

**ISTRUZIONI OPERATIVE  
DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS  
IN TEMA DI STANDARD DI COMUNICAZIONE**

17 dicembre 2008

## INDICE

1.	Premessa .....	3
2.	Prestazioni esaminate .....	3
3.	Sequenza del flusso di comunicazione .....	3
4.	Dati minimi da scambiare per ciascuna prestazione esaminata .....	3
4.1	Preventivazione lavori .....	4
4.2	Esecuzione lavori .....	5
4.3	Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale .....	6
4.4	Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità .....	7
4.5	Attivazione della fornitura soggetta alla disciplina prevista dalla deliberazione n. 40/04 .....	8
4.6	Attivazione della fornitura non soggetta alla disciplina prevista dalla deliberazione n. 40/04 .....	11
4.7	Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale .....	13
5.	Causali di inammissibilità .....	15
6.	Aggiornamento iniziale e periodico delle informazioni .....	17
7.	Tempi di adozione .....	18
8.	Altri aspetti peculiari dello strumento di comunicazione messo a disposizione .....	18
8.1	Posta elettronica certificata (PEC) .....	18
8.2	Strumento evoluto .....	19

## **1. Premessa**

Le presenti Istruzioni Operative definiscono le modalità di applicazione delle disposizioni in tema di standard obbligatorio di comunicazione ai sensi del comma 3.3 delle “*Disposizioni dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas in tema di standard nazionale di comunicazione tra gli operatori nel settore del gas naturale*” approvate con deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas (di seguito: l’Autorità) 18 dicembre 2006, n. 294/06, successivamente modificate ed integrate con deliberazioni dell’Autorità 23 settembre 2008, ARG/com 134/08 e 17 dicembre 2008, ARG/gas 185/08.

## **2. Prestazioni esaminate**

Le presenti Istruzioni Operative definiscono il flusso di comunicazione ed i contenuti minimi indispensabili a garantire la correttezza degli scambi informativi per le seguenti prestazioni:

- a) preventivazione lavori;
- b) esecuzione lavori;
- c) disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
- d) riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- e) attivazione della fornitura;
- f) verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale.

Con successiva determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio le Istruzioni Operative saranno integrate con riferimento alle altre prestazioni a cui si applica la disciplina in materia di standard di comunicazione.

Per semplicità, nella redazione del presente documento, ci si è riferiti a scambi informativi tra distributore ed utente del servizio di distribuzione, intendendo ricomprendere anche il venditore (che, nella maggioranza dei casi, coincide con l’utente del servizio di distribuzione).

## **3. Sequenza del flusso di comunicazione**

Il flusso di comunicazione prevede almeno la seguente sequenza minima:

1. invio della richiesta al distributore;
2. ricezione della richiesta da parte del distributore con verifica della ammissibilità della stessa e, in caso di esito negativo, invio da parte del distributore del messaggio di inammissibilità, con indicazione dei relativi motivi, entro lo stesso giorno in cui è pervenuta la richiesta se singola o entro il giorno lavorativo successivo, nel caso di richieste massive; in caso di richiesta che non supera la verifica di ammissibilità, il distributore provvede all’annullamento della stessa mentre l’utente del servizio di distribuzione provvede eventualmente all’invio di una nuova richiesta;
3. eventuale trasmissione da parte del distributore all’utente del servizio di distribuzione della fissazione di un secondo appuntamento con il cliente finale in caso di mancato rispetto del primo appuntamento per causa distributore; la responsabilità della fissazione del secondo appuntamento, per mancata effettuazione del primo per cause imputabili al distributore, è posta sempre in capo a quest’ultimo;
4. invio da parte del distributore dell’esito dell’esecuzione della prestazione richiesta.

## **4. Dati minimi da scambiare per ciascuna prestazione esaminata**

Di seguito sono presentati i dati minimi che devono essere trasmessi tramite gli scambi informativi definiti per ciascuna tipologia di prestazione, il cui codice univoco è riportato in tabella 1.

Tabella 1 – Codici univoci delle tipologie di prestazione

CODICE	TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE
PN1	Preventivo nuovo impianto
PM1	Preventivo modifica impianto
PR1	Preventivo rimozione impianto
E01	Esecuzione lavori
D01	Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale
R01	Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità
A40	Attivazione della fornitura soggetta alla disciplina prevista dalla deliberazione n. 40/04
A01	Attivazione della fornitura non soggetta alla disciplina prevista dalla deliberazione n. 40/04
V01	Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale

#### 4.1 Preventivazione lavori

4.1.1 Trasmissione al distributore della richiesta di preventivo: in tabella 2 sono riportati i dati minimi indispensabili per la richiesta di preventivo, differenziati per le tre casistiche di preventivo individuate.

Tabella 2 – Elenco dei dati minimi per tipologia di richiesta di preventivo

	Preventivo nuovo impianto	Preventivo modifica impianto	Preventivo rimozione impianto
<b>Dati identificativi richiesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- codice univoco prestazione (PN1)</li> <li>- codice identificativo mittente (P.IVA)</li> <li>- codice identificativo destinatario (P.IVA) codice pratica utente (alfanumerico)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- codice univoco prestazione (PM1)</li> <li>- codice identificativo mittente (P.IVA)</li> <li>- codice identificativo destinatario (P.IVA) codice pratica utente (alfanumerico)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- codice univoco prestazione (PR1)</li> <li>- codice identificativo mittente (P.IVA)</li> <li>- codice identificativo destinatario (P.IVA) codice pratica utente (alfanumerico)</li> </ul>
<b>Dati identificativi PdR</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- codice PdR (codice come da deliberazione n. 138/04 – alfanumerico xxxxxxxxxxxxxx);</li> <li>- matricola misuratore (se installato)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- codice PdR (codice come da deliberazione n. 138/04 – alfanumerico xxxxxxxxxxxxxx);</li> <li>- matricola misuratore (se installato)</li> </ul>
<b>Dati identificativi cliente finale (Anagrafica e indirizzo per effettuazione sopralluogo)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- cognome cliente finale</li> <li>- nome cliente finale</li> <li>- ragione sociale cliente finale (in alternativa ai precedenti)</li> <li>- codice fiscale</li> <li>- recapito telefonico cliente finale</li> <li>- toponimo ubicazione fornitura</li> <li>- nome strada ubicazione fornitura</li> <li>- numero civico ubicazione fornitura</li> <li>- CAP ubicazione fornitura</li> <li>- codice ISTAT comune</li> <li>- comune ubicazione fornitura</li> <li>- provincia ubicazione fornitura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- cognome cliente finale</li> <li>- nome cliente finale</li> <li>- ragione sociale cliente finale (in alternativa ai precedenti)</li> <li>- codice fiscale</li> <li>- recapito telefonico cliente finale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- cognome cliente finale</li> <li>- nome cliente finale</li> <li>- ragione sociale cliente finale (in alternativa ai precedenti)</li> <li>- codice fiscale</li> <li>- recapito telefonico cliente finale</li> </ul>

	Preventivo nuovo impianto	Preventivo modifica impianto	Preventivo rimozione impianto
<b>Informazioni tecniche di impianto</b>	- numero dei punti gas - potenzialità totale di utilizzazione (kW)	- potenzialità totale di utilizzazione (kW)	
<b>Informazioni di tipo commerciale</b>	- note cliente finale per contatto (campo note)	- note cliente finale per contatto (campo note)	- note cliente finale per contatto (campo note)

- 4.1.2 Trasmissione dell'esito della verifica di ammissibilità a seguito della ricezione della richiesta dell'utente del servizio di distribuzione:
- (i) codice univoco prestazione (PN1/ PM1/PR1);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) codice causale inammissibilità richiesta (codifiche al successivo paragrafo 5);
  - (vi) motivazione inammissibilità (descrizione della causale di cui alla precedente lettera (v), ove richiesta – campo note).
- 4.1.3 Trasmissione della data di appuntamento fissata con il richiedente il preventivo per secondo appuntamento in caso di mancato intervento causa distributore:
- (i) codice univoco prestazione (PN1/ PM1/PR1);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
  - (vi) data sopralluogo (gg/mm/aa);
  - (vii) fascia oraria sopralluogo (hh<sub>0</sub>:mm<sub>0</sub>/hh<sub>1</sub>:mm<sub>1</sub>).
- 4.1.4 Trasmissione dell'esito della richiesta all'utente del servizio di distribuzione:
- (i) codice univoco prestazione (PN1/ PM1/PR1);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
  - (vi) esito (positivo/negativo).

Nel caso di eseguibilità del lavoro richiesto, il distributore trasmette il preventivo con le informazioni definite dal Testo integrato della qualità dei servizi gas (fino al 31 dicembre 2008) e dalla Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012 (RQDG), altrimenti in via, indicandole ad esempio in un campo note, le motivazioni connesse all'impossibilità di dar seguito alla richiesta.

## 4.2 Esecuzione lavori

- 4.2.1 Trasmissione al distributore della richiesta lavori da preventivo:
- (i) codice univoco prestazione (E01);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) codice pratica preventivo a fronte del quale si richiede l'esecuzione del lavoro (assegnato dal distributore) (alfanumerico);
  - (vi) cognome cliente finale;
  - (vii) nome cliente finale;
  - (viii) ragione sociale cliente finale (in alternativa ai precedenti (vi) e (vii));

- (ix) recapito telefonico cliente finale.
- 4.2.2 Trasmissione dell'esito della verifica di ammissibilità a seguito della ricezione della richiesta dell'utente del servizio di distribuzione:
- (i) codice univoco prestazione (E01);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) codice pratica preventivo a fronte del quale si richiede l'esecuzione del lavoro (assegnato dal distributore) (alfanumerico);
  - (vi) codice causale inammissibilità richiesta (codifiche al successivo paragrafo 5);
  - (vii) motivazione inammissibilità (descrizione della causale di cui alla precedente lettera (v), ove richiesta – campo note).
- 4.2.3 Trasmissione della data di appuntamento fissata con il richiedente l'esecuzione lavori per secondo appuntamento in caso di mancato intervento causa distributore:
- (i) codice univoco prestazione (E01);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
  - (vi) data intervento (gg/mm/aa);
  - (vii) fascia oraria per intervento (hh<sub>0</sub>:mm<sub>0</sub>/hh<sub>1</sub>:mm<sub>1</sub>).
- 4.2.4 Trasmissione dell'esito della richiesta all'utente del servizio di distribuzione:
- (i) codice univoco prestazione (E01);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) codice pratica preventivo a fronte del quale si è richiesta l'esecuzione del lavoro (assegnato dal distributore) (alfanumerico);
  - (vi) esito (positivo/negativo);
  - (vii) codice PdR (ove applicabile, codice come da deliberazione n. 138/04 – alfanumerico xxxxxxxxxxxxxx);
  - (viii) data esecuzione lavori (gg/mm/aa).

### **4.3 Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale**

- 4.3.1 Trasmissione al distributore della richiesta di disattivazione su richiesta del cliente finale:
- (i) codice univoco prestazione (D01);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) codice PdR (codice come da deliberazione n. 138/04 – alfanumerico xxxxxxxxxxxxxx);
  - (vi) matricola misuratore;
  - (vii) cognome cliente finale;
  - (viii) nome cliente finale;
  - (ix) ragione sociale cliente finale (in alternativa ai precedenti (vii) e (viii));
  - (x) recapito telefonico cliente finale.
- 4.3.2 Trasmissione dell'esito della verifica di ammissibilità a seguito della ricezione della richiesta dell'utente del servizio di distribuzione:
- (i) codice univoco prestazione (D01);

- (ii) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (iii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iv) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (v) codice causale inammissibilità richiesta (codifiche al successivo paragrafo 5);
  - (vi) motivazione inammissibilità (descrizione della causale di cui alla precedente lettera (v), ove richiesta – campo note).
- 4.3.3 Trasmissione della data di appuntamento fissata con il richiedente la disattivazione per secondo appuntamento in caso di mancato intervento causa distributore:
- (i) codice univoco prestazione (D01);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
  - (vi) data intervento (gg/mm/aa);
  - (vii) fascia oraria intervento (hh<sub>0</sub>:mm<sub>0</sub>/hh<sub>1</sub>:mm<sub>1</sub>).
- 4.3.4 Trasmissione dell'esito della richiesta all'utente del servizio di distribuzione:
- (i) codice univoco prestazione (D01);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
  - (vi) codice PdR (codice come da deliberazione n. 138/04 – alfanumerico xxxxxxxxxxxxxxx);
  - (vii) matricola misuratore;
  - (viii) esito (positivo, negativo);
  - (ix) data disattivazione fornitura (gg/mm/aa);
  - (x) lettura di disattivazione;
  - (xi) lettura convertitore (se presente).

#### **4.4 Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità**

- 4.4.1 Trasmissione al distributore della richiesta di riattivazione:
- (i) codice univoco prestazione (R01);
  - (ii) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (iii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iv) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (v) codice PdR;
  - (vi) matricola misuratore;
  - (vii) cognome cliente finale;
  - (viii) nome cliente finale;
  - (ix) ragione sociale cliente finale (in alternativa ai precedenti (vii) e (viii));
  - (x) recapito telefonico cliente finale.
- 4.4.2 Trasmissione dell'esito della verifica di ammissibilità a seguito della ricezione della richiesta dell'utente del servizio di distribuzione:
- (i) codice univoco prestazione (R01);
  - (ii) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (iii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iv) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (v) codice causale inammissibilità richiesta (codifiche al successivo paragrafo 5);
  - (vi) motivazione inammissibilità (descrizione della causale di cui alla precedente lettera (v), ove richiesta – campo note).

- 4.4.3 Trasmissione della data di appuntamento fissata con il richiedente la riattivazione per secondo appuntamento in caso di mancato intervento causa distributore:
- (i) codice univoco prestazione (R01);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
  - (vi) data intervento (gg/mm/aa);
  - (vii) fascia oraria intervento (hh<sub>0</sub>:mm<sub>0</sub>/hh<sub>1</sub>:mm<sub>1</sub>).
- 4.4.4 Trasmissione dell'esito della richiesta all'utente del servizio di distribuzione:
- (i) codice univoco prestazione (R01);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
  - (vi) codice PdR (codice come da deliberazione n. 138/04 – alfanumerico xxxxxxxxxxxxxxx);
  - (vii) matricola misuratore;
  - (viii) esito (positivo, negativo);
  - (ix) data riattivazione fornitura (gg/mm/aa);
  - (x) lettura di riattivazione;
  - (xi) lettura convertitore (se presente).

#### **4.5 Attivazione della fornitura soggetta alla disciplina prevista dalla deliberazione n. 40/04**

I seguenti scambi informativi riguardano le richieste di attivazione che sono soggette alla disciplina prevista dalla deliberazione n. 40/04 e non sono da considerarsi in ordine temporale.

- 4.5.1 Trasmissione al distributore della richiesta di attivazione della fornitura:
- (i) codice univoco prestazione (A40);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) data ricevimento richiesta di attivazione da parte dell'utente (gg/mm/aa);
  - (vi) codice PdR;
  - (vii) matricola misuratore (se già installato);
  - (viii) anagrafica cliente finale per appuntamento e per l'eventuale invio delle informazioni relative all'incompletezza della documentazione (se il gruppo di misura non è stato ancora installato, i dati sono relativi all'ubicazione della fornitura), ossia:
    - a. cognome cliente finale;
    - b. nome cliente finale;
    - c. ragione sociale cliente finale (in alternativa alle precedenti a. e b.);
    - d. recapito telefonico cliente finale;
    - e. toponimo;
    - f. nome strada;
    - g. numero civico;
    - h. CAP;
    - i. codice ISTAT comune;
    - j. comune;
    - k. provincia;
  - (ix) dati necessari per l'identificazione del profilo di prelievo standard del cliente finale ai sensi dell'articolo 7 della deliberazione n. 138/04, ossia:

- a. categoria d'uso (codice come da deliberazione n. 17/07 - numerico 000);
  - b. classe di prelievo (codice come da deliberazione n. 17/07 – numerico 1/2/3);
  - (x) prelievo annuo previsto;
  - (xi) potenzialità massima richiesta dal cliente finale;
  - (xii) potenzialità totale installata presso l'impianto del cliente finale, per punti di riconsegna con prelievo annuo previsto superiore a 200.000 Smc;
  - (xiii) rilevanza del cliente finale ai fini della continuità del servizio (SI/NO).
- 4.5.2 Trasmissione dell'esito della verifica di ammissibilità a seguito della ricezione della richiesta dell'utente del servizio di distribuzione:
- (i) codice univoco prestazione (A40);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) codice PdR (codice come da deliberazione n. 138/04 – alfanumerico xxxxxxxxxxxx);
  - (vi) recapito al quale il cliente finale deve inviare o consegnare la documentazione;
  - (vii) esito verifica ammissibilità (positiva/negativa);
  - (viii) codice causale inammissibilità richiesta (in caso di esito negativo) (codifiche al successivo paragrafo 5);
  - (ix) motivazione inammissibilità (in caso di esito negativo, descrizione della causale di cui alla precedente lettera (viii), ove richiesta – campo note).
- 4.5.3 Trasmissione all'utente del servizio di distribuzione della data di ricezione della documentazione:
- (i) codice univoco prestazione (A40);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
  - (vi) data ricevimento documentazione da parte del cliente finale (gg/mm/aa).
- 4.5.4 Trasmissione dell'esito negativo della verifica di completezza della documentazione:
- (i) codice univoco prestazione (A40);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
  - (vi) codice PdR (codice come da deliberazione n. 138/04 – alfanumerico xxxxxxxxxxxx);
  - (vii) elenco documentazione mancante o irregolare (campo note);
  - (viii) eventuali note (campo note);
  - (ix) comunicazione inviata al cliente finale (da rendere disponibile in formato elettronico, se preferito in alternativa ai precedenti (vii) e (viii)).
- 4.5.5 Trasmissione dell'esito dell'accertamento documentale:
- (i) codice univoco prestazione (A40);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
  - (vi) codice PdR (codice come da deliberazione n. 138/04 – alfanumerico xxxxxxxxxxxx);

- (vii) data accertamento documentale (gg/mm/aa);
  - (viii) esito (positivo/negativo/impedito).
- 4.5.6 Trasmissione dell'esito dell'attivazione della fornitura:
- (i) codice univoco prestazione (A40);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
  - (vi) codice PdR (codice come da deliberazione n. 138/04 – alfanumerico xxxxxxxxxxxxxxx);
  - (vii) matricola misuratore;
  - (viii) esito (positivo/negativo);
  - (ix) data attivazione fornitura (gg/mm/aa);
  - (x) lettura di attivazione;
  - (xi) anno di fabbricazione del gruppo di misura;
  - (xii) matricola convertitore (se presente);
  - (xiii) lettura convertitore (se presente).
- 4.5.7 Entro 30 giorni dalla data di attivazione, il distributore comunica o conferma all'utente del servizio di distribuzione i dati tecnici di cui all'Articolo 13, comma 13.6 della deliberazione n. 138/04, ossia:
- (i) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (ii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iii) codice PdR (codice come da deliberazione n. 138/04 – alfanumerico xxxxxxxxxxxxxxx);
  - (iv) matricola misuratore;
  - (v) tipologia di utenza (classe del gruppo di misura);
  - (vi) ubicazione PdR:
    - a. toponimo;
    - b. nome strada;
    - c. numero civico;
    - d. CAP;
    - e. codice ISTAT comune;
    - f. comune;
    - g. provincia;
  - (vii) dati necessari per l'identificazione del profilo di prelievo standard del cliente finale ai sensi dell'articolo 7 della deliberazione n. 138/04, ossia:
    - a. categoria d'uso (codice come da deliberazione n. 17/07 - numerico 000);
    - b. classe di prelievo (codice come da deliberazione n. 17/07 – numerico 1/2/3);
  - (viii) massimo prelievo orario contrattuale;
  - (ix) codice del punto di consegna dell'impianto di distribuzione che alimenta il PdR;
  - (x) pressione di misura, se diversa da quella corrispondente alla bassa pressione;
  - (xi) anno di fabbricazione del gruppo di misura;
  - (xii) matricola convertitore (se presente);
  - (xiii) lettura convertitore (se presente);
  - (xiv) lettura di avvio del servizio di distribuzione;
  - (xv) eventuale coefficiente correttivo dei volumi (solo se non è presente il convertitore).
- 4.5.8 Trasmissione della sospensione della fornitura:
- (i) codice univoco prestazione (A40);

- (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
- (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
- (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
- (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
- (vi) codice PdR (codice come da deliberazione n. 138/04 – alfanumerico xxxxxxxxxxxxxxx);
- (vii) matricola misuratore;
- (viii) data sospensione fornitura (gg/mm/aa);
- (ix) lettura di sospensione;
- (x) lettura convertitore (se presente);
- (xi) comunicazione inviata al cliente finale (da rendere disponibile in formato elettronico).

4.5.9 Trasmissione dell'annullamento della richiesta di attivazione della fornitura:

- (i) codice univoco prestazione (A40);
- (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
- (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
- (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
- (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
- (vi) codice PdR (codice come da deliberazione n. 138/04 – alfanumerico xxxxxxxxxxxxxxx);
- (vii) data annullamento richiesta (gg/mm/aa);
- (viii) causale annullamento (campo note).

**4.6 Attivazione della fornitura non soggetta alla disciplina prevista dalla deliberazione n. 40/04**

I seguenti scambi informativi riguardano le richieste di attivazione che non sono soggette alla disciplina prevista dalla deliberazione n. 40/04.

4.6.1 Trasmissione al distributore della richiesta di attivazione della fornitura:

- (i) codice univoco prestazione (A01);
- (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
- (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
- (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
- (v) data ricevimento richiesta di attivazione da parte dell'utente (gg/mm/aa);
- (vi) codice PdR (codice come da deliberazione n. 138/04 – alfanumerico xxxxxxxxxxxxxxx);
- (vii) matricola misuratore (se già installato);
- (viii) anagrafica cliente finale (se il gruppo di misura non è stato ancora installato, i dati sono relativi all'ubicazione della fornitura), ossia:
  - a. cognome cliente finale;
  - b. nome cliente finale;
  - c. ragione sociale cliente finale (in alternativa alle precedenti a. e b.);
  - d. recapito telefonico cliente finale;
  - e. toponimo;
  - f. nome strada;
  - g. numero civico;
  - h. CAP;
  - i. codice ISTAT comune;
  - j. comune;
  - k. provincia;
- (ix) dati necessari per l'identificazione del profilo di prelievo standard del cliente finale ai sensi dell'articolo 7 della deliberazione n. 138/04, ossia:

- a. categoria d'uso (codice come da deliberazione n. 17/07 - numerico 000);
  - b. classe di prelievo (codice come da deliberazione n. 17/07 – numerico 1/2/3);
  - (x) prelievo annuo previsto;
  - (xi) potenzialità massima richiesta dal cliente finale;
  - (xii) potenzialità totale installata presso l'impianto del cliente finale, per punti di riconsegna con prelievo annuo previsto superiore a 200.000 Smc;
  - (xiii) rilevanza del cliente finale, ai fini della continuità del servizio (SI/NO).
- 4.6.2 Trasmissione dell'esito della verifica di ammissibilità a seguito della ricezione della richiesta dell'utente del servizio di distribuzione:
- (i) codice univoco prestazione (A01);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) codice causale inammissibilità richiesta (codifiche al successivo paragrafo 5);
  - (vi) motivazione inammissibilità (descrizione della causale di cui alla precedente lettera (v), ove richiesta – campo note).
- 4.6.3 Trasmissione della data di appuntamento fissata con il richiedente l'attivazione per secondo appuntamento in caso di mancato intervento causa distributore:
- (i) codice univoco prestazione (A01);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
  - (vi) data intervento (gg/mm/aa);
  - (vii) fascia oraria intervento (hh<sub>0</sub>:mm<sub>0</sub>/hh<sub>1</sub>:mm<sub>1</sub>).
- 4.6.4 Trasmissione dell'esito della richiesta all'utente del servizio di distribuzione:
- (i) codice univoco prestazione (A01);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
  - (vi) codice PdR (codice come da deliberazione n. 138/04 – alfanumerico xxxxxxxxxxxxxxx);
  - (vii) matricola misuratore;
  - (viii) esito (positivo, negativo);
  - (ix) data attivazione fornitura (gg/mm/aa);
  - (x) lettura di attivazione;
  - (xi) anno di fabbricazione del gruppo di misura;
  - (xii) matricola convertitore (se presente);
  - (xiii) lettura convertitore (se presente).
- 4.6.5 Entro 30 giorni dalla data di attivazione, il distributore comunica o conferma all'utente del servizio di distribuzione i dati tecnici di cui all'Articolo 13, comma 13.6 della deliberazione n. 138/04, ossia:
- (i) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (ii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iii) codice PdR (codice come da deliberazione n. 138/04 – alfanumerico xxxxxxxxxxxxxxx);
  - (iv) matricola misuratore
  - (v) tipologia di utenza (classe del gruppo di misura);
  - (vi) ubicazione PdR:

- a. toponimo;
- b. nome strada;
- c. numero civico;
- d. CAP;
- e. codice ISTAT comune;
- f. comune;
- g. provincia;
- (vii) dati necessari per l'identificazione del profilo di prelievo standard del cliente finale ai sensi dell'articolo 7 della deliberazione n. 138/04, ossia:
  - a. categoria d'uso (codice come da deliberazione n. 17/07 - numerico 000);
  - b. classe di prelievo (codice come da deliberazione n. 17/07 - numerico 1/2/3);
- (viii) massimo prelievo orario contrattuale;
- (ix) codice del punto di consegna dell'impianto di distribuzione che alimenta il PdR;
- (x) pressione di misura, se diversa da quella corrispondente alla bassa pressione;
- (xi) anno di fabbricazione del gruppo di misura;
- (xii) matricola convertitore (se presente);
- (xiii) lettura convertitore (se presente);
- (xiv) lettura di avvio del servizio di distribuzione;
- (xv) eventuale coefficiente correttivo dei volumi (solo se non è presente il convertitore).

#### **4.7 Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale**

4.7.1 Trasmissione al distributore della richiesta di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale:

- (i) codice univoco prestazione (V01);
- (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
- (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
- (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
- (v) codice PdR (codice come da deliberazione n. 138/04 - alfanumerico xxxxxxxxxxxxxx);
- (vi) matricola misuratore;
- (vii) cognome cliente finale;
- (viii) nome cliente finale;
- (ix) ragione sociale cliente finale (in alternativa ai precedenti (vii) e (viii));
- (x) recapito telefonico cliente finale.

4.7.2 Trasmissione dell'esito della verifica di ammissibilità a seguito della ricezione della richiesta dell'utente del servizio di distribuzione:

- a) con esito positivo:
  - (i) codice univoco prestazione (V01);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) codice PdR (codice come da deliberazione n. 138/04 - alfanumerico xxxxxxxxxxxxxx);
  - (vi) matricola misuratore;
  - (vii) tipologia di utenza;
  - (viii) anno di fabbricazione del gruppo di misura;

- (ix) data ultima verifica (gg/mm/aa) (l'assenza di questo dato comporta l'applicazione delle condizioni economiche - 40 e 5 euro, in ragione della vetustà del gruppo di misura - definite dal Testo integrato della qualità dei servizi gas (fino al 31 dicembre 2008) e dalla RQDG);
  - (x) costo della verifica in loco;
  - (xi) costo della verifica in laboratorio;
  - (xii) data ultima per la conferma della richiesta di verifica (gg/mm/aa);
- b) con esito negativo:
- (i) codice univoco prestazione (V01);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) codice causale inammissibilità richiesta (codifiche al successivo paragrafo 5);
  - (vi) motivazione inammissibilità (descrizione della causale di cui alla precedente lettera (v), ove richiesta – campo note).
- 4.7.3 Trasmissione al distributore della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale:
- (i) codice univoco prestazione (V01);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) codice PdR (codice come da deliberazione n. 138/04 – alfanumerico xxxxxxxxxxxx);
  - (vi) matricola misuratore;
  - (vii) conferma verifica (positiva/negativa);
- nel caso in cui l'utente del servizio di distribuzione sia già a conoscenza delle informazioni utili al cliente finale per decidere se confermare la richiesta di verifica del gruppo di misura, così che il flusso di comunicazioni possa iniziare direttamente dal punto 4.7.3, si aggiungono ai precedenti dati - da (i) a (vii) - i seguenti:
- (viii) cognome cliente finale;
  - (ix) nome cliente finale;
  - (x) ragione sociale cliente finale (in alternativa ai precedenti (viii) e (ix));
  - (xi) recapito telefonico cliente finale.
- 4.7.4 Trasmissione della data di appuntamento fissata con il richiedente la verifica del gruppo di misura per secondo appuntamento in caso di mancato intervento causa distributore:
- (i) codice univoco prestazione (V01);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
  - (vi) data intervento (gg/mm/aa);
  - (vii) fascia oraria intervento (hh<sub>0</sub>:mm<sub>0</sub>/hh<sub>1</sub>:mm<sub>1</sub>).
- 4.7.5 Trasmissione della comunicazione che la verifica del gruppo di misura sarà effettuata in laboratorio:
- (i) codice univoco prestazione (V01);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);

- (vi) codice PdR (codice come da deliberazione n. 138/04 – alfanumerico xxxxxxxxxxxxxxx);
  - (vii) matricola misuratore;
  - (viii) stima dei tempi previsti per l'effettuazione della verifica (gg/mm/aa);
  - (ix) cognome della persona responsabile;
  - (x) nome della persona responsabile;
  - (xi) recapito telefonico della persona responsabile.
- 4.7.6 Trasmissione del resoconto della verifica all'utente del servizio di distribuzione:
- (i) codice univoco prestazione (V01);
  - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
  - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
  - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
  - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
  - (vi) codice PdR (codice come da deliberazione n. 138/04 – alfanumerico xxxxxxxxxxxxxxx);
  - (vii) matricola misuratore;
  - (viii) esito (positivo/negativo);
  - (ix) verifica laboratorio (SI/NO);
  - (x) cause necessità verifica laboratorio (solo se SI al precedente punto (ix)) (campo note);
  - (xi) data verifica gruppo di misura (gg/mm/aa);
  - (xii) lettura di verifica;
  - (xiii) sostituzione gruppo di misura (SI/NO);
  - (xiv) data sostituzione gruppo di misura (solo se SI al precedente punto (xiii)) (gg/mm/aa);
  - (xv) lettura del nuovo gruppo di misura (solo se SI al precedente punto (xiii));
  - (xvi) resoconto verifica e altra documentazione prevista dalla normativa tecnica (da rendere disponibile in formato elettronico).
- 4.7.7 Con riferimento all'Articolo 43, comma 43.11, lettera a) del Testo integrato della qualità dei servizi gas (fino al 31 dicembre 2008) e all'Articolo 41, comma 41.10, lettera a) della RQDG, il distributore comunica all'utente del servizio di distribuzione, per ciascun PdR interessato, le seguenti informazioni:
- (i) codice identificativo distributore (P.IVA);
  - (ii) codice identificativo utente (P.IVA);
  - (iii) codice PdR (codice come da deliberazione n. 138/04 – alfanumerico xxxxxxxxxxxxxxx);
  - (iv) matricola misuratore;
  - (v) anno di fabbricazione del gruppo di misura;
  - (vi) data prevista per la sostituzione del gruppo di misura (gg/mm/aa);
  - (vii) cognome cliente finale;
  - (viii) nome cliente finale;
  - (ix) ragione sociale cliente finale (in alternativa ai precedenti (vii) e (viii));
  - (x) nome strada ubicazione fornitura;
  - (xi) numero civico ubicazione fornitura;
  - (xii) CAP ubicazione fornitura;
  - (xiii) comune ubicazione fornitura;
  - (xiv) provincia ubicazione fornitura.

## 5. Causali di inammissibilità

5.1 Di seguito sono riportate le casistiche individuate per tutte le prestazioni esaminate:

- a) errori formali comuni:

- (i) il *template* (formato file e/o tracciato) utilizzato non è congruo (001);
  - (ii) il tipo dato non è corrispondente al formato definito (002);
  - (iii) il codice univoco della prestazione non è previsto (003);
- b) errori di completezza comuni: i campi obbligatori non sono stati compilati o non sono stati correttamente compilati (004);
- c) errori di sistema comuni: la richiesta (identificata dal codice pratica utente) è già pervenuta (005);
- d) errori sostanziali comuni:
- (i) la tipologia di richiesta non è coerente con lo stato del PdR (006);
  - (ii) il codice PdR non esiste (007);
  - (iii) l'utente non è accreditato presso il distributore (ove applicabile) (008);
  - (iv) PdR non di competenza del distributore (ove applicabile) (009);
  - (v) PdR non nella titolarità dell'utente richiedente (ove applicabile) (010);
  - (vi) la coppia codice PdR - matricola misuratore non è congruente (ove applicabile) (011);
  - (vii) il codice PdR è posizionato in altra ubicazione - comune o provincia (ove applicabile) (012).
- 5.2 Di seguito sono riportate le casistiche individuate con specifico riferimento alla prestazione di preventivazione:
- a) altri errori sostanziali:
- (i) l'indirizzo non è individuabile perché la denominazione riportata non è contemplata nello stradario del distributore e non è comunque possibile identificarla (013);
  - (ii) l'indirizzo non è individuabile perché non c'è corrispondenza tra comune e provincia (014);
  - (iii) la richiesta non è eseguibile (015).
- 5.3 Di seguito sono riportate le casistiche individuate con specifico riferimento alla prestazione di esecuzione lavori:
- a) altri errori sostanziali:
- (i) il codice pratica preventivo (assegnato dal distributore), a fronte del quale si richiede l'esecuzione del lavoro, non esiste (016);
  - (ii) il codice pratica preventivo (assegnato dal distributore) è riferito ad un preventivo scaduto (017);
  - (iii) mancato rispetto delle modalità di accettazione del preventivo dichiarate dal distributore (018).
- 5.4 Di seguito sono riportate le casistiche individuate con specifico riferimento alla prestazione di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale:
- a) altri errori sostanziali:
- (i) PdR abbinato ad un cliente finale diverso da quello dichiarato nella richiesta (019).
- 5.5 Di seguito sono riportate le casistiche individuate con specifico riferimento alla prestazione di attivazione della fornitura:
- a) altri errori sostanziali:
- (i) la richiesta non è compatibile da un punto di vista tecnico con le caratteristiche della rete di distribuzione e/o del gruppo di misura (020);

(ii) PdR già attivo con l'utente richiedente (021).

5.6 La tabella 3 riassume i codici univoci per l'individuazione della causale di inammissibilità.

Tabella 3 – Codici univoci delle causali di inammissibilità

CODICE	DESCRIZIONE CAUSALE INAMMISSIBILITA'
001	il template (formato file e/o tracciato) utilizzato non è congruo
002	il tipo dato non è corrispondente al formato definito
003	il codice univoco della prestazione non è previsto
004	i campi obbligatori non sono stati compilati o non sono stati correttamente compilati
005	la richiesta (identificata dal codice pratica utente) è già pervenuta
006	la tipologia di richiesta non è coerente con lo stato del PdR
007	il codice PdR non esiste
008	l'utente non è accreditato presso il distributore
009	PdR non di competenza del distributore
010	PdR non nella titolarità dell'utente richiedente
011	la coppia codice PdR - matricola misuratore non è congruente
012	il codice PdR è posizionato in altra ubicazione - comune o provincia
013	l'indirizzo non è individuabile perché la denominazione riportata non è contemplata nello stradario del distributore e non è comunque possibile identificarla
014	l'indirizzo non è individuabile perché non c'è corrispondenza tra comune e provincia
015	la richiesta non è eseguibile
016	il codice pratica preventivo (assegnato dal distributore), a fronte del quale si richiede l'esecuzione del lavoro, non esiste
017	il codice pratica preventivo (assegnato dal distributore) è riferito ad un preventivo scaduto
018	mancato rispetto delle modalità di accettazione del preventivo dichiarate dal distributore
019	PdR abbinato ad un cliente finale diverso da quello dichiarato nella richiesta
020	la richiesta non è compatibile da un punto di vista tecnico con le caratteristiche della rete di distribuzione e/o del gruppo di misura
021	PdR già attivo con l'utente richiedente

## 6. Aggiornamento iniziale e periodico delle informazioni

In attuazione di quanto stabilito dall'articolo 10 delle "Disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in tema di standard nazionale di comunicazione tra gli operatori nel settore del gas naturale", il distributore, in mancanza di uno strumento di comunicazione evoluto che garantisca l'allineamento in tempo reale delle informazioni, è tenuto ad inviare ai soggetti di

cui all'articolo 2, comma 1, lettere b) e c), con riferimento ai PdR con contratto di fornitura attivo, almeno i seguenti dati:

- (i) codice identificativo mittente (P.IVA);
- (ii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
- (iii) codice PdR (codice come da deliberazione n. 138/04 – alfanumerico xxxxxxxxxxxx);
- (iv) matricola misuratore;
- (v) tipologia di utenza;
- (vi) anno di fabbricazione del gruppo di misura;
- (vii) cognome cliente finale;
- (viii) nome cliente finale;
- (ix) ragione sociale cliente finale (in alternativa ai precedenti (vii) e (viii));
- (x) nome strada;
- (xi) numero civico;
- (xii) CAP;
- (xiii) codice ISTAT comune;
- (xiv) comune;
- (xv) provincia;
- (xvi) recapito telefonico.

## 7. Tempi di adozione

L'entrata in vigore dei codici univoci di cui alle tabelle 1 e 3 è fissata al più tardi entro 60 (sessanta) giorni solari dalla data di pubblicazione delle presenti Istruzioni Operative, in coerenza con quanto previsto dall'Articolo 7, comma 7.2, lettera b), delle “*Disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in tema di standard nazionale di comunicazione tra gli operatori nel settore del gas naturale*”.

## 8. Altri aspetti peculiari dello strumento di comunicazione messo a disposizione

### 8.1 Posta elettronica certificata (PEC)

#### a) Standardizzazione dell'oggetto della mail

Nel caso di invio singolo l'oggetto della mail deve recare la dicitura “Richiesta /Esito/Inammissibilità richiesta di *codice univoco prestazione (PN1/PM1/PR1/E01/D01/R01/A40/A01/V01)* – Denominazione Utente (*Codice Identificativo mittente - P.IVA*) - Codice Pratica Utente - Codice Pratica Distributore” (quest'ultimo solo per i messaggi di mancato appuntamento per causa distributore e di esito della richiesta).

Nel caso di invio multiplo, ossia per un numero di richieste maggiore di uno, l'oggetto della mail deve recare la dicitura “Richieste/Esiti/Inammissibilità richieste di *codice univoco prestazione (PN1/PM1/PR1/E01/D01/R01/A40/A01/V01)* – Denominazione Utente (*Codice Identificativo mittente - P.IVA*)”.

#### b) File allegati alla mail

Il file Excel o equivalente allegato alla PEC contiene tutti i dati minimi per ciascuno scambio informativo, di cui al precedente paragrafo 4, identificati grazie ad una riga di intestazione; nel caso in cui il messaggio riguardi più punti di riconsegna l'allegato presenta un numero di righe compilate pari al numero di PdR.

La trasmissione di documenti quali, a titolo di esempio, il preventivo ed il resoconto della verifica del gruppo di misura avviene utilizzando il formato Pdf.

#### c) Definizione dell'appuntamento con il cliente finale

La responsabilità è in carico al distributore.

## **8.2 Strumento evoluto**

Nel periodo transitorio, l'eventuale strumento di comunicazione evoluto messo a disposizione dal distributore dovrà garantire la gestione dell'intero flusso informativo per tutte le prestazioni di cui al precedente paragrafo 2.