

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE
345/2012/R/COM**

BICSE
**BANCA DATI RELATIVA AGLI INADEMPIMENTI DEI CLIENTI FINALI NEL
SETTORE ENERGETICO**

*Documento per la consultazione
Mercato di incidenza: gas naturale e energia elettrica*

2 agosto 2012

Premessa

Il presente documento per la consultazione illustra gli orientamenti dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) in materia di previsione dei flussi informativi relativi agli inadempienti contrattuali dei clienti finali di energia elettrica e gas che l'Autorità intende definire. Il documento si inquadra nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione 26 aprile 2012, 162/2012/R/com (di seguito: deliberazione 162/2012) e tiene conto del parere richiesto alle Commissioni parlamentari relativamente agli indirizzi generali con deliberazione 26 aprile 2012, 163/2012/R/com (di seguito: deliberazione 163/2012) e del parere favorevole espresso dalle stesse.

Il documento per la consultazione viene diffuso per offrire l'opportunità, a tutti i soggetti interessati, di formulare osservazioni e proposte in merito agli argomenti trattati. Oltre agli spunti di consultazione presenti nel documento è possibile segnalare ulteriori problematiche non evidenziate, indicando anche le proposte per le possibili soluzioni.

*I soggetti interessati sono invitati a far pervenire all'Autorità osservazioni e suggerimenti entro e non oltre il **5 ottobre 2012**. Al fine di agevolare la pubblicazione dei contenuti dei documenti pervenuti in risposta alla presente consultazione si chiede di inviare, ove possibile, tali documenti in formato elettronico.*

I soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti a indicare quali parti della propria documentazione sono da considerare riservate.

È preferibile che i soggetti interessati inviino le proprie osservazioni e commenti attraverso il servizio interattivo messo a disposizione sul sito internet dell'Autorità. In alternativa, osservazioni e proposte dovranno pervenire al seguente indirizzo tramite uno solo di questi mezzi: e-mail (preferibile) con allegato il file contenente le osservazioni, fax o posta.

Indirizzo a cui far pervenire osservazioni e suggerimenti:

Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione Mercati
Unità Mercati Retail
Piazza Cavour 5 – 20121 Milano
tel. 02.655.65.284/290
fax 02.655.65.265
e-mail: mercati@autorita.energia.it
sito internet: www.autorita.energia.it

1	INTRODUZIONE	4
	Premessa	4
	Inquadramento generale: il SII e la BICSE	5
	Le previsioni in materia di protezione dei dati personali	6
2	GLI INDIRIZZI GENERALI IN TEMA DI INFORMAZIONI CONCERNENTI EVENTUALI INADEMPIMENTI CONTRATTUALI DEI CLIENTI FINALI DEI MERCATI DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS	7
	Premessa	7
	Sintesi degli indirizzi generali	7
	Osservazioni delle Commissioni parlamentari	8
3	LA DEFINIZIONE DELLE BICSE	9
	Premessa	9
	Contenuto della BICSE	9
	Partecipanti alla BICSE	12
	Procedure di consultazione e aggiornamento dei dati contenuti nella BICSE	14
	Tempi di conservazione dei dati	18
	Tutele per i clienti finali interessati	19
	Mancato rispetto degli obblighi dei partecipanti	21
4	TEMPISTICHE DI IMPLEMENTAZIONE DELLA BICSE	21
	Implementazione del SII	21
	Alimentazione e consultazione della BICSE	22
5	MISURE TRANSITORIE NELLE MORE DELLA COMPLETA OPERATIVITÀ DEL SII	23
	Premessa	23
	Misure transitorie per il settore elettrico	24
	Misure transitorie per il settore gas	24

1 Introduzione

Premessa

- 1.1 Ai sensi della legge 13 agosto 2010, n. 129 di conversione, con modificazioni, del decreto-legge 8 luglio 2010, n. 105 (di seguito: legge n. 129/10) è istituito, presso la società Acquirente unico S.p.A. (di seguito: l'Acquirente unico), un Sistema Informatico 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 della legge n. 129/10 prevede tra l'altro che i flussi del SII possano 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. Infine è previsto che l'Autorità adotti specifici criteri e modalità per il trattamento dei dati personali e sensibili nel rispetto delle norme stabilite dal Garante per la protezione dei dati personali (di seguito: il Garante). Le disposizioni in tema di dati contenuti nel SII sono state integrate dall'articolo 22 del decreto legge 24 gennaio 2012, convertito con modificazioni dalla legge 24 marzo 2012, n. 27 (di seguito: legge n. 27/2012), che ha previsto come la suddetta banca dati raccolga anche i dati sulle relative misure dei consumi di energia elettrica e di gas. La legge n. 27/2012 ha altresì integrato le disposizioni in tema di funzionamento e gestione del SII esplicitando come il mancato o incompleto rispetto degli obblighi di comunicazione da parte degli operatori è sanzionato dall'Autorità secondo le disposizioni di cui all'articolo 45 del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93.
- 1.2 In attuazione della legge n. 129/10, l'Autorità, con deliberazione 162/2012, ha avviato il procedimento finalizzato all'istituzione e al funzionamento di una banca dati degli inadempimenti contrattuali dei clienti finali nel settore energetico (di seguito: BICSE). Nell'ambito di tale procedimento è stato altresì stabilito che fossero preventivamente sentite le Commissioni parlamentari competenti sugli indirizzi generali che l'Autorità intende stabilire.
- 1.3 Al fine di assicurare la coerenza dei suddetti indirizzi generali rispetto alle previsioni in materia di protezione dei dati personali, gli uffici dell'Autorità hanno inoltre rappresentato agli Uffici del Garante, nell'ambito della collaborazione istituzionale, le tematiche rilevanti in materia di privacy. In particolare, nell'ambito di tale collaborazione è stata congiuntamente elaborata 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. Sul tema, con comunicazione in data in data 2 maggio 2012, il Collegio del Garante ha trasmesso all'Autorità una nota contenente l'individuazione di ulteriori specifiche misure e accorgimenti a garanzia della conformità del trattamento dei dati personali degli interessati, nell'ambito del SII, alla normativa in materia di privacy.
- 1.4 Rispetto al contesto sopra delineato, ai fini dell'implementazione della BICSE devono essere definite, in coerenza con gli indirizzi generali e con quanto previsto in materia di privacy, le informazioni contenute nella BICSE, delineando le modalità di caricamento ed aggiornamento dei dati necessari per alimentare dette informazioni, nonché gli obblighi in capo ai soggetti che possono accedere alla citata banca dati, anche al fine di

garantire la tutela dei clienti finali.

- 1.5 Il presente documento per la consultazione si inquadra in questo processo di definizione. In particolare, dopo avere evidenziato la sintesi degli indirizzi generali sottoposti al parere Commissioni parlamentari competenti (capitolo 2), vengono illustrati gli orientamenti dell’Autorità in tema di definizione della BICSE (capitolo 3), le tempistiche per la sua implementazione e le modalità di funzionamento (capitolo 4). Infine, in ragione dell’esigenza di urgenza circa la messa a disposizione di informazioni sugli inadempimenti dei clienti finali, vengono evidenziate le misure transitorie che l’Autorità intende adottare in coerenza con gli indirizzi generali e nelle more della completa operatività del SII (capitolo 5).

Inquadramento generale: il SII e la BICSE

- 1.6 Ai fini di una corretta valutazione dei flussi informativi della BICSE appare opportuno richiamare gli elementi di contesto che caratterizzeranno il SII, su cui si baserà anche questa banca dati. Le regole di implementazione della BICSE, infatti, devono essere definite considerando il quadro complessivo di regole e modalità di implementazione del SII, in termini di soggetti coinvolti, modalità di alimentazione e regole di standardizzazione previste per i processi gestiti nell’ambito del SII.
- 1.7 Il SII è il sistema informatico che contiene 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. Nello specifico, l’Allegato A alla deliberazione ARG/com 201/10 ha definito i criteri generali, il modello di funzionamento e il modello organizzativo del SII e ha, tra l’altro, individuato nell’Acquirente unico il Gestore del SII. Inoltre è stato indicato come:
- a. nella fase di esercizio del SII, tra i compiti attribuiti al Gestore del SII sia compresa la gestione del Registro Centrale Ufficiale (RCU) - vale a dire il registro contenente l’elenco completo dei punti di prelievo di energia elettrica e gas naturale e tutti i dati fondamentali alla gestione dei processi del SII;
 - b. il Gestore del SII provveda a garantire che i dati ivi depositati corrispondano a quanto comunicato dagli Utenti (i soggetti che utilizzano il SII), prevedendone il dovuto e tempestivo aggiornamento;
 - c. il Gestore debba garantire la sicurezza, la riservatezza delle informazioni e la loro salvaguardia nel tempo e che, a tal fine, il Gestore si debba dotare di adeguate procedure per garantire che ogni accesso ai dati contenuti nel SII sia tracciabile e sia univocamente riferibile agli Utenti autorizzati.
- 1.8 Le previsioni in tema di BICSE tengono conto dei criteri sopra indicati in termini di affidabilità, sicurezza e riservatezza delle informazioni previsti per la gestione di tutti i processi che verranno compresi nell’ambito del SII, prevedendo che il soggetto che gestisce la BICSE sia l’Acquirente unico, in qualità di Gestore del SII (di seguito: il Gestore).
- 1.9 Peraltro, inquadrando la predisposizione dei flussi inerenti alla BICSE nell’ambito più generale delle previsioni volte all’implementazione del SII, deve essere altresì ricordato il ruolo del Gestore rispetto agli atti compiuti mediante i processi gestiti dal SII stesso, con particolare riferimento alle diverse responsabilità del medesimo Gestore e degli altri soggetti partecipanti al sistema. In particolare, il Gestore è responsabile:

- a. 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 Gestore¹;
- b. solo 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, per gli altri atti. In questi casi, 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.

Le previsioni in materia di protezione dei dati personali

- 1.10 In generale, gli Utenti ed il Gestore 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, trattamento che deve essere reso noto ai clienti finali nelle forme usuali.
- 1.11 Con specifico riferimento alla gestione dei dati nell'ambito della BICSE, dovranno essere indicate le modalità con cui i diversi soggetti, ed in particolare i soggetti che consultano la BICSE ed il Gestore devono provvedere alle necessarie informative circa il trattamento dei dati che verranno gestiti nella BICSE.
- 1.12 Tali modalità devono trovare coerenza con quanto previsto nel Codice privacy con particolare riferimento alle regole generali per il trattamento dei dati (Titolo III, Capo I), alle regole ulteriori per i soggetti pubblici (Titolo III, Capo II), nonché alle regole ulteriori per i privati e gli enti pubblici economici (Titolo III, Capo III). In tale ambito, occorre considerare come la definizione delle modalità per il trattamento dei dati debba bilanciare gli interessi contrastanti:
 - a. dei clienti finali, cui si riferiscono i dati, al trattamento dei dati stessi, registrati nella BICSE, in conformità alla normativa in materia;
 - b. degli operatori a poter effettuare una corretta valutazione della situazione contrattuale pregressa da cui deriva, in ultima istanza, un vantaggio per un insieme dei clienti finali in termini di minori costi del servizio di fornitura.
- 1.13 Una conoscenza delle caratteristiche dei clienti finali può risultare utile per le valutazioni che gli operatori del settore effettuano, in ipotesi, prima di concludere un contratto, con conseguenti potenziali benefici in termini di riduzione dei prezzi al cliente finale. Lo sviluppo del mercato della vendita, che deriverebbe da tali benefici, porta a ritenere che la realizzazione dei servizi offerti dalla BICSE si traduca, in ultima istanza, in un migliore e più economico servizio al cliente finale.
- 1.14 In relazione al trattamento dei dati personali, l'acquisizione del consenso non risulta necessaria in quanto si applica quanto previsto ai sensi dell'articolo 24, comma 1, lettera a) del Codice privacy, ai sensi del quale *“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”*.
- 1.15 I provvedimenti di regolazione settoriale dell'Autorità sono, infatti, atti normativi - in

¹ Si pensi, a titolo di esempio, alle procedure di *switching*, le quali, attualmente gestite dalle imprese distributrici, verranno gestite interamente dal Gestore con garanzia della loro corretta esecuzione nel rispetto della regolazione vigente. In questi casi il Gestore è responsabile, ad esempio, della certificazione che in un certo momento è stato svolto un determinato processo che ha interessato uno specifico punto di prelievo, scambiando determinate informazioni.

quanto istitutivi di norme generali e astratte - di rango secondario previsti dalla legge, e sono assimilabili pertanto ai regolamenti. Ciò vale, in termini generali, per la regolazione dei diversi servizi di pubblica utilità (in forza della quale sono normalmente previsti anche flussi informativi funzionali al corretto funzionamento del sistema e dei mercati). A maggior ragione, l'osservazione vale per la disciplina della BICSE, in quanto tale disciplina è demandata all'Autorità dalla legge n. 129/10.

- 1.16 In tale prospettiva, quindi, l'Autorità intende prevedere, nel provvedimento che istituisce la BICSE, che il trattamento dei dati personali nell'ambito dei sistemi informativi oggetto della BICSE stessa sia effettuato da parte dei titolari del trattamento - vale a dire Acquirente Unico, quale Gestore, e i singoli operatori che utilizzano e consultano detto sistema - senza la preventiva acquisizione del consenso dei soggetti interessati, pur nel rispetto del quadro di garanzie per i clienti finali - in tema, a titolo di esempio, di informativa, utilizzo esclusivo dei dati, tempi di conservazione dei dati - definito dal medesimo provvedimento dell'Autorità. La correttezza del richiamo alle norme del Codice privacy in materia di esonero dal consenso risulta d'altronde confermata dal contenuto della nota del Garante in data 2 maggio 2012.

2 Gli indirizzi generali in tema di informazioni concernenti eventuali inadempimenti contrattuali dei clienti finali dei mercati dell'energia elettrica e del gas

Premessa

- 2.1 Con deliberazione 163/2012 l'Autorità ha trasmesso 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 n. 129/10, in materia di flussi informativi del SII qualora gli stessi comprendano informazioni concernenti eventuali inadempimenti contrattuali da parte dei clienti finali. Rispetto a tale richiesta, le Commissioni parlamentari hanno espresso parere favorevole, come meglio specificato nel seguito del presente documento.

Sintesi degli indirizzi generali

- 2.2 Gli indirizzi generali riguardano i seguenti aspetti:
- a. classificazione delle informazioni contenute nella BICSE e relative modalità di alimentazione;
 - b. identificazione dei soggetti che possono accedere alla BICSE;
 - c. definizione degli obblighi dei soggetti che accedono alla BICSE in termini di sicurezza e gestione dei dati;
 - d. modalità con cui i soggetti che consultano la BICSE e il Gestore devono provvedere alle necessarie informative, a beneficio dei clienti finali, circa il trattamento dei dati;
 - e. definizione di ulteriori tutele circa il trattamento dei dati contenuti nella BICSE.
- 2.3 Per quanto riguarda la classificazione delle informazioni contenute nella BICSE e le relative modalità di alimentazione, il criterio generale indicato nella richiesta di parere è stato quello di prevedere l'utilizzo, nella generalità dei casi, di dati ed informazioni già presenti nell'RCU e negli altri archivi informatici in cui sono memorizzate tutte le richieste relative ai singoli processi riguardanti il cliente finale (Archivio pratiche), mantenendo al contempo la possibilità che alcuni dati siano raccolti specificatamente per la BICSE, appositamente caricati dai soggetti che possono accedere alla BICSE e

relativi ai rapporti contrattuali di cui sia parte un cliente finale.

- 2.4 Con riferimento all'identificazione dei soggetti che possono accedere alla BICSE (partecipanti), il criterio generale identifica come partecipanti esclusivamente i soggetti operanti nel settore energetico in qualità di venditori al dettaglio di energia elettrica e di gas, mantenendo comunque la possibilità che possano richiedere di accedere alla BICSE anche gli utenti delle rete legittimati, sulla base della regolazione emanata dall'Autorità ad interfacciarsi con il distributore ai fini dell'esecuzione dei contratti e dell'equilibrio del sistema². Viene indicato un ulteriore criterio generale che prevede come la partecipazione alla BICSE rimanga 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.
- 2.5 Con riferimento agli obblighi dei partecipanti sono stati indicati i seguenti criteri generali:
- a. i partecipanti si impegnano a rispettare specifiche regole volte a garantire la tracciabilità di ogni accesso alla BICSE, nonché specifici obblighi al fine di caricare informazioni veritiere, aggiornate e corrette;
 - b. i partecipanti, per poter consultare i dati della BICSE, sono tenuti ad alimentare la BICSE stessa, caricando le informazioni relative ai clienti finali serviti;
 - c. la BICSE potrà essere consultata solo in occasione ad alcuni momenti del rapporto contrattuale con il singolo cliente finale.
- 2.6 Per quanto riguarda le modalità con cui i soggetti coinvolti, in particolare i partecipanti e il Gestore, devono provvedere alle necessarie informative a beneficio dei clienti finali, circa il trattamento dei dati che verranno gestiti nella BICSE, è stato indicato il criterio relativo all'obbligo, posto in capo a ciascun venditore, di informare il cliente finale con cui ha il rapporto contrattuale.
- 2.7 Infine, per la corretta definizione di ulteriori tutele circa il trattamento dei dati contenuti nella BICSE sono stati indicati i seguenti criteri generali:
- a. previsione che il caricamento delle informazioni da parte di ciascun partecipante avvenga entro un termine ritenuto congruo dal momento in cui l'informazione diventa rilevante;
 - b. definizione dei tempi di conservazione dell'informazione, prevedendo che i dati siano conservati per periodi non superiori ad un triennio in caso di informazioni relative agli inadempimenti mai sanati mentre, in caso di morosità successivamente sanate, i tempi di conservazione risultino non superiori ad 1 anno;
 - c. possibilità di accesso ai propri dati da parte di ciascun cliente finale, sia presso i partecipanti che hanno effettuato l'iscrizione, sia direttamente presso il Gestore.

Osservazioni delle Commissioni parlamentari

- 2.8 La richiesta di parere è stata esaminata dalla X Commissione Industria, commercio e turismo del Senato della Repubblica e dalla X Commissione Attività produttive, commercio e turismo della Camera dei Deputati. Entrambe le Commissioni parlamentari competenti hanno espresso parere favorevole.
- 2.9 Inoltre la X Commissione Attività produttive, commercio e turismo della Camera dei Deputati ha deliberato di esprimere parere favorevole con le seguenti osservazioni:

² Corrispondono agli utenti del dispacciamento per il settore elettrico e agli utenti della distribuzione per il settore del gas naturale.

- a. nelle more dell'implementazione del SII, *“si invita l’Autorità per l’energia elettrica e il gas ad adottare, nell’ambito delle misure transitorie previste negli indirizzi generali, strumenti volti a rendere immediatamente disponibili per gli operatori le informazioni relative ai soli clienti finali inadempienti, nel rispetto degli indirizzi generali definiti dall’Autorità ai sensi della legge n. 129 del 2010 e di quanto indicato dal Garante per la protezione dei dati personali”*;
- b. in relazione alle modalità di consultazione della BICSE, *“valuti l’Autorità la possibilità di modificare quanto previsto nella lettera a) del criterio predisposto, ovvero la possibile consultazione solo successivamente alla formulazione di una proposta contrattuale, con una formulazione che consenta la consultazione in fase di acquisizione dei clienti finali”*.

3 La definizione delle BICSE

Premessa

- 3.1 Gli orientamenti dell’Autorità evidenziati nel presente documento per la consultazione definiscono le specifiche regole di funzionamento della BICSE, nel rispetto dei criteri generali e del parere delle Commissioni parlamentari competenti richiamati nel capitolo 2.
- 3.2 In particolare, vengono di seguito evidenziate le specifiche regole relative a:
 - a. il contenuto delle informazioni presenti nella BICSE, evidenziando nel dettaglio i dati che alimentano la BICSE e le procedure di alimentazione nel caso di informazioni non direttamente caricate dal Gestore;
 - b. le modalità per l’identificazione dei partecipanti, con particolare riferimento alle modalità di accreditamento al fine di ottenere la qualifica di partecipante alla BICSE
 - c. le procedure per la consultazione e l’aggiornamento dei dati contenuti nella BICSE, indicando le responsabilità dei partecipanti e del Gestore;
 - d. i tempi di conservazione dei dati nella BICSE;
 - e. le tutele per i clienti finali interessati, vale a dire i clienti finali cui si riferiscono i dati contenuti nella BICSE;
 - f. come vengono regolate le situazioni di mancato rispetto di tutti degli obblighi in capo ai partecipanti.

Contenuto della BICSE

- 3.3 In coerenza con i criteri generali relativi alla classificazione delle informazioni contenute nella BICSE e alle relative modalità di alimentazione indicati nel paragrafo 2.3, l’Autorità intende prevedere che le informazioni contenute nella BICSE siano relative a ciascun punto di prelievo di energia elettrica e gas naturale nella titolarità di tutti i clienti finali per i quali si sono verificati particolari eventi.
- 3.4 Rispetto all’ambito di applicazione, l’Autorità ritiene comunque opportuno valutare di limitare le informazioni contenute nella BICSE ai clienti medio-piccoli in quanto per i clienti di grande dimensione il rapporto contrattuale e l’attività relativa alla vendita al dettaglio presenta caratteristiche completamente differenti. In considerazione di questo elemento, l’Autorità intende proporre che le informazioni relative alla BICSE si riferiscano:
 - a. per il settore elettrico, ai clienti domestici e alle piccole imprese che ai sensi del TIV hanno diritto al servizio di maggior tutela;

- b. per il settore del gas naturale, ai clienti domestici, condomini per uso domestici, clienti relativi ad utenze pubbliche e altri clienti con consumi inferiori a 50.000 smc/annui.

Q1: *Si ritiene che la BICSE debba contenere informazioni con riferimento anche ad altre tipologie di clienti finali? Se sì, per quali tipologie?*

- 3.5 Le informazioni che fanno parte della BICSE possono classificarsi, sulla base del soggetto responsabile al caricamento nella banca dati, in:
- a. informazioni di base, per i dati caricati dal Gestore e che risultano direttamente desumibili da processi relativi alla gestione dei clienti per l'esecuzione dei contratti di vendita;
 - b. altre informazioni, per i dati appositamente caricati dai partecipanti alla BICSE, relative ai rapporti contrattuali di cui sia parte un cliente finale.
- 3.6 La tabella 1 evidenzia l'insieme di dati che l'Autorità ritiene debbano essere contenuti nella BICSE. I dati sono indicati utilizzando la classificazione delle informazioni sopra evidenziata ed indicando gli elementi di dettaglio dell'informazione che si intende rendere disponibile. Le informazioni messe a disposizione nella BICSE sarebbero per la maggior parte elaborazioni dei dati caricati dal Gestore e in misura minore elaborazioni dei dati caricati dai partecipanti al verificarsi dell'evento che si intende caricare. Ciascuna informazione verrà elaborata considerando l'intervallo di tempo massimo di conservazione dei medesimi dati (si veda il paragrafo 3.38)³.
- 3.7 La tabella comprende anche gli elementi identificativi del cliente finale. Tali dati sono utilizzati ai fini della consultazione della BICSE, infatti, ciascun partecipante dovrà indicare i dati identificativi relativi a ciascun cliente finale (POD/PDR e CF – se persona fisica - /Partita IVA).

Tabella 1: Informazioni contenute nella BICSE

Nro	Informazione	Elementi di dettaglio dell'informazione
<i>Dati identificativi del cliente finale</i>		
1	POD/PDR	Alimentato automaticamente a partire dal RCU
2	Codice fiscale/Partita IVA	Alimentato automaticamente a partire dal RCU
3	Tipologia di cliente	Indica se domestico o non domestico
4	Caricamento ultimo evento	Data in cui è stato effettuato l'ultimo aggiornamento di un dato contenuto nella BICSE
<i>Informazioni di base</i>		
5	Richieste di sospensione	Nro di richieste di sospensione
6	Sospensione per morosità	Nro medio di giorni in cui al cliente è stata sospesa la fornitura per morosità
7	Revoche richiesta di sospensione	Nro di revoche della richiesta di sospensione prima dell'intervento di sospensione
8	Richieste di riattivazioni	Nro di richieste di riattivazione della fornitura
9	Richieste di indennizzo	Nro di richieste di indennizzo relative al sistema indennitario presentate
10	Cmor medio applicato	Importo medio del Cmor applicato
11	Richieste di annullamento indennizzo per pagamento del cliente finale	Nro di richieste di annullamento relative al sistema indennitario presentate dall'esercente la vendita uscente in caso di pagamento del cliente finale dell'intero debito
12	Richieste di sospensione	Nro di richieste di sospensione relative al sistema indennitario

³ A titolo di esempio, l'informazione relativa alle richieste di sospensioni (indicato nella tabella al punto 5. *Richieste di sospensione*) risulterà pari alla somma delle richieste di sospensione effettuate, determinata sulla base dei dati caricati dal Gestore compresi nell'intervallo massimo di conservazione dei singoli dati.

	da parte dell'esercente la vendita entrante	presentate dall'esercente la vendita entrante a seguito della sospensione del punto di prelievo di un cliente finale cui è stato applicato il corrispettivo C ^{MOR}
13	Richieste di annullamento da parte dell'esercente la vendita entrante	Nro di richieste di annullamento relative al sistema indennitario presentate dall'esercente la vendita entrante a seguito della disconnessione del punto di prelievo di un cliente finale cui è stato applicato il corrispettivo C ^{MOR}
<i>Altre informazioni</i>		
14	Eventuale mancata contrattualizzazione ⁴	SI se Partecipante non contrattualizza il cliente in esito a consultazione BICSE
15	Costituzione in mora	Nro di costituzioni in mora
16	Costituzione in mora sanate	Nro di costituzioni in mora sanate

Q2: *Si ritiene che le informazioni che costituiscono l'elenco siano correttamente identificate nella Tabella 1? Se no, quali ulteriori informazioni dovrebbero essere ricomprese? Quali invece dovrebbero essere eliminate?*

- 3.8 Ai fini della consultazione della BICSE, l'Autorità ritiene che non sia possibile una consultazione "massiva" delle informazioni: le informazioni infatti vengono messe a disposizione del partecipante con riferimento a ciascun cliente per i quale vengono indicati i dati identificativi.
- 3.9 L'Autorità ritiene inoltre che per ciascun punto relativo al cliente finale, anche nelle situazioni in cui un cliente cambi più di un venditore all'interno del periodo di conservazione dei dati, le informazioni vengano aggregate non differenziando rispetto al singolo Utente del SII che ha richiesto il processo relativamente al quale l'evento è maturato o del singolo partecipante che ha caricato il dato computato nelle altre informazioni⁵.
- 3.10 Nel caso di più punti di prelievo nella titolarità del medesimo cliente, l'Autorità intende prevedere che in caso di accesso alle informazioni caricate nella BCSE, il partecipante abbia la possibilità di consultare tutte le informazioni relative al cliente, sia quelle riferite al POD/PDR dal medesimo partecipante inserito che quelle relative ad altri POD/PDR nella titolarità dello stesso cliente. L'Autorità ritiene infatti che ciò possa fornire un'informazione completa sul cliente finale con riferimento a clienti che abbiano sottoscritto contratti con diversi operatori per il medesimo servizio. In via esemplificativa, il venditore non esclusivo per il servizio di fornitura di energia elettrica potrà avere interesse, se legittimato ad accedere alla BICSE con riferimento a quel cliente finale⁶, a disporre dei dati relativi al contratto del proprio cliente con un altro venditore di energia elettrica per punti di prelievo dello stesso cliente. L'interesse del partecipante potrebbe infatti concretarsi nella offerta di una fornitura complessiva, da estendersi agli altri punti di prelievo, a seguito di una valutazione complessiva della posizione del cliente anche nei confronti di altri venditori. Nel caso poi di fornitore di energia elettrica interessato a proporre una fornitura di gas allo stesso cliente, la visualizzazione dei dati della BICSE potrebbe supportare il partecipante nell'offerta di tale proposta.

⁴ Con tale espressione si intende sia il caso di mancata conclusione del contratto sia il caso di scioglimento, a seguito della consultazione della BICSE, di un contratto concluso.

⁵ A titolo di esempio, l'informazione 5. *Richieste di sospensione* sarà pari al numero delle richieste complessive e non differenziate sulla base dell'utente del disaccoppiamento che ha presentato la richiesta di sospensione.

⁶ Come verrà evidenziato nei successivi paragrafi 3.21 e 3.24 la consultazione della BICSE esclude comunque l'accesso da parte di venditori che non siano legati da alcun rapporto contrattuale con il cliente o che non abbiano comunque in essere con lo stesso trattative (fase pre-contrattuale).

- Q3:** *Quali potenziali criticità vengono ravvisate nella proposta di accedere a informazioni relative al rapporto contrattuale di fornitura tra un proprio cliente finale ed un altro venditore dello stesso servizio nell'ipotesi di cliente con più punti di prelievo/riconsegna?*
- Q4:** *Quali potenziali criticità vengono ravvisate nella proposta di accedere ai dati relativi al rapporto contrattuale di fornitura tra un proprio cliente finale ed un altro venditore di servizio diverso?*

Partecipanti alla BICSE

Identificazione dei partecipanti

- 3.11 L'Autorità, in relazione alle finalità della BICSE ed alla natura delle informazioni in essa contenute, intende prevedere che i partecipanti siano esclusivamente i venditori, ovvero i soggetti controparti, o potenziali controparti, del rapporto contrattuale del cliente finale; il solo soggetto avente diritto ad accedere ai dati relativi ad un cliente finale sarà il venditore, mentre l'utente della rete potrà accedervi solo nei casi in cui assuma il ruolo di venditore, anche potenziale.
- 3.12 La partecipazione alla BICSE, in coerenza con quanto previsto negli indirizzi generali ed evidenziato nel paragrafo 2.4, è volontaria, anche tenuto conto dell'incentivo che i singoli operatori dovrebbero avere a partecipare, legato alla possibilità di accedere alle informazioni contenute nella BICSE. Peraltro, l'Autorità intende prevedere che la partecipazione alla BICSE costituisca una condizione necessaria anche per la partecipazione a ulteriori strumenti di minimizzazione del rischio creditizio definiti dalla regolazione⁷.
- 3.13 Per gli esercenti i regimi di tutela, invece, deve essere valutata una specifica regolazione che tenga conto dell'assetto complessivo del mercato della vendita al dettaglio in cui operano i medesimi.
- 3.14 In particolare, l'Autorità intende prevedere che siano tenuti a partecipare alla BICSE gli esercenti la maggior tutela, tenuto conto della percentuale di clienti serviti in tale regime e della rilevanza delle informazioni disponibili agli esercenti la maggior tutela. Il non prevedere come obbligatorio il caricamento dei dati che alimentano le altre informazioni da parte degli esercenti la maggior tutela comporterebbe, infatti, una diminuzione dell'efficacia dello strumento della BICSE per carenza di informazioni relative a un numero rilevante di clienti finali. L'obbligatorietà a tali soggetti dipende anche dal fatto che gli esercenti la maggior di tutela, in quanto tenuti ad erogare il servizio a tutti i clienti finali che non hanno un fornitore, non risultano incentivati a partecipare volontariamente alla BICSE.
- 3.15 Diversa risulta invece l'argomentazione per il settore del gas, anche in considerazione del fatto che l'assetto del servizio di tutela comporta che tutti gli esercenti la vendita siano obbligati ad offrire le condizioni economiche definite dall'Autorità e possono erogare il servizio di tutela nel settore gas. In questo caso, l'incentivo a partecipare volontariamente alla BICSE dovrebbe manifestarsi per tutti gli operatori del settore gas e, conseguentemente, potrebbe essere non opportuno identificare dei soggetti obbligati alla partecipazione. Tuttavia tale incentivo potrebbe essere differente tra un operatore

⁷ A titolo di esempio, potrebbe essere previsto come condizione per la partecipazione al sistema indennitario di essere un partecipante della BICSE.

nuovo entrante nel mercato libero e il soggetto che svolge l'attività di vendita con riferimento ai clienti storicamente forniti⁸ (di seguito: venditori storici integrati). Di conseguenza, l'Autorità intende prevedere, in coerenza con il settore elettrico, una partecipazione obbligatoria alla BICSE nei confronti dei venditori storici integrati.

Q5: *Quali potrebbero essere le criticità per il sistema associate alla previsione obbligatoria del caricamento dei dati da parte dell'esercente la maggior tutela? Motivare la risposta.*

Q6: *Quali potrebbero essere le criticità per il sistema associate alla previsione obbligatoria del caricamento dei dati da parte dei venditori storici integrati? Motivare la risposta.*

Accreditamento dei partecipanti

- 3.16 Per poter effettivamente partecipare ai processi di consultazione e alimentazione della BICSE ed essere pertanto effettivamente riconosciuti dal sistema, ciascun partecipante dovrà accreditarsi al SII. Per tutti i soggetti accreditati la qualifica di partecipante alla BICSE verrà rilasciata dal Gestore previo accertamento che il soggetto stesso sia iscritto nell'anagrafica dell'Autorità in qualità di venditore di energia elettrica/gas naturale.
- 3.17 E' opportuno precisare che, relativamente al settore dell'energia elettrica, l'accREDITAMENTO al SII per gli esercenti la maggior tutela e gli Utenti del Dispacciamento (UdD) è già previsto ai sensi della deliberazione 79/2012/R/com. Con la citata deliberazione 79/2012/R/com l'Autorità ha infatti delineato il perimetro dei soggetti tenuti ad accreditarsi al SII con l'obiettivo di consentire l'avvio del sistema e la graduale implementazione di processi e prestazioni già regolati. In particolare, per consentire l'avvio del SII, risultava preliminarmente necessario poter disporre dell'elenco di tutti i punti di prelievo (completo di un set minimo di dati funzionali all'avvio del sistema) e dell'UdD corrispondente⁹ e pertanto prevedere che tutti i Soggetti/Utenti interessati al processo di caricamento fossero tenuti ad accreditarsi.
- 3.18 Con il processo relativo alla BICSE, finalizzato alla consultazione e al caricamento dei dati, si sta tuttavia introducendo la possibilità, innovativa rispetto a quanto ad oggi previsto, che un soggetto diverso dall'utente della rete - il venditore in qualità di controparte commerciale del cliente - diventi fruitore del SII. L'Autorità intende quindi prevedere ulteriori disposizioni al fine di consentire l'accREDITAMENTO al sistema anche a soggetti diversi da quelli attualmente identificati, introducendo altresì opportune disposizioni finalizzate alla corretta individuazione del soggetto venditore associato a ciascun punto. Tale ulteriore associazione andrà a completare la relazione già esistente punto - cliente finale - utente della rete¹⁰. L'evidenza di tale nuova relazione oltre ad essere funzionale alla BICSE potrà essere utilizzata nell'ambito della ridefinizione di alcuni processi che verranno gestiti nell'ambito del SII¹¹. Questa esigenza di definizione della nuova relazione che identifica anche il venditore associato al punto riguarda naturalmente anche il settore del gas naturale.

⁸ Rientrano in tale ambito i venditori che:

1. sono collegati all'impresa distributrice che gestisce la rete cui è connesso il cliente; oppure
2. includono rami d'azienda relativi alla vendita di gas naturale che, nel periodo antecedente la liberalizzazione, facevano parte dell'impresa che serviva il cliente finale in regime di esclusiva.

⁹ La delibera 5 aprile 2012 n. 132/2012/R/COM definisce quindi le modalità di popolamento e aggiornamento del RCU del SII.

¹⁰ Si evidenzia come nell'ambito di tale relazione il medesimo soggetto possa essere identificato contestualmente quale venditore ed utente della rete.

¹¹ Si pensi, a titolo esemplificativo, ad un suo possibile utilizzo nell'ambito della gestione dei processi di morosità (sospensione della fornitura, riattivazione della fornitura ecc.).

- 3.19 Ai fini dell'accreditamento devono essere inoltre considerati i requisiti tecnici e di sicurezza che ciascun partecipante deve possedere. Il Gestore dovrebbe, quindi, definire una procedura per il rilascio dell'autorizzazione all'accesso alla BICSE nei confronti degli operatori che rispondono ai requisiti tecnici e procedurali specifici. Tale procedura dovrebbe richiedere, tra l'altro, di individuare la persona fisica che all'interno dell'organizzazione del partecipante è autorizzata ad accedere alle informazioni della BICSE. Su questo tema, alla luce di quanto già previsto dal Regolamento di funzionamento del SII¹² in merito ai servizi di identificazione, autenticazione e autorizzazione¹³, al fine di minimizzare i rischi associati ad un uso improprio delle informazioni:
- a. il partecipante ha la responsabilità di assicurare adeguati processi di identificazione e autenticazione delle persone fisiche che sono autorizzate ad accedere alle informazioni della BICSE;
 - b. il Gestore è tenuto ad autenticare in modo forte il personale autorizzato, designato dai soggetti accreditati come partecipanti.
- 3.20 La qualifica di partecipante verrà riconosciuta dal Gestore, che rilascia una specifica autorizzazione nei confronti degli operatori che sono in grado di assicurare internamente adeguati processi e misure tecnologiche coerenti con le specifiche del SII, nonché con le regole tecniche e procedurali specifiche per il processo di alimentazione e di accesso della BICSE.

- Q7:** *Si ritiene necessario definire ulteriori accorgimenti rispetto alla verifica dell'iscrizione all'anagrafica dell'Autorità? Se sì, indicare quali.*
- Q8:** *Si ritiene necessario definire ulteriori accorgimenti tecnici al fine di garantire un accesso sicuro ai dati della BICSE?*
- Q9:** *Quali ulteriori requisiti tecnici potrebbero essere considerati meritevoli di implementazione?*

Procedure di consultazione e aggiornamento dei dati contenuti nella BICSE

Procedure per la consultazione della BICSE

- 3.21 In coerenza con quanto previsto negli indirizzi generali ed evidenziato nel paragrafo 2.5, la BICSE potrà essere consultata solo in occasione di alcuni momenti del rapporto contrattuale con il singolo cliente finale. In particolare, il partecipante potrà accedere alla BICSE sia durante la fase pre-contrattuale che durante il rapporto contrattuale con il singolo cliente finale ma non saranno invece possibili consultazioni della BICSE per altri scopi commerciali. Ciò comporta che un partecipante diverso dall'attuale venditore - anche qualora quest'ultimo fornisca il cliente per una sola parte dei punti di prelievo o riconsegna - o dal potenziale venditore che abbia comunque già avviato trattative con il cliente stesso, non potrà accedere alle informazioni relative al cliente finale. Tale previsione esclude, pertanto, dalla consultazione anche i partecipanti che hanno avuto un precedente rapporto contrattuale, ora concluso, con il cliente finale.
- 3.22 Sul tema, infatti, l'Autorità ha valutato che l'allargamento di tale criterio, così come evidenziato nel parere delle Commissioni parlamentari, per permettere la consultazione

¹² Approvato con la citata deliberazione 79/2012.

¹³ Si veda, nello specifico, quanto contenuto nell'Allegato C-Regole e misure di sicurezza al Regolamento, nonché le specifiche tecniche, pubblicate dal Gestore, di cui all'art. 14 del Regolamento stesso, relative al Portale Web del SII ed alla Porta di comunicazione.

della BICSE anche in fase di acquisizione del cliente, e pertanto prima della formulazione di una proposta contrattuale non risulti opportuno, almeno con riferimento alla prima fase di implementazione della BICSE.

- 3.23 Rispetto alla predetta valutazione, infatti, è necessario evidenziare come un accesso da parte di soggetti che non hanno ancora formulato una proposta contrattuale potrebbe comportare un accesso illimitato da parte di soggetti che non hanno mai avuto contatti con il cliente e che richiedono comunque di accedere indistintamente alla BICSE, per identificare clienti potenziali da contattare sulla base della loro affidabilità¹⁴. Inoltre, l'Autorità ritiene che l'interesse - legittimo - del venditore a formulare offerte commerciali ai clienti finali, anche sulla base delle informazioni della BICSE, debba essere bilanciato con l'interesse del cliente stesso a non permettere l'accesso indiscriminato dei venditori di energia elettrica e/o gas ai propri dati.

Q10: *Si ritiene che, diversamente da quanto indicato dall'Autorità, sia opportuno permettere la consultazione della BICSE con riferimento alla fase di acquisizione precedente ad una proposta contrattuale? Se sì, indicare le regole che dovrebbero essere implementate per garantire la coerenza con le disposizioni del Codice privacy.*

- 3.24 Rispetto al quadro sopra delineato, in cui l'Autorità intende quindi escludere dalla consultazione della BICSE la fase di acquisizione del cliente finale, verranno previste le seguenti condizioni di accesso:
- accesso in fase pre-contrattuale: tale operazione prevede l'accesso ai dati di un cliente con il quale non è stato ancora sottoscritto alcun contratto di fornitura; un qualsiasi partecipante che usufruisce di tale accesso deve dichiarare sotto la propria responsabilità di aver già preso contatto con il cliente, nel rispetto dei suoi diritti, ai fini della formulazione di un'offerta contrattuale sia nel caso in cui il cliente assuma il ruolo di accettante (caso in cui il venditore sottopone al cliente un modulo contrattuale che viene dal cliente stesso sottoscritto per l'accettazione dell'offerta), sia nel caso in cui risulti formalmente come proponente (caso in cui il venditore sottopone al cliente un modulo contrattuale che viene sottoscritto dal cliente stesso come proposta, essendosi il venditore riservata la possibilità di accettare o meno la proposta, sebbene con una modulistica contrattuale predisposta dal venditore stesso);
 - accesso in fase post-contrattuale: tale operazione prevede l'accesso ai dati di un cliente con il quale è già stato sottoscritto un contratto di fornitura di energia elettrica o gas, anche per un solo punto di prelievo o riconsegna; il partecipante che può richiedere tale accesso è il venditore che risulta controparte contrattuale del cliente¹⁵.

Q11: *Si ritiene opportuno identificare ulteriori condizioni di accesso per la consultazione? Se sì, indicare quali.*

Procedura di aggiornamento della BICSE

- 3.25 Il caricamento e aggiornamento dei dati viene effettuato dal Gestore e dai partecipanti. Per ciascun partecipante, infatti, il caricamento dei dati relativi a tutti i clienti finali serviti, costituisce un obbligo a partire dal momento in cui avviene la consultazione, sia

¹⁴ Ciò potrebbe quindi comportare un accesso massivo e non limitato ad un singolo punto che potrebbe essere valutato eccessivo rispetto alle finalità del trattamento stesso, come delineate dalla legge n. 129/2010.

¹⁵ L'accertamento del verificarsi di questa condizione potrà avvenire attraverso la relazione che associa punto -cliente finale - utente della rete - venditore indicata nel punto 3.18

nella fase pre-contrattuale sia nella fase post-contrattuale. In tal senso, risulta necessario definire obblighi in capo ai partecipanti al fine di garantire che i dati caricati siano veritieri, aggiornati e corretti.

- 3.26 Per quanto riguarda le tempistiche di caricamento dei dati, l’Autorità ritiene che:
- a. le informazioni di base debbano essere aggiornate dal Gestore entro 10 giorni dalla ricezione delle comunicazioni ricevute dagli Utenti del SII ovvero dalle registrazione degli atti da lui stesso generati;
 - b. per quanto riguarda i dati caricati dai partecipanti, debbano essere considerati separatamente:
 - i. i dati relativi alla mancata contrattualizzazione e alla morosità sanata che ciascun partecipante dovrebbe caricare decorsi 10 giorni dal verificarsi dell’evento;
 - ii. i dati relativi alla costituzione in mora, che il partecipante dovrebbe caricare decorsi almeno 30 giorni dal verificarsi dell’evento.
- 3.27 Con particolare riferimento al caricamento del dato relativo alla costituzione in mora, l’Autorità ritiene infatti congruo un termine minimo più lungo, prevedendo che tale termine decorra dal momento in cui il cliente riceve la costituzione in mora, purché la fattura insoluta per la quale sia stata effettuata la costituzione in mora non sia stata oggetto di contestazione tramite reclamo scritto senza che il cliente abbia ricevuto risposta dal venditore ai sensi della regolazione. L’Autorità ritiene che, nel caso specifico, tale termine permetta al venditore di effettuare le opportune ulteriori verifiche circa l’eventuale successivo adempimento del cliente.

Q12: *Si ritiene che i termini per il caricamento dei dati da parte del partecipante siano stati correttamente identificati? Se no, quali termini dovrebbero essere identificati e per quale motivo?*

Responsabilità del Gestore

- 3.28 Al Gestore sono attribuiti i ruoli e le responsabilità già individuati in generale con riferimento ai dati e alle comunicazioni del SII. In particolare, il Gestore è responsabile della coerenza e dell’aggiornamento della BICSE, rispetto alle informazioni caricate dai partecipanti oltre che della corretta sequenza degli aggiornamenti in relazione ai processi gestiti e sarà tenuto altresì garantire la tracciabilità di ogni accesso alla BICSE.
- 3.29 Sul tema della tracciabilità, il Gestore del SII dovrà indicare, rispetto a quanto già previsto dalle misure di sicurezza del SII, le modalità tecniche e procedurali per curare l’integrità e la conservazione dei log di sistema relativi alle singole richieste di accesso. Ciò al fine di individuare, nell’intervallo di tempo di conservazione dei dati stabilito, qualsiasi accesso in capo al singolo partecipante.
- 3.30 In relazione alle altre informazioni inserite dai partecipanti nella BICSE, il Gestore è in grado di garantire l’integrità, la corretta e sicura conservazione dei dati, ma la responsabilità della correttezza delle informazioni raccolte rimane in capo al partecipante medesimo. Questo aspetto risulta particolarmente rilevante e l’Autorità ritiene necessario stabilire 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 veritieri¹⁶.

¹⁶ Si pensi, ad esempio, al caso in cui un partecipante, al fine di non perdere clienti finali, evidenzia situazioni di morosità su tali clienti non veritieri, o al caso contrario in cui un partecipante, al fine di fare uscire dei clienti finali poco affidabili, nasconde situazioni di morosità del cliente finale.

- 3.31 L’Autorità intende di conseguenza prevedere che:
- a. rispetto ai dati caricati dai partecipanti vengano effettuate alcune verifiche automatiche di coerenza con i dati che il Gestore ha a disposizione, utilizzando anche dati caricati per la gestione di altri processi del SII (verifica di coerenza);
 - b. siano considerati indicatori specifici che, se superati, segnalano al Gestore la potenziale presenza di eventi da approfondire (verifica di congruità).
- 3.32 Con riferimento alla verifica di coerenza, il Gestore dovrà verificare la coerenza temporale degli eventi – a titolo di esempio una corretta sequenza potrebbe essere *costituzione in mora, richiesta di sospensione, disattivazione per morosità, eventuale riattivazione* - e la coerenza di alcuni dati. Con riferimento a quest’ultimo aspetto, il Gestore dovrà verificare, ad esempio, che il numero delle costituzioni in mora sia maggiore o uguale al numero delle richieste di sospensione presentate dal medesimo partecipante (direttamente o attraverso l’utente delle rete).
- 3.33 Con riferimento alla verifica di congruità, il Gestore dovrà verificare almeno i casi in cui:
- a. il rapporto tra sospensioni effettuate e costituzione in mora si discosti dal livello medio calcolato sulla base delle informazioni presenti nella BICSE, distinti per categoria di clienti;
 - b. il partecipante non carichi alcun dato rispetto a tutti i clienti dal medesimo serviti o carichi sempre dati relativi a tutti i clienti dal medesimo servito;
 - c. il rapporto tra il numero di clienti non contrattualizzati e quello dei clienti interrogati si discosta dal livello medio calcolato per categoria di cliente, relativamente agli accessi in fase precontrattuale.

Q13: *Si ritiene debbano essere definiti ulteriori aspetti per la verifica della coerenza?*

Q14: *Si ritiene debbano essere definite ulteriori modalità per la verifica della congruità?*

- 3.34 Relativamente alla fase-precontrattuale, l’Autorità ritiene opportuno definire alcune verifiche puntuali che il Gestore dovrà effettuare al fine di minimizzare potenziali comportamenti opportunistici da parte dei partecipanti.
- 3.35 In particolare, il Gestore sarà tenuto a verificare, a valle della procedura di consultazione in fase pre-contrattuale da parte di un partecipante:
- a. se il contratto è stato successivamente sottoscritto, vale a dire che in esito alla consultazione dei dati, il POD/PDR risulti successivamente associato al partecipante che ha effettuato la consultazione;
 - b. in caso contrario, che il partecipante abbia indicato l’informazione *14 Eventuale mancata contrattualizzazione* con riferimento al POD/PDR di cui il medesimo partecipante ha fatto richiesta di consultazione alla BICSE.
- 3.36 Infine, il Gestore effettuerà dei controlli specifici circa la veridicità delle informazioni dichiarate nei casi in cui, con riferimento all’informazione *14 Eventuale mancata contrattualizzazione*:
- a. il numero dei dati caricati risulti superiore ad un livello ritenuto congruo dall’Autorità;
 - b. non è stato caricato alcun dato rispetto a tutti i clienti interrogati.
- 3.37 Tutte le verifiche del Gestore sopra delineate che evidenzino il mancato rispetto del

caricamento di dati veritieri, aggiornati e corretti comportano l'applicazione delle disposizioni relative a situazioni di inadempimento del partecipante, evidenziate nei successivi punti da 3.50 a 3.52

Q15: Si ritiene debbano essere definite ulteriori verifiche da parte del Gestore?

Q16: Quale livello deve essere ritenuto congruo per effettuare i controlli specifici?

Tempi di conservazione dei dati

3.38 In coerenza con gli indirizzi generali evidenziati nel capitolo 2, la Tabella 2 sintetizza gli orientamenti dell'Autorità relativi ai tempi di conservazione delle informazioni all'interno della BICSE. Appare opportuno precisare, fin da subito, che l'eventuale ritardo nel caricamento del dato non comporta comunque un allungamento dei tempi di conservazione, che l'Autorità ritiene debbano essere calcolati a decorrere dal termine in cui l'informazione diviene rilevante.

Tabella 2: Tempi di conservazione dei dati che alimentano la BICSE

Eventuale mancata contrattualizzazione	60 giorni
Eventi positivi ¹⁷	12 mesi dalla regolarizzazione
Eventi negativi	36 mesi dall'evento

Dove

Nro	Informazione	Tempo di conservazione
Eventi positivi		
7	Revoche richiesta di sospensione	Sono conservati per 12 mesi
8	Richieste di riattivazione	Sono conservati per 12 mesi
11	Richieste di annullamento indennizzo per pagamento del cliente finale	Sono conservati per 12 mesi
16	Costituzione in mora sanate	Sono conservate 12 mesi
Eventi negativi		
5	Richieste di sospensione	Le richieste revocate o associate ad una richiesta di riattivazione sono conservate 12 mesi dalla regolarizzazione, altrimenti sono conservate 36 mesi.
6	Sospensione di morosità	Le sospensioni associate ad una successiva richiesta di riattivazione sono conservate 12 mesi dalla regolarizzazione, altrimenti sono conservate 36 mesi.
9/10	Richieste di indennizzo	Le richieste associate ad una successiva richiesta di annullamento per pagamento del cliente finale sono conservate 12 mesi, altrimenti sono conservate 36 mesi.
12	Richieste di sospensione dell'indennizzo da parte dell'esercente la vendita entrante	Le richieste successivamente revocate per pagamento del cliente finale, sono conservate 12 mesi, altrimenti sono conservate 36 mesi.
13	Richieste di annullamento dell'indennizzo da parte dell'esercente la vendita entrante	Le richieste successivamente revocate per pagamento del cliente finale, sono conservate 12 mesi, altrimenti sono conservate 36 mesi.
15	Costituzione in mora	Il successivo pagamento del cliente finale comporta che l'evento costituzione in mora sia conservato 12 mesi, altrimenti è

¹⁷ La definizione delle morosità sanate prescinde da operazioni di cessione del credito.

- 3.39 La differenza nei tempi di conservazione dei dati relativi agli eventi negativi, a seconda che siano sanati o meno, proposta dall’Autorità nella Tabella 2 tiene conto della diversa posizione del cliente finale in relazione all’una e all’altra situazione e comunque della maggior rilevanza per l’utente che accede alla BICSE del dato relativo ai c.d. “eventi negativi non sanati”. Appare invece legittimo e proporzionale agli interessi in gioco, in particolare quelli del cliente, limitare la conservazione del dato associato ad un successivo “evento positivo”. Per quel che attiene alla eventuale mancata contrattualizzazione l’Autorità ritiene congruo un tempo pari a 60 giorni.
- 3.40 Rispetto ai tempi di conservazione dell’informazione 15. *Costituzione in mora*, l’avvenuta regolarizzazione viene considerata anche nei casi in cui il venditore accorda un piano di rientro con il cliente finale: in questi casi il dato dovrà essere comunicato entro 10 giorni dall’avvenuto versamento della prima rata relativa al piano di rientro.
- 3.41 Rimane inoltre da considerare il caso in cui il venditore faccia ricorso ad operazioni di cessione del credito, successive alla morosità del cliente finale. In questi casi il venditore non può più pretendere il pagamento dal cliente finale e, a seconda che la cessione avvenga pro soluto o pro solvendo, potrebbe non disporre più delle informazioni circa la regolarità futura dei pagamenti del cliente finale. L’Autorità intende valutare se inserire, per un periodo di conservazione di 12 mesi, l’evento cessione del credito a seguito di morosità del cliente finale.
- 3.42 L’Autorità ritiene infine che ciascun partecipante che ha avuto accesso alle informazioni della BICSE sia tenuto alla cancellazione dei medesimi dati decorso un termine non superiore a 6 mesi dalla data di messa a disposizione dei dati stessi, qualora il cliente finale interessato non abbia aderito alla proposta commerciale o qualora il venditore non abbia formulato alcuna proposta o ricevuto una proposta da parte del cliente finale.

Q17: *Quali potenziali criticità possono emergere rispetto al tempo di conservazione dei dati evidenziato nella Tabella 2?*

Q18: *Si ritiene che le modalità di verifica dell’avvenuto pagamento in caso di cessione dei crediti siano state correttamente identificate?*

Q19: *Si condivide il periodo proposto dall’Autorità? Se no, quale periodo di tempo dovrebbe essere definito?*

Tutele per i clienti finali interessati

Informativa ai clienti finali

- 3.43 Il cliente finale deve essere opportunamente informato del fatto che, al verificarsi di particolari eventi relativi al rapporto contrattuale, alcuni dati saranno trattati nell’ambito della BICSE. Tale informativa deve essere effettuata dal venditore, che dovrà comunicare al cliente finale che i dati relativi agli inadempimenti contrattuali, compresi quelli relativi derivanti dalla partecipazione a processi che sono il seguito di inadempimenti contrattuali (come le richieste di sospensione, la richiesta di indennizzo di cui al sistema indennitario), potranno essere trasferiti alla BICSE e che il trattamento dei dati con trasferimento degli stessi alla banca dati è obbligatorio ai sensi della regolazione. Anche i venditori che non partecipano alla BICSE saranno quindi tenuti alla informativa.
- 3.44 Per quanto attiene agli obblighi informativi il venditore sarà tenuto ad informare il

cliente finale della circostanza che:

- a. i dati potranno essere comunicati al Gestore e saranno conservati e resi accessibili ad altri determinati soggetti sulla base delle previsioni dell'Autorità;
- b. in relazione ai dati trattati nella BICSE il Gestore risulta uno dei titolari dei dati, facendo rimando alla sezione del sito internet del Gestore ove sarà pubblicata completa ed esaustiva informativa ai sensi dell'articolo 13 del Codice privacy.

3.45 La suddetta informativa dovrà essere effettuata nella fase pre-contrattuale: nello specifico l'Autorità intende integrare il Codice di condotta commerciale con una apposita previsione sul tema¹⁸. Peraltro l'Autorità intende definire altresì uno specifico obbligo di comunicazione della suddetta informativa al momento dell'implementazione della BICSE, per i contratti in corso.

3.46 L'Autorità ritiene inoltre necessario che il cliente riceva ulteriori specifiche informative:

- a. al momento della messa in mora, venendo informato che i suoi dati saranno trasferiti alla BICSE;
- b. qualora sia stata effettuata la consultazione della BICSE nella fase pre-contrattuale e il contratto di vendita non vada a buon fine.

Q20: *Si ritiene che debbano essere introdotte previsioni ulteriori al fine di informare il cliente circa il trattamento dei dati rilevanti per la BICSE?*

Possibilità di consultazione da parte dei clienti finali

3.47 Come previsto dall'articolo 7 del Codice Privacy, in relazione ai dati raccolti dagli esercenti la vendita e comunque in relazione ai dati contenuti nella BICSE, il cliente cui i dati si riferiscono ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei dati personali che lo riguardano, e la loro comunicazione in forma comprensibile.

3.48 L'interessato ha in particolare il diritto, ai sensi della citata disposizione, di ottenere l'indicazione delle finalità e modalità del trattamento dei dati, degli estremi identificativi del titolare e dei responsabili, dei soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza. L'interessato ha diritto di ottenere inoltre l'aggiornamento, la rettifica ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati e la loro cancellazione. In aggiunta, l'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano.

3.49 Deve essere infine ricordato che, ai sensi dell'articolo 9, comma 2, del Codice della privacy, nell'esercizio dei diritti di cui all'articolo 7 l'interessato può conferire, per iscritto, delega o procura a persone fisiche, enti, associazioni od organismi. Ai fini di permettere all'interessato di farsi assistere da una persona di fiducia deve quindi essere definita una specifica disciplina per l'esercizio del diritto di accesso da parte di soggetti che agiscano in nome e per conto del cliente legittimato. E' da valutare l'opportunità che, in una fase successiva, l'accesso dei soggetti delegati, qualora enti, associazioni od organismi, sia effettuato attraverso una consultazione diretta alla BICSE. A tale fine dovrebbe essere sottoscritta una apposita convenzione con il Gestore per disciplinare gli aspetti relativi all'accreditamento e alla consultazione dei dati. L'accreditamento all'accesso dei soggetti interessati dovrebbe seguire le regole e gli stessi impegni degli altri partecipanti. Per quanto riguarda la consultazione, anche in questo caso dovrebbe essere previsto il divieto di effettuare accessi massivi ed indiscriminati.

¹⁸ Tale previsione dovrà comunque valere anche in relazione a potenziali clienti finali titolari di dati gestiti nella BICSE che non rientrano nell'ambito di applicazione del Codice di condotta commerciale.

Q21: *Quali criteri procedurali devono essere definiti al fine di permettere all'interessato per farsi assistere da terzi ai fini dell'esercizio dei diritti di cui all'articolo 7 del Codice della privacy?*

Mancato rispetto degli obblighi dei partecipanti

3.50 L'Autorità intende prevedere le misure di seguito descritte nelle situazioni in cui, a seguito delle verifiche da parte del Gestore, risulta che il partecipante:

- a. non ha rispettato le condizioni di accesso di cui al punto 3.24, ai fini della consultazione delle informazioni della BICSE con riferimento ad un cliente finale;
- b. non ha caricato dati veritieri, aggiornati e corretti e non ha provveduto ad effettuare la comunicazione di avvenuta regolarizzazione da parte del cliente finale;
- c. non ha adempiuto agli obblighi di informativa nei confronti del cliente finale.

3.51 In caso di mancato rispetto degli obblighi e fatte salve le previsioni del Codice privacy e le competenze del Garante, l'Autorità intende prevedere l'esclusione per il partecipante alla consultazione della BICSE:

- a. per un periodo non inferiore a 24 mesi per inadempimenti legati alla consultazione o al caricamento dei dati nella BICSE;
- b. per un periodo di 12 mesi per mancata informativa al cliente finale.

3.52 In tutti i casi, il Gestore dovrà provvedere a comunicare tempestivamente il mancato rispetto degli obblighi all'Autorità affinché la medesima possa procedere per gli aspetti di propria competenza in tema di provvedimenti sanzionatori. Nei casi di mancato rispetto degli obblighi da parte dei partecipanti relativamente all'informativa per il cliente finale, l'Autorità dovrà altresì provvedere a segnalare al Garante tale inadempimento per i suoi seguiti di competenza.

Q22: *Si ritiene che il periodo di esclusione alla consultazione debba essere diversamente determinato?*

Q23: *Quali ulteriori misure dovrebbero essere definite in caso di mancato rispetto degli obblighi dei partecipanti?*

4 Tempistiche di implementazione della BICSE

Implementazione del SII

4.1 L'inquadramento della BICSE nell'ambito del SII comporta che le tempistiche relative al funzionamento di tale banca dati siano correlate con quelle relative all'implementazione del SII. A tale fine occorre considerare che:

- a. ai fini dell'avvio del SII sono state previste, per il settore elettrico, le attività preparatorie di accreditamento dei soggetti¹⁹, e quelle di popolamento del RCU, definite rispettivamente con le deliberazioni 79/2012/R/com e 132/2012/R/com; tali attività saranno ultimate entro la fine del mese di dicembre;

¹⁹ Tali soggetti corrispondono a Terna, imprese distributrici, utenti del dispacciamento ed esercenti la maggior tutela.

- b. successivamente al suddetto termine l’Autorità intende prevedere che per il tramite del SII sia resa disponibile progressivamente la maggior parte dei processi, partendo dall’implementazione di una configurazione “minima” dei medesimi processi fino ad arrivare a fornire in modo completo tutte le prestazioni e i processi a regime.
- 4.2 L’implementazione ed il funzionamento a regime della BICSE sono legate alle attività preparatorie di accreditamento al SII da parte dei soggetti, inclusi i venditori, all’operatività del SII e alla reingegnerizzazione dei processi nell’ambito del SII. I tempi dipendono quindi dalle attività sopra descritte e, conseguentemente, è già possibile evidenziare come il funzionamento della BICSE per il settore del gas naturale sarà successivo a quello del settore elettrico.
- 4.3 Le tempistiche di implementazione della BICSE devono tenere conto dei tempi necessari per effettuare l’informativa, sia da parte del Gestore che dei venditori, nei confronti del cliente finale: i dati che implementano la BICSE non si riferiranno a periodi precedenti rispetto all’informativa che viene data al cliente finale. Le operazioni relative all’informativa ai clienti finali - anche a quelli già serviti - avranno, a parere dell’Autorità, un tempo massimo di 4 mesi dalla data di entrata in vigore del provvedimento.

Q24: *Si ritiene che le tempistiche per l’informativa siano correttamente identificate?*

Alimentazione e consultazione della BICSE

- 4.4 L’Autorità ritiene che l’alimentazione della BICSE da parte dei partecipanti possa essere effettuata:
- decorsi i 4 mesi necessari per l’informativa ai clienti finali, per gli esercenti la maggior tutela;
 - immediatamente dopo la procedura di accreditamento, sempre previa effettuazione delle operazioni relative all’informativa ai clienti finali
 - subito dopo all’implementazione dei singoli processi nell’ambito del SII, con riferimento alle informazioni direttamente alimentate dal Gestore.
- 4.5 Il Gestore dovrà definire, entro il termine di 4 mesi dalla data di entrata in vigore del provvedimento, le procedure e le specifiche tecniche di cui all’articolo 14 del Regolamento di funzionamento del SII, necessarie affinché sia possibile provvedere all’alimentazione della BICSE.
- 4.6 Per quanto riguarda la possibilità di consultazione dei dati della BICSE l’Autorità ritiene che la messa a disposizione delle informazioni debba avvenire decorso un tempo minimo iniziale dal caricamento. Tale tempo minimo risulterebbe necessario per permettere al Gestore di effettuare tutte le verifiche di funzionamento del sistema. Nello specifico l’Autorità ritiene opportuno un primo periodo di “prove in bianco” di 3 mesi per i dati direttamente caricati dal Gestore e di 6 mesi per quelli caricati dai partecipanti.

Q25: *Si ritiene che il tempo proposto per il primo periodo di “prove in bianco” debba essere diverso? Indicare le tempistiche che si ritiene possano essere implementate*

5 Misure transitorie nelle more della completa operatività del SII

Premessa

- 5.1 La deliberazione 162/2012 prevede che, nelle more dell'effettiva operatività del SII, l'Autorità possa definire misure transitorie per l'implementazione di ulteriori modalità di gestione e trasmissione delle informazioni relative ai clienti finali inadempienti all'atto del passaggio a nuovo fornitore e che tali misure siano coerenti con gli indirizzi generali presentati alle Commissioni parlamentari e del relativo parere. Tale possibilità è stata rafforzata da quanto previsto dal parere che invita l'Autorità ad adottare, nell'ambito delle misure transitorie previste negli indirizzi generali, *“strumenti volti a rendere immediatamente disponibili per gli operatori le informazioni relative ai soli clienti finali inadempienti”*.
- 5.2 L'Autorità ritiene che la disponibilità immediata, a favore degli operatori, delle informazioni relative ai soli clienti finali inadempimenti, seppur nelle more dell'implementazione del SII, non possa prescindere dalla sussistenza dei seguenti requisiti:
- a. criterio di legittimazione all'accesso ai dati con particolare riferimento all'informativa al cliente finale e al rispetto dei requisiti necessari per accedere alla banca dati²⁰;
 - b. criteri di sicurezza idonei a garantire il trattamento lecito dei dati personali, con particolare riferimento all'implementazione di strumenti diretti ad evitare un utilizzo non autorizzato da parte di terzi;
 - c. criterio di minimizzazione degli oneri complessivi per il sistema.
- 5.3 Di conseguenza, nelle more dell'implementazione del SII, qualsiasi potenziale elenco da mettere a disposizione degli operatori dovrebbe comportare la definizione di:
- a. un set minimo di dati cui associare le informazioni relative agli inadempimenti, per permettere l'identificazione univoca di ciascun cliente finale²¹ a mezzo delle informazioni relative agli inadempimenti, ciò comportando la gestione dei relativi flussi per alimentare e tenere aggiornate tali informazioni;
 - b. vincoli in tema di divieto di consultazione massiva ed indiscriminata dei dati da parte dei partecipanti;
 - c. apposite modalità di utilizzo da parte degli operatori, volte a garantire la sicurezza e la correttezza dei dati caricati nell'elenco²², ciò comportando che anche nell'ambito delle misure transitorie debba essere tenuta necessariamente in considerazione, ai fini dell'alimentazione delle informazioni, la sussistenza in generale di requisiti tecnici adeguati;
 - d. le necessarie informative ai clienti finali, in quanto l'informativa è condizione necessaria per garantire la piena coerenza con le norme previste dal Codice della privacy.

²⁰ Ad esempio in tema di dichiarazione di essere in fase di trattativa con il cliente in fase pre-contrattuale

²¹ Tali dati sono quelli che associano il POD/PDR ai dati relativi al codice fiscale o partita IVA del cliente finale titolare del punto.

²² Solo in questo modo, peraltro, verrebbe garantito quanto evidenziato nel parere delle Commissioni parlamentari, vale a dire che l'implementazione della banca dati inadempimenti, nelle more del SII, debba comunque rispettare i criteri generali approvati dall'AEEG.

- 5.4 Infine, come ulteriore elemento che deve essere considerato nella predisposizione delle misure transitorie, l’Autorità ritiene necessario che, al fine di minimizzare per quanto possibile le successive modifiche rispetto al funzionamento della BICSE a regime, le soluzioni implementative utilizzino la piattaforma messa a disposizione del SII.

Misure transitorie per il settore elettrico

- 5.5 Nel settore elettrico, anche in considerazione delle tempistiche di implementazione della BICSE, le misure transitorie che si intendono implementare si sostanziano nella possibilità di alimentare solo alcune delle informazione della BICSE.
- 5.6 In particolare, l’Autorità intende prevedere che il Gestore possa alimentare le informazioni relative al processo del sistema indennitario. Contemporaneamente, successivamente all’alimentazione delle informazioni da parte degli esercenti la maggior tutela e decorso il tempo proposto nel punto 4.6, verranno messe a disposizione anche le informazioni direttamente caricate da questi operatori.

Q26: *Quali ulteriori misure transitorie dovrebbero essere implementate per il settore elettrico?*

Misure transitorie per il settore gas

- 5.7 I venditori del settore gas possono accedere alle informazioni sul cliente dell’elettrico. Ciò richiede l’accreditamento al SII dei venditori gas e la registrazione alla BICSE come partecipante, secondo le procedure definite dal Gestore. Il venditore di gas può accedere alle informazioni presenti nella BICSE relative a:
- a. un proprio cliente, per una migliore gestione del rapporto contrattuale o per proporre offerte anche nel settore elettrico;
 - b. un nuovo cliente, in fase pre-contrattuale.
- 5.8 In entrambi i casi valgono gli stessi obblighi di informativa e le stesse condizioni descritte per i venditori dell’elettrico. In particolare, nella fase pre-contrattuale, il venditore dovrà informare il nuovo cliente della visione dei suoi dati sul settore elettrico, con la necessità di avere gli elementi identificativi del cliente – compreso il POD – per poter accedere alla BICSE.

Q27: *Quali ulteriori misure transitorie dovrebbero essere implementate per il settore gas?*