

DCO 23/09

STRUMENTI VOLTI AL CONTENIMENTO DEL RISCHIO CREDITIZIO PER I VENDITORI DEL MERCATO DELL'ENERGIA ELETTRICA E PROPOSTE DI MODIFICA DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 4/08 IN TEMA DI CLIENTI NON DISALIMENTABILI

Documento per la consultazione
Mercato di incidenza: energia elettrica

23 luglio 2009

Premessa

Il presente documento reca gli orientamenti dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) per l'adozione di provvedimenti in materia di contenimento del rischio creditizio relativo ai clienti finali del settore dell'energia elettrica e per la modifica della deliberazione ARG/elt 4/08 in tema di clienti finali non disalimentabili di cui all'articolo 18 della medesima deliberazione

Nella prima parte del presente documento, l'Autorità intende indicare i propri orientamenti con riferimento alla gestione del rischio creditizio sopportato dagli esercenti la vendita a causa della morosità dei clienti finali. Gli interventi proposti in tale ambito si rendono necessari considerata la rilevanza che il fenomeno della morosità ha assunto dalla completa liberalizzazione del mercato della vendita di energia elettrica al dettaglio.

Nella seconda parte del presente documento vengono invece formulate proposte per l'individuazione di meccanismi finalizzati a garantire una corretta identificazione dei clienti finali non disalimentabili. Le proposte di integrazione della disciplina attualmente vigente ai sensi dell'articolo 18 della deliberazione ARG/elt 4/08 sono state formulate tenendo delle segnalazioni pervenute dagli operatori in tale ambito.

*Il documento per la consultazione viene diffuso per offrire l'opportunità, a tutti i soggetti interessati, di formulare osservazioni e proposte in merito agli argomenti trattati. Oltre agli spunti di consultazione presenti nel documento è possibile segnalare ulteriori problematiche non evidenziate, indicando anche le proposte per le possibili soluzioni. I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità osservazioni e suggerimenti entro e non oltre il **6 ottobre 2009**. È preferibile che i soggetti interessati inviino le proprie osservazioni e commenti attraverso il servizio telematico interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità. In alternativa, osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi: e-mail (preferibile) con allegato il file contenente le osservazioni, fax o posta.*

Indirizzo a cui far pervenire osservazioni e suggerimenti:

Autorità per l'energia elettrica e il gas

Direzione Mercati

Unità Retail

Piazza Cavour 5 – 20121 Milano

tel. 02.655.65.336/290/284

fax 02.655.65.265

e-mail: mercati@autorita.energia.it

sito internet: www.autorita.energia.it

INDICE

1	Introduzione	4
1.1	Premessa	4
PARTE I: PROPOSTE VOLTE AL CONTENIMENTO DEL RISCHIO CREDITIZIO		5
2	Fenomeno della morosità dei clienti finali	5
2.1	Considerazioni generali sull'attuale inquadramento regolatorio	5
2.2	Le cause e la rilevanza del fenomeno	6
2.3	Criticità legate al processo di contenimento rischi e gestione del credito	7
3	Proposte di intervento relative alla gestione del fenomeno della morosità	8
3.1	Descrizione degli interventi proposti	8
3.2	Elenco sull'affidabilità e puntualità dei pagamenti dei clienti finali	8
3.3	Garanzie rilasciate dal cliente finale	11
3.4	Limitazione dell'attivazione del servizio di maggior tutela nei confronti di clienti finali già morosi	16
3.5	Servizio di incasso mediante il concorso delle imprese di vendita (Pool)	17
3.6	Servizi di gestione dei crediti	20
PARTE II: PROCEDURE DI IDENTIFICAZIONE DEI CLIENTI FINALI NON DISALIMENTABILI		23
4	Interventi relativi all'identificazione dei clienti finali non disalimentabili per morosità	23
4.1	Contesto normativo: identificazioni dei clienti finali non disalimentabili e criticità riscontrate	23
4.2	Proposte di intervento	24
APPENDICE 1: Esempi di funzionamento del servizio di incasso e servizio di gestione dei crediti		26

1 Introduzione

1.1 Premessa

- 1.1.1 Il presente documento per la consultazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) si articola in una prima parte in cui vengono illustrati alcuni strumenti finalizzati a minimizzare il rischio creditizio relativo all'attività di vendita al dettaglio e in una seconda parte dove sono invece illustrati alcuni interventi puntuali finalizzati all'identificazione dei clienti finali non disalimentabili di cui all'articolo 18 della deliberazione del 25 gennaio 2008, ARG/elt 4/08 (di seguito: deliberazione ARG/elt 4/08).
- 1.1.2 La deliberazione ARG/elt 4/08 ha introdotto, a seguito della completa liberalizzazione del mercato, un quadro di regolazione certo in relazione ai rapporti giuridici tra i soggetti esercenti i diversi servizi (dispacciamento, distribuzione e vendita) e i clienti finali. Permane tuttavia l'esigenza di contrastare alcuni fenomeni di inadempimento delle obbligazioni di pagamento, fenomeni caratterizzati in molti casi dall'utilizzo strumentale dello switching.
- 1.1.3 La presenza dei comportamenti poco virtuosi, in primis quelli sopra menzionati, ha favorito un'evoluzione della dinamica e dell'entità del fenomeno della morosità. L'aumento del fenomeno ha impatti diretti sull'attività della vendita al dettaglio ai clienti finali in quanto:
- a) può limitare il grado di apertura del mercato;
 - b) aumenta i costi dell'attività di vendita al dettaglio, facendo pagare tale aumento anche a clienti che non generano il fenomeno.
- 1.1.4 Le proposte contenute nella prima parte del presente documento, finalizzate al contenimento del fenomeno, sono state formulate anche alla luce di quanto emerso nell'ambito del gruppo di lavoro, istituito dalla Direzione Mercati con comunicazione 21 luglio 2007 al fine di favorire la più ampia partecipazione dei soggetti regolati al procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di morosità dei clienti finali (di seguito: gruppo di lavoro).
- 1.1.5 Le attività svolte dal gruppo di lavoro hanno in primo luogo riguardato l'analisi della morosità presso gli esercenti la maggior tutela ed hanno permesso di pervenire ad una classificazione dei crediti degli esercenti la maggior tutela, anche sulla base delle modalità di svalutazione del credito utilizzate dai medesimi esercenti ai fini bilancistici, e di qualificare con il migliore dettaglio possibile il fenomeno relativo alla morosità dei clienti finali.
- 1.1.6 Nella seconda parte del documento sono invece riportate alcune proposte relative alla gestione dell'attività svolta dalle imprese distributrici ai fini dell'identificazione dei clienti finali non disalimentabili. In particolare l'Autorità intende intervenire con alcune proposte che consentano alle imprese distributrici di svolgere più efficacemente l'attività di identificazione dei clienti finali domestici in condizioni di disagio fisico e degli altri clienti per i quali non è prevista la sospensione della fornitura in relazione alla funzione di pubblica utilità svolta dai medesimi.
- 1.1.7 Le proposte contenute nel presente documento di riferiscono solo al settore elettrico. Un'eventuale analogo trattazione delle medesime tematiche per il settore del gas naturale viene rimandata a successiva consultazione, coerentemente all'evoluzione degli assetti di tutela (salvaguardia gas e prelievo improprio) che saranno definiti.

PARTE I: PROPOSTE VOLTE AL CONTENIMENTO DEL RISCHIO CREDITIZIO

2 Fenomeno della morosità dei clienti finali

2.1 Considerazioni generali sull'attuale inquadramento regolatorio

- 2.1.1 L'evoluzione dell'assetto della vendita al dettaglio dell'energia elettrica successivo alla completa liberalizzazione del mercato ha comportato la necessità di adeguare l'articolazione dei rapporti e delle responsabilità tra l'impresa distributrice e l'esercente la vendita in materia di morosità. A tale fine, l'Autorità ha definito, con deliberazione ARG/elt 4/08, la regolazione del servizio di dispacciamento e del servizio di trasporto nonché dei servizi di vendita a seguito di situazione di morosità dei clienti finali. In particolare, la deliberazione ARG/elt 4/08 ha regolato le modalità con cui l'esercente la vendita può (in attuazione del principio di cui all'art.1460 c.c. – c.d. eccezione di inadempimento) sospendere la fornitura al cliente finale che non adempia alle proprie obbligazioni di pagamento.
- 2.1.2 Le previsioni riportate nella citata deliberazione sono state formulate tenendo conto del contesto normativo e regolatorio di riferimento, ed in particolare considerando che:
- nel caso in cui il cliente finale del mercato libero si ritrovi senza un venditore è sempre prevista l'attivazione dei regimi di tutela (servizio di maggior tutela o servizio di salvaguardia);
 - lo *switching* deve sempre essere consentito;
 - le vicende relative all'esecuzione del contratto tra cliente finale e precedente venditore (di seguito: venditore uscente) non possono giustificare un rifiuto all'accesso di un nuovo venditore (di seguito: venditore entrante) da parte dell'impresa distributrice (che è soggetto estraneo ai sottostanti rapporti di fornitura); ciò anche al fine di evitare comportamenti strumentali da parte dei venditori uscenti, spesso appartenenti al medesimo gruppo societario dell'impresa distributrice;
 - l'esercizio del diritto del recesso dai contratti di fornitura di energia elettrica è, per i clienti finali domestici, non superiore a un mese, per gli altri clienti finali connessi in bassa tensione, non superiore a tre mesi.
- 2.1.3 Il primo e il secondo punto discendono dalla normativa europea e si inseriscono nel quadro di misure delineate all'articolo 3 della direttiva 2003/54/CE e finalizzate alla tutela dei clienti finali. Il terzo punto è un corollario applicativo del diritto di accesso di terzi anch'esso di derivazione comunitaria, posto a base delle previsioni adottate dall'Autorità con deliberazione ARG/elt/ 04/08¹. Il quarto punto deriva dalle disposizioni della deliberazione dell'Autorità 25 giugno 2007, n. 144/07 ed ha la finalità di promuovere la concorrenza dell'attività di vendita al dettaglio ma al contempo tutelare i clienti finali successivamente al momento relativo alla completa liberalizzazione della vendita al dettaglio. Tale insieme di norme è stato formulato con l'obiettivo di garantire l'effettivo esercizio da parte del cliente finale del diritto di beneficiare pienamente dell'apertura del mercato ed aderire all'offerta commerciale più vantaggiosa in considerazione dei propri interessi (senza vincoli, ad eccezione delle tempistiche di recesso previste).

¹ Tale corollario applicativo ha trovato spesso attuazione negli interventi dell'Autorità anche nel settore del gas naturale, sia in sede di regolazione dell'accesso al servizio di distribuzione (art.14 deliberazione n. 138/04), sia negli interventi prescrittivi/sanzionatorio finalizzati a risolvere specifiche controversie di accesso ai servizi di rete (cfr. da ultimo, per il servizio di distribuzione, la deliberazione VIS 33/09).

- 2.1.4 Nell'ottica di coniugare efficacemente i principi di tutela sopra richiamati e un corretto funzionamento del mercato, con la deliberazione ARG/elt 4/08 sono stati introdotti alcuni strumenti atti a favorire la tutela del credito del venditore. In particolare, oltre alla possibilità per il venditore di richiedere al distributore la sospensione della fornitura dei clienti inadempienti serviti, è stata prevista, quale misura idonea anche allo sviluppo della concorrenza, la possibilità per il venditore entrante di revocare una richiesta di *switching* relativo ad un punto di prelievo sospeso per morosità.
- 2.1.5 D'altra parte, per salvaguardare la promozione della concorrenza ed i principi generali posti a tutela del consumatore, le previsioni contenute nella deliberazione ARG/elt 4/08 non prevedono la possibilità di:
- a) opposizione allo *switching* da parte del venditore uscente, come indicato al precedente punto 2.1.2;
 - b) sospendere la fornitura con riferimento ad un punto di prelievo attivo nella titolarità di un cliente finale che risulti moroso nei confronti di un venditore con cui non ha più un rapporto contrattuale solo successivamente alla cessazione del rapporto contrattuale.
- 2.1.6 L'attuale quadro regolatorio può quindi risultare non pienamente adeguato a contrastare tutti i comportamenti opportunistici riportati al punto 1.1.2 e illustrati nel successivo paragrafo 2.2 che sono all'origine della quasi totalità dell'aumento del fenomeno relativo alla morosità registrato a partire dalla completa liberalizzazione del mercato della vendita al dettaglio.

2.2 Le cause e la rilevanza del fenomeno

- 2.2.1 Nel corso dell'anno 2008, la Direzione Mercati dell'Autorità ha ritenuto necessario avviare, attraverso il gruppo di lavoro, approfondimenti in merito all'impatto sugli esercenti la maggior tutela per il settore elettrico, in ragione del fenomeno della morosità dei loro clienti (di seguito: approfondimenti del gruppo di lavoro). Nell'ambito di tali approfondimenti, il fenomeno è stato analizzato con riferimento alle seguenti tipologie di clienti finali:
1. pubblica amministrazione e comuni;
 2. altri clienti finali ancora attivi;
 3. clienti finali che non hanno più un contratto in essere con l'esercente (di seguito: clienti finali cessati), ma non sottoposti a procedure fallimentari o concorsuali;
 4. clienti finali cessati, la cui chiusura del contratto è dovuta a fallimenti ed altri procedimenti concorsuali.
- 2.2.2 Il fenomeno della morosità risulta principalmente legato ai clienti finali cessati. Le cause di cessazione sono principalmente riconducibili:
- a) alla risoluzione del contratto di fornitura per inadempimento del cliente finale che si verifica ogni qual volta che, espletato l'iter di sospensione della fornitura per morosità, il cliente non provvede al pagamento e il punto di prelievo cessa di essere nella titolarità del medesimo per i motivi più svariati (quali, a titolo di esempio: la chiusura definitiva del punto, il subentro di un nuovo intestatario, la voltura);
 - b) all'utilizzo strumentale dello *switching* da parte dei clienti finali per evadere il pagamento di debiti pregressi o che, a seguito del cambiamento del venditore, risultano non più adempienti con riferimento alle ultime fatture emesse dal venditore uscente. Tale

fenomeno discende dall'impossibilità di richiedere la sospensione della fornitura per clienti passati ad un nuovo venditore.

2.2.3 L'analisi dei dati resi disponibili nell'ambito degli approfondimenti del gruppo di lavoro, con particolare riferimento a quelli relativi alla variazione delle fatture non pagate², ha evidenziato un forte aumento rispetto al passato del valore delle fatture non pagate da parte dei clienti finali cessati precedentemente serviti in maggior tutela ed un trend di crescita tra i vari periodi L'entità del fenomeno in esame deve essere tuttavia valutata anche alla luce dell'attuale situazione economica. Nel presente documento per la consultazione tuttavia si considera come gli interventi a favore dei clienti finali dovuti a situazioni di crisi economica debbano essere presi dagli opportuni organi preposti.

2.2.4 L'andamento in aumento del fenomeno della morosità è inoltre confermato da segnalazioni che sono pervenute da soggetti che operano esclusivamente sul mercato libero.

2.3 Criticità legate al processo di contenimento rischi e gestione del credito

2.3.1 Al fine di contrastare il fenomeno relativo alla morosità, ciascun venditore dovrebbe sviluppare un efficiente processo di contenimento del rischio creditizio e di gestione del credito. Per implementare tale processo è necessario intervenire su tutte le seguenti attività delle fasi che lo caratterizzano:

- A) Fase I: controllo del cliente in acquisizione che comprende le attività di controllo della qualità "creditizia" del cliente finale;
- B) Fase II: minimizzazione del rischio di mancato incasso, che comprende, ad esempio, l'attività di controllo e di validazione del canale di pagamento utilizzato (come la verifica che il numero della carta di credito comunicata esista);
- C) Fase III: minimizzazione dell'esposizione al rischio che comprende le attività:
 - di riscontro tempestivo dei pagamenti;
 - di invio di sollecito ai pagamenti al cliente finale dopo la data di scadenza della fattura;
 - finalizzate alla sospensione della fornitura: gestione dei solleciti, preavviso di distacco, richiesta al distributore di riduzione/sospensione della fornitura;
 - di diffida del cliente ad adempiere e l'eventuale cessazione amministrativa del contratto secondo la regolamentazione .
- D) Fase IV: attività di gestione del credito in sofferenza quali: recupero stragiudiziale e/o giudiziale del credito, cessione/svalutazione del credito.

2.3.2 Le attività sopra illustrate rientrano nell'ambito dell'attività di vendita al dettaglio. Ciascun venditore, nel rispetto dei diritti dei clienti finali, dovrebbe quindi definire la migliore gestione volta a minimizzare il rischio creditizio, rischio tipico dell'attività svolta.

2.3.3 Tuttavia il contesto regolatorio di riferimento dovrebbe essere tale da favorire la minimizzazione del rischio e la gestione del credito, anche al fine di:

- a) favorire lo sviluppo della concorrenza, permettendo a tutti gli operatori di avere le medesime informazioni in tema di morosità del cliente finale;
- b) limitare sussidi tra i clienti finali, evitando che il rischio creditizio sia fatto pagare in modo uguale a tutti i clienti finali.

² Il confronto è stato inizialmente effettuato considerando la variazione tra il I semestre 2007 e il I semestre 2008. E' stato inoltre effettuato un ulteriore approfondimento con riferimento al II semestre 2008 e nel primo trimestre 2009.

2.3.4 In particolare, dagli approfondimenti del gruppo di lavoro sono emerse delle criticità che, se risolte, potrebbero favorire la minimizzazione del rischio creditizio. Tali elementi di criticità si riscontrano principalmente:

- a) nelle attività di valutazione, soprattutto nella fase di approccio al cliente finale, del rischio creditizio del medesimo cliente finale;
- b) nell'impossibilità di sospensione della fornitura per i clienti finali per i quali il contratto non è più attivo;
- c) nella non economicità di effettuare procedure di recupero del credito con riferimento a livelli di credito di piccola entità.

3 Proposte di intervento relative alla gestione del fenomeno della morosità

3.1 Descrizione degli interventi proposti

3.1.1 Le proposte delineate nel prosieguo sono finalizzate a favorire l'implementazione da parte dei venditori di un processo efficace di contenimento del rischio e della gestione del credito al fine di consentire, qualora attivate, di minimizzare i rischi associati alle diverse fasi di vita contrattuale con il cliente finale.

3.1.2 Ciascun intervento è riconducibile a una delle fasi descritte nel precedente punto 2.3.1. In particolare si intende proporre:

- A) Fase I: la predisposizione di un elenco sull'affidabilità e puntualità dei pagamenti dei clienti finali, al fine di permettere ai venditori di meglio costruire le offerte commerciali in linea con il profilo di rischio creditizio del cliente (paragrafo 3.2);
- B) Fase II: la revisione, nella quantità e nelle modalità, delle garanzie rilasciate dal cliente finale, al fine di minimizzare l'esposizione creditizia in caso di mancato incasso (paragrafo 3.3);
- C) Fase III: appositi interventi che diano la possibilità di effettuare l'incasso degli importi non pagati ed, eventualmente, la sospensione della fornitura anche con riferimento a clienti finali con contratti di vendita non più attivi (paragrafi 3.4 e 3.5);
- D) Fase IV: appositi interventi in tema di gestione dei crediti al fine di massimizzare le prestazioni di incasso (paragrafo 3.6).

3.2 Elenco sull'affidabilità e puntualità dei pagamenti dei clienti finali

3.2.1 L'Autorità intende consultare la predisposizione di un elenco con riferimento all'affidabilità e puntualità dei pagamenti dei clienti finali, denominato "Elenco sull'affidabilità e puntualità dei pagamenti dei clienti finali del mercato elettrico" (di seguito: Elenco).

3.2.2 L'intervento è già stato prospettato nell'ambito della deliberazione ARG/elt 4/08. Il punto 2, lettera b), della citata deliberazione prevede infatti l'avvio della collaborazione dell'Autorità con il Garante per la protezione dei dati personali (di seguito: Garante) ai fini dell'individuazione di strumenti di tutela del credito dell'esercente la vendita, ulteriori alla sospensione della fornitura di energia elettrica, quali la creazione di apposite liste dei clienti insolventi, avvalendosi dell'attività eventualmente svolta al riguardo da un soggetto pubblico. La collaborazione ha la finalità di valutare l'applicazione delle norme relative alla tutela dei dati personali al caso di specie, con particolare riferimento a:

1. l'istituzione di un sistema di informazioni sulla morosità dei clienti finali presso un soggetto pubblico identificato;
2. l'acquisizione da parte del soggetto pubblico identificato dei dati in possesso degli esercenti la vendita sulla morosità dei propri clienti finali;
3. il trattamento di tali dati da parte del soggetto pubblico identificato al fine di procedere all'archiviazione delle informazioni;
4. l'accesso da parte degli esercenti la vendita al suddetto archivio ai fini della valutazione dell'affidabilità dei richiedenti al momento della stipula di un nuovo contratto di vendita.

3.2.3 Attraverso l'Elenco possono essere reperite informazioni relative ad un nuovo cliente esclusivamente per finalità collegate alla tutela del credito e al contenimento dei relativi rischi. Tali dati, pertanto, sono consultati da un venditore in occasione dell'istruttoria correlata ad un'offerta commerciale, per valutare il merito di credito di un cliente finale e il suo potenziale indebitamento.

SI. Si condivide la necessità predisporre un elenco sull'affidabilità e puntualità dei pagamenti dei clienti? Se sì, si ritengono condivisibili le finalità ad esso associate?

Contenuto dell'Elenco e obblighi dei soggetti

3.2.4 L'Elenco dovrebbe contenere le informazioni rilevanti (quali, ad esempio, partita IVA o codice fiscale) dei clienti finali che hanno evidenziato ritardi nei pagamenti delle fatture relative a punti di prelievo nella propria titolarità, con indicazione dei relativi POD. In particolare, per "ritardi nel pagamento" si intendono le situazioni in cui il cliente finale non ha pagato almeno due fatture, anche non consecutive purché tali fatture non siano state oggetto di contestazione tramite reclamo scritto del cliente senza che il cliente stesso abbia ricevuto la prevista risposta da parte dell'esercente.

3.2.5 Per quanto riguarda la gestione dell'elenco e la sua movimentazione, l'Autorità intende prevedere che l'Elenco sia:

1. gestito da una società pubblica o da ente pubblico (di seguito: controparte centrale)³;
2. alimentato dalle informazioni che tutti gli esercenti la vendita che partecipano al sistema proposto nel successivo paragrafo 3.5 sono tenuti a fornire, entro 5 giorni lavorativi dall'aver identificato un cliente come cliente con ritardo dei pagamenti;
3. consultabile da ciascun esercente la vendita che partecipa al sistema proposto nel successivo paragrafo 3.5, al momento della sottoscrizione di un nuovo contratto di vendita con il cliente finale.

3.2.6 Tale Elenco è consultabile inoltre da ogni cliente finale che, nell'esercitare il suo diritto di accesso ai sensi delle disposizioni in tema di trattamento dei dati personali, intende conoscere la sua presenza all'interno del medesimo.

3.2.7 L'Autorità ritiene che l'identificazione del soggetto gestore dell'Elenco debba essere effettuata considerando altresì le previsioni in materia di definizione del sistema informatico

³ L'attribuzione della gestione dell'Elenco dovrebbe essere data alla medesima controparte centrale che attiva il servizio di incasso descritto nel successivo paragrafo 3.5.

centralizzato previsto dalla deliberazione 23 settembre 2008, ARG/elt 134/08. In particolare, tale deliberazione prevede che sia definito e implementato un sistema informatico centralizzato per la gestione dei diversi profili dei clienti finali, che comprendono i dati identificativi dei medesimi clienti, nei mercati retail di energia elettrica e di gas.

- 3.2.8 Il gestore del sistema informatico centralizzato avrebbe infatti strutturalmente già accesso ad alcuni dati identificativi del cliente finale, sia con riferimento ai dati elettrici che l'elenco dei POD corrispondenti ai punti di prelievo nella sua titolarità: gli strumenti necessari al realizzarsi di tale sistema informatico centralizzato risulterebbero per natura sinergici alle finalità dell'Elenco proposto nel presente documento per la consultazione e minimizzandone i costi di implementazione e gestione.
- 3.2.9 L'Autorità ritiene che il soggetto gestore del sistema informatico centralizzato, che dovrebbe realizzare tale sistema dando priorità nel settore elettrico e, in una successiva fase, a quello del gas naturale, debba essere identificato nella società Acquirente unico Spa, alla luce delle nuove attività demandate a tale società dalle recenti disposizioni legislative, prevedendo che tale società possa comunque avvalersi della collaborazione della Cassa conguaglio per la predisposizione operativa dell'Elenco.

S2. *Si ritiene opportuno prevedere che la gestione dell'elenco sia affidata alla medesima società identificata per attivare il servizio ad incasso? In particolare, si condivide che tale controparte centrale sia l'Acquirente unico?*

S3. *Ai fini dell'inserimento di un cliente finale nell'elenco, si ritiene condivisibile la definizione di "ritardi nei pagamenti"? Quale alternativa definizione si potrebbe adottare?*

S4. *Si ritengono esaustive le informazioni rilevanti individuate per l'identificazione dei clienti nell'Elenco? Se no, quali ulteriori informazioni dovrebbero essere considerate?*

Comunicazioni al cliente finale

- 3.2.10 L'Autorità intende valutare, con la collaborazione del Garante, la possibilità che l'acquisizione da parte della controparte centrale che gestisce l'Elenco dei dati in possesso dei singoli esercenti la vendita sull'affidabilità dei propri clienti avvenga senza il consenso del cliente finale. Si ritiene comunque indispensabile che il cliente finale, in sede di sottoscrizione di un contratto di vendita, debba essere preventivamente informato per iscritto che i dati sulla sue morosità verranno trattati ed inseriti nell'Elenco, dei presupposti e delle modalità di inserimento nell'Elenco, dei tempi di conservazione e di cancellazione dei dati, nonché dei soggetti che avranno accesso a questo Elenco. Analogo riferimento dovrà essere contenuto nei contratti, laddove si tratti delle conseguenze della morosità. L'informativa dovrebbe essere riportata anche nel preavviso di sospensione della fornitura.
- 3.2.11 In fase di prima applicazione, l'esercente la vendita deve inviare una comunicazione almeno 60 giorni prima (normale preavviso per modifica unilaterale di clausola) dell'applicazione del trattamento descritto che dia le medesime informazioni previste al punto 3.2.10 a ciascun cliente finale già servito.

S5. *Si ritiene che ai clienti finali debbano essere trasferite ulteriori informazioni?*

Tempi di conservazione nell'Elenco

- 3.2.12 Le informazioni rilevanti dei clienti finali inseriti nell'Elenco devono essere cancellate qualora vengano meno i presupposti che ne hanno consentito l'inserimento e comunque entro un termine prefissato dalla regolarizzazione del pagamento. A tale fine, ciascun esercente la vendita è tenuto a comunicare al soggetto centrale che gestisce l'Elenco, entro 3 giorni lavorativi dalla regolarizzazione del pagamento, le informazioni rilevanti del cliente finale per il quale viene richiesta la cancellazione.
- 3.2.13 La cancellazione, effettuata dalla controparte centrale, deve avvenire entro il giorno lavorativo successivo al ricevimento della comunicazione.
- 3.2.14 Il cliente finale ha diritto a ricevere un indennizzo nel caso in cui la cancellazione dall'Elenco non sia avvenuta trascorsi 10 giorni lavorativi dall'avvenuta regolarizzazione del pagamento.

<p>S6. <i>Si ritiene che i tempi di conservazione dell'elenco siano stati correttamente individuati? Quali tempistiche alternative si potrebbero definire?</i></p>
--

3.3 Garanzie rilasciate dal cliente finale

Revisione del deposito cauzionale

- 3.3.1 La proposta in esame è finalizzata a ridurre l'esposizione finanziaria dei venditori attraverso l'ottenimento di maggiori garanzie al momento dell'acquisizione del cliente finale. Nell'attuale regolamentazione il deposito cauzionale è definito con riferimento ai clienti finali serviti in maggior tutela con la deliberazione 28 dicembre 1999, n. 200/99 (di seguito: deliberazione n. 200/99) che prevede:
- a) il livello del deposito cauzionale, nella forma di un contributo fisso per ogni kW di potenza contrattuale impegnata differenziato per fasce di potenza;
 - b) che l'esercente la maggior tutela possa rendere disponibile come modalità di pagamento la domiciliazione bancaria, postale o su carta di credito delle bollette;
 - c) che, nel caso il cliente finale si avvalga di una delle modalità di pagamento di cui alla lettera b), il deposito cauzionale non debba essere versato.
- 3.3.2 Nell'ambito del servizio di salvaguardia, il deposito cauzionale, stabilito ai sensi dell'articolo 15.9 del TIV, è determinato dall'esercente la salvaguardia in misura non superiore alla migliore stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) periodo di fatturazione (mese o bimestre) ed è versato dal cliente contestualmente al pagamento della prima fattura.
- 3.3.3 Nel mercato libero, la determinazione del deposito cauzionale è lasciata alla libera contrattazione tra le parti. E' comunque ragionevole ritenere che i depositi cauzionali abbiano a riferimento, relativamente ai clienti finali di piccola dimensione, quelli previsti nell'ambito del servizio di maggior tutela. La modifica di questi ultimi potrebbe pertanto avere effetti anche nell'ambito del mercato libero, ad esempio attraverso un adeguamento del livello dei depositi richiesti nell'ambito della conclusione di nuovi contratti di vendita. Per le modifiche eventuali ai contratti già sottoscritti, qualora sia prevista la facoltà di

modifica unilaterale nei medesimi contratti, è invece necessario che i venditori seguano la procedura di cui all'articolo 12 del Codice di condotta commerciale elettrico⁴.

3.3.4 L'ipotesi di intervento è quella di rivedere il livello del deposito cauzionale fissato per gli esercenti la maggior tutela adeguando l'intero importo raccolto a titolo di deposito al rischio complessivo dell'esercente relativamente al mancato incasso riferito ad un ciclo di fatturazione. A tal fine l'Autorità intende:

- a) differenziare le modalità di calcolo del deposito a seconda delle caratteristiche di rischio del cliente finale;
- b) determinare il livello del deposito cauzionale in modo differenziato per tipologia di cliente, tenendo conto della dimensione del medesimo cliente.

3.3.5 Con riferimento al primo aspetto, l'Autorità ritiene che il livello del deposito cauzionale possa essere determinato sulla base della spesa di un mese di erogazione del servizio, ad eccezione dei clienti finali serviti con situazioni pregresse di morosità nell'ambito del servizio di maggior tutela o dei nuovi clienti finali, intesi quest'ultimi come i clienti finali con i quali l'esercente la maggior tutela non ha mai stipulato un contratto di fornitura⁵. In questi due casi, infatti, il rischio associato a potenziali problematiche di mancato incasso risulta più elevato. Pertanto, al fine di contemperare, da un lato, l'esigenza di garantire il maggior rischio dell'esercente la maggior tutela in relazione a tali clienti, con, dall'altro lato, l'esigenza di non discriminare clienti finali che si mostrino buoni pagatori, l'Autorità ritiene che, con riferimento a queste due tipologie di clienti:

- a) il livello del deposito cauzionale sia, almeno in una fase iniziale, pari al doppio di quanto pagato dagli altri clienti serviti in maggior tutela;
- b) la differenza tra il livello del deposito cauzionale pagato inizialmente e quello applicato a tutti gli altri clienti finali venga restituita al singolo cliente finale in dodici cicli di fatturazione, salvi i casi in cui si verificano situazioni di morosità: in tali casi, il deposito cauzionale dovrà essere reintegrato entro il limite *sub a*).

3.3.6 Con riferimento al secondo aspetto, l'Autorità ritiene che il livello del deposito cauzionale possa:

- a) essere parametrato sul livello di potenza contrattualmente impegnata, per i clienti titolari di punti di prelievo con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW;
- b) determinato dall'esercente la maggior tutela in misura non superiore alla migliore stima dei corrispettivi dovuti per 1 (uno) mese di fatturazione, per i clienti titolari di punti di prelievo con potenza disponibile superiore a 16,5 kW.

3.3.7 Ai fini della nuova determinazione del deposito cauzionale per i clienti titolari di punti di prelievo con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW è stata stimata la spesa annua relativa alle diverse categorie di clienti finali (di seguito: clienti domestici e altri clienti in

⁴ Allegato A alla deliberazione 30 maggio 2006, n. 105.

⁵ Pertanto, non rientrano nella categoria di "nuovi clienti finali": (a) i clienti finali precedentemente serviti nel servizio di maggior tutela e che, dopo essere usciti nel mercato libero, rientrano nel servizio di maggior tutela; (b) i clienti finali per i quali è stato attivato un punto di prelievo in maggior tutela, contestualmente alla disattivazione di un altro punto di prelievo servito dal medesimo esercente la maggior tutela.

bassa tensione), applicando i livelli delle tariffe e delle condizioni economiche di riferimento definite dall’Autorità. La Tabella 1 riporta i nuovi livelli del deposito cauzionale proposti.

Tabella 1

Categoria di clienti finali	Clienti buoni pagatori (€/kW)	Clienti con situazioni di
		morosità pregressa o nuovi clienti (€/kW)
Clienti domestici	11,16	22,32
Alti clienti non domestici con potenza disponibile non superiore a 16,5 kW	15,75	31,5

3.3.8 Ai fini di valutare l’impatto della proposta nella Tabella 2 il livello del deposito cauzionale attualmente previsto viene messo a confronto con l’intervallo proposto con riferimento a due clienti di riferimento.

Tabella 2

Clienti di riferimento	Deposito cauzionale attuale (€/kW)	Deposito cauzionale proposto (€/kW)	Differenza	
			(€/kW)	(€)
Cliente domestico residente con consumi annui pari a 2700 kWh e potenza impegnata pari a 3 kW	5,16	11,16	6,00	18,00
Cliente BT altri usi con potenza impegnata pari a 6 kW e consumi annui pari a 6.000 kWh	7,75	15,75	15,75	47,25

3.3.9 In considerazione dell’entità degli incrementi del livello del deposito cauzionale proposto, l’Autorità intende prevedere misure di gradualità nell’applicazione degli interventi in esame e l’esenzione di alcuni clienti dall’applicazione del nuovo livello del deposito cauzionale.

3.3.10 In particolare, si intende prevedere che il pagamento dell’integrazione del livello del deposito cauzionale avvenga, con riferimento ai clienti buoni pagatori, attraverso la rateizzazione del medesimo per dodici cicli di fatturazione.

3.3.11 Per quanto riguarda il secondo aspetto, l’Autorità ritiene opportuno prevedere che i clienti disagiati, ai quali è riconosciuta la compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica ai sensi della deliberazione 6 agosto 2008, ARG/elt 117/08 (di seguito: deliberazione ARG/elt 117/08), per non vanificare i benefici della medesima compensazione, siano esentati dal pagamento della maggiorazione.

- S7. *Si ritiene che le modalità di determinazione del deposito cauzionale siano state correttamente individuate?*
- S8. *Si ritiene che l’esercente la maggior tutela possa identificare i nuovi clienti verificando che il punto di prelievo che richiede l’attivazione della fornitura sia riferito ad un codice fiscale di un cliente con il quale il medesimo esercente non ha stipulato, negli ultimi 5 anni, un contratto di fornitura?*
- S9. *Si ritiene che gli importi del deposito cauzionale debbano essere periodicamente rivisti? Se sì, con quale cadenza?*

- S10. Si condivide la proposta di rateizzazione dell'incremento del deposito proposta?*
- S11. A quali ulteriori clienti dovrebbero essere mantenuti gli attuali livelli del deposito cauzionale?*

Domiciliazione bancaria e ulteriori forme di garanzia

- 3.3.12 La domiciliazione dei pagamenti consente di agevolare e svolgere efficacemente molte delle attività che il venditore effettua ai fini della minimizzazione del rischio creditizio, sia perché il controllo della validità del canale (bancaria, postale o con carta di credito) utilizzato viene considerato, in caso di esito positivo, un buon indicatore dell'affidabilità del cliente finale, sia perché la domiciliazione consente un tempestivo riscontro dell'eventuale mancato pagamento.
- 3.3.13 Tuttavia la percentuale dei clienti finali che sceglie la domiciliazione bancaria o forme equipollenti per il pagamento (di seguito: domiciliazione) risulta ad oggi significativa solo relativamente ai clienti serviti in maggior tutela (e comunque con quote non superiori a circa il 40%).
- 3.3.14 Anche alla luce delle proposte riportate nel precedente paragrafo relative alla revisione del deposito cauzionale, l'Autorità intende:
- a) incentivare l'adozione della domiciliazione da parte dei clienti finali;
 - b) introdurre l'utilizzo di forme di garanzia in alternativa al versamento del deposito cauzionale, quali ad esempio attraverso l'utilizzo della carta di credito.
- 3.3.15 Con riferimento al primo aspetto, l'Autorità propone che, qualora il cliente finale scelga la domiciliazione:
- c) non gli sia richiesto alcun deposito cauzionale;
 - d) il termine di scadenza per il pagamento di bollette con importi inaspettatamente ingenti⁶ non possa essere inferiore a trenta giorni, diversamente dai venti giorni generalmente previsti. Questo allungamento dei termini di pagamento dovrebbe consentire al cliente finale di avere a disposizione un tempo maggiore per controllare la correttezza degli importi fatturati ed eventualmente contestare la bolletta;
 - e) qualora richieda una rettifica di fatturazione non possano essere attivate procedure di distacco prima che gli sia stata recapitata la risposta alla richiesta di rettifica come previsto dal TIQV.
- 3.3.16 Nel caso di bollette con importi inaspettatamente ingenti, l'esercente la maggior tutela, oltre a segnalare in bolletta quanto già previsto ai sensi del comma 13.3 della deliberazione n. 200/99, dovrebbe quindi prevedere un termine di pagamento pari a 30 giorni, indicando in bolletta il termine ultimo.
- 3.3.17 Con riferimento al secondo aspetto, l'Autorità intende proporre, in alternativa al versamento del deposito cauzionale e alla domiciliazione, l'utilizzo della carta di credito quale garanzia. La deliberazione n. 200/99 prevede già l'utilizzo della carta di credito per la domiciliazione della bolletta. In tal caso, invece, l'autorizzazione all'utilizzo della carta di credito verrebbe rilasciata esclusivamente come garanzia, senza alcun addebito sul conto di riferimento della

⁶ Le bollette con importi inaspettatamente ingenti sono quelle riconducibili ai casi in cui è applicata la rateizzazione dei pagamenti ai sensi dell'articolo 13.1 della deliberazione n. 200/99

carta di credito fino al manifestarsi di situazioni di morosità. L’Autorità intende pertanto prevedere:

- a) quale ulteriore forma di garanzia a quelle già previste ai sensi della deliberazione n. 200/99 possa essere utilizzata la carta di credito;
- b) il consenso all’utilizzo della carta di credito come garanzia da parte del cliente finale possa consentire all’esercente il servizio di maggior tutela di addebitare l’ammontare del deposito cauzionale, scaduti i termini riportati nella comunicazione di messa in costituzione in mora previsti all’articolo 3 della deliberazione ARG/elt 4/08.

3.3.18 Qualora il cliente finale effettui il pagamento degli importi dovuti, l’esercente il servizio di maggior tutela è tenuto a restituire al cliente finale l’ammontare trattenuto a titolo di deposito cauzionale attraverso:

- a) la cancellazione del pagamento richiesto, fintanto che sia consentito dall’emittente della carta di credito;
- b) nel successivo ciclo di fatturazione, negli altri casi.

3.3.19 L’efficacia di quest’ultimo intervento è tuttavia vincolata alla possibilità da parte dell’esercente di verificare periodicamente la validità della carta di credito rilasciata dal cliente. Tale attività di verifica, nel caso di pagamenti permanenti quale l’addebito automatico delle bollette, risulta economica grazie alla natura “continuativa” dei pagamenti. Differente potrebbe essere nel caso di pagamenti straordinari che potrebbero comportare un’entità delle commissioni associate al servizio di verifica di validità significativamente superiore.

S12. Si condivide, ai fini di incentivare il ricorso alla domiciliazione, di prevedere un termine di pagamento pari a 30 giorni per le bollette con importi inaspettatamente ingenti? Quali ulteriori misure potrebbero essere utilizzate per incentivare l’utilizzo della domiciliazione?

S13. Si condivide l’opportunità di prevedere l’utilizzo della carta di credito, in alternativa al versamento del deposito cauzionale, quale ulteriore forma di garanzia dei pagamenti?

Comunicazioni specifiche ai clienti finali

3.3.20 Contestualmente alle modifiche sopra proposte, l’Autorità intende prevedere un obbligo di comunicazione ai clienti finali. In particolare, nei documenti pre contrattuali e in quelli contrattuali e nella prima bolletta utile precedente a quella di addebito dell’incremento il venditore dovrebbe comunicare le variazioni normative intercorse specificando:

- a) l’ammontare del deposito cauzionale che il cliente finale sarà tenuto a versare;
- b) che la somma relativa al deposito cauzionale da versare integrerà il deposito cauzionale già versato e verrà rateizzata in dodici cicli di fatturazione;
- c) che, nel caso di morosità del cliente finale o per la sottoscrizione del contratto di un nuovo cliente, il livello del deposito cauzionale verrà raddoppiato;
- d) che per non essere tenuti al pagamento del deposito cauzionale, il cliente può optare per la domiciliazione, con conseguente restituzione dell’importo già versato a titolo di deposito cauzionale, o l’utilizzo della carta di credito come garanzia;

- e) che optando per la domiciliazione, in caso di bollette con importi inaspettatamente ingenti, il tempo minimo che deve intercorrere tra la data di emissione della bolletta e la data limite entro cui deve avvenire il pagamento della bolletta stessa è aumentato a 30 giorni.

3.3.21 Le medesime comunicazioni dovranno essere rese disponibili al cliente finale al momento della sottoscrizione del contratto.

3.3.22 Infine, anche al fine di consentire le comunicazioni specifiche al cliente finale sopra illustrate, l'Autorità ritiene che la modifica dei livelli del deposito cauzionale debba essere effettuata dopo 3 mesi dall'entrata in vigore del provvedimento che recepirà la proposta in esame

S14. Si ritiene che debbano essere comunicate al cliente finale ulteriori informazioni in tema di garanzie e domiciliazione?

3.4 Limitazione dell'attivazione del servizio di maggior tutela nei confronti di clienti finali già morosi

3.4.1 Tale intervento intende riconoscere all'esercente la maggior tutela la facoltà di subordinare l'erogazione del servizio nei confronti di un cliente finale con situazioni pregresse di morosità, relative all'esercente stesso, prevedendo che l'attivazione del servizio di maggior tutela per un qualsiasi punto di prelievo nella titolarità del medesimo cliente sia subordinata al pagamento del debito pregresso.

3.4.2 Tale intervento trae la propria legittimità dalla disciplina generale della tutela del credito. La legge n. 125/07 pone in capo all'esercente la maggior tutela un obbligo di contrarre con i clienti che soddisfano i requisiti previsti dalla legge. Tuttavia, l'obbligo a contrarre non impedisce al soggetto obbligato di far ricorso ai generali istituti per la tutela del credito tra i quali la c.d. eccezione di inadempimento (art.1460 c.c.)⁷.

3.4.3 In particolare, con riferimento all'eventuale attivazione del servizio di maggior tutela conseguente alla comunicazione di cui all'articolo 5 della deliberazione 28 marzo 2008 ARG/elt 42/08 (di seguito: deliberazione ARG/elt 42/08) e con riferimento alle richieste di attivazione del servizio da parte del cliente finale ai sensi del comma 4.4 del TIV, nel caso l'esercente la maggior tutela riscontri che il codice fiscale o la partita IVA associate al punto di prelievo oggetto di attivazione risulti relativa ad un cliente finale con situazioni di morosità pregressa, l'Autorità intende prevedere che l'esercente la maggior tutela sia tenuto a:

- a) sollecitare in tempo utile e con raccomandata il cliente finale al pagamento degli importi precedentemente maturati con il medesimo esercente, ai fini dell'attivazione della fornitura a decorrere dal primo giorno del mese successivo;

⁷ Un tale principio è stato recentemente affermato dal Consiglio di Stato nella decisione n. 5936/2008 rispetto all'obbligo di contrarre (obbligo di accesso) dell'impresa di trasporto del gas naturale nei confronti di propri utenti, nel caso di inadempimento da parte di questi ultimi alle proprie obbligazioni di pagamento maturate in anni termici precedenti.

b) in caso di mancato pagamento, richiedere all'impresa distributrice la sospensione della fornitura a decorrere dal primo giorno di attivazione del servizio o la non riattivazione in caso di un punto già sospeso per morosità.

3.4.4 Al fine di quanto proposto ai sensi del precedente comma 3.4.3 dovrebbero essere introdotte alcune deroghe in termini di procedura di sospensione della fornitura previste ai sensi dell'articolo 5 della deliberazione ARG/elt 4/08. La riattivazione della fornitura avverrebbe invece secondo le modalità e le tempistiche previste ai sensi dell'articolo 7 della deliberazione ARG/elt 4/08.

S15. *Si condivide quanto proposto in tema di limitazione dell'attivazione del servizio di maggior tutela ?*

3.5 Servizio di incasso mediante il concorso delle imprese di vendita (Pool)

Linee generali

3.5.1 L'Autorità intende valutare l'introduzione di un sistema "mutualistico", su base volontaria, tra i venditori che operano nel mercato della vendita al dettaglio (di seguito: *Pool*), il quale ruota attorno alla controparte centrale che interagisce con i venditori in occasione di ciascuno *switching*, al fine di riscuotere, mediante la cooperazione del venditore entrante, il credito che dovesse essere maturato dal venditore uscente, relativo agli ultimi due mesi di fornitura prima della data di effetto dello *switching* (di seguito: Credito).

3.5.2 Il *Pool* è finalizzato ad assicurare al venditore che vi aderisce un ulteriore strumento di tutela dei crediti rispetto ai quali non può più esercitare l'eccezione di inadempimento (mediante la sospensione della fornitura). Ciò a fronte dell'onere per il venditore stesso, laddove richieda lo *switching* su un punto in precedenza servito da altro venditore iscritto al *Pool*, di farsi mandatario all'incasso dell'eventuale Credito che quest'ultimo abbia richiesto alla controparte centrale di riscuotere.

3.5.3 Più in particolare, il *Pool* consente al venditore iscritto, qualora si trovi in posizione di venditore uscente a seguito di una richiesta di *switching*, di richiedere alla controparte centrale di effettuare l'incasso del Credito. A tal fine, la controparte centrale si serve del venditore entrante che, in quanto iscritto al *Pool*, è tenuto a provvedervi.

3.5.4 Rispetto al venditore iscritto al *Pool*, pertanto, la controparte centrale opererebbe come mandatario all'incasso del Credito, servendosi degli altri venditori iscritti, che agirebbero come suoi sostituti autorizzati⁸.

3.5.5 Ai fini dell'incasso del Credito, se il cliente finale non paga, il venditore entrante provvederà alla sospensione della fornitura del relativo punto di prelievo. A tal fine, è necessario prevedere che i venditori iscritti al *Pool* inseriscano nei nuovi contratti di fornitura una clausola in forza della quale il cliente finale assume nei confronti del venditore la specifica obbligazione di pagare l'eventuale Credito (in tal modo, infatti, il mancato pagamento del Credito al venditore entrante costituisce inadempimento nei confronti di quest'ultimo, che pertanto può sospendere la fornitura ai sensi della deliberazione ARG/elt 4/08).

⁸ Si confronti a tale proposito l'articolo 1717 c.c. in materia di mandato.

- 3.5.6 Inoltre, qualora le attività funzionali all'incasso non vadano a buon fine, la controparte centrale attiva i meccanismi relativi al servizio di gestione dei crediti, descritti al paragrafo 3.6, interagendo direttamente con i soggetti ivi indicati.
- 3.5.7 Nell'Appendice 1 sono illustrati alcuni esempi di funzionamento del *Pool* e della sua interazione con il servizio di gestione dei crediti, con evidenza del ruolo della controparte centrale e delle partite economiche sottostanti al funzionamento dei citati servizi.

Funzionamento del Pool per il servizio di incasso

- 3.5.8 L'adesione al *Pool* è volontaria: qualunque esercente la vendita ha diritto di accedere al *Pool*. L'Autorità intende peraltro prevedere in capo agli esercenti la maggior tutela uno specifico obbligo di aderire al *Pool*.
- 3.5.9 L'Autorità inoltre, anche al fine di rendere più efficace il sistema e di incentivarne l'adesione, intende limitare a beneficio dei soli venditori che accedono al *Pool* l'operatività dell'Elenco e del servizio di gestione dei crediti, descritti rispettivamente nel paragrafo 3.2 e nel paragrafo 3.6.
- 3.5.10 L'adesione può avvenire in ogni momento presentando alla controparte centrale un'apposita istanza. La controparte centrale dovrà tenere aggiornato, e pubblicare nel proprio sito internet, l'elenco con le società che aderiscono al *Pool*. Gli esercenti la maggior tutela saranno iscritti d'ufficio dalla controparte centrale.
- 3.5.11 La cancellazione dovrebbe poter essere consentita in ogni tempo, ad eccezione degli esercenti la maggior tutela.
- 3.5.12 Con l'iscrizione nell'elenco pubblicato dalla controparte centrale, il venditore acquista i seguenti diritti e obblighi:
- a) il diritto a che la controparte centrale riscuota il Credito per proprio conto, qualora si trovi ad agire in posizione di venditore uscente;
 - b) l'obbligo di incassare il Credito per conto della controparte centrale, qualora si trovi ad agire in posizione di venditore entrante.
- 3.5.13 Al venditore uscente iscritto al *Pool* spetta la scelta se esercitare o meno il diritto di attivare il servizio di incasso. Ciò avviene con la notifica alla controparte centrale da parte del venditore uscente contenente tutti gli elementi necessari per identificare e quantificare il Credito. La notifica deve avvenire dopo la data entro cui doveva essere pagata l'ultima fattura.
- 3.5.14 Al fine di garantire certezza nei rapporti ed una efficiente gestione dell'intero sistema, l'Autorità intende prevedere un termine essenziale per l'esercizio del servizio di incasso, con la conseguente inefficacia della notifica tardiva. È inoltre opportuno prevedere che la controparte centrale possa evidenziare al venditore uscente eventuali incompletezze o ritardi della notifica che la rendono inefficace.
- 3.5.15 A seguito della notifica da parte del venditore uscente, la controparte centrale provvede a presentare richiesta, inclusiva di tutti gli elementi necessari per l'identificazione e la quantificazione del Credito al venditore controparte del cliente finale a cui il Credito si riferisce. Al fine di identificare questo venditore verranno previsti specifici obblighi

informativi in capo alle imprese distributrici che, in quanto soggetti responsabili dello *switching*, detengono le informazioni necessarie.

3.5.16 L'obbligo di incasso per il venditore entrante (iscritto al *Pool*) scatta con la sola richiesta della controparte centrale di provvedervi. In particolare il venditore entrante deve:

- a) richiedere il pagamento del Credito contestualmente all'emissione della prima fattura successiva alla richiesta della controparte centrale di incassare il credito;
- b) effettuare il versamento dell'importo riscosso alla controparte centrale, la quale provvederà ad effettuare il pagamento delle somme rimosse al venditore uscente;
- c) procedere, in caso di inadempimento del cliente finale, e fatti salvi i termini di preavviso, all'immediata sospensione della fornitura. A tal fine, potrebbe essere introdotta una disciplina speciale (con riferimento in particolare al numero di solleciti ed ai tempi per la richiesta di sospensione), rispetto alla deliberazione ARG/elt 4/08;
- d) comunicare alla controparte centrale l'avvenuta sospensione, indicandone la data e l'esito della richiesta di sospensione e/o l'esito positivo del pagamento.

3.5.17 È importante che il venditore adempia all'obbligo di incasso con particolare diligenza e nel rispetto delle scadenze sopra previste, sia al fine di ridurre allo stretto indispensabile il periodo di esposizione del venditore uscente, sia al fine di garantire (nel caso di insolvenza del cliente finale) la tempestiva operatività del servizio di gestione dei crediti di cui al paragrafo 3.6. Pertanto potrebbe essere introdotto un sistema di penalità/indennizzi per gli eventuali ritardi o omissioni del venditore nell'adempimento dell'obbligo di incasso.

3.5.18 Inoltre l'Autorità intende prevedere che, al momento della conclusione dei contratti il venditore iscritto al *Pool* informi il proprio cliente del funzionamento del sistema, specificando almeno che:

- a) in caso di mancato pagamento delle fatture relative agli ultimi due mesi di fornitura, il venditore uscente potrà avvalersi della controparte centrale per la riscossione del Credito;
- b) in tale caso la controparte centrale richiederà il pagamento delle fatture, oltre che degli interessi, servendosi del venditore che fornirà il cliente;
- c) che tale venditore sarà tenuto a sospendere la fornitura anche in caso di mancato pagamento delle fatture.

3.5.19 Per lo svolgimento dei servizi resi dalla controparte centrale, sia nella gestione del servizio di incasso nell'ambito del *Pool*, sia nella gestione del servizio di gestione dei crediti di cui al paragrafo 3.6, l'Autorità intende definire un apposito corrispettivo a remunerazione dei costi sostenuti qualora la quota trattenuta dalla controparte centrale sui crediti recuperati non fosse sufficiente a coprire i suddetti costi. Il suddetto corrispettivo verrà recuperato da tutti i clienti finali, siano essi serviti nei regimi di tutela che nel mercato libero.

- S16. *Si ritiene che i soggetti che debbano obbligatoriamente partecipare al Pool siano stati correttamente individuati?*
- S17. *Quale ulteriori incentivi possono essere identificati per favorire l'adesione al Pool da parte dei venditori sul mercato libero?*
- S18. *Si ritiene correttamente identificata la procedura delineata per la riscossione del credito da parte del venditore entrante? Quali ulteriori aspetti dovrebbero essere presi in considerazione?*
- S19. *Si ritiene opportuno prevedere un sistema di penalità in caso di mancata tempestività nell'adempimento degli obblighi di riscossione da parte dei venditori entranti? Se sì, come ritenete debba essere formulato?*
- S20. *Si ritiene che debbano essere comunicate al cliente finale ulteriori informazioni in tema di servizio di incasso?*
- S21. *Si ritiene corretto prevedere che il corrispettivo a remunerazione del funzionamento della controparte centrale possa essere differenziato sulla base della partecipazione o meno del venditore al Pool?*

3.6 Servizi di gestione dei crediti

- 3.6.1 La partecipazione ad un sistema mutualistico di gestione del credito verso i clienti finali, descritto nel precedente paragrafo 3.5, può costituire un utile strumento di riduzione del rischio di credito per l'intero sistema. Come richiamato, infatti, attraverso un rapporto multilaterale con i venditori che parteciperanno al *Pool*, la controparte centrale utilizza il venditore entrante come primo strumento di recupero del credito vantato dal venditore uscente, anche attraverso la sospensione della fornitura al cliente finale.
- 3.6.2 L'Autorità ritiene comunque che, ad integrazione di questo sistema, debbano essere previsti ulteriori meccanismi volti a permettere la riduzione del rischio creditizio, in particolar modo per la gestione dei crediti non riscossi. L'Autorità ritiene infatti di poter ottenere benefici di scala relativi alla centralizzazione dei meccanismi di gestione dei crediti, rendendo altresì vantaggiosa anche la riscossione del credito di importi unitari contenuti.
- 3.6.3 A fronte di tali benefici, l'Autorità intende prevedere che la controparte centrale offra un servizio di gestione dei crediti, con riferimento ai crediti:
- a) non riscossi nell'ambito del servizio di incasso;
 - b) non riscossi nei confronti dei clienti non disalimentabili, con riferimento all'intero importo non pagato nel periodo in cui tali clienti sono serviti nei regimi di tutela.
- 3.6.4 Al venditore spetta la scelta se esercitare o meno il diritto di attivare il servizio di gestione dei crediti. In caso decida di esercitare tale diritto, la controparte centrale, a seguito della comunicazione del venditore entrante del mancato pagamento del Credito o della notifica di mancato pagamento per i clienti non disalimentabili serviti nei regimi di tutela, utilizza una società terza per il recupero di tali crediti.
- 3.6.5 A tale fine la controparte centrale dovrà attivare:

- a) una convenzione con una società di *factoring* appositamente selezionata dalla medesima controparte centrale, per i crediti relativi a clienti serviti nel mercato libero nonché per i crediti relativi ai clienti non disalimentabili serviti nei regimi di tutela;
- b) una convenzione con la società Equitalia, concessionaria per il recupero dei crediti della pubblica amministrazione, nel caso degli altri crediti relativi a clienti serviti in maggior tutela.

S22. *Si ritiene corretto prevedere che la controparte centrale identificata nel servizio di incasso sia anche titolare del servizio di gestione dei crediti?*

S23. *Si ritiene corretto prevedere che solo i crediti non riscossi all'interno del Pool o quelli relativi a clienti non disalimentabili, con riferimento all'intero importo non pagato nel periodo in cui tali clienti sono serviti nei regimi di tutela debbano essere oggetto del servizio di gestione dei crediti? Se no, quali altre tipologie di crediti potrebbero essere recuperate attraverso tale servizio?*

S24. *Quale è il termine decorso il quale, in caso di mancata riscossione del credito nell'ambito del servizio di incasso, si ritiene debba essere attivato, su richiesta del venditore, il servizio di gestione dei crediti?*

S25. *Quale si ritiene debbano essere i criteri da adottare per la selezione della società di factoring da parte della controparte centrale?*

Factoring

3.6.6 L'Autorità ritiene che il ricorso ai servizi professionali di una società specializzata in factoring (di seguito: Factor), in una forma contrattuale che preveda, nel caso dei crediti relativi al mercato libero sopra indicati, anche la completa esternalizzazione del processo di recupero del credito sia particolarmente indicata laddove si ritenga che i venditori non raggiungano in tale aspetto un sufficiente livello di efficienza, sia a causa della insufficiente dimensione di scala o a causa della irrilevanza del singolo importo da riscuotere. Nel factoring configurato in tale ambito sarebbero quindi coinvolti i seguenti soggetti:

- a) il venditore che ha utilizzato il servizio di incasso nel caso in cui i crediti non siano stati riscossi ed abbia deciso di utilizzare il servizio di gestione dei crediti e che cede i propri crediti (di seguito: venditore cedente);
- b) la controparte centrale che svolge il ruolo di interfaccia fra il Factor e il venditore cedente;
- c) il Factor che, oltre a garantire un servizio di gestione dei crediti, anticipa al venditore cedente una percentuale del controvalore dei crediti;
- d) il cliente finale che, venuto a conoscenza della cessione, è tenuto a pagare direttamente ed esclusivamente al Factor.

3.6.7 Inoltre, date le caratteristiche di elevata solvibilità ed al solo fine di anticipare l'ottenimento dei flussi finanziari, l'Autorità ritiene che siano oggetto di cessione centralizzata al Factor anche i crediti relativi a clienti non disalimentabili. In questo caso, la notifica di mancato pagamento potrebbe essere effettuata anche successivamente ad avere in parte provveduto ad attivare procedure interne di recupero del credito (esempio: primo sollecito, eccetera).

3.6.8 Attraverso un contratto centralizzato con il Factor, la controparte centrale diventa responsabile della gestione dei flussi informativi tra il Factor e i venditori cedenti. Il servizio manterrebbe comunque sul venditore che ha il credito non pagato il rischio di insolvenza

mentre il Factor provvede ad effettuare l'attività di recupero del credito a fronte del pagamento di un corrispettivo che verrà addebitato al venditore cedente. D'altronde un vantaggio indubbio per il venditore risiede proprio nel servizio finanziario offerto dal Factor che consente di smobilitare anticipatamente una parte dei crediti ceduti.

- 3.6.9 Dal punto di vista procedurale, a seguito della notifica da parte del venditore obbligato ad effettuare l'incasso del mancato recupero del Credito, la controparte centrale dovrà provvedere a presentare richiesta, inclusiva di tutti gli elementi necessari per l'identificazione e la quantificazione del Credito al Factor e ad effettuare la gestione di tutti i flussi dei pagamenti relativi al Credito, interfacciandosi con il Factor.

S26. Si ritiene corretto che la controparte centrale effettui internamente la gestione di tutti i flussi dei pagamenti relativi al credito?

Equitalia

- 3.6.10 La stipula di una convenzione per il recupero del credito con la società Equitalia Spa⁹ costituisce un ulteriore strumento di minimizzazione dell'impatto della morosità dei clienti finali per il sistema.
- 3.6.11 Per previsione legislativa Equitalia, infatti, gode di condizioni agevolate quali, a titolo di esempio, gratuità delle trascrizioni, iscrizioni e cancellazioni di pignoramenti e ipoteche; gratuità di altre attività e misura dell'imposta di registro sui trasferimenti coattivi di beni mobili; riduzione tasse e diritti per atti giudiziari. Queste condizioni consentono ad Equitalia di operare nel recupero del credito a costi minori rispetto agli operatori privati.
- 3.6.12 Inoltre va sottolineato come, ai sensi del Decreto legislativo 23 gennaio 1999, i titoli di credito della Pubblica amministrazione o di società da essa controllate, la cui riscossione è demandata ad Equitalia sono iscritti a ruolo e, pertanto quest'ultima può procedere al recupero mediante mezzi coercitivi come l'iscrizione di ipoteche sugli immobili, il pignoramento di beni mobili, del conto corrente ed altro.
- 3.6.13 La soluzione che viene posta in consultazione prevede che la controparte centrale stipuli una convenzione con Equitalia al fine di recuperare i crediti non riscossi dal servizio di incasso nel caso in cui il venditore uscente sia l'esercente la maggior tutela e nel caso in cui il contesto normativo lo consenta.
- 3.6.14 I costi legati all'implementazione di tale soluzione dipendono essenzialmente da:
- implementazione del sistema di controllo e gestione dei flussi informativi tra i soggetti interessati (Equitalia - controparte centrale - singoli esercenti);
 - costi di incasso di Equitalia.
- 3.6.15 Relativamente ai primi infatti occorrerà da una parte garantire che il servizio riguardi esclusivamente i crediti della maggior tutela e dall'altra che tutte le variazioni rispetto alla situazione del cliente (posizione debitoria, rientro dalla morosità, piani di rientro / rateizzazioni etc.) vengano prontamente comunicate ai soggetti interessati. Per quanto riguarda i costi di incasso di Equitalia, per fattispecie assimilabili, questi sono normalmente coperti da un corrispettivo che è funzione dell'ammontare recuperato e il cui onere viene

⁹ Concessionaria dal 1 ottobre 2006 del recupero dei crediti della pubblica amministrazione su tutto il territorio nazionale, ad esclusione della Sicilia

suddiviso tra il creditore ed il debitore o, in alcuni casi, generalmente superati i 60 gg dalla notifica gravano esclusivamente sul soggetto debitore.

- 3.6.16 Infine, dal punto di vista procedurale, a seguito della notifica da parte del venditore obbligato ad effettuare l'incasso del mancato recupero del Credito, la controparte centrale dovrà provvedere a presentare richiesta, inclusiva di tutti gli elementi necessari per l'identificazione e la quantificazione del Credito ad Equitalia e ad effettuare la gestione di tutti i flussi dei pagamenti relativi al Credito, interfacciandosi con Equitalia.

S27. *Si condivisibile l'opportunità di fare recuperare da Equitalia anche i crediti svalutati?*

S28. *Si ritiene corretto che la controparte centrale effettui la gestione di tutti i flussi dei pagamenti relativi al credito?*

PARTE II: PROCEDURE DI IDENTIFICAZIONE DEI CLIENTI FINALI NON DISALIMENTABILI

4 Interventi relativi all'identificazione dei clienti finali non disalimentabili per morosità

4.1 Contesto normativo: identificazioni dei clienti finali non disalimentabili e criticità riscontrate

- 4.1.1 In questa seconda parte del documento di consultazione sono illustrate alcune proposte finalizzate alla gestione dell'attività di identificazione dei clienti finali non disalimentabili ai sensi dell'articolo 18 della deliberazione ARG/elt 4/08, anche alla luce delle segnalazione pervenute dagli operatori sul tema.
- 4.1.2 A seguito delle modifiche introdotte alla deliberazione ARG/elt 4/08 con la deliberazione 18 dicembre 2008, ARG/elt 186/08 (di seguito: deliberazione ARG/elt 186/08) sono definiti come clienti finali non disalimentabili ai fini della morosità:
- i clienti finali identificati ai sensi del Piano di emergenza per la sicurezza del servizio elettrico della delibera CIPE n. 91 del 6 novembre 1979 e s.m.i (di seguito: PESSE);
 - i clienti finali di cui al comma 2.2, lettera b) della deliberazione ARG/elt 117/08 ai quali è stata riconosciuta la compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica di cui al comma 2.1 della medesima deliberazione che non sono ancora identificati ai sensi del PESSE;
 - altri clienti finali diversi da quelli identificati ai precedenti punti a) e b), per i quali, fino a quando sono rimasti serviti dall'impresa distributrice, non è stata prevista da parte della medesima impresa distributrice la sospensione della fornitura in relazione alla funzioni di pubblica utilità svolta dai medesimi.

4.2 Proposte di intervento

- 4.2.1 Le proposte di intervento sono finalizzate a consentire alle imprese distributrici di identificare in modo più efficace i clienti finali non disalimentabili, con particolare riferimento a:
- a) i clienti finali in condizioni di disagio fisico;
 - b) gli altri clienti finali non disalimentabili diversi da quelli identificati dal PESSE per i quali, fino a quanto sono rimasti serviti dall'impresa distributtrice, non è stata prevista da parte della medesima impresa la sospensione della fornitura in relazione alle funzioni di pubblica utilità svolta dai medesimi.
- 4.2.2 La deliberazione ARG/elt 4/08 ha identificato tra i clienti non disalimentabili i clienti finali in condizioni di disagio fisico riferendosi, in sede di prima applicazione e in attesa dell'emanazione della normativa concernente l'applicazione della compensazione, a tutti i clienti precedentemente identificati ai sensi del comma 8.3, lettera e) della deliberazione n. 200/99. Successivamente con la deliberazione ARG/elt 186/08 l'Autorità ha provveduto a definire i clienti in condizione di disagio fisico coerentemente con quanto previsto dalla deliberazione ARG/elt 117/08 in materia di compensazione.
- 4.2.3 La deliberazione ARG/elt 117/08 ha definito, al comma 2.2, i soggetti aventi diritto alla compensazione, che comprendono anche i soggetti in condizioni di disagio fisico. Questi ultimi sono stati identificati come i clienti domestici presso i quali sono presenti persone che versano in gravi condizioni di salute tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature elettromedicali necessarie per il loro mantenimento in vita. La medesima deliberazione ha precisato come tali clienti comprendono:
- c) i clienti finali domestici già inseriti nel PESSE in applicazione a quanto previsto dal comma 4.6 del decreto 28 dicembre 2007¹⁰;
 - d) quelli non ancora inseriti nel PESSE che presentano una certificazione dell'ASL.
- 4.2.4 Il riconoscimento dei clienti non disalimentabili per morosità a causa della condizione di disagio fisico dovrebbe quindi avvenire, coerentemente con quanto previsto nella deliberazione ARG/elt 117/08, attraverso i seguenti due canali:
- a) la presenza del punto di prelievo nel PESSE;
 - b) la presenza di una certificazione dell'ASL per i clienti che per la prima volta si ritrovano in condizione di disagio fisico, e non sono ancora compresi nel PESSE.
- 4.2.5 Tuttavia la potenziale assenza di coincidenza tra i clienti finali che richiedono ai sensi della ARG/elt 117/08 l'erogazione della compensazioni e quelli che, pur avendone diritto, non ne fanno richiesta ha comportato, secondo quanto segnalato da alcuni operatori, difficoltà nel garantire una corretta applicazione dell'articolo 18 della ARG/elt 4/08.
- 4.2.6 Per quanto riguarda invece gli altri clienti finali non disalimentabili di cui alla lettera b) del punto 4.2.1, è prassi delle imprese distributrici di verificare, in caso di incertezza sulle caratteristiche di un punto di prelievo, la possibilità di procedere alla disalimentazione

¹⁰ Il decreto stabilisce infatti che l'impresa di distribuzione sia tenuta a verificare che le utenze cui si riferiscono le apparecchiature di cui all'art. 3, comma 1 siano incluse negli elenchi di cui la medesima impresa è in possesso, anche ai fini dell'attuazione delle procedure di distacco programmato, fatta salva l'adozione di apposite misure del Ministero della salute, ai fini della individuazione delle apparecchiature di cui all'art. 3, comma 1.

attraverso l'accesso fisico del personale presso l'utenza oggetto di una richiesta di sospensione per morosità, ciò comportando una elevata onerosità della procedura.

- 4.2.7 Per favorire l'effettivo e rapido riconoscimento dei clienti non disalimentabili e superare parte delle problematiche segnalate dagli operatori, con riferimento alle due fattispecie sopra evidenziate, l'Autorità intende stabilire che il venditore sia tenuto a comunicare all'impresa distributrice l'eventuale condizione di non disalimentabilità relativa ad un cliente finale, qualora gli sia segnalata dal cliente stesso.
- 4.2.8 La scelta è motivata alla luce del fatto che la normativa vigente prevede già in capo al venditore l'obbligo di comunicare all'impresa distributrice:
- a) le segnalazioni ricevute dai clienti finali con disagio fisico ai sensi di quanto disposto dall'articolo 4, comma 7, del decreto 28 dicembre 2007; tali comunicazioni si riferiscono al venir meno delle condizioni che danno titolo al medesimo cliente di ricevere la compensazione (articolo 9 della deliberazione ARG/elt 117/08);
 - b) la richiesta di cancellazione dall'elenco dei clienti non disalimentabili sulla base delle dichiarazioni effettuate per iscritto dai clienti finali al proprio venditore (comma 18.3 della deliberazione ARG/elt 4/08).

<p><i>S29. Si ritiene condivisibile quanto proposto in tema identificazione dei clienti finali non disalimentabili?</i></p>

APPENDICE 1: Esempi di funzionamento del servizio di incasso e servizio di gestione dei crediti

CASO 1: Cliente finale servito in maggior tutela che cambia venditore (cliente disalimentabile)

- a) l' esercente la maggior tutela, in questo esempio nel ruolo di venditore uscente, successivamente alla data di efficacia dello *switching*, rileva che il cliente finale non ha pagato le fatture relative agli ultimi due mesi di fornitura prima della data di effetto dello *switching* (di seguito: Credito);
- b) l' esercente la maggior tutela notifica alla controparte centrale il mancato pagamento, indicando gli elementi necessari per l' identificazione del cliente finale e del Credito;
- c) la controparte centrale:
 - i. verifica il contenuto della notifica e che essa sia stata presentata nei termini previsti;
 - ii. si interfaccia con l' impresa distributrice per identificare il venditore attuale controparte del cliente finale titolare del Credito (di seguito: venditore entrante) e le caratteristiche del punto di prelievo associato al cliente finale (disalimentabile o non disalimentabile);
 - iii. attiva nei confronti del venditore entrante la procedura di incasso del Credito.
- d) il venditore entrante:
 - i. contestualmente all' emissione della prima fattura provvede a sollecitare il pagamento del Credito, indicandone l' importo.
 1. se il cliente paga
 - ➔ provvede a comunicare alla controparte centrale l' avvenuto pagamento;
 - ➔ trasferisce l' ammontare riscosso alla controparte centrale, la quale provvede al trasferimento al venditore uscente di quanto di competenza;
 2. se il cliente non paga
 - ➔ provvede ad effettuare la richiesta di sospensione;
 - ➔ provvede a comunicare alla controparte centrale il mancato pagamento, la data di richiesta di sospensione e l' esito della sospensione;
- e) nei casi di cui alla lettera d), punto 2, la controparte centrale può offrire all' esercente la maggior tutela anche il servizio di gestione del credito e, a tal fine, comunica all' esercente la maggior tutela il mancato pagamento del cliente finale e il termine entro il quale potrà richiedere il servizio;
- f) se l' esercente la maggior tutela richiede il servizio ➔ la controparte centrale attiva Equitalia per la riscossione del credito, dando tutti gli elementi necessari per l' identificazione del medesimo;
- g) Equitalia espleta la procedura di riscossione del credito emettendo un bollettino a carico del cliente finale
 - i. la procedura va a buon fine
 1. entro 60 giorni dall' emissione del bollettino
 - ➔ il cliente finale paga il Credito + una quota della percentuale per il servizio di incasso
 - ➔ Equitalia trasferisce il Credito al netto della restante quota percentuale di servizio di incasso alla controparte centrale

- la controparte centrale trasferisce quanto ricevuto da Equitalia all' esercente la maggior tutela
- 2. dopo i 60 giorni dall' emissione del bollettino
 - il cliente finale paga il Credito + l' intera percentuale per il servizio di incasso;
 - Equitalia trasferisce l' intero ammontare del Credito alla controparte centrale
 - la controparte centrale trasferisce quanto ricevuto da Equitalia all' esercente la maggior tutela
- ii. la procedura non va a buon fine,
 - Equitalia comunica alla controparte centrale l' esito negativo della procedura
 - la controparte centrale provvedere a trasferire l' informazione all' esercente la maggior tutela

CASO 2: Cliente finale servito sul mercato libero che cambia venditore (cliente disalimentabili)

- a) il venditore sul mercato libero, successivamente alla data di efficacia dello *switching*, rileva che il cliente finale non ha pagato le fatture relative agli ultimi due mesi di fornitura prima della data di effetto dello *switching* (di seguito: Credito);
- b) il venditore sul mercato libero notifica alla controparte centrale il mancato pagamento, indicando gli elementi necessari per l' identificazione del cliente finale e del Credito
- c) la controparte centrale:
 - i. verifica il contenuto della notifica e che essa sia stata presentata nei termini previsti;
 - ii. si interfaccia con l' impresa distributrice per identificare il venditore attuale controparte del cliente finale titolare del Credito (di seguito: venditore entrante) e le caratteristiche del punto di prelievo associato al cliente finale (disalimentabile o non disalimentabile)
 - iii. attiva nei confronti del venditore entrante la procedura di incasso del Credito
- d) il venditore entrante:
 - i. contestualmente all' emissione della prima fattura provvede a sollecitare il pagamento del Credito, indicandone l' importo.
 - 1. se il cliente paga
 - provvede a comunicare alla controparte centrale l' avvenuto pagamento;
 - trasferisce l' ammontare riscosso alla controparte centrale, la quale provvede al trasferimento al venditore uscente di quanto di competenza
 - 2. se il cliente non paga
 - provvede a effettuare la richiesta di sospensione
 - provvede a comunicare alla controparte centrale il mancato pagamento, la data di richiesta di sospensione e l' esito della sospensione;
- e) nei casi di cui alla lettera d), punto 2, la controparte centrale può offrire al venditore uscente anche il servizio di gestione del credito e, a tal fine, comunica al venditore uscente il mancato pagamento del cliente finale e il termine entro il quale potrà richiedere il servizio, indicando le condizioni contrattuali stabilite per le categorie di cliente finale moroso nella convenzione con il Factor;
- f) se il venditore uscente richiede il servizio, la controparte centrale:

- i. richiede al venditore uscente le eventuali altre informazioni necessarie per la classificazione del cliente finale moroso;
 - ii. attiva il Factor per la riscossione del Credito, dando tutti gli elementi necessari per l'identificazione del cliente finale e del Credito;
- g) il Factor anticipa parte del credito e espleta la procedura di riscossione del credito a carico del cliente finale
- i. se la procedura va a buon fine :
 - ➔ il cliente finale paga il Credito + una quota della percentuale per il servizio di incasso
 - ➔ il Factor trasferisce la restante parte del Credito non anticipata al netto delle proprie commissioni stabilite contrattualmente alla controparte centrale (di seguito: credito restante)
 - ➔ la controparte centrale trasferisce il credito restante al venditore cedente
 - ii. la procedura non va a buon fine:
 - ➔ il Factor comunica al venditore sul mercato libero e alla controparte centrale l'esito negativo della procedura.
 - ➔ il venditore cedente sarà tenuto a restituire le somme anticipate dal Factor comprensive degli interessi maturati.