

DISPOSIZIONI DELL'AUTORITA' PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS IN TEMA DI STANDARD DI COMUNICAZIONE

Titolo I – Definizioni ed ambito di applicazione

Articolo 1 *Definizioni*

- 1.1 Ai fini del presente provvedimento recante disposizioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas in materia di scambio di informazioni tra gli operatori del settore del gas si applicano le definizioni dell'articolo 2 del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164, le definizioni della deliberazione n. 138/04, del Testo integrato della qualità dei servizi gas approvato con la deliberazione n. 168/04, della RQDG approvata con la deliberazione ARG/gas 120/08 nonché le seguenti definizioni:
- “Application-to-Application” è una modalità di gestione che si avvale di interfacce di comunicazione ossia di un insieme di protocolli che consentono ad applicazioni diverse di comunicare tra loro in modo automatizzato;
 - “applicazione internet” è un programma sviluppato adottando tecnologie internet;
 - “Autorità” è l'Autorità per l'energia elettrica e il gas, istituita ai sensi della legge 14 novembre 1995, n. 481;
 - “decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68” è il regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3;
 - “deliberazione ARG/gas 120/08” è la deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08;
 - “deliberazione n. 138/04” è la deliberazione dell'Autorità 29 luglio 2004, n. 138/04, e successive modifiche ed integrazioni;
 - “deliberazione n. 168/04” è la deliberazione dell'Autorità 29 settembre 2004, n. 168/04, e successive modifiche ed integrazioni;
 - “messaggio di posta elettronica certificato” è un documento informatico composto dal testo del messaggio, dai dati di certificazione e dagli eventuali documenti informatici allegati;
 - “piattaforma” è l'infrastruttura informatica, comprendente sia hardware che software, su cui vengono elaborati i programmi applicativi;
 - “posta elettronica certificata” è ogni sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica attestante l'invio e la consegna di documenti informatici;
 - “RQDG” è la regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012, approvata con la deliberazione ARG/gas 120/08;

- “richiesta massiva” è una comunicazione contenente un numero di richieste relative alla stessa prestazione e pari almeno a 20; non può essere gestita tramite richieste massive la prestazione di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
- “sito internet” è l’insieme strutturato di pagine *Web* utilizzato per veicolare informazioni o erogare servizi;
- “strumento di comunicazione evoluto” è una soluzione del tipo “*Application-to-Application*” o una applicazione internet per lo scambio di informazioni.

Articolo 2

Ambito di applicazione

- 2.1 Sono tenuti all’attuazione del presente provvedimento:
- a) i distributori di gas naturale;
 - b) i venditori di gas naturale;
 - c) gli utenti del servizio di distribuzione del gas naturale, qualora diversi dai soggetti di cui alla precedente lettera b).
- 2.2 Il presente provvedimento si applica allo scambio di informazioni finalizzate all’effettuazione:
- a) delle prestazioni di qualità commerciale previste dalle deliberazioni n. 168/04 e ARG/gas 120/08 richieste da clienti finali allacciati ad una rete di distribuzione di gas naturale, ivi inclusi i clienti finali alimentati in media o alta pressione;
 - b) della sostituzione del venditore nella fornitura di gas naturale ai sensi della deliberazione n. 138/04.
- 2.3 Il presente provvedimento può essere applicato dai soggetti di cui al comma 1 su base volontaria anche per prestazioni diverse da quelle di cui al comma 2, previo accordo tra le parti.

Titolo II – Standard di comunicazione

Articolo 3

Elementi dello standard obbligatorio di comunicazione

- 3.1 I soggetti di cui all’articolo 2, comma 1, sono tenuti ad effettuare lo scambio di informazioni di cui al precedente articolo 2, comma 2, attraverso lo standard obbligatorio di comunicazione caratterizzato con riferimento alle informazioni trasmesse:
- a) dai formati per la trasmissione delle informazioni;
 - b) dalle regole di trasmissione e ammissibilità delle richieste;
 - c) dai contenuti minimi obbligatori delle informazioni;
 - d) dal sistema di trasmissione delle informazioni di cui al successivo articolo 4.

- 3.2 Le comunicazioni scambiate attraverso lo standard obbligatorio di comunicazione di cui al precedente comma non necessitano di conferma cartacea mediante invio postale o fax, fatta salva la possibilità di ricorrere a tali canali di comunicazione solo nel caso in cui si verifichi un disservizio nei sistemi telematici di durata superiore alle 12 ore.
- 3.3 L’Autorità definirà con successivi provvedimenti le regole di trasmissione e di ammissibilità delle richieste, i formati per la trasmissione delle informazioni, i contenuti minimi delle richieste relative a ciascuna delle prestazioni di cui al precedente articolo 2, comma 2.

Articolo 4

Sistema di trasmissione delle informazioni

- 4.1 Le comunicazioni relative alle prestazioni di cui al precedente articolo 2, comma 2, devono essere trasmesse attraverso uno strumento di comunicazione evoluto. Il distributore ha l’obbligo di renderlo disponibile in modo imparziale e non discriminatorio all’utente del servizio di distribuzione, che è tenuto ad avvalersene anche per la fissazione dell’appuntamento con il cliente finale ai fini dell’effettuazione della prestazione richiesta.
- 4.2 Lo strumento di comunicazione evoluto consente almeno:
- a) lo scambio di informazioni tramite il vettore XML (*Extensible Markup Language*);
 - b) l’inserimento e l’estrazione massivi di dati in formati di facile fruizione per l’utente del sistema;
 - c) la verifica di ammissibilità in tempo reale per le richieste singole e con un ritardo temporale non superiore ad 1 (un) giorno lavorativo per le richieste massive;
 - d) la ricerca strutturata e libera di una richiesta e di tutte le informazioni necessarie a definirne il *tracking* per i diversi stati della richiesta, almeno per un anno solare dalla data di ricevimento della richiesta da parte del distributore;
 - e) il *booking on line* dell’appuntamento, a cura del venditore, con il cliente finale per l’esecuzione della prestazione richiesta;
 - f) il ricevimento dell’avviso automatico di avvenuta predisposizione del preventivo richiesto.
- 4.3 Per i casi di manutenzione programmata o guasti dei sistemi di trasmissione delle informazioni adottati può essere utilizzata la posta elettronica certificata, previo adeguato preavviso.
- 4.4 I requisiti tecnici delle piattaforme utilizzate per l’invio della posta elettronica certificata devono rispettare quanto previsto dal decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68.

Articolo 5

Tempi di adozione

- 5.1 L’obbligo di dotarsi di uno strumento di comunicazione evoluto, conforme almeno a quanto previsto dal precedente articolo 4, comma 2, lettere da a) ad e),

decorre, con riferimento al numero di clienti finali alimentati in bassa pressione al 31 dicembre 2008:

- a) a partire dall'1 aprile 2009 per i distributori con almeno 100.000 clienti finali;
- b) a partire dall'1 aprile 2010 per i distributori con meno di 100.000.

5.2 Il distributore è tenuto ad implementare e rendere disponibile anche la funzionalità di cui al precedente articolo 4, comma 2, lettera f), entro i 90 (novanta) giorni solari successivi alla data di messa a disposizione del sistema.

Articolo 6

Ricevibilità delle comunicazioni e disposizioni transitorie

6.1 Fino ai termini di cui al precedente articolo 5, comma 1, i soggetti a cui si applica il presente provvedimento:

- a) sono tenuti ad accettare le comunicazioni inviate attraverso la posta elettronica certificata o, qualora reso disponibile, attraverso uno strumento di comunicazione evoluto, purché rispondente almeno alle disposizioni di cui al successivo comma 2;
- b) non sono tenuti a processare le comunicazioni non inviate attraverso la posta elettronica certificata o, qualora reso disponibile, attraverso uno strumento di comunicazione evoluto, purché rispondente almeno alle disposizioni di cui al successivo comma 2.

6.2 Lo strumento di comunicazione evoluto di cui al precedente comma deve essere reso disponibile in modo imparziale e non discriminatorio e deve consentire:

- a) fino al 31 dicembre 2008 almeno le funzionalità di cui al precedente articolo 4, comma 2, lettera d);
- b) dall'1 gennaio 2009 almeno le funzionalità di cui al precedente articolo 4, comma 2, lettere b) e d).

6.3 Il distributore che intende avvalersi di quanto previsto dai precedenti commi, almeno 30 (trenta) giorni solari prima della messa a disposizione di soluzioni del tipo "Application-to Application" e/o applicazioni internet:

- a) pubblica nel proprio sito internet nella sezione di cui al successivo articolo 7, comma 1, lettera c), il tipo di soluzione resa disponibile, le istruzioni per avvalersene e la data a partire dalla quale la soluzione è operativa;
- b) comunica mediante posta elettronica certificata a ciascuno dei propri utenti del servizio di distribuzione le informazioni di cui alla precedente lettera a).

6.4 In caso di mancata messa a disposizione di un sistema di trasmissione delle informazioni pienamente conforme a quanto previsto dal precedente articolo 4, comma 2, lettera e), il distributore è tenuto a provvedere alla fissazione dell'appuntamento con il cliente finale ai fini dell'effettuazione della prestazione richiesta.

6.5 I file allegati ai messaggi di posta elettronica certificata di cui al precedente comma 1 sono in formato Excel o equivalente per l'invio di dati numerici e in formato Pdf per l'invio di testi.

Titolo III – Obblighi relativi allo standard di comunicazione

Articolo 7

Obblighi di informazione

- 7.1 I soggetti di cui all'articolo 2, comma 1, sono tenuti a:
- a) dotarsi di sito internet ed a comunicarne gli estremi alle controparti;
 - b) dotarsi di posta elettronica certificata;
 - c) pubblicare nel proprio sito internet in una sezione facilmente accessibile denominata "Scambio di informazioni tra gli operatori":
 - (i) l'indirizzo di posta elettronica certificata a cui far pervenire le comunicazioni;
 - (ii) il numero di fax ed il recapito di posta a cui far pervenire in alternativa la documentazione nel caso previsto al precedente articolo 3, comma 2;
 - c) comunicare tempestivamente alle controparti tramite lo strumento di comunicazione evoluto oppure tramite posta elettronica certificata ogni eventuale variazione nei dati di cui al presente articolo.
- 7.2 Il distributore è tenuto a pubblicare altresì:
- a) tutte le informazioni utili all'utilizzo del sistema di trasmissione delle informazioni di cui al precedente articolo 4, compresi i riferimenti organizzativi;
 - b) i *template* e/o i tracciati, definiti per ciascun scambio informativo in conformità a quanto disposto dai provvedimenti di cui al precedente articolo 3, comma 3, al più tardi entro 60 (sessanta) giorni solari dalla data di pubblicazione degli stessi.

Articolo 8

Tempestività di trasmissione delle richieste dei clienti finali

- 8.1 Il venditore di gas naturale, qualora diverso dall'utente del servizio di distribuzione di gas naturale, è tenuto ad assicurare che le richieste di prestazione vengano inviate al distributore di gas naturale interessato entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta da parte del cliente finale, mediante accordi con l'utente del servizio di distribuzione e con gli altri soggetti eventualmente interposti.

Articolo 9

Corresponsione degli indennizzi ai clienti finali

- 9.1 I soggetti di cui all'articolo 2, comma 1, lettere a) e c), provvedono ad inviare tramite posta elettronica certificata alle controparti interessate, in accompagnamento al pagamento degli indennizzi automatici, una comunicazione contenente l'elenco dei clienti finali aventi diritto a percepire l'indennizzo automatico, individuati ciascuno dal codice del punto di riconsegna del gas, ove definito, o dal codice univoco definito ai sensi delle deliberazioni n. 168/04 e ARG/gas 120/08.
- 9.2 L'utente del servizio di distribuzione, qualora diverso dal venditore di gas naturale, assicura il rispetto di quanto previsto dalle deliberazioni n. 168/04 e

ARG/gas 120/08 in tema di corresponsione degli indennizzi automatici a favore dei clienti finali aventi diritto mediante accordi con il venditore di gas naturale e con gli altri soggetti eventualmente interposti.