

DCO 14/10

**SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO PER LA GESTIONE DEI
RAPPORTI FRA I DIVERSI OPERATORI DEI MERCATI
LIBERALIZZATI (SII)**

Osservazioni e commenti ANIGAS

Milano, 12 luglio 2010

Premessa

Anigas presenta proprie osservazioni e commenti al DCO 14/10 con cui l'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito Autorità) avanza una serie di proposte in materia di gestione dei rapporti fra operatori dei settori dell'energia elettrica e del gas con l'introduzione di un Sistema Informativo Integrato (di seguito SII).

Il DCO 14/10 si inquadra nel procedimento avviato con la delibera dell'Autorità ARG/com 134/08 in cui è stato dato mandato alla Direzione Mercati di predisporre le attività istruttorie tese alla definizione e implementazione di un sistema informatico centralizzato per la gestione dei profili descrittivi del cliente finale aventi natura e finalità anche diversa tra loro, quali ad esempio i profili concernenti i dati di misura dei prelievi, i dati anagrafici ecc. dando priorità alle attività relative alla realizzazione del predetto sistema per il mercato elettrico al dettaglio.

Si precisa che l'attenzione di Anigas in relazione al comparto che rappresenta pone la propria attenzione sugli aspetti relativi al solo settore gas.

OSSERVAZIONI DI CARATTERE GENERALE

Anigas riterrebbe condivisibile il proposito dell'Autorità di introdurre un SII nella misura in cui potrebbe rappresentare un vantaggio per il sistema gas utile a risolvere le attuali criticità, difatti la qualità e l'efficienza del servizio offerto ai clienti finali per le prestazioni che comportano un coinvolgimento della società di distribuzione è strettamente correlata anche all'efficacia dei sistemi di comunicazione utilizzati per lo scambio di dati tra i vari attori operanti nella filiera gas.

Anigas accoglie quindi con favore l'iniziativa di avviare i lavori per l'adozione di un sistema integrato per la gestione dei rapporti fra gli operatori dei mercati liberalizzati, con alcune considerazioni di dettaglio che saranno meglio esposte nel seguito del presente documento.

Anigas sottolinea in ogni caso il principio generale per cui si devono sincronizzare le diverse iniziative dell'Autorità, contestualizzandole nelle diverse proposte già in corso ma ancora da definire completamente.

Il primo passo dovrebbe essere completare e consolidare lo standard di comunicazione, con particolare riferimento all'attività di *switching*, prima di passare all'SII.

Data la complessità delle tematiche e delle relative soluzioni, sia sul piano della fissazione delle regole che su quello operativo, non si ritiene possibile un'applicazione immediata, ma riteniamo essenziale ed urgente che l'Autorità proceda in sequenza su due fronti:

- rapida e progressiva standardizzazione delle modalità di comunicazione tra operatori con riferimento a tutti i processi nei quali interagiscono distributori e venditori per servire il cliente finale (*switching*, prestazioni di qualità commerciale, anagrafiche dei punti di prelievo, dati di misura, fatture dei servizi di rete, bonus sociali,...);
- progettazione e messa in opera del SII con riferimento allo *switching* in via prioritaria.

Garantire la coerenza tra queste due attività, sarebbe funzionale alla creazione stessa e alla gestione efficiente dell'SII (senza standardizzazione, infatti, l'attività del gestore dell'SII risulterebbe più complessa e onerosa) ed eviterebbe che i venditori, una volta acquisito il cliente tramite una procedura di *switching* consolidata e resa agevole dall'interlocuzione standardizzata con un unico soggetto, si trovasse poi a dover operare la gestione del rapporto di fornitura (dati di misura, anagrafiche, qualità commerciale, bonus, ecc) scontrandosi comunque con una mancanza di standardizzazione (come oggi avviene in molti casi data la pluralità di operatori).

In questo modo, inoltre, potrebbero crearsi le basi per valutare in futuro l'estensione dell'SII anche a processi diversi dallo *switching*, estensione che ad oggi non è valutabile stante la mancata standardizzazione di molti processi, dal punto di vista sia del dialogo tra operatori sia della definizione delle regole.

Si deve altresì tenere conto, infatti, che la delibera 134/08 non ha avuto ancora applicazione per la parte implementativa, basti pensare alle fasi di consultazione ancora attive (DCO 18/10).

Anigas in linea generale concorda con le criticità analizzate nel DCO, evidenzia tuttavia che la risoluzione di tali problematiche ha un impatto assai rilevante sulle aziende, soprattutto in termini di necessità di tempo per adeguare i propri sistemi operativi, nonché la propria organizzazione. E' quindi necessario individuare adeguate tempistiche di implementazione dell'SII, con particolare riguardo alle necessarie modifiche dei sistemi informativi dei vari operatori, oltre alla revisione dei processi aziendali relativi alle attività che si vorranno gestire proprio sull'SII. Queste richieste, si sottolinea, sono finalizzate a consentire alle società di vendita e distribuzione un'operatività adeguata e, di conseguenza, la minimizzazione dell'impatto sulla qualità del servizio offerto al cliente finale.

Considerato inoltre che le proposte dell'Autorità introducono la figura di un intermediario tra distributori e venditori, occorrerà definire con particolare attenzione, oltre che l'architettura informatica, anche la struttura degli scambi di informazioni, evitando che l'SII comporti un mero allungamento dei tempi nelle comunicazioni.

Si sottolinea inoltre l'importanza di prevedere che il soggetto centrale sia dotato di adeguati requisiti di competenza specifica al fine di assicurare l'adeguata gestione tecnica del sistema la cui regolazione deve in ogni caso rimanere in capo all'Autorità al fine di garantire la coerenza complessiva del quadro regolatorio.

Tra i modelli proposti dall'Autorità, Anigas ritiene opportuno sottolineare, come meglio spiegato nelle risposte agli spunti di consultazione Q.6-Q.7, che appare particolarmente critica l'eventuale introduzione di un modello a "*gestione dati centralizzati*" in cui il soggetto centrale gestisca i dati rilevanti per le diverse attività e assuma la responsabilità diretta dei processi. Tale soluzione, infatti, potrebbe comportare aggravii rilevanti per il sistema "*vista*", in particolare la necessità di continui allineamenti tra i database gestiti dagli operatori e quello del soggetto "*centrale*" e il rischio di perdita di significato degli investimenti già realizzati da alcuni operatori in termini di processi e strumenti evoluti.

Criticità generali:

- doppio canale aumenta possibilità di errore: infatti, sia nel modello dell'SII basato su "*agente per comunicazioni centralizzate*", sia in quello basato su "*agente per comunicazione e gestione dati centralizzati*", la presenza di un terzo attore nelle comunicazioni tra distributori e venditori aumenta il numero di potenziali casi di cadute delle comunicazioni e quindi del flusso dei dati, il che comporterebbe la necessità di gestire i conseguenti scarti (ad esempio nello *switching*) nonché i disallineamenti tra le banche dati. Viene posta particolare attenzione alla precisa definizione dei ruoli e delle responsabilità attribuite ai tre soggetti coinvolti, garantendo la coerenza con il quadro regolatorio vigente ed evitando la creazione di "*aree grigie*" (ad esempio va attentamente considerato il tema della risoluzione delle anomalie, per evitare che l'aggiunta di un interlocutore introduca confusione e dilatazione delle tempistiche).
Peraltro, gli altri servizi che non sono oggetto di esame nella presente consultazione continuerebbero ad essere gestiti attraverso i canali di comunicazione dei distributori (vedi ad esempio i sistemi "*evoluti*") e attualmente messi a disposizione dei venditori; per questo si ritiene essenziale che l'Autorità proceda rapidamente con il completamento del quadro regolatorio in materia di qualità commerciale e di standardizzazione delle comunicazioni tra operatori;
- sostentamento gestore non riconosciuto in tariffa (nel DCO non emerge chi dovrà sostenerlo economicamente);
- le modalità ed i tempi di manutenzione dei canali di comunicazione tra l'SII e i sistemi informativi degli operatori potrebbero generare un blocco;
- necessità di regolare i processi anche in termini di responsabilità; è fondamentale per capire, per esempio a fronte di una transazione di

switch non conclusa, chi deve gestire lo scarto/errore e il corrispondente reclamo; ci si domanda se sarà compito del gestore dell'SII procedere nell'indagine per determinare le responsabilità, e in tal caso, ci si chiede se tale gestore avrà le competenze e le forze per portare avanti da solo questa attività (si ricorda che la gestione sarà a livello nazionale).

Infine, Anigas ritiene opportuno che sia chiarito inequivocabilmente l'ambito di applicazione del provvedimento, con particolare riferimento sia ai soggetti che dovranno utilizzare l'SII e sia ai clienti le cui transazioni verranno gestite tramite l'SII stesso.

RISPOSTE AI SINGOLI SPUNTI DI CONSULTAZIONE

Aspetti critici dell'attuale organizzazione dei mercati energetici Italiani quanto alla gestione della clientela finale di massa

Q.1 Si concorda sulle criticità relative allo switching evidenziate?

Anigas concorda con l'elenco delle criticità individuato dall'Autorità che, peraltro, erano già state segnalate da Anigas con particolare riguardo a quanto descritto al punto 1.10. Specificatamente per il settore gas si segnalano gli aspetti critici collegati allo "smart metering" quali ad esempio la metrologia legale e l'interoperatività di sistema.

Obiettivi associati alla realizzazione di un SII

Q.2 Si concorda sugli obiettivi in merito al processo di switching posti dall'Autorità?

In merito all'obiettivo n. 2, Anigas segnala che tale finalità è perseguibile solo se tutte le società di vendita e distribuzione di energia elettrica e/o gas naturale saranno tenute ad interloquire con l'SII a parità di condizioni.

In merito all'obiettivo n. 3 sull'accessibilità da parte dei venditori ai dati necessari per lo *switching*, riteniamo utile sottolineare che la possibilità di mettere a disposizione dei venditori attraverso l'SII un sistema per la consultazione dei dati identificativi dei punti di prelievo deve essere subordinata al soddisfacimento, da parte dell'utente, di tutti i requisiti previsti dal quadro regolatorio per richiedere lo *switching* (ad esempio, per i clienti retail, il venditore deve aver concluso il contratto con il cliente, inviato il recesso al vecchio venditore nelle tempistiche previste dopo aver fatto decorrere i 10 giorni di ripensamento).

L'SII non dovrebbe invece consentire la libera consultazione dei dati anagrafici e di consumo dei clienti in fase pre-contrattuale, per evitare sia l'incentivo a possibili politiche di acquisizione massiva scorrette, sia la diffusione di dati commercialmente sensibili.

Con riferimento all'obiettivo 4 si segnala che a fronte degli obiettivi generali condivisibili (omogeneizzazione dei formati, certezza e sicurezza delle comunicazioni, controlli preventivi) si devono valutare con attenzione i costi generati dalla creazione e messa in opera del nuovo sistema e della loro allocazione.

Si noti, inoltre, che il nuovo sistema potrà comunque generare anomalie e contenziosi: vanno quindi definite attentamente le competenze e le responsabilità degli operatori e del gestore per risolverli, ciò anche al fine di evitare che gli operatori debbano “*by-passare*” l'SII per risolvere criticità di processo, con il risultato di allungare la catena informativa del processo di *switching*, riducendo i vantaggi per gli operatori e aumentando i costi transazionali.

L'obiettivo 5 potrà essere correttamente valutato a valle della realizzazione dell'SII sul processo di *switching*.

Con riferimento all'obiettivo 6, come già segnalato nella risposta al DCO 10/10, Anigas condivide in linea generale l'idea di attivare un sistema integrato che agevola e semplifica le raccolte dati legate alle attività di monitoraggio del mercato della vendita al dettaglio. L'attività di accesso ai dati del sistema dovrebbe comunque essere riferita solo a quelli necessari alla predetta attività di monitoraggio di tipo statistico. Inoltre, si ritiene che l'agevolazione dell'attività di monitoraggio dei mercati al dettaglio debba essere una conseguenza (auspicabile) della creazione dell'SII e non un obiettivo da perseguire, per evitare che il modello venga disegnato, invece che in funzione di un efficiente e ordinato svolgimento del processo di *switching*, in relazione alle esigenze di monitoraggio. Ovviamente, una volta costruito e reso operativo il modello, questo consentirà di evitare alcune richieste di dati agli operatori, dati che potranno essere reperiti direttamente dal gestore dell'SII (esempio. numero di *switching*/anno).

Sull'obiettivo 7, oltre a ribadire quanto affermato nelle “*Osservazioni di carattere generale*”, Anigas evidenzia la necessità che il disegno del modello sia studiato e realizzato in assoluta coerenza con il quadro regolatorio in vigore e che qualsiasi modifica si renda necessaria (o auspicabile) al quadro regolatorio stesso venga affrontata con l'Autorità e gli operatori. Ciò può avvenire efficacemente, a nostro avviso, con la costituzione di un apposito tavolo di lavoro a cui partecipano l'Autorità, il soggetto incaricato della progettazione del modello e gli operatori, che non si conclude con la messa in opera dell'SII ma dovrebbe continuare la propria attività anche con finalità di monitoraggio. Diversamente si teme che, vista l'attuale complessità e articolazione del quadro regolatorio, l'introduzione di un altro soggetto, diverso dall'Autorità, che guidi in autonomia le modifiche alla regolazione in funzione del modello SII, possa amplificare il rischio di mancata coerenza con l'intero quadro regolatorio.

Q.3 Si concorda sull'individuazione degli altri processi migliorabili con l'ausilio del SII e sulla relativa implementabilità progressiva all'interno del SII?

Q.4 Si ritiene opportuno segnalare ulteriori aspetti riguardanti tali obiettivi?

Q.5 Si ritiene vi possano essere altri obiettivi che possano essere perseguiti con la misura proposta?

Anigas ritiene che solo in un secondo momento sarà possibile individuare gli altri processi, aspetti e obiettivi migliorabili e più facilmente raggiungibili con l'intervento dell'SII.

Modelli alternativi del SII

Q.6 Si concorda sulle indicazioni riguardanti i possibili modelli di SII e corrispondente ruolo del relativo gestore?

Q.7 Si ritiene opportuno segnalare e commentare ulteriori aspetti riguardanti i modelli prospettati?

In primo luogo, Anigas evidenzia che l'SII deve essere realizzato tenendo conto delle specifiche dei singoli settori del gas e dell'energia elettrica.

Ciò premesso, si ritiene che la scelta del modello debba garantire alcune funzionalità essenziali, quali quelle indicate al punto 5.7 e replicate nel 5.12.

Si segnala, inoltre, che è di fondamentale importanza che sia garantita attraverso l'SII la gestione dell'intero processo di *switching*, in modo da evitare che informazioni diverse afferenti la medesima attività siano trattate attraverso canali diversi, cosa che creerebbe pesanti perdite di efficienza ¹.

Anigas sottolinea che il buon funzionamento dell'SII è strettamente correlato alla qualità ed all'aggiornamento delle anagrafiche dei pdr; esse risultano, infatti, per entrambi i modelli, il bacino dal quale saranno estrapolati i dati necessari per il funzionamento dell'SII. Infatti, anche se inizialmente l'SII gestirà esclusivamente il processo di *switching*, il sistema dovrà fin da subito interagire con gli altri processi che impattano sulle anagrafiche dei Pdr ².

¹ ad esempio, nel caso di un Pdr per il quale è stata presentata una richiesta di *switching* che ha avuto esito positivo e che, tra il momento della comunicazione dell'esito dall'SII al venditore e la decorrenza dello *switching* il Pdr in questione venga disattivato, è essenziale che il venditore entrante sia avvisato della disattivazione del punto di prelievo attraverso lo stesso SII per evitare, ogni volta che si ha un esito positivo, di dover comunque verificare con il distributore che il punto di prelievo sia stato effettivamente assegnato alla data di decorrenza: il gestore dell'SII dovrebbe quindi verificare continuamente lo stato del pdr fino all'effettiva assegnazione dello stesso all'utente entrante, assegnazione che diviene definitiva solo alla decorrenza dello *switching*.

² ad esempio nel caso di un pdr sul quale è stato effettuato un cambio del misuratore gas, con cambio del numero di matricola, prima che il venditore invii la richiesta di *switching*, il rischio è che non si dia esito allo *switching* perché la domanda risulta viziata da errore se il gestore dell'SII non ha l'informazione aggiornata.

Si ribadisce altresì quanto riportato nelle “*Osservazioni di carattere generale*” riguardo le potenziali criticità del modello a gestione dati centralizzata. In particolare:

- duplicazione e conseguente necessità di allineamento del *database*;
- minore garanzia per il cliente finale (mancato allineamento, ecc);
- maggiori costi di investimento per la realizzazione del sistema; tale modello, infatti, implica un considerevole investimento di risorse, con particolare riguardo alla messa in opera, alla fase di test e alla manutenzione di un database centralizzato che dovrà costantemente garantire la consultazione in tempo reale ed una perfetta sincronizzazione. Senza questi requisiti, infatti, si rischierebbe di mandare in *default* l'intero settore, bloccando transazioni vitali per l'operatività delle società di vendita e distribuzione;
- non risulta inoltre chiaro il valore aggiunto in termini di correttezza delle comunicazioni inviate, considerato che, anche se in questo modello il gestore dell'SII diventa responsabile della generazione (o meno) di diritti ed obblighi in capo agli operatori, tale responsabilità si basa sui dati che gli operatori hanno caricato nel database centrale. In altri termini, un problema di allineamento/sincronizzazione con i database dei venditori/distributori, potrebbe comunque generare la notifica di esiti non corretti. Considerata la quantità di dati che si andranno a scambiare e la complessità informatica che si genererà da detti scambi, i disallineamenti non saranno improbabili. I conseguenti errori e rischi di contenzioso tra gli operatori, titolari dell'attività dei *business*, e il gestore dell'SII, responsabile dell'attività di *switching*, andrebbe a detrimento della qualità del servizio offerto ai clienti.

Criteri generali relativi alla realizzazione di un Sistema Informativo Integrato

Q.8 Si ritengono correttamente identificate le condizioni per la realizzazione del SII?

Q.9 Si ritiene opportuno segnalare e commentare ulteriori condizioni che dovrebbero essere prese in considerazione?

Anigas concorda, in linea generale, sul fatto che la regolazione delle attività del gestore debba essere molto specifica e attenta.

Inoltre, si ritiene utile, per migliorare il valore aggiunto dell'SII, che il gestore garantisca la notifica agli operatori degli esiti relativi alle varie attività riguardanti il processo di *switching*: in altre parole, per evitare attività per gli operatori che complicano l'operatività di processo, riteniamo necessario evitare la sistematica consultazione dell'SII.