

ACCESSO DEI CLIENTI FINALI AI PROPRI DATI STORICI DI PRELIEVO DI ENERGIA ELETTRICA

Rilascio digitale dell'impronta energetica (energy footprint)

Documento per la consultazione 865/2017/R/efr del 14 dicembre 2017

Osservazioni di Elettricità Futura

22 gennaio 2018

Osservazioni di carattere generale

La consultazione oggetto del presente documento si inserisce nel percorso di applicazione di quanto previsto dal decreto legislativo n°102/2014 in attuazione della direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica. Il dettato legislativo dispone che i clienti finali debbano avere una facile e immediata disponibilità dei propri dati di consumo, anche con una soddisfacente profondità temporale, poiché la conoscenza di propri dati costituisce elemento imprescindibile per aumentare la capacitazione del cliente finale.

Ciò consente a questo di verificare e se del caso modificare le proprie abitudini di consumo in favore di una maggiore efficienza energetica, e dando ulteriori strumenti e informazioni utili allo stesso cliente per procedere alla scelta del proprio venditore sul mercato libero, superando i regimi di tutela di prezzo.

Elettricità Futura condivide l'approccio delineato dalla Direttiva n. 2012/27/UE. Si ritiene, infatti, che il mercato dell'energia sarà sempre più caratterizzato dalla centralità del consumatore finale, che potrà efficacemente essere parte attiva del sistema solo se adeguatamente informato al fine di prendere le decisioni da lui ritenute più opportune.

Proprio in ottica di mercato si ritiene pertanto che, in generale, il servizio fornito dal Portale debba essere primariamente quello di mettere a disposizione dei clienti i propri dati di fatturazione e consumo, in maniera facile ed immediata. Tale servizio, sempre al fine di incrementare la consapevolezza del cliente e migliorarne l'efficienza energetica, potrebbe essere integrato con funzionalità di reporting di livello essenziale.

In tema si osserva che l'utilità di dati di confronto con categorie di "benchmark" può risultare fuorviante se tali confronti non sono opportunamente calibrati. In un assetto di mercato, posto il livello di informazione di riferimento basico che si deve fornire al cliente finale, spetta agli operatori di mercato (venditori o nuovi operatori) la possibilità di offrire prodotti innovativi finalizzati anche ad analisi più complesse ed evolute (come ad esempio analisi dei consumi con finalità comparative predittive o prescrittive). Si segnala peraltro che l'offerta di questa tipologia di servizi a valore aggiunto già rappresenta un elemento di crescente rilevanza nella strategia competitiva dei diversi operatori, molti dei quali hanno investito sullo sviluppo di servizi analoghi. Quindi, a fronte della disponibilità di questi servizi sul mercato, si ritiene che il SII non dovrebbe sviluppare tali servizi con un costo complessivo maggiore per il sistema.

In linea generale, si osserva infatti che il Portale non debba avere alcuna finalità di carattere commerciale o contenere al suo interno elementi potenzialmente lesivi o sostitutivi del mercato.

Con particolare riferimento alle proposte dell'ARERA su reporting e "profilazione di base",

si evidenzia che proprio le funzionalità di profilazione e confronto con determinati benchmark comportano attività complesse che, per essere effettivamente efficaci ed utili per il cliente finale, richiedono ulteriori set di informazioni sulle condizioni di contorno che il SII (e quindi il Portale) non può possedere.

Elettricità Futura ritiene inoltre necessario che sia garantita quanto più possibile la congruenza fra i dati messi a disposizione dal SII ai clienti finali e quelli messi a disposizione dai venditori attraverso le fatture, al fine di limitare le richieste di chiarimento e/o reclami da parte dei clienti stessi.

Ciò al fine di evitare di creare dubbi al cliente (o specifici reclami) oltre che una serie di conseguenti attività di verifica, controllo e delucidazione che coinvolgerebbero tutti gli operatori della filiera a monte.

È quindi necessario che il Portale preveda adeguati ed efficaci supporti informativi – in fase di registrazione, accesso e/o elaborazione degli output al fine di segnalare al cliente che i dati di riferimento per la fatturazione sono sempre quelli riportati in fattura.

Eventuali incongruenze con i dati di misura riportati sul Portale, infatti, non indicano per ciò stesso degli errori di fatturazione da parte del proprio venditore. I casi in cui potrebbero emergere incongruenze tra i dati del SII e quelli riportati in fattura sono, a titolo di esempio:

- Letture non centralizzate sul SII – gli standard di comunicazione attuali prevedono che le letture relative ad alcune prestazioni tecnico-commerciali siano messe a disposizione dai DSO direttamente ai venditori in fase di consuntivazione delle richieste stesse (cessazioni amministrative ecc.). Per tali letture non è pertanto prevista la messa a disposizione al SII attraverso i flussi standardizzati, oggetto di prossima centralizzazione;
- Uso della letture stimate – in assenza del dato rilevato, i DSO mettono a disposizione del SII – e quindi dei venditori – attraverso i flussi standardizzati la migliore previsione/stima del dato di lettura atteso. In tali casi, come noto, i venditori hanno la facoltà di ricorrere a propri algoritmi di calcolo per determinare il dato senza usare quindi il dato comunicato dal DSO. Finché non si renderà disponibile una lettura reale del DSO, il dato di prelievo utilizzato dal venditore in fatturazione differirà pertanto dal dato di prelievo stimato messo a disposizione del SII dai DSO;
- Offerte a “rata fissa” – nel mercato libero sono presenti delle offerte basate su un livello mensile di consumo convenuto salvo poi conguagliare i consumi (almeno una volta l’anno) sulla base delle letture reali messe a disposizione dal DSO. In analogia a quanto espresso al punto precedente, per tutto il periodo (generalmente un anno) che intercorre tra due conguagli successivi si manifesterà un’incongruenza tra i dati del SII e quelli dei venditori.

Risposte agli spunti per la consultazione

Q1 Si hanno osservazioni in merito all’identificazione dell’ambito di applicazione?

Q2 Si ritiene condivisibile la proposta di procedere per fasi nell’attuazione del disposto del decreto legislativo in relazione all’individuazione dei soggetti che vi possono accedere?

Q1-Q2. Si condivide quanto proposto dall’Autorità.

Q3 Si hanno osservazioni in merito all’identificazione dei dati storici di fatturazione che si intende rendere disponibili?

Q3. Si rimanda alle considerazioni di carattere generale, riguardo agli eventuali possibili disallineamenti tra i dati riportati nel SII e i dati riportati in fattura.

Q4 Si hanno osservazioni in merito all'identificazione dei dati storici del profilo temporale di prelievo che si intende rendere disponibili?

Q4. L'Autorità, nell'ambito del processo di razionalizzazione dei flussi già avviato, dovrebbe valutare di estendere l'attuale profondità dei dati messi a disposizione dei venditori in occasione dello switching. Ciò anche in linea con le proposte di cui al presente DCO in merito alla profondità prevista per l'accesso ai dati da parte dei clienti finali ai propri dati di prelievo (24 mesi).

Q5 Si hanno osservazioni in merito alla scelta del sistema SPID come Service Provider ai fini dell'autenticazione del cliente finale al fine di accedere al SII per la gestione dei propri dati di prelievo?

Q6 Si condivide di non ritenere opportuno prevedere un livello di sicurezza superiore al Livello 1 per l'accesso ad alcune tipologie di dati e di ritenere sufficiente tale primo Livello per la totalità degli accessi diretti da parte del cliente finale?

Q5. Si condivide la scelta del sistema SPID come Service Provider ai fini dell'autenticazione del cliente finale.

Q6. Nei casi di voltura/subentro, il nuovo cliente dovrà poter accedere soltanto ai dati di consumo e fatturazione relativi al periodo in cui lo stesso risulta titolare della fornitura interessata.

Q7 Si ritiene vi debbano essere altri aspetti da valutare per rendere effettivamente fruibili i dati dei prelievi storici?

Q8 Quali ulteriori elementi dovrebbero essere tenuti in considerazione per realizzare il servizio di reporting?

Q7. Con riferimento agli elementi informativi di cui al paragrafo 5.8, si chiede che sia posta particolare attenzione dal momento in cui anche terze parti potranno avervi accesso: queste informazioni sensibili potrebbero infatti essere utilizzate in maniera scorretta, causando danni al cliente stesso. Si ritiene pertanto necessario che l'Autorità tenga adeguatamente in considerazione tali eventualità nell'implementazione futura del Portale, anche in relazione al regolamento europeo privacy di prossima entrata in vigore nella legislazione italiana.

Q8. Come già evidenziato nelle considerazioni di carattere generale, si ritiene che la funzione del Portale debba essere primariamente quella di mettere a disposizione dei clienti i propri dati di fatturazione e consumo, in maniera facile ed immediata. Tale funzione, sempre al fine di migliorare la consapevolezza del cliente e renderlo più efficiente, potrebbe essere integrato con funzionalità di reporting di livello essenziale, lasciando però agli operatori di mercato la possibilità di offrire prodotti innovativi finalizzati anche ad analisi più complesse ed evolute.

Q9 È stata correttamente individuata l'articolazione delle fasi di implementazione?

Q9. Non si hanno particolari osservazioni a riguardo.