

Atto n. 28/06

**STANDARD NAZIONALE DI COMUNICAZIONE TRA
DISTRIBUTORI E VENDITORI DI GAS NATURALE**

Seconda Consultazione – Proposte finali

Documento per la consultazione

26 settembre 2006

Premessa

Il presente documento per la consultazione illustra le proposte finali per l'individuazione di uno standard unico obbligatorio nazionale di comunicazione tra i distributori ed i venditori di gas naturale, tenuto conto delle osservazioni al precedente documento di consultazione del 30 maggio 2006 "Standard nazionale di comunicazione tra distributori e venditori di gas naturale".

La consultazione è svolta nell'ambito del procedimento avviato dall'Autorità con deliberazione 19 dicembre 2005, n. 279/05, ai fini della formazione di provvedimenti in materia di standard di comunicazione tra distributori e venditori di gas ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettere c), g) ed h), della legge 14 novembre 1995, n. 481.

La presente consultazione si inserisce nell'ambito della sperimentazione triennale della metodologia di Analisi d'impatto della regolazione (di seguito: Air), prevista dalla deliberazione 28 settembre 2005, n. 203/05.

*Il documento per la consultazione viene diffuso per offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati di presentare osservazioni e proposte da inviare all'Autorità, per iscritto, entro il **17 novembre 2006**.*

I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti a indicare quali parti della propria documentazione sono da considerare riservate e, pertanto, sottratte alla pubblicazione.

***Osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi:
e-mail con allegato il file contenente le osservazioni (preferibile), fax o posta.***

**Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione consumatori e qualità del servizio
piazza Cavour 5 – 20121 Milano**

**e-mail: consumatori@autorita.energia.it
fax: 02-65565.230**

INDICE

1.	Introduzione	4
2.	Le esigenze e gli obiettivi per uno standard di comunicazione	6
3.	Sintesi delle proposte in tema di standard di comunicazione	7
4.	I soggetti interessati dallo standard di comunicazione	8
5.	Prestazioni e tipologie di clienti interessati dallo standard di comunicazione	11
6.	Criteri per l'individuazione dell'opzione preferita	12
7.	L'opzione proposta in tema di standard di comunicazione	13
8.	Regole e contenuti per le richieste di cambio fornitore	17
9.	Regole e contenuti per le richieste di prestazioni commerciali	18
10.	I tempi di attuazione	20
	Appendice - Versione preliminare del provvedimento	23

1. Introduzione

- 1.1 L'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) ha avviato con la deliberazione 19 dicembre 2005, n. 279/05, il procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di standard di comunicazione tra i distributori ed i venditori di gas sia per l'effettuazione delle prestazioni previste dalla deliberazione dell'Autorità 29 settembre 2004, n. 168/04 (di seguito: deliberazione n. 168/04) sia per la sostituzione del venditore nella fornitura di gas nel rispetto di quanto disposto dalla deliberazione 29 luglio 2004, n. 138/04 (di seguito: deliberazione n. 138/04).
- 1.2 In data 30 maggio 2006 è stato pubblicato il primo documento di consultazione "*Standard nazionale di comunicazione tra distributori e venditori di gas naturale*" (di seguito: primo documento di consultazione) nel quale l'Autorità ha:
- a) presentato gli esiti della ricognizione operata dalla Direzione consumatori e qualità del servizio tra i distributori ed i venditori di gas naturale ai fini di raccogliere informazioni sull'attuale sistema di trasmissione delle richieste sia commerciali sia per cambio di fornitore utilizzati dai soggetti operanti in Italia;
 - b) proposto tre possibili opzioni alternative in tema di standard minimo nazionale obbligatorio di comunicazione, oltre all'opzione zero che non prevede interventi di regolazione rispetto alla situazione attuale;
 - c) sollecitato gli operatori a far emergere ulteriori esigenze su tale tema.
- 1.3 Le osservazioni inviate sul primo documento di consultazione esprimono tutto apprezzamento per il procedimento avviato in materia di standard di comunicazione tra distributori e venditori di gas naturale e condivisione dell'obiettivo generale di razionalizzazione e standardizzazione dei flussi informativi. Nello specifico, sono pervenute agli uffici dell'Autorità osservazioni scritte da parte di:
- a) quattro associazioni di categoria: Anigas, Aiget, Assogas e FederUtility;
 - b) un produttore di apparecchiature per l'industria del gas: Pietro Fiorentini Spa;
 - c) una azienda di distribuzione: Consiag Reti Srl;
 - d) tre holding operanti nel settore del gas: Aem Spa, Edison Spa ed Enel Spa;
 - e) tre aziende operanti in qualità di shipper, grossista e/o venditore al dettaglio: Eni Spa Divisione Gas&Power, Libera Energia Srl e Plurigas Spa.
- 1.4 L'Autorità, a partire dall'esame delle osservazioni pervenute, ha predisposto il presente documento di consultazione (di seguito: secondo documento di consultazione) che:
- a) illustra le principali osservazioni pervenute al primo documento di consultazione;
 - b) propone ulteriori proposte e spunti di approfondimento;
 - c) presenta l'opzione preferita in tema di standard minimo nazionale obbligatorio di comunicazione;
 - d) rende disponibile una versione preliminare del provvedimento.
- 1.5 La presente consultazione si inserisce nell'ambito della sperimentazione triennale della metodologia di analisi d'impatto della regolazione (di seguito: Air) definita dalla deliberazione 28 settembre 2005, n. 203/05, e segue la prima fase di

consultazione, che si è conclusa con l'invio delle osservazioni entro il 17 luglio 2006.

- 1.6 Il percorso, delineato nel rispetto della metodologia Air, mira a facilitare la dialettica tra l'Autorità ed i destinatari del provvedimento regolatorio, aumentando il grado di consapevolezza ed il coinvolgimento dei destinatari stessi nei processi decisionali. Nello sforzo di perseguire tale finalità, nel primo documento di consultazione è stato presentato il Piano Air (che indica la tempistica del procedimento riportata in tabella 1) che è stato condiviso dalla maggioranza dei soggetti che hanno preso parte alla consultazione e che viene quindi confermato.

Tabella 1 – Piano temporale del procedimento sullo standard di comunicazione

Attività	Periodo
Delibera di avvio e approvazione piano Air	dicembre 2005
Avvio della fase istruttoria	gennaio 2006
Documento di consultazione con esiti della ricognizione e opzioni preliminari di standard minimo obbligatorio di comunicazione	maggio 2006
Analisi degli esiti della prima consultazione	luglio-agosto 2006
Secondo documento di consultazione con l'individuazione dell'opzione preferita di standard minimo obbligatorio di comunicazione	settembre 2006
Analisi degli esiti della seconda consultazione	novembre 2006
Emanazione del provvedimento sullo standard minimo obbligatorio di comunicazione	dicembre 2006

- 1.7 Il secondo documento di consultazione tiene altresì conto degli ulteriori provvedimenti connessi con il tema dello standard di comunicazione, emanati nel frattempo dall'Autorità, ovvero:
- a) la deliberazione 6 giugno 2006, n. 108/06 (di seguito: deliberazione n. 108/06), che:
 - (i) aggiorna la deliberazione n. 138/04, recante criteri di libero accesso alle reti di distribuzione locale;
 - (ii) approva il "Codice di rete tipo del servizio di distribuzione del gas" (di seguito: Codice di rete tipo);
 - (iii) modifica la deliberazione n. 168/04, nella parte attinente la regolazione dei tempi di attivazione della fornitura;
 - b) la deliberazione 14 luglio 2006, n. 147/06, che ha integrato la deliberazione 18 marzo 2004, n. 40/04 (di seguito: deliberazione n. 40/04), recante disposizioni in tema di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza a gas.
- 1.8 Il presente documento per la consultazione si articola nei seguenti capitoli:
- il capitolo 2 richiama le esigenze alla base dell'intervento proposto e gli obiettivi perseguiti;
 - il capitolo 3 presenta una sintesi delle proposte principali sviluppate in maggior dettaglio nei capitoli successivi;

- il capitolo 4 affronta il tema dei soggetti destinatari dello standard obbligatorio di comunicazione;
- il capitolo 5 approfondisce il tema delle prestazioni da richiedere tramite lo standard di comunicazione e la tipologia di cliente finale sottostante alle richieste;
- il capitolo 6 discute i criteri di cui tenere conto per la scelta dello standard obbligatorio di comunicazione;
- il capitolo 7 presenta l'opzione preferita di standard obbligatorio minimo;
- il capitolo 8 illustra il tema delle regole e dei contenuti per le richieste di cambio del fornitore regolate dalla deliberazione n. 138/04;
- il capitolo 9 illustra il tema delle regole e dei contenuti per le richieste di prestazioni la cui qualità commerciale è regolata dalla deliberazione n. 168/04;
- il capitolo 10 presenta un'ipotesi di tempistiche di attuazione di quanto previsto per lo standard minimo obbligatorio di comunicazione.

1.9 I capitoli da 4 a 10 hanno una struttura comune: ciascuno di essi descrive sinteticamente le proposte presentate nel primo documento di consultazione, le osservazioni rilevanti pervenute in merito e gli orientamenti finali dell'Autorità sul tema. Il presente documento per la consultazione è completato dalla versione preliminare del provvedimento (Appendice).

2. Le esigenze e gli obiettivi per uno standard di comunicazione

2.1 Come illustrato nel primo documento di consultazione, alla base dell'intervento di regolazione finalizzato alla definizione di uno standard di comunicazione tra distributori e venditori stanno tre ordini di esigenze:

- a) esigenze giuridiche, in relazione alla necessità di assicurare un accesso alle reti del gas naturale su basi trasparenti e in modo non discriminatorio;
- b) esigenze sociali, relative alle criticità evidenziate in seguito alle ricognizioni svolte dall'Autorità sul grado di apertura del mercato del gas naturale, ed in particolare alla difficoltà di sostituire il proprio fornitore di gas con un altro (*switching*) con la conseguente assenza di stimoli per il miglioramento del servizio;
- c) esigenze economiche, in relazione principalmente all'abbattimento dei costi di comunicazione tra distributore e venditore, in un contesto liberalizzato in cui tali soggetti sono separati.

2.2 Le esigenze sopra richiamate sono state ampiamente condivise dai soggetti che hanno partecipato alla consultazione. Deriva da tali esigenze che l'intervento proposto di razionalizzazione e standardizzazione dei flussi informativi tra distributori e venditori di gas naturale persegue un obiettivo generale di creazione delle condizioni per un mercato sempre più competitivo, anche attraverso l'introduzione di obblighi di maggiore trasparenza, ai fini di una maggiore tutela dei clienti finali. Tale obiettivo generale è articolato in tre obiettivi specifici:

- a) favorire il rispetto delle tempistiche previste dalle deliberazioni inerenti le prestazioni di qualità commerciale e l'accesso alle reti di distribuzione locale per la sostituzione del fornitore;
- b) favorire l'entrata di nuovi soggetti nella vendita del gas (*newcomers*);
- c) favorire la "mobilità" delle utenze intermedie e piccole.

- 2.3 Tutti i soggetti che hanno inviato osservazioni hanno condiviso gli obiettivi indicati nel primo documento di consultazione, con la specificazione da parte di Enel del fatto che l'adozione di uno standard non determina automaticamente una riduzione dei costi, riduzione che può avvenire solo se lo standard utilizzato è adeguato e tale da permettere un effettivo incremento dell'efficienza qualitativa ed economica nella gestione dei processi. Osservazioni analoghe sono state formulate da Anigas (che ha evidenziato come i tempi previsti per la conclusione del procedimento siano ristretti in considerazione anche dei risvolti sull'attività di sviluppo dei sistemi informativi) e da Eni, che ha sottolineato la necessità di garantire un congruo periodo di tempo dedicato all'implementazione della soluzione prescelta. Tali osservazioni sono condivise dall'Autorità, che pertanto intende dedicare particolare attenzione alla verifica dell'effettiva adozione, da parte delle imprese interessate, di quanto proposto in tema di soluzione base per lo standard di comunicazione ed illustrato nei successivi capitoli 7 e 10.

3. Sintesi delle proposte in tema di standard di comunicazione

- 3.1 Con il primo documento di consultazione l'Autorità ha individuato per lo standard di comunicazione tra distributori e venditori di gas naturale le seguenti quattro dimensioni:

- a) il canale di comunicazione (ad esempio fax, posta o e-mail);
- b) i formati per l'invio dei dati o delle informazioni (ad esempio Excel o equivalente, CSV, XML);
- c) le regole di trasmissione delle informazioni;
- d) i contenuti minimi obbligatori delle informazioni.

- 3.2 Nel primo documento di consultazione, sulla base dei risultati della ricognizione operata tra i distributori e venditori di gas in merito ai canali ed alle modalità di scambio delle informazioni, e con riferimento alle prime due dimensioni, sono state prese in esame le seguenti opzioni alternative in tema di standard di comunicazione:

- a) opzione 0, ovvero nessun intervento di regolazione rispetto alla situazione attuale;
- b) opzione 1, ovvero l'e-mail semplice con allegati fogli elettronici in formato Excel o equivalente;
- c) opzione 2, ovvero l'e-mail certificata con allegati in formato CSV (*Comma Separated Value*), firmati digitalmente e marcati temporalmente;
- d) opzione 3, l'e-mail certificata con allegati in formato XML (*Extensible Markup Language*), firmati digitalmente e marcati temporalmente.

- 3.3 Tenuto conto delle numerose sollecitazioni emerse nella consultazione e della complessità della materia, l'Autorità ritiene che gli elementi a disposizione permettano di individuare un'opzione preferita, da intendersi però come "opzione base" o standard base obbligatorio di comunicazione, da adottarsi entro il 30 giugno 2007, caratterizzata:

- a) dall'utilizzo del canale posta elettronica certificata;
- b) dai requisiti della firma digitale e della marca temporale.

- 3.4 Gli elementi raccolti nella consultazione suggeriscono invece di avviare un gruppo di lavoro che consenta, a seguito di ulteriori approfondimenti con gli operatori, di definire le altre tre dimensioni della opzione base ossia:
- a) i formati per l'invio dei dati o delle informazioni;
 - b) le regole di trasmissione delle informazioni;
 - c) i contenuti minimi obbligatori delle informazioni.
- 3.5 Si propone quindi un primo periodo, fino al 31 dicembre 2007, nel quale pervenire alla definizione di tali dimensioni e nel quale consentire l'utilizzo dei formati Excel o equivalente per l'invio dei dati numerici e del formato PDF per l'invio di testi.
- 3.6 Lo standard base obbligatorio di comunicazione riguarda oltre che i distributori ed i venditori di gas naturale, anche gli utenti del servizio di distribuzione che inoltrino al distributore richieste per conto di un venditore. Inoltre, le prestazioni interessate dallo standard obbligatorio di comunicazione sono, in questa prima fase, quelle previste dalla deliberazione n. 168/04 e la richiesta di cambio di fornitore da parte di clienti finali allacciati alla rete di distribuzione ed alimentati sia in alta/media sia in bassa pressione.
- 3.7 Poiché dalle osservazioni pervenute emerge la necessità di individuare una soluzione a regime, che potrebbe coincidere ad esempio con una infrastruttura tecnologica simile a quella adottata nel settore bancario, si ritiene che il gruppo di lavoro di cui al paragrafo 3.4 debba approfondire anche tale tema per fornire elementi utili per l'individuazione della soluzione a regime.

4. I soggetti interessati dallo standard di comunicazione

Sintesi delle proposte del primo documento di consultazione

- 4.1 Nel primo documento di consultazione l'Autorità ha proposto che la definizione di uno standard unico obbligatorio nazionale di comunicazione riguardasse solo i distributori ed i venditori di gas naturale, escludendo quindi sia tutti gli altri soggetti operanti nel settore che i venditori e distributori di gas diversi dal gas naturale.
- 4.2 La proposta è scaturita dalla volontà sia di facilitare la sostituzione del fornitore (*switching*) che una maggiore efficienza nella gestione delle prestazioni commerciali richieste dai clienti finali allacciati a reti di distribuzione ed alimentati in bassa pressione. Ora, poiché il cliente finale si rivolge al venditore con cui ha o intende stipulare un contratto di fornitura per ottenere le prestazioni di cui necessita, va da sé che certamente esso rappresenta un anello importante della catena dei rapporti. L'altro polo di riferimento è il soggetto che esegue le attività, ossia il distributore.
- 4.3 Nel primo documento di consultazione si è fatto cenno, con riferimento alle richieste di attivazione della fornitura di gas, anche a situazioni problematiche derivanti dall'inserimento nella catena dei rapporti contrattuali, tra l'azienda di distribuzione e quella di vendita, di un terzo soggetto diverso dall'azienda di vendita, costituito di norma da un venditore grossista. Tuttavia l'Autorità ha espresso l'opinione che, anche in presenza di tali situazioni, fosse necessario salvaguardare gli obiettivi di efficienza e di contenimento dei tempi di effettuazione della prestazione, confermando che la richiesta di attivazione della

fornitura fosse in ogni caso inviata dall'azienda di vendita al dettaglio a quella di distribuzione.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

- 4.4 La gran parte dei soggetti ha condiviso la definizione di uno standard unico obbligatorio nazionale di comunicazione che debba riguardare i distributori ed i venditori di gas naturale. In linea con quanto previsto dal Codice di rete tipo, alcuni ritengono però indispensabile riferire lo standard obbligatorio di comunicazione agli "utenti della rete di distribuzione" anziché ai "venditori di gas naturale". Infatti, il Codice di rete tipo disciplina i rapporti tra distributore ed utenti del servizio di distribuzione, dove l'"utente del servizio di distribuzione" è definito come "l'utilizzatore del servizio di distribuzione che ha titolo a immettere e a prelevare gas naturale per uso proprio o per cessione ad altri", e non è detto che tale soggetto coincida con colui che esercita l'attività di vendita al dettaglio (infatti potrebbe trattarsi ad esempio di un grossista che, a sua volta, è titolare di un contratto di fornitura con il venditore e che, pertanto, non ha contatti diretti con i clienti finali). Lo stesso Codice di rete tipo prevede inoltre che le richieste vengano inoltrate al distributore solo dall'utente del servizio di distribuzione. A detta di tali soggetti, prevedere che le richieste di prestazioni commerciali vengano inviate direttamente al distributore dal venditore al dettaglio anche nel caso in cui esso non sia utente del servizio di distribuzione equivarrebbe a complicare eccessivamente la mappatura della catena dei rapporti commerciali che le imprese di distribuzione devono gestire.
- 4.5 Anigas ha evidenziato che, secondo l'impostazione del Codice di rete tipo in merito all'inoltro delle richieste di attivazione da parte dell'utente del servizio di distribuzione, sarebbe opportuno rivedere la regolazione attuale chiarendo l'applicazione di alcuni aspetti focali, come ad esempio l'obbligo di trasferimento degli indennizzi automatici lungo tutta la catena dei rapporti commerciali per arrivare al cliente finale, in modo da identificare senza ombra di dubbio le reciproche responsabilità.
- 4.6 Fiorentini ha suggerito che possano essere interessate dallo standard obbligatorio di comunicazione anche le società di trasporto del gas naturale e le società che si occupano della misura, quest'ultime soprattutto per quanto concerne le comunicazioni periodiche delle letture. Enel ha auspicato che lo standard di comunicazione possa essere utilizzato il più possibile anche da altri soggetti del mercato, quali ad esempio gli *shipper*.

Orientamenti finali

- 4.7 Alla luce della situazione attuale dello stato del mercato, fatti salvi ulteriori approfondimenti, l'Autorità ritiene che, nella quasi totalità dei casi, il rapporto contrattuale venga stipulato tra distributore e venditore al dettaglio e che sia quindi, nella maggior parte dei casi, equivalente parlare di venditore al dettaglio o di utente del servizio di distribuzione.
- 4.8 Inoltre giova ricordare che, secondo quanto disposto dal Codice di rete tipo, non fanno parte delle prestazioni che solo l'utente del servizio ha diritto di inoltrare all'impresa di distribuzione:
- a) le prestazioni inerenti la sicurezza del servizio di distribuzione, quali le chiamate di pronto intervento;
 - b) i reclami scritti e le richieste di informazione relative al servizio di distribuzione;

- c) la preventivazione e l'esecuzione di lavori semplici o complessi in assenza di un contratto di fornitura stipulato da un cliente finale.
- 4.9 Tuttavia quanto stabilito dal Codice di rete tipo in merito al fatto che sia solo l'utente del servizio a potere inoltrare alcune tipologie di richiesta di prestazione (ad eccezione di quelle già richiamate al precedente paragrafo 4.8) introduce, anche se per casi non frequenti, un vuoto di regolazione con riferimento alle disposizioni del Testo unico della qualità dei servizi gas approvato con la deliberazione n. 168/04. Infatti, nel caso in cui l'utente del servizio di distribuzione del gas non coincida con il venditore al dettaglio, non sono regolate ad oggi né la tempestività dell'inoltro della richiesta del cliente finale al distributore né gli obblighi di servizio in capo all'utente del servizio di distribuzione di corrispondere al venditore gli eventuali indennizzi ricevuti dal distributore affinché ne beneficino i clienti finali interessati. L'Autorità ritiene inoltre che l'interposizione di uno o più soggetti tra distributore e venditore di gas al dettaglio non debba avere effetti negativi sulla tutela dei clienti finali, quali l'allungamento dei tempi di effettuazione delle prestazioni richieste o un ritardo nel rimborso degli eventuali indennizzi automatici, confermando le tempistiche previste dal Testo integrato della qualità dei servizi gas (commi 34.4 e 55.3).
- 4.10 L'Autorità quindi, riservandosi di approfondire il tema della rilevanza degli utenti del servizio di distribuzione del gas diversi dai venditori al dettaglio, sulla base delle osservazioni pervenute propone di:
- a) estendere l'applicazione dello standard obbligatorio di comunicazione, oltre che ai distributori ed ai venditori di gas naturale, anche agli utenti del servizio di distribuzione del gas naturale che inoltrino al distributore le comunicazioni relative alle prestazioni commerciali o di sostituzione del fornitore per conto di un venditore di gas naturale;
 - b) completare il Testo integrato della qualità dei servizi gas prevedendo, nel caso di interposizione di uno o più soggetti tra il distributore ed il venditore di gas naturale al dettaglio, che:
 - (i) il venditore di gas naturale al dettaglio debba assicurare, mediante accordi con i soggetti interposti, che le richieste di prestazione vengano inoltrate al distributore interessato entro tre giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta da parte del cliente finale;
 - (ii) l'utente del servizio di distribuzione debba assicurare, mediante accordi con gli altri soggetti interposti e con il venditore di gas naturale al dettaglio, che l'indennizzo automatico ricevuto dal distributore venga accreditato al cliente finale interessato entro 90 giorni solari dalla data di ricevimento dell'indennizzo da parte del distributore.

Spunto di consultazione Q.1: I soggetti interessati dallo standard

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di soggetti interessati dallo standard di comunicazione? Se no, per quali motivi?

Spunto di consultazione Q.2: Completamento del Testo integrato della qualità dei servizi gas

Condividete le proposte dell'Autorità di completamento del Testo integrato della qualità dei servizi gas con riferimento al caso di interposizione di un altro soggetto utente del servizio di distribuzione del gas tra il distributore ed il venditore di gas naturale? Se no, cosa proponete?

5. Prestazioni e tipologie di clienti interessati dallo standard di comunicazione

Sintesi delle proposte del primo documento di consultazione

- 5.1 Il primo documento di consultazione prevedeva la definizione di uno standard unico obbligatorio nazionale di comunicazione per le seguenti prestazioni e tipologie di clienti:
- a) le prestazioni di qualità commerciale previste dalla deliberazione n. 168/04 richieste da clienti finali alimentati in bassa pressione;
 - b) la sostituzione del venditore nella fornitura di gas naturale (*switching*) richiesta da clienti finali allacciati a rete di distribuzione locale.
- 5.2 Tale proposta mirava a rafforzare la disciplina già esistente inerente la qualità commerciale dei servizi di distribuzione ed a favorire l'instaurarsi di un contesto operativo efficace e competitivo. In quest'ottica è stata formulata l'ipotesi di estendere lo standard di comunicazione anche ad altri flussi informativi scambiati con una certa periodicità tra distributore e venditore, quali quelli relativi alla lettura ed alla fatturazione.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

- 5.3 La maggior parte dei soggetti che hanno inviato osservazioni hanno suggerito di estendere l'applicazione dello standard di comunicazione a tutti i clienti finali allacciati a reti di distribuzione del gas naturale, inclusi i clienti alimentati in alta/media pressione, per i quali oggi non trova applicazione la deliberazione n. 168/04. Alcuni soggetti hanno invece condiviso le proposte dell'Autorità, mentre Fiorentini ha suggerito di estendere lo standard obbligatorio di comunicazione anche ai clienti finali alimentati direttamente da reti di trasporto nonché ad altre prestazioni quali la richiesta di manutenzioni e di adeguamenti delle pressioni e/o delle portate massime.
- 5.4 Enel e Anigas hanno evidenziato che i dati funzionali alla determinazione dei consumi allocati, in quanto oggetto di comunicazione tra distributore e trasportatore, sono già disponibili sul portale M-Gas del trasportatore Snam Rete Gas e, pertanto, potrebbero essere resi accessibili ad altri soggetti per quanto di competenza, evitando così inutili duplicazioni. Più soggetti, infine, propongono che siano individuati standard di comunicazione differenziati a seconda del tipo di informazione da scambiare sia dal punto di vista dei contenuti che della modalità di comunicazione.

Orientamenti finali

- 5.5 L'Autorità vede con favore l'istanza di omogeneità emersa dalla consultazione e, pertanto, individua nei clienti finali allacciati a reti di distribuzione locale, sia alimentati in bassa che in alta/media pressione, la tipologia di cliente interessato dalla definizione di uno standard obbligatorio di comunicazione.
- 5.6 Non ritiene invece opportuno estendere, quanto meno in questa prima fase, lo standard di comunicazione ai clienti finali allacciati a reti di trasporto. Si tratta di grandi utenze per le quali il fenomeno dello *switching* è largamente diffuso e che non sono interessate dagli adempimenti introdotti con la deliberazione n. 168/04 in materia di qualità commerciale.
- 5.7 Nonostante l'ampio consenso alle proposte iniziali presentate nel primo documento di consultazione circa le ulteriori prestazioni che potrebbero essere

interessate dallo standard di comunicazione, l’Autorità ritiene che sia opportuno rinviare tale estensione, anche in attesa degli esiti di altre consultazioni in qualche modo collegate, quali quella relativa alla definizione dei profili di prelievo standard e quella relativa alla regolazione del servizio di misura del trasporto del gas.

- 5.8 Sulla base delle considerazioni sopra esposte l’Autorità ritiene che la regolazione in tema di standard di comunicazione debba riguardare tutti i clienti finali allacciati a reti di distribuzione del gas, alimentati sia in alta/media sia in bassa pressione, per le richieste di:
- a) prestazioni di qualità commerciale previste dalla deliberazione n. 168/04;
 - b) sostituzione del venditore nella fornitura di gas naturale (*switching*).

Spunto di consultazione Q.3: Prestazioni e tipologie di clienti interessati dallo standard di comunicazione

Condividete le proposte dell’Autorità in tema di prestazioni e tipologie di clienti interessati dallo standard di comunicazione? Se no, per quali motivi?

6. Criteri per l’individuazione dell’opzione preferita

Sintesi delle proposte del primo documento di consultazione

- 6.1 Nel primo documento di consultazione l’Autorità, per rispondere agli obiettivi specifici indicati al capitolo 2, ha individuato alcuni criteri di cui tener conto per la formulazione delle opzioni in tema di standard di comunicazione ed, in particolare, che lo standard debba essere il più possibile:
- a) sostitutivo della carta;
 - b) coerente con la prassi attuale diffusa nelle aziende e con l’evoluzione attesa;
 - c) coerente con lo stato dell’arte della tecnologia e non vincolato a tecnologie proprietarie;
 - d) di non rilevante impatto per le aziende in termini di tempo e di costi di attuazione;
 - e) compatibile ed abilitante l’automazione del rapporto contrattuale tra distributore e venditore.
- 6.2 L’Autorità ha sollecitato inoltre gli operatori a segnalare ulteriori criteri considerati rilevanti ai fini dell’individuazione delle opzioni da vagliare per la definizione dello standard obbligatorio di comunicazione.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

- 6.3 Tutti i soggetti consultati hanno condiviso i criteri formulati dall’Autorità per l’individuazione delle opzioni in tema di standard di comunicazione, anche se più di un soggetto ha evidenziato la necessità di considerare anche i volumi delle comunicazioni effettuate, non solo in termini di numerosità delle stesse, ma anche di quantità di dati per comunicazione e frequenza.
- 6.4 Più soggetti hanno poi suggerito che lo standard obbligatorio di comunicazione sia pensato quale standard minimo che i distributori devono comunque accettare, senza che questo pregiudichi soluzioni più evolute utilizzabili previo accordo tra i distributori ed i venditori interessati. Altri soggetti hanno evidenziato come sia opportuno studiare anche uno standard in relazione alle situazioni di maggiore

complessità in modo tale che il sistema prescelto, pur con un investimento iniziale maggiore, possa garantire i migliori risultati in termini di affidabilità e di flessibilità operativa.

- 6.5 Infine, Edison ha osservato che, essendo sostanzialmente l'e-mail l'unico canale di comunicazione previsto nelle opzioni, si potrebbero verificare situazioni in cui il servizio non possa essere garantito per interventi di manutenzione o per disservizi sulla rete di telecomunicazione. Pertanto, ha suggerito che venga mantenuto uno strumento di back up, come la posta o il fax, solamente per far fronte a tali situazioni di emergenza.

Orientamenti finali

- 6.6 L'Autorità ritiene di confermare i criteri individuati nel primo documento di consultazione ai fini della scelta dell'opzione preferita. Tuttavia, non può non tener conto della complessità di alcuni rapporti contrattuali, a cui sottostanno un numero elevato di clienti finali, e di possibili investimenti già effettuati o stanziati dalle aziende per gestire tale complessità e migliorare l'efficienza dei processi.
- 6.7 L'Autorità ritiene quindi accettabile che l'opzione preferita sia intesa come opzione minima obbligatoria che deve essere comunque accettata nello scambio di informazioni, senza la necessità di utilizzo di ulteriori canali, fatta salva la possibilità di offrire in modo non discriminatorio e trasparente una soluzione tecnologicamente più evoluta, purché sia resa accessibile attraverso tale modalità anche l'agenda degli appuntamenti per l'esecuzione delle prestazioni di cui alla deliberazione n. 168/04.

Spunto di consultazione Q.4: Criteri per l'individuazione dell'opzione preferita in tema di standard di comunicazione

Condividete quanto proposto dall'Autorità in tema di criteri per l'individuazione dell'opzione preferita in tema di standard obbligatorio nazionale di comunicazione tra distributori e venditori di gas naturale? Se no, per quali motivi?

7. L'opzione proposta in tema di standard di comunicazione

Sintesi delle proposte del primo documento di consultazione

- 7.1 Le opzioni presentate nel primo documento di consultazione e richiamate sinteticamente al precedente paragrafo 3.2, tranne l'opzione zero che non prevede cambiamenti rispetto alla status quo, utilizzano tutte quale canale di comunicazione (ossia il mezzo con il quale avviene la comunicazione) la posta elettronica, in quanto ritenuta largamente diffusa sia in campo lavorativo che non, sia nell'azienda di piccole dimensioni che in quella contraddistinta da elevati volumi di affari. Le diverse opzioni si differenziano poi per il vettore di comunicazione, caratterizzato da un livello di automazione crescente.
- 7.2 L'opzione 1 coincide con la proposta elaborata dalle associazioni dei distributori e dei venditori di gas naturale in ottemperanza a quanto dettato dal comma 34.5 del Testo integrato della qualità dei servizi gas, approvato con la deliberazione n. 168/04. Tale proposta prevede, inoltre, che la definizione dei modelli in formato Excel sia demandata ad ogni singola impresa di distribuzione.
- 7.3 Le opzioni 2 e 3 si basano sull'introduzione della posta elettronica certificata, un canale che si sta ampiamente diffondendo non solo nei rapporti tra privati cittadini

e pubbliche amministrazioni ma anche tra i cittadini stessi. Come si evince dal nome, la posta elettronica certificata permette di attestare con valenza legale i due momenti principali dello scambio di informazioni, ovvero l'invio e la ricezione e, in caso di smarrimento, consente la riproduzione delle ricevute per un periodo superiore all'anno. Esse si differenziano però per il vettore di comunicazione proposto, pur inserendo entrambe l'apposizione della firma digitale e della marca temporale.

- 7.4 Nel primo documento di consultazione l'Autorità ha presentato per ciascuna opzione un'analisi qualitativa dei vantaggi e degli svantaggi ed un'analisi quantitativa dei costi e dei benefici, partendo da alcune ipotesi principali utili a tratteggiare lo scenario 2006-2010, dedotte dalle indicazioni fornite da operatori del settore. La tabella 2 riassume i risultati dell'analisi costi/benefici, già presentati nella tabella 8 del primo documento di consultazione. I valori sono espressi in milioni di euro ed aggiornati al 2006.

Tabella 2 – Analisi quantitativa delle opzioni individuate per il periodo 2006-2010

Anno	Benefici cumulati	Costi cumulati	NPV
Opzione 1	12,4	0	12,4
Opzione 2	24,2	0,8	23,4
Opzione 3	24,2	3,3	20,9

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

- 7.5 In merito alle opzioni proposte i soggetti hanno dichiarato opinioni differenziate e precisamente:
- a) alcuni hanno espresso condivisione delle opzioni alternative individuate;
 - b) altri hanno ritenuto oneroso il passaggio dall'e-mail semplice all'e-mail certificata, proponendo una quinta opzione basata sul vettore XML e sul canale *Web*, che rappresenta la tendenza evolutiva della tecnologia nello scambio di dati (molte aziende stanno già sviluppando i loro sistemi con tale tecnologia, poiché permette di strutturare in modo semplice ed esaustivo la comunicazione delle parti, riducendo così le probabili problematiche di riciclo).
- 7.6 Assogas e FederUtility hanno evidenziato che le opzioni presentano valide alternative per quanto concerne il vettore (*Office*, CSV o XML), ma non prendono in considerazione gli svantaggi derivanti dagli impatti organizzativi e di processo, oltre che quelli sui sistemi informativi, dovuti all'introduzione in azienda di un'infrastruttura per la firma digitale. Le stesse hanno proposto di adottare quale standard minimo una soluzione intermedia tra l'opzione 1 e la 2, ad esempio l'e-mail certificata con allegati fogli elettronici in formato Excel o equivalente, mentre a medio-lungo termine la soluzione ottimale potrebbe essere la creazione di una infrastruttura tecnologica simile a quella già attiva in altri settori avanzati come il settore bancario.
- 7.7 Libera Energia ha proposto un'opzione mista che utilizzi il canale dell'e-mail certificata associata a tracciati ASCII, in quanto si ritiene che questa soluzione sia

sicura e facilmente assimilabile dai sistemi informatici aziendali e dai fogli di calcolo generalmente in uso.

- 7.8 Più soggetti hanno evidenziato una preferenza per l'opzione 3, sottolineando che il vettore XML:
- a) consente una maggiore automazione dei processi rispetto al CSV;
 - b) è più affidabile in termini di interpretazione;
 - c) risulta ormai largamente diffuso.
- 7.9 Per quanto attiene più strettamente al confronto tra le opzioni presentate, la maggior parte dei soggetti ha ritenuto il confronto qualitativo tra vantaggi e svantaggi a favore dell'opzione 3, insieme alla considerazione che il vettore XML rappresenta ormai lo standard utilizzato in internet. Tali valutazioni hanno evidenziato che il NPV dell'opzione 3, presentato in tabella 8 del primo documento di consultazione, potrebbe essere sottostimato e risultare in realtà più elevato di quello dell'opzione 2.
- 7.10 Solo Edison ha condiviso completamente quanto proposto circa gli esiti della comparazione qualitativa e quantitativa condotta, mentre appaiono contrastanti i pareri circa gli esiti dell'analisi quantitativa delle opzioni individuate per il periodo 2006-2010 e le previsioni relative allo scenario atteso. In particolare, per Assogas e FederUtility non risulta facilmente comprensibile come possano essere raggiunti i valori attesi di numero di PdR “fuori rete”¹ indicati. Le stesse hanno sostenuto che i costi collegati all'implementazione di uno standard minimo rappresentano solo una parte dell'ingente investimento che le aziende stanno affrontando per adeguare i sistemi informativi ai requisiti dell'*unbundling*. Inoltre, propongono di introdurre alcune ulteriori variabili per valutare la sensibilità del modello prescelto alle potenziali variazioni che ci potranno essere nel medio-lungo periodo. Aem ha dichiarato che, relativamente all'analisi quantitativa monetaria, sia la stima dei benefici che quella dei costi non sono valutabili per la mancanza di adeguati dettagli relativi ai dati di base.
- 7.11 Aiget e Plurigas hanno scelto di inviare delle osservazioni generali al documento, non rispondendo quindi puntualmente ai quesiti posti. La prima ritiene che la scelta possa ricadere indifferentemente sia sull'opzione 2 che sulla 3, in quanto consentono un maggior grado di uniformità e allo stesso tempo di sicurezza nelle comunicazioni, pur auspicando che la soluzione *Portale Web* non sia accantonata, perché considerata la migliore in assoluto. La seconda propone di procedere per passaggi successivi, partendo dall'e-mail semplice supportata dal vettore CSV, il cui tracciato potrebbe essere definito dall'Autorità e reso disponibile per il download sul sito internet della stessa, fino ad arrivare successivamente all'introduzione della firma digitale e della marca temporale, introduzione giustificabile sulla base del notevole incremento del volume dei dati scambiati.
- 7.12 Sempre a supporto della proposta circa il *Portale Web*, Anigas ha evidenziato che esso, attraverso opportune soluzioni tecnologiche, consente garanzie equivalenti a quelle della posta elettronica certificata per le finalità perseguite dal procedimento in tema di standard di comunicazione, ovvero:
- a) identificazione digitale del mittente;
 - b) non modificabilità e non ripudiabilità del contenuto delle comunicazioni;
 - c) controllo e registrazione degli accessi;

¹ Per PdR “fuori rete” si intendono PdR che insistono su una rete di distribuzione gestita da una società di distribuzione non prevalente.

d) archiviazione delle transazioni anche con marca temporale.

All'opposto viene fatto notare che la posta elettronica certificata non consente lo stesso grado di automazione dei servizi *Web*; attraverso un portale possono essere offerti sia l'invio elettronico di documenti strutturati, con vettore XML, per la gestione di transazioni ad alto impatto sia l'imputazione manuale diretta.

7.13 Infine, Fiorentini ha proposto di estendere allo scambio di informazioni commerciali, con gli opportuni accorgimenti, il protocollo chiamato "*Measure Exchange Protocol*" (MEP), attualmente in studio presso il gruppo di lavoro del Comitato Italiano Gas che si occupa dei protocolli di comunicazione per la misurazione del gas su base oraria.

Orientamenti finali

7.14 Le diverse posizioni emerse presentano alcuni elementi di grande interesse che l'Autorità ha attentamente valutato per orientarsi nella scelta dell'opzione preferita in tema di standard di comunicazione. E' certamente apprezzabile il fatto che tutti i soggetti si siano dichiarati concordi sulla necessità dell'intervento e, quindi, scartino l'opzione che non prevede alcun intervento regolatorio. Tuttavia la complessità e la diversità di organizzazione esistente a livello aziendale nel mercato del gas naturale suggeriscono di procedere tramite passaggi successivi caratterizzati da un impatto via via crescente. Del resto, volendo perseguire le esigenze e gli obiettivi espressi in modo esaustivo nel primo documento di consultazione, non è pensabile optare per una soluzione che lasci sostanzialmente invariata la situazione attuale né tantomeno scegliere la soluzione più costosa o considerabile tale per la maggioranza degli operatori. Pertanto, l'Autorità ritiene che si debbano prevedere:

- a) un'opzione minima obbligatoria, opzione base, da attuare in tempi ragionevolmente brevi;
- b) un'opzione a regime, che debba essere individuata tramite successive fasi di approfondimento.

Opzione base

7.15 Come già anticipato negli orientamenti finali espressi al paragrafo 6.7, l'Autorità ha deciso di accogliere la sollecitazione da più parti avanzata circa la necessità di considerare l'opzione preferita come minima; essa, cioè, deve essere in ogni caso implementata dai soggetti interessati dallo standard obbligatorio di comunicazione e resa disponibile, anche qualora le controparti raggiungano un accordo per l'utilizzo di sistemi di scambio tecnologicamente più complessi, sistemi che devono essere offerti dal soggetto in modo equo e non discriminatorio.

7.16 Sulla base dei risultati sia della ricognizione, operata tra i distributori e venditori di gas in merito ai canali ed alle modalità di scambio delle informazioni, sia delle valutazioni qualitative e quantitative delle opzioni selezionate, l'Autorità ritiene di preferire quale canale di comunicazione la posta elettronica certificata. Infatti, la scelta del canale di posta elettronica semplice, peraltro già largamente diffuso, non permetterebbe la soddisfazione, neanche parziale, dei criteri individuati al precedente capitolo 6, a cominciare da quello che sancisce la sostituzione della carta. D'altro canto scegliere da subito una quinta opzione tecnologicamente più avanzata appare alquanto prematuro, con un impatto rilevante per molti operatori.

7.17 Alla luce delle differenti posizioni emerse dalla consultazione, l'Autorità ritiene che sia opportuno individuare il vettore obbligatorio di comunicazione mediante

un ulteriore processo di confronto con gli operatori. Infatti, l'eventuale scelta del vettore CSV terrebbe conto sì delle difficoltà segnalate da alcuni soggetti connessi con l'adozione del vettore XML, ma potrebbe non essere sufficientemente evolutiva in un quadro in cui la vendita potrebbe evolvere rapidamente verso il *dual-energy*. E, d'altra parte, l'eventuale scelta del vettore XML potrebbe risultare troppo anticipatoria rispetto alle effettive capacità di implementazione in tempi brevi di tale vettore da parte di molti soggetti operanti nel settore del gas naturale.

- 7.18 Per quanto riguarda il vettore di comunicazione, l'Autorità propone pertanto di prevedere un primo periodo, fino al 31 dicembre 2007, nel quale ammettere per la trasmissione dei dati il formato Excel o equivalente e per l'invio di documenti, quali il preventivo, il formato PDF.
- 7.19 Per salvaguardare i principi di autenticità, integrità e non ripudiabilità relativamente agli allegati, l'Autorità conferma invece i requisiti della firma digitale e della marca temporale.

Spunto di consultazione Q.5: Opzioni preferita base in tema di standard di comunicazione

Condividete l'opzione preferita base proposta dall'Autorità in tema di standard obbligatorio di comunicazione tra distributori e venditori di gas naturale? Se no, per quali motivi?

Opzione a regime

- 7.20 Molte delle osservazioni pervenute hanno richiesto con forza di prendere in seria considerazione la soluzione di uno standard di comunicazione che utilizzi quale canale il *Portale Web*. La ricognizione degli standard di comunicazione in uso, presentata nella Parte I del primo documento di consultazione, ha evidenziato come l'utilizzo di canali di trasmissione evoluti inizi ad essere significativo solo al di sopra di una data soglia dimensionale, ovvero con un notevole aumento dei volumi dei rapporti contrattuali, e particolarmente quando la controparte è societariamente collegata.
- 7.21 L'Autorità ritiene di dover approfondire l'argomento con ulteriori momenti di confronto con gli operatori al fine di facilitare l'individuazione delle soluzioni per uno standard di comunicazione a regime.

Spunto di consultazione Q.6: Opzione a regime in tema di standard di comunicazione

Condividete le proposte dell'Autorità per l'individuazione di uno standard a regime? Se no, per quali motivi?

8. Regole e contenuti per le richieste di cambio fornitore

Sintesi delle proposte del primo documento di consultazione

- 8.1 L'Autorità visti i lavori in atto al momento dell'uscita del primo documento di consultazione sulla bozza del Codice di rete tipo per il servizio di distribuzione

del gas ha deciso di non presentare proposte specifiche in tema di regole e contenuti per il cambio di fornitore.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

8.2 La consultazione ha premiato la posizione scelta dall'Autorità, condividendo che venga confermato quanto previsto dalla deliberazione n. 138/04, anche in relazione alle modifiche recentemente introdotte dalla deliberazione n. 108/06, ma ribadendo l'importanza che lo standard di comunicazione si applichi anche ad esse.

Orientamenti finali

8.3 L'Autorità conferma quanto proposto nel precedente documento di consultazione. Tuttavia, alla luce delle ultime modifiche introdotte dalla deliberazione n. 108/06 e tenuto conto del Codice di rete tipo, ritiene che potrebbe essere opportuno effettuare ulteriori approfondimenti sul tema tramite un apposito tavolo tecnico.

Spunto di consultazione Q.7: Regole e contenuti per le richieste di cambio fornitore

Condividete le proposte dell'Autorità di istituire un tavolo tecnico per approfondire le regole ed i contenuti per le richieste di cambio del fornitore? Se no, per quali motivi?

9. Regole e contenuti per le richieste di prestazioni commerciali

Sintesi delle proposte del primo documento di consultazione

9.1 L'Autorità ha sintetizzato nel primo documento di consultazione i passaggi principali della comunicazione, individuati in tre momenti fondamentali, scendendo poi nel dettaglio di ciascuna prestazione commerciale di cui alla deliberazione n. 168/04.

9.2 Le proposte più significative illustrate in tema di regole di comunicazione per le prestazioni commerciali hanno riguardato:

- a) la trasmissione del preventivo redatto dal distributore per lavori semplici o complessi di cui al comma 36.4 del Testo integrato della qualità dei servizi gas;
- b) la comunicazione inviata dal distributore al venditore nel caso di esecuzione di lavori complessi il cui tempo massimo superi i sessanta giorni lavorativi di cui al comma 38.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas;
- c) la sequenza delle comunicazioni scambiate tra distributore e venditore ai fini dell'attivazione della fornitura di cui alla deliberazione n. 40/04;
- d) la richiesta di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità di cui al comma 41.2 del Testo integrato della qualità dei servizi gas;
- e) la comunicazione di cui al comma 43.4 del Testo integrato della qualità dei servizi gas relativa alla prestazione di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale.

9.3 Con riferimento ai contenuti delle richieste di prestazione, l'Autorità ha ritenuto di confermare quanto già stabilito dalle deliberazioni n. 168/04 e n. 40/04

rispettivamente in tema di dati minimi della richiesta di preventivo e contenuti delle comunicazioni scambiate nel caso di richiesta di attivazione della fornitura.

- 9.4 Accanto alle già citate disposizioni, l’Autorità ha creduto opportuno dare indicazione dei dati che obbligatoriamente una richiesta di prestazione commerciale presentata al distributore deve contenere, ossia:
- a) la prestazione richiesta;
 - b) l’ubicazione del punto di riconsegna del gas;
 - c) i dati identificativi del cliente finale;
 - d) per tutte le richieste di prestazioni diverse dalla richiesta di preventivo, il codice del punto di riconsegna del gas o il codice univoco assegnato dal distributore ed indicato nel preventivo.
- 9.5 Mentre per quanto riguarda gli esiti trasmessi dal distributore al venditore, l’Autorità ha proposto i seguenti contenuti minimi:
- a) la data di ricevimento della richiesta della prestazione;
 - b) nel caso di richiesta di preventivo, il preventivo;
 - c) nel caso di richiesta di verifica del gruppo di misura o della pressione di fornitura, l’esito della verifica;
 - d) in tutti i casi diversi da quelli riportati nelle precedenti lettere b) e c), la data di effettuazione della prestazione richiesta;
 - e) in tutti i casi che non siano una richiesta di preventivo, il codice del punto di riconsegna del gas ovvero il codice univoco assegnato dal distributore ed indicato nel preventivo.

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

- 9.6 La consultazione è stata particolarmente controversa su questo aspetto. Diversi soggetti hanno richiamato quanto previsto dal Codice di rete tipo, che individua nell’utente del servizio di distribuzione il soggetto titolato a richiedere la prestazione, in particolare l’attivazione della fornitura.
- 9.7 Anigas ed Enel auspicano un chiarimento circa il momento dal quale decorrono i tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli di qualità commerciale diverse dalla preventivazione.
- 9.8 Alcuni soggetti hanno rilevato che la deliberazione n. 168/04 non prevede che la società di distribuzione, al massimo entro tre giorni lavorativi dalla ricezione delle richieste, informi il venditore qualora verifichi l’incompletezza della richiesta o la presenza di errori materiali.
- 9.9 Per quanto riguarda i contenuti delle richieste di prestazioni commerciali, tutti i soggetti hanno ritenuto condivisibili le proposte fatte; alcuni hanno richiesto che venga maggiormente dettagliato il set di dati obbligatori per ciascuna prestazione, affinché la richiesta sia dichiarata completa dal distributore.
- 9.10 Più soggetti hanno evidenziato che il codice identificativo del punto di riconsegna, concluso il previsto periodo di transizione, diventerà “l’elemento univoco” di individuazione del punto di riconsegna, osservando come non sia condivisibile la presenza di elementi alternativi ad esso, secondo quanto indicato al comma 18.2, lettera d), del primo documento di consultazione.

Orientamenti finali

- 9.11 Alla luce delle numerose sollecitazioni emerse dalla fase di consultazione, l’Autorità ritiene fondamentale prevedere l’istituzione di un gruppo di lavoro,

finalizzato all'individuazione, per ciascuna delle prestazioni, delle regole di comunicazione e dei contenuti minimi obbligatori, che coinvolga le associazioni di categoria dei distributori, dei venditori di gas e dei grossisti di energia, rinviando la definizione di regole e contenuti a valle delle attività del gruppo di lavoro stesso. Tuttavia, tenuto conto di quanto previsto dal comma 5.2 della deliberazione n. 138/04 (ossia dell'obbligo per i distributori di gas di comunicare agli utenti i codici identificativi attribuiti ai punti di riconsegna, con riferimento alla situazione di tutti i punti di riconsegna riforniti, entro 4 mesi dall'entrata in vigore del Codice di rete tipo), l'Autorità ritiene che il codice del punto di riconsegna del gas, ove sia già realizzato, debba essere uno dei contenuti obbligatori, da riportare nell'oggetto della e-mail inviata per la richiesta della prestazione, per tutte le richieste di prestazioni commerciali diverse dai preventivi.

Spunto di consultazione Q.8: Regole e contenuti per le richieste di prestazioni commerciali

Condividete la proposta dell'Autorità di istituire un gruppo di lavoro per l'individuazione delle regole e dei contenuti minimi delle comunicazioni per le prestazioni commerciali? Se no, per quali motivi? Condividete l'obbligo di indicare per le richieste di prestazioni diverse dai preventivi il codice del punto di riconsegna del gas? Se no, per quali motivi?

10. I tempi di attuazione

Sintesi delle proposte del primo documento di consultazione

10.1 L'Autorità ha avanzato delle ipotesi di tempistiche di attuazione per ciascuna opzione presentata diversa da quella zero, che lascia invariata la situazione attuale in tema di flussi comunicativi scambiati tra distributore e venditore di gas. Si riporta in tabella 3 per chiarezza quanto già proposto nel primo documento di consultazione.

Tabella 3 – Tempo di attuazione per ciascuna opzione in tema di standard di comunicazione

Opzione	Tempo di attuazione
Opzione 1 • Canale e-mail, vettore XLS o equivalente	Immediato
Opzione 2 • Canale e-mail certificata, vettore CSV, firma digitale e marca temporale	3 mesi
Opzione 3 • Canale e-mail certificata, vettore XML, firma digitale e marca temporale	1 anno

Sintesi delle osservazioni emerse dalla consultazione

10.2 I soggetti consultati hanno in generale evidenziato come una quantificazione dei tempi necessari per attuare le nuove disposizioni in tema di standard obbligatorio di comunicazione sia difficile in assenza di una completa definizione di tutti gli aspetti che individuino l'opzione preferita. Tuttavia, pur con tale premessa, sono state fornite indicazioni di massima, sintetizzate in tabella 4, che pur risultando

discordanti, sembrano tutte indicare l'opportunità di prevedere tempi più lunghi di quelli previsti per l'attuazione delle opzioni presentate.

Tabella 4 – Tempi di attuazione proposti dai soggetti che hanno partecipato alla consultazione

Soggetto	Tempi di attuazione proposti
Aem	<ul style="list-style-type: none"> • Opzione 1: 3 mesi • Opzione 2: 9 mesi • Opzione 3: 12 mesi
Assogas/FederUtility	<ul style="list-style-type: none"> • Opzione 1: 6 mesi • Opzione 2: 12 mesi • Opzione 3: 18 mesi
Anigas	<ul style="list-style-type: none"> • Tempi non realisticamente percorribili • Esigenza di garantire un congruo intervallo di tempo per l'implementazione della soluzione prescelta • Prevedere una fase "pilota" prima dell'entrata in vigore dello standard minimo
Libera Energia	<ul style="list-style-type: none"> • Condivisione proposta opzione 3 • Opzione 2: 6 mesi almeno
Eni	<ul style="list-style-type: none"> • Esigenza di garantire un congruo intervallo di tempo per l'implementazione della soluzione prescelta • Prevedere una fase "pilota" prima dell'entrata in vigore dello standard minimo
Edison	<ul style="list-style-type: none"> • Opzione 1: 4 mesi almeno • Opzione 2: 12 mesi almeno • Opzione 3: 12 mesi almeno
Fiorentini	<ul style="list-style-type: none"> • Differenti tempistiche per l'implementazione della soluzione 3 rispetto alla 2 opinabili, in quanto dipendenti dalla singola realtà informatica • Tempi di attuazione proposti in generale ragionevoli
Enel	<ul style="list-style-type: none"> • Primo anno termico di transizione (2007-2008), durante il quale le società di distribuzione possono accordarsi con le società di vendita, superiori ad una certa soglia, per continuare ad utilizzare transitoriamente per un anno sistemi di comunicazione alternativi

Orientamenti finali

10.3 L'Autorità, tenuto conto delle osservazioni pervenute, conferma l'emanazione entro la fine del 2006 del primo provvedimento concernente l'opzione base, in coerenza con il Piano Air. In considerazione del fatto che per l'opzione base viene definito univocamente soltanto il canale di comunicazione si ritiene adeguato un periodo di sei mesi per approntare quanto necessario. Pertanto, si propone di prevedere il 1° luglio 2007 come data di avvio per l'utilizzo obbligatorio del canale di comunicazione individuato per l'"opzione base".

10.4 Inoltre, con riferimento a quanto esposto ai precedenti paragrafi 7.17, 7.20, 8.3 e 9.11, l'Autorità propone di istituire con il primo provvedimento un gruppo di lavoro che faciliti l'individuazione:

- a) per la soluzione base di standard obbligatorio di comunicazione:
 - (i) del vettore di comunicazione;
 - (ii) delle regole e dei contenuti delle richieste di prestazioni commerciali;
 - (iii) delle regole e dei contenuti delle richieste di cambio del fornitore (*switching*);
- b) dei criteri per la definizione dello standard di comunicazione a regime.

Per quanto riguarda gli argomenti di cui alla precedente lettera a), l'Autorità ritiene perseguibile l'obiettivo della definizione dei punti (i) e (ii) entro giugno 2007, consentendone l'attuazione a partire dall'1 gennaio 2008.

Spunto di consultazione Q.9: I tempi di attuazione

Condividete i tempi di attuazione previsti? Se no, per quali motivi?

Appendice - Versione preliminare del provvedimento

Nella presente appendice viene riportato il testo preliminare del provvedimento di regolazione dello standard minimo obbligatorio di comunicazione tra i distributori ed i venditori di gas naturale che recepisce le proposte contenute nel presente documento per la consultazione.

Titolo I – Definizioni ed ambito di applicazione

Articolo 1 *Definizioni*

1.1 Ai fini del presente provvedimento recante disposizioni dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas in materia di scambio di informazioni tra distributori e venditori di gas naturale si applicano le definizioni dell'articolo 2 del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164 (di seguito: decreto legislativo n. 164/00), le definizioni delle deliberazioni dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas 29 luglio 2004, n. 138/04 e del Testo integrato della qualità dei servizi gas approvato con la 29 settembre 2004, n. 168/04, nonché le seguenti definizioni :

- (omissis)

Articolo 2 *Ambito di applicazione*

2.1 Sono tenuti all’attuazione del presente provvedimento:

- a) i distributori di gas naturale;
- b) i venditori di gas naturale;
- c) gli utenti del servizio di distribuzione del gas naturale che inoltrino al distributore le comunicazioni relative alle prestazioni di cui al successivo comma per conto di un venditore.

2.2 Il presente provvedimento si applica allo scambio di informazioni finalizzate all’effettuazione:

- a) delle prestazioni di qualità commerciale previste dalla deliberazione dell’Autorità 29 settembre 2004, n. 168/04, per tutti i clienti finali allacciati a reti di distribuzione;
- b) della sostituzione del venditore nella fornitura di gas naturale previste dalla deliberazione dell’Autorità 29 luglio 2004, n. 138/04, e successive modifiche ed integrazioni.

Titolo II – Standard obbligatorio base di comunicazione

Articolo 3

Elementi dello standard obbligatorio base di comunicazione

- 3.1 Lo scambio di informazioni tra distributori e venditori di gas naturale finalizzate all'effettuazione delle prestazioni di cui al precedente articolo 2, comma 2, avviene attraverso lo standard obbligatorio base di comunicazione caratterizzato con riferimento alle informazioni trasmesse dai seguenti elementi:
- a) il canale di comunicazione di cui al successivo articolo 4;
 - b) i formati per l'invio di cui al successivo articolo 5;
 - c) le regole di trasmissione di cui al successivo articolo 6;
 - d) i contenuti di cui al successivo articolo 7.

Articolo 4

Canale di trasmissione delle informazioni

- 4.1 Le comunicazioni relative alle prestazioni di cui al precedente articolo 2, comma 2, devono essere trasmesse attraverso il canale di posta elettronica e-mail.
- 4.2 Per le comunicazioni di cui al comma precedente possono essere utilizzati i canali alternativi del fax e della posta solo nel caso in cui si verifichi un disservizio nei sistemi telematici di invio dei dati di durata superiore alle 12 ore.
- 4.3 La posta elettronica deve essere certificata e deve riportare nell'oggetto, in presenza del punto di riconsegna del gas associato alla richiesta già realizzato, il codice del punto di riconsegna del gas.
- 4.4 I requisiti tecnico-funzionali delle piattaforme utilizzate per l'invio della posta elettronica certificata devono rispettare quanto previsto dal Decreto Ministeriale 11 febbraio 2005, n. 68.

Articolo 5

Formati per la trasmissione delle informazioni

- 5.1 Le comunicazioni relative alle prestazioni di cui al precedente articolo 2, comma 2, devono essere trasmesse attraverso file allegati ai messaggi di posta elettronica.
- 5.2 I file allegati ai messaggi di posta elettronica devono rispondere ai requisiti della firma digitale e della marca temporale.
- 5.3 L'Autorità con successivo provvedimento definisce i formati per l'invio dei dati e dei testi.

Articolo 6

Regole di trasmissione delle informazioni

- 6.1 L'Autorità con successivo provvedimento definisce le regole di trasmissione delle informazioni per ciascuna delle comunicazioni relative alle prestazioni di cui al precedente articolo 2, comma 2.

Articolo 7

Contenuti minimi obbligatori delle informazioni

- 7.1 L'Autorità con successivo provvedimento definisce i contenuti minimi obbligatori delle informazioni per ciascuna delle comunicazioni relative alle prestazioni di cui al precedente articolo 2, comma 2.

Titolo III – Obblighi relativi allo standard di comunicazione

Articolo 8

Obblighi di informazione

- 8.1 Il distributore ed il venditore di gas naturale pubblicano sul proprio sito internet in una sezione facilmente accessibile denominata “Scambio di informazioni”:
- a) l'indirizzo di posta elettronica a cui far pervenire le comunicazioni;
 - b) il numero di fax ed il recapito di posta a cui far pervenire in alternativa la documentazione in caso di disservizio dei sistemi telematici di invio delle comunicazioni.
- 8.2 Il distributore di gas naturale è tenuto a comunicare tempestivamente in forma scritta ogni eventuale variazione nei dati di cui all'articolo 8, comma 1, ai propri utenti.
- 8.3 Il venditore di gas naturale è tenuto a comunicare tempestivamente in forma scritta ogni eventuale variazione nei dati di cui all'articolo 8, comma 1, ai distributori dei quali è utente o ai quali ha richiesto una delle prestazioni di cui all'articolo 2, comma 2 ed ai soggetti dei quali si avvale per il vettoriamento del gas.
- 8.4 L'utente del servizio di distribuzione che inoltra al distributore le comunicazioni relative alle prestazioni di cui al precedente articolo 2, comma 2, per conto di un venditore attua quanto disposto dai precedenti commi 8.1 e 8.3.

Articolo 9

Obbligo di ricevibilità della comunicazione

- 9.1 Il distributore, il venditore o un altro utente del servizio di distribuzione per conto di un venditore sono tenuti ad accettare le comunicazioni relative alle prestazioni di cui al precedente articolo 2, comma 2, che siano inviate attraverso lo standard obbligatorio base di comunicazione.

Articolo 10

Standard alternativi di comunicazione

- 10.1 Fermo restando quanto stabilito dall'articolo 9, in deroga a quanto disposto agli articoli 3, 4 e 5, il distributore, il venditore o un altro utente del servizio di distribuzione per conto di un venditore possono utilizzare in alternativa in modo imparziale e non discriminatorio modalità tecniche più evolute di trasmissione delle comunicazioni relative alle prestazioni di cui al precedente articolo 2, comma 2, intendendosi per tali soluzioni del tipo “Application-to-Application” o

“*Web-Application*”. In tal caso, il distributore mette a disposizione con le stesse modalità più evolute in modo imparziale e non discriminatorio anche l’agenda degli appuntamenti.

- 10.2 Il distributore, il venditore o un altro utente del servizio di distribuzione per conto di un venditore che intendono avvalersi di quanto previsto dal precedente comma lo comunicano all’Autorità indicando le principali caratteristiche delle modalità tecniche più evolute di trasmissione utilizzate.

Titolo V – Disposizioni transitorie e finali

Articolo 11

Disposizioni transitorie

- 11.1 Entro il 30 giugno 2007 i soggetti di cui al precedente comma 2.1 sono tenuti a dotarsi di indirizzo di posta elettronica certificata.
- 11.2 Fino al 31 dicembre 2007 i file possono avere formato Excel o equivalente per l’invio di dati numerici e formato PDF per l’invio di testi.

Articolo 12

Disposizioni finali

- 12.1 Il presente provvedimento viene pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana e sul sito internet dell’Autorità (www.autorita.energia.it) ed entra in vigore dall’1 gennaio 2007.