

DCO 547/2013/R/COM

**Riforma dei processi di *switching*
e voltura contrattuale nell'ambito
del Sistema Informativo Integrato**

Osservazioni e proposte ANIGAS

Milano, 28 Gennaio 2014

Premessa

Con il presente documento si presentano alcune osservazioni di carattere generale alla consultazione 547/2013/R/COM “Riforma dei processi di *switching* e voltura contrattuale nell'ambito del Sistema Informativo Integrato” (di seguito DCO).

Anigas ritiene opportuno esprimere alcune considerazioni di carattere generale tenuto conto che i criteri e l'approccio metodologico di attuazione della riforma, declinati nel DCO con riferimento al settore elettrico, saranno poi estesi con modalità analoghe anche al settore gas. Resta inteso che Anigas, anche alla luce del percorso che sarà infine adottato e delle prime esperienze nel settore elettrico, avrà la possibilità di presentare osservazioni più puntuali sui documenti che riguarderanno nello specifico le tematiche gas.

OSSERVAZIONI GENERALI

Anigas, come già evidenziato nelle risposte alle precedenti consultazioni sul tema (DCO 14/10, 35/11, 481/12), riguardo l'importanza della definizione di un modello di implementazione chiaro *ex ante* per consentire una valutazione esaustiva agli operatori, ritiene che l'adozione del Sistema Informativo Integrato (SII) possa risultare in linea di principio positiva per una gestione efficiente, trasparente e non discriminatoria dei flussi informativi tra le attività di vendita al dettaglio e le altre fasi della filiera, in particolare la distribuzione. Si condivide altresì l'obiettivo della riforma che mira allo sviluppo del mercato *retail* attraverso la certezza e la standardizzazione dei flussi informativi.

Con riferimento al gas naturale, si sottolinea l'importanza di tenere conto degli sforzi gestionali e, soprattutto, degli investimenti già realizzati dagli operatori in termini di processi e standardizzazione dei flussi informativi attualmente utilizzati.

Anigas auspica inoltre che la soluzione che l'Autorità adotterà in ambito gas preveda tempi di realizzazione contenuti e impatti ridotti sul sistema e sugli operatori.

È anche apprezzabile, come primo passo del SII anche nel settore del gas naturale, la creazione del Registro Centrale Ufficiale (RCU) - già avviata per il settore elettrico - per il monitoraggio dei dati relativi ai clienti finali anche ai fini delle operazioni di switching e voltura.

Peraltro l'RCU favorisce anche l'attività di monitoraggio del mercato al dettaglio e, a maggior ragione se aggiornato frequentemente, può essere consultato da tutti i soggetti interessati come fonte ufficiale d'informazione, aumentando la trasparenza del mercato gas a beneficio di tutti, operatori e clienti. Inoltre, la disponibilità anche per il settore del gas di un Registro Centrale Ufficiale - e quindi di una banca dati uniforme - pone le basi per un'ottimizzazione dei processi relativi al subentro da parte di un nuovo distributore nell'ambito dei nuovi affidamenti, garantendo in tal modo la qualità del servizio offerto alla cittadinanza.

Per quanto riguarda invece la soluzione specifica proposta nel presente DCO, suscita molte perplessità l'introduzione di un modello che distingue fra processi tecnici e processi commerciali arrivando poi a frammentare in fasi ogni singolo processo commerciale. Un sistema di questo tipo rischierebbe di disattendere la semplificazione e l'efficientamento del mercato *retail*.

Il riferimento è, in particolare, alla proposta di un doppio binario che distingue da un lato i processi individuati come commerciali da gestire esclusivamente attraverso il SII e dall'altro i processi tecnici da gestire bilateralmente tra venditore e distributore. Conseguentemente, una parte dei processi commerciali, quelli che il DCO definisce "circuitali", sarebbero demandati alla gestione bilaterale tra venditore e distributore, sulla quale peraltro gli operatori hanno già effettuato rilevanti investimenti che sarebbe opportuno non vanificare, non conseguendo peraltro il raggiungimento di tutti i vantaggi che si vogliono appunto conseguire con un sistema unico centralizzato.

Anigas ritiene che tale approccio introduca degli elementi di forte criticità in quanto:

- assegna responsabilità distinte a soggetti diversi per parti di processo che appartengono per loro natura ad una stessa attività;

- moltiplica i flussi tra gli operatori comportando necessariamente un'attività di riconciliazione di questi (oggi non necessario vista la gestione unitaria del flusso);
- incrementa quindi la complessità del dialogo con possibilità di maggiori scarti tecnici.

Per quanto riguarda le modalità di attuazione della riforma, ci preme segnalare che, qualunque sia il modello che poi l'Autorità deciderà di adottare, condividiamo non solo i principi di prudenza e cautela proposti - declinati in fasi di collaudo e verifica dell'affidabilità del nuovo sistema - ma soprattutto nel preventivo coinvolgimento degli operatori attraverso la creazione di gruppi di lavoro ad hoc, seminari e consultazioni specifiche per prevenire eventuali criticità tecnico-procedurali, difficili da individuare in consultazioni così ampie come quella in oggetto e che potrebbero compromettere il buon esito dell'intero progetto.

Infine, si segnala come anche nell'ambito gas sarebbe auspicabile un completamento della disciplina di settore (es, voltura, switch con voltura, ecc..) parallelamente allo sviluppo del sistema unico.