

# 8.

## Comunicazione, organizzazione e risorse

---

intersettoriale

# Accountability, trasparenza e anticorruzione

*Accountability*, trasparenza, semplificazione ed efficienza rappresentano gli obiettivi che hanno orientato, fin dalla sua costituzione, l'attività e l'agire dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico e sono riconducibili al novero delle funzioni innovative cui l'Autorità stessa attribuisce rilevanza strategica anche per il prossimo futuro.

Nel corso del 2014, l'Autorità ha disposto alcuni specifici interventi riorganizzativi, volti a dare rinnovato impulso allo sviluppo di nuovi strumenti di *accountability* e a garantire il raggiungimento di sempre più pervasivi elementi di trasparenza, anche in applicazione della recente disciplina di contrasto ai fenomeni di corruzione, tra i quali l'individuazione dei presidi organizzativi specificamente dedicati allo sviluppo di dette attività strategiche.

In particolare, con la delibera 27 marzo 2014, 124/2014/A, è stata istituita, a decorrere dall'1 maggio 2014, l'Unità trasparenza e *accountability* (TAC), con il compito di curare, coordinare e controllare l'assolvimento agli obblighi di trasparenza previsti dalla vigente normativa. Successivamente, con la delibera 16 maggio 2014, 210/2014/A, l'Autorità ha adottato il proprio *Regolamento sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico e assegnazione delle funzioni di responsabile della prevenzione della corruzione*.

## Accountability

Con la delibera 16 maggio 2014, 211/2014/A, recante *Linee guida per l'accrescimento dell'accountability dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico*, l'Autorità ha avviato un articolato processo che innova e integra il percorso di consultazione e di rendicontazione in merito alla propria attività rivolto agli *stakeholders*,

finalizzato a informare e raccogliere le osservazioni, i pareri e le proposte, coinvolgendoli, ove possibile, nei processi decisionali.

Fra le numerose previsioni della sopracitata delibera 211/2014/A, si richiama quella che modifica le modalità di svolgimento delle audizioni periodiche e speciali dell'Autorità che, assicurando la partecipazione degli *stakeholders* alla definizione e all'aggiornamento del Piano strategico dell'Autorità, promuove il contributo di questi ultimi non solo alla formazione di singoli provvedimenti, ma anche all'individuazione degli indirizzi strategici che orientano l'azione quotidiana dell'Autorità. In coerenza con tale previsione, l'Autorità ha adottato primi elementi di riforma con la delibera 16 maggio 2014, 212/2014/A, per poi addvenire a una revisione organica del regolamento delle audizioni con l'adozione della delibera 11 dicembre 2014, 603/2014/A. Inoltre, con il documento per la consultazione 30 ottobre 2014, 528/2014/A, l'Autorità ha disposto, in via innovativa, di sottoporre alla verifica e ai contributi degli *stakeholders* le proprie *Linee strategiche 2015-2018*.

Successivamente è stato approvato il Quadro strategico per il quadriennio 2015-2018, adottato con la delibera 15 gennaio 2015, 3/2015/A, che ha specificatamente individuato, tra gli obiettivi strategici dell'Autorità, la definizione di nuove misure di *accountability* e l'adozione di interventi di natura organizzativa volti a conseguire livelli sempre maggiori di semplificazione, efficienza e trasparenza dell'Autorità.

Sempre nell'ambito delle *Linee guida* definite con la delibera 211/2014/A, l'Autorità ha previsto, tra l'altro, che siano formulate ipotesi per la costituzione di forme permanenti di consultazione tra l'Autorità e le associazioni rappresentative degli *stakeholders*, con la finalità di incrementare la partecipazione di dette associazioni ai processi decisionali dell'Autorità.

La previsione sopra richiamata si è concretizzata con l'adozione della delibera 5 marzo 2015, 83/2015/A, con la quale è stato costituito l'Osservatorio permanente della regolazione energetica, idrica e del teleriscaldamento che, oltre a caratterizzarsi quale momento di confronto fra le diverse categorie di *stakeholders* sulle materie regolate dall'Autorità, potrà svolgere funzioni innovative in termini di *accountability*, quali per esempio:

- \* favorire l'acquisizione di dati e di informazioni che possano concorrere alla formazione di elementi utili per l'eventuale predisposizione dell'analisi, dell'impatto della regolazione, nonché per la valutazione *ex post* dei provvedimenti e delle politiche dell'Autorità;
- \* favorire la formulazione di proposte finalizzate alla predisposizione di documenti per la consultazione su materie sottoposte alla regolazione dell'Autorità;
- \* acquisire, da parte dei rappresentanti delle associazioni dei consumatori, degli utenti e dei clienti finali, elementi utili ai fini della valutazione dei risultati effettivamente conseguiti dall'attuazione degli impegni di cui all'art. 45, comma 3, del decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93.

#### Trasparenza

La disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni delle pubbliche amministrazioni è stata riordinata dal decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, adottato in attuazione della delega contenuta nella legge 6 novembre 2012, n. 190, recante *Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione*.

Il suddetto decreto, oltre a dare una risposta all'esigenza di semplificazione della disciplina in tema di trasparenza, ha introdotto, a carico delle amministrazioni, ulteriori obblighi di informazione circa l'assetto organizzativo, la dinamica delle relazioni cittadino-amministrazione e i rapporti amministrativi coinvolti nell'esercizio del potere e nell'erogazione dei servizi.

Con riguardo all'ambito soggettivo di applicazione, il decreto legislativo n. 33/13, nella formulazione originaria dell'art. 11, disponeva che le Autorità indipendenti di garanzia, vigilanza e regolazione potessero provvedere all'attuazione di quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trasparenza, secondo le disposizioni dei rispettivi ordinamenti.

L'Autorità si è adeguata alle prescrizioni normative in materia con l'adozione del *Regolamento sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico* (delibera 210/2014/A), la nomina del responsabile della trasparenza (delibera 124/2014/A), la costituzione della sezione "Autorità trasparente" all'interno del proprio sito istituzionale e l'adozione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (PTTI). Con la delibera 7 agosto 2014, 408/2014/A, l'Autorità ha così avviato il procedimento per l'adozione del PTTI. Il processo di consultazione è terminato il 30 settembre e, nelle more dello stesso, è entrata in vigore la legge 11 agosto 2014, n. 114, recante *Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 24 giugno 2014, n. 90, recante misure urgenti per la semplificazione e la trasparenza amministrativa e per l'efficienza degli Uffici giudiziari*, che ha esteso l'ambito soggettivo di applicazione del decreto legislativo n. 33/13 alle Autorità amministrative indipendenti di garanzia, vigilanza e regolazione, senza far più riferimento alle specifiche disposizioni dei rispettivi ordinamenti. In considerazione dei richiamati mutamenti normativi in materia, l'Autorità ha deciso di riscrivere il regolamento di cui alla delibera 210/2014/A, al fine di definire gli ambiti e le fattispecie di applicazione delle disposizioni di legge, con riferimento alle funzioni e alla realtà operativa dell'Autorità, nonché a disciplinare le procedure e i flussi informativi interni necessari all'osservanza degli obblighi di trasparenza.

L'Autorità ha comunque assicurato la conclusione del procedimento di adozione del Programma triennale per la trasparenza (delibera 18 dicembre 2014, 621/2014/A), riservandosi di procedere alla sua riletture e revisione in occasione dell'aggiornamento annuale, ovvero una volta completata la riscrittura del regolamento di cui sopra. Infine, con la delibera 23 dicembre 2014, 647/2014/A, l'Autorità ha provveduto a ridefinire la composizione del Nucleo di valutazione per il triennio 2015-2017 e ne ha, altresì, potenziato le funzioni, in ragione anche delle disposizioni della legge n. 190/12 e del decreto legislativo n. 33/13, che assegnano agli organismi indipendenti di valutazione compiti di promozione, vigilanza e attestazione dell'assolvimento degli obblighi relativi alla trasparenza e all'integrità.

#### Anticorruzione

Con la menzionata legge n. 190/12, l'ordinamento italiano è passato da un approccio finalizzato alla sola repressione dei fenomeni corruttivi a una maggiore attenzione alla fase della prevenzione, promuovendo l'integrità come modello di riferimento, introducendo

nuovi strumenti diretti a rafforzare le politiche di prevenzione e contrasto della corruzione.

Come previsto dall'art. 1, comma 7, della legge n. 190/12, l'Autorità ha provveduto ad assegnare le funzioni di responsabile della prevenzione della corruzione al responsabile dell'unità TAC (Trasparenza e accountability).

L'art. 1, comma 8, della legge n. 190/12, prevede che l'organo di indirizzo politico adotti il Piano triennale di prevenzione della corruzione (PTPC) che, ai sensi dell'art. 1, comma 5, della legge n. 190/12, in particolare, deve fornire una valutazione del diverso livello di

esposizione degli Uffici al rischio di corruzione e indicare gli interventi organizzativi volti a prevenirlo.

L'Autorità, pur non rientrando nell'ambito soggettivo di applicazione della legge n. 190/12, non essendo iscritta al novero delle pubbliche amministrazioni di cui all'art. 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, ha ritenuto comunque opportuno adottare un proprio specifico PTPC, tenendo conto delle peculiarità organizzative, strutturali e funzionali che contraddistinguono l'Autorità, nonché della compatibilità con la legge n. 481/95.

Attualmente il PTPC dell'Autorità è in fase di elaborazione.

---

## Comunicazione

---

Anche nel 2014 l'attività di comunicazione si è sviluppata all'insegna della trasparenza e con l'obiettivo di fornire un'informazione di qualità e di servizio, al fine di consentire ai clienti finali di conoscere l'azione dell'Autorità e i diritti e le tutele previsti dalla regolazione a loro favore. Considerando le limitazioni di spesa imposte dai diversi provvedimenti legislativi degli ultimi anni, le attività di comunicazione sono state improntate alla selettività e a un'attenta valutazione dei costi/benefici, con lo scopo di raggiungere i diversi segmenti di pubblico, anche sviluppando progetti specifici che consentano di ampliare la diffusione dei messaggi dell'Autorità e della sua azione, pure in collaborazione con altre istituzioni.

Esempio ne è il rapporto con la Presidenza del Consiglio per la diffusione delle campagne istituzionali televisive al grande pubblico, in particolare di quella di fine 2014, dedicata alla diffusione della

conoscenza dei bonus elettrico e gas riservato alle famiglie più bisognose o ai malati gravi. La campagna è stata attuata negli spazi gratuiti Rai riservati alla comunicazione istituzionale e ha registrato un risultato positivo. La programmazione dello spot appositamente realizzato sulle principali reti Rai, nel periodo compreso tra il 15 e il 29 ottobre 2014, nella fascia oraria 8-18, ha infatti portato a concreti risultati in termini di aumento delle telefonate allo Sportello per il consumatore di energia (Sportello) legate alle richieste di chiarimenti sul bonus, con un incremento delle telefonate del 50-60% rispetto al numero di chiamate delle precedenti settimane e con aumenti ancor più rilevanti il sabato e la domenica (oltre +100%).

Quotidianamente si pubblicano sul sito intranet della stessa Autorità le rassegne stampa e audiovideo riguardanti i temi di interesse e,

in una sezione appositamente dedicata, gli articoli più rilevanti, le interviste del Collegio sulla stampa nazionale e locale o quelle rilasciate alle principali emittenti radiotelevisive, al fine di mantenere costantemente aggiornata la struttura interna dell'Autorità. Sempre sul sito intranet dell'Autorità si pubblica e si diffonde via e-mail, ai dipendenti interessati, una selezione degli articoli di maggiore interesse con estratti anche di agenzie di stampa, blog, siti internet e Twitter (il servizio è denominato "aggiornamento notizie").

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 questa ragione, nel corso del 2014 è stata rinnovata la convenzione con il Servizio pubblico radiotelevisivo - Rai, approvando un piano di comunicazione che prevede otto nuovi interventi in programmi di massimo ascolto, da sviluppare nel corso del 2015. Numerose partecipazioni televisive sono state promosse grazie alla collaborazione con le redazioni giornalistiche di altri programmi radiotelevisivi (*Unomattina*, *Mi manda Rai 3*, *Fuori Tg* ecc). Nel corso dell'anno sono stati dedicati alcuni spazi per l'approfondimento delle riforme più importanti realizzate dall'Autorità, con un focus sugli interventi di più immediato impatto per i consumatori: in particolare, la Bolletta 2.0, la riforma delle tariffe elettriche, l'approvazione a livello nazionale delle tariffe del servizio idrico integrato.

Particolare attenzione è stata dedicata al Servizio conciliazione dell'Autorità, con la realizzazione di un video esplicativo, veicolato sul canale YouTube dell'Autorità.

Sempre sul fronte della realizzazione di prodotti video, significativa è stata la collaborazione con la struttura Rai Expo nell'ambito della convenzione Rai, in considerazione del fatto che l'energia è stato uno dei temi cardine del semestre italiano di Presidenza dell'Unione europea. Da qui la collaborazione con Rai Expo per la realizzazione di due brevi video (chiamati "scintille informative") da un minuto e mezzo circa ciascuno, per raccontare al grande pubblico come il mondo dell'energia elettrica e del gas naturale sia sempre più interconnesso a livello europeo con un sistema che sempre maggiormente si integra a livello continentale, al fine di sfruttare al meglio le caratteristiche energetiche e infrastrutturali di ciascun Paese. Questi due video, cui l'Autorità ha fortemente collaborato nell'ideazione e nella realizzazione, sono andati in onda negli spazi di Rai Expo diffusi nell'intero palinsesto *crossmediale* Rai.

Sul fronte della formazione seminariale rivolta ai giornalisti, nella seconda metà del 2014 l'Autorità, in collaborazione con l'Ordine

regionale dei giornalisti del Lazio e della Lombardia, ha sviluppato un programma di sei corsi, sia a Roma, sia a Milano, per fornire ai giornalisti informazioni specifiche e dettagliate sullo stato dei mercati e sull'attività dell'Autorità nei settori regolati. A ogni appuntamento hanno partecipato in media 60-70 giornalisti; al termine dei corsi l'Autorità ha ricevuto, da parte dell'Ordine nazionale dei giornalisti, l'attestazione di formatore autonomo.

#### Bilancio dell'attività: analisi della comunicazione sulla stampa

La più recente *media analysis* stampa disponibile (riferita agli articoli pubblicati sulla stampa cartacea nel periodo gennaio-giugno 2014) è basata su un totale di 3.131 articoli e, nel complesso, evidenzia risultati positivi. Infatti, rispetto al corrispondente periodo del 2013, i contatti con *sentiment* - ossia la percezione dell'intervento - positivo sono stati il 52,8%, in netto aumento (+15,1%) rispetto al 37,7% del semestre precedente.

Oltre al miglioramento qualitativo, la *media analysis* ha evidenziato la sensibile diminuzione (-9,65%), dal 14,5% al 4,85%, della percentuale di contatti con *sentiment* negativo. Il restante 42% circa ha avuto valore neutro. Sul fronte quantitativo, invece, la visibilità dell'Autorità è rimasta sostanzialmente invariata anche se, rispetto al passato, diminuiscono gli articoli sull'energia e aumentano quelli sul servizio idrico. A livello di *media*, a fronte di una *readership* complessiva di 662.220.000, il 61% è rilevato da quotidiani nazionali, il 26% da testate regionali, locali e *free press*, mentre il 9% è da attribuire ai periodici e il 4% a *Quotidiano Energia* e *Staffetta Quotidiana*.

L'argomento con maggiore visibilità (53,4% della *readership*) si conferma essere quello relativo ai prezzi/tariffe; mentre le tematiche inerenti al mercato pesano per oltre un terzo (36,5%), il tema sui poteri dell'Autorità e sulle nomine pesa per il 2,7%, mentre quello dei diritti dei consumatori per il 7,3%. In particolare, la *readership* degli strumenti per il consumatore presenta un calo del 19,4%. Riguardo a esso, i temi più trattati per numero di articoli sono stati la Bolletta 2.0 e il Servizio conciliazione; mentre quelli più letti/visti (*readership*) il sito Internet, lo Sportello e la Bolletta 2.0.

Nel settore dell'energia elettrica (1.358 articoli), le citazioni positive sono riferite soprattutto all'annuncio delle diminuzioni dei prezzi nelle bollette dell'aprile 2014 e, sul fronte degli strumenti posti a tutela del consumatore, gli interventi relativi al bonus elettrico.

Anche nel settore del gas (1.019 articoli), la maggior parte delle rilevazioni è positiva per la notizia della diminuzione dei prezzi nell'aprile 2014 e per il bonus gas; il settore idrico presenta un totale di 754 articoli, la maggior parte dei quali con una valutazione neutra.

Nei primi sei mesi del 2014 a dare spazio all'Autorità sono state soprattutto le testate regionali, locali e *free press* con 1.522 articoli (49%), contro gli 876 rilevati su *Quotidiano Energia* e su *Staffetta Quotidiana* (28%), i 528 delle testate nazionali (17%) e i 205 dei periodici (7%).

#### Bilancio dell'attività: analisi della comunicazione su radio e Tv

L'ultima *media analysis* radio-Tv relativa al periodo gennaio-giugno 2014 evidenzia un incremento (+15%) della presenza dell'Autorità nelle trasmissioni televisive, rispetto al secondo semestre 2013. Al netto dei risultati delle trasmissioni in convenzione Rai, sono infatti 80 (su un totale di 105) le clip Tv, in cui è stata citata direttamente l'Autorità (70 invece nei sei mesi precedenti). I restanti 25 sono riferiti a interventi radiofonici.

Per quanto riguarda il *sentiment*, in 73 clip, pari al 70% delle citazioni, è stato positivo, in 29 neutro (27,6%), in soli tre negativo (2,4%). Nell'insieme, gli ascoltatori raggiunti attraverso gli spazi televisivi (*coverage* complessiva) sono stati quasi 76 milioni, in deciso recupero (+38%) rispetto ai 55 milioni circa del semestre precedente, pur lontani dai 140 milioni circa del primo semestre 2013.

La *media analysis* del periodo gennaio-giugno conferma, come già in passato, il maggior spazio concesso all'Autorità sulle reti del servizio pubblico Rai rispetto alle televisioni commerciali, con la prevalenza di Rai3 (30%), seguita da Rai1 (25%) e da Rai2 (13%). Mediaset registra il 30% del totale, soprattutto su Canale5 (24%), e in misura molto limitata su Italia1 e Rete 4, rispettivamente con il 4% e il 2%.

L'Autorità è stata presente soprattutto nelle rubriche (49% delle citazioni totali), seguita dai Tg (31%) e dai programmi c.d. "contenitore" (20%). Anche in radio sono prevalse le rubriche (62%), seguite dagli spazi informativi come i Gr (32%) e in misura molto minore dalle trasmissioni contenitore (6%).

L'analisi delle tematiche più trattate evidenzia che gli argomenti legati a prezzi/tariffe risultano quelli più seguiti: il maggior numero di citazioni (esplicitando l'analisi alle diverse parole chiave dei tre settori, energia elettrica, gas e acqua) ha riguardato proprio questa

categoria, con 435 su 665 in Tv e 131 su 206 in radio. La novità di maggior interesse riguarda la forte crescita (+142%) della categoria "mercato", con 160 citazioni su 665, mentre per la radio l'argomento "mercato" ha 30 citazioni su 206. Sempre per la radio, al secondo posto si trovano le tematiche inerenti ai "diritti dei consumatori", con 45 citazioni su 206, che però in Tv hanno 70 citazioni su 665.

All'interno dei temi riguardanti i consumatori, i più visti in Tv sono stati gli spazi dedicati al Servizio conciliazione dell'Autorità, con 22 delle 70 citazioni Tv, seguiti da quelli destinati alla Bolletta 2.0, con 15 citazioni.

Per la Tv, la *coverage*, approfondita sempre per settore, nel 68% circa dei casi ha avuto *sentiment* positivo, nel 28% neutro e negativo nel 4%, evidenziando un ulteriore forte miglioramento nella percezione positiva dell'Autorità e, soprattutto, un deciso ridimensionamento di quella negativa. Nel precedente semestre, infatti, la *coverage* positiva era del 55% circa e quella negativa del 16%.

In miglioramento risulta anche il *sentiment* generale delle citazioni analizzate per le parole chiave di ogni settore: su 665 citazioni analizzate, 530 sono positive (l'80% circa), 120 neutre (18%) e 15 negative (2%).

A livello di radio, su un totale di 206 citazioni analizzate, 177 sono positive, 29 neutre e zero negative.

#### Bilancio dell'attività: analisi della comunicazione sul web

Nel periodo 1 gennaio 2014 - 31 dicembre 2014, sono state rilevate 9.225 *mention/post* (in leggero calo -10%, rispetto all'anno precedente), la grandissima parte 8.308 (+1,74%) di valore neutro, 757 negative (-50%), 160 positive. Il tema elettricità è stato il più citato (2.826 post, +57% rispetto al 2013); segue il tema gas con 1.905 post (-17%), poi le fonti rinnovabili con 1.695 post (+45%) e da ultimo l'acqua, con 1.404 citazioni (-14%). Da un'analisi più approfondita emerge come nel 2014 la tematica delle fonti rinnovabili risulti quella più critica, con il 15% di citazioni negative, mentre nell'anno precedente il picco negativo si era registrato sulla tematica dell'acqua (con particolare riferimento alla questione del mancato rispetto del referendum sull'acqua pubblica).

A livello di fonti analizzate, quest'anno i siti di *news* sono stati i più attivi con il 38% delle *mention* totali (3.554), seguiti dai blog (1.871), da Twitter (1.371), da Facebook (1.093) e dai forum (765); da segnalare che nel 2014 il *social network* dove si è più citata l'Autorità è stato Twitter (14% delle *mention* totali), sul quale vi sono anche il

maggior numero di *mention* negative (195) rispetto a tutti gli altri social. Twitter, tuttavia, risulta anche essere al primo posto fra le fonti amiche, con oltre 40 *mention* positive, che rappresentano il 25% del totale. Sempre per quanto riguarda i *social network*, nel 2013 Facebook faceva registrare più citazioni degli altri (1.230). Pertanto, secondo i numeri analizzati, nel 2014, rispetto all'anno precedente, cresce la presenza in termini di citazioni dell'Autorità sulle piattaforme *social* prese in considerazione (Twitter, Facebook, Google Plus), e diminuisce la percezione negativa, visto che i *social network* rappresentano il 43% delle *mention* positive totali contro il 14% del 2013.

#### Risultati della convenzione Rai

Nell'ambito della convenzione sottoscritta tra la Rai e l'Autorità, nel primo semestre del 2014 è stata sviluppata una nuova campagna di comunicazione basata sulla realizzazione di specifici spazi di approfondimento delle tematiche legate all'attività dell'Autorità, all'interno di trasmissioni televisive di grande ascolto e con tipologie di pubblico diversificate.

A tal fine sono stati selezionati *Unomattina*, lo storico programma di Rai1, in onda dal lunedì al venerdì dalle 6.10 alle 12.00, e *Geo*, il programma di approfondimento scientifico-naturalistico e di attualità in onda su Rai3 dal lunedì al venerdì dalle 15.50 alle 19.00 circa. Il piano di comunicazione è stato strutturato in dieci interventi televisivi (sei a *Unomattina* e quattro a *Geo*); incentrati su obiettivi individuati nel Piano strategico dell'Autorità, nell'ambito delle azioni finalizzate all'informazione del consumatore.

La scelta di comunicazione è stata quella di far interagire l'Autorità con il grande pubblico, senza filtri, con naturalezza e trasparenza, attraverso la partecipazione in studio del Presidente e dei Componenti del Collegio dell'Autorità, utilizzando anche schede grafiche esplicative. I temi principali sono stati: lo Sportello, le condizioni di fornitura dell'energia elettrica e del gas, i futuri scenari energetici, i bonus elettrico e gas, la bolletta trasparente, gli strumenti a disposizione dei consumatori per la tutela dei propri diritti, con particolare riguardo al Servizio conciliazione dell'Autorità, la riforma delle tariffe, la promozione dell'efficienza energetica, il servizio idrico integrato e le novità della regolazione nei settori di competenza dell'Autorità.

La campagna si è sviluppata tra il 18 dicembre 2013 e il 21 maggio 2014, con una pianificazione di cicli all'interno dei quali sono stati previsti interventi con cadenza settimanale o bisettimanale, in modo

da rafforzare la percezione attraverso la continuità. Nel complesso, i dieci interventi hanno registrato un ascolto medio di circa 900.000 ascoltatori, con punte di 1,5 milioni in due occasioni e uno *share* medio del 12% circa. Si tratta di risultati in linea, se non superiori, alle migliori medie di *audience* dei programmi televisivi. Nell'insieme si sono raggiunti quasi nove milioni di ascoltatori.

#### Comunicazione tecnica e Web

Il sito dell'Autorità registra stabilmente una media di 300.000 accessi (sessioni) mensili effettuati da oltre 180.000 visitatori, di cui circa la metà si stima siano utenti abituali. Le visite al sito sono, infatti, da ricondurre a due principali tipologie di utenza: i consumatori interessati soprattutto agli argomenti riguardanti i prezzi dei servizi nei settori regolati e le condizioni contrattuali, oltre che alle pagine dedicate a *La bolletta spiegata*, al bonus e ai servizi del Trova offerte e dell'Atlante per il consumatore; gli operatori che accedono con maggiore regolarità al sito dell'Autorità, in particolare alle sezioni contenenti informazioni specialistiche con un taglio più tecnico.

Per quanto riguarda il sito istituzionale dell'Autorità, nel corso dell'ultimo anno, anche su impulso del decreto legislativo n. 33/13, recante *Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*, si è provveduto alla sua implementazione attraverso l'inserimento di nuove sezioni, con l'obiettivo di fornire un'informazione più precisa e dettagliata sull'organizzazione, sul funzionamento e sull'azione dell'Autorità.

La sezione "Autorità trasparente" è attualmente il primo livello di accesso del menù principale del sito ed è costantemente arricchita e aggiornata in maniera coerente con l'evoluzione della normativa. Da questa sezione è possibile effettuare la richiesta di accesso civico, anche direttamente on line.

È stata creata la nuova sezione "Massimario", con lo scopo di favorire la divulgazione degli orientamenti espressi dall'Autorità nell'ambito della trattazione dei reclami presentati dagli operatori contro un gestore di un sistema di trasmissione, trasporto, stoccaggio, di un sistema GNL o di distribuzione. La sezione riporta le massime, ordinate per settore e argomento, collegate al relativo provvedimento di decisione.

Nei primi mesi del 2015 è stata sviluppata la sezione "Impegni", al fine di stimolare la partecipazione dei soggetti interessati al c.d. *market test*, ovvero alla consultazione sugli impegni presentati dagli

esercenti nell'ambito di un procedimento sanzionatorio e dichiarati ammissibili dall'Autorità, come previsto dall'art. 17, comma 1, del *Regolamento sanzioni e impegni*. Nella pagina principale della sezione, vengono date notizie riguardo all'ammissibilità e alla relativa pubblicazione degli impegni; sono resi noti i termini per la presentazione delle osservazioni ed è presente il collegamento al modulo online per l'invio delle osservazioni da parte degli interessati.

In seguito all'attribuzione all'Autorità di specifiche funzioni in materia di teleriscaldamento e teleraffrescamento, è stato sviluppato uno specifico spazio sul sito relativo al nuovo ambito di intervento dell'Autorità nella sezione "Operatori", al fine di illustrare gli obiettivi e i principi generali che informeranno l'azione futura dell'Autorità.

Nella parte del sito destinata ai consumatori finali, sono state aggiornate e riformulate alcune delle pagine più richieste: la sezione dedicata ai bonus elettricità e gas è stata riprogettata per semplificare le informazioni sul funzionamento dello sconto sulla bolletta e sulle modalità per richiederlo; la pagina dello Sportello, da cui si accede anche alle informazioni sulla presentazione dei reclami, riporta nuovi dati statistici sui livelli di prestazione del servizio e sui risultati raggiunti dallo Sportello stesso, mentre la sezione dedicata al Servizio conciliazione clienti energia è stata valorizzata con un nuovo video informativo sulle modalità di accesso alla procedura e con i numeri delle richieste gestite dal servizio.

In concomitanza con lo sviluppo di nuove attività, sono state perfezionate e rinnovate anche le pagine tematiche destinate agli operatori sulle gare di distribuzione gas e sull'avvio delle attività relative al regolamento europeo (UE) 1227/2011 sull'integrità e la trasparenza dei mercati energetici all'ingrosso (REMIT).

Al fine di migliorare la comunicazione tecnica rivolta principalmente agli operatori, alle loro associazioni e alla stampa specializzata, nel corso del 2014 ha preso avvio una nuova iniziativa: la realizzazione di schede tecniche volte a illustrare sinteticamente i principali elementi caratterizzanti i diversi provvedimenti (delibere e documenti per la consultazione) assunti. Sul sito internet dell'Autorità è stata creata una collocazione sistematica per tali schede, in modo che possano essere agevolmente reperite nel menù principale come specifica categoria documentale e non solo in collegamento al singolo documento. Al 30 marzo 2015 le schede tecniche pubblicate ammontano a 76.

Per quanto riguarda l'attività *socio* dell'Autorità, Twitter è al momento il canale più efficace per fornire un'informazione accurata

e tempestiva sull'attività dell'Autorità. Dall'*account* ufficiale partono una media di circa 60 tweet al mese, in occasione della pubblicazione di nuovi documenti sul sito. I *followers* sono più di 5.200 e risultano in costante crescita, così come sono in aumento persistente le visualizzazioni dei tweet e del profilo, nonché il numero delle interazioni.

#### Eventi e seminari

Gli eventi sono ritenuti particolarmente efficaci per contribuire alla diffusione della conoscenza delle funzioni istituzionali dell'Autorità, dei suoi compiti, della sua azione a tutela del consumatore, e per veicolare i contenuti di maggiore rilievo. Oltre alla cura dei tradizionali appuntamenti (come la cerimonia di presentazione della *Relazione Annuale*, le audizioni, i seminari interni), nel corso del 2014 e nei primi mesi del 2015 sono state realizzate alcune iniziative dedicate a tutti coloro che, a diverso titolo, sono interessati alle materie regolate dall'Autorità.

Tra le principali iniziative realizzate, si evidenziano le seguenti:

- Giornate di studio degli affari giuridici su temi e problemi del diritto dell'energia.  
Il ciclo delle giornate di studio è stato ideato con la finalità di approfondire tematiche nuove attinenti al diritto dell'energia, con il seguente calendario:
  - *Il nuovo mercato del gas naturale*, Milano, 20 gennaio 2014;
  - *La tutela del credito nel diritto dell'energia*, Milano, 7 luglio 2014;
  - *Il sistema delle c.d. "esenzioni" dal TPA*, Milano, 26 gennaio 2015.
- Convegno *Servizio di conciliazione energia dell'Autorità: The Alternative Dispute ReVolution*, Milano, maggio 2014.  
Il convegno è stato organizzato per rendere noti i risultati del primo anno di operatività sperimentale del Servizio di conciliazione delle piccole controversie dei clienti finali nei settori energetici.
- *High Level Seminar – Copacity market: what's next?*, Roma, settembre 2014.  
L'iniziativa è stata promossa in occasione del semestre di Presidenza italiana dell'Unione europea, al fine di fornire un contributo in materia di evoluzione del mercato della capacità in Europa nel settore elettrico.

- 3ª Conferenza nazionale sulla regolazione dei servizi idrici, Milano, novembre 2014.

I lavori, come nelle precedenti edizioni, sono stati strutturati in due sessioni: la prima parte con la presentazione della relazione del Presidente dell'Autorità sull'attività svolta e sulle *Linee guida strategiche nel settore idrico*; la seconda parte con lo svolgimento delle audizioni pubbliche dei soggetti interessati.

- XXVI e XXVII *Fora* della regolazione dell'energia elettrica, Firenze. Come di consueto, la Commissione europea con il supporto di questa Autorità ha organizzato le due edizioni 2014 del Forum della regolazione dell'energia elettrica.
- Seminario *Tariffe di collettamento e depurazione dei reflui industriali autorizzati in pubblica fognatura*, Milano, gennaio 2015. Durante l'incontro sono stati illustrati agli operatori gli orientamenti finali dell'Autorità in materia di tariffazione, di collettamento e di depurazione dei reflui industriali autorizzati in pubblica fognatura.
- Convegno *Controversie infrastrutturali e funzione giurisdizionale dell'Autorità*, Milano, marzo 2015. Oggetto del convegno è stata la discussione in merito alla funzione sia della risoluzione delle controversie tra operatori attribuita all'Autorità dall'art. 44 del decreto legislativo n. 93/11, sia dell'estensione di detta procedura alle controversie tra produttori di biometano e gestori di rete e ai *prosumer*.
- Seminari informativi sull'istituzione del registro REMIT degli operatori di mercato, Milano e Roma, marzo e aprile 2015.

Scopo di questi seminari è stata l'illustrazione agli operatori di mercato dei chiarimenti sull'attuazione della disciplina REMIT, sulle modalità e sui tempi di iscrizione al registro e sulle conseguenze della mancata iscrizione, a seguito dell'adozione della delibera 5 marzo 2015, 86/2015/E/com.

#### Biblioteca

Nel corso del periodo in esame, è continuato l'arricchimento della dotazione della biblioteca dell'Autorità, nata nel 1999, con l'acquisizione di banche dati di natura giuridica, economica e di informazione bibliografica, consultabili tramite la intranet o la connessione a internet, oltre che con monografie e periodici.

Il catalogo della biblioteca attualmente consta di circa 4.300 titoli, comprensivi di monografie, periodici e letteratura varia. Sono inoltre consultabili più di 90 riviste cartacee e on line di carattere giuridico economico e comunque attinenti al campo energetico.

In particolare è continuato il potenziamento della documentazione in formato elettronico che permette, oltre a un risparmio economico, anche una maggiore fruibilità interna, attraverso l'acquisto sia di piattaforme on line scaricabili in formato pdf, sia di *ebooks*.

Oggi la biblioteca partecipa al circuito ESSPER che offre un servizio di *document delivery* e, inoltre, si propone di migliorare la consultazione del patrimonio documentario, offrendo una banca dati di spoglio di periodici, che comprende oltre 850 titoli italiani.

Nel corso del 2014 l'Autorità ha ulteriormente consolidato l'assetto organizzativo introdotto con la delibera 30 maggio 2013, 226/2013/A, che si articola in tre Dipartimenti: il Dipartimento per il coordinamento, gli affari giuridici e le relazioni istituzionali; il Dipartimento per la regolazione; il Dipartimento per l'*enforcement* e gli affari dei consumatori.

Per razionalizzare ulteriormente tale struttura attraverso una più marcata specializzazione delle funzioni, nonché una maggiore valorizzazione delle competenze e delle professionalità esistenti, l'Autorità ha previsto, con la delibera 124/2014/A, un riassetto degli Uffici di diretta collaborazione del Collegio. In luogo delle precedenti Direzione Comunicazione e Stampa e Direzione Relazioni Istituzionali e Arbitrati, sono stati istituiti:

- \* un Ufficio speciale con le funzioni di Portavoce dell'Autorità e di comunicazione verso il largo pubblico tramite la stampa e gli altri organi di informazione;

- \* una Direzione relazioni esterne e istituzionali, documentazione e divulgazione, focalizzata sia sulle relazioni esterne, nazionali e internazionali, sia sulla valorizzazione della diffusione della documentazione e delle informazioni a contenuto tecnico presso gli *stakeholders*.

Con la medesima delibera si è poi provveduto a istituire, all'interno del Dipartimento per il coordinamento, gli affari giuridici e le relazioni istituzionali, due nuove unità: una per l'attività di gestione del contenzioso e il necessario rapporto con l'Avvocatura dello Stato e con le magistrature, l'altra per l'*accountability* e la trasparenza dell'Autorità, in attuazione del decreto legislativo n. 33/13, recante *Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni*. Sono stati, infine, ridefiniti i compiti dell'Unità conciliazioni e risoluzione stragiudiziale delle controversie e dell'Unità arbitrati e controversie nell'ambito della Direzione Consumatori e Utenti.

# Risorse umane e sviluppo del personale

Nel 2014 è proseguita l'attività di reclutamento, di formazione e di gestione delle risorse umane, nel solito contesto di costante confronto con le organizzazioni sindacali.

Per quanto riguarda l'attività di reclutamento, il 2014 si è caratterizzato per l'intensa attività amministrativa di gestione delle procedure selettive bandite sia negli anni precedenti, sia nell'anno in corso, anche al fine di supportare il processo di graduale riorganizzazione dell'Autorità, avviato da tempo e continuato nel 2014 con il riassetto degli Uffici di diretta collaborazione del Collegio.

In seguito all'istituzione della nuova Direzione relazioni esterne e istituzionali, divulgazione e documentazione e del nuovo Ufficio speciale portavoce e comunicazione su mass media, si è provveduto all'assunzione di due risorse con qualifica dirigenziale, cui attribuire le funzioni di Direttore responsabile delle suddette strutture, mediante l'espletamento, nel primo caso, di una selezione a evidenza pubblica e, nel secondo, di una selezione diretta, data la natura fiduciaria dell'incarico.

Con riferimento ai concorsi pubblici banditi nel 2012 in relazione a sei distinti profili, è stata ultimata l'unica procedura concorsuale ancora *in itinere*, riguardante il profilo degli economisti, con l'approvazione della relativa graduatoria e il reclutamento dei vincitori che hanno confermato l'interesse all'assunzione; inoltre, di fronte all'emergere di ulteriori esigenze organizzative, sono state acquisite alcune risorse attraverso l'istituto dello scorrimento delle graduatorie dei suddetti concorsi pubblici in corso di validità.

Sempre sul fronte della selezione e dell'acquisizione delle risorse, in relazione all'esigenza di reclutare personale con significativo grado di specializzazione nei diversi campi di interesse per l'Autorità, nel corso del 2014 sono state espletate – con l'approvazione delle relative graduatorie e l'assunzione con contratto a tempo determinato

della quasi totalità dei vincitori – sei delle otto procedure selettive a evidenza pubblica avviate a fine dicembre 2013.

Inoltre, conformemente alla politica di sviluppo delle risorse umane che da sempre ne impronta l'azione, nell'esercizio della propria autonomia e indipendenza ordinamentale di cui alla legge istitutiva e in coerenza con quanto previsto dal decreto legge 31 agosto 2013, n. 101, come convertito dalla legge 30 ottobre 2013, n. 125, al fine di favorire una maggiore e più ampia valorizzazione della professionalità acquisita dai propri dipendenti con contratto di lavoro a tempo determinato e, al contempo, di ridurre il numero di detti contratti a termine, l'Autorità ha proceduto, sulla base di uno specifico accordo sindacale sottoscritto il 9 giugno 2014, ad avviare le procedure concorsuali (una per la carriera dei funzionari, l'altra per la carriera degli operativi) riservate al proprio personale dipendente con contratto di lavoro a tempo determinato in possesso di specifici requisiti di anzianità di servizio. Tali procedure si sono concluse con l'approvazione delle relative graduatorie e l'assunzione in ruolo dei vincitori, nel mese di febbraio 2015.

Nell'ambito degli obblighi occupazionali di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68, e coerentemente con le recenti disposizioni normative in materia di assunzioni di personale appartenente alle c.d. "categorie protette", l'Autorità ha proceduto ad assumere in ruolo tre dipendenti appartenenti a dette categorie già in servizio con contratto a tempo determinato in scadenza nell'anno in riferimento, a seguito della valutazione positiva da parte di una commissione valutatrice, appositamente istituita.

In sintesi, nel 2014 si è proceduto all'assunzione di 16 risorse, di cui 12 di ruolo (dieci funzionari e due operativi) e quattro con contratto a tempo determinato (due dirigenti e due funzionari); hanno invece cessato il loro servizio in Autorità tre dirigenti a tempo determinato.

Per quanto riguarda la formazione, le attività sono proseguite a vari livelli, con l'organizzazione: di *workshop* e di seminari interni monotematici; di seminari pubblici rivolti agli operatori di settore e alle associazioni dei consumatori su tematiche di competenza dell'Autorità (quali la regolazione tariffaria e della qualità del servizio di distribuzione del gas nel quarto periodo regolatorio e la riforma delle tariffe di rete elettriche e oneri generali per i clienti domestici); di giornate di studio, rivolte a tutti coloro che a diverso titolo operano nel settore dell'energia.

È proseguita anche la collaborazione con le università per la realizzazione di attività di comune interesse, di didattica, di formazione, di ricerca e sviluppo nei settori dell'energia elettrica, del gas e dell'acqua. In particolare, sono state rinnovate alcune convenzioni in scadenza con l'Università Statale di Milano, l'Università Cattolica di Milano e l'Università di Genova; inoltre sono stati sottoscritti due nuovi accordi con l'Università degli Studi di Roma 3 e l'Università del Salento. Nell'ambito di detta proficua collaborazione con gli istituti universitari, sono stati rinnovati tre assegni di ricerca e attivati quattro *stage*.

Relativamente alla formazione obbligatoria dei lavoratori sul tema della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, nel corso del 2014, nell'ambito di un'apposita convenzione stipulata con l'INAIL, sono state realizzate due edizioni dei corsi, che hanno coinvolto oltre il 35% del personale.

Per quanto riguarda il profilo gestionale, nel corso del 2014 si è proceduto alla conclusione formale dei processi valutativi dei risultati conseguiti nell'anno 2012 e dei comportamenti organizzativi posti in essere nel biennio 2011-2012.

Si è, inoltre, svolto il processo valutativo dei risultati conseguiti e dei comportamenti organizzativi posti in essere nell'anno 2013, rinviando ai primi mesi del 2015 la conclusione di detto processo con la formalizzazione di eventuali ricorsi avverso le valutazioni ottenute e la conseguente pronuncia del Collegio sugli stessi.

È poi proseguito il confronto con le organizzazioni sindacali, sempre improntato a logiche costruttive per la risoluzione dei problemi emergenti su varie tematiche. Al riguardo, si fa riferimento al già citato accordo in materia di reclutamento speciale del personale dipendente con contratto di lavoro a tempo determinato del 9 giugno 2014; così come all'accordo-quadro in tema di personale, orario di lavoro, telelavoro, part time e mobilità esterna, stipulato nel mese di gennaio 2015, con il quale, tra l'altro, proseguendo nel solco già tracciato di adottare concrete misure volte a razionalizzare

l'organizzazione del lavoro, a realizzare economie di gestione attraverso un impiego più flessibile delle risorse umane, nonché a rafforzare la tutela per situazioni particolarmente meritevoli di attenzione sotto il profilo sociale, è stata introdotta una disciplina sperimentale del telelavoro del personale dell'Autorità, nelle forme del telelavoro strutturato e del telelavoro diffuso.

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

Con l'approvazione dell'art. 22 del decreto legge 24 giugno 2014, n. 90, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 114/14, sulla razionalizzazione delle Autorità indipendenti (cfr. il paragrafo "Evoluzione della legislazione italiana", Capitolo 1, Vol. II), l'Autorità ha attivato una serie di azioni per l'applicazione di quanto in esso disposto.

Al fine di dare attuazione al comma 4 del citato art. 22, nel secondo semestre del 2014 l'Autorità ha avviato i contatti con le altre Autorità amministrative per definire i termini della gestione unitaria delle procedure concorsuali per il reclutamento del personale, e nel mese di marzo 2015 ha sottoscritto un'apposita convenzione.

L'Autorità ha poi provveduto a dare esecuzione al successivo comma 5 e, a decorrere dall'1 luglio 2014, ha disposto la riduzione del 20% rispetto a quanto erogato nell'anno precedente per il trattamento economico accessorio del personale dipendente, inclusi i dirigenti; ha, altresì, ridotto del 50% la spesa per gli incarichi di consulenza, studio e ricerca e quella per gli organi collegiali non previsti dalla legge, come regolato dal comma 6 del medesimo art. 22.

Il 17 dicembre 2014 l'Autorità ha sottoscritto una convenzione con l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Garante per la protezione dei dati personali per la gestione unitaria dei servizi strumentali attinenti a gli "affari generali", gli "acquisti e appalti" e l'"amministrazione del personale", e con la sola Autorità per la garanzia nelle comunicazioni per il servizio strumentale denominato "servizi finanziari e contabili".

Per dare attuazione, infine, al comma 9 dello stesso art. 22, l'Autorità ha contattato il Demanio dello Stato e gli enti locali (Regione Lombardia, Provincia di Milano, Comune di Milano), al fine di individuare un edificio di proprietà pubblica in cui trasferire la propria sede. Sempre a proposito di detto comma, l'Autorità sta rispettando tutti gli altri criteri ivi indicati per la gestione dei propri servizi logistici.

Compagine: analisi per età, qualifica e livelli retributivi

Nel 2014 è stata confermata la pianta organica dell'Autorità, che risulta suddivisa secondo quanto riportato nella tavola 8.1.

Al 31 dicembre 2014, la dotazione organica dell'Autorità risulta pari a 160 unità, delle quali 140 a tempo indeterminato e 40 a tempo determinato (Tav. 8.2). A esse va aggiunto il personale, per un totale di 15 risorse, reso disponibile mediante comandi e distacchi, dalla Guardia di Finanza (nell'ambito di uno specifico Protocollo d'intesa) e da altre amministrazioni pubbliche.

Il personale dipendente ha un'età media di poco superiore ai 44 anni e possiede un elevato grado di qualificazione professionale. Tutti

i dipendenti sono in possesso di un diploma di scuola superiore e oltre l'80% è in possesso del diploma di laurea.

Le retribuzioni lorde per carriera e grado, bloccate per effetto del decreto legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito, con modificazioni, dalla legge 30 luglio 2010, n. 122, sono riportate nella tavola 8.3.

L'Autorità ha inoltre provveduto ad applicare, ai sensi dell'art. 13 del decreto legge 24 aprile 2014, n. 66, convertito, con modificazioni, dalla legge 23 giugno 2014, n. 89, ai componenti del Collegio e ai dirigenti apicali, a decorrere dall'1 maggio 2014, il nuovo limite massimo retributivo riferito al Primo Presidente della Corte di cassazione, riducendolo a 240.000 € annui, al lordo dei contributi e degli oneri fiscali a carico del dipendente.

**TAV. 8.1**

Pianta organica del personale di ruolo dell'Autorità

CARRIERA	NUMERO DI UNITÀ
Dirigenti	20
Funzionari	103
Operativi	36
Esecutivi	1
<b>TOTALE</b>	<b>160</b>

**TAV. 8.2**

Composizione del personale al 31 dicembre 2014 per tipo di contratto e qualifica di inquadramento

QUALIFICHE	RUOLO	TEMPO DETERMINATO	COMANDI E DISTACCHI
Dirigenti	15	4	2
Funzionari	89	29	11
Operativi	35	7	1
Esecutivi	1	0	1
<b>TOTALE</b>	<b>140</b>	<b>40</b>	<b>15</b>

**TAV. 8.3**

Retribuzione lorda per carriera e grado

Retribuzione con riferimento al livello base di ciascuna qualifica, in migliaia di euro

	DIRIGENTI	FUNZIONARI	IMPIEGATI	ESECUTIVI
Direttore Generale	167,71	Primo Funzionario 87,64	Impiegato 51,80	-
Direttore Centrale	142,20	Funzionario I 71,90	Coadiutore 43,61	Commesso capo 39,68
Direttore	113,56	Funzionario II 56,03	Aggiunto 34,14	Commesso 30,09
Direttore Aggiunto	104,13	Funzionario III 47,93	Applicato 30,63	-

# Gestione economico-finanziaria

La gestione finanziaria dell'Autorità è stata caratterizzata, anche per l'esercizio 2014, dall'utilizzo di un sistema contabile integrato (nel quale una contabilità finanziaria di tipo pubblicistico e autorizzatorio è collegata a una contabilità analitica ed economico-patrimoniale) che supporti la programmazione finanziaria e permetta la gestione delle risorse assegnate ai centri di responsabilità (individuati in Dipartimenti, Direzioni e Uffici speciali di diretta

collaborazione del Collegio). Tale sistema contabile adottato dall'Autorità appare, peraltro, tuttora in linea con le disposizioni in materia di contabilità pubblica.

La gestione contabile-amministrativa dell'Autorità pone, come consolidata base, il processo di *budgeting*, iniziato già con l'esercizio 2005. L'esercizio finanziario trae origine da un Bilancio annuale di previsione e si conclude con il rendiconto dell'esercizio (Tav. 8.4), che

## TAV. 8.4

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

	2013	2014	VAR. %
<b>ENTRATE DELLA GESTIONE</b>	69,12	70,15	1,49
Contributo a carico dei soggetti regolati nei settori energia elettrica e gas	63,11	57,39	(8,91)
Contributo a carico dei soggetti regolati nel settore idrico	2,92	1,95	(33,22)
Altre entrate	3,09	10,81	249,84
<b>SPESE CORRENTI</b>	(52,39)	(52,92)	1,01
Spese di funzionamento	(44,09)	(43,52)	(1,29)
- Funzionamento degli organi istituzionali	1,30	1,27	(2,31)
- Personale in servizio	20,76	21,46	3,37
- Oneri previdenziali e assistenziali per personale e organi istituzionali	6,33	6,29	(0,63)
- Prestazioni di servizi rese da terzi	5,05	5,04	(0,20)
- Canoni di locazione	4,06	3,86	(4,93)
- Altre spese di funzionamento per acquisto di beni e servizi	6,17	5,49	(11,02)
- Rimborsi	0,42	0,11	(73,81)
Trasferimenti	(8,30)	(9,40)	13,25
- Trasferimenti ad altre Autorità ex legge n. 147/13	3,50	2,17	(38,00)
- Trasferimenti al Bilancio dello Stato	4,80	7,23	50,63
<b>SPESE IN CONTO CAPITALE</b>	(0,25)	(0,20)	(20,00)
<b>ACC. FONDO ACQUISIZIONI PATRIMONIALI</b>	(0,00)	(25,00)	
Variazione dei residui attivi	(0,00)	(0,20)	
Variazione dei residui passivi	0,88	1,45	
<b>AVANZO DELL'ESERCIZIO</b>	17,36	(6,72)	

rappresenta le risultanze della gestione del relativo esercizio, coincidente con l'anno solare.

L'Autorità si è rigorosamente attenuta alle norme di legge che nel corso degli anni sono state emanate in materia di riduzioni di spesa, poste a carico di talune amministrazioni pubbliche.

Nel corso dell'esercizio 2014, la somma versata al Bilancio dello Stato è risultata pari a complessivi 7,26 milioni di euro. È da sottolineare come l'applicazione di dette norme costituisca per l'Autorità un severo vincolo, alla luce dei sempre maggiori e complessi compiti a essa affidati dalla legge, non ultimi quelli in materia di regolazione e controllo del settore idrico e in tema di teleriscaldamento e teleraffreddamento.

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

In termini assoluti, il gettito derivante dal versamento del contributo, raffrontato con l'esercizio precedente, ha subito un decremento. Infatti, per l'esercizio 2014, l'Autorità ha diminuito l'aliquota del contributo dovuto dai soggetti regolati nel settore dell'energia elettrica e del gas naturale, determinandola nella misura dello 0,28 per mille dei ricavi, a fronte dello 0,3 per mille applicato fino al 2013. Per i soggetti regolati del settore idrico, l'aliquota contributiva è stata confermata nella misura pari allo 0,25 per mille anche per l'esercizio 2014.

Per quanto riguarda le uscite, la principale voce è quella relativa al trattamento economico del personale, peraltro risorsa centrale e imprescindibile dell'Autorità per l'espletamento del proprio mandato istituzionale e delle proprie funzioni. Le uscite per il personale dipendente, come risulta dal prospetto riassuntivo, risultano pari a 21,46 milioni di euro.

Le indennità percepite dai componenti del Collegio che, come quelle degli organi di vertice di altre Autorità amministrative indipendenti, hanno carattere onnicomprensivo, sono determinate ai sensi

dell'art. 23-ter del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito dalla legge 22 dicembre 2014, n. 214, dal successivo decreto del Presidente del Consiglio dei ministri del 23 marzo 2012, e, da ultimo, dall'art. 13 del decreto legge n. 66/14, convertito dalla legge n. 89/14. Gli oneri previdenziali e assistenziali a carico dell'Autorità, sostenuti per il personale e per i componenti, sono risultati pari a 6,33 milioni di euro.

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

Un impatto sulla spesa corrente degno di nota è rappresentato dall'attuazione di quanto disposto dall'art. 1, comma 523, della legge 28 dicembre 2012, n. 228 (legge di stabilità 2013), che richiama a sua volta l'art. 2, comma 241, della legge 23 dicembre 2009, n. 191. Si tratta di un contributo versato a titolo di finanziamento straordinario a favore di talune Autorità amministrative indipendenti da parte di altre Autorità indipendenti individuate dal legislatore. Per l'esercizio 2014, l'onere determinato a carico di questa Autorità è risultato pari a 2,17 milioni di euro.

Le spese in conto capitale sono state sostenute per l'acquisto di attrezzature informatiche, impianti, materiale bibliografico e mobili, all'interno dei vincoli di spesa previsti. Si è provveduto, infine, alla costituzione di un fondo di parte capitale per eventuali future acquisizioni patrimoniali.

L'Autorità non è proprietaria di alcun tipo di veicolo.

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

Relazione annuale sullo stato dei servizi  
e sull'attività svolta

*Redazione*

Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico  
Direzione Relazioni Esterne e Istituzionali,  
Divulgazione e Documentazione

Piazza Cavour 5, 20121 Milano

tel. 02 655 651

e-mail: [info@autorita.energia.it](mailto:info@autorita.energia.it)

Allea S.r.l.

*Impaginazione*

Pomilio Blumm S.r.l.

*Stampa*

Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato

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

