

**N. 476**

## **DOCUMENTO**

### **SOTTOPOSTO A PARERE PARLAMENTARE**

Documento recante indirizzi generali dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas in materia di informazioni concernenti eventuali inadempimenti contrattuali dei clienti finali dei mercati dell’energia elettrica e del gas

*(Parere ai sensi dell’articolo 1-bis, comma 2, del decreto-legge 8 luglio 2010, n. 105, convertito, con modificazioni, dalla legge 13 agosto 2010, n. 129)*

---

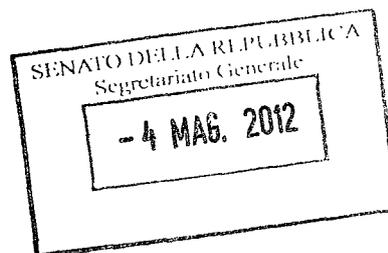
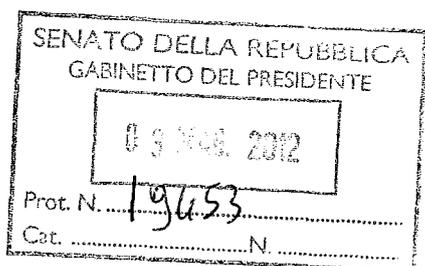
**(Trasmesso alla Presidenza del Senato il 2 maggio 2012)**

---



*Autorità per l'energia elettrica e il gas*

Il Presidente



0013406-02/05/2012  
PROT.GENERALE / P

Senatore Renato Schifani  
Presidente  
Senato della Repubblica  
Palazzo Madama  
00186 - Roma

Roma, 2 maggio 2012

*Sig. Presidente,*

Le rimetto, in allegato, la deliberazione 26 aprile 2012, 163/2012/I/com, recante "Richiesta di parere alle Commissioni parlamentari competenti in materia di flussi informativi nell'ambito del sistema informativo integrato" ai fini di acquisire il parere delle Commissioni parlamentari competenti, ai sensi della legge 129/10.

Il parere delle Commissioni competenti è essenziale per questa Autorità al fine di adottare indirizzi generali in tema di informazioni concernenti eventuali inadempimenti contrattuali dei clienti finali dei mercati dell'energia elettrica e del gas.

Mi è gradita l'occasione per porgerLe

*il mio più cordiale saluto*

Guido Bortoni



## *Autorità per l'energia elettrica e il gas*

**DELIBERAZIONE 26 APRILE 2012**  
**163/2012/I/COM**

### **RICHIESTA DI PARERE ALLE COMMISSIONI PARLAMENTARI COMPETENTI IN MATERIA** **DI FLUSSI INFORMATIVI NELL'AMBITO DEL SISTEMA INFORMATIVO INTEGRATO**

### **L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS**

Nella riunione del 26 aprile 2012

#### **VISTI:**

- la Direttiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica;
- la Direttiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, di approvazione del Codice in materia di protezione dei dati personali (di seguito: Codice privacy);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99 (di seguito: legge 99/09);
- la legge 13 agosto 2010, n. 129 (di seguito: legge 129/10), di conversione del decreto-legge 8 luglio 2010, n. 105;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- la legge 24 marzo 2012, n. 27, di conversione del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: Autorità) 26 aprile 2012, 162/2012/R/COM (di seguito: deliberazione 162/2012/R/COM)

#### **CONSIDERATO CHE:**

- la legge 481/95 assegna all'Autorità, tra le altre, la funzione di garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nel settore energetico;
- la legge 129/10 prevede che sia istituito, presso l'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 una banca dati dei punti di prelievo e dei dati identificativi dei clienti finali;
- in particolare, l'articolo 1-bis prevede che:
  - a. le modalità di gestione dei flussi informativi sono stabilite dall'Autorità (comma 2);
  - b. i flussi del SII potranno comprendere anche informazioni concernenti eventuali inadempimenti contrattuali da parte dei clienti finali, sulla base di

- indirizzi generali definiti dall'Autorità, sentite le Commissioni parlamentari competenti che si esprimono entro trenta giorni dalla data di trasmissione, trascorsi i quali il parere si intende acquisito (comma 2);
- c. gli specifici criteri e le modalità per il trattamento dei dati personali e sensibili sono adottate dall'Autorità nel rispetto delle norme stabilite dal Garante per la protezione dei dati personali (di seguito: Garante) (comma 3);
  - d. le informazioni scambiate nell'ambito del SII, in conformità ai requisiti tecnici e di sicurezza previsti dall'Autorità, sono valide a tutti gli effetti di legge e sono funzionali anche all'adozione di misure volte alla sospensione della fornitura nei confronti dei clienti finali inadempienti, nel rispetto delle delibere dell'Autorità medesima (comma 4);
  - e. nelle more dell'effettiva operatività del SII, l'Autorità definisce in via transitoria le modalità di gestione e trasmissione delle informazioni relative ai clienti finali inadempienti all'atto del passaggio a nuovo fornitore (comma 4).

**CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:**

- con la comunicazione del 13 marzo 2012 (prot. Autorità del 13 marzo 2012 n. 7671), gli uffici dell'Autorità hanno trasmesso agli uffici del Garante, nell'ambito della collaborazione tra le due istituzioni, una nota di sintesi avente ad oggetto le proposte in tema di indirizzi generali che l'Autorità intende prevedere ed implementare in attuazione della normativa vigente;
- la predetta nota è stata redatta a seguito di specifici incontri tra gli Uffici dell'Autorità e gli Uffici del Garante e con gli stessi condivisa, al fine di assicurare, in particolar modo, che gli indirizzi generali siano coerenti con le previsioni in materia di protezione dei dati personali;
- con deliberazione 162/2012/R/COM, l'Autorità ha avviato un procedimento finalizzato alla definizione delle informazioni contenute nella banca dati degli inadempimenti contrattuali dei clienti finali (BICSE), delle modalità di caricamento e aggiornamento dei dati nonché degli obblighi in capo ai soggetti che possono accedere alla citata banca dati, anche in tema di tutela dei clienti finali ed in coerenza con quanto previsto dal Codice privacy;
- in particolare, nell'ambito del suddetto procedimento, l'Autorità ha tra l'altro previsto che:
  - a) siano preventivamente sentite le Commissioni parlamentari competenti sugli indirizzi generali che l'Autorità intende stabilire;
  - b) successivamente all'acquisito parere delle Commissioni parlamentari, siano predisposti documenti per la consultazione contenenti proposte di provvedimenti, tenendo conto del suddetto parere

**RITENUTO NECESSARIO:**

- trasmettere ai Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati la richiesta di parere, prevista dalla legge 129/10, alle Commissioni parlamentari competenti, sugli indirizzi generali che l'Autorità intende stabilire in materia di flussi informativi del SII, aventi ad oggetto informazioni concernenti eventuali inadempimenti contrattuali da parte dei clienti finali

**DELIBERA**

1. di trasmettere al Presidente del Senato della Repubblica e al Presidente della Camera dei Deputati la richiesta di parere alle Commissioni parlamentari competenti sugli indirizzi generali che l'Autorità intende stabilire, secondo quanto previsto dalla legge 129/10, in materia di flussi informativi del SII, qualora gli stessi comprendano informazioni concernenti eventuali inadempimenti contrattuali da parte dei clienti finali, così come definiti nell'Allegato A al presente provvedimento che costituisce parte integrante e sostanziale.

26 aprile 2012

IL PRESIDENTE

*Guido Boytoni*



**INDIRIZZI GENERALI IN TEMA DI INFORMAZIONI CONCERNENTI  
EVENTUALI INADEMPIMENTI CONTRATTUALI DEI CLIENTI FINALI  
DEI MERCATI DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS**

**DOCUMENTO TRASMESSO AI FINI DEL PARERE DELLE COMMISSIONI PARLAMENTARI  
COMPETENTI AI SENSI DELL'ARTICOLO 1-BIS DEL DECRETO LEGGE 9 LUGLIO 2010, N. 105,  
CONVERTITO, CON MODIFICAZIONI, IN LEGGE 13 AGOSTO 2010, N. 129**

26 aprile 2012

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'BSP' with a large loop at the top.

**PREMESSA**

L'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità), nell'esercizio delle funzioni di regolazione dei mercati e dei servizi energetici affidatele dalla legge istitutiva 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95), è tenuta a definire, ai sensi dell'articolo 1-bis del decreto legge 8 luglio 2010, n. 105, convertito, con modificazioni, in legge 13 agosto 2010, n. 129 (di seguito: decreto legge 105/10), le modalità di gestione dei flussi informativi relativi ai mercati dell'energia elettrica e del gas attraverso il Sistema Informatico Integrato (di seguito: SII) istituito dalla citata normativa presso la società Acquirente unico S.p.A. (di seguito: l'Acquirente unico).

Il SII è il Sistema informatico contenente i dati e gli elementi identificativi dei clienti finali e dei punti di prelievo di energia elettrica e gas ed è stato istituito per permettere la gestione dei flussi informativi relativi al settore energetico. Il SII persegue in particolare la finalità di semplificare i processi e le transazioni che intercorrono tra gli operatori del mercato, riducendone i costi gestionali a beneficio non solo delle imprese, ma degli stessi clienti finali.

Ai sensi delle ricordate disposizioni, l'Autorità emana i criteri generali per il funzionamento del SII; inoltre, i flussi informativi gestiti nell'ambito del SII possono comprendere anche informazioni concernenti eventuali inadempimenti contrattuali dei clienti stessi. Con riferimento a queste ultime informazioni, l'Autorità – così come previsto dall'articolo 1-bis, comma 2, del decreto legge 105/10 - definisce gli indirizzi generali delle modalità di gestione dei relativi flussi sentite le Commissioni parlamentari competenti che si esprimono entro trenta giorni dalla data di trasmissione. Ai sensi del comma 3 del citato articolo 1-bis, infine, l'Autorità – nel rispetto delle norme stabilite dal Garante per la protezione dei dati personali (di seguito: Garante) – adotta specifici criteri e modalità per il trattamento dei dati personali e sensibili.

Con la trasmissione del presente atto, l'Autorità richiede il parere alle Commissioni parlamentari competenti per il tramite dei Presidenti del Senato della Repubblica e della Camera dei Deputati circa gli indirizzi generali che la medesima intende implementare, ai sensi delle ricordate disposizioni, per la definizione delle modalità di gestione dei flussi relativi alle informazioni concernenti eventuali inadempimenti contrattuali da parte dei clienti finali del settore energetico, raccolti in una apposita sezione del SII denominata BICSE (Banca degli Inadempimenti Contrattuali dei clienti finali del Settore Energetico).

**ELEMENTI DI CONTESTO**

L'evoluzione dell'assetto normativo dell'attività di vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas ha determinato una netta separazione delle strutture delle imprese operanti nel settore ed una conseguente articolazione dei relativi rapporti. Sul lato consumatori, si registra pertanto oggi una specifica suddivisione di ruoli e responsabilità: da una parte, l'impresa distributrice (di seguito: distributore), vale a dire il soggetto gestore della rete e responsabile, come tale, di tutte le attività "fisiche" legate al punto di prelievo, comprese le attività volte alla connessione e al distacco fisico dei punti di prelievo connessi alla rete stessa; dall'altra, la società di vendita (di seguito:

venditore), vale a dire il soggetto che conclude con il cliente finale il contratto di somministrazione.

L'introduzione del SII è intesa ad agevolare e semplificare la gestione del cliente finale, tenuto conto che la separazione delle responsabilità tra distributori e venditori comporta la necessità dell'implementazione di continui scambi di flussi informativi tra i due operatori. Il SII supporta, infatti, il complesso delle procedure e dei processi informativi che consentono l'esecuzione di determinati atti di interesse per le parti coinvolte e per il sistema energetico stesso (si pensi ad esempio all'attivazione di una nuova fornitura o al cosiddetto *switching*, che, quale "cambio fornitore" da parte del cliente finale, coinvolge quest'ultimo, il distributore, il nuovo venditore ed il precedente venditore e, indirettamente, anche gli altri operatori del sistema).

Il SII opera sulla base di un insieme di dati, denominato convenzionalmente Registro Centrale Ufficiale (di seguito: RCU) e deputato a contenere l'elenco completo dei punti di prelievo di energia elettrica e di gas naturale dei clienti finali ed i dati necessari alla gestione dei ricordati processi gestiti tramite il SII<sup>1</sup>. La gestione dei ricordati processi attraverso il SII garantisce, tra l'altro, che lo scambio delle informazioni avvenga in maniera standardizzata e sia pertanto assicurata la trasparenza delle transazioni, il rispetto di tempi certi nell'esecuzione delle comunicazioni ed il corretto utilizzo dei dati stessi. Nell'ambito del SII viene infatti garantita l'integrità e la sicurezza di tutti i flussi informativi che costituiscono il contenuto dei processi: in tal senso, il SII costituisce l'unico strumento mediante il quale i relativi atti dovranno essere compiuti e portati a conoscenza dei rispettivi destinatari, al fine di produrre gli effetti previsti dai provvedimenti dell'Autorità così come prescritto dal decreto legge 105/10. Come disposto dall'articolo 1-bis, comma 4, le informazioni scambiate nell'ambito del SII, in conformità ai requisiti tecnici e di sicurezza previsti dall'Autorità, "sono valide a tutti gli effetti di legge e sono funzionali anche all'adozione di misure volte alla sospensione della fornitura nei confronti dei clienti finali inadempimenti, nel rispetto delle delibere dell'Autorità".

La struttura di rapporti contrattuali, conseguenza della separazione delle responsabilità tra distributore e venditore, pone il rischio relativo ad eventuali inadempimenti del cliente finale completamente a carico del venditore, il quale è obbligato, in qualità di utente della rete di distribuzione, ad ottemperare anche alle proprie obbligazioni contrattuali nei confronti del distributore, pur in presenza di inadempimenti contrattuali o di ritardi nei pagamenti da parte dei clienti finali serviti in virtù del contratto di fornitura. In linea di principio, la problematica dell'inadempimento contrattuale dovrebbe rimanere in capo a ciascun venditore, il quale - tenuto conto che il rischio creditizio rientra nel rischio tipico dell'attività svolta e pertanto nel rischio d'impresa - dovrebbe definire, nel rispetto dei diritti dei clienti finali, la migliore gestione interna degli incassi e dei pagamenti al fine di minimizzare la ricordata criticità. Al contempo, però, non può non considerarsi come il fenomeno degli inadempimenti contrattuali dei clienti finali rappresenti, oggi, uno dei principali ostacoli allo sviluppo del mercato della

<sup>1</sup> In accordo ai criteri emanati dall'Autorità sulla base di quanto previsto al comma 1 dell'articolo 1-bis del decreto legge 105/10 convertito in legge 129/10. Tali criteri generali, comprensivi del modello di funzionamento ed organizzativo del SII, sono stati definiti dall'Autorità con delibera 17 novembre 2010, ARG/com 201/10.

vendita al dettaglio<sup>2</sup>, con impatto in termini di aumento dei costi dei venditori e conseguente incremento dei prezzi sui clienti finali. Inoltre, nonostante il settore sia caratterizzato, come prima ricordato, da una consolidata separazione delle varie attività della filiera, permangono tuttavia considerevoli asimmetrie informative fra vecchi e nuovi operatori del mercato. La disponibilità di informazioni relative agli inadempimenti contrattuali del cliente finale potrebbe quindi contribuire a minimizzare le registrate asimmetrie informative.

Nel contesto delineato trovano collocazione le previsioni aventi ad oggetto la BICSE, la cui implementazione consentirebbe a quei venditori che entrano nella fase pre-contrattuale di contatto con il singolo cliente finale, o durante l'esecuzione del contratto stesso, di ottenere - nel rispetto della normativa a tutela dei clienti finali con particolare riferimento alla protezione dei dati personali - ulteriori elementi informativi utili per valutare la convenienza della conclusione di un singolo contratto di fornitura ed in generale l'affidabilità del cliente stesso durante lo svolgersi del rapporto contrattuale.

Inquadrando la definizione dei criteri per la predisposizione dei flussi inerenti alla BICSE nell'ambito più generale delle previsioni volte all'implementazione del SII, deve essere qui precisato che gli atti compiuti mediante i processi gestiti dal SII stesso sono riconducibili:

- a) ad attività e procedure la cui responsabilità sarà trasferita in capo al Gestore del SII<sup>3</sup>;
- b) ad atti la cui responsabilità è posta in capo a soggetti terzi rispetto al Gestore del SII.

Tale distinzione rileva, per quanto di interesse nel presente documento, sotto il profilo delle diverse responsabilità del Gestore del SII e degli altri soggetti partecipanti al sistema. In particolare,:

- a) il Gestore del SII è responsabile sia del corretto funzionamento e della sicurezza dei flussi informativi, sia del contenuto e delle modalità con cui l'atto è stato compiuto, nel caso di atti compiuti direttamente dal medesimo Gestore. Il Gestore è responsabile, ad esempio, della certificazione che in un certo momento è stato svolto un determinato processo che ha interessato un determinato punto di prelievo, scambiando determinate informazioni;
- b) il Gestore del SII è responsabile del corretto funzionamento e della sicurezza dei processi mediante i quali avviene l'interazione tra il soggetto che compie l'atto e i soggetti destinatari, fermo restando che, qualora l'atto compiuto non sia corretto o sia compiuto in contrasto o in violazione di norme o previsioni regolatorie o in generale di regole di funzionamento del SII, il responsabile di tale inadempimento o violazione sarà il soggetto che ha compiuto l'atto nel caso di atti il cui compimento resti nella responsabilità di soggetti diversi dal Gestore del SII.

<sup>2</sup> Si veda l'Allegato 1 al presente Atto per l'evidenza di alcuni dati in tema di quantificazione ed evoluzione del fenomeno della morosità dei clienti finali di energia elettrica.

<sup>3</sup> Si pensi, a titolo di esempio, alle procedure di *switching*, le quali, attualmente gestite dalle imprese distributrici, verranno gestite interamente dal Gestore del SII con garanzia delle loro corretta esecuzione nel rispetto della regolazione vigente.

I soggetti partecipanti al SII ed il Gestore del SII acquisiscono la qualifica di titolari del trattamento dei dati personali ai sensi del Codice per la protezione dei dati personali (di seguito: Codice privacy), di cui al decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (di seguito: d.lgs. 196/03) che sarà reso noto ai clienti finali nelle forme usuali.

**ITER PER L'IMPLEMENTAZIONE DELLA BICSE**

L'Autorità, con deliberazione 162/2012/R/com, ha avviato il procedimento finalizzato – una volta ottenuto il parere delle Commissioni parlamentari competenti sugli indirizzi generali - all'implementazione della BICSE. Ai fini dell'istituzione e del funzionamento della BICSE dovranno essere successivamente stabiliti, in coerenza con gli indirizzi generali, i livelli di dettaglio delle informazioni in essa contenute, le modalità di caricamento e aggiornamento dei dati nonché gli obblighi in capo ai soggetti che possono accedere alla citata banca dati, anche al fine di garantire la tutela dei clienti finali. Nell'ambito del procedimento verranno effettuate anche specifiche consultazioni, con operatori, associazioni dei consumatori e tutti i soggetti interessati, sui criteri e sugli elementi di dettaglio relativi alla implementazione della BICSE e saranno stabilite le tempistiche di funzionamento della BICSE stessa, tenendo conto dell'eventuale esigenza di adottare misure - volte alla messa a disposizione di informazioni sugli inadempimenti dei clienti finali - transitorie e limitate, in coerenza con gli indirizzi generali e nelle more della completa operatività del SII.

Per consentire l'avvio del SII, l'Autorità ha previsto che le procedure di accreditamento degli operatori coinvolti debbano essere ultimate entro il 31 dicembre 2012 ed ha definito le modalità attraverso cui i distributori sono tenuti a popolare l'RCU. Tale fase di caricamento, al momento relativa al solo settore dell'energia elettrica, comporta l'identificazione di quali dati relativi ai punti di prelievo debbano essere caricati ed aggiornati nell'RCU e risulta propedeutica alla successiva gestione dei processi attraverso il SII.

Allo stato attuale, l'Autorità ha inoltre rappresentato al Garante, nell'ambito della collaborazione istituzionale, le tematiche venute in considerazione in materia di privacy nell'attuazione del decreto legge 105/10 convertito in legge 129/10. Tale collaborazione proseguirà per tutto l'iter procedurale che porterà alla definizione ed implementazione della BICSE.

**MODALITÀ OPERATIVE DELLA BICSE E DEFINIZIONE DEGLI INDIRIZZI GENERALI AI SENSI DEL DECRETO LEGGE 105/10 CONVERTITO IN LEGGE 129/10**

La predisposizione della BICSE comporta la definizione di indirizzi e criteri generali e, una volta approvati, di specifiche regole, anche nell'ambito dell'implementazione del SII, in tema di:

- a) contenuto delle informazioni presenti nella BICSE;
- b) identificazione dei soggetti che possono accedere alla BICSE;
- c) tutela dei clienti finali interessati, vale a dire i clienti finali cui si riferiscono i dati contenuti nella BICSE.

Il soggetto che gestisce la BICSE è l'Acquirente unico, in quanto gestore del SII; la predisposizione della BICSE tiene d'altronde conto delle modalità di alimentazione e delle regole di standardizzazione previste per i processi gestiti nell'ambito del SII. Le

Autorità per l'energia elettrica e il gas



informazioni contenute nell'RCU – vale a dire il ricordato elenco completo dei punti di prelievo di energia elettrica e gas situati sul territorio nazionale - nonché quelle memorizzate nell'ambito del SII relative alle richieste effettuate con riferimento ai singoli processi che hanno ad oggetto il cliente finale, sono idonee a rappresentare la base necessaria della BICSE.

Nel seguito sono definiti gli indirizzi generali, individuati nella forma di criteri, da intendersi come complementari e non alternativi gli uni agli altri.

**CONTENUTO DELLA BICSE: FORMULAZIONE DEL 1° DEI CRITERI GENERALI PROPOSTI**

La BICSE dovrebbe contenere almeno le informazioni relative a ciascun punto di prelievo di energia elettrica e gas nella titolarità di tutti i clienti finali per il quale si verifica, o si è verificato, un evento in relazione all'attuazione del singolo contratto di fornitura. L'Autorità intende prevedere che le informazioni si riferiscano a tutti i clienti finali, includendo, di conseguenza, anche i dati relativi allo svolgimento regolare dei rapporti di vendita, al fine di aumentare l'efficacia del sistema in ragione delle finalità previste dal legislatore. In tale modo, i soggetti che possono accedere alla BICSE potranno disporre di ulteriori informazioni - come ad esempio quella relativa alla propensione del cliente a cambiare il venditore - idonee a meglio delineare il contesto nel quale avviene la conclusione del contratto con il singolo cliente, anche nel caso in cui il cliente risulti aver sempre adempiuto i propri obblighi contrattuali con precedenti venditori. Si noti che in tal senso non viene definito un elenco di buoni o cattivi pagatori, essendo tale classificazione riconducibile in ultima analisi ai criteri e alle politiche commerciali proprie di ciascun venditore.

***I. criterio proposto***

In linea generale, l'Autorità intende prevedere che la BICSE contenga informazioni relativamente a ciascun cliente finale distinguibili in:

- a) informazioni desumibili da altri processi che il SII dovrà gestire;
- b) informazioni appositamente caricate dai soggetti che possono accedere alla BICSE, relative ai rapporti contrattuali di cui sia parte un cliente finale.

Le informazioni di cui alla lettera a) saranno alimentate in modo automatico man mano che troveranno attuazione i processi del SII. Nello specifico, verranno presi in considerazione alcuni processi, che possono contenere informazioni, circa il comportamento del cliente finale - quali a titolo di esempio la sospensione della fornitura per inadempimento del cliente finale, *switching* e reclamistica -, idonee a definire le caratteristiche del cliente finale in tema di propensione a cambiare fornitore, di conoscenza del mercato e irregolarità dei pagamenti.

Le informazioni sui rapporti contrattuali tra i venditori e i clienti finali dovrebbero riguardare, nello specifico, la tempestività e la regolarità dei pagamenti dei clienti finali serviti. Tali dati, non immediatamente desumibili dalla gestione di altri processi del SII, dovranno essere alimentati direttamente dai soggetti che possono accedere alla BICSE;

Autorità per l'energia elettrica e il gas

a tale fine, saranno quindi definite le modalità di caricamento di tali informazioni nonché di aggiornamento nell'ambito del SII. L'Autorità, nel definire tali modalità di caricamento delle informazioni sui rapporti contrattuali, stabilirà opportuni meccanismi incentivanti e di verifica al fine di evitare potenziali comportamenti opportunistici e anticoncorrenziali da parte dei soggetti che possono accedere alla BICSE volti a condizionare il cambio di fornitore dei clienti attraverso il caricamento nella BICSE di dati non veritieri.

La disponibilità di tali informazioni sarebbe idonea, come richiesto dalle ricordate disposizioni legislative, ad incentivare la migliore funzionalità delle attività delle imprese operanti nel settore della vendita al dettaglio nonché a sviluppare la concorrenza, con beneficio anche in termini di riduzione dei prezzi ai clienti finali.

**SOGGETTI CHE POSSONO ACCEDERE ALLA BICSE: FORMULAZIONE DEL 2° DEL 3° E DEL 4° DEI CRITERI GENERALI PROPOSTI**

**Criteria di identificazione e volontarietà della partecipazione**

Ai fini della predisposizione della BICSE, risulta in primo luogo necessario definire i criteri generali per l'identificazione degli operatori interessati alla consultazione delle informazioni ivi contenute e le regole per l'autorizzazione di tali operatori ad accedere e/o richiedere la modifica dell'insieme di tali informazioni.

**II. criterio proposto**

L'Autorità intende prevedere che gli operatori che possono chiedere di accedere alla BICSE siano i soggetti operanti nel settore energetico, come i venditori al dettaglio di energia elettrica e di gas o gli altri operatori comunque legittimati, sulla base della regolazione emanata dall'Autorità, ad interfacciarsi con il distributore/trasportatore ai fini della esecuzione dei contratti e dell'equilibrio del sistema.

I venditori e gli altri soggetti legittimati, che intendono accedere ai dati contenuti nella BICSE, dovranno assumere la qualifica di "partecipante". In particolare, il Gestore del SII dovrà definire una procedura di accreditamento in base alla quale i soggetti siano identificati ed autenticati in quanto dotati degli strumenti tecnologici idonei a garantire l'autenticazione in rete al momento dell'accesso alla BICSE. La qualifica di partecipante verrà riconosciuta rilasciando una specifica autorizzazione all'accesso nei confronti degli operatori che sono in grado di assicurare adeguati processi interni coerenti con quelli messi a disposizione dal SII<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> L'autorizzazione verrebbe rilasciata agli operatori, persone giuridiche, solo una volta che sia stata verificata dal Gestore l'esistenza di una procedura interna di sicurezza che permetta di identificare ed autorizzare le singole persone fisiche che accedono alle informazioni della BICSE. Tale procedura garantirebbe, anche in fase di controllo *ex post*, la possibilità di individuare la persona fisica che, all'interno dell'organizzazione del partecipante, è autorizzata ad accedere alle informazioni della BICSE.

Autorità per l'energia elettrica e il gas

SP

**III. criterio proposto**

L'Autorità non intende prevedere a carico dei venditori l'obbligo di prendere parte alla BICSE. L'onerosità della partecipazione al meccanismo – vale a dire l'impegno, in quanto partecipante alla BICSE, di garantire il costante aggiornamento dei dati - dovrebbe essere bilanciata dal vantaggio derivante dalla disponibilità delle informazioni contenute nella BICSE. Tale vantaggio dovrebbe pertanto costituire il migliore incentivo alla partecipazione al meccanismo. In tal senso, la partecipazione alla BICSE sarà facoltativa, fatto salvo il caso in cui l'Autorità reputi necessario prevedere un gruppo di soggetti obbligati, comprendente, ad esempio, gli esercenti i regimi di tutela<sup>5</sup> con riferimento ai clienti da tali esercenti serviti.

**Accesso e trattamento dei dati**

Il trattamento dei dati contenuti nella BICSE dovrà essere effettuato esclusivamente per le finalità connesse alla valutazione delle caratteristiche e dell'affidabilità del cliente già acquisito - o che abbia in ipotesi richiesto al venditore una specifica fornitura e sia in attesa di accettazione da parte del fornitore -, senza consentire alcun altro scopo, specie se di tipo commerciale (si pensi alla formulazione di una offerta senza aver già previamente contattato il cliente). Saranno di conseguenza precluse modalità di accesso che permettano l'acquisizione di dati da parte di partecipanti che non sono controparti o potenziali controparti di un contratto o che sono operatori diversi, in ipotesi, da quelli legittimati sulla base della regolazione ad interfacciarsi con il distributore/trasportatore ai fini della esecuzione dei contratti e dell'equilibrio del sistema.

I partecipanti alla BICSE avrebbero il diritto di utilizzare i dati ivi presenti, ma avrebbero al contempo l'obbligo di comunicare al Gestore i dati relativi ai clienti serviti.

**IV. criterio proposto**

I partecipanti, per poter consultare i dati della BICSE, sono tenuti ad alimentare la BICSE stessa, caricando le informazioni relative ai rapporti contrattuali dei clienti finali serviti.

La BICSE potrà essere consultata dai partecipanti nei seguenti momenti del rapporto contrattuale:

- a) successivamente alla formulazione di una proposta contrattuale per avere elementi utili alla valutazione di alcune caratteristiche del cliente;
- b) nel corso del rapporto contrattuale per verificare l'eventuale indebitamento complessivo del cliente.

Specificamente, la consultazione della BICSE nel corso del rapporto contrattuale potrebbe avvenire, a titolo di esempio, per avere informazioni su eventuali inadempimenti nei confronti di altri operatori, con particolare riferimento a clienti, titolari di più punti di prelievo, che abbiano sottoscritto contratti con diversi operatori per il medesimo servizio; o per disporre di informazioni relative a rapporti contrattuali ormai conclusi.

<sup>5</sup> Gli esercenti i regimi di tutela sono, in generale, gli esercenti la vendita che, sulla base della normativa e della regolazione in materia, sono tenuti a fornire i clienti finali privi di un venditore sul mercato libero.

**TUTELA DEI CLIENTI FINALI: FORMULAZIONE DEL 5°, DEL 6°, DEL 7°, DELL'8° E DEL 9° DEI CRITERI GENERALI PROPOSTI**

**Responsabilità dei partecipanti alla BICSE**

La gestione della BICSE, inquadrata nel sistema più ampio del SII, beneficia delle caratteristiche di integrità e sicurezza dei flussi informativi già previsti per la gestione del SII. In particolare, le informazioni dovranno essere caricate sulla base dei processi gestiti dal SII ed il Gestore potrà verificare sistematicamente la correttezza formale e la coerenza di tutti i dati ricevuti e di quanto certificato all'interno dell'RCU.

Per quanto attiene alle responsabilità del Gestore e dei partecipanti, valgono le medesime considerazioni già svolte circa l'esecuzione degli atti funzionali ai processi gestiti dal SII. Nel caso di atti il cui compimento sia riconducibile alla responsabilità di soggetti terzi, il Gestore risulterà responsabile esclusivamente del corretto funzionamento e della sicurezza del caricamento.

***V. criterio proposto***

Tenuto conto della natura dei dati trattati nella BICSE, le procedure saranno definite in modo da consentire di effettuare le opportune verifiche sugli obblighi posti in capo ai partecipanti di caricare informazioni relative ai clienti finali e ai punti di prelievo dai medesimi serviti veritiere, aggiornate e corrette.

Il Gestore sarà tenuto a effettuare verifiche periodiche sulla correttezza del trattamento dei dati e sull'esattezza e completezza dei dati trasmessi, nonché sull'osservanza delle disposizioni che regoleranno la partecipazione alla BICSE. Nel caso in cui i dati trasmessi risultino incompleti o inesatti, il Gestore segnalerà all'Autorità il presunto inadempimento. Tra l'altro, proprio a rafforzamento dell'indirizzo generale qui proposto, è utile ricordare che l'articolo 22, comma 2, del decreto legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito in legge 24 marzo 2012, n. 27, prevede che il mancato o incompleto rispetto, da parte degli operatori, degli obblighi di comunicazione relativi alle informazioni del SII è sanzionato dall'Autorità.

Inoltre, al fine di consentire al Gestore della BICSE di compiere eventuali verifiche, anche a campione, sulla veridicità delle dichiarazioni rese dai soggetti partecipanti, la regolazione dell'Autorità dovrà prevedere l'introduzione, in capo ai partecipanti, di uno specifico obbligo di collaborazione richiesta dal Gestore<sup>6</sup>. Rimane infine salva la facoltà dell'Autorità di introdurre, nell'ambito dei programmi annuali di ispezione dei soggetti regolati, la programmazione di appositi controlli nei confronti di venditori che partecipano alla BICSE, anche al fine di verificarne l'uso corretto.

**Informativa ai clienti finali**

La BICSE, come già ricordato, risponde alla finalità di agevolare forniture a prezzi inferiori e aumentare la trasparenza e concorrenza del mercato; al contempo, i descritti strumenti sono in grado di garantire tutte le opportune tutele in materia di trattamento dei dati personali.

<sup>6</sup> Già con deliberazione 17 novembre 2010, ARG/com 201/10 l'Autorità aveva previsto che ciascun soggetto operante nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, cui il Gestore del SII avesse richiesto coinvolgimento, fosse tenuto ad assicurare piena collaborazione ai fini dell'avvio dell'operatività del SII, fornire al Gestore dati ed informazioni veritiere ed assumere la responsabilità della correttezza e dell'aggiornamento delle medesime informazioni.

In particolare, saranno previsti opportuni obblighi informativi a favore del cliente finale, al fine di garantire i legittimi interessi dei clienti finali, i cui dati sono trattati nell'ambito della BICSE, alla luce del quadro di regole e garanzie che verrà introdotto con l'implementazione della BICSE stessa. Tale quadro di garanzie verrà delineato tenendo in considerazione quanto previsto dal Codice della privacy, ed in particolare della previsione relativa alla non necessità del consenso al trattamento dei dati da parte dei clienti interessati, ai sensi dell'articolo 24, comma 1, lett. a), del citato Codice in ragione della natura dei provvedimenti dell'Autorità<sup>7</sup>.

**VI. criterio proposto**

L'informativa, che dovrà essere resa dal venditore al cliente finale, dovrà indicare esplicitamente all'interessato che le informazioni relative al cliente stesso (si pensi ai dati relativi agli inadempimenti) saranno integrate con quelle archiviate nell'RCU, e pertanto nel SII, con riferimento ai punti che risultano nella titolarità del cliente finale medesimo.

In particolare, l'informativa dovrà essere resa al cliente finale:

- a) al momento della conclusione del contratto di vendita o nella fase precontrattuale, anche a mezzo di apposita informativa precontrattuale idonea a precisare che i dati del cliente sono contenuti/trasferiti nella BICSE e che in caso di pagamenti con ritardo o di omessi pagamenti, anche tali specifiche informazioni verranno trasferite alla BICSE;
- b) al momento dell'inadempimento del cliente finale, informando il cliente che i suoi dati saranno trasferiti alla BICSE;
- c) qualora la conclusione del contratto di vendita non vada a buon fine a seguito di quanto rilevato nella BICSE.

Anche con riferimento alle informazioni definibili come positive, al cliente finale dovrà essere reso noto, nella fase precontrattuale e all'atto del contratto, quali informazioni saranno trasferite alla BICSE (trattandosi anche di dati relativi ad esempio allo *switching*).

In sintesi, nell'ottica di tutela del cliente finale ed al fine di garantire la consapevolezza dello stesso, l'Autorità ritiene opportuno prescrivere, sulla base dei poteri previsti dalla legge n. 481/95, che i contratti di fornitura - ed in ogni caso la informativa precontrattuale già prescritta dall'Autorità come obbligo per i venditori del mercato libero - contengano una previsione finalizzata a rendere edotti i clienti finali della eventualità che la fornitura non sia avviata o più semplicemente che il contratto non sia concluso a seguito della consultazione dei dati contenuti nella BICSE.

Deve essere comunque qui ricordato che, con riferimento specifico al caso in cui non sia data esecuzione al nuovo contratto a seguito delle informazioni rilevate nella BICSE, il cliente finale non risulterà mai privo di un servizio di fornitura di energia elettrica o gas in considerazione dell'avvio, a favore del cliente stesso, dei regimi di tutela appositamente previsti dalla normativa e della regolazione nel caso di cliente finale che si trovi senza un fornitore. Nello specifico, ai sensi della legislazione di settore - legge 3

<sup>7</sup> Ai sensi del citato articolo, infatti, "il consenso non è richiesto [...] quando il trattamento è necessario per adempiere ad un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria". Considerato che i provvedimenti dell'Autorità costituiscono atti normativi (in quanto istitutivi di norme generali e astratte) di rango secondario previsti dalla legge, essi sono assimilabili pertanto ai regolamenti.

agosto 2007, n. 125, di conversione del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73; decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 - l'Autorità ha adottato provvedimenti in materia di servizio di maggior tutela, servizio di tutela, servizio di salvaguardia e servizio di *default* al fine di garantire la continuità della fornitura come prescritto dalla normativa comunitaria.

**Tempi di caricamento e di conservazione dei dati**

L'Autorità intende definire ulteriori norme a tutela del cliente finale, al fine di minimizzare le problematiche legate al caricamento di informazioni non coerenti con le finalità del trattamento.

***VII. criterio proposto***

Con riferimento alle informazioni relative agli inadempimenti, l'Autorità intende prevedere che ciascun partecipante provveda a caricare le informazioni entro un termine ritenuto congruo dal momento in cui l'informazione acquisisce titolo ad essere registrata nel sistema.

La definizione di un tempo congruo dovrebbe permettere agli operatori di effettuare tutte le opportune verifiche circa il fatto che il cliente abbia effettivamente provveduto al pagamento, escludendo dal caricamento informazioni dovute, a titolo di esempio, a ritardi nelle comunicazioni di avvenuto adempimento.

Con riferimento poi al periodo di conservazione dei dati nella BICSE, le tempistiche dovranno rispondere sia all'esigenza dei venditori di disporre di informazioni che acquisiscano un carattere di storicità sia all'esigenza di tutela del cliente finale volta a far sì che le informazioni circa gli inadempimenti contrattuali siano conservate il minor tempo possibile.

***VIII. criterio proposto***

L'Autorità intende prevedere tempi di conservazione delle informazioni coerenti con quanto in generale previsto dalle disposizioni in materia di protezione dei dati personali. Nello specifico, si intende prevedere che i dati siano conservati per periodi non superiori ad un triennio in caso di informazioni relative agli inadempimenti mai sanati. Per quanto riguarda, invece, i tempi di conservazione dei dati in caso di morosità successivamente sanate l'Autorità intende prevedere tempi di conservazione coerenti con i tempi dei contratti di fornitura, tipicamente pari a 1 anno.

**Possibilità di consultazione da parte dei clienti finali**

La BICSE deve poter essere consultata da ogni cliente finale con riferimento ai propri dati personali al fine di conoscere e verificare le informazioni relative alla propria posizione così come contenute nella BICSE stessa. Tale previsione garantirà al cliente interessato l'esercizio di tutti i diritti previsti dal Codice della privacy, ed in particolare di quanto previsto dall'articolo 7 del citato Codice, ai sensi del quale l'interessato ha diritto, ad esempio, di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati.

Autorità per l'energia elettrica e il gas

**IX. criterio proposto**

Ciascun cliente avrà diritto di richiedere, sia presso i partecipanti che hanno effettuato l'iscrizione sia direttamente presso il Gestore, quali dati relativi alla propria posizione sono contenuti nella BICSE. Il cliente potrà inoltre esercitare tutti diritti di cui all'articolo 7 del Codice della privacy.

**SINTESI DEI CRITERI GENERALI**

Sono di seguito sintetizzati gli indirizzi generali - individuati nella forma di criteri - che l'Autorità intende definire ai fini della predisposizione della BICSE ed in relazione ai quali viene richiesto il parere alle Commissioni parlamentari competenti. Nello specifico:

- **1° criterio: contenuto della BICSE**  
La BICSE dovrà contenere informazioni relativamente a tutti i clienti finali distinguibili in:
  - a) informazioni desumibili da altri processi che il SII dovrà gestire;
  - b) informazioni, appositamente caricate dai soggetti che possono accedere alla BICSE, relative ai rapporti contrattuali di cui sia parte un cliente finale
- **2° criterio: soggetti che possono accedere alla BICSE**  
Gli operatori che possono chiedere di accedere alla BICSE sono i soggetti operanti nel settore energetico, come i venditori al dettaglio di energia elettrica e di gas o gli altri operatori comunque legittimati, sulla base della regolazione emanata dall'Autorità, ad interfacciarsi con il distributore/trasportatore ai fini della esecuzione dei contratti e dell'equilibrio del sistema
- **3° criterio: partecipazione alla BICSE**  
La partecipazione alla BICSE è facoltativa, fatto salvo il caso in cui l'Autorità rilevi necessario prevedere un gruppo di soggetti obbligati, comprendente, ad esempio, gli esercenti i regimi di tutela con riferimento ai clienti da tali esercenti serviti.  
I soggetti che richiedono di accedere alla BICSE assumo la qualifica di partecipanti
- **4° criterio: modalità di alimentazione e consultazione della BICSE**  
I partecipanti, per poter consultare i dati della BICSE, sono tenuti ad alimentare la BICSE stessa, caricando le informazioni relative ai clienti finali serviti.  
La BICSE potrà essere consultata solo relativamente ad alcuni momenti del rapporto contrattuale
- **5° criterio: responsabilità dei partecipanti alla BICSE rispetto ai dati caricati**  
Le informazioni, caricate nella BICSE, relative ai clienti finali e ai punti di prelievo serviti devono essere veritiere, aggiornate e corrette. A tal fine dovranno essere definiti appositi obblighi in capo ai partecipanti e al Gestore del SII
- **6° criterio: informativa al cliente finale cui i dati si riferiscono**  
Ciascun venditore sarà tenuto ad informare il cliente finale sul fatto che le informazioni, caricate nella BICSE, relative al medesimo cliente saranno integrate

Autorità per l'energia elettrica e il gas

con quelle archiviate nell'RCU, e pertanto nel SII, con riferimento ai punti che risultano nella titolarità del cliente finale medesimo

- **7° criterio: tempi di caricamento delle informazioni**  
Con riferimento alle informazioni relative agli inadempimenti, ciascun partecipante dovrà provvedere a caricare le informazioni entro un termine ritenuto congruo dal momento in cui l'informazione acquisisce titolo ad essere registrata nel sistema
- **8° criterio: tempi di conservazione dell'informazione**  
I dati saranno conservati per periodi non superiori ad un triennio in caso di informazioni relative agli inadempimenti mai sanati; i tempi di conservazione dei dati in caso di morosità successivamente sanate risulteranno, invece, non superiori al tempo medio di durata dei contratti di fornitura, pari a 1 anno.
- **9° criterio: possibilità di accesso ai dati da parte dei clienti finali**  
Ciascun cliente ha diritto di richiedere, sia presso i partecipanti che hanno effettuato l'iscrizione sia direttamente presso il Gestore, quali dati relativi alla propria posizione sono contenuti nella BICSE. Il cliente, nel rispetto della normativa vigente, potrà inoltre esercitare tutti i diritti di cui all'articolo 7 del Codice della privacy.

Handwritten signature and initials in black ink, appearing to be 'G.F.' and 'S.P.'.

Al fine di fornire un quadro dettagliato sulla morosità dei clienti finali del settore elettrico e sull'evoluzione del relativo fenomeno, sono di seguito evidenziate alcune informazioni quantitative sulle sospensioni della fornitura per morosità dei clienti mass market (clienti domestici e piccole imprese).

La sospensione della fornitura per morosità rappresenta uno degli strumenti maggiormente utilizzati, da parte del venditore, per la minimizzazione del rischio creditizio in caso di morosità dei propri clienti finali: il venditore può chiedere che la fornitura di energia elettrica non sia più erogata al singolo cliente fino al pagamento del debito.

Sulla base dei dati raccolti dall'Autorità, su un campione di venditori serventi ciascuno più di 50.000 punti di prelievo, emerge che, per il periodo 1 gennaio 2010 - 31 dicembre 2012, su un totale di circa 4,1 milioni di punti di prelievo è stato avanzato il seguente numero di richieste di sospensione ripartito per area geografica (Nord, Centro, Sud): circa 1,5 milioni al Nord, 0,9 milioni al Centro e circa 1,7 milioni al Sud.

Con riferimento al medesimo periodo, è possibile altresì valutare l'andamento, per ciascuna area geografica, del rapporto tra le richieste di sospensione e il numero di clienti mediamente serviti. Tale rapporto risulta in media pari a circa il 12%: ciò comporta che, per 12 punti di prelievo/clienti finali su 100, è stata presentata, nel biennio considerato, una richiesta di sospensione per morosità. Dalla medesima analisi differenziata per tipologia di clientela emerge, inoltre, che le richieste di sospensione sono molto più frequenti per le piccole imprese (in media il 19%, con punte del 26% nell'area Sud) rispetto alle famiglie (10%, con punte del 13% nell'area Sud).

I grafici seguenti rappresentano le richieste di sospensione, relative al biennio considerato, differenziato per area geografica (grafico 1) e l'andamento del numero delle richieste di sospensione, differenziato per area geografica e tipologia di cliente (grafico 2), per ciascuno dei due anni del biennio considerato.

Dalla lettura del grafico 1 emerge che le richieste di sospensione risultano al di sopra della media per i clienti dell'area Sud (più del 16%). Il grafico 2 evidenzia invece come l'andamento delle richieste di sospensione risulti tendenzialmente costante per i due anni del biennio considerato per le tipologie di cliente considerate. Peraltro, se si considera tale andamento per area geografica, è possibile evidenziare come, per entrambe le tipologie di cliente, il numero di sospensioni risulti essere diminuito rispetto all'anno precedente nel Nord e nel Centro, mentre esso risulta in aumento nel Sud (con un incremento di circa l'1% per le famiglie e di circa l'8% per le piccole imprese).

Grafico 1: Differenziazione geografica

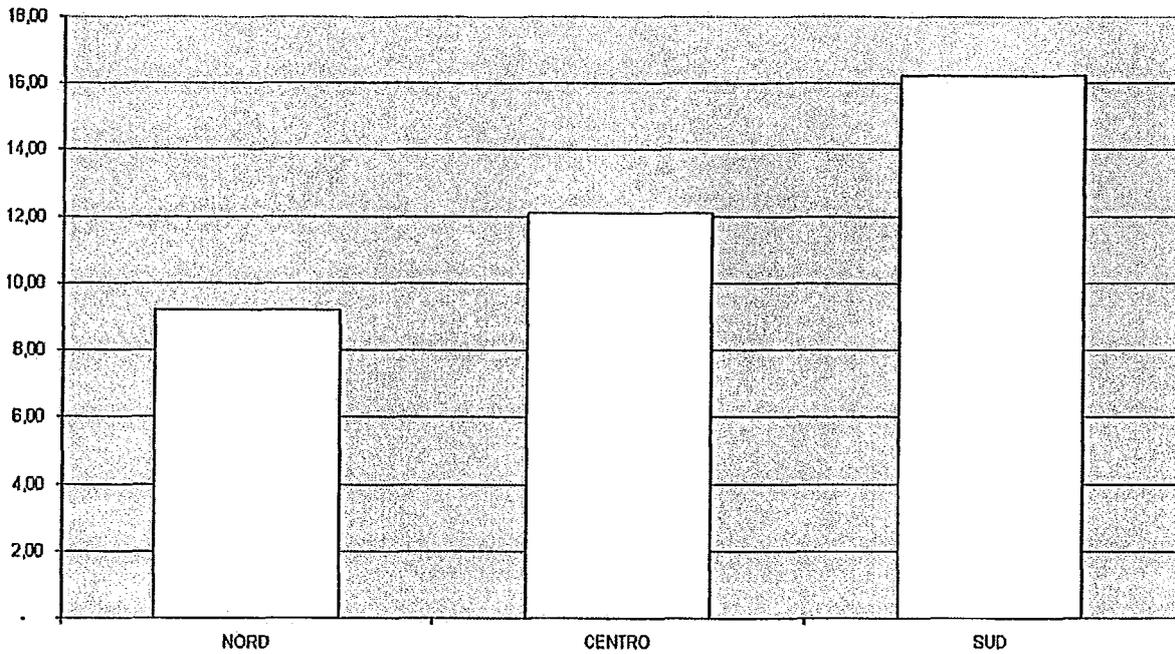
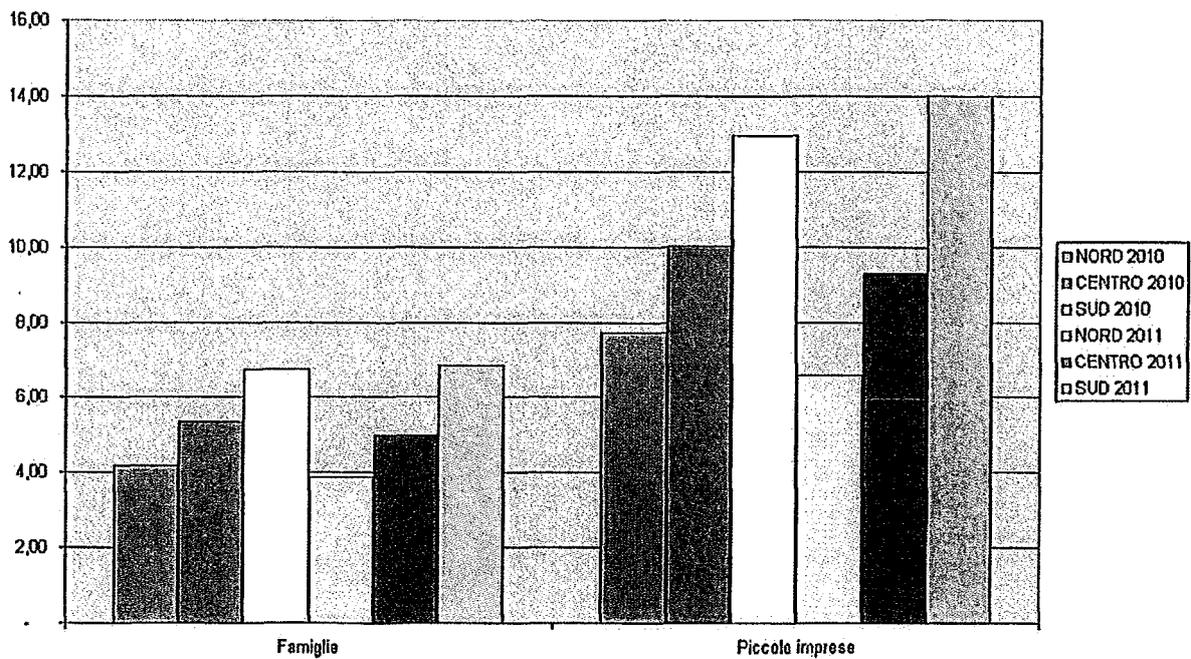


Grafico 2: Dati per tipologia di clienti



Autorità per l'energia elettrica e il gas

*[Handwritten signature]*

L'aumento della morosità determina presumibilmente un impatto negativo sui prezzi di fornitura, in quanto il rischio di insolvenza viene "scaricato" su tutti i clienti finali; e ciò è tanto più vero quanto più il venditore non è in grado di selezionare i buoni ed i cattivi pagatori. Rispetto all'impatto della morosità sui prezzi di fornitura nel segmento dei clienti mass market, si è resa necessaria l'attivazione di appositi meccanismi di riconoscimento dei relativi oneri agli esercenti i regimi di tutela, vale a dire i fornitori che erogano il servizio di fornitura ai clienti finali che non hanno un venditore sul mercato libero: attualmente, e con riferimento al settore elettrico, la componente a copertura dei costi connessi alla morosità è stato fissato, in misura prudenziale, pari a circa 4,7 euro/cliente/anno, per un totale di circa 130 milioni di euro annui mediamente riconosciuti a tali operatori. Rispetto al totale riconosciuto agli esercenti, il peso della morosità risulta attualmente pari a circa il 6%.

