

Spett.le
Autorità per l'energia elettrica il gas
e il sistema idrico
Piazza Cavour, 5
20121 Milano (MI)
Direzione Mercati
Unità Mercati Gas all'Ingrosso
c.a. Ing. Lorenzo Monterosso

Bergamo, 25 maggio 2015

Oggetto: osservazioni al DCO n. 187/2015/R/gas “Attuazione del Regolamento UE 312/2014 della Commissione, in materia di bilanciamento del gas naturale”.

La nostra società intende innanzitutto segnalare la mancanza, a pochi mesi dall'entrata in vigore delle disposizioni di cui al Regolamento (UE) n. 312/2014 (o “*Balancing Network Code*”), di un quadro normativo completo in merito alle regole del nuovo sistema di bilanciamento. In particolare non sono ad oggi noti:

- ✓ i criteri e le modalità di intervento del Trasportatore a fini di bilanciamento (ad esempio: intervento in determinate finestre temporali e/o in modo continuo, l'ordine di merito assegnato alle diverse azioni di bilanciamento, con particolare riguardo al livello di priorità di intervento assegnato allo stoccaggio operativo in capo al Trasportatore);
- ✓ il sistema di incentivi per il Trasportatore, con riferimento sia alla tempestività e alla qualità dei dati (di Sistema e dei singoli Utenti) messi a disposizione ai fini del bilanciamento, sia all'efficienza delle azioni di bilanciamento intraprese;
- ✓ le modifiche che devono essere necessariamente apportate, in virtù delle nuove disposizioni di cui al *Balancing Network Code*:
 - al Regolamento di funzionamento del mercato organizzato;
 - alla Convenzione Snam Rete Gas – GME;
 - alle Condizioni per la cessione e lo scambio di gas naturale al PSV;
 - ai Codici di Stoccaggio e di Rigassificazione, finalizzate a rendere disponibili, anche per tali sistemi, le rinomine infra-giornaliere, garantendo in tal modo che tali risorse di bilanciamento possano effettivamente competere tra di loro e con lo stoccaggio, che costituisce, ad oggi, la principale fonte di flessibilità accessibile agli Operatori. Con specifico riferimento allo stoccaggio, tenendo conto del fatto che la flessibilità operativa di tale risorsa risulta via via più limitata man mano che ci si avvicina al termine del Giorno-gas, non sono ancora note le modalità di prenotazione dello stoccaggio nel corso del Giorno-gas, ed in particolare gli eventuali futuri vincoli alla rinomina;

- l'effettivo stato del coordinamento con gli operatori esteri interconnessi.

Inoltre, si ritiene che, senza consenso e condivisione sugli obiettivi di lungo termine, qualsiasi cambiamento sia destinato ad un probabile fallimento o ad un successivo ribaltamento. Pertanto, considerando la tematica fortemente impattante, risulterebbe molto utile che la consultazione tra tutti gli *stakeholders* avvenisse su più tavoli ed in più fasi. A tal fine, la scrivente società richiede che vengano organizzati seminari ad-hoc in più luoghi ed in più date.

Il Regolamento introduce un nuovo assetto del mercato del bilanciamento, prevedendo che il Responsabile del Bilanciamento agisca nell'ambito del mercato all'ingrosso, approvvigionandosi dei prodotti cd. *title* e che, in caso i risultati delle azioni di bilanciamento previste da Regolamento non siano sufficienti a mantenere l'equilibrio, l'RdB possa accedere agli eventuali margini di disponibilità della capacità di stoccaggio. Si prevede, dunque, che Snam Rete Gas ricopra un ruolo attivo come operatore del bilanciamento del sistema, le cui azioni avranno un effetto neutrale per il RdB, ma si rifletteranno inevitabilmente sui costi di sistema.

Per questo motivo, si ritiene che il Responsabile del Bilanciamento debba sviluppare un accurato sistema di previsione della quantificazione del gas necessario al bilanciamento del sistema, poiché, se ciò non dovesse essere garantito, si potrebbero registrare segnali distorsivi del mercato generando relativi costi aggiuntivi, con conseguente incremento dell'*uplift*.

Il Responsabile del Bilanciamento dovrebbe agire solo in determinate finestre temporali nelle sessioni di mercato *day-ahead* o *intraday* e il suo operato dovrebbe essere reso del tutto trasparente agli operatori, al fine di metterli a conoscenza in ogni momento delle azioni da esso intraprese.

Un presupposto fondamentale all'avvio del nuovo regime di mercato è, inoltre, la costituzione e lo sviluppo di un mercato ad hoc (in analogia a quanto avviene sul mercato elettrico), sviluppando la piattaforma MGAS, che allo stato attuale non presenta sufficiente liquidità e che, per questo, necessiterebbe della presenza di un *market maker*. E' altresì necessario che sia adeguato con congruo anticipo anche il sistema di garanzie che gli operatori dovranno adottare per accedere al Mercato Gas.

Tenendo conto delle carenze del quadro normativo relative al nuovo assetto del Sistema sopra enunciate e delle criticità evidenziate, la principale preoccupazione che ravvisiamo è che venga comunque assicurato un passaggio il più possibile sereno dalle attuali alle nuove regole di bilanciamento.

In particolare, si ritiene necessario che il nuovo sistema debba partire dopo un adeguato periodo transitorio nel quale gli Operatori possano prendere confidenza con i nuovi cicli di nomina/rinomina nonché con il nuovo set informativo che il Trasportatore fornirà in coerenza con le disposizioni di cui al *Balancing Network Code* e che si ritiene necessario debba essere reso disponibile almeno tre mesi prima dell'avvio del nuovo sistema di bilanciamento, avvio che dovrà in ogni caso aver luogo sempre non prima di tre mesi dalla completa definizione del nuovo quadro normativo di riferimento.

Si propone, nello specifico, che il quadro normativo sia definito nella sua completezza entro e non oltre il 31 dicembre 2015. Contestualmente si ritiene che fissare l'avvio al 1° giugno 2016 del nuovo mercato possa costituire il tempo adeguato per il transitorio di cui sopra.

Con riferimento, inoltre, ai meccanismi di formazione dei prezzi di sbilanciamento nel mercato italiano, la ns. società ritiene che le penalizzazioni/incentivi per gli Utenti andrebbero valutati considerando che il sistema ad oggi in vigore presenta caratteristiche differenti da quelle del modello preso a riferimento all'interno del *Balancing Network Code*:

- un mercato all'ingrosso regolamentato non liquido;

- modalità di bilanciamento essenzialmente ex-post;
- il ruolo “non residuale” dell’Impresa maggiore nelle attività di bilanciamento del Sistema;
- l’assenza di meccanismi di incentivazione per il Responsabile del bilanciamento;
- un valore molto ridotto di *small adjustment*;
- l’attuale scarsa affidabilità dei dati di Sistema. A tale riguardo, si richiama la sempre maggiore importanza che informazioni di Sistema (sia quelle relative ai prelievi dalla rete di trasporto che ai dati provenienti dalle Imprese di distribuzione) assumeranno nel nuovo regime di bilanciamento. A tale proposito, si auspica che vengano poste in essere opportune attività di coordinamento tra Snam Rete Gas e Terna affinché i dati di prelievo dei Punti di Riconsegna interconnessi con centrali termoelettriche vengano presi in considerazione all’interno del set informativo reso disponibile dall’Impresa maggiore.

Rileviamo, infine, che le aste per il conferimento della capacità per i Servizi di Stoccaggio per l’Anno Termico in corso hanno visto prezzi di assegnazione prossimi allo zero. Poiché nel nuovo mercato di bilanciamento lo stoccaggio diventerà a tutti gli effetti una risorsa “in competizione” con l’importazione o la rigassificazione del GNL, è possibile ipotizzare che si sarebbero potuti conseguire prezzi di assegnazione diversi se le regole del nuovo mercato fossero state definite prima dell’avvio delle aste.

Q1. Ritenete che vi siano ulteriori aspetti in materia di notifiche di scambio che debbano essere presi in considerazione?

Con particolare riferimento alle informazioni sulle azioni di bilanciamento intraprese dal RdB (quindi il prodotto acquistato e venduto per ciascuna offerta, la quantità e il prezzo offerto ed accettati), riteniamo imprescindibile che esse siano rese disponibili agli utenti in tempo reale di modo che possano rappresentare un driver che guidi le azioni di bilanciamento degli Utenti.

Per meglio comprendere il nuovo assetto delle tempistiche per le attività di *scheduling*, si rende, inoltre, necessaria una proposta più dettagliata relativamente ai processi di nomina e rinomina che coinvolgono i servizi di stoccaggio all'interno del nuovo quadro normativo così come, risulta necessario prendere visione della proposta di modifica del regolamento della piattaforma di negoziazione per l'offerta di gas naturale e della disciplina del mercato del gas naturale che sarà predisposta dal Gestore dei mercati energetici.

Si segnala, inoltre, che, in tema di notifiche di scambio, coerentemente con quanto previsto dal Regolamento (UE) n. 312/2014, dovrebbero essere prese in considerazione anche quelle notifiche effettuate sulla piattaforma di scambio; tali notifiche, una volta perfezionate, dovrebbero essere registrate al PSV al pari delle transazioni aventi luogo su tale *hub*.

Riteniamo, inoltre, del tutto condivisibile la proposta dell'Autorità relativamente all'integrazione delle Condizioni PSV, prevedendo che le stesse siano sottoposte a consultazione da parte del RdB prima di essere trasmesse all'Autorità, in linea con le procedure previste per l'aggiornamento del codice di rete. In particolare, come evidenziato all'Impresa maggiore nell'ambito della consultazione alla proposta di aggiornamento del Codice di Rete n. 35, rimarchiamo che gli orari di apertura e di chiusura della seconda sessione del PSV dovrebbero essere allineati con i tempi di rinomina dei flussi gas per il Giorno-gas G.

Q2. Si concorda coi principi sopra esposti circa la natura non prescrittiva delle norme sull'intervento del RdB nel mercato?

Benché i principi esposti risultino condivisibili relativamente alla natura non prescrittiva delle norme sull'intervento del RdB nel mercato, – come già sottolineato in premessa – preoccupa il radicale mutamento di scenario introdotto dal Regolamento nel quale per la prima volta il RdB opererà come un operatore di mercato: le relative azioni, pur avendo un effetto neutrale per il RdB stesso, si rifletteranno inevitabilmente sui costi di sistema.

La stessa Snam Rete Gas rimarcava, infatti, nella relazione del Luglio 2014 relativa alle modalità di attuazione del Regolamento, la necessità di sviluppare nuove competenze specifiche per lo svolgimento di attività di trading.

Q3. Si ritiene necessario prevedere specifici obblighi in capo al RdB circa la definizione e pubblicazione delle modalità adottate per la decisione di intraprendere azioni di bilanciamento? Oppure ritenete che sia sufficiente definire un sistema di incentivi che implicitamente stimoli il RdB a rendere disponibili agli utenti le informazioni più efficaci per l'efficienza del bilanciamento stesso?

Si rileva innanzitutto come le modalità di intervento dell'Impresa maggiore a fini di bilanciamento della rete, così come previste dal *Balancing Network Code*, siano molto diverse da quelle attuali. Si richiede, infatti, al Responsabile del Bilanciamento di operare in tutto e per tutto come farebbe un trader, effettuando scelte di mercato in base alla valutazione dei prodotti disponibili e dei relativi prezzi, con l'obiettivo di essere efficiente e di minimizzare i costi di sistema. Tuttavia, mentre ogni trader è

naturalmente spinto all'efficienza ed alla minimizzazione dei propri costi dal mercato in cui opera, occorre tenere conto che uno dei capisaldi del nuovo sistema è il principio di neutralità dell'Impresa maggiore nei confronti dei costi/ricavi connessi all'attività di bilanciamento. In un tale quadro, risulta quindi fondamentale che venga definito quanto prima – certamente prima dell'avvio del nuovo sistema di bilanciamento – un adeguato sistema di incentivi/penalità finalizzato a responsabilizzare l'attività del Responsabile del bilanciamento.

Benché possa ritenersi condivisibile la natura non prescrittiva delle norme che regoleranno le modalità di intervento del Responsabile del bilanciamento nel mercato, risulta necessario che Snam Rete Gas pubblichi principi, criteri di intervento, parametri che incidono sulla decisione delle proprie azioni, anche al fine di orientare gli Utenti nelle più efficienti azioni di bilanciamento.

Riteniamo poi fondamentale la pubblicazione delle azioni di bilanciamento intraprese dal Responsabile del bilanciamento, pubblicazione che dovrà però essere effettuata con frequenza maggiore di quella annuale, come evidenziato a Snam Rete Gas all'interno delle osservazioni alla proposta di aggiornamento n. 35.

Q4. Si condivide l'opportunità di rimuovere il servizio di stoccaggio per il bilanciamento operativo delle imprese di trasporto del sistema ai fini del bilanciamento giornaliero?

Tenuto conto che i contratti attualmente in essere tra Stogit S.p.A. e le Imprese di trasporto nazionali per il bilanciamento operativo delle proprie reti devono essere portati a scadenza, la scrivente società si riserva di esprimere la propria opinione sul quesito proposto in un secondo momento.

Q5. Si condivide l'opportunità di rimandare a successiva valutazione le modalità di gestione oraria del bilanciamento e l'introduzione di prodotti temporal, obblighi infragiornalieri nonché la rimozione o riduzione dell'accesso da parte del RdB al servizio di stoccaggio per la modulazione oraria?

Considerando che l'attuale quadro regolatorio non consente una valutazione obiettiva rispetto a quanto proposto nel Documento di Consultazione in oggetto, appare inevitabile rimandare a successiva valutazione tali aspetti di merito.

Q6. Si condivide l'impostazione normativa illustrata riguardo all'introduzione delle rinomine?

L'assetto proposto relativamente all'effettuazione delle rinomine nel giorno-gas e l'armonizzazione delle regole su nomine e rinomine risulta in linea di principio condivisibile, in particolare per quanto riguarda la prospettata estensione dell'attuale ciclo di rinomina giornaliera in modo da consentire le nomine orarie come per i punti di interconnessione con l'estero.

Si rende ad ogni modo necessaria un'azione di coordinamento fra le diverse tempistiche relative alla programmazione dei flussi gas ad oggi applicate dalle Imprese di trasporto a monte dei Punti di Entrata italiani: la possibilità di rinomina intraday risulta ad oggi, all'atto pratico, fruibile solo per il Punto di Entrata di Tarvisio; in particolare, i TSO svizzeri Swissgas e FluxSwiss attualmente chiudono i cicli di nomina (con l'esclusione delle prenotazioni relative alle capacità di trasporto acquistate in *day-ahead*) alle ore 13:00 del Giorno-gas G-1 e non consentono cicli di rinomina infragiornaliera.

Riteniamo, infine, assolutamente condivisibile la non estensione degli obblighi di programmazione ai punti di riconsegna della rete di trasporto.

Q7. Ritenete che vi siano controindicazioni e inefficienze nel prevedere che in una prima fase di avvio le rinomine infragiornaliere presso lo stoccaggio siano effettuate con frequenza superiore all'ora? Ed eventualmente qual è il numero minimo di cicli di rinomina infragiornalieri che ritenete necessari e in che orari?

Con specifico riferimento allo stoccaggio, il numero di cicli di rinomina consentiti nel nuovo sistema dovrebbe essere tale da lasciare agli Operatori la massima flessibilità possibile, compatibilmente con i vincoli tecnici dello stoccaggio. Tale numero dovrebbe in ogni caso essere almeno pari a quello relativo agli aggiornamenti informativi effettuati dal Responsabile del bilanciamento nel corso del Giorno-gas.

Ad ogni modo, per poter formulare un giudizio completo rispetto a questo punto di consultazione si rende necessaria una più dettagliata proposta da parte degli operatori di stoccaggio in merito alle tempistiche e alle modalità di gestione dei processi di nomina e rinomina.

Q8. Condividete le considerazioni sopra effettuate in materi di formazione dei prezzi di sbilanciamento? In particolare condividete l'applicazione di prezzi duali in situazione di "emergenza" pari al prezzo definiti amministrativamente solo all'utente sbilanciato nello stesso verso del sistema?

Nell'ambito del documento di consultazione, con riferimento alla disciplina e alla quantificazione dello *small adjustment* definito dall'Art. 22 del Regolamento, l'Autorità sottolinea che "un dimensionamento dello *small adjustment* troppo elevato si tradurrebbe in una penalizzazione superiore a quanto necessario e quindi sproporzionata. Tale criticità incide maggiormente sugli utenti di minori dimensioni per i quali gli errori statistici (non eliminabili) di previsione sono mediati su volumi e su un numero di punti di consegna più ridotto".

Il dimensionamento dello *small adjustment* a nostro avviso non può assolutamente prescindere dal grado di liquidità del mercato, nonché dalla qualità dei dati di misura forniti dal Responsabile del bilanciamento ai propri Utenti: tale elemento dovrebbe infatti essere "commisurato all'effettiva possibilità per gli Utenti di prevedere gli sbilanciamenti e a porvi rimedio" (rif. Capo V "Oneri di sbilancio giornalieri" del DCO 187/2015/R/gas). Si rileva a tale proposito che la qualità dei dati forniti dal Responsabile del bilanciamento dipende dal sistema degli incentivi stabilito dall'Autorità, sistema che ad oggi non è noto.

Per questi motivi, e coerentemente con quanto sostenuto dall'Autorità secondo cui "lo *small adjustment* debba essere di entità tale che i corrispettivi di sbilanciamento applicati agli utenti, nel caso in cui il bilanciamento del sistema non abbia richiesto interventi del RdB, non si discostino in misura significativa dal prezzo medio del mercato", riteniamo che il valore dello *small adjustment* proposto da Snam Rete Gas nell'ambito della Proposta di aggiornamento del Codice di Rete n° 35 pari al 3% del Prezzo Medio di Remunerazione del Giorno-gas G sia da ritenersi eccessivo.

Un principio importante che deve essere in ogni caso applicato è, piuttosto, quello della gradualità: il dimensionamento dello *small adjustment* dovrebbe essere commisurato all'evoluzione sia del grado di liquidità del mercato che della qualità dei dati forniti dal TSO. Occorre a tale proposito tenere in considerazione che già un sistema di prezzi duali, al di là del valore associato allo *small adjustment*, costituisce un meccanismo incentivante al bilanciamento della posizione del singolo Utente.

Un ulteriore ed importante elemento che ad oggi manca ai fini della valutazione dello *small adjustment* è l'indicazione dei criteri di intervento del Trasportatore per il bilanciamento operativo della rete.

Nonostante che la ns. società ritenga condivisibile la modalità di applicazione dei prezzi duali in situazioni di emergenza, dovrebbero altresì essere meglio definite le situazioni considerate emergenziali dal regolatore, per le quali non si applica il Regolamento ma si utilizzano prezzi

amministrati. Tali condizioni particolari dovrebbero essere previste solamente nei casi di effettiva congestione fisica del sistema e attenuate, fornendo al comparto della domanda la possibilità di partecipare all'offerta di risorse di flessibilità.

Si richiede, infine, che il prezzo di valutazione delle partite economiche in sede di aggiustamento venga posto pari al prezzo medio ponderato dello specifico Giorno-gas e non al prezzo di sbilanciamento duale.

Q9. Si concorda con la necessità di introdurre meccanismi di gestione delle congestioni della capacità di erogazione ed iniezione in stoccaggio?

Q10. Ritenete efficienti i meccanismi sopra prospettati? Quale dei due meccanismi ritenete preferibile (asta esplicita o implicita)?

Rileviamo innanzitutto come sia necessario che tutta la capacità disponibile del sistema (i.e. differenza tra la capacità tecnica e la capacità conferita agli Utenti) venga resa disponibile agli Utenti.

Si ritiene altresì di fondamentale importanza evitare che l'introduzione del nuovo regime di bilanciamento si traduca in un regresso per l'efficienza e la liquidità del mercato. Pertanto, al fine di preservare la liquidità connessa con un utilizzo dello stoccaggio non soggetto a congestioni contrattuali, si sottolinea la necessità di studiare con molta cautela le misure di *Congestion Management*. A tale proposito, al pari di quanto previsto per il servizio di trasporto, si ritiene che la definizione di meccanismi di *use-it-or-lose-it* non possano prescindere dall'introduzione di un mercato secondario per lo scambio della punta di stoccaggio. Nel trasporto, infatti, l'applicazione di tale principio è subordinata alla possibilità per l'Utente di cedere la capacità inutilizzata (a condizioni ragionevoli).

Inoltre, con particolare riferimento alla seconda alternativa proposta dall'Autorità (c.d. sistema di aste implicite), andrebbero meglio chiariti i seguenti aspetti:

- le modalità di intervento del Responsabile del bilanciamento;
- la frequenza e le modalità di attivazione delle sessioni ad asta;
- la natura del conferimento implicito della punta di stoccaggio (continua o interrompibile);
- le modalità con cui il prezzo d'asta concorrerà alla determinazione del prezzo di sbilanciamento.

Ad ogni modo, si ritiene che, rispetto all'attuale assetto del mercato basato sulla piattaforma bilanciamento, l'introduzione di un sistema di aste per l'assegnazione delle capacità di stoccaggio non programmate dagli Utenti (che siano esse implicite o esplicite) potrebbe comportare un aumento del prezzo del gas usato ai fini del bilanciamento.

Q11. Quanto ritenete debba essere esteso il periodo di disponibilità delle informazioni e degli strumenti richiesti dal nuovo regime di bilanciamento prima dell'avvio dello stesso?

La disponibilità di informazioni quanto più precise relativamente alla posizione dei singoli utenti, affinché gli stessi possano intraprendere le opportune azioni per il bilanciamento delle proprie posizioni *day-ahead* o *intraday*. Come anticipato in premessa, riteniamo indispensabile che tutte le informazioni e gli strumenti richiesti dal *Balancing Network Code* debbano essere resi disponibili agli Operatori almeno tre mesi prima dell'avvio del nuovo regime di bilanciamento.

Per poter consentire un miglioramento della qualità della previsione dei prelievi degli Utenti, e coerentemente con quanto espresso dalla Vs. Autorità nell'ambito del Documento di Consultazione, riteniamo che gli obblighi informativi previsti al capo VIII del Regolamento debbano essere estesi anche alle misure orarie dei Punti di Riconsegna su rete di distribuzione (dotati di un adeguato strumento di rilevazione), di modo che le stesse possano essere messe a disposizione del Responsabile del bilanciamento per la formulazione dei bilanci provvisori e per la quantificazione delle previsioni a finire degli Utenti del bilanciamento.

Inoltre, come era già stato prospettato dalla stessa Autorità all'interno del DCO 22/11 (rif. punti da 6.40 a 6.43), riteniamo opportuno che vengano introdotti profili di prelievo dinamici che, oltre a garantire un miglioramento qualitativo delle previsioni di prelievo, consentirebbero l'introduzione di meccanismi incentivanti in capo al Responsabile del bilanciamento cui sarebbe assegnata l'attività di previsione ex ante del fattore di correzione climatica W_k previsto dall'Articolo 6 del TISG (fattore di correzione ad oggi posto pari ad 1).

La qualità della stima dei prelievi sarebbe poi verificata nella sessione di aggiustamento sulla base degli scostamenti tra la somma dei prelievi profilati ed il totale immesso nella corrispondente rete di distribuzione al netto dei prelievi misurati giornalieri. Sarebbe altresì auspicabile una previsione meteorologica più completa associata a ciascun singolo punto del sistema di trasporto (il fattore W_k è un fattore giornaliero, non differenziato nemmeno per ambiti).

Q12. Quali informazioni e strumenti si ritengono indispensabili per il periodo di prova prima dell'avvio? E quali al momento dell'avvio del sistema?

Riteniamo estremamente importante che i dati relativi alla posizione dei singoli Utenti, così come previsti a partire da ottobre p.v., siano resi disponibili già nella fase transitoria di cui alla Proposta, così da permettere agli Operatori di prender dimestichezza con i nuovi flussi e conferire un effettivo valore aggiunto ai tre cicli di rinomina del programma di trasporto, considerato che una parte di queste informazioni (i dati di telelettura infra-day) avrebbe dovuto essere già stata messa a disposizione a partire da dicembre scorso.

La pubblicazione dei dati di sistema dovrebbe essere il più tempestiva possibile oltre che basata sulle rinomine e sui dati previsionali più aggiornati disponibili. Su questo specifico punto, la scrivente società propone che venga istituito un apposito Tavolo Tecnico che riunisca l'Impresa maggiore, gli Utenti e gli altri soggetti eventualmente interessati, onde valutare contenuti e formati più opportuni per la pubblicazione dei suddetti dati.

E', inoltre, essenziale che tutte le informazioni fornite agli Utenti risultino fruibili in modo agevole e vengano pubblicate su un unico applicativo/portale.

Inoltre, per quanto riguarda in particolare le modifiche dei sistemi informatici di Snam che richiederanno a loro volta un adeguamento dei sistemi informatici degli Operatori, si ritiene fondamentale che siano previsti quanto prima:

- la predisposizione di ulteriori documenti di dettaglio che descrivano sia le modalità implementative delle modifiche previste sia le tempistiche di rilascio dei relativi adeguamenti informatici;
- l'organizzazione di workshops con gli Operatori;
- opportuni periodi di test dei nuovi applicativi informatici.