

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

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

Nel corso dell'anno sono poi stati dedicati particolari momenti di approfondimento alle riforme più importanti sviluppate dall'Autorità, con un *focus* sugli interventi di più diretto impatto per i consumatori: in particolare, la Bolletta 2.0, la riforma delle tariffe elettriche, l'approvazione a livello nazionale del nuovo MTI-2.

Sul fronte dell'ideazione e della realizzazione di prodotti video, in collaborazione con la struttura Rai Expo nell'ambito della convenzione Rai, sono stati utilizzati e diffusi in molteplici occasioni due brevi video (c.d. "scintille informative"), che hanno raccontato al pubblico come il mondo dell'energia sia sempre più interconnesso a livello europeo con un sistema che sempre più diviene integrato a livello continentale, per sfruttare al meglio le caratteristiche di ciascun Paese.

Nell'ultima parte del 2015, infine, è stata avviata la progettazione di una campagna di comunicazione istituzionale dell'Autorità, per informare il grande pubblico in merito alle importanti novità in tema di riforma delle tariffe elettriche e per rammentare la messa a disposizione alle famiglie disagiate economicamente dei bonus elettrico e gas. Nello specifico, sono state sviluppate le linee creative ed è stato predisposto un primo *media planning-media buying* di uno spot radiotelevisivo e web per la realizzazione di una campagna rivolta al target primario dei consumatori domestici. Tutto ciò in piena coerenza con l'azione di comunicazione complessiva dell'Autorità e nel rispetto di quanto previsto dalla normativa per la pubblica amministrazione. La campagna è stata strutturata con l'ausilio dell'agenzia di comunicazione selezionata attraverso una gara pubblica.

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

La *media analysis* stampa 2015 (gli articoli pubblicati sulla stampa cartacea nel periodo gennaio 2015 - dicembre 2015) è basata su un totale di 3.525 articoli in cui è stata citata l'Autorità e, nel complesso, evidenzia risultati positivi, proseguendo il trend già individuato nel 2014.

I contatti con *sentiment* positivo o neutro, infatti, sono stati pari al 94,5% del totale, suddivisi tra *sentiment* positivo, 54,5% (+2,1%

rispetto al 2014), e *sentiment* neutro, 35% (-3,5% rispetto al 2014). Si è, dunque, registrata una lieve flessione sul fronte quantitativo assoluto, anche se resta sostanzialmente invariata la *readership* complessiva, pari a 770.000.000, di cui il 66% è stato rilevato da quotidiani nazionali, il 26% da testate regionali, locali e *free press*, mentre il 6,5% è da attribuire ai periodici e circa l'1% alla stampa specializzata e di settore.

Per quanto riguarda i settori di competenza dell'Autorità, l'attenzione dei giornalisti della carta stampata si è divisa tra energia elettrica (56,5% degli articoli), gas (25%) e idrico (18,5%). Tra gli argomenti con maggiore visibilità in termini di *readership* crescono quelli legati a prezzi/tariffe (58,5%); il tema mercato pesa per oltre un terzo (34%), mentre le tematiche legate ai diritti dei consumatori rappresentano il 5%. Tra gli strumenti a beneficio del consumatore, il più seguito è stato quello dei bonus energia elettrico e gas, seguito dallo Sportello per il consumatore di energia (Sportello), dal Trova offerte e dalla Bolletta 2.0, mentre è diminuito l'interesse per il Servizio conciliazione clienti energia (Servizio conciliazione) e per il sito internet dell'Autorità.

Analizzando in dettaglio i singoli settori dell'energia elettrica e del gas, l'attenzione della stampa si è concentrata maggiormente sulla riforma delle tariffe elettriche e sugli aggiornamenti trimestrali delle condizioni di tutela; molto spazio è stato dedicato pure all'introduzione della Bolletta 2.0 e alla possibilità di rateizzare le bollette anche dopo la scadenza. Nel 2015 gli articoli sui quotidiani nazionali e sulla stampa periodica sono risultati in crescita tra il primo e il secondo semestre 2015, totalizzando, rispettivamente, 606 e 194 articoli; in termini quantitativi (vista la capillare diffusione sul territorio) è la stampa regionale, locale e *free press* a concedere il maggiore spazio all'Autorità, con 1.661 articoli. Risulta tendenzialmente in crescita anche la stampa tecnica e di settore, con 966 articoli.

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

La *media analysis* radio-Tv per l'anno 2015 evidenzia un incremento della presenza dell'Autorità nelle trasmissioni televisive e radiofoniche rispetto al 2014. Al lordo dei risultati delle trasmissioni in convenzione Rai, sono infatti 172 le clip interventi in cui è stata citata direttamente l'Autorità (156 durante il 2014), di cui 147 sono quelle Tv. Per quanto riguarda il *sentiment*, il 93% delle citazioni Tv è risultato positivo (69% positivo, 24% neutro).

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

Nell'insieme, gli ascoltatori raggiunti attraverso gli spazi televisivi (*coverage* complessiva) sono stati 121 milioni, in lieve diminuzione rispetto al 2014 (151 milioni).

La *media analysis* conferma il maggior spazio concesso all'Autorità sulle reti del Servizio pubblico Rai rispetto alle televisioni commerciali, con la prevalenza di Rai1 (41%) e Rai3 (20%), seguite da Canale5 (17%). Per quanto riguarda la radio, sono Rai-Radio uno e Radio 24 ad aver citato più spesso l'Autorità. In Tv l'Autorità risulta presente soprattutto nei telegiornali (60% delle citazioni totali), seguiti dai programmi c.d. "contenitore" (22,5%) e dalle rubriche (17,5%); anche in radio prevalgono i giornali-radio (53%), seguiti dalle rubriche (35,5%) e, in misura minore, dalle trasmissioni contenitore (11,5%). L'analisi delle tematiche più trattate evidenzia come gli argomenti legati a prezzi/tariffe risultino 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, coprendo circa la metà di tutti gli argomenti in televisione (48,5%). Per la radio, mentre il primo semestre 2015 è stato principalmente appannaggio dei temi legati al mercato, il secondo semestre ha visto anch'esso la prevalenza dell'argomento prezzi/tariffe. All'interno dei temi consumeristici, i più seguiti in Tv sono stati gli spazi dedicati allo Sportello e al sito internet dell'Autorità: entrambi si sono assestati intorno al 25%.

#### Risultati della convenzione Rai

Nell'ambito della convenzione sottoscritta dalla Rai e dall'Autorità, nel 2015 è stato sviluppato un nuovo piano di comunicazione, basato sulla realizzazione di specifici spazi di approfondimento relativi alle 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 di Rai3, in onda dal lunedì al venerdì dalle 15.50 alle 19.00.

Il piano di comunicazione è stato strutturato in otto interventi televisivi (quattro a *Unomattina* e quattro a *Geo*), incentrati sugli obiettivi individuati dal Piano strategico dell'Autorità, nell'ambito delle azioni mirate a informare il consumatore, a renderlo maggiormente consapevole e, dunque, in grado di operare le proprie scelte e di tutelare i propri diritti.

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 degli altri Componenti, utilizzando anche grafiche e schede predisposte *ad hoc*. I temi principali sono stati: lo Sportello, le condizioni di fornitura dell'energia elettrica e del gas, la riforma delle tariffe elettriche e del mercato libero, i bonus elettrico e gas, la Bolletta 2.0, gli strumenti per i consumatori, con particolare riferimento al Servizio conciliazione dell'Autorità, le tariffe del servizio idrico. La campagna si è sviluppata tra il 28 ottobre e l'11 dicembre 2015, con una pianificazione dei cicli all'interno dei quali sono stati previsti interventi con cadenza settimanale o bi-settimanale, in modo da rafforzare la percezione attraverso la continuità della comunicazione. La *coverage* di tutte le clip analizzate è pari a 7.189.000, di cui 4.187.000 derivanti da Rai1 e 3.002.000 da Rai3. La tematica maggiormente affrontata è stata quella riconducibile ai diritti dei consumatori. Come riflesso, gli interventi si sono focalizzati sul sito internet (*coverage* 9.507.000 telespettatori, ovvero il 28% del totale), seguito dallo Sportello (8.530.000 spettatori, corrispondenti al 25% del totale), dal Trova offerte (6.051.000 spettatori, corrispondenti al 17% del totale), dalla Bolletta 2.0 e dal Servizio conciliazione (con 3.450.000 spettatori ciascuno, pari al 10% del totale); seguono il bonus elettrico (con una *coverage* di 2.426.000, corrispondente al 7%) e, infine, il bonus gas (con 1.030.000 spettatori, pari al 3%).

Nel complesso, in valore assoluto di dati Auditel, gli otto interventi hanno registrato un ascolto medio di circa 1.200.000 spettatori, con punte di 1.700.000, e uno *share* medio del 14% circa. Si tratta di risultati in linea, se non addirittura superiori, alle migliori medie dei programmi televisivi. Nell'insieme si sono raggiunti oltre 10 milioni di spettatori.

#### Comunicazione tecnica e web

Nel corso dell'ultimo anno il sito dell'Autorità ha registrato 3 milioni e mezzo di accessi, di cui quasi il 20% da dispositivi mobili (smartphone e tablet), corrispondenti, secondo le valutazioni di *Google Analytics*, a circa 1.700.000 utenti.

Il sito prevede un aggiornamento costante e quotidiano: nel corso del 2015 sono stati pubblicati 668 delibere, 58 consultazioni, 102 schede tecniche, 39 determine, 108 comunicati per gli operatori, 24 comunicati e note stampa, materiale relativo a più di 20 eventi e

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

a 30 incontri tenuti dai vertici dell'Autorità, 16 avvisi di interesse per collaborazioni e bandi di concorso per l'assunzione in ruolo e a tempo determinato, 9 gare di appalto.

Oltre a ciò, sono state create nuove sezioni, come quella dedicata alle attività dell'Osservatorio, istituito con la delibera 83/2015/A, e alcuni GdL che sono stati costituiti al suo interno.

È stata riorganizzata e ampliata la sezione dedicata al Servizio conciliazione, in cui si è dato rilievo all'istituzione dell'elenco degli organismi ADR; è stata rinnovata la pagina "Gare di distribuzione gas" con la creazione di una maschera di ricerca, che rende facilmente consultabili i dati sulle stazioni appaltanti; sono state realizzate pagine tematiche dedicate ai Sistemi semplici di produzione e consumo, ai Codici di accesso ai servizi, allo *smart metering*; infine, sono state riorganizzate e aggiornate le pagine sulla separazione funzionale e sulla separazione contabile.

Si è anche provveduto alla pubblicazione, in modalità navigabile, del nuovo *Quadro strategico dell'Autorità per il quadriennio 2015-2018*, rendendo così visibile, per ogni obiettivo, la relazione con le delibere e le consultazioni che garantiscono l'attuazione delle linee di intervento.

Nel corso dell'anno è stato progettato e realizzato il nuovo "mini sito" dedicato alla Bolletta 2.0, uno strumento rivolto ai clienti dell'energia elettrica e del gas naturale serviti in regime di tutela, il quale ha lo scopo di facilitare la comprensione delle nuove bollette che i clienti riceveranno a partire dal 2016, come stabilito dall'Autorità (cfr. il Capitolo 7 di questo Volume).

Per questo sito, accessibile autonomamente o attraverso il banner presente nella home page del portale, è stata scelta una grafica semplice e pulita che faciliti la navigazione. Le sue pagine descrivono puntualmente le informazioni che, a partire dalle fatture dei consumi di gennaio 2016, il cliente trova nella nuova bolletta sintetica, e forniscono spiegazioni dettagliate sulle singole voci di spesa che compongono gli importi fatturati. A completare le informazioni, sono presenti un glossario e le tabelle con l'aggiornamento trimestrale dei prezzi dettagliati per le varie tipologie di clienti serviti in regime di tutela. Nei primi tre mesi il sito ha registrato circa 20.000 visite, con una permanenza media di circa tre minuti e una prevalenza di visite alle pagine dedicate al dettaglio delle voci di spesa.

Per quanto riguarda l'attività social, dall'account ufficiale di Twitter, che conta 6.800 *followers*, sono partiti nel corso del 2015 circa 60 tweet al mese, che hanno ottenuto circa 40.000 visualizzazioni, con un tasso di interazione (click, retweet, like ecc.) del 2%.

Nel corso dell'anno sono state pubblicate sulla piattaforma *Slideshare* circa 20 presentazioni in occasione di seminari o conferenze organizzati dall'Autorità. Le statistiche della piattaforma rilevano un totale di circa 80.000 visualizzazioni totali annue, la maggior parte delle quali (circa 60.000) ha riguardato le presentazioni relative all'apertura del registro REMIT degli operatori.

Nel periodo 1 gennaio 2015 – 31 dicembre 2015, in base alla *web analysis* dedicata, sono stati rilevati 7.089 *mention/post* – in cui si è parlato direttamente dell'Autorità in esito alle azioni di comunicazione – per il 94,4% di valore positivo (la grandissima parte di questi, 6.667 *mention*, di segno neutro, +4% rispetto al 2014), per il 5,6% negativi (398, -2,7% rispetto al 2014). Il tema elettricità è stato il più citato con 3.023 post (+7% rispetto al 2014). Seguono il gas con 2.742 post (+43% rispetto al 2014), poi l'acqua con 845 post (-40% rispetto al 2014) e da ultimo le fonti rinnovabili con 681 post (-60% rispetto al 2014).

A livello di fonti analizzate in tutta la rete, quest'anno i siti di news sono stati i più attivi con il 37% delle *mention* totali (2.641), seguiti da Twitter (1.439), dai blog (1.331), dai siti web dei quotidiani (608), da Facebook (544) e dai forum (325). Analizzando in particolare i soli *social network*, nel 2015 quello in cui più si è citata l'Autorità è stato Twitter (20% delle *mention* totali), sul quale si riscontra anche il maggior numero di *mention* negative (160) rispetto a tutti gli altri social. Twitter, tuttavia, risulta essere al primo posto anche fra le fonti "amiche", con il 45% delle *mention* positive. Secondo i dati analizzati, nel 2015, rispetto all'anno precedente, risulta in leggera diminuzione la presenza assoluta in termini di citazioni dell'Autorità sulle piattaforme *social* prese in considerazione (Twitter, Facebook, Google Plus), ma diminuisce anche la percezione negativa, considerando la crescita percentuale delle *mention* positive.

### Eventi e seminari

Gli eventi sono ritenuti di particolare efficacia sia per diffondere la conoscenza relativa alle funzioni istituzionali dell'Autorità, ai suoi compiti, alla sua azione a tutela del consumatore, sia per veicolare i contenuti di maggiore rilievo.

Oltre alla cura dei tradizionali appuntamenti, come la cerimonia di presentazione della *Relazione Annuale*, le audizioni periodiche e i seminari interni, dal 31 marzo 2015 al 31 marzo 2016 sono state realizzate alcune iniziative dedicate a tutti coloro che, a diverso titolo, operano nel settore dell'energia.

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

Tra queste, si evidenziano le seguenti:

- Seminario *Sistemi efficienti d'utenza – SEU. Aspetti regolatori, fiscali e operativi*, Milano 11 giugno 2015 – Roma, 18 giugno 2015.  
Il seminario è stato organizzato, in collaborazione con il Gestore dei servizi energetici (GSE) e con l'Agenzia delle dogane, allo scopo di fornire chiarimenti agli operatori e ai soggetti interessati per quanto concerne i Sistemi efficienti di utenza, sia per gli aspetti regolatori, sia per quelli fiscali e operativi, anche al fine di una razionalizzazione delle configurazioni impiantistiche esistenti e di nuova realizzazione.
- Incontro sul discorso di presentazione della *Relazione Annuale 2015* – Milano, 13 luglio 2015.  
L'incontro è stato organizzato allo scopo di proporre una modalità innovativa di coinvolgimento degli *stakeholders* nel processo di rendicontazione al Parlamento e al Presidente del Consiglio dei ministri che l'Autorità realizza attraverso la presentazione annuale della relazione sullo stato dei servizi e sull'attività svolta, prevista dalla legge istitutiva n. 481/95.
- *Forum della regolazione dell'energia elettrica*, Firenze, giugno 2015 e marzo 2016.  
La Commissione europea, con il supporto dell'Autorità, ha organizzato il XXVIII e il XXX Forum della regolazione dell'energia elettrica.
- Seminario *Attività e piattaforme informatiche inerenti agli affidamenti delle gare gas* – Milano, 23 luglio 2015.  
Il seminario, indirizzato in particolare alle stazioni appaltanti, agli enti locali, ai soggetti istituzionali e alle associazioni, era finalizzato a illustrare ai soggetti interessati le attività predisposte dall'Autorità in materia di gare gas.
- Giornata di studio su *Smart Distribution System*: promozione selettiva degli investimenti nei sistemi innovativi di distribuzione di energia elettrica – Milano, 28 settembre 2015.  
L'iniziativa, organizzata con la collaborazione del Politecnico di Milano, ha avuto come oggetto gli orientamenti presentati nel documento per la consultazione 29 maggio 2015, 255/2015/R/eel, in tema di promozione selettiva degli investimenti nei sistemi innovativi di distribuzione di energia elettrica (*Smart Distribution System*). La giornata di studio ha presentato, oltre al punto di vista dei gestori di rete, una panoramica sui progetti *smart grids* in Europa, elaborata dal *Joint Research Center*, e un intervento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) per quanto concerne i servizi di comunicazione richiesti per lo sviluppo di *Smart Distribution System*.
- Convegno *Bonus sociale, fuel poverty e clienti vulnerabili: il contesto italiano* – Roma, 3 novembre 2015.  
Il convegno è stato ideato con l'obiettivo di considerare possibili strumenti disponibili a contrasto della *fuel poverty*, a partire dallo stato di attuazione della disciplina dei bonus sociali elettrico e gas. Nel corso del convegno sono stati illustrati alcuni dati che identificano il beneficiario medio del bonus sociale, ed è stato approfondito il nesso tra tale strumento e quelli che vengono usualmente identificati come utili per il più ampio contrasto alla *fuel poverty*. L'Autorità ha proposto tale momento di confronto come ulteriore contributo al dibattito in corso per l'eventuale ridefinizione delle tutele destinate ai clienti economicamente vulnerabili.
- Seminario *Sistemi di comunicazione per gli smart meter di seconda generazione* – Milano, 11 dicembre 2015.  
L'Autorità, a seguito dei contributi scritti, pervenuti in esito alla pubblicazione del documento per la consultazione 6 agosto 2015, 416/2015/R/eel, e alla pubblicazione di una scheda di approfondimento tecnico, ha organizzato, in collaborazione con l'AGCOM, un incontro finalizzato alla valutazione e alla discussione pubblica dei temi indicati nella citata scheda di approfondimento.
- Seminario *Riforma del dispacciamento elettrico (RDE)* – Milano, 14 dicembre 2015.  
Il seminario, aperto a tutti gli operatori, alle associazioni e ai soggetti interessati, ha illustrato il programma di lavoro 2016 del progetto di riforma organica della regolazione del servizio di dispacciamento elettrico, avviato con la delibera 30 luglio 2015, 393/2015/R/eel, fornendo in particolare un approfondimento in merito alle prime tematiche che saranno oggetto di intervento dell'Autorità, ossia la disciplina degli sbilanciamenti effettivi e la possibile introduzione dei prezzi negativi.
- Seminario *Consultazione sul Piano di sviluppo della Rete elettrica di trasmissione nazionale* – Milano, 20 gennaio 2016.  
Nell'ambito della consultazione sul Piano decennale di sviluppo della RTN, l'Autorità ha organizzato un incontro per la presentazione dello schema di Piano decennale 2015 da parte di Terna, a beneficio dei soggetti rappresentativi del sistema elettrico, quali gli operatori, i consumatori e le loro associazioni.

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

- Seminario *La recente evoluzione della regolazione del servizio idrico integrato* – Milano, 22 gennaio 2016.

Durante il seminario sono stati illustrati i criteri, le regole e le principali modalità applicative definiti dalle delibere in materia di qualità contrattuale del servizio idrico integrato (23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr), della convenzione tipo (23 dicembre 2015, 656/2015/R/idr) e dell'MTI-2 (28 dicembre 2015, 664/2015/R/idr).

- Seminari *La regolazione per i Sistemi di distribuzione chiusi (SDC)* – Milano, 10 febbraio 2016 – Roma, 21 marzo 2016.

L'Autorità ha organizzato due seminari per presentare la regolazione da applicarsi agli SDC, oltreché i primi passi operativi che dovranno essere intrapresi dai gestori di tali sistemi. L'iniziativa si inserisce nell'ambito delle azioni prodromiche necessarie per la piena attuazione della regolazione in materia, a decorrere dall'1 gennaio 2017.

- Seminari *Il registro REMIT a un anno dalla sua istituzione* – Milano, 15 e 31 marzo 2016.

A distanza di un anno dall'adozione della delibera che ha istituito il registro REMIT (5 marzo 2015, 86/2015/E/com) e prima dell'avvio dell'attività di *reporting* dei contratti bilaterali, previsto per il 7 aprile 2016, l'Autorità ha organizzato due seminari informativi a Milano. L'iniziativa si è posta l'obiettivo di approfondire e chiarire agli operatori le principali questioni e le criticità emerse durante il primo anno di funzionamento del predetto registro, nonché di rammentare i principali adempimenti relativi alla registrazione, propedeutici all'attività di *reporting* dei contratti OTC.

- Seminario rivolto agli analisti finanziari e investitori – Milano, 12 ottobre 2015.

Il seminario, riservato ai soli operatori finanziari, è stato organizzato in risposta alle numerose richieste pervenute da parte dei principali analisti finanziari. Nel corso dei lavori sono stati illustrati gli orientamenti posti in consultazione, tra cui: il riconoscimento del costo per i servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica (quinto periodo regolatorio); le modifiche nel tasso di remunerazione del capitale investito per i servizi regolati dei settori elettrico e gas (periodo regolatorio del tasso di remunerazione); la definizione di sistemi di perequazione nel servizio idrico integrato e la predisposizione di una o più convenzioni

tipo (mantenimento dell'equilibrio economico finanziario e criteri di subentro); lo stato e l'evoluzione della regolazione asimmetrica e innovativa (MTI-2).

- Conferenza *120 anni della legge n. 481/95* – Milano, sito EXPO, 27 ottobre 2015.

In considerazione dei 20 anni trascorsi dall'entrata in vigore della legge n. 481/95, l'Autorità ha organizzato una conferenza per promuovere un momento di riflessione e di confronto su tale provvedimento legislativo, sull'opportunità di una sua implementazione nei diversi settori oggi regolati (energia, acqua, telecomunicazioni, poste e trasporti) e, soprattutto, sugli effetti che si sono prodotti nei settori oggetto della regolazione.

Data l'importanza dell'argomento, è stato scelto come sede dell'evento il sito dell'Esposizione universale EXPO 2015, offrendo l'opportunità di un impegno collettivo per affrontare le molte criticità ancora presenti.

### Biblioteca

Nel corso del 2015 è proseguita l'attività della biblioteca che, dopo 16 anni, dispone di una significativa dotazione di volumi, periodici, banche dati a disposizione del personale dell'Autorità.

In particolare, nel corso del 2015 è cresciuto il numero di volumi a disposizione nelle sezioni sistema idrico e teleriscaldamento\tele-raffrescamento, anche in relazione alle nuove esigenze emerse con l'attribuzione di nuovi settori di competenza all'Autorità.

È stata, inoltre, potenziata la documentazione in formato elettronico (piattaforme on line, ebook) che permette di ottenere, oltre a un risparmio economico, anche una maggiore fruibilità interna. Sono stati organizzati anche momenti di formazione per i dipendenti, al fine di un migliore utilizzo delle banche dati.

Il catalogo della biblioteca attualmente consta di circa 4.500 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.

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.

---

# Organizzazione

---

Nel corso del 2015 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.

Con la delibera 23 aprile 2015, 177/2015/A, l'Autorità ha istituito un nuovo Ufficio speciale, denominato Regolazione teleriscaldamento e teleraffrescamento (TLR), inquadrato nel Dipartimento per la regolazione (REG), cui sono stati affidati lo svolgimento degli adempimenti connessi con le attività di regolazione generale e individuale, di promozione della concorrenza e di monitoraggio, nonché di controllo e di *enforcement* del teleriscaldamento, teleraffrescamento e acqua calda per uso domestico, sulla base delle nuove competenze attribuite all'Autorità in questi settori.

Sempre con la medesima delibera, l'Autorità ha provveduto:

- ad alcuni interventi manutentivi finalizzati allo svolgimento dei compiti assegnati all'Autorità in attuazione del regolamento REMIT;
- al rafforzamento del presidio legale dell'Autorità, anche tramite un'implementazione e una rimodulazione del ruolo e dell'attribuzione del Consigliere giuridico dell'Autorità;
- all'individuazione di presidi organizzativi specifici, sia pure quali unità organizzative di microstruttura, per le attività di monitoraggio dei flussi informativi con le Regioni e gli enti locali, di gestione dei rapporti con le Autorità di governo del settore idrico e, più in generale, di supporto giuridico per le istruttorie prepedeutiche all'approvazione delle tariffe e per gli adempimenti relativi al Codice dell'ambiente (Unità Integrazione dei servizi idrici e relazioni con il territorio all'interno della Direzione sistemi idrici); per la gestione delle relazioni sindacali, dei rapporti con le università, della formazione del personale, della gestione delle azioni connesse al versamento del contributo per il funzionamento dell'Autorità (Unità Relazioni sindacali, formazione ed entrate, all'interno della Direzione affari generali e risorse);
- alla soppressione di due unità organizzative, Strategia e studi pre-regolatori e Relazioni istituzionali nazionali, con la riattribuzione dei relativi compiti, rispettivamente al Dipartimento per la regolazione e alla Direzione relazioni esterne e istituzionali, divulgazione e documentazione.

# Risorse umane e sviluppo del personale

Nel corso del 2015, coerentemente con le politiche di valorizzazione del personale, funzionali all'obiettivo prioritario di consentire l'adempimento efficiente ed efficace delle funzioni attribuite dal legislatore, l'Autorità ha intensificato la propria azione nel campo delle risorse umane in relazione ai diversi aspetti del reclutamento, della formazione e della gestione delle medesime.

Sul fronte della selezione e dell'acquisizione delle risorse, è proseguita l'attività amministrativa di gestione delle procedure selettive bandite negli anni precedenti e in quello di riferimento, anche al fine di supportare il processo di graduale riorganizzazione dell'Autorità che, nel 2015, è continuato con l'istituzione del nuovo Ufficio speciale TLR e altri interventi manutentivi (si veda in proposito il paragrafo precedente).

Riguardo alla gestione delle selezioni bandite negli anni precedenti, sono state ultimate le due delle otto procedure selettive a evidenza pubblica avviate a fine dicembre 2013 ancora *in itinere*, afferenti al profilo funzionale per giornalista professionista e a quello operativo per segretaria dirazionale, con l'approvazione delle relative graduatorie e il reclutamento dei vincitori.

Parimenti, si sono concluse le procedure concorsuali (una per la carriera dei funzionari, l'altra per la carriera degli operativi) riservate al personale dipendente dell'Autorità con contratto di lavoro a tempo determinato e in possesso di specifici requisiti di anzianità di servizio, avviate nel 2014 dall'Autorità, sulla base di uno specifico accordo sindacale siglato il 9 giugno 2014 e nell'esercizio della propria autonomia e indipendenza ordinamentale di cui alla legge istitutiva, nonché 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.

Inoltre, in relazione all'esigenza di reclutare risorse con un adeguato grado di specializzazione nei diversi settori di interesse dell'Autorità, nella seconda metà del 2015 sono state bandite le selezioni pubbliche per 14 distinti profili per posizioni funzionali e per un profilo per una posizione dirigenziale; cinque di esse sono state espletate entro lo stesso anno e le restanti nei primi mesi del 2016, con l'approvazione delle relative graduatorie e l'assunzione dei vincitori.

Tali procedure di reclutamento si sono svolte nel rispetto di quanto previsto dall'art. 22, "Razionalizzazione delle Autorità indipendenti", del decreto legge n. 90/14, convertito con modificazioni dalla legge n. 114/14, comma 4, e della convenzione stipulata con le altre attività amministrative indipendenti per la gestione unitaria delle procedure concorsuali per il reclutamento del personale.

Sempre riguardo al tema del reclutamento del personale, tenuto conto delle sopravvenute esigenze organizzative e in coerenza con i principi di buon andamento, di economicità, di efficienza e di efficacia dell'azione amministrativa, si sono assunte alcune risorse, utilizzando l'istituto dello scorrimento delle graduatorie dei concorsi e delle selezioni pubbliche ancora in corso di validità.

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

Si è, altresì, proceduto all'assunzione, con contratto a tempo determinato, di un dirigente per l'incarico di Direttore del dipartimento per la regolazione, nonché, *ad interim*, della Direzione mercati elettricità e gas dell'Autorità, e di un funzionario per lo svolgimento delle funzioni di assistente di un Componente del Collegio dell'Autorità, mediante una selezione diretta, in considerazione della natura fiduciaria dei suddetti incarichi.

Inoltre, in attuazione dell'accordo sindacale sottoscritto il 28 gennaio 2015 in materia di mobilità esterna di personale presso l'Autorità, sono stati immessi in ruolo due funzionari in possesso di specifici requisiti e da diversi anni in posizione di comando presso l'Autorità stessa.

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

Nel 2015 si sono assunte, pertanto, 29 risorse, di cui 21 di ruolo (14 funzionari e 7 operativi) e 8 con contratto a tempo determinato (1 dirigente, 5 funzionari e 2 operativi); hanno, invece, cessato il loro servizio in Autorità 2 dipendenti (1 funzionario e 1 operativo).

Per quanto riguarda la formazione, con la delibera 30 luglio 2015, 385/2015/A, l'Autorità ha approvato il Piano di formazione triennale, ai sensi della convenzione in essere tra l'Autorità e la Scuola nazionale dell'amministrazione.

Tale Piano prevede alcuni corsi di formazione manageriale rivolti a tutti i dipendenti, suddivisi in tre categorie: dirigenti e funzionari responsabili di unità, funzionari non responsabili di unità, personale operativo. Ciascun dipendente parteciperà a un corso l'anno, per un totale di due giornate formative.

Il Collegio ha altresì previsto, nel PTCP 2015-2017, approvato con la delibera 313/2015/A, percorsi di formazione dei dipendenti dell'Autorità sui temi dell'etica e della legalità, articolati in due livelli: formazione base (o di primo livello), destinata al personale in coerenza con la mappa dei rischi; formazione avanzata (o di secondo livello), destinata ai dirigenti, ai responsabili e ai dipendenti degli Uffici che operano nelle aree con processi classificati dal PTCP a rischio medio e alto.

Sempre in tema di formazione, nel corso del 2015 si sono svolte le seguenti attività: *workshop* e seminari interni monotematici, finalizzati alla discussione e all'approfondimento di argomenti di

particolare rilevanza e interesse dell'Autorità; seminari pubblici rivolti agli operatori di settore e alle associazioni dei consumatori su tematiche istituzionali; giornate di studio, rivolte a tutti coloro che, a diverso titolo, operano nel settore dell'energia, su questioni inerenti al diritto dell'energia.

Nel 2015 è proseguita anche la collaborazione con le università per la realizzazione di attività di comune interesse legate alla didattica, alla formazione, alla ricerca e allo sviluppo nei settori dell'energia elettrica, del gas e dell'acqua. Le convenzioni in essere sono attualmente 12. Nell'ambito di detta proficua collaborazione, al 31 dicembre 2015 erano attivi 9 assegni di ricerca e 2 *stage*.

Per quanto riguarda le attività più rilevanti inerenti al profilo gestionale, nell'anno di riferimento si è reso necessario procedere all'assegnazione del personale negli organici della modificata struttura organizzativa e ad alcuni ulteriori interventi di mobilità interna, al fine di consentire la migliore operatività della struttura medesima. In merito ai processi periodici di valutazione del personale, si è proceduto, da un lato, alla conclusione formale del processo valutativo dei risultati conseguiti e dei comportamenti organizzativi posti in essere nell'anno 2013 e, dall'altro, allo svolgimento del processo valutativo dei risultati conseguiti e dei comportamenti organizzativi posti in essere nell'anno 2014, rinviando ai primi mesi del 2016 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, improntato su logiche costruttive per la risoluzione delle problematiche emerse. Nel mese di gennaio 2015 è stato siglato un accordo quadro in tema di personale, di orario di lavoro, di telelavoro, di part time e di mobilità esterna, seguendo il solco già tracciato negli anni precedenti, al fine di adottare concrete misure volte a razionalizzare l'organizzazione del lavoro, di realizzare economie di gestione attraverso un impiego più flessibile delle risorse umane, nonché di rafforzare la tutela di situazioni particolarmente meritevoli di attenzione sotto il profilo sociale; è stata introdotta una disciplina sperimentale per il telelavoro del personale dell'Autorità, nelle forme del telelavoro strutturato e del telelavoro diffuso.

Con specifico riferimento all'istituto del telelavoro strutturato, nella fase di prima attuazione, lo stesso è stato concesso a cinque dipendenti.

Sono state confermate le iniziative già in essere di supporto ai dipendenti e alle relative famiglie, quali il contributo economico per

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

CARRIERA	NUMERO DI UNITÀ
Dirigenti	16
Funzionari	102
Operativi	41
Esecutivi	1
<b>TOTALE</b>	<b>160</b>

**TAV. 8.3**

Pianta organica del personale di ruolo dell'Autorità

QUALIFICHE	RUOLO	TEMPO DETERMINATO	COMANDI E DISTACCHI
Dirigenti	15	4	2
Funzionari	101	24	9
Operativi	41	3	1
Esecutivi	1	0	1
<b>TOTALE</b>	<b>158</b>	<b>31</b>	<b>13</b>

**TAV. 8.4**

Composizione del personale al 31 dicembre 2015 per tipo di contratto e qualifica di inquadramento

gli asilo nido e le scuole per l'infanzia, la convenzione per la cassa sanitaria, le facilitazioni per il trasporto pubblico.

L'Autorità ha poi proseguito le attività finalizzate all'attuazione del citato art. 22 del decreto legge n. 90/14. In base a quanto previsto dal comma 4, nel marzo 2015 l'Autorità ha sottoscritto la convenzione con le altre attività amministrative indipendenti per la gestione unitaria delle procedure concorsuali per il reclutamento del personale. Ai sensi del comma 5, l'Autorità ha ridotto del 20%, rispetto a quanto erogato nel 2013, il trattamento economico accessorio del personale dipendente, inclusi i dirigenti; ha poi confermato la riduzione del 50%, rispetto alla spesa complessivamente sostenuta nel 2013, della spesa per gli incarichi di consulenza, di studio e di ricerca e quella per gli organi collegiali non previsti dalla legge, ai sensi del comma 6.

In base alle previsioni di cui al comma 7, l'Autorità, dopo aver siglato il 17 dicembre 2014 un'apposita convenzione, si è coordinata con l'AGCOM e il Garante per la protezione dei dati personali per lo svolgimento dei servizi strumentali "affari generali", "acquisti e appalti" e "amministrazione del personale", e con la sola AGCOM per la gestione del servizio strumentale denominato "servizi finanziari e contabili".

In virtù delle disposizioni di cui ai commi 9 e 9-bis del medesimo articolo in esame, l'Autorità ha acquistato dalla Città metropolitana di Milano un immobile sito in Milano, corso di Porta Vittoria 27, da adibire a sede della stessa Autorità.

**Compagine: analisi per età, qualifica e livelli retributivi**

Al fine di rendere coerente l'articolazione del personale di ruolo nelle diverse carriere come definite dalla pianta organica dell'Autorità, con gli esiti delle procedure di reclutamento speciale e con la prima attuazione della disciplina in materia di mobilità esterna del personale, nel 2015 si è proceduto a modificare opportunamente la suddetta pianta organica che, al 31 dicembre 2015, risulta suddivisa secondo quanto riportato nella tavola 8.3.

Al 31 dicembre 2015, la dotazione organica dell'Autorità risulta pari a 189 unità, delle quali 158 a tempo indeterminato e 31 a tempo determinato (Tav. 8.4). A esse va aggiunto il personale, per un totale di 13 risorse, reso disponibile mediante comandi e distacchi, tra l'altro, 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 inferiore ai 45 anni e possiede un elevato grado di qualificazione professionale. Tutti i dipendenti sono in possesso di un diploma di scuola superiore e l'83% è in possesso del diploma di laurea.

Nel corso del 2015 le tavole retributive sono rimaste bloccate per effetto del decreto legge 31 maggio 2010, n. 78, convertito dalla legge 30 luglio 2010, n. 122. Nella tavola 8.5 viene riportata la retribuzione annua lorda, in migliaia di euro, con riferimento al livello base di ciascuna qualifica. Ai sensi dell'art. 13 del decreto legge 24 aprile 2014, n. 66, convertito con modificazioni dalla legge 23

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

## TAV. 8.5

Retribuzione annua lorda per carriera e grado al 31 dicembre 2015

	DIRIGENTI		FUNZIONARI		IMPIEGATI		ESECUTIVI	
Direttore Generale	167,71	Primo Funzionario	103,06	Impiegato	57,10	-	-	
Direttore Centrale	169,24	Funzionario I	80,15	Coadiutore	48,07	Commesso capo	43,71	
Direttore	135,41	Funzionario II	63,20	Aggiunto	37,64	Commesso	33,15	
Direttore Aggiunto	121,38	Funzionario III	54,06	Applicato	33,77	-	-	

giugno 2014, n. 89, l'Autorità applica, ai Componenti del Collegio e ai dirigenti apicali, a decorrere dall'1 maggio 2014, il limite massimo

retributivo di 240.000 € annui, al lordo dei contributi e degli oneri fiscali a carico del dipendente.

## Gestione economico-finanziaria

La gestione finanziaria dell'Autorità è stata caratterizzata, anche per l'esercizio 2015, 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 supporta la programmazione finanziaria e consente la gestione delle risorse assegnate ai centri di responsabilità (individuati nei Dipartimenti, nelle Direzioni e negli Uffici speciali di diretta collaborazione del Collegio). Tale sistema contabile adottato dall'Autorità appare, tuttora, in linea con le disposizioni in materia di contabilità pubblica.

La gestione contabile-amministrativa dell'Autorità pone, come ormai 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. 8.6), che rappresenta le risultanze della gestione del relativo esercizio, coincidente con l'anno solare.

Va preliminarmente evidenziato come l'Autorità si sia rigorosamente attenuta alle disposizioni in materia di riduzioni di spesa poste a carico di determinate Amministrazioni pubbliche e, in particolare: al decreto legge n. 78/10, come convertito dalla legge n. 122/10; al decreto legge 6 luglio 2012, n. 95, come convertito dalla legge 7 agosto 2012, n. 135; al decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214; al decreto legge

n. 66/14, come convertito dalla legge n. 89/14; al decreto legge n. 90/14, come convertito dalla legge n. 114/14. Nel corso dell'esercizio 2015, la somma versata al Bilancio dello Stato è risultata pari a complessivi 7,03 milioni di euro.

È da sottolineare come l'applicazione di dette disposizioni costituisca per l'Autorità un severo vincolo alla luce dei sempre maggiori e complessi compiti a essa affidati per legge, non ultimi quelli di regolazione del settore idrico.

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

In termini assoluti, il gettito derivante dal versamento del contributo, confrontato con l'esercizio precedente, ha subito un decremento, dovuto anche alle tensioni sui prezzi dei prodotti energetici nei mercati mondiali che ha determinato una contrazione del gettito ricevuto dai soggetti regolati. Per l'esercizio 2015, l'Autorità ha ritenuto di confermare l'aliquota del contributo dovuto dai soggetti regolati nei settori dell'energia elettrica e del gas, determinandola nella misura dello 0,28 per mille dei ricavi, a fronte dello 0,3 per mille applicato fino al 2013, mentre per i soggetti regolati del settore

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

## TAV. 8.6

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

	2014	2015
<b>ENTRATE DELLA GESTIONE</b>	<b>70,15</b>	<b>85,53</b>
Contributo a carico dei soggetti regolati	59,34	56,44
Altre entrate	10,81	4,09
Utilizzo Fondo acquisizioni patrimoniali	0,00	25,00
<b>SPESE DELLA GESTIONE</b>	<b>(52,92)</b>	<b>(102,98)</b>
Spese correnti	(43,52)	(51,57)
- Funzionamento degli organi istituzionali	1,27	1,15
- Personale in servizio	21,46	27,18
- Oneri prev. e assistenziali per personale e organi istituzionali	6,29	7,23
- Prestazioni di servizi rese da terzi	5,04	6,34
- Canoni di locazione	3,86	3,58
- Altre spese di funzionamento per acquisto di beni e servizi	5,49	5,40
- Rimborsi	0,11	0,69
Trasferimenti	(9,40)	(9,19)
- Trasferimenti ad altre Autorità ex legge n. 228/12	2,17	2,17
- Trasferimenti al Bilancio dello Stato	7,23	7,02
Spese in conto capitale	(0,20)	(42,22)
Acconto Fondo acquisizioni patrimoniali	(25,00)	(0,00)
Variazione dei residui attivi	(0,20)	(0,00)
Variazione dei residui passivi	1,45	0,64
<b>AVANZO DELL'ESERCIZIO</b>	<b>(6,72)</b>	<b>(16,81)</b>

idrico, l'aliquota contributiva è stata confermata pari allo 0,25 per mille anche per l'esercizio 2015.

Riguardo alle uscite, la principale voce si riferisce al trattamento economico del personale, peraltro risorsa centrale e imprescindibile dell'Autorità per l'espletamento del proprio mandato e delle proprie funzioni. Le uscite per il personale dipendente, per il periodo in riferimento, comprensive di retribuzioni, di accantonamenti per fine rapporto, di straordinari e costi di trasferta, risultano pari a 27,18 milioni di euro. Le indennità percepite dai Componenti del Collegio che, come quelle degli Organi di vertice di altre Autorità amministrative indipendenti, hanno carattere omnicomprensivo, sono determinate ai sensi dell'art. 23-ter del decreto legge n. 201/11, dal successivo decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 23 marzo 2012, e, da ultimo, dall'art. 13 del decreto legge n. 66/14, come 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 7,1 milioni di euro.

Il ricorso a forme esterne di collaborazione è stato effettuato esclusivamente a fronte di effettive e specifiche esigenze - e all'interno dei vincoli di spesa previsti - come per esempio le esigenze correlate

ai compiti assegnati all'Autorità in aggiunta ai compiti stabiliti dalla legge istitutiva, quali appunto quelli derivanti dalla fase di prima attuazione della regolazione del settore idrico, cui non è stato possibile rispondere con l'utilizzo dell'attuale dotazione di personale di ruolo e a tempo determinato.

Sono stati, inoltre, affidati all'esterno, sulla base di procedure di gara aperta, alcune tipologie di servizi tipici di funzionamento (pulizie, vigilanza ecc.) e taluni servizi specifici funzionali all'ottimale svolgimento delle attività istituzionali (per esempio, la reingegnerizzazione dei sistemi informativi dell'Autorità).

Un impatto sulla spesa corrente degno di nota è rappresentato dall'attuazione di quanto disposto dall'art. 1, comma 523, della legge 24 dicembre 2012, n. 228, che a sua volta richiama l'art. 2, comma 241, della legge 23 dicembre 2009, n. 191.

Si tratta di un contributo derivante da una quota parte delle entrate percepite istituzionalmente da alcune Autorità amministrative indipendenti individuate dal legislatore, versato a titolo di finanziamento straordinario, a favore di altre Autorità amministrative indipendenti, altrettanto precisamente individuate. Per l'esercizio 2015, l'onere determinato a carico di questa Autorità è risultato pari a 2,17 milioni di euro.

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

Elemento centrale del rendiconto per l'esercizio 2015 è costituito dall'acquisizione, a titolo di proprietà, di un immobile, ai sensi dell'art. 22 del decreto legge n. 90/14, quale sede dell'Autorità. A seguito di formali procedure di pubblico interesse e nel pieno rispetto della normativa in materia (ivi compresa la stima peritale rilasciata dalla competente Agenzia del territorio), nel mese di dicembre 2015 si è concluso l'acquisto di detto immobile dalla Città metropolitana

di Milano (ex Provincia di Milano), per un onere complessivo di 42 milioni di euro. Le rimanenti 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, altresì, 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 DocumentazionePiazza 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 *Revive 100 Natural Uncoated*, una carta naturale composta al 100% da fibre riciclate. Viene prodotta in una cartiera danese che utilizza esclusivamente biocombustibile, sapone naturale per sbiancare le fibre riciclate e che riutilizza tutti gli scarti della lavorazione della carta per la produzione di cemento e altri materiali. *Revive 100 Natural* gode di numerose certificazioni, tra le quali il prestigioso Angelo Blu e l'Ecolabel europeo, sinonimo di prodotto ecosostenibile.

