

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
325/2020/R/EEL**

**SISTEMI DI *SMART METERING* DI SECONDA GENERAZIONE (2G)
PER LA MISURA DI ENERGIA ELETTRICA IN BASSA TENSIONE**

**Linee Guida per le proposte di Piano di messa in servizio in relazione ad aspetti di
tutela del cliente finale e della concorrenza**

Documento per la consultazione per la formazione di un provvedimento
nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione 177/2020/R/EEL

Mercato di incidenza: energia elettrica

4 agosto 2020

Premessa

Il presente documento illustra gli orientamenti dell’Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (di seguito: Autorità) relativamente all’introduzione di elementi finalizzati alla semplificazione del processo di presentazione ed esame delle proposte di Piano di messa in servizio di sistemi di smart metering di energia elettrica in bassa tensione di seconda generazione (2G), che saranno presentati dalle imprese distributrici per l’avvio a partire dal 2021, con particolare riferimento agli aspetti di comunicazione e informazione nei confronti dei clienti e delle imprese di vendita.

La regolazione non ha finora indicato le modalità con cui coinvolgere il cliente al fine di perseguire l’ottica “customer first” e gli obiettivi di consapevolezza anche indicati dal Quadro Strategico dell’Autorità. Nell’alveo del procedimento avviato con la deliberazione 177/2020/R/eel e tenendo conto sia degli strumenti già definiti sia delle modifiche adottate in via transitoria con la deliberazione 213/2020/R/com per effetto dell’emergenza sanitaria in corso, secondo gli orientamenti presentati nel documento si intende quindi condividere le esperienze relative all’approvazione del primo Piano di messa in servizio, avvenuta nel 2017, e alle valutazioni e interazioni attualmente in atto con altre imprese che hanno fatto analoga successiva richiesta, anche alla luce delle modifiche regolatorie nel frattempo intervenute.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all’Autorità, le loro osservazioni e proposte entro e non oltre il 20 settembre 2020.

I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti a indicare quali parti della propria documentazione siano da considerare riservate. In tale caso i soggetti interessati dovranno inviare su supporto informatico anche la versione priva delle parti riservate, destinata alla pubblicazione. I commenti pervenuti saranno pubblicati nel sito internet dell’Autorità al termine della consultazione corredati della sola indicazione della Società proponente, salva espressa richiesta, anche parziale, di non divulgazione.

I commenti pervenuti da soggetti privati saranno pubblicati corredati della indicazione dei dati personali dei loro autori previo loro esplicito consenso.

I soggetti interessati sono tenuti a inviare le proprie osservazioni e commenti attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell’Autorità

**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente
Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia**

PEC: protocollo@pec.arera.it
e-mail: info@arera.it
sito internet: www.arera.it

INDICE

1. Introduzione: contesto e oggetto della consultazione	4
Contesto di riferimento.....	5
2. Coinvolgimento e tutele dei clienti finali.....	8
Modalità e canali di interazione tra l'impresa distributrice e il cliente finale: requisiti minimi	11
Le informazioni specifiche al cliente finale	13
3. Elementi della comunicazione alle imprese di vendita e al GSE	20

1. Introduzione: contesto e oggetto della consultazione

- 1.1 L’Autorità intende agevolare l’evoluzione dei consumatori in attori consapevoli dei settori energetici (e ambientali) e, per i temi che le competono, contribuire all’evoluzione della cultura digitale del Paese. Alla luce di ciò, come primo aspetto, l’Autorità intende in generale rafforzare gli strumenti di informazione, di formazione e di trasparenza a favore dei consumatori.
- 1.2 Tale approccio trova declinazione anche nell’ambito dei piani di introduzione dei misuratori di energia elettrica di seconda generazione (di seguito anche: misuratori 2G o *smart meter* 2G): il coinvolgimento fin dalle prime fasi del cliente finale permette infatti di avvicinarlo alla nuova tecnologia. Il passaggio alla tecnologia di seconda generazione (tecnologia 2G) nel settore elettrico consente infatti di ottenere benefici¹, quali ad esempio la messa a disposizione di dati tempestivi e aggiornati, utili alle scelte di consumo, la riduzione delle stime in bolletta o formule contrattuali a fasce orarie configurabili e non più regolate,. Anche il Portale Consumi² - strumento nel frattempo messo a disposizione dall’Autorità con finalità analoghe e che mette a disposizione a ciascun cliente i dati storici dei propri consumi anche nel caso di misuratori tradizionali o 1G - assume maggiore fruibilità nel caso dei misuratori 2G, proprio per le loro caratteristiche di funzionamento e per le maggiori quantità di dati rilevati e frequenza di rilevazione.
- 1.3 Prospettivamente, alla luce anche dell’intervenuta nuova direttiva europea, cosiddetta “CEP”, EU 944/2019, in via di recepimento nell’ordinamento nazionale, la tecnologia 2G è quindi prerequisito per permettere al cliente finale di assumere quel ruolo di “consumatore attivo” che proprio la nuova direttiva auspica.
- 1.4 Un adeguato coinvolgimento del cliente finale fin dalla fase della sostituzione del misuratore diventa essenziale per il raggiungimento degli obiettivi di rinnovamento cui è tesa la diffusione della nuova tecnologia.
- 1.5 Con il Quadro Strategico dell’Autorità per il triennio 2019-2022³ è posta particolare importanza nei confronti dell’evoluzione degli strumenti di rilevazione e gestione delle misure e la conseguente disponibilità di dati che consentiranno il superamento degli attuali sistemi di profilazione e la corretta attribuzione temporale delle partite economiche affinché esse siano elementi di supporto allo sviluppo del consumatore consapevole inviandogli segnali di prezzo coerenti con il suo consumo. Questo in linea evolutiva con quanto, per altro, il Quadro Strategico precedente, per il triennio 2015-2018, aveva già indicato come una delle priorità, ovvero l’accesso non discriminatorio ai dati e alle informazioni sui

¹ benefici identificati e discussi nel documento per la consultazione 4 agosto 2016, 468/2016/R/eel

² www.consumienergia.it.

³ approvato con la deliberazione 18 giugno 2019, 242/2019/A.

consumi di energia e il parallelo sviluppo dei sistemi di *smart metering*, quali snodi centrali dei mercati al dettaglio competitivi.

- 1.6 L’Autorità ritiene quindi che sia necessario integrare il quadro attuale con Linee Guida in ordine alle necessarie strategie che ciascuna impresa distributrice deve adottare in merito all’informazione verso i clienti finali e verso le imprese di vendita nella stesura dei propri piani di messa in servizio del sistema di *smart metering* 2G (di seguito: PMS2). Ciò anche in considerazione del fatto che tali tematiche sono state approfondite nell’ambito delle valutazioni dei piani presentati dalle singole imprese distributrici e l’esperienza di questi anni rende opportuno specificare gli aspetti tecnici ed economici-finanziari con linee guida che permettano a ciascuna impresa di tenere conto, nella presentazione dei PMS2 anche degli aspetti di coinvolgimento e trasparenza.

Contesto di riferimento

- 1.7 Di seguito è richiamato il contesto di riferimento dello sviluppo dei sistemi di *smart metering* in Italia nel settore elettrico:
- a) il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102/2014, ha attribuito all’Autorità il compito di definire i requisiti funzionali (o “specifiche abilitanti”) dei sistemi di *smart metering* di seconda generazione (2G) (di seguito anche: sistemi 2G); questi sono stati definiti, con i livelli attesi di prestazione, con la deliberazione 8 marzo 2016, 87/2016/R/eel (di seguito: deliberazione 87/2016);
 - b) con la deliberazione 10 novembre 2016, 646/2016/R/eel, è stato previsto che l’Autorità adotti provvedimenti a carattere individuale volti ad approvare, in seguito a loro valutazione, i piani di messa in servizio predisposti dalle singole imprese distributrici, senza che fossero ancora predefiniti requisiti minimi delle attività da compiersi nella fase di *roll-out*. Ciò in ragione dell’esigenza di incentivare le imprese a individuare da subito le strategie che meglio si potessero applicare alle proprie specificità; in tal modo, è stata rinviata al singolo procedimento di approvazione la valutazione della congruenza con gli obiettivi di tutela del mercato e difesa dei diritti dei clienti;
 - c) nel corso del processo di messa in servizio, per quanto concerne la fase massiva di sostituzione dei misuratori esistenti, le imprese distributrici - il cui PMS2 sia stato approvato - devono presentare e pubblicare sul proprio sito *internet* su base almeno semestrale un Piano di dettaglio della fase massiva (di seguito: PDFM) con dettaglio dei Comuni (o porzioni di Comune nel caso di città di grandi dimensioni) interessati e con le previsioni del numero di misuratori da sostituire per ciascun mese del periodo; il PDFM è stato previsto per dare visibilità e trasparenza del cronoprogramma delle aree geografiche interessate prossimamente dalla sostituzione dei misuratori;

- d) con la deliberazione 15 febbraio 2018, 88/2018/R/eel (di seguito: deliberazione 88/2018), sono stati definiti i termini del processo di configurazione del misuratore 2G affinché, in modo pienamente interoperabile con il SII, le controparti commerciali associate a ciascun punto di prelievo possano effettuare direttamente, e senza la necessità di intermediazione con altro soggetto, la configurazione delle informazioni di propria competenza come le fasce personalizzate o la visualizzabilità sul *display* dei dati relativi al contratto con il cliente;
- e) con la deliberazione 16 luglio 2019, 306/2019/R/eel (di seguito: deliberazione 306/2019 o direttive 2G), sono state aggiornate per il triennio 2020-22 le disposizioni in materia di riconoscimento dei costi e sono state introdotte tempistiche per il completamento della sostituzione dei misuratori 1G;
- f) nel 2017 è stato approvato il PMS2 presentato da e-distribuzione⁴ e nel mese di settembre 2019 tre ulteriori imprese distributrici (Edyna, Unareti e Areti) hanno presentato il proprio PMS2 per l'approvazione da parte dell'Autorità: anche per loro il procedimento si è concluso con l'approvazione finale del PMS2. Altre quattro imprese distributrici peraltro hanno nel frattempo manifestato il loro interesse a presentare, a breve termine, il proprio PMS2 per l'approvazione. Nell'ambito dei procedimenti di approvazione conclusi vi è stata interlocuzione tra impresa e Uffici che ha riguardato anche le specifiche strategie in merito al tema dell'informazione nei confronti dei clienti e delle imprese di vendita coinvolte.
- 1.8 Con specifico riferimento al tema oggetto del presente documento per la consultazione, al fine di ottenere una partecipazione sempre più attiva dei clienti finali, si ricorda che sono stati via via adottati provvedimenti orientati a rendere i clienti sempre maggiormente coinvolti e consapevoli della fase di installazione dei misuratori 2G. In particolare:
- con la deliberazione 6 aprile 2017, 229/2017/R/eel, come prima misura di comunicazione diretta al cliente finale, è stato disposto che le imprese di vendita di energia elettrica inseriscano obbligatoriamente nel primo documento di fatturazione i cui consumi sono determinati in base al misuratore 2G messo in servizio una comunicazione informativa, anche richiamando la possibilità per il cliente di rivolgersi, per ulteriori spiegazioni, al venditore medesimo o allo Sportello per il consumatore di energia;
 - nell'ambito delle direttive 2G sono stati enunciati primi elementi essenziali dei PDFM all'interno del PMS2, tra cui l'illustrazione delle modalità adottate per comunicare pubblicamente il piano di messa in servizio e i relativi piani di implementazione per la fase massiva e per contenere il disagio dei clienti.

Box 1 – Misure transitorie adottate per l'emergenza epidemiologica

⁴ deliberazione 6 aprile 2017, 222/2017/R/eel

In considerazione dello stato di emergenza epidemiologica il Governo ha adottato misure urgenti, via via più stringenti, di contrasto e contenimento della diffusione del virus. Le attività di sostituzione dei misuratori avviate da e-distribuzione sono state sospese dal 10 marzo 2020, in quanto attività non essenziali.

Per quanto riguarda gli aspetti di competenza, l'Autorità, oltre a differire i termini previsti dalla regolazione per la pubblicazione dei PDFM per il secondo semestre del 2020 e per il primo semestre del 2021 e per la richiesta di ammissione ai piani da avviarsi nel 2021 con la deliberazione 177/2020/R/eel, ha adottato con la deliberazione 11 giugno 2020, 213/2020/R/eel (di seguito: deliberazione 213/2020) misure transitorie per il 2020 (estendibili anche al 2021) tra cui:

- la deroga al criterio di messa a regime in ciascun territorio significativamente rilevante di cui alla deliberazione 87/2016;
- l'indicazione che i PDFM successivi a quello relativo al primo semestre possano avere valore solo indicativo e che il periodo p di orizzonte sia pari al massimo a un trimestre
- che i PDFM successivi a quello relativo al primo semestre 2020 differenzino ed evidenzino le sostituzioni che erano già state previste in precedenti PDFM ma non effettuabili per via dell'emergenza epidemiologica, da quelle che, invece, non erano ancora state oggetto di programma;
- la sospensione per l'anno 2020 delle disposizioni in tema di penalità per mancato raggiungimento dell'avanzamento;
- la necessità che le imprese distributrici adeguino tutte le comunicazioni ai clienti al fine di tenere conto che gli interventi di sostituzione dei misuratori, in particolare posti all'interno delle abitazioni, potrebbero essere effettuati con modalità e tempistiche differenziate⁵.

1.9 In questo contesto, si colloca il presente documento per la consultazione, recante orientamenti per il completamento della regolazione in materia. A tal fine, il presente documento si articola come segue:

- il **capitolo 2** illustra gli orientamenti dell'Autorità in merito alle comunicazioni che le imprese devono assicurare ai clienti allacciati in merito al piano di messa in servizio, sia prima che dopo l'effettuazione della sostituzione;
- il **capitolo 3** illustra gli orientamenti dell'Autorità in merito ai rapporti tra le imprese distributrici e le imprese di vendita attive sui punti (o in corso di *switching*) e il GSE.

1.10 Quanto presentato, e adottato in esito al presente documento, avrà effetto nei confronti dei distributori che non hanno ancora avviato il proprio piano alla data

⁵ Successivamente alla pubblicazione della deliberazione 213/2020, in data 16 giugno 2020 sono state rese note dal Ministero dello Sviluppo Economico le "Linee Guida per lo svolgimento di attività di distribuzione e vendita di energia con accesso all'interno delle singole abitazioni degli utenti" recanti indicazioni alle imprese di distribuzione e vendita di energia per l'integrazione dei propri protocolli sanitari con misure di protezione dal contagio finalizzate a proteggere sia l'addetto dell'impresa che esegue gli interventi, sia i clienti presenti nell'abitazione, completando quindi quanto già disposto per le attività in esterni.

del presente documento, fermo restando che nell'ambito delle valutazioni condotte dall'Autorità dei piani approvati negli ultimi mesi (cfr. punto 1.7f)) sono già state previste adeguate strategie di comunicazione e tutela dei diritti dei clienti nel corso del 2021. Inoltre, si prevede che le Linee Guida che saranno adottate potranno essere vincolanti anche per le imprese distributrici con meno di 100.000 clienti allacciati, qualora la regolazione prevedesse in futuro obblighi di installazione di sistemi di *smart metering*.

2. Coinvolgimento e tutele dei clienti finali

- 2.1 Come anticipato nell'introduzione, nell'ottica "*customer first*" delineata dal Quadro strategico, l'Autorità ritiene centrale nel programma di introduzione della nuova tecnologia di *smart metering*, al fine della sua buona riuscita e dell'effettivo dispiegamento dei benefici che tale innovazione reca potenzialmente con sé, il coinvolgimento attivo dei clienti finali. La fase di sostituzione, oltre ad essere la prima occasione per iniziare a conoscere i nuovi servizi abilitati dal nuovo misuratore, deve essere disegnata in modo tale da contenere al massimo la possibilità che si manifestino congruagli non previsti dal cliente finale.
- 2.2 In tale ottica, l'Autorità ritiene quindi che sia necessario garantire un'adeguata informazione del cliente finale, sia preliminarmente che successivamente alla posa del misuratore 2G.
- 2.3 I clienti finali devono infatti poter essere consapevoli delle motivazioni alla base dell'intervento, dei relativi effetti, dei benefici che ne potranno trarre, dei loro diritti e, in via generale, delle modalità di effettuazione della sostituzione.
- 2.4 In considerazione di quanto sopra, è quindi necessario che siano predisposte adeguate strategie di tutela e di informazione verso il cliente, sia prima che successivamente all'effettuazione dell'intervento di sostituzione del misuratore, nell'ambito delle modalità adottate dalle imprese distributrici per comunicare pubblicamente il piano di messa in servizio e i relativi piani di implementazione per la fase massiva, elementi essenziali di ogni PDFM come previsto in via generale dall'articolo 7, comma 2, lettera m), delle direttive 2G che sono stati finora oggetto di una puntuale trattazione per ciascun distributore.

Tutele dei clienti finali

- 2.5 Nella fase di *roll-out* assume rilevante importanza il diritto del cliente finale di poter ottenere la verifica metrologica del misuratore in via di sostituzione. A questa si aggiunge la trasparenza e disponibilità, anche a contatore rimosso, della lettura di rimozione, ovvero i valori di segnante riportati sui totalizzatori di fascia al momento della rimozione del misuratore, che costituirà una lettura effettiva

particolarmente importante nei casi di misuratori per cui non era stata disponibile una precedente lettura effettiva per un prolungato periodo di tempo.

Box 2 – definizione di misuratore regolarmente teleletto

Si definisce “*misuratore regolarmente teleletto*” il misuratore che ha permesso di rilevare almeno una lettura effettiva tra 150 e 60 giorni dalla data di sostituzione. Tale periodo (e in particolare la scelta dei 60 giorni) consente al cliente di aver ricevuto almeno una bolletta con lettura effettiva in un periodo sufficientemente prossimo alla sostituzione e di avere quindi le informazioni per valutare se richiedere la verifica metrologica.

Nel caso invece non sia disponibile una lettura effettiva nel periodo sopra riportato (ovvero, quindi, prima di 150 giorni o se disponibile solo negli ultimi 60 giorni), il misuratore è classificato come “*non regolarmente teleletto*”, dal momento che la fatturazione al cliente è stata oggetto di stime per un periodo che si ritiene già significativo (e tipicamente corrispondente ad almeno due cicli di fatturazione) oppure egli può non aver ancora ricevuto la bolletta con l’importo calcolato con tale lettura effettiva se la lettura effettiva è più recente di 60 giorni.

Le tempistiche sopra indicate sono state definite in considerazione del fatto che il TIF prevede all’articolo 4, per quanto riguarda i regimi di tutela e i contratti delle Offerte PLACET:

- al comma 2, che ogni fattura debba essere emessa entro il termine di 45 giorni solari calcolati dall’ultimo giorno di consumo addebitato;
- al comma 1, che la fatturazione di periodo avvenga al più bimestralmente, a eccezione di casi specifici.

Anche se i venditori del mercato libero possono aumentare la frequenza di fatturazione e prevedere un diverso tempo entro cui emettere fattura, risulta che la frequenza più adottata sia simile a quanto disposto per i regimi di tutela.

Verifica metrologica

2.6 La possibilità di ottenere la verifica del corretto funzionamento del gruppo di misura è già prevista dalla regolazione e, in particolare per quanto riguarda il settore elettrico, il *Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell’energia elettrica (TIQE)*⁶ all’articolo 92 fissa il tempo di comunicazione dell’esito della verifica del gruppo di misura⁷ mentre il *Testo integrato delle condizioni economiche per l’erogazione del servizio di connessione (TIC)*, all’articolo 31, definisce il contributo in quota fissa, da

⁶ approvato con deliberazione 23 dicembre 2019, 566/2019/R/eel.

⁷ in particolare: 15 giorni lavorativi, decorsi i quali inutilmente è previsto un indennizzo.

erogarsi qualora, a seguito della verifica, il gruppo di misura risulti correttamente funzionante.

- 2.7 La possibilità di richiedere la verifica metrologica deve essere garantita in tutti i casi di sostituzione del misuratore. Per altro, si deve altresì tenere conto dell'esigenza di maggiore tutela dei clienti finali nei casi di non disponibilità di precedenti letture effettive recenti rispetto alla lettura (effettiva) effettuata al momento della rimozione. In tali casi, infatti, il cliente può essere in grado meno agevolmente di valutare il funzionamento del misuratore avendo ricevuto bollette da parte della propria impresa di vendita che riportano misurazioni stimate.
- 2.8 In dettaglio, l'Autorità intende prevedere che sia comunicata al cliente finale la possibilità del diritto di richiedere la verifica metrologica del misuratore sostituito, precisando che tale esercizio può essere effettuato prima del tentativo di sostituzione (cfr. punto 2.28 e successivi) e dopo la sostituzione del misuratore nei casi di misuratore non regolarmente teleletto (cfr. punto 2.40).
- 2.9 Quanto sopra evidenziato risponde alla duplice esigenza di minimizzare i costi che si potrebbero manifestare per stoccare in tutti i casi il misuratore rimosso e al contempo prevedere un ulteriore periodo di tempo per consentire al cliente di esercitare le possibilità di richiedere la verifica metrologica nel caso dei misuratori non regolarmente teleletti. Per tali misuratori, è orientamento dell'Autorità prevedere un periodo di tempo pari a 90 giorni dalla data della sostituzione, nel quale l'impresa ne garantisce la reperibilità e la possibilità di effettuare la verifica richiesta.
- 2.10 Si ritiene infatti che il suddetto periodo sia congruo a permettere al cliente di ricevere la bolletta con il conguaglio in base alla lettura di rimozione e avere il tempo per l'eventuale richiesta di verifica (alternativamente l'impresa distributrice potrà prevedere lo stoccaggio per tutti misuratori dismessi per lo stesso periodo).

Verifica della lettura di rimozione

- 2.11 Garantire trasparenza in merito alla lettura di rimozione ha l'obiettivo di consentire al cliente di verificare la correttezza della trascrizione della lettura di rimozione affinché sia resa dimostrabile la corrispondenza tra il segnante e quanto trascritto (analogamente a una comune rilevazione periodica della misura effettuata senza telelettura).
- 2.12 L'esercizio del diritto della verifica della lettura di rimozione deve tenere conto della disponibilità del misuratore rimosso (e quindi essere possibile per 90 giorni della sostituzione). In particolare, quindi, l'impresa distributrice dovrà definire opportune modalità differenziate di verifica per i misuratori non regolarmente teleletti, in quanto disponibili per lo stoccaggio dei misuratori rimossi, e di quelli regolarmente teleletti in cui tale disponibilità non c'è. Nei casi di misuratore regolarmente teleletto, a titolo di esempio, al fine di consentire tale diritto è possibile rendere disponibile le fotografie delle letture dei diversi totalizzatori per

fascia del misuratore sostituito prima del suo distacco, letture di rimozione che devono corrispondere a quelle riportate nel rapporto di sostituzione. In questi casi, si ritiene opportuno che la possibilità di consultazione della fotografia del misuratore rimosso mediante specifiche procedure (cfr. più avanti), nel caso sia prevista dalle imprese distributrici, possa avvenire per un periodo pari a quello previsto per le verifiche (90 giorni).

- 2.13 Infine, per quanto riguarda la lettura di rimozione, è da richiamare che l’Autorità ha previsto da subito che la lettura di rimozione sia visualizzata (in ultima posizione nella sequenza di *scroll*) sul display del misuratore 2G, quale strumento di trasparenza nei confronti del cliente, specie quando non presente al momento della sostituzione.
- 2.14 Nell’ambito dell’approvazione da parte dell’Autorità del piano di e-distribuzione con la deliberazione 222/2017, il tempo di visualizzabilità di tale lettura era stato posto pari a 18 mesi, al fine sia di permettere al cliente una verifica degli importi fatturati in base alla contabilizzazione sia di garantire una agevole utilizzabilità del display. Il periodo è stato successivamente ampliato ad almeno 26 mesi e 15 giorni, con la deliberazione 15 ottobre 2019, 409/2019/R/eel, al fine di tenere conto delle disposizioni in tema di prescrizione biennale di cui alla legge di bilancio 2018; si ritiene ora opportuno definire che tale visualizzazione sia limitata al periodo indicato⁸, al fine di non lasciare informazioni inutili e semplificare la consultazione del display.

Spunti per la consultazione

SI. Si condividono gli orientamenti dell’Autorità in merito alla possibilità di verifica metrologica e delle letture di rimozione nonché alla limitazione del periodo di visualizzazione di tali letture sul display?

Modalità e canali di interazione tra l’impresa distributrice e il cliente finale: requisiti minimi

- 2.15 In generale, la regolazione dell’Autorità ha sempre demandato alle imprese di vendita il dialogo e l’interazione con il cliente finale. Si ritiene tuttavia che quest’impostazione possa essere oggetto di deroga in questa fase, alla luce della specifica necessità di comunicazione tra cliente e impresa distributrice finalizzata alla sostituzione del misuratore, fermo restando la necessità di definire alcune condizioni.
- 2.16 Per altro, si ritiene che la scelta delle modalità di comunicazione sia nella disponibilità dell’impresa distributrice che valuta autonomamente le soluzioni più

⁸ aspetto già commentato positivamente in modo esplicito dai distributori in risposta alla consultazione 245/2019 <https://www.arera.it/it/docs/18/245-18.htm>.

adeguate rispetto alle specifiche caratteristiche della clientela e delle singole realtà territoriali. L’Autorità intende quindi individuare solo alcuni requisiti da rispettare nelle diverse possibilità percorribili quando utilizzate.

- 2.17 Nel dettaglio, tutte le comunicazioni dirette al cliente potrebbero essere redatte in due lingue (oltre all’italiano, l’inglese o altra lingua nelle zone di bilinguismo amministrativo) nei contesti ove ciò potrebbe consentire una più ampia partecipazione e comprensione, in particolare considerando i contesti urbani, tenendo conto del grado di digitalizzazione del territorio e cercando il giusto equilibrio tra esigenze di riservatezza dei dati, accessibilità dei documenti e rischio di dispersione delle informazioni.
- 2.18 L’Autorità ritiene inoltre opportuno che il cliente non debba fornire i propri dati personali, sia nel caso di comunicazioni telefoniche che per l’accesso al portale *web*; quest’ultimo - che l’impresa distributrice potrebbe ritenere, a titolo indicativo, sia predisposto e dedicato specificamente alla fase di sostituzione dei misuratori, per la comunicazione *ex ante* e per la comunicazione *ex post* - potrebbe trovare luogo nella porzione pubblica del sito del distributore già prevista dalla deliberazione 646/2016 per la pubblicazione del PMS2. Nel caso del portale, ad esempio, l’Autorità ritiene quindi opportuno che l’accesso personale da parte dei clienti avvenga mediante un codice di ingresso fornito dall’impresa distributrice, senza che il cliente abbia la necessità di registrare dati personali (in particolare l’indirizzo *e-mail* o il numero di telefono) per l’utilizzo delle funzionalità previste.
- 2.19 Si ritiene inoltre che tale portale, nella forma “*extranet*”, debba essere esclusivamente finalizzato alle operazioni correlate alla sostituzione dei misuratori e che, pertanto, l’accesso da parte dei singoli clienti non debba essere più possibile all’esaurimento del periodo di tempo in cui i clienti possono richiedere le verifiche di cui ai paragrafi precedenti.
- 2.20 Preme qui ricordare che l’impresa distributrice in via ordinaria non può disporre degli indirizzi di fatturazione / esazione anche se può accedere a tali dati residenti nel SII. Tuttavia, gli indirizzi di esazione possono permettere di veicolare l’informazione in modo maggiormente efficace in contesti specifici nei quali è rilevante la percentuale di clienti che non risiedono nei siti di fornitura (tipicamente: contesti di seconde case o di unità immobiliari non occupate). L’Autorità, che regola i flussi delle informazioni che gli operatori devono scambiarsi – anche mediante il SII – per lo svolgimento dei rispettivi adempimenti, può quindi prevedere che le suddette informazioni siano messe a disposizione dalle imprese di vendita a quelle distributrici, con l’esclusivo scopo di utilizzarle nei termini predetti. Una tale previsione (consistente in un obbligo per l’impresa di vendita nei confronti di quella distributrice) si traduce, rispetto all’operatività del SII, quale ecosistema informatico in cui gli operatori interagiscono tra loro scambiandosi le informazioni previste dalla regolazione, in un’autorizzazione alle imprese distributrici a utilizzare, per ciascun punto di prelievo, le predette informazioni, già residenti nel SII in quanto immesse dai

venditori in adempimento ad altre disposizioni. Esaurite le finalità connesse alla messa in servizio dei misuratori 2G, le imprese sono quindi tenute a non trattenere ulteriormente tali dati nei propri archivi, man mano che la sostituzione del singolo misuratore è completata.

- 2.21 In particolare, si ritiene opportuno che siano utilizzate esclusivamente le informazioni residenti nei punti B.3 “*Nome e cognome o ragione sociale del titolare*” e B.5 “*Indirizzo di esazione*” della Tabella 1 di cui all’Allegato A alla deliberazione 628/2015/R/eel, rese disponibili mediante gli strumenti informativi messi a disposizione dal SII.
- 2.22 L’individuazione di tale *set* di dati costituisce infatti un equilibrio tra il rischio di abuso, ambiguità e poca chiarezza che può ingenerarsi nel cliente contattato direttamente da soggetti della filiera diversi dal venditore, tenendo conto di quanto previsto dalle direttive *unbundling*, e il beneficio in termini di maggiore efficacia nelle attività di sostituzione.

Le informazioni specifiche al cliente finale

- 2.23 La regolazione ha progressivamente arricchito il piano di informazione nei confronti del cliente cui è sostituito il misuratore, anche nel settore del gas naturale, tenendo conto sia dell’esperienza maturata che dell’evoluzione regolatoria rilevante al contesto intervenuta negli anni.

Box 3 – Evoluzione del piano di informazione al cliente e al venditore nei diversi piani di messa in servizio di smart metering

La regolazione non ha previsto specifiche comunicazioni dirette ai clienti nelle fasi di sostituzione dei misuratori tradizionali con misuratori 1G, completate tra il 2006 e il 2011.

Successivamente, nel settore del gas naturale, la deliberazione 631/2013/R/gas ha inizialmente previsto che il soggetto responsabile del servizio di misura comunicasse ai clienti allacciati, con un preavviso non inferiore ad un mese, il periodo di sostituzione del gruppo di misura. Successivamente, tale disposizione è stata integrata (con la deliberazione 651/2014/R/gas) con la previsione che la medesima impresa di distribuzione informasse il cliente della facoltà di richiedere, tramite il proprio venditore, la verifica del gruppo di misura sostituito entro 15 giorni solari dalla data della sua sostituzione.

Con l’approvazione del piano di installazione dei sistemi di *smart metering* 2G presentato da e-distribuzione (deliberazione 222/2017/R/eel) sono state previste puntuali disposizioni in merito alle strategie di comunicazione verso i clienti finali, affinché il cliente fosse adeguatamente coinvolto, e ai benefici che ne avrebbe tratto, con riferimento al rapporto di sostituzione, alle verifiche del misuratore e alle letture di sostituzione e alla loro visualizzazione secondo le finalità menzionate in introduzione che hanno tenuto conto dell’intervenuta regolazione della Bolletta 2.0

e della fatturazione, in particolare in ordine agli obblighi di rappresentazione delle letture effettive o meno e delle tempistiche di emissione.

Infine, come anticipato, con la sopra richiamata deliberazione 229/2017 è stata prevista l'informativa al cliente nella bolletta in merito al fatto che i consumi sono per la prima volta determinati in base al misuratore 2G messo in servizio.

- 2.24 Come richiamato, per quanto riguarda i sistemi di *smart metering* 2G, tra gli elementi essenziali del PMS2 e della Relazione illustrativa previsti dagli articoli 7 e 8 delle direttive 2G è riportata in termini generici l'illustrazione delle modalità adottate per comunicare pubblicamente il piano di messa in servizio e i relativi piani di implementazione per la fase massiva e per contenere il disagio dei clienti. Si rende ora opportuno integrare tali aspetti evidenziando gli strumenti che devono essere previsti al fine di assicurare l'appropriata comunicazione e coinvolgimento del cliente finale, sia prima che contestualmente che dopo la sostituzione del misuratore stesso.
- 2.25 Le informazioni al cliente prima dell'effettuazione della sostituzione, o dei corrispondenti tentativi (*comunicazione della programmazione degli interventi*), rispondono a diverse finalità, tra cui principalmente:
- a) avvertire il cliente che è programmato l'intervento di sostituzione del suo misuratore, evidenziandone le finalità, i benefici attesi dal misuratore di nuova generazione, la gratuità delle operazioni, la riconoscibilità del soggetto operante la sostituzione, la necessità di una breve interruzione nella fornitura e il fatto che si tratti di un intervento a cura dell'impresa distributrice (anziché del venditore) nonché fornendo una tempistica di massima, a medio termine;
 - b) richiamare l'intervento al cliente quando le operazioni di sostituzione sono prossime, anche al fine di evidenziare l'importanza della collaborazione del cliente, nei casi in cui sia necessaria ovvero se il misuratore è non accessibile, di permettere all'impresa distributrice l'accesso al misuratore;
 - c) informare il cliente della possibilità di richiedere all'impresa distributrice la verifica metrologica del proprio misuratore in via di sostituzione.
- 2.26 Sempre in ottica di ottenere il massimo coinvolgimento e assicurare la massima trasparenza, le comunicazioni da fornire al cliente contestualmente e dopo la sostituzione del misuratore (*comunicazione degli esiti del tentativo di sostituzione*) sono finalizzate a informare quest'ultimo in merito a:
- a) l'avvenuta sostituzione del misuratore, che deve essere tempestiva e da ottenersi facilmente, specialmente nel caso in cui il cliente non sia presente e l'impresa o il soggetto operante abbia potuto effettuare la sostituzione in autonomia;

- b) la c.d. lettura di rimozione, ovvero la lettura (effettiva, per definizione) del segnante del misuratore sostituito, nonché indicazioni per consentire al cliente di richiedere la verifica della correttezza della rilevazione ovvero che la misura trasmessa al SII per la fatturazione da parte del venditore sia effettivamente quella registrata dal misuratore;
 - c) la possibilità di richiedere ulteriormente la verifica metrologica del misuratore sostituito, finché esso è disponibile e non è stato ancora avviato alla demolizione;
 - d) l'illustrazione compiuta di tutti i benefici che ne potrà trarre (eventualmente con le stesse soluzioni utilizzate per la informazione *ex ante*).
- 2.27 L'Autorità ritiene che le strategie da adottarsi da parte delle imprese distributrici per raggiungere le finalità informative di cui sopra debbano essere differenziate in funzione dell'effettiva *performance* della telelettura dei misuratori in via di sostituzione ovvero distinguendo tra misuratori regolarmente teleletti e non regolarmente teleletti (si veda il Box 2) in quanto anche i contenuti da veicolare possono essere differenti.
- 2.28 Per quanto riguarda le informazioni nei confronti del cliente precedenti alla sostituzione, l'Autorità ritiene che la *comunicazione della programmazione degli interventi*, debba comprendere:
- a) *campagne massive* di comunicazione effettuate mediante iniziative rivolte sia all'opinione pubblica e ai *mass media* sia alle istituzioni e *stakeholder* finalizzate alla fase di "annuncio" e primo coinvolgimento del cliente finale;
 - b) *comunicazioni personali* a ciascun cliente⁹, distinte fra comunicazioni a breve-medio termine e comunicazioni nei giorni immediatamente a ridosso della sostituzione, a meno di contesti specifici ove l'impresa ritenga non sia necessario prevedere tale contatto diretto con il cliente senza che ciò abbia ripercussione sulle percentuali di sostituzioni completate.
- 2.29 Con riferimento alle *campagne massive* sul territorio, di cui alla precedente lettera a), previste in capo al distributore, queste sono orientate a una informazione alla collettività della prossima introduzione della nuova tecnologia con le caratteristiche tipiche di prima divulgazione che questo tipo di comunicazione comporta e devono riportare anche quanto previsto in merito alla sessione pubblica di presentazione del piano prevista dalle direttive 2G.
- 2.30 Con riferimento alle *comunicazioni personali* di cui alla precedente lettera b), in modo complementare e maggiormente specifico rispetto alle campagne massive, dovranno essere assicurate tutte le informazioni di cui al punto 2.25; l'impresa distributtrice individuerà le modalità più adeguate al proprio territorio per garantirle.

⁹ ovvero comunicazioni dirette al singolo cliente finale, tipicamente consegnate singolarmente, anche se non è necessariamente detto che debbano riportare le generalità dell'intestatario della fornitura.

- 2.31 In termini generali, nelle *comunicazioni personali*, si ritiene sia opportuno trovino adeguato posto anche illustrazioni di carattere non personalizzato in merito ai benefici derivanti dall'installazione del misuratore 2G, tra cui la disponibilità del Portale Consumi predisposto dall'Autorità per poter accedere, visualizzare e scaricare tutti i propri dati di consumo storici con la maggior precisione e dettaglio permessi dai misuratori 2G.
- 2.32 Sono comunque da prevedersi due fasi per le *comunicazioni personali ex ante*:
- a) di breve-medio periodo - *informazioni preliminari della sostituzione*;
 - b) di prossimo intervento - *informazioni di dettaglio della sostituzione / avviso di sostituzione*.
- 2.33 Per quanto riguarda la sola *informazione di dettaglio*, si ritiene necessario che l'*avviso di sostituzione* - tipicamente affisso in loco, in posizione visibile, e non necessariamente consegnato personalmente - indichi giorno e fascia oraria¹⁰ dell'intervento, raccomandando il più possibile la collaborazione del cliente, essenziale nei casi di misuratore posizionato all'interno dell'abitazione o di ripasso.
- 2.34 Inoltre, nel caso in cui si tratti di un ripasso programmato unilateralmente, si ritiene opportuno che l'*avviso di sostituzione* riporti esplicitamente l'indicazione del precedente tentativo non andato a buon fine, indicandone la data (salvi i casi in cui la mancata riuscita dei tentativi precedenti sia avvenuta per cause di forza maggiore). Nel caso invece in cui i ripassi avvengano dopo la definizione di un appuntamento esplicitamente concordato tra il singolo cliente e l'impresa, ovviamente l'ulteriore comunicazione di cui al punto precedente non è necessaria in quanto superata dallo stesso appuntamento, ancorché sia utile e raccomandata.

La tempistica della comunicazione della programmazione degli interventi

- 2.35 Per quanto riguarda la tempistica con cui effettuare le attività di comunicazione sopra descritte, si ritiene opportuno che esse siano definite con precisione, in particolare per quanto riguarda il periodo di tempo che può intercorrere tra l'informazione preliminare e il primo tentativo di sostituzione. Tale periodo attualmente non è vincolato dalle direttive 2G che prevedono¹¹, all'articolo 9, comma 1, tra l'altro, che ciascuna impresa indichi nel PDFM, relativo al primo semestre e a ciascun successivo periodo *p*, da pubblicare sul proprio sito *internet*:
- a) i territori significativamente rilevanti ai sensi del punto C-1.01 dell'Allegato B alla deliberazione 87/2016 che sono oggetto della fase massiva durante il periodo del PDFM, con dettaglio almeno a livello di Comune e indicazione del loro numero di punti di prelievo ai fini della misura;

¹⁰ fascia oraria della durata di due ore.

¹¹ fatto salvo quanto previsto dalla deliberazione 213/2020 in via transitoria.

- b) il crono-programma secondo cui i suddetti territori sono interessati dalla fase massiva, con la specificazione dei mesi previsti di inizio e di fine.
- 2.36 Affinché le informazioni da parte di ciascuna impresa in merito al fatto che si intende procedere con l'installazione dei misuratori 2G siano maggiormente efficaci, l'Autorità ritiene opportuno prevedere che:
- a) le *campagne massive* siano effettuate a partire da 4 mesi prima dell'inizio dei tentativi e comunque anche durante il periodo di effettuazione del PMS2;
- b) le *informazioni preliminari della sostituzione* pervengano a ciascun cliente tra 75 e 40 giorni prima dell'effettuazione del primo tentativo presso la corrispondente fornitura.

Tali tempistiche permettono infatti di assolvere una doppia finalità: le imprese possono definire i territori significativamente rilevanti e il relativo cronoprogramma con un'adeguata flessibilità e, al contempo, consentono al cliente di essere personalmente informato per la prima volta del programma delle operazioni che lo riguardano direttamente in un periodo né troppo ravvicinato né troppo lontano dalla data della sostituzione.

- 2.37 Per quanto riguarda l'*informazione di dettaglio della sostituzione* (o *avviso di sostituzione*), l'Autorità ritiene opportuno che essa sia effettuata nel periodo compreso tra 7 e 3 giorni dalla data prevista delle operazioni sia nel caso di primo tentativo o di ripasso programmato unilateralmente (cioè senza che ci sia stata un'interazione diretta con i clienti e la fissazione di un appuntamento).

Spunti per la consultazione

- S2. *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle comunicazioni ai clienti da effettuarsi prima dell'approssimarsi delle sostituzioni?*
- S3. *E le tempistiche previste per le diverse fasi?*

Le comunicazioni della possibilità di verifica metrologica

- 2.38 La regolazione, come sopra richiamato, già contempera sia le esigenze di trasparenza da parte del cliente che un implicito disincentivo economico a richiedere la verifica metrologica nei casi in cui ciò non appaia tecnicamente opportuno. Si ritiene per altro opportuno che le comunicazioni *ex ante* al cliente ricordino tale possibilità, richiamando specifiche modalità (complementari rispetto a quanto generalmente già previsto) e prevedendo che, in deroga a quanto attualmente previsto dalla regolazione, a partire dalla *informazione preliminare della sostituzione*, la richiesta di verifica metrologica sia effettuata per il solo tramite dell'impresa distributrice (anziché del venditore), tipicamente grazie al portale *web* (cfr. 2.18). Resta inteso che quanto previsto in termini di tempo per

l'effettuazione della verifica e di indennizzi, nel periodo di sostituzione decorre dalla richiesta da parte del cliente.

- 2.39 Pertanto, l'*informazione preliminare della sostituzione*, visti i tempi in cui deve essere trasmessa (cfr. 2.36, lettera b)), evidenzierà o meno, a seconda dello stato di regolarmente teleletto o non regolarmente teleletto del misuratore, la possibilità per il Cliente di richiedere la verifica metrologica solo prima della sostituzione nel primo caso o anche successivamente nel secondo.

Spunti per la consultazione

- S4. *Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alla possibilità di richiedere la verifica metrologica del misuratore rimosso?*
- S5. *Si ritengono opportune ulteriori disposizioni in merito alla possibilità ex ante di richiedere la verifica metrologica del misuratore in via di rimozione?*

Le comunicazioni degli esiti del tentativo di sostituzione

- 2.40 Per quanto riguarda l'informazione direttamente correlata all'installazione del nuovo misuratore (punto 2.26), al compimento della sostituzione è necessario:
- comunicare genericamente al cliente che il misuratore è operativo;
 - mettere a disposizione documenti sia di carattere generale (a.e.: il manuale d'istruzione del nuovo misuratore) sia contenenti dati personali (a.e.: la lettura di rimozione).
- 2.41 I documenti previsti in questa fase dall'Autorità sono:
- la *ricevuta di sostituzione* che viene consegnata come prova dell'avvenuta sostituzione del misuratore senza riportare dati specifici riferiti al POD;
 - il *rapporto di sostituzione* che riporta invece dati specifici del punto, personali e sensibili, tra cui la lettura di rimozione, e indica al cliente come accedere ai documenti non direttamente consegnati;
 - l'*avviso di avvenuta sostituzione* (parzialmente alternativo alla *ricevuta*) che avverte dell'avvenuta sostituzione del misuratore senza riportare dati specifici riferiti.
- 2.42 Le modalità di consegna dei documenti o delle informazioni di cui sopra devono essere differenziate a seconda che il cliente sia o meno presente alla sostituzione.
- 2.43 Nel caso di cliente fisicamente presente al momento della sostituzione, la *ricevuta di sostituzione* e il *rapporto di sostituzione* sono consegnati nelle mani del cliente,

ferma restando la disponibilità *on line* del rapporto presso il portale *web* dedicato. Non sussistono infatti, in questi casi, problemi di riservatezza dei dati comunicati.

- 2.44 Nel caso invece di assenza del cliente, è necessario prestare attenzione al rischio di dispersione dell'informazione. In questo caso, al fine di informare efficacemente e in modo tempestivo il cliente della conclusione delle attività di sostituzione non si ritiene sufficiente la sola messa a disposizione di materiale esplicativo o cartellonistica presso il misuratore¹²; difatti tale materiale può non essere visto, dal momento che si tratta tipicamente di misuratori accessibili e quindi posizionati non necessariamente nelle immediate vicinanze dell'abitazione, ma anche all'esterno del confine di proprietà o presso locali tecnici che non vengono frequentati abitualmente.
- 2.45 È pertanto necessario individuare strategie che massimizzino la possibilità di dare riscontro a ciascun cliente in merito all'esito del tentativo. In particolare:
- a) posizionando l'*avviso di avvenuta sostituzione* in posizione visibile affinché i clienti ne possano essere informati al loro passaggio;
 - b) rendendo disponibile a ciascun cliente non fisicamente presente la *ricevuta di avvenuta sostituzione*. Essa (in busta chiusa, tipicamente nella casella postale o sotto l'uscio dell'abitazione), per motivi di sicurezza e riservatezza, dovrà recare solo i dati personali strettamente necessari al compimento delle operazioni, l'indirizzo di fornitura e il POD¹³, richiamando le modalità per accedere *on line* al portale *web* dedicato ove poter scaricare il *rapporto di sostituzione* contenente gli altri dati.
- 2.46 Nei contesti multi-cliente (tipicamente: lo stesso numero civico, comprensorio o scala condominiale), nel caso non sia possibile rendere disponibile la *ricevuta di sostituzione* (in quanto per esempio non è possibile individuare l'appartamento o la casella postale del cliente), l'*avviso di avvenuta sostituzione* deve:
- a) richiamare la disponibilità dei documenti nel portale *web* dedicato;
 - b) nel caso sia rilevante, evidenziare che per una o più utenze non sia potuta avvenire la sostituzione, senza riportare alcuna informazione personale (in particolare: senza riportare l'intestatario della fornitura ma indicando il solo codice POD), sensibilizzando il singolo cliente a contattare l'impresa o il soggetto operante la sostituzione.
- 2.47 In tutti i casi, quindi, è necessario che l'*avviso di avvenuta sostituzione* riporti anche i riferimenti affinché il cliente possa contattare direttamente l'impresa (numero verde, portale *web* dedicato, etc.) o l'operatore della sostituzione, al fine di definire un appuntamento o chiedere informazioni, fatte salve le strategie che

¹² ad esempio, in prossimità o nella tasca del misuratore, assieme all'opuscolo informativo che illustra le principali funzionalità.

¹³ quest'ultimo solo all'interno della comunicazione.

si intendono adottare per ripassi autonomamente programmati dalla stessa impresa distributrice.

- 2.48 Infine, si richiama la necessità che, tra le comunicazioni degli esiti del tentativo di sostituzione, siano indicate al cliente la possibilità e le modalità di richiedere - nei casi ove ciò sia previsto (in considerazione delle tutele previste all'inizio del capitolo) - la verifica della lettura di rimozione e la verifica metrologica, eventualmente (ove rilevante) differenziando tali informative a seconda delle strategie che si intendono adottare in merito allo stoccaggio dei misuratori sostituiti.

Spunti per la consultazione

- S6. *Si ravvisano diversi o ulteriori elementi di cui tenere conto al fine di avvertire i clienti dell'esito dei tentativi di sostituzione in modo efficace e tempestivo?*
- S7. *Si ritiene opportuno che il Portale Consumi debba riportare in evidenza la lettura di rimozione?*

3. Elementi della comunicazione alle imprese di vendita e al GSE

- 3.1 Un'adeguata informazione da parte delle imprese distributrici nei confronti delle imprese di vendita che hanno il contratto di fornitura con il cliente finale riveste importanza per due motivi principali:
- a) permettere loro, anche in ragione del ruolo di interfaccia svolto, di non essere tenuti all'oscuro dell'evento, ma, per contro, di poter svolgere compiutamente tale ruolo ad esempio, nel supportare le richieste di chiarimenti da parte dei clienti, e consentire di dissipare ogni fraintendimento che si può ingenerare nel cliente sulla sostituzione del misuratore;
 - b) elaborare nuove tipologie di offerta, rese possibili dall'entrata in funzione dei nuovi misuratori o anche solo permettergli di configurare le opzioni che fin da subito possono e devono esserlo tramite il venditore appunto.
- 3.2 I venditori devono infatti essere messi nelle condizioni di poter presentare ai loro clienti (attuali e potenziali) sia l'innovazione che i medesimi stanno per ricevere, che le nuove possibilità di scelta che fin da subito possono essere esercitate, offrendo loro eventuali nuove formule contrattuali abilitabili solo a fronte della nuova tecnologia.
- 3.3 L'informazione puntuale e tempestiva nei confronti dei venditori è anche essenziale per non porre questi ultimi in situazione di svantaggio rispetto ai propri

clienti finali, in considerazione del fatto che le imprese di vendita possono, correttamente, aver sottolineato che il cambio del fornitore non comportasse interventi tecnici sul misuratore, a cominciare dalla sua sostituzione, come peraltro indicato dalla stessa Autorità¹⁴.

- 3.4 Per questi motivi, si ritiene che le imprese di vendita debbano essere informate in modo pressoché contestuale ai loro clienti affinché questi, nel caso contattino i propri fornitori, possano ricevere risposte più congruenti. È quindi necessario che le imprese distributrici avvertano le imprese di vendita con contratti di fornitura attivi nei territori significativamente rilevanti oggetto delle sostituzioni nella fase di *informazione preliminare della sostituzione* indicando i POD interessati ovvero la presenza del punto in un PDFM e l'intervallo temporale in cui si prevede sia svolta la sostituzione.
- 3.5 Per quanto riguarda le imprese di vendita subentranti, le comunicazioni già inviate alle imprese uscenti dovranno essere replicate non appena alle imprese distributrici sia notificato tramite il SII la conferma dell'esito positivo della procedura di *switching*, senza attenderne il perfezionamento al primo giorno del mese.
- 3.6 Un'analogia informazione deve essere prevista da parte dei distributori nei confronti del Gestore dei Servizi Energetici relativamente ai soli POD corrispondenti a punti di misura di generazione, differenziandoli tra punti di scambio con la rete (c.d. M1) e punti di sola produzione (c.d. M2).
- 3.7 Le comunicazioni necessarie per ciascun punto di prelievo, alla conclusione della sostituzione, sono invece già previste, come anticipato nella motivazione della deliberazione 213/2020, e non sono necessari ulteriori adeguamenti degli strumenti informativi già predisposti; ciò in quanto i flussi informativi pubblicati nelle Specifiche Tecniche del SII e, in particolare, il flusso SMIS, funzionale alla gestione del cambio misuratore, che con riferimento ai misuratori 2G contiene sia l'informazione relativa alla data di messa in servizio sia l'informazione relativa alla data di messa a regime del misuratore 2G, consentendo quindi il corrispondente aggiornamento. Inoltre, al fine di consentire lo sfruttamento delle potenzialità dei misuratori 2G anche in termini di formulazione di proposte commerciali abilitate dal misuratore installato da parte delle controparti commerciali, è già disponibile¹⁵ nell'ambito del SII un servizio informativo di messa a disposizione dei dati tecnici relativi alla tipologia di misuratore installato, allo stato di messa a regime e al trattamento ai sensi del *Testo Integrato Settlement* del punto di prelievo.

¹⁴ si veda il comunicato agli operatori pubblicato dall'Autorità in data 23 maggio 2019 recante "*Inserimento di comunicazioni dell'Autorità nelle bollette dei clienti serviti in maggior tutela e in tutela gas*" volto a prevedere che nelle bollette sia riportato, tra l'altro, che "*cambiare contratto o fornitore di energia è semplice, gratuito, non comporta la sostituzione del contatore né l'interruzione della fornitura*" e i successivi in data 7 novembre 2019 e 27 maggio 2020

¹⁵ deliberazione 19 novembre 2019, 479/2019/R/eel.

Spunti per la consultazione

S8. Si ritengono opportune ulteriori considerazioni in merito alla comunicazione diretta alle controparti commerciali? e al GSE?