

**REGOLAMENTO DI FUNZIONAMENTO DEL PORTALE CONSUMI DI CUI  
ALL'ARTICOLO 1, COMMA 8, DELLA LEGGE 205/2017**

<b>TITOLO I</b>	
<b>DISPOSIZIONI GENERALI.....</b>	<b>3</b>
<b>Articolo 1</b> Definizioni.....	3
<b>Articolo 2</b> Oggetto e ambito di applicazione.....	4
<b>TITOLO II</b>	
<b>CRITERI GENERALI PER LA REALIZZAZIONE DEL PORTALE CONSUMI</b>	<b>5</b>
<b>Articolo 3</b> Caratteristiche generali del Portale Consumi.....	5
<b>Articolo 4</b> Accesso ai contenuti e alle funzionalità del Portale Consumi.....	6
<b>Articolo 5</b> Informazioni e dati accessibili al cliente nell’area privata.....	6
<b>Articolo 6</b> Modalità di messa a disposizione dei dati nell’area privata.....	7
<b>TITOLO III</b>	
<b>PRINCIPI TECNICI ALLA BASE DELLA REALIZZAZIONE E DEL</b>	
<b>MANTENIMENTO DEL PORTALE CONSUMI.....</b>	<b>8</b>
<b>Articolo 7</b> Principi relativi agli standard informatici.....	8
<b>Articolo 8</b> Principi di integrazione tecnica e funzionale con il SII.....	9
<b>Articolo 9</b> Principi di sicurezza e tutela dei dati personali dei clienti.....	10
<b>Articolo 10</b> Approccio implementativo “mobile first”.....	10
<b>Articolo 11</b> Accessibilità.....	11
<b>Articolo 12</b> Usabilità.....	11
<b>Articolo 13</b> Layout del Portale Consumi.....	11
<b>Articolo 14</b> Search Engine Optimisation (SEO).....	12
<b>Articolo 15</b> Web analytics.....	12
<b>Articolo 16</b> Performance del Portale.....	13
<b>Articolo 17</b> Principi di manutenzione ed aggiornamento continuo.....	13
<b>TITOLO IV</b>	
<b>MODELLO ORGANIZZATIVO E OBBLIGHI DEL GESTORE.....</b>	<b>13</b>
<b>Articolo 18</b> Modello organizzativo per la gestione del Portale Consumi.....	14
<b>Articolo 19</b> Obblighi specifici in tema di miglioramento continuo del Portale Consumi.....	14
<b>Articolo 20</b> Obblighi specifici in tema di reportistica.....	14

## **TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI**

### **Articolo 1** *Definizioni*

- 1.1 Ai fini dell'interpretazione del presente Allegato si applicano le definizioni di cui al Glossario della bolletta per la fornitura di energia elettrica e al Glossario della bolletta per la fornitura di gas naturale, Allegati A e B alla deliberazione 30 aprile 2015, 200/2015/R/com, e le seguenti:
- a) **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
  - b) **Codice di Amministrazione Digitale** è il decreto legislativo 7 marzo 2005, n.82 come successivamente modificato e integrato;
  - c) **cliente o cliente finale** è il soggetto titolare di un PDR o di un POD;
  - d) **decreto legislativo 145/07** è il decreto legislativo 2 agosto 2007, n. 145 recante "Attuazione dell'articolo 14 della direttiva 2005/29/CE che modifica la direttiva 84/450/CEE sulla pubblicità ingannevole";
  - e) **decreto ministeriale 8 luglio 2005** è il decreto del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie, come successivamente modificato e integrato;
  - f) **deliberazione 292/2006** è la deliberazione dell'Autorità 18 dicembre 2006, 292/2006;
  - g) **deliberazione 200/2015/R/com** è la deliberazione dell'Autorità 30 aprile 2015, 200/2015/R/com;
  - h) **deliberazione 87/2016/R/eel** è la deliberazione dell'Autorità 8 marzo 2016, 87/2016/R/eel;
  - i) **Gestore** è il Gestore del SII, identificato ai sensi dell'articolo 1, comma 61, della legge 4 agosto 2017, n. 124;
  - j) **GDPR** è il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati);

- k) **Misuratore di energia elettrica di tipo tradizionale** è il misuratore che non corrisponde né ai requisiti della deliberazione 292/06 né a quelli della deliberazione 87/2016/R/eel;
- l) **Portale Consumi o Portale** è l'oggetto del presente Provvedimento;
- m) **Regolamento del SII** è il regolamento di funzionamento del SII approvato con deliberazione 8 marzo 2012, 79/2012/R/com;
- n) **SII** è il Sistema Informativo Integrato di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 129;
- o) **SPID** è il Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese, istituito dall'Agenzia per l'Italia Digitale;
- p) **Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente** è lo strumento istituito dall'Autorità e gestito in collaborazione con Acquirente Unico S.p.a. ai sensi della deliberazione 6 dicembre 2016, 727/2016/E/com;
- q) **TISG** è il Testo Integrato delle disposizioni per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di bilanciamento del gas naturale (settlement) ai sensi della deliberazione 31 maggio 2012, 229/2012/R/gas;
- r) **TIT** è il Testo Integrato delle disposizioni per l'erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell'energia elettrica ai sensi della deliberazione 23 dicembre 2015, 654/2015/R/eel;
- s) **TIV** è il Testo integrato delle disposizioni dell'Autorità per l'erogazione dei servizi di vendita dell'energia elettrica di maggior tutela e di salvaguardia ai clienti finali, approvato con deliberazione dell'Autorità 19 luglio 2012, 301/2012/R/eel, come successivamente modificato e integrato;
- t) **TIVG** è il Testo integrato per l'erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale e gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane, approvato con la deliberazione dell'Autorità 28 maggio 2009, ARG/gas 64/09 come successivamente modificato ed integrato;
- u) **utente del Portale Consumi o utente** è qualunque soggetto che accede al Portale Consumi.

## **Articolo 2**

### *Oggetto e ambito di applicazione*

#### 2.1 Il presente Allegato:

- a) stabilisce i criteri generali per la realizzazione del Portale Consumi al fine di garantire la fruibilità di tale strumento da parte degli utenti, il suo corretto funzionamento, definire i criteri generali di rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, individuando i contenuti minimi dell'interfaccia strumentale di cui è dotato, nonché le misure atte a garantire un trattamento lecito e corretto dei dati personali;
- b) individua disposizioni relative al modello organizzativo e tecnologico del Portale Consumi e ai relativi principi di funzionamento.

## **TITOLO II**

### **CRITERI GENERALI PER LA REALIZZAZIONE DEL PORTALE CONSUMI**

#### **Articolo 3**

##### *Caratteristiche generali del Portale Consumi*

- 3.1 Il Portale Consumi è un sistema costituito da un *front-end* che si occupa di interagire con l'utente per rendere disponibili le informazioni che lo riguardano in quanto cliente finale di energia elettrica o gas naturale e da un insieme di funzioni per l'elaborazione dei dati e l'interfacciamento con il SII.
- 3.2 Il Portale Consumi è composto da un'area pubblica, finalizzata a fornire informazioni in merito alle caratteristiche generali del Portale Consumi, alle sue potenzialità e benefici, e da un'area privata, finalizzata alla consultazione dei dati anagrafici e di consumo afferenti alle forniture di energia elettrica e gas naturale di ciascun cliente, secondo quanto specificato nel presente Provvedimento.
- 3.3 L'area pubblica del Portale Consumi è costituita da sezioni di informazione generale, riguardanti almeno:
  - a) le generalità dello stesso Portale Consumi ovvero le modalità per il suo utilizzo e i suoi contenuti;
  - b) il processo di autenticazione tramite SPID ai fini dell'accesso dei clienti all'area privata di cui al comma 4.1, lettera b);
  - c) la tipologia dei dati di consumo che possono essere messi a disposizione dei clienti;
  - d) aspetti rilevanti circa le modalità di messa a disposizione dei dati di misura ai clienti finali nell'ambito delle filiere di energia elettrica e del gas naturale e il SII;

- e) la terzietà del Gestore;
  - f) il trattamento dei dati personali.
- 3.4 L'area privata del Portale Consumi è strutturata in modo da poter gestire:
- a) l'autenticazione tramite SPID, secondo le indicazioni dell'Agenzia per l'Italia Digitale;
  - b) la messa a disposizione al cliente dei dati di cui all'Articolo 5;
  - c) pagine informative ed esplicative in merito ai dati messi a disposizione del cliente di cui alla precedente lettera.
- 3.5 I contenuti di cui ai commi 3.3 e 3.4 sono individuati dalle Direzioni competenti dell'Autorità anche su eventuale proposta del Gestore.

#### **Articolo 4**

##### *Accesso ai contenuti e alle funzionalità del Portale Consumi*

- 4.1 L'accesso ai contenuti e alle funzionalità del Portale da parte dell'utente avviene secondo modalità differenti che consentono funzionalità differenti:
- a) accesso libero all'area pubblica di cui al comma 3.3 ovvero a informazioni di carattere generale, non riferibili a uno specifico POD o PDR;
  - b) accesso all'area privata mediante autenticazione tramite SPID, almeno con livello di sicurezza 2, che permette all'utente di consultare tutte le informazioni di cui al comma 3.4, lettere b) e c), relative ai POD e ai PDR di cui è titolare.

#### **Articolo 5**

##### *Informazioni e dati accessibili al cliente nell'area privata*

- 5.1 Il cliente, autenticato tramite SPID accede, per il tramite del proprio codice fiscale e/o partita I.V.A., nel caso di cui al comma 4.1, lettera b), ai dati relativi ai POD e ai PDR di cui è titolare.
- 5.2 I dati estratti dal SII consistono in:
- a) codici POD e/o PDR associati al codice fiscale e/o alla partita I.V.A. di ciascun cliente;
  - b) indicazione di eventuali pratiche di *switching* in corso;
  - c) le informazioni del cliente, costituite da: indicazione del fatto che la fornitura sia attiva, codice fiscale o partita I.V.A., indirizzo di fornitura, denominazione

del distributore alle cui reti è allacciato, tipologia del misuratore (nel caso di fornitura di gas naturale con indicazione della classe) e, nel caso di fornitura di energia elettrica, fasce di consumo programmate;

- d) le informazioni contrattuali, costituite da: denominazione del/dei venditori attuali di energia elettrica e di gas naturale, tipo di mercato, data di inizio del contratto di fornitura e, se nota, della conclusione;
  - e) informazioni specifiche nel caso di energia elettrica, quali indicazioni della tipologia ai sensi dell'articolo 2, comma 2, del TIT, la potenza impegnata, la tipologia di cliente, ivi incluso se residente, e la tensione di alimentazione, e nel caso di gas naturale, quali l'indicazione della categoria d'uso ai sensi della Tabella 1 del TISG e della tipologia dei punti di riconsegna ai sensi dell'articolo 2, comma 3, del TIVG;
  - f) lo storico della fornitura: denominazione dei venditori precedenti a quelli attuali, fino a 36 mesi precedenti, e relativo periodo di fornitura;
  - g) letture per ciascun punto di prelievo e/o riconsegna, con la massima granularità disponibile ai sensi dalla regolazione vigente, secondo quanto riportato alla Tabella 1, eventualmente per fasce ove rileva;
  - h) consumi calcolati fra due letture consecutive.
- 5.3 Il Portale Consumi mette a disposizione dell'utente dati effettivi, come rilevati dal distributore, oppure dati effettivi comunicati dal cliente (autoletture) e validati dal distributore.
- 5.4 La profondità storica massima dei dati messi a disposizione dal Portale Consumi di cui al punto 5.3 è di 36 mesi.
- 5.5 Il Portale Consumi mette a disposizione dell'utente la lista degli accessi avvenuti tramite il proprio SPID di cui al comma 9.3.

## **Articolo 6**

### *Modalità di messa a disposizione dei dati nell'area privata*

- 6.1 Per ciascuno dei contratti di fornitura relativi ai punti di prelievo e/o di riconsegna di cui il cliente è titolare, i dati di cui al comma 5.2, lettere da a) a f) sono visualizzati in una apposita sezione.
- 6.2 Per ciascuno dei contratti di fornitura relativi ai punti di cui il cliente è titolare, il Portale permette l'accesso alla sezione relativa ai dati di consumo, nella quale sono resi disponibili le letture e i consumi di cui al comma 5.2, lettere g) e h) con le modalità di messa a disposizione corrispondenti alla visualizzazione e al *download*.
- 6.3 La modalità di messa a disposizione "visualizzazione" prevede almeno:

- a) la possibilità di selezionare il periodo di riferimento, in coerenza con la profondità storica massima per cui i dati sono disponibili;
  - b) la messa a disposizione mediante rappresentazioni grafiche e in formato tabellare dei consumi secondo la granularità di cui al comma 5.2;
  - c) l'indicazione e la possibilità di selezionare la visualizzazione secondo le fasce programmate nel misuratore;
  - d) la predisposizione di note esplicative a comparsa dinamica e contestuale.
- 6.4 La modalità di messa a disposizione “*download*” dei dati di consumo prevede la messa a disposizione di tali dati secondo formati di libero utilizzo che includano, almeno, il formato CSV.
- 6.5 Nei casi di fornitura di energia elettrica con misuratore di tipo tradizionale o di fornitura di gas naturale, non sono disponibili le funzionalità di cui al comma 6.3, lettera c).
- 6.6 Nel caso di fornitura di energia elettrica, per misuratori con potenza disponibile superiore a 55 kW, la modalità di messa a disposizione prevista è costituita dal *download* dei consumi.

### **TITOLO III**

#### **PRINCIPI TECNICI ALLA BASE DELLA REALIZZAZIONE E DEL MANTENIMENTO DEL PORTALE CONSUMI**

##### **Articolo 7**

##### *Principi relativi agli standard informatici*

- 7.1 Il Portale Consumi è progettato, mantenuto e sviluppato seguendo principi di robustezza, sicurezza, durabilità nel tempo, economicità, modularità, parametricità e facilità di gestione. A tal fine il Gestore:
- a) garantisce il rispetto degli standard universalmente riconosciuti alla base della realizzazione di siti *web*, quali quelli definiti dal *World Wide Web Consortium* (W3C);
  - b) adotta le *best practice* e le più moderne tecnologie disponibili, laddove queste siano ritenute di comprovata affidabilità, sicurezza, robustezza e garanzia di aggiornamento nel tempo;
  - c) implementa nel Portale Consumi una logica modulare e parametrica che preveda la presenza di componenti funzionali ben definiti e, per quanto possibile, indipendenti l'uno dall'altro, al fine di agevolarne la realizzazione,

la gestione, la manutenzione e l'aggiornamento, nonché la loro eventuale dismissione;

- d) privilegia l'utilizzo di soluzioni tecniche, *script* e librerie *open source*, ovvero componenti *software* i cui codici sorgente siano disponibili e, se possibile, liberamente modificabili e adattabili, laddove queste fossero ritenute tecnicamente e funzionalmente adeguate. In ogni caso il Gestore opera le proprie scelte nel rispetto del principio di neutralità tecnologica, economicità, efficienza, tutela degli investimenti e riuso.

## **Articolo 8**

### *Principi di integrazione tecnica e funzionale con il SII*

- 8.1 Il *front-end* del Portale Consumi si interfaccia con il SII e in particolare con un apposito e dedicato sottosistema del SII.
- 8.2 Il Portale Consumi, nell'autenticazione dell'utente ai sensi del comma 4.1, lettera b), tratta il codice fiscale e/o la partita I.V.A., restituiti dagli *Identity Provider* di SPID, per recuperare automaticamente i dati di cui al comma 5.2 delle forniture afferenti al cliente corrispondente e presenti nel sottosistema del SII di cui al comma precedente, e il nome e cognome e/o la ragione sociale del cliente, senza input manuali dei propri dati da parte dell'utente a questo fine.
- 8.3 I dati risultanti da elaborazioni condotte dal Portale Consumi durante la sessione di accesso ai sensi del comma 4.1, lettera b), non sono archiviati alla conclusione della medesima sessione di accesso, fermo restando quanto previsto al riguardo dal quadro normativo dello SPID.
- 8.4 La comunicazione tra il *front-end* del Portale Consumi e il SII avviene tramite una connessione punto-punto su canale cifrato.
- 8.5 È compito del Gestore progettare e dimensionare l'infrastruttura tecnica del Portale Consumi, nel suo complesso. In particolare il dimensionamento deve considerare quanto necessario per l'utilizzo dello SPID come service provider.
- 8.6 Il Gestore ottempera agli obblighi di cui al presente Articolo realizzando soluzioni procedurali e tecniche basate su strumenti e *standard* consolidati e ragionevolmente duraturi nel tempo, e, più in particolare, garantendo almeno che:
  - a) in caso di malfunzionamento o interruzione del Portale, i dati critici non siano persi e che sia possibile ripristinare in tempi celeri l'erogazione dei servizi, eventualmente anche in modalità ridotta, fermo restando quanto al precedente comma 8.3;
  - b) si individuino parametri di funzionamento del Portale considerati critici ai fini della sicurezza dello stesso e dei dati dei suoi utenti e che questi siano monitorati con continuità, eventualmente anche tramite l'uso di strumenti automatizzati;

- c) con particolare riferimento agli aspetti di integrazione tecnica tra il Portale e il SII, si adoperino le accortezze tecniche e procedurali, ulteriori rispetto a quanto al comma 8.1, necessarie affinché:
- i. eventuali problematiche di sicurezza inerenti al Portale Consumi non impattino la sicurezza del SII;
  - ii. eventuali problematiche di sicurezza inerenti il SII non impattino la sicurezza del Portale Consumi.

## **Articolo 9**

### *Principi di sicurezza e tutela dei dati personali dei clienti*

- 9.1 Il Gestore, in qualità di titolare del trattamento dei dati personali disponibili nel Portale Consumi, è tenuto a garantire il rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali ai sensi dell'articolo 24 del GDPR.
- 9.2 In particolare, con riferimento ai dati relativi all'accesso al Portale Consumi da parte degli utenti, il Gestore garantisce la trasparenza del trattamento evidenziando le informazioni di cui all'articolo 13 del GDPR, ivi incluso che il trattamento avviene esclusivamente per le finalità di interesse pubblico individuate dall'articolo 1, comma 8, legge 205/2017.
- 9.3 Il Gestore tiene traccia, nei casi di accessi ai sensi del comma 4.1, lettera b), di ciascun accesso, con indicazione della data in cui essi sono avvenuti, per un periodo pari ad almeno 24 mesi da ciascun accesso.
- 9.4 Il Gestore effettua inoltre controlli degli accessi degli utenti ai sensi del comma 4.1, lettera b), anche al fine di predisporre opportune procedure automatiche di *alert* per situazioni di accessi anomali.
- 9.5 Il Gestore, con riferimento ai dati di consumo dei clienti finali, prevede che:
- a) nell'area pubblica di cui al comma 3.3 sia richiamato quanto previsto nel Regolamento del SII e nelle specifiche tecniche pubblicate dal Gestore;
  - b) nell'area privata di cui al comma 3.4 sia evidenziato, contestualmente all'informativa di cui al comma 9.2, uno specifico testo esplicativo in merito. A tal fine, i dati oggetto del trattamento sono quelli identificati all'articolo 5 e sono resi disponibili solo ai clienti che accedono alla medesima area privata del Portale.

## **Articolo 10**

### *Approccio implementativo "mobile first"*

- 10.1 Il Portale Consumi è progettato, mantenuto e sviluppato con un approccio che tenga nativamente e primariamente conto della possibilità di fruire del sito *web* tramite dispositivi dotati di schermi di diverse risoluzioni (approccio "*mobile first*",

o “*responsive*”) con l’obiettivo di rendere disponibile un’ottimale esperienza di visione all’utente, facilità di lettura e navigazione, minimizzando la necessità di ridimensionare, spostare o scorrere orizzontalmente i contenuti su qualunque dispositivo, indipendentemente dalla risoluzione e dalla dimensione dello schermo. In quest’ottica il Portale Consumi è implementato come un prodotto informatico unico, indipendentemente dalle tecnologie e dalle risoluzioni dei dispositivi utilizzati per la sua visualizzazione.

### **Articolo 11**

#### *Accessibilità*

- 11.1 Il Portale Consumi è realizzato nel rispetto degli standard di accessibilità riportati nell’Allegato A del Decreto Ministeriale 8 luglio 2005.

### **Articolo 12**

#### *Usabilità*

- 12.1 Il Portale Consumi è realizzato garantendo una soddisfacente esperienza utente. A tal fine fornisce all’utente, tra l’altro, sussidi informativi adeguati e massimamente fruibili circa la navigazione e la comprensione dei risultati, anche mediante note esplicative a comparsa dinamica e contestuale formulate in linguaggio semplice.

### **Articolo 13**

#### *Layout del Portale Consumi*

- 13.1 Il Portale Consumi è realizzato con un *layout* il più possibile semplice ed essenziale, utilizzando:
- a) un’organizzazione delle informazioni che sia chiara ed evidenzi le funzionalità principali del medesimo;
  - b) griglie che garantiscano un corretto riposizionamento dei contenuti;
  - c) *form* di *input* di dati generici (ad es. inizio e fine del periodo di visualizzazione dei consumi) qualora necessari, che facilitino l’interazione anche con suggerimenti;
  - d) controlli dinamici che mostrino l’accesso a filtri e funzionalità avanzate solo agli utenti che ne presentino necessità, evitando l’affollamento di informazioni non essenziali.

#### **Articolo 14**

##### *Search Engine Optimisation (SEO)*

- 14.1 Il Portale Consumi è realizzato in maniera da garantire la corretta indicizzazione organica e posizionamento da parte dei principali motori di ricerca per la parte pubblica. Nella fattispecie devono essere curati e implementati, secondo le più recenti indicazioni e *best practice* in fatto di ottimizzazione dei siti *web* ai fini SEO, almeno i seguenti aspetti:
- a) scelta e definizione, anche tramite metadati, del titolo del contenuto;
  - b) scelta e definizione, anche tramite metadati, della descrizione del contenuto delle pagine del Portale Consumi;
  - c) scelta e adozione, nella corretta concentrazione, delle parole chiave più opportune;
  - d) utilizzo di *url* statiche (laddove possibile) ed esplicative del contenuto della pagina cui fanno riferimento;
  - e) utilizzo di stili, caratteri, metadati e *tag* per fornire la opportuna evidenza ad elementi della impaginazione, testi o porzioni di esso, caratteristiche delle offerte, immagini e contenuti multimediali;
  - f) realizzazione di una mappa del sito *internet* dinamica e in formato aperto per facilitare l'indicizzazione dei contenuti da parte dei motori di ricerca.

#### **Articolo 15**

##### *Web analytics*

- 15.1 Il Portale Consumi è realizzato garantendo un corretto monitoraggio del traffico e delle abitudini d'uso dello stesso, attraverso l'utilizzo di dati anonimi. In particolare lo strumento di *web analytics* consente di monitorare, almeno:
- a) visite totali;
  - b) visite uniche;
  - c) pagine visualizzate;
  - d) pagine più visitate;
  - e) tempo medio di permanenza sul Portale;
  - f) siti referenti;
  - g) canali di acquisizione del traffico (%);
  - h) visite per *browser* (%);
  - i) categoria di dispositivo (%).

## **Articolo 16**

### *Performance del Portale*

- 16.1 Il Gestore è responsabile per le prestazioni del Portale Consumi ed è tenuto a garantire livelli di *performance* che siano correttamente dimensionati alle abitudini d'uso del Portale Consumi, ovvero definiti tenendo conto, almeno, dei seguenti parametri:
- i. numero di accessi da parte degli utenti per unità di tempo;
  - ii. numero di punti di prelievo o di consegna soggetti a interrogazione.
- 16.2 Per garantire i livelli di *performance* di cui al precedente comma 16.1, il Gestore è tenuto a individuare e a monitorare, attraverso l'utilizzo di dati anonimi:
- a) i livelli di servizio che si impegna a garantire, a sostanziale invariabilità delle abitudini d'uso del Portale;
  - b) gli indici di prestazione del Portale che siano esplicativi delle principali funzionalità, sezioni e contenuti offerti.

## **Articolo 17**

### *Principi di manutenzione ed aggiornamento continuo*

- 17.1 Il Gestore adotta una strategia di manutenzione migliorativa e di aggiornamento continuo del Portale Consumi che ne preservi e ne adegui costantemente i contenuti tecnici di cui al presente Titolo secondo una logica che:
- a) tenga conto dell'evoluzione degli standard e delle *best practice* in fatto di progettazione di siti *web*;
  - b) dell'evoluzione delle abitudini d'uso degli utenti del Portale, nonché delle richieste più frequenti formulate dagli utenti;
  - c) delle indicazioni e impressioni d'uso che dovessero venire dagli utenti;
  - d) contempli un uso parsimonioso e razionale delle risorse a disposizione.

## **TITOLO IV MODELLO ORGANIZZATIVO E OBBLIGHI DEL GESTORE**

### **Articolo 18**

#### *Modello organizzativo per la gestione del Portale Consumi*

18.1 Il Portale Consumi è operato dal Gestore in accordo ai criteri generali, al modello di funzionamento e al modello organizzativo definiti dal Regolamento del SII.

### **Articolo 19**

#### *Obblighi specifici in tema di miglioramento continuo del Portale Consumi*

19.1 Il Gestore è tenuto, con cadenza almeno annuale, a:

- a) realizzare indagini finalizzate a verificare il grado di soddisfazione degli utenti sui servizi offerti e sulla facilità d'uso del Portale Consumi;
- b) verificare, eventualmente anche utilizzando *tool* automatici, *benchmark* e strumenti di analisi comparativa di comprovata riconoscibilità ed affidabilità, l'adeguatezza tecnologica del Portale Consumi con riferimento ai principi generali di cui al precedente Titolo IV, e più in generale, alle *performance*, agli standard ed alle *best practice* tecnologiche correnti alla base della progettazione di siti *web*.

### **Articolo 20**

#### *Obblighi specifici in tema di reportistica*

20.1 Il Gestore è tenuto a inviare all'Autorità, attraverso l'utilizzo di dati anonimi:

- a) entro il 30 novembre di ogni anno:
  - i. un *report* contenente le valutazioni circa l'adeguatezza tecnologica del Portale Consumi e le eventuali necessità di adeguamento tecnologico del Portale medesimo in relazione agli aspetti tecnici di cui al Titolo III e dei contenuti di cui all'Articolo 19;
  - ii. un *report* contenente le valutazioni circa la sicurezza del Portale Consumi, con riferimento ai principali eventi di criticità intercorsi nel periodo di osservazione ed alle attività gestionali e di monitoraggio messe in atto ai sensi dell'Articolo 9;
- b) entro il decimo giorno solare successivo alla scadenza di ciascun trimestre:
  - i. un *report* contenente i dati di traffico e le abitudini d'uso del Portale Consumi, espressi con granularità giornaliera, di cui all'Articolo 15;
  - ii. un *report* esplicativo delle *performance* registrate dal Portale Consumi in relazione agli indici di prestazione e ai livelli di servizio di cui all'Articolo 16, nonché i relativi valori obiettivo per il trimestre in corso, relazionando

sulle ragioni di un'eventuale modifica degli stessi rispetto al trimestre trascorso;

- iii. un *report* contenente gli eventi critici di sicurezza nel trimestre e le relative soluzioni adottate

**Tabella 1 – granularità delle letture e dei dati di consumo messi a disposizione**

<b>energia elettrica</b>	
misuratore elettronico/ <i>smart</i> di prima generazione (1G) con potenza disponibile $\leq 55$ kW	mensile, per fasce regolate
misuratore elettronico/ <i>smart</i> di seconda generazione (2G) con potenza disponibile $\leq 55$ kW	giornaliera, per fasce configurate
misuratore di tipo tradizionale	dipendente dall'effettiva rilevazione da parte del distributore e comunicazione al SII, ai sensi della regolazione vigente
misuratore non conforme ai requisiti 2G con potenza disponibile $> 55$ kW	quartoraria
<b>gas naturale</b>	
misuratore di tipo tradizionale e misuratore <i>smart</i> con consumo annuo fino a 5.000 Smc/anno	dipendente dall'effettiva rilevazione da parte del distributore e comunicazione al SII, ai sensi della regolazione vigente
misuratore <i>smart</i> con consumo annuo superiore a 5.000 Smc/anno	giornaliera