

## **Deliberazione 4 febbraio 2010 – ARG/elt 13/10**

### **Disposizioni in materia di standard di comunicazione tra distributori e venditori di energia elettrica per l'effettuazione delle prestazioni di qualità commerciale ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lettere g) ed h), della legge 14 novembre 1995, n. 481**

## **L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS**

Nella riunione del 4 febbraio 2010

### **Visti:**

- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009 relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica, che abroga la direttiva 2003/54/CE;
- la direttiva 2003/54/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 giugno 2003 relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 96/92/CE;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge n. 481/95);
- la legge 23 agosto 2004, n. 239;
- il decreto legge 18 giugno 2007, n. 73/07 (di seguito: decreto legge n. 73/07) recante misure urgenti per l'attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia convertito in legge 3 agosto 2007, n. 125;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas (di seguito: l'Autorità) 20 maggio 1997, n. 61/97;
- la deliberazione dell'Autorità 28 settembre 2005, n. 203/05 (di seguito: deliberazione n. 203/05);
- la deliberazione dell'Autorità 19 dicembre 2005, n. 279/05;
- la deliberazione dell'Autorità 18 dicembre 2006, n. 292/06 che ha approvato le Direttive per l'installazione di misuratori elettronici di energia elettrica predisposti per la telegestione per i punti di prelievo in bassa tensione, come successivamente modificate ed integrate (di seguito: Direttive per l'installazione di misuratori elettronici di energia elettrica);
- la deliberazione dell'Autorità 18 dicembre 2006, n. 294/06 (di seguito: deliberazione n. 294/06) che ha approvato le Disposizioni in tema di standard nazionale di comunicazione tra gli operatori del settore del gas naturale, come successivamente modificate ed integrate (di seguito: Disposizioni in tema di standard di comunicazione);

- la deliberazione dell’Autorità 18 gennaio 2007, n. 11/07 recante obblighi di separazione amministrativa e contabile (*unbundling*) per le imprese operanti nei settori dell’energia elettrica e del gas e s.m.i.;
- la deliberazione dell’Autorità 19 dicembre 2007, n. 333/07 che ha approvato il Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell’energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011, come successivamente modificato ed integrato (di seguito: TIQE);
- la deliberazione dell’Autorità 28 marzo 2008, ARG/elt 42/08;
- la deliberazione dell’Autorità 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08 che ha approvato la Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e di misura del gas per il periodo di regolazione 2009-2012, come successivamente modificata ed integrata (di seguito: RQDG);
- la deliberazione dell’Autorità 23 settembre 2008, ARG/com 134/08 (di seguito: deliberazione ARG/com 134/08);
- la deliberazione dell’Autorità 18 novembre 2008, ARG/com 164/08 che ha approvato il “Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale”, come successivamente modificato ed integrato (di seguito: TIQV);
- la deliberazione dell’Autorità 17 dicembre 2008, ARG/gas 185/08 (di seguito: deliberazione ARG/gas 185/08) che ha approvato le “Istruzioni Operative in tema di standard di comunicazione” per gli operatori del settore del gas naturale (di seguito: Istruzioni Operative), in attuazione di quanto stabilito dalle Disposizioni in tema di standard di comunicazione;
- la deliberazione dell’Autorità 18 maggio 2009, ARG/elt 59/09 (di seguito: deliberazione ARG/elt 59/09);
- la deliberazione dell’Autorità 8 gennaio 2010, GOP 1/10 (di seguito: deliberazione GOP 1/10);
- la deliberazione dell’Autorità 8 gennaio 2010, GOP 2/10;
- il documento per la consultazione 11 novembre 2009, DCO 35/09 intitolato “Standard nazionale di comunicazione tra distributori e venditori di energia elettrica – Prima consultazione” (di seguito: documento per la consultazione per il settore elettrico) e le osservazioni pervenute all’Autorità da parte dei soggetti interessati in merito alle proposte ivi formulate;
- la determinazione del Direttore Generale dell’Autorità 17 gennaio 2007, n. 2/07 (di seguito: determinazione n. 2/07);
- la determinazione del Direttore Generale dell’Autorità 15 ottobre 2008, n. 59/08 (di seguito: determinazione n. 59/08);
- le determinazioni del Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio dell’Autorità 2 aprile 2009, n. 3/09 (di seguito: determinazione n. 3/09) e 29 maggio 2010, n. 4/09 (di seguito: determinazione n. 4/09) e 19 agosto, n. 5/09.

**Considerato che:**

- l’articolo 2, comma 12, lettera g), della legge n. 481/95 prevede che l’Autorità controlli lo svolgimento dei servizi con poteri di ispezione, di accesso, di acquisizione della documentazione e delle notizie utili, determinando altresì i casi di indennizzo automatico da parte del soggetto esercente il servizio nei

confronti dell'utente ove il medesimo soggetto non rispetti le clausole contrattuali o eroghi il servizio con livelli qualitativi inferiori a quelli stabiliti nel regolamento di servizio;

- l'articolo 2, comma 12, lettera h), della legge n. 481/95 prevede che l'Autorità emani direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali e specifici di qualità;
- l'articolo 1, comma 1, del decreto legge n. 73/07 stabilisce obblighi di separazione societaria tra l'attività di vendita e di distribuzione di energia elettrica per le imprese le cui reti alimentano almeno 100.000 clienti finali, dando mandato all'Autorità per l'adozione di disposizioni in tema di separazione funzionale; la separazione societaria dell'attività di distribuzione da quella di vendita dell'energia elettrica comporta l'esistenza di flussi di informazioni tra i diversi soggetti che necessitano di essere standardizzati al fine di evitare l'introduzione di forti inefficienze nel sistema;
- con la deliberazione ARG/elt 59/09 l'Autorità ha avviato un procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di standard di comunicazione tra distributori e venditori di energia elettrica con riguardo sia alle prestazioni disciplinate dal TIQE, la cui responsabilità è stata assegnata al Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio, che alle richieste per la sostituzione del venditore nella fornitura di energia elettrica al cliente finale (*switching*), la cui responsabilità è stata assegnata al Direttore della Direzione Mercati;
- il TIQE ha introdotto importanti novità rispetto alla regolazione della qualità commerciale vigente nel periodo precedente, proprio per tener conto dell'estensione della liberalizzazione a tutti i clienti finali, avvenuta l'1 luglio 2007, e dell'assetto di separazione societaria e funzionale previsto dalla normativa; ad esempio, sono stati posti in capo ai venditori soggetti ai vincoli di separazione societaria obblighi di registrazione e di tempestività nella trasmissione ai distributori delle richieste di prestazioni di qualità commerciale presentate dai clienti finali;
- a completamento del quadro regolatorio, con riferimento all'attività di vendita, è stato emanato il TIQV, riportante disposizioni a beneficio dei consumatori concernenti, in via esemplificativa ma non esaustiva, la gestione dei reclami e delle rettifiche di fatturazione;
- con la deliberazione n. 294/06 in materia di standard di comunicazione tra i distributori, gli utenti del servizio di distribuzione ed i venditori di gas naturale, a seguito di un procedimento sottoposto alla sperimentazione della metodologia di Analisi di Impatto della Regolazione ai sensi della deliberazione n. 203/05, l'Autorità ha approvato le Disposizioni in tema di standard di comunicazione, definendo in particolare:
  - a. un'opzione base, minima e obbligatoria, caratterizzata dall'uso della posta elettronica certificata (di seguito: PEC), con allegati file Excel (o equivalente) per l'invio di dati numerici e Pdf (*Portable Document Format*) per l'invio di testi (quale il preventivo lavori);
  - b. la possibilità per il distributore di mettere a disposizione, in alternativa alla PEC, modalità tecniche di trasmissione più evolute quali "*Application-to-Application*" (di seguito: AtoA) e/o applicazioni Web;

- c. l'obbligo in capo al distributore di rendere disponibili, a partire dall'1 ottobre 2008, in modo imparziale e non discriminatorio, soluzioni del tipo AtoA e/o applicazioni *Web*;
- è stato, altresì, istituito un Gruppo di lavoro con le Associazioni dei distributori e dei venditori di gas naturale nonché dei grossisti, avviato e disciplinato con la determinazione n. 2/07 (di seguito: Gruppo di lavoro);
  - con la deliberazione ARG/com 134/08 l'Autorità ha modificato ed integrato le Disposizioni in tema di standard di comunicazione, eliminando la distinzione tra soluzione a breve termine e soluzione evoluta e delineando il sistema di trasmissione delle informazioni attraverso alcune funzionalità minime, tra le quali l'utilizzo del vettore XML (*Extensible Markup Language*); inoltre, al fine di favorire l'individuazione di disposizioni univoche in materia, ha disposto l'estensione delle attività del Gruppo di lavoro al settore elettrico nel rispetto delle specificità di ambito, come disciplinato dalla determinazione n. 59/08;
  - successivamente, in esito alle attività del Gruppo di lavoro, l'Autorità ha approvato le Istruzioni Operative, definendo la sequenza minima obbligatoria dei messaggi, i contenuti minimi di ciascun scambio informativo nonché alcune regole complementari necessarie al buon esito del processo per le seguenti prestazioni:
    - a. preventivazione lavori;
    - b. esecuzione lavori;
    - c. attivazione della fornitura;
    - d. disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale;
    - e. riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità;
    - f. verifica del gruppo di misura su richiesta del cliente finale;
  - nell'ottica di portare a completamento la regolazione in materia, con la deliberazione 23 dicembre 2008 ARG/com 199/08, l'Autorità ha poi pubblicato disposizioni integrative del TIQV prevedendo, tra l'altro, che il venditore, nel caso in cui debba necessariamente acquisire dati tecnici dal distributore ai fini della risposta motivata al reclamo scritto del cliente finale, sia tenuto ad inviare al distributore la relativa richiesta esclusivamente a mezzo di PEC o di altro strumento telematico in grado di assicurare la certezza dello scambio dei dati (ad esempio sistema AtoA), corredata dagli estremi identificativi del punto di prelievo/riconsegna (POD, PDR, ove disponibile);
  - contestualmente e con altri provvedimenti si è provveduto ad allineare il TIQE e la RQDG anche con riferimento alla prestazione di "messa a disposizione di dati tecnici richiesti dal venditore" da parte del distributore, introdotta in coerenza con quanto disciplinato dal TIQV a far data dal 1° luglio 2009; al fine di ricomprendere tali disposizioni, con la determinazione n. 3/09, sono state approvate le necessarie integrazioni alle Istruzioni Operative;
  - a completamento del procedimento in materia di standard di comunicazione per il settore del gas naturale è stato poi pubblicato un documento che descrive le strutture XML da utilizzare obbligatoriamente per gli scambi informativi previsti dalle Istruzioni Operative, approvato con determinazione n. 4/09;
  - nei ritenuti della deliberazione ARG/elt 59/09 si legge che il procedimento deve essere sviluppato in coerenza con quello per il settore del gas naturale, come peraltro auspicato dagli stessi operatori elettrici, e beneficiare del confronto con

- il Gruppo di lavoro, pur tenendo nella giusta considerazione lo stato dell'arte dei sistemi informativi messi a punto nonché le specificità di settore;
- il documento per la consultazione per il settore elettrico ha, quindi, proposto:
    - a. di prevedere l'applicazione della disciplina a tutti i distributori e venditori di energia elettrica, senza esclusione alcuna, in considerazione sia dell'estensione della regolazione della qualità commerciale a tutti gli operatori, disciplinata dal TIQE, che della necessità di tener conto dei possibili flussi informativi da parte di venditori esterni verso l'esercente integrato, non soggetto agli obblighi di separazione societaria, e viceversa;
    - b. che lo standard di comunicazione riguardi tutte le tipologie di utenza previste dalla Parte II del TIQE, ovvero sia i clienti alimentati in bassa tensione (maggior tutela, salvaguardia e libero) che in media tensione;
    - c. di stabilire l'adozione di una disciplina simile a quella adottata inizialmente per il settore del gas naturale, ossia una soluzione di breve periodo, caratterizzata dall'uso della PEC con allegati in formato Excel o equivalente (formato non proprietario) o CSV (*Comma Separated Value*) per l'invio di dati e in Pdf per l'invio di testi, e di una soluzione di regime, che utilizzi per gli scambi informativi il vettore XML, con modalità gestionali di tipo AtoA e/o applicazioni internet;
    - d. al fine di non vanificare gli investimenti effettuati ed in considerazione dell'oggettiva maggiore automazione dello scambio informativo, di contemplare la possibilità per chi ha già a disposizione soluzioni più evolute della PEC di metterle da subito a disposizione dei venditori, nel rispetto dei criteri di imparzialità e non discriminazione;
    - e. che la sequenza minima obbligatoria dei messaggi ed i contenuti minimi di ciascun scambio informativo per le prestazioni di ambito nonché le causali di inammissibilità delle richieste siano definiti in un documento, analogo alle Istruzioni Operative vigenti per il settore del gas naturale, modificabile ed integrabile con determinazione del Direttore della Direzioni Consumatori e Qualità del Servizio, secondo gli indirizzi dell'Autorità, in linea con quanto stabilito dal punto 2 della deliberazione ARG/gas 185/08;
    - f. con riferimento alla precedente lettera e., un set di dati minimi obbligatori da scambiare secondo una precisa sequenza di comunicazione per un primo gruppo di prestazioni regolate dal TIQE (messa a disposizione di dati tecnici acquisibili con lettura di un gruppo di misura, messa a disposizione di altri dati tecnici, disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale, riattivazione-ripristino della fornitura in seguito a sospensione per morosità), insieme alle causali di inammissibilità di una richiesta, peraltro indicate con le stesse codifiche già in vigore per il settore del gas naturale nel rispetto delle finalità bisettoriali della regolazione della materia;
    - g. vincoli di aggiornamento periodico delle informazioni e di verificabilità delle informazioni e dei dati scambiati;
    - h. infine, per quanto concerne i tempi di attuazione, l'obbligo per tutti i distributori e venditori di energia elettrica di adottare immediatamente la soluzione di breve periodo, rinviando l'introduzione del vettore XML e delle funzionalità minime, già valide per il settore del gas naturale, a settembre 2010 ed a luglio 2011 in funzione del numero di clienti finali serviti al 31 dicembre 2009 dal dato distributore;

- le osservazioni pervenute in risposta al documento per la consultazione per il settore elettrico hanno evidenziato:
  - a. circa l'ambito di applicazione, posizioni contrastanti tra la piena condivisione delle proposte avanzate, con anche la richiesta di estendere ai clienti con trattamento orario quanto individuato per le prestazioni che necessitano dello scambio di dati di lettura, e l'auspicio che l'ambito sia limitato al solo mercato libero oppure al libero e alla salvaguardia, permettendo a coloro che operano nella maggior tutela di mantenere le attuali modalità di comunicazione;
  - b. con riferimento allo strumento di comunicazione ed ai tempi di adozione, posizioni diverse: infatti, alcuni convengono sulla gradualità proposta, mentre altri richiedono di accelerare i tempi per i distributori con almeno 100.000 clienti finali serviti al 31 dicembre 2009, prevedendo l'entrata in vigore dello strumento evoluto entro il 1° luglio 2010, però a fronte dell'esenzione dall'obbligo di adeguamento immediato alla soluzione di breve periodo, inclusi i tracciati definiti dalle istruzioni operative che saranno approvate per il settore elettrico; alcuni, invece, ipotizzano un tempo minimo dall'entrata in vigore del provvedimento all'adeguamento da parte degli operatori di diversi mesi (da sei a nove), consentendo nel transitorio l'utilizzo della PEC non strutturata;
  - c. pareri discordanti anche su quale debba essere lo strumento di comunicazione evoluto; da parte di alcuni emerge la richiesta di esplicitare che lo strumento evoluto è l'AtoA, lasciando libera scelta solo ai distributori al di sotto di 100.000 clienti finali serviti; al contrario, altri auspicano la non obbligatorietà del vettore XML a favore di quella del portale internet;
  - d. con specifico riferimento poi al servizio di maggior tutela, a detta di diversi soggetti, la poca rilevanza dei potenziali miglioramenti derivanti dall'adozione degli strumenti di comunicazione in discussione, alla luce della normativa vigente;
  - e. sempre con riguardo allo strumento di comunicazione, secondo un operatore, la non applicabilità al settore elettrico del *booking on line* dell'appuntamento; mentre la previsione inerente al ricevimento dell'avviso automatico di avvenuta predisposizione del preventivo richiesto sembra tornare utile anche per il rispetto dell'articolo 62, comma 62.5 del TIQE, grazie alla conferma automatica di avvenuta ricezione da parte del venditore;
  - f. come la maggior parte dei soggetti che hanno preso parte alla consultazione condividano la sequenza minima proposta; in particolare, un'Associazione di operatori ed un'impresa distributrice ritengono utile inserire la fase di fissazione dell'appuntamento con il cliente finale per i casi in cui la tipologia di prestazione lo richieda e per i soli strumenti di comunicazione di tipo evoluto; si sollecita anche l'introduzione della definizione di "mercato di riferimento", poichè alcuni venditori vengono identificati tramite la Partita Iva per tutti i servizi in cui operano;
  - g. la pressochè piena condivisione delle proposte in tema di causali di inammissibilità delle richieste tranne che per quella classificata tramite il codice "012", la cui descrizione recita "il codice PdR/POD è posizionato in altra ubicazione-comune o provincia", in quanto considerata non applicabile al settore; una Associazione di operatori ritiene che il tempo di ammissibilità

- indicato debba essere obbligatorio solo per le richieste veicolate con strumenti evoluti e che sia utile rivedere il concetto di richiesta massiva, portando il valore proposto da 20 a 2;
- h. un accordo pieno sul tema della standardizzazione della PEC, con richiesta da parte di alcuni di aggiungere il POD nell'oggetto della mail;
  - i. per quanto concerne le prestazioni commerciali, la preferenza della maggioranza sull'opportunità di ragionare a copertura del lungo periodo, implementando da subito tutti i dati minimi necessari, anche a regime;
  - j. in generale, circa i flussi posti in consultazione, una condivisione di sostanza della soluzione prospettata, con l'indicazione dettagliata di ulteriori campi da aggiungere o da togliere in funzione delle specificità della prestazione;
  - k. una condivisione unanime delle proposte in tema di verificabilità dei dati scambiati, ma non ugualmente di quelle relative all'aggiornamento periodico delle informazioni; infatti, in diversi rimandano all'esistenza di altri flussi di dati obbligatori già vigenti, sui quali eventualmente concentrarsi per una possibile integrazione;
- con le Direttive per l'installazione di misuratori elettronici di energia elettrica l'Autorità ha introdotto l'obbligo di installare misuratori elettronici presso i clienti finali alimentati in bassa tensione, caratterizzati da requisiti funzionali minimi e secondo un preciso piano temporale progressivo;
  - con la deliberazione GOP 1/10 l'Autorità ha approvato il Piano strategico triennale 2010 – 2012, che annovera, tra i diversi obiettivi operativi connessi a quello generale di tutela dei clienti dei servizi energetici, il monitoraggio e la promozione della concorrenza nella vendita al dettaglio di energia elettrica e gas, eliminando le possibili barriere al mercato, anche attraverso la revisione della disciplina dei flussi informativi a sostegno dell'operatività della commercializzazione al dettaglio.

**Ritenuto che:**

- in ordine ad assicurare il rispetto degli obblighi di tempestività nell'evasione delle pratiche, sia opportuno confermare quanto proposto in consultazione con riferimento all'ambito di applicazione del provvedimento, ossia che la disciplina in tema di standard di comunicazione si applichi a tutti i distributori e venditori di energia elettrica, senza esclusione alcuna, per le prestazioni di qualità commerciale richieste da clienti finali alimentati in bassa e media tensione ai sensi della Parte II del TIQE;
- al fine di garantire omogeneità operativa e di prevenire eventuali discriminazioni di trattamento, sia altresì opportuno confermare che il provvedimento riguardi tutte le possibili tipologie di cliente finale individuate dalla normativa in vigore;
- alla luce della composizione del settore della distribuzione, in parziale accoglimento di quanto emerso dalla consultazione, sia congruo prevedere che:
  - a. i distributori, con un numero di clienti finali serviti inferiore a 100.000 al 31 dicembre 2009, a partire dall'1 marzo 2010 siano tenuti all'uso della PEC con allegati file strutturati, in formato Excel o equivalente (non proprietario) o CSV per l'invio di dati e in Pdf per l'invio di testi; con successivo provvedimento, sarà stabilita la tempistica di adozione obbligatoria della soluzione evoluta;

- b. tutti gli altri distributori provvedano ad implementare da subito modalità tecniche di trasmissione più evolute, del tipo “*Application-to-Application*” e/o applicazioni internet, affinché siano messe a disposizione delle controparti a partire dall’1 ottobre 2010;
- sia ragionevole permettere ai distributori di cui al precedente alinea di anticipare, rispetto ai termini indicati, il ricorso ad uno strumento di comunicazione più evoluto della PEC, in modo imparziale e non discriminatorio, previo accordo tra le parti, al fine di favorire comunque un’accelerazione nell’efficientamento dei flussi di informazioni;
- in linea con quanto già in vigore per il settore del gas naturale, sia utile definire che il sistema di trasmissione delle informazioni che caratterizza lo strumento di comunicazione evoluto debba consentire almeno:
  - a. lo scambio di informazioni tramite il vettore XML;
  - b. l’inserimento e l’estrazione massivi di dati in formati di facile fruizione per l’utente del sistema;
  - c. la verifica di ammissibilità in tempo reale per le richieste singole e con un ritardo temporale non superiore ad 1 (un) giorno lavorativo per le richieste massive;
  - d. la ricerca strutturata e libera di una richiesta e di tutte le informazioni necessarie a definirne il tracking, almeno per un anno solare dalla data di ricevimento della richiesta da parte del distributore;
  - e. il ricevimento dell’avviso automatico di avvenuta predisposizione del preventivo richiesto;
- sia opportuno non introdurre al momento alcuna indicazione in tema di appuntamenti, anche in considerazione di quanto già normato con riferimento alla telelettura e telegestione dei misuratori elettrici;
- sia opportuno demandare al Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio la definizione di disposizioni di maggior dettaglio in tema di sequenza minima obbligatoria dei messaggi e contenuti minimi di ciascun scambio informativo per le prestazioni di ambito nonché di causali di inammissibilità delle richieste;
- sia ragionevole confermare quanto posto in consultazione sui tempi di adozione delle disposizioni di cui al precedente alinea, ovvero che i tracciati strutturati siano pubblicati sul sito del distributore e, conseguentemente adottati, al più tardi entro 60 (sessanta) giorni solari dalla data di pubblicazione delle Istruzioni Operative da parte dell’Autorità e, comunque, nell’ottica di tenere nella giusta considerazione il periodo di entrata in vigore degli strumenti di comunicazione sopra definiti, dall’1 marzo 2010 per i distributori assoggettati all’utilizzo della PEC e dall’1 ottobre 2010 per i rimanenti

## **DELIBERA**

1. di approvare le “Disposizioni dell’Autorità per l’energia elettrica e il gas in tema di standard nazionale di comunicazione tra distributori e venditori di energia elettrica per le prestazioni disciplinate dal TIQE”, allegate alla presente deliberazione di cui formano parte integrante e sostanziale (Allegato A);



2. di dare mandato al Direttore della Direzione Consumatori e Qualità del Servizio affinché provveda alla definizione di disposizioni di maggior dettaglio in tema di sequenza minima obbligatoria dei messaggi e contenuti minimi di ciascun scambio informativo nonché delle causali di inammissibilità delle richieste disciplinate dal TIQE tramite l'emanazione di Istruzioni Operative approvate, in relazione all'attuazione concreta, con propria determinazione secondo gli indirizzi dell'Autorità;
3. di pubblicare la presente deliberazione sul sito internet dell'Autorità ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)).

4 febbraio 2010

Il Presidente: Alessandro Ortis