

**ASSETTO ORGANIZZATIVO
DELL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS**

A. UFFICI DI DIRETTA COLLABORAZIONE

1. SEGRETERIA ORGANI COLLEGIALI DELL'AUTORITÀ - Ufficio Speciale (SOC)

- Gestisce il flusso decisionale, armonizzato ed omogeneo, in entrata e in uscita, dell'Autorità;
- gestisce il flusso informativo e documentale da e verso il Collegio dei Revisori e il Nucleo di Valutazione e Controllo Strategico, supervisionando il supporto organizzativo per le relative attività;
- gestisce gli aspetti amministrativo-contabili afferenti l'Autorità, il Collegio dei Revisori e il Nucleo di Valutazione e Controllo Strategico, i Consiglieri, gli Assistenti e gli Esperti esterni dell'Autorità;
- assicura la preventiva circolazione degli atti da sottoporre all'Autorità tra i Dipartimenti, le Direzioni e gli Uffici speciali interessati e ne raccoglie i contributi;
- sovrintende alla programmazione delle proposte degli atti da sottoporre all'Autorità ed all'esame degli stessi;
- cura il flusso informativo della Struttura e dei Dipartimenti con il Presidente, i Componenti, gli Assistenti e gli Esperti esterni dell'Autorità;
- supporta i Relatori nei rapporti con gli Uffici e con i soggetti esterni che partecipano ai relativi procedimenti, assicurando il raccordo con l'Autorità;
- cura, tramite la Segreteria di Presidenza, in collaborazione con l'Ufficio di Roma - Ufficio Speciale e DCOS, l'organizzazione di eventi, manifestazioni, seminari nazionali ed internazionali ed il cerimoniale dell'Autorità; in particolare organizza la presentazione della Relazione annuale dell'Autorità, nonché le audizioni periodiche generali.

1.1 Unità Segreteria Collegio e Programmazione

- Assicura il supporto organizzativo e segretariale per le riunioni d'Autorità;
- assicura il supporto organizzativo e segretariale alle attività e agli incontri del Presidente, dei Componenti e degli Assistenti, nelle sedi di Milano e Roma;
- assicura il coordinamento operativo dei Consulenti e degli Esperti esterni dell'Autorità;
- definisce la programmazione delle proposte di atti da sottoporre all'Autorità, assistendo il Presidente nella designazione dei rispettivi Relatori;
- propone al Presidente gli ordini del giorno dei preconsigli e delle riunioni d'Autorità e lo assiste nella loro definizione;
- supporta il responsabile della Segreteria Organi Collegiali nell'esame degli atti da sottoporre all'Autorità e nella gestione del relativo flusso decisionale;
- svolge le funzioni di verbalizzazione delle riunioni d'Autorità;

- cura, d'intesa con DCOS, il processo di pubblicazione degli atti approvati dall'Autorità;
- cura la conservazione degli atti approvati dall'Autorità, anche attraverso la loro digitalizzazione, il rilascio di copie conformi, le comunicazioni e le notificazioni dei provvedimenti;
- formula proposte di semplificazione dei provvedimenti dell'Autorità, in collaborazione con l'Unità Affari Giuridici e Consulenza, anche con riguardo alla loro impostazione, alla loro redazione e al loro linguaggio;
- assicura ogni altra funzione di Segreteria dell'Autorità.

2. DIREZIONE COMUNICAZIONE E STAMPA (DCOS)

Responsabilità comuni a tutte le Unità della Direzione

- Assicurano la comunicazione istituzionale dell'Autorità secondo le direttive del Presidente, proponendo e sviluppando una strategia complessiva che favorisca una comunicazione del Presidente e dei Componenti plurale e coerente con le posizioni decise dall'Autorità, al fine di promuovere e valorizzare l'attività dell'Istituzione;
- gestiscono i processi di comunicazione interna ed esterna dell'Autorità.

2.1 Unità Sviluppo e Monitoraggio della Comunicazione

- Propone e sviluppa iniziative di comunicazione tese a tutelare e sviluppare l'immagine e la capacità informativa dell'Autorità, individuando i mezzi più opportuni per accrescere la conoscenza dell'Istituzione e della sua azione anche attraverso la realizzazione di manifestazioni ed eventi di comunicazione, ottimizzando le attività in funzione del budget di Direzione;
- Propone e sviluppa campagne anche multimediali al grande pubblico; tiene i contatti con agenzie e concessionarie e con i soggetti istituzionali con i quali sia opportuno sviluppare rapporti di collaborazione relativi alle attività di comunicazione;
- rende disponibili all'Autorità analisi e ricerche, oltre a specifici rapporti di *media analysis*, che consentano di monitorare e valutare la comunicazione dell'Istituzione.

2.2 Unità Rapporti con la Stampa e Gestione della Comunicazione

- Gestisce i rapporti con la stampa e gli altri organi di informazione di massa;
- selezione e veicola, sulla base degli indirizzi dell'Autorità, il flusso delle informazioni provenienti dall'interno verso gli organi di informazione di massa;
- con il supporto di Dipartimenti, Direzioni e Uffici speciali, coordina la predisposizione di comunicati dell'Autorità ovvero l'organizzazione di conferenze stampa e/o interviste dell'Autorità;
- cura la rassegna stampa;
- assicura la comunicazione interna dell'Autorità, anche gestendo la circolazione interna di documentazione esterna relativa a materie di competenza delle Autorità;

- gestisce il sito internet e intranet dell'Autorità, al fine di accrescere la capacità informativa dell'Autorità e la conoscenza dei suoi atti e provvedimenti e delle sue attività;
- gestisce la pubblicazione per iniziative informative dell'Autorità, anche attraverso la diffusione di specifiche pubblicazioni, compresa la Relazione annuale, delle quali cura la progettazione grafica, l'impaginazione e l'editing gestendo le risorse economiche necessarie;
- cura, d'intesa con SOC e l'Unità Segreteria del Collegio e Programmazione, la pubblicazione dei provvedimenti dell'Autorità.

B. DIPARTIMENTI

3. DIPARTIMENTO AFFARI INTERNAZIONALI, STRATEGIE E PIANIFICAZIONE (DAISP)

3.1 Direzione Strategie e Studi (DSTS)

Responsabilità comuni a tutte le Unità della Direzione

- Predispongono la Relazione annuale per le autorità nazionali ed europee, sotto il coordinamento del Direttore;
- collaborano con DALRI fornendo il necessario supporto alla predisposizione di segnalazioni e pareri al Governo e al Parlamento sulle materie di competenza;
- forniscono supporto agli Uffici speciali dell'Area di coordinamento strategico Regolazione dei servizi idrici, per quanto richiesto da detti Uffici nella fase di avvio delle funzioni di regolazione dei servizi idrici.

3.1.1 Unità Analisi, Strategie e Pianificazione

- Realizza indagini conoscitive studi sullo stato dei servizi e sullo sviluppo della concorrenza nei mercati dell'energia elettrica e del gas;
- elabora modelli statistici, economici e finanziari per l'analisi dei mercati;
- elabora e formula proposte al Collegio per la definizione di strategie dell'Autorità, nonché per la pianificazione e lo sviluppo degli interventi dell'Autorità, anche con riferimento al rapporto ambiente-energia;
- studia l'interrelazione tra regolazione del mercato, fiscalità e ambiente;
- studia le tematiche che potrebbero riguardare le evoluzioni della regolazione e del controllo svolte dall'Autorità, prospettando i possibili scenari;
- gestisce i rapporti con gli istituti di ricerca e universitari a livello nazionale ed internazionale;
- cura i compiti attribuiti all'Autorità nell'ambito della Ricerca di sistema.

3.1.2 Unità Osservatorio della Regolazione e dell'*Enforcement*

- Svolge la funzione di Osservatorio dell'andamento della regolazione e dell'*enforcement*, individuando, di volta in volta, gli aspetti e le tematiche in osservazione, di norma, secondo un programma preventivamente approvato dal Collegio e utilizzando a tal fine le risorse informative disponibili in ogni Unità e Direzione dell'Autorità;
- analizza i bilanci dei soggetti regolati per le necessarie valutazioni strategiche a fini di regolazione;
- assiste il Presidente ed i Componenti nell'elaborazione di contributi per interventi pubblici, con la collaborazione dei Dipartimenti, delle Direzioni e degli Uffici speciali interessati;
- predispone e coordina l'informazione statistica relativa ai settori regolati;
- realizza indagini su operatori del settore gas ed elettricità funzionali alla predisposizione della Relazione annuale e alle esigenze individuate dal Collegio;
- gestisce e sviluppa la biblioteca dell'Autorità;

- gestisce l'Anagrafica degli operatori, incluse le anagrafiche territoriali dei distributori e dei venditori e gestisce il processo di qualificazione dei venditori;
- coordina le esigenze di acquisizione della documentazione e dello sviluppo delle banche dati.

3.1.3 Unità Analisi e Verifica dell'Impatto Regolatorio

- Definisce e aggiorna, secondo direttive impartite dall'Autorità, la metodologia per l'analisi e la verifica di impatto della regolazione dei provvedimenti dell'Autorità e ne cura l'applicazione in collaborazione con le Direzioni interessate;
- effettua l'analisi e la verifica dell'impatto regolatorio dei provvedimenti normativi in collaborazione con le Direzioni interessate;
- elabora i modelli di simulazione per l'analisi dell'impatto regolatorio;
- partecipa ai processi di consultazione e comunicazione in materia di impatto regolatorio con l'Autorità e con le Direzioni;
- coordina la definizione e l'attuazione delle attività di misurazione e riduzione degli oneri amministrativi a carico delle imprese regolate di cui all'art. 6 del DL 70/2011.

3.2 Unità Affari Regolatori UE

- Gestisce le relazioni internazionali comunitarie, assistendo il Presidente, i Componenti e coordinando le attività nei rapporti con altre istituzioni e organizzazioni dell'Unione europea, in relazione anche agli affari che riguardano i Paesi di approvvigionamento e di transito verso UE;
- assicura la collaborazione tecnica dell'Autorità con i regolatori nazionali dell'UE;
- gestisce i protocolli d'intesa tra l'Autorità e i Regolatori nazionali dell'UE;
- assicura il monitoraggio dell'agenda internazionale comunitaria e promuove iniziative ed azioni, nonché il loro coordinamento;
- si coordina con il DALRI, le Direzioni, i Consiglieri, i Consulenti, gli Esperti dell'Autorità, al fine di valutare la produzione normativa comunitaria, in termini di ricaduta sull'attività dell'Autorità nei settori di competenza;
- cura i rapporti con il CEER e con l'ACER e partecipa ai lavori dei medesimi organismi, direttamente o tramite la collaborazione delle Direzioni, assicurando il monitoraggio completo dell'andamento dei lavori;
- assiste il Presidente e i Componenti nelle partecipazioni istituzionali agli organismi comunitari;
- propone l'individuazione di iniziative a medio-breve termine nella materia di propria competenza;
- collabora per l'organizzazione degli eventi internazionali comunitari di rappresentanza dell'Autorità;
- collabora con DAGC e con DALRI per la gestione delle procedure contenziose e pre-contenziose in sede comunitaria;
- segnala le eventuali criticità rilevanti, ai fini della pianificazione delle attività dell'Autorità nelle materia di competenza.

3.3 Unità Affari Regolatori Internazionali

- Gestisce le relazioni internazionali non comunitarie assistendo il Presidente, i Componenti e coordinando le attività nei rapporti con altre istituzioni e organizzazioni di interesse nella regolazione;
- assicura la collaborazione tecnica dell’Autorità con i singoli Regolatori nazionali extra-UE;
- gestisce i protocolli d’intesa tra l’Autorità e i Regolatori nazionali extra-UE;
- assicura il monitoraggio dell’agenda internazionale extra-UE e promuove iniziative ed azioni nonché il loro coordinamento;
- si coordina con le Direzioni, i Consiglieri, i Consulenti, gli Esperti dell’Autorità per le tematiche per cui le relazioni internazionali possono avere ricaduta sull’attività dell’Autorità nei settori di competenza;
- cura i rapporti con il MEDREG, l’ECRB, l’ICER, lo IERN, garantendo il monitoraggio dei lavori nei gruppi di lavoro dei medesimi organismi;
- assiste il Presidente e i Componenti nella partecipazioni istituzionali agli organismi internazionali extra-UE;
- propone l’individuazione di iniziative a medio-breve termine nella materia di propria competenza;
- collabora per l’organizzazione degli eventi internazionali di rappresentanza dell’Autorità;
- segnala le eventuali criticità rilevanti, ai fini della pianificazione delle attività dell’Autorità nelle materia di competenza.

4. DIPARTIMENTO AFFARI LEGISLATIVI E RELAZIONI ISTITUZIONALI (DALRI)

4.1 Ufficio di Roma – Ufficio Speciale (URM)

- Assicura, in coordinamento con DAGR, gli aspetti amministrativi e contabili dell'ufficio;
- collabora con SOC e con l'Unità Relazioni Istituzionali Nazionali per l'organizzazioni di convegni, seminari e altri eventi in Roma;
- assicura il supporto organizzativo per eventuali attività che Dipartimenti, Direzioni, Uffici speciali e Unità di Sede necessitano sviluppare presso l'Ufficio di Roma;
- cura i rapporti attinenti l'Ufficio di Roma con i titolari immobiliari, i concessionari di licenze e autorizzazioni edilizie e con i fornitori di servizi e lavori;
- gestisce gli interventi e i contratti relativi alla manutenzione tecnica e al funzionamento dell'Ufficio di Roma;
- gestisce gli interventi legati alla sicurezza del lavoro e dell'ambiente per l'Ufficio di Roma;
- svolge i compiti di datore di lavoro ai fini della sicurezza e salute sul posto di lavoro, assicurando, per il tramite del relativo responsabile, il funzionamento del Servizio Prevenzione e Protezione per la sede di Roma e per il personale ivi operante;
- cura il monitoraggio delle autorizzazioni relative alle infrastrutture nel settore energetico, attivate dallo Stato e dalle Regioni.

4.2 Unità Affari Legislativi

- Assicura il monitoraggio e coordina i relativi approfondimenti in ordine alla formazione di norme e provvedimenti di Governo, Parlamento e altre istituzioni nazionali;
- si coordina con le Direzioni, i Consiglieri, i Consulenti, gli Esperti dell'Autorità, al fine di valutare la produzione normativa, in termini di ricaduta sull'attività dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas nei settori di competenza;
- effettua il monitoraggio del calendario dei lavori di interesse delle principali Istituzioni nazionali per le finalità dell'Autorità;
- cura, per quanto necessario all'attività di monitoraggio della produzione normativa di Governo, Parlamento e altre Istituzioni, i rapporti con i competenti uffici del Parlamento e del Governo, coordinandosi con l'Unità Relazioni Istituzionali Nazionali;
- cura la raccolta delle proposte legislative e regolamentari e acquisisce gli emendamenti sulle materie di interesse dell'Autorità e ne cura la diffusione interna;
- cura il trattamento degli atti parlamentari di sindacato ispettivo di interesse dell'Autorità;
- collabora con DAGC per quanto concerne il pre-contenzioso comunitario;
- cura gli aspetti di interesse dell'Autorità relativi alle procedure di infrazione comunitarie.

4.3 Unità Relazioni Istituzionali Nazionali

- Gestisce le relazioni con gli Organi istituzionali nazionali;
- assicura e coordina la partecipazione di rappresentanti dell'Autorità a tavoli e gruppi di lavoro, comunque denominati, organizzati dalla Presidenza del Consiglio e dalle altre Amministrazioni;
- cura le collaborazioni ed i protocolli finalizzati all'esercizio delle funzioni di regolazione con le altre Istituzioni, ivi comprese le altre Autorità amministrative indipendenti e il CNEL, secondo le modalità definite dalla legge o approvate dall'Autorità;
- assiste l'Autorità per attività ed iniziative riguardanti i rapporti istituzionali;
- cura i rapporti con la Conferenza Unificata, con la Conferenza Stato Regioni, le Regioni e gli enti locali e, in generale, con tutte le forme associative di istituzioni nazionali e locali per quanto attiene alle materie energetiche;
- cura, in collaborazione con la Segreteria di Presidenza, la predisposizione e l'aggiornamento tempestivo degli indirizzi e recapiti dei contatti istituzionali a livello centrale, regionale e locale, nonché degli operatori e delle associazioni esponentziali.

4.4 Unità Relazioni Istituzionali per i Servizi Idrici

- Gestisce le relazioni con gli Organismi istituzionali a cui sono attribuite funzioni relative ai servizi idrici, curando in particolare i rapporti con il Mattm, la Conferenza Unificata, con la Conferenza Stato Regioni, l'ANCI, l'UPI, le Regioni e gli enti locali e, in generale, con tutte le forme associative di istituzioni nazionali e locali, fornendo supporto agli Uffici speciali costituiti per l'avvio delle funzioni di regolazione e controllo di detti servizi;
- coordina, con il supporto degli Uffici speciali di cui al punto precedente, la redazione di pareri e segnalazioni da rendere a soggetti istituzionali nazionali, regionali e locali, in materia di servizi idrici;
- cura il monitoraggio e coordina i relativi approfondimenti sulla formazione di norme e provvedimenti di Regioni, Province ed enti locali in ordine ai servizi idrici, assicurandone la diffusione interna, in collaborazione con l'unità affari legislativi.

4.5 Unità Documentazione Legislativa

- Elabora eventuali testi coordinati della legislazione in materia energetica;
- coordina la redazione di documentazione per l'attività pubblico-istituzionale dell'Autorità, ivi incluse segnalazioni e memorie al Parlamento e al Governo, sulla base di contributi, dati e informazioni rese disponibili dai Dipartimenti, dalle Direzioni e dagli Uffici speciali;
- formula proposte di semplificazione della legislazione in materia di energia;
- analizza la legislazione dei Paesi europei in materia energetica comparandola con quella nazionale, in collaborazione con DAISP;
- segnala le eventuali criticità rilevanti ai fini della pianificazione delle attività dell'Autorità nelle materia di competenza.

C. STRUTTURA

C.1 AREA DI COORDINAMENTO STRATEGICO *ENFORCEMENT* E AFFARI DEI CONSUMATORI

Responsabilità comuni a tutte le Unità afferenti all'Area di coordinamento strategico *Enforcement* e Affari dei Consumatori

- Collaborano con DALRI fornendo il necessario supporto alla predisposizione di segnalazioni e pareri al Governo e al Parlamento in tema di vigilanza e affari dei consumatori;
- collaborano con DAISP fornendo il necessario supporto per le materie di competenza alla partecipazione ai lavori di Organismi istituzionali ed associativi dei regolatori europei ed extra-europei dell'energia nonché alle attività relative alla Relazione annuale;
- gestiscono i procedimenti individuali, diversi da quelli a carattere sanzionatorio, nelle materie di propria competenza, in collaborazione con DAGC per quanto attiene agli aspetti procedurali;
- segnalano a DSTS tematiche di approfondimento e progetti di ricerca, anche ai fini del loro inserimento nel Piano della ricerca di sistema, nelle materie di propria competenza;
- collaborano con DAGC fornendo il necessario supporto per i procedimenti sanzionatori e i contenziosi relativi alle materie di propria competenza;
- collaborano con DCOS per la diffusione della conoscenza dei provvedimenti di competenza da parte degli operatori e della consapevolezza dei consumatori circa i propri diritti e circa la qualificazione degli operatori;
- collaborano con DMEG e DIEG e gli Uffici speciali dell'Area di coordinamento strategico Regolazione dei servizi idrici per gli aspetti di competenza.

5. DIREZIONE CONSUMATORI E UTENTI (DCOU)

5.1 Unità Efficienza Energetica

- Definisce e aggiorna la regolazione tecnica ed economica per gli interventi volti al controllo e alla gestione della domanda attraverso l'uso efficiente delle risorse, ivi incluso l'aggiornamento delle linee guida e la predisposizione di schede tecniche per la determinazione dei risparmi di energia primaria degli interventi di promozione dell'efficienza energetica;
- definisce e aggiorna i livelli economici di remunerazione dei soggetti obbligati al raggiungimento degli obiettivi di risparmio di energia fissati dalla normativa primaria e secondaria;
- definisce la regolazione del mercato e degli scambi di certificati bianchi su proposta del GME e nel rispetto della normativa primaria e secondaria;
- predispone provvedimenti di natura tecnica relativi alla valutazione e certificazione dei risparmi energetici negli usi finali; definisce atti di indirizzo ai quali devono conformarsi tali attività ai fini dell'avvalimento di un soggetto terzo, di cui supervisiona l'attività fino al loro completo affidamento, nel rispetto della normativa primaria e secondaria;

- effettua il monitoraggio e la verifica di conseguimento degli obiettivi di risparmio di energia fissati dalla normativa primaria e secondaria, di cui definisce la ripartizione tra i soggetti obbligati e la redazione dei rapporti periodici previsti dalla medesima;
- segnala a DAGC casi di violazioni per avvio di procedimenti sanzionatori e fornisce a DAGC, nel rispetto dei termini previsti, un parere sull'efficacia e la coerenza con la regolazione degli impegni proposti dagli esercenti in sede di procedimenti sanzionatori;
- cura la diffusione delle informazioni in materia di offerta di servizi energetici in tema di efficienza energetica tra i consumatori ed esercenti ed effettua analisi e ricerche in materia di interventi volti al controllo e alla gestione della domanda attraverso l'uso efficiente delle risorse.

5.2 Unità Advocatura del Consumatore

- Realizza attività di formazione e informazione sulla conoscibilità dei diritti dei clienti finali, anche mediante progetti con le loro associazioni finanziati a valere sulle sanzioni irrogate dall'Autorità;
- realizza iniziative diverse dalla regolazione per sviluppare la consapevolezza dei clienti finali, anche grazie alla spiegazione ai medesimi delle offerte e la pubblicazione comparativa dei livelli effettivi della qualità del servizio dei venditori;
- individua le esigenze dei consumatori e delle diverse tipologie di clienti finali, anche attraverso la conduzione di ricerche demoscopiche, la collaborazione con l'Istat e la cura di rapporti stabili con le associazioni dei consumatori e con il CNCU;
- fornisce alle Direzioni competenti per la regolazione elementi circa i potenziali effetti sui clienti finali delle proposte di regolazione e degli eventuali impegni proposti dagli esercenti in sede di procedimenti sanzionatori, nel rispetto dei termini previsti;
- cura, in collaborazione con DALRI, i rapporti con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato, per quanto concerne la difesa dei diritti dei consumatori nei settori dell'energia elettrica e del gas;
- cura, con il supporto di DIEG per gli aspetti tariffari dei servizi energetici, l'aggiornamento e l'attuazione, da parte dei soggetti coinvolti, della regolazione per clienti in condizioni di disagio economico e fisico e predispone le verifiche sull'effettivo riconoscimento dei bonus sociali;
- .
- cura, con il supporto degli Uffici speciali dell'Area di coordinamento strategico Regolazione dei servizi idrici, l'attuazione di eventuali meccanismi di compensazione della spesa, previsti, per i clienti in condizioni di disagio economico, dalla metodologia tariffaria definita per il servizio idrico integrato;
- regola l'assicurazione per i clienti finali civili del gas;
- predispone strumenti per la confrontabilità nei settori dell'energia elettrica e del gas delle offerte commerciali e delle condizioni contrattuali d'intesa con DCOS e con DMEG;
- predispone iniziative per individuare nei settori dell'energia elettrica e del gas le caratteristiche del fenomeno dei contratti non richiesti allo scopo di fornire elementi a DMEG per i possibili interventi di regolazione.

5.3 Unità Sportello per il Consumatore e Valutazione dei Reclami

- Valuta e gestisce i reclami e le segnalazioni relativi ai clienti finali dei servizi elettrico e gas, anche in riferimento ai bonus sociali ed ai consumatori-produttori, assicurando il trattamento efficace degli stessi tramite lo Sportello per il Consumatore di energia e lo Sportello per i consumatori-produttori;
- sovrintende e vigila l'attività dello Sportello per il Consumatore di energia, realizzato in avvalimento di Acquirente Unico S.p.A, per la gestione dei reclami e delle richieste di informazioni;
- sovrintende e vigila l'attività di uno Sportello dedicato ai consumatori-produttori;
- valuta e gestisce i reclami e le segnalazioni relative agli utenti dei servizi idrici, previa definizione del relativo Regolamento;
- assicura il buon funzionamento e l'evoluzione dei servizi resi dallo Sportello per il consumatore e da quello per i consumatori-produttori definendo altresì gli standard di qualità a cui dette strutture sono tenute ad attenersi nella trattazione dei reclami e ne monitora le prestazioni e i costi;
- predisporre, in collaborazione con DAGC e DVGC, diffide, intimazioni e ordini di cessazione di comportamenti lesivi sulle materie di competenza, sulla base dei reclami e segnalazioni dei clienti finali e dei consumatori-produttori;
- supporta Acquirente Unico S.p.A., anche in coordinamento con DMEG, DIEG, e DAGC e gli Uffici speciali dell'Area di coordinamento strategico Regolazione dei servizi idrici, nelle attività di formazione ed aggiornamento degli operatori dello Sportello per il consumatore e dello Sportello per i consumatori-produttori;
- segnala a DVGC casi di criticità e violazioni per attività di controllo o a DAGC per avvio di procedimenti sanzionatori;
- cura la trasmissione all'Autorità Garante della Concorrenza e del mercato dei reclami attinenti a tematiche di competenza della stessa Autorità;
- cura, in collaborazione con DALRI, i rapporti con ANCI e con i soggetti esterni coinvolti per favorire il rapido e corretto riconoscimento dei bonus sociali agli aventi diritto.

5.4 Unità Conciliazioni e Risoluzione Stragiudiziale delle Controversie

- Realizza iniziative per rendere disponibile una pluralità di procedure di conciliazione che presentino adeguati requisiti di accessibilità, efficacia ed economicità e le attività collegate alla risoluzione stragiudiziale delle controversie dei clienti finali, ivi inclusi consumatori-produttori di energia elettrica e gli utenti dei servizi idrici, con esclusione dei reclami di cui ai commi 1, 2 e 3 dell'art. 44 del D.lgs 93/11;
- sviluppa iniziative per una più ampia diffusione delle procedure conciliative effettuandone il monitoraggio;
- cura in collaborazione con DALRI i rapporti con enti, organismi e istituti specializzati nella risoluzione stragiudiziale delle controversie con i clienti finali;
- gestisce, in collaborazione con DAGC, le procedure di seconda istanza attivate dai clienti finali a seguito del fallimento della procedura di prima istanza.

6. DIREZIONE VIGILANZA E CONTROLLI (DVGC)

6.1 Unità Vigilanza Mercati

- Svolge le attività di vigilanza sul rispetto delle disposizioni regolatorie dell'Autorità relative ai mercati;
- svolge le attività di vigilanza sull'attuazione delle norme relative ai mercati del decreto legislativo n. 93/2011;
- segnala le esigenze di nuovi provvedimenti o di modifica della regolazione esistente dei mercati;
- predispone diffide, intimazioni e ordini di cessazione di comportamenti lesivi sulle materie di competenza;
- predispone le segnalazioni per l'avvio di procedimenti sanzionatori o prescrittivi per violazione di provvedimenti di regolazione dei mercati e fornisce supporto allo svolgimento di indagini conoscitive;
- esprime un parere interno a DAGC, nel rispetto dei termini previsti, sull'efficacia degli impegni che riguardano i mercati, sotto il profilo della verificabilità degli stessi.

6.2 Unità Vigilanza Infrastrutture

- Svolge le attività di vigilanza sul rispetto delle disposizioni regolatorie dell'Autorità relative alle infrastrutture;
- svolge le attività di vigilanza sull'attuazione delle norme relative alle infrastrutture del decreto legislativo n. 93/2011;
- segnala le esigenze di nuovi provvedimenti o di modifica della regolazione esistente delle infrastrutture;
- predispone diffide, intimazioni e ordini di cessazione di comportamenti lesivi sulle materie di competenza;
- predispone le segnalazioni per l'avvio di procedimenti sanzionatori o prescrittivi per violazione di provvedimenti di regolazione delle infrastrutture e fornisce supporto allo svolgimento di indagini conoscitive;
- esprime un parere interno a DAGC, nel rispetto dei termini previsti, sull'efficacia degli impegni che riguardano le infrastrutture, sotto il profilo della verificabilità degli stessi.

6.3 Unità Controlli e Ispezioni

- Programma e coordina gli interventi di controllo e le ispezioni presso gli operatori anche sulla base di richieste espresse dalle Direzioni e degli Uffici speciali dell'Area di coordinamento strategico Regolazione servizi idrici;
- predispone la documentazione propedeutica all'attività di vigilanza e controllo;
- gestisce i rapporti operativi con la Guardia di Finanza, la Cassa Conguaglio e altre organizzazioni che operano nelle attività di verifica e controllo per conto dell'Autorità;
- sovrintende e vigila l'attività di ispezione e controllo svolta in collaborazione con le altre Direzioni/Uffici Speciali;
- collabora con altri regolatori o organismi istituzionali ed associativi internazionali nelle materie di competenza;

- effettua i controlli e le ispezioni presso impianti, processi, servizi ed operatori, anche con l'impiego di personale esterno;
- predispone i documenti di resoconto delle attività svolte;
- predispone le segnalazioni per l'avvio di procedimenti sanzionatori, prescrittivi o di recupero amministrativo degli importi indebitamente percepiti per violazione di provvedimenti di regolazione e fornisce supporto allo svolgimento di indagini conoscitive;
- segnala eventuali illeciti e/o omissioni presso le autorità competenti.

6.4 Unità Vigilanza sul Divieto di Traslazione della Maggiorazione IRES

- Definisce e applica i metodi di vigilanza sul divieto di traslazione di imposta, previsto dall'articolo 81, comma 18, del DL 26 giugno 2008, n. 112 e sue successive modifiche e integrazioni (c.d. Robin Hood Tax);
- gestisce e verifica i flussi informativi con gli operatori assoggettati al divieto di traslazione, segnalando a DAGC eventuali inadempimenti;
- predispone le segnalazioni in caso di violazione del divieto di traslazione;
- predispone la relazione al Parlamento sull'attività di vigilanza svolta.

C.2 AREA DI COORDINAMENTO STRATEGICO *REGOLAZIONE SERVIZI ENERGETICI*

Responsabilità comuni a tutte le Unità afferenti all'Area di coordinamento strategico *Regolazione servizi energetici*

- Collaborano con DALRI fornendo il necessario supporto alla predisposizione di segnalazioni e pareri al Governo e al Parlamento nelle materie di competenza;
- collaborano con DAISP fornendo il necessario supporto, per le materie di competenza, alla partecipazione ai lavori di Organismi istituzionali ed associativi dei regolatori europei ed extra-europei dell'energia nonché alle attività relative alla Relazione annuale;
- segnalano a DSTS tematiche di approfondimento e progetti di ricerca, anche ai fini del loro inserimento nel Piano della ricerca di sistema, nelle materie di competenza;
- collaborano con DAGC fornendo il necessario supporto per i procedimenti e i contenziosi relativi alle materie di propria competenza; in particolare, forniscono a DAGC, nel rispetto dei termini previsti il parere sull'efficacia e la coerenza con la regolazione degli eventuali impegni proposti dagli esercenti in sede di procedimenti sanzionatori;
- elaborano gli elementi di valutazione ricevuti da DCOU circa le ragionevoli esigenze dei clienti finali, valutandone autonomamente la fattibilità tecnica ed economica;
- gestiscono i flussi informativi dagli operatori verso l'Autorità relativi alle materie di competenza, predispongono e mantengono aggiornate, con il supporto di DTIC o di soggetti esterni deputati per legge o di cui si avvale l'Autorità, le basi di dati per il monitoraggio che sono rese disponibili, dopo la validazione dei dati ricevuti dagli operatori, a tutti i Dipartimenti, le Direzioni e gli Uffici speciali dell'Autorità;
- collaborano con DCOS per la diffusione della conoscenza, da parte degli operatori, dei provvedimenti di competenza e della consapevolezza dei consumatori circa i propri diritti;
- collaborano ai fini dell'approvazione dei codici di rete;
- collaborano con DCOU e DVGC per tutti gli aspetti di propria competenza, fornendo in particolare il necessario supporto sia in termini di segnalazioni di violazioni e comportamenti difforni degli operatori, che di partecipazione alle attività ispettive.

7. DIREZIONE INFRASTRUTTURE ENERGIA ELETTRICA E GAS (DIEG)

7.1 Unità Infrastrutture Nazionali

- Definisce e aggiorna, tenuto conto delle esigenze funzionali degli utenti e del sostegno allo sviluppo della concorrenza, la regolazione tecnico-economica delle connessioni e delle infrastrutture che assicurano i servizi di trasmissione dell'energia elettrica, di trasporto e di stoccaggio del gas naturale e di rigassificazione del GNL;
- definisce e aggiorna la regolazione tariffaria in modo da promuovere lo sviluppo e l'uso efficiente delle infrastrutture nazionali;

- promuove e coordina, in una prospettiva di integrazione delle reti europee, la definizione delle tariffe transfrontaliere, in collaborazione con DAISP.

7.2 Unità Infrastrutture Locali

- Definisce e aggiorna, tenuto conto delle esigenze funzionali degli utenti e del sostegno allo sviluppo della concorrenza, la regolazione tecnico-economica delle connessioni e dell'uso delle infrastrutture che assicurano i servizi di distribuzione sia del gas che dell'elettricità e alle attività funzionali allo svolgimento dei servizi medesimi;
- definisce e aggiorna la regolazione tariffaria in modo da promuovere lo sviluppo e l'uso efficiente delle infrastrutture di distribuzione;
- definisce, in collaborazione con DMEG, la regolazione delle reti interne di utenza per quanto riguarda i profili relativi al servizio di trasmissione e distribuzione;
- definisce e aggiorna i meccanismi di perequazione relativi al servizio di distribuzione, anche al fine di garantire la copertura dei costi in un contesto di tariffa unica a livello territoriale;
- supporta DCOU per le valutazioni tariffarie in tema di agevolazioni per gli utenti in condizioni di disagio fisico o economico.

7.3 Unità Misura

- Definisce e aggiorna, tenuto conto delle esigenze funzionali degli utenti e del sostegno allo sviluppo della concorrenza, la regolazione e l'uso delle infrastrutture che assicurano il servizio di misura sia del gas che dell'energia elettrica; definisce e aggiorna la regolazione tariffaria in modo da promuovere lo sviluppo e l'uso efficiente delle infrastrutture di misura;
- definisce e aggiorna i requisiti funzionali minimi dei misuratori e dei sistemi di telemisura/telegestione.

7.4 Unità Qualità del Servizio e Monitoraggio

- Definisce e aggiorna la regolazione della qualità dei servizi infrastrutturali nei settori dell'energia elettrica e del gas;
- cura i rapporti con organismi e associazioni tecniche del settore dell'energia elettrica e del gas per quanto attiene alla qualità del servizio;
- effettua il monitoraggio in materia tariffaria e di qualità del servizio e cura la pubblicazione comparativa dei dati di qualità nei settori dell'energia elettrica e del gas;
- regola gli accertamenti della sicurezza post-contatore gas.

7.5 Unità Regolazioni Caratteristiche e Innovative

- Analizza le evoluzioni metodologiche di trasposizione in tariffa dei costi riconosciuti per i servizi regolati, perseguendo l'omogeneità e la coerenza metodologica tra i diversi settori;

- segue e promuove le azioni e gli studi di benchmark, al fine di confrontare i livelli di efficienza dei soggetti regolati e individuare i potenziali margini di recupero di produttività;
- definisce, anche in collaborazione con DMEG e DCOU, sia l'ammontare, sia i criteri di ribaltamento sugli utenti degli oneri di sistema e dei costi di sistema socializzati;
- definisce la regolamentazione specifica di alcune categorie di imprese regolate non allineabili alla regolazione delle reti come la regolazione di SOGIN, GSE, AU e GME, delle imprese elettriche minori, delle imprese cooperative e per le reti non interconnesse con il sistema elettrico nazionale, controllando e garantendo la copertura di un livello efficiente di costi;
- cura i rapporti con la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico con riferimento agli oneri generali di sistema ed alle partite compensative gestite per il funzionamento dei servizi di pubblica utilità dei settori dell'energia elettrica e del gas, diverse da quelle relative alla perequazione dei costi di approvvigionamento e delle perdite;
- valuta la potenzialità delle infrastrutture energetiche e le conseguenti metodologie tariffarie, al fine di promuovere infrastrutture energetiche finalizzate all'uso efficiente delle risorse (smart grids, sistemi di ricarica per la mobilità elettrica, sistemi di alimentazione delle pompe di calore, sistemi di accumulo, ecc.).

7.6 Unità Unbundling e Certificazione

- Definisce e aggiorna le direttive sulla separazione funzionale e contabile per i settori gas ed energia elettrica;
- controlla ed analizza i bilanci e le risultanze patrimoniali ed economiche delle imprese che concorrono ad assicurare servizi a rete, al fine di individuare la corretta entità ed allocazione degli oneri da trasferire, attraverso le tariffe, ai clienti finali ovvero le modalità di copertura di tali costi;
- gestisce i metodi individuali finalizzati alla individuazione dei costi riconosciuti alle singole imprese;
- analizza i comportamenti dei soggetti regolati, in collaborazione con DSTS, Unità Osservatorio della Regolazione e dell'Enforcement, con particolare riferimento alle modifiche della struttura economica e finanziaria, al fine di verificare l'efficacia dei provvedimenti tariffari dell'Autorità;
- definisce le condizioni per la certificazione dei gestori di sistemi ai sensi della legislazione vigente e cura lo svolgimento delle procedure di certificazione e gli altri adempimenti previsti in materia di unbundling dalla normativa comunitaria.

8. DIREZIONE MERCATI ENERGIA ELETTRICA E GAS (DMEG)

8.1 Unità Mercati Elettrici all'Ingrosso

- Definisce la regolazione dei mercati all'ingrosso dell'energia elettrica, su cui svolge il monitoraggio;
- regola e monitora i mercati della capacità produttiva, nel settore elettrico;

- propone interventi per la promozione della concorrenza e per la mitigazione del potere di mercato nei mercati elettrici all'ingrosso;
- definisce la regolazione dei mercati a termine e di quelli derivati, definisce i criteri per la registrazione dei contratti di compravendita a termine;
- coopera con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato, nelle materie di concorrenza, con riguardo ai mercati elettrici all'ingrosso;
- definisce la regolazione del servizio di dispacciamento dell'energia elettrica;
- definisce la regolazione della risoluzione delle congestioni interne e, in collaborazione con DAISP, transfrontaliere; definisce modalità e condizioni per l'assegnazione di capacità di trasmissione; gestisce le richieste di esenzione dal TPA;
- in collaborazione con l'Unità Mercati Gas all'Ingresso, monitora le attività attinenti alla sicurezza di funzionamento del sistema elettrico nazionale, inclusa la capacità di trasporto sulle reti di interconnessione e lo sviluppo di interconnettori (*merchant lines*).

8.2 Unità Mercati Gas all'Ingresso

- Definisce la regolazione dei mercati gas all'ingrosso, su cui svolge il monitoraggio;
- verifica le condizioni di fornitura dall'estero di gas, anche monitorando i relativi contratti;
- propone interventi per la promozione della concorrenza e per la mitigazione del potere di mercato sui mercati gas all'ingrosso;
- definisce la regolazione dei mercati a termine e di quelli derivati, ai fini della loro esecuzione fisica, definisce i criteri per la registrazione dei contratti di compravendita a termine;
- coopera con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato, nelle materie di concorrenza, con riguardo ai mercati gas all'ingrosso;
- definisce le condizioni economiche di accesso ai servizi di rigassificazione di GNL e di stoccaggio;
- definisce modalità e condizioni per l'assegnazione di capacità di trasporto gas e definisce la regolazione della risoluzione delle congestioni interne e, in collaborazione con DAISP, transfrontaliere;
- gestisce le richieste di esenzione dal TPA sulle infrastrutture di trasporto e stoccaggio gas e rigassificazione GNL;
- definisce la regolazione del servizio di dispacciamento e bilanciamento del gas;
- supporta l'Unità Condizioni Economiche di Tutela e Perequazione nella definizione della metodologia di determinazione delle componenti di prezzo relative alla materia prima gas;
- monitora le attività attinenti alla sicurezza di funzionamento del sistema gas nazionale, inclusa la capacità e il funzionamento dei giacimenti di stoccaggio.

8.3 Unità Mercati Retail

- Definisce la regolazione dei mercati retail dell'energia elettrica e del gas, su cui svolge il monitoraggio;

- stabilisce le direttive nei confronti dei soggetti esercenti la vendita anche per quanto concerne la qualità del servizio di vendita, incluse le prestazioni dei call-center dei venditori;
- coopera con l’Autorità garante della concorrenza e del mercato, nelle materie di concorrenza, con riguardo ai mercati elettrici e gas al dettaglio;
- provvede alla regolazione dei regimi di tutela e valuta le modalità di evoluzione, con il supporto dell’Unità Condizioni Economiche di Tutela e Perequazione, degli attuali regimi di tutela di prezzo;
- definisce la regolazione per la tutela dei diritti e degli interessi dei clienti e promuove la trasparenza delle condizioni contrattuali di fornitura, nonché delle condizioni di offerta ai clienti finali, anche nella fase pre-contrattuale;
- definisce la regolazione relativa ai codici di comportamento dei venditori di energia elettrica e gas e alla trasparenza dei documenti di fatturazione;
- analizza e propone, con il supporto dell’Unità Processi e Flussi Informativi tra gli operatori, le evoluzioni dei processi necessari per la gestione dei clienti finali dei mercati retail dell’energia elettrica e del gas;
- definisce la regolazione rivolta alla minimizzazione del rischio creditizio per i venditori e propone, a tal fine, apposite soluzioni per i venditori del libero mercato, anche attraverso la banca dati degli inadempienti contrattuali dei clienti finali e per i soggetti che erogano i servizi di fornitura di ultima istanza;
- definisce la regolazione dei servizi di fornitura di ultima istanza e di *default* per il settore dell’energia elettrica e per quello del gas naturale.

8.4 Unità Condizioni Economiche di Tutela, Perequazione

- Provvede alla definizione e aggiornamento dei prezzi di riferimento per i clienti finali sia per la parte relativa all’approvvigionamento che per la parte relativa alla commercializzazione al dettaglio, collaborando con l’Unità Mercati Retail nella regolazione delle relative modalità di determinazione;
- definisce la regolamentazione relativa ai meccanismi di perequazione dei costi di approvvigionamento e di perequazione delle perdite, stabilendone altresì i criteri di ribaltamento sui clienti finali;
- cura i rapporti con la Cassa conguaglio per il settore elettrico con riferimento a tutte le partite gestite relative ai meccanismi di regolazione previste per l’attività di vendita al dettaglio.

8.5 Unità Fonti Rinnovabili, Produzione di Energia e Impatto Ambientale

- definisce le modalità di ritiro e cessione dell’energia elettrica prodotta da impianti a fonti rinnovabili per i quali è prevista tale modalità;
- monitora l’evoluzione delle fonti di energia e delle tecnologie di produzione di energia elettrica, con particolare riferimento ai costi delle medesime e alla sostenibilità ambientale;
- per quanto attiene alla generazione distribuita, definisce le condizioni del servizio di connessione in collaborazione con DIEG e le condizioni di accesso al servizio di dispacciamento, nonché i relativi flussi informativi rinvenienti dai dati di misura, in particolare in relazione all’evoluzione delle smart grids;

- definisce, in collaborazione con DIEG, la regolazione delle reti interne di utenza per quanto riguarda i profili relativi al servizio di dispacciamento all'applicazione del servizio di dispacciamento;
- monitora gli oneri derivati dalla applicazione degli schemi di scambio di diritti ad emettere gas serra nei prezzi dell'energia elettrica;
- effettua il monitoraggio e la valutazione degli effetti della generazione distribuita sul sistema elettrico, ivi inclusi i parametri di efficienza.

8.6 Unità Processi e Flussi Informativi tra gli Operatori

- Definisce la regolazione dei flussi informativi connessi con l'attività di dispacciamento e bilanciamento, ivi inclusi quelli rivenienti dai dati di misura e collabora con DIEG per le specifiche dei sistemi di misura in termini di informazioni minime necessarie per il buon funzionamento del mercato;
- definisce la regolazione delle attività relative all'aggregazione della misura;
- definisce la regolazione dei flussi informativi tra gli operatori connessi con l'attività di vendita al dettaglio, ivi inclusi quelli relativi ai dati di misura e agli aspetti di qualità commerciale;
- definisce, in collaborazione con l'unità Mercati Retail, la regolazione dei processi relativi alla gestione dei clienti finali, compreso il processo di switching;
- definisce i criteri generali per il funzionamento del Sistema Informativo Integrato di cui al D.L. 105/10 (SII) e le modalità di gestione dei flussi informativi attraverso il SII; supervisiona la realizzazione e il funzionamento del SII;
- definisce la regolazione dei sistemi di profilazione convenzionale nel settore dell'energia elettrica e del gas.

9. C.3 AREA DI COORDINAMENTO STRATEGICO *REGOLAZIONE SERVIZI IDRICI*

Responsabilità comuni a entrambi gli Uffici speciali afferenti all'Area di coordinamento strategico *Regolazione servizi idrici*

- Collaborano con DALRI e in particolare con l'Unità relazioni istituzionali per i servizi idrici, per la predisposizione di segnalazioni e pareri al Governo e al Parlamento nelle materie di competenza;
- collaborano con DAGC fornendo il necessario supporto per i procedimenti e i contenziosi relativi alle materie di propria competenza;
- gestiscono i rapporti con le autorità preposte alla predisposizione dei piani di ambito e alla definizione delle tariffe per il servizio idrico integrato;
- gestiscono i flussi informativi dagli operatori verso l'Autorità relativi alle materie di competenza, predispongono e mantengono aggiornate, con il supporto di DTIC o di soggetti esterni deputati per legge o di cui si avvale l'Autorità, le basi di dati per le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici;
- collaborano con DCOS per la diffusione della conoscenza, da parte degli operatori, dei provvedimenti di competenza e della consapevolezza dei consumatori circa i propri diritti.

9.1 Ufficio Speciale Assetti dei Servizi Idrici (ASI)

- Analizza e cura gli assetti del settore dei servizi idrici sulla base delle disposizioni di cui alla legge 14 novembre 1995, n.481 e della normativa del settore stesso, ed elabora proposte per la modifica degli assetti, anche allo scopo di predisporre segnalazioni e proposte al Parlamento e al Governo in merito alle relazioni tra i diversi soggetti istituzionali operanti con l'Autorità;
- valuta, ai fini dell'approvazione da parte dell'Autorità, i Piani d'ambito;
- predispone le convenzioni tipo per l'affidamento dei servizi idrici;
- predispone i provvedimenti in tema di tenuta della contabilità regolatoria e di separazione contabile, amministrativa e funzionale, relativi ai servizi idrici, avvalendosi del supporto dell'Unità Unbundling di DIEG;
- effettua il censimento dei soggetti operanti nel settore, avvalendosi degli strumenti telematici predisposti per l'anagrafica degli operatori dei servizi energetici avvalendosi del supporto dell'Unità Osservatorio della regolazione di DSTS;
- effettua, d'intesa con l'Ufficio Speciale TQI, le raccolte di dati necessarie all'introduzione della contabilità regolatoria.

9.2 Ufficio Speciale Tariffe e Qualità dei Servizi Idrici (TQI)

- Definisce, per quanto di competenza dell'Autorità, le componenti di costo per la determinazione delle tariffe relative ai servizi idrici per i vari settori di impiego dell'acqua;
- predispone la metodologia tariffaria per i servizi idrici, ivi compresa la struttura e l'articolazione dei corrispettivi, secondo i principi di legge del "*full cost recovery*" e del "*chi inquina paga*";

- istruisce, per l'approvazione dell'Autorità, le proposte tariffarie afferenti il sistema idrico integrato;
- predispone, in collaborazione con DCOU, meccanismi di compensazione della spesa per i clienti in condizioni di disagio economico;
- predispone gli standard di qualità tecnica e commerciale dei servizi idrici, sulla base dell'analisi delle Carte dei servizi esistenti e della loro efficacia;
- predispone la regolazione della qualità dei servizi idrici, ivi inclusi gli indennizzi automatici per il mancato rispetto degli standard specifici di qualità e la regolazione incentivante per aspetti di qualità di particolare rilevanza;
- predispone, in collaborazione con ASI, gli strumenti regolatori finalizzati alla razionalizzazione degli assetti del settore.

C.4 DIREZIONI DELLA STRUTTURA NON AFFERENTI ALLE AREE DI COORDINAMENTO STRATEGICO

10. DIREZIONE AFFARI GIURIDICI E CONTENZIOSO (DAGC)

10.1 Unità Affari Giuridici e Consulenza

- Predisporre e aggiorna i regolamenti per la disciplina di aspetti organizzativi e procedurali della propria attività e non espressamente attribuiti alle competenze di altre Unità;
- garantisce il supporto giuridico nell'interpretazione della normativa nazionale con la collaborazione di DALRI;
- garantisce il supporto giuridico nel monitoraggio e nell'interpretazione della normativa comunitaria nonché nei rapporti con le istituzioni comunitarie e internazionali, in collaborazione con DAISP;
- garantisce un supporto ed un contributo di impostazione giuridica nella predisposizione dei provvedimenti dell'Autorità, fornendo, ove previsto dalla disciplina interna ed anche in forma sintetica, un parere preventivo sulla loro legittimità;
- predisporre studi e pareri richiesti dall'Autorità, dai Dipartimenti, dalle Direzioni e dagli Uffici speciali;
- redige e aggiorna i testi integrati delle delibere adottate dall'Autorità, in collaborazione con le Direzioni competenti;
- collabora con l'unità Segreteria Collegio e Programmazione per la formulazione di proposte di semplificazione dei provvedimenti dell'Autorità, anche con riguardo allo loro impostazione, alla loro redazione ed al loro linguaggio.

10.2 Unità Contenzioso

- Gestisce il contenzioso assicurando il necessario supporto all'Avvocatura dello Stato;
- cura, in collaborazione con DAISP e con DALRI per gli aspetti di competenza, le procedure contenziose e pre-contenziose in sede comunitaria;
- assicura la coerenza della gestione del contenzioso con le valutazioni giuridiche contenute negli atti e i provvedimenti adottati dall'Autorità;
- assicura la coerenza dei provvedimenti e degli atti adottati dall'Autorità con gli orientamenti della giurisprudenza amministrativa;
- consolida, organizza e diffonde, all'interno e all'esterno, le conoscenze in ordine agli esiti dell'attività giurisdizionale sui provvedimenti dell'Autorità.

10.3 Unità Arbitrati e Controversie tra Operatori

- Definisce le procedure per la risoluzione delle controversie tra gli operatori, ivi incluse le direttive di cui al comma 3 dell'art. 44 del D.lgs 93/11;
- istruisce, con la collaborazione tempestiva delle Direzioni di competenza, i reclami presentati nei confronti di un gestore di un sistema di trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di un sistema GNL o di distribuzione, per quanto

concerne gli obblighi a tali gestori imposti in attuazione delle direttive comunitarie sui mercati interni dell'energia elettrica e del gas naturale;

- gestisce le procedure di risoluzione delle controversie tra gli operatori e le attività collegate alle procedure arbitrali, curando, in collaborazione con DALRI, i rapporti con Unioncamere e con gli altri gli soggetti interessati.

10.4 Unità Sanzioni e Impegni

- Analizza ed inquadra i profili giuridici degli atti predisposti da DVGC o da DCOU ai fini delle segnalazioni per l'avvio di procedimenti sanzionatori ed eventualmente prescrittivi;
- predispone e gestisce gli atti relativi alla sequenza dei procedimenti volti alla irrogazione di misure sanzionatorie ed eventualmente prescrittive, avvalendosi della collaborazione delle Direzioni interessate;
- predispone e gestisce gli atti relativi alla sequenza dei procedimenti che richiedono valutazione degli impegni presentati dagli esercenti nel corso dei procedimenti sanzionatori, in collaborazione con le Direzioni interessate;
- valuta la legittimità amministrativa delle proposte presentate al Collegio dalle Direzioni riguardanti delibere relative a richieste di informazione, a indagini conoscitive, a controlli e ispezioni;
- collabora nella gestione del contenzioso in materia di procedimenti sanzionatori e di impegni;
- cura la predisposizione e l'aggiornamento del regolamento in materia di procedure sanzionatorie e di valutazione degli impegni, effettuando analisi e ricerche in materia sanzionatoria nazionale e comunitaria;
- gestisce i procedimenti volti alla irrogazione di misure sanzionatorie, avvalendosi della collaborazione delle Direzioni interessate per gli aspetti di loro competenza.

11. DIREZIONE AFFARI GENERALI E RISORSE (DAGR)

11.1 Unità Gare e Contratti

- Predisporre la normativa regolamentare dell'Autorità in materia di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, finalizzata ad ottimizzare le procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici dell'Autorità necessari per il suo funzionamento;
- coordina e gestisce le attività amministrative relative alle procedure ad evidenza pubblica e negoziata, nazionali e comunitarie, finalizzate all'affidamento di appalti, di lavori e forniture di servizi;
- provvede alla predisposizione e definizione degli atti contrattuali, accordi quadro, convenzioni e protocolli di intesa e relativi atti consequenziali;
- supporta i Dipartimenti, le Direzioni e gli Uffici speciali dell'Autorità nella fase di predisposizione della documentazione tecnica necessaria allo svolgimento della procedura di scelta del contraente e nella fase di gestione contrattuale;
- coordina e gestisce il processo di programmazione dei fabbisogni annuali dell'Autorità in materia di servizi, forniture e lavori;

- amministra e gestisce l'Albo degli operatori economici di fiducia dell'Autorità per le diverse tipologie di lavori, fornitori e servizi;
- amministra e gestisce l'attività patrimoniale dell'Autorità, consistente nelle attività finalizzate all'inventariazione ed alla gestione delle modifiche di stato giuridico dei beni patrimoniali.

11.2 Unità Logistica e Sede di Milano

- Amministra e gestisce le attività tecniche inerenti l'esecuzione di opere e lavori, la manutenzione dei beni mobili ed immobili, degli impianti tecnologici e dei servizi di funzionamento a servizio degli immobili dell'Autorità in Milano, con esclusione delle attività tecniche riferite ai sistemi e strumenti informatici, telecomunicazione, dati/telefonia e videoconferenza;
- cura i rapporti con i titolari degli immobili, i concessionari di licenze e autorizzazioni edilizie, con i fornitori e i prestatori di servizi e lavori relativamente alla Sede di Milano;
- supporta dal punto di vista tecnico-logistico, ogni attività interna ed esterna e gli eventi che i Dipartimenti, le Direzioni e la Segreteria Organi Collegiali – Ufficio Speciale hanno necessità di realizzare presso la Sede di Milano;
- supporta il datore di lavoro dell'Unità produttiva di Milano e collabora con il responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione per la Sede di Milano, per l'attuazione della normativa in materia di sicurezza e salute sul luogo di lavoro e per la realizzazione di tutti gli interventi necessari.

11.3 Unità Contabilità e Bilancio

- Gestisce la contabilità finanziaria, economica e patrimoniale;
- redige il Bilancio;
- gestisce i rapporti con l'istituto cassiere;
- monitora le disponibilità finanziarie;
- assicura il supporto organizzativo per le riunioni del Collegio dei Revisori;
- effettua il controllo delle regolarità amministrativo - contabile e della copertura finanziaria dei provvedimenti.

11.4 Unità Entrate e Trattamento Economico del Personale

- Eroga il trattamento economico del personale;
- provvede all'assolvimento degli obblighi fiscali, previdenziali, contributivi ed assicurativi, curando i rapporti con i relativi Istituti preposti;
- gestisce la previdenza e la sanità complementare, curando i rapporti con i relativi Istituti preposti;
- gestisce la liquidazione delle missioni e dei rimborsi spese del personale;
- monitora e gestisce le azioni connesse al versamento del contributo da parte dei soggetti operanti nei settori dell'energia elettrica e del gas, nonché dei servizi idrici.

11.5 Unità Gestione e Sviluppo del Personale

- Coordina e istruisce la rilevazione e la programmazione dei fabbisogni di personale e gestisce le procedure di acquisizione, inserimento e mobilità del personale;
- Coordina, applica e gestisce gli istituti contrattuali che regolano il rapporto di lavoro dei dipendenti e cura il monitoraggio e l'attuazione della normativa di legge e contrattuale, in materia di rapporto di lavoro;
- coordina e gestisce i processi di formazione del personale e i processi relativi al supporto all'attività formativa e di ricerca nei settori dell'energia elettrica e del gas (borse di studio, ecc.);
- gestisce le relazioni sindacali con relativo supporto alla delegazione dell'Autorità;
- predispone, a supporto dei Dipartimenti, delle Direzioni e degli Uffici speciali che li richiedono e li gestiscono, i contratti dei consulenti e dei collaboratori;
- predispone gli strumenti e cura l'attuazione del sistema di valutazione e dei sistemi di sviluppo di carriera del personale.

11.6 Protocollo e Dematerializzazione dei Flussi Documentali di Corrispondenza

- Gestisce il protocollo informatizzato della corrispondenza istituzionale dell'Autorità, curando l'assegnazione dei documenti in ingresso ai Dipartimenti, alle Direzioni e agli Uffici speciali competenti;
- definisce le iniziative e cura l'attuazione di un Progetto Speciale per la dematerializzazione dei flussi documentali relativi alla corrispondenza istituzionale dell'Autorità, in coerenza con gli indirizzi del Codice dell'Amministrazione Digitale, utilizzando le piattaforme tecniche e operative predisposte da DTIC;
- definisce le procedure e gestisce le attività connesse alla archiviazione e conservazione informatica della corrispondenza istituzionale e dei documenti dell'Autorità;
- cura, in collaborazione con l'Unità Gestione e Sviluppo del Personale, l'aggiornamento del personale dei Dipartimenti, delle Direzioni e degli Uffici speciali impegnato sul flusso di protocollazione della corrispondenza istituzionale.

11.7 Unità Controllo di Gestione

- Istruisce il processo di definizione della programmazione annuale delle attività;
- collabora alla predisposizione e gestione del budget;
- supporta il Direttore DAGR nell'attività di controllo sull'andamento economico-gestionale dell'Autorità;
- verifica lo stato di attuazione e il raggiungimento degli obiettivi intermedi, di cui ai piani operativi;
- redige rapporti intermedi al Direttore DAGR sull'utilizzo delle risorse e sulla comparazione costi-obiettivi raggiunti;
- supporta il Direttore DAGR nella predisposizione delle informazioni richieste dal Collegio dei Revisori o dal Nucleo di Valutazione e Controllo Strategico.

12. DIREZIONE TECNOLOGIE INFORMATICHE E DI COMUNICAZIONE (DTIC)

Responsabilità comuni a tutte le Unità della Direzione

- Indirizzano, ciascuna per le proprie aree di competenza, le tematiche di sicurezza informatica, fisica e logica, coadiuvando la Direzione nella predisposizione e attuazione, in collaborazione con DAGR, delle misure necessarie alla conformità legale e all'adeguata gestione del rischio;
- forniscono, ciascuna per le proprie aree di competenza, consulenza assistenza e collaborazione per lo sviluppo di nuove soluzioni integrate con i soggetti esterni di cui l'Autorità si avvale per l'esercizio delle proprie funzioni;
- curano, ciascuna per le proprie aree di competenza, l'innovazione tecnologica e la definizione degli standard informatici dell'Autorità relativi ai servizi informatici centrali, distribuiti e di comunicazione.

12.1 Unità Infrastruttura e Servizi di Base

- Assicura i servizi di base per la connessione e la cooperazione degli utenti di rete, per l'utilizzo della posta elettronica e l'accesso a internet;
- gestisce il parco delle postazioni di lavoro e delle periferiche, segnalando alla Direzione le necessità di sviluppo degli uffici dell'Autorità e all'innovazione dei prodotti;
- gestisce le attività tecniche inerenti la manutenzione e lo sviluppo dei sistemi e strumenti informatici, telecomunicazione, dati/telefonia e videoconferenza;
- coordina i servizi di assistenza informatica (helpdesk) agli utenti del sistema informatico, assicurando una pronta risposta alle esigenze degli utenti;
- predispone la documentazione tecnica per l'acquisizione di apparati e servizi informatici in collaborazione con DAGR, nonché l'installazione e la successiva gestione degli apparati e servizi acquisiti e la gestione delle licenze.

12.2 Unità Servizi Applicativi

- Collabora con i Dipartimenti, le Direzioni e gli Uffici speciali per l'identificazione delle esigenze applicative di automazione dei processi e definisce l'analisi tecnico funzionale per le applicazioni e le banche dati;
- gestisce e coordina i fornitori di servizi applicativi, sia per le esigenze di gestione interna dell'Autorità che per il funzionamento dei siti internet ed intranet dell'Autorità, del sistema di raccolte di dati forniti dai soggetti regolati e vigilati e del sistema di reportistica dei dati raccolti, in collaborazione con i Dipartimenti, le Direzioni e gli Uffici speciali interessati;
- assicura ai Dipartimenti, alle Direzioni e agli Uffici speciali l'assistenza e la pronta risoluzione dei problemi riscontrati nell'utilizzo delle applicazioni preposte ai fini istituzionali dell'Autorità, avvalendosi dei servizi di assistenza informatica (helpdesk);
- cura, in collaborazione con DAGR, la formazione del personale dell'Autorità all'utilizzo di strumenti informatici e nuove applicazioni;
- predispone la documentazione tecnica per l'acquisizione di software e servizi informatici, in collaborazione con DAGR, nonché il collaudo dei software e servizi acquisiti e la gestione delle licenze.