



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

Spett.le Autorità per l'energia elettrica e il gas ed il sistema idrico
Direzione Mercati
Unità Processi e Flussi Informativi tra gli Operatori
Piazza Cavour 5
20121 Milano

Milano, 24 Gennaio 2014

Osservazioni al DCO 547/2013/R/com "Riforma dei processi di switching e voltura contrattuale nell'ambito del Sistema Informativo Integrato"

Osservazioni generali

Il Documento si inquadra nell'ambito dei lavori per implementare nelle funzionalità del Sistema Informativo Integrato gestito da Acquirente Unico i processi e gli scambi informativi connessi al corretto funzionamento dei mercati, e si focalizza sulle modalità di implementazione nel SII dei primi processi di mercato, proponendo una riforma della disciplina dello switching e della voltura contrattuale elettrica, puntando anche a una riduzione delle tempistiche necessarie per l'esecuzione dello switching, secondo quanto previsto anche dalla Direttiva Europea 2009/72/CE.

Cogliamo anzitutto in tal senso l'occasione per ribadire il nostro pieno allineamento con l'obiettivo di garantire, con il passaggio dei processi finalizzati alla gestione dei clienti finali da un sistema costituito da una rete di rapporti bilaterali ad un sistema centralizzato, maggior trasparenza ed incentivazione delle standardizzazioni nello scambio dei flussi informativi tra tutti i soggetti coinvolti nel mercato. Reputiamo positivo il previsto meccanismo di "feedback regolatorio" per l'affinamento dei processi, purché non scaturisca in un infinito *loop* di aggiustamenti a scapito della certezza normativa.

Riteniamo infatti che a regime il SII debba divenire l'interfaccia unica di tutti i processi che coinvolgono venditori, UdD e distributori, tra cui in particolar modo le procedure di disalimentazione dei clienti morosi e lo switching (punti come noto assai dolenti, che vedono da un lato la scarsa responsabilizzazione dei distributori e dall'altro crescenti costi per il sistema).

Il SII deve diventare perciò al più presto un soggetto *super partes*, che rappresenti la controparte unica degli UdD superando una serie di flussi e procedure ad oggi gestite in modo frammentario e disomogeneo nonostante gli incentivi alla standardizzazione e all'uniformazione dei cosiddetti "portali evoluti" dei distributori, e che permetta la rapida identificazione delle incongruenze e la determinazione delle responsabilità anche ai fini dell'erogazione degli indennizzi automatici verso grossisti e venditori.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

Si richiede quindi che anche processi che non prevedano la responsabilità del SII nell'esecuzione transitino comunque attraverso il SII in via esclusiva. Ribadiamo pertanto come per noi sia essenziale che a regime il SII diventi al più presto l'unica interfaccia di comunicazione tra distributori e UdD per almeno i seguenti processi:

- Switching
- Voltura
- Recesso
- Anagrafica clienti (attuale e storico)
- Prestazioni tecniche
- Misura
- Settlement

Ovviamente comprendiamo come la gestione di questi processi debba talvolta passare dai sistemi dei distributori al SII in passaggi successivi nel corso del tempo, e che per alcuni di questi processi (ad esempio le prestazioni tecniche o i dati di misura) il SII svolga solo il ruolo di intermediario unico di comunicazione tra i sistemi di UdD e distributore, senza esser titolare del processo o del dato. Tuttavia è di fondamentale importanza che esso divenga l'unica interfaccia tramite la quale UdD e distributori dialoghino per i processi indicati.

Considerando fondamentale il rapido avvio del SII, e pur condividendo un approccio di progressivo e graduale popolamento dei processi nel Sistema, riteniamo necessario limitare ove possibile soluzioni transitorie diverse sia dalla prassi consolidata sia dall'assetto auspicato a tendere. Ciò in relazione ai tempi, ma anche all'identificazione dei processi che realmente necessitino di tali fasi transitorie.

Nello specifico, ci riferiamo ad alcune proposte avanzate nel Documento di Consultazione che prevedrebbero l'adozione di soluzioni "ibride", innovative rispetto all'attuale prassi con il duplice effetto di:

- non semplificare i processi: gli attuali (eterogenei) dialoghi bilaterali rimarrebbero inalterati e a questi verrebbe in più ad aggiungersi il colloquio con il SII;
- non tutelare il cliente finale da possibili disallineamenti: in capo al venditore, infatti, resterebbe l'onere di riconciliare i due processi in cui la medesima prestazione è stata gestita per gli aspetti commerciali e per quelli tecnici.

Con riferimento ai soli processi oggetto di consultazione, riteniamo che dovrebbero essere definite anche delle tempistiche (il più possibile vincolanti) di implementazione. Crediamo che AU disponga delle informazioni necessarie per operare tale valutazione per ogni singolo processo avendo contezza sia delle proprie tempistiche tecniche, sia delle tempistiche di adeguamento richieste dai distributori, sia dell'opposta necessità da parte degli UdD di non vedere procrastinarsi oltremodo i



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

tempi di parallelo gestionale che comportano una chiara duplicazione dei costi gestionali di ogni processo. L'avvio del Sistema dovrà necessariamente comportare una serie di compromessi, ciononostante una programmazione il più certa possibile permetterà a ciascun operatore attivo su SII di ponderare tempi e risorse.

Cogliamo inoltre l'opportunità per segnalare che nell'attuale gestione bilaterale un UdD si ritrova talvolta a non poter completare un'attività (switch, voltura, etc...) per problematiche legate ad anomalie presenti sui database dei distributori (ne sono esempi switch respinti per "POD non attivo" ma che in realtà sono regolarmente attivi). Lo stesso DCO identifica queste situazioni come casi "presumibilmente residuali". Sarebbe a nostro avviso opportuno avere maggiori chiarimenti rispetto agli orientamenti dell'Autorità in merito a questa problematica e all'attribuzione delle rispettive responsabilità nel caso, per esempio, di switch mancati per problematica legate all'aggiornamento dell'RCU. Sarebbe inoltre fondamentale definire in modo univoco a chi l'UdD coinvolto dovrà rivolgersi e se saranno previsti indennizzi per quegli UdD che potrebbero essere soggetti a penali da pagare al cliente finale per mancato switch.

Risposte a punti specifici

3: Responsabilità assegnate al SII e agli operatori in relazione alla gestione dei processi

Accogliamo positivamente la possibilità di identificare differenti profili di accesso in base al ruolo (quindi con diversi poteri ed autorizzazioni) e gli alti standard di sicurezza in tal senso conseguiti (certificazione ISO 27001-2005; conservazione dati certificati per 5 online + 5 in download in RCU, Archivio Pratiche e Archivio Messaggi).

Tra i vari processi che possono essere assegnati al Sistema Informativo Integrato, riteniamo importante individuare modalità per gestire le comunicazioni di recesso, al fine di evitare il mancato rispetto delle condizioni contrattuali. È infatti opportuno che l'implementazione del macro-processo di switching consideri l'integrazione degli aspetti sia tecnici (switching) sia contrattuali (recesso) del cambio di fornitura. In tale ottica, nonché a beneficio del sistema e del libero mercato, si ritiene necessaria la definizione di un tracciato standard per l'invio, la tracciatura e l'eventuale contestazione delle comunicazioni di recesso tra i venditori, e si auspica che lo scambio di tali informazioni abbia luogo per il tramite del SII.

Una volta implementato tale meccanismo all'interno del SII, sarebbe opportuno integrare la regolazione esistente in tema di recesso con riferimento alla:

- definizione univoca delle modalità di gestione di richieste di switch da parte di più operatori per lo stesso POD e decorrenza, attualmente lasciata a discrezionalità del distributore;
- definizione della titolarità del POD nel caso in cui il cliente firmi più contratti con fornitori diversi.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

Riteniamo in tal senso plausibile che, nella gestione delle richieste di switch tramite SII, il punto sia assegnato al primo Utente che ne comunichi l'acquisizione (ovviamente se non risultano irregolarità e nel rispetto delle condizioni contrattuali del venditore uscente). È tuttavia fondamentale approdare al più presto possibile a una regola univoca.

Relativamente alla funzione di pre-check, se è vero che tale opzione ha un'utilità marginale fintanto che la finestra fotografata dal SII ha cadenza mensile, è anche vero che tale limitazione dovrebbe automaticamente risolversi con l'implementazione dei processi di voltura e switching. Sarebbe anche opportuno che la funzionalità di pre-check sia estesa a tutti gli utenti del SII, e non solo ai puri venditori non anche UdD.

Sarebbe inoltre opportuno che l'esito alle richieste di pre-check contenga anche: indirizzo del punto di prelievo, tipo uso della fornitura (AU, DOM), residenza (SI/NO), tensione di fornitura; potenza impegnata e contrattuale. Molto utile inoltre la possibilità di controllare l'abbinabilità POD/C.F. per il rilevamento anticipato di errori materiali (ad esempio da parte del Cliente Finale che sbagliasse a comunicare numero di POD).

Vediamo inoltre nel SII l'opportunità di creare un database delle misure e di ulteriori dati propedeutici ad aumentare la contendibilità del mercato (in un'ottica di concorrenza) e la qualità/personalizzazione delle offerte, a vantaggio del cliente finale.

Inoltre sarebbe utile che il SII arrivi a essere l'interfaccia unica anche per prestazioni tecniche, riducendo il flusso di comunicazioni da/a ogni singolo distributore come indicato nello schema afferente al punto 3.2.8. Condividiamo in tal senso le soluzioni proposte dall'Autorità solo nel momento in cui esse siano da considerarsi transitorie e propedeutiche al definitivo passaggio sul SII secondo le tempistiche precedentemente esposte.

Affinché risulti ancor più funzionale, auspichiamo la possibilità di upload massivo delle richieste, pur vincolandola a livelli di accesso differenziati (ad esempio il passaggio massivo di clienti tramite "gruppi di acquisto", utile all'apertura del mercato e alla riduzione dei tempi per il cambio venditore).

4.1: Modalità di riforma dei processi: i processi elementari e i macro-processi di voltura commerciale e switching

Concordiamo con l'impostazione che vede le operatività dei processi contemporaneamente accessibili su Portale (WEB) o A2A (Porta di Comunicazione), purché un processo avviato tramite un canale sia (salvo rare eccezioni) terminato solo tramite tale canale.

I processi sono stati correttamente differenziati in 3 tipologie:



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

- processi tipo A (commerciali e contrattuali) che vedono il diretto intervento del SII come parte terza;
- processi tipo B che non coinvolgono il SII;
- processi tipo C che coinvolgono il SII solo nella conferma di attività (fisiche) di responsabilità di altri soggetti.

5.6: Il macro-processo di voltura contrattuale

In merito a quanto definito nel punto 5.5.4 e richiesto nel quesito Q2, si precisa che, pur non ravvedendo particolari criticità in merito alle tempistiche proposte, si ritiene necessario che il flusso di comunicazione delle misure (ex Del. 65/2012/R/eel) possa essere opportunamente identificato e reso riconducibile alle prestazioni di voltura contrattuale. Inoltre, in merito al punto 5.6.2, che anticipa la "revisione degli oneri amministrativi" per le imprese distributrici, si sottolinea che, dato l'ulteriore impulso alla standardizzazione, ci aspettiamo che gli oneri diminuiscano (e non certo che aumentino).

Bisognerebbe istituire anche il processo di voltura contestuale a switching, peraltro già pensata e descritta nel DCO 4/11, che sarebbe meglio definire come processo di "subentro attivo" in modo da consentire un immediato aggiornamento dei dati anagrafici/fiscali associati al POD, onde evitare pericolose transizioni in cui, ad esempio, una nuova ragione sociale possa trovarsi in fattura un Cmor relativo a una vecchia ragione sociale. Inoltre, allo stato attuale, la voltura è un istituto che non facilita né clienti né fornitori, in quanto da un lato impone ad un cliente che volesse subentrare su di un POD con un nuovo contratto di fornitura di rimanere per qualche mese con un fornitore non liberamente scelto, che è quello della vecchia intestazione del POD, e dall'altro espone il venditore preesistente al rischio di contestazioni commerciali che possono anche in taluni casi sfociare in contenziosi o morosità, oltre ad obbligare il venditore preesistente a prendere in carico un cliente che per svariati motivi (il credito tra i primi) può non essere voluto. La situazione contrattualisticamente non chiarissima che si viene a creare costituisce un'ulteriore difficoltà, soprattutto nei casi in cui il "cliente uscente" non abbia mandato il recesso al "venditore uscente".

Con riferimento alla fattispecie della voltura contestuale a switching riteniamo inoltre utile precisare che tale prestazione, seppure atipica e non normata, nonché già tratteggiata nel DCO 4/11, rappresenti di fatto una delle pratiche che più frequentemente vengono gestite su richiesta dei clienti finali.

Per tale ragione riteniamo necessario che si consideri questa come una delle tematiche prioritarie e si istituisca un tavolo, anche parallelo a quello del SII, nell'ambito del quale discutere di come regolare puntualmente la suddetta prestazione al fine di consentire al SII di poter gestire anche tale processo complesso e allargare la tematica anche allo switch con contestuale modifica contrattuale.



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

In tal senso non riteniamo opportuno prender posizione in merito alla proposta contenuta nel paragrafo 5.3.3 del Documento, che appare in tal senso piuttosto limitativa rispetto ad una tematica invece di più ampia portata.

6.3: Riduzione delle tempistiche funzionali all'esecuzione dello switching

Q3 Quali ulteriori vincoli temporali dovrebbero essere considerati ai fini della formulazione di una richiesta di switching su un punto energizzato?

Q4 Si ritiene che gli esiti di una richiesta commerciale debbano essere comunicati anche agli Utenti del SII "uscenti" associati al punto?

Riteniamo positivo che lo Sportello del Consumatore possa interfacciarsi al RCU per contribuire alla soluzione di controversie legate ad una difficoltosa ricostruzione del timing di processi.

Reputiamo importantissimo che i venditori uscenti abbiano le informazioni relative a nuove attivazioni del punto da parte di altri fornitori, e questo a tutela sia dei venditori stessi che con il contratto di fornitura si assumono l'obbligazione della fornitura al cliente finale, sia a tutela del cliente finale (prevenendo anche fenomeni di attivazione non richiesta).

Più nel dettaglio, con riferimento a quanto riportato al punto 6.3.12 condividiamo in linea di principio il posticipo del termine ultimo per richiedere al SII lo switch. Tuttavia preferiremmo tempistiche più lunghe, nell'ordine di 11-12 giorni lavorativi dalla fine del mese, in modo da poter anticipare il termine ultimo per l'invio da parte dei distributori dei dati funzionali allo switching e delle misure storiche al sest'ultimo giorno lavorativo del mese precedente l'inizio della fornitura. Infatti essendo oggi tale termine posto al sest'ultimo giorno di calendario, ci sono casi (es. Dicembre 2013) in cui al grossista restano in pratica solo uno o due giorni lavorativi per processare tali dati e utilizzarli per la propria programmazione sui mercati: appare quindi evidente quanto il ritardo anche di un solo giorno da parte del distributore possa essere potenzialmente dannoso.

Nell'attuale gestione bilaterale a seguito di uno switch per lo stesso punto di prelievo eseguito da più venditori ciascun distributore opera secondo una propria logica. Per molti distributori il trader che acquisisce il punto è l'ultimo che in ordine temporale ha fatto la richiesta, altri chiedono conferma ai soggetti interessati, altri ancora impediscono lo switch. Riteniamo opportuno cogliere l'opportunità delle deliberazioni che avranno origine dal presente DCO per definire comportamenti univoci.

6.5: Facoltà di revoca dello switching

Q5 Si condivide l'impostazione che si intende adottare per consentire la facoltà di revoca dello switching in caso di morosità?

Q6 L'orientamento sopra illustrato, nonché quanto descritto in relazione alla definizione delle tempistiche, prevede di superare l'attuale impostazione che stabilisce che il termine ultimo per presentare le richieste di switching sia diverso in caso un soggetto intenda avvalersi o meno della facoltà di revoca. Quali criticità si ravvedono?



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

Auspichiamo che il passaggio del processo al SII mantenga quanto di positivo già esistente e che non cancelli aspetti positivi come la possibilità di revoca dello switch su punti sospesi.

Si ritiene anzi necessario che l'esercizio di tale facoltà possa essere potenziato per il tramite del SII, prevedendo il popolamento e l'aggiornamento costante del RCU da parte delle imprese di distribuzione con i seguenti dati:

- Numero delle richieste di sospensione sul POD;
- Stato dell'ultima richiesta di sospensione effettuata sul POD;
- Accessibilità del POD;
- Cmor (SI/NO): il dato consentirebbe di intercettare i POD di quei clienti che abbiano presentato cronicamente casi di morosità con i precedenti fornitori (anche se non quelli morosi solo con l'ultimo fornitore).

Oltre allo sviluppo appena descritto, si reputa inoltre opportuno ricordare come sia urgente giungere al completamento del procedimento avviato con la Delibera 162/2012/R/com e portato avanti con il Documento per la Consultazione 345/2012/R/com, in materia di Banca dati per gli inadempimenti dei clienti finali nel settore energetico (BICSE).

Rileviamo poi la forte necessità che l'UdD uscente sia messo al corrente dal sistema quando uno switch è iniziato da un UdD entrante, con l'implementazione, ove possibile, di un flusso informativo anche verso utenti uscenti.

Nel DCO si affronta l'argomento annullamento di switch esclusivamente per aspetti di morosità. Si presume che l'annullamento di uno switch inserito per errore confluirà nella rettifica degli errori formali.

Crediamo inoltre fondamentale che l'utente uscente sia messo a conoscenza del motivo che ha determinato l'uscita del punto di prelievo dal proprio contratto di trasporto (acquisizione da parte di altro trader, etc...), e del rispetto dei tempi di recesso previsti.

8.2: Metodologia di implementazione di ciascuna fase di attuazione

Riteniamo molto utile l'opportunità offerta di partecipare ai test di sistema per i nuovi processi in via di implementazione (8.2.10). Per quanto concerne il parallelo gestionale, ci si auspica che esso sia il più breve possibile, in quanto si ritiene che eventuali test possano essere effettuati in tempi molto brevi, e con il coinvolgimento delle aziende di vendita, nell'ottica di renderlo pienamente operativo quanto prima; pertanto si ritiene che possa essere ragionevole un parallelo gestionale di uno o due mesi al massimo; un parallelo di sei mesi rallenterebbe troppo la messa a regime del SII, appesantendo inutilmente l'operatività degli UdD che si troverebbero costretti a svolgere le medesime attività su diversi sistemi. Inoltre il parallelo andrebbe limitato al minor numero di processi possibile e solo se strettamente necessario, sfruttando al meglio la fase di test per rodare i processi. In particolare, a nostro avviso, per il processo di switch non dovrebbe essere fatto alcun



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

parallelo ma una robusta fase di test per passare direttamente all'ON/OFF tra SII e sistemi dei distributori.

8.4: Monitoraggio degli investimenti sostenuti dalle imprese distributrici e attività di completamento ed enforcement della regolazione vigente

Q15 Si condivide l'impostazione proposta?

I cosiddetti sistemi evoluti (tra l'altro mai del tutto realmente uniformati e standardizzati da parte dei distributori) dovranno esser resi compatibili con il SII. Crediamo che ciò possa avvenire senza eccessive complicazioni, dal momento che se da un lato il SII è stato implementato tenendo in considerazione la struttura dei flussi standard esistenti, dall'altro ogni più recente aggiornamento dei portali dovrebbe essere avvenuto nella consapevolezza della necessità di interagire col SII. E' a tal proposito importante che i distributori applichino investimenti infrastrutturali coerenti con le prospettive di evoluzione del SII, in modo da evitare duplicazioni di costi (8.4.2).

Condividiamo pertanto appieno l'intenzione dell'Autorità di:

- verificare la corretta applicazione della regolazione vigente in materia di svolgimento dei processi oggetto di riforma;
- verificare che i livelli di servizio applicati siano coerenti con quelli dichiarati e, comunque, adeguati al corretto svolgimento del mercato.

Il documento ipotizza inoltre positivi meccanismi di regolazione incentivante, tra i quali penalizzazioni per i soggetti inadempienti e l'erogazione di indennizzi per gli UdD (che auspichiamo possano essere automatizzati all'interno del Sistema, nonché commisurati al danno subito). Inoltre, nell'attesa della piena operatività del SII, si propone di anticipare l'introduzione di meccanismi di regolazione incentivante nei confronti dei distributori tramite penali e indennizzi a fronte di segnalazioni specifiche degli UdD.

9.2 Processi funzionali all'aggiornamento della relazione di sistema del RCU generati nel SII (Processi elementari tipo A)

Nella gestione operativa del processo di switch (vedi art. 9.2.8) si tratta il caso in cui la richiesta commerciale comporti contestualmente la variazione dei dati anagrafici. In questa fase è prevista l'applicazione degli oneri amministrativi?

Non ci risulta del tutto chiaro come il venditore che esegue uno switch possa includere (vedi art. 9.2.8 lettera d) le informazioni relative all'aliquota IVA e aliquote delle imposte applicate nell'ultima fattura se ancora non l'ha mai fatturato.

9.4 Processi funzionali all'aggiornamento della relazione di sistema del RCU eseguiti dall'impresa distributtrice (Processi elementari tipo C)



ASSOCIAZIONE ITALIANA DI GROSSISTI DI ENERGIA E TRADER

Q23 Quali ulteriori aspetti devono essere considerati ai fini della gestione operativa di tale processo elementare?

Q24 Si ritiene correttamente individuato il contenuto informativo dei flussi previsti?

Con specifico riferimento a quanto illustrato al punto 9.4.8, riteniamo che i processi debbano vedere il SII come unica controparte e quindi al corrente di eventuali ritardi o rifiuti del distributore, includendo non solo processi che iniziano e si concludono nel SII, ma anche processi che coinvolgono soggetti terzi, ad esempio gli aumenti di potenza.

Lo schema proposto per il “processo elementare C1” ad esempio per l’energizzazione di un punto di prelievo (pag. 59) prevede che i distributori ricevano richiesta sia da parte dell’UdD, sia da parte del SII (che avviene a valle dell’attivazione contrattuale avviata dal medesimo UdD qualora andata a buon fine). Non riteniamo il potenziale ritardo di un giorno relativo alla conferma SII una giustificazione sufficiente per tale duplicazione di flussi che contraddice palesemente gli obiettivi di semplificazione e razionalizzazione sottesi al SII, aumentando tra l’altro la possibilità di equivoci. Si ritiene peraltro che anche i processi elementari “B” debbano confluire nel SII (pur mantenendo le reciproche responsabilità, ma garantendo che il SII rappresenti l’unica interfaccia di riferimento anche per tali processi – vedi punto 3.2.4).

L’UdD riceve (questa volta correttamente, data la diversa natura della notifica) doppia risposta in merito all’esito di attivazione una (contrattuale) dal SII e un’altra (fisica) dal distributore. Esistono pertanto casi in cui tali informazioni siano discordanti:

- vi è il caso in cui il POD venga energizzato da distributore ma l’assegnazione dello stesso all’UdD da parte del SII non sia andata a buon fine. In tal caso si verificherebbe un problema di gestione dei costi di mantenimento del punto, imputabili al distributore in quanto lo stesso avrebbe effettuato una prestazione incongruente con l’antecedente responso SII (che, ricordiamo ha prevalenza);
- vi è inoltre la casistica in cui il POD venga effettivamente assegnato all’Utente, ma non sia stato energizzato dal distributore (ad esempio a causa dell’impossibilità fisica di installazione). Si rileva che in tale situazione, per mezzo del SII, sarebbe comunque possibile risalire agevolmente ad eventuali reciproche responsabilità.

Restando comunque come sempre a disposizione per qualsiasi eventualmente necessario chiarimento nonché futura occasione di confronto in merito, rinnoviamo tutti i nostri migliori saluti.



Paolo Ghislandi