



Autorità

Consumatori

Operatori

Stampa

Atti e provvedimenti

Provvedimenti

Consultazioni

Pareri e segnalazioni

Audizioni Parlamentari

Audizioni Pubbliche

Comunicazioni

Arbitrato

Pubblicazioni

Bandi e concorsi

Dati e documenti

Riferimenti Normativi

Servizi Interattivi

Newsletter

[Home](#) > [Atti e provvedimenti](#) > [Provvedimenti](#)

pubblicata sul sito www.autorita.energia.it in data 19 agosto 2010

Delibera ARG/com 128/10

Disposizioni per lo sviluppo del Sistema informativo integrato per la gestione dei rapporti fra i diversi operatori dei mercati liberalizzati

L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS

Nella riunione del 4 agosto 2010

Visti:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99;
- il testo approvato il 4 agosto 2010 della legge di conversione del decreto-legge 8 luglio 2010, n. 105, recante misure urgenti in materia di energia;
- la Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio 13 luglio 2009 2009/72/CE (di seguito: Direttiva 2009/72/CE);
- la Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio 13 luglio 2009 2009/73/CE (di seguito: Direttiva 2009/73/CE);
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 29 luglio 2004, [n. 138/04](#) e s.m.i. (di seguito deliberazione n. 138/04);
- la deliberazione dell'Autorità 27 giugno 2007, 156/07, e l'allegato Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali ai sensi del Decreto Legge 18 giugno 2007 n. 73/07 (di seguito: TIV);
- la deliberazione dell'Autorità 23 settembre 2008, [ARG/com 134/08](#) (di seguito deliberazione ARG/com 134/08);
- la deliberazione dell'Autorità 18 maggio 2009, [ARG/elt 59/09](#) (di seguito deliberazione ARG/elt 59/09);
- la deliberazione dell'Autorità 28 maggio 2009, [ARG/gas 64/09](#), e l'allegato Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG);
- la deliberazione dell'Autorità 30 luglio 2009, [ARG/elt 107/09](#), e l'Allegato Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in ordine alla regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di dispacciamento (TIS);
- la deliberazione dell'Autorità 14 ottobre 2009, [GOP 42/09](#) (di seguito: deliberazione GOP 42/09);
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2009, [GOP 71/09](#) (di seguito: deliberazione GOP 71/09);
- la deliberazione dell'Autorità 3 febbraio 2010, [ARG/elt 10/10](#) (di seguito: deliberazione ARG/elt 10/10);
- il documento per la consultazione 21 maggio 2010, [DCO 14/10](#) (di seguito: DCO 14/10);
- la lettera dell'Acquirente unico S.p.A. (di seguito: Acquirente unico) prot. Autorità 27617 (di seguito: lettera del 3 agosto 2010).

Considerato che:

- la legge n. 481/95 assegna all'Autorità la funzione, tra le altre, di garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nel settore energetico e prevede che 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; 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 finali;
- la Direttiva 2009/72/CE e la Direttiva 2009/73/CE stabiliscono che gli Stati membri 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 99/09 stabilisce che l'Autorità si avvalga del Gestore dei Servizi Elettrici Spa e dell'Acquirente unico per il rafforzamento delle attività di tutela dei consumatori di energia;
- la deliberazione ARG/com 134/08 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); per la realizzazione del predetto sistema informatico è data priorità alle attività relative al mercato elettrico al dettaglio, che presenta un assetto più stabile e strutturato rispetto a quello del gas;
- l'Allegato A alla deliberazione ARG/com 134/08 prevede che imprese di vendita, imprese di distribuzione e utenti della distribuzione, ai fini dello scambio di informazioni finalizzate all'effettuazione delle prestazioni di qualità commerciale previste dalle deliberazioni n. 168/04 e ARG/gas 120/08 e della sostituzione del venditore nella fornitura di gas naturale ai sensi della deliberazione n. 138/04, utilizzino un sistema di comunicazione evoluto e che le relative regole e formati di trasmissione siano fissati dall'Autorità con successivo provvedimento;
- la deliberazione ARG/elt 59/09 avvia un procedimento ai fini dell'individuazione di uno standard unico obbligatorio nazionale di comunicazione tra i distributori ed i venditori di energia elettrica per l'effettuazione delle prestazioni individuate dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011 (TIQE) e per la sostituzione del fornitore (*switching*);
- allo stato attuale, nell'ambito di tale procedimento, l'Autorità ha definito le regole e i formati di trasmissione delle prestazioni di qualità commerciale previste dalle deliberazioni n. 168/04 e ARG/gas 120/08 e per alcune delle prestazioni individuate dal TIQE;
- la deliberazione GOP 42/09:

Documenti collegati

Comunicati stampa

- [19.08.2010](#)

Provvedimenti

- [ARG/com 134/08](#)

Doc. di consultazione

- [21.05.2010 - DCO 14/10](#)

- o 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;
- o prevede che, in esito al predetto procedimento, sia adottato, entro il 31 dicembre 2009, un disciplinare con cui sia regolato l'avvalimento dell'Acquirente unico da parte dell'Autorità e in cui siano definite, tra l'altro, le modalità di coordinamento e scambio di informazioni tra gli uffici dell'Autorità e le unità operative dell'Acquirente unico;
- o 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 avente ad oggetto la gestione dei profili descrittivi dei clienti finali di cui alla deliberazione ARG/com 134/08, in quanto elemento essenziale a tutela dei consumatori;
- o 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;
- la deliberazione GOP 71/09 ha approvato il Disciplinare di avvalimento, da parte dell'Autorità e Acquirente unico e ha ribadito le attività oggetto di avvalimento;
- nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione ARG/com 134/08 l'Autorità ha pubblicato il documento di consultazione DCO 14/10 con cui:
 - o ha evidenziato che tra le principali criticità dei mercati *retail* dell'energia elettrica e il gas, vi sia quella delle complessità dei processi di *switching* e che ciò rappresenta un fattore ostativo allo sviluppo di forniture congiunte di elettricità e gas e più in generale allo sviluppo della concorrenza;
 - o ha manifestato l'intenzione di intervenire in tale ambito con soluzioni efficaci e di lungo periodo in materia di attribuzione delle responsabilità, nonché di meccanismi organizzativi, ritenendo che la soluzione delle criticità emerse non sia ottenibile solo attraverso modifiche marginali dei meccanismi attuali;
 - o ha individuato, tra i principali obiettivi dell'intervento, quello di dare maggiore robustezza al processo di *switching* ovvero, anche attraverso il miglioramento dell'accessibilità ai dati, di ridurre i contenziosi, i costi, le barriere all'ingresso e poter agevolare in futuro ulteriori razionalizzazioni di processi diversi dallo *switching*;
 - o ha chiesto ai soggetti interessati di esprimere la propria opinione in merito alla proposta di un Sistema Informativo Integrato (di seguito "SII") per la gestione di clienti finali che comporta l'interazione tra più soggetti operanti nel settore;
 - o ha descritto le caratteristiche gestionali ed operative del Gestore del SII, evidenziando in modo particolare che tale soggetto debba rispondere a criteri di terzietà e di indipendenza rispetto ai venditori al dettaglio ed ai distributori e agli utenti del dispacciamento, essere economicamente autonomo dagli operatori, pienamente responsabile della gestione dell'attività e sottoposto a controllo e regolazione dell'Autorità;
 - o ha prospettato, anche sulla base delle esperienze internazionali analizzate, due modelli organizzativi possibili, uno denominato "*SII basato su agente per comunicazioni centralizzate*" e l'altro denominato "*SII basato su un agente per comunicazioni e gestione dati centralizzati*"; il secondo modello, 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;
 - o ha evidenziato come il modello SII basato su un agente per comunicazioni e gestione dati centralizzati sia preferibile in relazione alla soluzione di tutti gli obiettivi prefissati e sopra menzionati e che gli eventuali costi aggiuntivi di tale modello rispetto al primo sono superati dai benefici attesi;
- in risposta alla consultazione di cui al precedente alinea, la maggioranza dei soggetti interessati:
 - o conferma il parere favorevole rispetto allo sviluppo del SII, evidenziando che lo strumento prospettato è efficace per aumentare la concorrenza a beneficio dei clienti finali e in particolare consentirebbe di superare le criticità legate alla standardizzazione dei flussi informativi, alcune delle quali non sono ritenute superabili neanche con l'introduzione di canali di comunicazione evoluti di cui alla deliberazione ARG/com 134/08;
 - o evidenzia la superiorità del modello basato su SII basato su un agente per comunicazioni e gestione dati centralizzati, rispetto al modello in cui è gestita la sola comunicazione dei dati centralizzata;
 - o pur ritenendo prioritaria l'implementazione del processo di *switching*, ritiene altresì necessario, anche per evitare costi e duplicazione di sistemi, implementare rapidamente altri processi, quali ad esempio il *pre-check*, la gestione della morosità, la gestione delle misure;
 - o ritiene che la struttura societaria del Gestore del SII debba garantire i requisiti di competenza tecnica e di indipendenza e le esigenze di *governance*;
- alcuni soggetti pur condividendo l'esame delle criticità, ritengono che la soluzione non richieda interventi di centralizzazione, molto pervasivi e che destano perplessità a una prima valutazione costi-benefici. Sottolineano come il SII introduca discontinuità nell'attuale sistema di comunicazione tra venditori e distributori introducendo così un elemento di incertezza nella regolazione. Ritengono che sia preferibile, perseguire la strada dell'*enforcement* della regolazione, completando la standardizzazione dei flussi di dati relativi allo *switching*, come previsto dalla deliberazione ARG/com 134/08;
- l'Acquirente unico, con la lettera 3 agosto 2010, propone:
 - o una definizione dei ruoli e delle responsabilità operative del Gestore del SII;
 - o un'architettura di massima del sistema informativo, con particolare riferimento al ruolo del data base centrale, delle porte di comunicazione, degli standard di comunicazione, dei requisiti per l'accesso e la sicurezza;
 - o un percorso di attuazione che si articola in fasi che prevedono, per il settore elettrico e gas, la definizione dei requisiti tecnologici del sistema per l'implementazione dei nuovi processi in un'ottica centralizzata, la procedura di individuazione del fornitore delle risorse hardware e software, la sperimentazione della prima versione del SII, l'avvio in esercizio e messa a regime dei nuovi processi, con il coinvolgimento graduale dei vari operatori, l'estensione ad altri processi diversi dallo *switching* (ad es. il sistema indennitario);
 - o effettua una stima budgetaria dei costi complessivi e delle singole voci per la creazione del SII;
- le risorse *hardware* e *software* per la realizzazione del sistema centralizzato dovranno essere acquisite, anche al fine di contenere i costi, mediante procedura di gara pubblica, che consenta di massimizzare il numero di partecipanti.

Ritenuto che:

- sia necessario, da un lato, procedere con il disegno dei processi di interazione fra gli operatori del settore in ottica centralizzata e dall'altro procedere in parallelo alla definizione di specifiche di progetto di maggiore dettaglio per la realizzazione del SII;
- che gli obiettivi di cui al precedente alinea debbano essere perseguiti in tempi rapidi, al fine di perseguire efficacemente gli obiettivi evidenziati nel DCO 14/10;
- sia necessario, conseguentemente, che l'Acquirente unico proceda alla definizione dei requisiti tecnologici del sistema per l'implementazione dei processi in ottica centralizzata tenendo conto dell'evoluzione del disegno dei processi in corso da parte dell'Autorità;
- sia opportuno che l'Acquirente unico predisponga il disciplinare per l'espletamento della gara pubblica finalizzata all'acquisto delle risorse *hardware* e *software* e della necessaria assistenza tecnica ai sistemi informativi, definendo le specifiche tecniche e i massimali di spesa in coerenza con la definizione dei processi da parte dell'Autorità e con quanto preliminarmente indicato nella lettera Acquirente unico 3 agosto 2010;
- al fine di garantire la coerenza del sistema con gli obiettivi dell'Autorità, il capitolato tecnico e il disciplinare per l'espletamento della gara pubblica siano approvati dall'Autorità con i relativi massimali di spesa

DELIBERA

1. di prevedere che entro il 15 novembre 2010 l'Acquirente unico predisponga ed invii all'Autorità per l'approvazione, un capitolato tecnico e un disciplinare, ivi inclusi i relativi massimali di spesa, per l'espletamento di una gara pubblica finalizzata all'acquisto delle risorse *hardware*, *software* e della necessaria assistenza tecnica ai sistemi informativi;
2. la predisposizione del capitolato e del disciplinare di cui al punto precedente avvenga in coerenza con la definizione dei processi da parte dell'Autorità e con quanto preliminarmente indicato nella lettera Acquirente unico 3 agosto 2010;
3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità (www.autorita.energia.it).

4 agosto 2010

Il Presidente: Alessandro Ortis