



12° Italian Energy Summit

**“Sviluppo del mercato e flussi informativi:
il Sistema Informativo Integrato”**

**Intervento dell'Ing. Paolo Vigeveno
Presidente e Amministratore Delegato di
Acquirente Unico SpA**

Milano, 25 settembre 2012

Premessa

È sostenuto dalla teoria economica, ma anche confermato dall'esperienza pratica, che per un corretto funzionamento dei mercati è necessaria la circolazione di determinati flussi informativi tra gli attori che vi partecipano.

Allorché tale condizione non si realizza adeguatamente si determinano situazioni che, al limite, configurano ciò che la teoria definisce casi di fallimento del mercato.

Da qui l'interesse pubblico (perseguito con interventi del Legislatore ma anche delle Autorità di settore e dell'Antitrust) volto a facilitare, se non addirittura in alcuni casi ad "imporre", la diffusione della necessaria informazione.

Il Sistema Informativo Integrato (SII), che è l'oggetto del mio intervento, si inserisce nel contesto delle iniziative specifiche rese necessarie nel mercato retail elettrico, a seguito dell'apertura alla concorrenza dell'utenza di massa (1° luglio 2007) che ha fatto emergere una serie di criticità e problematiche.

Poiché, sia pure con differenze, analoghe difficoltà si sono registrate anche nel settore del gas, il SII riguarda l'intero segmento retail di energia elettrica e gas, dopotutto anche per ragioni di opportunità di simmetria dell'approccio ai due mercati.

Le criticità emerse nel mercato

Di quali criticità parliamo? Per quanto riguarda il mercato elettrico:

- 1) Carenze in termini di trasparenza, qualità e sicurezza nello scambio di dati tra distributori, da un lato, e venditori dall'altro, in particolare per l'esecuzione dei processi di switching;
- 2) Correlativo emergere di contenziosi tra i vari soggetti coinvolti, senza peraltro riuscire agevolmente a individuarne la responsabilità;
- 3) Barriere all'ingresso per i nuovi venditori e potenziali limiti alla concorrenza connessi alla presenza di distributori verticalmente integrati;

C'è poi da considerare la difficoltà di interazione tra i sistemi informativi dei numerosi operatori di mercato (distributori e venditori), diversi per caratteristiche dimensionali, ed anche per questo, organizzative e di dotazione tecnologica.

Per quanto riguarda la struttura della rete di distribuzione, ricordo che accanto all'ENEL (alla cui rete è connesso circa l'80% degli oltre 36 milioni di consumatori), ci sono le grandi municipalizzate, ma poi sono presenti anche distributori locali piccoli e anche molto piccoli (una cinquantina di essi hanno meno di 100mila utenti ciascuno).

Un'altra problematica che ha spinto verso l'adozione di un sistema centralizzato per lo scambio di dati è stata l'esplosione del fenomeno della morosità, connesso al c.d. turismo energetico, che è sembrato assumere dimensioni preoccupanti.

Con il termine “turismo energetico” si identifica il comportamento opportunistico di clienti finali che omettono intenzionalmente, in vista dello switching, il pagamento delle ultime bollette confidando sul fatto che, una volta passati al nuovo esercente, il precedente operatore non può più chiedere la disattivazione della fornitura.

Filosofia e obiettivi del SII

Per comprendere come il SII consenta di superare le criticità e le problematiche sopra accennate, è necessario richiamare quella che ne è la filosofia di base.

Sostanzialmente il SII prevede una controparte terza (rispetto al mercato), alla quale è attribuito il compito di creare e gestire una banca dati (c.d. Registro Centrale Ufficiale), contenente i punti di prelievo e i dati identificativi dei clienti finali per la gestione dei flussi informativi.

Questo è lo spirito della legge 129/10 che ha individuato in AU il soggetto cui attribuire la responsabilità di progettare, realizzare e gestire questo nuovo Sistema. La stessa legge ha previsto al contempo l’emanazione di indirizzi da parte dell’Autorità di settore per arrivare a definire il relativo modello di governo e di funzionamento.

Ovviamente, l’AEEG interviene con le sue delibere anche per individuare le priorità nella definizione dei processi da gestire gradualmente tramite il SII.

In che modo concretamente il SII supera le criticità emerse nel mercato retail?

In estrema sintesi, il SII si pone nel mercato come un sistema tecnologico “super partes” per garantire tutti gli operatori sulla certezza dei flussi informativi e dei tempi di esecuzione dei processi.

Anzitutto, il SII parte da un ridisegno dei processi di comunicazione, inteso anche come una loro progressiva semplificazione, tra distributore e venditore.

La definizione delle regole tecnologiche ed organizzative dei diversi processi ha come comune obiettivo la “robustezza” e la qualità dei flussi informativi.

Al riguardo, è cruciale l’attività di standardizzazione del formato dell’informazione scambiata, campo nel quale il SII arriva fino a dettagli operativi minimi (per così dire di secondo livello) rispetto a quanto, nel corso degli anni, si è fatto grazie agli interventi del regolatore ed ai diversi protocolli adottati autonomamente dagli operatori.

Il SII consente di verificare l’effettiva applicazione delle regole di standardizzazione e di sicurezza stabilite. Più in generale i soggetti istituzionali (AEEG, Antitrust) possono ricavarne indicazioni sul comportamento del mercato, utili ai fini dell’adozione di eventuali azioni correttive.

Ai fini della qualità e sicurezza dei flussi di dati, alla loro ricezione ne verifica la correttezza e completezza, prima della certificazione ed archiviazione.

Inoltre, la tracciabilità delle comunicazioni consente di ridurre notevolmente il contenzioso e qualora, comunque, insorgano situazioni di controversie, il SII, agendo come una “clearing house” che definisce in modo certo il confine tra le diverse responsabilità, consente di risalire al responsabile del dato contestato.

Conseguire l'obiettivo di effettuare le transazioni che riguardano il consumatore finale con minori disfunzioni, costituisce un importante beneficio in termini di rafforzamento della fiducia dei consumatori stessi nella liberalizzazione del mercato.

Per i consumatori, indirettamente deriverà un ulteriore beneficio dal fatto che l'implementazione del SII semplifica i processi e riduce i costi di gestione dei rapporti commerciali a carico degli operatori.

Tutto ciò può liberare risorse per le imprese, in un contesto in cui, da un lato, per i venditori, sono bassi i margini di profitto, e dall'altro, per i distributori, si prospettano necessità di ingenti investimenti nelle smart grid, in conseguenza dello sviluppo di piccoli impianti di generazione diffusa.

In particolare siamo consapevoli che nel mercato retail i venditori sono sempre più impegnati nell'adeguamento dei prodotti e servizi offerti al consumatore finale per andare incontro alle loro reali esigenze, ed in questo senso il SII può contribuire a superare difficoltà del venditore nelle offerte integrate elettricità-gas.

Attuazione del SII

Per la realizzazione e gestione della piattaforma tecnologica, AU ha individuato un primario fornitore esterno, selezionato a seguito di una gara europea conclusasi l'anno scorso.

Per inciso, le attività sono svolte all'interno di AU attraverso procedure codificate con una contabilità separata, ai fini della massima trasparenza della gestione amministrativa e contabile.

Per quanto concerne il piano di implementazione, apposite delibere dell'AEEG via via forniscono gli indirizzi riguardo alle diverse esigenze e priorità da soddisfare in ciascuno dei due settori, quello dell'energia elettrica e quello del gas, nonché il carattere di criticità di alcuni dei processi.

Tenendo conto della maggior maturità regolatoria raggiunta, l'AEEG ha attribuito carattere di priorità al settore elettrico e all'interno di questo ai processi quali la gestione dei fenomeni di morosità e di cambio fornitore.

In questo spirito di implementazione progressiva dei processi, in futuro si dovrà lavorare anche a quelli riguardanti i dati di misura di consumo, in quanto, come noto, il Decreto legge n.1/2012 (convertito in Legge n.27/2012) ha esteso al SII anche la gestione di tali dati.

Tuttavia, non è pensabile di fare tutto e subito, e bisogna evitare di fare male.

Anche per l'automazione dei processi è opportuno procedere con gradualità. allo stesso tempo operando per una loro semplificazione.

Tra l'altro, ogni singolo processo da automatizzare (ad esempio supporto allo switching) richiede una preventiva delibera "ad hoc" con definizione del referente funzionale e il richiamo al SII quale struttura tecnologica per la realizzazione del servizio.

Questa modalità di lavoro consente di utilizzare le informazioni gestite dal SII stesso al fine di migliorare via via la qualità delle informazioni a disposizione del mercato (in termini di allineamento dati e fruibilità).

Tra l'altro si possono avere sin da subito anche benefici in termini di screening delle situazioni di morosità connesse ai processi di cambio fornitore.

Riguardo allo stato di avanzamento dei lavori, posso brevemente dirvi che:

- Il c.d. Sistema Indennitario è già in funzione dal 1° luglio 2011 come prima funzione implementata. A questo riguardo posso confermare che i dati relativi al primo periodo di funzionamento mostrano che il Sistema Indennitario tutela indistintamente tutti gli esercenti la vendita uscenti potenzialmente danneggiati dal diffondersi del c.d. turismo energetico, incumbent e non, indipendentemente da chi si trovi a ricoprire nelle singole circostanze la posizione di uscente o di entrante¹.
- A fine giugno 2012 è entrato in funzione il Centro servizi di AU e il portale web, soluzione che consente una modalità di interazione flessibile, per tener conto delle esigenze sia degli operatori evoluti che di quelli di minori dimensioni.
- Nel periodo compreso tra il 1° luglio e il 31 agosto 2012 scorso è avvenuto l'accreditamento al SII da parte dei distributori (come previsto dal regolamento di funzionamento approvato dall'AEEG).
- Entro la fine di quest'anno è previsto l'accreditamento da parte degli altri soggetti (Terna, gli Utenti del Dispacciamento e gli Esercenti la maggior tutela).
- Il popolamento del Registro Ufficiale per il settore elettrico, sta iniziando in questi giorni ed è previsto completarsi entro la fine dell'anno.

Nel prossimo anno si affronterà l'automazione di processi quali le volture, i subentri, supporto allo switching e inadempienze contrattuali.

Ricordo che l'entrata in operatività dell'obbligo per gli operatori (contenuto nel d.lgs. 93/11 di recepimento del Terzo Pacchetto di direttive UE) di effettuare il cambio del fornitore entro tre settimane è stata dall'AEEG subordinata all'avvio del processo del SII di supporto allo switching.

Considerazioni finali

Passando a concludere, vorrei ritornare su quanto detto in avvio di questo mio intervento, sull'attenzione che le istituzioni stanno mostrando alle problematiche dei flussi informativi non solo dal lato dell'offerta (come con l'istituzione del SII) ma anche dal lato della domanda.

¹ La disciplina del Sistema Indennitario è stata recentemente aggiornata " per introdurre strumenti volti a minimizzare le potenziali criticità nei confronti dell'esercente la vendita entrante".

Dal lato dei consumatori finali, quelli di minore dimensione hanno difficoltà nel reperimento delle informazioni, problema che si aggiunge alle capacità cognitive limitate (rispetto al tradizionale assunto di razionalità perfetta della teoria economica).

È confermato dall'esperienza di questi ultimi cinque anni di funzionamento del mercato retail che spesso i piccoli consumatori non sono in grado di cogliere tutte le opportunità che il mercato offre e, a volte, dallo switching hanno addirittura uno svantaggio.

Da qui le molteplici iniziative dell'AEEG, alcune delle quali passano anche attraverso la gestione di AU, quale ad esempio lo Sportello per il Consumatore, volte al rafforzare le capacità dei consumatori di svolgere un ruolo attivo nel mercato.

Tra l'altro, il SII fornirà un importante base informativa di supporto alle comunicazioni dello Sportello in materia di controversie e reclami dei consumatori.

In conclusione, vorrei sottolineare l'importanza che le soluzioni alle problematiche dei sistemi a rete post-liberalizzazione siano sempre inquadrare in una visione a medio-lungo termine dello sviluppo dei mercati energetici.

Tra l'altro, tenendo ben presenti le elevate e crescenti potenzialità degli strumenti che la tecnologia mette a disposizione per la rilevazione, trasmissione e processamento corretto e rapido dei dati.