

**DELIBERAZIONE 1 MARZO 2018
116/2018/A**

APPROVAZIONE DELLE PREVISIONI DI SPESA RELATIVE ALLE STIME DEI COSTI, PER IL PERIODO 1 GENNAIO 2018 – 31 DICEMBRE 2018, COMUNICATE DA ACQUIRENTE UNICO IN RELAZIONE ALLA GESTIONE IN AVVALIMENTO DEL SERVIZIO DELLO SPORTELLINO PER IL CONSUMATORE DI ENERGIA E AMBIENTE E DEL SUPPORTO INFORMATIVO ALLA FASE OPERATIVA DI RILEVAZIONE DATI DEL MONITORAGGIO RETAIL

**L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA
RETI E AMBIENTE**

Nella 1009^a riunione del 1 marzo 2018

- Premesso che l'Autorità, ai sensi della deliberazione 64/2018/A, opera, a far data dal 12 febbraio 2018, in regime di specifica *prorogatio*;
- ritenuto il presente provvedimento atto di ordinaria amministrazione.

VISTI:

- la direttiva europea del Parlamento e del Consiglio 2009/72/CE, del 13 luglio 2009;
- la direttiva europea del Parlamento e del Consiglio 2009/73/CE, del 13 luglio 2009;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481;
- la legge 23 luglio 2009, n. 99 del 2009 (di seguito: legge 99/09);
- la legge 4 agosto 2017, n. 205 “Legge annuale per il mercato e la concorrenza” (di seguito: legge Concorrenza 2017);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 3 novembre 2011, ARG/com 151/2011 (di seguito: deliberazione ARG/com 151/2011) e in particolare l'Allegato A, recante “Testo integrato monitoraggio *retail*” (di seguito: TIMR);
- la deliberazione dell'Autorità 21 giugno 2012, 260/2012/E/com (di seguito: deliberazione 260/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 26 luglio 2012, 323/2012/E/com (di seguito: deliberazione 323/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 15 novembre 2012, 477/2012/E/com;
- la deliberazione dell'Autorità 29 novembre 2012, 509/2012/E/com (di seguito: deliberazione 509/2012/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 11 dicembre 2015 597/2015/E/com (di seguito: deliberazione 597/2015/E/com);

- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2015 598/2015/E/com (di seguito: deliberazione 598/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2015, 600/2015/E/com (di seguito: deliberazione 600/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 7 aprile 2016, 168/2016/A (di seguito: deliberazione 168/2016/A) e in particolare l’Allegato A, recante “Regolamento disciplinante le tempistiche relative alle attività di natura amministrativo-contabile per la copertura degli oneri sostenuti da Acquirente Unico S.p.a., in relazione allo svolgimento, per conto dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico , delle attività di gestione dello Sportello per il Consumatore di Energia, del Servizio Conciliazione Clienti Energia e alle attività di supporto informativo alla fase operativa di rilevazione dati del monitoraggio *retail*” (di seguito: Regolamento);
- la deliberazione dell’Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com e, in particolare, l’Allegato A (di seguito: TICO);
- la deliberazione dell’Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 6 dicembre 2016, 727/2016/E/com (di seguito: deliberazione 727/2016/E/com);
- la deliberazione 07 settembre 2017, 622/2017/E/idr (di seguito: deliberazione 622/2017/E/idr);
- la deliberazione 16 novembre 2017, 761/2017/A (di seguito: deliberazione 761/2017/A);
- la deliberazione 21 dicembre 2017 900/2017/E/idr (di seguito: deliberazione 900/2017/E/Idr);
- la deliberazione dell’Autorità 27 dicembre 2017, 920/2017/A (di seguito: deliberazione 920/2017/A).

CONSIDERATO CHE:

- il comma 27.2, della legge 99/09, ha previsto che:
 - a) l’Autorità si avvalga del Gestore dei servizi elettrici S.p.a. (oggi Gestore dei servizi energetici-GSE S.p.a.) e dell’Acquirente unico S.p.a. per il rafforzamento delle attività di tutela dei consumatori di energia, anche con riferimento alle funzioni di cui al comma 2.12, lettere l) e m), della legge 481/95, nonché per l’espletamento di attività tecniche sottese all’accertamento e alla verifica dei costi posti a carico dei clienti come maggiorazioni e ulteriori componenti del prezzo finale dell’energia;
 - b) dal predetto avvalimento non derivino nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica;
- in attuazione del comma 27.2, della legge 99/09, l’Autorità ha, tra l’altro approvato il Disciplinare di avvalimento del Gestore dei Servizi Energetici GSE S.p.a. (di seguito: GSE) e dell’Acquirente Unico S.p.a. (di seguito: AU); tale Disciplinare è stato successivamente rinnovato con deliberazioni deliberazione 509/2012/E/com,

deliberazione 597/2015/E/com e, da ultimo, prorogato con deliberazione 727/2016/E/com fino al 31 dicembre 2019;

- con la deliberazione ARG/com 151/11, l’Autorità, ha definito la disciplina del sistema di monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio dell’energia elettrica e del gas naturale ed ha altresì previsto l’avvalimento di AU, quale supporto nella fase operativa della rilevazione dati di base, nonché i criteri di copertura degli oneri derivanti dalla suddetta attività di avvalimento (di seguito: avvalimento TIMR);
- con la deliberazione 260/2012/E/com, l’Autorità ha istituito il Servizio Conciliazione clienti energia (di seguito: Servizio Conciliazione), avvalendosi di AU per lo sviluppo del progetto e la successiva realizzazione e gestione del servizio medesimo;
- con la deliberazione 323/2012/E/com, l’Autorità ha disposto di avvalersi di AU per le attività di Sportello unico, di cui al comma 7.6, del decreto legislativo 93/11, nonché per la trattazione efficace dei reclami, di cui al comma 44.4, del medesimo decreto legislativo, mediante lo Sportello per il Consumatore di Energia;
- con la deliberazione 598/2015/E/com, l’Autorità ha approvato il progetto “ponte” per la continuità del Servizio Conciliazione per l’anno 2016 nonché del relativo budget per il 2016 e per le attività propedeutiche e connesse allo sviluppo di un progetto triennale 2017-2019;
- l’Autorità, con particolare riferimento al trattamento dei reclami di secondo livello e al *call center* attraverso lo Sportello per il Consumatore di Energia, ha approvato mediante la deliberazione 600/2015/E/com, il progetto di continuità per l’anno 2016;
- con il TICO, l’Autorità ha introdotto una procedura per l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell’Autorità e con la deliberazione 383/2016/E/com ha riformato i termini dell’avvalimento di Acquirente unito in relazione alle attività connesse alla gestione efficiente dei reclami e delle controversie, di cui agli articoli 7, comma 6 e 44, comma 4 del d.lgs 93/11;
- con la deliberazione 727/2016/e/com, l’Autorità ha approvato il progetto per l’attuazione dell’avvalimento di AU per le attività di cui alla deliberazione 383/2016/E/com e al TICO (Progetto Sistema Tutele Autorità Riformato - STAR).

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione 168/2016/A, l’Autorità ha uniformato e semplificato le precedenti discipline relative alle attività di natura amministrativo contabile da porre in essere per la copertura degli oneri sostenuti da AU per le varie attività svolte in regime di avvalimento per conto dell’Autorità, adottando un unico Regolamento applicabile (di seguito: Regolamento);
- i costi delle attività in avvalimento svolte da AU ai sensi della deliberazione 168/2016/A sono attualmente coperte per il 60% dal Conto qualità dei servizi elettrici e per il 40% dal Conto per la qualità dei servizi gas entrambi gestiti da Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (di seguito: CSEA).

- il Regolamento prevede, tra l'altro, che:
 - a) AU invii all'Autorità, entro il 15 ottobre di ogni anno, una comunicazione contenente una relazione descrittiva e le previsioni di spesa, coerenti rispetto agli eventuali Progetti pluriennali approvati per le singole attività, associate alle singole attività in avvalimento, per tutto il periodo di riferimento corrispondente a un anno solare (comma 3.1);
 - b) l'Autorità, entro sessanta giorni dal ricevimento della comunicazione di AU, per ciascuna attività, approvi le previsioni di spesa e comunichi ad AU e alla Cassa per i servizi energetici e ambientali (di seguito: CSEA) la quota degli importi da erogare, a titolo di acconto, ad AU, con cadenza mensile, per tutto il periodo di riferimento (comma 3.2);
 - c) qualora l'Autorità non provveda entro il termine di cui alla precedente lettera b), le previsioni di spesa si intendono approvate e AU invia l'eventuale richiesta di rimborso, corredata dei documenti di cui alla lettera a), a CSEA, con indicazione degli importi che questa è tenuta a erogare su base mensile.
- con deliberazione 761/2017/A l'Autorità:
 - a) ha approvato le rendicontazioni a consuntivo dei costi sostenuti da AU nel periodo 1 gennaio 2016 - 31 dicembre 2016 con riferimento alle attività in avvalimento;
 - b) ha previsto la destinazione della differenza tra la somma degli importi rendicontati e quanto effettivamente incassato per le attività in avvalimento *ex* deliberazione 168/2016/A AU alla copertura dei costi per le attività del Progetto STAR, relativi all'anno 2018;
- con note del 19 ottobre 2017 (prot. Arera 34369 del 20 ottobre 2017) e 10 gennaio 2018 (prot. Arera 719 dell'11 gennaio 2018), AU ha inviato, ai sensi dell'articolo 3 del Regolamento, le previsioni di spesa per il 2018 riferite alle attività in avvalimento.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- con deliberazione 622/2017/E/idr, l'Autorità ha avviato un procedimento per l'estensione al settore idrico del sistema di tutele già definite per i consumatori e utenti dei settori dell'energia elettrica e del gas regolati dall'Autorità, tenuto conto delle previsioni di cui all'articolo 1, comma 72 della Legge Concorrenza 2017;
- con deliberazione 900/2017/E/Idr l'Autorità ha:
 - a) approvato la proposta di progetto dello Sportello per il Settore Idrico riferita al periodo 2018-2019, nonché la previsione di spesa biennale formulata nel progetto e il budget 2018 .
 - b) esteso al settore idrico l'avvalimento di Acquirente Unico in merito alle attività dello Sportello per il Consumatore di Energia;
- con deliberazione 920/2017/A è stata, infine, cambiata la denominazione "Sportello per il consumatore di energia" in "Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente".

RITENUTO NECESSARIO:

- approvare le previsioni di spesa relative alla stima dei costi per l'attività di avvalimento TIMR e Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente con riferimento al settore Energia, per il periodo 1 gennaio 2018 - 31 dicembre 2018 definendo altresì la quota degli importi da erogare, a titolo di acconto, ad AU, con cadenza mensile

DELIBERA

1. di approvare le previsioni di spesa relative alla stima dei costi per l'attività di Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente con riferimento al settore Energia, per il periodo 1 gennaio 2018 - 31 dicembre 2018 per un importo complessivo pari a euro 10.614.960 (diecimilioneisicentoquattordicimilanovecentosessanta/00);
2. di approvare le previsioni di spesa relative alla stima dei costi per l'attività di avvalimento TIMR, per il periodo 1 gennaio 2018 - 31 dicembre 2018 per un importo complessivo pari a euro 271.441 (duecentosettanunomilaquattrocentoquarantuno/00);
3. di prevedere che CSEA eroghi mensilmente, a titolo di acconto per l'anno 2018, una quota pari a un dodicesimo degli importi di cui ai punti 1 e 2, tenuto conto delle previsioni di cui alla deliberazione 761/2017/A ed eventualmente conguagliando gli importi già versati a partire dal mese di gennaio 2018;
4. di trasmettere copia del presente provvedimento all'AU e a CSEA per i seguiti di competenza;
5. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it

1 marzo 2018

IL PRESIDENTE
Guido Bortoni