

**DELIBERAZIONE 23 OTTOBRE 2014  
514/2014/A**

**STIPULA DI UNA CONVENZIONE QUINQUENNALE TRA L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA  
ELETTRICA IL GAS E IL SISTEMA IDRICO E L'ISTITUTO NAZIONALE DI STATISTICA, PER  
IL PERIODO 2015 - 2019**

**L'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS  
E IL SISTEMA IDRICO**

Nella riunione del 23 ottobre 2014

**VISTI:**

- il decreto legislativo 6 settembre 1989, n. 322, e s.m.i. (di seguito: D.Lgs. 322/89), recante “Norme sul Sistema statistico nazionale e sulla riorganizzazione dell'Istituto nazionale di statistica, ai sensi dell'art. 24 della legge 23 agosto 1988, n. 400” ed in particolare l'articolo 15, comma 1, lettera n);
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95), recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità” e successive modifiche ed integrazioni, ed in particolare l'articolo 2, comma 12, lettera i) e lettera l) e comma 23;
- la deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 16 maggio 2014, 212/2014/A (di seguito: deliberazione 212/2014/A), recante “Regolamento dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico per le audizioni periodiche e speciali e per lo svolgimento di rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti e l'efficacia dei servizi”;
- la deliberazione dell'Autorità 11 novembre 2009, GOP 49/09 (di seguito: deliberazione GOP 49/09), recante “Stipula di una Convenzione tra l'Autorità per l'energia elettrica e il gas e l'Istituto Nazionale di Statistica relativa al periodo 2010-2014”;
- la nota interna del 3 ottobre 2014, predisposta dalla Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell'Autorità;
- lo Schema di Convenzione disciplinante il rapporto tra l'Autorità e l'Istituto Nazionale di Statistica (di seguito: Istat) in materia di svolgimento dell'Indagine Multiscopo sulle Famiglie “Aspetti della vita quotidiana” relativa agli anni 2015-2016-2017-2018-2019 (*Allegato A*).

#### **CONSIDERATO CHE:**

- l'articolo 2, comma 12, lettera i) e lettera l) della legge 481/95 assegna all'Autorità il compito di assicurare la più ampia pubblicità delle condizioni dei servizi, studiare l'evoluzione del settore e dei singoli servizi, anche per modificare condizioni tecniche, giuridiche ed economiche relative allo svolgimento o all'erogazione dei medesimi, promuovere iniziative volte a migliorare le modalità di erogazione dei servizi, 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;
- l'articolo 5 del "Regolamento per le audizioni periodiche e speciali e per lo svolgimento di rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti e l'efficacia dei servizi", approvato dall'Autorità con deliberazione 212/2014/A, prevede che l'Autorità effettui rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti e sulla efficacia dei servizi di pubblica utilità nei settori regolati, con periodicità di norma annuale, avvalendosi anche di istituti specializzati.

#### **CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- l'Istat:
  - è un ente di ricerca pubblico, il cui compito istituzionale è produrre e diffondere informazioni affidabili, imparziali, trasparenti, accessibili e pertinenti, capaci di descrivere le condizioni sociali, economiche e ambientali del Paese;
  - svolge un ruolo di indirizzo, coordinamento, assistenza tecnica e formazione all'interno del Sistema statistico nazionale istituito con il D.Lgs. 322/89 per razionalizzare la produzione e diffusione delle informazioni e ottimizzare le risorse destinate alla statistica ufficiale;
  - provvede - sulla base del disposto normativo di cui all'art. 15, comma 1, lettera n), del D.Lgs. 322/89 - all'esecuzione di particolari elaborazioni statistiche per conto di enti e privati, remunerate a condizioni di mercato;
- le rilevazioni ed elaborazioni di pubblico interesse sono stabilite dal programma statistico nazionale quale documento che regola l'attività di produzione di informazioni statistiche ufficiali stabilendo - ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 322/89 - le rilevazioni statistiche, ed i relativi obiettivi, di interesse pubblico affidate al Sistema statistico nazionale;
- l'Autorità, per finalizzare i compiti di cui all'articolo 2, comma 12, lettere i) e l), della legge 481/95, ha stipulato apposite convenzioni pluriennali con l'Istat per l'inserimento di quesiti attinenti la soddisfazione per i servizi di pubblica utilità nei settori regolati nell'indagine annuale "Multiscopo - Aspetti della vita quotidiana", condotta annualmente dall'Istat su un campione di oltre 20.000 famiglie italiane;

- i dati rilevati nell'ambito dell'indagine di cui alla predetta convenzione sono stati utilizzati dall'Autorità principalmente per la predisposizione della propria Relazione annuale oltre che riprodotti in occasione di convegni, pubblicazioni e utilizzati in documenti di consultazione sulla qualità e ripresi anche dal Ministero del Tesoro, nell'ambito dell'osservatorio sullo sviluppo regionale, per monitorare la situazione dei servizi pubblici nel mezzogiorno;
- all'attualità si riscontra che la convenzione stipulata con l'Istat per il quinquennio 2010 - 2014 verrà a scadenza il prossimo 31 dicembre 2014.

**RITENUTO CHE:**

- sia condivisibile quanto rappresentato nella nota interna del 3 ottobre 2014 predisposta dalla Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell'Autorità e conseguentemente:
  - sia opportuno assicurare la continuità alla serie di dati storici attinenti la soddisfazione per i servizi di pubblica utilità nei settori regolati acquisiti dall'Autorità nell'ambito delle convenzioni all'uopo stipulate con l'ISTAT dal 1998;
  - sia necessario continuare la rilevazione della soddisfazione delle famiglie con un campione che permetta la rappresentatività regionale, in modo da monitorare gli effetti della regolazione della qualità mirata, tra l'altro, alla riduzione dei divari regionali di qualità;
- l'indagine "Multiscopo - Aspetti della vita quotidiana", programmata annualmente dall'Istat su un campione di circa 20.000 famiglie italiane, permetta il raggiungimento del livello di rappresentatività di cui al precedente alinea, anche nel rispetto del principio di imparzialità;
- l'Istat possa offrire un valido contributo per lo svolgimento - con carattere di terzietà - di rilevazioni demoscopiche sulla soddisfazione degli utenti e la necessaria garanzia di continuità dei dati statistici in possesso dell'Autorità, stante il proprio ruolo istituzionale alla medesima attribuito dal D.Lgs. 322/89 nell'eseguire, tra l'altro, attività di elaborazioni statistiche per conto di enti pubblici avvalendosi di rapporti instaurati tramite convenzioni;
- sia conseguentemente opportuno stipulare con l'Istat una apposita convenzione per la rilevazione della soddisfazione dei clienti domestici nell'ambito dell'indagine "Multiscopo - Aspetti della vita quotidiana", dal momento che la rilevazione della soddisfazione è un compito istituzionale che richiede continuità e periodicità;
- sia opportuno - in ottemperanza ai principi di efficienza ed efficacia - proporre all'Istat una convenzione per il quinquennio 2015-2019 che preveda una clausola di conferma annuale mediante apposita comunicazione da parte dell'Istat delle modalità specifiche di svolgimento dell'indagine e conseguente conferma da parte dei competenti uffici dell'Autorità, secondo le modalità e sui temi indicati nell'allegato "Schema di Convenzione" (*Allegato A*);

- la spesa annua a carico dell’Autorità, prevista in euro 79.300,00 (iva compresa), possa ritenersi congrua stante le motivazioni riportate nella nota interna del 3 ottobre 2014 predisposta dalla Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell’Autorità

### **DELIBERA**

1. di avvalersi, per il quinquennio 2015-2019, delle specifiche competenze poste in capo all’Istat, ai fini dello svolgimento delle rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti e sulla efficacia dei servizi di pubblica utilità nei settori regolati, di cui all’articolo 5 del “Regolamento per le audizioni periodiche e speciali e per lo svolgimento di rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti e l’efficacia dei servizi” approvato dall’Autorità con deliberazione 212/2014/A;
2. di proporre all’Istat lo “Schema di Convenzione” allegato alla presente deliberazione (Allegato A) confermando, nel questionario dell’Indagine Multiscopo sulle Famiglie “Aspetti della vita quotidiana” relativa agli anni 2015-2016-2017-2018-2019, i quesiti sulla soddisfazione delle famiglie per gli usi domestici dell’energia elettrica e del gas e del sistema idrico, così come indicato nell’Allegato 1 al medesimo Schema di Convenzione;
3. di porre la spesa annua pari a 79.300,00 euro (iva compresa) a carico dei bilanci di competenza dell’Autorità - titolo I, categoria IV, capitolo 154 - per ogni anno di validità della Convenzione;
4. di dare mandato:
  - al Direttore della Direzione Affari Generali e Risorse dell’Autorità per le azioni a seguire finalizzate alla stipula della convenzione con l’Istat, assumendo i successivi impegni di spesa annuali a carico del bilancio dell’Autorità come di competenza;
  - al Direttore della Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati dell’Autorità per ogni azione inerente l’esecuzione delle attività poste in Convenzione, ivi compreso l’accettazione annuale dei quesiti da inserire nell’indagine “Multiscopo - Aspetti della vita quotidiana” effettuata dall’Istat;
5. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell’Autorità [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it).

23 ottobre 2014

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*