

8. Attuazione della regolazione, comunicazione, organizzazione e risorse | Intersettoriale

Trasparenza

Nel corso del 2016, in aderenza alle prescrizioni del decreto legislativo n. 33/13 e alle previsioni del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017 (PTTI), è proseguita l'attività di cura, popolamento e aggiornamento della sezione *Autorità trasparente* del sito web istituzionale.

La riforma prodotta dal decreto legislativo n. 97/16, pur semplificando alcuni adempimenti, ha richiesto la modifica dei contenuti di alcune sottosezioni di primo e/o secondo livello. L'attività di pubblicazione, peraltro già molto significativa nell'esperienza pregressa dell'Autorità, è stata via via sistematizzata, anche per effetto del costante monitoraggio e controllo. All'assolvimento degli obblighi hanno concorso tutte le strutture e, in particolare, quelle che per compiti istituzionali sono chiamate a funzioni di raccordo e di coordinamento e/o che detengono la gran parte dei dati e delle informazioni oggetto dell'obbligo di diffusione e pubblicazione.

Nel gennaio 2016, in ottemperanza agli obblighi di legge, con la delibera 28 gennaio 2016, 22/2016/A, l'Autorità ha adottato, in esito al processo di consultazione, l'aggiornamento per l'anno 2016 del PTTI 2015-2017. Successivamente, la riforma del decreto legislativo n. 97/16, novellando l'art. 10 del decreto legislativo n. 33/13, ha abrogato il PTTI come strumento di programmazione autonomo e a sé stante, per trasformarlo in uno dei contenuti del Piano triennale per la prevenzione della corruzione (PTPC).

Relativamente all'accesso civico, nel corso del 2016, sono pervenute 11 istanze: di queste, solo cinque hanno riguardato obblighi di pubblicazione, ai sensi del decreto legislativo n. 33/13, e tra queste ultime, due hanno reso necessario un adeguamento dei dati pubblicati.

Anticorruzione

In materia di anticorruzione, l'Autorità ha proseguito il percorso intrapreso sin dal 2014, *in primis*, attuando le misure previste dal PTPC 2015-2017 e dal relativo primo aggiornamento per l'anno 2016.

Tra le misure, degno di nota è l'avvio del processo di elaborazione del Codice di comportamento dei dipendenti dell'Autorità,

per il quale sono stati presi come parametri di riferimento, oltre al vigente Codice etico, la delibera dell'Autorità nazionale anticorruzione (ANAC) n. 75/2013, *Linee guida in materia di codici di comportamento delle pubbliche Amministrazioni*, la legge 6 novembre 2012, n. 190, e il decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62, *Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165*, per quanto compatibili con l'autonomia organizzativa e la struttura operativa dell'Autorità.

Altrettanto rilevante è l'impulso dato alla formazione in tema di anticorruzione.

Il percorso formativo è stato programmato in funzione del livello di coinvolgimento dei dipendenti nei processi esposti al rischio di corruzione, allo scopo di prevenire e contrastare il fenomeno e di fornire la massima informazione sulle situazioni concrete, in cui è più probabile il verificarsi di fattori di rischio.

Sempre in attuazione del PTPC 2015-2017, è stato predisposto il secondo aggiornamento per l'anno 2017 del Piano medesimo, tenendo conto delle novità normative, delle indicazioni fornite dall'ANAC, degli indirizzi contenuti nel Piano nazionale anticorruzione del 2016, nonché delle specifiche situazioni di contesto esterno e interno, ivi incluso il riassetto organizzativo che ha interessato l'Autorità.

Nel dicembre 2016, è stata pubblicata nel sito istituzionale dell'Autorità la *Relazione Annuale* sull'attuazione delle misure di prevenzione definite dal PTPC, sulla base di quanto emerso dal monitoraggio condotto.

Nel gennaio 2017, aderendo alle indicazioni dell'ANAC, è stata altresì compilata e pubblicata la scheda di rendicontazione proposta dall'ANAC medesima, per la verifica e il monitoraggio dell'attuazione delle misure di prevenzione della corruzione. Lo scorso 21 novembre 2016, l'Autorità e l'ANAC hanno firmato un Protocollo d'intesa per la corretta attuazione e l'applicazione della normativa in materia di contratti pubblici, trasparenza e anticorruzione nei settori regolati dall'Autorità, nonché per l'applicazione di eventuali misure straordinarie di gestione, sostegno e monitoraggio delle imprese operanti nei medesimi settori regolati, disposte a fini di anticorruzione e antimafia.

Comunicazione

In considerazione degli stringenti limiti di bilancio imposti dal legislatore negli ultimi anni, improntati al contenimento della spesa pubblica, le attività di comunicazione sono state caratterizzate dalla selettività e da un'attenta valutazione dei costi/benefici, con la volontà di raggiungere nel modo più ampio possibile i diversi segmenti di pubblico, per consentire la diffusione dei messaggi dell'Autorità e della sua azione, anche in collaborazione con le altre istituzioni.

Sul fronte della selezione delle informazioni a beneficio della struttura dell'Autorità, come negli scorsi anni, sono stati pubblicati nella pagina intranet sia le rassegne stampa e gli audiovideo riguardanti i temi di interesse sia, in una sezione dedicata, gli articoli più importanti, le interviste del Collegio sulla stampa nazionale e locale, nonché quelle rilasciate alle principali emittenti radiotelevisive; due volte al giorno viene pubblicato e diffuso via mail il servizio di *aggiornamento notizie* con una selezione degli articoli e delle notizie di maggiore interesse, estratti anche da agenzie di stampa, dai blog, dai siti e da Twitter.

Per quanto riguarda l'utilizzo, essenziale e decisivo, del mezzo televisivo, nell'ultimo trimestre del 2016, dopo i cicli del 2014 e del 2015, è proseguita la convenzione con il Servizio pubblico radiotelevisivo - Rai, attuando un Piano di comunicazione con sette interventi in programmi radiotelevisivi di alto ascolto e trasversali per target di pubblico. Per il 2017 è prevista la proroga della collaborazione fino alla fine dell'anno.

Numerose altre partecipazioni televisive sono state promosse grazie alla collaborazione giornalistica con le redazioni di diversi programmi radiotelevisivi (*Unomattina*, *Mi manda Rai 3*, *Fuori Tg* ecc.).

Nel corso del 2016 sono, poi, stati dedicati particolari momenti di approfondimento alle riforme più importanti avviate dall'Autorità, con un *focus* sugli interventi di più diretto impatto per i consumatori: in particolare, il rafforzamento del sistema dei reclami, la conciliazione obbligatoria, le novità in tema di fatturazione, il nuovo regime della *Tutela SIMILE* e la riforma delle tariffe elettriche.

Nell'ultima parte del 2016, inoltre, si è svolta una campagna di comunicazione istituzionale con l'obiettivo di informare il pubblico sulle più rilevanti novità in tema di riforma delle tariffe di rete elettriche e per ricordare la messa a disposizione del bonus elettrico per le famiglie economicamente disagiate, poiché, a

seguito di verifiche, lo strumento è risultato sottoutilizzato. In particolare, con l'ausilio di un'agenzia di comunicazione selezionata con gara pubblica, è stato realizzato uno spot video da 30", con declinazioni radio, web e stampa, per una campagna rivolta al target primario dei consumatori domestici. Ciò risulta in linea con l'azione di comunicazione dell'Autorità, nel rispetto della legislazione specifica per la pubblica Amministrazione. La campagna, accompagnata anche all'attività di comunicazione stampa e alla creazione di una pagina web dedicata sul sito dell'Autorità con le *Frequently Asked Questions* (FAQ), è stata diffusa nel mese di dicembre 2016, sia avvalendosi degli spazi Rai gratuiti resi disponibili dalla Presidenza del Consiglio dei ministri, sia con l'agenzia di comunicazione che, una volta predisposto un *media planning*, ha acquistato alcuni spazi su radio e Tv, nazionali e locali (circa 1.000 passaggi nazionali su emittenti secondarie complementari ai canali Rai e 2.600 locali), sulla stampa, quotidiana e periodica (35 uscite) e sulle testate web (4,2 milioni di *impression*), in conformità con quanto stabilito dall'art. 41 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177, e dalla direttiva della Presidenza del Consiglio dei ministri 28 settembre 2009, recante *Indirizzi interpretativi e applicativi in materia di destinazione delle spese per l'acquisto di spazi pubblicitari da parte delle Amministrazioni dello Stato ai sensi dell'articolo 41 del decreto legislativo 31 luglio 2005, n. 177*.

Bilancio dell'attività: analisi della comunicazione sulla stampa

La *media analysis* stampa 2016 (gli articoli pubblicati sulla stampa cartacea nel periodo gennaio-dicembre 2016) è basata su un totale di 4.051 articoli in cui è stata citata l'Autorità, in aumento rispetto al 2015. I contatti valutati con *sentiment* positivo sono saliti al 58,5% (+4% rispetto al 2015), mentre quelli neutri sono scesi al 23,5% (-11,5%), rappresentando quindi a livello complessivo l'81,5%.

Forte è la crescita sul fronte della *readership* complessiva, che supera la soglia del miliardo di contatti. Di questa, circa la metà (44,5%) è rilevata dai quotidiani nazionali, in lieve flessione rispetto al 2015, il 50% dalle testate regionali, locali e *free press*, mentre il 5,5% è da attribuire ai periodici e circa l'1% alla stampa specializzata e di settore.

Per quanto riguarda i settori di competenza dell'Autorità, l'attenzione dei giornalisti della carta stampata si è concentrata

8. Attuazione della regolazione, comunicazione, organizzazione e risorse | Intersettoriale

sull'energia elettrica, di cui si parla nel 47% degli articoli, con un recupero di attenzione per il gas (29%) e l'idrico (20,5%). Tra gli argomenti con maggiore visibilità in termini di *readership*, nettamente prevalenti risultano quelli legati alle questioni inerenti al mercato, che pesa per quasi due terzi (59%); le tematiche legate ai prezzi/tariffe scendono al 34%; i temi riguardanti i diritti dei consumatori occupano il 4%. Tra gli strumenti a beneficio del consumatore, il più trattato risulta sempre quello dei bonus energia e gas, seguito dallo Sportello per il consumatore di energia, dalla Bolletta 2.0, dal Trova offerte, dal Servizio conciliazione.

Analizzando in dettaglio i singoli settori (energia elettrica e gas), si rileva che l'attenzione della stampa si è concentrata maggiormente sulle variazioni dei prezzi di luce e gas, sulla sospensione dei termini di pagamento delle bollette per gli utenti delle zone terremotate, sull'introduzione del canone Rai in bolletta e sulle tariffe dell'acqua. Nel 2016 gli articoli sui quotidiani nazionali e sulla stampa periodica sono risultati lievemente in crescita tra il primo e il secondo semestre 2016, totalizzando, rispettivamente, 657 e 167 articoli; in termini quantitativi - vista la maggiore capillare diffusione sul territorio - è la stampa regionale, locale e *free press* a dedicare il maggiore spazio all'Autorità, con 1.869 articoli, in crescita rispetto al 2015 (1.661 articoli). Tendenzialmente rafforzata è anche la stampa tecnica e di settore, con 1.356 articoli nel 2016, a fronte dei 966 nel 2015.

Analisi della comunicazione su radio e televisione

La *media analysis* radiotelevisiva per l'anno 2016 evidenzia un incremento della presenza dell'Autorità sui due *media* rispetto al 2015. Sono infatti 241 le clip interventi in cui è stata citata direttamente l'Autorità (172 durante il 2015), di cui ben 200 quelle televisive. Per quanto riguarda il *sentiment*, la percezione dell'intervento, per l'80% delle citazioni Tv è risultato positivo (60% positivo e 20% neutro), un dato in leggero calo rispetto al 2015.

Nell'insieme, gli ascoltatori raggiunti attraverso gli spazi televisivi (*coverage* complessiva) sono stati 155 milioni, in aumento rispetto al 2015 (121 milioni), tornando ai livelli del 2014 (151 milioni).

La *media analysis* conferma il maggior spazio concesso all'Autorità dalle reti del servizio pubblico Rai rispetto alle televisioni commerciali, con la prevalenza di Rai Uno (20,5%) e di Rai Tre (26%), seguite

da Canale 5 (18%). Per quanto riguarda la radio, sono Rai-Radio Uno e Radio 24 ad aver citato più spesso l'Autorità. In televisione, l'Autorità risulta presente soprattutto nei telegiornali (60% delle citazioni totali), seguiti dalle rubriche (30%) e dalle trasmissioni contenitore (10%); in radio, le rubriche prevalgono leggermente rispetto ai giornali radio.

L'analisi delle tematiche più trattate evidenzia come gli argomenti legati a prezzi/tariffe risultino quelli più ascoltati: il maggior numero di citazioni (esplicitando l'analisi alle diverse parole chiave dei tre settori, energia elettrica, gas e acqua) ha riguardato proprio questa categoria, coprendo circa la metà di tutti gli argomenti in televisione (48,5%).

Per la radio, mentre il primo semestre 2016 è stato principalmente appannaggio dei temi legati al mercato, il secondo semestre ha visto la prevalenza dell'argomento prezzi/tariffe. All'interno dei temi consumeristici, i più seguiti in Tv sono stati gli spazi dedicati allo Sportello per il consumatore di energia e al sito internet, entrambi assestati al 25%.

Nell'ambito della convenzione sottoscritta dalla Rai e dall'Autorità, nel 2016 si è concluso il Piano di comunicazione, basato sulla realizzazione di specifici spazi di approfondimento sulle tematiche legate all'attività dell'Autorità, all'interno di trasmissioni radiotelevisive di grande ascolto e con tipologie di pubblico diversificate. A tal fine, sono stati selezionati a livello televisivo *Unomattina*, lo storico programma contenitore di Rai Uno del mattino (in onda dal lunedì al venerdì dalle 6.10 alle 12.00) e *Geo*, il programma di approfondimento scientifico-naturalistico e di attualità di Rai Tre (in onda dal lunedì al venerdì dalle 15.50 alle 19.00 circa), oltre che tre interventi su *Radio Rai Uno*, all'interno del programma *La radio ne parla*. Il Piano di comunicazione è stato strutturato in sette interventi radiotelevisivi totali, incentrati sugli obiettivi individuati dal *Quadro strategico* dell'Autorità, nell'ambito delle azioni per informare il consumatore e renderlo più consapevole e informato, nella maniera il più possibile mirata. I temi trattati sono stati principalmente: il nuovo regime della *Tutela SIMILE*, la conciliazione obbligatoria e il nuovo sistema di reclami. La scelta di comunicazione è stata di divulgare gli argomenti al grande pubblico in pochi minuti, attraverso la partecipazione in studio del Presidente o di un Componente del Collegio, interagendo con il conduttore ed utilizzando un linguaggio semplice, supportato anche da grafiche e schede.

8. Attuazione della regolazione, comunicazione, organizzazione e risorse | Intersettoriale

Analisi della comunicazione sul web

Nel periodo 1 gennaio 2016 – 31 dicembre 2016, in base alla *web analysis*, elaborata dal fornitore selezionato con gara pubblica, sono stati rilevati 12.870 *mention/post*, in cui si è parlato direttamente dell'Autorità, un valore quasi raddoppiato se confrontato con i dati dell'anno precedente (+80%), con un picco nei mesi di giugno e luglio, in cui sono state affrontate tematiche quali: l'illustrazione della *Relazione Annuale* sull'attività svolta, dinanzi al Governo e al Parlamento; il terzo aggiornamento trimestrale delle tariffe; le condotte anomale nella programmazione sui mercati elettrici all'ingrosso e la successiva sospensione degli aumenti. Il *sentiment* per il 92% è positivo (di cui 11.737 *mention* di segno neutro, quasi il doppio rispetto al 2015), mentre per l'8% è negativo (1.004, rispetto ai 398 del 2015). Il tema elettricità è stato il più citato (6.662 volte, il 39,34% del totale: più che doppiato il dato del 2015). Stesso andamento per il gas, passato da 2.742 *mention* del 2015 a 4.491 del 2016 (26,5% del totale); poi il servizio idrico, che recupera la battuta d'arresto del 2015, passando da 854 *mention* a 2.778; segue il *corporate*, relativo all'attività istituzionale dell'Autorità, con il 10,25% di *mention*; infine, le fonti rinnovabili in lieve crescita (6,5%). Da un'analisi più approfondita emerge, poi, come nel 2016 la tematica elettricità resti la più menzionata, ma anche la più critica, con i picchi negativi legati all'aumento delle bollette e alla vicenda relativa alle condotte anomale nella programmazione sui mercati elettrici all'ingrosso. Le citazioni positive si sono maggiormente concentrate durante la presentazione della *Relazione Annuale* sull'attività svolta al Governo e al Parlamento, seconde soltanto all'argomento riguardante il calo delle bollette di luce e gas comunicato nei giorni 30 e 31 marzo.

A livello di fonti analizzate in tutta la rete, i siti di *news* (aggregatori, blog, forum) sono stati molto attivi con il 74% delle *mention* totali (8.884 contro le 4.297 del 2015), gli articoli dei siti web di testate giornalistiche ammontano a 320 e quelli delle testate specializzate monitorate a circa 400. Twitter è stata l'unica piattaforma social monitorata, in cui l'Autorità è presente con un account attraverso il quale vengono pubblicate le delibere e l'attività del Collegio: le citazioni registrate in tutto il 2016 sono mediamente 8,7 al giorno (3.178 *mention* complessive).

Comunicazione tecnica

Nel 2016 è proseguita l'attività di comunicazione attuata con lo strumento delle schede tecniche, la cui pubblicazione è iniziata nel mese di giugno 2014.

Le schede tecniche sono documenti redatti con fini divulgativi, volti ad illustrare nel modo più sintetico, semplice ed esaustivo il contenuto di singoli provvedimenti a carattere generale dell'Autorità (principalmente delibere, ma, in alcuni casi, anche rapporti di tipo statistico o similari), ritenuti di particolare rilievo e/o complessità tecnica. Non avendo carattere provvedimentale, esse sono redatte, con ampia autonomia, a cura degli Uffici dell'Autorità, al solo fine di rendere maggiormente comprensibile la regolazione di dettaglio.

I contenuti delle schede riguardano soprattutto la regolazione energetica ed ambientale, nonché quella di *enforcement*.

Tutte le schede vengono pubblicate contestualmente al provvedimento cui si riferiscono.

Le schede hanno progressivamente assunto un ruolo primario per la qualità della comunicazione dell'Autorità, in quanto contribuiscono in modo efficace alla comprensione dei provvedimenti illustrati, da parte degli *stakeholders*, i quali, nell'insieme, sembrano sempre più manifestare un elevato interesse per questi strumenti, considerando il numero degli accessi nell'apposita sezione del sito internet.

Anche nel 2016, come nell'anno precedente, le schede pubblicate sono state più di un centinaio. Gli argomenti trattati riflettono le caratteristiche complessive dell'attività svolta dall'Autorità: la maggior parte delle schede ha illustrato provvedimenti mirati alla regolazione di specifici settori (45 l'energia elettrica, 36 il gas, due il sistema idrico, una il telecalore), altre schede (15) riguardano la regolazione che incide in modo trasversale sui diversi settori, le restanti hanno riguardato l'efficienza energetica e i rapporti statistici.

Circa un quarto delle schede (26, selezionate tra quelle di maggior interesse per gli *stakeholders* internazionali) sono state tradotte in inglese, nonché pubblicate nell'apposita sezione in lingua del sito internet, insieme ad alcuni comunicati stampa e provvedimenti tradotti integralmente.

Per agevolare e massimizzare la fruizione del servizio offerto con le schede tecniche, è stato reso disponibile anche un filtro di ricerca posto nella sezione *Atti e provvedimenti/schede tecniche*, sul sito internet.

8. Attuazione della regolazione, comunicazione, organizzazione e risorse | Intersettoriale

I primi mesi del 2017 mostrano una produzione delle schede tecniche in linea, da un punto di vista quali/quantitativo, a quella riferita allo stesso periodo dell'anno precedente.

Comunicazione sul web

Il sito dell'Autorità registra ormai stabilmente circa 3 milioni e mezzo di accessi all'anno, corrispondenti a circa 1.700.000 utenti unici (dati Google Analytics); di questi, più della metà sono utenti c.d. "di ritorno", ossia visitatori che accedono al sito con una frequenza anche quotidiana. La gran parte del traffico del sito proviene da ricerche effettuate su Google; le sezioni del sito più visitate risultano quelle dedicate ai provvedimenti dell'Autorità e quelle che permettono la ricerca degli operatori dei settori regolati su base territoriale o per ragione sociale.

Quasi il 20% del totale degli utenti ha visitato la sezione dedicata all'*Atlante dei diritti del consumatore di energia*, una sorta di "minisito" che fornisce risposte alle domande dei piccoli consumatori in tema di: mercato, contratti, prezzi, garanzie e tutele nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale. Nell'ambito dell'*Atlante dei diritti del consumatore di energia*, risultano più cliccate le sezioni sui costi e sui prezzi fatturati per le forniture di elettricità, mentre risultano meno visualizzate quelle relative alla fornitura di gas naturale.

Anche per quanto riguarda il "minisito" dedicato alla Bolletta 2.0, pubblicata all'inizio del 2016, la maggior parte delle 124.300 sessioni registrate ha riguardato le sezioni riferite alle voci di spesa per la fornitura di energia elettrica, mentre solo una minima percentuale si è rivolta alle sezioni dedicate alla fornitura del gas naturale. Il sito è aggiornato quotidianamente: nel corso del 2016 sono stati pubblicati 771 delibere, 43 consultazioni, 100 schede tecniche, 125 determine, 105 comunicati per gli operatori, 32 comunicati e note stampa, oltre al materiale relativo a più di dieci eventi e 16 incontri tenuti dall'Autorità, sette avvisi di interesse per collaborazioni e bandi di concorso per l'assunzione di personale in ruolo e a tempo determinato, 44 procedure di affidamento.

Nel corso del 2016 sono state realizzate pagine tematiche dedicate, nel settore gas, al bilanciamento e allo sviluppo della rete di trasporto e, nel settore elettrico, ai mercati *cross border* e alle novità destinate ai consumatori (*Tutela SIMILE* e riforma delle tariffe di rete). Sono state, inoltre, aggiornate numerose pagine dell'*Atlante dei diritti del consumatore di energia* e del massimario dei reclami operatori.

Nel corso del 2016 è stata riorganizzata la sezione delle procedure di affidamento, semplificando la pagina di accesso iniziale con l'elenco delle procedure in corso, da cui è possibile raggiungere un secondo livello di informazioni di dettaglio.

Periodicamente (mediamente ogni 15 giorni) viene inviata una newsletter di aggiornamento delle pubblicazioni effettuate sul sito a una mailing list, che comprende più di 10.000 utenti, mentre il canale informativo più immediato e puntuale sugli aggiornamenti del sito è l'account ufficiale di Twitter @autoritaenergia, seguito da 8.300 *followers*. Nel 2016 è stata inviata una media di 100 tweet al mese, che hanno ottenuto circa 1.500 visualizzazioni al giorno con un tasso di interazione medio (click, retweet, like ecc.) del 2%.

Sempre nel 2016 sono state pubblicate, sulla piattaforma *Slideshare*, dieci presentazioni divulgative, tra cui le più viste risultano quelle relative al servizio di maggior tutela e alla *Tutela SIMILE* (60.000 visite) e quella sui bonus elettricità e gas erogati negli anni 2014-2016 (28.000 visite).

Eventi e seminari

Tra le iniziative organizzate nel corso del 2016, dedicate a tutti coloro che operano nei settori regolati, si evidenziano le seguenti:

- *Forum della regolazione dell'energia elettrica* - Firenze, giugno 2016. La Commissione europea, con il supporto dell'Autorità, ha organizzato il XXXI Forum della regolazione dell'energia elettrica;
- VI Giornata di studio degli affari giuridici dell'Autorità: *Quel che resta della concessione nei servizi regolati* - Milano, 11 luglio 2016. La finalità delle c.d. "Giornate di studio" è quella di approfondire alcune tematiche giuridiche, mettendo a confronto approcci metodologici e scientifici diversi, applicati in differenti ambiti disciplinari di ricerca, quali il diritto amministrativo, il diritto civile e commerciale, il diritto antitrust, l'economia politica ecc.;
- il seminario *Indagine conoscitiva avviata con deliberazione 595/2015/R/idr sulle strategie di pianificazione adottate nei programmi degli interventi del servizio idrico integrato - Confronto sugli esiti* - Milano, 15 dicembre 2016. Il seminario ha avuto come obiettivo l'illustrazione delle risultanze emerse nel corso della prima fase di indagine in ordine alla metodologia

8. Attuazione della regolazione, comunicazione, organizzazione e risorse | Intersettoriale

di rappresentazione della situazione infrastrutturale del servizio idrico integrato, finalizzata ad evidenziare le specifiche necessità di investimento del territorio e il correlato fabbisogno di investimenti;

- VII Giornata di studio degli affari giuridici dell'Autorità: *Il Servizio di default nella distribuzione del gas naturale* - Milano, 13 marzo 2017.

Biblioteca

La biblioteca dell'Autorità dispone di una significativa dotazione di volumi, periodici, banche dati a disposizione del personale della medesima. Nel corso del 2016 è stato incrementato il numero dei volumi dedicati alle tematiche del teleriscaldamento/teleraffrescamento e dei servizi idrici, anche in virtù delle accresciute attività del Regolatore in questi due settori.

È stata, altresì, potenziata la documentazione in formato elettronico (piattaforme on line, ebook), allo scopo di garantire, da un lato, un considerevole risparmio sui costi di acquisto e, dall'altro, una maggiore fruibilità interna.

Il catalogo della biblioteca consta attualmente di circa 4.700 titoli, comprensivi di monografie, periodici e letteratura varia. Sono, inoltre, consultabili più di 90 riviste cartacee e on line di carattere giuridico-economico, attinenti ai settori di competenza dell'Autorità.

La biblioteca è collegata al circuito ESSPER¹, che offre un servizio di c.d. *document delivery*², finalizzato al miglioramento della consultazione del patrimonio documentale, mediante una banca dati di spoglio di periodici che comprende oltre 850 titoli italiani. Sono stati organizzati alcuni corsi formativi per i dipendenti, per consentire un utilizzo ottimale delle banche dati economiche, statistiche e giuridiche oggi disponibili.

Organizzazione

Con la delibera 4 marzo 2016, 78/2016/A, l'Autorità ha avviato il processo per l'adozione di un nuovo modello organizzativo, resosi necessario per il perseguimento di due principali obiettivi:

- conferire maggiore flessibilità all'intera struttura, al fine di garantire un più elevato grado di efficienza e di efficacia dell'azione di regolazione e di controllo dei mercati regolati;
- migliorare lo svolgimento delle funzioni in tema ambientale (servizi idrici, teleriscaldamento/teleraffrescamento), tenendo altresì conto dell'ipotesi di attribuzione delle competenze in materia di ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani ed

assimilati, come previsto dall'art. 16 dello schema di decreto legislativo *Testo unico sui servizi pubblici locali di interesse economico generale*, in merito al quale si rimanda al Capitolo 1 di questo Volume.

Con la successiva delibera 14 novembre 2016, 657/2016/A, l'Autorità ha adottato il nuovo regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità e la nuova macrostruttura organizzativa della medesima, fissandone la decorrenza a partire dall'anno 2017.

In vista dell'approvazione - ritenuta imminente - del sopracitato schema di decreto legislativo, nella nuova struttura

¹ ESSPER è un gruppo di biblioteche, italiane e non, associate per fornire servizi innovativi nell'ambito della documentazione delle discipline economiche, delle scienze sociali, giuridiche e storiche. ESSPER si propone di migliorare la fruibilità del patrimonio documentario, offrendo alla comunità dei ricercatori una banca dati di spoglio di periodici, con la segnalazione della loro disponibilità presso le biblioteche che fanno parte di tale circuito.

² Il servizio di *document delivery* permette di richiedere ad altre biblioteche o a servizi di fornitura l'invio di copia dei documenti (articoli di periodici, capitoli o parti di monografie ecc.) non posseduti da una biblioteca, sempre nel rispetto della normativa vigente in materia di diritto d'autore.

8. Attuazione della regolazione, comunicazione, organizzazione e risorse | Intersettoriale

organizzativa era stata prevista anche una Direzione, cui affidare i nuovi compiti in tema di rifiuti. Invece, la sentenza della Corte costituzionale n. 251/2016 ha annullato alcuni articoli della legge 7 agosto 2015, n. 124, e, pertanto, il *Testo unico sui servizi pubblici locali di interesse generale* non è stato più emanato. Con la delibera 29 novembre 2016, 695/2016/A, l'Autorità ha, dunque, apportato le modifiche necessarie alla struttura precedentemente approvata, sostituendo nell'organigramma e nel regolamento di organizzazione e funzionamento i riferimenti in materia di rifiuti.

Con la delibera 26 gennaio 2017, 21/2017/A, l'Autorità ha completato la riorganizzazione, definendo la microstruttura organizzativa.

L'Autorità è ora articolata in una macrostruttura ed una microstruttura. La macrostruttura si compone del Segretariato

Generale, della Divisione energia, dell'Area ambiente e, all'interno di queste, di Direzioni e Uffici speciali. La microstruttura è costituita dal complesso delle Unità in cui sono suddivise le Direzioni, nonché dagli Uffici che riportano direttamente al Segretario Generale e al Direttore di divisione.

Accanto alle strutture permanenti per l'esercizio delle attività di carattere istituzionale o continuativo, sono previste strutture organizzative temporanee per la realizzazione di programmi o di progetti da svolgersi in un arco di tempo determinato o per lo svolgimento di funzioni di raccordo fra più strutture.

Con la delibera 14 novembre 2016, 658/2016/A, sono stati nominati i responsabili della macrostruttura e, con la delibera 31 gennaio 2017, 36/2017/A, i responsabili della microstruttura. Successivamente, si è provveduto all'assegnazione del personale nelle varie unità organizzative.

Risorse umane e sviluppo del personale

Nel corso del 2016, coerentemente con le politiche di valorizzazione del personale funzionali all'obiettivo prioritario di consentire l'adempimento efficiente ed efficace delle funzioni attribuite dal legislatore, l'Autorità ha intensificato la propria azione nel campo delle risorse umane in relazione ai diversi aspetti del reclutamento, della formazione e della gestione delle medesime.

Sul fronte della selezione e dell'acquisizione delle risorse, è proseguita l'attività amministrativa di gestione delle procedure selettive bandite negli anni precedenti e ne sono state avviate delle nuove nel corso dell'anno di riferimento, anche al fine di supportare il nuovo assetto organizzativo dell'Autorità (si veda in proposito il paragrafo precedente di questo Capitolo).

Riguardo alla gestione delle selezioni bandite negli anni precedenti, sono state ultimate le procedure selettive, avviate nel 2015, afferenti al profilo di funzionario, con l'approvazione delle relative graduatorie e il reclutamento dei vincitori.

Inoltre, in relazione all'esigenza di reclutare risorse per far fronte ai nuovi assetti organizzativi, sono state bandite alcune selezioni pubbliche, di cui una per il profilo di operativo, otto per il profilo di funzionario ed una per una posizione dirigenziale. Tali procedure di reclutamento si sono svolte nel rispetto di quanto previsto dall'art. 22, rubricato *Razionalizzazione delle Autorità indipendenti*, del decreto legge 24 giugno 2014, n. 90, convertito, con modificazioni, dalla legge 11 agosto 2014, n. 114, e della convenzione stipulata con le altre Autorità indipendenti per la gestione unitaria delle procedure concorsuali per il reclutamento del personale.

Sempre riguardo al tema del reclutamento del personale, tenuto conto delle sopravvenute esigenze organizzative e in coerenza con i principi di buon andamento, economicità, efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa, è stato utilizzato anche l'istituto dello scorrimento delle graduatorie dei concorsi e delle selezioni pubbliche ancora in corso di validità.

8. Attuazione della regolazione, comunicazione, organizzazione e risorse | Intersettoriale

Si è, altresì, proceduto all'assunzione di un funzionario per lo svolgimento delle funzioni di assistente del Presidente del Collegio dell'Autorità, mediante una selezione diretta, in considerazione della natura fiduciaria del suddetto incarico.

Nell'ambito degli obblighi occupazionali di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68, e, in linea con le disposizioni normative attualmente vigenti in materia di assunzioni di personale appartenente alle c.d. "categorie protette", l'Autorità ha assunto in ruolo una risorsa appartenente a dette categorie.

Per quanto riguarda la formazione, a seguito di quanto disposto dalla delibera 30 luglio 2015, 385/2015/A, si è dato ulteriore corso al Piano di formazione triennale, in base alla convenzione in essere tra l'Autorità e la Scuola nazionale dell'amministrazione. Tale Piano prevede l'espletamento di alcuni corsi di formazione manageriale rivolti a tutti i dipendenti, suddivisi in tre categorie: dirigenti e funzionari responsabili di unità, funzionari non responsabili di unità, personale operativo. Inoltre, in coerenza con quanto previsto nel Piano triennale per la prevenzione della corruzione 2015-2017, sono stati avviati ulteriori percorsi di formazione dei dipendenti dell'Autorità in materia di etica e di legalità, articolati su due livelli: formazione base (o di primo livello), destinata al personale in ragione della mappa dei rischi; formazione avanzata (o di secondo livello), destinata ai dirigenti, ai responsabili e ai dipendenti degli Uffici che operano nelle aree con processi classificati, dal sopra menzionato Piano, a rischio medio e alto.

Sempre in tema di formazione, nel corso del 2016, si sono svolte le seguenti attività: *workshop* e seminari interni monotematici, finalizzati alla discussione ed all'approfondimento di argomenti di particolare rilevanza e interesse per l'Autorità; seminari pubblici rivolti agli operatori di settore e alle associazioni dei consumatori su tematiche istituzionali; giornate di studio, rivolte a tutti coloro che, a diverso titolo, operano nel settore dell'energia, su questioni inerenti al diritto dell'energia.

Durante il corso dell'anno è proseguita anche la collaborazione con le Università per la realizzazione di attività di comune interesse legate alla didattica, alla formazione, alla ricerca e allo sviluppo nei settori dell'energia elettrica, del gas e dell'acqua. Le convenzioni in essere sono attualmente 15. Nell'ambito di detta proficua collaborazione, al 31 dicembre 2016, erano attivi 11 assegni di ricerca e tre *stage*.

In merito ai processi periodici di valutazione del personale, si è proceduto, da un lato, alla conclusione formale del processo valutativo dei risultati conseguiti e dei comportamenti organizzativi posti in essere nell'anno 2014 e, dall'altro, allo svolgimento del processo

valutativo dei risultati conseguiti e dei comportamenti organizzativi posti in essere nell'anno 2015, rinviando ai primi mesi del 2017 la conclusione di detto processo, con la formalizzazione di eventuali ricorsi avverso le valutazioni ottenute e la conseguente pronuncia del Collegio sugli stessi.

È poi proseguito il confronto con le Organizzazioni sindacali in ordine alla ridefinizione del trattamento accessorio del personale. Nel 2016, in base a quanto stabilito nell'accordo quadro del 2015 in tema di personale, di orario di lavoro, di telelavoro, di part time e di mobilità esterna, e seguendo il solco già tracciato negli anni precedenti, si è ulteriormente potenziata la fruizione dell'istituto del telelavoro strutturato.

Infine, sono state confermate le iniziative già in essere di supporto ai dipendenti e alle relative famiglie, quali il contributo economico per gli asilo nido e le scuole per l'infanzia, la convenzione per la cassa sanitaria, le facilitazioni per il trasporto pubblico.

Compagine: analisi per età, qualifica e livelli retributivi

La pianta organica dell'Autorità, aggiornata a seguito degli esiti delle procedure di reclutamento espletate, risulta suddivisa, al 31 dicembre 2016, come indicato nella tavola 8.3.

Al 31 dicembre 2016, la dotazione organica dell'Autorità risulta pari a 202 unità, delle quali 160 a tempo indeterminato e 42 a tempo determinato (Tav. 8.4). Ad esse va aggiunto il personale, per un totale di 13 risorse, reso disponibile mediante comandi e distacchi da altre Amministrazioni pubbliche. Il personale della Guardia di Finanza è aggregato nell'ambito di uno specifico Protocollo d'intesa.

Il personale dipendente ha un'età media di poco inferiore ai 45 anni e possiede un elevato grado di qualificazione professionale. Tutti i dipendenti sono in possesso di un diploma di scuola superiore e l'83% è in possesso del diploma di laurea.

Nel corso del 2016 le tavole retributive sono rimaste bloccate per effetto del decreto legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito dalla legge 30 luglio 2010, n. 122.

Nella tavola 8.5 viene riportata la retribuzione annua lorda, in migliaia di euro, con riferimento al livello base di ciascuna qualifica. Ai sensi dell'art. 13 del decreto legge 24 aprile 2014, n. 66, convertito, con modificazioni, dalla legge 23 giugno 2014, n. 89, l'Autorità applica ai Componenti del Collegio e ai dirigenti apicali, a decorrere dall'1 maggio 2014, il limite massimo retributivo di 240.000 €/anno, al lordo dei contributi e degli oneri fiscali a carico del dipendente.

8. Attuazione della regolazione, comunicazione, organizzazione e risorse | Intersettoriale

TAV. 8.3

Composizione del personale al 31 dicembre 2016 per tipo di contratto e qualifica di inquadramento

QUALIFICHE	RUOLO	TEMPO DETERMINATO	COMANDI E DISTACCHI
Dirigenti	16 ^(A)	4	2
Funzionari	103	36	9
Operativi	40	2	1
Esecutivi	1 ^(B)	0	1
TOTALE	160	42	13

TAV. 8.4

Retribuzione annua lorda per carriera e grado al 31 dicembre 2016

	DIRIGENTI	FUNZIONARI	IMPIEGATI	ESECUTIVI
Direttore Generale	205,41	Primo Funzionario 108,08	Impiegato 60,12	–
Direttore Centrale	177,33	Funzionario I 84,32	Coadiutore 50,61	Commesso capo 46,02
Direttore	141,90	Funzionario II 66,44	Aggiunto 39,62	Commesso 34,91
Direttore Aggiunto	127,19	Funzionario III 56,83	Applicato 35,55	–

(A) È considerato anche un dirigente in posizione di "fuori ruolo".

(B) Si deve aggiungere un dipendente "esecutivo" in sovrannumero, assunto ex legge n. 68/99.

TAV. 8.5

Pianta organica del personale di ruolo dell'Autorità

CARRIERA	NUMERO DI UNITÀ
Dirigenti	16
Funzionari	103
Operativi	40
Esecutivi	1
TOTALE	160

Gestione economico-finanziaria

La gestione finanziaria dell'Autorità è stata caratterizzata, anche per l'esercizio 2016, dall'utilizzo di un sistema contabile integrato, nel quale una contabilità finanziaria di tipo pubblicistico e autorizzatorio è collegata ad una contabilità analitica ed economico-patrimoniale, che supporta la programmazione finanziaria e consente la gestione delle risorse assegnate ai centri di responsabilità (individuati nei Dipartimenti, nelle Direzioni e negli Uffici speciali di diretta collaborazione del Collegio). Tale sistema contabile appare, tuttora, in linea con le disposizioni in materia di contabilità pubblica.

L'Autorità ha provveduto, sia in sede previsionale sia nel rendiconto di gestione per l'esercizio 2016, all'adeguamento del proprio sistema contabile coerentemente con le disposizioni applicative collegate

all'armonizzazione dei sistemi contabili, così come già previsto, in origine, dalla legge 31 dicembre 2009, n. 196, e dal successivo decreto legislativo 31 maggio 2011, n. 91; tale attività proseguirà per successivi avanzamenti, nei tempi che verranno di volta in volta legislativamente imposti.

Alla base della gestione contabile-amministrativa dell'Autorità si pone, fin dall'esercizio 2005, il processo di *budgeting*. L'esercizio finanziario trae origine da un Bilancio annuale di previsione e si conclude con il rendiconto dell'esercizio (Tav. 8.6), che rappresenta le risultanze della gestione del relativo esercizio, coincidente con l'anno solare.

Va, innanzitutto, evidenziato come l'Autorità si sia rigorosamente attenuta alle disposizioni in materia di riduzioni di spesa poste a

8. Attuazione della regolazione, comunicazione, organizzazione e risorse | Intersettoriale

TAV. 8.6

Prospetto riassuntivo delle principali voci di rendiconto
Milioni di euro; esercizi finanziari

	2014	2015
ENTRATE DELLA GESTIONE	85,53	56,49
Contributo a carico dei soggetti regolati	56,44	54,27
Altre entrate	4,09	2,22
Utilizzo Fondo acquisizioni patrimoniali	25,00	0,00
SPESE DELLA GESTIONE	(102,98)	(59,65)
Spese correnti	(51,57)	(48,95)
- Personale in servizio	20,45	21,27
- Contributi sociali a carico dell'ente	11,19	9,59
- Imposte tasse e proventi assimilati	1,84	1,89
- Acquisto di beni	0,09	0,06
- Acquisto di servizi	15,73	14,70
- Altre spese di funzionamento	2,27	1,44
Trasferimenti		
- Trasferimenti ad altre Autorità ex legge n. 228/12	2,17	2,00
- Trasferimenti al Bilancio dello Stato	7,02	7,12
Spese in conto capitale	(42,22)	(1,57)
Variazione dei residui attivi	(0,00)	(0,06)
Variazione dei residui passivi	0,64	0,43
AVANZO DELL'ESERCIZIO	(16,81)	(2,78)

carico di determinate Amministrazioni pubbliche e, in particolare, al decreto legge n. 78/10, come convertito dalla legge n. 122/10; al decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, come convertito dalla legge 7 agosto 2012, n. 135; al decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214; al decreto legge n. 66/14, come convertito dalla legge n. 89/14; al decreto legge n. 90/14, come convertito dalla legge n. 114/14.

Nel corso dell'esercizio 2016, la somma versata al Bilancio dello Stato è risultata pari a complessivi 7,12 milioni di euro. È da sottolineare come l'applicazione di dette disposizioni costituisca per l'Autorità un severo vincolo alla luce dei sempre maggiori e complessi compiti a essa affidati per legge, non ultimi quelli di regolazione del settore idrico e in materia di teleriscaldamento/teleraffrescamento.

Con riferimento alle entrate, si rammenta che l'Autorità non grava in alcun modo, diretto o indiretto, sul Bilancio dello Stato, poiché ai suoi oneri di funzionamento si provvede mediante un contributo versato dai soggetti operanti nei settori dell'energia elettrica, del gas e del sistema idrico, che la legge istitutiva fissa nella misura massima dell'1 per mille dei ricavi.

In termini assoluti, il gettito derivante dal versamento del contributo, confrontato con l'esercizio precedente, ha subito un

ulteriore decremento, confermando il trend negativo degli ultimi anni - dovuto anche alle tensioni sui prezzi dei prodotti energetici nei mercati mondiali - che ha determinato una contrazione del gettito ricevuto dai soggetti regolati. Per l'esercizio 2016, l'Autorità ha ritenuto di confermare l'aliquota del contributo dovuto dai soggetti regolati nel settore dell'energia elettrica e del gas, nella misura dello 0,28 per mille dei ricavi, a fronte dello 0,3 per mille applicato fino al 2013, mentre per i soggetti regolati del settore idrico l'aliquota contributiva è stata anch'essa confermata allo 0,25 per mille.

Riguardo alle uscite, la principale voce si riferisce al trattamento economico del personale, peraltro risorsa centrale e imprescindibile dell'Autorità per l'espletamento del proprio mandato e delle proprie funzioni. Le uscite per il personale dipendente, per il periodo di riferimento, risultano pari a 21,27 milioni di euro.

Le indennità percepite dai Componenti del Collegio che, come quelle degli Organi di vertice di altre Autorità amministrative indipendenti, hanno carattere omnicomprensivo, sono determinate ai sensi dell'art. 23-ter del decreto legge n. 201/11, dal successivo decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 23 marzo 2012 e, da ultimo, dall'art. 13 del decreto legge n. 66/14.

8. Attuazione della regolazione, comunicazione, organizzazione e risorse | Intersettoriale

Gli oneri previdenziali e assistenziali, gli accantonamenti per fine rapporto e altre imposte a carico dell'Autorità, sostenuti per il personale e per i Componenti, sono risultati pari a 11,48 milioni di euro.

Il ricorso a forme esterne di collaborazione è stato effettuato esclusivamente a fronte di effettive e specifiche esigenze - e all'interno dei vincoli di spesa previsti - come per esempio per le esigenze correlate ai nuovi compiti assegnati all'Autorità in aggiunta a quelli stabiliti dalla legge istitutiva, quali appunto quelli derivanti dalla fase di prima attuazione della regolazione del settore idrico, cui non è stato possibile rispondere con l'utilizzo dell'attuale dotazione di personale di ruolo e a tempo determinato. Sono stati, inoltre, affidati all'esterno, sulla base di procedure di gara aperta, alcune tipologie di servizi tipici di funzionamento (pulizie, vigilanza ecc.) e taluni servizi specifici funzionali all'ottimale svolgimento delle attività istituzionali (per esempio, la reingegnerizzazione dei sistemi informativi dell'Autorità).

Un impatto sulla spesa corrente degno di nota è rappresentato dall'attuazione di quanto disposto dall'art. 1, comma 523, della legge 24 dicembre 2012, n. 228, che a sua volta richiama l'art. 2, comma 241, della legge 23 dicembre 2009, n. 191. Si tratta di un contributo derivante da una quota parte delle entrate percepite istituzionalmente da alcune Autorità amministrative indipendenti individuate dal legislatore, versato a titolo di finanziamento straordinario, a favore di altre Autorità amministrative indipendenti, altrettanto precisamente individuate. Per l'esercizio 2016, l'onere determinato a carico di questa Autorità è risultato pari a 2 milioni di euro.

Le rimanenti spese in conto capitale sono state sostenute per l'acquisto di attrezzature informatiche, di impianti, di materiale bibliografico, all'interno dei vincoli di spesa previsti, e per la ristrutturazione della nuova sede di Milano dell'Autorità (1,3 milioni di euro) acquistata nel corso del 2015 a titolo di proprietà, ai sensi dell'art. 22 del decreto legge n. 90/14, per un onere complessivo di 42 milioni di euro.

**Autorità per l'energia elettrica il gas
e il sistema idrico**

Relazione annuale sullo stato dei servizi
e sull'attività svolta

Redazione

Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico
Direzione Relazioni esterne, istituzionali
e Divulgazione
Piazza Cavour 5, 20121 Milano
tel. 02 655 651
e-mail: info@autorita.energia.it

Allea S.r.l.

Impaginazione

Pomilio Blumm S.r.l.

Stampa

Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato

La carta utilizzata per la stampa di questi volumi è *Revive 100 Natural Uncoated*, una carta naturale composta al 100% da fibre riciclate. Viene prodotta in una cartiera danese che utilizza esclusivamente biocombustibile, sapone naturale per sbiancare le fibre riciclate e che riutilizza tutti gli scarti della lavorazione della carta per la produzione di cemento e altri materiali. *Revive 100 Natural* gode di numerose certificazioni, tra le quali il prestigioso Angelo Blu e l'Ecolabel europeo, sinonimo di prodotto ecosostenibile.

