

Sistemi di *smart metering* di seconda generazione (2G) per la misura di energia elettrica in bassa tensione - Linee Guida per le proposte di Piano di messa in servizio in relazione ad aspetti di tutela del cliente finale e della concorrenza

Documento di Consultazione ARERA del 4 agosto 2020

Osservazioni di Elettricità Futura

18 settembre 2020

Osservazioni generali

Accogliamo favorevolmente la presente consultazione, utile a uniformare per i futuri Piani di messa in servizio (PMS) degli *smart meter* 2G le misure in materia di obblighi informativi previsti per le imprese di distribuzione a tutela dei clienti finali e della concorrenza. Obblighi già sostanzialmente implementati nei PMS approvati negli ultimi anni e sui quali, quindi, non entriamo nel merito. Tali misure saranno senz'altro di utilità tenuto conto del numero delle aziende distributrici rientranti nell'ambito di applicazione del presente DCO.

Detto ciò, dallo studio della consultazione abbiamo rilevato i due seguenti aspetti critici:

- Non riteniamo corrette le valutazioni e gli orientamenti illustrati ai punti da 2.15 a 2.22 del documento. Evidenziamo infatti come tutti i dati anagrafici e di contatto dei clienti, compreso quindi anche l'indirizzo di esazione, sono di fatto già nella disponibilità dei DSO, per il tramite del SII, in quanto necessari a quest'ultimo per la gestione del contratto di connessione nonché per garantire la qualità e la continuità del servizio e l'esecuzione di tutte le prestazioni tecniche collegate a richieste commerciali del cliente finale (aumenti di potenza, nuovi allacci, ecc...). La proposta di mantenere quei dati solo temporaneamente non è pertanto condivisibile in quanto oltre a comportare la modifica di un processo di scambio dati esistente non consentirebbe al DSO di svolgere le attività sopra richiamate
- In considerazione dell'ambito di applicazione del DCO che investe in larga misura i distributori di piccole dimensioni, riteniamo opportuno rafforzare ulteriormente gli obblighi informativi dei DSO vs i clienti e quelli dei DSO vs i venditori, come previsto al capitolo 3 del documento di consultazione. Concordiamo in particolare con il principio secondo cui il DSO dovrebbe interagire e tenere adeguatamente informato il venditore di tutti gli step relativi al processo di sostituzione di un misuratore. Essendo il venditore il punto di riferimento principale per i clienti finali in caso di richieste di chiarimento o informazioni, è necessario che il DSO gli metta a disposizione le stesse informazioni previste per i clienti e con le stesse tempistiche. Riteniamo inoltre che nel documento non sia sufficientemente chiarito come tale interazione DSO-venditore si dovrebbe concretizzare.

Osservazioni di dettaglio

S1. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alla possibilità di verifica metrologica e delle letture di rimozione nonché alla limitazione del periodo di visualizzazione di tali letture sul display?

Condividiamo gli orientamenti in merito alla possibilità di verifica metrologica, mentre rimandiamo alle osservazioni dei singoli associati la valutazione sull'opportunità di rendere disponibili le fotografie delle letture di rimozione nel caso di contatori regolarmente teleletti.

S2. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alle comunicazioni ai clienti da effettuarsi prima dell'approssimarsi delle sostituzioni?

S3. E le tempistiche previste per le diverse fasi?

Riguardo il portale web dedicato per le operazioni di sostituzione dei misuratori (tra cui l'inoltro delle richieste di verifica metrologica) proponiamo che, in un'ottica di semplificazione e di efficientamento dei processi di scambio informazioni tra tutti i soggetti coinvolti, imprese della distribuzione e della vendita e clienti finali, il portale sia unico e standardizzato per tutti i DSO e sia accessibile anche ai vendori. Tale portale potrebbe essere elaborato in concerto con il SII e quindi affiancarsi ai già attivi Portale Offerte e Portale Consumi.

Come giustamente illustrato al capitolo 3 del DCO, una condivisione adeguata ed efficiente di informazioni in materia di sostituzione dei misuratori dai DSO ai vendori è fondamentale in quanto questi ultimi sono, nella quasi totalità delle occasioni, il primo o l'unico soggetto a cui i clienti finali si rivolgono per chiedere informazioni e chiarimento o esporre reclami. Inoltre, tali informazioni sono estremamente utili da un punto di vista commerciale, per la predisposizione di nuove offerte che sfruttino appieno le potenzialità dei nuovi *smart meter* 2G.

Tenuto conto che i PMS già approvati dall'Autorità, alcuni dei quali già in avanzata fase di esecuzione, forniscono già un adeguato livello informativo, sarebbe opportuno sopperire al rischio che gli altri DSO, spesso anche meno digitalizzati, non assicurino lo stesso livello di qualità e affidabilità nella messa a disposizione e conservazione dei dati dei misuratori e nel processo di trasferimento dei dati dal vecchio al nuovo contatore. A tal fine sarebbe opportuno standardizzare le modalità e le procedure di accesso per la raccolta e la consultazione, da parte di consumatori e operatori della vendita, delle informazioni sulla sostituzione dei misuratori a vantaggio di tutti gli operatori riducendo, in particolare per i vendori, i costi e gli oneri gestionali di adeguamento dei propri sistemi ai diversi portali *ad hoc* sviluppati dai singoli DSO. In particolare, riteniamo che le informazioni preliminari alla sostituzione debbano essere trasferite alle imprese di vendita tramite un flusso SII standardizzato, evitando che ogni DSO invii questi dati con una propria modalità, cosa che metterebbe in seria difficoltà le imprese di vendita nel gestirli.

Nel caso una soluzione simile non fosse realizzabile, è fondamentale che l'accesso ai portali web ad hoc dei singoli DSO sia consentito anche alle imprese di vendita, per le finalità sopra esposte.

S4. Si condividono gli orientamenti dell'Autorità in merito alla possibilità di richiedere la verifica metrologica del misuratore rimosso?

S5. Si ritengono opportune ulteriori disposizioni in merito alla possibilità ex ante di richiedere la verifica metrologica del misuratore in via di rimozione?

Tenuto conto del contesto cui si rivolgono le proposte, ovvero i DSO di minori dimensioni, potrebbe essere utile valutare che la richiesta della verifica metrologica sia ex-ante che a misuratore rimosso, anche se effettuata con l'ausilio del portale web (unico o del singolo distributore), contrariamente a quanto proposto, debba comunque essere effettuata per il tramite dell'impresa di vendita, mantenendo l'iter attualmente in vigore. In caso contrario, il passaggio tramite DSO creerebbe nuove complicazioni per il cliente che, vedendosi cambiare interlocutore, non saprebbe più con certezza a chi rivolgersi e allungherebbe gli iter di richiesta dei dati.

S6. Si ravvisano diversi o ulteriori elementi di cui tenere conto al fine di avvertire i clienti dell'esito dei tentativi di sostituzione in modo efficace e tempestivo?

S7. Si ritiene opportuno che il Portale Consumi debba riportare in evidenza la lettura di rimozione?

Condividiamo gli orientamenti proposti dal momento che tali dati sono già disponibili presso il SII in quanto comunicati dai DSO a valle della sostituzione del contatore attraverso l'attuale flusso SMIS.

S8. Si ritengono opportune ulteriori considerazioni in merito alla comunicazione diretta alle controparti commerciali? e al GSE?

Riteniamo necessario che nella Delibera in esito al DCO siano dettagliati e distinti con maggiore chiarezza i processi informativi che dovranno avere luogo nel rapporto DSO-cliente da quelli venditore-cliente.

Come già evidenziato nelle precedenti risposte, è importante che le informazioni messe a disposizione dei venditori sulla sostituzione dei misuratori da parte dei DSO i cui PMS non sono stati ancora approvati siano standardizzate tramite un flusso ex-ante per tutti i DSO e, soprattutto, comunicate tempestivamente in modo da consentire un adeguato periodo di tempo per gestire efficientemente l'iter della sostituzione e venire incontro al cliente nel caso di richieste di informazioni, chiarimenti o reclami. Richiediamo che per i nuovi PMS le tempistiche previste per la messa a disposizione da parte dei DSO alle imprese di vendita delle informazioni preliminari e di dettaglio sulla sostituzione dei misuratori siano analoghe a quelle previste negli scambi DSO – cliente finali (rispettivamente, 75-40 gg e 7-3 gg).