

7.

Organizzazione,
comunicazione
e risorse

Organizzazione e Piano strategico triennale

L'organizzazione delle attività provvedimentali del Collegio, il coordinamento tra il Collegio e le Direzioni, la gestione delle riunioni dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas sono state assicurate anche per l'anno 2010 dal Segretariato Generale, con l'ausilio degli ormai consolidati e sperimentati strumenti di pianificazione strategica e operativa degli obiettivi, nonché di programmazione puntuale delle attività.

A livello di organizzazione interna il ricorso a tali strumenti ha permesso ordinate ed efficienti definizione e gestione delle strategie da perseguire e delle attività da svolgere, in relazione alle quali vengono preventivamente individuati i rispettivi Uffici competenti e stabilite le tempistiche di riferimento. Verso l'esterno, inoltre, tali strumenti consentono di garantire

a tutti i possibili soggetti interessati la preventiva conoscenza dei principali orientamenti strategici dell'Autorità e della sua conseguente azione operativa, assicurando adeguati livelli di trasparenza.

Nelle more della nomina dei nuovi componenti del Collegio, al fine di garantire la continuità dell'azione dell'Autorità, con la delibera 4 gennaio 2011, GOP 1/11, è stato adottato il Piano strategico triennale 2011-2013, rispetto al quale il nuovo Collegio, insediatosi il 16 febbraio, si è riservato eventuali revisioni e integrazioni. Proprio a questo fine, con la successiva delibera 29 marzo 2011, GOP 16/11, tale Collegio ha disposto la sospensione del Piano triennale fino al 31 luglio prossimo.

Comunicazione

Ruolo ed evoluzione della comunicazione dell'Autorità

Sviluppare una comunicazione chiara, corretta ed efficace sull'azione di regolazione, per lo sviluppo della concorrenza e la tutela dei consumatori, è una delle priorità dell'Autorità e un'esigenza sempre più sentita da parte di istituzioni, operatori, consumatori e media. Punto di riferimento di tutta l'attività di comunicazione è la legge istitutiva 14 novembre 1995, n. 481, che tra i compiti principali dell'Autorità individua il «*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*». Sin dall'inizio questa attività ha seguito l'evolversi degli scenari e delle condizioni di mercato, nella scelta del linguaggio, dello stile e degli strumenti, senza per questo rinunciare a rigore e precisione.

Nel primo settennato, caratterizzato dalla nascita dell'Autorità e dall'avvio dei processi di liberalizzazione, l'obiettivo primario è stato quello di diffondere una nuova cultura della regolazione, basata su criteri di indipendenza, trasparenza e non discriminazione, attraverso una comunicazione che contribuisse a rafforzare la credibilità della nuova istituzione e a far percepire la certezza e la robustezza della stessa regolazione, in primo luogo presso il Governo e il Parlamento, le imprese, gli investitori e i grandi consumatori.

Il secondo settennato è stato caratterizzato da una fase più matura della regolazione, tesa al completamento del quadro normativo, alla preparazione dell'apertura completa dei mercati, allo sviluppo di un'efficace azione di monitoraggio e vigilanza, nonché di sempre maggiori tutele per i clienti finali, con particolare attenzione alle famiglie e alle fasce più deboli.

Le strategie di comunicazione sono quindi state progressivamente indirizzate a un'azione più capillare, in modo da rendere disponibili, a un pubblico il più vasto possibile, informazioni e strumenti per accrescere la conoscenza delle novità intro-

dotte con le liberalizzazioni, nonché dei diritti e delle tutele previsti dall'Autorità; tutto ciò con l'obiettivo di rendere il cittadino-consumatore non più il semplice destinatario di un servizio ma il protagonista attivo, in grado di esercitare al meglio il suo potere sul mercato, attraverso scelte libere, consapevoli, informate e convenienti.

Nel periodo di riferimento, il lavoro svolto dall'Autorità al riguardo, oltre ai normali compiti di Ufficio stampa e di gestione del sito, di attività editoriale e di comunicazione interna¹, interessano attività istituzionali legate a campagne di informazione e formazione specifiche.

Campagne di comunicazione multimediale

Le campagne multimediali per il grande pubblico e gli eventi mirati integrano, rafforzano e supportano la comunicazione "tradizionale" dell'Autorità. Tali attività sono state molto sviluppate specialmente negli ultimi anni, poiché i canali di comunicazione a larga diffusione consentono di raggiungere al meglio target di pubblico ampi e differenziati. Sono quindi stati progressivamente ampliati gli obiettivi e i target da raggiungere anche con l'utilizzo di nuovi e più impegnativi strumenti di interlocuzione; fra questi soprattutto le campagne multimediali volte a far conoscere temi di particolare interesse, attraverso l'utilizzo congiunto di diversi media, Tv, radio, carta stampata, internet ecc.

Una prima campagna multimediale era già stata realizzata nel 2009 per pubblicizzare il bonus elettrico, cioè la riduzione sulla bolletta per le famiglie disagiate e/o numerose, nonché per i malati gravi che necessitano di apparecchiature salva-vita.

Nel 2010 un'analogha iniziativa è stata progettata e realizzata – in collaborazione come la precedente con il Ministero dello sviluppo economico, il Dipartimento Informazione della Presidenza del Consiglio, le Ferrovie dello Stato e le Poste Italiane – per far conoscere la possibilità di ottenere le opportunità offerte dal bonus gas a riduzione della bolletta. A que-

¹ L'Ufficio stampa gestisce e sviluppa quotidianamente i rapporti con la stampa per far conoscere l'istituzione e la sua attività; assicura il necessario supporto al Collegio e la collaborazione degli Uffici nella relazione con i media; gestisce gli incontri specifici con questi ultimi e i rapporti con altre strutture di comunicazione di istituzioni, associazioni di categoria, di consumatori, di ambientalisti e di operatori; garantisce inoltre il costante monitoraggio delle notizie in tempo reale, attraverso agenzie di stampa, giornali, radio, Tv, web.

sto scopo è stato utilizzato anche il *direct mailing*, con l'invio di avvisi specifici nelle bollette di circa un milione di consumatori gas che avevano già ottenuto il bonus elettrico ed erano quindi in possesso dei requisiti di legge

Dopo il successo delle campagne sui bonus elettricità e gas, a fine 2010 è stata attivata una terza campagna istituzionale multimediale sui "prezzi biorari per tutti", il nuovo sistema di prezzi differenti a seconda dei momenti di utilizzo dell'energia elettrica, entrato progressivamente in vigore da luglio 2010. Una corretta e capillare informazione al grande pubblico su questa tematica è stata ritenuta essenziale anche per favorire nuove abitudini di consumo, che prevedono l'utilizzo dell'elettricità nelle fasce orarie di minor costo, a beneficio dell'ambiente, del risparmio e di una maggiore efficienza del sistema. All'inizio del 2011, la campagna multimediale è stata diffusa con spot radiofonici su Radio, Rai ed emittenti locali, nonché tramite interventi sulla stampa periodica, utilizzando messaggi realizzati da un'agenzia specializzata, selezionata attraverso una gara pubblica che si è conclusa a fine 2010.

Da segnalare che tale campagna ha vinto il premio internazionale "Euromediterraneo 2011", patrocinato da Assafrica & Mediterraneo (Confindustria) e dall'Associazione italiana della comunicazione pubblica e istituzionale, considerato uno dei riconoscimenti più significativi nel settore della comunicazione della pubblica amministrazione nell'area Euromediterranea.

Fra i nuovi strumenti utilizzati a supporto delle campagne multimediali, si segnala l'attivazione di una convenzione con la concessionaria del servizio pubblico Rai per la partecipazione ad alcune delle principali trasmissioni di largo ascolto al fine di far conoscere tematiche e strumenti di particolare interesse per i consumatori: i bonus ma anche il Trova offerte, i nuovi prezzi biorari, il numero verde e lo Sportello per il consumatore di energia.

I risultati di tali azioni sono stati molto positivi in termini di ascolti ed effetti: oltre un milione di chiamate al *call center* dello Sportello per il consumatore di energia e un grande numero di bonus erogati.

Nuove iniziative di comunicazione

Nell'anno di riferimento sono state rinnovate o attivate nuove iniziative, dedicate a target di pubblico differenziati, quali:

- un seminario di formazione stampa (Trento, ottobre 2010) per accrescere la conoscenza dell'Autorità e la cultura dell'energia presso i media; il seminario "Comunicare ambiente ed energia" è stato promosso, fra gli altri, dal Consiglio nazionale dell'Ordine dei giornalisti, dalla Federazione nazionale stampa italiana (FNSI, il sindacato dei giornalisti), dalla Presidenza del Consiglio e dal Ministero dello sviluppo economico, con la collaborazione scientifica dell'Autorità e il supporto della rappresentanza della Commissione europea a Milano; hanno partecipato giornalisti, comunicatori e studenti delle scuole di giornalismo e della facoltà di Scienze della comunicazione. I corsi sono stati tenuti da rappresentanti di istituzioni, di associazioni ambientaliste e degli organismi nazionali e regionali dei giornalisti, da docenti universitari, esperti, giornalisti di diverse testate, *new media* e uffici stampa.
- la citata convenzione triennale con il servizio pubblico radiotelevisivo è proseguita attraverso la partecipazione a nuove trasmissioni Rai di largo ascolto per far conoscere l'Autorità e la sua azione;
- i nuovi utilizzi del web come canale di comunicazione, tenuto conto che sempre più famiglie dispongono di computer e che la rete internet costituisce quindi ormai un luogo di formazione e scambio di opinioni, offrendo opportunità di informare a costi contenuti;
- la riprogettazione di intranet per rendere disponibili nuovi servizi agli Uffici dell'Autorità e migliorare la comunicazione e lo scambio di informazioni e documentazione all'interno della struttura;
- l'ideazione di un *Dizionario dell'energia*, da distribuire ai media, alle istituzioni, ai consumatori e agli operatori, rendendolo disponibile anche online;
- l'ideazione di una *Guida alla nuova bolletta*, per far conoscere le innovazioni previste dall'Autorità così da rendere più agevole la comprensione dei documenti di fatturazione;
- la pubblicazione sul sito internet dell'Autorità di un motore di ricerca con le domande e le risposte contenute nell'*Atlante dei diritti del consumatore di energia*;
- un seminario di formazione/comunicazione interna, organizzato con docenti dello Iulm di Milano; il seminario ha consentito a dirigenti e funzionari dell'Autorità di approfondire le tematiche della comunicazione istituzionale pubblica, della comunicazione all'interno di un'istituzione e le prospettive di utilizzo dei social network.

Eventi e comunicazione via web

La progettazione e la realizzazione di eventi sono considerate strumenti molto efficaci, anche in termini costi-benefici, per coinvolgere target di pubblico sempre più ampi e differenziati. Negli ultimi anni sono state quindi rafforzate e progressivamente estese a nuove tematiche di particolare rilevanza per i settori regolati (per esempio con la partecipazione al *SolarExpo*, al fine di approfondire il tema della regolazione delle fonti rinnovabili) o di diretto interesse dei consumatori. Anche la comunicazione sul web svolge un ruolo di crescente importanza nella strategia di comunicazione dell'Autorità: dal luglio 2010 è online una nuova home page, più semplice e chiara, dotata di diverse icone che consentono di accedere agli strumenti e ai servizi disponibili.

Grazie a un nuovo sistema di rilevazione degli accessi, è disponibile un quadro esaustivo dei numeri del sito web dell'Autorità. A oggi i riscontri sono molto positivi, con circa 10.000 visite al giorno, ciascuna con la visione in media 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, mentre un altro terzo vi giunge tramite i motori di ricerca; il restante 16% attraverso siti di riferimento, fra i quali anche quello del Governo. Significativo e crescente è poi il numero di visite da Paesi esteri, europei (Regno Unito, Germania, Svizzera, Francia) ed extraeuropei (USA, Giappone e India). Le pagine web più viste, oltre all'home page, riguardano nell'ordine: l'elenco con le delibere recenti, i dati statistici, i comunicati per gli operatori, i bonus, il Trova offerte e i prezzi. Le ricerche effettuate sul motore di ricerca interno del sito segnano un incremento della parola chiave "prezzi biorari", seguita da "bonus", "scambio sul posto", "unbundling", "ESCO (*Energy Services Companies*)", "fotovoltaico".

Uno dei progetti in sviluppo relativo al web riguarda l'estensione dell'applicazione di strumenti legati al c.d. "web 2.0", ovvero un utilizzo più completo delle possibilità offerte dalla rete internet, come luogo sociale di analisi e promozione della reputazione istituzionale, oltre che di occasione per rendere note le iniziative a favore dei consumatori promosse dall'Autorità. In tal senso, sono allo studio un progetto di posizionamento web dell'immagine dell'Autorità e la realizzazione di diverse concrete azioni, con il collocamento di materiali dell'Autorità nell'ambito di YouTube, blog, social network, alimentando *buzz online* e trasmissione "virale" dei messaggi.

Bilancio dell'attività di comunicazione

Per poter valutare con obiettività l'efficacia della propria azione di comunicazione, dal 2008 è stato attivato un apposito servizio di *media analysis*, in grado di fornire un riscontro oggettivo sulla ripresa dei messaggi dell'Autorità da parte della stampa e delle emittenti radio e Tv.

Dalle ricerche effettuate da società specializzate nel settore, emerge un'immagine positiva dell'istituzione, percepita come attenta, efficace e attivamente impegnata per i cittadini. Riguardo ai risultati ottenuti sulla stampa quotidiana e periodica nel 2010, si evidenzia il buon livello, in termini quantitativi e qualitativi, degli articoli pubblicati. Rispetto al 2009 si riscontra un incremento del 4% del numero degli articoli pubblicati sui quotidiani (1.770 articoli) e un aumento del 19% di quelli pubblicati sui periodici (256 articoli), segno di un'accresciuta attenzione da parte della stampa. Elevato è inoltre il numero degli articoli dedicati in esclusiva all'Autorità (33% nel 2010). Aumentano, quindi, gli articoli che la trattano come protagonista, indipendentemente dagli altri attori sul mercato. Risulta migliorata anche la visibilità dell'Autorità: 651 milioni di contatti su quotidiani e più di 166 milioni di contatti su periodici. Il risultato è molto significativo in quanto i contatti fanno riferimento a uno spettro sempre più ampio di pubblicazioni: non solo i periodici economici, ma anche i settimanali femminili e per la famiglia, che contribuiscono ad ampliare e diversificare la tipologia dei lettori raggiunti.

È interessante notare come sia aumentata l'attenzione al tema del controllo della qualità del servizio (presente nel 23% degli articoli presi in esame), che ha "toccato" ben 196 milioni di contatti. Gli articoli relativi sono passati dai 290 del 2009 ai 466 del 2010 (+61%). Le principali tematiche d'interesse per la stampa rimangono comunque quelle inerenti le aree mercato (36%), i prezzi e le tariffe (26%), seppur con un numero di articoli inferiore rispetto al 2009. L'area "mercato" ha raggiunto 246 milioni di contatti, mentre l'area "prezzi e tariffe" 293 milioni di contatti.

Altro elemento positivo riscontrato dall'analisi è l'aumento della visibilità degli articoli riguardanti gli "strumenti" che l'Autorità ha messo in campo per supportare i consumatori nelle loro scelte: hanno interessato nel 2010 oltre 341 milioni di contatti, con un incremento del 19% rispetto al 2009.

Tra questi è da segnalare l'ampia visibilità ottenuta in occasio-

ne dell'entrata in vigore dei nuovi prezzi biorari per tutti (81 milioni di contatti) e l'incremento di articoli che riguardano lo Sportello per il consumatore di energia, passati dai 44 del 2009 agli 86 del 2010 (64 milioni di contatti). Importanti sono pure i numeri riferiti alla visibilità del sito internet dell'Autorità (63 milioni).

Anche sui mezzi radiotelevisivi, l'Autorità appare sempre più protagonista rispetto al passato. Mentre aumenta il numero delle interviste e degli spazi dedicati ai temi dell'energia con partecipazione dei rappresentanti dell'Autorità, l'immagine dell'istituzione si delinea come quella di un soggetto concreto, vicino, proattivo e costantemente impegnato al fianco del cittadino. Inoltre, si registra un netto incremento dei servizi di tono positivo (26% nel 2010, contro 9% nel 2009 e 5% nel 2008) riferiti all'Autorità e alla sua attività.

In termini quantitativi, nel 2010 l'Autorità ha generato 38,7 milioni di contatti netti sulle emittenti televisive nazionali, ovvero quasi 39 milioni di telespettatori hanno seguito almeno un minuto di un servizio in cui si menzionava il lavoro dell'Autorità. Ai telespettatori delle Tv nazionali si aggiungono i 370.000 della televisione via satellite. Dal punto di vista qualitativo, i dati mostrano risultati incoraggianti, in particolare per: l'aumento dei servizi sugli strumenti per il consumatore; l'aumento della presenza in video/radio degli *spokeperson* dell'Autorità che spiegano le novità; l'incremento dei servizi su reti nazionali, in particolare su Rai Uno e Rai Tre, che garantiscono visibilità presso un pubblico ampio e diversificato, con un'audience familiare allargata alle comunità locali.

Gli indicatori dimostrano un netto miglioramento nella visibilità dei principali messaggi dell'Autorità rivolti alle famiglie: la percentuale dei servizi sugli strumenti per il consumatore segna, infatti, un incremento del 12% rispetto al 2009 e del

19% rispetto al 2008. La visibilità è massima per due strumenti in particolare, lo Sportello per il consumatore di energia e i prezzi biorari per tutti, che rappresentano le due novità più rilevanti del 2010. Nell'anno i servizi sullo Sportello sono più che triplicati rispetto al 2009, raggiungendo oltre 20 milioni di contatti sulle emittenti Tv nazionali (13 milioni nel 2009), mentre la campagna per l'introduzione dei prezzi biorari ottiene quasi 17 milioni e mezzo di contatti (4,7 milioni nel 2009). Da segnalare, infine, è la citazione del sito internet che sfiora i 17 milioni di contatti l'anno (10,8 milioni nel 2009).

Le tariffe e i prezzi si confermano l'argomento più trattato del 2010 (122 servizi, ovvero il 45,5% del totale); da segnalare è anche il marcato incremento dei servizi dedicati alla qualità del servizio e alla tutela dei consumatori, che nel 2008-2009 rappresentavano circa il 10-15% del totale e che nel 2010 salgono al 25%. Un risultato da leggere in chiave positiva: l'Autorità si fa conoscere anche per le proprie competenze e per le attività capaci di migliorare la vita dei consumatori, non più solo, dunque, quale istituzione con funzioni "tecniche" di fissazione delle tariffe.

La nomina del nuovo Collegio ha determinato anche l'incremento dei servizi legati al ruolo istituzionale e ai poteri dell'Autorità (19% nel 2010, contro 10% nel 2009).

I servizi Tv in convenzione con la Rai (corrispondenti al 18,4% di tutti i servizi andati in onda) evidenziano un bilancio complessivo più che positivo in termini di efficacia e di efficienza. Utilizzando come parametro di confronto i servizi gratuiti, si nota che quelli in convenzione generano un tempo maggiore su un numero sensibilmente minore di argomenti. La visibilità dedicata all'Autorità è stata di 340 secondi a servizio (72 secondi dei servizi a titolo gratuito) per gli spazi "di qualità" che hanno dato ai portavoce dell'Autorità il tempo di presentare le attività in maniera divulgativa, approfondita e argomentata.

Risorse umane e sviluppo del personale

Anche nel corso del 2010 l'Autorità, avendo sempre a riferimento l'ottimale espletamento delle proprie finalità istituzionali, ha operato allo scopo di valorizzare le risorse umane in termini di selezione, formazione e gestione; ciò sviluppando nel contempo un serrato confronto con le organizzazioni sindacali, teso – in un quadro di reciproco rispetto delle prerogative di entrambe le parti – alla risoluzione dei problemi, con il comune obiettivo di agire nell'interesse dell'istituzione.

Il perseguimento delle azioni sopra indicate è stato reso più complesso dall'incremento nel tempo dei compiti via via affidati all'Autorità, a livello nazionale e internazionale, senza che previsioni di legge abbiano consentito un corrispondente aumento della dotazione di personale di ruolo e a tempo determinato.

Per quanto riguarda l'esigenza di consolidare e completare la dotazione di personale (nel rispetto del tetto massimo di 120 unità di ruolo e di 60 unità con contratto a tempo determinato previsto dalla legge istitutiva), l'Autorità ha approvato un nuovo programma di assunzioni di personale di ruolo e a tempo determinato (delibera 9 luglio 2010, GOP 40/10), nell'ambito del quale si è proceduto, nel periodo in riferimento, all'assunzione di 8 nuove risorse con contratto a tempo determinato, a seguito di idonee procedure: 1 dirigente, 5 funzionari (di cui uno ai sensi dell'art. 18 della legge 12 marzo 1999, n. 68) e 2 operativi, nell'ambito della convenzione ex art. 11 della legge n. 68/99 con la Provincia di Milano, con le modalità ivi previste.

Nell'anno di riferimento l'attività formativa per il personale dell'Autorità è continuata con la consueta attenzione, sviluppandosi con interventi tradizionali e mettendo a disposizione del personale opportunità innovative sostenute da adeguati contributi economici. Nel primo caso si è trattato di azioni formative, strettamente correlate alle esigenze organizzative e funzionali dell'Autorità. Nel secondo caso è stata resa disponibile, per i dipendenti meritevoli interessati, la possibilità di frequentare corsi di formazione e di specializzazione su tematiche d'interesse per l'Autorità, con frequenza al di fuori dell'orario di lavoro, prevedendo un significativo contributo eco-

nomico per l'iscrizione a detti corsi e contemperando in tal modo l'interesse del singolo con gli interessi istituzionali dell'Autorità. Sempre nell'ambito dei benefit per il personale, un'altra iniziativa formativa caratterizzante l'area in questione è stata l'erogazione, gratuita e aperta a tutto il personale dipendente interessato, di corsi di lingua inglese fuori dall'orario di lavoro, tenuti presso i locali messi a disposizione dalla stessa Autorità. Tale iniziativa, che ha visto la partecipazione della quasi totalità del personale, è stata molto apprezzata dai collaboratori e ha prodotto risultati soddisfacenti, contribuendo a migliorare il livello medio di conoscenza della lingua inglese in Autorità. Nel 2010 è proseguita, inoltre, l'attuazione di seminari interni, alcuni dei quali realizzati in collaborazione con importanti istituzioni (si segnala al riguardo il seminario con ENEA ed ERSE sul tema dello sviluppo dei veicoli elettrici) ed è stata intensificata la formazione del personale tramite la partecipazione, presso le università, a interventi formativi su argomenti di interesse istituzionale.

Sotto il profilo gestionale, nel corso del 2010 si è svolto il procedimento relativo al processo valutativo finalizzato all'erogazione della gratifica annuale, componente di risultato, per l'anno 2009, che segna – dopo una fase "ponte" rappresentata dal processo valutativo relativo al biennio 2007-2008 – la prima attuazione a regime del nuovo sistema di valutazione negoziato con le organizzazioni sindacali.

Nella logica di attenzione al personale è proseguita l'opera di consolidamento delle iniziative tese a supportare le esigenze familiari/sociali dei dipendenti, con particolare riferimento al contributo economico per gli asili nido, che è stato esteso anche alle scuole dell'infanzia, alle convenzioni (gratuite per i dipendenti) con casse sanitarie (con la proroga e l'integrazione della convenzione in essere) e con enti locali (contributo a forme di abbonamento annuale al trasporto pubblico locale, alla fruizione di attività sociali, culturali, sportive, ricreative e turistiche ecc.). Sempre nel corso del 2010 sono stati deliberati, tra gli altri, due importanti provvedimenti con potenziali ricadute sul personale. Il primo (delibera 13 dicembre 2010, GOP 74/10), nel rispetto

della normativa vigente e con riferimento ad analogha deliberazione dell'Antitrust il cui contratto collettivo è, per legge, preso a riferimento, ha disposto che l'Autorità possa stipulare contratti di lavoro subordinato a tempo determinato, di durata non superiore a 4 anni, per tutte le carriere, rinnovabili per un massimo di due volte per una durata non superiore a 4 anni per ciascun rinnovo. Il secondo (delibera 15 dicembre 2010, GOP 76/10) ha approvato lo schema di accordo di collaborazione tra l'Autorità e analoghe Autorità nazionali di regolazione del settore energetico, teso a disciplinare attività di interesse comune, scambi di informazioni e di conoscenze, reciproche consultazioni, attività scientifiche e seminariali, scambi di personale e quant'altro ritenuto importante e necessario per favorire l'armonizzazione delle regole e l'integrazione dei mercati.

A valle dell'attività svolta nel corso del 2009 per dare un assetto, il più stabile possibile, alla sede di Milano e all'Ufficio di Roma, nel 2010 si è proceduto a sottoscrivere il contratto di locazione per gli Uffici di Milano, in via Turati n. 4. Si tratta di locali contigui con quelli della sede di piazza Cavour, per i quali il contratto di locazione scadrà nel 2021. In tal modo sarà possibile, prevedibilmente entro il secondo semestre 2011, il riaccorpamento, sostanzialmente in un'unica sede, di tutto il personale dell'Autorità di Milano.

Per quanto riguarda la sede di Roma, in una logica di miglioramento delle condizioni lavorative dei dipendenti, nel corso del 2010 è stata avviata la realizzazione – con conseguente trasferimento del personale presso la sede temporanea in viale Tiziano – del rilevante progetto di ristrutturazione dell'immobile di via Crociferi, ove è insediato l'Ufficio di Roma dell'Autorità. Tale attività, che tiene conto anche delle indicazioni del Collegio recentemente insediatosi, è in fase di conclusione e la consegna dell'immobile ristrutturato è prevista a cavallo tra il primo e il secondo semestre 2011.

Nell'anno in riferimento è proseguito il confronto con le organizzazioni sindacali su varie tematiche; al riguardo si segnalano: l'accordo recepito con la delibera 26 luglio 2010, GOP 45/10, relativo alla definizione dei criteri e delle modalità per la prosecuzione del rapporto di lavoro oltre l'età pensionabile dei dipendenti dell'Autorità, con cui si è proceduto a modificare l'articolo 62 del Regolamento del personale e delle carriere dell'Autorità; l'accordo recepito con la delibera 4 agosto 2010, GOP 47/10, relativo alla definizione delle aliquote di contribuzione al Fondo pensione da parte dell'Autorità; l'accordo rece-

pito con la delibera 19 ottobre 2010, GOP 56/10, con il quale sono state introdotte modifiche in materia di articolazione dell'orario di lavoro del personale dell'Autorità.

Il 31 maggio 2010 è stato emanato il decreto legge n. 78, convertito con modificazioni in legge 30 luglio 2010, n. 122, *Misure urgenti in materia di stabilizzazione finanziaria e di competitività economica*; su questa tematica, durante il secondo semestre 2010 è stato avviato un confronto, a oggi ancora in corso, con le organizzazioni sindacali. Atteso quanto previsto dalla normativa di legge in questione e dalle indicazioni interpretative, estendibili a tutte le Autorità amministrative indipendenti, contenute nel parere dell'11 gennaio 2011 reso dalla Ragioneria Generale dello Stato, l'Autorità ha chiarito di aver dato seguito ai tagli delle spese funzionali, previsti dal decreto in questione, procedendo a una sua puntuale applicazione ogni qualvolta nel testo dello stesso vi sia un esplicito riferimento alle Autorità amministrative indipendenti o all'Amministrazione pubblica in generale. Negli altri casi l'Autorità procede alla sua attuazione, in un quadro di gestione prudentiale e corretta sotto il profilo amministrativo-contabile, riservandosi di richiedere il parere di amministrazioni titolate a esprimersi sulla materia.

Nel perseguire l'obiettivo di rendere sempre più trasparente il proprio operato, l'Autorità ha continuato a pubblicare sul proprio sito, aggiornandoli, i dati relativi alle assenze del personale, agli incarichi formalmente assegnati a soggetti esterni, alle consulenze attivate, agli emolumenti corrisposti al Presidente e ai Commissari dell'Autorità, ai *curriculum vitae* e ai recapiti istituzionali dei dirigenti, i cui emolumenti lordi annui sono indicati nelle apposite tabelle nei paragrafi seguenti, le quali riportano i dati retributivi delle diverse carriere e qualifiche dell'Autorità. L'Autorità ha inoltre aderito all'implementazione della nuova banca dati relativa ai permessi fruiti dai pubblici dipendenti in base alla legge 5 febbraio 1992, n. 104, per le persone con disabilità, nell'ambito della c.d. "operazione trasparenza" condotta dal Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione. Come negli anni precedenti e sempre nella logica della trasparenza che istituzionalmente ispira l'operato dell'Amministrazione, l'Autorità ha inoltre continuato a pubblicare sul proprio sito internet il "profilo di committente", ai sensi dell'articolo 3, comma 35, del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 e s.m.i., che riporta tutte le procedure di gara (in corso o concluse) di importo pari o superiore a 100.000 €, finalizzate all'affidamento dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.

In continuità con quanto fatto in passato, specifica attenzione è stata rivolta al tema della salute e sicurezza sul posto del lavoro ai sensi del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81: per il biennio 2010-2011 è stato programmato l'aggiornamento dell'informazione, della formazione e dell'addestramento per tutto il personale in forza presso le sedi dell'Autorità.

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 la delibera 25 novembre 2010, GOP 68/10, ha riconsiderato l'articolazione del personale di ruolo nelle diverse carriere; ciò al fine di tenere adeguatamente conto del consolidarsi del nuovo assetto organizzativo anche in conseguenza delle promozioni nella carriera dei dirigenti e dei funzionari a seguito del processo avviato con la delibera 26 maggio 2010, GOP 37/10. L'Autorità ha approvato la nuova pianta organica come illustrato nella tavola 7.1.

TAV. 7.1

Pianta organica del personale di ruolo dell'Autorità

CARRIERA	NUMERO DI UNITÀ
Dirigenti	15
Funzionari	76
Operativi	29
Esecutivi	-
TOTALE	120

All'1 aprile 2011 (Tav. 7.2), la dotazione organica dell'Autorità risulta pari a 163 unità, delle quali 117 a tempo indeterminato e 46 a tempo determinato. A esse va aggiunto il personale

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 11 risorse.

TAV. 7.2

Composizione del personale all'1 aprile 2011 per tipo di contratto e qualifica di inquadramento

QUALIFICHE	RUOLO	TEMPO DETERMINATO	COMANDI E DISTACCHI
Dirigenti	14	8	1
Funzionari	75	28	7
Operativi	28	10	2
Commessi	0	0	1
TOTALE	117	46	11

Il personale ha un'età media di poco superiore a 43 anni e possiede un elevato grado di qualificazione professionale. Tutti i dipendenti sono in possesso di un diploma di scuola superiore e oltre l'80% è 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	167,71	Primo Funzionario	87,64	Impiegato	51,80	-	-
Direttore centrale	142,20	Funzionario I	71,90	Coadiutore	43,61	Commesso capo	39,68
Direttore	113,56	Funzionario II	56,03	Aggiunto	34,14	Commesso	30,09
Direttore aggiunto	101,13	Funzionario III	47,93	Applicato	30,63	-	-

TAV. 7.3

Retribuzione contrattuale lorda per carriera e grado all'1 aprile 2011

Si riporta nel seguito la retribuzione di livello con riferimento al livello base di ciascuna qualifica, in migliaia di euro

Gestione economico-finanziaria

Anche per l'esercizio 2010 la gestione finanziaria dell'Autorità è stata caratterizzata dall'utilizzo di un sistema contabile integrato (nel quale collegare 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, 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. 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.

	2009	2010	VAR. %	COMP. %
ENTRATE	54,27	50,40	(7,13)	100,0
Contributo a carico dei soggetti regolati	53,10	49,09	(7,55)	97,4
Altre entrate	1,17	1,31	11,97	2,6
SPESE	42,15	53,30	26,45	100,0
Spese correnti	40,03	53,06	32,55	99,5
- Funzionamento degli organi istituzionali	1,05	1,04	(0,95)	2,0
- Personale in servizio	18,19	18,61	2,31	34,9
- Oneri previdenziali e assistenziali per personale e organi istituzionali	5,41	8,54	57,86	16,0
- Prestazioni di servizi rese da terzi	7,02	6,95	(1,00)	13,0
- Canoni di locazione	2,43	3,71	52,67	7,0
- Altre spese di funzionamento per acquisto di beni e servizi	5,93	5,51	(7,08)	10,3
- Trasferimenti ad altre Autorità ex legge n. 191/09	0,00	8,70	-	16,3
Spese in conto capitale	2,12	0,24	(88,68)	0,5
Variazione dei residui attivi	0,00	0,00	-	-
Variazione dei residui passivi	0,63	0,80	26,98	-
AVANZO DELL'ESERCIZIO	12,75	(2,10)	-	-

TAV. 7.4

Prospetto riassuntivo delle principali voci di rendiconto

Milioni di euro; esercizi finanziari

Con riferimento alle entrate 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.

In termini assoluti, il gettito derivante dal versamento del contributo, raffrontato con l'esercizio precedente ha subito un significativo decremento causato principalmente dalle forti turbolenze verificatesi sui mercati internazionali delle materie prime energetiche nel corso del 2009, anno che ha costituito la base di calcolo per le imprese del settore ai fini del calcolo del contributo da versare. Tuttavia, anche per l'anno 2010 la misura del contributo dovuto dai soggetti regolati è stata mantenuta pari all'aliquota dello 0,3 per mille.

Per quanto riguarda le uscite, va segnalato che l'incremento delle spese correnti è da imputarsi per la quasi totalità (11,8 milioni di euro) alla doverosa attuazione di norme di legge, in particolare dell'art. 2, comma 241, della legge 23 dicembre 2009, n. 191 (che ha imposto un contributo finanziario dell'Autorità ad altre Autorità amministrative indipendenti, individuate per legge), e del decreto legge 30 dicembre 2009, n. 194 (successivamente convertito con modificazioni in legge 26 febbraio 2010, n. 25), che tratta del passaggio da INPS a INPDAP del personale dell'Autorità.

La principale voce di spesa 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 in riferimento, comprensive di retribuzioni, accantonamenti per fine rapporto, straordinari e costi di trasferta, risultano pari a 18,61 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 contratto collettivo delle quali la legge istitutiva dell'Autorità fa espresso riferimento. Altro rilevante elemento incidente 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, comprensive di rimborsi spese per missioni, 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 1,04 milioni di euro.

Gli oneri previdenziali e assistenziali a carico dell'Autorità, sostenuti per il personale e per i componenti, sono risultati pari a 8,54 milioni di euro contro i 5,41 del 2009. Va segnalato al riguardo come, in esito ad atti normativi degli enti previdenziali coinvolti, a pronunce in sede consultiva e giurisdizionale del massimo organo della magistratura amministrativa e al decreto legge n. 194/09 (successivamente convertito in legge), nel corso dell'esercizio è stato effettuato il passaggio delle posizioni previdenziali e della relativa contribuzione arretrata del personale dell'Autorità dall'INPS all'INPDAP. Il relativo versamento produce effetti retroattivi a decorrere dalla data di costituzione dell'Autorità.

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 ai controlli 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, la re-ingegnerizzazione dei sistemi informativi dell'Autorità).

Come anticipato, un altro rilevante impatto sull'aumento della spesa corrente è rappresentato dall'attuazione di quanto disposto dall'art. 2, comma 241, della legge n. 191/09 che dispiegherà i suoi effetti anche sugli esercizi 2011 e 2012. Tale legge infatti impone all'Autorità, nel triennio 2010-2012, 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. Per l'esercizio 2010 tale onere è risultato pari a 8,7 milioni di euro. Le ulteriori spese in conto capitale sono state sostenute per l'acquisto di attrezzature informatiche, mobili, impianti e materiale bibliografico.

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 e stampa

Imago Editrice S.r.l.

