

**DELIBERAZIONE 7 MAGGIO 2019  
173/2019/A**

**DISPOSIZIONI IN MATERIA DI MONITORAGGIO DEI MERCATI DELLA VENDITA AL  
DETTAGLIO DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE E GESTIONE DEI DATI  
RINVENIENTI DAL SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO**

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

Nella 1063<sup>a</sup> riunione del 7 maggio 2019

**VISTI:**

- la direttiva europea del Parlamento e del Consiglio 2009/72/CE, del 13 luglio 2009;
- la direttiva europea del Parlamento e del Consiglio 2009/73/CE, del 13 luglio 2009;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99 del 2009 (di seguito: legge 99/09);
- la legge 4 agosto 2017, n. 205 “Legge annuale per il mercato e la concorrenza”;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 3 novembre 2011, ARG/com 151/11 (di seguito: deliberazione ARG/com 151/11) e in particolare l’Allegato A, recante “Testo integrato monitoraggio retail” (di seguito: TIMR);
- la deliberazione dell’Autorità 31 luglio 2014, 398/2014/R/eel (di seguito: 398/2014/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 14 ottobre 2015, 487/2015/R/eel (di seguito: 487/2015/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2015 597/2015/E/com (di seguito: deliberazione 597/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2015, 628/2015/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 10 marzo 2016, 102/2016/R/com (di seguito: 102/2016/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 7 aprile 2016, 168/2016/A (di seguito: deliberazione 168/2016/A) e in particolare l’Allegato A, recante “Regolamento disciplinante le tempistiche relative alle attività di natura amministrativo-contabile per la copertura degli oneri sostenuti da Acquirente Unico S.p.a., in relazione allo svolgimento, per conto dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico, delle attività di gestione dello Sportello per il Consumatore di Energia, del Servizio Conciliazione Clienti Energia e alle attività di supporto informativo alla fase operativa di rilevazione dati del monitoraggio retail” (di seguito: Regolamento);

- la deliberazione dell’Autorità 6 dicembre 2016, 727/2016/E/com (di seguito: deliberazione 727/2016/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 228/2017/R/com e, in particolare, l’Allegato A (di seguito TIRV);
- la deliberazione dell’Autorità 28 giugno 2017, 495/2017/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 03 agosto 2017, 594/2017/R/eel (di seguito: deliberazione 594/2017/R/eel);
- la deliberazione 16 novembre 2017, 761/2017/A (di seguito: deliberazione 761/2017/A);
- la deliberazione dell’Autorità 05 dicembre 2017, 850/2017/R/gas (di seguito: deliberazione 850/2017/R/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 08 febbraio 2018, 77/2018/R/com (di seguito; 77/2018/R/com)
- la deliberazione dell’Autorità 5 luglio 2018, 377/2018/A (di seguito: deliberazione 377/2018/A);
- la deliberazione dell’Autorità 27 settembre 2018, 488/2018/R/gas (di seguito: deliberazione 488/2018/R/gas).

**CONSIDERATO CHE:**

- ai sensi della legge 481/95 l’Autorità è investita di una generale funzione di regolazione dei settori dell’energia elettrica e del gas orientata alla promozione della concorrenza e dell’efficienza nell’offerta dei servizi;
- in particolare, l’articolo 2, comma 20, lettera a), della legge 481/95, prevede che l’Autorità, per lo svolgimento delle proprie funzioni, richiede documenti e informazioni; e che l’inadempimento a tali richieste costituisce, ai sensi della lettera c) del medesimo comma, presupposto per l’adozione di una sanzione amministrativa pecuniaria da parte dell’Autorità;
- il decreto legislativo 93/11 ha attuato le Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE prevedendo, in particolare, che l’Autorità:
  - a) monitori, tra l’altro, il grado e l’efficacia di apertura dei mercati al dettaglio, i prezzi fatturati ai clienti civili inclusi i sistemi di prepagamento e gli anticipi, la percentuale dei clienti che cambiano fornitore, la percentuale delle disattivazioni, le spese per i servizi di manutenzione e la loro esecuzione (articolo 43, comma 4);
  - b) al fine dell’efficace svolgimento dei propri compiti, ivi compreso il monitoraggio, possa svolgere “indagini sul funzionamento dei mercati dell’energia elettrica e del gas naturale, nonché adottare e imporre provvedimenti opportuni, necessari e proporzionati per promuovere una concorrenza effettiva e garantire il buon funzionamento dei mercati”, tra cui anche misure temporanee di regolazione asimmetrica (articolo 43, comma 5);

- ulteriori necessità di monitoraggio sorgono nella più ampia azione di monitoraggio dei mercati *retail* a livello europeo, eseguita congiuntamente dall'*Agency for the Cooperation of Energy Regulators* (di seguito ACER) e dal *Council of European Energy Regulators* (di seguito CEER). Nell'ambito di tale attività viene pubblicato annualmente il documento congiunto *Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets*, alimentato per quanto concerne l'Italia anche con i dati raccolti nell'ambito del monitoraggio *retail*;
- il CEER, con il documento "*Handbook for National Energy Regulators: how to assess retail market functioning*" ha individuato ulteriori indicatori dell'andamento della concorrenza che ciascuna Autorità di regolazione nazionale deve monitorare entro il 2025;
- con la deliberazione ARG/com 151/11, l'Autorità, ha:
  - a) definito la disciplina del sistema di monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale (di seguito: monitoraggio *retail*);
  - b) approvato il "Testo Integrato monitoraggio *retail* (di seguito: TIMR)"
- il monitoraggio *retail* è finalizzato, coerentemente con quanto previsto dal decreto legislativo 93/11, a consentire all'Autorità l'osservazione regolare e sistematica delle condizioni di funzionamento della vendita al dettaglio, incluso il grado di apertura, la concorrenzialità e la trasparenza del mercato, nonché il livello di partecipazione dei clienti finali e il loro grado di soddisfazione (c.d. *customer satisfaction*);
- nell'ambito del monitoraggio *retail* sono attualmente analizzati indicatori afferenti almeno ai seguenti fenomeni:
  - a) struttura dei settori, concentrazione ed evoluzione di domanda e offerta;
  - b) il dinamismo dei clienti finali (*switching* e rinegoziazioni), i prezzi praticati dagli esercenti la vendita e le offerte disponibili sul mercato;
  - c) la morosità, valutata sia in termini di richieste di sospensione per morosità e di successive riattivazioni che in termini di impatti economici della morosità;
  - d) indicatori circa la qualità dei servizi di vendita e di distribuzione; in particolare la prima valutata attraverso:
    - il numero di reclami, delle richieste di informazioni e delle rettifiche di fatturazione e attraverso la qualità dei servizi telefonici;
    - i tempi di emissione della fatturazione di periodo e di chiusura e la qualità delle stime dei consumi contabilizzati in fattura;
  - e) per il gas naturale i servizi di Fornitura di Ultima Istanza e di Default su rete di distribuzione;
  - f) i contratti contestati ai sensi del TIRV.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- la legge 129/10 prevede che sia istituito, presso l'Acquirente Unico, un Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII o Sistema) per la gestione dei flussi informativi relativi ai mercati dell'energia elettrica e del gas naturale, basato su una

banca dati dei punti di prelievo e di riconsegna dei dati identificativi dei clienti finali;

- la legge 27/12 prevede che tale Sistema sia finalizzato anche alla gestione delle informazioni relative ai consumi di energia elettrica e di gas e che pertanto la banca dati del SII, il c.d. Registro Centrale Ufficiale (di seguito: RCU) raccolga, oltre alle informazioni sui punti di prelievo e di riconsegna ed ai dati identificativi dei clienti finali, anche i dati sulle relative misure dei consumi di energia elettrica e di gas;
- con la deliberazione ARG/com 201/10 l'Autorità ha emanato le direttive per lo sviluppo del SII e per la gestione dei rapporti fra i diversi operatori dei mercati liberalizzati;
- in particolare, in tema di monitoraggio e controllo, la suddetta deliberazione ARG/com 201/10 prevede che l'Autorità definisca la reportistica del SII (di seguito: reportistica e monitoraggio del SII), funzionale a:
  - a) verificare e monitorare il funzionamento del SII,
  - b) il recepimento delle regole dei processi gestiti tramite il SII da parte del Gestore del SII;
  - c) accertare il rispetto degli adempimenti da parte degli utenti;
  - d) monitorare l'andamento dei mercati, anche a fronte di particolari esigenze o circostanze quali, a titolo esemplificativo, i casi di reclami o inadempienze
- la medesima deliberazione prevede che il Gestore del SII sovrintenda al monitoraggio, raccogliendo e verificando le informazioni richieste dall'Autorità;
- con la deliberazione 79/2012/R/com l'Autorità ha approvato il Regolamento per il funzionamento del SII, proposto dall'Acquirente Unico ai sensi dell'articolo 2, comma 2.6, dell'Allegato A alla deliberazione ARG/com 201/10.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- la regolazione, definita dall'Autorità nel corso degli ultimi anni, ha attribuito un ruolo di responsabilità al Gestore del SII nello svolgimento dei processi commerciali relativi al mercato *retail* dell'energia elettrica e del gas naturale, nonché con riferimento alla gestione dei consumi;
- con le deliberazioni 628/2015/R/eel e 850/2017/R/gas l'Autorità ha stabilito il contenuto informativo del Registro Centrale Ufficiale (di seguito: RCU), rispettivamente per il settore elettrico e per quello del gas naturale;
- l'Autorità ha riformato alcuni processi commerciali dei mercati *retail* di energia elettrica e gas naturale propedeutici; in particolare ha riformato i processi di:
  - a) *switching* con le deliberazioni 487/2015/R/eel, per il settore elettrico, e 77/2018/R/com, per il settore del gas;
  - b) voltura con le deliberazioni 398/2014/R/eel, per il settore elettrico, e 102/2016/R/com, per il settore del gas;
  - c) gestione centralizzata delle misure a partire dal gennaio 2018 con riferimento a tutti i punti di prelievo del settore elettrico, deliberazione 594/2017/R/eel, e con riferimento a tutti i punti di riconsegna della rete di distribuzione nel settore del gas a partire dal novembre 2018, deliberazione 488/2018/R/gas;

- con la sopraccitata deliberazione ARG/com 151/11, l'Autorità ha delineato la previsione di rivedere il monitoraggio *retail* con successivo provvedimento, per tenere conto dell'entrata in operatività del SII;
- l'avanzato stato di implementazione del SII e dei processi sopra richiamati garantiscono la disponibilità di un importante patrimonio informativo, al quale attingere per la determinazione degli indicatori di funzionamento del mercato *retail* nell'ambito delle attività di reportistica e monitoraggio di cui alla sopraccitata deliberazione ARG/com 201/10.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- le informazioni rinvenibili dal SII possono essere utilizzate per lo svolgimento di funzioni intestate all'Autorità, ulteriori rispetto al monitoraggio dei mercati *retail*, ad esempio afferenti alla regolazione, anche tariffaria, dei servizi, alla vigilanza di questi e alla più generale accountability dell'Autorità;
- lo svolgimento di tali attività comporta, ad oggi, la richiesta di dati agli operatori nei mercati dell'energia elettrica e del gas, nonché ai soggetti esercenti i servizi di rete;
- anche in questo caso l'accesso alle informazioni del SII, attraverso le attività di reportistica e monitoraggio di cui alla deliberazione ARG/com 201/10, potrebbe costituire un efficientamento delle attività svolte dall'Autorità, nonché una riduzione degli oneri per tutti gli operatori.

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- il comma 27.2, della legge 99/09, ha previsto che:
  - a) l'Autorità si avvalga del Gestore dei servizi elettrici S.p.a. (oggi Gestore dei servizi energetici-GSE S.p.a.) e dell'Acquirente unico S.p.a. per il rafforzamento delle attività di tutela dei consumatori di energia, anche con riferimento alle funzioni di cui al comma 2.12, lettere l) e m), della legge 481/95, nonché per l'espletamento di attività tecniche sottese all'accertamento e alla verifica dei costi posti a carico dei clienti come maggiorazioni e ulteriori componenti del prezzo finale dell'energia;
  - b) dal predetto avvalimento non derivino nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica;
- in attuazione del comma 27.2, della legge 99/09, l'Autorità ha, tra l'altro approvato il Disciplinare di avvalimento del Gestore dei Servizi Energetici GSE S.p.a. (di seguito: GSE) e dell'Acquirente Unico S.p.a. (di seguito: AU); tale Disciplinare è stato successivamente rinnovato con deliberazioni deliberazione 509/2012/E/com, deliberazione 597/2015/E/com e, da ultimo, prorogato con deliberazione 727/2016/E/com fino al 31 dicembre 2019;
- con la sopraccitata deliberazione ARG/com 151/11, l'Autorità, ha previsto l'avvalimento di AU, quale supporto nella fase operativa della rilevazione dati di base (di seguito: avvalimento TIMR);

- con deliberazione 168/2016/A, l’Autorità ha uniformato e semplificato le precedenti discipline relative alle attività di natura amministrativo contabile da porre in essere per la copertura degli oneri sostenuti da AU per le varie attività svolte in regime di avvalimento per conto dell’Autorità, adottando un unico Regolamento applicabile (di seguito: Regolamento);
- i costi delle attività in avvalimento svolte da AU ai sensi della deliberazione 168/2016/A sono attualmente coperti, con riferimento alle attività inerenti ai settori dell’energia elettrica e del gas naturale, per il 60% dal Conto qualità dei servizi elettrici e per il 40% dal Conto per la qualità dei servizi gas;
- i sopramenzionati conti sono gestiti da Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (di seguito: CSEA);
- il Regolamento prevede, tra l’altro, che:
  - a) AU invii all’Autorità, entro il 15 ottobre di ogni anno, una comunicazione contenente una relazione descrittiva e le previsioni di spesa, coerenti rispetto agli eventuali Progetti pluriennali approvati per le singole attività, associate alle singole attività in avvalimento, per tutto il periodo di riferimento corrispondente a un anno solare (comma 3.1);
  - b) l’Autorità, entro sessanta giorni dal ricevimento della comunicazione di AU, per ciascuna attività, approvi le previsioni di spesa e comunichi ad AU e alla Cassa per i servizi energetici e ambientali (di seguito: CSEA) la quota degli importi da erogare, a titolo di acconto, ad AU, con cadenza mensile, per tutto il periodo di riferimento (comma 3.2);
  - c) qualora l’Autorità non provveda entro il termine di cui alla precedente lettera b), le previsioni di spesa si intendano approvate e AU invii l’eventuale richiesta di rimborso, corredata dei documenti di cui alla lettera a), a CSEA, con indicazione degli importi che questa è tenuta a erogare su base mensile.
- con deliberazione 377/2018/A l’Autorità:
  - a) ha approvato le rendicontazioni a consuntivo dei costi sostenuti da AU nel periodo 1 gennaio 2017 - 31 dicembre 2017 con riferimento alle attività in avvalimento;
  - b) ha previsto che AU destini alla copertura dei costi per l’attività di monitoraggio *retail* relativi all’anno 2018 un ammontare pari a euro 66.353,00 (sessantaseimilatrecentocinquantatre/00), incassato in eccedenza rispetto al consuntivo 2017 per la medesima attività;
- con nota del 13 dicembre 2018 (prot. Arera 35530 del 13/12/2019), AU ha inviato, ai sensi dell’articolo 3 del Regolamento, le previsioni di spesa per il 2019 riferite all’avvalimento TIMR;
- con nota del 27 marzo 2019 (prot. Arera 7694 del 28/03/2019), AU ha comunicato di avere eccedenze in merito alle attività relative all’avvalimento TIMR, con riferimento agli anni precedenti, pari a euro 123.243,00.
- l’implementazione del SII ha consentito nel tempo di ridurre gli obblighi informativi posti originariamente in capo agli operatori di mercato; e tali obblighi sono destinati col tempo a ridursi ulteriormente con il progressivo, inevitabile, rafforzamento dei controlli presso il SII; ciò comporta una proporzionale riduzione

delle esigenze sottese alle attività che attualmente AU svolge in avvalimento ai fini del monitoraggio *retail*.

**RITENUTO NECESSARIO:**

- rivedere e integrare gli indicatori inclusi nel TIMR, anche in ragione degli importanti cambiamenti che si stanno attuando nei mercati *retail* dell'energia e del gas naturale;
- a tal fine, avviare un procedimento finalizzato alla revisione del TIMR, con particolare riferimento a:
  - a) l'ampliamento dei fenomeni monitorati;
  - b) l'incremento del dettaglio delle informazioni disponibili;
  - c) la definizione di nuove modalità di pubblicazione e reportistica, che consentano maggiore tempestività e fruibilità dei dati monitorati;
  - d) l'alleggerimento degli oneri informativi a carico degli operatori.

**RITENUTO, INOLTRE, CHE:**

- sia necessario apportare modifiche organizzative alle attività afferenti al monitoraggio *retail*, finalizzate ad incrementare l'efficacia e tempestività delle medesime, in considerazione della crescente importanza e significatività delle informazioni rinvenienti dal SII, nell'ambito delle attività di reportistica e monitoraggio del SII medesimo;
- sia opportuno prevedere, a tal fine, che il Gestore del SII, costituisca nell'ambito del SII un apposito ufficio di monitoraggio (di seguito: *Unità Monitoraggio del SII*), deputato alle attività di reportistica e monitoraggio, dotato di risorse umane e materiali adeguate al corretto svolgimento del complesso delle attività attribuite;
- sia opportuno prevedere che il Gestore del SII trasmetta alla *Direzione mercati retail e tutele dei consumatori* una proposta organizzativa relativa all'*Unità Monitoraggio del SII*, che preveda anche la dislocazione di risorse presso gli uffici dell'Autorità;
- la progressiva riduzione delle attività di verifica dei dati raccolti presso gli operatori, conseguente al crescente ricorso alla reportistica del SII cui sopra si è fatto cenno, renda possibile cessare l'avvalimento TIMR, istituito con la deliberazione ARG/com 151/11;
- sia opportuno infine prevedere che le suddette modifiche organizzative siano implementate entro il 30 giugno 2019, affinché le attività di monitoraggio siano eseguite, senza soluzione di continuità, secondo il nuovo assetto a partire dall'1 luglio 2019.

**RITENUTO, INOLTRE, OPPORTUNO:**

- prevedere che l'*Unità Monitoraggio del SII* sia deputata anche alla messa a disposizione dell'Autorità di ulteriori dati e informazioni, funzionali allo svolgimento delle attività istituzionali dell'Autorità stessa;

- a tal fine, dare mandato al Direttore della *Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori* per i seguiti di competenza, con riferimento alla valutazione delle esigenze informative attuali e future in relazione ai dati rinvenibili dal SII e alle modalità di messa a disposizione, anche attraverso il coinvolgimento delle altre Direzioni dell'Autorità interessate.

**RITENUTO, INFINE, NECESSARIO:**

- approvare le previsioni di spesa relative alla stima dei costi per l'attività di avvalimento TIMR, per il periodo 1 gennaio 2019 - 31 dicembre 2019, definendo altresì la quota degli importi da erogare, a titolo di acconto, ad AU, con cadenza mensile, fino alla rata di competenza giugno 2019;
- destinare alla copertura dei costi per le attività di avvalimento TIMR per il periodo 1 gennaio 2019 - 30 giugno 2019, le eccedenze nelle disponibilità di AU pari euro 123.243,00; e che CSEA, nel determinare l'importo mensile da versare, tenga conto del sopramenzionato importo già nelle disponibilità di AU

**DELIBERA**

1. di avviare un procedimento per la revisione del TIMR, finalizzato anche a:
  - a) l'ampliamento dei fenomeni monitorati;
  - b) l'incremento del dettaglio delle informazioni disponibili;
  - c) la definizione di nuove modalità di pubblicazione e reportistica, che consentano maggiore tempestività e fruibilità dei dati monitorati;
  - d) l'alleggerimento degli oneri informativi a carico degli operatori;
2. di prevedere che il Gestore del SII costituisca, nell'ambito del SII, un apposito ufficio di monitoraggio, denominato *Unità Monitoraggio del SII*, deputato alle attività di reportistica e monitoraggio, nonché all'elaborazione e alla messa a disposizione delle informazioni funzionali al monitoraggio *retail* nella disponibilità del SII; e che l'*Unità Monitoraggio del SII* sia dotata di risorse umane e materiali adeguate al corretto svolgimento del complesso delle attività attribuite, nell'ambito delle risorse definite per il SII;
3. di prevedere che il Gestore del SII trasmetta alla *Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori* dell'Autorità una proposta organizzativa relativa all'*Unità Monitoraggio del SII*, entro il 15 maggio 2019;
4. di prevedere che l'*Unità Monitoraggio del SII*, sia deputata anche alla messa a disposizione di ulteriori dati e informazioni, funzionali allo svolgimento delle attività istituzionali dell'Autorità stessa, nell'ambito delle attività di reportistica e monitoraggio;
5. a tal fine, di dare mandato al Direttore della *Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori* per i seguiti di competenza, con riferimento alla valutazione delle esigenze informative in relazione ai dati rinvenibili dal SII e alle modalità di messa

- a disposizione, anche attraverso il coinvolgimento delle altre Direzioni dell'Autorità interessate;
6. di cessare l'avvalimento TIMR, istituito con la deliberazione ARG/com 151/11;
  7. di prevedere che le suddette modifiche organizzative siano implementate entro il 30 giugno 2019, affinché le attività di monitoraggio siano eseguite, senza soluzione di continuità, secondo il nuovo assetto a partire dal 1 luglio 2019;
  8. di approvare le previsioni di spesa relative alla stima dei costi per l'attività di avvalimento TIMR, per il periodo 1 gennaio 2019 – 31 dicembre 2019, per un importo complessivo pari a euro 236.264,00 (duecentotrentaseimiladuecentosessantaquattro/00);
  9. di prevedere che CSEA eroghi mensilmente fino al mese di giugno 2019, a titolo di acconto per il periodo corrispondente, una quota pari a un dodicesimo degli importi di cui al punto precedente, al netto delle eccedenze riportate in motivazione, pari a euro 123.243,00. E che, con la prima erogazione relativa al 2019, CSEA versi ad AU anche le somme spettanti per i mesi precedenti, al netto delle somme eventualmente già corrisposte;
  10. di trasmettere copia del presente provvedimento all'AU e a CSEA per i seguiti di competenza;
  11. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it)

7 maggio 2019

IL PRESIDENTE  
*Stefano Besseghini*