

SCHEDA TECNICA

ORIENTAMENTI IN MERITO ALLA VERIFICA DI ALLINEAMENTO DEI DATI FUNZIONALI ALLA GESTIONE DELLA FORNITURA DEI CLIENTI FINALI SERVITI IN MAGGIOR TUTELA, IN VISTA DEL PASSAGGIO AL SERVIZIO A TUTELE GRADUALI PER I CLIENTI DOMESTICI NON VULNERABILI

461/2023/R/eel (*)

Con il documento di consultazione 461/2023/R/eel, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) illustra i propri orientamenti con riferimento al sistema di verifica dell'allineamento dei dati anagrafici e di contatto presenti nel Registro Centrale Ufficiale (RCU) del Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) dei clienti finali serviti in maggior tutela, allo scopo di minimizzare, per quanto possibile, le criticità che potrebbero manifestarsi in fase di trasferimento dei suddetti dati ai nuovi esercenti il servizio a tutele gradual.

Allo scopo si prevede l'introduzione di un indennizzo in caso di dati non allineati, in occasione del trasferimento dei clienti domestici non vulnerabili al nuovo servizio a tutele gradual.

Il documento per la consultazione fa seguito alla deliberazione dell'Autorità 3 agosto 2023, 362/2023/R/eel con la quale sono state adottate le disposizioni per l'erogazione del servizio a tutele gradual (STG) per i clienti domestici non vulnerabili del settore dell'energia elettrica e che ha previsto l'introduzione di un sistema di verifica dei dati anagrafici presenti nel RCU con eventuale indennizzo a carico degli esercenti la maggior tutela che non mantengono i dati aggiornati. In particolare, il documento illustra gli orientamenti relativi a:

- la fase di verifica 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;
- il 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 contempla anche un sistema di indennizzi a carico degli esercenti la maggior tutela e a beneficio dei nuovi esercenti il STG.

Verifica e aggiornamento dei dati presenti in Registro Centrale Ufficiale

Si prevede una fase, preventiva al trasferimento dei dati all'esercente il STG, dedicata alla verifica e all'eventuale allineamento dei dati individuati presenti in RCU, anche su base massiva ove necessario, da parte degli esercenti la maggior tutela, oggetto anche di un apposito monitoraggio da parte dell'Autorità.

In particolare, si intende prevedere che, nei casi in cui la suddetta verifica dia evidenza di 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*;
- 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.

Si intende, inoltre, prevedere che i richiamati aggiornamenti, in particolare per le richieste di allineamento massivo dei dati, debbano essere conclusi 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.

Orientamenti per la gestione dei disallineamenti dei dati e sistema di indennizzi

Nella fase successiva al trasferimento dei dati al nuovo esercente il STG per i clienti domestici non vulnerabili, si intende introdurre un sistema di indennizzi a carico degli esercenti la maggior tutela e a beneficio dei nuovi esercenti il STG.

La procedura per la segnalazione e verifica dei dati trasferiti al nuovo esercente, potrebbe essere gestita come di seguito descritto:

1. l'esercente il STG, entro un termine definito (60 - 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;
2. il SII trasmette le segnalazioni ricevute agli esercenti la maggior tutela che in precedenza erano titolari dei punti di prelievo;
3. l'esercente la maggior tutela che riceve la segnalazione, entro un termine definito (15 - 20 giorni), eventualmente derogabile a 30 giorni in caso di concentrazione di numerose richieste, dovrà produrre e trasmettere al 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 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.

Si prevede, inoltre, di introdurre l'applicazione di indennizzi con importi differenziati in relazione alle azioni per la risoluzione dei disallineamenti messe in atto dall'esercente la maggior tutela, 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'indennizzo sarebbe a carico dell'esercente la maggior tutela e a vantaggio del 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 quantificato anche sulla base delle tempistiche col le quali l'esercente la maggior tutela sanerà i disallineamenti.

I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità le proprie osservazioni entro il 3 novembre 2023.

(*) La scheda ha carattere divulgativo e non provvedimento