

7.

Organizzazione,
comunicazione
e risorse

Organizzazione e Piano strategico triennale

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

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

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

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

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

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

Comunicazione

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

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

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

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

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

Comunicazione con i media

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

Per quanto riguarda l'attività su quotidiani e periodici, gli studi di *media analysis* hanno confermato importanti risultati complessivi nel 2009, con un livello di quasi 900 milioni di contatti¹ per gli articoli che si riferiscono all'Autorità. L'interpretazione dei dati mette in rilievo la prevalenza di articoli che riprendono le notizie lanciate dai comunicati stampa diffusi dall'Autorità. Tra i principali messaggi dell'Autorità rivolti alle famiglie in modo più diretto, la stampa ha promosso in particolare il bonus elettrico e il bonus gas (rispettivamente circa 80 milioni e 55 milioni di contatti), il sito Internet (circa 54 milioni di contatti), il Trova offerte (circa 45 milioni di contatti), il numero verde dello Sportello per il consumatore (circa 27 milioni di contatti) e i nuovi prezzi biorari per tutti (circa 28 milioni di contatti). Non sono mancati articoli o editoriali su tematiche diverse da quelle oggetto dei comunicati stampa con valutazioni positive nei confronti dell'attività dell'Autorità; l'incidenza del numero di articoli che esprimono invece un minore apprezzamento verso l'attività dell'Autorità è diminuita sui quotidiani nazionali, limitandosi nel 2009 allo 0,7% rispetto all'1,2% dell'anno precedente.

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

Per quanto riguarda l'attività sulle emittenti radiotelevisive nazionali, gli studi di *media analysis* hanno confermato una rilevante visibilità dell'Autorità: è stato raggiunto un livello di oltre 45 milioni di contatti² sulle più importanti emittenti nazionali e di oltre 400.000 sul satellite, valore quasi analogo agli ottimi livelli di visibilità già raggiunti nel 2008 (47 milioni di contatti). L'analisi dei contenuti ha messo in evidenza un incremento del 4% dei servizi con valutazioni positive nei confronti dell'Autorità. I servizi di taglio meno favorevole sono ulteriormente scesi dall'1,8% all'1,6% rispetto al 2008. In termini di *format*, la presenza dell'Autorità risulta ancora particolarmente concentrata sui radio-telegiornali, ottenendo comunque ampi spazi nelle rubriche economiche e su alcune delle trasmissioni "contenitore" tra quelle maggiormente seguite dal grande pubblico. Gli indicatori più importanti hanno evidenziato un netto miglioramento nella visibilità dei messaggi dell'Autorità verso le famiglie, in crescita del 7,7% rispetto al 2008. I media hanno supportato in particolare il bonus elettrico e il bonus gas (rispettivamente quasi 29 milioni e 19 milioni di contatti nelle sole emittenti nazionali), il numero verde dello Sportello per il consumatore (circa 13 milioni di contatti), il sito Internet (circa 11 milioni di contatti), il Trova offerte (oltre 7 milioni di contatti) e i nuovi prezzi biorari per tutti (circa 5 milioni di contatti). Si noti comunque che questi valori sono riferiti ai soli casi di citazioni esplicite dell'Autorità: la visibilità effettiva di tali messaggi è da considerarsi nel complesso certamente superiore, in particolare se essi vengono ripresi anche da altre istituzioni (è il caso, per esempio, dei bonus elettrico e gas, citati in molte occasioni anche dal Governo).

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

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

Campagne di comunicazione multimediale

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

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

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

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

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

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

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

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

Comunicazione attraverso eventi

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

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

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

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

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

Comunicazione via web

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

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

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

È infine stata arricchita e aggiornata la sezione del sito "Dati e documenti", contenente le informazioni sintetiche e i principali dati statistici relativi alla struttura, ai prezzi, alle tariffe e alla qualità del servizio dei due settori regolati.

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

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

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

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

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

Numeri del sito Internet

Pubblicazioni istituzionali e materiali informativi

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

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

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

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

Comunicazione interna

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

Si è inoltre avviato un percorso che ha come obiettivo finale

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

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

Risorse umane e sviluppo del personale

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

conti) e alle consulenze attivate, nonché agli emolumenti corrisposti al Presidente e ai Commissari dell'Autorità; nel 2009, sempre sulla scia del progetto di trasparenza nella Pubblica amministrazione lanciato dal Ministero della funzione pubblica, sono stati pubblicati anche i *curriculum vitae* e i recapiti istituzionali dei dirigenti, i cui emolumenti lordi annui di riferimento sono indicati nelle apposite tavole di cui ai paragrafi seguenti, riportanti i dati retributivi delle diverse carriere e qualifiche dell'Autorità. Nella stessa ottica di rendere sempre più trasparente il proprio operato, l'Autorità ha anche provveduto a pubblicare sul sito il "profilo di committente", ai sensi dell'art. 3, comma 35, del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, e successive modifiche e integrazioni, nel quale sono riportate tutte le procedure di gara (in corso o concluse), di importo pari o superiore a 100.000,00 €, finalizzate all'affidamento dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.

In linea con la particolare attenzione da sempre posta ai temi

della salute e della sicurezza sul posto del lavoro, è proseguito il percorso di implementazione delle novità introdotte in materia dal decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 e delle conseguenti azioni presso le sedi di lavoro dell'Autorità, in Milano e Roma.

Compagine: analisi per età, qualifica e livelli retributivi

In coerenza con il limite della dotazione organica fissato dalla legge n. 481/95, così come modificata e integrata dalla legge 23 agosto 2004, n. 239, l'Autorità, con delibera 18 dicembre 2009, GOP 62/09, ha riconsiderato l'articolazione del personale di ruolo nelle diverse carriere, al fine di tenere adeguatamente conto del consolidarsi del nuovo assetto organizzativo, nonché dei nuovi e maggiori compiti derivanti all'Autorità per effetto di recenti disposizioni legislative; ha inoltre approvato la nuova pianta organica, come illustrata nella tavola 7.1.

TAV. 7.1

Pianta organica del personale di ruolo dell'Autorità

CARRIERA	NUMERO DI UNITÀ
Dirigenti	14
Funzionari	77
Operativi	29
Esecutivi	-
TOTALE	120

La dotazione organica dell'Autorità risulta, all'1 aprile 2010 (Tav. 7.2), pari a 158 unità, delle quali 117 a tempo indeterminato e 41 a tempo determinato. A esse va aggiunto il persona-

le reso disponibile mediante comandi e distacchi dalla Guardia di Finanza (nell'ambito di uno specifico Protocollo d'intesa) e da altre amministrazioni pubbliche, per un totale di 14 risorse.

TAV. 7.2

Composizione del personale all'1 aprile 2010 per tipo di contratto e qualifica di inquadramento

QUALIFICHE	RUOLO	TEMPO DETERMINATO	COMANDI E DISTACCHI
Dirigenti	13	8	1
Funzionari	76	24	12
Operativi	29	8	0
Commessi	0	0	1
TOTALE	118	40	14

Il personale ha un'età media di poco superiore ai 40 anni e possiede un elevato grado di qualificazione professionale. Tutti i dipendenti sono in possesso di un diploma di scuola superiore e circa l'80% è laureato.

Le retribuzioni medie annue effettive (al lordo delle ritenute erariali, ma al netto della gratifica annuale e dei contributi previdenziali e assistenziali a carico dell'Autorità) sono riportate nella tavola 7.3.

DIRIGENTI		FUNZIONARI		IMPIEGATI		ESECUTIVI	
Direttore Generale	164,79	Primo Funzionario	86,10	Impiegato	50,88	-	-
Direttore Centrale	139,70	Funzionario I	70,63	Coadiutore	42,83	Commesso capo	38,97
Direttore	111,56	Funzionario II	55,04	Aggiunto	33,54	Commesso	29,56
Direttore Aggiunto	99,35	Funzionario III	47,08	Applicato	30,09	-	-

TAV. 7.3

Retribuzione contrattuale lorda per carriera e grado

Livello base, al netto della gratifica annuale, in migliaia di euro

Gestione economico-finanziaria

Anche per l'esercizio 2009, la gestione finanziaria dell'Autorità è stata caratterizzata dall'utilizzo di un sistema contabile integrato (nel quale risultano collegate una contabilità finanziaria di tipo pubblicistico e autorizzatorio a una contabilità analitica ed economico-patrimoniale), che supporti la programmazione finanziaria e permetta la gestione delle risorse assegnate ai centri di responsabilità (individuati nelle Direzioni). Tale sistema contabile adottato autonomamente dall'Autorità, dapprima in via sperimentale e poi in via ordinaria, appare, peraltro, in linea

con le più recenti evoluzioni della contabilità pubblica.

La gestione contabile-amministrativa dell'Autorità è in costante aggiornamento, pur avendo come ormai consolidata base il processo di *budgeting* iniziato con l'esercizio 2005, correlata alla pianificazione strategica triennale e a quella operativa annuale per obiettivi. L'esercizio finanziario trae origine da un bilancio annuale di previsione e si conclude con il rendiconto dell'esercizio (Tav. 7.4), che rappresenta le risultanze della gestione del relativo esercizio, coincidente con l'anno solare.

TAV. 7.4

**Prospetto riassuntivo
delle principali voci
di rendiconto**

Milioni di euro; esercizi finanziari

	2008	2009	VAR. %	COMP. %
ENTRATE	41,45	54,27	30,93	100,0
Contributo a carico dei soggetti regolati	39,39	53,10	34,80	97,8
Altre entrate	2,06	1,17	-43,20	2,2
SPESE	32,69	42,15	28,94	100,0
Spese correnti	32,31	40,03	23,89	95,0
- Funzionamento degli organi istituzionali	0,93	1,05	12,90	2,5
- Personale in servizio	15,18	18,19	19,83	43,2
- Oneri previdenziali e assistenziali per personale e organi istituzionali	4,27	5,41	26,70	12,8
- Prestazioni di servizi rese da terzi	5,06	7,02	38,73	16,6
- Canoni di locazione	1,92	2,43	26,56	5,8
- Altre spese per acquisto di beni e servizi	4,44	5,38	21,17	12,8
- Trasferimenti per rimborsi contributo	0,51	0,55	7,84	1,3
Spese in conto capitale	0,38	2,12	457,89	5,0
Variazione dei residui attivi	0,00	0,00-	0,00	
Variazione dei residui passivi	1,41	0,63	-55,32	
AVANZO DELL'ESERCIZIO	10,17	12,75	-	-

Con riferimento alle entrate, in via preliminare è utile rammentare come l'Autorità non gravi 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 e del gas, che la legge istitutiva fissa nella misura massima dell'1 per mille dei ricavi.

Anche per l'anno 2009 la misura del contributo dovuto dai soggetti regolati è stata mantenuta pari all'aliquota dello 0,3 per mille. In termini assoluti, il gettito derivante dal versamento del contributo, raffrontato con l'esercizio precedente, ha subito un incremento causato principalmente dalle forti turbolenze verificatesi sui mercati internazionali delle materie prime energetiche nel corso del 2008, anno che ha costituito la base di calcolo per le imprese del settore ai fini del calcolo del contributo da versare.

Per quanto riguarda le uscite, la principale voce è relativa 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 di riferimento, comprensive di retribuzioni, accantonamenti per fine rapporto, straordinari e costi di trasferta, risultano pari a 18,19 milioni di euro.

L'entità del costo del personale risente, tra l'altro, del recepimento in Autorità degli aggiornamenti della retribuzione base intervenuti presso la Banca d'Italia e l'Autorità antitrust, al cui

contratto collettivo la legge istitutiva dell'Autorità fa espresso riferimento. Altro elemento di rilievo che incide sul costo del personale va individuato nel proseguimento dell'azione di reclutamento, con le ordinarie procedure concorsuali o di selezione pubblica, di personale dipendente, attuate in un'ottica di completamento dell'organico nel rispetto dei contingenti previsti dalla legge.

Le indennità percepite dai componenti dell'organo istituzionale – che, come quelle degli organi di vertice di altre Autorità amministrative indipendenti, hanno carattere omnicomprensivo e valori parametrati, ai sensi di un decreto della Presidenza del Consiglio dei ministri del 1996, al trattamento economico del Presidente e dei Giudici della Corte costituzionale – ammontano a circa 1,05 milioni di euro.

Gli oneri previdenziali e assistenziali a carico dell'Autorità, sostenuti per il personale e per i componenti, sono risultati pari a 5,41 milioni di euro. Va segnalato al riguardo come – in esito ad atti normativi degli enti previdenziali coinvolti, a pronunce in sede, sia consultiva sia giurisdizionale, del massimo organo della magistratura amministrativa, e in esito da ultimo dal decreto legge 30 dicembre 2009, n. 194 (successivamente convertito in legge n. 25/10) – si è definito il trasferimento, entro l'1 luglio 2010, delle posizioni previdenziali e della relativa contribuzione arretrata del proprio personale dall'INPS all'INPDAP.

Il ricorso a forme esterne di consulenza e collaborazione è

stato effettuato esclusivamente a fronte di effettive e specifiche esigenze, quali per esempio quelle correlate ai controlli assegnati all'Autorità – in aggiunta a quelli previsti dalla legge istitutiva – dalla legge 6 agosto 2008, n. 133 (c.d. *Robin Tax*), cui non è stato possibile rispondere con l'utilizzo della 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, reingegnerizzazione dei sistemi informativi dell'Autorità). Fra questi si segnalano in particolare la realizzazione e l'avvio di una campagna informativa istituzionale, radiofonica e a mezzo stampa, relativamente all'azione dell'Autorità che ha istituito un bonus sociale sulle tariffe del gas naturale per i nuclei familiari a basso reddito.

Le ulteriori spese in conto capitale sono state sostenute per l'acquisto di attrezzature informatiche, mobili, impianti e materiale bibliografico. Non è in dotazione all'Autorità alcun veicolo di proprietà, né di uso esclusivo del Presidente e dei componenti del Collegio.

In prospettiva, sempre lato uscite, va segnalato che la legge 23 dicembre 2009, n. 191 (legge finanziaria 2010), ha previsto

all'art. 2, comma 241, un onere economico rilevante per l'Autorità con riferimento al triennio 2010-2012. La legge in questione impone all'Autorità, in tale arco di tempo, di versare – nell'ambito di un finanziamento straordinario a favore di talune Autorità in difficoltà finanziaria, legislativamente individuate – l'importo complessivo di 32,5 milioni di euro. Più in dettaglio, tale norma ha disposto che l'Autorità eroghi, entro il 31 gennaio di ogni anno: 8,4 milioni di euro all'anno per gli anni 2010, 2011 e 2012 all'Autorità garante della concorrenza e del mercato; 3,2 milioni di euro all'anno per gli anni 2011 e 2012 al Garante per la protezione dei dati personali; 0,3 milioni di euro per gli anni 2010, 2011 e 2012 alla Commissione per l'attuazione della legge sullo sciopero nei servizi essenziali. Alla luce di quanto sopra, l'esborso dell'Autorità per il 2010 è quantificabile in 8,7 milioni di euro.

La medesima norma prevede inoltre che, a partire dal decimo anno successivo all'erogazione del contributo, possono essere stabilite con decreto del Presidente della Repubblica, su proposta del Ministro dell'economia e delle finanze e sentite le Autorità interessate, misure reintegrative in favore dell'Autorità nei limiti del contributo versato e comunque solo laddove le Autorità percipienti presentino avanzi di amministrazione.

Autorità per l'energia elettrica e il gas

Relazione annuale sullo stato dei servizi
e sull'attività svolta

Redazione

Autorità per l'energia elettrica e il gas
Direzione strategie, studi
e documentazione
Piazza Cavour, 5 – 20121 Milano
Tel. 02655651
e-mail: info@autorita.energia.it

Allea S.r.l.

Progetto grafico

Imago Media S.r.l.



Stampa e diffusione

Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato S.p.a.
Stabilimento Salario – Roma
