

**DELIBERAZIONE 16 MARZO 2021  
105/2021/R/EEL**

**MODALITÀ E CONDIZIONI DEI PIANI DI MESSA IN SERVIZIO DI SMART METERING DI  
SECONDA GENERAZIONE (2G) IN MERITO ALLA TUTELA DEL CLIENTE FINALE E ALLA  
COMUNICAZIONE**

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA  
RETI E AMBIENTE**

Nella 1150<sup>a</sup> riunione del 16 marzo 2021

**VISTI:**

- la direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481, e sue modifiche e integrazioni;
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 (di seguito: decreto legislativo 102/2014);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 4 febbraio 2010, ARG/elt 13/10 (di seguito: deliberazione ARG/elt 13/10);
- la deliberazione dell'Autorità 22 giugno 2015, 296/2015/R/com e il relativo Allegato A (di seguito: TIUF);
- la deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2015, 628/2015/R/eel (di seguito: deliberazione 628/2015/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 8 marzo 2016, 87/2016/R/eel come modificata e integrata (di seguito: deliberazione 87/2016/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 10 novembre 2016, 646/2016/R/eel (di seguito: deliberazione 646/2016/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 6 aprile 2017, 222/2017/R/eel (di seguito: deliberazione 222/2017/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 6 aprile 2017, 229/2017/R/eel (di seguito: deliberazione 229/2017/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 19 ottobre 2017, 700/2017/R/eel (di seguito: deliberazione 700/2017/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 15 febbraio 2018, 88/2018/R/eel (di seguito: deliberazione 88/2018/R/eel);
- la deliberazione dell'Autorità 16 luglio 2019, 306/2019/R/eel (di seguito: deliberazione 306/2019/R/eel) e il relativo Allegato A (di seguito: direttive 2G);
- la deliberazione dell'Autorità 19 novembre 2019, 479/2019/R/eel (di seguito: deliberazione 479/2019/R/eel);

- la deliberazione dell’Autorità 21 maggio 2020, 177/2020/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 7 luglio 2020, 259/2020/R/eel (di seguito: deliberazione 259/2020/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 21 luglio 2020, 278/2020/R/eel (di seguito: deliberazione 278/2020/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 28 luglio 2020, 293/2020/R/eel (di seguito: deliberazione 293/2020/R/eel);
- il documento per la consultazione dell’Autorità 11 aprile 2018, 245/2018/R/eel (di seguito: documento la consultazione 245/2018/R/eel) e le osservazioni pervenute dai soggetti partecipanti alla consultazione;
- il documento per la consultazione dell’Autorità 4 agosto 2020, 325/2020/R/eel (di seguito: documento per la consultazione 325/2020/R/eel) e le osservazioni pervenute dai soggetti partecipanti alla consultazione;
- il documento per la consultazione dell’Autorità 6 ottobre 2020, 360/2020/R/eel (di seguito: documento per la consultazione 360/2020/R/eel).

**CONSIDERATO CHE:**

- ai sensi dell’articolo 1, comma 1, della legge 481/95, l’Autorità persegue la finalità di garantire la promozione della concorrenza e l’efficienza dei servizi e, al contempo, adeguati livelli di qualità nei servizi medesimi in condizioni di economicità e di redditività, assicurandone in particolare la fruibilità e la diffusione in modo omogeneo sull’intero territorio nazionale;
- l’articolo 2, comma 12, lettera c), della legge 481/95 prevede che l’Autorità verifichi che le condizioni e le modalità di accesso per i soggetti esercenti i servizi, comunque stabilite, siano attuate nel rispetto dei principi della concorrenza e della trasparenza, anche al fine di prevedere l’obbligo di prestare il servizio in condizioni di eguaglianza, in modo che tutte le ragionevoli esigenze degli utenti siano soddisfatte;
- per quanto riguarda in particolare il servizio di misura dell’energia elettrica in bassa tensione:
  - con la deliberazione 87/2016/R/eel l’Autorità ha definito, in attuazione delle disposizioni di cui all’articolo 9, comma 3, del decreto legislativo 102/2014, i requisiti funzionali o specifiche abilitanti dei misuratori di seconda generazione (di seguito: misuratori 2G e 2G), le *performance* attese e le tempistiche di messa a regime dei sistemi di *smart metering* 2G;
  - con la deliberazione 646/2016/R/eel l’Autorità ha definito le direttive per il riconoscimento dei costi per la misura dell’energia elettrica in bassa tensione e le disposizioni in materia di messa in servizio dei sistemi di *smart metering* 2G per il triennio 2017-2019;
  - in particolare, l’Allegato A alla deliberazione 646/2016/R/eel disciplina, tra l’altro, le modalità di predisposizione e analisi dei piani di messa in servizio di sistemi di *smart metering* 2G (di seguito: PMS2) e individua i percorsi di analisi delle richieste di ammissione al riconoscimento degli investimenti in regime

- specifico (di seguito: RARI) presentate dalle imprese distributrici che servono almeno 100.000 punti di prelievo;
- sulla base della predetta regolazione, la principale impresa distributtrice (e-distribuzione S.p.A.) ha presentato per prima la propria RARI per l'avvio del proprio PMS2, approvata dall'Autorità, con condizioni, con la deliberazione 222/2017/R/eel; successivamente, nel corso dell'anno 2020 cinque ulteriori imprese distributrici hanno finora presentato la propria RARI: per tre di esse (Edyna S.r.l., Unareti S.p.A. e Areti S.p.A.) le richieste sono state rispettivamente approvate con le deliberazioni 259/2020/R/eel, 278/2020/R/eel e 293/2020/R/eel mentre per le restanti due imprese il procedimento è attualmente in corso;
  - con la deliberazione 306/2019/R/eel l'Autorità ha aggiornato le direttive 2G di cui alla deliberazione 646/2016/R/eel per il triennio 2020-22, sempre con riferimento alle imprese distributrici che servono almeno 100.000 punti di prelievo;
  - con la medesima deliberazione 306/2019/R/eel l'Autorità ha altresì previsto che con successivo provvedimento sarebbero state definite modalità di messa in servizio di misuratori 2G per le imprese che servono meno di 100.000 punti di prelievo; a tal fine con il successivo documento per la consultazione 360/2020/R/eel sono stati condivisi gli orientamenti in materia di riconoscimento dei costi e di comunicazione all'Autorità.

**CONSIDERATO, PIÙ IN PARTICOLARE, CHE:**

- per quanto riguarda le imprese distributrici che servono almeno 100.000 punti di prelievo, i singoli provvedimenti individuali di approvazione dei PMS2 predisposti dalle singole imprese distributrici sono adottati dall'Autorità, ai sensi della regolazione vigente, valutando, tra l'altro, la congruenza con gli obiettivi di tutela dei clienti finali, senza che siano stati finora predefiniti requisiti minimi delle attività da compiersi a tali fini nella fase di *roll-out*; ciò in ragione dell'esigenza di incentivare le imprese a individuare le strategie che meglio si possano applicare alle proprie specificità;
- più in particolare, al fine del perseguimento dei sopra richiamati obiettivi di tutela dei clienti finali:
  - nell'ambito delle direttive 2G è comunque previsto che le imprese distributrici debbano presentare e pubblicare sul proprio sito *internet* su base almeno semestrale un Piano di dettaglio della fase massiva (di seguito: PDFM) con dettaglio dei Comuni (o porzioni di Comune) interessati e con le previsioni del numero mensile di misuratori da sostituire; sono stati inoltre enunciati primi elementi di base dei PDFM tra cui l'illustrazione delle modalità adottate per comunicare pubblicamente il piano di messa in servizio e i relativi piani di implementazione per la fase massiva e per contenere il disagio dei clienti; tutto ciò al fine di rendere effettiva la finalità di dare visibilità e trasparenza, mediante il PDFM, del cronoprogramma in prossimità della fase massiva di sostituzione dei misuratori;

- con la deliberazione 229/2017/R/eel, come prima misura di informazione diretta al cliente finale in merito alla tecnologia di seconda generazione di misuratori elettronici, è stato disposto che le imprese di vendita di energia elettrica inseriscano obbligatoriamente nel primo documento di fatturazione i cui consumi sono determinati in base al misuratore 2G messo in servizio una specifica informativa in cui viene, tra l'altro, segnalata al cliente la possibilità per il cliente di rivolgersi, per ulteriori spiegazioni, al venditore medesimo o allo Sportello per il consumatore di energia;
- con la deliberazione 88/2018/R/eel è stata definita nell'ambito dei servizi erogati dalla società Acquirente Unico S.p.A. mediante il Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII), la disciplina del processo di configurazione del misuratore 2G volto a garantire alle controparti commerciali associate a ciascun punto di prelievo di effettuare direttamente attraverso il SII, senza la necessità di intermediazione con altro soggetto, la configurazione delle informazioni di propria competenza come le fasce personalizzate o la visualizzabilità sul *display* dei dati relativi al contratto con il cliente;
- per quanto riguarda i servizi messi a disposizione dal gestore del SII, predefiniti e regolati dall'Autorità:
  - a decorrere dall'1 gennaio 2019, sono entrati in operatività i flussi informativi pubblicati nelle Specifiche Tecniche del SII ai sensi della deliberazione 700/2017/R/eel e, in particolare, il *Flusso SMIS*, funzionale alla gestione del cambio misuratore;
  - al fine di consentire lo sfruttamento delle potenzialità dei misuratori 2G anche in termini di formulazione di proposte commerciali da parte dei venditori, per effetto della delibera 479/2019/R/eel il gestore del SII ha predisposto dal 19 aprile 2020, un servizio informativo per le controparti commerciali grazie al quale queste, in qualsiasi momento, possono disporre dei dati tecnici relativi alla tipologia di misuratore installato, allo stato di messa a regime e al trattamento ai sensi del Testo Integrato Settlement del punto di prelievo;
- per quanto riguarda le imprese distributrici che servono meno di 100.000 punti di prelievo, l'orientamento dell'Autorità, nell'ambito della consultazione avviata con il documento 360/2020/R/eel, è quello di prevedere una regolazione specifica per l'implementazione dei piani di installazione dei sistemi di *smart metering* 2G, ivi incluse, tra l'altro, le medesime disposizioni in tema di messa a disposizione al pubblico dei PDFM previsti per le imprese di maggiori dimensioni dalla deliberazione 306/2019/R/eel.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- al fine di integrare la regolazione nei termini sopra rappresentati e tenendo conto dell'esperienza derivante dalla valutazione dei piani finora presentati, con il documento per la consultazione 325/2020/R/eel l'Autorità ha pubblicato i propri orientamenti finalizzati a individuare strategie che ciascuna impresa debba perseguire al fine di garantire tutele e adeguata informazione al cliente finale e verso

le imprese di vendita, preliminarmente e successivamente alla posa del misuratore 2G;

- in particolare, ciascuna impresa distributrice è tenuta a proporre nei propri piani le modalità che ritiene maggiormente efficaci per raggiungere gli obiettivi di comunicazione e di tutela del cliente finale, in particolare, volte a:
  - garantire la possibilità da parte del cliente finale di richiedere la verifica metrologica del corretto funzionamento del gruppo di misura da sostituire, già disciplinata nei casi ordinari dal TIQE e dal TIC, tenendo conto dei casi specifici di indisponibilità di recenti letture effettive precedenti alla lettura (effettiva) effettuata al momento della rimozione del misuratore. Il cliente deve essere quindi informato della possibilità di richiedere anche dopo la sostituzione la verifica metrologica del misuratore sostituito, quantomeno nei casi di misuratore non regolarmente teleletto; allo scopo è previsto un tempo minimo di stoccaggio del misuratore sostituito pari a 90 giorni;
  - garantire la possibilità al cliente finale di verificare la correttezza della trascrizione della lettura di rimozione (effettuata in sede di sostituzione dal personale incaricato dall'impresa distributrice) ovvero la corrispondenza tra il segnante e quanto trascritto;
  - stabilire un'appropriata interazione con il cliente finale, strutturalmente demandata alle imprese di vendita, per questa situazione specifica e *sui generis*, delineando una deroga alla regolazione vigente e al contempo mantenendo quanto previsto dalle direttive *unbundling*; ciò in ragione del fatto che siano necessarie comunicazioni finalizzate alla sostituzione del misuratore direttamente da parte dell'impresa distributrice, da redigere in due lingue anche nei contesti ove non vige il bilinguismo amministrativo. A tal fine si prevede che:
    - l'impresa distributrice predisponga un portale dedicato, come porzione del sito *internet* che deve predisporre ai sensi dell'articolo 5 delle direttive 2G, nella forma *extranet* ed esclusivamente finalizzato alle operazioni correlate alla sostituzione dei misuratori;
    - il cliente non debba fornire propri dati di contatto, quali indirizzi e-mail o numeri di telefono, sia nel caso di comunicazioni telefoniche sia per l'accesso al portale dedicato;
    - l'Autorità possa autorizzare temporaneamente le imprese distributrici a utilizzare, per ciascun punto di prelievo, informazioni residenti nel SII, immesse dai venditori in adempimento ad altre disposizioni; in tale caso, inoltre, si prevede che, esaurite le attività di messa in servizio dei misuratori 2G, le imprese distributrici rimuovano in modo definitivo dai propri archivi le relative informazioni acquisite;
    - ai fini di cui sopra siano utilizzate esclusivamente le informazioni residenti nei punti B.3 "Nome e cognome o ragione sociale del titolare" e B.5 "Indirizzo di esazione" della Tabella 1 di cui all'Allegato A alla deliberazione 628/2015/R/eel, rese disponibili alle imprese mediante gli strumenti informativi del SII;

- assicurare il coinvolgimento del cliente finale, prima della sostituzione del misuratore stesso e in esito al tentativo, secondo modalità differenziate tra misuratori regolarmente teleletti e non. Nel dettaglio:
  - a) le comunicazioni al cliente in merito alla programmazione degli interventi devono:
    - avere la finalità di avvertire il cliente che è programmato l'intervento, sia fornendone una tempistica di massima a medio termine sia richiamandolo quando è prossimo, al fine di evidenziarne le finalità e le modalità attuative;
    - comprendere, oltre a campagne massive, comunicazioni personali a ciascun cliente (a meno di contesti specifici ove siano ritenute non necessarie) sia di breve-medio periodo che più prossime, nelle quali includere alcuni contenuti minimi tra cui giorno e fascia oraria dell'intervento;
    - essere effettuate in intervalli di tempo predefiniti, in funzione della data prevista di sostituzione;
    - richiamare la possibilità per il cliente finale di richiedere la verifica metrologica del misuratore in via di rimozione e la verifica della lettura di rimozione;
  - b) le comunicazioni al cliente degli esiti dei tentativi di sostituzione devono invece avere la finalità di avvertire il cliente che il misuratore è operativo e veicolare i documenti previsti, con modalità di consegna differenziate a seconda l'intervento avvenga in presenza o meno del cliente e che massimizzino la possibilità di dare riscontro a ciascun cliente in merito all'esito del tentativo, indicando al riguardo alcuni contenuti minimi;
- sono previsti altresì elementi finalizzati all'informazione da parte delle imprese distributrici nei confronti delle imprese di vendita, affinché:
  - le imprese di vendita siano informate puntualmente e tempestivamente, ovvero in modo pressoché contestuale ai loro clienti, con l'indicazione dei POD interessati dalle sostituzioni e dell'intervallo temporale di svolgimento dell'intervento;
  - nei casi di *switching*, le comunicazioni già inviate alle imprese uscenti siano nuovamente fornite alle imprese di vendita entranti, non appena alle imprese distributrici sia notificato tramite il SII la conferma dell'esito positivo della procedura (cioè senza attenderne il perfezionamento al primo giorno del mese);
  - vi siano analoghe comunicazioni nei confronti della società Gestore dei Servizi Energetici S.p.A. relativamente ai punti di prelievo corrispondenti a punti di misura di generazione;
- quanto prospettato nel documento per la consultazione abbia effetto nei confronti delle imprese distributrici che non abbiano ancora avviato il proprio piano alla data dello stesso documento, incluse quelle che servono meno di 100.000 punti;
- non sono necessari ulteriori adeguamenti degli strumenti informativi già predisposti in quanto i flussi informativi pubblicati nelle Specifiche Tecniche del SII consentono il necessario aggiornamento e la possibilità di formulazione di proposte commerciali abilitate dal misuratore installato; in particolare:

- il flusso SMIS, funzionale alla gestione del cambio misuratore, che con riferimento ai misuratori 2G ne contiene le informazioni relative alla data di messa in servizio e alla data di messa a regime;
- il servizio informativo di messa a disposizione dei dati tecnici relativi alla tipologia di misuratore installato, allo stato di messa a regime e al trattamento ai sensi del Testo Integrato Settlement del punto di prelievo;
- nell'ambito delle valutazioni condotte dall'Autorità dei piani approvati sono già state previste adeguate strategie di comunicazione e tutela dei diritti dei clienti e informative verso i venditori della prossima sostituzione dei misuratori con dettaglio tale da permettere loro di predisporre appropriatamente i canali di comunicazione verso il cliente finale qualora questi si rivolga loro per richieste di informazione connesse alla sostituzione.

**CONSIDERATO, INFINE, CHE:**

- in esito alla pubblicazione del documento per la consultazione 325/2020/R/eel, 9 tra imprese distributrici e venditori di energia elettrica o associazioni di tali imprese nonché un'associazione dei consumatori e un operatore istituzionale hanno inviato contributi;
- in via uniformemente condivisa, i contributi esprimono apprezzamento in merito alla previsione di introdurre specifiche tutele a vantaggio dei clienti finali e obblighi informativi nei confronti delle imprese di vendita contestualmente alla sostituzione dei misuratori; quasi tutti i partecipanti hanno inoltre commentato aspetti specifici;
- si riscontra condivisione in merito agli orientamenti relativi alla possibilità per il cliente finale di richiedere la verifica metrologica e/o della lettura di rimozione anche successivamente all'installazione del nuovo misuratore nel caso in cui sia definibile non regolarmente teleletto come indicato dall'Autorità; alcuni partecipanti alla consultazione suggeriscono inoltre di prevedere un periodo di stoccaggio del misuratore maggiore, anche al fine di permettere le verifiche nel caso la richiesta da parte del cliente pervenga a ridosso della scadenza;
- in merito alla possibilità di obbligare l'impresa distributtrice a rendere disponibile la fotografia delle letture a supporto della trascrizione della lettura di rimozione, sono emerse visioni antitetiche tra chi, da un lato, ritiene l'adempimento eccessivamente oneroso in termini di costi e di tempi delle operazioni e chi, dall'altro lato, ritiene l'adempimento tutelante i diritti dei clienti finali, auspicando che tale previsione sia prevista tra i requisiti minimi;
- per quanto riguarda le modalità con cui il cliente finale può richiedere le verifiche metrologica e della lettura di rimozione, alcuni soggetti intervenuti ritengono che la richiesta da parte del cliente della verifica metrologica del misuratore rimosso debba continuare a essere raccolta e gestita dalle imprese di vendita; più in generale, alcuni contributi sottolineano inoltre che sia necessario mantenere distinte le responsabilità delle comunicazioni ai clienti finali, prevedendo che le imprese distributtrici si limitino a contenuti tecnici strettamente correlati con l'attività di sostituzione mentre la gestione delle richieste più correlate alle funzionalità rientrino nella responsabilità

delle imprese di vendita; al contrario l'associazione dei consumatori ritiene generalmente opportuno che le imprese distributrici abbiano un contatto diretto con il cliente;

- in merito alle modalità con cui l'impresa distributtrice comunica al cliente finale la programmazione degli interventi, i commenti pervenuti evidenziano una generale condivisione degli orientamenti dell'Autorità; oltre a ciò:
  - un'associazione di operatori ritiene che non sia opportuno prevedere l'obbligo di comunicazioni nominative, in quanto potrebbe essere eccessivamente oneroso e non sempre necessario;
  - diversi partecipanti alla consultazione ritengono opportuno che le imprese di vendita siano aggiornate contestualmente, come i clienti finali, e, allo scopo, propongono di standardizzare modalità e procedure di accesso alle informazioni;
  - l'associazione dei consumatori raccomanda anche metodologie di comunicazione come l'uso della posta e della bolletta oppure che le stesse associazioni dei consumatori possano agire da tramite e ritiene opportuno ben definire la responsabilità delle verifiche del rispetto dei requisiti minimi definiti;
- in merito alle modalità di comunicazione degli esiti dei tentativi di sostituzione, dalla consultazione emerge una generale condivisione di quanto delineato dall'Autorità; oltre a ciò, un'associazione di operatori propone che il rapporto di sostituzione non riporti direttamente la lettura di rimozione (al fine di evitare di dover prendere nota puntualmente di tale dato), ma che siano comunicate le modalità operative con cui il cliente possa accedervi;
- la costituzione di un portale dedicato, nella forma *extranet*, finalizzato alle operazioni correlate alla sostituzione dei misuratori, prefigurata dal documento per la consultazione, è ritenuta opportuna pressoché da tutti gli operatori e alcuni di essi ne propongono ulteriori declinazioni, complementari o alternative; in particolare:
  - molti operatori suggeriscono l'istituzione, tipicamente da parte del gestore del SII, di un unico portale dedicato, anziché singoli portali gestiti da ciascuna impresa distributtrice; ciò in quanto la standardizzazione, come anticipato al precedente punto, faciliterebbe la consultazione e la gestione delle programmazioni da parte delle imprese di vendita a cui - ritengono - debba essere consentito l'accesso;
  - nel caso di portali predisposti dalle singole imprese distributtrici, un'impresa non concorda con l'orientamento dell'Autorità per cui l'accesso non deve avvenire attraverso credenziali direttamente riconducibili al cliente (es. indirizzo e-mail) per motivi di sicurezza; invece un'associazione di imprese, essendo contraria al possibile utilizzo di *password* direttamente fornite dalle imprese, propone un codice strutturato univoco e già noto ai clienti (tipicamente la combinazione del codice pod e del codice fiscale del titolare);
- per quanto riguarda l'utilizzo da parte delle imprese distributtrici delle informazioni relative ai punti di prelievo già residenti nel SII, taluni sottolineano che i dati anagrafici e di contatto dei clienti siano già nella disponibilità delle imprese distributtrici per il tramite del SII, in quanto necessari per attività proprie o per pregresse operazioni, e quindi non condividono che l'utilizzo di quei dati - e in



particolare delle informazioni individuate dall'Autorità - sia temporaneo ed esclusivamente finalizzato all'attività di sostituzione del misuratore;

- con riferimento ai processi informativi propedeutici e successivi all'attività di sostituzione dei misuratori:
  - diversi operatori condividono che sia necessario rafforzare gli obblighi informativi da parte delle imprese distributrici e alcuni di essi osservano altresì che non siano abbastanza chiare le interazioni da prevedere nei confronti delle imprese di vendita affinché queste abbiano a disposizione le stesse informazioni dei clienti; a tal fine propongono che siano comunicati tempestivamente i programmi delle sostituzioni, in particolare con le stesse tempistiche previste per le analoghe comunicazioni verso i clienti, così come le richieste di verifica metrologica nel caso esse siano raccolte e gestite dalle imprese distributrici;
  - un'associazione di operatori ritiene che il dettaglio e la tempistica delineati nel documento per la consultazione siano sufficienti a informare adeguatamente le imprese di vendita, ritenendo opportuno lasciare alle imprese la scelta delle soluzioni da adottare, pur evidenziando che ciò costituisce un notevole onere; un'altra ritiene che sia invece necessario implementare flussi informativi ulteriori a quelli già previsti in quanto ritiene che il flusso SMIS non sia esaustivo di tutte le attività correlate alla sostituzione dei misuratori di cui le imprese di vendita dovrebbero essere messe al corrente;
- per quanto riguarda infine l'entrata in vigore delle disposizioni oggetto del presente provvedimento, alcuni partecipanti alla consultazione ritengono che le tutele previste debbano essere adottate anche in modo retroattivo ovvero per le residue sostituzioni afferenti i piani già approvati; un'impresa (il cui PMS2 è già stato approvato) non condivide invece tale eventualità e un'associazione sottolinea che, nel caso in cui le valutazioni dei piani attualmente in corso dovessero essere subordinate alla nuova disciplina, potrebbe essere necessaria una rivalutazione dei relativi costi.

**RITENUTO CHE SIA OPPORTUNO:**

- definire, alla luce anche della generale condivisione delle misure prospettate nel documento per la consultazione 325/2020/R/eel, modalità e condizioni in ordine agli aspetti di tutela del cliente finale e delle imprese di vendita che le imprese distributrici debbano adottare nei propri piani, tenendo conto che i distributori soggetti agli obblighi della deliberazione 306/2019/R/eel hanno la facoltà di presentare le modalità applicative che ritengano maggiormente efficaci nel raggiungere gli obiettivi nei territori di competenza e che sono oggetto di valutazione nell'ambito del previsto procedimento individuale; a tal fine prevedere sia elementi obbligatori che facoltativi, indicando anche per questi ultimi delle specifiche modalità attuative;
- confermare l'orientamento di prevedere che quanto previsto con il presente provvedimento abbia effetto nei confronti delle imprese che non hanno ancora presentato all'Autorità il proprio PMS2 ai sensi della deliberazione 306/2019/R/eel alla data del presente provvedimento e delle imprese che servono meno di 100.000 punti, non recependo quindi talune osservazioni che ritengono maggiormente

efficace che le tutele prospettate siano obbligatorie retroattivamente anche per i piani già approvati o in corso di valutazione. Al riguardo, infatti, appare decisivo evidenziare che le approvazioni individuali dei piani sinora disposte dall’Autorità sono avvenute nell’ambito di un contesto regolatorio caratterizzato da meno vincoli, sia per l’impresa, ma anche per la stessa Autorità che ha potuto esercitare una maggiore discrezionalità sulle strategie proposte dal singolo operatore. Ciò ha comportato che l’Autorità, con le suddette approvazioni individuali, ha potuto compiere una valutazione e un’istruttoria approfondite, ritenendo pienamente adeguati, rispetto alle finalità di tutela perseguite, i piani proposti dalle imprese e che l’esperienza maturata nell’ambito di tali procedimenti è stata tenuta ampiamente in considerazione nella predisposizione degli orientamenti esposti nel documento per la consultazione 325/2020/R/eel; conseguentemente, i piani già approvati sono del tutto coerenti con le finalità e gli interessi a queste ultime sottesi, con la conseguenza che l’eventuale richiesta di adeguamento dei piani approvati alle disposizioni contenute nel presente provvedimento comporterebbe un incremento di oneri per le imprese distributrici (e, indirettamente, per il sistema) non ragionevole e sproporzionato, ancorché di fatto non giustificato;

- prevedere al contempo una disciplina più semplificata per le imprese distributrici che servono meno di 100.000 punti di prelievo, con alcuni elementi di ulteriore snellimento per le imprese più piccole - individuando allo scopo la soglia corrispondente a 25.000 punti di prelievo - in considerazione dei più ristretti ambiti sociali e geografici di loro competenza e tenendo conto della prospettata intenzione di semplificare i meccanismi regolatori vigenti per le imprese di maggiori dimensioni.

**RITENUTO, PIÙ IN PARTICOLARE, OPPORTUNO:**

- per quanto riguarda in generale le comunicazioni ai clienti da parte delle imprese distributrici:
  - non definire testi o contenuti standardizzati, come richiesto da alcuni operatori, ma individuare requisiti minimi e demandare alle singole imprese le modalità attuative in quanto ritenuto maggiormente efficace che i criteri scelti possano essere adeguati alle specifiche realtà sociali e territoriali;
  - mantenere distinte le responsabilità degli operatori coinvolti e, di conseguenza, differenziare le modalità e i contenuti delle comunicazioni nei confronti dei clienti e delle imprese di vendita, non accogliendo quindi il suggerimento di alcuni operatori di veicolare ai venditori tutti gli avvisi inviati al cliente prima della sostituzione. Si ritiene infatti che quanto già previsto consenta alle imprese di vendita di essere adeguatamente informate della pianificazione e dell’andamento delle sostituzioni affinché esse possano, nel caso, procedere con ulteriori comunicazioni più correlate alle proprie offerte commerciali;
- confermare, in merito alle modalità con cui l’impresa distributtrice comunica al cliente finale la programmazione degli interventi, gran parte degli orientamenti posti

in consultazione, anche in considerazione della condivisione riscontrata. Ciò disponendo in particolare che:

- siano previste campagne territoriali e comunicazioni specifiche al cliente finale, talune obbligatorie e altre a discrezione delle imprese, ciascuna con proprie tempistiche;
- le campagne territoriali, finalizzate all'informazione dell'opinione pubblica anche per il tramite delle istituzioni locali e dei *mass media*, avvengano con anticipo di 4 mesi rispetto all'inizio dei tentativi e siano facoltative per le imprese che servono meno di 100.000 punti di prelievo, anche in considerazione delle dimensioni e della capillarità di tali imprese;
- le comunicazioni specifiche al cliente possano essere di breve-medio periodo e di prossimo intervento, forniscano un esplicito avviso dell'intervento di sostituzione del misuratore e illustrino al cliente la facoltà di richiedere le verifiche del misuratore in via di sostituzione e le modalità di accesso al portale dedicato;
- nel dettaglio, le suddette comunicazioni specifiche si suddividano in:
  - o informazioni di breve-medio periodo, denominate *informazioni preliminari alla sostituzione*, che possono essere previste a discrezione delle imprese in funzione delle scelte effettuate in merito alla possibilità di verifica metrologica del misuratore in via di sostituzione, come più avanti precisato; qualora le medesime siano effettuate, devono pervenire al cliente tra 75 e 40 giorni prima dell'effettuazione dell'intervento;
  - o informazioni di prossimo intervento, costituite dalle *informazioni di dettaglio della prossima sostituzione* o dall'*avviso di prossima sostituzione*, una delle quali deve essere messa in atto da ciascuna impresa distributrice in base alle proprie valutazioni e alle specificità del territorio servito. Esse sono previste tra 7 e 3 giorni della data prevista della sostituzione, a meno di interazioni dirette con il cliente e fissazione di un appuntamento tipicamente in caso di ripasso, riportano giorno e fascia oraria dell'intervento, in coerenza con quanto previsto dal TIQE in materia di appuntamenti, raccomandano la collaborazione del cliente e comunicano le modalità di accesso al portale dedicato;
- le *informazioni preliminari alla sostituzione* e le *informazioni di dettaglio della prossima sostituzione* possano essere costituite, laddove messe in atto, da comunicazioni nominative destinate puntualmente ai singoli clienti, a cui sono intestate tenendo conto delle informazioni residenti nel SII e messe a disposizione attraverso il medesimo Sistema di cui ai punti B.3 "*Nome e cognome o ragione sociale del titolare*" e B.5 "*Indirizzo di esazione*" della Tabella 1 di cui all'Allegato A alla deliberazione 628/2015/R/eel. Ciò prevedendo quindi, come suggerito da un'associazione e peraltro delineato nel documento per la consultazione 325/2020/R/eel, che le comunicazioni nominali per il singolo cliente non siano obbligatorie in quanto ciò potrebbe non essere necessario tipicamente in contesti di scarsa densità di punti di prelievo e/o prevalenza di abitazioni monofamiliari;
- l'impresa distributrice possa utilizzare le informazioni presenti nel SII per le comunicazioni nominative di cui all'alinea precedente sino al completamento di

- ciascuna sostituzione cui si riferiscono, fatti salvi quanto previsto dal TIUF e gli altri utilizzi consentiti dalla regolazione quali motivi di sicurezza o altri casi già disciplinati;
- confermare gran parte degli orientamenti espressi dall’Autorità in merito alla verifica metrologica sul contatore oggetto di rimozione, condivisi dalla maggioranza degli operatori, e, in particolare:
    - prevedere che essa, nel caso il cliente la richieda, sia garantita anche successivamente alla sostituzione del misuratore per un periodo almeno pari a 90 giorni dall’intervento durante il quale, quindi, il contatore dismesso dovrà essere efficacemente reperibile da parte dell’impresa distributrice;
    - ampliare le strategie attuabili dalle imprese distributrici prevedendo anche la possibilità di una semplificazione delle attività, salvaguardando la tutela dei clienti finali e consentendo a questi ultimi di aver adeguata contezza dei propri consumi effettivi e quindi poter valutare l’opportunità di richiedere la verifica. Ciò disponendo che ciascuna impresa possa limitare la verifica metrologica del misuratore in via di rimozione dopo la sostituzione nei casi di misuratori regolarmente teleletti o che sono stati già oggetto di verifica nel periodo immediatamente precedente alla medesima sostituzione, confermando al riguardo la definizione oggetto della consultazione. In tali casi l’impresa distributrice è quindi tenuta a predisporre le *informazioni preliminari alla sostituzione* con comunicazioni che, nei casi di imprese che servono almeno 25.000 punti di prelievo, devono essere nominative;
    - non accogliere quanto richiesto dall’associazione dei consumatori in merito alla possibilità di estendere il periodo a disposizione del cliente per richiedere la verifica metrologica sino a 180 giorni dalla sostituzione laddove 90 giorni sono in via generale sufficienti nei casi in cui il cliente riceva solo al momento della sostituzione una lettura effettiva e abbia allora elementi per valutare l’eventuale richiesta di verifica;
  - in merito alla lettura di rimozione, in considerazione dell’eterogeneità delle osservazioni ricevute al riguardo:
    - confermare che la verifica possa essere effettuata entro 90 giorni dalla sostituzione da parte del cliente finale su sua richiesta, lasciando a ciascuna impresa la scelta della modalità con cui soddisfare tali istanze nel caso essa si avvalga della facoltà di non stoccare tutti gli apparecchi rimossi;
    - non prevedere peraltro, anche in considerazione della possibilità di aumento dei costi operativi e come invece delineato nel documento per la consultazione 325/2020/R/eel, di rendere disponibili le fotografie dei totalizzatori del misuratore sostituito, seppur l’impresa possa adottare tale soluzione se lo ritiene efficace come alternativa allo stoccaggio del misuratore rimosso;
    - confermare che il periodo di visualizzabilità sul *display* del misuratore 2G di tale lettura sia limitato a 26 mesi e 15 giorni, al fine di tenere conto delle disposizioni in tema di prescrizione biennale, prevedendo che tale disposizione sia adottata anche a valere sui misuratori 2G già messi a regime, anche tenendo conto delle osservazioni raccolte nell’ambito del documento la consultazione 245/2018/R/eel;

- in merito alle modalità con cui il cliente finale possa richiedere le verifiche metrologiche e della lettura di rimozione del misuratore in via di sostituzione, recepire alcune delle osservazioni pervenute, ciò comportando che le richieste delle verifiche siano direttamente all'impresa distributrice in quanto più efficace nell'ambito della strategia di comunicazione della programmazione degli interventi;
- che le imprese distributrici adottino le modalità organizzative e di comunicazione al cliente più opportune affinché egli sia adeguatamente informato della possibilità di richiedere le verifiche sul misuratore in via di sostituzione o rimosso; ciò stabilendo che l'*informazione preliminare della sostituzione*, se attuata, indichi le modalità stabilite, eventualmente precisando che si tratta di un misuratore regolarmente teletto nel caso di comunicazione nominativa, e vi siano, di conseguenza, procedure differenti indicando le sole modalità da adottarsi;
- confermare di massima quanto prospettato nel documento per la consultazione 325/2020/R/eel in merito alle comunicazioni al cliente degli esiti dei tentativi di sostituzione, precisando il dettaglio dei contenuti minimi da prevedere al fine di assicurare l'informazione al cliente finale della sostituzione avvenuta e con l'eccezione della facoltà di prevedere una *ricevuta di sostituzione* nel caso il cliente sia presente alle attività. Ciò al fine di minimizzare il rischio di dispersione delle informazioni e in considerazione del fatto che gli altri documenti previsti (il *rapporto di sostituzione* e l'*avviso di avvenuta sostituzione*, entrambi obbligatori) assicurino già adeguatamente la completa informazione nei confronti del cliente;
- disporre che le imprese distributrici mettano a disposizione un portale dedicato, finalizzato all'informazione al cliente finale delle sole operazioni di sostituzione dei misuratori con i misuratori 2G, per almeno cinque anni, e, più in particolare:
  - nella forma *extranet* ovvero accessibile dagli utenti esterni, di norma dalla porzione pubblica del sito delle medesime imprese nel quale è pubblicato il piano di dettaglio per la fase massiva. In generale, quindi, non accogliendo quanto richiesto da alcuni partecipanti alla consultazione in merito alla realizzazione di un portale unico e accessibile tramite il SII: una tale soluzione, infatti, richiederebbe l'introduzione di uno specifico servizio da parte del gestore del SII che avrebbe però caratteristiche di una prestazione *una tantum*, con costi rilevanti che – riflettendosi sul corrispettivo di funzionamento del SII – rendono non economico, quindi inefficiente, un tale eventuale processo;
  - prevedendo che l'accesso all'area privata del portale dedicato alla fase di installazione dei sistemi 2G avvenga per mezzo di un codice cliente corrispondente a un'informazione propria del punto di prelievo o del titolare, recependo quindi alcune delle osservazioni ricevute, affinché le imprese distributrici possano rendere noto al cliente solo come reperire tale codice e non il codice medesimo per motivi di sicurezza;
  - non ritenendo necessario accogliere quanto suggerito in merito alla possibilità di accesso al portale dedicato da parte delle imprese di vendita in quanto gli strumenti esistenti per lo scambio delle informazioni tra operatori risultano già funzionali ed efficaci allo scopo, prevedendo quindi che siano utilizzati anche per le attività di informazioni correlate all'installazione dei sistemi 2G;

- prevedendo, in particolare che l'area pubblica del portale dedicato richiami la possibilità di richiedere all'impresa distributrice la verifica metrologica del misuratore in via di sostituzione e della lettura di rimozione e che l'area privata sia finalizzata a rendere disponibile a ciascun cliente il contenuto delle *comunicazioni specifiche di prossimo intervento* e il *rapporto di sostituzione*;
- disponendo, infine, che le imprese distributrici che servono meno di 25.000 punti possano derogare alla predisposizione di un portale dedicato, a condizione che abbiano previsto modalità di messa a disposizione del *rapporto di sostituzione* alternative e tipicamente più dirette, in considerazione delle dimensioni raccolte degli ambiti serviti;
- per quanto riguarda le modalità di trasmissione verso i venditori, che non sia opportuno recepire le osservazioni in merito al flusso SMIS e, in particolare, alla possibilità di prevederne integrazioni al fine di far circolare informazioni relative alla programmazione delle installazioni dei dati di misura relativi ai sistemi 2G o relative alle richieste di verifica da parte dei clienti a uso delle imprese di vendita; ciò in quanto trattasi di uno scambio di informazioni non continuativo e funzionale all'archiviazione come invece con le informazioni generalmente residenti e veicolate nel Sistema, ma tipicamente *una tantum* e pertanto non sia necessario introdurre nuovi obblighi, anche in considerazione del fatto che il dettaglio e la tempistica di pubblicazione e aggiornamento dei PDFM consenta già alle imprese di vendita di predisporre i canali informativi qualora il cliente finale si rivolga loro per richieste di informazioni;
- confermare che le imprese di vendita, anche entranti, e il Gestore dei Servizi Energetici siano tempestivamente informati, come generalmente condiviso, in particolare per quanto riguarda la programmazione degli interventi con cadenza mensile;
- prevedere, al fine di consentire lo scambio di informazioni di cui al precedente punto con le imprese di vendita, che siano utilizzati i consueti canali di interazione operativa e, in particolare, gli strumenti di comunicazione evoluti già previsti ai sensi dell'articolo 4 della deliberazione ARG/elt/13/10 o l'uso della PEC;
- integrare gli obblighi informativi in capo alle imprese distributrici soggette agli obblighi di cui alla deliberazione 306/2019/R/eel affinché esse forniscano all'Autorità evidenze della rispondenza e della completezza del proprio PMS2 ed evidenzino come abbiano previsto di rispettare i requisiti minimi, compreso la possibilità di effettuare le verifiche richieste dai clienti, e le strategie adottate in merito all'informazione verso i clienti finali e le imprese di vendita nell'ambito dei piani di messa in servizio dei sistemi di *smart metering*, al fine di semplificare il procedimento di valutazione per esse previsto

## DELIBERA

1. di approvare l'*Allegato A* al presente provvedimento, di cui forma parte integrante e sostanziale, che definisce modalità e condizioni dei piani di messa in servizio dei sistemi di *smart metering* di seconda generazione in merito alla tutela dei clienti finali e alla comunicazione verso essi e le imprese di vendita e ne stabilisce alcuni requisiti minimi;
2. le disposizioni di cui all'*Allegato A* del presente provvedimento si applicano nei confronti delle imprese distributrici che presentano richiesta di ammissione al riconoscimento degli investimenti in regime specifico ai sensi della deliberazione 306/2019/R/eel a partire dalla data di approvazione del presente provvedimento e delle imprese distributrici che servono meno di 100.000 punti di prelievo;
3. di modificare il Requisito R-4.01 di cui all'*Allegato A* alla deliberazione 87/2016/R/eel prevedendo di espungere dalle parole "*le letture dei totalizzatori del mese precedente alla sostituzione, per un periodo di almeno 26 mesi e 15 giorni a partire dalla sostituzione*" la parola "*almeno*";
4. di prevedere che il requisito di cui al precedente punto 3., come modificato dal presente provvedimento, sia adottato, nel caso le imprese distributrici destinatarie delle deliberazioni 222/2017/R/eel, 259/2020/R/eel, 278/2020/R/eel e 293/2020/R/eel non vi abbiano già provveduto, anche con riferimento ai sistemi 2G già in servizio, entro la data del 30 luglio 2021 e man mano che i sistemi 2G raggiungano il periodo previsto dal Requisito R-4.01 di cui all'*Allegato A* alla deliberazione 87/2016/R/eel come modificato dal precedente punto;
5. di modificare l'*Allegato A* alla deliberazione 306/2019/R/eel, sostituendo alla lettera m) dell'articolo 7, comma 2, la seguente lettera:  
"m) l'illustrazione delle modalità adottate per comunicare pubblicamente il piano di messa in servizio e i relativi piani di implementazione per la fase massiva nonché degli elementi, delle strategie e delle modalità adottate in materia di comunicazione e informazione nei confronti dei clienti finali e delle imprese di vendita e del Gestore dei Servizi Energetici in completo accordo con quanto previsto dall'*Allegato A* alla deliberazione 16 marzo 2021, 105/2021/R/eel;"
6. di pubblicare la presente deliberazione, nonché l'*Allegato A* alla deliberazione 87/2016/R/eel e l'*Allegato A* alla deliberazione 306/2019/R/eel come modificati dalla presente deliberazione, sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

16 marzo 2021

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*