

DCO 9/08

**STANDARD NAZIONALE DI COMUNICAZIONE TRA GLI
OPERATORI DEL SETTORE DEL GAS NATURALE**

Terza Consultazione

Documento per la consultazione

14 aprile 2008

Premessa

Il presente documento per la consultazione formula proposte per il completamento dello standard unico obbligatorio nazionale di comunicazione tra i distributori ed i venditori di gas naturale (di norma utenti del servizio di distribuzione) per l'effettuazione delle prestazioni previste dal Testo integrato in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas, approvato dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) con la deliberazione 29 settembre 2004, n. 168/04.

Le proposte contenute nel presente documento per la consultazione tengono conto sia di quanto disposto in tema di standard di comunicazione dall'Autorità con la deliberazione 18 dicembre 2006, n. 294/06, sia degli esiti delle attività svolte dal Gruppo di lavoro in materia (istituito ai sensi della stessa deliberazione n. 294/06), nonché di una ricognizione attuata con alcuni distributori di gas e di energia elettrica circa la prassi in uso nelle proprie aziende, presentata sinteticamente nel documento stesso.

La presente consultazione è finalizzata a definire, per quanto applicabile, modalità uniche ed accettabili sia per i venditori di gas che per i venditori di energia elettrica, perseguendo l'obiettivo di convergenza della regolazione della vendita di energia, considerato strategico dall'Autorità.

I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata in risposta alla presente consultazione sono tenuti a indicare quali parti della propria documentazione sono da considerare riservate e, pertanto, sottratte alla pubblicazione.

*Il documento per la consultazione viene diffuso per offrire l'opportunità a tutti i soggetti interessati di presentare osservazioni e proposte da inviare all'Autorità, per iscritto, entro il **16 maggio 2008**.*

***Osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi:
e-mail con allegato il file contenente le osservazioni (preferibile), fax o posta.***

**Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione consumatori e qualità del servizio
piazza Cavour 5 – 20121 Milano**

e-mail: consumatori@autorita.energia.it

fax: 02-65565.230

INDICE

1. Introduzione	4
Parte I: Lo standard di comunicazione tra gli operatori del gas	6
2. La deliberazione n. 294/06	6
3. Motivazioni ed obiettivi dell'intervento	8
4. La prassi operativa delle aziende	8
5. Il Gruppo di lavoro sullo standard di comunicazione	12
6. Sintesi delle proposte di integrazione e modifica	14
Parte II: Le proposte in tema di standard di comunicazione	16
7. Aspetti comuni ai flussi	16
8. Le prestazioni commerciali	18
<i>Preventivazione lavori</i> _____	19
<i>Esecuzione lavori</i> _____	22
<i>Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale</i> _____	24
<i>Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità</i> _____	27
<i>Attivazione della fornitura</i> _____	27
<i>Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale</i> _____	31
9. Altre proposte in tema di standard di comunicazione	34
10. La prestazione di cambio fornitore	41
11. PEC, WebApplication e AtoA	42
12. I tempi di attuazione	44
APPENDICE 1 – Flussi delle principali prestazioni	45

1. Introduzione

- 1.1 Con la deliberazione 19 dicembre 2005, n. 279/05 (di seguito: deliberazione n. 279/05) l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità), ha avviato un procedimento per la definizione di uno standard di comunicazione relativo sia alle prestazioni previste dal Testo integrato in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita del gas, approvato dall'Autorità con la deliberazione 29 settembre 2004, n. 168/04 (di seguito: Testo integrato della qualità dei servizi gas), sia alle richieste per la sostituzione del venditore nella fornitura di gas al cliente finale; il procedimento è stato inserito nella sperimentazione dell'Analisi di Impatto della Regolazione (di seguito: AIR) ai sensi della deliberazione 28 settembre 2005, n. 203/05.
- 1.2 L'Autorità, in esito ad un'ampia consultazione con tutti i soggetti interessati (si veda il successivo capitolo 2), ha approvato con la deliberazione 18 dicembre 2006, n. 294/06 (di seguito: deliberazione n. 294/06), le Disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in tema di standard nazionale di comunicazione tra gli operatori nel settore del gas naturale (di seguito: Disposizioni in tema di standard di comunicazione), deliberando altresì l'istituzione di un Gruppo di lavoro (di seguito: Gruppo di lavoro), che è stato avviato e disciplinato con la determinazione n. 2/07 del Direttore Generale dell'Autorità. Il Gruppo di lavoro è stato finalizzato al completamento della regolazione, anche con riferimento a standard evoluti da utilizzare a regime, in coordinamento con le attività del Gruppo di lavoro sull'aggiornamento del Codice di rete tipo per la distribuzione del gas naturale (di seguito: Codice di rete), approvato con la deliberazione 6 giugno 2006, n. 108/06.
- 1.3 Con la deliberazione 11 dicembre 2007, n. 313/07 (di seguito: deliberazione n. 313/07), l'Autorità ha prorogato al 30 settembre 2008 il termine per l'utilizzo di specifici formati (Excel o equivalente, intendendo per "equivalente" un prodotto *software* a codice sorgente aperto, per l'invio di dati numerici e Pdf per l'invio di testi) in allegato ai messaggi di posta elettronica certificata, di cui all'articolo 13, comma 3, della deliberazione n. 294/06.
- 1.4 Infine, con la deliberazione 8 gennaio 2008, GOP 1/08, l'Autorità ha adottato il Piano strategico triennale 2008-2010 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, definendo gli indirizzi strategici e gli obiettivi generali cui debbono riferirsi i piani operativi delle singole Direzioni e dando mandato al Direttore Generale per la definizione del Piano operativo annuale delle attività 2008. Con la determinazione n. 15/2008, il Direttore Generale ha approvato il Piano operativo annuale per l'anno 2008 (di seguito: Piano operativo 2008) nel quale, all'interno dell'obiettivo operativo riguardante il monitoraggio e la promozione della concorrenza nella vendita al dettaglio di energia elettrica e gas, è previsto il completamento della regolazione dei flussi informativi tra venditori e distributori.
- 1.5 Le proposte presentate nel presente documento per la consultazione tengono conto anche:
 - a) dei contenuti del documento per la consultazione 15 febbraio 2008, DCO 1/08, concernente le opzioni per la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas nel III periodo di regolazione (2009–2012) (di seguito: primo documento per la consultazione sulla qualità dei servizi gas);
 - b) delle problematiche relative all'affidabilità della misura del gas fornito ai clienti finali con riferimento agli apparecchi di misura a membrana, rese note

dalla stampa, nonché segnalate all’Autorità da associazioni di consumatori, e del conseguente aumento delle richieste di verifica del proprio misuratore di gas da parte dei clienti finali.

- 1.6 Il presente documento per la consultazione non contiene proposte in tema di standard di comunicazione inerenti la prestazione di sostituzione del venditore nella fornitura di gas (*switching*), in attesa del completamento della disciplina di riferimento, anche in considerazione dell’avvenuta completa apertura del mercato elettrico e dell’aumento delle offerte di tipo “*dual-fuel*”.

Parte I: Lo standard di comunicazione tra gli operatori del gas

2. La deliberazione n. 294/06

- 2.1 Le Disposizioni in tema di standard di comunicazione sono state definite dall’Autorità con la deliberazione n. 294/06 al termine di un’ampia consultazione con tutti i soggetti interessati, attraverso due successive fasi condotte secondo la metodologia AIR e sintetizzate nella Relazione AIR intitolata “Standard nazionale di comunicazione” (di seguito: Relazione AIR), allegata al provvedimento.
- 2.2 Il primo documento per la consultazione in tema di standard di comunicazione, Atto n. 13/06 (di seguito: primo documento per la consultazione), pubblicato in data 30 maggio 2006, ha:
- a) illustrato gli esiti della ricognizione effettuata dagli uffici dell’Autorità sugli standard di comunicazione in uso tra i distributori ed i venditori di gas naturale, attraverso la somministrazione, tramite posta elettronica, di un questionario differenziato per tipologia di azienda;
 - b) delineato le quattro opzioni alternative individuate in materia, corredate da un’analisi sia qualitativa che quantitativa dei costi e dei benefici.
- 2.3 Nell’individuazione delle opzioni in tema di standard di comunicazione sono stati seguiti alcuni criteri, i quali peraltro sono sempre stati un punto di riferimento per tutto il procedimento; in particolare, si è posta attenzione a che lo standard fosse:
- a) sostitutivo della carta;
 - b) coerente con la prassi attuale diffusa nelle aziende e l’evoluzione attesa;
 - c) coerente con lo stato dell’arte della tecnologia e non vincolato a tecnologie proprietarie;
 - d) di non rilevante impatto per le aziende in termini di tempo e di costi di attuazione;
 - e) compatibile ed abilitante l’automazione del rapporto contrattuale tra distributore e venditore.
- 2.4 Successivamente all’analisi delle osservazioni pervenute in risposta al primo documento per la consultazione, l’Autorità ha emanato in data 26 settembre 2006 il secondo documento per la consultazione, Atto n. 28/06 (di seguito: secondo documento per la consultazione), nel quale ha proposto:
- a) per i soggetti interessati dallo standard, in linea con quanto previsto dal Codice di rete, l’estensione dell’ambito di applicazione all’utente del servizio di distribuzione, per ricomprendere anche quei casi in cui il venditore che gestisce il rapporto contrattuale con il cliente finale è diverso dall’esercente l’attività di vendita che intrattiene il rapporto di vettoriamento con il distributore; a questo fine, è stato inserito uno spunto di consultazione inerente il completamento della disciplina in vigore per garantire sia la tempestività di trasmissione delle richieste dei clienti finali che la corretta applicazione delle disposizioni in materia di corresponsione degli indennizzi automatici ai clienti finali, previste dal Testo integrato della qualità dei servizi gas;
 - b) per le tipologie di clienti finali, l’accoglimento dell’istanza di estensione dello standard obbligatorio di comunicazione a tutti i clienti finali allacciati a

- reti di distribuzione locale, sia alimentati in bassa che in alta/media pressione, ai fini di una maggiore omogeneità dei flussi informativi;
- c) per l'opzione preferita, l'individuazione di una soluzione minima obbligatoria, da avviare a partire dal 1° luglio 2007, e di una a regime che utilizzasse tecnologie di comunicazione maggiormente sofisticate ed automatiche, da approfondire ulteriormente insieme alle regole ed ai contenuti delle richieste, anche attraverso l'istituzione di un Gruppo di lavoro, che coinvolgesse le associazioni di categoria dei distributori, dei venditori di gas e dei grossisti di energia.
- 2.5 Con la deliberazione n. 294/06 l'Autorità ha individuato in materia di standard di comunicazione:
- a) gli elementi caratterizzanti lo standard obbligatorio base di comunicazione, ossia il canale di comunicazione, i formati e le regole per la trasmissione delle informazioni, i contenuti minimi obbligatori degli scambi informativi, definendo:
- (i) per il canale di trasmissione delle informazioni, una soluzione base, minima e obbligatoria, contraddistinta dall'uso della posta elettronica certificata (di seguito: PEC), introducendo la possibilità dell'utilizzo di canali alternativi (fax e posta) solo in caso di disservizio di durata superiore alle 12 ore;
- (ii) per i formati e le regole per la trasmissione delle informazioni, disposizioni transitorie relative all'utilizzo per i file allegati ai messaggi di posta elettronica, fino al 31 dicembre 2007 (termine successivamente prorogato come anticipato al precedente paragrafo 1.3), del formato Excel o equivalente per l'invio di dati numerici e Pdf per quello di testi;
- (iii) per i contenuti minimi obbligatori delle informazioni scambiate, disposizioni transitorie inerenti l'obbligo per i distributori di pubblicazione degli stessi sul proprio sito internet nell'apposita sezione;
- b) a partire dall'1 ottobre 2008, l'obbligo per il distributore di rendere disponibili soluzioni più evolute del tipo "*Application-to-Application*" (di seguito: AtoA) e/o applicazioni internet; inoltre, per coloro che avessero già a disposizione tali soluzioni, è stata prevista la possibilità di utilizzarle, in alternativa alla PEC, dall'1 gennaio 2007 (data di entrata in vigore del provvedimento) nel rispetto dei criteri di imparzialità e non discriminazione.
- 2.6 Inoltre, l'Autorità ha confermato quanto proposto nel secondo documento per la consultazione relativamente all'ambito di applicazione del provvedimento ed al completamento della disciplina del Testo integrato della qualità dei servizi gas, di cui al precedente punto 2.4, prevedendo altresì l'invio alla controparte interessata, in accompagnamento al pagamento degli indennizzi automatici, di una comunicazione contenente l'elenco dei clienti finali aventi diritto, individuati ciascuno dal codice del punto di riconsegna del gas, ove definito, o dal codice univoco di cui all'articolo 56, comma 2, lettera a), del Testo integrato della qualità dei servizi gas.
- 2.7 Da ultimo, ma non per importanza, l'Autorità, in accoglimento dell'istanza avanzata da più soggetti in risposta alla consultazione, non ha imposto l'obbligo della firma digitale e della marca temporale per gli allegati alla PEC, stabilendo peraltro che le comunicazioni, scambiate attraverso lo standard obbligatorio di

comunicazione, non necessitano di conferma cartacea mediante invio postale o fax.

3. Motivazioni ed obiettivi dell'intervento

3.1 Per questa fase di completamento della disciplina in tema di standard di comunicazione, l'Autorità conferma sia le motivazioni giuridiche, sociali ed economiche esplicitate nel precedente iter consultivo sia l'obiettivo generale riguardante la razionalizzazione e standardizzazione dei flussi informativi, poiché intende perseguire:

- a) obblighi di maggiore trasparenza ai fini di una più incisiva tutela dei clienti finali;
- b) la convergenza dei settori elettrico e gas, auspicato peraltro pure dal Gruppo di lavoro, rilevando l'utilità di ipotizzare soluzioni che facilitino lo scambio di più informazioni e/o dati relativi ad uno stesso cliente finale, visto il crescente numero di venditori che operano su entrambi i mercati, nel rispetto delle specificità e del quadro di riferimento normativo;
- c) l'eliminazione della disomogeneità di formati e contenuti esistenti tra le diverse aziende.

3.2 Le proposte presentate si prefiggono anche i seguenti obiettivi specifici, già enucleati nelle precedenti consultazioni:

- a) favorire il rispetto delle tempistiche previste dal Testo integrato della qualità dei servizi gas per le prestazioni di qualità commerciale;
- b) favorire l'entrata di nuovi operatori concorrenti nella vendita del gas;
- c) favorire la promozione dell'innovazione tecnologica nello scambio delle informazioni.

3.3 Più in dettaglio, per quanto concerne l'introduzione di uno standard evoluto, si vogliono perseguire i seguenti obiettivi:

- a) incrementare il livello di qualità del servizio percepita dal cliente finale, grazie alla riduzione dell'intervallo di tempo necessario ad una azienda per soddisfare una determinata richiesta, il cosiddetto "*customer lead time*", nonché alla riduzione degli interventi manuali, spesso fonte di errori;
- b) aumentare l'efficienza del sistema, attraverso la possibilità di gestire in modo più efficace gli scambi massivi di informazioni e di monitorare, da parte del venditore, l'iter della richiesta;
- c) favorire l'integrazione tra processi aziendali cosiddetti di *Front Office* e *Back Office*, sia per i distributori che per i venditori, con conseguente abbattimento dei costi;
- d) favorire l'integrazione automatica tra il *Front Office* dell'impresa di vendita che, nella maggioranza dei casi mette a disposizione dei clienti finali un *call center*, ed i sistemi informativi del distributore, soprattutto allo scopo di facilitare la gestione degli appuntamenti.

4. La prassi operativa delle aziende

4.1 La Direzione Consumatori e qualità del servizio dell'Autorità ha avviato una ricognizione con alcuni distributori dei due settori per analizzare più in dettaglio

lo stato dell'arte in materia di scambi informativi ed entrare nello specifico delle soluzioni adottate dalle aziende. Di seguito, vengono descritti i primi esiti di tale indagine.

SETTORE GAS

4.2 Per il settore gas, per il quale sono vigenti le Disposizioni in tema di standard di comunicazione, si presenta sinteticamente l'esperienza di due società aventi più di 100.000 clienti allacciati alle proprie reti di distribuzione.

Italgas

4.3 Il Gruppo Italgas ha implementato un'applicazione basata sul web, denominata *GasOnLine*, che è attualmente messa a disposizione degli utenti del servizio di distribuzione da Italgas e dalle sue società consociate (Napoletana Gas, Siciliana Gas, Aes, Toscana Energia, Umbria Distribuzione Gas e altre società collegate) e si affianca:

- a) all'AtoA, utilizzato al momento da Eni Divisione Gas&Power e da Toscana Energia Clienti, ma fruibile da qualsiasi utente ne faccia richiesta;
- b) alla PEC, che è impiegata anche per le prestazioni non ancora implementate in *GasOnLine* (tra cui attualmente si annovera anche lo *switching*) le quali, pur richieste tramite questo canale, vengono comunque gestite dal distributore attraverso l'applicativo web, alimentando così un unico database.

4.4 *GasOnLine*, utilizzato internamente da Italgas fin dal 2004, è stato reso disponibile agli utenti del servizio di distribuzione a partire da gennaio 2007, anche se non per la totalità delle prestazioni; la messa a regime del catalogo completo delle prestazioni è prevista per la fine del 2008. *GasOnLine* permette di gestire l'intero ciclo di vita della pratica, garantendo la tracciatura di ciascun passaggio, dall'inserimento alla chiusura; è dotato di funzionalità per la ricerca strutturata e per interrogazioni sia singole che massive. Inoltre, è possibile scaricare i risultati di una ricerca in diversi formati (Excel, CSV, PDF, XML).

4.5 I servizi offerti si distinguono essenzialmente tra quelli con appuntamento e quelli senza:

- a) per i primi, *GasOnLine* favorisce la prenotazione dell'appuntamento in tempo reale, in quanto il venditore può inserire la richiesta e, in caso di esito positivo dei controlli di accettabilità della stessa, può accedere all'agenda appuntamenti; il sistema *GasOnLine* propone *on line* la prima data/fascia oraria disponibile in agenda; qualora il cliente finale necessitasse di un'altra data/fascia oraria, è possibile richiederne un'altra immediatamente;
- b) per i secondi, tra i quali, in via esemplificativa, le volture e la comunicazione delle letture, il venditore è abilitato al caricamento massivo delle richieste, ad esempio inserendo un file di tipo Excel in *upload*.

4.6 A gennaio 2008 *GasOnLine* è adottato da 84 utenti, sui 98 operanti sulle reti di distribuzione esercite da Italgas, che servono il 99,8% dei punti di riconsegna attivi; gli altri 22 utenti del servizio di distribuzione, che servono un totale di circa diecimila punti di riconsegna (pari allo 0,2%), non hanno ancora fatto domanda. Nell'ultimo trimestre il numero delle prestazioni richieste è stato di circa:

- a) 18.300 (esclusi i servizi di lettura) attraverso *GasOnLine*;

- b) 145.000 tramite AtoA;
- c) 900 con PEC.

Consiag Reti

- 4.7 Per le richieste di *switching*, Consiag Reti ha messo a disposizione degli utenti, quale standard evoluto, un'applicazione internet raggiungibile dal sito del distributore. Si tratta di un portale web, utilizzato sin dall'ottobre 2004, che rende fruibili una serie di funzioni, tra cui anche quelle inerenti lo scambio delle letture e delle allocazioni. L'interfaccia web costituisce un unico strumento con il *Back Office* del gestionale utilizzato da Consiag Reti permettendo, quindi, la tracciatura completa delle transazioni. Al fine di agevolare l'utilizzo dello standard adottato, viene richiesto all'utente di effettuare le comunicazioni al distributore esclusivamente attraverso il portale web, mentre per le comunicazioni dal distributore all'utente, simultaneamente all'aggiornamento del portale web, viene inviata automaticamente una PEC con allegati. I servizi integrativi accessibili si possono così sintetizzare:
- a) creazione del profilo "operatore *master*" per l'utente, con la possibilità di assegnare *policy* personalizzate di accesso per gli operatori;
 - b) visualizzazione dei dati principali, relativi ai propri clienti, direttamente dal database del distributore;
 - c) estrazione dei dati in formati Excel e XML.
- 4.8 Per quanto riguarda le prestazioni commerciali previste dal Testo integrato della qualità dei servizi gas, Consiag Reti ha automatizzato l'invio delle PEC, abilitando l'utente al monitoraggio della propria richiesta. La soluzione studiata, infatti, è tale che ogni informazione prodotta nel sistema gestionale del distributore viene immediatamente messa a conoscenza dell'utente senza operazioni manuali da parte di addetti, che potrebbero rallentare l'invio delle suddette comunicazioni, questo a garanzia della tempestività e della univocità del dato.
- 4.9 La soluzione si basa sulla possibilità dell'applicativo utilizzato dal distributore di acquisire in tempo reale i dati inseriti in campo da parte degli addetti e ritrasmetterli immediatamente via PEC, confezionandoli in una lettera standard di comunicazione inviata all'utente, senza alcuna operazione manuale intermedia. Tale sistema consente che le comunicazioni vengano spedite agli utenti così come inserite a sistema dagli addetti e come accettate dal cliente finale, mediante la firma apposta sulla stampa del foglio di lavoro eseguita dalla squadra davanti al cliente stesso.
- 4.10 Ad esempio, per la fase di trasmissione dell'esito della prestazione richiesta, la squadra di operai, alla presenza del cliente finale, effettua la consuntivazione del lavoro eseguito direttamente sul gestionale del distributore, tramite *tablet PC*. Quindi, viene lasciata copia cartacea al cliente finale del lavoro effettuato, mentre automaticamente il sistema del distributore invia all'utente, via PEC, una lettera con l'esito dell'intervento; il testo della lettera varia a seconda dell'attività eseguita. Ancora, in tema di verifica del gruppo di misura il sistema trasmette al venditore interessato le comunicazioni inerenti la prova effettuata, nel momento stesso in cui la squadra operativa si trova ancora presso il cliente ed esegue la consuntivazione dell'ordine di lavoro sull'applicativo. I verbali e gli esiti della prova vengono, infatti, redatti automaticamente dal sistema informatico, secondo quanto previsto nella norma UNI 11003. L'esito della prova, assieme alla

documentazione prevista dalla normativa tecnica, vengono subito consegnati anche alla persona che presenza e permette l'esecuzione della prova, oltre all'invio contestuale al proprio venditore. Nel caso in cui il gruppo di misura debba essere verificato in laboratorio, la relativa comunicazione prevista dalla deliberazione n. 168/04 viene sempre inviata automaticamente dal sistema, mentre la squadra operativa, alla presenza del cliente finale, imballa il misuratore in modo idoneo al trasporto.

SETTORE ELETTRICO

4.11 Per il settore elettrico, il vigente quadro normativo si compone dei seguenti riferimenti:

- a) il documento per la consultazione 12 marzo 2007, Atto n. 14/07, intitolato "Orientamenti per la definizione o la revisione della disciplina vigente dei rapporti tra i diversi attori che operano in un mercato elettrico liberalizzato", nel quale si prospettano un intervento di breve periodo, in cui utilizzare la posta elettronica certificata con allegati in formato CSV (*Comma Separated Value*) oppure, se già disponibile, un portale web (con procedura di autenticazione da parte dell'utente del dispacciamento titolato al *download* dei dati), ed uno di lungo periodo con l'istituzione di un Gruppo di lavoro;
- b) le disposizioni relative alla disponibilità delle misure nei punti di prelievo disciplinate dal Testo Integrato Vendita o TIV, approvato con la deliberazione 27 giugno 2007, n. 156/07, e successive modifiche ed integrazioni;
- c) il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008 – 2011, approvato con la deliberazione 19 dicembre 2007, n. 333/07;
- d) le disposizioni inerenti la sospensione della fornitura a clienti finali morosi contenute nel documento "Regolazione del servizio di dispacciamento e del servizio di trasporto (trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica) nei casi di morosità dei clienti finali o di inadempimento da parte del venditore", approvato con la deliberazione 25 gennaio 2008, ARG/elt 4/08, che richiama espressamente il canale di posta elettronica certificata o un canale di comunicazione, che fornisca all' esercente la vendita, idonea documentazione elettronica attestante l'invio e l'avvenuta consegna della richiesta all'impresa distributrice.

Enel Distribuzione

4.12 Enel ha messo a disposizione degli utenti, dal 1° gennaio 2006, il *Web Trader Portal* (di seguito: WTP) con l'obiettivo di attivare un canale di comunicazione automatizzata per gli *switching* dei clienti finali e per scambiare con i *trader* i dati di fatturazione. Ad oggi, sono 85 i *trader* attivi sul WTP e, nel solo mese di gennaio 2008, sono state gestite oltre 400 mila transazioni. Sono inoltre a disposizione dei *trader* ulteriori funzionalità per:

- a) il monitoraggio delle richieste di *switching*;
- b) la consultazione e l'estrazione della lista clienti;
- c) la consultazione dei dati relativi alla potenza media.

4.13 Alle prestazioni inizialmente disponibili se ne sono aggiunte di nuove, tra le quali, in via esemplificativa ma non esaustiva, le nuove attivazioni, le vulture, gli

aumenti di potenza, la verifica del gruppo di misura e della tensione, la variazione dell'anagrafica e/o dei dati contrattuali del *trader* o del cliente. Il sistema permette:

- a) l'inserimento sia singolo che massivo delle richieste;
- b) il controllo di accettabilità delle richieste, con evidenza dello stato (acquisite, respinte, sospese) al massimo entro un'ora dall'inserimento;
- c) il monitoraggio di tutte le richieste di connessione e l'estrazione della reportistica in formato CSV.

4.14 Alla luce del nuovo scenario regolatorio e di mercato (maggior tutela - mercato libero – salvaguardia), Enel ha avviato il progetto di “*Front Office Unico Rete*” (PEC/Portale/AtoA) con l'obiettivo di realizzare l'integrazione della rete elettrica e della rete gas per i processi commerciali. Le principali novità saranno:

- a) l'automatizzazione di tutte le comunicazioni standardizzate e l'integrazione con i sistemi di *Back Office* del distributore;
- b) l'introduzione dell'AtoA come modalità di comunicazione, permettendo al *trader* di collegarsi direttamente ai sistemi del distributore, con aggiornamento in tempo reale della richiesta;
- c) l'integrazione del portale web con la PEC (da utilizzare come canale di *back up*);
- d) l'integrazione del sistema di *Front Office* con la gestione documentale in *inbound* e *outbound* nel caso di:
 - richieste inoltrate da cliente finale MT/AT (senza mandato);
 - richieste inoltrate da produttori;
 - documentazione inviata da clienti e *trader*.

4.15 Le principali funzionalità del “*Front Office Unico Rete*” si possono così riassumere:

- a) estrazione di report ed esportazione in formati elaborabili;
- b) estensione del periodo di consultazione delle misure (ad esempio, curve di carico);
- c) consultabilità dello stato delle richieste aggiornato in tempo reale (il *trader* è sempre in grado di rispondere al proprio cliente finale sullo stato della richiesta anche nelle fasi intermedie);
- d) accettazione in tempo reale dei preventivi;
- e) evidenza in tempo reale dei lavori semplici di importo predeterminabile (il *trader* può verificare *on line* l'importo della prestazione richiesta e comunicarlo al proprio cliente all'atto della richiesta);
- f) consultabilità *on line* delle cartelle documentali delle pratiche.

5. Il Gruppo di lavoro sullo standard di comunicazione

5.1 Il Gruppo di lavoro è stato istituito ai sensi della deliberazione n. 294/06 con il compito di pervenire all'elaborazione di proposte finalizzate al completamento della regolazione in materia di standard di comunicazione tra i soggetti operanti nel settore del gas, con il coinvolgimento delle associazioni rappresentative delle imprese di distribuzione e di vendita del gas naturale nonché dei grossisti di energia elettrica e di gas. Vi hanno, pertanto, preso parte le seguenti associazioni:

- a) Aiget;
- b) Anigas;

- c) Assogas;
- d) Federestrattiva;
- e) FederUtility.

Il Direttore della Direzione Consumatori e qualità del servizio, ai fini di favorire l'individuazione di disposizioni univoche in tema di standard di comunicazione per i due settori dell'energia elettrica e del gas, ha ritenuto opportuno invitare alle riunioni anche un rappresentante di Enel Distribuzione, che si è unito successivamente al Gruppo di lavoro portando l'esperienza del settore elettrico.

5.2 Nell'incontro di avvio dei lavori, avvenuto il 7 marzo 2007, gli uffici dell'Autorità hanno presentato una scaletta delle attività, ribadendo la necessità di tener conto, nella scelta delle soluzioni, dei seguenti aspetti rilevanti:

- a) la numerosità delle controparti con cui ciascuna società interagisce;
- b) il numero di punti di riconsegna gestiti all'interno di ciascuna relazione contrattuale;
- c) il numero delle prestazioni richieste/effettuate;
- d) l'aumento di offerte commerciali cosiddette di "dual-fuel".

5.3 Nello stesso incontro si è ipotizzato di articolare le attività del Gruppo di lavoro in modo tale da poter affrontare in sequenza gli aspetti specifici della standardizzazione:

- a) delle regole di business, in termini di:
 - (i) processo, ossia del flusso di comunicazione vigente tra i soggetti stabilendo numerosità, sequenza e tempistiche dei messaggi obbligatori tra mittente e ricevente, a seconda della tipologia di prestazione; per questo aspetto, si è ribadito che il processo risulta già sufficientemente delineato, grazie alle disposizioni vigenti, per le prestazioni di *switching* e di attivazione della fornitura;
 - (ii) semantica, definendo i contenuti minimi di ciascun messaggio, sempre differenziando per tipologia di prestazione e fissando le necessarie regole complementari come, ad esempio, i criteri di validità;
 - (iii) sintassi, stabilendo il formato standard delle informazioni, ad esempio, in via esemplificativa, decidendo in dettaglio gli elementi che definiscono l'"anagrafica del cliente finale";
- b) della tecnologia, prevedendo:
 - (i) per la soluzione base, un diverso vettore di comunicazione per veicolare le informazioni dopo il 31 dicembre 2007, nell'attesa di individuare la soluzione a regime;
 - (ii) obblighi di pubblicazione in capo ai soggetti destinatari del provvedimento.

5.4 I partecipanti al Gruppo di lavoro, dal canto loro, hanno voluto sintetizzare alcuni punti generali di cui tener conto, in particolare:

- a) il diverso grado di integrazione informatica dei processi e la solo parziale diffusione di canali AtoA all'interno delle varie aziende di distribuzione; tale concetto era, del resto, già emerso nel primo documento per la consultazione, in sede di ricognizione, quando si è concluso che le aziende tendono ad utilizzare canali con un costo marginale più basso al crescere del numero delle transazioni;
- b) il possibile impatto non soltanto di tipo tecnologico, ma anche organizzativo;

- c) la necessità di tenere nella giusta considerazione gli investimenti già fatti da alcuni esercenti;
 - d) la necessità di non ingessare il sistema, pur individuando regole e contenuti minimi delle comunicazioni;
 - e) l'importanza di curare l'allineamento con altre attività in corso e la convergenza dei settori elettrico e gas.
- 5.5 I partecipanti al Gruppo di lavoro hanno rinnovato l'apprezzamento per il provvedimento in termini di importanza per la liberalizzazione del mercato, già espresso in risposta alla consultazione, ed hanno sottolineato come i tempi inizialmente previsti per le attività del Gruppo di lavoro fossero da considerare troppo limitati, alla luce della rilevanza dei processi interessati. L'andamento delle attività, in effetti, si è da subito rivelato molto impegnativo, tanto da richiedere un allungamento dell'iniziale programma di lavoro; il Gruppo di lavoro si è riunito sette volte, di cui l'ultima in data 15 febbraio 2008, con un notevole impegno da parte delle associazioni per elaborare proposte per ciascuna delle prestazioni esaminate.
- 5.6 Il Gruppo di lavoro ha condiviso la decisione di affrontare per ultime le prestazioni di *switching* e di attivazione della fornitura, concentrandosi sulle rimanenti prestazioni commerciali, individuando per ciascuna di esse regole e contenuti minimi degli scambi informativi. In considerazione poi della notevole mole di lavoro necessaria all'analisi dei flussi previsti e del rischio di allargare troppo il perimetro delle attività, si è deciso inizialmente di non trattare i processi relativi alla richiesta di verifica del gruppo di misura e della pressione di fornitura su richiesta del cliente finale, in ragione delle diverse modalità operative adottate dalle aziende e, soprattutto, per i numeri molto bassi di richieste annuali relativi alle suddette prestazioni. Alla luce delle recenti notizie sulla presenza di gruppi di misura particolarmente vetusti, i quali effettuerebbero misurazioni non corrette, e delle proposte in materia presentate nel primo documento per la consultazione sulla qualità dei servizi gas, la Direzione Consumatori e qualità del servizio dell'Autorità ha richiesto al Gruppo di lavoro il reinserimento del flusso relativo alla verifica del gruppo di misura, che è stato quindi discusso nell'ultima riunione e che costituisce parte del presente documento per la consultazione.

6. Sintesi delle proposte di integrazione e modifica

- 6.1 Il terzo documento per la consultazione presenta proposte in tema di definizione dei flussi, in termini di sequenza minima, regole di ammissibilità e semantica delle comunicazioni, relativi alle prestazioni di:
- a) preventivazione lavori;
 - b) esecuzione lavori;
 - c) disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
 - d) riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
 - e) attivazione della fornitura;
 - f) verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale.

Si è ritenuto invece opportuno rinviare la formulazione di proposte in tema di *switching*, in attesa che venga completata la relativa disciplina di riferimento per entrambi i settori elettrico e gas.

- 6.2 Vengono inoltre presentate proposte in materia di:

- a) definizione dell'appuntamento con il cliente finale, la cui responsabilità sarebbe assegnata alla società di vendita (o all'utente del servizio di distribuzione, per conto del venditore quando i due soggetti non coincidono) solo qualora il distributore abbia reso disponibile l'accesso ad uno strumento evoluto di tipo AtoA o applicazione internet per la definizione dell'appuntamento con il cliente finale in tempo reale. In tal caso, si propone che il venditore sia vincolato all'utilizzo del sistema implementato dalla controparte e sia tenuto a fissare tempestivamente l'appuntamento con il cliente finale, per non sottrarre giorni dal tempo massimo vigente per l'esecuzione della prestazione richiesta;
- b) gestione dello stradario, tema ritenuto importante per la richiesta del preventivo (marginalmente per l'attivazione della fornitura) nell'ottica dell'incremento dell'efficienza e della riduzione dei passaggi ridondanti, obiettivi raggiungibili ad esempio favorendo l'utilizzo di uno stradario unico nazionale (magari approntato da un soggetto terzo) come possibile soluzione di lungo termine; mentre, nel breve periodo, si propone che ogni distributore renda accessibile in formato elettronico, ad esempio in Excel o equivalente, tramite il proprio sito internet, lo stradario di riferimento per la propria azienda;
- c) aggiornamento periodico delle informazioni di competenza, prospettando che tale aggiornamento venga effettuato mensilmente dal distributore all'utente del servizio di distribuzione e viceversa, per quanto di competenza, a cominciare ad esempio dalla titolarità del punto di riconsegna oppure dallo stato di consistenza del parco dei gruppi di misura, così da semplificare il flusso di comunicazioni concernente la prestazione di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, permettendo di partire direttamente dalla comunicazione di conferma da parte dell'utente (che spesso non conosce gli elementi necessari ad informare il cliente finale circa il costo delle verifiche) verso il distributore;
- d) verificabilità delle informazioni e dei dati scambiati, proponendo l'introduzione di garanzie analoghe, per i dati scambiati attraverso lo standard di comunicazione tra i soggetti tenuti all'applicazione del provvedimento, a quelle attualmente previste dal Testo integrato della qualità dei servizi gas, ossia il salvataggio e l'archiviazione in formato elettronico, per un periodo non inferiore ai tre anni solari, dei tracciati con i contenuti minimi individuati per ciascuna transazione;
- e) standard evoluto, per il quale il documento individua delle possibili soluzioni, proponendo sostanzialmente l'XML (*Extensible Markup Language*) quale vettore per l'automatizzazione degli scambi informativi (abilitante l'integrazione sia con i sistemi informatici del distributore che con quelli dell'utente) e sintetizzando alcuni punti salienti che il sistema del distributore dovrebbe garantire:
 - (i) la conduzione in tempo reale sia delle richieste singole che di quelle massive (compresa la verifica di ammissibilità);
 - (ii) la possibilità di seguire l'intero ciclo di vita della pratica, in modo sincrono o asincrono, ma in quest'ultimo caso con un gap temporale non superiore ad 1 giorno lavorativo;
 - (iii) la disponibilità della funzionalità di ricerca strutturata e libera, il cui esito dovrebbe essere scaricabile su file in formato fruibile dall'utente;
 - (iv) la fissazione dell'appuntamento con il cliente finale in tempo reale per abilitare l'utente alla "one call solution".

Parte II: Le proposte in tema di standard di comunicazione

7. Aspetti comuni ai flussi

7.1 La deliberazione n. 279/05 ha stabilito che lo standard unico obbligatorio nazionale di comunicazione dovesse riguardare l'effettuazione delle prestazioni previste dal Testo integrato della qualità dei servizi gas e la sostituzione del venditore nella fornitura di gas. Nel primo documento per la consultazione in tema di standard di comunicazione è stato inserito uno spunto di consultazione sull'estensione dell'ambito di applicazione del provvedimento anche ad altre prestazioni, quali la comunicazione periodica delle letture e dei consumi fatturati. Nonostante l'ampio consenso alle proposte avanzate, l'Autorità ha ritenuto opportuno rinviare l'eventuale allargamento in attesa del completamento del quadro normativo di riferimento. I soggetti che hanno preso parte alla seconda consultazione si sono detti concordi all'estensione ad altre prestazioni in una fase successiva. Grazie, quindi, all'attività condotta dal Gruppo di lavoro, si è pervenuti alla definizione dei flussi relativi alle prestazioni di:

- a) preventivazione lavori;
- b) esecuzione lavori;
- c) disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
- d) riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- e) attivazione della fornitura;
- f) verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale.

Definizioni e sequenza minima

7.2 Ai fini delle successive proposte, risultano importanti le seguenti definizioni:

- a) *cliente finale*, intendendo con esso il consumatore che acquista gas per uso proprio; per quanto concerne l'ambito, si precisa che lo standard minimo di comunicazione trova applicazione anche nella relazione tra il venditore (qualora diverso dall'utente) e l'utente del servizio di distribuzione; fermo restando quanto appena detto, ai fini della presentazione delle proposte inerenti la standardizzazione dei flussi, si farà riferimento per semplicità solo all'utente poiché è questo che intrattiene i rapporti diretti con il distributore e, nella maggioranza dei casi, coincide peraltro con il venditore;
- b) *data di inserimento della richiesta*, intendendo con essa la data della PEC, inviata dall'utente al distributore e contenente la richiesta di prestazione; in caso di utilizzo di strumenti evoluti, la data di ricevimento della richiesta di prestazione è la data nella quale l'utente inserisce i dati a sistema.

7.3 In tema di standardizzazione del processo, per tutti i flussi analizzati dal Gruppo di lavoro, si propone la seguente sequenza minima:

- a) invio del messaggio di richiesta dall'utente al distributore;
- b) ricezione della richiesta, verifica ammissibilità della stessa ed eventuale messaggio di inammissibilità della richiesta dal distributore all'utente;
- c) trasmissione del messaggio di esito della richiesta dal distributore all'utente.

7.4 Fermo restando l'obbligo dell'utente di effettuare la verifica della correttezza formale della richiesta prima di inviarla, alla lettera b) del precedente paragrafo corrisponde la seguente serie di attività che il distributore è tenuto ad effettuare:

- a) acquisire la richiesta dell'utente;
- b) verificare la congruità e la completezza della richiesta.

In mancanza di uno strumento idoneo messo a disposizione dell'utente per la definizione dell'appuntamento con il cliente finale in tempo reale (argomento sviluppato al successivo paragrafo 9.2), il distributore è tenuto a contattare, se necessario, il cliente finale per definire la data e la fascia oraria per l'esecuzione della prestazione richiesta.

Spunto di consultazione Q.1: Definizioni e sequenza minima

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di definizione della sequenza minima del processo? Se no, per quali motivi?

Ritenete utile stabilire un tempo massimo a disposizione dell'utente per rinviare la richiesta corretta? Se sì, per quali motivi?

Regole di ammissibilità

- 7.5 Per quanto riguarda le regole di ammissibilità della richiesta, l'Autorità propone che il distributore sia tenuto a verificare:
- a) che l'utente sia accreditato ossia che abbia presentato al distributore tutti i documenti necessari per l'accesso alla rete di distribuzione, limitatamente alla preventivazione;
 - b) la completezza e la correttezza formale delle informazioni/dati minimi previsti dalla disciplina in materia di standard di comunicazione;
 - c) la titolarità del venditore sul punto di riconsegna (definito dal codice PdR) per il quale si richiede la prestazione;
 - d) la coerenza della richiesta con lo stato del punto di riconsegna e del misuratore;
 - e) la coerenza della coppia codice PdR - ID Misuratore.
- 7.6 L'Autorità concorda con i partecipanti al Gruppo di lavoro sul fatto di non inserire tra gli errori formali l'utilizzo di un canale diverso da quelli individuati dalla deliberazione n. 294/06; infatti, si ritiene che il distributore non sia tenuto a processare richieste pervenute tramite canali diversi da quelli indicati, tranne che per l'applicazione di quanto previsto all'articolo 4.2 delle Disposizioni in tema di standard di comunicazione, che stabilisce l'uso del fax e della posta in caso di disservizio nei sistemi telematici di durata superiore alle 12 ore.
- 7.7 Inoltre, per quanto riguarda le causali di inammissibilità e le tipologie di prestazione, le associazioni propongono di definire delle codifiche uniche, a livello nazionale, pur tenendo presente che una tale azione, per le seconde, comporterebbe la rivisitazione dei cataloghi. L'Autorità concorda sull'adozione della misura prospettata che favorisce la normalizzazione e la razionalizzazione dei rapporti e sollecita le associazioni ad avanzare una proposta congiunta in merito. Con riferimento alla standardizzazione della semantica e della sintassi, il Gruppo di lavoro ha individuato delle causali da inserire obbligatoriamente, per tutti i flussi, nell'eventuale comunicazione di inammissibilità della richiesta inviata dal distributore all'utente, causali che verranno declinate successivamente per ciascuna prestazione analizzata.

Spunto di consultazione Q.2: Regole di ammissibilità

Condividete le proposte dell’Autorità in tema di regole di ammissibilità della richiesta? Se no, per quali motivi?

Ritenete utile fissare un tempo massimo per la verifica di ammissibilità della richiesta? Se sì, per quali motivi?

Identificazione codice PdR e standardizzazione della PEC

- 7.8 Sul tema dell’identificazione del codice PdR, le associazioni hanno sottolineato che permane una criticità da superare, riguardante il caso in cui il punto di riconsegna sia stato costruito su richiesta di un utente diverso da quello che vuole fare richiesta di accesso alla rete di distribuzione per l’attivazione della fornitura su quel punto. Il “nuovo” utente non conosce il codice PdR, nonostante siano già stati eseguiti i lavori relativi alla costruzione del punto di riconsegna. In questo caso, non sono regolamentati i tempi e le modalità con le quali il distributore è tenuto a rendere disponibile il dato, che si connota come indispensabile per l’inoltro della richiesta di accesso completa di tutti gli elementi previsti dal Codice di rete. L’Autorità intende sollecitare i soggetti a far pervenire proposte in merito alla suddetta problematica.
- 7.9 Sempre nell’ottica di facilitare gli scambi informativi, al fine di incrementare l’efficienza dei processi e la soddisfazione del cliente finale, si propone che l’oggetto della PEC sia, per tutti i flussi, “parlante” e diverso in funzione del numero di prestazioni cui la richiesta si riferisce, ovvero nel caso di invio:
- a) singolo, l’oggetto della mail deve recare la dicitura “Richiesta /Esito/Inammissibilità richiesta di *codice prestazione* – Denominazione Utente - Codice Pratica Utente - Codice Pratica Distributore (quest’ultimo per il messaggio di inammissibilità – di cui al precedente punto 7.3b) - e di esito – di cui al precedente punto 7.3c))”;
 - b) multiplo, ossia per un numero di richieste maggiore di uno, l’oggetto della mail deve recare la dicitura “Richieste/Esiti/Inammissibilità richieste di *codice prestazione* – Denominazione Utente”, mentre non verranno indicati il Codice Pratica Utente ed il Codice Pratica Distributore; inoltre, per i casi di invio multiplo, la PEC deve essere completata da un allegato in formato Excel o equivalente che contiene, per ogni richiesta trasmessa, i dati previsti per quel preciso scambio informativo, di seguito dettagliati al successivo capitolo.

Spunto di consultazione Q.3: Identificazione codice PdR e standardizzazione della PEC

Condividete le proposte dell’Autorità in tema di identificazione del PdR e standardizzazione della PEC? Se no, per quali motivi?

Disposizioni comuni ai settori elettrico e gas

- 7.10 Con riferimento all’obiettivo di convergenza della regolazione in materia di vendita di energia, l’Autorità ritiene che quanto proposto nel presente documento, in tema di standardizzazione delle comunicazioni scambiate, possa valere anche

per le stesse prestazioni richieste nel settore elettrico, fatti salvi gli opportuni aggiustamenti indispensabili per tenere conto delle specificità di settore.

Spunto di consultazione Q.4: Disposizioni comuni ai settori elettrico e gas

Ritenete che le proposte dell'Autorità presentate nel documento per la consultazione possano valere anche per le stesse prestazioni richieste nel settore elettrico? Se no, per quali motivi?

8. Le prestazioni commerciali

8.1 Vengono, di seguito, presentate le proposte in tema di standardizzazione dei flussi inerenti le prestazioni commerciali maggiormente richieste dai clienti finali. I contenuti sono stati pensati con riferimento all'applicazione dello standard di base, individuato dall'Autorità con le Disposizioni in tema di standard di comunicazione, ma rimangono valide, per quanto possibile, anche nel caso di standard evoluto. Riassumendo, il modello di comunicazione descritto prevede:

- a) quale canale di comunicazione, la PEC;
- b) quali vettori di comunicazione, file Excel o equivalente per lo scambi di dati e Pdf per l'invio di testi (ad esempio, per il preventivo);
- c) per la definizione dell'appuntamento con il cliente finale, la responsabilità è in carico al distributore, anche per eventuali rischedulazioni, a meno che questi non abbia messo a disposizione uno strumento evoluto per la fissazione dell'appuntamento con il cliente finale (vedi il paragrafo 9.2); nel qual caso, al distributore competerebbe l'eventuale fissazione di un nuovo appuntamento per causa esercente, informando l'utente degli estremi dell'appuntamento.

8.2 Per tutti gli aspetti comuni, quali ad esempio l'oggetto della PEC, vale quanto esposto al precedente capitolo 7. Per quanto concerne, invece, la sintassi dei messaggi, tenuto conto di quanto indicato al successivo capitolo 11, l'Autorità intende sollecitare le associazioni degli operatori a formulare proposte su una struttura condivisa.

Preventivazione lavori

8.3 La prestazione di preventivazione lavori è declinabile in tre casistiche, che non differiscono dal punto di visto del processo, ossia:

- a) preventivo per un nuovo impianto;
- b) preventivo per la modifica di un impianto;
- c) preventivo per la rimozione di un impianto.

8.4 Per quanto concerne il processo, si propone la seguente sequenza minima:

- 1) trasmissione al distributore della richiesta di preventivo: tramite PEC l'utente invia al distributore la richiesta di preventivo; la mail ha in allegato il file in formato Excel o equivalente che contiene la richiesta di preventivo;
- 2) ricezione della richiesta dell'utente e verifica ammissibilità della stessa: la verifica avviene secondo i criteri anticipati al precedente capitolo; in caso di esito negativo, tramite PEC ed allegato in formato Excel o equivalente, il distributore provvede a trasmettere all'utente la comunicazione di inammissibilità della richiesta, indicando la causale di inammissibilità;

- 3) trasmissione della data di appuntamento fissata con il richiedente il preventivo: tramite PEC ed allegato in formato Excel o equivalente, il distributore provvede ad inviare all'utente la data dell'appuntamento, la fascia oraria fissata e la tipologia di appuntamento. L'oggetto della PEC recherà la dicitura "Appuntamento fissato per sopralluogo – Codice Pratica Utente". Le associazioni dei distributori e dei venditori hanno rilevato che, pur essendo utile, tale comunicazione comporterebbe un onere gestionale per il distributore superiore ai benefici attesi, proponendo di prevedere uno scambio informativo dal distributore all'utente per i soli casi di esito negativo del primo appuntamento fissato, indipendentemente dalla causa che ha determinato la rischedulazione; questo problema sarà completamente superato dall'avvento di uno standard evoluto del tipo AtoA;
- 4) trasmissione dell'esito della richiesta all'utente: il distributore provvede ad inviare l'esito della richiesta tramite PEC allegando il file Pdf contenente l'offerta tecnica ed economica.

8.5 Per quanto concerne la semantica, si propongono i seguenti dati minimi:

- 1) trasmissione al distributore della richiesta di preventivo:

	Preventivo nuovo impianto	Preventivo modifica impianto	Preventivo rimozione impianto
Dati identificativi richiesta	<ul style="list-style-type: none"> - Codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale) - Codice pratica utente - Codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale) - Codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale) 	<ul style="list-style-type: none"> - Codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale) - Codice pratica utente - Codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale) - Codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale) 	<ul style="list-style-type: none"> - Codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale) - Codice pratica utente - Codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale) - Codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale)
Dati identificativi PdR		<ul style="list-style-type: none"> - Codice PdR - ID Misuratore (Matricola) 	<ul style="list-style-type: none"> - Codice PdR - ID Misuratore (Matricola)
Dati identificativi cliente finale (Anagrafica e indirizzo per effettuazione sopralluogo)	<ul style="list-style-type: none"> - Cognome e nome o ragione sociale cliente finale - Codice fiscale - Recapito telefonico cliente finale per appuntamento - Toponimo ubicazione fornitura - Nome strada ubicazione fornitura - Numero civico ubicazione fornitura - CAP ubicazione fornitura - Codice ISTAT Comune - Comune ubicazione fornitura - Provincia ubicazione fornitura 	<ul style="list-style-type: none"> - Cognome e nome o ragione sociale cliente finale - Codice fiscale - Recapito telefonico cliente finale per appuntamento 	<ul style="list-style-type: none"> - Cognome e nome o ragione sociale cliente finale - Codice fiscale - Recapito telefonico cliente finale per appuntamento
Informazioni tecniche di impianto	<ul style="list-style-type: none"> - Potenzialità totale di utilizzazione (kW) - Categoria d'uso del gas - Numero dei punti di riconsegna 	<ul style="list-style-type: none"> - Potenzialità totale di utilizzazione (kW) - Categoria d'uso del gas - Numero dei punti di riconsegna 	<ul style="list-style-type: none"> - Numero dei punti di riconsegna

Informazioni di tipo commerciale	- Note cliente finale per contatto	- Note cliente finale per contatto	- Note cliente finale per contatto
---	------------------------------------	------------------------------------	------------------------------------

- 2) ricezione della richiesta dell'utente e verifica ammissibilità della stessa:
 - (i) codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale);
 - (ii) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (iii) codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale);
 - (iv) codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale);
 - (v) codice causale inammissibilità richiesta;
 - (vi) motivazione inammissibilità (da allegare in caso in formato Pdf);
- 3) trasmissione della data di appuntamento fissata con il richiedente il preventivo:
 - (i) codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale);
 - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale);
 - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale);
 - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
 - (vi) data e fascia oraria sopralluogo;
 - (vii) tipologia di appuntamento (personalizzato/no);
 - (viii) causale appuntamento (Primo appuntamento/Secondo appuntamento e Causa Cliente/Causa Distributore);
- 4) trasmissione dell'esito della richiesta all'utente:
 - (i) codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale);
 - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale);
 - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale);
 - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
 - (vi) esito (positivo/negativo);
 - (vii) indennizzo (SI/NO);
 - (viii) corrispettivo indennizzo (solo se SI al precedente punto vii).

Nel caso di eseguibilità del lavoro richiesto, il distributore trasmette in allegato il preventivo in formato Pdf con le informazioni definite dal Testo integrato della qualità dei servizi gas, altrimenti invia le motivazioni connesse all'impossibilità di dar seguito alla richiesta.

- 8.6 Con riferimento al punto 3) del precedente paragrafo, ai fini di una maggiore semplificazione dei flussi, come suggerito dalle associazioni dei distributori e dei venditori, si potrebbe prevedere il solo passaggio sull'eventuale esito negativo dell'appuntamento, caratterizzato dai seguenti dati minimi:
 - a) codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale);
 - b) codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale);
 - c) codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale);
 - d) codice pratica utente (alfanumerico);
 - e) codice pratica distributore (alfanumerico);
 - f) causale esito negativo appuntamento.
- 8.7 Con riferimento alla causale di inammissibilità della richiesta, si propone la seguente caratterizzazione:

- a) errori formali:
 - (i) il *template* (formato file e/o tracciato) utilizzato non è congruo;
 - (ii) il tipo dato non è corrispondente al formato definito;
- b) errori di completezza: i campi obbligatori non sono stati compilati;
- c) errori sostanziali:
 - (i) l'utente non è abilitato, ossia l'utente che trasmette la richiesta non è accreditato presso il distributore;
 - (ii) la tipologia di richiesta non è coerente con lo stato del PdR (ad esempio, il PdR risulta già rimosso, mentre la richiesta è di rimozione impianto o di modifica);
 - (iii) l'indirizzo dell'appuntamento non è individuabile (ad esempio, la denominazione riportata non è contemplata nello stradario del distributore, e non è comunque possibile identificarla, oppure non c'è corrispondenza tra comune e provincia);
 - (iv) la coppia codice PdR - ID Misuratore non è valida (ad esempio, il codice PdR non esiste oppure la coppia codice PdR - ID Misuratore non è congruente oppure il codice PdR è posizionato in altra ubicazione - comune o provincia).

8.8 Infine, circa i dati tecnici di impianto, l'Autorità concorda con i partecipanti al Gruppo di lavoro sul fatto che non sia necessario inserire tra i dati minimi anche l'impegno giornaliero (espresso in Smc/giorno) ed il prelievo annuo previsto (espresso in Smc); di ciò si terrà conto nella revisione in corso del Testo integrato della qualità dei servizi gas.

Spunto di consultazione Q.5: Preventivazione lavori

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di preventivazione lavori? Se no, per quali motivi?

Quali ritenete essere le condizioni per le quali un utente si possa definire "accreditato"?

Esecuzione lavori

8.9 Per quanto riguarda il flusso relativo alla prestazione di esecuzione di lavori semplici, in linea con quanto presentato in tema di preventivazione lavori, si propone la seguente sequenza minima:

- 1) trasmissione al distributore della richiesta di esecuzione lavori da preventivo: tramite PEC l'utente invia al distributore la richiesta di esecuzione lavori da preventivo; la mail ha in allegato il file in formato Excel o equivalente che contiene la richiesta di esecuzione lavori;
- 2) ricezione della richiesta dell'utente e verifica ammissibilità della stessa: si conferma quanto già esposto al precedente flusso;
- 3) trasmissione della data di avvio dei lavori definita con il richiedente l'esecuzione lavori: tramite PEC ed allegato in formato Excel o equivalente, il distributore provvede ad inviare all'utente la data di avvio lavori; su questo punto le associazioni dei distributori e dei venditori si sono dette non concordi, poiché ritengono che l'impatto superi i benefici attesi;
- 4) trasmissione dell'esito della richiesta all'utente: il distributore provvede ad inviare l'esito della richiesta tramite PEC, allegando l'esito in formato Excel

o equivalente e specificando altresì, nel caso di realizzazione di nuovo PdR, il codice PdR del punto di riconsegna creato, se non comunicato precedentemente.

8.10 Per quanto concerne la semantica, si propongono i seguenti dati minimi:

- 1) trasmissione al distributore della richiesta lavori da preventivo:
 - (i) codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale);
 - (ii) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (iii) codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale);
 - (iv) codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale);
 - (v) codice pratica preventivo a fronte del quale si richiede l'esecuzione del lavoro (assegnato dal distributore);
 - (vi) anagrafica cliente finale per appuntamento, ossia cognome e nome o ragione sociale cliente finale e recapito telefonico;
 - (vii) dichiarazione di realizzazione delle opere necessarie (SI/NO);
- 2) ricezione della richiesta dell'utente e verifica ammissibilità della stessa:
 - (i) codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale);
 - (ii) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (iii) codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale);
 - (iv) codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale);
 - (v) codice causale inammissibilità richiesta;
 - (vi) motivazione inammissibilità (da allegare in caso in formato Pdf);
- 3) trasmissione della data di avvio dei lavori all'utente:
 - (i) codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale);
 - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale);
 - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale);
 - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
 - (vi) codice pratica preventivo a fronte del quale si richiede l'esecuzione del lavoro;
 - (vii) data inizio lavori;
- 4) trasmissione dell'esito della richiesta all'utente:
 - (i) codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale);
 - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale);
 - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale);
 - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
 - (vi) esito (positivo/negativo);
 - (vii) data chiusura lavori;
 - (viii) codice PdR;
 - (ix) indennizzo (SI/NO);
 - (x) corrispettivo indennizzo (solo se SI al precedente punto ix).

L'Autorità concorda con la posizione espressa dalle associazioni dei distributori e dei venditori circa la gestione diretta, da parte del distributore, del rapporto con il cliente finale qualora si verificano problematiche di carattere tecnico/operativo (ad esempio, opere edili, scavi a carico del cliente finale), che possano causare lo slittamento della chiusura lavori, senza che il venditore ne sia informato. E' utile ricordare, a tal proposito, che l'articolo

48.4 del vigente Testo integrato della qualità dei servizi gas stabilisce che “nel caso in cui per l’esecuzione delle prestazioni di cui ai precedenti Articoli 37 e 38 siano necessari lavori da realizzarsi a cura del cliente e lo stesso debba richiedere atti quali concessioni, autorizzazioni o servitù e tali lavori e atti siano stati tutti indicati nel preventivo di cui al precedente articolo 36, il tempo per l’effettuazione di dette prestazioni decorre dalla data di comunicazione di ultimazione dei lavori e di consegna di detti atti”.

8.11 Con riferimento alla causale di inammissibilità della richiesta, si propone la seguente caratterizzazione:

- a) errori formali:
 - (i) il *template* (formato file e/o tracciato) utilizzato non è congruo;
 - (ii) il tipo dato non è corrispondente al formato definito;
- b) errori di completezza: i campi obbligatori non sono stati compilati;
- c) errori sostanziali:
 - (i) il codice pratica preventivo, a fronte del quale si richiede l’esecuzione del lavoro, non esiste;
 - (ii) il codice pratica preventivo è riferito ad un preventivo scaduto;
 - (iii) il mancato rispetto dell’accordo tra le parti o il mancato pagamento della prestazione in assenza di accordo tra le parti; l’introduzione di quest’ultima casistica è stata richiesta dalle associazioni dei distributori e dei venditori per tener conto delle modalità di accettazione del preventivo, definite dal distributore secondo quanto disciplinato dal Testo integrato della qualità dei servizi gas sia alla definizione “accettazione del preventivo” che all’articolo 37.1, dove si dice che “il tempo di esecuzione di lavori semplici è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del distributore dell’accettazione del preventivo comunicata dal cliente e la data di completamento del lavoro richiesto”. Poiché attualmente le modalità di accettazione sono differenziate, bisogna considerare che diversi distributori si sono organizzati subordinando l’accettazione del preventivo al suo effettivo pagamento, così che la data di accettazione del preventivo viene a coincidere con la data di ricevimento del pagamento dello stesso da parte del distributore. Mentre, per coloro che hanno individuato altre modalità di accettazione del preventivo, tale data può coincidere con la data della PEC contenente la richiesta di esecuzione lavori e, nel caso di utilizzo di sistemi evoluti, con la data nella quale l’utente inserisce i dati a sistema.

Spunto di consultazione Q.6: Esecuzione lavori

Condividete le proposte dell’Autorità in tema di esecuzione lavori? Se no, per quali motivi?

Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale

8.12 Per quanto concerne il flusso inerente la prestazione di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, sempre in linea con quanto esposto in precedenza, si propone la seguente sequenza minima:

- 1) trasmissione al distributore della richiesta di disattivazione della fornitura: tramite PEC l'utente invia al distributore la richiesta di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale; con riferimento all'articolo 40.1 del vigente Testo integrato della qualità dei servizi gas, la data di ricevimento da parte del distributore della richiesta di disattivazione della fornitura è la data della PEC inviata dall'utente; mentre, in caso di utilizzo di strumenti evoluti, è la data nella quale l'utente inserisce i dati a sistema;
- 2) ricezione della richiesta dell'utente e verifica ammissibilità della stessa: si conferma quanto già esposto in precedenza;
- 3) trasmissione della data di appuntamento fissata con il richiedente: tramite PEC ed allegato in formato Excel o equivalente, il distributore provvede ad inviare all'utente la data dell'appuntamento, la fascia oraria fissata e la tipologia di appuntamento (l'oggetto della PEC recherà la dicitura "Appuntamento fissato per disattivazione – Codice Pratica Utente"); su questo scambio informativo, proposto al Gruppo di lavoro, i partecipanti hanno espresso un parere negativo, in linea con i precedenti per analogo argomento, mentre l'Autorità lo ritiene utile nell'ottica di una maggiore informazione dell'utente che è poi colui che tiene il rapporto contrattuale con il cliente finale;
- 4) trasmissione dell'esito della richiesta all'utente: il distributore provvede ad inviare l'esito della richiesta tramite PEC ed allegato in formato Excel o equivalente.

8.13 Circa la responsabilità del mancato appuntamento, l'Autorità concorda con la seguente soluzione, proposta dalle associazioni dei distributori e dei venditori:

- a) qualora sia per causa esercente, a conferma di quanto già prospettato, il distributore stesso provvede a fissare un nuovo appuntamento e comunica all'utente gli estremi del nuovo appuntamento, utilizzando la PEC con allegato in formato Excel o equivalente (riportando nell'oggetto della PEC la dicitura "Secondo appuntamento fissato per disattivazione – Codice Pratica Utente, Causa Distributore");
- b) qualora sia per causa cliente finale, ai sensi del Codice di rete, il distributore comunica il mancato intervento all'utente entro cinque giorni lavorativi successivi al mancato intervento stesso, indicando le cause del mancato intervento di chiusura o rimozione del gruppo di misura e se sussiste la possibilità di procedere con un intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna; tali informazioni saranno riportate in una PEC con allegato in formato Excel o equivalente (riportando nell'oggetto della PEC la dicitura "Mancato intervento – Codice Pratica Utente, Causa Cliente Finale").

8.14 Per quanto concerne la semantica, si propongono i seguenti dati minimi:

- 1) trasmissione al distributore della richiesta di disattivazione su richiesta del cliente finale:
 - (i) codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale);
 - (ii) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (iii) codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale);
 - (iv) codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale);
 - (v) codice PdR;
 - (vi) ID Misuratore;

- (vii) anagrafica cliente finale per appuntamento, ossia cognome e nome o ragione sociale cliente finale e recapito telefonico;
- 2) ricezione della richiesta dell'utente e verifica ammissibilità della stessa:
 - (i) codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale);
 - (ii) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (iii) codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale);
 - (iv) codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale);
 - (v) codice causale inammissibilità richiesta;
 - (vi) motivazione inammissibilità (da allegare in caso in formato Pdf);
 - 3) trasmissione della data di appuntamento fissata con il richiedente la disattivazione:
 - (i) codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale);
 - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale);
 - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale);
 - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
 - (vi) data e fascia oraria per intervento;
 - (vii) tipologia di appuntamento (Personalizzato/no);
 - (viii) causale Appuntamento (Primo appuntamento/Secondo appuntamento e Causa Cliente/Causa Distributore);
 - 4) trasmissione dell'esito della richiesta all'utente:
 - (i) codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale);
 - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale);
 - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale);
 - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
 - (vi) esito (positivo, negativo);
 - (vii) codice PdR;
 - (viii) ID Misuratore;
 - (ix) stato PdR (rimosso, sigillato);
 - (x) lettura di intervento;
 - (xi) data intervento;
 - (xii) indennizzo (SI/NO);
 - (xiii) corrispettivo indennizzo (solo se SI al precedente punto xii).

8.15 Con riferimento alla causale di inammissibilità della richiesta, si propone infine la seguente caratterizzazione:

- a) errori formali:
 - (i) il *template* (formato file e/o tracciato) utilizzato non è congruo;
 - (ii) il tipo dato non è corrispondente al formato definito;
- b) errori di completezza: i campi obbligatori non sono stati compilati;
- c) errori sostanziali:
 - (i) la tipologia di richiesta non è coerente con lo stato del PdR (ad esempio, PdR è già stato rimosso o sigillato);
 - (ii) la coppia codice PdR - ID Misuratore non è valida (ad esempio, il codice PdR non esiste oppure la coppia codice PdR - ID Misuratore non è congruente).

Spunto di consultazione Q.7: Disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale

Condividete le proposte dell’Autorità in tema di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale? Se no, per quali motivi?

Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

8.16 Per quanto concerne il flusso inerente la prestazione di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità, si ritiene di poter confermare, previa sostituzione della dicitura “disattivazione” con “riattivazione”, la stessa sequenza minima del flusso precedentemente trattato per la prestazione di disattivazione della fornitura, nonché i contenuti minimi e le causali di ammissibilità.

Spunto di consultazione Q.8: Riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità

Condividete le proposte dell’Autorità in tema di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità? Se no, per quali motivi?

Attivazione della fornitura

8.17 In considerazione della pluralità di casistiche possibili per la prestazione di attivazione di impianti nuovi, si è pensato di semplificare la trattazione individuando i seguenti flussi:

- a) richiesta di attivazione della fornitura, ricezione della documentazione completa e accertamento documentale con esito positivo/negativo;
- b) richiesta di attivazione della fornitura, ricezione della documentazione minima e accertamento documentale impedito;
- c) richiesta di attivazione della fornitura e mancata ricezione della documentazione entro 90 giorni.

8.18 Per quanto concerne il processo, per il flusso di cui alla lettera a) del precedente paragrafo si propone la seguente sequenza minima:

- 1) trasmissione al distributore della richiesta di attivazione della fornitura: tramite PEC l’utente invia al distributore la richiesta di attivazione della fornitura e la data di ricevimento della richiesta presentata dal cliente finale, che serve al distributore qualora si verifichi la casistica prevista dall’articolo 16.12 della deliberazione dell’Autorità 18 marzo 2004, n. 40/04 (di seguito: deliberazione n. 40/04); se disponibile, l’utente indica altresì il codice univoco del punto di riconsegna oppure, altrimenti, i riferimenti necessari all’identificazione del punto di riconsegna stesso (come successivamente specificati al paragrafo riguardante la semantica). In termini di semantica, si potrebbero anche aggiungere, come suggerito dalle associazioni dei distributori e dei venditori, tutti i dati e le dichiarazioni di cui all’articolo 13.3 della deliberazione dell’Autorità 29 luglio 2004, n. 138/04;
- 2) ricezione della richiesta dell’utente e verifica ammissibilità della stessa: per questo scambio informativo, oltre alla verifica del rispetto dei criteri di ammissibilità, si propone di introdurre l’obbligo per il distributore di verificare se l’impianto a cui la richiesta si riferisce è soggetto ad accertamento o meno. Su tale punto le associazioni dei distributori e dei

venditori non concordano, poiché ritengono che la responsabilità di dichiarare se l'impianto è soggetto ad accertamento documentale o meno sia del cliente finale, che lo può fare avvalendosi delle informazioni ricevute dal proprio installatore/progettista (le modalità, poi, secondo le quali tale informazione perviene al distributore, al momento, è frutto di pratiche aziendali che variano da azienda ad azienda); l'Autorità ritiene, invece, che il cliente finale non sia nelle condizioni di effettuare tale scelta. Tramite PEC il distributore trasmette tempestivamente all'utente l'esito della verifica di ammissibilità della richiesta presentata, sia in caso positivo che negativo, unitamente alle informazioni necessarie ovvero:

- a) il codice del punto di riconsegna (se non già in possesso del richiedente) o, in alternativa, il codice identificativo attribuito dal distributore alla richiesta;
 - b) il recapito al quale il cliente finale deve inviare o consegnare la documentazione;
- 3) trasmissione della data di ricezione della documentazione all'utente: tramite PEC il distributore provvede ad inviare all'utente la data di ricezione della documentazione da sottoporre ad accertamento documentale; questo scambio informativo potrebbe essere utile per l'utente in quanto, ai sensi dell'articolo 16.10 della deliberazione n. 40/04, dall'1 aprile 2007 il computo del tempo di attivazione parte dalla data di ricevimento della documentazione minima;
 - 4) trasmissione dell'esito negativo della verifica di completezza della documentazione: il distributore effettua un'analisi preliminare della documentazione pervenuta al fine di verificare formalmente la completezza della stessa e solo in caso di esito negativo, tramite PEC, trasmette tempestivamente al venditore il dettaglio dei dati mancanti. Si evidenzia che, ai sensi della deliberazione n. 40/04, tale comunicazione blocca il computo del tempo di attivazione fino al momento in cui il distributore riceverà nuovamente la documentazione da sottoporre ad accertamento. La mail ha in allegato il file in formato Excel o equivalente che contiene l'informazione inerente il dato mancante oppure, in alternativa, il file in formato pdf della comunicazione inviata al cliente finale, come previsto dall'articolo 16.7, lettera g), della deliberazione n. 40/04;
 - 5) trasmissione dell'esito dell'accertamento documentale: il distributore provvede ad inviare tempestivamente all'utente l'informazione di avvenuto accertamento documentale e di esito dello stesso; in caso di esito positivo, è necessario un ulteriore scambio informativo inerente l'attivazione della fornitura. Inoltre, sempre tramite PEC ed allegati, il distributore trasmette tempestivamente all'utente, ai sensi dell'articolo 16.13 della deliberazione n. 40/04, la comunicazione inerente l'avvenuta sospensione della fornitura a causa di segnalazione da parte dell'installatore dell'esito negativo delle prove di sicurezza e funzionalità, eseguite successivamente all'attivazione della fornitura.

8.19 Per il flusso relativo alla prestazione di attivazione della fornitura di impianti nuovi di cui al paragrafo 8.17, lettera b), si propone la stessa sequenza minima esplicitata ai punti da 1) a 4) del precedente paragrafo; mentre per l'ultimo scambio informativo, il passaggio numero 5), riguardante l'esito dell'accertamento documentale, si prevede che il distributore trasmetta all'utente tramite PEC l'informazione di accertamento documentale impedito e proceda secondo quanto stabilito dall'articolo 16.11 della deliberazione n. 40/04. Ne

consegue la necessità di un ulteriore scambio informativo inerente l'esito dell'attivazione della fornitura.

8.20 Per il flusso relativo alla prestazione di attivazione della fornitura di impianti nuovi di cui al paragrafo 8.17, lettera c), si propone la stessa sequenza minima esplicitata ai punti 1) e 2) del precedente paragrafo, poiché il flusso si conclude con la comunicazione di annullamento della richiesta di attivazione della fornitura all'utente; infatti, ai sensi dell'articolo 16.12 della deliberazione n. 40/04, trascorsi 90 giorni solari dalla data di ricevimento da parte del venditore della richiesta di attivazione della fornitura, qualora non sia pervenuta al distributore la documentazione minima (prevista dall'articolo 16.10 della deliberazione n. 40/04), il distributore provvede a trasmettere tempestivamente all'utente, tramite PEC, l'informazione di mancata ricezione della documentazione da parte del cliente finale e di annullamento della pratica di attivazione.

8.21 Per quanto concerne la semantica, si propongono i seguenti dati minimi:

- 1) trasmissione al distributore della richiesta di attivazione della fornitura:
 - (i) codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale);
 - (ii) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (iii) codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale);
 - (iv) codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale);
 - (v) data ricevimento richiesta di attivazione da parte dell'utente;
 - (vi) codice PdR (se già disponibile);
 - (vii) ID Misuratore (se già installato);
 - (viii) anagrafica cliente finale per appuntamento, ossia cognome e nome o ragione sociale cliente finale e recapito telefonico;
 - (ix) se il gruppo di misura non è stato ancora installato, i dati relativi all'ubicazione della fornitura (toponimo, nome strada, numero civico, CAP, codice ISTAT comune, comune, provincia);
- 2) ricezione della richiesta dell'utente e verifica ammissibilità della stessa:
 - (i) codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale);
 - (ii) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (iii) codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale);
 - (iv) codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale);
 - (v) codice PdR;
 - (vi) recapito al quale il cliente finale deve inviare o consegnare la documentazione;
 - (vii) esito verifica ammissibilità (positiva/negativa);
 - (viii) codice causale inammissibilità richiesta (in caso di esito negativo);
 - (ix) motivazione inammissibilità (in caso di esito negativo, da allegare in formato Pdf);
- 3) trasmissione della data di ricezione della documentazione all'utente:
 - (i) codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale);
 - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale);
 - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale);
 - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
 - (vi) data ricevimento documentazione da parte del cliente finale;

- 4) trasmissione dell'esito negativo della verifica di completezza della documentazione:
 - (i) codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale);
 - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale);
 - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale);
 - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
 - (vi) codice PdR;
 - (vii) documentazione mancante o irregolare;
 - (viii) eventuali note (da allegare in pdf);
 - (ix) comunicazione inviata al cliente finale (da allegare in formato pdf, se preferito in alternativa ai precedenti vii e viii);
- 5) trasmissione dell'esito dell'accertamento documentale:
 - (i) codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale);
 - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale);
 - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale);
 - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
 - (vi) codice PdR;
 - (vii) data accertamento documentale;
 - (viii) esito (positivo/negativo/impedito);
- 6) trasmissione dell'esito dell'attivazione della fornitura:
 - (i) codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale);
 - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale);
 - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale);
 - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
 - (vi) codice PdR;
 - (vii) ID Misuratore;
 - (viii) esito (positivo/negativo);
 - (ix) data attivazione fornitura;
 - (x) indennizzo (SI/NO);
 - (ix) corrispettivo indennizzo (solo se SI al precedente punto x).
- 7) trasmissione della sospensione della fornitura (ai sensi dell'articolo 16.13 della deliberazione n. 40/04):
 - (i) codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale);
 - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale);
 - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale);
 - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
 - (vi) codice PdR;
 - (vii) ID Misuratore;
 - (viii) data sospensione fornitura;
 - (ix) comunicazione inviata al cliente finale (da allegare in formato pdf);
- 8) trasmissione dell'annullamento della richiesta di attivazione della fornitura all'utente:
 - (i) codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale);

- (ii) codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale);
- (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale);
- (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
- (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
- (vi) codice PdR;
- (vii) data annullamento richiesta;
- (viii) causale annullamento;
- (ix) eventuali note.

8.22 Con riferimento alla causale di inammissibilità della richiesta, si propone la seguente caratterizzazione:

- a) errori formali:
 - (i) il *template* (formato file e/o tracciato) utilizzato non è congruo;
 - (ii) il tipo dato non è corrispondente al formato definito;
- b) errori di completezza: i campi obbligatori non sono stati compilati;
- c) errori sostanziali:
 - (i) la richiesta non è compatibile da un punto di vista tecnico con le caratteristiche della rete di distribuzione;
 - (ii) la tipologia di richiesta non è coerente con lo stato del PdR;
 - (iii) il codice PdR (naturalmente, qualora sia già presente nella richiesta dell'utente) e l'ubicazione della fornitura non sono congruenti.

Spunto di consultazione Q.9: Attivazione della fornitura

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di attivazione della fornitura? Se no, per quali motivi?

Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale

8.23 Per quanto concerne il flusso relativo alla prestazione di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, si propone la seguente sequenza minima:

- 1) trasmissione al distributore della richiesta di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale: tramite PEC ed allegato in formato Excel o equivalente, l'utente invia al distributore la richiesta e l'eventuale preferenza del cliente finale per la verifica in laboratorio;
- 2) ricezione della richiesta dell'utente e verifica ammissibilità della stessa: tramite PEC ed allegato in formato Excel o equivalente, il distributore, anche in caso di richiesta ammissibile, invia una comunicazione all'utente in cui indica la data dell'ultima verifica effettuata sul gruppo di misura in oggetto ed il preventivo dei costi, ai sensi di quanto disposto dall'Autorità ed in coerenza con quanto pubblicato sul proprio sito;
- 3) trasmissione al distributore della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale: con riferimento all'articolo 43.1 del vigente Testo integrato della qualità dei servizi gas la data di ricevimento da parte del distributore della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura è la data della PEC inviata dall'utente; mentre, in caso di utilizzo di strumenti evoluti, è la data nella quale l'utente inserisce i dati a sistema;
- 4) trasmissione della data di appuntamento fissata con il richiedente la verifica del gruppo di misura: tramite PEC ed allegato in formato Excel o

equivalente, il distributore provvede ad inviare all'utente la data appuntamento e la fascia oraria fissata (l'oggetto della PEC recherà la dicitura "Appuntamento fissato per verifica - Codice Pratica Utente");

- 5) trasmissione della comunicazione che la verifica del gruppo di misura sarà effettuata in laboratorio: in caso di impossibilità a procedere in loco, tramite PEC ed allegato in formato Excel o equivalente, il distributore provvede ad inviare all'utente l'informazione inerente la necessità di proseguire la verifica in laboratorio (nel rispetto delle tempistiche stabilite all'articolo 43.4 del Testo integrato della qualità dei servizi gas), insieme al nominativo ed al recapito della persona responsabile della verifica per conto del distributore, nonché ai tempi previsti;
- 6) trasmissione del resoconto della verifica all'utente: tramite PEC ed allegato in formato Excel o equivalente, il distributore provvede ad inviare all'utente il resoconto della verifica ed, in caso di ricorso ad un laboratorio qualificato, le cause.

8.24 Per quanto concerne la semantica, si propongono i seguenti dati minimi:

- 1) trasmissione al distributore della richiesta di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale:
 - (i) codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale);
 - (ii) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (iii) codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale);
 - (iv) codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale);
 - (v) codice PdR;
 - (vi) ID Misuratore;
 - (vii) tipologia di utenza (ossia calibro del gruppo di misura, se disponibile);
 - (viii) anno di fabbricazione del gruppo di misura (se disponibile);
 - (ix) anagrafica cliente finale per appuntamento, ossia cognome e nome o ragione sociale cliente finale e recapito telefonico;
 - (x) preferenza per la verifica in laboratorio (eventuale);
- 2) ricezione della richiesta dell'utente e verifica ammissibilità della stessa:
 - a) con esito positivo:
 - (i) codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale);
 - (ii) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (iii) codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale);
 - (iv) codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale);
 - (v) codice PdR;
 - (vi) ID Misuratore;
 - (vii) tipologia di utenza;
 - (viii) anno di fabbricazione del gruppo di misura;
 - (ix) data ultima verifica;
 - (x) costo della verifica (da allegare in formato Pdf);
 - b) con esito negativo:
 - (i) codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale);
 - (ii) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (iii) codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale);
 - (iv) codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale);
 - (v) codice causale inammissibilità richiesta;
 - (vi) motivazione inammissibilità (da allegare in formato Pdf);

nel caso in cui la richiesta, pur non ammissibile, contenga le informazioni necessarie a determinare il costo della verifica:

- (vii) data ultima verifica;
- (viii) costo della verifica (da allegare in formato Pdf);

- 3) trasmissione al distributore della conferma della richiesta di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale:
 - (i) codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale);
 - (ii) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (iii) codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale);
 - (iv) codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale);
 - (v) codice PdR;
 - (vi) ID Misuratore;
 - (vii) conferma verifica (positiva/negativa);
- 4) trasmissione della data di appuntamento fissata con il richiedente la verifica del gruppo di misura:
 - (i) codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale);
 - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale);
 - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale);
 - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
 - (vi) data e fascia oraria per intervento;
 - (vii) causale Appuntamento (Primo appuntamento/Secondo appuntamento e Causa Cliente/Causa Distributore);
- 5) trasmissione della comunicazione che la verifica del gruppo di misura sarà effettuata in laboratorio:
 - (i) codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale);
 - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale);
 - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale);
 - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
 - (vi) codice PdR;
 - (vii) ID Misuratore;
 - (viii) stima dei tempi previsti per l'effettuazione della verifica;
 - (ix) nominativo e recapito della persona responsabile;
- 6) trasmissione del resoconto della verifica all'utente:
 - (i) codice univoco prestazione (in base a codifica nazionale);
 - (ii) codice identificativo mittente (P.IVA, ragione sociale);
 - (iii) codice identificativo destinatario (P.IVA, ragione sociale);
 - (iv) codice pratica utente (alfanumerico);
 - (v) codice pratica distributore (alfanumerico);
 - (vi) codice PdR;
 - (vii) ID Misuratore;
 - (viii) esito (positivo/negativo);
 - (ix) verifica laboratorio (SI/NO);
 - (x) cause necessità verifica laboratorio (solo se SI al precedente punto ix);
 - (xi) data intervento;
 - (xii) sostituzione gruppo di misura (SI/NO);

- (xiii) data sostituzione gruppo di misura (solo se SI al precedente punto xii)
- (xiv) costo intervento;
- (xv) resoconto verifica e altra documentazione prevista dalla normativa tecnica (da allegare in formato Pdf).

8.25 Con riferimento alla causale di inammissibilità della richiesta, si propone la seguente caratterizzazione:

- a) errori formali:
 - (i) il *template* (formato file e/o tracciato) utilizzato non è congruo;
 - (ii) il tipo dato non è corrispondente al formato definito;
- b) errori di completezza: i campi obbligatori non sono stati compilati;
- c) errori sostanziali:
 - (i) la tipologia di richiesta non è coerente con lo stato del gruppo di misura (ad esempio, il PdR risulta rimosso);
 - (ii) la coppia codice PdR - ID Misuratore non è valida (ad esempio, il codice PdR non esiste oppure la coppia codice PdR - ID Misuratore non è congruente).

Spunto di consultazione Q.10: Verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale? Se no, per quali motivi?

9. Altre proposte in tema di standard di comunicazione

9.1 Durante le attività del Gruppo di lavoro sono emerse altre tematiche sulle quali l'Autorità intende formulare proposte da sottoporre a consultazione. Peraltro, su alcune di queste le associazioni dei distributori e dei venditori di gas hanno espresso la loro posizione inviando agli uffici dell'Autorità una nota congiunta interassociativa, datata 4 febbraio 2008, che verrà sinteticamente ripresa nel seguito per ciascuno degli argomenti trattati.

La definizione dell'appuntamento con il cliente finale

9.2 Uno degli argomenti più rilevanti concerne la responsabilità della definizione dell'appuntamento, tema fondamentale al raggiungimento degli obiettivi individuati al precedente capitolo 3. La ricognizione effettuata dagli uffici dell'Autorità, riportata in sintesi nel primo documento per la consultazione, può costituire un punto di partenza per un primo stato dell'arte sul tema, anche se, ad oggi, la situazione potrebbe aver subito delle modifiche. I distributori interpellati prevedevano, nel 2006, la possibilità di fissare un appuntamento contestualmente alla richiesta di servizio nel 41% delle occasioni di contatto con società venditrici prevalenti¹ e nel 33% con società non prevalenti. Inoltre, è risultata ancora estremamente diffusa la prassi secondo cui, quando è necessario un sopralluogo o un intervento sul misuratore del cliente finale, la società di vendita lascia

¹ Si intende con "prevalente" la società con la quale si condivide il maggior numero di punti di riconsegna del gas ai clienti finali.

l'incombenza di gestione dell'intera prestazione al distributore (Vedi i grafici² 1 e 2).

Grafico 1 – Modalità di pianificazione appuntamenti con il cliente finale per classe dimensionale societaria (Distributori)

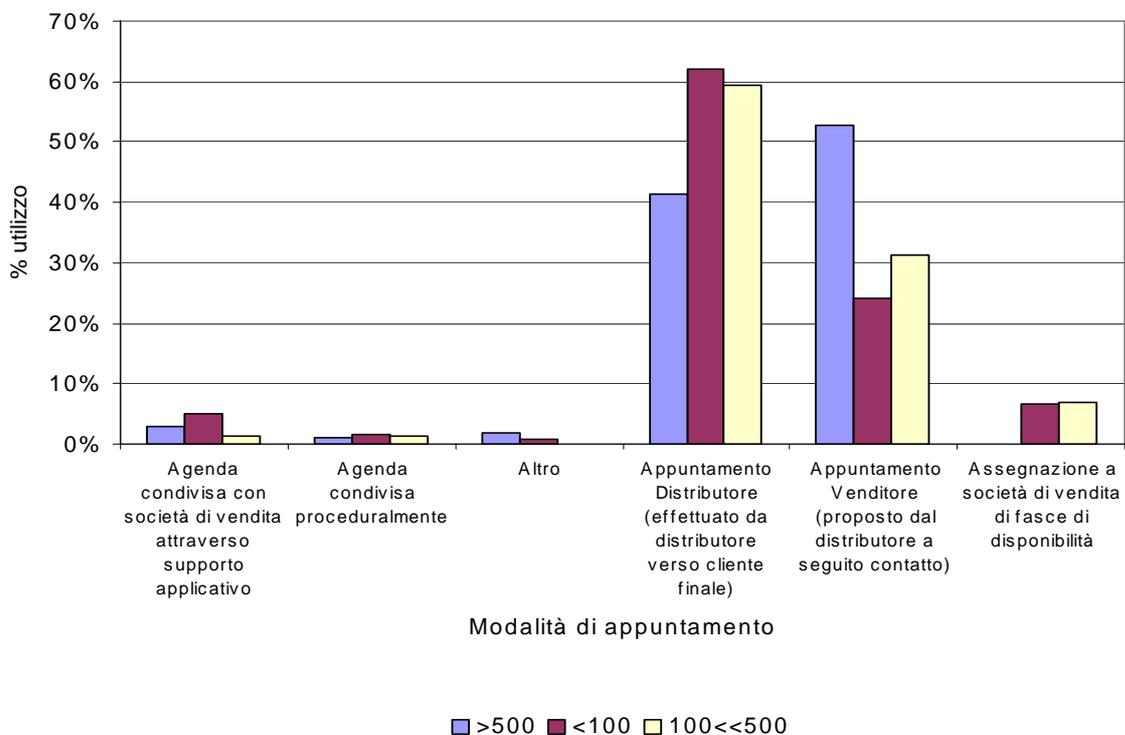
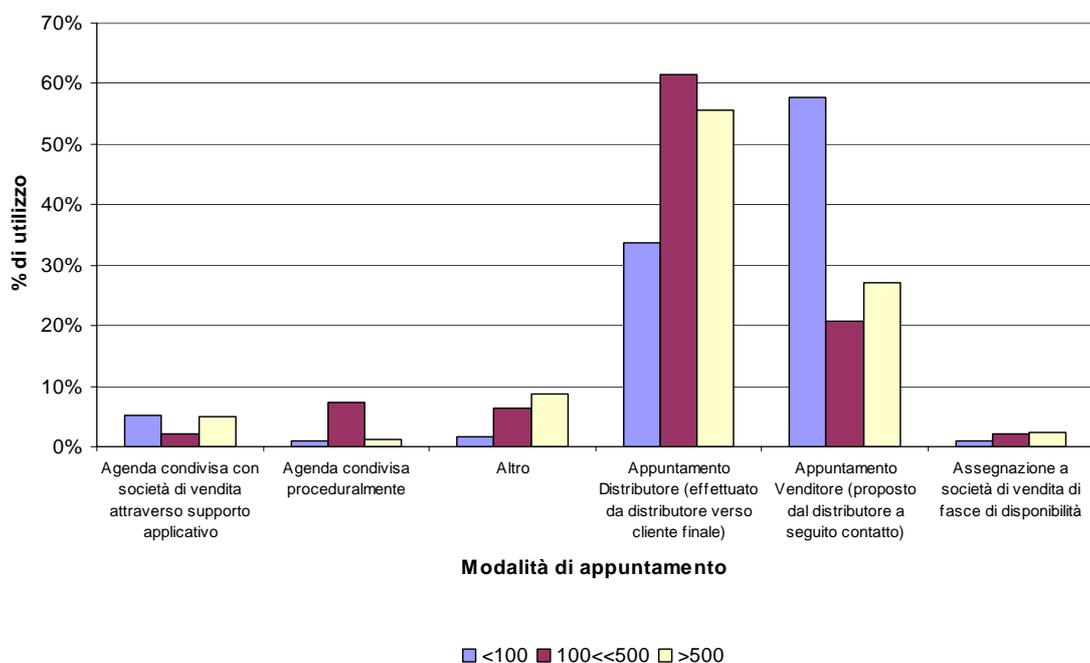


Grafico 2 – Modalità di pianificazione appuntamenti con il cliente finale per classe dimensionale societaria (Venditori)



² I grafici presentano le percentuali di utilizzo delle diverse modalità di fissazione dell'appuntamento con il cliente finale, per classe dimensionale dell' esercente, ossia per punti di riconsegna serviti (considerando tre classi: minore di 100, tra 100 e 500 e maggiore di 500).

- 9.3 Nel secondo documento per la consultazione, l’Autorità ha avanzato delle proposte su questo argomento, ritenuto imprescindibile per favorire l’apertura del mercato, la non discriminazione di trattamento e l’efficienza nell’evasione delle richieste di prestazione avanzate dai clienti finali. Si era quindi proposta la possibilità di offrire in modo non discriminatorio e trasparente, insieme all’opzione minima, una soluzione tecnologicamente più evoluta, purché fosse resa accessibile attraverso tale modalità anche l’agenda degli appuntamenti per l’esecuzione delle prestazioni di cui al Testo integrato della qualità dei servizi gas. Come si legge nella Relazione AIR, molti dei soggetti che hanno preso parte alla consultazione hanno evidenziato le criticità connesse alla soluzione individuata ed hanno proposto di inserire questo tema negli argomenti da approfondire nel Gruppo di lavoro.
- 9.4 Grazie alla sempre più netta distinzione delle responsabilità e delle competenze attribuite a ciascun soggetto della filiera gas (per quest’argomento si rimanda anche a quanto presentato nel primo documento per la consultazione al paragrafo intitolato “L’organizzazione e la gestione dei processi”), la maggioranza delle società ha modificato la propria organizzazione nel seguente modo:
- a) i venditori si sono dotati di *call center*, sportelli fisici e/o web, per interagire direttamente con i clienti finali, specializzandosi così in relazioni di tipo “*Business to Consumer*”;
 - b) i distributori hanno creato strutture finalizzate soprattutto al rapporto con i venditori, dedicandosi principalmente a relazioni di tipo “*Business to Business*”.
- 9.5 Ad oggi, sulla base dell’ulteriore ricognizione effettuata e degli elementi raccolti dal Gruppo di lavoro, le prassi operative maggiormente diffuse in tema di gestione degli appuntamenti si possono ricondurre alle seguenti due tipologie:
- a) *Slot Declaration*, in cui il distributore dichiara degli intervalli temporali di disponibilità per la fissazione di un appuntamento ed il venditore seleziona quello di proprio interesse in relazione alla prestazione richiesta;
 - b) *Booking on line*, in cui il distributore mette a disposizione del venditore un sistema di prenotazione in tempo reale dell’appuntamento, con possibilità di ricezione dell’esito (conferma piuttosto che rifiuto) da parte del distributore.
- 9.6 La soluzione esposta alla lettera b) del precedente paragrafo è quella che abilita la cosiddetta “*one call solution*”, la quale si configura come la scelta che, da un lato, massimizza la qualità del servizio percepita dal cliente (che deve chiamare una volta sola per risolvere un problema), dall’altro minimizza il costo complessivo di processo, in quanto favorisce l’eliminazione di attività ridondanti, come la richiamata da parte di un soggetto diverso da quello contattato dal cliente finale, evitando così la duplicazione delle strutture organizzative dedicate al contatto con il consumatore.
- 9.7 L’Autorità ritiene plausibile assegnare la responsabilità della definizione dell’appuntamento alla società di vendita (o all’utente del servizio di distribuzione, per conto del venditore quando i due soggetti non coincidono) qualora il distributore abbia reso disponibile l’accesso ad uno strumento evoluto di tipo AtoA o applicazione internet per la definizione dell’appuntamento con il cliente finale in tempo reale. In tal caso, si propone che il venditore sia vincolato all’utilizzo del sistema implementato dalla controparte e sia tenuto a fissare tempestivamente (entro due giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta, in

linea con l'obbligo di tempestività previsto per la trasmissione delle richieste al distributore) l'appuntamento con il cliente finale, per non sottrarre giorni dal tempo massimo vigente per l'esecuzione della prestazione richiesta.

- 9.8 Il Gruppo di lavoro si è espresso a favore di soluzioni abilitanti la “*one call solution*”, considerata l'ottimo per il cliente finale, gestibile sia in caso di *upload* massivo delle richieste che in caso di singolo inserimento. Infatti, le società di vendita considerano un valore aggiunto la possibilità di scegliere tra le due alternative, ossia tra caricamento massivo delle richieste e caricamento singolo, particolarmente quando si verificano delle situazioni di emergenza, come ultimamente in tema di richieste di verifica del gruppo di misura da parte dei clienti finali. In un caso, il venditore può prendere la telefonata del cliente ed in tempo reale fissare un appuntamento, nell'altro potrebbe caricare in un primo momento le richieste a sistema e gestirle successivamente, una ad una, chiamando il cliente e fissando l'appuntamento. Qualche partecipante al tavolo ha avanzato l'ipotesi che, fatto l'*upload* del file, il venditore ricollegandosi al sistema del distributore, dopo un congruo tempo utile anche alle verifiche di ammissibilità delle richieste, possa trovare l'elenco delle richieste accettate con accanto gli *slot* già fissati dal distributore. In diversi si sono detti in disaccordo con tale proposta, anche in ragione dell'onerosa gestione degli *slot* che dovessero liberarsi in modo del tutto casuale.
- 9.9 Dal Gruppo di lavoro è emerso che diverse società di distribuzione hanno già approntato delle soluzioni (si riveda anche quanto riportato al precedente capitolo inerente la prassi operativa), fruibili spesso tramite un portale web. Ad oggi, però, non esiste in letteratura una definizione completa delle funzionalità di un portale web, ossia non sono stati individuati degli standard evoluti da organismi, per così dire, “certificatori”. Pertanto, appare indispensabile indicare alcuni requisiti minimi per poter dichiarare “idoneo” un sistema di tal genere. Si propone, pertanto, di considerare strumento idoneo un portale web, ma anche un AtoA o applicazione internet, che permetta di:
- a) inserire la richiesta di prestazione;
 - b) visualizzare l'accettazione o il rifiuto della richiesta da parte del distributore (con indicazione della causa);
 - c) accedere, una volta accettata la richiesta, all'agenda per definire in tempo reale l'appuntamento con il cliente finale;
 - d) monitorare lo stato di avanzamento della prestazione;
 - e) effettuare *upload* e *download* anche massivi, in diversi formati (ad esempio, XML, Excel, CSV), contenenti le informazioni di interesse.

Naturalmente, tali scambi informativi dovranno avvenire nel rispetto delle regole proposte nel precedente capitolo, che affronta la tematica della standardizzazione per ciascuna prestazione di ambito. Il sistema dovrà, altresì, essere configurato in modo tale da garantire un accesso sicuro e tracciato.

- 9.10 L'Autorità auspica che l'individuazione dei requisiti minimi possa favorire la diffusione di un elevato grado di omogeneità degli strumenti messi a disposizione dai distributori e vede l'opzione AtoA, attualmente in uso solo tra società appartenenti allo stesso gruppo, come l'obiettivo a cui tendere, poichè l'integrazione applicativa produce la massima efficienza ed efficacia nei confronti dei clienti finali, minimizza i costi operativi per entrambi gli attori ed elimina le discriminazioni.

9.11 Pur essendo consapevole del fatto che il raggiungimento di tale obiettivo richiede l'adozione di sistemi informativi avanzati nonché di tecnologie evolute e che la situazione attuale del mercato è piuttosto differenziata, l'Autorità non vede con favore la decisione di optare per una soluzione del tipo *slot declaration*, ad esempio attraverso un accordo tra le parti che definisca le regole alle quali il venditore deve attenersi per fissare un appuntamento (la data concordata con il cliente finale viene poi trasmessa al distributore al momento dell'invio della richiesta di prestazione). Infatti, anche se gestita dall'operatore in modo non discriminatorio, con la massima efficienza e per un numero limitato di punti di riconsegna, l'Autorità ritiene che tale soluzione non sia coerente con gli obiettivi indicati al precedente paragrafo 3.3.

Spunto di consultazione Q.11: Responsabilità di definizione dell'appuntamento con il cliente finale

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di responsabilità di definizione dell'appuntamento con il cliente finale? Se no, per quali motivi?

Ritenete utile definire un tempo massimo a disposizione del venditore per fissare l'appuntamento? Se sì, quale?

Ritenete ci siano altri requisiti minimi da rendere obbligatori per definire "idoneo" uno strumento evoluto? Se sì, quali?

La gestione dello stradario

9.12 L'Autorità ritiene che una delle azioni fondamentali per incrementare l'efficienza ed abbattere i passaggi ridondanti, dovuti ad esempio alla necessità di rilavorare le pratiche, sia quello di normalizzare i *database* della toponomastica e renderli disponibili ai venditori (agli utenti per conto dei venditori) che devono compilare le richieste di prestazione. In quest'ottica, è stata proposta al Gruppo di lavoro l'introduzione dell'obbligo di pubblicare, sul sito web del distributore, una sezione per permettere alla società di vendita (agli utenti per conto dei venditori) di interrogare lo stradario. Su questa linea, si potrebbe aggiungere alle casistiche di non ammissibilità della richiesta quella relativa alla "denominazione non presente nello stradario".

9.13 Le associazioni hanno riconosciuto l'esistenza di tale criticità e le difficoltà incontrate dal venditore che deve relazionarsi con più distributori, ma hanno richiesto di non inserire tale previsione, in quanto sostengono che il distributore mette in atto, sempre e comunque, comportamenti virtuosi per rintracciare l'indirizzo, anche se compilato dal richiedente in maniera non corretta. Inoltre, ritengono che l'esposizione di uno stradario sia:

- a) onerosa dal punto di vista dell'implementazione, della manutenzione e della gestione degli aggiornamenti;
- b) di complessa consultazione;
- c) non risolutiva nella totalità dei casi (si consideri, ad esempio, le nuove metanizzazioni o le lottizzazioni).

9.14 Nel rispetto delle disposizioni vigenti in tema di cartografia e stato di consistenza dell'impianto di distribuzione, gli esercenti si sono dotati di adeguati strumenti *software*, che permettono l'acquisizione, la registrazione nonché l'analisi e la visualizzazione di informazioni derivanti da dati geografici, quali sono i "sistemi

informativi geografici" (GIS). Pertanto, sembra plausibile favorire l'implementazione di soluzioni che permettano, ad esempio, il collegamento del *database* dei clienti alla cartografia oppure la possibilità di consultazione ed aggiornamento dei dati della rete tramite palmare e, naturalmente, la messa a disposizione degli stessi agli utenti del servizio di distribuzione.

- 9.15 L'Autorità vede nell'utilizzo di uno stradario unico nazionale, approntato da un soggetto terzo, la possibile soluzione di lungo termine, anche valutando quanto già esistente sul mercato. Frattanto, si ritiene che i distributori potrebbero avviare delle attività di normalizzazione dei propri *database* sulla base di regole comuni e condivise, ad esempio riportando tutte le diciture per esteso ed in minuscolo, che tengano conto anche di quanto già fatto in materia da altre amministrazioni pubbliche (Province, Comuni, ecc.). L'Autorità intende sollecitare le associazioni dei distributori e dei venditori di gas ad avanzare delle proposte su questo specifico aspetto. Nel breve periodo, si propone che ogni distributore renda accessibile in formato elettronico, ad esempio in Excel o equivalente, tramite il sito internet, lo stradario di riferimento per la propria azienda.

Spunto di consultazione Q.12: La gestione dello stradario

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di gestione dello stradario? Se no, per quali motivi?

L'aggiornamento periodico delle informazioni di competenza

- 9.16 Durante le attività del Gruppo di lavoro è emerso che ci sono una serie di dati che il distributore ed il venditore (e l'utente per conto dei venditori) si trovano ad aggiornare rispettivamente nei propri sistemi aziendali senza informarne la controparte, fino a quando non ne capiti l'occasione, con possibili inefficienze per il sistema.
- 9.17 L'Autorità riconosce l'importanza che la condivisione della variazione di dati, a suo tempo acquisiti, avvenga in modo tempestivo e propone che tale aggiornamento venga effettuato mensilmente dal distributore all'utente del servizio di distribuzione e viceversa, per quanto di competenza, a cominciare dalla titolarità del punto di riconsegna.
- 9.18 Nell'ultima riunione del Gruppo di lavoro, alcuni venditori hanno riferito circa le difficoltà che incontrano nella gestione delle richieste di verifica del gruppo di misura da parte del cliente finale. In particolare, è stato sottolineato che non sempre si conosce il calibro del gruppo di misura, dato necessario per la consultazione del prezzario, pubblicato dal distributore sul proprio sito internet, così da poter informare il cliente finale circa il costo della verifica richiesta. Pur avendo già avanzato delle proposte in merito, al precedente paragrafo 8.23, l'Autorità ritiene opportuno prevedere l'inserimento della comunicazione inerente lo stato di consistenza del parco dei gruppi di misura tra gli aggiornamenti periodici; ovvero, il distributore dovrebbe inviare, con una frequenza stabilita, una comunicazione all'utente del servizio di distribuzione, contenente:
- a) codice PdR;
 - b) ID Misuratore;
 - c) tipologia di utenza;
 - d) anno di fabbricazione o di ribollatura del gruppo di misura.

Tale comunicazione potrebbe, peraltro, favorire una semplificazione del flusso concernente la verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale, permettendo di partire direttamente dalla comunicazione di conferma da parte dell'utente verso il distributore e semplificando anche la semantica collegata al processo.

Spunto di consultazione Q.13: Aggiornamento periodico delle informazioni di competenza

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di aggiornamento periodico delle informazioni di competenza? Se no, per quali motivi?

Quali altri dati, passibili di aggiornamento, ritenete utile inserire nel flusso informativo?

Quale frequenza di scambio degli aggiornamenti proponete?

La verificabilità delle informazioni e dei dati scambiati

9.19 Il Testo integrato della qualità dei servizi gas disciplina all'art. 57 il tema della verificabilità delle informazioni e dei dati comunicati dall' esercente all'Autorità, richiedendo che sia assicurata la verificabilità di quanto registrato, anche mediante collegamenti informatici tra gli archivi, e che la documentazione inerente sia conservata in modo ordinato e accessibile per un periodo non inferiore ai tre anni solari successivi a quello della registrazione.

9.20 L'Autorità valuta positivamente l'introduzione di garanzie analoghe per i dati scambiati attraverso lo standard di comunicazione tra i soggetti tenuti all'applicazione del provvedimento e propone il salvataggio e l'archiviazione in formato elettronico, per un periodo non inferiore ai tre anni solari, dei tracciati con i contenuti minimi individuati per ciascuna transazione.

Spunto di consultazione Q.14: Verificabilità delle informazioni e dei dati scambiati

Condividete le proposte dell'Autorità in tema di verificabilità delle informazioni e dei dati scambiati? Se no, per quali motivi?

Altri aspetti

9.21 Le associazioni dei distributori e dei venditori di gas hanno evidenziato una serie di difficoltà riscontrate durante questo primo periodo di applicazione dello standard di comunicazione, che vengono per completezza di seguito richiamate:

- a) alcuni operatori hanno esteso lo standard di comunicazione base agli scambi informativi riguardanti prestazioni non comprese nell'ambito di applicazione della deliberazione n. 294/06, anche introducendo indirizzi di posta elettronica certificata ad hoc;
- b) non tutti gli operatori si sono dotati di PEC, costringendo così all'utilizzo di canali alternativi non previsti per essere certi dell'avvenuta ricezione delle richieste;
- c) in alcuni casi le caselle della PEC sono costituite da indirizzi personali di singoli operatori.

9.22 L'Autorità, nel ribadire l'obbligatorietà di adeguamento alle proprie disposizioni da parte degli operatori, rileva l'opportunità di adottare indirizzi PEC non personali, come detta la buona pratica, in modo da evitare qualsiasi problematica dovuta, ad esempio, al cambio del personale referente, ma anche, più semplicemente, a situazioni di assenza dal lavoro dell'addetto. Relativamente all'introduzione dello standard di comunicazione base anche per altre prestazioni, non ritiene di impedire l'utilizzo di un canale che, grazie alle sue caratteristiche, garantisce valore legale al processo di scambio dei messaggi, certificando l'autenticità del mittente e verificando la corretta trasmissione, nel rispetto della normativa vigente. Ovviamente l'utente (e il venditore quando diverso da esso) non è tenuto ad inviare le richieste relative alle prestazioni, attualmente non in ambito di applicazione della deliberazione n. 294/06, tramite PEC così come il distributore è tenuto a processare le richieste avanzate attraverso canali differenti da quello che lui predilige, purchè rientrino nei canali di comunicazione previsti dal Codice di rete.

10. La prestazione di cambio fornitore

- 10.1 Nel secondo documento per la consultazione, l'Autorità ha ritenuto opportuno non presentare proposte specifiche in tema di regole e contenuti dello standard di comunicazione per la prestazione di *switching*, in considerazione dei lavori in atto sul tema. Tale posizione è stata condivisa dai soggetti che hanno preso parte alla consultazione che, pur ribadendo l'importanza che lo standard di comunicazione si applicasse anche ad essa, hanno supportato la scelta di affidare il compito al Gruppo di lavoro, in coordinamento con le attività del tavolo tecnico sull'aggiornamento del Codice di rete.
- 10.2 Il primo aspetto che il Gruppo di lavoro ha analizzato, come anticipato al precedente paragrafo 5.1, è stato il processo, per il quale si è convenuto di accantonare momentaneamente il flusso relativo allo *switching* sia in quanto già ampiamente delineato dal Codice di rete che in ragione della contemporanea attività di revisione dello stesso, con probabili ricadute sul disegno del processo globale. Alcune associazioni hanno anche evidenziato come si tratti sostanzialmente di un flusso unico, in termini di numero di comunicazioni scambiate tra utente e distributore, e che è sufficiente dettagliare il set di dati minimi per poter delineare tutte le casistiche possibili in tema di accesso alla rete di distribuzione.
- 10.3 Per il settore elettrico, il Piano operativo 2008 presenta tra gli obiettivi specifici in cui è stato declinato l'obiettivo operativo riguardante il monitoraggio e la promozione della concorrenza nella vendita al dettaglio di energia elettrica e gas, già richiamato al precedente punto 1.4, quello inerente la definizione del processo di *switching* nel settore elettrico.
- 10.4 Pertanto, l'Autorità ritiene opportuno rinviare la trattazione di proposte utili al perfezionamento della regolazione in materia di standard di comunicazione per la prestazione di *switching* in attesa che venga completata la disciplina di riferimento per entrambi i settori elettrico e gas.

Spunto di consultazione Q.15: La prestazione di cambio fornitore

Condividete la proposta dell'Autorità di rinviare la definizione dello standard per la prestazione di cambio fornitore? Se no, per quali motivi?

11. PEC, WebApplication e AtoA

11.1 Passando a trattare la tematica dello standard evoluto, in termini di architettura generale, possiamo individuare le seguenti tipologie di accesso ai servizi messi a disposizione dal distributore da parte dell'utente che:

- a) è dotato di *web browser* ed usufruisce dei servizi tramite l'intermediazione del web, in quanto il sistema del distributore ne consente la fruizione attraverso uno strato *software*;
- b) è dotato di *web browser* ed usufruisce dei servizi, in quanto il sistema del distributore ne consente la fruizione sottoforma di *web application*; in questo caso, il distributore deve strutturare l'applicazione come un insieme di *Web Services*, che esporranno dei metodi richiamabili dalle applicazioni fruitrici tramite lo scambio di messaggi basati, ad esempio, su XML;
- c) è dotato di un'applicazione in grado di dialogare in modalità diretta con il sistema informativo del distributore secondo una modalità AtoA.

11.2 In considerazione dello stato dell'arte, le soluzioni b) e c) del precedente paragrafo sembrano essere quelle che più si allineano agli obiettivi che ci si è prefissati, garantendo qualità ed efficienza comparabile. Lo standard evoluto, in questo modo, avrebbe il vantaggio di garantire la tracciabilità, continua ed in tempo reale, della prestazione richiesta dal cliente finale, favorendo l'integrazione sia con i sistemi informatici del distributore che con quelli dell'utente.

11.3 Tra le opzioni individuate nel primo documento per la consultazione, una presentava l'utilizzo del vettore XML, considerato per i tempi troppo anticipatore, ma ad oggi il più interessante per evitare che ognuno impieghi una "lingua" diversa dall'altro. Sembra, infatti, necessario definire un linguaggio comune che potrebbe proprio essere l'XML, viste le sue caratteristiche, di seguito sinteticamente riprese:

- a) è un "linguaggio" come l'HTML (*Hyper Text Markup Language*), ma è stato progettato come un "mezzo" per strutturare, archiviare ed inviare informazioni;
- b) non è proprietario, è flessibile ed estendibile, nel senso che è possibile "aggiungere" elementi ad una struttura preesistente, senza necessariamente porre problemi di compatibilità a coloro che ne fanno utilizzo;
- c) è molto diffuso e lo sarà sempre di più, poiché è lo strumento più comune per la manipolazione e trasmissione dei dati, in quanto permette di:
 - (i) trasferire dati tra sistemi diversi (e tra piattaforme diverse);
 - (ii) inviare informazioni in un formato indipendente dalla sua rappresentazione (separazione tra contenuti e presentazione);
 - (iii) scambiare informazioni insieme alla struttura semantica;
 - (iv) trasmettere dati che sono facilmente intellegibili sia dall'uomo che dal computer;
 - (v) consentire alle imprese di accelerare l'integrazione con le loro controparti.

- 11.4 I *Web Services* consentono l'accesso alle applicazioni attraverso internet (è il caso, ad esempio, della prenotazione di voli aerei o dell'effettuazione di pagamenti), così come l'integrazione tra applicazioni diverse, anche su piattaforme diverse all'interno di una stessa azienda (AtoA). Le applicazioni web, infatti, possono esporre delle interfacce all'esterno, chiamate appunto *Web Services*, che:
- a) si attivano con un messaggio XML (linguaggio utilizzato per descrivere le informazioni) e rispondono in XML;
 - b) permettono di disegnare applicazioni che integrano servizi diversi, già disponibili in rete (anche intranet, nel senso dell'integrazione di più sistemi informativi in uso presso l'esercente).
- 11.5 L'interfaccia *Web Service* riceve un documento XML dal *client* e lo trasforma in un formato comprensibile a un particolare sistema *software* sottostante, superando così la difficoltà dell'utente di relazionarsi con i diversi sistemi dei vari distributori. Altra caratteristica di questi sistemi è che possono essere sia sincroni (e, quindi, aggiornare in tempo reale le informazioni scambiate) che asincroni (ad esempio, attraverso procedure schedulate, di norma durante la notte); supportano, inoltre, procedure cosiddette *Remote procedure call*, ossia comandi che partono in automatico effettuando precise azioni sui dati, e naturalmente lo scambio di documenti.
- 11.6 Alcuni esercenti, sia distributori che utenti del servizio di distribuzione, si sono organizzati automatizzando l'invio delle PEC direttamente dai propri sistemi gestionali, in alcuni casi (si veda come esempio la prassi operativa presso Consiag Reti) garantendo una sorta di tracciabilità dello stato della pratica. Le proposte contenute nel presente documento in termini di sequenza e contenuti minimi, poi, non possono che favorire ulteriormente l'efficienza nell'uso dello strumento, che è da considerarsi, però, come il punto di partenza verso un sistema evoluto tale per cui l'utente, che si interfaccia con più distributori, non si trovi a fronteggiare modalità operative differenti, dovendosi adeguare a caratteristiche funzionali specifiche e non potendo gestire l'automazione con i propri sistemi informativi, il tutto molto probabilmente a discapito del cliente finale. In sintesi, il distributore dovrebbe garantire:
- a) la conduzione in tempo reale sia delle richieste singole che di quelle massive (compresa la verifica di ammissibilità);
 - b) la possibilità di seguire l'intero ciclo di vita della pratica, in modo sincrono o asincrono, ma in quest'ultimo caso con un gap temporale non superiore ad 1 giorno lavorativo;
 - c) la disponibilità della funzionalità di ricerca strutturata e libera, il cui esito dovrebbe essere scaricabile su file in formato fruibile dall'utente (per quanto detto in precedenza l'opzione preferibile sarebbe l'XML);
 - d) la fissazione dell'appuntamento con il cliente finale in tempo reale per abilitare l'utente alla "*one call solution*".

Spunto di consultazione Q.16: PEC, WebApplication e AtoA

Condividete la proposta dell'Autorità in tema di Pec, WebApplication e AtoA? Se no, per quali motivi?

12. I tempi di attuazione

12.1 Come anticipato al punto 1.3, la deliberazione n. 313/07 ha prorogato al 30 settembre 2008 i termini di cui all'articolo 13.3 delle Disposizioni in tema di standard di comunicazione, mentre è rimasto il termine per l'adozione delle soluzioni evolute, del tipo AtoA e/o applicazioni internet, previsto per il 1° ottobre 2008 di cui all'articolo 13.4.

12.2 In ragione della complessità della materia, l'Autorità ritiene opportuno prevedere che il passaggio alle disposizioni integrative in materia di standard di comunicazione avvenga in due fasi:

- a) una prima, in cui si conferma quanto attualmente in vigore in termini di canale e vettore di comunicazione, ma con l'applicazione delle indicazioni in materia di standardizzazione di processo che verranno approvate in esito al presente iter di consultazione;
- b) una seconda, da far partire a regime successivamente al completamento delle attività necessarie alla strutturazione dei messaggi in formato XML, attività per la quale l'Autorità ritiene opportuno il coinvolgimento delle associazioni dei distributori e dei venditori al fine di pervenire ad una proposta alla quale tutti i soggetti dovranno allinearsi al più tardi entro il 31 dicembre 2009.

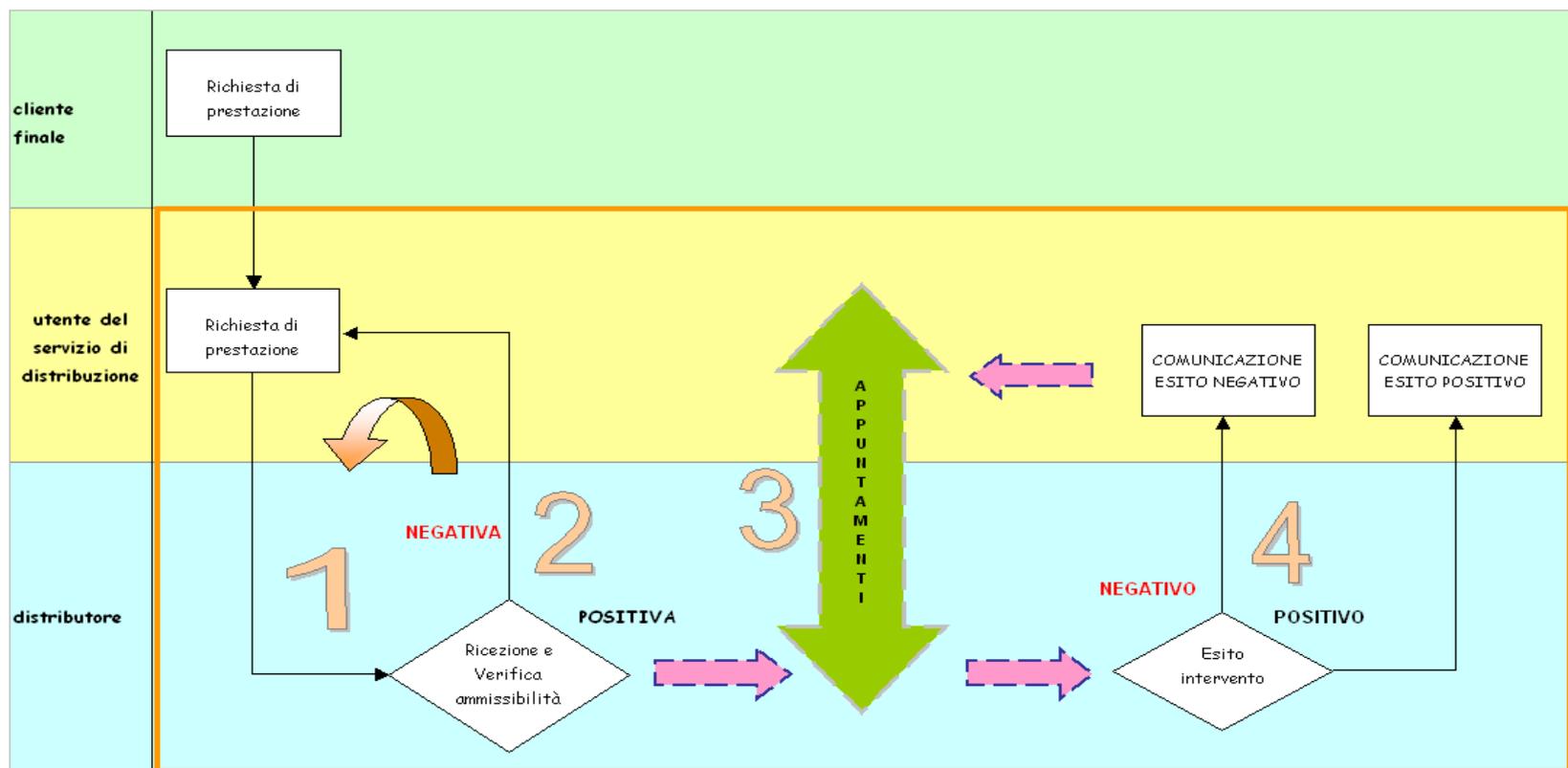
Spunto di consultazione Q.17: I tempi di attuazione

Condividete la proposta dell'Autorità in tema di tempi di attuazione? Se no, per quali motivi?

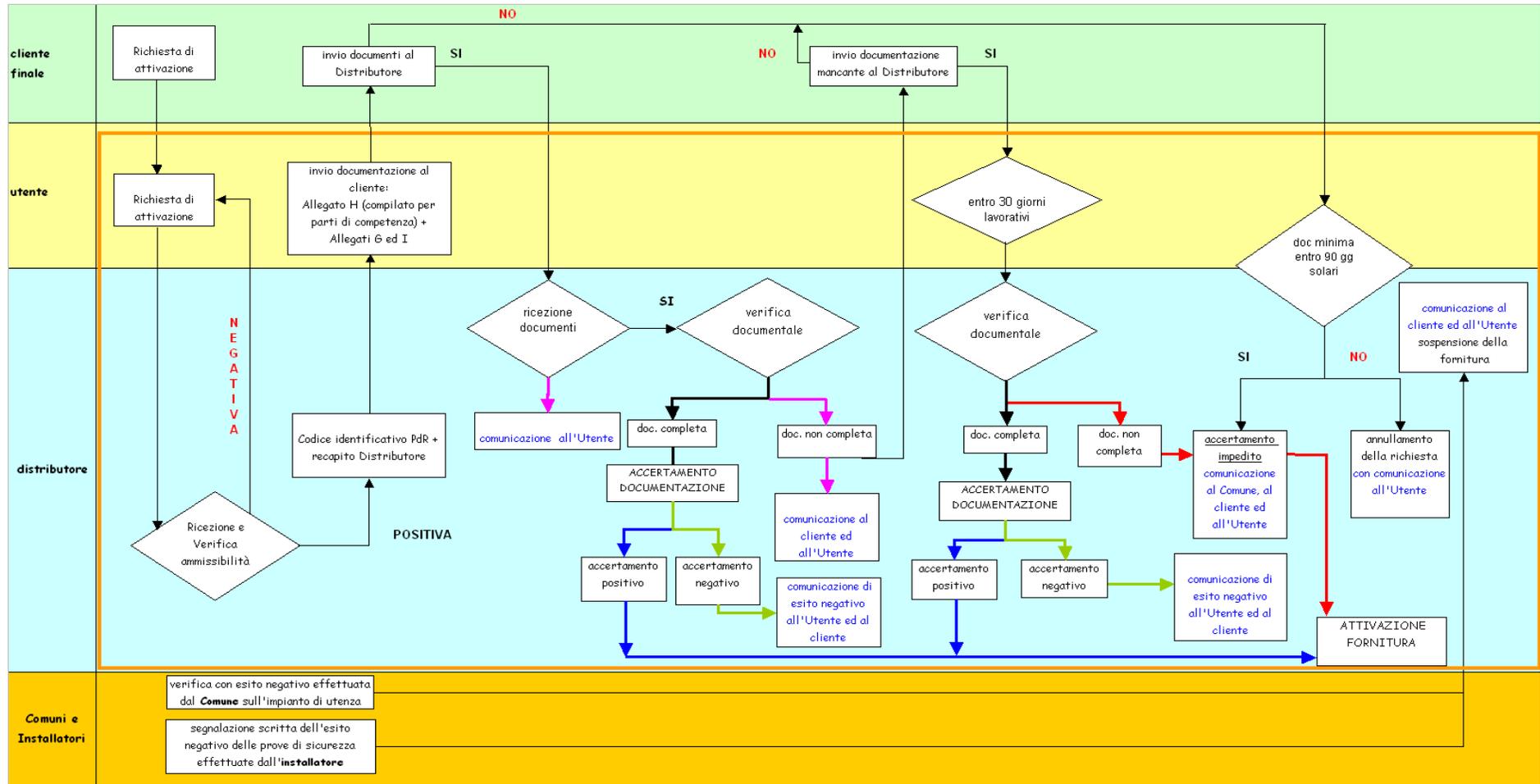
APPENDICE 1 – Flussi delle principali prestazioni

La presente Appendice contiene una rappresentazione grafica semplificata dei processi inerenti le prestazioni analizzate nel documento, con l'indicazione dei principali scambi informativi tra i soggetti tenuti all'applicazione della deliberazione n. 294/06, evidenziati dal riquadro arancione.

Flusso per le richieste di preventivazione, esecuzione, disattivazione su richiesta del cliente finale e riattivazione in seguito a sospensione per morosità



Flusso per la richiesta di attivazione della fornitura di nuovi impianti



Flusso per la richiesta di verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale

