

DELIBERAZIONE 5 DICEMBRE 2023
576/2023/R/EEL

DISPOSIZIONI IN MERITO ALL'ALLINEAMENTO DEI DATI FUNZIONALI ALLA GESTIONE DELLA FORNITURA DEI CLIENTI SERVITI IN MAGGIOR TUTELA E AGLI INDENNIZZI CONNESSI ALLA GESTIONE DEI DISALLINEAMENTI A SEGUITO DEL PASSAGGIO AL SERVIZIO A TUTELE GRADUALI PER I CLIENTI DOMESTICI NON VULNERABILI

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

Nella 1275^a riunione del 5 dicembre 2023

VISTI:

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009;
- la direttiva (UE) 2019/944 del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019;
- il Regolamento UE/2016/679, General Data Protection Regulation - Regolamento generale sulla protezione dei dati;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000, n. 445 (di seguito: d.P.R. 445/00);
- il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante il “Codice in materia di protezione dei dati personali”;
- il decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73 come convertito dalla legge 3 agosto 2007, n. 125 (di seguito: decreto-legge 73/07);
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 e, in particolare, l’articolo 1 dal comma 59 al comma 82 (di seguito: legge 124/17);
- il decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 come convertito con legge 28 febbraio 2020, n. 8;
- il decreto-legge 31 dicembre 2020, n. 183 convertito con legge 26 febbraio 2021, n. 21 (di seguito: decreto-legge 183/20);
- il decreto-legge 6 novembre 2021, n. 152 convertito con legge 29 dicembre 2021, n. 233 (di seguito: decreto-legge 152/21);
- il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210;
- il decreto-legge 21 marzo 2022, n. 21, convertito con modificazioni dalla legge 20 maggio 2022, n. 51;

- il decreto-legge 1 marzo 2022, n. 17 convertito con legge 27 aprile 2022, n. 34 (di seguito: decreto-legge 17/22);
- il decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115 convertito con legge 21 settembre 2022, n. 142 (di seguito: decreto Aiuti bis);
- il decreto-legge 18 novembre 2022, n. 176 convertito con modificazione con legge 13 gennaio 2023, n. 6 (di seguito: decreto-legge 176/22);
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 14 ottobre 2015, 487/2015/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2015, 628/2015/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 26 settembre 2019, 396/2019/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 30 marzo 2021, 135/2021/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel (di seguito: deliberazione 362/2023/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2023, 383/2023/R/eel;
- il Quadro strategico dell’Autorità per il quadriennio 2022-2025, approvato con deliberazione 13 gennaio 2022, 2/2022/A;
- il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale);
- il Testo integrato delle attività di vendita al dettaglio di energia elettrica, come da ultimo modificato e integrato (TIV);
- il documento per la consultazione dell’Autorità 16 maggio 2023, 212/2023/R/eel (di seguito: documento per la consultazione 212/2023/R/eel);
- il documento per la consultazione dell’Autorità 10 ottobre 2023, 461/2023/R/eel (di seguito: documento per la consultazione 461/2023/R/eel);

CONSIDERATO CHE:

- l’articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 481/95, intesta all’Autorità il potere di emanare direttive concernenti la produzione e l’erogazione dei servizi di pubblica utilità nei settori dell’energia elettrica e del gas naturale, ivi compresa la vendita al dettaglio;
- l’articolo 1-bis del decreto-legge 105/10 istituisce, presso l’Acquirente Unico S.p.A. (di seguito: Acquirente Unico), un Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) per la gestione dei flussi informativi relativi ai mercati dell’energia elettrica e del gas naturale, basato su un Registro Centrale Ufficiale (di seguito: RCU) dei punti di prelievo e di riconsegna, e attribuisce all’Autorità il compito di stabilire le direttive per lo sviluppo del SII e per la gestione dei flussi informativi fra i diversi operatori dei mercati liberalizzati;
- l’articolo 1 del decreto-legge 73/07 ha, tra l’altro, istituito il servizio di maggior tutela erogato nei confronti dei clienti domestici e delle piccole imprese (connesse in bassa tensione con meno di cinquanta dipendenti e un fatturato annuo non superiore a 10 milioni di euro) che non hanno un venditore nel mercato libero; tale

servizio è stato successivamente confermato dal decreto legislativo 93/11 (articolo 35, comma 2);

- l'articolo 12, comma 9-bis, del decreto-legge 183/20 ha differito al 1° gennaio 2023 il termine di cessazione definitiva del servizio di maggior tutela per le microimprese e per i clienti domestici, in origine fissato al 1° luglio 2019 e successivamente più volte rinviato (cfr. articolo 1, comma 60, della legge 124/17);
- da ultimo, il decreto-legge 152/21 ha spostato in via transitoria, rispetto alla data del 1° gennaio 2023, il termine di cessazione del servizio di maggior tutela per i clienti domestici di energia elettrica, nelle more della conclusione delle procedure concorsuali per l'assegnazione del servizio a tutele graduali loro destinato, prevista per il 10 gennaio 2024 (articolo 16-ter, commi 1 e 2). Il medesimo decreto-legge (articolo 16-ter, comma 3) ha altresì prorogato transitoriamente il regime di tutela anche per i clienti vulnerabili nelle more dell'attuazione degli interventi previsti in loro favore dall'articolo 11, comma 2, del decreto legislativo 210/21.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con il documento per la consultazione 212/2023/R/eel l'Autorità ha illustrato ulteriori orientamenti con riferimento alla regolazione e alle modalità di affidamento del servizio a tutele gradualı (di seguito: STG) cui avranno diritto i clienti domestici non vulnerabili senza un fornitore dalla data di rimozione del servizio di maggior tutela;
- in particolare, nell'ambito della consultazione, con riferimento agli aspetti relativi all'aggiudicazione del servizio, alcuni operatori hanno sollecitato interventi di verifica e bonifica delle anagrafiche da parte degli esercenti la maggior tutela "uscenti" prima che le medesime siano trasferite ai nuovi assegnatari del STG;
- successivamente, con la deliberazione 362/2023/R/eel l'Autorità ha adottato le disposizioni per l'erogazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili dell'energia elettrica, ribadendo che gli esercenti la maggior tutela hanno l'obbligo di mantenere aggiornati i dati del RCU relativi ai propri clienti serviti e prevedendo di introdurre un sistema di verifica di tali obblighi, con eventuale indennizzo a carico dei suddetti esercenti, allo scopo di ridurre al massimo i possibili disallineamenti in vista del passaggio dei clienti al nuovo servizio;
- per le finalità di cui al punto precedente, con il documento per la consultazione 461/2023/R/eel, preceduto da un incontro di un Gruppo di lavoro condotto dagli uffici dell'Autorità, a cui hanno preso parte gli esercenti la maggior tutela e il Gestore del SII, l'Autorità ha delineato i propri orientamenti relativi a:
 - a) una fase di verifica massiva preventiva dei dati presenti in RCU, da parte degli esercenti la maggior tutela, illustrando le modalità e le tempistiche di aggiornamento dei dati funzionali alla gestione della fornitura;
 - b) un sistema di verifica dell'allineamento dei dati presenti in RCU successivamente al trasferimento al nuovo esercente il STG, delineando una

modalità di gestione dei disallineamenti che contempli anche un meccanismo di indennizzi automatici a carico degli esercenti la maggior tutela e a beneficio dei nuovi esercenti il STG;

- in particolare, la fase di verifica massiva preventiva dei dati presenti in RCU da parte degli esercenti la maggior tutela, di cui alla precedente lettera a), prevede che nei casi in cui la suddetta verifica evidenzia disallineamenti:
 - i. con riferimento ai dati relativi agli indirizzi, di esazione o di fornitura, e/o al numero di telefono o all'indirizzo di posta elettronica del cliente finale, nonché nei casi in cui sia necessaria una variazione del nome e cognome del cliente a parità di codice fiscale, gli esercenti la maggior tutela provvedano ad allineare i dati presenti in RCU utilizzando il processo di *aggiornamento on condition*, anche in modalità massiva;
 - ii. con riferimento a nome e cognome/ragione sociale e/o Codice Fiscale e Partita IVA del cliente, dal momento che tali dati di norma possono essere aggiornati tecnicamente solo attraverso il processo di voltura o nuova attivazione, gli esercenti la maggior tutela provvedano ad allineare i dati presenti in RCU utilizzando un'apposita procedura tecnica messa a disposizione dal SII. Tale attività che, ad invarianza anche di altre caratteristiche della fornitura, non comporta obblighi di rilevazione e messa a disposizione dei dati di misura, non può essere soggetta al pagamento di oneri, quali ad esempio gli oneri per la voltura;
- con riferimento alle tempistiche per l'effettuazione dell'attività di verifica preventiva ed eventuale allineamento, in particolare per le richieste di allineamento massivo dei dati al Gestore del SII, nel documento per la consultazione 461/2023/R/eel si prevede che le attività debbano essere concluse entro il mese di gennaio 2024, fermo restando l'obbligo per ciascun esercente la maggior tutela di aggiornare i dati relativi alle forniture di propria competenza anche successivamente a tale termine;
- con riferimento alla fase successiva al trasferimento dei dati dei clienti domestici non vulnerabili al nuovo esercente il STG, di cui alla precedente lettera b), il documento per la consultazione 461/2023/R/eel prospetta una procedura per la segnalazione da parte del nuovo esercente il STG, prefigurando l'introduzione di un meccanismo di indennizzi a carico degli esercenti la maggior tutela e a beneficio dei nuovi esercenti il STG;
- in particolare, la procedura di segnalazione delineata nel documento per la consultazione 461/2023/R/eel, si sintetizza nelle seguenti modalità e tempistiche:
 - iii. l'esercente il STG, entro un termine definito, di 60 o 90 giorni da quando riceve le informazioni, segnala al SII, le situazioni in cui i dati ricevuti non consentirebbero il contatto e/o la fatturazione del cliente;
 - iv. il SII trasmette le segnalazioni ricevute agli esercenti la maggior tutela che in precedenza erano titolari dei punti di prelievo;
 - v. l'esercente la maggior tutela che riceve la segnalazione, entro un termine definito di 15 o 20 giorni, eventualmente derogabile a 30 giorni in caso di

concentrazione di numerose richieste, deve produrre e trasmettere al SII una risposta risolutiva, secondo le modalità da quest'ultimo definite, nei termini di seguito indicati:

1. trasferisce i dati corretti nella propria disponibilità e non precedentemente allineati, secondo modalità e formati definiti dal SII, eventualmente allegando anche l'ultima fattura disponibile, ai fini dell'aggiornamento del RCU; il SII trasferisce i dati aggiornati al nuovo esercente il STG;
 2. in alternativa, conferma che i dati già presenti in RCU sono i medesimi nella propria disponibilità, in tal caso allegando l'ultima fattura disponibile da cui si evince l'utilizzo dei medesimi dati; il SII, oltre a dare notifica all'esercente il STG che ha effettuato la segnalazione, informa gli uffici dell'Autorità per eventuali ulteriori verifiche;
- il sistema di indennizzi automatici delineato, a carico dell'esercente la maggior tutela e a vantaggio del nuovo esercente il STG, prevede un'applicazione con importi differenziati in relazione alle azioni messe in atto dall'esercente la maggior tutela per la risoluzione dei disallineamenti, attraverso la quantificazione di un importo per ciascun POD per il quale siano stati riscontrati disallineamenti a decorrere dalla data di trasferimento dei dati al nuovo esercente il STG;
 - l'importo unitario dell'indennizzo potrebbe essere quantificato anche considerando il valore corrente del corrispettivo PCV (Prezzo Commercializzazione Vendita) corrispondente ai costi fissi sostenuti per svolgere le attività di contrattualizzazione e gestione commerciale dei clienti, e applicato in maniera differenziata, con percentuali che vanno dal 60% al 100% del valore unitario previsto, anche sulla base delle tempistiche con le quali l'esercente la maggior tutela sanerà i disallineamenti;
 - la finalità primaria del sistema di indennizzi delineato è quella di incentivare la tempestività nella bonifica in modo tale che vengano messi a disposizione all'esercente STG i dati effettivamente utilizzati per la gestione del cliente, minimizzando i disagi sia per l'esercente il STG che per il cliente stesso;
 - infine, in considerazione del numero di mancate o incomplete risposte da parte dell'esercente la maggior tutela, sia in termini assoluti che relativi in base al numero di punti di prelievo gestiti, nel documento per la consultazione viene fatto comunque salvo l'esercizio della funzione sanzionatoria dell'Autorità per violazione dei propri provvedimenti (ai sensi dell'articolo 2, comma 20, lettera c), della legge 481/95.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- in risposta al documento per la consultazione 461/2023/R/eel sono pervenute osservazioni da parte di 12 soggetti, di cui 4 associazioni di operatori del settore, 1 associazioni di clienti non domestici, 7 operatori della vendita e esercenti la maggior tutela;

- in linea generale:
 - è stato ampiamente condiviso l'obiettivo di avere un RCU costantemente allineato, in particolare in vista della gestione della fase di trasferimento massivo dei dati in esso contenuti alle imprese che effettueranno il STG per i clienti domestici non vulnerabili;
 - sono stati ritenuti sostanzialmente idonei gli strumenti informativi indicati nel documento per la consultazione 461/2023/R/eel per la gestione della verifica e dell'eventuale allineamento dei dati da parte degli esercenti la maggior tutela;
 - con riferimento alla proposta di gestione dei disallineamenti, successiva al trasferimento dei dati agli esercenti aggiudicatari il STG, è stata evidenziata la necessità di avere un termine più lungo per le segnalazioni da parte dei medesimi, mentre le tempistiche indicate nel documento per la consultazione per i riscontri da parte degli esercenti la maggior tutela uscenti sono state sostanzialmente condivise;
 - è stata, inoltre, richiesta la possibilità per gli esercenti la maggior tutela di dare evidenza in anticipo rispetto ad un'eventuale segnalazione dell'esercente subentrante degli esiti delle attività di verifica e allineamento effettuate, mettendo a disposizione anche l'ultima bolletta trasmessa al cliente, nonché di estendere i tempi per la fase di verifica e portarla a ridosso del trasferimento dei dati, affinché siano il più aggiornati possibile;
 - sono pervenute osservazioni tra loro contrastanti, invece, in relazione alla quantificazione del valore dell'importo unitario dell'indennizzo individuato nel documento per la consultazione, con riferimento ai punti di prelievo per i quali siano stati riscontrati disallineamenti successivamente alla data di trasferimento dei dati al nuovo esercente il STG;
- con riferimento alle modalità di verifica ed eventuale allineamento dei dati presenti in RCU rispetto ai dati presenti sui sistemi informativi degli esercenti la maggior tutela:
 - è stata richiesta la possibilità di avere a disposizione, da parte del Gestore del SII, elenchi massivi contenenti i dati oggetto di verifica per i punti di prelievo nella propria titolarità contenenti, in particolare, dati relativi agli indirizzi di fornitura e di esazione e dati di contatto del cliente finale (numero di telefono e indirizzo e-mail, ove presenti);
 - è stata apprezzata la possibilità di correggere i dati fiscali del cliente presenti in RCU attraverso un'apposita procedura tecnica messa a disposizione dal SII che, ad invarianza anche di altre caratteristiche della fornitura, non comporti obblighi di rilevazione e messa a disposizione dei dati di misura, né possa essere soggetta al pagamento di oneri, quali ad esempio gli oneri per la voltura;
 - è stata condivisa l'indicazione di procedere, nei casi in cui fosse ritenuto necessario, con il caricamento di tracciati massivi per l'allineamento dei dati,

nell'ambito della procedura di aggiornamento *on condition* dei medesimi, normalmente utilizzata;

- in esito alla fase di verifica ed eventuale allineamento dei dati, da parte degli esercenti la maggior tutela è stato chiesto di prevedere una modalità di gestione aggiuntiva a quella prospettata, consentendo agli esercenti la maggior tutela la facoltà di indicare fin da subito, all'esercente che risulterà assegnatario del STG, per ciascun punto di prelievo, se i dati presenti in RCU sono stati verificati e, ove necessario, aggiornati; in tal modo, qualora l'esercente la maggior tutela decida di adottare tale modalità operativa di condivisione in via preventiva degli esiti delle verifiche effettuate, potrà evitare di incorrere nel pagamento dell'indennizzo per mancata risposta e le segnalazioni da parte dell'esercente il STG potranno essere limitate ai casi in cui l'allineamento non sia stato "certificato" dall'esercente la maggior tutela;
- con riferimento alle tempistiche per la segnalazione, da parte degli esercenti il STG, delle situazioni in cui i dati ricevuti non consentirebbero il contatto e/o la fatturazione del cliente è stato chiesto di prevedere un termine di 4/5 mesi dalla disponibilità delle informazioni; è stato, inoltre, chiesto di valutare l'opportunità che l'esercente la maggior tutela possa dare in anticipo evidenza dei dati allineati, ma che non consentono una gestione ordinaria della fornitura;
- è stato, infine, evidenziato che il mancato allineamento dei dati anagrafici dei clienti rappresenta una criticità anche per le piccole e medie imprese e le microimprese (già trasferite al servizio a tutele gradualità); pertanto, è stata richiesta la possibilità di valutare l'introduzione di apposite modalità per cui anche in tali casi l'esercente il STG subentrante possa segnalare al SII le situazioni in cui i dati ricevuti in esito alle procedure di assegnazione già svolte non consentono il contatto o la fatturazione del cliente.

RITENUTO CHE:

- in un passaggio importante per l'apertura della concorrenza, ma anche delicato per la numerosità dei consumatori finali coinvolti, sia di primaria importanza garantire quanto più possibile che la fase di passaggio dal regime di maggior tutela al STG possa avvenire senza problematiche e disagi, anche per i clienti finali coinvolti, derivanti da disallineamenti dei dati trasferiti ai nuovi esercenti, ciò sia a tutela della clientela finale, sia nella prospettiva della promozione della concorrenza, nonché dell'efficienza dei servizi coinvolti;
- sia a tal fine opportuno confermare gli orientamenti posti in consultazione sull'introduzione di attività di verifica massiva dei dati presenti in RCU da parte degli esercenti la maggior tutela, nonché sul relativo sistema di gestione dei disallineamenti dei dati presenti in RCU, successivamente al trasferimento dei medesimi al nuovo esercente il STG, assistito dal prospettato sistema di indennizzi;

- per agevolare la fase di verifica da parte degli esercenti la maggior tutela, sia opportuno prevedere che il Gestore del SII, adottando le necessarie misure di sicurezza, metta a disposizione di ciascun esercente, tempestivamente e comunque non oltre il 31 dicembre, una fotografia dei punti di prelievo nella titolarità dei medesimi che contenga i dati necessari alla fatturazione e al contatto dei clienti, compresi gli indirizzi di fornitura e di esazione (se diverso dall'indirizzo di fornitura), il numero di telefono e l'indirizzo di posta elettronica dei propri clienti, ove presenti nel RCU;
- per agevolare l'eventuale bonifica dei dati presenti in RCU, che al termine dell'attività dovranno risultare perfettamente allineati ai dati presenti nei sistemi informativi degli esercenti la maggior tutela, consentire la compilazione di file massivi per l'aggiornamento dei dati utilizzando i tracciati previsti per l'aggiornamento *on condition* dei medesimi, la cui trasmissione dovrà essere concordata con il Gestore del SII, al fine di evitare invii massivi contestuali da parte di più esercenti che possano rallentare o compromettere in buon esito del caricamento;
- sia opportuno prevedere che il Gestore del SII consenta, mediante procedura codificata e monitorata, l'aggiornamento dei dati relativi al codice fiscale o Partita IVA del cliente, senza che tale processo si configuri come una voltura con relativi oneri economici e attività da parte dell'impresa distributrice, ma come un mero allineamento tecnico;
- sia altresì necessario chiarire che eventuali dati di contatto del cliente nella disponibilità dell'esercente la maggior tutela debbano essere obbligatoriamente inseriti in RCU, intendendo come obbligatoria la compilazione di tali dati, se disponibili;
- sia ragionevole prevedere, in coerenza con quanto emerso nell'ambito della consultazione, che, in esito alla fase di verifica ed eventuale allineamento dei dati presenti in RCU, l'esercente la maggior tutela possa produrre e mettere a disposizione dell'esercente subentrante tramite il SII, entro il termine previsto per il trasferimento dei dati, un file denominato "*file di controllo*" la cui struttura sarà definita dal Gestore del SII, che dia evidenza delle attività di verifica ed eventuale allineamento svolte dall'esercente la maggior tutela per ciascun punto di prelievo nella propria titolarità; in particolare tale documento – le cui dichiarazioni avranno valore di dichiarazione sostitutiva di atto notorio ai sensi del d.P.R. 445/00 – dovrà recare, per ciascun punto, almeno le seguenti informazioni::
 - a) se i dati del punto erano già allineati;
 - b) se i dati del punto sono stati allineati a seguito dell'attività di verifica di cui al presente provvedimento;
 - c) se i dati del cliente, nei precedenti casi a) e b), diano comunque luogo a criticità di contatto e/o fatturazione;
- al fine di consentire agli esercenti la maggior tutela la corretta messa a disposizione del *file di controllo* sopra richiamato, sia opportuno prevedere che il Gestore del SII configuri nel proprio ambiente *cloud* una cartella per ciascuna area

delle ventisei aree territoriali per l'erogazione del STG, a cui ciascun esercente la maggior tutela dovrà avere accesso, eventualmente prevedendo delle sottocartelle in caso di presenza di più esercenti la maggior tutela nella medesima area in modo che ogni esercente sia abilitato ad accedere ai soli dati di propria competenza; l'accesso alla cartella costituita per ciascuna area territoriale dovrà poi essere abilitato all'esercente il STG aggiudicatario della medesima;

- parallelamente, con riferimento ai punti di prelievo per i quali nel *file di controllo* sia stata indicata la presenza di criticità di contatto e/o di fatturazione, l'esercente la maggior tutela debba essere tenuto a rendere disponibile all'esercente il STG subentrante, mediante portale *web* o tramite PEC, l'ultima fattura disponibile emessa nei confronti del cliente titolare del punto di prelievo;
- sia opportuno chiarire, in coerenza con quanto emerso nell'ambito della consultazione, che i punti di prelievo presenti nel *file di controllo* messo a disposizione nella forma prevista, sono esclusi dall'ambito applicativo del sistema di indennizzi, in quanto il file costituisce sia una dichiarazione (sostitutiva d'atto notorio) da parte dell'esercente la maggior tutela di aver svolto l'attività di verifica e allineamento, sia un'informazione rilevante a vantaggio dell'esercente il STG subentrante, che così avrà la possibilità di effettuare le proprie verifiche sui punti di prelievo acquisiti, senza la necessità di effettuare segnalazioni;
- sia altresì necessario che i *file di controllo* possano essere messi a disposizione dal Gestore SII all'Autorità, anche a campione, per attività di monitoraggio sulla fase di verifica e allineamento dei dati, nonché di *enforcement* sulla veridicità delle informazioni messe a disposizione, anche su segnalazione da parte degli esercenti il STG subentranti;
- sia pertanto opportuno confermare, con riferimento ai punti di prelievo per i quali non siano messe a disposizione le informazioni di cui al *file di controllo*, la procedura di segnalazione relativa alla gestione dei disallineamenti, prevedendo che:
 - l'esercente il STG, entro 120 giorni da quando riceve le informazioni, segnali al Gestore del SII, secondo le modalità da quest'ultimo definite, le situazioni in cui i dati ricevuti non consentirebbero il contatto e/o la fatturazione del cliente;
 - il Gestore del SII trasmetta le segnalazioni ricevute agli esercenti la maggior tutela che in precedenza erano titolari dei punti di prelievo;
 - l'esercente la maggior tutela, entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione, produca e trasmetta al Gestore del SII una risposta risolutiva, secondo le modalità da quest'ultimo definite, nei termini di seguito indicati:
 - A. trasferisce i dati corretti nella propria disponibilità e non precedentemente allineati, secondo modalità e formati definiti dal SII (eventualmente allegando anche ultima fattura disponibile) ai fini dell'aggiornamento del RCU; il SII trasferirà i dati aggiornati al nuovo esercente il STG;
 - B. in alternativa, conferma che i dati già presenti in RCU sono i medesimi nella propria disponibilità, (in tal caso allegando ultima fattura

disponibile); il SII, oltre a dare notifica all'esercente il STG che ha effettuato la segnalazione, informa gli uffici dell'Autorità per eventuali ulteriori verifiche;

- con riferimento al sistema di indennizzi, per i punti di prelievo non indicati nei *file di controllo*, sia opportuno confermare che l'esercente la maggior tutela:
 - sia tenuto a riconoscere un indennizzo pari al 60% dell'importo unitario previsto, per ciascun disallineamento riscontrato e bonificato nell'ambito della procedura di segnalazione;
 - non sia tenuto a riconoscere alcun indennizzo nel caso in cui confermi i dati presenti in RCU nell'ambito della procedura di segnalazione; tale fattispecie è, infatti, analoga al caso in cui le informazioni relative al punto di prelievo vengano preventivamente messe a disposizione nel *file di controllo*;
 - sia tenuto a riconoscere un indennizzo pari al 100% dell'importo unitario previsto in caso di mancata o incompleta risposta nell'ambito della procedura di segnalazione;
- confermare che il valore unitario dell'indennizzo per la gestione dei disallineamenti su segnalazione dell'esercente il STG, quantificato con la finalità primaria di incentivare tempestività e precisione nella bonifica dei dati in RCU, per consentire una gestione ordinaria del cliente nei confronti del quale si attiva il STG, sia a pari a 70 euro per punto di prelievo;
- confermare che gli indennizzi siano quantificati dal SII, prevedendo che l'erogazione avvenga in maniera diretta dall'esercente la maggior tutela all'esercente il STG.

RITENUTO, INOLTRE, CHE:

- sia opportuno valutare e rimandare a successivo provvedimento la previsione di attività di verifica e bonifica, nonché la definizione delle modalità con le quali anche gli esercenti i STG per le piccole e medie imprese e per le microimprese, nonché nel settore del gas naturale, possano segnalare le criticità nella fatturazione e nel contatto dei clienti assegnati, con la possibilità di prevedere anche in tal caso un indennizzo

DELIBERA

- 1 di prevedere una fase di verifica massiva preventiva dei dati presenti in RCU da parte degli esercenti la maggior tutela con riferimenti ai dati di propria competenza e di introdurre un sistema di gestione dei disallineamenti dei suddetti dati a seguito del trasferimento ai nuovi esercenti il STG per i clienti domestici non vulnerabili, contemplando anche un sistema di indennizzi a carico degli esercenti la maggior tutela uscenti;

- 2 di prevedere che, in esito alla fase di verifica ed eventuale allineamento dei dati presenti in RCU, l'esercente la maggior tutela possa produrre e mettere a disposizione dell'esercente subentrante tramite il SII, entro il termine previsto per il trasferimento dei dati, un file denominato "*file di controllo*" la cui struttura sarà definita dal SII, che dia evidenza delle attività di verifica ed eventuale allineamento svolte dall'esercente la maggior tutela per ciascun punto di prelievo nella propria titolarità; in particolare tale documento – le cui dichiarazioni avranno valore di dichiarazione sostitutiva ai sensi del d.P.R. 445/00 – dovrà recare, per ciascun punto, almeno le seguenti informazioni:
 - a) se i dati del punto erano già allineati;
 - b) se i dati del punto sono stati allineati a seguito dell'attività di verifica di cui al presente provvedimento;
 - c) se i dati del cliente, nei precedenti casi a) e b), diano comunque luogo a criticità di contatto e/o fatturazione;
- 3 di prevedere che con riferimento ai punti di prelievo per i quali nel *file di controllo*, di cui al precedente punto 2, è stata indicata la presenza di criticità di contatto e/o di fatturazione, l'esercente la maggior tutela è tenuto a rendere disponibile all'esercente il STG subentrante, mediante portale *web* o tramite PEC, l'ultima fattura disponibile emessa nei confronti del cliente titolare del punto di prelievo;
- 4 di prevedere che i dati relativi ai punti di prelievo nei *file di controllo*, che non sono soggetti a indennizzo, possano essere messi a disposizione dal SII agli uffici dell'Autorità, anche a campione, per attività di monitoraggio sulla fase di verifica e allineamento dei dati, nonché di *enforcement* sulla veridicità delle informazioni messe a disposizione, anche su segnalazione da parte degli esercenti il STG subentranti;
- 5 di predisporre, con riferimento ai punti di prelievo per i quali non sia messo a disposizione il *file di controllo*, una procedura di segnalazione relativo alla gestione dei disallineamenti nei dati trasmessi agli esercenti il STG per i clienti domestici non vulnerabili, prevedendo che:
 - l'esercente il STG, entro 120 giorni da quando riceve le informazioni, segnali al SII le situazioni in cui i dati ricevuti non consentirebbero il contatto e/o la fatturazione del cliente;
 - il Gestore del SII trasmetta le segnalazioni ricevute agli esercenti la maggior tutela che in precedenza erano titolari dei punti di prelievo;
 - l'esercente la maggior tutela, entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione, produca e trasmetta al SII una risposta risolutiva, nei termini di seguito indicati:
 - A. trasferisce i dati corretti nella propria disponibilità e non precedentemente allineati, (eventualmente allegando anche ultima fattura disponibile) ai fini dell'aggiornamento del RCU; il SII trasferirà i dati aggiornati al nuovo esercente il STG;

- B. in alternativa, conferma che i dati già presenti in RCU sono i medesimi nella propria disponibilità, (in tal caso allegando ultima fattura disponibile); il Gestore del SII, oltre a dare notifica all'esercente il STG che ha effettuato la segnalazione, informa gli uffici dell'Autorità per eventuali ulteriori verifiche;
- 6 di introdurre, con riferimento ai punti di prelievo per i quali non sia messo a disposizione il *file di controllo*, un sistema di indennizzi per cui ciascun esercente la maggior tutela nei confronti dell'esercente il STG per i clienti domestici non vulnerabili:
- sia tenuto a riconoscere un indennizzo pari al 60% dell'importo unitario previsto, per ciascun disallineamento riscontrato e bonificato nell'ambito della procedura di segnalazione;
 - non sia tenuto a riconoscere alcun indennizzo nel caso in cui confermi i dati presenti in RCU nell'ambito della procedura di segnalazione; tale fattispecie è analoga al caso in cui le informazioni relative al punto di prelievo vengano preventivamente messe a disposizione nel *file di controllo*;
 - sia tenuto a riconoscere un indennizzo pari al 100% dell'importo unitario previsto in caso di mancata o incompleta risposta nell'ambito della procedura di segnalazione;
- 7 di prevedere che il valore unitario dell'indennizzo per la gestione dei disallineamenti su segnalazione dell'esercente il STG sia pari a 70 euro per punto di prelievo e che l'erogazione avvenga in maniera diretta dall'esercente la maggior tutela all'esercente il STG, sulla base dei flussi informativi messi a disposizione dal Gestore del SII, entro 2 mesi dalla ricezione dei medesimi;
- 8 di dare mandato al Gestore del SII:
- a) di mettere a disposizione di ciascun esercente la maggior tutela, tempestivamente e comunque non oltre il 31 dicembre 2023, una fotografia dei punti di prelievo nella titolarità del medesimo che contenga per ciascun punto di prelievo i dati necessari alla fatturazione e al contatto del cliente, compresi gli indirizzi di fornitura e di esazione (se diversi dall'indirizzo di fornitura), il numero di telefono e l'indirizzo di posta elettronica dei clienti, ove presenti;
 - b) di consentire agli esercenti la maggior tutela, mediante procedura codificata e monitorata, l'aggiornamento dei dati relativi al codice fiscale o Partita IVA del cliente con riferimento ai casi in cui i medesimi dati non siano corretti, senza che tale processo si configuri come una voltura con relativi oneri economici e attività da parte dell'impresa distributrice, ma come un mero allineamento tecnico;
 - c) di definire la struttura del "*file di controllo*" sulla base di quanto previsto al precedente punto 2 e di configurare nel proprio ambiente *cloud* una cartella per ciascuna area delle ventisei aree territoriali per l'erogazione del STG, a cui abilitare ciascun esercente la maggior tutela operante nella medesima area, eventualmente prevedendo delle sottocartelle in caso di

- caso di presenza di più esercenti la maggior tutela, in modo che ogni esercente sia abilitato solo limitatamente ai dati di propria competenza; successivamente, a seguito dell'aggiudicazione delle aree, alla cartella costituita per ciascuna area territoriale dovrà poi essere abilitato l'accesso all'esercente il STG aggiudicatario;
- d) di pubblicare, entro il 31 marzo 2024, le specifiche tecniche funzionali alla gestione dei disallineamenti dei dati a seguito del trasferimento dei medesimi agli esercenti il STG subentranti, nonché alla quantificazione degli indennizzi e ai relativi flussi informativi;
- 9 il presente provvedimento è trasmesso ad Acquirente Unico e pubblicato sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

5 dicembre 2023

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini