

**DELIBERAZIONE 5 LUGLIO 2018  
377/2018/A**

**APPROVAZIONE DELLE RELAZIONI DELLA SOCIETÀ ACQUIRENTE UNICO S.P.A.,  
RECANTI RENDICONTAZIONI DEI COSTI SOSTENUTI NEL 2017, AFFERENTI ALLA  
GESTIONE IN AVVALIMENTO DELLO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ENERGIA E  
AMBIENTE CON RIFERIMENTO AL SETTORE ENERGIA, NONCHÉ DEL SUPPORTO  
INFORMATIVO ALLA FASE OPERATIVA DI RILEVAZIONE DATI DEL MONITORAGGIO  
RETAIL**

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

Nella 1026<sup>a</sup> riunione del 5 luglio 2018

- premesso che l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) opera in regime di proroga, ai sensi della legge 64/2018;
- 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 (di seguito: legge 481/95);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99 del 2009 (di seguito: legge 99/09);
- il decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214;
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- la legge 4 agosto 2017, n. 124 “Legge annuale per il mercato e la concorrenza” (di seguito: legge Concorrenza 2017);
- la legge 27 dicembre 2017, n. 205;
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- la deliberazione dell'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 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 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 dell'Autorità 19 gennaio 2017 15/2017/R/eel (di seguito: deliberazione 15/2017/E/idr);
- la deliberazione dell'Autorità 7 settembre 2017, 622/2017/E/idr (di seguito: deliberazione 622/2017/E/idr);
- la deliberazione dell'Autorità 16 novembre 2017, 761/2017/A;
- la deliberazione dell'Autorità 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);
- la deliberazione dell'Autorità 1 marzo 2018, 116/2018/A;
- la deliberazione dell'Autorità 5 aprile 2018, 197/2018/R/rif (di seguito: deliberazione 197/2018/R/rif);
- le comunicazioni di Acquirente Unico del 31 maggio 2018 (prot. Autorità 17292 e 17342 del 31/05/2018) (di seguito: comunicazioni del 31 maggio 2018).

#### **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. - (di seguito: GSE) e dell'Acquirente unico S.p.a. (di seguito: AU) 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 GSE e di AU; tale Disciplinare è stato successivamente rinnovato con 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 il TICO, l’Autorità ha introdotto una procedura per l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione;
- la deliberazione 383/2016/E/com ha riformato, a partire dall’1 gennaio 2017, i termini dell’avvalimento di AU 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 decreto legislativo 93/11 rivisitando le competenze dello Sportello e confermando l’avvalimento per il Servizio Conciliazione di cui al TICO;
- 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) nonché la previsione di spesa formulata con riferimento al triennio 2017-19 e, in particolare, il *budget* 2017.

**CONSIDERATO, INOLTRE, 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 AU in merito alle attività dello Sportello per il Consumatore di Energia;
- con deliberazione 920/2017/A è stata cambiata la denominazione “Sportello per il consumatore di energia” in “Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente”;
- con deliberazione 197/2018/R/rif, l’Autorità ha previsto:
  - che una prima gestione delle richieste di informazioni, dei reclami, delle istanze e delle segnalazioni degli utenti del settore dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, pervenuti all’Autorità, sia effettuata in avvalimento dello Sportello, con efficacia dall’1 luglio 2018, mediante l’utilizzo del personale e delle risorse già impegnati con riguardo alle analoghe attività svolte in avvalimento dell’Autorità per i settori dell’energia e idrico e con le medesime tempistiche e modalità operative, ove compatibili;

- di conferire mandato ad AU affinché predisponga un progetto annuale per l'anno 2019 per la gestione e il trattamento delle richieste di informazioni, dei reclami e delle controversie degli utenti del settore dei rifiuti, rinviando a successivi provvedimenti la definizione dei meccanismi di avvalimento di AU per il settore dei rifiuti e delle modalità di copertura dei relativi costi.

**CONSIDERATO, INFINE, 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 diverse attività svolte in regime di avvalimento per conto dell'Autorità, adottando un unico Regolamento applicabile;
- 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 comma 3.6 del Regolamento prevede, tra l'altro, che AU invii all'Autorità, entro il 31 maggio di ogni anno, una relazione recante, per ciascuna delle attività in avvalimento *ex* delibera 168/2016/A, una rendicontazione dei costi effettivi sostenuti nell'anno di riferimento, con separata evidenza degli eventuali costi non coperti dagli importi erogati nel periodo, ovvero di eventuali importi percepiti in eccedenza;
- con le comunicazioni del 31 maggio 2018 AU ha inviato la nota TIMR e la nota Sportello le quali recano, per ciascun delle attività in avvalimento *ex* delibera 168/2016/A, la rendicontazione dei costi a consuntivo sostenuti nel 2017.

**CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:**

- dalle sopraccitate note del 31 maggio 2018 si evince che, con riferimento all'anno 2017 AU ha percepito da CSEA, rispetto a quanto rendicontato a consuntivo:
  - a) un ammontare eccedente pari a 66.353 € per quanto concerne l'attività di Monitoraggio *retail*;
  - b) un ammontare eccedente pari a 417.902 € per quanto concerne l'attività dello Sportello.

**RITENUTO NECESSARIO:**

- approvare le rendicontazioni a consuntivo per la gestione delle attività in avvalimento *ex* delibera 168/2016/A stabilendo che, con riferimento al periodo 1 gennaio 2017 - 31 dicembre 2017, i costi a consuntivo:
  - a) per l'attività di Monitoraggio *retail* siano pari a 193.977 € (centonovantatremilanovecentosettantasette/00 euro);

- b) per l'attività dello Sportello siano pari a:
  - 5.333.408 € (cinquemilionitrecentotrentatremilaquattrocentootto/00 euro) con riferimento alla gestione del *contact center* e delle procedure speciali;
  - 2.512.150 € (duemilionicinquecentododicimilacentocinquanta/00 euro) con riferimento alla gestione del Servizio Conciliazione;
- prevedere che AU destini:
  - a) alla copertura dei costi per l'attività Monitoraggio *retail* relativi all'anno 2018 un ammontare pari a 66.353 € (sessantaseimilatrecentocinquantatre/00 euro), incassato in eccedenza rispetto al consuntivo 2017 per la medesima attività;
  - b) alla copertura dei costi per l'attività del Progetto unico 2017 – 2019 del sistema di tutele riformato (Progetto *Sistema Tutele Autorità Riformato - STAR*), relativi all'anno 2018 un ammontare pari a 417.902 € (quattrocentodiciassettemilanovecentodue/00 euro) incassato in eccedenza rispetto al consuntivo 2017 per l'attività dello Sportello;
- dare comunicazione, nei termini di cui ai due precedenti punti, ad AU e a CSEA per i seguiti di competenza, ai sensi del comma 3.7 del Regolamento;
- di non prevedere il pagamento di alcun interesse ai sensi del comma 3.6 del Regolamento

## **DELIBERA**

1. di approvare le rendicontazioni a consuntivo dei costi sostenuti da AU nel periodo 1 gennaio 2017 – 31 dicembre 2017 con riferimento a:
  - a) l'attività di Monitoraggio *retail* per un importo pari a 193.977 € (centonovantatremilanovecentosettantasette/00 euro);
  - b) l'attività dello Sportello per un importo pari a:
    - 5.333.408 € (cinquemilionitrecentotrentatremilaquattrocentootto/00 euro) per le attività di *contact center* e di gestione delle procedure speciali;
    - 2.512.150 € (duemilionicinquecentododicimilacentocinquanta/00 euro) per le attività di gestione del Servizio Conciliazione;
2. di prevedere che AU destini alla copertura dei costi per l'attività di Monitoraggio *retail*, relativi all'anno 2018, la differenza tra la somma degli importi rendicontati e quanto effettivamente incassato per le attività in avvalimento *ex delibera* 168/2016/A, pari a €66.353 (sessantaseimilatrecentocinquantatre/00 euro);
3. di prevedere che AU destini alla copertura dei costi per le attività del Progetto unico 2017 – 2019 del sistema di tutele riformato (*Progetto Sistema Tutele Autorità Riformato - STAR*), relativi all'anno 2018, la differenza tra la somma degli importi rendicontati e quanto effettivamente incassato per le attività in avvalimento *ex delibera* 168/2016/A, pari a 417.902 € (quattrocentodiciassettemilanovecentodue /00 euro);

4. di trasmettere copia del presente provvedimento ad AU e alla CSEA, per i seguiti di competenza;
5. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità [www.arera.it](http://www.arera.it).

5 luglio 2018

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*