

**DELIBERAZIONE 10 OTTOBRE 2023**  
**466/2023/E/GAS**

**CONDOTTE ANOMALE DI ALCUNI OPERATORI NELLA GESTIONE DEI PROCESSI PRESSO IL SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO: ADOZIONE URGENTE DI UN PROVVEDIMENTO AI SENSI DELL'ARTICOLO 2, COMMA 20, LETTERA D), DELLA LEGGE 14 NOVEMBRE 1995, N. 481**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA  
RETI E AMBIENTE**

**VISTI:**

- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- il decreto-legge 8 luglio 2010, n. 105, convertito con modificazioni dalla legge 13 agosto 2010, n. 129 (di seguito: decreto-legge 105/2010);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 20 maggio 1997, n. 61/97 (di seguito: deliberazione 61/97);
- la deliberazione dell'Autorità 4 giugno 2009, ARG/gas 64/09 e, in particolare, l'Allegato A, recante "Testo integrato delle attività di vendita del gas naturale e di gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane" (di seguito: TIVG);
- la deliberazione dell'Autorità 25 novembre 2010, ARG/com 201/10 (di seguito: deliberazione ARG/com 201/10);
- la deliberazione dell'Autorità 14 giugno 2012, 249/212/R/ GAS (di seguito: deliberazione 249/2012/R/gas);
- la deliberazione dell'Autorità 11 marzo 2016, 102/2016/R/GAS, (di seguito: deliberazione 102/2016/R/GAS);
- la deliberazione dell'Autorità 8 febbraio 2018, 77/2018/R/GAS (di seguito: deliberazione 77/2018/R/GAS);
- la deliberazione dell'Autorità 16 aprile 2019, 155/2019/R/GAS, (di seguito: deliberazione 155/2019/R/GAS);
- la deliberazione dell'Autorità 3 ottobre 2023, 435/2023/E/GAS.

**CONSIDERATO CHE:**

- ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), e comma 37, della legge 481/95 l'Autorità regola, tra l'altro, le modalità di erogazione dei servizi che costituiscono la filiera dei settori dell'energia, mentre, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera d), della medesima legge, può ordinare, agli esercenti i suddetti servizi, la cessazione della condotta lesiva dei diritti degli utenti;

- l'articolo 1bis del decreto-legge 105/2010 ha istituito il Sistema informativo integrato (di seguito: SII), ossia un sistema informatico centralizzato, basato su una banca dati dei punti di riconsegna dei clienti finali, per “*la gestione dei flussi informativi relativi ai mercati dell’energia elettrica e del gas*”; il SII è gestito dalla società Acquirente unico S.p.A. (di seguito anche: Acquirente unico), mentre l’Autorità ne disciplina le modalità di funzionamento, e (in quanto competente alla regolazione dei servizi) regola gli specifici flussi informativi attraverso i quali, soltanto, gli operatori dei mercati (al dettaglio e all’ingrosso) possono interagire tra loro (c.d. Processi) al fine di attuare le prestazioni disciplinate dall’Autorità funzionale alla esecuzione fisica ai contratti di compravendita;
- le modalità di funzionamento del SII sono state definite, in termini generali, con la deliberazione ARG/com 201/2010 – sulla base della quale Acquirente Unico ha adottato il relativo regolamento di funzionamento; tra i Processi previsti dall’Autorità nell’ambito del SII, per quel che qui rileva, vi sono anche:
  - a) le modalità con cui un nuovo cliente finale acquisisce la titolarità di un punto di riconsegna del gas naturale (di seguito: pdr) attivo nel caso di voltura, consistente nella “*variazione del cliente finale titolare di un [pdr], senza disalimentazione del punto stesso, allorché il nuovo cliente finale sia controparte di un contratto di fornitura*” (cfr. Allegato A alla deliberazione 102/2016/R/ GAS);
  - b) il c.d. processo di *switching* (Allegato A alla deliberazione 77/2018/R/GAS), e
  - c) il c.d. processo di attivazione *dei servizi di ultima istanza*, con cui è aggiornata la c.d. relazione di sistema nel RCU in seguito allo scioglimento di un contratto di distribuzione (tra distributore e suo utente – compresi i casi di risoluzione del contratto di distribuzione per assenza di relazioni di corrispondenza valide ai sensi dell’Allegato A alla deliberazione 155/2019/R/GAS), (Allegato B alla deliberazione 77/2018/R/ GAS).

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con nota in data 6 ottobre 2023 (prot. Autorità 63081), la società Hera Comm S.p.A. (di seguito anche: Hera Comm), individuata da Acquirente unico tramite procedura ad evidenza pubblica quale fornitore di ultima istanza (di seguito: FUI) per le aree di prelievo da 1 a 8 a partire dal 1 ottobre 2023, ha segnalato la seguente situazione occorsa, che si presenta manifestamente anomala:
  - (i) la società riceveva dal gestore del SII, in data 26 settembre 2023, comunicazione per l’attivazione, a far data dal 1 ottobre 2023, del servizio di ultima istanza nei confronti, tra l’altro, di 4.076 pdr;
  - (ii) tuttavia, in data 2 ottobre, il SII notificava l’annullamento della predetta attivazione *sub (i)*, “*per esecuzione di altra prestazione (cliente finale diverso)*”;

- (iii) inoltre, contestualmente all'annullamento *sub* (ii), il medesimo gestore del SII notificava a Hera Comm una nuova riattivazione del servizio di ultima istanza per i medesimi pdr;
- peraltro, oltre all'evidente anomalia che ha determinato l'annullamento e la riproposizione delle attivazioni in tempi così ristretti – incompatibili con le dinamiche contrattuali che soggiacciono ai Processi di *voltura* e attivazione dei servizi di ultima istanza – Hera Comm ha evidenziato che i 4.076 pdr in oggetto che, originariamente, nell'attivazione *sub* (i) del 26 settembre, erano nella titolarità di distinti soggetti (di cui 279 con partita iva, e i restanti 3.754 di persone fisiche), in occasione della nuova attivazione *sub* (ii) del 2 ottobre, erano passate nella titolarità di pochissimi soggetti, tra cui spicca una società polisportiva (che si sarebbe intestata la maggior parte di essi – pari a 3.315 pdr) e sei società operanti nel settore dell'energia;
  - con nota in data 9 ottobre (prot. Autorità 63534 del 10 ottobre 2023), Acquirente unico, in qualità di gestore del SII, ha evidenziato, tra l'altro, che con riferimento ai pdr per i quali è stato attivato il servizio di fornitura di ultima istanza a partire dal 1 ottobre 2023:
    - 3318 pdr sono stati oggetto di richiesta di *voltura* da parte della controparte commerciale di cui al punto 1 dell'Allegato A alla presente deliberazione;
    - 694 pdr sono stati oggetto di richiesta di *voltura* da parte della controparte commerciale di cui al punto 2 dell'Allegato A alla presente deliberazione.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- dalla documentazione acquisita emerge, in modo evidente, una gestione dei Processi nell'ambito del SII da parte delle controparti commerciali interessate altamente anomala, che non risulta coerente con le tempistiche materialmente necessarie per lo svolgimento delle attività negoziali per la cui esecuzione sono funzionali i Processi in esame;
- infatti, la *voltura*, disciplinata dalla deliberazione 102/2016/R/GAS, cui il Processo richiamato alla precedente lettera (a) dovrebbe dare effettività, richiede un'attività negoziale relativamente complessa, tra il nuovo cliente finale che acquisisce la titolarità del pdr e la controparte commerciale presente sul medesimo; si tratta d'una attività non periodica o scadenzata che dipende dalle variegate situazioni che giustificano, in concreto, la *voltura* (ad esempio, può trattarsi del trasferimento della disponibilità dell'immobile), e che richiede, per il suo perfezionamento, tempistiche eterogenee e adeguate;
- inoltre, la regolazione settoriale in tema di *voltura* richiede anche una presenza attiva del venditore al dettaglio (c.d. controparte commerciale), che: da un lato, deve interfacciarsi col nuovo cliente finale che intende subentrare nel rapporto contrattuale in luogo del precedente cliente finale, adempiendo anche agli obblighi previsti dalla normativa vigente in materia di verifica dei dati del cliente finale e dei relativi titoli in relazione all'unità immobiliare per la quale si richiede

la fornitura (e anche tale interazione si traduce in un'attività relativamente complessa); e, dall'altro lato, deve successivamente interagire nell'ambito del SII per ottenere l'effettività della voltura;

- tali circostanze rendono del tutto inverosimile la voltura massiva segnalata, compiuta in così poco tempo, contestualmente da 4076 clienti finali nei confronti di 2 controparti commerciali, a favore di pochi nuovi clienti; ciò è emblematico nel caso della voltura a favore d'una società polisportiva le cui esigenze e attività economiche non giustificano verosimilmente la necessità di utilizzare, da parte di tale soggetto, più di tremila impianti di consumo (probabilmente unità abitative di consumatori finali);
- discorso per certi versi analogo, a quello svolto nel precedente punto, vale anche per almeno sei società qualificate come clienti finali, che hanno presentato richiesta di voltura per un centinaio di pdr ciascuna;
- le anomalie riscontrate, in particolare l'impossibilità materiale di realizzare una tale voltura massiva come quella che emerge nel caso in esame, assumono rilievo sotto almeno due profili:
  - (1) da un lato, esse ledono il diritto dell'utenza finale (che non abbia prestato alcun consenso alla voltura nei confronti del nuovo soggetto cui la titolarità del suo pdr è stata trasferita) a continuare a mantenere tale titolarità e a proseguire la fornitura col FUI (Hera Comm), in coerenza la regolazione settoriale vigente realmente applicabile; risultano, in tal modo, integrati i presupposti di cui al sopra citato articolo 2, comma 20, lettera d), della legge 481/95, per ordinare alle controparti commerciali elencate nell'Allegato A, di annullare le volture che non sono supportate da evidenze che attestino la manifestazione del consenso del cliente finale a tal fine;
  - (2) dall'altro lato, le anomalie riscontrate possono essere il risultato d'un uso improprio del SII da parte di alcuni suoi utenti, in violazione della regolazione dell'Autorità; la verifica di tali possibili usi impropri – e la valutazione degli eventuali seguiti – richiede, però, ulteriori approfondimenti da parte dell'Autorità.

#### **CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- Acquirente unico, in qualità di gestore del SII, ha altresì evidenziato che sono pervenute, con riferimento ai medesimi pdr numerose richieste di *switching* a far data dal 1 novembre 2023.

#### **RITENUTO CHE:**

- con riferimento all'aspetto richiamato al precedente punto (1), sia necessario e urgente adottare misure di tutela del diritto dei clienti finali, coinvolti nella voltura massiva sopra descritta, che non avessero però prestato il proprio consenso; e che a tal fine sia opportuno – sussistendone i presupposti – ordinare alle controparti commerciali di cui all'Allegato A di disporre, in deroga alle tempistiche previste

dalla regolazione del SII e dei relativi Processi, l'annullamento di quelle volture rispetto alle quali essi (direttamente o per il tramite del nuovo soggetto richiedente voltura) non dispongano di evidenze attestanti il consenso del cliente finale alla voltura medesima;

- le tempistiche d'attivazione del FUI attualmente previste dalla regolazione, rendano estremamente urgente l'intervento di tutela di cui sopra, giustificando la sua adozione anche senza il rispetto delle garanzie procedurali;
- le medesime ragioni d'urgenza giustifichino anche la previsione di specifiche tempistiche per l'annullamento delle volture disposte nel caso in esame, in deroga alla disciplina del SII e dei relativi Processi;
- con riferimento alle richieste di *switching* pervenute, sia necessario e urgente adottare misure di tutela del diritto dei clienti finali sospendendo l'efficacia delle medesime

### **DELIBERA**

1. di ordinare alle controparti commerciali di cui all'Allegato A al presente provvedimento, di annullare le volture disposte con riferimento ai punti di riconsegna per i quali è stato attivato il FUI a partire dal 1 ottobre 2023 per le quali esse non dispongano, nei termini precisati in motivazione, di evidenze attestanti il consenso alla medesima voltura, da parte del cliente finale in precedenza titolare del pdr;
2. di prevedere, in deroga all'attuale regolazione del SII, che l'annullamento delle volture di cui al punto 1 avvenga entro 5 giorni, con effetto dal 1 ottobre 2023;
3. di prevedere, in deroga all'attuale regolazione del SII, che Acquirente unico in qualità di Gestore del SII sospenda le richieste di *switching* aventi efficacia dal 1 novembre 2023 pervenute con riferimento ai medesimi punti di riconsegna di cui al punto 1 oggetto di voltura massiva, nelle more di ulteriori approfondimenti;
4. di dare mandato al Direttore della DSME per l'espletamento di ulteriori approfondimenti e delle azioni a seguire volte a verificare il rispetto dell'ordine di cui al punto 1;
5. di notificare il presente provvedimento alle controparti commerciali di cui all'Allegato A, nonché alla società Acquirente unico S.p.A. ed alla società Hera Comm S.p.A.;

6. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell’Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it), ad eccezione del suo Allegato A, che sarà pubblicato a seguito della conclusione delle attività di cui al precedente punto 4.

10 ottobre 2023

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*