

Allegato A alla Determina 9/2014 - DCCA



## **SPORTELLO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA**

### *Regolamento di funzionamento del Portale Esercenti*

*22 dicembre 2014*

<b>TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI</b> .....	3
Articolo 1 Oggetto.....	3
Articolo 2 Definizioni .....	3
Articolo 3 Principi generali .....	4
Articolo 4 Comunicazioni tra le Parti .....	5
Articolo 5 Conservazione dei documenti .....	6
Articolo 6 Sicurezza di accesso.....	6
Articolo 7 Operatività portale e help desk .....	6
Articolo 8 Contenuto ed efficacia delle registrazioni.....	7
Articolo 9 Gestione Utenze.....	7
<b>TITOLO II ANAGRAFICA DELLE IMPRESE</b> .....	7
Articolo 10 Modifica anagrafica .....	7
<b>TITOLO III DISPOSIZIONI FINALI</b> .....	8
Articolo 11 Violazioni del Regolamento.....	8
Articolo 12 Responsabilità per danni .....	8
Articolo 13 Trattamento dei dati personali .....	8
Articolo 14 Legge applicabile.....	9

## **Allegati**

Allegato 1 – Modulo di richiesta di abilitazione/disabilitazione Referenti

## TITOLO I DISPOSIZIONI GENERALI

### Articolo 1 Oggetto

- 1.1 Il presente Regolamento del Portale disciplina lo scambio di documenti e informazioni tra lo Sportello per il consumatore di energia, gli Esercenti e il GSE, nell'ambito dell'attività svolta dal medesimo Sportello ai sensi della deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico 26 luglio 2012, 323/2012/E/com (e s.m.i.) e secondo le modalità e le tempistiche definite dal Regolamento approvato dall'Autorità con deliberazione 19 giugno 2014, 286/2014/R/com (e s.m.i.).
- 1.2 Le Regole del Portale, composte da Regolamento del Portale e Manuale Utente, sono disponibili nel Portale stesso.

### Articolo 2 Definizioni

- 2.1 Tutti i termini e le espressioni con l'iniziale maiuscola usati e non altrove definiti nel presente Regolamento avranno il significato indicato all'articolo 1 del Regolamento dello Sportello per il consumatore di energia o di seguito indicato:

**Acquirente Unico:** la società Acquirente Unico SpA, di cui l'Autorità si avvale ai sensi della legge 23 luglio 2009, n. 99 e del decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93;

**Autorità:** l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico istituita con la legge 14 novembre 1995, n. 481;

**Codici di Accesso:** Nome utente e Password necessari per accedere alla sezione riservata del Portale Esercenti rilasciate dallo Sportello agli Esercenti e al GSE;

**Comunicazione:** documento elettronico in formato PDF comprensivo di eventuali allegati inclusi nel medesimo PDF;

**GSE:** Gestore dei Servizi Energetici GSE S.p.A.

**ID Utente (User ID):** identificativo del Referente che consente l'accesso al Portale congiuntamente alla password;

**Manuale Utente:** istruzioni operative sull'utilizzo delle funzionalità del Portale messe a disposizione dallo Sportello agli Esercenti e al GSE, che formano parte integrante delle Regole del Portale;

**Messaggio PEC riepilogativo giornaliero:** messaggio inviato dallo Sportello per il consumatore di energia riepilogativo delle comunicazioni giornaliere pubblicate dallo Sportello, dall'Esercente e dal GSE, comprensivo degli invii falliti;

**Modulo di richiesta gestione abilitazioni Referenti:** modulo, allegato al presente Regolamento, che deve essere compilato e trasmesso allo Sportello per il consumatore di energia dal GSE e dall'Esercente che intende abilitare o disabilitare i Referenti;

**Parti:** Acquirente Unico e tutti i soggetti che i sensi della deliberazione 19 giugno 2014, 286/2014/R/com sono tenuti ad aderire al Portale (se singolarmente considerati nel seguito Parte);

**Password:** informazione segreta che, abbinata all'ID Utente, consente l'accesso del Referente al Portale Esercenti;

**Portale:** strumento informatico utilizzato per lo scambio di informazioni in formato elettronico tra le Parti, nelle modalità indicate nel presente Regolamento;

**PEC:** Posta Elettronica Certificata;

**Referente:** persona fisica designata dall'Esercente e dal GSE per operare sul Portale;

**Registrazione:** procedura attraverso la quale l'Esercente comunica i propri dati e i dati relativi alla società di appartenenza mediante l'invio di apposito Modulo;

**Regolamento del Portale:** è il presente Regolamento di funzionamento del Portale Esercenti;

**Regolamento dello Sportello per il consumatore di energia (di seguito: Regolamento dello Sportello):** regolamento che disciplina lo svolgimento delle attività afferenti al trattamento dei reclami approvato dall'Autorità con Deliberazione 19 giugno 2014, 286/2014/R/com (e s.m.i.);

**Sistema:** soluzioni e strumenti elettronici che consentono l'utilizzo delle applicazioni informatiche di cui al presente Regolamento;

**Sportello:** lo Sportello per il consumatore di energia, di cui alla deliberazione 323/2012/E/com.

I termini come sopra definiti conservano il significato loro attribuito nella relativa definizione, qualunque sia il contesto in cui sono utilizzati a prescindere che l'utilizzo avvenga in forma singolare o plurale.

### **Articolo 3**

#### **Principi generali**

- 3.1 Lo Sportello è dotato di un assetto organizzativo idoneo a prevenire conflitti di interesse, anche solo potenziali, e di procedure di controllo per la verifica del rispetto del presente Regolamento.
- 3.2 Gli Esercenti, il GSE e i loro Referenti sono tenuti, nell'utilizzo del Portale, a conformare i propri comportamenti agli ordinari principi di correttezza e buona fede.
- 3.3 I dati presenti nel Portale sono dati forniti allo Sportello dagli Esercenti, dal GSE, dai clienti finali, dai *prosumer* o dai loro rappresentanti. Lo Sportello non è responsabile della correttezza di tali dati. La presenza di eventuali errori nei dati rilasciati non potrà essere

motivo di mancata lavorazione delle comunicazioni dello Sportello, da parte dell'Esercente e del GSE. Eventuali errori nei dati, che non consentano di individuare il punto di prelievo o di riconsegna e di associarvi il cliente finale o il *prosumer*, dovranno essere segnalati allo Sportello.

#### **Articolo 4**

##### **Comunicazioni tra le Parti**

- 4.1 Tutte le comunicazioni tra le Parti in materia di gestione dei reclami dovranno essere effettuate mediante l'utilizzo del Portale, ai sensi del Regolamento dello Sportello, mentre le richieste in materia di abilitazioni/disabilitazioni delle utenze e di assistenza tecnica dovranno essere effettuate mediante l'utilizzo dei canali e nelle modalità fornite dallo Sportello nel presente Regolamento o pubblicate sul Portale stesso.
- 4.2 Qualsiasi comunicazione tra le Parti effettuata a mezzo Portale si intenderà eseguita al momento della ricezione della notifica del messaggio PEC riepilogativo giornaliero da parte dello Sportello.  
Lo Sportello invierà le comunicazioni PEC all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata indicato dall'Esercente e dal GSE.
- 4.3 Tutte le comunicazioni dello Sportello, dell'Esercente e del GSE elencate nel messaggio PEC riepilogativo giornaliero, si intenderanno ricevute correttamente dall'Esercente e dal GSE con l'invio del messaggio stesso.  
L'Esercente e il GSE potranno comunicare allo Sportello la mancata o la non corretta ricezione delle informazioni e/o della documentazione indicata nel messaggio PEC, tramite l'indirizzo e-mail di cui al successivo articolo 7 del Regolamento del Portale.  
Nell'ipotesi in cui l'Esercente verifichi che nel messaggio di PEC non è presente una sua comunicazione inviata allo Sportello dovrà rendere nota tale situazione, entro 2 giorni lavorativi successivi al ricevimento della PEC, mediante l'indirizzo e-mail di cui al successivo articolo 7 del Regolamento del Portale, fornendo altresì copia della comunicazione.  
Le Parti dovranno utilizzare il Portale come mezzo di scambio di comunicazioni solo relativamente alle richieste inviate dallo Sportello a decorrere dal 1° gennaio 2015.  
Per le richieste inviate dallo Sportello antecedentemente all'abilitazione dell'Esercente e del GSE, le Parti utilizzeranno quale canale di comunicazione la posta ordinaria, fax ed e-mail.
- 4.4 Nell'ipotesi in cui l'Esercente o il GSE intendano sostituire o integrare una comunicazione già caricata sul Portale in risposta a una richiesta dello Sportello in materia di reclami, i medesimi potranno provvedervi entro e non oltre 72 ore dall'invio della prima comunicazione, come riportato nel Manuale Utente. Lo Sportello segnala all'Autorità l'eventuale abuso di tale facoltà.

## **Articolo 5**

### **Conservazione dei documenti**

- 5.1 Lo Sportello effettua, nel rispetto di quanto prescritto dal D.lgs. n. 196 del 2003, la memorizzazione integrale e cronologica di tutti i documenti nel formato in cui sono stati trasmessi e ricevuti attraverso il Portale.
- 5.2 La visualizzazione dei documenti sul Portale è garantita per 12 mesi dalla data di caricamento dei medesimi sul Portale.

## **Articolo 6**

### **Sicurezza di accesso**

- 6.1 L'Esercente e il GSE sono tenuti a custodire le credenziali rilasciate dallo Sportello e a garantirne la segretezza e la riservatezza nonché il corretto utilizzo unicamente da parte di personale autorizzato e nei limiti delle finalità previste dal presente Regolamento del Portale.
- 6.2 L'Esercente e il GSE sono responsabili di ogni attività svolta nell'ambito del Portale e manlevano mantenendo indenne lo Sportello nei confronti dei terzi da qualsiasi rivendicazione, pretesa o minaccia relativa o derivante dall'uso o dall'abuso della propria partecipazione allo stesso.
- 6.3 Fermo restando quanto previsto dal precedente comma l'Esercente e il GSE prendono atto che la conoscenza delle ID utenti e delle Password da parte di terzi consente a questi ultimi di accedere al Portale gestito dallo Sportello e di compiere atti giuridicamente rilevanti che saranno imputati al GSE o all'Esercente stesso.
- 6.4 In relazione a quanto riportato al precedente comma, l'Esercente e il GSE si obbligano a comunicare allo Sportello tramite posta raccomandata all'indirizzo Acquirente Unico S.p.A. - Portale Esercenti - Via Guidubaldo del Monte 45, 00197 Roma, anticipata via e-mail all'indirizzo [Adesione\\_Portale@acquirenteunico.it](mailto:Adesione_Portale@acquirenteunico.it), il verificarsi di qualsiasi uso non autorizzato da parte di terzi delle proprie ID utenti e password o ogni altra violazione della sicurezza, impegnandosi comunque a manlevare mantenendo indenne lo Sportello da qualsiasi richiesta, anche di risarcimento danni, derivante direttamente o indirettamente, dal suddetto uso o abuso da parte di soggetti terzi.

## **Articolo 7**

### **Operatività Portale e help desk**

- 7.1 Gli aspetti relativi all'assistenza tecnica, fornita anche in caso di indisponibilità per malfunzionamenti o interventi di manutenzione, sono disciplinati nel Manuale Utente (capitoli 6 e 7).
- 7.2 Le Parti si impegnano a dare reciproca e tempestiva informazione su eventuali difficoltà di comunicazione nel trasferimento di informazioni e/o di documenti o su eventuali impossibilità, difficoltà, anomalie nell'utilizzo dei servizi oggetto del presente Regolamento

all'indirizzo e-mail [HD\\_PORTALE@acquirenteunico.it](mailto:HD_PORTALE@acquirenteunico.it). In caso di impossibilità, difficoltà, anomalie nell'utilizzo del servizio che si protraggano, lo Sportello indicherà un canale alternativo di comunicazione.

## **Articolo 8**

### **Contenuto ed efficacia delle registrazioni**

- 8.1 Il Sistema è realizzato con soluzioni che impediscono di operare alterazioni o modifiche di alcun genere sulle registrazioni e sulle altre rappresentazioni informatiche degli atti e delle operazioni telematiche.
- 8.2 Il Sistema consente allo Sportello di controllare i parametri principali di funzionamento dello stesso, segnalando anomalie delle procedure.
- 8.3 Le informazioni presenti nel Messaggio PEC riepilogativo giornaliero costituiscono piena ed esclusiva prova fra le Parti, del contenuto dei documenti/messaggi scambiati per via elettronica e delle relative tempistiche in cui è avvenuto il predetto scambio.

## **Articolo 9**

### **Gestione Utenze**

- 9.1 Gli Esercenti e il GSE possono richiedere la disabilitazione di uno o più Referenti e l'abilitazione di uno o più ulteriori Referenti compilando l'apposito Modulo di richiesta di abilitazione Referenti (Allegato 1 al presente Regolamento). La suddetta richiesta deve essere inoltrata ad Acquirente Unico S.p.A. – Portale Esercenti, Via Guidubaldo del Monte 45, 00197 Roma tramite posta raccomandata, anticipata via e-mail all'indirizzo [Adesione\\_Portale@acquirenteunico.it](mailto:Adesione_Portale@acquirenteunico.it).

## **TITOLO II**

### **ANAGRAFICA DELLE IMPRESE**

## **Articolo 10**

### **Modifica anagrafica**

- 10.1 Ogni qualvolta gli esercenti comunicano all'Autorità una modifica dei dati anagrafici registrati presso di essa, si impegnano ad informarne anche lo Sportello, tramite l'indirizzo e-mail [Adesione\\_Portale@acquirenteunico.it](mailto:Adesione_Portale@acquirenteunico.it).

## **TITOLO III DISPOSIZIONI FINALI**

### **Articolo 11 Violazioni del Regolamento**

- 11.1 Sono considerate violazioni del Regolamento del Portale e vengono pertanto segnalate all'Autorità, i seguenti comportamenti:
- la negligenza, l'imprudenza e l'imperizia nell'utilizzo dei sistemi di comunicazione;
  - il tentativo di accesso non autorizzato ad aree riservate del Sistema dello Sportello per il consumatore di energia;
  - tutte le forme di utilizzo, a fini dolosi, dei sistemi di comunicazione;
  - ogni altro comportamento contrario agli ordinari principi di correttezza e buona fede di cui al precedente Articolo 3.3.
- 11.2 Lo Sportello verifica il rispetto del Regolamento del Portale al fine di assicurare il regolare funzionamento del Portale medesimo secondo i criteri di neutralità, trasparenza, obiettività. A tal fine, lo Sportello può richiedere all'Esercente e al GSE ogni informazione o documento utile concernente le operazioni da questi effettuate sul Portale.

### **Articolo 12 Responsabilità per danni**

- 12.1 Lo Sportello non si assume alcuna responsabilità per i malfunzionamenti o le impossibilità di collegamento o di connessione derivanti da cause indipendenti dai propri Sistemi.
- 12.2 L'Esercente e il GSE manlevano lo Sportello da qualsivoglia responsabilità per danni diretti o indiretti che fossero arrecati a essi o a terzi per l'utilizzo abusivo, improprio e pregiudizievole delle ID e della password, impegnandosi a risarcire lo Sportello dei danni di qualsiasi natura che dovesse eventualmente subire in conseguenza di tali eventi.
- 12.3 L'Esercente e il GSE sono responsabili dei danni che possano derivare allo Sportello per fatto imputabile ai terzi, di cui si avvalgono per i servizi di cui al presente Regolamento.

### **Articolo 13 Trattamento dei dati personali**

- 13.1 Il trattamento dei dati personali nell'ambito delle attività dello Sportello avviene nel rispetto del D.lgs n. 196 del 2003 e delle connesse misure di sicurezza. Il trattamento dei dati personali, ivi inclusa la comunicazione a terzi, è effettuato esclusivamente nei limiti e per le finalità indicate nel presente Regolamento.

- 13.2 Le Parti si impegnano a che il trattamento dei dati personali scambiati avvenga nel rispetto della normativa vigente e riconoscono che tali dati sono oggetto di trattamento e, laddove necessario, comunicazione a terzi, esclusivamente nei limiti e per le finalità indicate nel presente Regolamento.

#### **Articolo 14**

##### **Legge applicabile**

- 14.1 Per quanto non espressamente previsto nel presente Regolamento si rimanda alle disposizioni della normativa italiana vigente in materia.

Roma, 22 dicembre 2014

**Allegato 1 - Modulo di richiesta di abilitazione/disabilitazione Referenti  
di cui all'articolo 9 del Regolamento del Portale Esercenti**

La società/*altro* .....,

*(denominazione o ragione sociale)*

con sede legale in Via/Piazza.....,

*(indirizzo)*

Comune.....,(Prov.....),.....,

CAP

.....,C.F./P.I.....

....,

numero telefonico ....., numero di telefax .....,

indirizzo *e-mail* .....,

in persona di .....,

in qualità di

.....,

*(legale rappresentante o soggetto munito dei necessari poteri)*

**CHIEDE**

che siano **abilitati** ad accedere al Portale Esercenti di AU per conto del richiedente, i seguenti nominativi:

Nome e Cognome	
Codice Fiscale	
E-mail	
Telefono Ufficio	
Fax	
Telefono Mobile	
Indirizzo Ufficio	

**(copiare per inserire ulteriori Referenti)**

e/o

che siano **disabilitati** ad accedere al Portale Esercenti di AU per conto del richiedente, i seguenti nominativi:

Nome e Cognome	
Codice Fiscale	
E-mail	
Telefono Ufficio	
Fax	
Telefono Mobile	
Indirizzo Ufficio	

(copiare per inserire ulteriori Referenti)

ULTERIORI CONTATTI:

**Contatto informatico**

Nome e Cognome	
Codice Fiscale	
E-mail	
Telefono Ufficio	
Fax	
Telefono Mobile	
Indirizzo Ufficio	

(copiare per inserire ulteriori contatti)

Data.....

Firma

(legale rappresentante o soggetto munito dei necessari poteri)

.....