

- un meccanismo di riconoscimento dei relativi costi che incentivi la riduzione del tasso medio nazionale - attualmente molto elevato se confrontato con quello degli altri settori regolati -, incentivando al contempo la riduzione dei divari territoriali e prevedendo che l'ente d'ambito validi il costo di morosità effettivo di ciascun gestore contestualmente alla validazione della proposta tariffaria;
- il riconoscimento di un tasso di morosità relativo alle tre macroaree geografiche, inferiore al tasso medio riportato nel documento per la consultazione 550/2013/R/idr, unitamente alla previsione di un deposito cauzionale differenziato per utente, quale strumento di riduzione del rischio di credito.

Relativamente al sopradetto deposito cauzionale (introdotto con la delibera 28 febbraio 2013, 86/2013/R/idr), l'Autorità ha ritenuto opportuno semplificarne le modalità di implementazione, prevedendo la facoltà, per i gestori, di determinare il deposito massimo alternativamente con riferimento al consumo storico per utente o al consumo medio per tipologia di utenza. Inoltre, al fine di tutelare gli utenti domestici, ha fissato il deposito cauzionale massimo per tale tipologia d'utenza e per le utenze condominiali⁵, pur lasciando ai gestori stessi la facoltà di applicare condizioni più favorevoli per gli utenti.

Con la delibera 643/2013/R/idr, l'Autorità ha individuato anche i criteri per la determinazione del valore residuo degli investimenti nel caso in cui, alla scadenza delle concessioni, ci sia il subentro di un nuovo gestore. Con la nuova disciplina tariffaria, che si propone di garantire anche la sostenibilità finanziaria degli investimenti e favorirne la bancabilità in un settore - come quello dei servizi idrici che presenta una elevata necessità di interventi impiantistici nei prossimi anni - si è di fatto concluso il procedimento per il riconoscimento del valore residuo degli investimenti alla scadenza delle concessioni, avviato con la delibera 21 marzo 2012, 110/2013/R/idr.

Con la sopradetta delibera 643/2013/R/idr, sono state altresì introdotte alcune disposizioni di chiusura per le tariffe non predisposte o non approvate, relative al periodo 2012-2013 (vedi l'art. 9), prevedendo anche una specifica procedura, caratterizzata da una più precisa ripartizione dei compiti tra

gestore e soggetto competente, al fine di superare le criticità derivanti dall'inerzia dei soggetti coinvolti (vedi gli artt. 5 e 9).

La definizione delle clausole di subentro da inserire nelle convenzioni di gestione è stata invece rinviata al procedimento avviato con la delibera 26 settembre 2013, 412/2013/R/idr, per la predisposizione di una o più convenzioni tipo per l'affidamento e la gestione del servizio idrico integrato che disciplini i rapporti tra ente affidante, soggetto gestore e utenza finale.

Al fine di introdurre elementi di semplificazione e minimizzazione degli oneri amministrativi, e per un'efficiente gestione dei procedimenti di approvazione delle tariffe per gli anni 2014-2015, la Direzione sistemi idrici ha definito modalità di trasmissione dei dati e degli atti all'Autorità. In particolare, è stata prevista una apposita procedura per la trasmissione dei dati, con compilazione di maschere web e caricamento di moduli resi disponibili, e sono inoltre stati definiti lo schema tipo di Programma degli interventi e uno schema tipizzato della relazione di accompagnamento; ciò in considerazione della necessità che il livello di approfondimento e di dettaglio delle informazioni fornite da parte dei diversi soggetti risulti omogeneo e uniforme, pur nel rispetto delle peculiarità e specificità di ciascun contesto gestionale.

L'attività di regolazione è stata effettuata parallelamente allo svolgimento delle istruttorie per l'approvazione delle tariffe nel periodo transitorio (2012-2013), nell'ambito delle quali l'Autorità ha identificato i soggetti inottemperanti all'obbligo di comunicazione dei dati, quelli da escludere dall'aggiornamento tariffario, quelli da valutare in ragione della coerenza tra la propria proposta tariffaria e gli obiettivi specifici prescelti.

Gli aggiornamenti tariffari, salvo i casi di inadempienza rilevati d'ufficio, sono stati approvati in esito a una valutazione di coerenza tra la proposta tariffaria ricevuta dal soggetto competente e gli interventi - risultanti dagli atti e dai documenti trasmessi - ritenuti prioritari per il raggiungimento degli obiettivi, nazionali ed europei, di qualità ambientale e della risorsa destinata al consumo umano, nonché riferiti agli impianti di trattamento dei reflui (tema rispetto al quale sono tuttora pendenti contro l'Italia alcune procedure d'infrazione per mancato rispetto degli standard stabiliti a livello europeo).

⁵ Il valore massimo del deposito cauzionale per le utenze condominiali è pari al 60% della sommatoria dei depositi cauzionali massimi previsti per le tipologie di utenza sottese alla stessa utenza condominiale.

Si tratta di provvedimenti individuali di approvazione tariffaria⁶ che tengono conto di una serie di profili e valutazioni puntuali che caratterizzano il proponente e avvengono comunque a seguito di una specifica interlocuzione: a oggi, la popolazione interessata da tali approvazioni è di circa 34 milioni di abitanti (34.151.418 abitanti residenti in 3.883 comuni), con una variazione media delle tariffe del 2,7% rispetto ai dati 2012. Nello specifico, le determinazioni tariffarie già approvate dall'Autorità riguardano 536 gestioni:

- per 194 gestioni è stata deliberata, per il 2013, una riduzione del 10%, interessando una popolazione di 729.888 abitanti;
- per 251 gestioni l'Autorità ha stabilito l'invarianza dei corrispettivi nell'ultimo biennio, coinvolgendo 1.423.034 abitanti residenti;
- per 76 gestioni ex Metodo normalizzato, che erogano il servizio a 30.324.507 abitanti, è stato approvato un aumento tariffario, rispetto ai dati del 2012, pari in media al 3,4%, dato compreso tra tre casi limite di riduzione dello 0,6% e dieci casi di incremento coincidente con il massimo consentito dal comma 7.1 della delibera 585/2012/R/idr;
- per 13 gestioni ex CIPE, che servono 1.673.989 abitanti, è stato approvato un aumento tariffario, rispetto ai dati del 2012, pari in media al 2,4% (dato compreso tra un caso limite di diminuzione dell'8,4% e un incremento massimo del 6,4%);
- per due gestori all'ingrosso di servizi idrici è stato approvato un aumento tariffario, rispetto ai dati del 2012, pari, rispettivamente, al 3,9% e al 5,4%.

Infine, con il documento per la consultazione, 27 marzo 2014, 143/2014/R/idr, l'Autorità ha illustrato gli orientamenti in ordine alla regolazione tariffaria dei servizi idrici, con particolare riferimento alla definizione dei conguagli riconosciuti alle gestioni ex CIPE per gli anni 2010 e 2011.

Tale documento è stato emanato per dar seguito alle sentenze

nn. 255/2014, 319/2014 e collegate, con cui il Consiglio di Stato ha definito i contenziosi, pendenti innanzi al Consiglio di Stato, in ordine alla determinazione delle tariffe per le medesime gestioni ex CIPE per le annualità 2010 e 2011, relative a periodi antecedenti al trasferimento alla stessa delle funzioni di regolazione e controllo del settore, ma successive alla cessazione dei poteri tariffari del CIPE, avvenuta nell'anno 2009. Con tali sentenze il Consiglio di Stato ha infatti affermato che, per quanto riguarda le gestioni ex CIPE, «il *vacuum relativo alle tariffe per le annualità 2010 e 2011 deve essere colmato dall'Autorità attribuita in via ordinaria e istituzionale dei poteri regolatori, ossia dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico*».

Regolamentazione dell'unbundling

A completamento dei temi di regolazione economica, in data 28 febbraio 2013 è stato pubblicato il documento 82/2013/R/com, che ha sottoposto a consultazione pubblica i primi orientamenti in materia di obblighi di separazione contabile per gli esercenti i servizi idrici. Una compiuta separazione contabile, infatti, è condizione necessaria per applicare coerentemente un metodo tariffario a regime, al fine di consentire il controllo da parte dei soggetti competenti e di evitare (o perlomeno minimizzare) i sussidi incrociati tra le diverse attività svolte.

Con il successivo documento per la consultazione 6 febbraio 2014, 36/2014/R/com, l'Autorità ha illustrato i suoi orientamenti finali in materia di revisione e di semplificazione della normativa della separazione contabile per i settori dell'energia elettrica e del gas, rinviando a successivi documenti per la consultazione gli orientamenti relativi all'adozione di provvedimenti in merito alla separazione contabile dei servizi idrici.

L'Autorità ha infatti ritenuto prioritario portare a completa conclusione il processo di definizione dell'MTI, relativo al primo periodo regolatorio (2012-2015), rimandando alla conclusione di tale processo la previsione di una perimetrazione condivisa delle attività e dei comparti riguardanti i servizi idrici, quale fase imprescindibile per la definizione della regolazione tariffaria relativa al secondo periodo regolatorio.

⁶ Si vedano, a titolo di esempio: delibera 19 settembre 2013, 397/2013/R/idr, recante *Approvazione delle tariffe proposte da AATO 5 - Marche Sud Ascoli Piceno per il gestore CIIP S.p.A. e da AATO Valle del Champo per i gestori Acque del Champo S.p.A. e Medio Champo S.p.A. e approvazione dei correlati Piani economico-finanziari*, e le successive delibere 7 novembre 2013, 506/2013/R/idr; 7 novembre 2013, 507/2013/R/idr; 14 novembre 2013, 518/2013/R/idr; 14 novembre 2013, 519/2013/R/idr; 21 novembre 2013, 537/2013/R/idr; 28 novembre 2013, 548/2013/R/idr; 28 novembre 2013, 549/2013/R/idr; 5 dicembre 2013, 558/2013/R/idr; 5 dicembre 2013, 559/2013/R/idr; 5 dicembre 2013, 560/2013/R/idr (gestioni ex CIPE); 12 dicembre 2013, 584/2013/R/idr; 12 dicembre 2013, 585/2013/R/idr; 12 dicembre 2013, 586/2013/R/idr; 19 dicembre 2013, 624/2013/R/idr; 30 gennaio 2014, 25/2014/R/idr; 6 febbraio 2014, 45/2014/R/idr; 6 febbraio 2014, 46/2014/R/idr; 13 febbraio 2014, 56/2014/R/idr; 20 febbraio 2014, 68/2014/R/idr; 27 febbraio 2014, 86/2014/R/idr; 6 marzo 2014, 98/2014/R/idr; 6 marzo 2014, 99/2014/R/idr; 13 marzo 2014, 110/2014/R/idr; 13 marzo 2014, 111/2014/R/idr; 20 marzo 2014, 121/2014/R/idr; 20 marzo 2014, 122/2014/R/idr; 20 marzo 2014, 123/2014/R/idr; 27 marzo 2014, 138/2014/R/idr; 27 marzo 2014, 139/2014/R/idr; 27 marzo 2014, 140/2014/R/idr; 27 marzo 2014, 141/2014/R/idr; 3 aprile 2014, 164/2014/R/idr; 3 aprile 2014, 165/2014/R/idr.

Tutela del consumatore

Nel corso del 2013 è proseguita l'attività dell'Autorità sui temi della tutela del consumatore, che costituisce la finalità ultima dell'attività di regolazione dei servizi di pubblica utilità forniti in regime di monopolio naturale.

Al riguardo, si riportano di seguito diversi filoni di intervento che fanno riferimento:

- alla tutela degli utenti disagiati, ivi inclusi quelli colpiti da eventi sismici;
- alla regolazione delle condizioni per l'erogazione del servizio;
- alla regolazione finalizzata all'efficienza nel consumo e alla consapevolezza del consumatore;
- alla restituzione della componente remunerazione del capitale investito a seguito del referendum popolare del giugno 2011;
- allo stato di implementazione delle Carte dei servizi e alla qualità dei servizi tecnico e commerciale;
- ai reclami e alle segnalazioni degli utenti dei servizi idrici, nonché alla promozione delle procedure di risoluzione alternativa delle controversie.

Si illustrano di seguito i principali interventi effettuati dall'Autorità in relazione ai temi sopra esposti.

Tutela degli utenti disagiati

Al riguardo, si evidenzia un filone di provvedimenti che fa riferimento alle agevolazioni per le popolazioni colpite dagli eventi sismici verificatisi nei giorni del 20 maggio 2012 e successivi.

Con la delibera 16 gennaio 2013, 6/2013/R/com (poi modificata e integrata nelle sue modalità applicative dalle delibere 15 marzo 2013, 105/2013/R/com, 21 marzo 2013, 118/2013/R/idr, e 21 novembre 2013, 529/2013/com), l'Autorità ha infatti introdotto specifiche agevolazioni tariffarie e ha previsto la rateizzazione dei pagamenti per le medesime popolazioni, istituendo contestualmente la componente tariffaria U_1 per la perequazione dei costi relativi ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione.

Tale componente tariffaria viene applicata da tutti i gestori e

versata alla CCSE (presso la quale è stato istituito un apposito Conto per la perequazione), che a sua volta provvederà a versare ai gestori interessati gli importi a copertura delle agevolazioni erogate.

Specificata attenzione è stata poi dedicata alla sostenibilità sociale della tariffa idrica: tema già sollevato nel primo documento per la consultazione sul metodo tariffario (22 maggio 2012, 204/2012/R/idr), e più specificamente affrontato con il documento per la consultazione 28 febbraio 2013, 85/2013/R/idr, che ha posto in discussione la tematica delle compensazioni della spesa sostenuta per la fornitura del servizio idrico degli utenti domestici che versano in condizioni economiche disagiate.

Con la delibera 27 dicembre 2013, 644/2013/R/idr, l'Autorità, nelle more dell'emanazione dei provvedimenti di attuazione delle disposizioni legislative in materia di tariffa sociale del servizio idrico integrato, ha ritenuto opportuno avviare un'indagine conoscitiva in merito ai vigenti sistemi di agevolazione e sui criteri di articolazione tariffaria applicati nel settore idrico integrato, con particolare riferimento agli utenti domestici in condizioni economico-sociali disagiate, al fine di:

- verificare i criteri di articolazione tariffaria attualmente vigenti, con particolare riguardo alle fasce agevolate;
- verificare le diverse modalità di applicazione delle agevolazioni attualmente applicate dai gestori e quantificarne l'entità complessiva e per singolo utente;
- raccogliere maggiori informazioni sia sulle caratteristiche dei clienti socialmente disagiati, al fine di avviare il processo di individuazione degli utenti beneficiari della tariffa sociale, sia sulla fornitura di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali della vita, anche in relazione alla diversa composizione dei nuclei familiari;
- definire le necessarie modifiche dell'articolazione tariffaria per fasce di consumo o per uso, determinando i criteri e le modalità per il riconoscimento delle agevolazioni per gli utenti domestici in condizioni economico-sociali disagiate e la copertura dei relativi oneri.

Regolazione delle condizioni per l'erogazione del servizio

Un ulteriore procedimento rilevante in relazione alla tutela dell'utenza è quello avviato per la definizione delle condizioni contrattuali obbligatorie inerenti alla regolazione della morosità degli utenti finali del servizio idrico integrato e al contenimento del rischio credito, nonché per l'adozione di disposizioni urgenti in materia di utenze non disalimentabili (delibere 28 febbraio 2013, 87/2013/R/idr, e 21 marzo 2013, 117/2013/R/idr);

Nell'ambito dei procedimenti avviati con le sopracitate delibere 117/2013/R/idr e 87/2013/R/idr, con la determina n. 1/2013 del 19 aprile 2013 è stata avviata una raccolta dati specifica per il fenomeno della morosità nel settore del servizio idrico integrato, volta ad acquisire informazioni circa:

- l'*unpaid ratio* a 24 mesi, calcolato come rapporto tra il mancato pagamento e il totale delle fatture emesse due anni prima;
- gli utenti serviti, disalimentabili e non disalimentabili, suddivisi per tipologie di utenza;
- le modalità e la periodicità di fatturazione agli utenti finali per tipologia di utenza;
- le modalità di pagamento per tipologia di utenza.

Le informazioni acquisite nel corso della raccolta dati sono state utilizzate per la definizione del costo di morosità riconosciuto ai gestori di cui al paragrafo precedente "Regolazione tariffaria".

In parallelo a quest'ultima attività, l'Autorità ha pubblicato la delibera 86/2013/R/idr, che ha approvato la disciplina del deposito cauzionale per il servizio idrico integrato.

Interventi per accrescere l'efficienza dei sistemi idrici, la consapevolezza del consumatore e la sostenibilità

Il 28 dicembre 2012, è stata approvata la delibera 587/2012/E/idr, con la quale si è avviata un'indagine conoscitiva su possibili anomalie nelle tariffe applicate agli utenti finali del servizio idrico integrato. Tale delibera si propone di acquisire informazioni al fine di verificare, in particolare, il rispetto del divieto di fatturare il servizio di depurazione ai clienti non allacciati al depuratore, il rispetto delle modalità di restituzione della quota tariffaria non dovuta e i previsti obblighi informativi agli utenti.

Nell'ambito di tale procedimento, è stata effettuata una raccolta dati specifica, cui ha risposto un limitato numero di soggetti: 203 su più di 2.000 soggetti che si stima operino sul territorio nazionale e che avrebbero dovuto rispondere quali operatori della fatturazione all'utente, anche qualora non gestiscano le fasi della filiera interessate dal procedimento.

Allo stato attuale, nonostante la Direzione sistemi idrici abbia proceduto, nel secondo semestre 2013, a inviare numerose richieste di chiarimento agli enti d'ambito, permane un notevole numero di soggetti per i quali non si è ancora in grado di addivenire a conclusioni sulla condotta e sull'adempimento delle prescrizioni normative.

Nel corso del 2013 è stata altresì avviata un'istruttoria conoscitiva (delibera 28 marzo 2013, 135/2013/E/idr) in merito all'erogazione del servizio di acquedotto nei comuni interessati da limitazioni all'uso di acque destinate al consumo umano; ciò al fine di verificare, tra l'altro, l'adozione da parte dei gestori di tutte le misure di loro competenza volte a garantire un adeguato servizio sostitutivo della fornitura di acqua potabile, nel rispetto delle prescrizioni delle rispettive Regioni e Province autonome, e a ricondurre le concentrazioni di arsenico e/o fluoro entro i valori previsti dalla normativa vigente.

Nell'ambito di detta istruttoria, sono stati acquisiti elementi informativi-conoscitivi, oltre alla documentazione ufficiale pubblicata dalle varie istituzioni coinvolte, anche tramite richieste dirette, volti principalmente a completare il quadro conoscitivo sulle realtà interessate.

Sulla base di questi elementi, è tutt'ora in corso l'attività di approfondimento finalizzata alla definizione di regole da adottare per consentire sia la ripartizione dei maggiori oneri, dovuti alla predisposizione delle misure sostitutive di fornitura di acqua alla popolazione in regime di sospensione di erogazione in forza di ordinanze amministrative per il mancato rispetto dei limiti di potabilità, sia la valutazione del soggetto cui imputare l'onere determinato dalla eventuale compensazione all'utenza a fronte dei disagi subiti. L'Autorità sta altresì valutando se tale indennizzo possa venire erogato in bolletta senza essere inserito tra i costi riconosciuti del servizio idrico integrato e al contempo, come anche evidenziato all'interno del documento per la consultazione 339/2013/R/idr, l'opportunità sistemica di una commisurazione del canone di concessione di derivazione alla qualità dell'acqua fornita, da ridurre in caso di acqua atinta da fonte di scarsa qualità.

Fra i provvedimenti finalizzati alla tutela dell'utenza, si inserisce anche la delibera 21 novembre 2013, 536/2013/R/idr, con cui l'Autorità ha avviato una Indagine conoscitiva sullo stato e le possibili criticità connesse con l'attuale erogazione del servizio di misura nel servizio idrico, per individuare, tra l'altro, livelli minimi di efficienza e qualità del servizio, anche con la verifica dell'espletamento dei compiti previsti dalla normativa, nonché l'eventuale presenza di elementi di criticità, con particolare riferimento agli aspetti che possono incidere sulla determinazione dei consumi dell'utente finale, sulla possibilità di un comportamento consapevole dell'utilizzo della risorsa idrica e sulle perdite idriche. La registrazione e la misurazione dell'acqua consumata consentirebbero di implementare una regolazione in grado di:

- promuovere l'efficientamento dell'utilizzo della risorsa idrica e ridurre le perdite;
- poter implementare approcci tariffari fondati sulla consapevolezza delle conseguenze delle scelte di consumo dell'utente finale;
- garantire all'utente finale una determinazione certa e trasparente dei consumi fatturati e dei dati riportati nei documenti di fatturazione;
- predisporre i requisiti informativi essenziali alla efficace implementazione di modelli di tariffazione sociale dei servizi idrici;
- stabilire, più in generale, livelli minimi di servizio per le attività di misura del sistema idrico integrato;
- promuovere la capacitazione del consumatore, ovvero il proprio ruolo attivo, in coerenza con l'orientamento alla *smart regulation* già delineato dall'Autorità con l'individuazione di procedure per la selezione di progetti pilota in ottica *smart city*.

L'Autorità, nel completare il quadro regolatorio tariffario, come già richiamato, con l'adozione dell'MTI, ha ritenuto di esplicitare, nel vincolo dei ricavi, una specifica componente di costo a copertura dei costi ambientali e della risorsa a partire dal 2014, al fine di ottemperare a quanto disposto all'art. 9 della direttiva 2000/60/CE in materia di politiche europee dei prezzi dell'acqua, nelle more della definizione di una disciplina organica nazionale, ponendo le basi all'applicazione

del principio "chi inquina paga" nella propria regolazione. L'individuazione della quota parte di costi ambientali e della risorsa riconducibili all'uso industriale, riconosciuta nel vincolo dei ricavi e pertanto allocabile a tale tipologia di utenti in ossequio al principio "chi inquina paga", sarà parte degli esiti del procedimento avviato con la delibera 27 febbraio 2014, 87/2014/R/idr, che si pone come obiettivo generale il riordino della materia, a oggi frammentata e per certi aspetti desueta alla luce dell'evoluzione della normativa comunitaria. In particolare, la sopracitata delibera prevede di:

- garantire che le tariffe del servizio riflettano i relativi costi, anche al fine di eliminare le distorsioni sullo sviluppo efficiente delle infrastrutture di fognatura e depurazione, tenendo conto delle tecnologie di ultima generazione, e al contempo promuovere la diffusione del servizio sul territorio nazionale, in ottemperanza alle previsioni comunitarie;
- promuovere l'utilizzo razionale e sostenibile delle risorse idriche, anche nel ruolo di corpo idrico recettore dei reflui, in un'ottica intergenerazionale;
- prevenire distorsioni e disallineamenti tariffari all'interno di medesimi ambiti territoriali;
- dare corretti segnali di prezzo che consentano un accesso al servizio che garantisca la più efficiente allocazione di costo;
- rispettare i principi di chiarezza e semplicità, informazione e trasparenza verso gli utenti.

Visto il carattere particolarmente rilevante dell'applicazione del principio "chi inquina paga" che la definizione delle tariffe industriali sottende, l'Autorità ha ritenuto opportuno sottoporre il procedimento alla procedura di Analisi di impatto regolatorio (AIR).

Attuazione degli esiti del referendum 2011 in tema di remunerazione del capitale investito

L'Autorità, a seguito del ricevimento del parere n. 267/2013 del Consiglio di Stato, Sezione II, per dar seguito agli esiti del referendum popolare del 12 e 13 giugno 2011, ha approvato, in data 31 gennaio 2013, la delibera 38/2013/R/idr, con la quale

ha formalmente avviato un procedimento⁷ per la restituzione agli utenti finali della componente tariffaria relativa alla remunerazione del capitale in relazione al periodo 21 luglio - 31 dicembre 2011.

Con la successiva delibera 25 giugno 2013, 273/2013/R/idr, tenendo conto dei contributi ricevuti nella fase di consultazione, l'Autorità ha determinato i criteri attraverso cui gli enti d'ambito dovevano procedere a individuare e trasmettere all'Autorità stessa gli importi di remunerazione del capitale investito da restituire agli utenti.

A valle dell'attività di verifica, con la delibera 5 dicembre 2013, 561/2013/R/idr, l'Autorità:

- ha ritenuto di non formulare rilievi per 12 enti d'ambito, dovendo di conseguenza, in tali contesti, il gestore procedere alla restituzione all'utenza della componente remunerazione del capitale investito, come calcolata dall'ente d'ambito competente per il relativo territorio, nel primo documento di fatturazione utile;
- ha inoltrato richieste di chiarimento ai restanti enti d'ambito che avevano inviato i calcoli e ha previsto, nel caso in cui i soggetti cui sono state indirizzate puntuali richieste di chiarimento non adempiano alle stesse, di procedere a determinare la quota oggetto di restituzione in conformità ai criteri della delibera 273/2013/R/idr, sulla base dei dati disponibili in un'ottica di tutela degli utenti.

Con la sopracitata delibera 561/2013/R/idr, l'Autorità ha intimato ai soggetti che non avevano deliberato la restituzione di adempiere agli obblighi della delibera 273/2013/R/idr, prevedendo che, in caso contrario, l'importo da restituire sia determinato forfettariamente sulla base dei dati disponibili, come media per utente dei rimborsi calcolati dagli enti d'ambito e positivamente verificati dall'Autorità a favore degli utenti domestici. In un'ottica di tutela degli utenti, l'Autorità ha disposto che tale valore venga determinato ponendo pari a zero l'accantonamento al Fondo svalutazione crediti e sommando all'importo da restituire i costi di funzionamento dell'ente d'ambito.

Con la successiva delibera 4 aprile 2014, 163/2014/R/idr, l'Autorità ha chiuso il procedimento avviato con la delibera 38/2013/R/idr, ordinando ai gestori la restituzione agli utenti finali della componente tariffaria del servizio idrico integrato relativa alla remunerazione del capitale, con riferimento al periodo 21 luglio - 31 dicembre 2011.

Con tale provvedimento l'Autorità, in un'ottica di tutela degli utenti, ha proceduto:

- per i soggetti che non hanno adempiuto alle richieste di chiarimento loro inviate dall'Autorità o che abbiano esposto alcuni dubbi circa le modalità di individuazione degli importi da restituire, a determinare la quota oggetto di restituzione in conformità ai criteri della delibera 273/2013/R/idr sulla base dei dati disponibili, escludendo dal computo i valori ritenuti inammissibili, laddove la determinazione delle componenti da decurtare non risulti supportata da adeguate motivazioni concernenti le valutazioni di efficienza del gestore;
- per i soggetti che, a seguito dell'intimazione di cui alla delibera 561/2013/R/idr, non abbiano adempiuto ai propri obblighi nei termini previsti, a esercitare il potere sostitutivo in conformità all'art. 3, comma 1, del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 20 luglio 2012, quantificando forfettariamente, sulla base dei dati disponibili, l'importo che ogni gestore è tenuto a restituire a ciascun consumatore finale, ai sensi di quanto disposto dalla delibera 561/2013/R/idr; tale l'importo è stato quantificato in 4,92 €/utente, cifra ottenuta come media ponderata per utente dei rimborsi calcolati dagli enti d'ambito - e positivamente verificati dall'Autorità - a favore degli utenti domestici, ponendo pari a zero l'accantonamento al Fondo svalutazione crediti e sommando all'importo da restituire i costi di funzionamento degli enti d'ambito relativi all'annualità 2013.

Con la sopradetta delibera 163/2014/R/idr, l'Autorità ha altresì ordinato ai gestori di procedere, ai sensi della delibera 273/2013/R/idr, alla restituzione all'utenza della componente remunerazione del capitale investito - come calcolata dall'ente d'ambito competente

⁷ Richiesta di parere inoltrata dall'Autorità al Consiglio di Stato in data 23 ottobre 2012 (prot. Autorità n. 33500 del 2012). Si rammenta che il tema è stato dapprima affrontato nell'ambito del documento per la consultazione 12 luglio 2012, 290/2012/R/idr, e che, anche in considerazione delle osservazioni ricevute, l'Autorità ha ritenuto di dover approfondire con il Consiglio di Stato la questione della decorrenza temporale delle funzioni di regolazione tariffaria assegnate all'Autorità nel settore dei servizi idrici.

per il relativo territorio, ovvero come determinata dall'Autorità - nel primo documento di fatturazione utile, trasmettendo all'Autorità medesima, entro i successivi 30 giorni, apposita comunicazione in ordine all'avvenuta restituzione.

Stato di implementazione delle Carte dei servizi e qualità del servizio

L'Autorità ha subordinato l'approvazione delle tariffe alla dichiarazione della disponibilità di una Carta dei servizi, approvata ai sensi del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 29 aprile 1999 (Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del servizio idrico integrato), per garantire agli utenti interessati che l'erogazione del servizio avvenga nel rispetto di alcuni diritti fondamentali. Il decreto del Presidente del Consiglio dei ministri richiede infatti, tra l'altro, che i gestori definiscano nelle carte aziendali, oltre alle procedure per i casi di morosità, anche quelle per i casi di reclamo, individuando precisi termini massimi entro cui provvedere alla rimozione delle irregolarità riscontrate.

Tutte le 500 gestioni le cui tariffe sono state approvate hanno dunque dichiarato di aver reso disponibile una Carta dei servizi. Come ulteriore passo di approfondimento, con la delibera 28 marzo 2014, 142/2014/R/idr, l'Autorità ha avviato un procedimento volto a raccogliere maggiori informazioni sui contenuti specifici delle Carte del servizio idrico integrato e sullo stato della loro implementazione, nonché, più in generale, sulla qualità tecnica e commerciale del servizio idrico integrato e di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono.

Nell'ambito di tale procedimento, l'Autorità intende:

- definire i livelli minimi e gli obiettivi di qualità del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono;
- definire livelli specifici e generali di qualità dei servizi di distribuzione, misura e di vendita dei servizi idrici e, a tal fine, individuare indicatori di qualità dei servizi medesimi, determinando modalità di registrazione delle prestazioni fornite dagli esercenti su richiesta degli utenti;
- assicurare l'uniformità e la completezza delle modalità di misura dei tempi di esecuzione delle prestazioni richieste dagli utenti, al fine di garantire una adeguata qualità del servizio e di introdurre indennizzi automatici da corrispondere agli utenti, in caso di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità, che tengano conto della tempestività e della puntualità nell'esecuzione di dette prestazioni;
- determinare gli obblighi di indennizzo automatico in favore degli utenti in caso di mancato rispetto degli standard fissati.

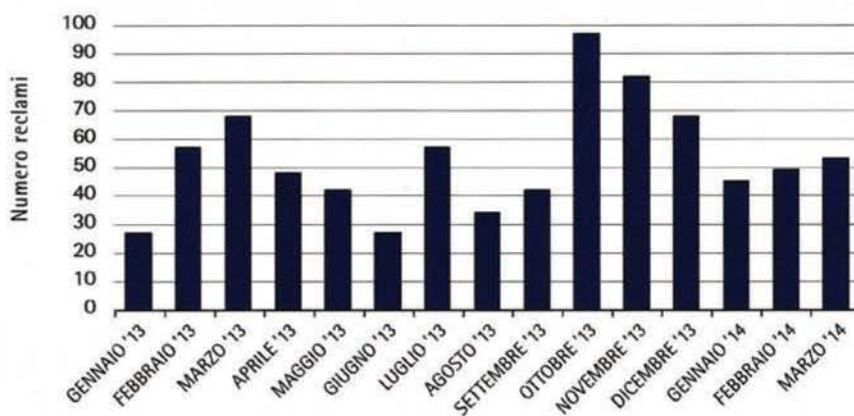
Reclami e segnalazioni degli utenti dei servizi idrici e promozione delle procedure di risoluzione alternativa delle controversie

Ai sensi del comma 1, lettera l), dell'art. 3 del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 20 luglio 2012, l'Autorità tutela i diritti degli utenti, anche valutando reclami, istanze, segnalazioni, secondo quanto disposto all'art. 2, comma 12, lettera m), della legge n. 481/95.

Nel corso del 2013 sono pervenuti all'Autorità oltre 650 reclami

Fig. 6.1

Reclami attinenti al sistema idrico pervenuti all'Autorità nell'anno 2013



attinenti a problematiche varie degli utenti del settore idrico, che sono stati classificati e monitorati. L'andamento è sinteticamente illustrato nella figura sottostante.

In merito alle tematiche di reclamo, le segnalazioni riguardano *in primis* la fatturazione dei consumi (31%) e le tariffe (27%), mentre in misura minore vengono presentati reclami attinenti agli aspetti contrattuali, alla morosità e alla qualità del servizio.

Quanto sopra delinea un quadro di forti aspettative circa il ruolo dell'Autorità nella tutela degli utenti del servizio idrico integrato, sia per quanto riguarda la definizione di una regolazione degli

aspetti contrattuali e di qualità del servizio, oltre che tariffari, sia per quanto riguarda un sistema efficace di soluzione delle controversie individuali.

Con riferimento a quest'ultimo aspetto, con la delibera 27 febbraio 2014, 73/2014/E/idr, l'Autorità ha avviato un'indagine conoscitiva sulle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra utenti e gestori del servizio idrico integrato, al fine di effettuare una ricognizione dello stato dell'arte e, sulla base dei dati raccolti, valutare gli interventi più opportuni alla luce delle funzioni attribuitele dalla normativa in vigore.

7.

Organizzazione, comunicazione e risorse

Organizzazione e Piano strategico triennale

Con la delibera 26 luglio 2012, 308/2012/A, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ha approvato il Piano strategico per il triennio 2012-2014, che è stato pubblicato con la finalità di far conoscere a tutti i soggetti interessati la visione prospettica e le linee di intervento che ispirano l'attività dell'Autorità nell'esercizio delle funzioni di propria

competenza.

In particolare, il Piano contiene le linee strategiche e le connesse linee d'azione, suddivise in 24 obiettivi strategici (Tav. 7.1) che l'Autorità intende perseguire nel triennio per i settori dell'energia elettrica e del gas naturale, nonché le prime indicazioni in relazione alle linee evolutive della regolazione dei servizi idrici.

SIGLA	OBIETTIVO
OS01	Attuazione di una regolazione selettiva degli investimenti infrastrutturali nel settore dell'energia elettrica
OS02	Attuazione di una regolazione selettiva degli investimenti infrastrutturali nel settore del gas naturale
OS03	Verso un'organizzazione efficiente del servizio di distribuzione del gas naturale
OS04	Miglioramento dei sistemi di misura
OS05	Rafforzamento delle norme tese a garantire la terzietà e l'indipendenza degli operatori di rete
OS06	Definizione di <i>Linee guida</i> per la tenuta di una contabilità di tipo regolatorio per le imprese
OS07	Promozione di un efficiente funzionamento dei mercati in presenza di una quota importante di capacità da fonte rinnovabile
OS08	Aumento della capacità del sistema elettrico di gestire variazioni di offerta e di domanda a costi contenuti
OS09	Adeguatezza della capacità di generazione anche a fronte della crescente quota di produzione da fonti energetiche intermittenti
OS10	Evoluzione verso un mercato del gas pienamente concorrenziale

TAV. 7.1

Obiettivi del Piano strategico dell'Autorità per il triennio 2012-2014

TAV. 7.1 - SEGUE

Obiettivi del Piano strategico
dell'Autorità per il triennio
2012-2014

SIGLA	OBIETTIVO
OS11	Strumenti innovativi per la sicurezza degli approvvigionamenti
OS12	Gestione efficiente e pro concorrenziale dei processi, in particolare del processo di <i>switching</i>
OS13	Miglioramento degli attuali sistemi di tutela di prezzo per i consumatori domestici e per le piccole imprese
OS14	Miglioramento e completamento delle misure a tutela dei clienti destinatari di bonus sociale
OS15	Revisione degli ambiti di intervento in tema di qualità dei servizi di vendita al cliente finale
OS16	Promozione della consapevolezza e della capacità di scelta dei clienti finali
OS17	Rafforzamento dell'azione di vigilanza ed <i>enforcement</i> delle regole, anche ai fini dell'attuazione del decreto legislativo n. 93/11
OS18	Sviluppo delle attività di vigilanza sulle infrastrutture e sui mercati
OS19	Vigilanza del rispetto del divieto di traslazione della maggiorazione Ires
OS20	Promozione di strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie
OS21	Revisione delle procedure di consultazione e partecipazione ed estensione dell'Analisi di impatto regolatorio (AIR)
OS22	Riduzione degli oneri amministrativi a carico dei soggetti regolati
OS23	Sviluppo concorrenziale dell'offerta di servizi energetici e di nuovi modelli di business
OS24	Rafforzamento del meccanismo dei Titoli di efficienza energetica (TEE o certificati bianchi)

Fonte: AEEGSI.

Per quanto concerne l'organizzazione, nel corso del 2013 l'Autorità è intervenuta con un ulteriore contributo per completare il processo di riorganizzazione dei Dipartimenti e delle Direzioni, avviato già dal 2011 e finalizzato a rispondere alle esigenze di razionalizzazione della struttura organizzativa, nonché di valorizzazione delle competenze e delle professionalità esistenti, attraverso una sempre più marcata specializzazione delle funzioni.

Con la delibera 30 maggio 2013, 226/2013/A, l'Autorità ha introdotto, a seguito di un processo interno che ha compreso anche la consultazione delle organizzazioni sindacali, una nuova struttura organizzativa articolata in Dipartimenti. Le due Aree di coordinamento strategico, istituite nel 2012, sono state soppresse e sostituite da due Dipartimenti. Il Dipartimento dedicato alla regolazione ha inglobato non solo le Direzioni dedicate alla regolazione delle infrastrutture e dei mercati dell'energia elettrica

e del gas, ma anche una nuova Direzione dedicata al sistema idrico, che assume le attività svolte provvisoriamente, nel 2012, da due Uffici speciali. Il Dipartimento per l'*enforcement* e gli affari dei consumatori, che svolge attività sia per i settori energetici, sia per quello idrico, ingloba tre Direzioni: oltre alle Direzioni già esistenti relative alla vigilanza e ai consumatori, è stata istituita anche una nuova Direzione dedicata ai procedimenti sanzionatori. Ai due Dipartimenti citati, si affianca il Dipartimento per il coordinamento, gli affari giuridici e le relazioni istituzionali, già costituito con la delibera 28 dicembre 2012, 571/2012/A, cui è affidata anche la supervisione delle Direzioni di funzionamento (Direzione affari generali e risorse e Direzione sicurezza, informatica e logistica). Nella riorganizzazione si è provveduto anche a una complessiva razionalizzazione della struttura organizzativa, che ha comportato la riduzione sia delle unità dirigenziali (Dipartimenti, Direzioni e Uffici speciali), sia delle unità di secondo livello.

Comunicazione

La completa e trasparente comunicazione dell'attività di regolazione è fra i principali compiti che la legge istitutiva 14 novembre 1995, n. 481, attribuisce all'Autorità, con particolare riferimento all'importanza di *«pubblicizzare e diffondere la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi»* per *«garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti intermedi o finali»*.

L'attività della Direzione comunicazione e stampa si è sviluppata, secondo questa specifica previsione, all'insegna della trasparenza e con l'obiettivo di un'informazione di qualità e di "servizio", per consentire ai clienti finali di conoscere l'azione dell'Autorità e i diritti e le tutele previsti dalla regolazione a loro favore.

Considerando i consistenti tagli di bilancio imposti dal decreto legge 31 maggio 2010, n. 78, le attività di comunicazione sono state improntate alla selettività e a un'attenta valutazione dei costi/benefici. In questa prospettiva si inserisce la scelta di un utilizzo sempre più intensivo dei nuovi canali social, come YouTube e Twitter, anche per raggiungere al meglio nuovi segmenti di pubblico e per sviluppare progetti specifici che consentano di ampliare la diffusione dei messaggi dell'Autorità e della sua azione, pure in collaborazione con altre istituzioni (per esempio, con la Presidenza del Consiglio, con le università ecc.). Nel corso

del 2013, la Direzione comunicazione e stampa ha anche curato la pubblicizzazione dei provvedimenti e delle attività dell'Autorità pure attraverso il coordinamento e la gestione dell'*editing*, della progettazione grafica, dell'impaginazione e della stampa della *Relazione Annuale* sull'attività svolta e sullo stato dei servizi, principale strumento istituzionale di diffusione dell'attività svolta dall'Autorità stessa.

Campagne di comunicazione multimediale

Nell'ambito della comunicazione esterna rivolta al grande pubblico, sono state promosse nuove iniziative multimediali. La più recente e rilevante è la campagna istituzionale dedicata al *Numero verde dello Sportello per il consumatore di energia: 800.16665*, il servizio gratuito fornito dallo Sportello per il consumatore di energia che rende disponibili informazioni utili al cliente finale, affinché egli possa orientarsi sulle principali tematiche relative alla regolazione dei settori dell'energia elettrica e del gas, per conoscere diritti e tutele previsti per i consumatori. La campagna *Numero verde*, sviluppata attraverso la diffusione di spot su radio, Tv e web, è stata trasmessa in diversi momenti nel 2012, nel 2013 e nuovamente per 22 giorni a inizio 2014. Nello specifico, dal 15 gennaio al 5 febbraio 2014 sono stati trasmessi

129 spot Tv sulle reti Rai (Rai1, Rai2, Rai3), 90 spot su RaiNews e 109 spot sulle radio nazionali (Radio1, Radio2, Radio3, Isoradio), per un totale di oltre 190 milioni di contatti lordi.

Gli spot radiotelevisivi sono stati visti o sentiti circa 193 milioni di volte, da circa 30 milioni di adulti (cioè circa il 57% del target). La campagna ha anche contribuito a un significativo incremento delle chiamate al numero verde 800.166654: +40% in media rispetto a dicembre 2013, con una crescita settimanale progressiva (+13%, +37%, +67%) fino a raggiungere le 18.000 telefonate a settimana. Inoltre, il tipo di domande ricevute dal *call center* ha evidenziato una progressiva "capacitazione" dei clienti finali, sempre più interessati a conoscere le regole del mercato, le possibilità di scelta e i propri diritti.

La pianificazione degli spot, concentrata negli orari di servizio dello Sportello per il consumatore di energia, è stata efficace.

Nel febbraio 2014, la campagna *Numero verde* è stata citata come *best practice* per l'informazione ai consumatori nell'ambito del CEER, il Consiglio dei regolatori europei dell'energia, e presentata al CRMVG, il *Customer and Retail Market Working Group* del CEER.

Per l'Autorità si è trattato della quarta campagna con la Presidenza del Consiglio dei ministri per l'accesso agli spazi istituzionali gratuiti sulle reti Rai, riservati alla diffusione di informazioni di particolare valore sociale ai sensi della legge 7 giugno 2000, n. 150.

Comunicazione web

Nel corso del 2013, l'Autorità ha continuato a rafforzare l'utilizzo del web, nella consapevolezza che esso sia, nelle sue forme più tradizionali come in quelle social, ormai parte essenziale delle strategie di comunicazione e informazione.

Nell'ultimo anno, quindi, è stata avviata un'ulteriore riorganizzazione del sito istituzionale (che registra una media di 1.400.000 pagine visualizzate al mese), anche a seguito delle nuove competenze e attività nei servizi idrici.

In attuazione al decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, recante *Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*, è stata creata la nuova sezione "Autorità trasparente" destinata ad accogliere le informazioni, i documenti e i dati concernenti l'attività e l'organizzazione dell'Autorità,

pubblicate «allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche» (decreto legislativo n. 33/13, art. 1).

Sono stati sviluppati alcuni nuovi servizi, fra i quali la possibilità di una navigazione per temi, oltre che nuove sezioni del sito come quelle dedicate al Servizio conciliazione, alle gare gas, all'implementazione del regolamento REMIT o ai progetti pilota delle *smart grids*.

È stata migliorata la sezione dedicata ai consumatori per facilitare la comprensione di alcuni argomenti di particolare interesse, anche attraverso una nuova pagina iniziale che riporta riassunti i principali strumenti di tutela e la pubblicazione di schede informative (per esempio *La bolletta spiegata*, relativa ai servizi di fornitura di luce e gas). In home page poi è stato dato sempre maggiore spazio all'attività internazionale che vede coinvolta l'Autorità ampliando la pubblicazione di documentazione di altri organismi (CEER, Agenzia europea per la cooperazione dei regolatori dell'energia - ACER, *Association of Mediterranean Energy Regulators* - MEDREG ecc.).

È stata infine migliorata la possibilità di ricerca degli operatori dei settori regolati, con l'aggiunta di strumenti di visualizzazione su mappa territoriale.

È stata rafforzata la presenza sui *social network*, in particolare su Twitter. L'account *@AutoritaEnergia* rilancia in tempo ciò che viene pubblicato sul sito dell'Autorità, fornendo così un servizio di alert agli oltre 3.000 *follower*. È stato potenziato e reso sistematico anche il servizio di monitoraggio rispetto all'attività di siti, blog, spazi social sui temi di maggiore interesse diretto o indiretto per l'Autorità, analizzandone posizionamento e reputazione.

L'Autorità gestisce inoltre un proprio canale YouTube, sul quale nell'ultimo anno sono stati pubblicati le interviste e gli interventi dei rappresentanti dell'Autorità nelle trasmissioni televisive o condivisi contenuti di terze parti riguardanti sempre l'Autorità. Per la prima volta, nel settembre 2013, è inoltre stato trasmesso in *streaming* attraverso YouTube un seminario dedicato alla riforma del prezzo del gas. Il canale conta un centinaio di iscritti e in totale registra circa 1.700 visualizzazioni al mese.

È in via di sperimentazione anche la realizzazione di video con brevi interviste autoprodotte dedicate a illustrare specifici argomenti, provvedimenti o strumenti (*bollette*, *smart regulation*, servizi al consumatore, conciliazione on line e consumi intelligenti) da pubblicare e diffondere sugli spazi web e social dell'Autorità.

Sul fronte della comunicazione interna, l'intranet è stata ulteriormente strutturata e potenziata, arricchendola di nuove pagine, specie dedicate a spazi di lavoro condiviso per meglio favorire la circolazione efficiente di informazioni e documentazione di lavoro. Quotidianamente, oltre alla rassegna stampa e ad audiovideo riguardante temi di interesse energetico, vengono pubblicati, in una sezione dedicata così da darne particolare evidenza, gli articoli e le interviste del Collegio uscite sulla stampa nazionale e locale, nonché rilasciate alle principali emittenti radiotelevisive. Viene inoltre pubblicato due volte al giorno il servizio di aggiornamento notizie con una selezione degli articoli di maggiore interesse, estratti anche da blog, siti e Twitter. Nel periodo di riferimento questo servizio è stato migliorato nella grafica e reso più fruibile.

Altre iniziative di comunicazione

Pur nella consapevolezza dell'importanza dei nuovi ed emergenti canali di comunicazione, per far conoscere l'Autorità e la sua azione al grande pubblico, il mezzo televisivo è ancora ritenuto essenziale e decisivo. Per questo, nel corso del 2013 è stata rinnovata la convenzione con il Servizio pubblico radiotelevisivo - Rai, permettendo così di avere una sistematica presenza in selezionati programmi ad alto ascolto in riferimento al target di interesse (consumatori e famiglie). In particolare, per l'anno 2014 è stata concordata una collaborazione per dieci trasmissioni Tv di cui sei presso *Unomattina* su Rai1, per i temi più rivolti ai consumatori, e altre quattro presso *Geo* su Rai3, per raggiungere un segmento di pubblico maggiormente "capacitato" (in particolare sui temi del servizio idrico e della *smart regulation*). Altre partecipazioni televisive sono state promosse grazie alla collaborazione giornalistica con le redazioni di ulteriori programmi radiotelevisivi (*Mi manda Rai 3*, *Fuori Tg*, *Salvadanaio*).

Nella prima parte del 2014 è stato realizzato anche un forum giornalistico con il *Corriere della Sera* dedicato ad alcune priorità strategiche dell'Autorità per l'anno in corso, con focus sugli interventi di più diretto impatto per i consumatori (in particolare la "bolletta 2.0", la riforma delle tariffe elettriche, il nuovo metodo tariffario acqua, i nuovi contatori, le biorarie). Lo Speciale forum è stato sviluppato in sinergia su molteplici canali (carta stampata, web, *social network*), con anche una chat dal sito del *Corriere della Sera*, sviluppando un percorso articolato capace di raggiungere

target diversificati di pubblico e dare la massima diffusione ai messaggi.

Nell'ambito del processo di regolazione della nuova "bolletta 2.0", sono stati coinvolti in maniera approfondita giornalisti e *opinion maker*, inviando loro un questionario con le indicazioni su come avrebbero voluto la riforma della bolletta. Inoltre, sono stati preparati esempi grafici della nuova bolletta, sono stati rielaborati le voci e il glossario dei termini utilizzati, oltre che delineate le possibili strategie per coinvolgere il grande pubblico nel processo di consultazione e per comunicare le novità previste attraverso specifiche iniziative/proposte di comunicazione, sfruttando anche i canali del web.

Particolare attenzione ha ricevuto pure il Servizio conciliazione, cui è stata dedicata una sezione *ad hoc* sul sito, dalla quale è possibile scaricare una brochure informativa e sulla quale verrà pubblicato un video esplicativo, veicolato dal canale YouTube dell'Autorità.

Altre iniziative in fase di implementazione riguardano la collaborazione con l'Università di Comunicazione di Milano (IULM), con alcune lezioni sulla comunicazione dell'Autorità per gli studenti del master sulla comunicazione in tema di energia. Infine, costante e intensa è stata l'azione di informazione e contatto verso il mondo delle testate giornalistiche attraverso le attività più propriamente di ufficio stampa: fra queste, oltre a incontri specifici con singole testate, sono stati realizzati un seminario sulla riforma della materia prima gas nel settembre 2013, una conferenza stampa per presentare il nuovo metodo di aggiornamento delle bollette del gas e un incontro stampa sui temi dell'acqua, a margine della Seconda Conferenza Nazionale sulla Regolazione dei Servizi Idrici, svoltasi il 13 dicembre scorso a Milano.

Bilancio dell'attività di comunicazione

Per valutare l'efficacia dell'attività di comunicazione e conseguentemente elaborare strategie mirate, l'Autorità utilizza determinate *media analysis* realizzate da società specializzate, selezionate con pubblica gara. Nel complesso, è comunque possibile stimare che, nell'anno 2013, sulla stampa quotidiana e periodica sono apparsi oltre 4.300 articoli in cui viene citata l'Autorità, principalmente riferiti al settore elettrico (42%), poi al gas (34%) e infine all'acqua (24%). I dati sulla *readership* complessiva, attestata ad oltre 950.000 potenziali contatti, evidenziano una visibilità dell'Autori-

tà ripartita nel settore elettrico al 45%, in quello gas al 40% e in quello idrico al 15%.

Analoghe risultanze possono essere stimate in riferimento alla comunicazione radiotelevisiva. In 234 clip TV, che hanno sviluppato un totale di 223 milioni di contatti nell'anno 2013, l'Autorità è stata citata 1.306 volte, il 75% delle quali con *sentiment* positivo e solo il 5% in negativo. L'insieme degli strumenti per il consumatore più seguiti, oltre allo Sportello per il consumatore di energia, nel 2013 sono stati il Servizio conciliazione e i bonus elettrico/gas. Rubriche e Tg rimangono le tipologie di programma Tv più attente all'Autorità.

La radio ha trasmesso 183 clip, con 735 citazioni concernenti l'Autorità, il 62% delle quali con *sentiment* positivo e solo l'1% negativo. Meno del 15% delle citazioni riguardano gli strumenti per il consumatore. In modo simile a quanto si registra per la Tv, tramite la radio circa due terzi delle citazioni veicolano l'argomento "prezzi/tariffe".

Dal punto di vista dell'analisi del posizionamento dell'Autorità sul web, il primo anno di rilevazioni ha segnalato oltre 10.000 citazioni. In generale il loro *sentiment* è neutro (80% circa), le

restanti sono positive (5%) o negative (15%). Queste ultime sono riferite sostanzialmente alla tematica dell'acqua, degli aumenti delle bollette e dei provvedimenti sulle fonti rinnovabili.

In particolare riguardo al settore idrico, circa il 50% di queste citazioni è negativo e incentrato per lo più sul presunto mancato rispetto del referendum del 2011 nei metodi tariffari approvati. Le altre citazioni negative (anche se in misura minore) sono riferite ad aumenti delle bollette e alla tematica delle fonti rinnovabili, con l'azione dell'Autorità vista da alcuni come volontà di penalizzare il settore. Twitter è la principale sorgente di commenti a favore dell'Autorità, mentre la maggior parte dei giudizi negativi arriva tramite Facebook.

La maggior parte delle citazioni (22%) proviene da redazioni giornalistiche (siti internet di testate quotidiane e/o periodiche); seguono i blog (15%), Facebook (12%) e Twitter (10%). Le restanti rilevazioni sono molto frammentate: il gruppo eterogeneo e omnicomprensivo web - che raggruppa informazioni generiche, aziendali, di Comuni/Regioni o altre istituzioni ecc. - pesa per il 36%. L'insieme di YouTube, Google, forum vari e altri *social network* resta marginale (peso 5%).

Risorse umane e sviluppo del personale

Come negli anni precedenti, anche nel corso del 2013 l'Autorità ha operato con l'obiettivo di acquisire e valorizzare le risorse umane, mediante una serie di azioni nel campo della selezione, della gestione e della formazione del personale, in un contesto di continuo confronto sindacale.

Tale obiettivo, particolarmente complesso da raggiungere stante l'incremento delle attribuzioni dell'Autorità relativamente al settore dei servizi idrici, è stato perseguito attraverso un insieme di interventi volti, da un lato, ad assicurare la funzionalità del nuovo assetto organizzativo e; dall'altro, ad acquisire il personale necessario per lo svolgimento dei compiti istituzionali affidati, in considerazione dell'ampliamento della pianta organica dell'Autorità conseguente a quello delle proprie funzioni.

Sotto il primo profilo, nell'anno 2013 è proseguito il graduale processo di riorganizzazione dell'Autorità, avviato in precedenza dal Collegio, mediante l'adozione di un nuovo regolamento di organizzazione e funzionamento e di un nuovo assetto organizzativo, articolato in Dipartimenti, Direzioni e Unità, di cui alle delibere 18 aprile 2013, 160/2013/A, e 226/2013/A. A seguito delle suddette modifiche organizzative si è reso necessario procedere all'assegnazione di personale negli organici della nuova struttura, al fine di consentirne l'operatività nel termine fissato dal Collegio, prevedendo peraltro modalità idonee a garantire, anche

attraverso un congruo periodo di sovrapposizione tra la nuova e la precedente struttura di assegnazione, la conclusione dei lavori in corso, un adeguato passaggio di consegne e la continuità delle attività.

Sotto il secondo profilo, l'anno 2013 è stato caratterizzato da un'intensa attività amministrativa, volta alla gestione delle procedure concorsuali avviate l'anno precedente per l'assunzione in ruolo di complessivi 17 funzionari e quattro operativi. Al riguardo, a seguito della nomina delle relative Commissioni esaminatrici, sono state espletate sia le procedure di cinque dei sei profili banditi con l'approvazione delle corrispondenti graduatorie, sia l'assunzione della quasi totalità dei vincitori nonché, nei casi in cui si è ritenuto opportuno in relazione alle esigenze organizzative dell'Autorità, di alcuni idonei.

Inoltre, in relazione alla sopravvenuta esigenza di reclutare una risorsa con elevato grado di specializzazione nel campo del trattamento economico, previdenziale, assicurativo e fiscale del personale, si è proceduto ad attivare una procedura selettiva per l'acquisizione di un funzionario con contratto a tempo determinato che si è conclusa con l'assunzione del relativo vincitore.

Sempre con riguardo al tema del reclutamento del personale, nel 2013 si è altresì proceduto all'assunzione con contratto a tempo determinato, a seguito di procedure selettive di tipo privatistico,