



SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE

Regolamento di funzionamento del Portale Operatori-Gestori

Novembre 2020



TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI	3
Articolo 1 Oggetto.....	3
Articolo 2 Definizioni	3
Articolo 3 Principi generali	4
Articolo 4 Comunicazioni tra le Parti.....	5
Articolo 5 Conservazione dei documenti	6
Articolo 6 Sicurezza di accesso.....	6
Articolo 7 Operatività portale e help desk.....	6
Articolo 8 Contenuto ed efficacia delle registrazioni.....	7
Articolo 9 Gestione Utenze.....	7
TITOLO II ANAGRAFICA DELLE IMPRESE	7
Articolo 10 Modifica anagrafica	7
TITOLO III DISPOSIZIONI FINALI	8
Articolo 11 Violazioni del Regolamento.....	8
Articolo 12 Responsabilità per danni	8
Articolo 13 Trattamento dei dati personali	8
Articolo 14 Legge applicabile	9

TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1 Definizioni

1.1 Ai fini del presente Regolamento, si applicano le seguenti definizioni:

Acquirente Unico: è Acquirente Unico Spa, di cui l’Autorità si avvale ai sensi della legge 23 luglio 2009, n. 99, del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 e della legge 4 agosto 2017, n. 124;

Autorità: è l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA);

Codici di Accesso: Username e Password necessari per accedere alla sezione riservata del Portale Operatori-Gestori prescelti dagli Operatori e Gestori al momento della registrazione;

Comunicazione: documento elettronico in formato PDF comprensivo di eventuali allegati inclusi nel medesimo PDF;

Deliberazione 383/2016/E/com: la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com;

Deliberazione 55/2018/E/idr: la deliberazione dell’Autorità 1 febbraio 2018, 55/2018/E/idr;

Manuale Utente: sono le istruzioni operative sull’utilizzo delle funzionalità del Portale messe a disposizione dallo Sportello agli Operatori e Gestori;

Messaggio PEC riepilogativo giornaliero: messaggio inviato dallo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente riepilogativo delle comunicazioni giornalieri pubblicate dallo Sportello, dall’Operatori e dal Gestore, comprensivo degli invii falliti;

Modulo di richiesta gestione abilitazioni Referenti: è il modulo allegato al presente Regolamento, che deve essere compilato e trasmesso allo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente dall’Operatore e dal Gestore che intende abilitare o disabilitare i Referenti;

Operatori/Gestori accreditati: sono gli Operatori/Gestori accreditati al Portale sulla base di quanto previsto dalla deliberazione 383/2016/E/com e dalla deliberazione 55/2018/E/idr;

Parti: Acquirente Unico e tutti gli Operatori o Gestori;

Password: informazione segreta che, abbinata allo Username, consente l’accesso del Referente al Portale Operatori-Gestori;

Portale o Portale Operatori/Gestori: è il Portale dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, accessibile dal sito web dello Sportello medesimo <http://www.sportelloperilconsumatore.it/>, strumento informatico utilizzato per lo scambio di informazioni in formato elettronico tra le Parti, nelle modalità indicate nel presente Regolamento;

PEC: Posta Elettronica Certificata;

Referente: è la persona fisica designata dagli Operatori e Gestori per operare sul Portale;

Registrazione: è la procedura attraverso la quale il Referente dell'Operatore e/o del Gestore; procede alla registrazione al Portale;

Regolamento: è il presente Regolamento di funzionamento del Portale Operatori-Gestori;

Sistema: soluzioni e strumenti elettronici che consentono l'utilizzo delle applicazioni informatiche di cui al presente Regolamento;

Sportello: lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente;

Username: identificativo del Referente che consente l'accesso al Portale congiuntamente alla password, prescelto nella fase di registrazione al Portale Sportello e comunicato, ai fini dell'abilitazione, utilizzando il Modulo di richiesta gestione abilitazioni Referenti.

I termini come sopra definiti conservano il significato loro attribuito nella relativa definizione, qualunque sia il contesto in cui sono utilizzati a prescindere che l'utilizzo avvenga in forma singolare o plurale.

Articolo 2

Oggetto

- 2.1 Il presente Regolamento disciplina lo scambio di documenti e informazioni tra lo Sportello e gli Operatori o Gestori, nell'ambito dell'attività svolta ai sensi della deliberazione 383/2016/E/com e della deliberazione 55/2018/E/idr.
- 2.2 Il presente Regolamento, unitamente al Manuale Utente ed alla relativa modulistica, sono resi disponibili nel Portale Operatori-Gestori.

Articolo 3

Principi generali

- 3.1 Lo Sportello è dotato di un assetto organizzativo idoneo a prevenire conflitti di interesse, anche solo potenziali e di procedure di controllo per la verifica del rispetto del presente Regolamento.
- 3.2 Gli Operatori, i Gestori e i loro Referenti sono tenuti, nell'utilizzo del Portale, a conformare i propri comportamenti agli ordinari principi di correttezza e buona fede.
- 3.3 I dati presenti nel Portale sono forniti allo Sportello dagli Operatori, dai Gestori, dai clienti e utenti finali o dai loro rappresentanti. Lo Sportello non è responsabile della correttezza di tali dati. La presenza di eventuali errori nei dati rilasciati non potrà essere motivo di mancata lavorazione delle comunicazioni dello Sportello, da parte dell'Operatore e del Gestore. Eventuali errori nei dati, che non consentano di individuare il punto di prelievo, di riconsegna e l'utenza, di associarvi il cliente o utente finale, dovranno essere segnalati allo Sportello.

Articolo 4

Comunicazioni tra le Parti

- 41 Tutte le comunicazioni tra le Parti relative agli adempimenti previsti dalla deliberazione 383/2016/E/com e dalla deliberazione 55/2018/E/idr dovranno essere effettuate mediante l'utilizzo del Portale, mentre le richieste in materia di abilitazioni/disabilitazioni delle utenze e di assistenza tecnica dovranno essere effettuate mediante l'utilizzo dei canali e nelle modalità fornite dallo Sportello nel presente Regolamento o pubblicate sul Portale stesso.
- 42 Qualsiasi comunicazione tra le Parti effettuata a mezzo Portale si intenderà eseguita al momento della ricezione della notifica del messaggio PEC riepilogativo giornaliero da parte dello Sportello.
Lo Sportello invierà le comunicazioni all'indirizzo PEC indicato dagli Operatori e Gestori.
- 43 Tutte le comunicazioni dello Sportello, dell'Operatore e del Gestore elencate nel messaggio PEC riepilogativo giornaliero, si intenderanno ricevute correttamente dall'Operatore e dal Gestore con l'invio del messaggio stesso.
Gli Operatori e i Gestori potranno comunicare allo Sportello la mancata o la non corretta ricezione delle informazioni e/o della documentazione indicata nel messaggio PEC, tramite l'indirizzo e-mail di cui al successivo articolo 7.
Nell'ipotesi in cui l'Operatore o il Gestore verifichi che nel messaggio di PEC non sia presente una sua comunicazione inviata allo Sportello, dovrà rendere nota tale situazione entro i 2 giorni lavorativi successivi al ricevimento della PEC, mediante l'indirizzo e-mail di cui al successivo articolo 7, fornendo altresì copia della comunicazione.
- 44 Nell'ipotesi in cui l'Operatore o il Gestore intendano sostituire o integrare una comunicazione già caricata sul Portale in risposta a una richiesta dello Sportello, i medesimi potranno provvedervi entro e non oltre 72 ore dall'invio della prima comunicazione, come riportato nel Manuale Utente.

Articolo 5

Conservazione dei documenti

- 5.1 Lo Sportello effettua, nel rispetto di quanto prescritto dal Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR), la memorizzazione integrale e cronologica di tutti i documenti nel formato in cui sono stati trasmessi e ricevuti attraverso il Portale. I dati personali e la documentazione che li contiene verranno cancellati dopo tre anni dalla chiusura della pratica a cui si riferiscono.
- 5.2 La visualizzazione dei documenti sul Portale è garantita per 12 mesi dalla data della loro pubblicazione; tale termine è sospeso per le richieste formulate dallo Sportello risultanti prive di risposta.

Articolo 6

Sicurezza di accesso

- 6.1 Gli Operatori e Gestori sono tenuti a custodire le credenziali scelte in fase di registrazione e a garantirne la segretezza e la riservatezza, nonché il corretto utilizzo unicamente da parte di personale autorizzato e nei limiti delle finalità previste dal presente Regolamento.

- 62 Gli Operatori e Gestori sono responsabili di ogni attività svolta nell'ambito del Portale e manlevano, mantenendo indenne, lo Sportello nei confronti dei terzi da qualsiasi rivendicazione, pretesa o minaccia relativa o derivante dall'uso o dall'abuso della propria partecipazione allo stesso.
- 63 Fermo restando quanto previsto dal precedente comma, gli Operatori e Gestori prendono atto che la conoscenza degli Username e delle Password da parte di terzi consente a questi ultimi di accedere al Portale gestito dallo Sportello e di compiere atti giuridicamente rilevanti che saranno imputati agli Operatori e Gestori stessi.
- 64 In relazione a quanto riportato al precedente comma, gli Operatori e Gestori si obbligano a comunicare allo Sportello per mezzo PEC, all'indirizzo portaleoperatorigestori@pec.acquirenteunico.it, il verificarsi di qualsiasi uso non autorizzato da parte di terzi dei propri Username e Password o ogni altra violazione della sicurezza, impegnandosi comunque a mantenere indenne lo Sportello da qualsiasi richiesta, anche di risarcimento danni, derivante direttamente o indirettamente dal suddetto uso o abuso da parte di soggetti terzi.

Articolo 7

Operatività Portale e help desk

- 7.1 Le Parti si impegnano a dare reciproca e tempestiva informazione su eventuali difficoltà di comunicazione nel trasferimento di informazioni e/o di documenti o su eventuali impossibilità, difficoltà, anomalie nell'utilizzo dei servizi oggetto del presente Regolamento all'indirizzo e-mail HD_Portale@acquirenteunico.it. In caso di impossibilità, difficoltà, anomalie nell'utilizzo del servizio che si protraggano, lo Sportello indicherà un canale alternativo di comunicazione.

Articolo 8

Contenuto ed efficacia delle registrazioni

- 8.1 Il Sistema è realizzato con soluzioni che impediscono di operare alterazioni o modifiche di alcun genere sulle registrazioni e sulle altre rappresentazioni informatiche degli atti e delle operazioni telematiche.
- 8.2 Il Sistema consente allo Sportello di controllare i parametri principali di funzionamento dello stesso, segnalando anomalie delle procedure.
- 8.3 Le informazioni presenti nel Messaggio PEC riepilogativo giornaliero costituiscono piena ed esclusiva prova fra le Parti del contenuto dei documenti/messaggi scambiati per via elettronica e delle relative tempistiche in cui è avvenuto il predetto scambio.

Articolo 9 Gestione Utenze

- 9.1 Gli Operatori e Gestori possono richiedere la disabilitazione di uno o più Referenti e l'abilitazione di uno o più ulteriori Referenti compilando l'apposito Modulo di richiesta di abilitazione Referenti, disponibile nel Portale Operatori-Gestori. La suddetta richiesta deve essere inoltrata all'indirizzo PEC portaleoperatorigestori@pec.acquirenteunico.it.

TITOLO II ANAGRAFICA DELLE IMPRESE

Articolo 10 Modifica anagrafica

- 10.1 Ogni qualvolta gli Operatori ed i Gestori comunicano all'Autorità una modifica dei dati anagrafici registrati presso di essa, si impegnano ad informarne anche lo Sportello, tramite l'indirizzo PEC portaleoperatorigestori@pec.acquirenteunico.it.

TITOLO III DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 11 Violazioni del Regolamento

- 11.1 Sono considerate violazioni del Regolamento del Portale e saranno segnalate all'Autorità e agli altri soggetti competenti:
- la negligenza, l'imprudenza e l'imperizia nell'utilizzo dei sistemi di comunicazione;
 - il tentativo di accesso non autorizzato ad aree riservate del Sistema dello Sportello;
 - tutte le forme di utilizzo, a fini dolosi, dei sistemi di comunicazione;
 - ogni altro comportamento contrario agli ordinari principi di correttezza e buona fede di cui al precedente Articolo 3, comma 3.3;
 - il mancato rispetto delle tempistiche di cui all'Articolo 4, comma 4.4.
- 11.2 Lo Sportello verifica il rispetto del Regolamento al fine di assicurare il regolare funzionamento del Portale secondo i criteri di neutralità, trasparenza e obiettività. A tal fine, lo Sportello può richiedere agli Operatori e Gestori ogni informazione o documento utile concernente le operazioni da questi effettuate sul Portale.

Articolo 12 Responsabilità per danni

- 12.1 Lo Sportello non si assume alcuna responsabilità per i malfunzionamenti o le impossibilità di collegamento o di connessione derivanti da cause indipendenti dai propri Sistemi. Gli Operatori e Gestori manlevano lo Sportello da qualsivoglia responsabilità per danni diretti o indiretti che fossero arrecati a essi o a terzi per l'utilizzo abusivo, improprio e pregiudizievole dell'Username e della Password, impegnandosi a risarcire lo Sportello dei danni di qualsiasi natura che dovesse eventualmente subire in conseguenza di tali eventi.
- 12.1 Gli Operatori e Gestori sono responsabili dei danni che possano derivare allo Sportello per fatto imputabile ai terzi, di cui si avvalgono per i servizi di cui al presente Regolamento.

Articolo 13

Trattamento dei dati personali

- 13.1 Il trattamento dei dati personali nell'ambito delle attività dello Sportello avviene nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e delle connesse misure di sicurezza. Il trattamento dei dati personali, ivi inclusa la comunicazione a terzi, è effettuato esclusivamente nei limiti e per le finalità indicate nel presente Regolamento.
- 13.2 Le Parti si impegnano a che il trattamento dei dati personali scambiati avvenga nel rispetto della normativa vigente e riconoscono che tali dati sono oggetto di trattamento e, laddove necessario, comunicazione a terzi, esclusivamente nei limiti e per le finalità indicate nel presente Regolamento.

Articolo 14

Legge applicabile

- 14.1 Per quanto non espressamente previsto nel presente Regolamento si rimanda alle disposizioni della normativa italiana vigente in materia.

Roma, novembre 2020