

DELIBERAZIONE 25 GIUGNO 2019
270/2019/R/COM

ISTITUZIONE DEL PORTALE DEI CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE
IN ATTUAZIONE DELLA LEGGE 205/2017

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE

Nella 1070^a riunione del 25 giugno 2019

VISTI:

- la Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio 13 luglio 2009, 2009/72/CE;
- la Direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2012, 2012/27/UE (di seguito: direttiva Europea 2012/27);
- il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 (di seguito: GDPR);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- il decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79;
- il decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164;
- il decreto legislativo 6 settembre 2005 n. 206 e s.m.i. (di seguito: Codice del consumo);
- la legge 3 agosto 2007, n. 125;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99/09 (di seguito: legge 99/2009);
- la legge 13 agosto 2010, n. 129 (di seguito: legge 129/2010);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93;
- il decreto-legge 24 gennaio 2012, convertito con modificazioni dalla legge 24 marzo 2012, n. 27 (di seguito: decreto legge 27/2012);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 (di seguito: decreto legislativo 102/2014);
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante “Bilancio di previsione per lo Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020” (di seguito: legge bilancio 2018);
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 7 agosto 2014, 412/2014/R/efr, recante avvio di procedimento ai fini dell’attuazione di disposizioni del decreto legislativo 102/2014;
- la deliberazione dell’Autorità 30 Aprile 2015, 200/2015/R/com recante approvazione del Glossario della Bolletta 2.0;
- la deliberazione dell’Autorità 8 marzo 2016, 87/2016/R/eel;
- la deliberazione dell’Autorità 4 agosto 2016, 463/2016/R/com e s.m.i.;

- la deliberazione dell’Autorità 15 giugno 2017, 434/2017/R/gas (di seguito: deliberazione 434/2017/R/gas);
- la deliberazione dell’Autorità 13 luglio 2017, 522/2017/R/gas;
- la deliberazione dell’Autorità 3 agosto 2017, 594/2017/R/eel (di seguito: deliberazione 594/2017/R/eel);
- la deliberazione dell’Autorità 10 novembre 2017, 746/2017/R/com;
- la deliberazione dell’Autorità 1° febbraio 2018, 51/2018/R/com (di seguito: deliberazione 51/2018/R/com);
- la deliberazione dell’Autorità 27 settembre 2018, 488/2018/R/gas (di seguito: deliberazione 488/2018/R/gas);
- il vigente Testo integrato delle disposizioni dell’Autorità in materia di fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale (TIF);
- il vigente Testo integrato delle disposizioni per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di bilanciamento del gas naturale (settlement) (TISG);
- il vigente Testo integrato delle disposizioni per l’erogazione dei servizi di trasmissione e distribuzione dell’energia elettrica (TIV);
- il vigente Testo integrato per l’erogazione dei servizi di vendita al dettaglio di gas naturale gas diversi dal gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane (TIVG);
- il documento per la consultazione 23 aprile 2015, 186/2015/R/eel (di seguito: documento per la consultazione 186/2015/R/eel);
- il documento per la consultazione 14 dicembre 2017, 865/2017/R/efr (di seguito: documento per la consultazione 865/2017/R/efr);
- lo schema della deliberazione inviata dal Presidente dell’Autorità al Presidente del Collegio del Garante per la protezione dei dati personali (di seguito: Garante Dati Personali) in data 22 maggio 2019 (prot. Autorità 13585);
- il provvedimento rilasciato dal Garante Dati Personali 131 del 20 giugno 2019 (prot. Autorità 16772 del 24 giugno 2019) (di seguito: provvedimento in data 20 giugno 2019).

CONSIDERATO CHE:

- la legge 481/95 attribuisce all’Autorità il potere di regolare i servizi di pubblica utilità della filiera dell’energia elettrica e del gas naturale (articolo 2, comma 12, lettera h)), ivi compresa la vendita al dettaglio, con la finalità di promuovere la concorrenza, l’efficienza dei servizi, la trasparenza e la tutela dei consumatori;
- la legge 129/2010, di conversione, con modifiche, del decreto-legge 8 luglio 2010, n. 105, istituisce il Sistema Informativo Integrato per la gestione dei flussi informativi relativi ai mercati dell’energia elettrica e del gas naturale (di seguito anche: SII o Sistema), “*basato su una banca dati dei punti di prelievo e dei dati identificativi degli utenti*” (c.d. Registro Centrale Ufficiale – di seguito: RCU);
- in particolare, l’articolo 1bis, comma 1, della legge 129/2010 individua, quali finalità del SII, quelle di “*sostenere la competitività e [...] incentivare la migliore funzionalità*”

delle attività delle imprese operanti nel settore dell'energia elettrica e del gas naturale”;

- la medesima legge individua nell'Acquirente Unico il soggetto gestore del SII (di seguito: Gestore del SII o Gestore) e attribuisce all'Autorità il compito di stabilire “*le modalità di gestione dei flussi informativi attraverso il Sistema*” nonché la misura della remunerazione spettante all'Acquirente Unico per i servizi erogati; inoltre, “*le informazioni scambiate nell'ambito del sistema, in conformità ai requisiti tecnici e di sicurezza previsti dall'Autorità, sono valide a tutti gli effetti di legge e sono funzionali anche all'adozione di misure volte alla sospensione della fornitura nei confronti dei clienti finali inadempienti*”;
- i flussi informativi relativi ai mercati dell'energia, di cui tratta la legge 129/2010, comprendono interazioni che avvengono tra gli operatori a vario titolo coinvolti – in particolare tra gestori di servizi di rete e i relativi utenti – funzionali al regolare svolgimento dei servizi in cui si articolano le filiere dei settori dell'energia elettrica e del gas naturale; si tratta, in altre parole, di interazioni che sono normalmente definite dall'Autorità nell'ambito della regolazione dei predetti servizi (ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 481/95) e che dovranno essere realizzate mediante l'intervento di un sistema informatico centralizzato basato sul RCU e gestito da un soggetto terzo;
- conseguentemente, nella prospettiva della legge 129/2010, l'Autorità declina in appositi flussi informativi le predette interazioni (c.d. processi) che si realizzano nell'ambito dei servizi regolati, al fine di promuovere l'efficienza e la concorrenza nello svolgimento dei medesimi;
- il decreto-legge 27/2012 ha inoltre previsto che il SII sia finalizzato anche alla gestione delle informazioni relative ai consumi di energia elettrica e di gas naturale e che pertanto il RCU raccolga anche i dati sulle relative misure dei consumi;
- più in dettaglio, con specifico riferimento alla gestione dei dati di misura, la deliberazione 594/2017/R/eel dell'Autorità ha disposto, per il settore elettrico, la centralizzazione del processo di messa a disposizione dei dati, assegnando al SII il ruolo di interfaccia unica interposta tra imprese distributrici e utenti del trasporto; tale sistema garantisce la certificazione, l'archiviazione e la messa a disposizione dei dati agli operatori della vendita che ne hanno titolo a partire da febbraio 2018;
- al fine di estendere la gestione centralizzata dei dati di misura anche al settore gas, l'Autorità, con la deliberazione 488/2018/R/gas, ha previsto l'implementazione della gestione centralizzata a tutti i punti di riconsegna a partire da novembre 2018, con le medesime caratteristiche riservate ai dati di misura dell'energia elettrica.

CONSIDERATO CHE:

- il decreto legislativo 102/2014, all'articolo 9, ha assegnato all'Autorità, in recepimento della direttiva Europea 2012/27, competenze concernenti, tra l'altro, il miglioramento dei sistemi di misurazione intelligenti e l'introduzione di regole specifiche disciplinanti le modalità di fatturazione dei consumi ai clienti finali, ribadendo il diritto del cliente finale di disporre dei propri dati di prelievo nella sua

- duplice declinazione che contempla, da un lato, la possibilità per i clienti finali di poter accedere alle “*informazioni complementari sui consumi storici*” e, dall’altro, la facoltà per i medesimi clienti di autorizzare terzi al loro utilizzo;
- nel dettaglio, in merito al diritto del cliente finale di disporre dei propri dati il decreto legislativo 102/2014 prevede:
 - all’articolo 9, comma 6, lettera b), che ciascun cliente finale debba poter accedere agevolmente ai propri prelievi storici e identifica tali informazioni nelle seguenti macro-categorie di dati:
 - “*dati cumulativi relativi ad almeno i tre anni precedenti o al periodo trascorso dall’inizio del contratto di fornitura, se inferiore [e che] i dati devono corrispondere agli intervalli per i quali sono state fornite informazioni sulla fatturazione*” (di seguito: dati storici di fatturazione);
 - “*dati dettagliati corrispondenti al tempo di utilizzazione per ciascun giorno, mese e anno. Tali dati sono resi disponibili al cliente finale via internet o mediante l’interfaccia del contatore per un periodo che include almeno i 24 mesi precedenti o per il periodo trascorso dall’inizio del contratto di fornitura, se inferiore*” (di seguito: dati storici del profilo temporale di prelievo);affinché sia possibile in primo luogo l’individuazione della propria “*energy footprint*” ovvero delle informazioni di dettaglio sulle caratteristiche di prelievo nel tempo;
 - all’articolo 9, comma 7, che “*nella misura in cui sono disponibili, le informazioni relative alla fatturazione energetica e ai consumi storici dei clienti finali siano rese disponibili, su richiesta formale del cliente finale, a un fornitore di servizi energetici designato dal cliente finale stesso*”;
 - all’articolo 9, comma 3, lettera b), che l’Autorità “*assicuri il trattamento dei dati storici di proprietà del cliente finale attraverso apposite strutture indipendenti rispetto agli operatori di mercato, ai distributori e ad ogni altro soggetto, anche cliente finale, con interessi specifici nel settore energetico o in potenziale conflitto di interessi, anche attraverso i propri azionisti, secondo criteri di efficienza e semplificazione*”;
 - alla luce delle previsioni del decreto legislativo 102/2014, l’Autorità, con il documento per la consultazione 865/2017/R/efr, ha esposto gli orientamenti finali relativi alle modalità attraverso cui implementare operativamente il diritto del cliente finale di disporre dei propri dati di prelievo, al fine di rendergli accessibili e fruibili i prelievi storici cumulativi (prelievi complessivi per mese e per fascia oraria), nonché il proprio profilo di prelievo (ovvero i prelievi rilevati su base oraria), funzionali all’individuazione della propria *energy footprint*. Il documento ha fatto seguito al precedente documento per la consultazione 186/2015/R/eel tenendo conto delle innovazioni tecnologiche e regolatorie in ambito *smart metering* elettrico di forte impatto sulle potenzialità che si stavano profilando e che stavano per rendere probabilmente desueto quanto precedentemente prospettato;
 - in particolare, gli orientamenti dell’Autorità contenuti nel documento per la consultazione 865/2017/R/efr hanno riguardato:

- la realizzazione e gestione da parte del Gestore del SII di un Portale, di configurazione semplice, che renda disponibile ai clienti finali i loro dati di consumo storici in maniera chiara e fruibile (di seguito: Portale Consumi), dapprima relativi al settore dell'energia elettrica in bassa tensione;
- l'individuazione delle informazioni da fornire ai clienti finali nonché le funzionalità da mettere a loro disposizione e le modalità di accesso al Portale Consumi, il tutto secondo un percorso di sviluppo per fasi evolutive; in dettaglio:
 - sono stati individuati, in coerenza con le disposizioni del decreto legislativo 102/2014 e in funzione della tipologia di misuratore installato, due macro-categorie di dati che il cliente avrà a disposizione nell'ambito del Portale Consumi: i dati storici di fatturazione - ovvero i dati di misura, e i relativi prelievi, e il dato di potenza massima prelevata - e i dati storici del profilo temporale di prelievo - ovvero le informazioni di dettaglio sul tempo effettivo di utilizzo dell'energia (cd.: *energy footprint*);
 - è stato previsto l'accesso da parte dei clienti a un servizio semplificato di *reporting* dei propri consumi, funzionale a facilitare la lettura e la comprensione dei dati storici di fatturazione e dei dati storici del profilo temporale di prelievo, attraverso la produzione di semplici elaborazioni su tali dati nonché è stata altresì prevista la possibilità di scaricare e acquisire i predetti dati in un formato che non comporti particolari vincoli tecnici;
- l'illustrazione delle modalità di accesso da parte del cliente al Portale Consumi attraverso la piattaforma immateriale del Sistema Pubblico di Identità Digitale (di seguito: SPID), istituito dall'Agenzia per l'Italia Digitale e finalizzato all'autenticazione con le stesse credenziali unitarie presso soggetti pubblici e privati (i.e. *Service Provider*), al fine di accedere ai servizi erogati da questi;
- l'implementazione del Portale in fasi successive, in particolare, consentendo in una prima fase l'accesso ai dati di prelievo soltanto ai clienti titolari di tali dati e in un secondo momento anche a soggetti terzi in possesso di una autorizzazione del cliente finale;
- l'ampliamento progressivo, oltre a quanto al precedente alinea, dei dati messi a disposizione, prevedendo, oltre a quelli dei clienti del settore elettrico connessi in bassa tensione inizialmente previsti, anche quelli afferenti al comparto del gas naturale, questi ultimi inizialmente esclusi in considerazione del diverso stato di avanzamento del processo di centralizzazione dei processi di natura commerciale e dei dati di misura tra i due settori raggiunto all'epoca del documento;
- la previsione di un'architettura funzionale in grado di consentire, in prospettiva, la sinergia tra il Portale Consumi e il Portale per la raccolta e pubblicazione in modalità *open data* delle offerte vigenti sul mercato *retail*, la cui istituzione è stata disposta dall'Autorità con la delibera 51/2018/R/com (di seguito: Portale Offerte), finalizzata a offrire, ad esempio, la possibilità per il cliente finale di stimare la propria spesa annua o di effettuare simulazioni personalizzate sulla base del profilo di consumo storico effettivo che risiede nel SII;
- alla consultazione di cui al documento 865/2017/R/efr hanno partecipato 10 soggetti regolati (o loro associazioni di settore), 6 rappresentanti dei consumatori (tra essi, 5

associazioni mediante una nota congiunta), un'associazione rappresentativa delle società di servizi energetici, un soggetto istituzionale e altri due soggetti operanti nel settore delle telecomunicazioni;

- a livello generale, pur nella condivisione dell'importanza di porre a disposizione dei clienti finali i dati di consumo, in quanto fattore abilitante lo sviluppo di un mercato sempre più concorrenziale, sono emerse alcune divergenze soprattutto in relazione ai requisiti e alle modalità di accesso al Portale e alle funzionalità offerte da esso;
- per quanto riguarda l'identificazione dei dati messi a disposizione (dati storici di fatturazione e dati storici del profilo temporale di prelievo), molti operatori pongono l'attenzione sulle possibili incoerenze con i dati utilizzati dalle imprese di vendita nell'ambito della fatturazione al cliente finale (per l'utilizzo di stime o di offerte commerciali che talvolta non si basano su dati effettivi), con il rischio che sia limitata l'effettiva comprensione da parte del medesimo cliente e possano insorgere richieste di informazioni o contenziosi;
- in merito alla scelta del sistema SPID ai fini dell'autenticazione del cliente finale:
 - la maggioranza degli operatori condivide l'orientamento dell'Autorità, ritenendo altresì che il livello 1 del sistema sia adeguato a garantire un livello di sicurezza opportuno mentre alcuni soggetti propongono di valutare l'utilizzo di un livello di sicurezza maggiore;
 - alcuni operatori suggeriscono che dovrebbero essere valutate anche modalità di accesso ai dati alternative e le associazioni dei consumatori esprimono criticità in merito all'utilizzo esclusivo dello SPID quale credenziale unica per l'accesso al Portale, ritenendo questa scelta limitante;
- per quanto riguarda le modalità di fruizione e di messa a disposizione dei dati al cliente finale:
 - alcuni operatori evidenziano l'opportunità di limitare le funzionalità del Portale ai servizi strettamente necessari, ossia alla messa a disposizione dei dati di misura (grezzi) ai clienti, in considerazione dal fatto che si ritiene che l'offerta di servizi verso i clienti si configurerà come elemento di distinzione e competizione tra operatori e che quindi i servizi di *reporting* rappresentino attività proprio del mercato e siano da lasciare all'iniziativa commerciale;
 - i rappresentanti dei consumatori, al contrario, ritengono che il Portale debba consentire anche di salvare rappresentazioni grafiche e comparative delle "caratterizzazioni di base" o del "monitoraggio" realizzate dal cliente e, congiuntamente al rappresentante delle società di servizi energetici, che sia opportuno il ricorso al formato .csv o .xls/.xlsx per i dati grezzi;
 - solo uno dei due operatori del settore delle telecomunicazioni ritiene che le funzionalità del Portale possano essere sovrapposte con le potenzialità offerte della *Chain 2* nel caso di *smart metering 2G* nel settore elettrico, ridimensionando le prerogative di quest'ultimi;
 - il soggetto istituzionale a tale proposito ha ricordato l'iniziativa normativa denominata "My Energy Data" che ha avuto l'obiettivo di definire uno schema in grado di rappresentare le informazioni necessarie a supportare i casi d'uso

- associati alla pubblicazione dei dati di consumo verso i clienti finali e verso le c.d. terze parti autorizzate;
- per quanto riguarda la prevista attuazione per fasi del Portale e, in particolare, l'ampliamento progressivo del perimetro dei soggetti che possono accedervi al Portale, i commenti sono discordanti tra loro:
 - la maggioranza degli operatori pone l'attenzione sul rischio di accesso ai dati da parte delle terze parti, evidenziando possibili rischi di utilizzo dei dati per profilazioni dei clienti e non solo per l'erogazione di servizi connessi alla fornitura di energia elettrica;
 - le associazioni dei consumatori ritengono opportuno che, fin da subito, esse possano accedere al Portale per conto dei clienti finali qualora siano da essi delegate;
 - l'associazione rappresentativa delle società di servizi energetici ritiene utile introdurre linee guida che definiscano le modalità con cui l'accesso ai dati possa avvenire da parte delle terze parti;
 - una società operante nel settore delle telecomunicazioni richiede l'abilitazione della "libera circolazione dei dati" dal cliente ai soggetti terzi da esso autorizzati, anche attraverso l'adozione di protocolli B2B per lo scambio continuativo di dati fra il server del SII e quelli dei soggetti terzi.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- successivamente alla pubblicazione del documento per la consultazione 865/2017/R/efr, è stata promulgata la legge bilancio 2018 che ha introdotto nuovi aspetti rilevanti in materia di accesso ai dati di consumo da parte dei clienti finali, modificando il quadro normativo di riferimento;
- in particolare, la legge bilancio 2018 ha previsto, all'articolo 1, comma 8, che *“entro il 1° luglio 2019, il soggetto gestore del Sistema informatico integrato [...] provvede agli adeguamenti necessari per permettere ai clienti finali di accedere attraverso il Sistema medesimo ai dati riguardanti i propri consumi, senza oneri a loro carico. Le disposizioni per l'attuazione del primo periodo sono adottate con deliberazione dell'Autorità [...], nel rispetto delle norme in materia di protezione dei dati personali, sentito il parere del Garante per la protezione dei dati personali”*;
- per effetto della legge bilancio 2018, quindi, la previsione di cui al decreto legislativo 102/2014 secondo cui l'Autorità assicura il trattamento dei dati storici di proprietà del cliente finale e l'accesso a essi da parte dello stesso attraverso apposite strutture *“indipendenti rispetto agli operatori di mercato, ai distributori e ad ogni altro soggetto, anche cliente finale, con interessi specifici nel settore energetico o in potenziale conflitto di interessi, anche attraverso i propri azionisti, secondo criteri di efficienza e semplificazione”* è declinata con maggiore precisione, stabilendo tempi entro cui procedere e individuando il SII come lo strumento per il cui tramite applicarla, investendo al contempo il Garante Dati Personali del controllo del rispetto delle norme di competenza, in attuazione dell'articolo 36, comma 4, del GDPR come di seguito esplicitato;

- la predetta legge bilancio 2018 opera pertanto un riorientamento delle finalità del SII, aggiungendo a quelle già previste dalla legge 129/2010, relative alla corretta e spedita funzionalità dei servizi di rete, il fine di consentire ai clienti finali di accedere a una piena informazione sui propri dati di consumo, in modo da accrescere la capacità dei medesimi clienti di operare sul mercato;
- alcune previsioni in materia di messa a disposizione dei dati di misura ai clienti finali più recentemente introdotte dalla legge bilancio 2018 in merito al Portale Consumi sono già state affrontate dall’Autorità nell’ambito degli orientamenti pubblicati con il sopra richiamato documento per la consultazione 865/2017/R/efr e, in particolare gli aspetti generali riguardanti:
 - l’individuazione del SII come strumento per il cui tramite assicurare il trattamento dei dati di misura e l’accesso a essi;
 - la realizzazione e la gestione del Portale a ciò finalizzato da parte del Gestore del SII, comprese le funzionalità e modalità di fruizione dei dati storici di consumo.

CONSIDERATO CHE:

- con il GDPR, il legislatore europeo ha proceduto all’unificazione dei principali profili della protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, definendo, tra l’altro, regole comuni sulle modalità del trattamento e sulle condizioni di liceità dello stesso (articoli 5 e 6);
- l’articolo 36, comma 4, del GDPR, stabilisce che *“gli Stati membri consultano l’autorità di controllo durante l’elaborazione di una proposta di atto legislativo che deve essere adottato dai parlamenti nazionali o di misura regolamentare basata su detto atto legislativo relativamente al trattamento di dati personali”*;
- il GDPR, per gli aspetti che qui interessano, definisce titolare del trattamento *“la persona fisica o giuridica, l’autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali”* (articolo 4) e individua in capo allo stesso l’obbligo di fornire all’interessato una serie di informazioni tra cui: le categorie di dati trattati e gli eventuali destinatari degli stessi, le finalità del trattamento, i dati di contatto del titolare del trattamento, il periodo di conservazione dei dati e l’esistenza di una serie di diritti dell’interessato previsti dal GDPR (articoli 13 e 14);
- mediante l’accesso al Portale Consumi del cliente finale, il Gestore del SII si trova investito di un duplice trattamento di dati personali:
 - i. da un lato il Gestore del SII effettua un trattamento dei dati di consumo dei clienti finali contenuti nell’RCU finalizzato unicamente a realizzare il diritto attribuito ai clienti finali dalla Legge Bilancio 2018 di accedere a una piena informazione sui propri dati di consumo;
 - ii. inoltre, il Gestore del SII effettua un trattamento dei dati personali degli utenti del Portale Consumi relativi all’accesso attraverso lo SPID;
- ai sensi della normativa vigente il Gestore del SII è il titolare di ogni trattamento dei dati di consumo dei clienti finali contenuti nel RCU: in particolare sia della messa a disposizione dei predetti dati agli operatori, ai sensi del decreto legge 27/2012, sia

della messa a disposizione dei predetti dati ai clienti interessati, ai sensi del decreto legislativo 102/2014 e della legge Bilancio 2018;

- l'articolo 14, paragrafo 3, del GDPR dispone che le informazioni di cui al punto precedente siano fornite all'interessato, qualora *“i dati personali siano destinati alla comunicazione con l'interessato, al più tardi al momento della prima comunicazione all'interessato”*;
- l'articolo 14, paragrafo 5, del GDPR dispone che l'obbligo di fornire le informazioni non si applica, tra l'altro, *“quando comunicare tali informazioni risulta impossibile o implicherebbe uno sforzo sproporzionato”*;
- il trattamento dei dati personali che verrà effettuato nell'ambito delle operazioni del Portale Consumi avviene su richiesta del cliente finale e di conseguenza, appare tecnicamente possibile e non oneroso per il Gestore del SII realizzare una informativa contestuale all'accesso del cliente ai propri dati personali, nella quale siano riportati gli elementi di cui agli articoli 13 e 14 del GDPR e sommariamente descritti nei punti precedenti;
- il Gestore del SII è altresì titolare del trattamento dei dati personali degli utenti del Portale Consumi dei quali entra in possesso contestualmente all'accesso al Portale medesimo attraverso lo SPID;
- sotto questo profilo il Gestore è tenuto a garantire la trasparenza del trattamento mediante l'informativa di cui all'articolo 13 del GDPR.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- al fine di acquisire parere preventivo da parte del Garante Dati Personali previsto dalla legge bilancio 2018 in linea con i termini indicati dalla medesima legge, in data 22 maggio 2019 l'Autorità ha inviato al medesimo Garante uno schema del presente provvedimento, segnalando in particolare i seguenti elementi del provvedimento, che intersecano in maniera rilevante le materie di competenza del Garante:
 - i criteri generali per la realizzazione del Portale Consumi;
 - i requisiti tecnici e i principi di funzionamento del Portale Consumi;
 - le modalità di accesso da parte dei clienti ai propri dati e l'autenticazione digitale di esso;
 - l'insieme dei dati di misura cui possono aver accesso i clienti finali;
 - l'informativa ai clienti finali in merito al trattamento dei loro dati personali;
- con il provvedimento in data 20 giugno 2019, il Garante Dati Personali ha rilasciato il proprio parere favorevole, ai sensi di quanto previsto dalla legge bilancio 2018.

RITENUTO:

- necessario - tenuto conto di quanto inizialmente illustrato agli operatori mediante il documento per la consultazione 865/2017/R/efr, delle osservazioni ricevute e delle variazioni del quadro normativo nel frattempo intervenute - individuare gli elementi per procedere a una prima attuazione del diritto dei clienti finali di accedere ai dati riguardanti i propri consumi, entro il 1° luglio 2019;

- necessario a tal fine istituire presso il Gestore del SII un Portale Consumi che renda disponibile ai clienti finali i loro dati di consumo storici;
- necessario, pertanto, individuare fin d'ora i principi tecnici per la realizzazione e il mantenimento del Portale Consumi che potranno essere oggetto di successiva revisione, qualora dovessero emergere specifiche esigenze;
- opportuno individuare altresì requisiti prestazionali minimi, cui il Gestore dovrà attenersi, relativi, tra l'altro, alla sicurezza informatica, all'accessibilità e alla disposizione dei contenuti del Portale Consumi.

RITENUTO ALTRESÌ:

- opportuno che il Portale Consumi adotti un'architettura funzionale che consenta un'interrelazione con il SII e che in questo Sistema sia realizzato un apposito sottosistema predisposto al dialogo con il Portale stesso;
- in merito all'interfaccia, opportuno garantire la massima fruibilità del sito da parte degli utenti e, a tal fine, che il Portale Consumi fornisca, tra l'altro, sussidi informativi adeguati e massimamente fruibili circa la navigazione, la comprensione dei risultati, delle informazioni e dei dati di consumo messi a disposizione, formulati in linguaggio semplice; opportuno, inoltre, sviluppare il Portale Consumi con modalità idonee a permettere massima accessibilità e agevole consultazione anche mediante dispositivi mobili;
- opportuno prevedere che il Portale sia composto da:
 - un'area pubblica, accessibile a qualsiasi utente *internet* e finalizzata a fornire a informazioni generali in merito alla predisposizione del Portale medesimo, alle sue potenzialità e ai benefici;
 - un'area privata, finalizzata alla consultazione dei dati anagrafici e di consumo afferenti alle forniture di energia elettrica e gas naturale di ciascun cliente che ne ha la titolarità; ciò disponendo altresì che il cliente sia legittimato a vedere i dati di consumo di un punto di prelievo o di riconsegna a partire dal momento in cui ne ha titolarità ovvero dal momento in cui i consumi di un punto sono associati al codice fiscale identificativo del medesimo cliente o alla partita Iva per quanto riguarda le persone giuridiche;
- opportuno confermare l'adozione dello SPID, quale strumento per l'autenticazione digitale dei clienti finali prevedendo almeno il livello di sicurezza 2, per quanto riguarda le modalità di accesso all'area privata del Portale Consumi e, in particolare, accogliendo quanto suggerito dai soggetti che hanno chiesto l'innalzamento del livello inizialmente previsto dall'Autorità, superando la possibilità, prospettata nel documento per la consultazione, di differenti livelli di sicurezza per le categorie di dati messi a disposizione;
- necessario rimandare a successivi approfondimenti la valutazione di eventuali modalità temporanee di accesso parziale alle funzionalità dell'area privata del Portale che si affianchino all'uso dello SPID;
- necessario estendere l'ambito di applicazione del Portale che era stato inizialmente tracciato dal documento per la consultazione 865/2017/R/efr - che prevedeva

orientamenti in prima attuazione a valere sui soli clienti finali del settore dell'energia elettrica alimentati in bassa tensione - disponendo, fin da subito, che i dati relativi ai consumi di energia elettrica siano messi a disposizione indipendentemente dal livello di tensione e che siano disponibili anche i dati relativi ai consumi di gas naturale. Ciò in considerazione del disposto estensivo della legge bilancio 2018 e del fatto che nel frattempo sia stato completato il processo di centralizzazione della messa a disposizione dei dati di misura del gas naturale agli operatori presso il SII;

- opportuno prevedere che l'insieme dei dati a cui il cliente avrà legittimamente accesso sia costituito, in particolare, da:
 - dati direttamente estratti dal SII e non successivamente elaborati;
 - dati risultanti da elaborazioni direttamente condotte dal Portale Consumi durante la sessione di accesso al Portale e che non vengono archiviati alla conclusione della sessione stessa;
- opportuno prevedere, in particolare, che:
 - i dati estratti dal SII e non successivamente elaborati consistano nelle letture di ciascun punto di prelievo e dai corrispondenti consumi - ovvero la differenza tra letture consecutive - e che entrambi questi corrispondano ai dati effettivi rilevati al misuratore da parte del distributore o comunicati dal cliente finale mediante autolettura validata, escludendo pertanto i dati stimati da parte del distributore o, va da sé, del venditore. Con ciò recependo le osservazioni degli operatori che sottolineano la potenziale incoerenza dei dati presenti nel SII rispetto a quelli utilizzati per la fatturazione nei confronti del cliente finale e la possibilità che possa generarsi confusione per il cliente finale e il conseguente insorgere di contenziosi o reclami non completamente motivati;
 - i dati risultanti da elaborazioni condotte dal Portale Consumi consistano, per ciascun punto, nei consumi calcolati su periodi più estesi della massima granularità disponibile e configurabili direttamente dal cliente;
 - la modalità di messa a disposizione dei dati di consumo sia secondo formati di libero utilizzo, accogliendo alcune osservazioni;
- necessario confermare la previsione di implementare il Portale Consumi per fasi successive, sia con riferimento all'area pubblica che con riferimento all'area privata; nel dettaglio prevedere tra l'altro:
 - per l'area pubblica, che in una fase successiva siano rese disponibili anche informazioni aggregate e anonimizzate relative ai consumi medi, eventualmente differenziati per classi di consumi e ambiti territoriali;
 - per l'area privata, di aumentare la profondità storica dei dati messi a disposizione e la loro granularità;
- in particolare, relativamente all'area privata, opportuno prevedere che - in considerazione dell'estensione dell'ambito del Portale ai consumi di gas naturale nonché dei requisiti tecnici informatici - la fase di prima attuazione, individuabile con il rilascio del 1° luglio 2019 sia tale per cui:
 - la profondità storica massima di messa a disposizione dei dati sia pari a 12 mesi, per adattare gli attuali vincoli tecnico-funzionali dei sistemi informatici preposti alla necessità, al contempo, di garantire al cliente finale la massima precisione dei

- dati messi a disposizione e offrire una profondità storica sufficiente da consentire un effettivo monitoraggio dei propri consumi;
- con riferimento alle forniture elettriche siano fin da subito disponibili i dati relativi ai consumi di energia;
 - la granularità dei dati coincida generalmente con la massima disponibile nel SII e che limitatamente ai punti dotati di misuratori corrispondenti ai requisiti 2G - per natura caratterizzati da un passo maggiore - sia pari al giorno;
- opportuno prevedere fin d'ora, come peraltro già delineato dal documento per la consultazione 865/2017/R/efr, che nelle fasi successive di implementazione sia aumentata la profondità storica dei dati messi a disposizione, sino a raggiungere almeno i 36 mesi previsti dal decreto legislativo 102/2014;
 - opportuno prevedere fin d'ora la possibilità di un ampliamento, nelle fasi successive, del tipo di dati messi a disposizione del cliente finale tramite il Portale Consumi anche in coerenza con lo sviluppo della dotazione informativa del SII;
 - necessario altresì prevedere che l'accesso al Portale da parte delle terze parti autorizzate possa avvenire nell'ambito dei successivi step attuativi, in quanto ciò, peraltro non espressamente previsto dalla legge bilancio 2018, richiede ulteriori approfondimenti al fine di garantire l'adeguata protezione dei dati personali e valutare eventuali strumenti metodologici che identifichino i soggetti che possono essere autorizzati dai clienti finali, dal momento che il decreto legislativo 102/2014 ha inizialmente previsto che essi siano tipicamente “*fornitori di servizi energetici*”. Ciò prevedendo anche la valutazione della possibilità di essere autorizzate ad accedere direttamente ai dati delle persone giuridiche anche soggetti ulteriori rispetto al legale rappresentante, fermo restando le regole dello SPID al riguardo;
 - opportuno, altresì, confermare l'impostazione dell'architettura funzionale in grado di consentire il coordinamento, nelle fasi successive di implementazione, con il Portale Offerte, affinché le stime della spesa annua dei clienti siano calcolate sulla base del profilo di consumo storico effettivo;
 - necessario definire le funzionalità del Portale ovvero le modalità di messa a disposizione dei dati e i servizi che saranno resi disponibili al cliente, prevedendo che le modalità di fruizione dei dati siano articolate in:
 - visualizzazione delle letture e dei consumi in coerenza con i dati disponibili per ciascuna tipologia di misuratore;
 - *download* dei dati, finalizzato a permettere al cliente finale di scaricare i dati storici di cui è titolare per l'intero intervallo temporale messo a disposizione (ossia con riferimento ai dati effettivamente disponibili) o per un intervallo temporale selezionabile di ampiezza più ridotta;
 - in particolare, che la visualizzazione delle letture e dei consumi prevista dal Portale consenta alcune delle funzioni di *reporting* delineate dal documento per la consultazione 865/2017/R/efr e finalizzate ad agevolare la fruibilità dei dati storici da parte dei clienti finali al fine di consentire loro un più efficace monitoraggio dei propri consumi e la verifica della loro evoluzione nel tempo. Con ciò recependo le osservazioni delle associazioni dei consumatori al riguardo e ritenendo di non compromettere la possibilità che gli operatori individuino metodologie di

- elaborazione dei dati più raffinate che possano caratterizzare le proprie offerte di servizi, quando sarà implementato l'accesso alle terze parti autorizzate;
- che le funzioni di *reporting* disponibili, a supporto della messa a disposizione tramite visualizzazione delle letture e dei consumi, possano consentire, nella prima fase:
 - per i punti del settore elettrico dotati di un misuratore elettronico di prima o seconda generazione, elaborazioni sui consumi con l'impostazione del periodo di calcolo ovvero potendo configurare l'estensione del periodo di calcolo del consumo come multiplo del dettaglio minimo disponibile (che dipende dal tipo di misuratore);
 - la possibilità di impostare la modalità di visualizzazione per tabelle o tramite grafici (i.e. curve e/o istogrammi) da parte del cliente, in quanto le rappresentazioni grafiche possono agevolare le operazioni di confronto e di *benchmarking* dei dati di consumo;
 - necessario garantire fin da subito una modalità di fruibilità dei dati di consumo anche per i punti di prelievo con potenza disponibile superiore a 55 kW, prevedendo come prima modalità di messa a disposizione la funzionalità di *download* di cui sopra nei casi di misuratori di energia elettrica non conformi ai requisiti 2G;
 - necessario che l'interfaccia del Portale Consumi provveda a soluzioni e strumenti che rispondano alle necessità di fruibilità dei clienti finali dei propri dati di misura con piena comprensione delle caratteristiche dei propri consumi, prevedendo, tra l'altro, l'utilizzo di finestre a comparsa dinamica e contestuale (*pop-up*) informative con brevi messaggi di istruzione al fine di soddisfare le esigenze di comprensione dei clienti e assicurare semplicità d'utilizzo dello strumento;
 - necessario, in funzione della protezione dei dati personali dei clienti finali:
 - individuare i dati personali oggetto del trattamento, prevedendo che essi siano, rispettivamente, i dati estratti dal SII ed eventualmente risultanti da elaborazioni condotte dal Portale;
 - individuare, quale finalità del trattamento, la conoscenza da parte dei clienti finali dei propri dati storici di consumo;
 - definire altresì i periodi di conservazione, le operazioni e le procedure in cui consiste il trattamento;
 - prevedere che ai clienti che accedono all'area privata del Portale sia evidenziata una specifica informativa in merito al trattamento dei dati, corredata degli elementi previsti nel GDPR e che invece, nell'area pubblica, sia opportuno richiamare le modalità con cui il Gestore dei SII già garantisce la tutela dei dati personali trattati attraverso il medesimo SII;
 - prevedere che il Gestore del SII tenga traccia dello storico degli accessi dei clienti all'area privata, per un periodo pari a 24 mesi da ciascun accesso e adotti procedure di controllo di tali accessi al fine, in particolare, di monitorare eventuali anomalie o utilizzi non corretti;
 - prevedere una specifica funzionalità nell'area privata con cui i clienti finali possano visualizzare gli accessi storici avvenuti tramite le proprie credenziali SPID a tale area, a partire dal 15 luglio 2019.

RITENUTO, INFINE, OPPORTUNO:

- prevedere di rimandare a eventuali successivi provvedimenti la definizione di eventuali funzionalità, dati e informazioni ulteriori rispetto a quelle minime di cui al presente provvedimento, anche in relazione all'accesso alle terze parti o alla sinergia con il Portale Offerte, nonché la valutazione di eventuali misure volte a promuovere la conoscenza del Portale Consumi presso i clienti finali, anche in considerazione di quanto similamente previsto per il medesimo Portale Offerte;
- prevedere che, nell'ambito delle attività connesse alla realizzazione e alla gestione del Portale Consumi, sia introdotta una rendicontazione separata dei costi a tal fine sostenuti dal Gestore;
- conferire mandato al Gestore del SII affinché predisponga un progetto pluriennale per quanto riguarda sia lo sviluppo delle successive fasi di implementazione del Portale Consumi - in merito all'aumento della profondità storica dei dati messi a disposizione e all'accesso delle terze parti autorizzate e a eventuali ulteriori attività di miglioramento ed evoluzione - in un'ottica di efficienza, efficacia ed economicità e fatti salvi i successivi provvedimenti di regolazione adottati dall'Autorità in materia;
- prevedere che lo Sportello per il Consumatore energia e ambiente (di seguito: Sportello) presso Acquirente Unico S.p.a., istituito ai sensi della legge 99/2009, a decorrere dal 1° luglio 2019 offra assistenza telefonica gratuita finalizzata alla conoscenza dei servizi offerti dal Portale Consumi, similmente a quanto già previsto nell'ambito del Portale Offerte;
- rinviare a successivi provvedimenti la definizione dei meccanismi di avvalimento di Acquirente Unico per le eventuali ulteriori attività affidate allo Sportello nell'ambito del presente provvedimento e delle modalità di copertura dei relativi costi

DELIBERA

1. di approvare l'Allegato A al presente provvedimento, di cui forma parte integrante e sostanziale, recante il Regolamento del Portale Consumi di energia elettrica e gas naturale di cui alla legge 205/2017;
2. di incaricare il Gestore del SII di:
 - a) sviluppare il Portale Consumi in conformità a quanto disposto nel richiamato Allegato A, con operatività dal 1° luglio 2019, nel rispetto della tempistica prevista dalla legge 205/2017;
 - b) individuare, con la medesima tempistica di cui sopra, il dominio e il logo del Portale Consumi;
 - c) individuare, conformemente al presente provvedimento, le categorie di dati personali oggetto di trattamento nell'ambito del Portale Consumi, la finalità del trattamento, le operazioni svolte e i tempi di conservazione dei dati medesimi;

3. di prevedere, altresì, che:
 - a) al 1° luglio 2019, transitoriamente, la profondità storica dei dati messi a disposizione sia pari a 12 mesi;
 - b) la disponibilità della funzionalità dell'area privata del Portale che permetta ai clienti di accedere direttamente alla registrazione storica dei propri accessi a tale area sia operativa a far data dal 15 luglio 2019;
4. di prevedere che, entro ottobre 2019, con aggiornamento annuale, il Gestore del SII invii agli uffici dell'Autorità un progetto pluriennale per quanto riguarda sia lo sviluppo delle successive fasi di implementazione del Portale Consumi sia relativamente agli ulteriori sviluppi relativi alla parte pubblica e alla parte privata che in merito all'accesso delle terze parti autorizzate, al coordinamento con il Portale Offerte e a eventuali ulteriori attività di miglioramento ed evoluzione;
5. di stabilire che il Gestore del SII provveda a mantenere separata contabilità dei costi inerenti la realizzazione e la gestione del Portale Consumi;
6. di prevedere che lo Sportello per il consumatore energia e ambiente offra un servizio informativo ai clienti finali finalizzato alla conoscenza dei servizi offerti dal Portale Consumi e un *link* di reindirizzamento al medesimo nella propria *homepage*;
7. di trasmettere il presente provvedimento al Gestore del SII unitamente al provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali 131 del 20 giugno 2019, comprensivo dell'autorizzazione nei confronti del medesimo Gestore a effettuare il trattamento dei dati personali, svolto nell'ambito del Portale Consumi, ferma restando la necessità dell'effettuazione di un'adeguata valutazione di impatto sulla protezione dei dati personali;
8. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

25 giugno 2019

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini