



Autorità per l'energia elettrica e il gas

**ISTRUZIONI OPERATIVE
DELL'AUTORITA' PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS
IN TEMA DI STANDARD DI COMUNICAZIONE TRA
DISTRIBUTORI E VENDITORI DI ENERGIA ELETTRICA**

29 marzo 2010

INDICE

1.	Premessa.....	3
2.	Prestazioni esaminate.....	3
3.	Sequenza del flusso di comunicazione.....	3
4.	Dati minimi da scambiare per ciascuna prestazione esaminata	3
4.1	Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale....	4
4.2	Riattivazione-Ripristino della fornitura in seguito a sospensione per morosità	5
4.3	Messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura	6
4.4	Messa a disposizione di altri dati tecnici	8
5.	Causali di inammissibilità	9
6.	Altri aspetti peculiari dello strumento di comunicazione messo a disposizione	10
6.1	Posta elettronica certificata (PEC)	10
6.2	Strumento evoluto	11

1. Premessa

Le presenti Istruzioni Operative definiscono le modalità di applicazione delle disposizioni in tema di standard obbligatorio di comunicazione ai sensi del comma 3.3 delle "Disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in tema di standard di comunicazione tra distributori e venditori di energia elettrica per le prestazioni disciplinate dal TIQE" approvate con deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) 4 febbraio 2010, ARG/elt 13/10.

2. Prestazioni esaminate

Le presenti Istruzioni Operative definiscono il flusso di comunicazione ed i contenuti minimi indispensabili a garantire la correttezza degli scambi informativi per le seguenti prestazioni:

- a) disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
- b) riattivazione-ripristino della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- c) messa a disposizione di dati tecnici.

Con successiva determinazione del Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio le Istruzioni Operative saranno integrate con riferimento alle altre prestazioni a cui si applica la disciplina in materia di standard di comunicazione.

3. Sequenza del flusso di comunicazione

Il flusso di comunicazione prevede almeno la seguente sequenza minima:

1. invio della richiesta al distributore;
2. verifica della ammissibilità della richiesta da parte del distributore e, in caso di esito negativo, invio da parte del distributore del messaggio di inammissibilità, con indicazione dei relativi motivi, entro lo stesso giorno in cui è pervenuta la richiesta se singola o entro il giorno lavorativo successivo, nel caso di richieste massive; in caso di richiesta che non supera la verifica di ammissibilità, il distributore provvede all'annullamento della stessa mentre il venditore provvede eventualmente all'invio di una nuova richiesta;
3. invio da parte del distributore dell'esito dell'esecuzione della prestazione richiesta.

4. Dati minimi da scambiare per ciascuna prestazione esaminata

Di seguito sono presentati i dati minimi che devono essere trasmessi tramite gli scambi informativi definiti per ciascuna tipologia di prestazione, il cui codice univoco è riportato in tabella 1.

Tabella 1 – Codici univoci delle tipologie di prestazione

CODICE	TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE
DO1	Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale
RO1	Riattivazione-Ripristino della fornitura in seguito a sospensione per morosità

CODICE	TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE
MO1	Messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura
MO2	Messa a disposizione di altri dati tecnici

4.1 Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale

- 4.1.1 Trasmissione al distributore della richiesta di disattivazione:
- (i) codice univoco prestazione (D01);
 - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
 - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
 - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (v) codice contratto dispacciamento (come definito da Terna, campo facoltativo);
 - (vi) codice POD (alfanumerico, come da deliberazione n. 111/06);
 - (vii) codice fiscale cliente finale;
 - (viii) P. IVA cliente finale (in alternativa al precedente (vii));
 - (ix) presenza cliente finale (SI/NO) (campo obbligatorio, il SI è applicabile solo per misuratori non elettronici o elettronici non messi in servizio);
 - (x) recapito telefonico cliente finale (solo se SI al precedente (ix));
 - (xi) disattivazione fuori orario di lavoro (SI/NO) (campo obbligatorio - ai sensi dell'Articolo 18, comma 18.4, Allegato B deliberazione n. 348/07 - il SI è applicabile solo per connessioni temporanee in BT).
- 4.1.2 Trasmissione dell'esito della verifica di ammissibilità a seguito della ricezione della richiesta dell'utente del trasporto:
- (i) codice univoco prestazione (D01);
 - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
 - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
 - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (v) codice causale inammissibilità richiesta (codifiche al successivo paragrafo 5);
 - (vi) motivazione inammissibilità (descrizione della causale di cui alla precedente lettera (v), ove richiesta – campo note).
- 4.1.3 Trasmissione dell'esito della richiesta all'utente del trasporto:
- (i) codice univoco prestazione (D01);
 - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
 - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
 - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
 - (vi) codice POD (alfanumerico, come da deliberazione n. 111/06);
 - (vii) misuratore elettronico (SI/NO);
 - (viii) matricola misuratore (3 campi di cui solo 1 obbligatorio);
 - (ix) esito (positivo, negativo);
 - (x) eventuali note (campo facoltativo);

- (xi) data disattivazione fornitura (solo se esito positivo - gg/mm/aaaa);
- (xii) lettura di disattivazione dei registri totalizzatori separati incrementali (3 campi – attiva 1 (facoltativo), attiva 2 (facoltativo), attiva 3 (obbligatorio) – solo se esito positivo e se disponibile) (la disponibilità implica che la lettura sia validata);
- (xiii) lettura di disattivazione dei registri totalizzatori separati incrementali (3 campi facoltativi – reattiva 1, reattiva 2, reattiva 3 - solo se esito positivo e se disponibile);
- (xiv) lettura di disattivazione potenza (3 campi facoltativi – potenza 1, potenza 2, potenza 3 – solo se esito positivo e se disponibile).

4.2 Riattivazione-Ripristino della fornitura in seguito a sospensione per morosità

- 4.2.1 Trasmissione al distributore della richiesta di riattivazione-ripristino della fornitura:
 - (i) codice univoco prestazione (R01);
 - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
 - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
 - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (v) codice contratto dispacciamento (come definito da Terna, campo facoltativo);
 - (vi) codice POD (alfanumerico, come da deliberazione n. 111/06);
 - (vii) recapito telefonico cliente finale (facoltativo);
 - (viii) eventuali note (campo facoltativo).
- 4.2.2 Trasmissione dell'esito della verifica di ammissibilità a seguito della ricezione della richiesta dell'utente del trasporto:
 - (i) codice univoco prestazione (R01);
 - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
 - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
 - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (v) codice causale inammissibilità richiesta (codifiche al successivo paragrafo 5);
 - (vi) motivazione inammissibilità (descrizione della causale di cui alla precedente lettera (v), ove richiesta – campo note).
- 4.2.3 Trasmissione dell'esito della richiesta all'utente del trasporto:
 - (i) codice univoco prestazione (R01);
 - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
 - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
 - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
 - (vi) codice POD (alfanumerico, come da deliberazione n. 111/06);
 - (vii) esito (positivo, negativo);
 - (viii) revoca richiesta di sospensione (SI/NO, ai sensi della deliberazione ARG/elt 4/08);
 - (ix) misuratore elettronico (SI/NO);

- (x) matricola misuratore (3 campi di cui solo 1 obbligatorio);
- (xi) data riattivazione-ripristino fornitura (solo se esito positivo e NO al precedente (viii) - gg/mm/aaaa);
- (xii) lettura di riattivazione-ripristino dei registri totalizzatori separati incrementali (3 campi – attiva 1 (facoltativo), attiva 2 (facoltativo), attiva 3 (obbligatorio) – solo se esito positivo e se disponibile - la disponibilità implica che la lettura sia validata - e NO al precedente (viii));
- (xiii) lettura di riattivazione-ripristino dei registri totalizzatori separati incrementali (3 campi facoltativi – reattiva 1, reattiva 2, reattiva 3 – solo se esito positivo, se disponibile e NO al precedente (viii));
- (xiv) lettura di riattivazione-ripristino potenza (3 campi facoltativi – potenza 1, potenza 2, potenza 3 – solo se esito positivo, se disponibile e NO al precedente (viii));
- (xv) eventuali note (facoltativo).

4.3 Messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura

I seguenti scambi informativi non riguardano le richieste presentate da clienti finali MT e BT con potenza disponibile superiore a 55 kW e trattamento orario.

4.3.1 Trasmissione al distributore della richiesta di messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura:

- (i) codice univoco prestazione (M01);
- (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
- (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
- (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
- (v) codice contratto dispacciamento (come definito da Terna, campo facoltativo);
- (vi) codice POD (alfanumerico, come da deliberazione n. 111/06, se disponibile ai sensi dell'Articolo 15, comma 15.1, lettera a) del Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, TIQV);
- (vii) codice del reclamo scritto o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di informazioni (assegnato dall'utente) (alfanumerico);
- (viii) codice fiscale cliente finale;
- (ix) P. IVA cliente finale (in alternativa al precedente (viii));
- (x) recapito telefonico cliente finale (facoltativo);
- (xi) lettura dei registri totalizzatori separati incrementali contestata dal cliente finale (3 campi – attiva 1 (facoltativo), attiva 2 (facoltativo), attiva 3 (obbligatorio));
- (xii) lettura dei registri totalizzatori separati incrementali contestata dal cliente finale (3 campi facoltativi – reattiva 1, reattiva 2, reattiva 3 - solo se disponibile);
- (xiii) lettura potenza contestata dal cliente finale (3 campi facoltativi – potenza 1, potenza 2, potenza 3 – solo se disponibile);

- (xiv) data di effettuazione delle letture oggetto del reclamo scritto o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o della richiesta scritta di informazioni (gg/mm/aaaa);
- (xv) lettura dei registri totalizzatori separati incrementali effettuata dal cliente finale (3 campi – attiva 1, attiva 2, attiva 3 - solo se disponibile);
- (xvi) lettura dei registri totalizzatori separati incrementali effettuata dal cliente finale (3 campi – reattiva 1, reattiva 2, reattiva 3 - solo se disponibile);
- (xvii) lettura potenza effettuata dal cliente finale (3 campi – potenza 1, potenza 2, potenza 3 – solo se disponibile);
- (xviii) data di effettuazione delle letture da parte del cliente finale (gg/mm/aaaa) (solo se disponibile il precedente (xv));
- (xix) tipologia della lettura (switch (W)/commerciale (C)/tecnica (T));
- (xx) eventuali note (campo facoltativo).

Tranne che per i casi in cui non sia necessario l'accesso locale al gruppo di misura, qualora si verifichi il fallimento del primo tentativo di lettura, ai sensi dell'Articolo 69, comma 69.2 del TIQE, l'utente del trasporto dovrà inviare una nuova richiesta di prestazione al distributore contenente, oltre ai precedenti dati – da (i) a (xx) – anche i seguenti:

- (xxi) richiesta di nuovo tentativo di lettura del gruppo di misura (SI/NO);
- (xxii) appuntamento con cliente finale (solo se SI al precedente punto (xxi)) (SI/NO).

4.3.2 Trasmissione dell'esito della verifica di ammissibilità a seguito della ricezione della richiesta dell'utente del trasporto:

- (i) codice univoco prestazione (M01);
- (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
- (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
- (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
- (v) codice causale inammissibilità richiesta (codifiche al successivo paragrafo 5);
- (vi) motivazione inammissibilità (descrizione della causale di cui alla precedente lettera (v), ove richiesta – campo note).

4.3.3 Trasmissione dell'esito della richiesta all'utente del trasporto:

- (i) codice univoco prestazione (M01);
- (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
- (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
- (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
- (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
- (vi) misuratore elettronico (SI/NO);
- (vii) matricola misuratore (3 campi di cui solo 1 obbligatorio);
- (viii) esito (positivo/negativo);
- (ix) lettura dei registri totalizzatori separati incrementali (3 campi – attiva 1 (facoltativo), attiva 2 (facoltativo), attiva 3 (obbligatorio) - solo se esito positivo);

- (x) lettura dei registri totalizzatori separati incrementali (3 campi facoltativi – reattiva 1, reattiva 2, reattiva 3 - solo se esito positivo e se disponibile);
- (xi) lettura potenza (3 campi facoltativi – potenza 1, potenza 2, potenza 3 – solo se esito positivo e se disponibile);
- (xii) data rilevazione/tentativo di lettura (gg/mm/aaaa) (il campo riporta la data del tentativo di lettura per i casi di fallimento);
- (xiii) motivazione di esito negativo, ossia di fallimento del tentativo di lettura (solo se esito negativo - campo note).

4.4 Messa a disposizione di altri dati tecnici

4.4.1 Trasmissione al distributore della richiesta di messa a disposizione di altri dati tecnici:

- (i) codice univoco prestazione (M02);
- (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
- (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
- (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
- (v) codice contratto dispacciamento (come definito da Terna, campo facoltativo);
- (vi) codice del reclamo scritto o della richiesta scritta di rettifica di fatturazione o di informazioni (assegnato dall'utente) (alfanumerico);
- (vii) codice POD (alfanumerico, come da deliberazione n. 111/06, se disponibile ai sensi dell'Articolo 15, comma 15.1, lettera a) del TIQV);
- (viii) copia del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni (solo per tematiche di sicurezza e continuità del servizio – rendere disponibile in formato elettronico);
- (ix) cognome cliente finale (in alternativa al precedente (vii));
- (x) nome cliente finale (in alternativa al precedente (vii) e obbligatorio se compilato il precedente (ix));
- (xi) codice fiscale cliente finale;
- (xii) P. IVA cliente finale (in alternativa al precedente (xi));
- (xiii) ragione sociale cliente finale (in alternativa ai precedenti (ix) e (x));
- (xiv) indirizzo ubicazione fornitura (solo se non disponibile il precedente (vii)), ossia:
 - a. nome strada;
 - b. numero civico;
 - c. CAP;
 - d. comune;
 - e. provincia;
- (xv) elenco dati tecnici richiesti (campo note);
- (xvi) comunicazione riportante quesiti (da rendere disponibile in formato elettronico, ove richiesta);
- (xvii) eventuali note (campo facoltativo).

4.4.2 Trasmissione dell'esito della verifica di ammissibilità a seguito della ricezione della richiesta dell'utente del trasporto:

- (i) codice univoco prestazione (M02);
- (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);

- (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
 - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (v) codice causale inammissibilità richiesta (codifiche al successivo paragrafo 5);
 - (vi) motivazione inammissibilità (descrizione della causale di cui alla precedente lettera (v), ove richiesta – campo note).
- 4.4.3 Trasmissione dell'esito della richiesta all'utente del trasporto:
- (i) codice univoco prestazione (M02);
 - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA);
 - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA);
 - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
 - (vi) esito (positivo/negativo);
 - (vii) elenco dati tecnici richiesti (solo se esito positivo - campo note);
 - (viii) risposta quesiti (da rendere disponibile in formato elettronico, ove richiesta);
 - (ix) motivazione di esito negativo (solo se esito negativo - campo note).

5. Causali di inammissibilità

- 5.1 Di seguito sono riportate le casistiche individuate per tutte le prestazioni esaminate:
- a) errori formali comuni:
 - (i) il *template* (formato file e/o tracciato) utilizzato non è congruo (001);
 - (ii) il tipo dato non è corrispondente al formato definito (002);
 - (iii) il codice univoco della prestazione non è previsto (003);
 - b) errori di completezza comuni: i campi obbligatori non sono stati compilati o non sono stati correttamente compilati (004);
 - c) errori di sistema comuni: la richiesta (identificata dal codice pratica utente) è già pervenuta (005);
 - d) errori sostanziali comuni:
 - (i) la tipologia di richiesta non è coerente con lo stato del POD (006);
 - (ii) il codice POD non esiste (007);
 - (iii) l'utente non è accreditato presso il distributore (ove applicabile) (008);
 - (iv) POD non di competenza del distributore (ove applicabile) (009);
 - (v) POD non nella titolarità dell'utente richiedente (ove applicabile) (010);
 - (vi) la coppia codice POD – codice fiscale/P.IVA non è congruente (ove applicabile) (011).

5.2 Di seguito sono riportate le casistiche individuate con specifico riferimento alla prestazione di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale:

- a) altri errori sostanziali:
- (i) POD abbinato ad un cliente finale diverso da quello dichiarato nella richiesta (019);
 - (ii) disattivazione fuori orario di lavoro non applicabile in quanto non si tratta di una connessione temporanea in BT (022).

5.3 La tabella 2 riepiloga i codici univoci per l'individuazione della causale di inammissibilità.

Tabella 2 – Codici univoci delle causali di inammissibilità

CODICE	DESCRIZIONE CAUSALE INAMMISSIBILITA'
001	il template (formato file e/o tracciato) utilizzato non è congruo
002	il tipo dato non è corrispondente al formato definito
003	il codice univoco della prestazione non è previsto
004	i campi obbligatori non sono stati compilati o non sono stati correttamente compilati
005	la richiesta (identificata dal codice pratica utente) è già pervenuta
006	la tipologia di richiesta non è coerente con lo stato del POD
007	il codice POD non esiste
008	l'utente non è accreditato presso il distributore
009	POD non di competenza del distributore
010	POD non nella titolarità dell'utente richiedente
011	la coppia codice POD – codice fiscale/P.IVA non è congruente
019	POD abbinato ad un cliente finale diverso da quello dichiarato nella richiesta
022	disattivazione fuori orario di lavoro non applicabile in quanto non si tratta di una connessione temporanea in BT

6. Altri aspetti peculiari dello strumento di comunicazione messo a disposizione

6.1 Posta elettronica certificata (PEC)

a) Standardizzazione dell'oggetto della mail

Nel caso di invio singolo l'oggetto della mail deve recare la dicitura "Richiesta/Esito/Inammissibilità richiesta di *codice univoco prestazione (D01/R01/M01/M02)* - POD - Denominazione Utente (*Codice Identificativo mittente - P.IVA*) - Codice Pratica Utente – Codice Pratica Distributore" (quest'ultimo solo per i messaggi di esito della richiesta).

Nel caso di invio multiplo, ossia per un numero di richieste maggiore di uno, l'oggetto della mail deve recare la dicitura "Richieste/Esiti/Inammissibilità richieste di *codice univoco prestazione (D01/R01/M01/M02)* – Denominazione Utente (*Codice Identificativo mittente - P.IVA*)".

b) File allegati alla mail

Il file Excel (o equivalente) o CSV allegato alla PEC contiene tutti i dati minimi per ciascuno scambio informativo, di cui al precedente paragrafo 4, identificati grazie ad una riga di intestazione; nel caso in cui il messaggio riguardi più punti di prelievo, l'allegato presenta un numero di righe compilate pari al numero di POD.

La trasmissione di documenti quali, a titolo di esempio, il preventivo ed il resoconto della verifica del gruppo di misura avviene utilizzando il formato Pdf.

c) Tempistiche verifica di ammissibilità

La verifica di ammissibilità può essere effettuata con un ritardo temporale non superiore ad 1 giorno lavorativo nel caso di richieste trasmesse tramite PEC con allegato un file contenente un numero di righe superiore o uguale a 20, tutte relative alla medesima prestazione, naturalmente esclusa la riga di intestazione. La prestazione di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità deve essere gestita tramite richieste singole, ossia con un numero di righe inferiore a 20.

6.2 Strumento evoluto

Nel periodo transitorio, l'eventuale strumento di comunicazione evoluto messo a disposizione dal distributore dovrà garantire la gestione dell'intero flusso informativo per tutte le prestazioni di cui al precedente paragrafo 2.