



Autorità per l'energia elettrica e il gas

STANDARD NAZIONALE DI COMUNICAZIONE

Relazione AIR

Deliberazione 18 dicembre 2006, n. 294/06

18 dicembre 2006

INDICE

1 Premessa	3
2 Riferimenti normativi generali	4
<i>Norme comunitarie / internazionali</i>	4
<i>Provvedimenti dell'Autorità</i>	4
3 Ragioni di opportunità dell'intervento	5
4 Obiettivi generali e specifici	6
5 Ambito di intervento.....	7
6 Opzioni preliminari	8
<i>Descrizione delle opzioni preliminari e valutazione della loro fattibilità</i>	9
7 Risultati della prima consultazione	13
8 Proposte dell'Autorità in esito alla prima consultazione	19
9 Risultati della seconda consultazione	21
10 Principali contenuti del provvedimento.....	24

1 Premessa

Con la deliberazione 9 gennaio 2006, n. 1/06, l'Autorità ha definito gli orientamenti per il triennio 2005-2007¹. La realizzazione delle analisi d'impatto della regolazione è indicata tra gli indirizzi strategici nel quadro di azioni rivolte "alla semplificazione e manutenzione del quadro regolatorio, alla efficienza ed efficacia dei processi di comunicazione interni e quelli dedicati ai consumatori, agli operatori, alle istituzioni". L'obiettivo è infatti quello di adottare una metodologia, così come previsto dall'articolo 12 della legge di semplificazione n. 229/03², in grado di migliorare la qualità complessiva della produzione degli atti, anche attraverso un maggiore coinvolgimento dei destinatari degli interventi.

Con l'intero processo Air, l'Autorità intende rendere più trasparenti le ragioni che stanno alla base dell'intervento regolatorio ed esplicitare le motivazioni dell'approccio adottato rispetto ad altre possibili opzioni d'intervento.

Sulla base della procedura Air l'Autorità ha:

- avviato con la deliberazione n. 279/05 il procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di standard di comunicazione, specificando nella stessa deliberazione che il procedimento è sottoposto ad Air; contestualmente all'emanazione del provvedimento è stato approvato il piano Air;
- dato mandato alla Direzione consumatori e qualità del servizio di operare una ricognizione tra i distributori ed i venditori di gas naturale ai fini di raccogliere informazioni sull'attuale sistema degli standard di trasmissione delle richieste sia commerciali sia per cambio di fornitore utilizzati dai soggetti operanti in Italia; tale attività di ricognizione è stata supportata da qualificata società esterna all'uopo incaricata.

In data 30 maggio 2006 è stato pubblicato il primo documento per la consultazione Atto n. 13/06, intitolato "*Standard nazionale di comunicazione tra distributori e venditori di gas naturale*" nel quale l'Autorità ha:

- presentato gli esiti della ricognizione operata dalla Direzione consumatori e qualità del servizio tra i distributori ed i venditori di gas naturale;
- proposto tre possibili opzioni alternative in tema di standard minimo nazionale obbligatorio di comunicazione, oltre all'opzione zero che non prevede interventi di regolazione rispetto alla situazione attuale;
- sollecitato gli operatori a far emergere ulteriori esigenze su tale tema.

In tale documento per la consultazione è stato presentato il Piano Air (che indica la tempistica del procedimento riportata in tabella 1) che è stato condiviso dalla maggioranza dei soggetti che hanno preso parte alla consultazione.

¹ "Linee guida dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas per il piano triennale 2005-2007 e per il piano operativo 2005" adottate con delibera l'11 gennaio 2005 (Delibera n. 1/05).

² L'art. 12 della legge di semplificazione n. 229/03 prevede che le autorità amministrative indipendenti, cui la normativa attribuisce funzioni di controllo, di vigilanza e regolatorie, si dotino, nei modi previsti dai rispettivi ordinamenti, di forme e metodi di analisi dell'impatto della regolamentazione per l'emanazione di atti di competenza e, in particolare, di atti amministrativi generali, di programmazione o pianificazione, e comunque, di regolazione.

Tabella 1 – Piano temporale del procedimento sullo standard di comunicazione

Attività	Periodo
Delibera di avvio e approvazione piano Air	dicembre 2005
Avvio della fase istruttoria	gennaio 2006
Documento di consultazione con esiti della ricognizione e opzioni preliminari di standard minimo obbligatorio di comunicazione	maggio 2006
Analisi degli esiti della prima consultazione	luglio-agosto 2006
Secondo documento di consultazione con l'individuazione dell'opzione preferita di standard minimo obbligatorio di comunicazione	settembre 2006
Analisi degli esiti della seconda consultazione	novembre 2006
Emanazione del provvedimento sullo standard minimo obbligatorio di comunicazione	dicembre 2006

In coerenza con il Piano Air, in data 26 settembre 2006 è stato pubblicato il secondo documento per la consultazione Atto n. 28/06, intitolato “Standard nazionale di comunicazione tra distributori e venditori di gas naturale – Seconda consultazione – Proposte finali” nel quale l’Autorità ha presentato l’opzione preferita in tema di standard di comunicazione.

2 Riferimenti normativi generali

Norme comunitarie / internazionali

- Direttiva n. 2003/55/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2003 (abroga la Direttiva 98/30/CE, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas);
- Regolamento (CE) n. 1775/2005 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 28 settembre 2005, relativo alle condizioni di accesso alle reti del gas naturale.

Provvedimenti dell’Autorità

Provvedimenti di rilevanza diretta

- Deliberazione 18 marzo 2004, n. 40/04 (“Adozione del regolamento delle attività di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza a gas”) e successive modifiche ed integrazioni;
- Deliberazione 29 luglio 2004, n. 138/04 (“Adozione di garanzie per il libero accesso al servizio di distribuzione del gas naturale e di norme per la predisposizione dei codici di rete”) e successive modifiche ed integrazioni;
- Deliberazione 29 settembre 2004, n. 168/04, (“Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas”) e successive modifiche ed integrazioni;
- Deliberazione 19 dicembre 2005, n. 279/05 (delibera di avvio del procedimento);

- Deliberazione 6 giugno 2006, n. 108/06 (“Modifiche ed integrazioni alle deliberazioni 29 luglio 2004, n. 138/04 e 29 settembre 2004, n. 168/04 e approvazione del codice di rete tipo del servizio di distribuzione gas”).

Provvedimenti di rilevanza indiretta

- Deliberazione 21 dicembre 2001, n. 311/01 (“Direttiva per le separazioni contabile e amministrativa per i soggetti giuridici che operano nel settore del gas e relativi obblighi di pubblicazione e comunicazione”) e successive modifiche ed integrazioni;
- Deliberazione 15 febbraio 2006, n. 31/06 (“Chiusura di procedimento relativo al mercato della vendita del gas naturale ai clienti finali di cui all’articolo 14, comma 1, della deliberazione dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas 4 dicembre 2003 n. 138/03”);
- Deliberazione 28 ottobre 2005, n. 225/05 (“Avvio di istruttoria conoscitiva sui comportamenti posti in essere dagli operatori nel mercato della vendita di gas naturale ai clienti finali”).

3 Ragioni di opportunità dell’intervento

Le motivazioni giuridiche

La direttiva 2003/55/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 26 giugno 2003, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale, presenta nei considerata una serie di punti dedicati al tema dell’accesso alla rete dei gestori dei sistemi di distribuzione, accesso che deve essere fornito senza discriminazioni ed in modo trasparente. All’articolo 12 viene ribadito il concetto di accesso efficiente al sistema di distribuzione, così come si enuncia tra i compiti dei gestori della rete di distribuzione l’obbligo di astenersi da discriminazioni tra gli utenti o le categorie di utenti del sistema, in particolare a favore delle imprese collegate al distributore stesso. Tale obbligo è da intendersi esteso a tutte le prestazioni effettuate dal distributore.

Il Regolamento (CE) n. 1775/2005 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 28 settembre 2005, relativo alle condizioni di accesso alle reti del gas naturale, individua nei considerata alcune motivazioni all’intervento regolatorio che possono ritenersi valide anche per le reti di distribuzione del gas naturale, ovvero che per ottenere un accesso effettivo alle reti del gas, gli utenti della rete necessitano in particolare di informazioni sui requisiti tecnici e sulla capacità disponibile che consentano loro di sfruttare le possibilità commerciali che si sviluppano nel quadro del mercato interno. Per soddisfare questi obblighi di trasparenza sono necessarie norme minime comuni. Tali informazioni possono essere rese pubbliche con differenti mezzi, compresi mezzi elettronici.

Le motivazioni sociali

Con la pubblicazione della “Situazione del mercato della vendita di gas naturale ai clienti finali in Italia” l’Autorità ha evidenziato le criticità esistenti sotto il profilo concorrenziale e come, a più di due anni dalla completa apertura del mercato dal lato della domanda, il fenomeno dello *switching* fra i clienti del mercato civile possa dirsi del tutto trascurabile: per i clienti della classe intermedia (consumo annuo compreso tra 5.000 e 200.000 metri cubi/anno) i tassi di *switching* risultano lievemente più elevati di quelli relativi ai piccoli clienti finali (consumi inferiori a 5.000 metri cubo/anno), ma comunque alquanto modesti.

La mancata affermazione del fenomeno dello *switching* impedisce di fatto ai clienti finali di beneficiare degli effetti che deriverebbero dallo sviluppo di una reale concorrenza nel mercato della vendita del gas naturale. In particolare, la difficoltà a sostituire il proprio fornitore di gas naturale con un altro, non solo economicamente più vantaggioso ma anche più efficiente, non permette ai clienti finali di godere di una maggiore tempestività nell'esecuzione delle prestazioni di qualità commerciale di cui alla deliberazione n. 168/04. Infatti, una tale efficienza è di grande attrattiva per un fornitore di gas naturale interessato all'acquisizione di quote di mercato. Per di più, l'efficienza garantita da un venditore di gas naturale, sia esso già fornitore di un dato cliente che possibile fornitore "newcomer", facilita l'instaurarsi di un meccanismo virtuoso, grazie al quale ciascun venditore di gas naturale tende a far meglio dell'altro, alla ricerca di nuovi clienti finali o per mantenere i propri.

Le motivazioni economiche

La "Situazione del mercato della vendita di gas naturale ai clienti finali in Italia" ha evidenziato altresì la delicata posizione delle imprese di distribuzione, le quali sono chiamate a garantire l'accesso alle reti a tutte le società di vendita a parità di condizioni e, nello stesso tempo, devono rispondere agli interessi dell'azionista di riferimento; quest'ultimo, nella maggior parte dei casi, controlla anche l'impresa di vendita precedentemente integrata con la stessa impresa di distribuzione ("incumbent" locale).

Nella Segnalazione n. 02/06 al paragrafo "Necessità di interventi per una maggiore concorrenza nel mercato della vendita di gas naturale" l'Autorità ha sottolineato come siano fondamentali interventi normativi volti ad una effettiva separazione tra le attività svolte in regime di monopolio e le attività potenzialmente in concorrenza. In tale segnalazione viene ribadita l'opportunità di una riconfigurazione dell'attività di distribuzione verso un assetto più omogeneo ed efficiente che, superando i legami di natura storica e societaria esistenti con l'attività di vendita, conduca alla reale emancipazione ed affermazione della commercializzazione finale del gas naturale quale attività autonoma e propulsiva del processo di liberalizzazione del mercato del gas naturale.

Lo sviluppo di una effettiva concorrenza di soggetti che esercitano l'attività di vendita non può che essere favorita da interventi di standardizzazione dei processi di comunicazione, con il conseguente abbattimento dei costi dovuta alla definizione di modalità, contenuti e regole di comunicazione.

4 Obiettivi generali e specifici

L'Autorità ritiene che, alla luce delle motivazioni giuridiche, sociali ed economiche sopra esposte, l'adozione di uno standard unico obbligatorio nazionale di comunicazione tra i distributori ed i venditori di gas naturale sia un passaggio fondamentale per favorire l'apertura del mercato e la concorrenza tra più venditori sia in fase di acquisizione di nuove utenze sia nei casi di subentro nella fornitura rispetto ad altre imprese di vendita. Obiettivo generale del provvedimento è, quindi, quello di razionalizzare e standardizzare i flussi informativi tra distributori e venditori di gas naturale al fine di creare le condizioni per un mercato sempre più competitivo, anche attraverso obblighi di maggiore trasparenza e tutela dei clienti finali.

Si ritiene, inoltre, necessario eliminare possibili cause di inefficienza che rallentano l'effettuazione delle prestazioni richieste dai clienti finali, favorendo in tal modo il rispetto delle tempistiche previste dalle deliberazioni n. 138/04 e n. 168/04. Le proposte

in tema di standard di comunicazione si propongono quindi i seguenti ulteriori obiettivi specifici:

- a) favorire il rispetto delle tempistiche previste dalle deliberazioni inerenti le prestazioni di qualità commerciale e l'accesso alle reti di distribuzione locale per la sostituzione del fornitore;
- b) favorire l'entrata di nuovi soggetti nella vendita del gas;
- c) favorire la "mobilità" delle utenze intermedie e piccole.

Per tali obiettivi, quando possibile, è stato identificato un indicatore utile per la valutazione quantitativa del livello di raggiungimento dell'obiettivo stesso insieme con i corrispondenti valori obiettivo.

Tabella 2 – Obiettivi ed indicatori dell'intervento

OBIETTIVO GENERALE	
Razionalizzare e standardizzare i flussi informativi tra distributori e venditori di gas naturale per creare le condizioni per un mercato sempre più competitivo, anche attraverso obblighi di maggiore trasparenza, ai fini di una maggiore tutela dei clienti finali.	
OBIETTIVO SPECIFICO 1	INDICATORE QUANTITATIVO
Favorire il rispetto delle tempistiche previste dalle deliberazioni inerenti le prestazioni di qualità commerciale e l'accesso alle reti di distribuzione locale per la sostituzione del fornitore	N° di <i>switching</i> N° prestazioni effettuate in standard
OBIETTIVO SPECIFICO 2	INDICATORE QUANTITATIVO
Favorire l'entrata di nuovi soggetti nella vendita del gas	N° venditori attivi per impianto
OBIETTIVO SPECIFICO 3	INDICATORE QUANTITATIVO
Favorire la "mobilità" delle utenze intermedie e piccole	N° di <i>switching</i> di clienti con consumi < 200.000 Smc/a

5 Ambito di intervento

Confini oggettivi

L'Autorità ritiene che la definizione di uno standard di comunicazione obbligatorio possa rafforzare l'attuale disciplina di regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e vendita del gas, definita con la deliberazione n. 168/04, per le prestazioni richieste con maggiore frequenza dai clienti finali allacciati alla rete di distribuzione. Al fine poi di una maggiore tutela dei consumatori e promozione della concorrenza nel mercato del gas, oltre alle prestazioni anzidette, ha stabilito che lo standard di comunicazione debba riguardare anche la sostituzione nella fornitura a clienti finali (*switching*).

Pertanto, al termine del processo di consultazione, sono state individuate quali attività interessate dall'intervento le seguenti:

- a) le prestazioni di qualità commerciale previste dalla deliberazione n. 168/04 richieste da clienti finali allacciati ad una rete di distribuzione di gas naturale, ivi inclusi i clienti finali alimentati in media o alta pressione;

- b) la sostituzione del venditore nella fornitura di gas naturale ai sensi della deliberazione n. 138/04.

Confini soggettivi

Al fine di identificare i confini soggettivi dell'intervento, ovvero l'insieme dei soggetti interessati dall'intervento stesso, è utile distinguere tra:

- a) destinatari diretti, che comprendono i soggetti per i quali l'impatto dell'intervento, in termini ad esempio di modifica delle attività svolte dai medesimi, è diretto;
- b) destinatari indiretti, che comprendono i soggetti per i quali l'intervento potrebbe produrre comunque degli effetti, pur non richiedendo direttamente la modifica del loro comportamento o delle loro attività.

Tra i destinatari diretti rientrano:

- le società di distribuzione del gas naturale;
- le società di vendita del gas naturale;
- gli utenti del servizio di distribuzione.

Tra i destinatari indiretti rientrano:

- i clienti finali;
- le società che svolgono attività di sviluppo di sistemi informativi per la gestione delle transazioni commerciali;
- le società che svolgono attività di produzione di apparecchiature tecniche e sistemi di misura;
- le società che svolgono attività di *shipping*.

6 Opzioni preliminari

Criteri per la definizione delle opzioni preliminari

Nel primo documento per la consultazione è stato esplicitato come l'individuazione di uno standard minimo obbligatorio nazionale di comunicazione richieda la definizione:

- a) di un canale di comunicazione, quale ad esempio il servizio postale, il fax, l'e-mail, il Portale Web;
- b) di un vettore di comunicazione, ossia la struttura di supporto delle informazioni, quale ad esempio il foglio elettronico Excel;
- c) delle regole di processo in termini di:
- elenco delle prestazioni di servizio oggetto delle comunicazioni;
 - numero di comunicazioni minime necessarie per l'esecuzione della richiesta;
 - contenuti minimi obbligatori delle comunicazioni;
 - regole complementari quali, in via esemplificativa ma non esaustiva, scadenze principali e criteri di validità.

Le opzioni alternative in tema di standard di comunicazione proposte nel primo documento per la consultazione sono state individuate in base agli esiti della ricognizione e ad alcuni criteri, quali ad esempio il fatto che lo standard di comunicazione adottato fosse coerente con la prassi attuale diffusa nelle aziende e l'evoluzione attesa e con lo stato dell'arte della tecnologia.

La standardizzazione delle regole di processo è un elemento complementare alla standardizzazione delle tecnologie di comunicazione pertanto, anche al fine di agevolare l'individuazione dello standard di comunicazione vista la complessità della materia, si è

assunta l'ipotesi che le regole ed i contenuti minimi non fossero differenziabili da opzione a opzione.

Per tutte le opzioni presentate è stato preso in considerazione il canale di comunicazione e-mail, scelto in quanto si è rivelato essere il più utilizzato e conosciuto dalle aziende del settore del gas. Per quanto riguarda il canale Portale Web, invece, la ricognizione ha evidenziato che il suo utilizzo per l'adozione di uno standard unico obbligatorio di comunicazione potrebbe essere prematuro e di impatto sia in termini tecnologici che organizzativi per la maggior parte delle aziende del settore del gas, con possibili disagi nel breve termine.

Le opzioni individuate sono state caratterizzate in base alla tipologia di protocollo di *mailing* adottato, ovvero e-mail semplice piuttosto che e-mail certificata, ed alla tipologia di allegato, formato Excel o CSV o XML. Da un punto di vista qualitativo si ritiene che il passaggio dall'e-mail libera all'e-mail certificata:

- a) favorisca la semplificazione della situazione attuale, caratterizzata dall'utilizzo contemporaneo di più canali per la trasmissione della stessa informazione;
- b) richieda una ridefinizione interna delle responsabilità;
- c) causi un impatto limitato a livello di sistemi, in quanto non richiede conoscenze e tecnologie informatiche oltre quelle già necessarie all'amministrazione del servizio di posta elettronica aziendale;
- d) risponda alla normativa vigente, ed in particolare a "Il Codice dell'Amministrazione Digitale" (Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n. 82), che stabilisce la validità legale della comunicazione telematica grazie alla certificazione della spedizione e della ricezione del messaggio elettronico.

Le opzioni in tema di standard di comunicazione sono state infine completate, con riferimento alle prestazioni commerciali di cui alla deliberazione n. 168/04, con regole di comunicazione e contenuti minimi.

Descrizione delle opzioni preliminari e valutazione della loro fattibilità

Opzione zero - Nessun intervento

L'opzione non prevede cambiamenti nelle prassi di colloquio vigenti tra aziende di vendita ed aziende di distribuzione, nonostante lo scenario di evoluzione prevista del mercato. Tale opzione non consente né di rispondere alle esigenze giuridiche, sociali ed economiche né di perseguire gli obiettivi, sia generali sia di dettaglio, descritti in precedenza.

Opzione A - Canale e-mail e Vettore XLS

Questa opzione è stata presa in considerazione in quanto recepisce la proposta fatta pervenire agli uffici dell'Autorità dalle associazioni dei distributori e dei venditori di gas naturale, in ottemperanza a quanto previsto dal comma 34.5 del Testo integrato della qualità dei servizi gas approvato con deliberazione n. 168/04. Il canale dell'e-mail è largamente diffuso nel settore, pertanto si può ritenere che la sua scelta non comporti impatti sulle aziende. Sono tuttavia presenti problematiche relative alla sicurezza della trasmissione, che impediscono la completa sostituzione dei canali tradizionali quale il servizio postale, in quanto non risultano garantiti la consegna, il contenuto del messaggio e l'identità del mittente.

Anche l'impiego di fogli elettronici del software proprietario Excel o equivalente è largamente presente nelle transazioni contrattuali e si può ritenere pertanto che la sua scelta non abbia impatti a livello formativo ed organizzativo. Il foglio elettronico è però un formato non strutturato, dinamico (può contenere Macro, che possono cambiarne il

contenuto al momento dell'apertura del file), non sicuro (può contenere virus). Inoltre, eventuali verifiche sintattiche in automatico necessiterebbero di sviluppi extra.

Opzione B - E-mail certificata con allegati in formato CSV (Comma Separated Value), firmato digitalmente e marcato temporalmente

Il canale dell'e-mail certificata è simile al canale di cui all'opzione A, quindi la sua introduzione non dovrebbe rappresentare una novità assoluta per le aziende del settore del gas, poiché il suo utilizzo è simile a quello di una semplice e-mail. Il passaggio dall'e-mail semplice all'e-mail certificata è analogo al passaggio dalla lettera con affrancatura ordinaria a quella raccomandata con avviso di ricevimento.

L'e-mail certificata, oltre ad essere di semplice utilizzo, consente di:

- a) certificare l'invio e l'avvenuta consegna, tramite ricevute, con attestazione dell'ora esatta, rendendo quindi disponibile un documento opponibile a terzi in caso di contenzioso, come previsto dalla norma;
- b) certificare il contenuto delle comunicazioni (messaggio e allegati);
- c) inviare la comunicazione in modo simultaneo a più destinatari.

Esiste inoltre un elenco ufficiale dei gestori di posta elettronica certificata presso il Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica amministrazione (CNIPA), che ha anche compiti di vigilanza e controllo sulle attività degli iscritti. Ogni gestore di posta elettronica certificata, iscritto in tale elenco, deve conservare per un congruo periodo le principali informazioni riguardanti la trasmissione e la consegna delle e-mail certificate.

Il vettore CSV è un formato per un file solo di testo, non strutturato, vicino alla prassi dei fogli elettronici di cui all'opzione A ed utilizzato per memorizzare dati nei fogli elettronici e nei database. In un file di questo tipo, i campi sono separati da una virgola o da un punto e virgola; tutto ciò rende il file facilmente trasferibile e convertibile da ogni software. Il CSV, non essendo un formato proprietario, garantisce indipendenza dalla *Software House*, oltre alla compatibilità con tutti gli strumenti di *office automation*, alla sicurezza nei confronti di potenziali virus e Macro ed all'applicabilità della marca temporale. Questo vettore abilita anche una minima automazione di processo. In alternativa al CSV si potrebbe utilizzare il vettore PDF (Portable Document Format); tuttavia tale formato, pur essendo diffuso nel mercato e di semplice utilizzo, è proprietario ed è ottimizzato per visualizzare documenti e non per gestire dati (potrebbe essere utilizzato, ad esempio, solo per trasmettere il preventivo per l'esecuzione di lavori).

Per rispondere ai requisiti di sicurezza, oltre che a quelli di non ripudiabilità, di autenticità ed integrità del messaggio, l'opzione B prevede di associare al vettore CSV l'utilizzo della firma digitale e della marca temporale. La firma digitale è un sistema di autenticazione di documenti digitali analogo alla firma autografa su carta. La marca temporale invece permette di associare al documento informatico una data ed un'ora certa. Il mittente utilizza un opportuno software per firmare/marcare il file. Il destinatario utilizza un opportuno software per verificare la firma e la marcatura del documento. Per generare una firma digitale è necessario utilizzare una coppia di chiavi digitali asimmetriche, attribuite in maniera univoca ad un soggetto detto "Titolare della coppia di chiavi". La prima chiave privata, destinata ad essere conosciuta solo dal titolare, è utilizzata per la generazione della firma digitale da apporre al documento, la seconda chiave, da rendere pubblica, viene utilizzata per verificare l'autenticità della firma.

Opzione C - E-mail certificata con allegati fogli in formato XML (Extensible Markup Language), firmato digitalmente e marcato temporalmente

L'opzione C si differenzia dall'opzione B per la scelta di un vettore tecnologicamente avanzato quale è l'XML. Non si tratta di un linguaggio di programmazione, ma di un insieme di regole standardizzate che facilitano la strutturazione di dati in formato testo e conseguentemente la lettura degli stessi ed il controllo della struttura. E' un formato non proprietario, indipendente dagli applicativi e supportato da tutti i principali *package* aziendali. Supporta inoltre parametri internazionali e locali.

Prospetto sintetico delle opzioni preliminari

La tabella seguente riporta una sintetica comparazione delle opzioni analizzate con riferimento a ciascuno degli obiettivi specifici individuati.

Tabella 3 – Efficacia ed efficienza delle opzioni esaminate

	Opzione zero	Opzione preliminare A	Opzione preliminare B	Opzione preliminare C
Efficacia				
Obiettivo specifico 1	-	+	+	+
Obiettivo specifico 2	-	+	+	+
Obiettivo specifico 3	-	+	+	+
Efficienza				
Obiettivo specifico 1	-	+	++	++
Obiettivo specifico 2	-	+	++	++
Obiettivo specifico 3	-	+	++	++

Valutazione economica delle opzioni

La comparazione quantitativa tra le diverse opzioni in tema di standard di comunicazione, presentata nel primo documento per la consultazione, è stata sviluppata attraverso un'analisi monetaria dei costi/benefici di ciascuna opzione. L'analisi è stata articolata nei seguenti passaggi:

- a) individuazione dello scenario atteso per il periodo 2006-2010 in termini di numero dei punti di riconsegna (ipotizzando un incremento annuo dell'1%), di aumento del tasso di *switching* anche per effetto dell'apertura del mercato elettrico (offerta di *dual energy*) e dell'avvio del mercato delle concessioni di distribuzione del gas naturale (vedi tabella 4);
- b) stima dei benefici di processo conseguenti alla diminuzione dei costi di comunicazione legati alle opzioni presentate ed alla riduzione dell'utilizzo contestuale di più canali;
- c) stima dei costi di introduzione dello standard nazionale minimo obbligatorio, rispetto alla situazione attuale, secondo ciascuna opzione proposta.

Tabella 4 – Scenario atteso per il periodo 2006-2010

Anno	2006	2007	2008	2009	2010
N. totale di PdR (milioni)	19,0	19,2	19,4	19,6	19,8
Tasso di <i>switching</i>	3%	7%	5%	5%	5%
N. di PdR “fuori rete” ³ per dinamica concessioni (milioni)	0,1	0,2	0,4	0,6	1,0
N. totale di PdR “fuori rete” (milioni) ⁴	1,4	2,8	4,0	5,2	6,7

Con riferimento al periodo 2006-2010, le principali assunzioni alla base dell’analisi quantitativa monetaria sono state:

- il mantenimento di una diffusione di canali analoga a quella rilevata tramite la ricognizione, in assenza di uno standard minimo obbligatorio nazionale;
- un costo medio del lavoro di 30.000 euro per persona destinata a tempo pieno (FTE) alle attività di dialogo tra distributori e venditori di gas;
- un costo medio del capitale pari al 10%;
- il calcolo dei benefici come riduzione dei costi di comunicazione per le attività “fuori rete” su soggetti “non prevalenti”;
- il calcolo dei benefici come riduzione del costo diretto del lavoro per le attività di:
 - predisposizione ed invio delle comunicazioni per il lato mittente;
 - ricezione, verifica ed inoltro delle comunicazioni al *back office* per il lato destinatario.

Stima dei benefici

I benefici derivanti dall’adozione di una delle opzioni sono stati calcolati come differenza fra i costi complessivi di comunicazione dell’opzione esaminata e quelli dell’opzione zero. Assumendo che nell’opzione A continui l’invio delle comunicazioni cartacee in aggiunta alla posta elettronica, dato che tale opzione non garantisce la sostituibilità totale dell’invio di documentazione cartacea, l’analisi evidenzia per l’opzione A benefici inferiori rispetto alle opzioni B e C, i cui benefici sono stati ipotizzati equivalenti. Nelle tabelle 4 e 5 sono quantificati i benefici attesi espressi in milioni di euro.

Tabella 4 – Benefici attesi dall’adozione dell’opzione A

Opzione A	2006	2007	2008	2009	2010
Benefici	1,4	2,8	3,1	3,6	4,7
Benefici cumulati	1,4	4,2	7,3	10,9	15,6

Tabella 5 – Benefici attesi dall’adozione dell’opzione B e C

Anno	2006	2007	2008	2009	2010
Benefici	0,3	5,5	5,8	6,7	8,4
Benefici cumulati	0,3	5,8	11,6	18,3	26,7

³ Per PdR “fuori rete” si intendono PdR che insistono su una rete di distribuzione gestita da una società di distribuzione non prevalente.

⁴ Il numero deriva sia dal cambio di fornitore (*switching*) sia dal fenomeno di subentro di nuovi concessionari non prevalenti per effetto della dinamica delle concessioni.

Stima dei costi

Ai fini della stima dei costi di introduzione dello standard di comunicazione nelle diverse opzioni sono stati considerati:

- a) i costi fissi di accesso ai servizi di posta certificata e relativa manutenzione, ove prevista;
- b) i costi variabili di accesso ai servizi di firma digitale e di marca temporale;
- c) i costi una tantum di realizzazione, diffusione e manutenzione di soluzioni informatiche di supporto all'introduzione dello standard di comunicazione.

In merito ai costi di investimento per l'introduzione dello standard di comunicazione si ritiene che:

- a) l'opzione A non abbia costi di introduzione rilevanti ai fini dell'analisi;
- b) l'opzione B richieda investimenti dovuti all'acquisizione di pacchetti di servizi standard di mercato;
- c) l'opzione C richieda, in aggiunta a quanto necessario per l'opzione B, investimenti in un software abilitante l'utilizzo del vettore XML.

La tabella 6 riassume le evidenze quantitative dell'analisi, espresse in milioni di euro attualizzati a valori 2006, mostrando come l'opzione B sia quella che presenta il maggiore NPV al termine del periodo considerato.

Tabella 6 – Analisi quantitativa delle opzioni individuate per il periodo 2006-2010

Anno	Benefici cumulati	Costi cumulati	NPV
Opzione A	12,4	0	12,4
Opzione B	24,2	0,8	23,4
Opzione C	24,2	3,3	20,9

Le opzioni sono state messe a confronto sia in modo qualitativo sia quantitativo. Le valutazioni di impatto qualitativo sono state supportate dall'analisi di rischio con riferimento:

- a) alla possibile ostilità del settore del gas e dei tempi lunghi per l'adozione, entrambi ridotti dall'introduzione di uno standard che sia caratterizzato da impatti limitati sia a livello di costi diretti e indiretti che a livello organizzativo e operativo;
- b) alla possibile inefficacia dello standard prescelto, qualora lo standard non vada a garantire, ad esempio, il valore legale delle trasmissioni, riducendo la prassi emersa dalla ricognizione di gestire le stesse informazioni con più canali e vettori;
- c) alla possibile dipendenza da una *Software House*, poiché l'introduzione di tecnologie "proprietarie" espone al rischio di dipendenza dal fornitore;
- d) agli investimenti "in ingresso" non recuperabili, con riferimento ad investimenti prematuri in automazione, superati da standard più evoluti già nel medio periodo;
- e) alla sicurezza delle informazioni scambiate, garantibile tramite ad esempio la firma digitale e la marca temporale, che conferiscono allo strumento digitale caratteristiche analoghe agli strumenti tradizionali.

7 Risultati della prima consultazione

Le osservazioni pervenute hanno espresso tutto l'apprezzamento per l'avvio del procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di standard di comunicazione tra distributori e venditori di gas naturale e condivisione dell'obiettivo generale di razionalizzazione e standardizzazione dei flussi informativi.

Nello specifico sono pervenute agli uffici dell’Autorità osservazioni da parte di 12 soggetti, di seguito elencati:

- a) quattro associazioni di categoria: Anigas, Aiget, Assogas e FederUtility;
- b) un produttore di apparecchiature per il settore del gas: Pietro Fiorentini Spa;
- c) una azienda di distribuzione: Consiag Reti Srl;
- d) tre holding operanti nel settore del gas: Aem Spa, Edison Spa e Enel Spa;
- e) tre aziende operanti in qualità di shipper, grossista e venditore: Eni Divisione Gas&Power, Libera Energia Srl e Plurigas Spa.

Vengono di seguito riportate in sintesi le principali osservazioni relative a ciascun punto di consultazione, nello stesso ordine del documento per la consultazione.

Soggetti interessati dallo standard di comunicazione

Tutti i soggetti hanno condiviso che la definizione di uno standard unico obbligatorio nazionale di comunicazione debba riguardare i distributori ed i venditori di gas naturale. In linea con quanto previsto dal Codice di rete tipo, alcuni ritengono però indispensabile riferire lo standard obbligatorio di comunicazione agli “utenti della rete di distribuzione” anziché ai “venditori di gas naturale”. Fiorentini ha suggerito che possano essere interessati dallo standard di comunicazione anche le società di trasporto del gas naturale e le società che si occupano della misura, quest’ultime per quanto concerne le comunicazioni periodiche delle letture. Infine, Enel ha auspicato che lo standard di comunicazione possa essere utilizzato il più possibile anche con altri attori del mercato, quali ad esempio gli shippers.

Prestazioni e tipologie di clienti interessate dallo standard di comunicazione

La maggior parte delle osservazioni pervenute hanno espresso la volontà che lo standard di comunicazione riguardi tutti i clienti finali allacciati a reti di distribuzione del gas naturale, pur essendo i clienti alimentati in alta/media pressione esclusi dall’applicazione della deliberazione n. 168/04. Fiorentini non ha condiviso l’esclusione dei clienti finali che insistono su reti di trasporto, mentre due associazioni di categoria e l’azienda di distribuzione condividono la formulazione proposta dall’Autorità.

Altre prestazioni interessate dallo standard di comunicazione

Tutti i soggetti hanno condiviso che lo standard di comunicazione sia esteso alle ulteriori prestazioni individuate dal documento per la consultazione. Fiorentini ha proposto che, in correlazione con quanto espresso in merito al primo punto di consultazione, lo standard debba essere allargato anche ad altre prestazioni quali manutenzioni, adeguamenti delle pressioni e portate massime.

Enel e Anigas hanno evidenziato che i dati funzionali alla determinazione dei consumi allocati, in quanto oggetto di comunicazione tra distributore e trasportatore, sono già disponibili sul portale M-Gas del trasportatore Snam Rete Gas e, pertanto, potrebbero essere resi accessibili ad altri soggetti per quanto di competenza, evitando così inutili duplicazioni. La stessa associazione di categoria, infine, ha proposto che siano individuati standard di comunicazione differenziati a seconda del tipo di informazione da scambiare sia dal punto di vista dei contenuti che della modalità di comunicazione.

Le esigenze per uno standard di comunicazione

La maggioranza delle osservazioni hanno espresso condivisione delle esigenze individuate dall’Autorità, mentre Aem e Assogas/FederUtility hanno sottolineato che l’adozione di uno standard nazionale di comunicazione è sostanzialmente correlata all’esigenza di rendere efficienti i processi di scambio informativo. Eni ha segnalato la

necessità di poter operare in un contesto in cui sia assicurata una certa uniformità nei modelli relazionali a garanzia di un corretto intrattenimento dei rapporti contrattuali. Infine, Enel ha sottolineato che, pur condividendo in massima parte le esigenze, non ritiene un ostacolo alla corretta apertura dei mercati che gruppi societari siano presenti sia in attività di concessione sia in attività di concorrenza, purché con opportune garanzie di neutralità e di non discriminazione di comportamento.

Gli obiettivi di uno standard di comunicazione

Tutti i soggetti hanno condiviso gli obiettivi esposti dal documento per la consultazione, con la specificazione da parte di Enel del fatto che l'adozione di uno standard non determina automaticamente una riduzione dei costi, riduzione che può avvenire solo se lo standard utilizzato è adeguato e tale da permettere un effettivo incremento dell'efficienza qualitativa ed economica nella gestione dei processi.

I tempi del procedimento

Tutti i soggetti hanno condiviso la tempistica proposta relativamente al procedimento per la definizione dello standard nazionale obbligatorio di comunicazione, ad eccezione di Anigas e di Eni. Anigas ha infatti evidenziato come i tempi previsti per la conclusione del processo di consultazione, con la pubblicazione del provvedimento, siano ristretti in considerazione del fatto che si tratta di una delle prime consultazioni inserita nell'ambito della sperimentazione triennale della metodologia Air e dei risvolti sull'attività di sviluppo dei sistemi informativi. Eni ha sottolineato la necessità di garantire, con l'emanazione del provvedimento prevista per fine dicembre 2006, un congruo periodo di tempo dedicato all'implementazione della soluzione prescelta.

Criteri per l'individuazione delle opzioni di standard di comunicazione

Tutti hanno condiviso i criteri adottati dall'Autorità per l'individuazione delle opzioni in tema di standard di comunicazione. Più soggetti hanno evidenziato la necessità di considerare anche i volumi delle comunicazioni effettuate, non solo in termini di numerosità delle stesse, ma anche di quantità di dati per comunicazione e frequenza. In diversi punti delle osservazioni inviate si è proposto che lo standard nazionale di comunicazione sia pensato quale standard minimo che i distributori devono comunque gestire ed al quale i venditori devono adeguarsi, senza che questo pregiudichi soluzioni più evolute utilizzabili previo accordo tra le parti; oppure che lo standard sia individuato in relazione alle situazioni di maggiore complessità in modo tale che il sistema prescelto, anche se con un investimento iniziale maggiore, possa garantire i migliori risultati in termini di affidabilità e di flessibilità operativa.

Infine, Edison ha osservato che, essendo sostanzialmente l'e-mail l'unico canale di comunicazione previsto nelle opzioni, si potrebbero verificare situazioni in cui il servizio non può essere garantito per interventi di manutenzione o per disservizi sulla rete di telecomunicazione, suggerendo che venga mantenuto uno strumento di back up, come la posta o il fax, solamente per far fronte a tali situazioni.

Opzioni in tema di standard di comunicazione

In merito alle opzioni proposte i soggetti hanno espresso opinioni differenziate, infatti si passa da chi sostiene che le opzioni siano esaustive e condivise a chi ritiene oneroso il passaggio dall'e-mail semplice all'e-mail certificata, proponendo una quinta opzione basata sul vettore XML e sul canale Web, che rappresenta la tendenza evolutiva della tecnologia nello scambio di dati (molte aziende stanno già sviluppando i loro sistemi con tale tecnologia, poiché permette di strutturare in modo semplice ed esaustivo la

comunicazione delle parti, riducendo così le probabili problematiche di riciclo). Più soggetti hanno invitato ad effettuare una riflessione ulteriore per quanto riguarda il canale di comunicazione Web.

Assogas e FederUtility hanno evidenziato che le opzioni presentano valide alternative per quanto concerne il vettore (Office, CSV o XML), ma non prendono in considerazione gli svantaggi derivanti dagli impatti organizzativi e di processo, oltre che quelli sui sistemi informativi, dovuti dall'introduzione in azienda di un'infrastruttura per la firma digitale. Le stesse hanno proposto di adottare quale standard minimo una soluzione intermedia tra l'opzione A e la B, ad esempio l'e-mail certificata con allegati fogli elettronici in formato Excel o equivalente, mentre a medio-lungo termine la soluzione ottimale potrebbe essere la creazione di una infrastruttura tecnologica simile a quella già attiva in altri settori avanzati come il settore bancario.

Libera Energia ha proposto un'opzione mista che utilizza il canale dell'e-mail certificata associata a tracciati ASCII, in quanto si ritiene che questa soluzione sia sicura e facilmente assimilabile dai sistemi informatici aziendali e dai fogli di calcolo generalmente in uso.

Più soggetti hanno evidenziato una preferenza per l'opzione C, sottolineando che il vettore XML:

- a) consente una maggiore automazione dei processi rispetto al CSV;
- b) è più affidabile in termini di interpretazione;
- c) risulta ormai largamente diffuso.

Confronto tra le opzioni in tema di standard di comunicazione

Anche su questo punto le opinioni sono state svariate. In linea generale si è considerato il confronto qualitativo tra vantaggi e svantaggi a favore dell'opzione C, insieme alla considerazione che il vettore XML rappresenta ormai lo standard utilizzato in Internet. Tali valutazioni hanno condotto poi all'affermazione che il NPV dell'opzione C, presentato in tabella 8 del primo documento per la consultazione, possa essere sottostimato e risultare in realtà più elevato di quello dell'opzione B. Un solo soggetto ha condiviso completamente quanto proposto, mentre appaiono contrastanti i pareri circa gli esiti dell'analisi quantitativa delle opzioni individuate per il periodo 2006-2010 e le previsioni relative allo scenario atteso. In particolare, per Assogas e FederUtility non è risultato facilmente comprensibile come possano essere raggiunti i valori attesi di N. di PdR "fuori rete" indicati. Le stesse hanno sostenuto che i costi per l'implementazione di uno standard minimo rappresentano solo una parte dell'ingente investimento che le aziende stanno affrontando per adeguare i sistemi informativi ai requisiti dell'unbundling. Inoltre, hanno proposto di introdurre alcune ulteriori variabili per valutare la sensibilità del modello prescelto alle potenziali variazioni che ci potranno essere nel medio-lungo periodo.

Aem ha sostenuto che, relativamente all'analisi quantitativa monetaria, sia la stima dei benefici che quella dei costi non sono valutabili per la mancanza di adeguati dettagli relativi ai dati di base.

Aiget e Plurigas hanno scelto di inviare delle osservazioni generali al documento, non rispondendo quindi puntualmente ai quesiti posti. La prima ha proposto che la scelta possa ricadere indifferentemente sia sull'opzione B che sulla C, in quanto consentono un maggior grado di uniformità e allo stesso tempo di sicurezza nelle comunicazioni, pur auspicando che la soluzione Portale Web non sia accantonata, perché considerata la migliore in assoluto. La seconda ha proposto di procedere per passaggi successivi, partendo dall'e-mail semplice supportata dal vettore CSV, il cui tracciato potrebbe essere definito dall'Autorità e reso disponibile per il download sul sito internet della stessa, fino ad arrivare successivamente all'introduzione della firma digitale e della

marca temporale, introduzione giustificabile sulla base del notevole incremento del volume dei dati scambiati.

Sempre a supporto della proposta circa il Portale Web, Anigas ha evidenziato che esso, attraverso opportune soluzioni tecnologiche, consente garanzie equivalenti a quelle della posta elettronica certificata per le finalità perseguite dal procedimento in tema di standard di comunicazione, ovvero:

- a) identificazione digitale del mittente;
- b) non modificabilità e non ripudiabilità del contenuto delle comunicazioni;
- c) controllo e registrazione degli accessi;
- d) archiviazione delle transazioni anche con marca temporale.

All'opposto viene fatto notare che la posta elettronica certificata non consente lo stesso grado di automazione dei servizi Web; attraverso un portale possono essere offerti sia l'invio elettronico di documenti strutturati, con vettore XML, per la gestione di transazioni ad alto impatto sia l'imputazione manuale diretta.

Fiorentini ha proposto di estendere allo scambio di informazioni commerciali, con gli opportuni accorgimenti, il protocollo chiamato "*Measure Exchange Protocol*" (MEP), attualmente in studio presso il gruppo di lavoro del Comitato Italiano Gas (CIG) che si occupa dei protocolli di comunicazione per la misurazione del gas su base oraria.

Regole e contenuti di comunicazione per le richieste di cambio fornitore

Non tutti i soggetti hanno espresso un parere in merito al suddetto quesito. Tra coloro che hanno preso parte alla consultazione, solo un soggetto ha condiviso completamente quanto proposto, mentre gli altri hanno richiamato la coerenza con altre deliberazioni dell'Autorità attualmente in vigore. In particolare, si è rilevato che la deliberazione n. 168/04 non prevede che la società di distribuzione, al massimo entro tre giorni lavorativi dalla ricezione delle richieste, informi il venditore qualora verifichi l'incompletezza della richiesta o la presenza di errori materiali. Non si è compreso, quindi, se il documento per la consultazione proponga anche una modifica della già citata deliberazione e cosa accade se il distributore rileva l'incompletezza della richiesta o la presenza di errori materiali, scaduti i tre giorni lavorativi dalla presentazione della stessa. Inoltre, è auspicato un chiarimento, per le prestazioni soggette a livelli di qualità commerciale diverse dalla preventivazione, circa il momento dal quale decorrono i tempi di esecuzione delle prestazioni.

Per quanto riguarda le richieste di cambio di fornitore ed i relativi contenuti, si è condiviso che venga confermato quanto previsto dalla deliberazione n. 138/04, anche in relazione alle modifiche recentemente introdotte, ribadendo l'importanza che lo standard di comunicazione si applichi anche ad esse.

Le regole di comunicazione per le prestazioni commerciali

I soggetti che hanno espresso un parere in merito a tale quesito si sono detti concordi con quanto proposto dall'Autorità in tema di regole di comunicazione per le prestazioni commerciali, richiamando però quanto previsto dal Codice di rete tipo, che individua nell'utente del servizio di distribuzione il soggetto titolato a richiedere la prestazione di attivazione della fornitura, anche nel caso in cui esso non coincida con l'azienda di vendita che gestisce il contatto con il cliente finale.

Anigas ed Enel hanno richiesto di chiarire, per l'esecuzione di lavori semplici o complessi, che il relativo tempo di esecuzione si calcola con riferimento alla data di completamento del lavoro richiesto, ai sensi della deliberazione n. 168/04, e non alla data di conferma dell'esecuzione del lavoro da parte del distributore al venditore, che ovviamente avviene appena possibile a lavoro ultimato.

Libera Energia ha condiviso le proposte dell’Autorità ad eccezione di quanto contenuto al paragrafo 17.3 del documento per la consultazione, almeno se non vengono modificate le attuali modalità di presentazione dei progetti esecutivi dei lavori richiesti dal cliente finale, spesso redatti su fogli di formato A3 o altri formati non standard, la cui stampa da parte del venditore o del cliente finale risulta difficoltosa in mancanza di mezzi appropriati.

I contenuti delle comunicazioni relative a prestazioni commerciali

Tutti i soggetti hanno ritenuto condivisibili le proposte in tema di contenuti delle comunicazioni relative alle prestazioni commerciali, ma hanno richiesto che venga maggiormente dettagliato il set di dati obbligatori per ciascuna prestazione, affinché la richiesta sia dichiarata completa dal distributore. Più soggetti hanno evidenziato che il codice identificativo del punto di riconsegna, concluso il previsto periodo di transizione, diventerà “l’elemento univoco” di individuazione del punto di riconsegna e, pertanto, non hanno condiviso la presenza di elementi alternativi ad esso, secondo quanto indicato al comma 18.2, lettera d), del documento per la consultazione.

I tempi di attuazione

I soggetti consultati hanno in generale evidenziato come una quantificazione dei tempi necessari per attuare le nuove disposizioni in tema di standard obbligatorio di comunicazione sia difficile in assenza di una completa definizione di tutti gli aspetti che individuino l’opzione preferita. Tuttavia, pur con tale premessa, hanno fornito delle indicazioni di massima, sintetizzate in tabella 7, che pur risultando discordanti, sembrano tutte indicare l’opportunità di prevedere tempi più lunghi di quelli previsti per l’attuazione delle opzioni presentate.

Tabella 7 – Sintesi osservazioni tempi di attuazione

Soggetto	Tempi di attuazione proposti
Aem	<ul style="list-style-type: none"> • Opzione A: 3 mesi • Opzione B: 9 mesi • Opzione C: 12 mesi
Assogas FederUtility	<ul style="list-style-type: none"> • Opzione A: 6 mesi • Opzione B: 12 mesi • Opzione C: 18 mesi
Anigas	<ul style="list-style-type: none"> • Tempi non realisticamente percorribili • Esigenza di garantire un congruo intervallo di tempo per l’implementazione della soluzione prescelta • Prevedere una fase “pilota” prima dell’entrata in vigore dello standard minimo
Libera Energia	<ul style="list-style-type: none"> • Condivisione proposta opzione C • Opzione B: 6 mesi almeno
Eni	<ul style="list-style-type: none"> • Esigenza di garantire un congruo intervallo di tempo per l’implementazione della soluzione prescelta • Prevedere una fase “pilota” prima dell’entrata in vigore dello standard minimo
Edison	<ul style="list-style-type: none"> • Opzione A: 4 mesi almeno • Opzione B: 12 mesi almeno • Opzione C: 12 mesi almeno
Fiorentini	<ul style="list-style-type: none"> • Differenti tempistiche per l’implementazione della soluzione C rispetto alla B opinabili, in quanto dipendenti dalla singola realtà informatica • Tempi di attuazione proposti in generale ragionevoli
Enel	<ul style="list-style-type: none"> • Primo anno termico di transizione (2007-2008), durante il quale le società di distribuzione possono accordarsi con le società di vendita, caratterizzate da un volume di transazioni superiori ad una certa soglia, per continuare ad utilizzare transitoriamente per un anno sistemi di comunicazione alternativi.

8 Proposte dell’Autorità in esito alla prima consultazione

Per quanto riguarda le prestazioni e le tipologie di clienti interessati dallo standard l’Autorità, apprezzando l’istanza di omogeneità emersa dalla consultazione, ha ritenuto di proporre nel secondo documento per la consultazione che la regolazione in tema di standard di comunicazione debba riguardare tutti i clienti finali allacciati a reti di distribuzione del gas per le richieste di:

- a) prestazioni di qualità commerciale previste dalla deliberazione n. 168/04;
- b) sostituzione del venditore nella fornitura di gas naturale (*switching*).

In merito poi ai soggetti interessati dallo standard l’Autorità, riservandosi di approfondire il tema della rilevanza degli utenti del servizio di distribuzione del gas diversi dai venditori al dettaglio, sulla base delle osservazioni pervenute ha proposto di:

- a) estendere l’applicazione dello standard obbligatorio di comunicazione, oltre che ai distributori ed ai venditori di gas naturale, anche agli utenti del servizio di distribuzione del gas naturale che inoltrino al distributore le comunicazioni relative alle prestazioni commerciali o di sostituzione del fornitore per conto di un venditore di gas naturale;
- b) completare il Testo integrato della qualità dei servizi gas prevedendo, nel caso di interposizione di uno o più soggetti tra il distributore ed il venditore di gas naturale al dettaglio, che:
 - il venditore di gas naturale al dettaglio debba assicurare, mediante accordi con i soggetti interposti, che le richieste di prestazione vengano inoltrate al distributore interessato entro tre giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta da parte del cliente finale;
 - l’utente del servizio di distribuzione debba assicurare, mediante accordi con gli altri soggetti interposti e con il venditore di gas naturale al dettaglio, che l’indennizzo automatico ricevuto dal distributore venga accreditato al cliente finale interessato entro 90 giorni solari dalla data di ricevimento dell’indennizzo da parte del distributore.

Per quanto riguarda le opzioni alternative presentate, le diverse posizioni emerse hanno evidenziato alcuni elementi di grande interesse che l’Autorità ha valutato per orientarsi nella scelta dell’opzione preferita in tema di standard di comunicazione. E’ certamente apprezzabile il fatto che tutti i soggetti si siano dichiarati concordi sulla necessità dell’intervento e, quindi, scartino da subito l’opzione che non prevede alcun intervento regolatorio. Tuttavia la complessità e la diversità di organizzazione esistente a livello aziendale nel mercato del gas naturale hanno suggerito di procedere tramite passaggi successivi caratterizzati da un impatto via via crescente. Del resto, volendo perseguire le esigenze e gli obiettivi espressi in modo esaustivo nel primo documento per la consultazione, non è sembrato pensabile optare per una soluzione che lasci sostanzialmente invariata la situazione attuale né tantomeno scegliere la soluzione più costosa o considerevole tale per la maggioranza degli operatori. Pertanto, l’Autorità ha proposto:

- a) un’opzione minima obbligatoria, opzione base, da attuare in tempi ragionevolmente brevi;
- b) un’opzione a regime, che debba essere individuata tramite successive fasi di approfondimento.

Opzione base

L’Autorità ha deciso di accogliere la sollecitazione da più parti avanzata circa la necessità di considerare l’opzione preferita come minima; essa, cioè, deve essere in ogni

caso implementata dai soggetti interessati dallo standard obbligatorio di comunicazione e resa disponibile, anche qualora le controparti raggiungano un accordo per l'utilizzo di sistemi di scambio tecnologicamente più complessi, sistemi che devono essere offerti dal soggetto in modo equo e non discriminatorio.

Sulla base dei risultati sia della ricognizione, operata tra i distributori e venditori di gas in merito ai canali ed alle modalità di scambio delle informazioni, sia delle valutazioni qualitative e quantitative delle opzioni selezionate, l'Autorità ha ritenuto di preferire quale canale di comunicazione la posta elettronica certificata. Infatti, la scelta del canale di posta elettronica semplice, peraltro già largamente diffuso, non permetterebbe la soddisfazione, neanche parziale, dei criteri individuati, a cominciare da quello che sancisce la sostituzione della carta. D'altro canto scegliere da subito una quinta opzione tecnologicamente più avanzata appare alquanto prematuro, con un impatto rilevante per molti operatori.

Alla luce delle differenti posizioni emerse dalla consultazione, l'Autorità ha proposto di rimandare l'individuazione del vettore obbligatorio di comunicazione ad un ulteriore processo di confronto con gli operatori. Infatti, l'eventuale scelta del vettore CSV potrebbe non essere sufficientemente evolutiva in un quadro in cui la vendita potrebbe evolvere rapidamente verso il *dual-energy*. E, d'altra parte, l'eventuale scelta del vettore XML potrebbe risultare troppo anticipatoria rispetto alle effettive capacità di implementazione in tempi brevi di tale vettore da parte di molti soggetti operanti nel settore del gas naturale.

Per quanto riguarda il vettore di comunicazione, l'Autorità ha proposto pertanto di prevedere un primo periodo, fino al 31 dicembre 2007, nel quale ammettere per la trasmissione dei dati il formato Excel o equivalente e per l'invio di documenti, quali il preventivo, il formato PDF.

Per salvaguardare i principi di autenticità, integrità e non ripudiabilità relativamente agli allegati, l'Autorità ha confermato invece i requisiti della firma digitale e della marca temporale.

Opzione a regime

Molte delle osservazioni pervenute hanno richiesto con forza di prendere in seria considerazione la soluzione di uno standard di comunicazione che utilizzi quale canale il Portale Web. La ricognizione degli standard di comunicazione in uso, presentata nella Parte I del primo documento per la consultazione, ha evidenziato come l'utilizzo di canali di trasmissione evoluti inizi ad essere significativo solo al di sopra di una data soglia dimensionale, ovvero con un notevole aumento dei volumi dei rapporti contrattuali, e particolarmente quando la controparte è societariamente collegata.

L'Autorità ha proposto di approfondire l'argomento con ulteriori momenti di confronto con gli operatori al fine di facilitare l'individuazione delle soluzioni per uno standard di comunicazione a regime.

Regole e contenuti per le richieste di cambio fornitore

L'Autorità ha stabilito di confermare quanto proposto nel primo documento per la consultazione. Tuttavia, alla luce delle ultime modifiche introdotte dalla deliberazione n. 108/06 e tenuto conto del Codice di rete tipo, ha proposto di effettuare ulteriori approfondimenti sul tema tramite un apposito tavolo tecnico.

Regole e contenuti per le richieste di prestazioni commerciali

Alla luce delle numerose sollecitazioni emerse dalla fase di consultazione, l'Autorità ha considerato fondamentale proporre l'istituzione di un gruppo di lavoro, finalizzato

all'individuazione, per ciascuna delle prestazioni, delle regole di comunicazione e dei contenuti minimi obbligatori, che coinvolga le associazioni di categoria dei distributori, dei venditori di gas e dei grossisti di energia, rinviando la definizione di regole e contenuti a valle delle attività del gruppo di lavoro stesso. Tuttavia, tenuto conto di quanto previsto dall'articolo 5, comma 2, della deliberazione n. 138/04 (ossia dell'obbligo per i distributori di gas di comunicare agli utenti i codici identificativi attribuiti ai punti di riconsegna, con riferimento alla situazione di tutti i punti di riconsegna riforniti, entro 4 mesi dall'entrata in vigore del Codice di rete tipo), l'Autorità ha proposto che il codice del punto di riconsegna del gas, ove sia già realizzato, debba essere uno dei contenuti obbligatori, da riportare nell'oggetto della e-mail inviata per la richiesta della prestazione, per tutte le richieste di prestazioni commerciali diverse dai preventivi.

Tempi di attuazione

L'Autorità, tenuto conto delle osservazioni pervenute, ha proposto di confermare l'emanazione entro la fine del 2006 del primo provvedimento concernente l'opzione base, in coerenza con il Piano Air. In considerazione del fatto che per l'opzione base viene definito univocamente soltanto il canale di comunicazione si è ritenuto adeguato un periodo di sei mesi per approntare quanto necessario. Pertanto, si è proposto di prevedere il 1° luglio 2007 come data di avvio per l'utilizzo obbligatorio del canale di comunicazione individuato per l'"opzione base".

Inoltre, con riferimento a quanto esposto in precedenza, l'Autorità ha proposto di istituire con il primo provvedimento un gruppo di lavoro che faciliti l'individuazione:

- a) per la soluzione base di standard obbligatorio di comunicazione:
 - del vettore di comunicazione;
 - delle regole e dei contenuti delle richieste di prestazioni commerciali;
 - delle regole e dei contenuti delle richieste di cambio del fornitore (*switching*);
- b) dei criteri per la definizione dello standard di comunicazione a regime.

Per quanto riguarda gli argomenti di cui alla precedente lettera a), l'Autorità ha ritenuto perseguibile l'obiettivo della definizione dei precedenti alinea entro giugno 2007, consentendone l'attuazione a partire dall'1 gennaio 2008.

9 Risultati della seconda consultazione

Le osservazioni pervenute hanno espresso tutte un forte apprezzamento per il metodo seguito dagli uffici nell'affrontare la regolazione dello standard nazionale di comunicazione e per l'accoglimento di alcune proposte avanzate dai soggetti che hanno preso parte alla consultazione quale, ad esempio, quella di prevedere l'utilizzo di strumenti più evoluti.

Nello specifico sono pervenute agli uffici dell'Autorità osservazioni da parte di 8 soggetti, di seguito elencati:

- a) quattro associazioni di categoria: Anigas, Aiget, Assogas e FederUtility;
- b) tre holding operanti nel settore del gas: Aem Spa, Edison Spa e Enel Spa;
- c) una azienda operante in qualità di shipper, grossista e venditore: Eni Divisione Gas&Power.

Vengono di seguito riportate in sintesi le principali osservazioni relative a ciascun punto di consultazione, nello stesso ordine del documento per la consultazione.

I soggetti interessati dallo standard

Tutti i soggetti hanno condiviso quanto proposto in tema di soggetti interessati dallo standard. Aem ha evidenziato che la formulazione proposta, in assenza di qualunque richiamo al disposto della deliberazione n. 108/06 relativamente al Codice di rete tipo del servizio di distribuzione del gas, potrebbe essere causa di equivoci nella interpretazione della norma ed ha indicato la seguente locuzione:

“Lo scambio di informazioni:

- tra distributori e venditori al dettaglio qualora utenti della distribuzione per il punto di riconsegna considerato;
- tra distributori e utenti della distribuzione qualora il punto di riconsegna considerato sia fornito da venditore al dettaglio terzo;
- tra utenti della distribuzione e venditori al dettaglio, qualora soggetti differenti con riferimento al punto di prelievo considerato, finalizzate all’effettuazione delle prestazioni di cui al precedente articolo 2, comma 2.”

Anche Assogas e FederUtility hanno proposto di introdurre una formulazione più esplicita nell’identificazione dei soggetti a cui il provvedimento si rivolge, sostituendo il termine “venditore” con l’ espressione “utente o venditore se anche utente del servizio di distribuzione”.

Enel ha proposto che lo standard di comunicazione diventi uno standard di settore e che sia utilizzato quanto più possibile anche per le comunicazioni tra altri soggetti, quali venditori, trader e shipper.

Completamento del Testo Integrato della qualità dei servizi gas

In merito alle proposte di completamento del Testo integrato della qualità dei servizi gas la quasi totalità dei soggetti ha espresso un parere positivo. Enel ed Anigas hanno ritenuto opportuno chiarire che l’obbligo di trasferimento degli indennizzi automatici riguarda tutti i soggetti coinvolti nella “catena commerciale” dal distributore al cliente finale e che, nel caso di interposizione di uno o più soggetti, la definizione delle modalità di ripartizione dei tempi sia lasciata ad accordi tra venditore al dettaglio ed utente del servizio di distribuzione.

Prestazioni e tipologie di clienti interessate dallo standard di comunicazione

Tutti i soggetti hanno espresso condivisione delle proposte in tema di prestazioni e di tipologie di clienti con alcune precisazioni. Enel ha sottolineato l’importanza dell’estensione progressiva dello standard di comunicazione anche ad altri casi, quali quelli di cui alle lettere a), b) e c) del paragrafo 3.6 del primo documento per la consultazione ed alle comunicazioni fra shipper e distributori/venditori. Per l’opzione a regime, Eni ha proposto di fare la seguente distinzione:

- applicare a tutte le comunicazioni il canale di comunicazione ed il formato dei dati previsti dall’Autorità;
- per quanto riguarda le regole di trasmissione ed i contenuti minimi obbligatori differenziare per singola comunicazione o per gruppi omogenei di comunicazioni.

Anche Aem ha ribadito l’importanza di procedere, eventualmente in una fase successiva, alla valutazione di ulteriori prestazioni/comunicazioni alle quali applicare lo standard di comunicazione e che l’utilizzo della posta elettronica certificata sia consentito pure per la gestione di ulteriori prestazioni/comunicazioni da parte dei singoli operatori, qualora gli stessi lo considerino opportuno. Inoltre, insieme ad Assogas e FederUtility, ha proposto di includere nelle prestazioni interessate dallo standard anche gli accessi agli impianti del distributore per attivazione della fornitura.

Criteria per l'individuazione dell'opzione preferita in tema di standard di comunicazione

La maggioranza dei soggetti ha dichiarato di condividere quanto proposto, in particolare Edison ha ritenuto opportuno specificare all'articolo 10 della versione preliminare del provvedimento che è il distributore il soggetto in grado di offrire in modo non discriminatorio ai propri utenti, in alternativa all'opzione minima obbligatoria, modalità tecniche più evolute per la trasmissione dei dati (ad esempio "Web application"), facoltà che dovrebbe valere anche per l'utente della distribuzione nei confronti dei propri clienti quando si tratta di società di vendita all'ingrosso e/o al dettaglio.

In molti hanno evidenziato la criticità di rendere accessibile attraverso tale modalità anche l'agenda degli appuntamenti per l'esecuzione delle prestazioni di cui alla deliberazione n. 168/04 ed hanno proposto di inserire questo tema, così come l'analisi e la definizione delle caratteristiche generali relative alle soluzioni "Application to Application" o "Web Application", tra quelli che dovranno essere affrontati dal gruppo di lavoro già previsto, per una successiva regolamentazione. Infatti, l'adozione dello standard obbligatorio nazionale è considerata una garanzia sufficiente in ordine all'accesso alle reti del gas naturale su basi trasparenti e in modo non discriminatorio.

Opzione preferita base in tema di standard di comunicazione

Tutti i soggetti hanno condiviso l'adozione dell'opzione base, quindi della posta elettronica certificata, mentre non sono d'accordo circa la proposta di firmare digitalmente e marcare temporalmente i file allegati sia in quanto ritengono che tale soluzione impedisca l'automatizzazione dei processi di generazione/comunicazione delle richieste stesse, richiedendo l'azione specifica di un soggetto abilitato, sia per i risvolti operativi ed organizzativi. Alcuni hanno proposto di demandare al gruppo di lavoro la valutazione dei due ulteriori requisiti proposti dall'Autorità per i documenti allegati. Edison ha ritenuto non congrua la proposta temporale di avvio dell'e-mail certificata a partire dal 1° luglio 2007, ribadendo la tempistica già espressa nel primo documento per la consultazione ossia almeno dodici mesi dall'entrata in vigore del provvedimento, prevista entro dicembre 2006, per consentire le necessarie modifiche organizzative e livello di sistemi informatici; in più, ha evidenziato che il file PDF per l'invio del preventivo dovrebbe essere accompagnato anche da un equivalente file in formato Word per consentire al distributore di utilizzare quest'ultimo per il trasferimento dei dati nei propri database.

Opzione a regime in tema di standard di comunicazione

Su questo punto i soggetti hanno condiviso le proposte in tema di individuazione di uno standard a regime. Edison ha auspicato che nel gruppo di lavoro si analizzi la messa a disposizione di un Portale Web da parte dei distributori per la gestione non solo delle prestazioni commerciali di cui alla delibera n.168/04 e delle richieste di *switching*, ma anche di tutti i processi che coinvolgono il distributore e i suoi utenti (es. dati di misura). Assogas e FederUtility hanno sottolineato che a medio termine lo standard di comunicazione deve essere altamente automatizzabile, affinché non diventi un "collo di bottiglia" per l'operatività aziendale.

Regole e contenuti per le richieste di cambio fornitore

Anche su questo punto c'è stato grande accordo con quanto proposto. Enel ed Anigas hanno sottolineato come sia necessaria una rapida definizione dei contenuti minimi e dei corrispondenti campi obbligatori per lo scambio delle informazioni. Inoltre, come su altri aspetti inerenti ad esempio a quanto previsto al par. 4.1.1 del Codice di rete tipo per

la distribuzione gas, hanno evidenziato l'opportunità che i lavori del tavolo tecnico siano coordinati con quelli del gruppo di lavoro di prossima costituzione per l'aggiornamento dello stesso Codice di rete tipo.

Regole e contenuti per le richieste di prestazioni commerciali

Tutti i soggetti sono stati d'accordo sull'istituzione di un gruppo di lavoro, al quale Edison ha suggerito che partecipino anche associazioni ed operatori del settore elettrico, mentre la maggioranza non è stata d'accordo con l'obbligo di indicare nell'oggetto della e-mail il punto di riconsegna del gas, soprattutto per la difficoltà di gestione nel caso di richieste multiple e l'alta manualità richiesta.

I tempi di attuazione

La maggioranza dei soggetti ha espresso un parere positivo circa le tempistiche proposte, evidenziando che i tempi di attuazione dipendono anche dalle scelte che verranno fatte in materia di vettore di comunicazione definitivo e di regole e contenuti delle richieste di prestazione. Enel ha suggerito di far coincidere l'avvio dell'utilizzo dello standard di comunicazione con l'inizio del prossimo anno termico. Edison ha confermato quanto proposto in merito durante la prima consultazione. Eni ha ribadito l'importanza di prevedere una fase pilota prima dell'entrata in vigore dello standard di comunicazione, per consentire agli interlocutori di "testare" i sistemi.

10 Principali contenuti del provvedimento

In esito alle osservazioni pervenute al secondo documento per la consultazione l'Autorità ha emanato la deliberazione 18 dicembre 2006, n. 294/06 di cui si riportano i principali contenuti.

I soggetti interessati dallo standard

Al fine di assicurare il rispetto degli obblighi di tempestività nell'evasione delle richieste di prestazioni commerciali e di sostituzione del fornitore di gas naturale, l'Autorità ha ritenuto opportuno confermare quali soggetti destinatari del provvedimento i distributori di gas naturale, gli utenti del servizio di distribuzione ed i venditori di gas naturale, quest'ultimi per quanto concerne le richieste inviate ai propri utenti del servizio di distribuzione.

Prestazioni e tipologie di clienti interessate dallo standard di comunicazione

Al fine di garantire omogeneità nelle modalità operative di gestione delle richieste, l'Autorità ha stabilito che il provvedimento si applichi a tutti i clienti finali allacciati a reti di distribuzione di gas, alimentati sia in bassa che in alta/media pressione, per le prestazioni di qualità commerciale previste dalla deliberazione n. 168/04 e per la sostituzione del venditore nella fornitura di gas come da deliberazione n. 138/04; ha altresì sancito l'uso volontario tra i soggetti operanti nel settore gas anche per ulteriori prestazioni non in ambito.

Opzione preferita

L'Autorità ha ritenuto opportuno confermare quanto proposto nel secondo documento per la consultazione circa le opzioni di base e di regime ed in particolare:

- a) un'opzione base, minima e obbligatoria, caratterizzata dall'uso della posta elettronica certificata;

- b) la possibilità per il distributore di mettere a disposizione, in alternativa alla posta elettronica certificata, modalità tecniche di trasmissione più evolute, del tipo “*Application-to-Application*” e/o applicazioni internet, a condizione che tali modalità vengano rese disponibili agli utenti del servizio di distribuzione del gas in modo imparziale e non discriminatorio.

Inoltre, l’Autorità ha stabilito di accogliere la richiesta avanzata dagli operatori di non firmare digitalmente e marcare temporalmente gli allegati alla e-mail certificata, ribadendo peraltro, al fine di assicurare l’efficacia e l’efficienza della soluzione proposta, che le comunicazioni inviate utilizzando lo standard sono da considerarsi sostitutive di quelle cartacee, al fine di evitare la trasmissione delle stesse comunicazioni attraverso più canali e definendo un periodo transitorio, fino al 31 dicembre 2007, in cui utilizzare il formato Excel o equivalente per l’invio di dati numerici e formato PDF per l’invio di testi.

L’Autorità ha confermato l’istituzione di un gruppo di lavoro che si occupi dell’individuazione del vettore di comunicazione per la soluzione base di standard obbligatorio nazionale nonché delle regole di comunicazione e dei contenuti minimi, così come della valutazione di canali e vettori di trasmissione evoluti, da utilizzare a regime, e che tale gruppo di lavoro si coordini con il gruppo di lavoro di prossima istituzione per l’aggiornamento del Codice di rete tipo per il servizio di distribuzione del gas, al fine di pervenire a soluzioni coerenti.

Aspetti ulteriori

Al fine di salvaguardare quanto stabilito dal Testo integrato della qualità dei servizi gas, in caso di interposizione di uno o più soggetti, l’Autorità ha ritenuto opportuno introdurre nel provvedimento due articoli inerenti la tempestività di trasmissione della richiesta ricevuta dal venditore al dettaglio da parte del cliente finale, ribadendo i tre giorni lavorativi, e le disposizioni in tema di corresponsione degli indennizzi automatici al cliente finale. I suddetti obblighi devono essere rispettati dal venditore di gas naturale e dall’utente del servizio di distribuzione, tramite accordi tra di loro e con gli altri soggetti eventualmente interposti.

L’Autorità ha altresì fissato una serie di obblighi di comunicazione tra i soggetti, compresa la dotazione di sito internet, al fine di facilitare il reperimento delle informazioni necessarie.