

## TAV. 6.21

**Riepilogo del contenzioso per anno dal 1997 al 2010**

Dati disponibili al 31 marzo 2010 numero di ricorsi accolti (A), accolti in parte (AIP) o respinti (R)

ANNO	N. RICORSI <sup>(A)</sup>	SOSPENSIVA			MERITO			APPELLO AUTORITÀ			APPELLO CONTROPARTE		
		A	AIP	R	A	AIP	R	A	AIP	R	A	AIP	R
1997	13	-	2	7	-	1	6	3	-	1	-	-	5
1998	25	-	4	11	3	4	9	-	-	1	2	-	1
1999	66	-	-	24	-	4	25	-	-	-	-	-	10
2000	51	2	-	23	16	-	18	10	3	1	1	-	8
2001	81	2	-	16	30	3	32	5	1	17	4	5	5
2002	87	13	5	6	31	10	37	2	-	9	3	2	3
2003	49	5	1	24	2	6	38	2	-	1	-	-	2
2004	144	11	2	45	27 <sup>(C)</sup>	58 <sup>(E)</sup>	48	15	6	40	4	1	9
2005	172	3	31	24	45 <sup>(D)</sup>	7	93	5	2	12 <sup>(F)</sup>	3	-	9
2006	255	48 <sup>(B)</sup>	-	88	5	4	10	20	-	3	-	-	2
2007	140	2	-	18	2	17 <sup>(I)</sup>	28 <sup>(L)</sup>	20 <sup>(G)</sup>	-	36 <sup>(H)</sup>	-	-	-
2008	131	2	-	5	11	17	74	21	-	7	2	-	17
2009	116 <sup>(N)</sup>	1	6	3	18	58	128	2	18 <sup>(M)</sup>	12	2	18 <sup>(M)</sup>	10
2010	62 <sup>(O)</sup>	2	-	2	1	1	12	2	1	2	-	3	8
<b>TOTALE</b>	<b>1392</b>	<b>91</b>	<b>51</b>	<b>296</b>	<b>191</b>	<b>190</b>	<b>558</b>	<b>107</b>	<b>31</b>	<b>142</b>	<b>21</b>	<b>29</b>	<b>89</b>

- (A) Il numero dei ricorsi viene ricostruito in relazione a quelli incardinati nell'anno di riferimento, anche se eventualmente relativi a provvedimenti adottati l'anno precedente.
- (B) Tutti ricorsi avverso la medesima delibera 29 dicembre 2005, n. 298/05.
- (C) Di cui 12 ricorsi avverso la medesima delibera 19 gennaio 2004, n. 20/04.
- (D) Di cui 34 ricorsi avverso la medesima delibera 29 dicembre 2004, n. 248/04.
- (E) Di cui 45 ricorsi avverso la medesima delibera n. 170/04 e 7 ricorsi avverso la delibera n. 5/04.
- (F) Di cui 9 ricorsi su sentenza sfavorevole su medesima nota PB/M01/3356/md-mp.
- (G) Tutti ricorsi avverso sentenze sfavorevoli rese su ricorsi avverso delibera 15 novembre 2006, n. 249/06.
- (H) Di cui 32 ricorsi avverso sentenze sfavorevoli, rese su ricorsi avverso delibera n. 248/04.
- (I) Di cui 13 ricorsi avverso la medesima delibera 18 gennaio 2007, n. 11/07.
- (L) Di cui 10 ricorsi avverso la medesima delibera n. 11/07.
- (M) Decisioni rese su appelli riuniti dell'Autorità e delle controparti avverso sentenze TAR Lombardia sulla delibera n. 11/07.
- (N) Di cui 18 ricorsi avverso la delibera VIS 109/08 e 10 avverso la delibera 19 dicembre 2008, ARG/gas 192/08.
- (O) Di cui 15 ricorsi avverso la delibera VIS 133/09, 12 avverso la delibera ARG/gas 197/08 e 13 avverso la delibera ARG/elt 175/09.

Il Consiglio di Stato ha confermato all'Autorità il potere di regolare l'*unbundling* (delibera n. 11/07), non solo con riguardo alla separazione contabile e amministrativa, ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. f), della legge 14 novembre 1995, n. 481, ma anche con riguardo alla separazione funzionale, ai sensi dell'art. 1, comma 1, del decreto legge 18 giugno 2007, n. 73, convertito in legge 3 agosto 2007, n. 125.

Anche le modalità con cui l'Autorità ha dato attuazione alle Direttive 2003/54/CE (elettricità) e 2003/55/CE (gas) sono state giudicate proporzionali e ragionevoli, in relazione all'obiettivo, individuato dal legislatore comunitario, di garan-

tire «l'assoluta indipendenza del gestore a tutela del completo dispiegarsi della concorrenza nei settori diversi da quelli di rete». In riforma delle sentenze del TAR Lombardia, il Consiglio di Stato ha ritenuto legittimo che anche i Direttori Generali delle imprese siano assoggettati al regime di incompatibilità previsto per i componenti del gestore indipendente, in ragione di «uno status caratterizzato da spiccate prerogative decisionali, unite a un regime di responsabilità assimilabile in buona parte a quello degli amministratori». È stata invece esclusa anche dal Consiglio di Stato l'applicazione dell'*unbundling* all'attività di misura<sup>2</sup>.

<sup>2</sup> Sentenze del Consiglio di Stato nn. 699/09, 701/09, 702/09, 703/09, 778/09, 785/09, 786/09, 787/09, 788/09, 790/09, 792/09, 794/09 e 1191/09.

## XVI LEGISLATURA – DISEGNI DI LEGGE E RELAZIONI - DOCUMENTI

TAV. 6.22

Effetti del contenzioso  
sull'azione amministrativa  
dal 1997 al 2010

ANNO	DELIBERE EMESSE	DELIBERE IMPUGNATE <sup>(A)</sup>	% DELIBERE IMPUGNATE SUL TOTALE DELLE EMESSE	DELIBERE ANNULLATE <sup>(B)</sup>	% DELIBERE ANNULLATE SUL TOTALE IMPUGNATE	% DELIBERE ANNULLATE SUL TOTALE EMESSE	N. RICORSI <sup>(C)</sup>
1997	152	6	3,9	1	16,7	0,7	13
1998	168	11	6,5	2	18,2	1,2	25
1999	209	15	7,2	2	13,3	1,0	66
2000	250	16	6,4	5	31,3	2,0	51
2001	334	21	6,3	4	19,0	1,2	81
2002	234	27	11,5	14	51,9	6,0	87
2003	169	17	10,1	3	17,6	1,8	49
2004	254	34	13,4	8	23,5	3,1	144
2005	301	36	12,0	10	27,8	3,3	172
2006	332	40	12,0	10	25,0	3,0	255
2007	353	32	9,1	2	6,3	0,6	140
2008	482	56	11,6	5	8,9	1,0	131
2009	587	39	6,6	0	0,0	0,0	116
2010	106	1	0,9	0	0,0	0,0	62
<b>TOTALE</b>	<b>3931</b>	<b>351</b>	<b>8,9</b>	<b>66</b>	<b>18,8</b>	<b>1,7</b>	<b>1392</b>

(A) Numero di delibere emesse in quell'anno e impugnate nello stesso anno o in quello successivo.

(B) Numero di delibere annullate in tutto o in parte.

(C) Numero totale di ricorsi pervenuti, inclusi quelli plurimi.

In materia di aggiornamento del prezzo del combustibile per la determinazione del costo evitato di combustibile (CEC), ai sensi del Titolo II, punto 2, del provvedimento CIP6, il TAR Lombardia si è pronunciato sulla delibera 21 ottobre 2008, ARG/elt 154/08, di aggiornamento del CEC a partire dall'anno 2008, in attuazione dell'art. 2, comma 141, della legge 24 dicembre 2007, n. 244 (legge finanziaria per il 2008). I giudici hanno condiviso la valutazione dell'Autorità «sulla mancanza di una situazione di effettiva apertura del mercato del gas naturale, connotato dalla presenza di un operatore dominante e dalla mancanza di una Borsa liquida del gas». Tuttavia, il TAR ha criticato l'utilizzo di clausole di salvaguardia correlate alla variazione del prezzo del petrolio, poiché «il prezzo del combustibile risultante dall'applicazione di prestabilite percentuali di salvaguardia è strutturalmente diverso dal relativo costo presente sul mercato, perché non risulta che il mercato dia rilevanza a un prezzo modificato da percentuali fisse e predeterminate. Quindi, l'applicazione di simili coefficienti conduce ad attribuire rilevanza a un costo contrastante con i parametri posti dall'art. 2, comma 141, della legge 2007, n. 244, perché strutturato in modo non aderente al mercato del gas naturale»<sup>3</sup>.

In materia di corrispettivi per l'uso dello stoccaggio strategico (delibera 30 gennaio 2006, n. 21/06), il Consiglio di Stato, in riforma della sentenza del TAR, ha affermato che «la previsione di erogazioni autorizzate o meno e la correlata fissazione dei corrispettivi risulta distinta da quella relativa alle penali», considerando che «la determinazione dei corrispettivi non svolge perciò funzione surrogatoria delle penali ma quella, diversa, di assicurare il miglior perseguimento delle finalità complessive della disciplina in materia, consistenti nella garanzia del più rigoroso ed efficiente utilizzo dello stoccaggio strategico, in quanto risorsa ultima del sistema». Per tali motivi la distinzione tra erogazioni autorizzate e non autorizzate non può essere interpretata nel senso di precludere all'Autorità il perseguimento di obiettivi generali di regolazione dell'uso dello stoccaggio strategico attraverso la determinazione dei corrispettivi, quando si tratti del primo tipo di erogazioni, «poiché sarebbe immotivatamente limitata una potestà in materia che è espressamente conferita pure per tale caso» (Consiglio di Stato, sentenza n. 8725/09).

Riguardo alla regolazione del servizio di dispacciamento, il Consiglio di Stato ha confermato il potere dell'Autorità in

<sup>3</sup> Sentenze del TAR Lombardia nn. 3354/09, 3355/09, 3356/09, 3357/09, 3358/09, 3359/09.

materia di regolazione delle unità essenziali, affermando che l'art. 3 della legge 28 gennaio 2009, n. 2, ha integralmente recepito la disciplina delle unità essenziali dettata dalla delibera 9 giugno 2006, n. 111/06: «*Si tratta, inoltre, di disposizioni che, nel porre a carico dell'AEEG un obbligo di "adeguamento" di progressi deliberati, sono esplicative dei poteri già facenti capo all'Autorità, e non additive di nuovi, e che investono l'intero quadro regolatorio già esistente nella materia.*»

Nel 2009 sono state definite numerose questioni in materia tariffaria. Il TAR ha nuovamente affermato la legittimità dell'imposizione di una garanzia fideiussoria per l'erogazione della misura tariffaria compensativa ex art. 11, comma 11, legge 14 maggio 2005, n. 80, in caso di decisione sfavorevole della Commissione europea sulla legittimità di un aiuto di Stato<sup>4</sup>. Tale decisione dell'Autorità, espressione dei propri poteri tariffari, «*è pienamente conforme al principio comunitario di leale cooperazione, attesa la primazia del diritto comunitario e la necessità per gli Stati membri della Comunità di assicurare la sua effettiva applicazione*»<sup>5</sup>.

Inoltre, il TAR ha ritenuto legittimo il diniego dell'Autorità alla richiesta di rideterminazione delle tariffe di distribuzione del gas del primo e secondo periodo di regolazione per effetto dei giudicati Consiag (delibera 14 aprile 2008, ARG/gas 46/08). In particolare, il giudice ha negato che i giudicati formati sul caso Consiag legittimassero le ricorrenti a far valere la nullità delle delibere tariffarie approvate nel corso del primo e del secondo periodo di regolazione: «*nel caso di annullamento di atti regolamentari o generali, la portata della sentenza si estende ultra partes solo per ciò che riguarda gli effetti caducatori, ma non anche in relazione agli effetti ordinatori e conformativi del giudicato i quali, invece, rimangono circoscritti alle parti secondo la regola dettata dall'art. 2909 del Codice civile.*»

Il giudice ha anche escluso che tutte le delibere tariffarie in questione siano venute meno automaticamente per effetto dell'annullamento della delibera n. 237/00, su ricorso di Consiag: «*in seguito a tale pronuncia, l'AEEG ha adottato la delibera n. 87 del 2003. Tale atto, destinato a colmare il vuoto prodotto medio tempore dalla sentenza di annullamento, ha sostanzialmente confermato la validità del metodo parametri-*

*co al quale ha affiancato quello basato sul prezzo storico*»<sup>6</sup>.

Il Consiglio di Stato, in riforma della sentenza del TAR, ha riconosciuto natura tariffaria al provvedimento con il quale l'Autorità aveva previsto che il controvalore dell'avviamento relativo alle attività e ai rapporti giuridici trasferiti dal Gestore della rete di trasmissione nazionale (GRTN) a Terna fosse destinato a coprire gli oneri generali inerenti a nuovi impianti da fonti rinnovabili (delibera 12 aprile 2006, n. 79/06), ritenendo che sia «*pienamente rientrante nella discrezionalità dell'Autorità emanante che si sia previsto che alla somma individuata quale "avviamento", e direttamente discendente dall'operazione unificativa, sia stato impresso un vincolo di destinazione*» (Consiglio di Stato, sentenza n. 258/09).

In materia di tariffe di trasmissione dell'energia elettrica, il Consiglio di Stato, in riforma della sentenza del TAR, ha negato che la delibera 8 marzo 2005, n. 40/05, avesse un illegittimo effetto retroattivo, precisando che «*postulare il vizio di illegittimità a cagione della retroattività della delibera, nella incontestata impossibilità di dare pedissequa applicazione a quella originaria n. 205/1999, equivale ad affermare che la voce di costo "vettoriamento dell'energia destinata al mercato vincolato" dovesse restare priva di soddisfacimento per il Gestore, con ingiusta (retroattiva a propria volta) locupletazione in favore delle distributrici che non si dotarono dei complessi di misura*» (Consiglio di Stato, sentenze nn. 8711/09, 8779/09, 8780/09).

Infine, in materia di tariffe di distribuzione dell'energia elettrica il TAR, avvalendosi delle risultanze del consulente tecnico d'ufficio ha affermato che l'impresa ricorrente, in ragione della peculiarità del suo allacciamento alla rete, non si avvale del servizio di distribuzione (se non in condizioni eccezionali) e che, pertanto, non è tenuta a corrispondere la relativa tariffa (delibera 28 dicembre 2007, n. 348/07) (TAR Lombardia sentenza n. 6269/09).

In materia di risparmio energetico, il TAR ha ritenuto legittimo il provvedimento di riesame con cui l'Autorità ha rigettato la richiesta di certificazione di risparmio energetico presentata dalla ricorrente (delibera 16 luglio 2008, EEN 18/08). In tali procedimenti, secondo i giudici, l'Autorità, pur salvaguardando

<sup>4</sup> Alle garanzie fideiussorie fanno riferimento le delibere 30 marzo 2009, ARG/com 36/09, 19 dicembre 2008, ARG/elt 191/08, 29 settembre 2008, ARG/elt 138/08, 28 marzo 2008, ARG/elt 38/08, 4 agosto 2006, n. 190/06, 25 giugno 2007, n. 145/07.

<sup>5</sup> Sentenze del TAR Lombardia nn. 5055/09, 5056/09, 5057/09, 5058/09, 5059/09, 5063/09.

<sup>6</sup> Sentenze del TAR Lombardia nn. 1129/09, 1130/09, 1131/09, 1132/09, 1133/09, 3617/09, 4431/09, 4432/09, 4433/09, 4434/09.

l'affidamento riposto dalle imprese nel precedente sistema di rendicontazione forfetaria, «ha inteso comunque sottoporre i progetti ancora in corso di approvazione a una verifica più attenta onde accertare se i risultati deludenti cui essi sono pervenuti, rispetto ai risparmi attesi, non siano imputabili a manovre speculative o alla scarsa diligenza profusa facendo affidamento su sistemi di controllo sommarî» (TAR Lombardia<sup>7</sup>, sentenza n. 1885/09). In altri casi, invece, il TAR ha annullato le delibere di rigetto dell'istanza di certificazione dei risparmi energetici (delibere 16 luglio 2008, EEN 17/08 e EEN 22/08, e 16 ottobre 2009, EEN 20/09), perché l'Autorità non ha tenuto conto delle memorie e della documentazione presentate dalle società nel corso dell'audizione finale, né ha disposto gli approfondimenti istruttori necessari.

Con riguardo all'esercizio del potere sanzionatorio, il TAR ha ribadito l'applicabilità del termine di decadenza di 90 giorni, previsto dall'art. 14 della legge 24 novembre 1981, n. 689, ai procedimenti sanzionatori dell'Autorità, affermando altresì che la delibera di avvio del procedimento dovrebbe specificamente motivare le esigenze preistruttorie che non hanno consentito di contestare l'illecito nel termine di 90 giorni dall'accertamento (TAR Lombardia, sentenze nn. 4638/09 e 5048/09).

Peraltro, il TAR ha ritenuto che, ai fini della tempestiva contestazione dell'illecito, debba riconoscersi all'Autorità un ragionevole *spatium deliberandi* precisando che il giorno da cui decorre il suddetto termine «non coincide con il momento nel quale l'amministrazione viene a conoscenza dell'esistenza della condotta illecita, ma con il momento in cui la stessa, dopo aver preso piena cognizione di tutti gli elementi costitutivi della fattispecie (compresi gli elementi soggettivi) ne abbia adeguatamente valutato la portata in tempi ragionevoli» (TAR Lombardia, sentenza n. 1971/09). Peraltro, la giustificazione del tempo intercorso tra la notizia e la contestazione dell'illecito «deve basarsi su dati oggettivi, tenendo conto, anche in base alla motivazione del provvedimento sanzionatorio, dell'attività istruttoria espletata e del tempo impiegato a tale fine dall'amministrazione, una volta acquisita la percezione materiale del fatto» (TAR Lombardia, sentenza n. 5131/09). Nel caso di ispezioni, il termine per la contestazione dell'illecito non può

decorrere dalla conclusione dell'attività ispettiva delegata alla Guardia di Finanza, poiché tale attività consiste nel raccogliere una serie di elementi che dovranno essere valutati dagli Uffici dell'Autorità (TAR Lombardia, sentenza n. 4314/09).

Sulla quantificazione della sanzione, il TAR ha confermato la legittimità del riferimento al fatturato rilevante della società, in quanto «appare maggiormente idoneo a valutare la complessiva capacità economica dell'impresa, giacché tale dato rappresenta il totale della ricchezza che questa è stata in grado di produrre in un determinato arco temporale, e costituisce dunque un parametro ottimale e sicuro per individuare l'ordine di grandezza della sanzione da infliggere, tenendo conto della funzione afflittiva e specialpreventiva che questa svolge» (TAR Lombardia, sentenza n. 3955/09).

Inoltre, il TAR ha escluso l'applicabilità del nuovo minimo editale (2.500 €) introdotto dalla legge n. 99/09, agli illeciti commessi prima dell'entrata in vigore della modifica legislativa: «alle sanzioni amministrative non sono automaticamente riferibili i principi propri delle sanzioni penali e, pertanto, restano sottoposte, in via generale, al principio di legalità e irretroattività, il quale comporta l'assoggettamento della condotta alla legge in vigore al tempo del suo verificarsi, con la conseguenza che, in mancanza di un'espressa previsione, non può trovare applicazione il principio di retroattività della legge successiva più favorevole (cfr. Cassazione civile, sez. lav., 25 giugno 2009, n. 14959). Ne deriva che nel caso di specie non può trovare applicazione l'art. 28, comma 4, della legge 2009 n. 99, in quanto norma più favorevole sopravvenuta rispetto al tempo di commissione della violazione» (TAR Lombardia, sentenza n. 5131/09).

In merito alla vigilanza sul divieto di traslazione della maggiorazione d'imposta sui prezzi al consumo (c.d. *Robin Tax*), il TAR Lombardia ha affermato che l'Autorità può esercitare tutti i poteri istruttori, di indagine e di verifica che le ha conferito la legge n. 481/95. Per un dettaglio sul merito delle sentenze<sup>8</sup> si rinvia all'apposito paragrafo sulla *Robin Tax* più oltre in questo Capitolo. In materia di attività ispettiva, il Consiglio di Stato, confermando la sentenza del TAR, ha escluso che si possa formare un legittimo affidamento dei titolari sul riconoscimento della

7 Sentenze del TAR Lombardia nn. 1101/09, 1102/09, 1105/09, e 1887/09.

8 Sentenze del TAR Lombardia nn. 4041/09, 4042/09, 4043/09, 4044/09, 4045/09, 4046/09, 4047/09, 4048/09, 4049/09, 4050/09, 4051/09, 4052/09 e 4053/09, 4473/09, 4474/09, 4475/09, 4476/09, 4477/09, 4478/09, 4479/09, 4481/09, 4482/09, 4483/09, 4732/09, 4734/09, 4735/09, 4736/09, 4737/09, 4738/09, 4739/09, 4740/09, 4741/09, 4742/09, 5118/09, 5119/09, 5120/09, 5121/09, 5122/09, 5123/09, 5124/09, 5125/09, 5126/09, 5130/09, 5132/09.

natura cogenerativa dell'impianto per il solo fatto che il GSE ha accettato le relative autocertificazioni, in quanto si tratta di un riconoscimento «risolutivamente condizionato agli esiti della verifica» da parte dell'Autorità. Il riconoscimento della condizione di cogenerazione, infatti, è «una fattispecie a formazione successiva», all'interno della quale i riconoscimenti annuali della natura cogenerativa non hanno carattere di definitività, ma risultano risolutivamente condizionati all'attività di verifica operata dall'Autorità (Consiglio di Stato, sentenza n. 4929/09).

Sul ruolo della CCSE per lo svolgimento delle verifiche ispettive, il TAR ha precisato che «tale attività ausiliaria rimane imputata all'ente titolare della funzione [l'Autorità] senza alcuna deroga in punti di competenza». Inoltre, sul termine per la conclusione dell'attività e per la redazione del rapporto ispettivo, i giudici hanno ribadito che esso ha natura meramente ordinaria, in quanto «nell'ordinamento, peraltro, non solo manca la previsione speciale di un termine di durata per i procedimenti sanzionatori dell'AEEG, ma anche una disposizione che preveda, in via generale, un termine perentorio (vale a dire da osservarsi a pena di decadenza), per la conclusione del procedimento di irrogazione delle sanzioni pecuniarie amministrative» (Consiglio di Stato, sentenza n. 3720/09).

Infine, il TAR ha accolto un'interpretazione della nozione di "combustibile fossile commerciale" ai fini del calcolo dell'indice IEN, differente da quella applicata dall'Autorità. Secondo i

giudici, tale nozione dovrebbe essere intesa in senso economico-funzionale, poiché questa impostazione sarebbe «conforme alla ratio dell'incentivazione disposta dall'art. 22 della legge n. 9/91, dalla delibera CIP6, nonché dalla disciplina della cogenerazione prevista dal decreto legislativo n. 79/99» (TAR Lombardia, sentenze nn. 4913/09 e 4914/09). In particolare, queste sentenze appaiono indicative della tendenza del TAR a effettuare un sindacato più penetrante sulla discrezionalità tecnica.

Infine, con una sentenza che ha riconosciuto all'Autorità il potere di ottenere la trasposizione in sede giurisdizionale dei ricorsi straordinari al Capo dello Stato, il TAR ha affermato alcuni importanti principi sull'indipendenza dell'Autorità. In tale sentenza, si dice a chiare lettere che l'Autorità è un'Autorità amministrativa indipendente e che «l'ordinamento segna un "distacco" non solo organico ma, soprattutto, marcatamente funzionale dell'organo di regolazione rispetto al Governo, al cui indirizzo politico non soggiace», poiché «l'ordinamento ha inteso scongiurare il rischio (ampiamente avveratosi nel passato del nostro Paese) di una gestione "politica" della vita economica, gestione quest'ultima per sua intima natura "egoistica" giacché condizionata (secondo quanto, appunto, suggerito dall'esperienza) dall'interesse particolare delle formazioni politiche di volta in volta detentrici della maggioranza parlamentare relativa» (TAR Lombardia, sentenza n. 3239/09).

---

## Attività di verifica del rispetto del divieto di traslazione della Robin Tax

---

Nel corso del 2009 è proseguita l'attività di vigilanza che l'art. 81, comma 16 e seguenti, del decreto legge n. 112/08, conver-

tito con modificazioni in legge n. 133/08, ha affidato all'Autorità per verificare che gli operatori del settore energia

elettrica e gas e del settore petrolifero con più di 25 milioni di euro di fatturato non traslino sui prezzi al consumo l'addizionale Ires (c.d. *Robin Tax*) posta a loro carico.

Sull'attività svolta nel 2009, come stabilito dall'art. 81, comma 18, del citato decreto legge, l'Autorità ha presentato in data 28 dicembre 2009 una Relazione al Parlamento e al Governo, che è stata pubblicata sul sito dell'Autorità e alla quale si rimanda per ogni ulteriore approfondimento.

Il quadro normativo relativo alla materia in argomento è stato modificato dalla legge n. 99/09, recante *Disposizioni per lo sviluppo e l'internazionalizzazione delle imprese, nonché in materia di energia*, che tra le altre disposizioni ha stabilito la modifica dell'art. 81 del decreto legge n. 112/08, prevedendo, da un lato, la semplificazione degli adempimenti per gli operatori con minor fatturato annuo e, dall'altro, l'aumento di un punto percentuale della maggiorazione Ires.

Nella cornice legislativa dettata dai citati provvedimenti, nel corso del 2009 la vigilanza richiesta all'Autorità è entrata nella piena fase operativa, sviluppando le attività relative: alla regolazione, all'organizzazione, alla comunicazione, al monitoraggio dei dati, alle verifiche di primo e secondo livello, al contenzioso amministrativo e alle ispezioni. Si descrivono di seguito gli aspetti più rilevanti delle suddette attività, a esclusione di quella inerente le ispezioni, che è stata già trattata nella sezione relativa a *Vigilanza e controllo* del presente Capitolo, cui si rinvia per le corrispondenti informazioni.

---

#### Attività di regolazione

A seguito della delibera VIS 109/08, adottata alla fine del 2008 per regolamentare le verifiche di primo livello sulla base dei criteri di *gradualità* (si procede per livelli di approfondimento) e di *semplicità* degli adempimenti richiesti (l'operatore trasmette dati desumibili dalla documentazione contabile o di bilancio obbligatoria per legge, senza fare elaborazioni), nel luglio 2009 l'Autorità ha pubblicato il documento per la consultazione 6 luglio 2009, DCO 18/09, al fine di acquisire le osservazioni degli operatori in merito ai criteri e alle modalità di svolgimento delle analisi di secondo livello. Il procedimento di consultazione è stato ultimato con l'emanazione della delibera VIS 133/09, con la quale l'Autorità ha stabilito che il secondo livello:

- riguarda gli operatori che si sono sottratti in tutto o in parte agli adempimenti richiesti e gli operatori che non

hanno fornito adeguate motivazioni a fronte di variazioni positive riscontrate negli indicatori di primo livello;

- viene effettuato nell'ambito di un procedimento individuale;
- viene svolto procedendo secondo criteri di priorità basati sulla rilevanza economica, in termini assoluti e relativi, della presunta traslazione dell'addizionale Ires.

L'Autorità ha inoltre stabilito che per le semplificazioni di cui alla legge n. 99/09:

- il valore della soglia di fatturato per l'anno 2009 è pari a 461 milioni di euro, sotto i quali gli operatori possono fruire dei meccanismi di semplificazione degli adempimenti; tale valore sarà aggiornato annualmente dall'Autorità, secondo i criteri stabiliti dalla stessa delibera;
- gli operatori rientranti nel limite di fatturato annuo possono trasmettere i dati semestrali con un unico invio annuale e senza la ripartizione relativa alle transazioni con società infra o extra gruppo, nazionali ed estere.

Infine l'Autorità ha disposto l'ampliamento a 90 giorni dei tempi d'invio dei dati relativi al primo semestre e l'invio, entro 30 giorni dal termine civilistico di approvazione del bilancio di esercizio, per quelli relativi al secondo semestre.

---

#### Attività organizzativa e di comunicazione

L'organizzazione prevista per rendere operativa la vigilanza ha avuto piena attuazione nel corso del 2009 mediante la realizzazione di un complesso sistema informativo telematico, appositamente studiato per soddisfare le esigenze sia di raccolta, sia di elaborazione dei dati utili ai fini della vigilanza. Le correlate procedure esecutive sono state rese operative sin dai primi mesi dell'anno, provvedendo alla loro formalizzazione per quanto concerne la predisposizione dei *report* e dei *form* per la comunicazione all'esterno e per la gestione dei casi particolari (operatori con bilancio a cavallo d'anno, operatori con attività caratteristiche peculiari ecc.). Nello specifico, il sistema informativo è costituito da due sezioni:

- la prima (*front office*), destinata alla gestione dei rapporti con gli operatori, consente a questi di caricare i dati richie-

sti e di svolgere adempimenti connessi (invio del bilancio di esercizio, comunicazione dell'importo dell'addizionale Ires, rilascio delle dichiarazioni sostitutive di atti di notorietà) in modo agevole e immediato;

- la seconda (*back office*), destinata alle attività di verifica del Nucleo operativo, consente all'Autorità di effettuare raffronti ed elaborazioni finalizzati alla ricerca dei comportamenti anomali che richiedono approfondimenti.

Per la migliore attuazione dell'attività di acquisizione dei dati e delle informazioni, l'Autorità ha organizzato un sistema di continua comunicazione con gli operatori, sia preventiva alla trasmissione dei dati, sia concomitante (finalizzata ad assistere l'operatore nella fase di caricamento delle informazioni e dei dati richiesti), sia successiva (finalizzata ad avvisare gli operatori di incoerenze, difetti formali e sostanziali rintracciati nel corso della validazione dei dati).

Malgrado detta attività di comunicazione, l'ampio grado di libertà concesso agli operatori in occasione del primo caricamento dei dati (scelta della denominazione delle famiglie di prodotti e di indicazione dell'unità di misura), nonché la non eccessiva cura nella trasmissione dei dati richiesti (vi sono stati casi frequenti di lacune, anomalie o incongruità) hanno comportato rilievi nei confronti del 60% dei caricamenti effettuati (oltre 260 operatori).

#### Attività di monitoraggio

L'attività di monitoraggio svolta si può suddividere in due parti tra loro strettamente connesse e complementari:

- la prima riguarda la natura dei dati originari comunicati da ciascun operatore per ogni prodotto (o famiglia di prodotti) acquistato e venduto; nei casi in cui le informazioni fornite sono risultate complete vengono rilevati i prezzi medi ponderati di acquisto e di vendita dei prodotti soggetti a verifica, con un grado di analiticità che varia in base alla dimensione dell'operatore;
- la seconda consente di individuare i margini e le variazioni degli stessi sulla base delle informazioni originarie comunicate; elaborando tali informazioni l'Autorità può desumere indizi di anomalie per i quali occorre procedere a ulteriori approfondimenti (per esempio miglioramenti della

marginalità attribuibili a particolari correlazioni tra la dinamica dei prezzi di acquisto e dei prezzi di vendita).

Il monitoraggio attivato consente non solo di effettuare confronti spazio-temporali tesi a leggere la dinamica dell'operatore nei più adeguati contesti di riferimento – quali famiglia di prodotti o classe di prodotti, segmento di appartenenza nella filiera, area territoriale ecc. – ma anche di ottenere una rappresentazione delle situazioni e delle dinamiche del comparto energia rispetto alle quali analizzare, ai fini della vigilanza sul divieto di traslazione, la posizione del singolo operatore.

#### Attività di verifica di primo e secondo livello

L'attività di verifica di primo livello è iniziata successivamente al momento in cui i dati sono divenuti effettivamente utilizzabili; essa ha comportato l'esame della documentazione trasmessa dagli operatori relativamente al biennio 2007-2008 ed è consistita nell'elaborazione dei dati forniti e nell'individuazione di tutti i casi in cui si è presentata una variazione positiva del margine, attraverso il confronto dei profili relativi al secondo semestre 2008 con quelli del corrispondente semestre 2007.

Nel mese di dicembre 2009 sono state completate le operazioni di verifica basate sui dati contabili nei confronti di 126 operatori rientranti tra quelli che avevano regolarmente trasmesso i dati richiesti (che nel complesso sono risultati poco più del 30% dell'intero campo da investigare).

Le risultanze hanno evidenziato che nel 43% dei casi si è verificata una variazione positiva del margine di contribuzione semestrale (crescita dei ricavi superiore a quella dei costi), riconducibile esclusivamente all'effetto prezzo. A tutti gli operatori per i quali si è riscontrata una variazione positiva è stata inoltrata la richiesta di motivare adeguatamente tale circostanza, conformemente a quanto previsto dalla delibera VIS 109/08. Le analisi di primo livello basate sugli stacchi del "Prezzo Italia" hanno evidenziato variazioni positive degli stessi (per almeno un prodotto e per almeno un trimestre) nei confronti di tutti e 4 gli operatori che avevano scelto tale metodo di verifica. A questi operatori, ai sensi della delibera VIS 133/09, è stato fatto obbligo di trasmettere i dati contabili richiesti dalla delibera VIS 109/08, relativi agli anni 2007 e 2008. Sulla base delle informazioni fornite da 296 operatori, l'importo par-

ziale dell'addizionale Ires relativo al 2008 ammonta a complessivi 729,9 milioni di euro.

Le verifiche di secondo livello, ovvero i procedimenti individuali previsti dalla delibera VIS 133/09, consentono di svolgere gli accertamenti relativi all'eventuale violazione del divieto di traslazione richiedendo documenti e informazioni, disponendo audizioni, perizie e consulenze in ordine a qualsiasi elemento rilevante ai fini della vigilanza, nonché accessi e ispezioni. I procedimenti vengono svolti nel pieno rispetto del contraddittorio, così come previsto dal decreto del Presidente della Repubblica 9 maggio 2001, n. 244.

Per gli operatori che si sono sottratti in tutto o in parte agli adempimenti previsti dalla delibera VIS 109/08, i procedimenti sono diretti prioritariamente all'acquisizione dei dati e delle informazioni necessari per il completamento delle analisi contabili e quindi per l'accertamento dell'eventuale traslazione. Nei confronti degli operatori che non hanno adeguatamente motivato le variazioni positive riscontrate con il primo livello di analisi, il procedimento è finalizzato alla verifica dell'eventuale violazione del divieto di traslazione d'imposta.

Con le delibere adottate in data 21 dicembre 2009 sono stati avviati i procedimenti individuali nei confronti di 23 soggetti, di cui 7 rientranti nella categoria degli operatori che si sono sottratti agli adempimenti disposti dalla delibera VIS 109/08 e 16 nella categoria degli operatori che non hanno fornito adeguate motivazioni ai riscontrati scostamenti dei margini di contribuzione.

#### Attività legate al contenzioso

Di particolare rilievo, per l'impegno e l'esito, è stato il contenzioso relativo ai provvedimenti adottati dall'Autorità in materia di vigilanza sulla c.d. *Robin Tax* (delibere ARG/com 91/08, VIS 109/08 e 15 dicembre 2008, VIS 111/08). Tali provvedimenti sono stati oggetto di oltre 60 ricorsi da parte degli operatori dei tre settori energetici, con prevalenza di appartenenti al settore petrolifero.

Il TAR Lombardia<sup>9</sup> ha dichiarato improcedibili i ricorsi avverso la delibera ARG/com 91/08; ha parzialmente accolto i ricorsi

avverso le delibere VIS 109/08 (limitatamente alle richieste di cui all'art. 2) e VIS 111/08 (limitatamente alla parte in cui estende le indagini ispettive all'acquisizione dei dati afferenti il margine operativo lordo); ha rigettato ogni altra domanda, comprese quelle di remissione alla Corte costituzionale e alla Corte di giustizia della Comunità europea.

In merito alla vigilanza sul divieto di traslazione, il TAR ha affermato che l'Autorità può esercitare tutti i poteri istruttori, di indagine e di verifica che le ha conferito la legge n. 481/95, in quanto «*la locuzione "per l'esercizio delle sue funzioni", di cui all'art. 2, comma 20, della legge n. 481/95, non necessariamente deve essere letta in riferimento ai soli compiti di regolazione dei settori dell'energia elettrica e del gas, ma ben può essere intesa come un "rinvio dinamico" a qualunque altra funzione attribuita alla predetta Autorità da altre norme di legge*».

Pertanto, nello svolgimento della nuova funzione di vigilanza, l'Autorità «*può acquisire tutte le informazioni aziendali necessarie a comprendere i fattori che influenzano in concreto la formazione dei prezzi praticati da ciascuna società e valutarle al fine di verificare se eventuali scostamenti siano giustificabili in base alle ordinarie dinamiche del mercato (aumento dei costi, strategie aziendali ecc.), oppure appaiono riconducibili all'aggravio derivante dall'applicazione dell'addizionale Ires*».

In particolare, i giudici amministrativi hanno sottolineato che «*il metodo utilizzato dall'Autorità appare del tutto congruente con i compiti che le sono stati assegnati dal legislatore*», per quanto riguarda sia la scelta di articolare la vigilanza in più fasi di approfondimento successive, sia la scelta del parametro adottato come indicatore di primo livello (variazione del margine di contribuzione unitario o, in alternativa, dello stacco dei prezzi dell'operatore rispetto alla media europea). Il TAR ha inoltre precisato che da un eventuale inadempimento alle richieste istruttorie (dati, documenti, motivazioni relative alle variazioni dei margini ecc.) dell'Autorità «*possono scaturire conseguenze sanzionatorie o accertamenti ispettivi*».

Poiché le sentenze sono state appellate al Consiglio di Stato, solo all'esito dei relativi giudizi, tuttora pendenti, la materia troverà una definitiva sistemazione.

<sup>9</sup> Sentenze pubblicate in data 17 giugno 2009 (nn. da 4041/09 a 4053/09), 28 luglio 2009 (nn. da 4473/09 a 4483/09), 25 settembre 2009 (nn. da 4732/09 a 4742/09), 6 novembre 2009 (nn. da 4968/09 a 4979/09) e 24 novembre 2009 (nn. da 5118/09 a 5132/09).

Organizzazione,  
comunicazione  
e risorse

# Organizzazione e Piano strategico triennale

L'organizzazione delle attività che coinvolgono il Collegio, il coordinamento tra il Collegio e le Direzioni, la gestione delle riunioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, è stata assicurata, anche per l'anno 2009, dal Segretariato Generale, pure attraverso il ricorso agli ormai consolidati strumenti di pianificazione strategica e operativa, nonché di programmazione mensile.

Tali strumenti non solo consentono, a livello interno, un'ordinata ed efficiente definizione e gestione delle strategie da perseguire nel medio e breve periodo oltre che delle attività operative da svolgere – per le quali vengono preventivamente individuati gli Uffici competenti e fissate le relative tempistiche – ma altresì, a livello esterno, intendono garantire a tutti i possibili soggetti interessati la preventiva conoscenza dei principali orientamenti strategici dell'Autorità e della conseguente sua azione operativa.

L'aggiornamento periodico dei processi di pianificazione strategica ha così prodotto, anche per quest'anno, la redazione di un nuovo Piano strategico triennale, relativo al triennio 2010-

2012, adottato e reso pubblico, come ormai per prassi, con la prima delibera dell'anno.

Attraverso tale strumento di pianificazione triennale l'Autorità, oltre a far conoscere i propri orientamenti strategici, continua a voler favorire la trasparenza e la chiarezza della propria azione, promuovendo la più ampia partecipazione, l'interlocuzione e il confronto, nonché perseguendo una sempre migliore qualità e una sempre più elevata stabilità della regolazione.

In attuazione del Piano strategico triennale 2010-2012, l'Autorità ha altresì provveduto a definire, in concomitanza con la predisposizione del bilancio di previsione, il Piano operativo annuale 2010, identificando le azioni programmatiche prioritarie sia di rilevanza esterna, sia di natura amministrativo-gestionale interna, da svolgere nell'anno di riferimento. Così come per il Piano strategico triennale, è stato reso pubblico anche un estratto del Piano operativo annuale, con la medesima prioritaria finalità di far conoscere le iniziative che l'Autorità intende realizzare nel corso del 2010.

# Comunicazione

Tra i suoi compiti principali l'Autorità ha quello di «*pubblicizzare e diffondere la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi, al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti intermedi o finali*», come previsto dalla legge istitutiva 14 novembre 1995, n. 481, all'art. 2, comma 12.1. Per adempiere a questo preciso compito istituzionale, nel periodo preso in considerazione da questa *Relazione Annuale*, l'Autorità ha proseguito e ampliato le attività di comunicazione e di informazione, anche attraverso lo sviluppo di nuove iniziative.

Le azioni di comunicazione hanno dato priorità a diversi aspetti per: garantire a un più vasto pubblico e ai media una maggiore conoscenza dell'azione dell'Autorità; consolidare la comunicazione e i rapporti con i mass media; sviluppare la comunicazione attraverso eventi; potenziare gli strumenti di consultazione e interlocuzione con operatori e consumatori dei settori regolati; estendere i rapporti con i soggetti istituzionali. In particolare, queste azioni sono state sviluppate attraverso due canali principali: la comunicazione verso l'esterno e la comunicazione interna.

Nel periodo di riferimento della presente *Relazione Annuale*, a queste si sono aggiunte nuove iniziative come la realizzazione delle due campagne multimediali sul bonus sociale (bonus elettrico e bonus gas), l'aiuto riservato alle famiglie in difficoltà o numerose, introdotto dal Ministero dello sviluppo economico e definito nelle modalità applicative dall'Autorità, con la collaborazione dei singoli Comuni e dell'ANCI (Associazione Nazionale Comuni Italiani). È stata anche avviata un'ulteriore campagna sulla progressiva e graduale applicazione, dal luglio 2010, dei nuovi prezzi biorari per tutti, mediante la distribuzione di materiale informativo al grande pubblico, anticipando la comunicazione multimediale prevista nella seconda metà di quest'anno.

Inoltre, vanno menzionati sia l'organizzazione dell'evento di lancio dello Sportello per il consumatore, che ha coinvolto la stampa, le associazioni dei consumatori, operatori ed esponen-

ti delle istituzioni, sia la pubblicazione dell'*Atlante dei diritti del consumatore di energia elettrica e gas*, una guida di facile consultazione che, in modo chiaro e semplificato, riassume e presenta tutele, garanzie e diritti previsti dall'insieme delle norme finora stabilite dall'Autorità.

## Comunicazione con i media

Al fine di poter disporre di un valido supporto nella strategia di comunicazione e per meglio valutare l'efficacia nella diffusione dei messaggi dell'Autorità, sono stati realizzati due studi di *media analysis*, nei settori della carta stampata e della radio-televisione. Questi rapporti, realizzati da società terze specializzate, costituiscono un puntuale monitoraggio qualitativo-quantitativo dei risultati ottenuti a seguito dell'azione di comunicazione svolta.

Per quanto riguarda l'attività su quotidiani e periodici, gli studi di *media analysis* hanno confermato importanti risultati complessivi nel 2009, con un livello di quasi 900 milioni di contatti<sup>1</sup> per gli articoli che si riferiscono all'Autorità. L'interpretazione dei dati mette in rilievo la prevalenza di articoli che riprendono le notizie lanciate dai comunicati stampa diffusi dall'Autorità. Tra i principali messaggi dell'Autorità rivolti alle famiglie in modo più diretto, la stampa ha promosso in particolare il bonus elettrico e il bonus gas (rispettivamente circa 80 milioni e 55 milioni di contatti), il sito Internet (circa 54 milioni di contatti), il Trova offerte (circa 45 milioni di contatti), il numero verde dello Sportello per il consumatore (circa 27 milioni di contatti) e i nuovi prezzi biorari per tutti (circa 28 milioni di contatti). Non sono mancati articoli o editoriali su tematiche diverse da quelle oggetto dei comunicati stampa con valutazioni positive nei confronti dell'attività dell'Autorità; l'incidenza del numero di articoli che esprimono invece un minore apprezzamento verso l'attività dell'Autorità è diminuita sui quotidiani nazionali, limitandosi nel 2009 allo 0,7% rispetto all'1,2% dell'anno precedente.

<sup>1</sup> Questo valore è riferito all'indice di visibilità, espresso in contatti i quali rappresentano una stima del numero di utenti che hanno letto gli articoli dedicati (la stima è basata sul numero medio giornaliero di lettori per testata, e pesata sulle caratteristiche degli articoli stessi).

Per quanto riguarda l'attività sulle emittenti radiotelevisive nazionali, gli studi di *media analysis* hanno confermato una rilevante visibilità dell'Autorità: è stato raggiunto un livello di oltre 45 milioni di contatti<sup>2</sup> sulle più importanti emittenti nazionali e di oltre 400.000 sul satellite, valore quasi analogo agli ottimi livelli di visibilità già raggiunti nel 2008 (47 milioni di contatti). L'analisi dei contenuti ha messo in evidenza un incremento del 4% dei servizi con valutazioni positive nei confronti dell'Autorità. I servizi di taglio meno favorevole sono ulteriormente scesi dall'1,8% all'1,6% rispetto al 2008. In termini di *format*, la presenza dell'Autorità risulta ancora particolarmente concentrata sui radio-telegiornali, ottenendo comunque ampi spazi nelle rubriche economiche e su alcune delle trasmissioni "contenitore" tra quelle maggiormente seguite dal grande pubblico. Gli indicatori più importanti hanno evidenziato un netto miglioramento nella visibilità dei messaggi dell'Autorità verso le famiglie, in crescita del 7,7% rispetto al 2008. I media hanno supportato in particolare il bonus elettrico e il bonus gas (rispettivamente quasi 29 milioni e 19 milioni di contatti nelle sole emittenti nazionali), il numero verde dello Sportello per il consumatore (circa 13 milioni di contatti), il sito Internet (circa 11 milioni di contatti), il Trova offerte (oltre 7 milioni di contatti) e i nuovi prezzi biorari per tutti (circa 5 milioni di contatti). Si noti comunque che questi valori sono riferiti ai soli casi di citazioni esplicite dell'Autorità: la visibilità effettiva di tali messaggi è da considerarsi nel complesso certamente superiore, in particolare se essi vengono ripresi anche da altre istituzioni (è il caso, per esempio, dei bonus elettrico e gas, citati in molte occasioni anche dal Governo).

Oltre ad aver incrementato i rapporti con i media e i contatti con la stampa ad ampia diffusione, nel periodo in esame è stato consolidato il dialogo con i media attraverso la realizzazione di *interventi*, *interviste*, *comunicati stampa* e tramite la partecipazione dei vertici dell'Autorità a trasmissioni radiotelevisive.

Su temi di particolare interesse sono stati organizzati incontri del Collegio e dei Direttori con i giornalisti e si sono consolidati i rapporti con le altre strutture di comunicazione delle principali istituzioni (per esempio, Consob, Antitrust, Garante privacy, ministeri ecc.) e con i responsabili delle maggiori associazioni dei consumatori e degli operatori.

#### Campagne di comunicazione multimediale

Per far conoscere al maggior numero di potenziali beneficiari – le famiglie a basso reddito, le famiglie numerose o i malati gravi che necessitano di apparecchiature salvavita – la possibilità di richiedere il bonus sociale, è stata sviluppata una strategia di comunicazione articolata su diverse iniziative e vari canali di comunicazione.

In occasione della campagna di comunicazione multimediale per l'annuncio del bonus elettrico, l'Autorità ha potuto trarre vantaggio da importanti collaborazioni istituzionali con il Ministero dello sviluppo economico (cofirmatario della campagna), la Presidenza del Consiglio dei ministri (che ha offerto gli spazi sulla RAI riservati ai messaggi di pubblica utilità), le Poste Italiane, le Ferrovie dello Stato e le associazioni dei consumatori. La campagna (8 marzo – 25 giugno 2009) ha sviluppato circa 270 milioni di contatti (di cui oltre 39 milioni sul target specifico degli adulti a basso reddito) mediante i soli spot televisivi sulla RAI, ai quali vanno aggiunti quelli ottenuti con: gli spot televisivi trasmessi sulle emittenti locali e sul circuito TV delle "Grandi Stazioni"; gli spot radio su RAI ed emittenti locali; la campagna stampa sulla *free press*; 5 milioni di brochure distribuite in 5.470 uffici postali "Sportello amico" e attraverso le associazioni dei consumatori; 28.000 pendolini e poster distribuiti sui treni intercity e regionali di Lombardia, Toscana, Lazio e Campania.

L'efficacia della campagna è stata confermata da alcuni dati: nel periodo di campagna sulla RAI, il numero di richieste del bonus sociale presentate ai Comuni è quasi raddoppiato, mentre il numero delle chiamate ricevute dal numero verde 800.166.654 (promosso dall'Autorità in collaborazione con l'Acquirente unico per dare informazioni e fornire assistenza e tutela ai consumatori) nelle quattro settimane di trasmissione dello spot hanno superato quota 140.000.

La positiva collaborazione istituzionale è proseguita in occasione dell'introduzione del bonus gas, la riduzione sulla bolletta del gas metano per le famiglie bisognose o numerose, avviata nel dicembre 2009.

L'annuncio del bonus e delle modalità per farne richiesta è stato diffuso attraverso: una campagna stampa sulla *free press*

<sup>2</sup> Si tratta del dato di *coverage* (o copertura netta cumulata), ovvero il totale di individui diversi fra loro che hanno visto almeno un minuto di almeno un servizio nel periodo preso in considerazione.

e su alcuni settimanali di larga diffusione; una campagna radio su RAI; la distribuzione di 2,5 milioni di brochure in 5.268 uffici postali "Sportello amico" e attraverso le associazioni dei consumatori; circa un milione di lettere di annuncio del bonus gas inviate a coloro che hanno richiesto il bonus elettrico e ai residenti nei comuni metanizzati; l'affissione di 28.000 pendolini e poster sui treni intercity e regionali di Lombardia, Toscana, Emilia Romagna e Campania; la trasmissione di uno spot televisivo sul circuito delle "Grandi Stazioni" e sugli spazi della RAI riservati ai messaggi di pubblica utilità.

Per la diffusione dei messaggi sul bonus elettrico e il bonus gas, da segnalare è ancora la rafforzata collaborazione istituzionale con il Dipartimento informazione ed editoria della Presidenza del Consiglio.

---

#### Comunicazione attraverso eventi

---

Numerose sono state le iniziative a supporto dei progetti dell'Autorità volti a promuovere i servizi di tutela e informazione dei consumatori (vedi il Capitolo 4 di questo Volume).

Fra questi è da segnalare il lancio dello Sportello per il consumatore, che attraverso il suo *call center* fornisce informazioni, assistenza e tutela sulle tematiche dell'energia elettrica e del gas e sui reclami. Lo Sportello è stato ufficialmente presentato alla stampa, insieme con gli attori istituzionali coinvolti, ottenendo, per l'occasione, un'ottima copertura radiotelevisiva.

È da segnalare inoltre la presentazione alla stampa del Protocollo di intesa fra l'Autorità e il Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione, per la rilevazione della *customer satisfaction* rispetto ai servizi offerti dal numero verde promosso dall'Autorità e gestito dall'Acquirente unico. Il Protocollo ha esteso anche ai settori dell'energia elettrica e del gas l'iniziativa "Mettiamoci la faccia", con l'utilizzo degli *emotion*, le c.d. "faccette". Lo stesso strumento è stato promosso dall'Autorità anche per i numeri verdi delle società di vendita. Un *report* mensile sul numero complessivo dei clienti che hanno utilizzato il servizio di *call center* è disponibile mensilmente sul sito dell'Autorità ([www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)).

L'Autorità ha inoltre partecipato, come di consueto, anche ai principali eventi e manifestazioni fieristiche di settore dedicati alla diffusione delle informazioni. In occasione della 20° edizione del Forum della Pubblica amministrazione, Mostra con-

vegno dell'innovazione nella Pubblica amministrazione e nei sistemi territoriali, che si è svolta a Roma dall'11 al 14 maggio 2009 registrando oltre 36 mila visitatori, l'Autorità ha presentato il Trova offerte, lo strumento interattivo che permette di trovare e confrontare informazioni sulle offerte per la fornitura di elettricità rivolte ai clienti domestici, così da individuare l'offerta di energia elettrica più adatta alle proprie esigenze. Di rilievo è stata poi la partecipazione alla Fiera del consumo critico e solidale "Fa' la cosa giusta", che si è svolta a Milano dal 12 al 14 marzo 2010 registrando oltre 65.000 presenze. Nello stand dell'Autorità erano presenti esperti per dare informazioni e materiali esplicativi su alcune tematiche di maggiore attualità fra cui i prezzi biorari per tutti, lo Sportello per il consumatore, l'efficienza energetica, il Trova offerte, il risparmio, le fonti rinnovabili e le modalità di presentazione dei reclami.

---

#### Comunicazione via web

---

L'Autorità ha da tempo individuato nella comunicazione via web un canale sempre più strategico per poter svolgere un'efficace azione di informazione. Nel corso del 2009, l'intero sito è stato ridisegnato e sono stati ampliati contenuti e servizi agli utenti.

Nella nuova *home page* sono stati evidenziati, con specifiche icone di richiamo, le tematiche di maggiore attualità e interesse o i nuovi strumenti messi a disposizione dei cittadini-consumatori, con lo scopo di fornire un accesso più immediato alle pagine maggiormente richieste. Si è dato particolare rilievo al Trova offerte ed è stato evidenziato l'accesso dall'*home page* alle sezioni dedicate ai bonus elettrico e gas, ai prezzi biorari che verranno prossimamente applicati a tutti coloro che hanno un contratto di fornitura di energia elettrica alle condizioni stabilite dall'Autorità, e all'*Atlante dei diritti del consumatore di energia elettrica e gas*.

È inoltre stato migliorato il motore di ricerca interno del sito che permette ora di eseguire ricerche *full text* su specifiche tipologie di documenti presenti sul sito. L'utilizzo di strumenti statistici che tengano traccia delle parole introdotte come termini della ricerca permetterà di conoscere meglio le esigenze degli utenti del sito e di conseguenza consentirà di migliorare le informazioni e le possibilità di accesso a esse.

È infine stata arricchita e aggiornata la sezione del sito "Dati e documenti", contenente le informazioni sintetiche e i princi-

pali dati statistici relativi alla struttura, ai prezzi, alle tariffe e alla qualità del servizio dei due settori regolati.

*Grazie a un nuovo sistema di rilevazione degli accessi è disponibile un quadro esaustivo dei numeri del sito web dell'Autorità.*

*A oggi questo registra valori molto positivi, con circa 10.000 visite al giorno, ciascuna con la visione di 4,87 pagine e un tempo medio speso per la navigazione di oltre 4 minuti.*

*Circa la metà dei visitatori arriva sul sito dell'Autorità direttamente (digitando l'indirizzo [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)), mentre un altro terzo vi giunge tramite i motori di ricerca e il restante 16% attraverso siti di riferimento fra i quali anche quello del Governo. Le pagine che risultano più viste, oltre all'ho-*

*me page, sono nell'ordine: l'elenco con le delibere recenti, i dati statistici, i comunicati per gli operatori, le pagine sui bonus, il Trova offerte e i prezzi.*

*Le ricerche che invece vengono effettuate sul motore di ricerca interno del sito stanno segnando un incremento della parola chiave "prezzi biorari", seguita da "bonus", "scambio sul posto", "unbundling", "Esco", "fotovoltaico". Per quanto riguarda la provenienza geografica, è significativo e crescente il numero di visite da Paesi esteri sia europei (Regno Unito, Germania, Svizzera, Francia), sia extraeuropei (USA, Giappone e India).*

#### Numeri del sito Internet

#### Pubblicazioni istituzionali e materiali informativi

Una novità di rilievo in tema di comunicazione istituzionale tramite Internet è costituita dalla decisione dell'Autorità di usufruire tempestivamente dell'opportunità offerta dalla legge 18 giugno 2009, n. 69, per la modernizzazione degli strumenti di pubblicità legale, eliminando da subito alcuni oneri legati alla pubblicazione cartacea, attraverso una piena digitalizzazione dei propri atti. Infatti, con la delibera 8 gennaio 2010, GOP 2/10, anticipando la scadenza legislativa del 30 giugno prossimo, l'Autorità ha stabilito che le delibere a contenuto generale verranno pubblicate esclusivamente sul proprio sito Internet, eliminando le pubblicazioni sulla *Gazzetta Ufficiale* e sul *Bollettino*, previste precedentemente dalla legge n. 481/95.

Con questa decisione, l'Autorità intende proseguire e rafforzare l'azione già avviata per la semplificazione e la razionalizzazione dei processi di comunicazione e diffusione della propria normativa. È stata così consolidata la sezione "Pubblicazioni" del sito Internet, oltre che il servizio di pubblicazione *on line*

dei *Bollettini* dell'Autorità, divenuto ora l'unico mezzo di divulgazione per gli stessi.

Al fine di curare la diffusione dell'immagine e lo standard di comunicazione di tutte le pubblicazioni dell'Autorità, sono state coordinate le attività di grafica, impaginazione, *editing* e stampa.

#### Comunicazione interna

Sul fronte della comunicazione interna, oltre allo sviluppo dei servizi di diffusione di notizie stampa, nel periodo preso in considerazione sono stati resi disponibili due nuovi servizi: una Rassegna stampa estera, accompagnata da una sintesi degli articoli di maggior rilievo e una Rassegna audiovideo, entrambe pubblicate in Intranet. Allo stesso tempo, sono state incrementate la diffusione, tramite il sito Intranet, di notizie, studi, convegni e manifestazioni riguardanti altre istituzioni anche internazionali, la messa a disposizione di dati statistici sui settori, nonché presentazioni o altri strumenti operativi.

Si è inoltre avviato un percorso che ha come obiettivo finale

quello di un sostanziale rafforzamento della comunicazione interna che si inquadra, più in generale, nella progettazione di una nuova piattaforma Intranet. Il primo passo in questa direzione è stato quello di realizzare un'area web cooperativa per

la gestione del sistema del flusso documentale, finalizzato alla predisposizione di documenti per uso esterno con i fornitori che partecipano al processo di pubblicazione e stampa e con le Direzioni che forniscono i contenuti.

---

## Risorse umane e sviluppo del personale

---

Anche nell'anno di riferimento l'Autorità, con l'obiettivo dell'ottimale espletamento delle proprie finalità istituzionali, ha sviluppato azioni tese all'acquisizione e alla valorizzazione delle risorse umane sotto i profili della selezione, della gestione, della formazione e del confronto sindacale. Questo obiettivo, sempre più complesso da perseguire in presenza di un incremento di compiti a livello nazionale e internazionale senza che contestuali modifiche della legge istitutiva consentano un corrispondente incremento della dotazione di personale di ruolo e a tempo determinato, è stato, nel corso del 2009, perseguito tramite un insieme di interventi ispirati ai principi della pianificazione (assunzioni e formazione coerenti con gli obiettivi fissati dal Piano triennale), di una gestione e sviluppo del personale secondo criteri meritocratici (processo di valutazione) e della proposizione di un confronto sindacale, talvolta aspro, ma improntato a logiche costruttive della risoluzione dei problemi, nel rispetto di ciascun ruolo.

Per quanto riguarda l'esigenza di consolidare e completare la dotazione di personale (nel rispetto del tetto massimo di 120 unità di ruolo e 60 unità con contratto a tempo determinato previsto dalla legge istitutiva), nel periodo in riferimento si è proceduto all'assunzione di 5 nuove risorse con contratto a tempo determinato: un dirigente, in esito a procedura selettiva di tipo privatistico, e 4 funzionari in esito a procedure di

selezione a evidenza pubblica. In tale contesto, inoltre, si è proceduto a completare – con l'immissione in ruolo di 18 unità di personale (9 operativi e 9 funzionari) – il percorso avviato negli anni precedenti di stabilizzazione, secondo procedure selettive, del personale non dirigenziale in possesso del requisito di 3 anni di servizio con contratto a tempo determinato in Autorità.

Nel corso del 2009, l'attività formativa si è sviluppata ricorrendo sia a interventi progettati e realizzati in collaborazione con qualificate istituzioni esterne, sia alla messa a punto di seminari interni. Tra i primi, vale la pena di citare due edizioni (l'una rivolta al personale funzionariale di più recente assunzione, l'altra ai funzionari assunti prima del 2008) di un corso, realizzato in collaborazione con la *Florence School of Regulation* (la scuola internazionale al servizio dei regolatori e degli operatori del settore energetico), sul tema dei sistemi energetici (gas ed elettricità) e della regolazione a livello nazionale e internazionale, valutata in tutti i suoi molteplici aspetti. Tra i secondi, va ricordata la realizzazione di una sessione seminariale, rivolta agli specialisti dell'Autorità, finalizzata all'illustrazione delle ricadute della nuova normativa comunitaria riguardante il settore di riferimento (il c.d. "terzo pacchetto energia"), di recentissima emanazione (anno 2009), sul ruolo, sulle funzioni e sulle attività dell'Autorità

stessa; a questa prima sessione è seguita una seconda edizione, di taglio più divulgativo, allargata al personale di tutte le carriere dell'Autorità. È stata inoltre favorita l'ampia partecipazione di personale a seminari monotematici su argomenti di interesse dell'Autorità, sia all'interno sia all'esterno (in genere presso sedi universitarie) e aventi come relatori personalità nazionali e internazionali di assoluto e riconosciuto prestigio. Le iniziative di cui sopra hanno riguardato complessivamente circa il 75-80% del personale in servizio.

Sotto il profilo gestionale, nel corso del 2009 si è concluso il procedimento relativo al processo valutativo per gli anni 2007-2008; esso da un lato si è posto in linea di continuità con il passato, consolidando la prassi in uso fin dal 2001 in Autorità; dall'altro ha rappresentato un processo "ponte" verso un nuovo sistema il quale, ancor più che in passato, si pone l'obiettivo di legare lo sviluppo di carriera alla verifica dei comportamenti organizzativi e il riconoscimento delle performance a profili di efficacia ed efficienza delle prestazioni stesse, secondo meccanismi di differenziazione della valutazione, più strettamente correlata alle linee di attività del Piano strategico triennale e dei Piani operativi annuali delle Direzioni. Nella logica del nuovo sistema si inserisce totalmente il processo valutativo per gli anni 2009 e 2010 finalizzato all'erogazione della componente di risultato delle gratifiche, oltre che al conferimento delle progressioni nelle carriere per il biennio 2009-2010. Vale la pena di rimarcare che quanto realizzato in Autorità nel 2009 anticipa, per gran parte, la riforma, per via legislativa, del sistema di valutazioni delle performance nel pubblico impiego, entrata in vigore verso la fine dell'anno di riferimento e da attuarsi negli anni a venire.

Nel corso del 2009 si è svolta un'intensa attività per dare una soluzione, il più stabile possibile, alla collocazione della sede di Milano e all'Ufficio di Roma. In tal senso si è proceduto sia a rinnovare il contratto di locazione della nostra sede milanese in P.za Cavour n. 5 per complessivi ulteriori 12 anni, a partire dall'1 luglio 2009, sia ad avviare la trattativa, in via di positiva conclusione, per la locazione degli Uffici in Via Turati n. 4 (contigui con i locali della sede di P.za Cavour), che consentirà un sostanziale riaccorpamento di tutto il personale dell'Autorità di Milano. L'Autorità ha inoltre approvato un rilevante progetto di ristrutturazione dell'immobile che ospita l'Ufficio di Roma, ideato in una logica di miglioramento delle condizioni lavorative dei

dipendenti, con contestuale individuazione di una sede transitoria, (sede presso la quale il personale dell'Ufficio di Roma è stato trasferito nei primi giorni di marzo 2010) per il tempo strettamente necessario per l'espletamento di detti lavori di ristrutturazione.

Sotto il profilo sindacale va segnalato l'accordo recepito con la delibera 4 marzo 2009, GOP 2/09, relativo alla prima applicazione del nuovo sistema di valutazioni, che ha portato all'applicazione, sulla base di criteri meritocratici, delle gratifiche per gli anni 2007 e 2008 e dei livelli di progressione per lo stesso biennio. Nell'anno in riferimento è proseguito il confronto con le organizzazioni sindacali con le quali è stata prioritariamente affrontata la problematica dei contratti a tempo determinato dell'Autorità, con particolare riferimento ai profili connessi con la durata e la rinnovabilità degli stessi, addivenendo a un accordo relativo agli avvisi comuni, di cui all'art. 5 del decreto legislativo 6 settembre 2001, n. 368, e successive modifiche e integrazioni, e per l'introduzione di modifiche e integrazioni alla disciplina dei contratti a tempo determinato dell'Autorità. Tale accordo, pur rilevante, è stato successivamente superato dal parere (attivato dall'Autorità) del Consiglio di Stato che ha sottolineato, in coerenza con l'autonomia e l'indipendenza riconosciute all'Autorità dalla legge istitutiva, la specialità della nostra istituzione e della relativa disciplina, rispetto alla normativa generale in materia di contratti a termine, valida per il restante mondo pubblico e privato. Infine, nella parte finale del 2009 sono proseguiti i contatti con le Organizzazioni sindacali per focalizzare gli argomenti che saranno oggetto di negoziazione nel 2010.

Nella logica di attenzione al personale sono state consolidate le iniziative tese a supportare le esigenze familiari/sociali dei dipendenti, con particolare riferimento al contributo economico per gli asili nido, all'assistenza sanitaria integrativa, al contributo a forme di abbonamento annuale al trasporto pubblico locale, alla fruizione di attività sociali, culturali, sportive, ricreative e turistiche, al contributo finanziario per attività formative svolte dal dipendente fuori dall'orario di lavoro, aventi attinenza con le tematiche di interesse per l'Autorità.

Già nel corso del 2008 l'Autorità aveva pubblicato sul proprio sito i dati relativi alle assenze del personale, agli incarichi formalmente assegnati a soggetti esterni (medici del lavoro, Garante del Codice etico, Collegio dei Revisori dei