

DCO 14/10

**SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO PER LA GESTIONE DEI
RAPPORTI FRA I DIVERSI OPERATORI DEI MERCATI
LIBERALIZZATI (SII)**

*Documento per la consultazione
nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione, 23 settembre 2008, ARG/com 134/08*

Mercati di incidenza: elettricità e gas naturale

21 maggio 2010

Premessa

Il presente documento ha come oggetto la consultazione della riforma che l'Autorità intende proporre in materia di gestione dei rapporti fra operatori dei settori dell'energia elettrica e del gas per via dell'introduzione di un Sistema Informativo Integrato.

Tale riforma è una proposta volta al superamento delle criticità strutturali che, nonostante una regolazione anche di dettaglio adottata da parte dell'Autorità, paiono completamente superabili, a fronte della molteplicità di soggetti che caratterizza i settori energetici italiani e con la dimensione che il numero delle interazioni fra questi va assumendo dall'avvio del mercato liberalizzato di massa, solo con una modifica architetturale dei rapporti fra gli operatori.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità, per iscritto, le loro osservazioni e le loro proposte entro e non oltre il **25 giugno 2010**, termine improrogabile di chiusura della presente consultazione. Oltre agli spunti presenti nel documento è possibile segnalare ulteriori aspetti e problematiche non evidenziate, indicando anche eventuali proposte per le possibili soluzioni. 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.*

È preferibile che i soggetti interessati inviino osservazioni e commenti attraverso il servizio telematico interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it). In alternativa i soggetti interessati possono inviare osservazioni e commenti al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi: e-mail con allegato il file contenente le osservazioni, fax, posta:

***Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione Mercati***

*Piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02.655.65.290/284
fax 02.655.65.265
sito internet: www.autorita.energia.it
e-mail: mercati@autorita.energia.it*

SOMMARIO

INTRODUZIONE.....	3
1. ASPETTI CRITICI DELL'ATTUALE ORGANIZZAZIONE DEI MERCATI ENERGETICI ITALIANI QUANTO ALLA GESTIONE DELLA CLIENTELA FINALE DI MASSA.....	3
2. CONTESTO NORMATIVO E REGOLATORIO	6
3. IL SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO	9
4. OBIETTIVI ASSOCIATI ALLA REALIZZAZIONE DI UN SII.....	10
Obiettivo 1. Maggiore robustezza del processo di switching e riduzione del contenzioso	10
Obiettivo 2. Riduzione delle barriere all'ingresso e incremento della concorrenza nel segmento retail del mercato.....	10
Obiettivo 3. Accessibilità da parte dei venditori ai dati necessari per lo switching	10
Obiettivo 4. Riduzione dei costi di sistema e dei costi a carico dei venditori per la gestione dei processi.....	11
Obiettivo 5. Agevolazione di future razionalizzazioni di processi diversi dallo switching.....	11
Obiettivo 6. Agevolazione dell'attività di monitoraggio del mercato della vendita al dettaglio ...	11
Obiettivo 7. Semplificazione dell'assetto regolatorio.....	12
5. MODELLI ALTERNATIVI DEL SII	12
SII basato su agente per comunicazioni centralizzate.....	13
SII basato su un agente per comunicazioni e gestione dati centralizzati.	14
6. CRITERI GENERALI RELATIVI ALLA REALIZZAZIONE DI UN SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO	15
Indipendenza del gestore del SII.....	15
Regolazione delle attività del gestore	15
7. VALUTAZIONE DEI MODELLI RISPETTO AGLI OBIETTIVI.....	15
8. CENNI A ESPERIENZE INTERNAZIONALI: PAESI BASSI, REGNO UNITO, SPAGNA	17
Regno Unito	17
Paesi Bassi	19
Spagna.....	20

Introduzione

Il presente documento per la consultazione si inquadra nel procedimento avviato con la deliberazione dell’Autorità 23 settembre 2008, ARG/com 134/08 in cui è stato dato mandato alla Direzione Mercati di predisporre le attività istruttorie tese alla definizione e implementazione di un sistema informatico centralizzato per la gestione dei profili descrittivi del cliente finale aventi natura e finalità anche diversa tra loro, quali ad esempio i profili concernenti i dati di misura dei prelievi, i dati anagrafici etc. dando priorità alle attività relative alla realizzazione del predetto sistema per il mercato elettrico al dettaglio.

L’Autorità ha avviato i lavori di studio di tale riforma, che prevede il riordino della disciplina delle prestazioni funzionali ai rapporti tra i diversi attori che operano in un mercato liberalizzato fin qui strutturata assumendo la modalità di interazione bilaterale fra i soggetti come riferimento base, e illustra nel presente documento i possibili scenari di riforma regolatoria di tale disciplina, anche a seguito di una ricognizione internazionale delle esperienze di altri mercati liberalizzati.

A seguire sono previsti altri atti dell’Autorità conseguenti al progressivo sviluppo delle attività di analisi e studio delle nuove proposte che affronteranno sempre più specificatamente gli ambiti di applicazione e la pianificazione dell’implementazione dei diversi processi ritenuti rilevanti alla revisione strutturale e che terranno conto delle osservazioni mosse al riguardo dagli operatori ed analizzate dagli Uffici dell’Autorità al presente documento per la consultazione.

1. Aspetti critici dell’attuale organizzazione dei mercati energetici Italiani quanto alla gestione della clientela finale di massa

- 1.1 L’apertura dei mercati dell’energia elettrica e del gas naturale alla clientela di massa, domestica e commerciale, ha determinato importanti cambiamenti: da un lato, rispetto ai primi anni della liberalizzazione in cui l’accesso al mercato era limitato a pochi grandi consumatori, si è registrato un aumento costante nel numero di passaggi al mercato libero da parte di clienti di dimensioni sempre minori, fino alla clientela domestica, dall’altro diversi nuovi venditori sono entrati nel mercato.
- 1.2 Il cambiamento di scala nella numerosità di clienti e venditori, unitamente all’elevata numerosità delle imprese di distribuzione attive, sta mettendo alla prova l’efficacia di procedure e meccanismi organizzativi per la gestione delle attività che comportano lo scambio d’informazioni, nonché l’aggiornamento delle relazioni contrattuali tra i diversi operatori coinvolti. Alcuni dei processi ad alta criticità sono, ad esempio, quello dello *switching* dei clienti finali e quello della gestione dei dati di misura. La problematica è tuttavia più ampia e riguarda, più in generale, i rapporti, tra soggetti che operano ai diversi livelli della filiera, connessi alla gestione dei clienti di massa. Le procedure per la gestione di tali rapporti sono infatti stati disegnati e attuati in un contesto in cui il numero degli interlocutori coinvolti e la frequenza delle transazioni erano significativamente minori e in una situazione in cui non erano ancora sviluppati alcuni processi, in particolare legati alla clientela di massa. Si pensi, a titolo esemplificativo, al problema dell’erogazione dei *bonus* sociali, o anche a quello della gestione del regime cosiddetto di “scambio sul posto”.
- 1.3 La portata del cambiamento in corso è evidente se si considerano le dimensioni dei mercati

relativi alla clientela di massa: il mercato elettrico, considerando solo quello “di massa”, ossia le basse tensioni, conta circa 28,5 milioni di clienti domestici e circa 7,5 milioni di clienti commerciali e piccole industrie. Circa il 9% della clientela domestica e il 32% dei clienti industriali e commerciali sono forniti sul mercato libero, mentre i rimanenti sono ancora serviti in regime di maggior tutela dall’impresa di distribuzione o da società ad essa collegata¹. Nel settore elettrico, a differenza del settore gas, la distribuzione dell’energia è fortemente concentrata: complessivamente i distributori elettrici italiani risultano essere 131, ma di questi 62 operano nella sola regione Trentino Alto Adige. Il gruppo Enel, con le sue società controllate, è il primo distributore del Paese con l’87% dei volumi distribuiti, seguito dal gruppo A2A (4,1%) e da Acea Electrabel (3,4%). Gli altri distributori detengono invece quote marginali². Le imprese di vendita sono circa 350³; di queste il gruppo ENEL detiene più del 40% delle quote di mercato, mentre i primi 20 operatori hanno quote comprese tra il 6% e lo 0,6%. Altri operatori minori nel complesso forniscono il 10% dei clienti⁴.

- 1.4 Il settore del gas naturale, considerandolo solo per il suo segmento “di massa”, conta circa 18,5 milioni di clienti domestici e circa 1 milione e 400 mila utenze commerciali e piccole industrie. Di questi clienti circa il 5% della clientela domestica e il 40% dei clienti industriali e commerciali sono forniti sul mercato libero, mentre i rimanenti sono ancora serviti in regime di tutela da società di vendita sulla base di condizioni economiche definite dall’Autorità⁵. Nel settore gas operano circa 370 imprese di distribuzione di cui 71 sono in Lombardia. Il gruppo Eni, con le sue società controllate, è il primo distributore del Paese con circa il 26% dei volumi distribuiti, seguito dal gruppo ENEL (10,8%) e da Hera (6,4%). Gli altri 17 distributori maggiori detengono quote comprese tra il 6% e l’1% mentre i distributori minori, nel loro complesso detengono quote marginali che complessivamente ammontano al 22%⁶. Le imprese di vendita sono più di 400⁷; di queste il gruppo ENI detiene il 38% delle quote di mercato, mentre i successivi 18 operatori hanno quote comprese tra il 18% e lo 0,4%. Altri operatori minori nel complesso forniscono l’11% dei clienti⁸.
- 1.5 Di seguito sono riportate le diverse aree di criticità che sono emerse nell’ambito degli approfondimenti sul tema relativo ai flussi informativi relativi all’attività di *switching* delle interazioni con gli operatori del settore, nonché alla messa a disposizione dei dati di misura per l’aggregazione delle misure, effettuati dall’Autorità.
- 1.6 In primo luogo, gli elevati costi di gestione che gli operatori⁹ che richiedono lo *switching* devono sostenere a causa dell’eterogeneità e variabilità nel tempo dei contenuti dei flussi informativi adottati dai differenti distributori. Costi amplificati anche dalla duplicazione delle comunicazioni e dei trasferimenti dei dati che caratterizzano il processo di *switching* e dalla disomogeneità dei meccanismi di *switching* applicati nei settori elettrico e del gas naturale. Tra l’altro, tale disomogeneità potrebbe rappresentare uno dei fattori ostativi allo sviluppo di

¹ Fonte: pubblicazione on-line AEEG relativa all’evoluzione del servizio di maggior tutela riferiti al periodo 1 luglio 2007 – 31 dicembre 2009.

² Fonte: relazione annuale dell’Autorità 2009 pagina 59 (dati riferiti al 2008).

³ Fonte: sito internet dell’Autorità, elenco operatori

⁴ Il dato percentuale è riferito all’energia fornita complessiva, comprendendo quindi anche il servizio di maggior tutela; fonte: relazione annuale dell’Autorità 2009 pagina 76 (dati riferiti al 2008).

⁵ Fonte: relazione annuale dell’Autorità 2009 pagina 143 (dati riferiti al 2008)

⁶ Fonte: relazione annuale dell’Autorità 2009 pagina 134 (dati riferiti al 2008).

⁷ Fonte: elenco delle società autorizzate alla vendita dal MSE

⁸ Il dato percentuale è riferito all’energia fornita complessiva, comprendendo quindi anche il servizio di tutela; fonte: relazione annuale dell’Autorità 2009 pagina 142 (dati riferiti al 2008).

⁹ In base alla regolazione vigente nel settore elettrico (nel settore del gas naturale) le richieste di *switching* vengono inoltrate al distributore dagli utenti del dispacciamento (dagli utenti del servizio di distribuzione) che hanno il mandato dei clienti finali di firmare per loro conto i contratti di trasporto e di dispacciamento (di distribuzione e trasporto).

forniture congiunte di gas ed elettricità, che nei mercati più avanzati, quale ad esempio il Regno Unito, sono quelle su cui è più accesa la concorrenza tra gli esercenti la vendita al dettaglio (di seguito: venditori).

- 1.7 In secondo luogo, nonostante la normativa richieda l'obbligo di riportare nelle bollette le informazioni necessarie l'identificazione del punto di prelievo, non sempre il cliente dispone di tali informazioni e ciò comporta costi aggiuntivi per i venditori che, in particolare per la clientela di massa, sono spesso costretti a ripetuti contatti con il cliente per concludere il processo di acquisizione. L'indisponibilità o l'incompletezza dei dati identificativi dei punti di prelievo e dei clienti finali che impediscono agli operatori di redigere correttamente le richieste da inviare ai distributori generando un congruo numero di *switching* non andati a buon fine.
- 1.8 In terzo luogo, potenziali effetti anticoncorrenziali dovuti a:
 - a) l'integrazione verticale tra distributore e venditore,
 - b) meccanismi bilaterali di gestione dei rapporti tra operatori attivi a diversi livelli della filiera, in particolare nel settore del gas.
- 1.9 Tali criticità hanno già manifestato importanti effetti. Vi è evidenza, infatti, che i venditori tendono a limitare l'espansione della propria attività selezionando determinate aree geografiche. L'interazione con ogni nuova impresa di distribuzione, infatti, comporta l'instaurarsi di nuove relazioni e diverse procedure bilaterali per lo scambio di informazioni e di dati. In pratica ciò si traduce in un investimento in termini di risorse, personale e procedure informatiche, necessario per poter rendere efficiente l'interazione con le imprese di distribuzione.
- 1.10 L'Autorità ha, inoltre, ricevuto numerose segnalazioni circa comportamenti anomali di distributori e venditori. In particolare circa:
 - il mancato rispetto delle tempistiche di notifica e comunicazione dei dati imposte dalla regolazione, con conseguenti ritardi nell'esecuzione degli *switching* dei clienti finali,
 - il mancato rispetto dell'obbligo di comunicazione al cliente finale dei codici identificativi dei punti di prelievo, che impedisce agli operatori di redigere correttamente le richieste di *switching* da inviare ai distributori generando un elevato numero di richieste rigettate dai distributori.
- 1.11 Al riguardo, sono attualmente pendenti quattro procedimenti sanzionatori, avviati dall'Autorità nel 2009 (anche in seguito a verifiche ispettive) nei confronti di distributori di gas per possibili rifiuti o ostacoli nella gestione delle procedure di *switching* di nuovi entranti nei mercati locali. Analoghe criticità sono state riscontrate anche dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato che ha avviato cinque procedimenti per abuso di posizione dominante nei mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale. Nelle relative istruttorie sono state denunciate condotte anticompetitive da parte dei distributori nei confronti dei venditori nuovi entranti, che avrebbero ostacolato e rallentato le operazioni di *switching*, in una situazione di già scarsa dinamicità dei suddetti mercati, favorendo le società di vendita collegate ai distributori locali.
- 1.12 Infine, a tali effetti deve aggiungersi il rischio che la disfunzionalità dei meccanismi di *switching* generi presso i consumatori uno scetticismo circa i benefici che possono trarre dalla concorrenza, delegittimando il processo di liberalizzazione e limitando lo sviluppo del mercato.
- 1.13 Alla luce di quanto richiamato, l'Autorità intende intervenire nell'organizzazione e nel

disegno dei processi in analisi al fine di individuare una soluzione efficace e di lungo periodo, in particolare evitando la moltiplicazione dei sistemi informativi inadeguatamente integrati tra i diversi soggetti operanti nel mercato e contenendo i connessi costi ed inefficienze.

- 1.14 Rispetto ai problemi evidenziati, le modalità di gestione dei flussi informativi relativi alla clientela di massa costituiscono un'importante, ancorché non l'unica, determinante. La natura delle criticità emerse è tale per cui la loro soluzione non appare ottenibile attraverso modifiche marginali dei meccanismi attuali ma richiede interventi più significativi in materia di attribuzione delle responsabilità, nonché di meccanismi organizzativi, relativi all'attività di *switching* e agli altri processi di gestione della clientela di massa.
- 1.15 Questa valutazione è corroborata da un'analisi prospettica che tiene conto della crescente attitudine dei consumatori che abbiano sperimentato con successo uno *switching* ad effettuare ulteriori cambiamenti di fornitore, per trarre pienamente vantaggio dalla concorrenza, nonché dei cambiamenti futuri nella tecnologia di generazione – con il maggior ricorso alla generazione distribuita – e di gestione del sistema elettrico – con l'introduzione di logiche e processi collegati allo *smart-metering*. Queste evoluzioni determineranno un radicale cambiamento delle modalità di fruizione del servizio elettrico da parte della clientela di massa, che si accompagnerà alla crescita dei flussi informativi tra tutti i soggetti coinvolti, a diverso titolo, nella fornitura del servizio elettrico.
- 1.16 Anche l'esperienza di altri Paesi in cui la liberalizzazione della vendita al dettaglio di gas ed energia elettrica è a uno stadio avanzato suggeriscono che una qualche forma di centralizzazione di alcune attività connesse alla gestione dei clienti finali è necessaria a garantire la fluidità e l'efficienza dei processi di *switching* e più in generale di gestione della clientela di massa.

<i>Q.1 Si concorda sulle criticità relative allo switching evidenziate?</i>

2. Contesto normativo e regolatorio

- 2.1 Si richiamano di seguito le norme comunitarie, italiane e le deliberazioni dell'Autorità che costituiscono il quadro di riferimento per la realizzazione del SII:
 - la legge n. 481/95 assegna all'Autorità la funzione, tra le altre, di garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nel settore energetico¹⁰; l'Autorità studia l'evoluzione del settore e dei singoli servizi, anche per modificare condizioni tecniche, giuridiche ed economiche relative allo svolgimento o all'erogazione dei medesimi; promuove iniziative volte a migliorare le modalità di erogazione dei servizi; presenta annualmente al Parlamento e al Presidente del Consiglio dei ministri una relazione sullo stato dei servizi e sull'attività svolta¹¹, nonché diffonde la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti intermedi o finali¹²;
 - la Direttiva 2009/72/CE e la Direttiva 2009/73/CE stabiliscono¹³ che gli Stati membri

¹⁰ Legge 481/95, Articolo 1, comma 1.

¹¹ Legge 481/95, Articolo 2, comma 12, lettera i.

¹² Legge 481/95, Articolo 2, comma 12, lettera l.

¹³ DIRETTIVA 2009/72/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

debbano provvedere affinché un cliente finale che, nel rispetto delle condizioni contrattuali, intenda cambiare fornitore, nei settori dell'elettricità e del gas, possa effettuare tale cambiamento entro tre settimane e che i clienti abbiano il diritto di ricevere tutti i pertinenti dati di consumo. Tali diritti devono essere riconosciuti a tutti i clienti in modo non discriminatorio;

- la Legge 99/0914 stabilisce che l'Autorità per l'energia elettrica e il gas si avvalga del Gestore dei servizi elettrici Spa e dell'Acquirente unico Spa per il rafforzamento delle attività di tutela dei consumatori di energia.

2.2 Per quanto concerne la realizzazione di un SII, le delibere dell'Autorità di riferimento sono:

- a) la deliberazione ARG/com 134/08 che avvia un procedimento teso alla definizione ed implementazione di un sistema informatico centralizzato per la gestione dei profili descrittivi del cliente finale aventi natura e finalità anche diversa tra loro, quali i profili concernenti i dati di misura dei prelievi, i dati anagrafici, nonché, eventualmente, i dati relativi alle situazioni di criticità quanto ad adempimenti contrattuali dei clienti finali, riunendo a tal fine le attività già svolte nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione ARG/elt 44/08 (definizione del contenuto informativo minimo dell'anagrafica dei punti di prelievo e delle modalità di comunicazione di tale contenuto agli utenti del dispacciamento);
- b) la deliberazione GOP 42/09 che:
 - avvia un procedimento per l'attuazione dell'articolo 27, comma 2, della legge 99/09 in materia di avvalimento da parte dell'Autorità della società Acquirente Unico;
 - prevede che in esito al procedimento sia adottato entro il 31 dicembre 2009 un disciplinare con cui verrà regolato l'avvalimento dell'AU da parte dell'AEEG e in cui siano definite, tra le altre cose, le modalità di coordinamento e scambio di informazioni tra gli uffici dell'Autorità e le unità operative di AU;
 - identifica, in sede di prima ricognizione, tra le altre attività che possono essere svolte in regime di avvalimento, la progettazione e realizzazione del Sistema Centralizzato, in quanto elemento essenziale a tutela dei consumatori;
 - attribuisce al Direttore Generale dell'Autorità la responsabilità complessiva del procedimento e alla Direzione Mercati la responsabilità operativa per la predisposizione di specifiche funzionali e requisiti tecnici in ordine alla definizione del Sistema Centralizzato avente ad oggetto la gestione dei profili descrittivi dei clienti finali per quanto riguarda i costi, gli oneri o il tempo;
- c) la deliberazione GOP 71/09 che ha approvato il Disciplinare di avvalimento, da parte dell'Autorità e Acquirente Unico S.p.A. e ha ribadito le attività oggetto di avvalimento ovvero, tra le altre, la progettazione e realizzazione di un sistema informativo centralizzato avente ad oggetto la gestione dei profili descrittivi dei clienti finali.

2.3 Per quanto concerne le deliberazioni dell'Autorità in ambito di trasparenza ed efficacia delle comunicazioni tra impresa di vendita e di distribuzione a tutela dei clienti finali, è necessario menzionare:

del 13 luglio 2009 relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 2003/54/CE, Articolo 3, comma 5.; DIRETTIVA 2009/73/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 13 luglio 2009 relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale e che abroga la direttiva 2003/55/CE, Articolo 3, comma 6.

¹⁴ Legge 99/09, Articolo 27, comma 2.

- a) la deliberazione ARG/com 134/08 che impone a distributori, venditori e utenti della distribuzione nel settore gas di dotarsi di un sistema informativo di comunicazione evoluto; tale strumento deve essere utilizzato per lo scambio di informazioni finalizzate all'effettuazione di prestazioni disciplinate dalla regolazione della "qualità commerciale" nonché allo *switching*; lo strumento informatico deve soddisfare alcuni requisiti minimi. Ai fini dello *switching*, non è definito in questa delibera, né nella successiva delibera di approvazione delle istruzioni operative (ARG/gas 185/08) la forma e i contenuti dei *template* da utilizzare per lo scambio dei dati;

2.4 Per quanto riguarda infine i processi potenzialmente interessati dal sistema centralizzato, le principali delibere dell'Autorità di riferimento sono:

- a) la deliberazione ARG/elt 42/08 che disciplina per il settore elettrico i processi funzionali all'esecuzione fisica di un contratto di vendita relativo a un punto di prelievo (*switching*) e all'attivazione delle misure previste dal comma 4.3 del TIV (casi di assenza di un venditore); il provvedimento definisce anche tempi e modalità che i diversi soggetti coinvolti devono adottare per ciascuna fase delle procedure di *switching* e gli obblighi informativi in capo ai soggetti coinvolti ai fini del completamento delle suddette procedure;
- b) la deliberazione n. 138/04 che disciplina per il settore gas i processi di *switching* per i clienti allacciati ad una rete di distribuzione: in particolare la delibera definisce i contenuti e i termini di presentazione della richiesta di *switching* da parte dell'utente della distribuzione all'impresa di distribuzione e definisce le modalità per la notifica dell'avvenuto perfezionamento da parte dell'impresa di distribuzione del processo di *switching*; sono definite anche le tempistiche per la rilevazione della misura al momento dell'avvio della nuova fornitura. Tuttavia per esaminare l'intero processo di *switching* è necessario esaminare congiuntamente le procedure per il trasferimento della capacità tra gli *shipper* che forniscono la cabina REMI dell'impianto (deliberazione 137/02) nonché, in caso di utenze civili, le procedure per il trasferimento tra gli *shipper* della capacità di stoccaggio associata a dette utenze (deliberazione 119/05).¹⁵
- c) il TIS, che al comma 36.5 disciplina il flusso dell'anagrafica dei punti prelievo tra imprese di distribuzione e imprese di vendita fra cui contenuti informativi, *template* e requisiti minimi di tracciabilità e standardizzazione di trasmissione;
- d) il TIV, che ai commi 18.3 e 18.5 definisce gli obblighi di messa a disposizione da parte dell'impresa di distribuzione dei dati di misura dei clienti elettrici;
- e) la deliberazione ARG/elt 10/10 che ha avviato un procedimento finalizzato alla standardizzazione dei flussi dei dati di misura di cui alle precedenti lettere c) e d);
- f) il TIVG, che al comma 15.1 definisce gli obblighi di messa a disposizione di messa a disposizione da parte dell'impresa di distribuzione dei dati di misura dei clienti gas;
- g) la deliberazione n. 4/08 che regola per il settore elettrico la gestione dei servizi di dispacciamento e di trasporto nei casi di morosità del cliente finale, di inadempimento del venditore e definisce in tali situazioni gli obblighi informativi in capo alle imprese distributrici, a Terna e agli esercenti la vendita;

¹⁵ Nel settore del gas, le procedure di *switching* riguardano anche i clienti finali direttamente allacciati alla rete di trasporto e sono regolate dalla deliberazione n. 137/02. La regolazione dell'attribuzione dei diritti di accesso alla rete di trasporto è oggetto di un procedimento di riforma da parte dell'Autorità, avviato con deliberazione ARG/gas 184/09. Per mera semplicità espositiva, per quanto riguarda il settore del gas naturale, nel presente documento ci si riferirà allo *switching* avente ad oggetto punti di prelievo delle reti di distribuzione.

- h) la deliberazione ARG/elt 191/09 che dispone in materia di contenimento del rischio creditizio per il mercato dell'energia elettrica al dettaglio e istituzione di un sistema indennitario a favore degli esercenti la vendita per morosità dei clienti finali.

3. Il Sistema Informativo Integrato

- 3.1 Con il termine Sistema Informativo Integrato (SII) nel presente documento si indica un nuovo complesso di procedure e processi integrati informatizzati attraverso cui potrebbero essere realizzate le attività di gestione di clienti finali che comportano l'interazione tra più soggetti operanti nel settore. L'esempio più importante di tali attività – per complessità e rilevanza – è lo *switching*, consistente in un insieme di procedure finalizzate a consentire il cambiamento del venditore di energia elettrica o gas da parte di un cliente finale, mediante il trasferimento dal vecchio al nuovo venditore del diritto di prelevare energia o gas naturale presso il punto di prelievo/punto di riconsegna della rete di distribuzione connesso all'impianto di consumo del cliente finale.
- 3.2 In termini generali, lo *switching* è volto a garantire l'esecuzione fisica di un nuovo contratto di vendita, che materialmente si conclude per il cambiamento del fornitore da parte del cliente finale. L'attività dello *switching* è oggi caratterizzata da una sequenza di operazioni volte tra l'altro alla tutela del cliente finale che cambia fornitore ma il cui aspetto fondamentale è quello di permettere, nell'ambito del servizio di dispacciamento elettrico e del servizio di trasporto del gas naturale di determinare e regolare le partite immesse e prelevate ai fini della gestione coordinata e bilanciata dei sistemi (erogazione vera e propria del servizio di dispacciamento). In particolare:
- nel settore dell'energia elettrica, le procedure di *switching* sono funzionali alla modifica del contratto di dispacciamento che l'utente deve concludere con Terna ai sensi dell'art. 3 della deliberazione n. 111/06 (con lo *switching* l'utente entrante ottiene un "ampliamento" del proprio contratto di dispacciamento in precedenza concluso con Terna); attualmente la deliberazione ARG/elt 42/08 prevede che le attività di *switching* siano svolte dai distributori (esercenti il servizio di distribuzione);
 - nel settore del gas naturale, in cui il servizio di dispacciamento è regolato nell'ambito dei servizi di trasporto e distribuzione, le procedure di *switching* (relative a punti di riconsegna sulle reti di distribuzione) sono funzionali alla conclusione o alla modifica del rapporto contrattuale tra distributore e venditore (utente della distribuzione) (nel caso in cui si tratti, rispettivamente, del primo *switching* oppure il venditore serve già altri punti nelle reti gestite dal medesimo distributore).
- 3.3 Le operazioni di *switching* coinvolgono un numero considerevole di operatori. Nel caso del settore elettrico, ad esempio, si tratta dei seguenti: il cliente, gli utenti del dispacciamento entrante e uscente e, in realtà indirettamente poiché non rilevano dal punto di vista del sistema, il venditore entrante e quello uscente (nell'ipotesi che il soggetto che svolge l'attività di vendita al dettaglio sia diverso dall'utente del dispacciamento) che, il distributore a cui è connesso il cliente, Terna.
- 3.4 Le funzionalità del SII potrebbero comunque comprendere la gestione, oltre al processo di *switching*, di ulteriori processi che coinvolgono gli attori sopra richiamati. Tra questi, ad esempio, le diverse funzioni inerenti alla gestione della morosità dei clienti finali o la profilazione e funzioni sussidiarie dell'aggregazione dei consumi ai fini del dispacciamento per cui nel modello attuale Terna si avvale delle imprese distributrici.

4. Obiettivi associati alla realizzazione di un SII

- 4.1 L'Autorità ritiene che una revisione dei meccanismi per la gestione della clientela finale di massa – e in particolare di quelli relativi allo *switching* – basato sulla realizzazione di un SII, consentirebbe di risolvere criticità e ottenere benefici sotto diversi profili.

Obiettivo 1. Maggiore robustezza del processo di switching e riduzione del contenzioso

- 4.2 Un assetto organizzativo basato su un SII aumenterebbe velocità, certezza e sicurezza del processo di *switching*, anche nella percezione dei consumatori. Il SII garantirebbe inoltre la trasparenza delle transazioni ed il rispetto dei tempi nell'esecuzione delle comunicazioni.
- 4.3 L'Autorità si attende inoltre anche una riduzione dei contenziosi relativi allo *switching*. Grazie alla possibilità di archiviare e tracciare le transazioni di dati il SII consentirebbe infatti di determinare agevolmente le responsabilità dei vari soggetti coinvolti nei processi e di mettere in atto meccanismi di incentivazione del corretto rispetto delle procedure con elevato grado di automatismo e per questa via di stimolare tutti gli operatori al rispetto di queste.
- 4.4 . Sarebbe in questo modo garantita anche la certezza del rispetto delle tempistiche dei flussi informativi. E' da ricordare che una minimizzazione dei tempi della pratica di *switching* risulta prospetticamente necessaria anche alla luce delle previsioni comunitarie che dispongono una riduzione dei tempi dello *switching* a tre settimane.

Obiettivo 2. Riduzione delle barriere all'ingresso e incremento della concorrenza nel segmento retail del mercato

- 4.5 Un assetto organizzativo basato su un SII, grazie anche all'automatizzazione e alla simultaneità delle procedure informatiche di comunicazione e trasferimento dei dati, potrebbe garantire la non discriminazione tra tutti i soggetti che lo utilizzano. Questo a sua volta risolverebbe gli effetti anticoncorrenziali, elencati nel capitolo 0, legati a potenziali conflitti di interesse che riguardino i distributori integrati nell'attività di vendita, nonché alla struttura "verticale" dei rapporti contrattuali rilevanti ai fini dello *switching* nel settore del gas.
- 4.6 Anche nell'attuale disciplina delle procedure di *switching* l'Autorità tende ad annullare il margine di discrezionalità "applicativa" del distributore, attraverso la definizione di regole di estremo dettaglio, in modo che il ruolo del distributore si limiti ad una verifica "formale" delle richieste di *switching* e a compiere determinate comunicazioni nei tempi e con le modalità previste dall'Autorità. Ciò anche al fine di limitare eventuali condotte indebite del distributore a vantaggio del venditore appartenente al proprio gruppo societario. La creazione di un SII è in linea con tale finalità: il SII rappresenta uno strumento di tutela di tale esigenza particolarmente evoluto ed efficace potenziando gli effetti delle disposizioni già in atto per garantire la non discriminazione degli operatori e renderebbe agevole introdurne ulteriori con la medesima finalità.

Obiettivo 3. Accessibilità da parte dei venditori ai dati necessari per lo switching

- 4.7 Il SII assicurerebbe ai venditori la disponibilità di dati identificativi dei punti di prelievo e dei clienti finali certi e facilmente accessibili, eliminando, anche in questo caso, un importante ostacolo allo sviluppo della concorrenza.

- 4.8 I dati necessari per avviare il processo di *switching* sono infatti oggi lamentati come di difficile reperimento per i venditori entranti, nonostante la regolazione abbia già disposto misure volte a garantire la loro messa a disposizione, come i dati relativi al codice POD o al codice di matricola dei misuratori gas che nel nuovo assetto potrebbero essere verificati o direttamente reperiti tramite la connessione al SII.

Obiettivo 4. Riduzione dei costi di sistema e dei costi a carico dei venditori per la gestione dei processi

- 4.9 L’Autorità si attende che l’avvio di un SII consenta di ridurre i costi di gestione della clientela di massa, per effetto de:
- l’assicurazione dell’eliminazione dell’eterogeneità dei formati e contenuti dei flussi informativi da e verso i differenti distributori;
 - i controlli preventivi automatici di validità del contenuto delle comunicazioni;
 - la certezza e la sicurezza delle comunicazioni;
 - la minimizzazione dei costi relativi alla gestione del contenzioso.
- 4.10 Come esposto nella descrizione delle principali caratteristiche dei modelli di cui al capitolo 5, infatti, il gestore del SII avrebbe il compito di effettuare le attività di verifica e certificazione dei dati scambiati.
- 4.11 Inoltre, il SII consentirebbe di evitare la duplicazione di alcuni investimenti in IT realizzati dagli operatori per far fronte alle esigenze di interfacciarsi con sistemi disomogenei.
- 4.12 Tali benefici sono ottenibili con un investimento iniziale per l’implementazione del sistema. Nella fase iniziale dell’attuazione del SII sia i distributori che i venditori, infatti, dovrebbero modificare i propri sistemi informativi nella parte relativa allo scambio dei dati, sostenendone i relativi costi. A questi si aggiungerebbero altresì i costi operativi e i relativi investimenti sostenuti direttamente dal gestore del SII.

Obiettivo 5. Agevolazione di future razionalizzazioni di processi diversi dallo switching

- 4.13 Nonostante la motivazione immediata per la realizzazione di un SII sia costituita principalmente dalle criticità riscontrate nel processo di *switching*, deve essere sottolineato che un efficiente SII produrrebbe benefici anche in altre aree del settore, tra cui ad esempio: il sistema indennitario (delineato dalla deliberazione ARG/elt 191/09), l’acquisizione da parte dei fornitori entranti e potenziali entranti di informazioni circa la clientela, la gestione dell’erogazione dei bonus sociali e del regime cosiddetto di “scambio sul posto”. In una prospettiva di più lungo termine, inoltre, l’esperienza acquisita attraverso il SII potrebbe fornire utili indicazioni circa l’assetto organizzativo più efficiente per la gestione dei dati di misura dei prelievi e delle immissioni di energia e la relativa aggregazione ai fini della determinazione delle partite di dispacciamento e trasporto.

Obiettivo 6. Agevolazione dell’attività di monitoraggio del mercato della vendita al dettaglio

- 4.14 L’Autorità intende avviare un sistema di monitoraggio della vendita al dettaglio dell’energia

elettrica e del gas¹⁶. La revisione dei meccanismi per la gestione della clientela finale di massa deve essere realizzata tenendo conto anche delle necessità di raccolta e gestione dei dati necessari a tale monitoraggio.

- 4.15 In particolare, come testimoniato dalle esperienze realizzate nei Paesi Bassi, nel Regno Unito ed in Spagna, la presenza del SII per la gestione dei flussi informativi per lo *switching*, faciliterebbe di per sé il monitoraggio dell'attività di vendita al dettaglio.

Obiettivo 7. Semplificazione dell'assetto regolatorio

- 4.16 Altri obiettivi propri che l'Autorità intende perseguire, anche in ossequio al piano triennale adottato con la deliberazione GOP 1/10 sono:

- semplificare l'assetto regolatorio che disciplina i flussi informativi tra gli operatori, minimizzando i fenomeni che necessitano di essere regolati con estremo dettaglio da parte dell'Autorità e permettendo al gestore del SII, laddove possibile, di intervenire direttamente nel disegno della regolazione tecnica di dettaglio, con la supervisione dell'Autorità:
 - a. in tempi rapidi,
 - b. garantendo l'adozione simultanea e coordinata da parte di tutti gli utenti del SII,
 - c. limitandone il costo di implementazione;
- ottenere una maggiore flessibilità nelle possibilità di intervento per la soluzione delle criticità sopra elencate, e che potranno essere riscontrate in futuro;
- dotarsi di uno strumento aggiuntivo rispetto alla regolazione finora attuata, utilizzando l'attività del gestore del SII anche al fine facilitare l'individuazione e la soluzione delle criticità dei processi di trasferimento dati che attualmente possono essere risolte solamente attraverso una regolazione di dettaglio da parte dell'Autorità.

Q.2 Si concorda sugli obiettivi in merito al processo di switching posti dall'Autorità?

Q.3 Si concorda sull'individuazione degli altri processi migliorabili con l'ausilio del SII e sulla relativa implementabilità progressiva all'interno del SII?

Q.4 Si ritiene opportuno segnalare ulteriori aspetti riguardanti tali obiettivi?

Q.5 Si ritiene vi possano essere altri obiettivi che possano essere perseguiti con la misura proposta?

5. Modelli alternativi del SII

- 5.1 La disponibilità di un SII, che è uno strumento di coordinamento e come tale costituisce uno degli elementi che intervengono nell'organizzazione dei processi interessati, impatta significativamente su altri aspetti dell'organizzazione del settore, determinando in particolare: l'insieme delle possibili soluzioni organizzative attuabili nella gestione di alcune attività, la flessibilità di tali soluzioni rispetto a modifiche del quadro regolatorio od organizzativo, le

¹⁶ Si veda, a tale proposito, il DCO n. 10/10.

modalità e i costi di controllo del rispetto della disciplina da parte di ciascun operatore.

- 5.2 Il SII è caratterizzato dalla centralizzazione di alcune attività che comportano interazioni tra operatori diversi. Il tipo di attività oggetto di gestione centralizzata può cambiare in funzione del tipo di modello prescelto. Nel capitolo 8 sono discusse le principali esperienze internazionali in merito.
- 5.3 Di seguito sono illustrate le principali caratteristiche di due modelli alternativi, che indichiamo come: “SII basato su agente per comunicazioni centralizzate” e “SII basato su agente per comunicazioni e gestione dati centralizzati”.
- 5.4 A ciascun modello corrisponde uno specifico ruolo del gestore del SII, una specifica ripartizione di diritti, obblighi e responsabilità tra gli operatori del settore.

SII basato su agente per comunicazioni centralizzate

- 5.5 Il SII basato su agente per comunicazioni centralizzate è ispirato al modello applicato nel Regno Unito, illustrato in maggior dettaglio nel capitolo 8. Tale modello affida ad un soggetto centrale il ruolo di gestire un sistema informativo che agisce sostanzialmente da strumento di comunicazione tra gli operatori e di standardizzazione del formato e dei contenuti dei messaggi.
- 5.6 In questo modello tutte le interazioni tra gli operatori coinvolti sono realizzate attraverso lo scambio di “messaggi applicativi” con un formato standard sulla piattaforma di comunicazione gestita dal soggetto centrale. Ciò significa che l’assetto delle responsabilità, ad esempio, nel caso dello *switching*, ai fini delle modalità di acquisizione dei diritti di prelievo/immissione nelle reti, resterebbe quello disciplinato dalla regolazione attualmente vigente (deliberazione ARG/elt 42/08 per il settore elettrico; deliberazione n. 138/04 per le reti di distribuzione del settore del gas).
- 5.7 Il soggetto centrale è responsabile de:
 - la disponibilità continua del sistema di trasmissione dei messaggi;
 - la corretta, trasparente e sicura trasmissione della comunicazione e dei dati;
 - l’archiviazione di tutte le comunicazioni e dei loro contenuti.
- 5.8 L’organizzazione dei flussi delle informazioni che ne risulta resterebbe, come nel sistema vigente, decentralizzata. I processi relativi alla gestione dei clienti finali darebbero luogo ad una serie di comunicazioni tra tutti i soggetti coinvolti. A titolo esemplificativo, nel caso dello *switching* nel settore elettrico, il venditore subentrante invierebbe – attraverso il SII – un messaggio al distributore, che a sua volta invierebbe un messaggio a Terna e uno al venditore uscente. Un venditore che acquisisca clienti allacciati a distributori diversi interagirebbe quindi indirettamente –attraverso il SII – con distributori diversi.
- 5.9 Resterebbero inoltre in capo agli operatori le attività diverse da quelle sopra elencate. In questo modello, ad esempio, l’informazione dell’utente del dispacciamento, nel cui contratto è compreso il punto di prelievo, resta residente nei sistemi informativi del distributore.
- 5.10 Dal punto di vista della soluzione tecnologica, a questo modello può corrispondere tipicamente un sistema informatico ad architettura geograficamente distribuita.

SII basato su un agente per comunicazioni e gestione dati centralizzati.

- 5.11 Il SII basato su un agente per comunicazioni e gestione dati centralizzati assegna al gestore del SII oltre al ruolo di controparte unica di tutte le comunicazioni anche quello di gestore di dati relativi allo *switching* e degli altri processi, in ciò riducendo la complessità di un sistema basato su flussi di comunicazione tra ciascuna coppia di soggetti coinvolti nei processi gestiti.
- 5.12 Come nel modello precedente, il soggetto centrale è responsabile de:
- la disponibilità continua del sistema di trasmissione dei messaggi;
 - la corretta, trasparente e sicura trasmissione della comunicazione e dei dati, e
 - l'archiviazione di tutte le comunicazioni e dei loro contenuti.
- 5.13 In aggiunta a tali prerogative, tuttavia, in questo modello sono le comunicazioni inviate dal soggetto centrale – e non quelle degli altri operatori solo fatte “transitare” dal gestore del SII – che generano obblighi e diritti in capo ai soggetti che le ricevono o inviano. In questo modello, ad esempio, il soggetto che porta a completamento lo *switching* nel settore elettrico, ovvero l'associazione logica del punto di prelievo all'utente del dispacciamento (in conclusione di una sequenza di sottoprocessi di cui è responsabile ciascun soggetto che ne ha in capo l'obbligo) è il gestore del SII.
- 5.14 A titolo esemplificativo, nel caso dello *switching* nel settore elettrico, il SII, dopo avere ricevuto la comunicazione della sottoscrizione del nuovo contratto di fornitura da parte del cliente o del venditore entrante da questi delegato, aggiornerebbe il database – da lui necessariamente gestito – che contiene l'accoppiamento “cliente/punto di prelievo – utente del dispacciamento”. Tale aggiornamento, notificato a ciascuna delle parti interessate, comporterebbe automaticamente l'aggiornamento di tutte le relazioni contrattuali che sono modificate da quello *switching*, tra cui ad esempio il contratto di trasporto tra l'utente del dispacciamento uscente e il distributore, quello tra l'utente del dispacciamento entrante e il distributore (oltre ai contratti di dispacciamento, da un lato, tra utente entrante e Terna e, dall'altro lato, tra Terna e l'utente uscente).
- 5.15 La piattaforma di comunicazione con l'agente centrale consente modalità di interazioni diverse. Come già accade attualmente ad esempio con la piattaforma del GME, infatti, gli utenti del SII possono interagire attraverso “messaggi applicativi” con un formato standard e tramite accesso on line via web. Ciò consentirebbe l'accesso al SII a soggetti dotati di infrastrutture informatiche e con processi interni eterogenei. A titolo esemplificativo, mentre è prevedibile che i sistemi informatici dei distributori di maggiori dimensioni interagiscano con il sistema centrale con continuità, è possibile che alcuni distributori di dimensioni minori trovino preferibile un'interazione di tipo saltuaria, in cui tutte le transazioni sono da essi processate, ad esempio, una volta al giorno od una volta alla settimana.
- 5.16 Dal punto di vista della soluzione tecnologica, appare coerente con questo modello una architettura centralizzata del sistema informatico.

- | |
|--|
| <p>Q.6 <i>Si concorda sulle indicazioni riguardanti i possibili modelli di SII e corrispondente ruolo del relativo gestore?</i></p> <p>Q.7 <i>Si ritiene opportuno segnalare e commentare ulteriori aspetti riguardanti i modelli prospettati?</i></p> |
|--|

6. Criteri generali relativi alla realizzazione di un Sistema Informativo Integrato

- 6.1 Di seguito sono discusse le condizioni che l’Autorità ritiene debbano essere verificate affinché l’avvio di un SII produca i benefici ricercati.

Indipendenza del gestore del SII

- 6.2 Affinché il SII sia in grado di garantire un trattamento uniforme per tutti gli operatori e l’eliminazione di qualsiasi opportunità di trattamento asimmetrico è necessario che il gestore del SII risponda a criteri di terzietà e di indipendenza del gestore rispetto ai venditori al dettaglio ed ai distributori.
- 6.3 A tal fine l’Autorità intende garantire che il gestore sia un soggetto economicamente autonomo dagli operatori e pienamente responsabile della gestione dell’attività a lui poste in capo secondo il modello adottato, sia nei confronti dei propri utenti che dell’applicazione della regolazione.
- 6.4 Tale indipendenza è compatibile con differenti strutture proprietarie. Il gestore, infatti, può essere partecipato sia da un ente pubblico o semipubblico che dagli operatori del mercato. In questo secondo caso, tuttavia, è necessario che venga dotato di una struttura di *governance* che non replichi gli equilibri industriali in termini di vendita e distribuzione di energia elettrica o gas naturale.

Regolazione delle attività del gestore

- 6.5 Il gestore del SII è sottoposto alla regolazione ed al controllo dell’Autorità.
- 6.6 L’operatività principale del gestore del SII consisterebbe nella conduzione del SII e nella esecuzione di procedure di controllo della veridicità e consistenza delle comunicazioni degli operatori. La regolamentazione potrebbe dunque essere impostata secondo criteri incentivanti, in modo da assicurare il rispetto di standard di qualità del servizio erogato predefiniti. La valutazione della qualità potrebbe essere realizzata, per esempio, con riferimento alla correttezza delle informazioni inviate, alla tempistica di invio delle notifiche e delle eventuali verifiche dei dati.
- 6.7 Nell’organizzazione del servizio il gestore del SII dovrebbe comunque garantire la trasparenza delle procedure utilizzate; inoltre le politiche di concessione dei diritti di accesso al SII ed ai dati in esso contenuti dovranno essere definite in modo da garantire agli operatori sia l’accesso continuo alle informazioni che la loro riservatezza e sicurezza.

Q.8 Si ritengono correttamente identificate le condizioni per la realizzazione del SII?

Q.9 Si ritiene opportuno segnalare e commentare ulteriori condizioni che dovrebbero essere prese in considerazione?

7. Valutazione dei modelli rispetto agli obiettivi

- 7.1 L’efficacia del SII nel perseguimento degli obiettivi dipende anche dal tipo di modello adottato. Premesso che la scelta del modello da adottare potrà essere effettuata solo a valle di un’analisi approfondita delle diverse soluzioni, è possibile sin da ora effettuare alcune

ulteriori considerazioni in merito.

- 7.2 In particolare, per quanto riguarda l'*obiettivo 1* si può fin da ora dire che entrambi i modelli tendono ad aumentare la robustezza del processo di *switching* e a diminuire il contenzioso, per via della presenza in entrambe le soluzioni di una maggiore standardizzazione da cui è ne può derivare immediatamente un incremento della fluidità dei rapporti e delle transazioni, nonché per quanto riguarda la riduzione dei costi di gestione del processo di *switching*, è ragionevole attendersi che la presenza di un solo referente che opera come interfaccia nelle comunicazioni possa consentire di gestire il processo con costi sistemici più contenuti. Questo, infatti, realizza automaticamente una verifica della correttezza delle comunicazioni inviate dagli operatori. Eventuali incompletezze o discrepanze con i dati archiviati nel database del SII sono direttamente segnalate all'operatore nell'ambito della medesima connessione, riducendo le possibilità di contenzioso. Diversamente, nel primo modello di "SII con comunicazioni centralizzate" il gestore non è in grado di verificare la correttezza dei dati comunicati attraverso il SII, ma solo di garantire la completezza delle comunicazioni inviate.
- 7.3 Con riferimento all'obiettivo di limitare gli ambiti in cui possono essere attuati comportamenti anticoncorrenziali (*obiettivo 2*), si può osservare che entrambi i modelli costituiscono, grazie all'automatizzazione dei processi ed il miglioramento della capacità di monitorare il comportamento dei soggetti coinvolti, un significativo miglioramento rispetto alla situazione attuale. Va tuttavia osservato che solo la modifica degli obblighi in capo ai diversi soggetti coinvolti può eliminare la criticità. In questo senso si evidenzia la superiorità del secondo modello presentato, collegata alla sua maggiore flessibilità rispetto a cambiamenti nella ripartizione delle responsabilità e, più in generale, nella regolamentazione dello *switching* e degli altri processi.
- 7.4 Inoltre, come indicato in precedenza, il SII con gestione dati centralizzata è in grado di verificare i dati delle transazioni, assicurandone la correttezza e la notifica in tempi certi. Tale modello, grazie alla sua intrinseca e generale terzietà, è quindi particolarmente efficace nel ridurre lo spazio per comportamenti anticoncorrenziali. Il SII con gestione dati centralizzata riduce anche le barriere all'ingresso per i nuovi venditori attraverso la garanzia di accesso ai dati necessari per lo *switching* che deterrebbe. (*obiettivo 3*).
- 7.5 A riguardo dell'*obiettivo 4*, di riduzione dei costi a carico dei venditori per la gestione del processo di *switching*, la standardizzazione delle comunicazioni e la certezza dei tempi come garantite dal SII consentono di gestire il processo con costi più contenuti nonché ridurre i costi di risoluzione delle controversie relative ad aspetti puramente procedurali, in quanto risolte dalla presenza stessa del gestore o dal gestore stesso. Il SII con gestione dati centralizzata, tuttavia, appare preferibile in quanto il ruolo di controparte unica delle comunicazioni modifica la struttura bilaterale dei flussi informativi attualmente in vigore che non verrebbe mutata con l'introduzione del primo modello.
- 7.6 Per quanto riguarda i costi per l'implementazione del SII sostenuti dal gestore, pur prevedendo qualche costo aggiuntivo nel secondo modello, le differenze non dovrebbero essere apprezzabili in termini di ordine di grandezza nei due modelli. D'altro canto non si può escludere che per alcuni venditori il SII con gestione dati centralizzata possa comportare costi di implementazione inferiori rispetto a quelli connessi con il primo modello.
- 7.7 Con riferimento all'obiettivo di agevolazione di future razionalizzazioni di processi diversi dallo *switching* (*obiettivo 5*) è difficile dire a questo stato di elaborazione delle possibili evoluzioni future quali siano i relativi costi e benefici dei due modelli. Su questo punto l'Autorità si riserva di valutare specificamente nella fase successiva di identificazione delle funzionalità di ciascuna soluzione.

- 7.8 L'avvio del SII potrebbe agevolare anche la realizzazione del monitoraggio della concorrenza nella vendita al dettaglio (*obiettivo-6*). La presenza di un database centralizzato costantemente aggiornato (SII con gestione dati centralizzata) relativo ai punti di prelievo, ai clienti finali, ai venditori, agli utenti del dispacciamento o della rete di distribuzione, ed ai dati di misura funzionali allo *switching* potrebbe rispondere almeno in parte a tale obiettivo, rendendo, immediatamente disponibili molte delle informazioni necessarie per monitorare alcuni indicatori relativi non solo allo *switching*. Il SII con comunicazioni centralizzate non porterebbe invece vantaggi particolari nella realizzazione del sistema di monitoraggio. Tale sistema opererebbe infatti come semplice gestore di flussi informativi e non come deposito di dati ed informazioni.
- 7.9 Infine, per quanto riguarda la semplificazione dell'assetto regolatorio (*obiettivo 7*), ad una prima analisi il modello di SII con agente per comunicazioni e gestione dati centralizzati appare più attraente per le maggiore semplicità e maggior adattabilità, tanto in fase di realizzazione del sistema quanto in fase di esercizio e di sviluppo, a fronte di evoluzioni del quadro regolatorio e normativo.

- Q.10 Si concorda sulle indicazioni riguardanti i criteri generali circa la realizzazione del Sistema Informativo Integrato SII?*
- Q.11 Si ritiene opportuno segnalare e commentare ulteriori aspetti riguardanti i criteri generali circa la realizzazione del Sistema Informativo Integrato SII?*
- Q.12 Si concorda con la valutazione preliminare dell'Autorità circa le valenze attribuite a ciascuno dei due modelli proposti di SII?*

8. Cenni a esperienze internazionali: Paesi Bassi, Regno Unito, Spagna

- 8.1 L'Autorità ha condotto un'analisi preliminare dell'esperienza internazionale, in particolare con riferimento ai Paesi Europei in cui la liberalizzazione dell'attività di vendita ai clienti di massa è maggiormente avanzata e la numerosità dei clienti è paragonabile a quella dell'Italia.
- 8.2 Nel panorama europeo si registrano esperienze di realizzazione di sistemi informativi centralizzati per lo *switching* dei clienti finali nel mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica, nei Paesi Bassi e nel Regno Unito, e della creazione di un database centralizzato per il monitoraggio e l'agevolazione dello *switching*, in Spagna. Accenniamo di seguito agli elementi generali delle soluzioni adottate.

Regno Unito

- 8.3 Il Regno Unito ha attuato una soluzione simile a quella che nel documento è indicata come "SII basato su un sistema centralizzato di comunicazione". Il servizio di trasferimento dati tra esercenti la vendita al dettaglio di energia elettrica, i distributori ed i responsabili della misura ai fini dello *switching* è gestito dal 1997 da ElectraLink, un'impresa privata partecipata dagli operatori del mercato elettrico.
- 8.4 Il gestore del SII è ElectraLink che gestisce il trasferimento dei dati e le comunicazioni tra operatori sia per quanto riguarda il processo di *switching* che per la gestione dei dati misura nel settore elettrico e sta attualmente espandendo tale attività anche la settore del gas naturale.

- 8.5 Tutte le comunicazioni gestite dal sistema di ElectraLink avvengono per via elettronica, così che i processi realizzabili attraverso ElectraLink possono essere completati in tempi brevissimi e con costi di transazione contenuti.
- 8.6 Gli utenti del suo sistema di comunicazione sono i venditori al dettaglio, i distributori, i responsabili della rilevazione dei dati di misura e della loro aggregazione.
- 8.7 In particolare, il servizio di comunicazione offerto agli operatori del settore elettrico da ElectraLink consiste:
- nella gestione sicura, rapida e trasparente dei dati e delle comunicazioni,
 - nella definizione dello standard tecnologico e di formato unico per la trasmissione dei dati, e nell'assistenza ai suoi utenti per agevolarne l'utilizzo,
 - nel tracciare ed archiviare le comunicazioni.
- 8.8 ElectraLink non gestisce alcun database centralizzato se non quello relativo all'archiviazione delle comunicazioni. I dati relativi a:
- l'identità dei clienti finali,
 - l'indirizzo dei locali in cui è installato il misuratore,
 - le caratteristiche tecniche dei punti di prelievo e dei misuratori installati e
 - il venditore responsabile ai fini del bilanciamento dell'energia prelevata,
- infatti, sono registrati in database decentralizzati tenuti dai responsabili del servizio di misura che, fra l'altro, nel sistema britannico sono agenti non coincidenti col distributore.
- 8.9 Tali database vengono aggiornati dagli operatori responsabili in linea con le comunicazioni ed i dati ricevuti attraverso il sistema di comunicazione gestito da ElectraLink. Eventuali dispute e discrepanze tra i vari database decentralizzati vengono risolte attraverso la consultazione dell'archivio storico delle informazioni scambiate.
- 8.10 Alcune delle informazioni contenute nei suddetti database sono anche pubblicate e costantemente aggiornate in un unico archivio consultabile su *internet* anche dai consumatori, al fine di facilitare i venditori al dettaglio nel reperire le informazioni necessarie all'invio delle comunicazioni relative allo *switching*.
- 8.11 Il processo di *switching* di un cliente finale, dunque, è basato su un sistema di comunicazioni bilaterali che vengono inviate attraverso il sistema centralizzato di ElectraLink. Il venditore entrante richiede al responsabile della misura di aggiornare il proprio database registrandolo come responsabile della fornitura di energia elettrica per il punto di prelievo di cui è titolare il cliente finale che ha effettuato lo *switching*.
- 8.12 La suddetta richiesta viene notificata anche:
- al distributore alla cui rete il cliente è connesso, per l'aggiornamento dei contratti di distribuzione del venditore uscente e di quello entrante;
 - ai responsabili delle attività di raccolta dei dati di misura e della loro aggregazione, i quali comunicano col gestore del sistema di bilanciamento ai fini dell'aggiornamento dei conti energia del fornitore uscente e di quello entrante;
 - al venditore uscente.
- 8.13 Nei casi previsti dalla regolazione, il venditore uscente può opporsi allo *switching*, inviandone comunicazione all'entrante e al responsabile della misura. Quest'ultimo è tenuto a verificare la validità delle richieste ricevute e ad annullare o eseguire la richiesta di registrazione ricevuta dall'entrante, dandone comunicazione a tutti i soggetti interessati. Diversamente, se il

venditore entrante non si oppone allo *switching*, il responsabile della misura è tenuto ad aggiornare il database di cui è responsabile.

- 8.14 Se per qualsivoglia motivazione, il database non venisse aggiornato dal responsabile della misura, le dispute in materia di fatturazione che sorgerebbero verrebbero risolte grazie alla funzione di tracciamento ed archiviazione delle comunicazioni svolta dal sistema di ElectraLink. Il fornitore entrante, infatti, opporrebbe alla controparte che abbia sollevato la disputa la certificazione del sistema che la richiesta di aggiornamento del database era stata inviata, e la disputa si risolverebbe velocemente.
- 8.15 È attualmente in discussione l'estensione del modello centralizzato all'attività di lettura dei misuratori, in relazione in particolare all'installazione nel Regno Unito di *smart meters*. Il modello prevederebbe la creazione e gestione da parte di ElectraLink di un portale, lo Smart Interoperability Portal, per l'accesso ad una serie di servizi di base che ciascun misuratore dovrebbe essere in grado di fornire secondo modalità standardizzate.

Paesi Bassi

- 8.16 I Paesi Bassi, dopo aver implementato un sistema simile a quello del Regno Unito, si stanno ora orientando verso un SII con agente per comunicazioni e gestione dati centralizzati. Il gestore del SII, la società per azioni Energie Data Services Netherland BV (in seguito EDSN) sta infatti sviluppando un nuovo sistema di trasferimento e gestione dei dati basato su un database centralizzato accessibile da tutti gli operatori dei mercati energetici dei Paesi Bassi e contenente tutti i dati necessari per lo *switching* dei clienti finali, per l'aggiornamento dei rapporti commerciali tra venditori al dettaglio e all'ingrosso e quello delle caratteristiche tecniche dei punti di prelievo.
- 8.17 Ad oggi, tuttavia, nei Paesi Bassi tutti gli operatori dei mercati dell'energia elettrica e del gas (esercenti la vendita al dettaglio e all'ingrosso, i distributori, i responsabili della misura ed i gestori delle reti di trasmissione, per il settore elettrico, di trasporto, per quello del gas naturale) scambiano tra loro comunicazioni e dati attraverso un sistema centralizzato gestito da EDSN.
- 8.18 EDSN gestisce le comunicazioni riguardanti la maggior parte dei processi che caratterizzano i mercati dell'energia elettrica e del gas naturale, ed in particolare le comunicazioni e lo scambio dei dati riguardanti:
- lo *switching* dei clienti finali e la voltura dei contratti di fornitura presso i punti di prelievo,
 - le caratteristiche tecniche dei punti di prelievo,
 - i rapporti commerciali tra gli esercenti la vendita al dettaglio, di seguito venditori al dettaglio, e gli esercenti la vendita all'ingrosso, di seguito venditori all'ingrosso,
 - i responsabili delle attività di misura dei dati di prelievo e della loro aggregazione,
 - i dati di misura dei prelievi sia ai fini della fatturazione dei vari servizi che ai fini dell'allocazione dell'energia elettrica e del gas prelevati e del bilanciamento, le loro serie storiche e la profilazione dei prelievi,
 - i trasferimenti di capacità di import ed export ed i relativi prezzi.
- 8.19 Per il solo settore del gas, inoltre, EDSN raccoglie e comunica agli operatori interessati i dati orari di misura rilevati presso i punti di uscita dalla rete di trasporto.

- 8.20 Il sistema di trasferimento dati attualmente utilizzato da ESDN non è basato su un database centralizzato delle informazioni ma su differenti database decentralizzati. Questi sono tenuti e gestiti dai differenti operatori dei mercati energetici, che sono anche responsabili della veridicità di tali dati. Ciascuna variazione registrata in uno dei database decentralizzati viene poi comunicata a tutti i soggetti interessati attraverso il sistema di ESDN.
- 8.21 Attraverso la propria attività ESDN, dunque:
- assicura la corretta, rapida e sicura comunicazione dei dati contenuti nei database tenuti dai differenti operatori,
 - definisce gli standard tecnologici ed i formati con cui avviene lo scambio dei dati,
 - traccia e monitora i processi di trasferimento dei dati,
 - coordina la sincronizzazione dei database decentralizzati permettendo di minimizzare il numero di discrepanze tra di essi.
- 8.22 In linea con quanto appena accennato, il processo di *switching* di un cliente finale attualmente gestito nel sistema EDINE è strutturato in modo da aggiornare i database dei punti di prelievo gestiti dai responsabili dell'attività di misura e di comunicare tali aggiornamenti a tutti i soggetti interessati.

Spagna

- 8.23 In Spagna nel 2009 è stato affidato ad OCSUM, Oficina del Cambio de Suministrador, il compito di monitorare gli *switching* dei clienti finali nei mercati della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale.
- 8.24 OCSUM è una società commerciale partecipata interamente: da venditori al dettaglio, per una quota totale del 30%, e da distributori, per il restante 70%. La quota di ciascuna classe di soggetti è ripartita in funzione dell'energia venduta o distribuita, ma lo statuto prevede che ciascun operatore non superi il 20% della suddetta quota. Le quote degli operatori che superano tale soglia deve essere ripartita proporzionalmente tra gli altri operatori appartenenti alla stessa classe.
- 8.25 Tra le funzioni assegnate ad OCSUM vi sono:
- la supervisione degli *switching*,
 - la promozione e la supervisione dello scambio telematico di dati tra distributori e esercenti la vendita al dettaglio,
 - la richiesta a distributori e venditori al dettaglio di dati ed informazioni relative a:
 - i punti di prelievo ed ai clienti finali che hanno cambiato fornitore nel settore elettrico,
 - l'efficienza del processo di *switching*,
 - le cause specifiche degli eventuali esiti negativi del processo di *switching*.
- 8.26 OCSUM gestisce ai fini sopra citati un database centralizzato, Bases de Datos de Consumidores y Puntos de Suministro, contenete dati relativi ai clienti finali e ai punti di prelievo. Tale database è alimentato dai dati che OCSUM richiede ai distributori.
- 8.27 Il processo di *switching* in Spagna è attualmente basato su scambi di informazioni bilaterali tra il distributore e gli esercenti alla vendita e ad OCSUM è attualmente affidato un ruolo di monitoraggio del processo di *switching* a livello di singola transazione. Tuttavia il *real*

*decreto*¹⁷ che istituisce OCSUM riserva al governo spagnolo la possibilità di assegnarle in futuro anche il compito di gestire direttamente i flussi informativi del processo di *switching*.

8.28 È indicativo che la Spagna, nonostante la liberalizzazione della clientela di massa sia ad uno stato relativamente embrionale, abbia istituito un ufficio appositamente dedicato al controllo dello *switching* con una visibilità di tali processi molto dettagliata.

Q.13 Si invita a segnalare ulteriori eventuali esperienze internazionali rilevanti ai fini dello sviluppo di soluzioni alternative a quelle esplorate dall’Autorità nel presente documento.

¹⁷ Real Decreto 1011/2009, de 19 de junio, por el que se regula la Oficina de Cambios de Suministrador.