

OSSERVAZIONI DI CONSUMERISMO NO PROFIT APS ETS

al Documento per la Consultazione 248/2026/R/COM

"Orientamenti in merito alla riforma del sistema indennitario: efficientamento del processo e responsabilizzazione della controparte commerciale"

Premessa

Consumerismo No Profit APS ETS (CF 96452090580, P.IVA 15718681008, RUNTS n. 37835, sez. APS, iscritta 23/06/2022 per trasmigrazione, Presidente Luigi Gabriele) è un'associazione indipendente di tutela dei consumatori e degli utenti con sede in Via Catania 69/B, Roma. L'associazione opera su tutto il territorio nazionale, con particolare radicamento in Sicilia attraverso la propria Delegazione Regionale.

L'associazione ha maturato una significativa esperienza nella gestione di reclami e controversie nel settore energetico, incluse le problematiche relative all'applicazione del sistema indennitario CMOR, attraverso il proprio Sportello Tutela Consumatori e la piattaforma reclamigaseluce.it. Le osservazioni che seguono si fondano sull'esperienza diretta maturata nella gestione delle casistiche dei clienti finali assistiti e sono formulate nell'interesse esclusivo del consumatore finale.

Si sottopongono alla valutazione dell'Autorità le seguenti osservazioni, con riferimento ai quesiti del DCO.

PARTE III. Orientamenti sulla riforma del Sistema indennitario

Q1. Responsabilizzazione della Controparte Commerciale

Si condivide l'orientamento dell'Autorità in merito all'attribuzione della responsabilità della richiesta di indennizzo CMOR alla Controparte Commerciale (CC) anziché all'Utente del Dispacciamento/Distribuzione (UdD). La CC è, in definitiva, il soggetto parte venditrice diretta del cliente finale moroso e il soggetto tenuto agli adempimenti a tutela del cliente di cui all'art. 4 del TISIND (costituzione in mora, fattura di chiusura, risposta ai reclami). È pertanto coerente che la responsabilità della richiesta ricada su chi è direttamente in grado di verificarne i presupposti.

Si ritiene inoltre necessario che la riforma sia accompagnata da un rafforzamento sostanziale dei controlli sui requisiti per la presentazione della richiesta di indennizzo. Nell'esperienza dell'associazione, si sono verificati casi in cui, nonostante la mancata risposta al reclamo del cliente finale o la mancata costituzione in mora nelle forme previste, il fornitore uscente non ha provveduto ad annullare il CMOR.

A tal fine, senza gravare il Gestore del SII di un controllo documentale sistematico ex ante su ogni singola richiesta (i cui costi istruttori ricadrebbero, in ultima analisi, sulla generalità dei clienti finali), si propone di rendere il controllo ex post effettivamente azionabile dal cliente attraverso l'obbligo, in capo alla CC entrante, di allegare alla bolletta contenente l'addebito del CMOR un'apposita comunicazione informativa, sul modello della lettera informativa già prevista dalla regolazione per i casi di fatturazione di consumi prescrittibili. Tale comunicazione dovrebbe indicare in modo chiaro: il soggetto che ha richiesto l'indennizzo, il credito a fronte del quale è stato richiesto, le condizioni di cui all'art. 4 del TISIND che la CC uscente è tenuta a rispettare, e la possibilità per il cliente di rivolgersi allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente per avviare una verifica di sussistenza dei requisiti in capo alla CC uscente. In tal modo il controllo si attiverebbe su impulso del cliente potenzialmente danneggiato, dove effettivamente serve, senza generare costi generalizzati di sistema e senza nulla togliere in termini di tutela sostanziale.

Si propone inoltre di richiamare espressamente il diritto del cliente a ottenere copia gratuita della documentazione che fonda il CMOR (costituzione in mora, fattura di chiusura, risposta al reclamo), valorizzando l'art. 4 del TISIND quale norma di protezione sostanziale del cliente e non di mera procedura. La verifica dei requisiti dovrebbe inoltre essere espressamente collegata alla possibilità di azione stragiudiziale (Sportello, Servizio Conciliazione) e giudiziale dinanzi al giudice ordinario quando manchino i presupposti, per evitare che il CMOR si trasformi in uno strumento di recupero crediti generalizzato.

Q2. Rendicontazione on condition

Si condivide l'obiettivo di trasparenza e tempestività sotteso all'orientamento dell'Autorità. Il passaggio dalla logica di rendicontazione mensile a un aggiornamento tempestivo al verificarsi di ciascun evento rappresenta un avanzamento significativo nella trasparenza del sistema.

Si segnala tuttavia l'opportunità di una implementazione graduale. L'introduzione simultanea della rendicontazione on condition su tutte le operazioni e della responsabilizzazione della CC nella richiesta del CMOR (materia che oggi la maggior parte delle CC non gestisce direttamente) rischia di generare, nella fase di avvio, errori e ritardi

contrari alla tutela del cliente che l'aggiornamento tempestivo vorrebbe garantire. Si propone pertanto di mantenere la cadenza mensile per la generalità delle operazioni, prevedendo fin da subito l'aggiornamento on condition per la sola informazione dell'avvenuto pagamento del corrispettivo da parte del cliente finale: il dato essenziale per prevenire i casi di doppio pagamento e di sollecitazioni indebite segnalati dall'associazione anche ai quesiti Q8 e Q12. Tale informazione dovrebbe essere resa accessibile anche allo Sportello, affinché quest'ultimo possa fornire riscontri immediati ai clienti che presentano reclami o richieste di chiarimento sul CMOR.

Si richiede inoltre espressamente che lo Sportello possa attivare verifiche d'urgenza nei casi di contestazione del CMOR, con canali prioritari di interlocuzione verso il SII, in modo da garantire riscontri in tempi compatibili con le scadenze di pagamento del corrispettivo contestato.

Q3. Adeguamento della procedura di restituzione in caso di annullamento

Si condivide l'orientamento dell'Autorità volto a differenziare le modalità di restituzione del CMOR annullato in base all'avvenuto pagamento da parte del cliente finale. La previsione che la restituzione avvenga tramite la CC uscente (se il cliente ha pagato e l'uscente ha incassato) o tramite la CC entrante (negli altri casi) è razionale e riduce i tempi di restituzione.

Si segnala la necessità di prevedere un termine massimo perentorio per la restituzione al cliente finale, indipendentemente dal canale utilizzato. L'assenza di un termine certo espone il cliente a tempi di attesa indefiniti, in particolare nei casi più complessi in cui intervengono annullamenti parziali o concatenazioni di corrispettivi CI-1.

Si osserva peraltro che il termine perentorio, da solo, rischia di restare poco efficace nei casi in cui la CC uscente, soggetto debitore della restituzione, non abbia più alcun rapporto attivo con l'ex cliente: è proprio questa distanza, più che l'assenza di un termine, la causa reale dei ritardi osservati. Si propone pertanto di affiancare al termine perentorio un canale di restituzione sussidiario gestito dal Gestore del SII (o dallo Sportello, su notifica del SII), che si attivi automaticamente qualora la CC uscente non rispetti il termine, così da rendere la restituzione concretamente esigibile e non solo formalmente prevista.

Si propone altresì l'obbligo di comunicazione chiara al cliente sul canale di rimborso attivato (CC uscente, CC entrante o SII/CSEA), in forma scritta e tracciabile, per evitare che il consumatore debba individuare autonomamente il soggetto tenuto alla restituzione. Si

propone infine la previsione di rimedi azionabili, anche in forma di reclamo collettivo tramite le associazioni dei consumatori, in caso di ritardi sistemici nella restituzione.

Q4. Riduzione dei tempi per richiedere l'indennizzo CMOR (Opzione 7.A)

Si condivide l'orientamento relativo alla riduzione del tempo minimo per richiedere l'indennizzo CMOR dagli attuali 6 mesi a 4 mesi. Tale riduzione è coerente con i dati presentati dall'Autorità stessa (Figure 7 e 8 del DCO) che mostrano come nei primi 4 mesi dalla scadenza della fattura le azioni di sollecito e recupero crediti abbiano la massima efficacia. Il periodo di 4 mesi resta sufficiente a garantire al venditore uscente il tempo necessario per il recupero diretto del credito prima di ricorrere al sistema indennitario.

Si osserva tuttavia che la sola riduzione dei tempi, pur utile, non incide sull'efficientamento strutturale dei costi di gestione del sistema, come riconosciuto dalla stessa Autorità al capoverso 7.10 del DCO. Per tale ragione, l'Opzione 7.A appare meno incisiva rispetto all'Opzione 7.B.

Q5. Riduzione dei soli tempi minimi (Opzione 7.A.1)

Si ritiene che la riduzione dei soli tempi minimi (da 6 a 4 mesi), mantenendo invariato il termine massimo di 12 mesi, presenti un rischio per il cliente finale nel contesto del futuro processo di cambio fornitore in 24 ore. Con tempi di switching più rapidi e frequenti, un periodo massimo di 12 mesi dalla cessazione del rapporto potrebbe rendere più difficoltoso per il cliente individuare il fornitore richiedente il CMOR e il debito a fronte del quale è stato richiesto, come correttamente osservato dall'Autorità al capoverso 7.13, lettera a).

Q6. Riduzione dei tempi minimi e massimi (Opzione 7.A.2)

Si ritiene preferibile l'Opzione 7.A.2 (riduzione del termine minimo a 4 mesi e del termine massimo a 8 mesi) rispetto all'Opzione 7.A.1. La compressione della finestra temporale favorisce il cliente nell'individuazione del fornitore richiedente e del debito contestato, riducendo il rischio di confusione in un mercato caratterizzato da switching sempre più frequenti.

Q7. Riduzione dei tempi di versamento della CC entrante (Opzione 7.A.3)

Si condivide l'orientamento relativo alla possibilità di anticipare il versamento dell'indennizzo CMOR al mese successivo alla comunicazione al SII dell'avvenuto incasso da parte della CC entrante, qualora tale comunicazione avvenga prima del settimo mese dalla richiesta. Tale soluzione riduce i tempi della catena finanziaria nei casi in cui il cliente finale paga tempestivamente il CMOR, senza comprimere i tempi della CC entrante per incassarlo.

Dal punto di vista del cliente finale, l'accelerazione del versamento al venditore uscente riduce il periodo in cui il cliente rischia di essere contemporaneamente soggetto al CMOR e alle sollecitazioni di recupero credito del venditore uscente.

Q8. Centralizzazione della gestione finanziaria nel Gestore del SII (Opzione 7.B)

Si condivide l'orientamento relativo alla centralizzazione della gestione finanziaria del sistema indennitario presso il Gestore del SII, come prospettato nell'Opzione 7.B. La riduzione degli operatori coinvolti nella catena finanziaria del CMOR (da un massimo di 7 a 3) e l'eliminazione dei passaggi intermedi attraverso UdD, impresa distributrice e CSEA rappresentano un significativo efficientamento del processo, con benefici diretti per il cliente finale.

In particolare, si segnala una criticità concreta emersa dalla casistica dell'associazione: il cliente che paga il CMOR alla CC entrante continua, per effetto dei lunghi tempi di trasferimento nella catena finanziaria, a ricevere sollecitazioni di recupero credito da parte del venditore uscente. In diversi casi documentati, il cliente, esasperato dalle continue sollecitazioni, ha finito per pagare nuovamente al venditore uscente lo stesso debito già coperto dal CMOR. La centralizzazione nel SII, accorciando i tempi di trasferimento e rendendo immediatamente disponibile l'informazione sull'avvenuto pagamento del CMOR, potrebbe contribuire a risolvere questo grave disallineamento.

L'Opzione 7.B è nettamente preferibile all'Opzione 7.A in quanto non si limita a ridurre i tempi, ma interviene strutturalmente sulla complessità del processo, eliminando passaggi intermedi che generano costi, ritardi e rischi operativi che, in ultima analisi, ricadono sul cliente finale attraverso i prezzi di fornitura.

Q9. Data di entrata in vigore (Opzione 7.B)

Si condivide il piano di entrata in vigore prospettato dall'Autorità (delibera entro dicembre 2026, specifiche tecniche entro febbraio 2027, entrata in vigore entro il 1° novembre 2027). I

tempi appaiono ragionevoli per consentire agli operatori di adeguare i propri sistemi informativi.

Si raccomanda tuttavia che il periodo transitorio sia gestito con la massima attenzione alla continuità della tutela del cliente finale, evitando che la coesistenza di vecchia e nuova disciplina generi incertezze applicative a danno del consumatore.

Q10 e Q11. Gestione delle pratiche pregresse

Tra le due opzioni prospettate per la gestione delle pratiche pregresse, si ritiene preferibile l'Opzione 7.B.2, che prevede la migrazione anticipata al nuovo sistema delle pratiche ancora in fase di fatturazione. Sebbene più complessa dal punto di vista operativo, tale soluzione consente di beneficiare più rapidamente della semplificazione della catena finanziaria, riducendo i tempi di gestione anche per le pratiche già in corso.

L'Opzione 7.B.1, pur più semplice da implementare, imporrebbe al Gestore del SII di mantenere attivi parallelamente i flussi informativi della vecchia e della nuova disciplina per un periodo potenzialmente lungo, aumentando i costi di transizione e i rischi di disallineamento.

Q12. Restituzione dei corrispettivi CMOR annullati ai clienti non rintracciabili

Si condivide l'orientamento dell'Autorità, con alcune osservazioni ulteriori. Dall'esperienza dell'associazione emerge che molti clienti finali non approfondiscono il dettaglio delle voci in fattura e non sono pienamente consapevoli dell'applicazione del CMOR. Può pertanto verificarsi che il cliente paghi inconsapevolmente sia il corrispettivo CMOR alla CC entrante, sia le fatture insolute direttamente al venditore uscente (ad esempio a seguito di sollecitazioni di recupero credito), generando un doppio pagamento.

In questi casi, il rimborso del CMOR dovrebbe essere gestito con modalità che garantiscano la massima trasparenza e certezza della restituzione, evitando al contempo che somme non restituite restino nella disponibilità della società di vendita come credito pendente a proprio vantaggio. Si propone che, quando il cliente non sia rintracciabile, il rimborso sia gestito direttamente dal soggetto che centralizza i flussi finanziari (Gestore del SII nell'Opzione 7.B o CSEA nello schema attuale), con modalità simili a quelle previste per il bonus gas per le utenze condominiali, consentendo al cliente o ai suoi aventi causa di richiederne la restituzione in un secondo momento tramite lo Sportello.

Si propone inoltre che, qualora il credito depositato presso il Gestore del SII o presso CSEA non venga riscosso dal cliente o dai suoi aventi causa entro un periodo prestabilito (ad esempio 12 o 18 mesi dalla data di annullamento del CMOR), le relative somme vengano destinate ad alimentare un fondo sociale di assistenza a favore dei consumatori vittime di pratiche commerciali scorrette e di truffe nel settore energetico. Tale meccanismo perseguirebbe un duplice obiettivo: da un lato, evitare che somme non riscosse restino indefinitamente giacenti o, peggio, tornino nella disponibilità degli operatori commerciali; dall'altro, restituire al sistema una funzione di tutela collettiva, trasformando risorse altrimenti inutilizzate in uno strumento concreto di protezione dei consumatori più vulnerabili.

Q13, Q14 e Q15. Limiti al valore dell'indennizzo CMOR

Si condivide l'orientamento dell'Autorità volto a limitare il valore del corrispettivo CMOR, coerentemente con la finalità originaria dello strumento, ossia indennizzare il venditore uscente nei casi in cui il ricorso alle ordinarie azioni di recupero del credito risulterebbe diseconomico. Le richieste di indennizzo di importo superiore a 50.000€ evidenziate dall'Autorità confermano la necessità di un intervento correttivo.

Tra le opzioni prospettate, si ritiene preferibile l'Opzione 8.A.2 (soglia differenziata per tipologia di cliente), in quanto tiene conto delle differenti capacità di spesa e delle diverse caratteristiche di consumo tra clienti domestici, non domestici in BT e clienti in MT. I valori proposti (2.000€ per i domestici, 4.000€ per i non domestici in BT e gas, 25.000€ per i clienti in MT) appaiono ragionevoli come soglie massime.

Si segnala tuttavia una criticità di fondo sulla formula di calcolo del CMOR. La formula attuale, basata sul minimo tra credito originario e stima della spesa quadrimestrale, risulta eccessivamente complessa per il consumatore medio, che non è in grado di verificarne autonomamente la correttezza né di contestarne l'importo con cognizione di causa.

Nell'esperienza dell'associazione, accade frequentemente che il valore del CMOR risulti comunque pari al debito residuo.

Si propone pertanto di valutare una semplificazione della formula, pareggiando il valore del CMOR al debito residuo limitatamente alla sola componente riferita ai consumi effettivi di energia elettrica o gas naturale (entro la soglia massima di cui all'Opzione 8.A.2). Devono restare espressamente escluse dal computo del CMOR: le penali di qualsiasi natura, incluse quelle per recesso anticipato (coerentemente con quanto già chiarito dall'Autorità in merito al comma 2.2 del TISIND); ogni altra partita non riconducibile ai consumi (corrispettivi accessori, oneri di gestione, spese di sollecito); nonché eventuali corrispettivi CMOR

precedenti (CI-1). In tal modo la formula risulterebbe immediatamente comprensibile per il consumatore (il CMOR corrisponde a quanto effettivamente consumato e non pagato, entro il tetto massimo), senza il rischio di trasferire sul cliente, tramite l'indennizzo, componenti anomale o improprie del debito.

La semplificazione non deve in ogni caso legittimare il trasferimento automatico nel CMOR di componenti contestate. Si propone pertanto: l'obbligo di "pulizia" del debito residuo dalle componenti oggetto di reclamo, conciliazione o giudizio, che devono restare escluse dal computo dell'indennizzo fino alla definizione della controversia; e l'evidenza separata, in bolletta, delle quote passanti e della quota di competenza del venditore. Proprio nei casi di offerte anomale o di pratiche commerciali aggressive, il CMOR deve restare filtrato per non trasformarsi in un moltiplicatore di danno per il cliente.

A ulteriore garanzia di trasparenza, si propone che il dettaglio della formula di calcolo del CMOR applicato (componenti incluse, periodo di riferimento dei consumi, soglia applicata) sia riportato nella comunicazione informativa allegata alla bolletta contenente l'addebito, di cui alle osservazioni ai quesiti Q1 e Q27. Il cliente disporrebbe così di tutti gli elementi per verificare autonomamente la correttezza dell'importo e, se del caso, contestarlo.

Q16. Inapplicabilità del CMOR in caso di contratti contestati

Si condivide pienamente l'orientamento dell'Autorità di condizionare l'ammissibilità della richiesta di indennizzo CMOR al fatto che il contratto non sia oggetto di procedure speciali a carattere risolutivo o di procedure ripristinatorie ai sensi del TIRV. Il cliente il cui contratto sia stato attivato senza il rispetto delle misure preventive previste dalla regolazione non può essere gravato anche dell'onere del CMOR.

Si propone inoltre di estendere l'orientamento a tutti i casi in cui avviene il ripristino della fornitura del precedente venditore, non solo quelli derivanti dalle procedure del TIRV. Il principio sottostante è che, se il contratto viene meno per ragioni non imputabili al cliente, il relativo credito non dovrebbe poter fondare una richiesta di indennizzo CMOR.

Si propone inoltre di prevedere un meccanismo di sospensione delle procedure di recupero credito sul CMOR nei casi in cui il cliente finale dimostri di aver già pagato il debito al fornitore uscente. In concreto: se il cliente presenta alla CC entrante documentazione attestante l'avvenuto pagamento (ricevuta di bonifico, quietanza, estratto conto), la CC entrante dovrebbe essere tenuta a sospendere temporaneamente le azioni di recupero credito relative al CMOR, per un periodo sufficiente a consentire al cliente di avviare la

contestazione e ottenere l'annullamento del CMOR. Questo eviterebbe il fenomeno del doppio pagamento e la successiva, spesso difficoltosa, procedura di rimborso.

Q17 e Q18. Compatibilità del CMOR con accordi transattivi e piani di rateizzazione

Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alla disciplina della compatibilità tra CMOR e accordi transattivi o piani di rateizzazione. In particolare, si ritiene corretta la previsione di condizionare la presentazione della richiesta di indennizzo CMOR al fatto che non sia in essere un accordo o una rateizzazione avente ad oggetto il medesimo credito originario.

L'esperienza dell'associazione conferma la criticità evidenziata nel DCO: accade che il cliente finale che ha raggiunto un accordo transattivo o un piano di rateizzazione col venditore uscente (anche in sede di conciliazione) si trovi comunque il CMOR addebitato in bolletta dalla CC entrante, con il risultato di una doppia richiesta di pagamento sullo stesso credito. Questa circostanza genera confusione, sfiducia nel sistema e contenzioso ulteriore.

Si propone che, al perfezionamento di un accordo transattivo o piano di rateizzazione, sia previsto un meccanismo automatico di comunicazione dalla CC uscente al SII, con conseguente sospensione o annullamento del CMOR per il medesimo credito. La responsabilità di tale comunicazione dovrebbe ricadere sulla CC uscente, coerentemente con l'orientamento di cui al Q1.

In merito ai piani di rateizzazione del CMOR fatturato dalla CC entrante (Q18), si condivide l'orientamento che consente alla CC entrante di sospendere la fatturazione del CMOR per la durata del piano di rateizzazione e per un massimo di ulteriori sei mesi. Tale previsione è ragionevole e consente al cliente di gestire il proprio debito senza essere esposto a procedure di sospensione della fornitura.

Q19 e Q20. Applicabilità dell'indennizzo CMOR ai clienti non disalimentabili

Tra le due opzioni prospettate, si ritiene preferibile l'Opzione 8.B.2 (mantenimento dei clienti non disalimentabili nel perimetro del sistema indennitario, con possibilità per la CC entrante di annullare il CMOR in caso di mancato pagamento). L'esclusione totale (Opzione 8.B.1) impedirebbe l'applicazione del CMOR anche nei casi in cui il cliente non disalimentabile sarebbe in grado di pagare, con il rischio che i relativi oneri della morosità vengano

socializzati sulla generalità dei clienti attraverso i meccanismi di reintegrazione previsti dal TIV e dal TIVG.

Si segnala tuttavia una criticità trasversale riguardante la rateizzazione del CMOR. Dall'esperienza dell'associazione risulta che la maggior parte delle società di vendita non prevede la possibilità di rateizzare il CMOR. Questo pone un problema concreto per il cliente finale, che non è necessariamente un "turista energetico", ma può essere un soggetto in condizione di povertà energetica che ha cambiato fornitore per cercare condizioni più sostenibili. Questo cliente si trova a dover pagare contemporaneamente il CMOR e i consumi correnti, senza possibilità di dilazione.

Si propone pertanto di prevedere l'obbligo di rateizzazione del CMOR almeno per i clienti finali che rientrano nella categoria dei soggetti vulnerabili ai sensi della normativa vigente e/o per i titolari di bonus sociale. Tale obbligo dovrebbe prevedere condizioni minime uniformi (numero minimo di rate, assenza di interessi o interessi contenuti), coerentemente con le finalità di tutela che il sistema indennitario deve perseguire anche nei confronti dei clienti in difficoltà economica.

Si propone inoltre di introdurre nella disciplina un riferimento espresso alla povertà energetica e agli strumenti di tutela sociale, esplicitando il principio per cui il CMOR non deve comprimere la protezione riconosciuta dall'ordinamento ai soggetti vulnerabili. A tal fine si propone una corsia procedurale semplificata per tali clienti, che preveda: priorità nell'accesso alle rateizzazioni; sospensione degli interessi di mora sugli importi CMOR; sospensione delle procedure di sospensione della fornitura collegate al mancato pagamento del CMOR, nelle more della definizione della posizione del cliente.

Q21, Q22 e Q23. Aggiornamento importi e limitazione concatenazione CI-1

Si condivide l'orientamento dell'Autorità relativo all'aggiornamento degli importi degli indennizzi CMOR in caso di annullamento del CI-1. La gestione delle catene di corrispettivi CI-1 rappresenta una fonte significativa di complessità tecnica e finanziaria che, in ultima analisi, può tradursi in ritardi e disfunzioni nella gestione delle pratiche a danno del cliente finale.

In merito alla limitazione della concatenazione, si ritiene preferibile l'Opzione 8.C.2 (non ammissione della richiesta CMOR più recente quando includerebbe un CI-1 già a sua volta incluso in un altro CMOR in corso). Tale opzione, pur spostando il rischio di morosità sui venditori succedutisi nei tempi più recenti, non impone agli operatori gli oneri gestionali

delle operazioni di annullamento del primo CI-1 e, soprattutto, evita al cliente finale la complessità di corrispettivi CMOR progressivamente crescenti e difficili da comprendere.

Si osserva peraltro che la proposta formulata ai quesiti Q13-Q15, di escludere i corrispettivi CI-1 dal computo dell'indennizzo CMOR, risolverebbe alla radice la problematica della concatenazione, rendendo superflua la stessa distinzione tra le Opzioni 8.C.1 e 8.C.2. La preferenza qui espressa per l'Opzione 8.C.2 va pertanto intesa in via subordinata, per il caso in cui l'Autorità ritenga di mantenere i CI-1 nella formula di calcolo.

Si osserva infine che la limitazione della concatenazione, da sola, attenua ma non risolve alla radice il fenomeno degli switch consecutivi ravvicinati: per l'intervento strutturale su tale fenomeno si rinvia alla proposta formulata al quesito Q29.

Q24, Q25 e Q26. Procedure di sospensione e annullamento del CMOR

Si condivide l'orientamento relativo alla possibilità di revocare automaticamente un annullamento inviato per errore entro 1 giorno lavorativo (Q24). Tale previsione è ragionevole e riduce il rischio di errori irreversibili.

Si condivide altresì l'orientamento relativo al maggiore dettaglio delle causali di annullamento (Q25). La trasparenza delle causali è essenziale per l'azione dello Sportello e per le attività di enforcement. Si suggerisce di prevedere causali specifiche almeno per: pagamento del debito da parte del cliente, esito di procedimento conciliativo, accertata non conformità alle condizioni dell'art. 4 del TISIND, annullamento per contenzioso giudiziale o conciliazione, cessazione dell'attività dell'operatore.

In merito alla limitazione della possibilità di sospendere il CMOR ai soli casi in cui il tentativo di sospensione della fornitura per morosità sia andato a buon fine (Q26), si condivide l'obiettivo di semplificazione della gestione tecnica, ma si segnala la necessità di un correttivo. Se la CC entrante restasse obbligata a versare il CMOR anche quando il tentativo di sospensione fallisce per fatto del distributore o per condotta ostativa del cliente stesso (circostanze sulle quali la CC non ha alcun controllo), l'onere non recuperabile si trasformerebbe in un costo che, aggregato sulla clientela della CC, tornerebbe a gravare sui prezzi di fornitura per la generalità dei clienti, compresi quelli estranei alla vicenda. Coerentemente con il principio, già espresso in queste osservazioni, per cui i costi operativi del sistema non devono ricadere sulla generalità dei consumatori, si propone che la possibilità di annullamento resti aperta anche in caso di esito negativo del tentativo di sospensione, quando la CC dimostri documentalmente la propria diligenza e l'esito negativo sia riconducibile a fatto del distributore o del cliente stesso.

Q27 e Q28. Modalità di invio dell'informativa sul CMOR

Si condivide l'orientamento dell'Autorità relativo alla possibilità di inviare l'informativa sull'eventuale applicazione del CMOR tramite raccomandata semplice (anziché raccomandata con ricevuta di ritorno) qualora la comunicazione non contenga anche l'informativa sulla sospensione della fornitura, in quanto inviata dopo il cambio fornitore. La riduzione dei costi postali può tradursi in una riduzione dei costi di vendita e, indirettamente, dei prezzi per la generalità dei clienti.

Si propone inoltre di valorizzare due distinti momenti informativi, tra loro complementari. In primo luogo, un'informativa preventiva veicolata dalla fattura di chiusura emessa dalla CC uscente al termine del rapporto contrattuale: tale fattura, già obbligatoria ai sensi del TIF, informerebbe il cliente della possibilità che, in caso di mancato pagamento, venga richiesto in futuro l'indennizzo CMOR, senza costi aggiuntivi di postalizzazione e con benefici anche ambientali rispetto a invii cartacei separati.

In secondo luogo, un'informativa contestuale all'addebito effettivo: nella bolletta della CC entrante contenente il CMOR dovrebbe essere indicato in modo chiaro e diretto la ragione sociale del fornitore uscente che ha richiesto l'applicazione del corrispettivo, l'importo del credito originario a fronte del quale è stato richiesto l'indennizzo, il dettaglio della formula di calcolo applicata (come proposto ai quesiti Q13-Q15), e i riferimenti (recapito telefonico, email, PEC) ai quali il cliente può rivolgersi per contestare il CMOR o verificarne i presupposti. Nell'esperienza dell'associazione, infatti, accade frequentemente che il cliente finale, ricevendo il CMOR in bolletta, non comprenda chi abbia richiesto il corrispettivo e reclaims al fornitore attuale, perdendo tempo inutilmente e intasando le procedure della CC entrante, che non è il soggetto competente a fornire chiarimenti sul merito del credito originario.

In merito al Q28, si segnala che l'evoluzione dei sistemi di comunicazione consentirebbe di valutare l'utilizzo della PEC del cliente, ove disponibile, o di comunicazioni tramite l'area riservata del venditore con notifica via SMS o email certificata, come supporti digitali con efficacia almeno pari alla raccomandata con ricevuta di ritorno. In prospettiva, in un contesto di progressiva evoluzione tecnologica e digitale, si potrebbe ipotizzare che le aree clienti dei venditori assumano a tutti gli effetti la funzione di domicilio digitale autorizzato, quale soluzione strutturale per le comunicazioni regolate.

Q29. Limitazioni al cambio fornitore

In merito alla possibilità di introdurre ulteriori limitazioni al cambio fornitore per contrastare i comportamenti opportunistici, si ritiene essenziale che ogni misura distingua rigorosamente il turismo energetico propriamente detto (comportamento opportunistico ripetuto volto a eludere il pagamento) dal cambio fornitore motivato da difficoltà economiche del cliente, che rappresenta una fattispecie diversa e meritevole di tutela anziché di limitazione.

In tale prospettiva, si propone di valutare una limitazione selettiva del cambio fornitore che si applichi non alla prima pratica CMOR pendente, ma esclusivamente in presenza di uno storico di CMOR ripetuti e consecutivi in capo al medesimo cliente, analogamente alla nozione di "turista energetico ripetuto" già utilizzata dall'Autorità al paragrafo 5.8 del DCO. La limitazione dovrebbe inoltre restare esclusa, come previsto dalla norma primaria (art. 7, comma 7, del d.lgs. 210/2021), ogni volta che sia in corso una procedura di contestazione o conciliazione sulle bollette. Una misura così congegnata colpirebbe selettivamente il comportamento opportunistico ripetuto, senza incidere sul cliente in buona fede che cambia fornitore per la prima volta a causa di difficoltà economiche, e affronterebbe alla radice il fenomeno degli switch consecutivi ravvicinati richiamato ai quesiti Q21-Q23.

Q30, Q31 e Q32. Uscita dal mercato degli esercenti e procedure fallimentari

Si condivide l'orientamento dell'Autorità di prevedere l'annullamento dei corrispettivi CMOR non ancora pagati dal cliente nei casi di risoluzione contrattuale dell'utente entrante o di procedura concorsuale del cliente finale (Q30). Tale previsione è coerente con il principio per cui il CMOR non deve trasformarsi in un onere irrecuperabile a carico di soggetti già in condizione di insolvenza.

In merito alla restituzione dei corrispettivi CMOR pagati dal cliente quando l'esercente deputato alla restituzione sia assente, si ritiene preferibile l'Opzione 9.A.2 (restituzione diretta tramite il soggetto che gestisce il conto finanziario su cui transitano i corrispettivi CMOR, con il supporto dello Sportello). Tale soluzione è più diretta e non espone il cliente al rischio di dover interagire con un fornitore titolare della fornitura al momento dell'annullamento che potrebbe non avere alcun rapporto pregresso col medesimo credito. Il ruolo dello Sportello come intermediario nella gestione del contatto col cliente e nell'individuazione delle modalità di pagamento preferite rappresenta una garanzia di tutela adeguata.

Q33. Applicazione del CMOR su punti di fornitura diversi

Si prende atto dell'orientamento dell'Autorità volto a consentire l'applicazione del corrispettivo CMOR anche su punti di prelievo o riconsegna diversi da quello su cui è maturata la morosità, purché intestati al medesimo cliente finale. Si comprende la finalità anti-elusiva di tale misura, volta a contrastare i comportamenti opportunistici dei clienti che effettuano volture o disattivazioni per sottrarsi al pagamento.

Tuttavia, si esprime una raccomandazione di cautela nell'implementazione di tale orientamento. L'estensione del CMOR ad altri punti di fornitura rischia di produrre effetti sproporzionati nei casi in cui il cliente non sia un "turista energetico" ma un soggetto in difficoltà economica con più utenze (ad esempio, abitazione principale e seconda casa, o utenza domestica e piccola attività commerciale). In questi casi, il cumulo dei CMOR su più punti potrebbe aggravare una situazione debitoria già critica.

Si propone pertanto che l'applicazione del CMOR su punti diversi sia subordinata a condizioni stringenti: che il punto originario sia effettivamente oggetto di voltura o disattivazione, che il cliente sia stato previamente informato, e che il valore complessivo dei CMOR applicati sul medesimo cliente non superi comunque la soglia massima di cui alle Opzioni 8.A.1 o 8.A.2.

Si propone altresì di esplicitare che, nei casi di multi-utenze intestate a soggetti in difficoltà economica, l'estensione del CMOR ad altri punti di fornitura sia subordinata a una valutazione di sostenibilità complessiva del debito in capo al medesimo cliente, con possibilità di intervento dello Sportello e di attivazione delle misure di sostegno disponibili (rateizzazione, bonus sociale, strumenti di tutela della vulnerabilità).

PARTE IV. Orientamenti sulle modalità di gestione della morosità

Q34. Effetti dei contenziosi riguardanti i corrispettivi CMOR

Si condivide l'orientamento dell'Autorità, con alcune proposte integrative. La previsione che, in presenza di contenziosi o procedimenti conciliativi sulla correttezza del credito originario, la CC entrante possa sospendere la fatturazione del CMOR e non possa inviare richieste di sospensione della fornitura rappresenta un significativo rafforzamento delle tutele del cliente finale.

Si segnala tuttavia una criticità sui tempi. Gli attuali 30 o 40 giorni previsti per la risposta al reclamo o per l'avvio della conciliazione in caso di mancata risposta non sono compatibili con i tempi di fatturazione del CMOR e con i termini della costituzione in mora. Il cliente che contesta un CMOR rischia di trovarsi nella situazione di dover pagare il corrispettivo

contestato prima ancora di aver ricevuto una risposta al reclamo, con le relative conseguenze in termini di interessi di mora e rischio di sospensione della fornitura.

Si propone pertanto, sulla falsariga di quanto già previsto dal TICO in presenza di costituzione in mora, che le tempistiche di risposta ai reclami e di avvio della conciliazione si riducano almeno del 50% in presenza di contestazione di un CMOR. Tale riduzione consentirebbe al cliente di ottenere un riscontro prima della scadenza della fattura contenente il CMOR, evitando il pagamento di un importo potenzialmente non dovuto o l'esposizione a procedure di sospensione della fornitura.

Q35. Estensione del diritto di rateizzazione

Si condivide pienamente l'orientamento dell'Autorità volto a estendere ai clienti del mercato libero serviti con offerte diverse dalle PLACET le disposizioni sulla rateizzazione e sugli interessi di mora di cui alla deliberazione 555/2017/R/com. Considerato che oltre l'80% dei clienti domestici è oggi nel mercato libero, la disomogeneità attuale della disciplina della rateizzazione espone la stragrande maggioranza dei consumatori a condizioni che dipendono esclusivamente dalle clausole contrattuali del singolo venditore, con il rischio di trattamenti discriminatori.

Come già osservato in merito ai quesiti Q19 e Q20, si ribadisce la necessità di estendere il diritto alla rateizzazione anche all'importo del corrispettivo CMOR, almeno per i clienti vulnerabili e i titolari di bonus sociale. La mancata previsione di tale possibilità aggrava la condizione dei clienti in difficoltà economica e rischia di trasformare uno strumento di tutela del mercato (quale il sistema indennitario) in un ulteriore fattore di esclusione sociale.

Q36. Condizioni di decadenza del piano di rateizzazione

Si ritiene che le condizioni di decadenza del piano di rateizzazione debbano essere definite temperando la necessità di tutelare il cliente in difficoltà con quella di non aggravare indebitamente gli oneri finanziari dei venditori.

Si propone che il piano di rateizzazione decada dopo il mancato pagamento di almeno due rate consecutive, anziché di una sola rata. Il mancato pagamento di una singola rata può essere dovuto a cause contingenti e non necessariamente indicativo di una volontà di inadempimento. La decadenza immediata alla prima rata insoluta risulterebbe eccessivamente penalizzante per i clienti in condizioni di fragilità economica e potrebbe vanificare l'effetto positivo della rateizzazione stessa.

Si ritiene inoltre opportuno prevedere che, in caso di decadenza del piano, il cliente sia previamente avvisato con un preavviso minimo di 10 giorni, durante i quali possa regolarizzare la propria posizione prima dell'attivazione delle procedure di morosità.

Q37. Punti intestati a clienti non correttamente identificati o non identificabili

Si condivide l'orientamento dell'Autorità in merito alla necessità di prevedere causali di chiusura o interruzione della fornitura ad hoc per i punti intestati a clienti con dati anagrafici e fiscali non corretti, incompleti o fittizi. Il fenomeno dei prelievi indebiti in assenza di un cliente identificabile rappresenta un onere che grava indirettamente sulla generalità dei clienti attraverso l'aumento dei costi di fornitura.

Si raccomanda tuttavia la massima cautela nell'implementazione delle procedure di chiusura e interruzione, al fine di evitare che clienti in buona fede, i cui dati risultino incorretti per errori materiali o per il protrarsi di contratti molto datati, subiscano interruzioni della fornitura senza un'adeguata possibilità di regolarizzazione. Si propone che la procedura preveda almeno due tentativi documentati di contatto del cliente da parte dell'esercente la vendita (come previsto al capoverso 10.8, lettera b, punto i del DCO) e un termine ragionevole per la regolarizzazione dei dati, non inferiore a 30 giorni dall'ultimo tentativo di contatto.

Si esprime inoltre preoccupazione per la previsione che, in caso di impossibilità di identificare il cliente finale, i prelievi rientrino nelle perdite di rete (settore elettrico) o nel delta in-out (settore gas). Tale soluzione, pur inevitabile, rischia di incentivare una gestione non diligente dei dati anagrafici da parte dei venditori, se non accompagnata da adeguati meccanismi sanzionatori nei confronti degli esercenti che non verificano i dati fiscali dei clienti al momento dell'acquisizione o della trasmissione al SII.

Conclusioni

Consumerismo No Profit APS ETS apprezza l'ampiezza e la profondità dell'intervento di riforma del sistema indennitario prospettato dall'Autorità con il DCO 248/2026/R/COM.

L'associazione condivide l'impostazione generale volta a efficientare i processi, responsabilizzare la Controparte Commerciale e rafforzare le tutele del cliente finale.

Le osservazioni formulate pongono particolare attenzione alla necessità di: semplificare la formula di calcolo del CMOR ancorandola alla sola componente dei consumi effettivi, con esclusione di penali e altre partite improprie, per renderla comprensibile e verificabile dal

consumatore medio; rendere il controllo dei requisiti di ammissibilità effettivamente azionabile dal cliente attraverso un'informativa obbligatoria allegata alla bolletta; prevenire il fenomeno del doppio pagamento attraverso meccanismi di comunicazione dell'avvenuto pagamento e sospensione delle procedure di recupero credito; destinare le somme non riscosse a un fondo sociale di assistenza per i consumatori vittime di pratiche scorrette; garantire la rateizzazione del CMOR per i soggetti vulnerabili e i titolari di bonus sociale; ridurre i tempi di risposta ai reclami in presenza di contestazione del CMOR; valorizzare i due momenti informativi della fattura di chiusura e della bolletta di addebito; limitare selettivamente il cambio fornitore ai soli casi di comportamento opportunistico ripetuto; definire condizioni di decadenza dei piani di rateizzazione equilibrate; prevedere adeguate cautele nelle procedure di chiusura per clienti non identificabili.

In una prospettiva di sistema, le presenti osservazioni muovono dalla consapevolezza che il CMOR, se non correttamente regolato, rischia di trasformarsi da presidio anti-turismo energetico a fattore di esclusione sociale. In tale prospettiva si ritiene indispensabile il ruolo della tutela collettiva (associazioni dei consumatori, azioni di classe, Sportello, conciliazione) nel riequilibrare il potere contrattuale tra consumatore e operatori. Si auspica infine che l'Autorità operi un monitoraggio specifico sugli impatti del CMOR sui soggetti vulnerabili e sulla povertà energetica, nella prospettiva di ulteriori interventi regolatori correttivi.

L'associazione resta a disposizione dell'Autorità e dei suoi Uffici per ogni ulteriore approfondimento e si riserva di formulare osservazioni integrative nell'ambito della successiva fase di consultazione.

Roma, 27/07/2026

Per Consumerismo No Profit APS ETS

Il Presidente

Luigi Gabriele