



**Osservazioni di Eni gas e luce S.p.A. al documento per la consultazione 865/2017/R/EFR dell'Autorità di
Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente del 14 Dicembre 2017**

***“ACCESSO DEI CLIENTI FINALI AI PROPRI DATI STORICI DI PRELIEVO DI ENERGIA ELETTRICA RILASCIO
DIGITALE DELL'IMPRONTA ENERGETICA (ENERGY FOOTPRINT)”***

San Donato Milanese, 22 Gennaio 2018

Con la presente Eni gas e luce S.p.A. (di seguito, EGL) formula le proprie osservazioni al documento di consultazione 865/2017/R/EFR (di seguito, Documento) dell'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente.

Considerazioni Generali

Il Documento formula alcune proposte in merito alla creazione di un portale (di seguito, Portale Consumi o PC) che garantisca ai clienti finali l'accesso alle informazioni afferenti i propri consumi.

Preliminarmente si osserva che EGL ha manifestato in diverse occasioni l'importanza del Sistema Informativo Integrato (di seguito, SII) certa che questa piattaforma integrabile con i sistemi informativi degli operatori, costituisca un punto cruciale sia per una migliore gestione dei clienti finali, una più efficiente gestione degli scambi informativi tra gli operatori della filiera anche nella prospettiva dell'apertura del mercato con la liberalizzazione del settore gas ed elettrico. Ogni prospettiva di sviluppo della piattaforma, pertanto, costituisce in prima battuta un valore per i mercati energetici e, ovviamente, un'utilità anche per i clienti finali.

Rispetto all'opportunità di consentire ai clienti l'accesso ai propri dati di misura sfruttando il database del SII, l'intervento si presenta in linea con le recenti previsioni della Legge di Bilancio 2018 in cui si chiarisce quanto segue: ***“Entro il 1° luglio 2019, il soggetto gestore del Sistema informatico integrato per la gestione dei flussi informativi relativi ai mercati dell'energia elettrica e del gas, di cui all'articolo 1-bis del decreto-legge 8 luglio 2010, n. 105, convertito, con modificazioni, dalla legge 13 agosto 2010, n. 129, provvede agli adeguamenti necessari per permettere ai clienti finali di accedere attraverso il Sistema medesimo ai dati riguardanti i propri consumi, senza oneri a loro carico (...).”***

La messa a disposizione dei clienti finali dei *“dati riguardanti i propri consumi”* ad avviso della Scrivente deve avvenire nel rispetto di alcuni principi dettati dall'attuale assetto di mercato e dalla futura liberalizzazione:

1. Il Regolatore deve individuare un **canale unico per l'accesso del cliente ai propri dati sui consumi**: se, come sembra dal Documento, il Portale Consumi sarà il canale eletto per garantire ai clienti questo tipo di servizio grazie anche al database del SII, la presenza di portali simili¹ potrebbe creare fraintendimenti e un eccessivo proliferare di informazioni, generando

¹ Si consideri, in particolare, che a fronte di una progressiva dismissione di alcuni servizi informativi garantiti dal Portale FOUR di e-distribuzione S.p.A. per le società di vendita di energia elettrica vista la centralizzazione di alcuni servizi sul SII, rimangono invece disponibili sul portale del distributore per i clienti finali elettrici un lungo elenco di attività di *caring* con numerose informazioni comprese quelle relative a: il servizio Smart Info (che, lo si ricorda, è il dispositivo che si interfaccia con le proprie applicazioni per accedere ai dati di consumo raccolti dagli smart meter in bassa tensione (BT) di e-distribuzione), servizi tecnici (es. interruzioni, buchi di tensione), servizi di base (reclami, “mio venditore”, piano installazione smart meters 2G...), servizi di alerting (es. in caso di interruzioni). A questi si aggiungono, in particolare, i servizi di misura che comprendono sia le curve di carico sia le letture, e altri dati tecnici per specifici casi: questi ultimi, visti gli sviluppi previsti per il PC dovrebbero contenere le stesse informazioni presenti sul SII.

potenzialmente confusione nel cliente finale. In questo caso, gli operatori (società di vendita e distribuzione) e il Gestore del Portale potrebbero essere esposti a possibili reclami e, se non si adottano opportune soluzioni per allineare tutti gli operatori coinvolti sui dati disponibili al cliente, risulterà anche particolarmente complesso fornire un riscontro univoco. Peraltro, occorre considerare che il dato di misura (di proprietà del cliente finale) “nasce” nei sistemi informativi dell’operatore di rete che, in seconda istanza e ai sensi del quadro regolatorio vigente, lo inoltra al SII per le attività di filiera. Questo passaggio informativo, unito alla mole considerevole di dati (si pensi ai flussi delle misure 2G) può generare in alcuni casi disallineamenti (es. tra portale del distributore e Portale Consumi) rendendo particolarmente difficile rispondere al cliente in caso di contestazioni.

2. Il **Portale Consumi deve rispettare le logiche di un servizio previsto dalla legge e dal quadro regolatorio** in materia, pertanto anche nel rispetto del principio di economicità complessiva del sistema, occorre ad avviso della Scrivente limitare le funzionalità del Portale ai servizi strettamente necessari ossia la messa a disposizione dei dati di misura ai clienti. Questo approccio deve essere garantito anche nella prospettiva di preservare gli investimenti che gli operatori economici (come le società di vendita ad esempio) hanno effettuato puntando ad offrire una gamma sempre più articolata di informazioni ai clienti sui consumi ad esempio sviluppando funzionalità di confronto con profili di consumo più virtuosi e offrendo una vera e propria consulenza energetica con consigli personalizzati. Peraltro si osserva che, con particolare riguardo alle ipotesi di offrire al cliente confronti con i consumi dei clienti “*con caratteristiche simili*” (punto 5.6 del Documento) le informazioni presenti sul SII consentono un confronto tra i consumi limitato a poche variabili: ad esempio, non sono presenti le informazioni sulle caratteristiche delle abitazioni oppure sulle apparecchiature possedute dal cliente. Si tratta di informazioni che, come è facile immaginare, hanno un ruolo determinante nella simulazione di confronti di consumi: per questo motivo riteniamo che l’attività richiamata al punto 5.6 del Documento debba essere rilasciata al mercato e, se proprio si ritiene sia comunque fornita dal Portale Consumi, debbano essere fornite al cliente una descrizione dettagliata dei criteri in base ai quali sono effettuati i confronti. Inoltre, anche alla luce della nostra esperienza di società di vendita, si sottolinea che non esistono automatismi nell’ottenere comportamenti di consumo virtuosi da parte dei clienti finali: offrire molteplici confronti tra i propri consumi e quelli di una famiglia simile (che magari consuma di meno) ad esempio, non necessariamente comporterà una scelta di consumo diversa da parte del cliente. Peraltro, di recente è emerso quanto sia strategico anche il fronte comunicativo come accaduto per esempio nella recente offerta del servizio di Tutela Simile in cui nonostante il fortissimo incentivo economico ad aderire, in realtà il numero di clienti che effettivamente è stato contrattualizzato è risultato comunque limitato anche a causa della mancanza di un’adeguata promozione. In altri termini, dal momento che non è sufficiente fornire informazioni ai clienti, ma occorre arricchirle con un’opportuna e personalizzata attività di *caring* (di esclusiva competenza del venditore), si suggerisce di limitarsi alla mera messa a disposizione dei dati di misura, in linea con il mandato di legge.

3. Il **Portale Consumi non deve in alcun modo interferire con l'attività del venditore, che rimane l'interfaccia unica del cliente finale**: dovrà, ad esempio, essere garantito che il venditore e il cliente finale (quest'ultimo attraverso il Portale Consumi) accedano esattamente agli stessi dati evitando che il cliente veda dati di misura che, anche solo per un errore o un problema tecnico, non sono disponibili al venditore. Inoltre, ad avviso della Scrivente, si ritiene preferibile non parlare, come a pag. 14 del Documento, di *"dati storici di fatturazione"*: il processo di fatturazione e la bolletta, infatti, vengono sì alimentati anche dai dati di misura periodici pubblicati sul SII, ma si tratta di processi indipendenti dal sistema di Acquirente Unico. Peraltro occorre considerare che non tutti i dati utilizzati dal processo di fatturazione sono centralizzati nel SII (si pensi ad esempio ai servizi di rete oppure ad alcune prestazioni come le cessazioni amministrative) pertanto il contenuto del Portale Consumi in tal caso sarebbe inevitabilmente diverso dal contenuto dei documenti di fatturazione.

Dal punto di vista del **cliente finale**, si propongono di seguito alcune considerazioni:

1. il Portale Consumi quale canale unico per la messa a disposizione dei dati di misura ai clienti finali, può certamente essere utile nell'ottica di garantire ai clienti una maggior profondità temporale dei dati sui prelievi, visto che attualmente il canale deputato a tal fine ossia la bolletta per sua natura punta all'essenzialità delle informazioni, limitando il numero di dati esposti;
2. in merito alle modalità di accesso al PC, non abbiamo osservazioni rispetto al ricorso allo SPID che in futuro sarà sempre più diffuso per il colloquio con la Pubblica Amministrazione. Sul punto ci limitiamo ad osservare che nel caso in cui siano messe a disposizione del cliente informazioni quali i profili di prelievo o elaborazioni sull'andamento dei consumi, potrebbe essere opportuno prevedere un maggior livello di sicurezza vincolando ad esempio l'accesso ad un profilo SPID con le credenziali di tipo L2 (cioè l'utilizzo della One Time Password);
3. anche nel rispetto di quanto previsto dal Decreto Legislativo n. 102/14 (in particolare, art. 9 comma 7) deve essere garantita per il cliente la possibilità di attribuire ad un fornitore di servizi energetici da lui designato, l'accesso ai propri dati pubblicati sul Portale Consumi. Invece, con riguardo all'accesso al Portale Consumi di un qualsiasi soggetto delegato (le cosiddette *"terze parti"*), si sottolinea l'opportunità di limitare la visualizzazione ai soli dati sui consumi presenti sul PC: in caso contrario, visualizzando in particolare i dati riguardanti la fornitura (es. codice POD) e/o i dati fiscali, si potrebbero verificare usi impropri di queste informazioni.

Infine, con riguardo a quanto specificato al punto 3.16 del Documento, riteniamo fondamentale ribadire che la *Chain 2* rappresenta di fatto il primissimo canale destinato allo sviluppo della consapevolezza dei consumi da parte dei clienti finali: la sperimentazione in corso, infatti, garantirà per la prima volta su larga scala e da parte di molteplici operatori economici di offrire al cliente visibilità immediata sui propri



eni gas e luce

consumi. Si ritiene quindi che solo in seconda battuta la Chain 2 offrirà opportunità per i servizi di *smart home* e *demand side response*.