

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

**1. SEGRETARIATO GENERALE (SGE)**

**ALLEGATO A**

**Articolo 12.1.** Il **Segretario generale**, anche per il tramite delle Direzioni e degli Uffici ad esso afferenti, supporta l'Autorità per l'adozione degli atti e per l'attuazione degli indirizzi dalla stessa forniti, con particolare riguardo:

- a. ai flussi informativi dall'Autorità alla Struttura e viceversa e fra la Divisione e le Direzioni coinvolte, inclusa la verifica della completezza istruttoria e documentale, degli atti e delle proposte di provvedimenti sottoposti all'esame dell'Autorità, nonché alla verifica giuridica dei medesimi provvedimenti;
- b. al coordinamento operativo degli interventi esterni del Presidente e dei Componenti, nonché del relativo supporto da parte degli uffici competenti;
- c. alle attività di vigilanza di cui all'articolo 3, comma 1 del presente Regolamento, riferendone al Presidente;
- d. all'esecuzione delle deliberazioni dell'Autorità per quanto attiene gli aspetti di coordinamento interdivisionali e interdirezionali;
- e. ai rapporti istituzionali, con particolare riferimento a quelli con le altre Autorità amministrative indipendenti, curando il coordinamento o la gestione diretta di specifici affari affidatigli dall'Autorità;
- f. alla comunicazione interna dell'Autorità, favorendo la circolazione delle informazioni, delle conoscenze e delle esperienze;
- g. alla gestione del protocollo istituzionale, della dematerializzazione dei flussi informativi e alla definizione delle politiche di riservatezza e condivisione dei dati riservati;
- h. al controllo sulla gestione secondo quanto previsto dal successivo articolo 18, comma 3;
- i. al coordinamento funzionale delle misure di sicurezza dei dati sensibili e riservati oggetto di trattamento da parte dell'Autorità.

12.2 Il Segretario generale svolge altresì, per quanto attiene al Segretariato generale, le medesime funzioni attribuite al Direttore di Divisione dal precedente articolo 11.

### **Attività complessive**

Il Segretariato generale oltre a quanto indicato nell'Allegato A, anche tramite le proprie Direzioni, l'Ufficio speciale, le Unità e il personale direttamente assegnato, svolge attività finalizzate a supportare l'Autorità per l'adozione degli atti e per l'attuazione degli indirizzi; in particolare provvede a:

- a) curare l'attivazione e il coordinamento delle collaborazioni e di protocolli con le altre Istituzioni nazionali, con particolare riferimento alle altre Autorità amministrative indipendenti, nonché con organismi e associazioni, anche internazionali, secondo le modalità definite dalla legge o approvate dall'Autorità;
- b) predisporre e fornire il necessario supporto alla stesura di segnalazioni e pareri alle Istituzioni competenti.

Unità direttamente afferenti al Segretariato:

### **Unità Protocollo e Dematerializzazione (PDM)**

- a) Gestisce il protocollo dell'Autorità, assicurando i processi di protocollazione e, fatto salvo quanto di competenza di DLAC, di conservazione documentale dell'Autorità;
- b) svolge il ruolo di utente amministratore degli applicativi del protocollo informatico dell'Autorità;
- c) cura l'assegnazione dei documenti in ingresso all'Autorità predisponendo le opportune proposte di metodologie, processi e procedure che verranno adottate con determinazione del Segretario generale;
- d) definisce i requisiti funzionali degli applicativi del Protocollo, dell'archiviazione e della conservazione sostitutiva in appositi documenti, aggiornandoli in conformità alla normativa vigente e li trasmette a DAGR che ne assicura l'implementazione;
- e) propone azioni, anche graduali, volte alla piena dematerializzazione dei flussi documentali dell'Autorità, definisce e specifica i relativi requisiti funzionali e li trasmette a DAGR, che provvede all'implementazione in coerenza e in attuazione delle previsioni del Codice dell'Amministrazione Digitale;
- f) cura l'aggiornamento di tutto il personale impegnato sul flusso di protocollazione informatica.

**Unità Controllo di Gestione (CDG)**

- a) Supporta il Segretario generale nell'attività di controllo sull'andamento economico-gestionale dell'Autorità e fornisce al Direttore DAGR gli elementi necessari;
- b) verifica lo stato di attuazione e il raggiungimento degli obiettivi intermedi, di cui ai piani operativi, predisponendo rapporti e relazioni illustrative per il Collegio sull'utilizzo delle risorse e sulla comparazione costi-obiettivi raggiunti;
- c) cura la progettazione di strumenti e forme, anche con il supporto di sistemi informatici, per la elaborazione, l'analisi e lo sviluppo dei dati di gestione;
- d) supporta il Segretario generale nella predisposizione delle informazioni richieste dal Collegio dei Revisori o dal Nucleo di Valutazione e Controllo Strategico;
- e) collabora con DAGR e con DLAC alla predisposizione e gestione del *budget* e al processo di definizione della programmazione annuale delle attività.

**PARTE FUNZIONAMENTO**

**1.1. DIREZIONE AFFARI GENERALI E RISORSE (DAGR)**

**ALLEGATO A**

**Articolo 13 lett. c) Direzione Affari Generali e Risorse.**

Cura i processi di acquisizione, gestione e sviluppo delle risorse umane e provvede all'erogazione delle relative spettanze, assicura la gestione della contabilità generale e delle risorse finanziarie, l'approvvigionamento di beni, servizi e lavori e gestisce la riscossione del contributo per il funzionamento dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente a carico dei soggetti regolati o vigilati. Cura i processi di manutenzione, sviluppo e ottimizzazione delle tecnologie e dei sistemi informatici e di telecomunicazione, assicurandone la gestione tecnica e il funzionamento, nonché il rispetto delle norme in materia di sicurezza informatica. Cura la conservazione e valorizzazione del patrimonio, nonché la gestione logistica e i relativi interventi afferenti gli immobili ove risultano ubicati la sede e gli uffici, di cui al successivo articolo 20. Inoltre, il Responsabile della Direzione Affari Generali e Risorse, con riferimento a tutte le articolazioni organizzative di Macrostruttura (Divisioni e Direzioni) e tenuto conto degli indirizzi dell'Autorità:

- provvede all'attuazione delle disposizioni stabilite dall'Autorità in materia di gestione e funzionamento;
- vigila sul rispetto del Regolamento del personale e ordinamento delle carriere, coordina il processo di implementazione e gestione del sistema di valutazione delle prestazioni;
- provvede alla presentazione degli schemi di bilancio di previsione e di bilancio consuntivo; provvede, altresì, alla gestione dell'amministrazione secondo i criteri e i limiti fissati nel regolamento di contabilità e nelle deliberazioni dell'Autorità; si avvale degli elementi di controllo di gestione relativi all'andamento economico e amministrativo della gestione della Struttura;
- assegna le risorse e i mezzi alla Struttura, sulla base delle indicazioni generali dell'Autorità;
- è chiamato dall'Autorità a presenziare alle riunioni dell'Autorità, laddove la medesima ritenga che vi possano essere possibili ricadute sulla gestione delle risorse e sul funzionamento organizzativo;
- collabora con il Nucleo di Valutazione e Controllo Strategico di cui all'articolo 18, comma 2, alla verifica della complessiva efficacia ed efficienza dell'assetto organizzativo e delle procedure di funzionamento;
- esercita, fermo restando quanto disposto dal precedente articolo 11, le funzioni attribuite dal Regolamento del personale al Direttore generale, sotto la supervisione del Segretario generale, nonché le altre funzioni previste dal Regolamento di contabilità dell'Autorità o che gli siano specificatamente conferite dall'Autorità.

### **Attività complessive**

La Direzione, oltre a quanto indicato nel soprariportato Allegato A e nella descrizione delle singole Unità:

- a) istruisce il processo di definizione della programmazione annuale operativa delle attività, in collaborazione con il Segretario generale e DLAC;
- b) gestisce le relazioni sindacali;
- c) assicura il servizio di protezione e prevenzione nonché la sicurezza del lavoro e la sicurezza dei sistemi informatici dell'Autorità;
- d) collabora con il Segretario generale nelle attività relative a processi di riorganizzazione e nella progettazione, definizione e gestione dei flussi organizzativi e procedurali interni.

#### **1.1.1. Unità Gare e Contratti (GCO)**

- a) Predispone la normativa regolamentare dell'Autorità in materia di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, finalizzata alla gestione, all'ottimizzazione delle procedure di affidamento e all'esecuzione dei contratti pubblici necessari per il funzionamento dell'Autorità;
- b) predispone e gestisce la programmazione dei fabbisogni biennali e relativi aggiornamenti annuali dell'Autorità in materia di servizi, forniture e lavori, anche mediante l'interazione con i corrispondenti uffici dell'Agenzia per l'Italia Digitale e della Consip S.p.a. e con le altre Autorità amministrative indipendenti, al fine di verificare la fattibilità di procedere mediante affidamenti congiunti;
- c) supporta gli Uffici competenti nella fase di predisposizione della documentazione tecnica necessaria allo svolgimento delle procedure di affidamento e nella fase di gestione contrattuale;
- d) coordina e gestisce tutti i procedimenti e gli atti, ivi compresi quelli necessari a garantire i principi di trasparenza, pubblicità ed informazione e il diritto di accesso, inerenti le gare di appalto, sia in ambito nazionale che comunitario, finalizzate all'affidamento dei contratti di interesse dell'Autorità;
- e) provvede alla predisposizione e definizione del contenuto di contratti, accordi quadro, convenzioni e protocolli di intesa e relativi atti consequenziali.

#### **1.1.2. Unità Contabilità, Bilancio e Trattamento Economico del Personale (CTE)**

- a) Assicura la gestione della contabilità finanziaria, economica e patrimoniale e delle risorse finanziarie, fornendo il supporto organizzativo per le riunioni del Collegio dei Revisori e curando i rapporti con l'Istituto cassiere e la Tesoreria Unica della Banca d'Italia; provvede, inoltre, alla verifica delle risultanze contabili con le giacenze di cassa, gestendo e monitorando le disponibilità finanziarie;

- b) redige il Rendiconto annuale della gestione, il Bilancio di previsione e le eventuali variazioni, effettuando il controllo delle regolarità amministrativo - contabile e della copertura finanziaria dei provvedimenti;
- c) predispone la normativa regolamentare dell'Autorità in materia di contabilità e bilancio, finalizzata ad ottimizzare le procedure contabili ed effettuando i necessari aggiornamenti in base al Regolamento di organizzazione e funzionamento e alla normativa vigente;
- d) gestisce il processo di liquidazione ai creditori, previo controllo delle disponibilità di bilancio e adempimento delle verifiche di legge, supportando gli Uffici competenti nella fase di predisposizione della documentazione tecnica ed autorizzativa necessaria alla liquidazione;
- e) monitora e gestisce le azioni connesse al versamento del contributo da parte dei soggetti operanti nei settori di competenza dell'Autorità, fornendo il supporto necessario per le connesse azioni di controllo svolte da DAEN;
- f) eroga e gestisce il trattamento economico del personale, provvedendo all'assolvimento degli obblighi fiscali, previdenziali, contributivi ed assicurativi, curando i rapporti con i relativi Istituti preposti per la gestione delle singole posizioni contributive e le prestazioni erogate, nonché il monitoraggio, l'interpretazione e l'attuazione della normativa di legge, regolamentare e contrattuale in materia;
- g) attua la normativa in materia di orario di lavoro e istituti connessi (ferie, permessi, *part-time*, tele-lavoro, etc.) e gestisce il sistema di rilevazione automatica delle presenze, provvedendo ai successivi adempimenti amministrativi;
- h) gestisce la previdenza e la sanità complementare, curando i rapporti con i relativi Istituti preposti;
- i) gestisce la liquidazione delle missioni e dei rimborsi spese del personale;
- j) supporta la Direzione e la delegazione dell'Autorità nella gestione delle relazioni sindacali per le materie di propria competenza.

### **1.1.3. Unità Gestione e Valorizzazione del Personale (GVP)**

- a) Rileva e programma i fabbisogni di personale delle Unità organizzative dell'Autorità e gestisce le procedure di acquisizione, inserimento, assegnazione e mobilità del personale (inclusi i comandi, i distacchi, le consulenze, le collaborazioni);
- b) progetta, programma e gestisce la formazione del personale nell'ottica di valorizzazione e sviluppo delle risorse umane dell'Autorità; cura il monitoraggio e l'interpretazione della normativa di legge, regolamentare e contrattuale in materia di rapporto di lavoro;
- c) predispone gli strumenti e cura l'attuazione del sistema di valutazione e sviluppo di carriera del personale;
- d) supporta la Direzione e la delegazione dell'Autorità nella gestione delle relazioni sindacali, cura la predisposizione di proposte alle organizzazioni sindacali e la

relativa finalizzazione mediante provvedimenti dell'Autorità, l'organizzazione delle riunioni sindacali e la finalizzazione attuativa degli accordi sindacali approvati dall'Autorità;

- e) cura la finalizzazione ed il rinnovo di convenzioni con i principali Istituti universitari per le materie di interesse e provvede all'attivazione di assegni di ricerca, praticantati, *stage* e altre forme di sostegno all'attività di ricerca, predisponendone i relativi contratti;
- f) cura l'attuazione degli adempimenti di legge in tema di trasparenza e di prevenzione della corruzione per gli aspetti di competenza della Direzione, con la collaborazione delle altre Unità di DAGR.

#### **1.1.4. Unità Sicurezza e Logistica (SIL)**

- a) Supporta il Datore di Lavoro di ciascuna Unità Produttiva dell'Autorità e collabora con i responsabili dei rispettivi Servizi Prevenzione e Protezione per l'attuazione e la vigilanza sulle norme in materia di tutela della sicurezza e salute del personale sul luogo di lavoro e per la realizzazione di tutti gli interventi necessari;
- b) cura la gestione logistica e le attività inerenti l'esecuzione di opere e lavori, la manutenzione dei beni mobili ed immobili, degli impianti tecnologici e dei servizi di funzionamento a servizio degli immobili dell'Autorità;
- c) cura la conservazione e la valorizzazione del patrimonio dell'Autorità, ivi comprese le attività finalizzate all'inventario ed alla gestione delle modifiche di stato giuridico dei beni patrimoniali;
- d) cura i rapporti con i titolari degli immobili, i concessionari di licenze e autorizzazioni edilizie, gli altri uffici competenti nell'ambito della gestione degli immobili stessi, con le aziende e i fornitori e i prestatori di servizi e lavori;
- e) assicura il supporto organizzativo logistico in collaborazione con DREI per ogni attività interna ed esterna dell'Autorità (convegni, seminari e altri eventi).

#### **1.1.5. Unità Sistemi Informativi (SIN)**

- a) Cura il processo di gestione del Sistema informativo: pianificazione, progettazione, sviluppo, manutenzione, controllo dei sistemi *hardware* e *software* dedicati al trattamento dei dati e delle informazioni dell'Autorità;
- b) provvede alle analisi funzionali finalizzate alla ottimizzazione, armonizzazione e razionalizzazione dei processi, alla loro eventuale revisione e alle correlate implementazioni dei sistemi informativi in un'ottica di integrazione degli stessi;
- c) collabora con gli uffici dell'Autorità per l'identificazione delle esigenze applicative di automazione dei processi e definisce l'analisi tecnico funzionale per le applicazioni e le banche dati;

- d) gestisce, coordina e controlla l'attività dei fornitori di servizi applicativi, sia per le esigenze di funzionamento interno dell'Autorità che dei siti *internet* ed *intranet* dell'Autorità, del sistema di raccolte di dati forniti dai soggetti regolati e vigilati e del sistema di reportistica dei dati raccolti;
- e) provvede alla manutenzione ed eventualmente allo sviluppo del sistema centrale di elaborazione dei dati necessari per i monitoraggi dei mercati;
- f) elabora, nelle materie di competenza, nuove proposte e soluzioni in relazione ai fabbisogni attuali e futuri dell'Autorità, dell'evoluzione normativa e dell'innovazione tecnologica;
- g) predispone e dà attuazione alle misure necessarie a garantire la sicurezza informatica, fisica e logica dell'Autorità, la conformità legale e una adeguata gestione del rischio assicurandone il costante monitoraggio;
- h) cura l'innovazione tecnologica e la definizione degli *standard* informatici dell'Autorità, relativi ai servizi informatici centrali, distribuiti e di telecomunicazione;
- i) assicura l'infrastruttura elaborativa e i servizi di base per la connessione e la cooperazione degli utenti in rete, coordinandone e verificandone la fornitura, la manutenzione, lo sviluppo e l'assistenza (*helpdesk*), sia per gli apparati centrali che per le postazioni di lavoro e periferiche, telecomunicazioni, telefonia e videoconferenza;
- j) cura la gestione dei contratti di competenza e predispone la documentazione tecnica per l'acquisizione di apparati, di *software* e servizi informatici di base, nonché l'installazione, il collaudo e la successiva gestione degli apparati e servizi acquisiti e la gestione delle licenze.

## PARTE SERVIZI

### 1.2 DIREZIONE ACCOUNTABILITY E ENFORCEMENT (DAEN)

#### ALLEGATO A

##### **Articolo 13 lett. a) Direzione Accountability e Enforcement.**

Svolge, in collaborazione con la Divisione Energia, attraverso le Direzioni e le Unità ad essa afferenti, e con le altre Direzioni dell'Autorità, attività di sorveglianza su comportamenti, di volta in volta individuati, degli operatori delle infrastrutture e nei mercati del settore elettrico e del gas, nonché nei servizi ambientali, anche attraverso indagini, controlli e ispezioni riguardanti impianti, processi, servizi, al fine di verificare la corretta applicazione della normativa e della regolazione vigente. Cura i rapporti con la Guardia di Finanza e definisce metodologie, strumenti e procedure per le attività di *enforcement*. Cura la predisposizione e l'aggiornamento delle procedure ispettive, nonché il coordinamento funzionale delle attività di verifica ispettiva o di indagine conoscitiva e istruttorie, prodromiche a provvedimenti individuali di natura prescrittiva o sanzionatoria, avvalendosi della collaborazione settoriale delle Direzioni coinvolte. Cura la raccolta di documentazione e di dati, con particolare riferimento al monitoraggio dei prezzi e delle quantità al dettaglio e alla gestione delle anagrafiche dei soggetti regolati e vigilati, anche ai fini della predisposizione della Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi. Assicura la segreteria tecnica dell'Osservatorio della Regolazione e cura gli aspetti di trasparenza e rendicontazione, nonché quelli legati al contrasto alla corruzione. Manutiene la metodologia per l'analisi dell'impatto della regolazione (AIR) e collabora con la Divisione e le Direzioni coinvolte per la relativa attuazione in ordine ai provvedimenti dell'Autorità. Definisce, anche in collaborazione con la Divisione e le Direzioni coinvolte, e applica gli strumenti della verifica dell'impatto della Regolazione (VIR), utili a valutare gli effetti e l'efficacia dei sistemi regolatori adottati.

##### **Attività complessive**

La Direzione, oltre a quanto indicato nel soprariportato Allegato A e nella descrizione delle singole Unità:

- a) predispone diffide, intimazioni, ordini di cessazione di comportamenti lesivi e segnala l'esigenza di interventi di tipo prescrittivo o sanzionatorio in esito alle attività di indagine, controllo e ispezione;
- b) valuta e segnala agli uffici competenti, anche in termini di effetti e di criticità della regolazione, le esigenze di modifica/integrazione della normativa o della

regolazione esistente, in particolare quelle più utili al fine di favorire la verificabilità o la controllabilità in termini di impatto sui clienti/utenti finali;

- c) rende disponibili ai competenti uffici dell’Autorità le risultanze delle proprie attività;
- d) assicura adeguati livelli di trasparenza e opportune modalità di rendicontazione delle attività dell’Autorità, anche attraverso la pubblicazione di dati e informazioni.

### **1.2.1 Unità Programmazione e Coordinamento Funzionale dell’Enforcement (CFE)**

- a) Cura la predisposizione e l’aggiornamento delle procedure ispettive;
- b) assicura il coordinamento funzionale delle attività di verifica ispettiva o di indagine conoscitiva e istruttoria, prodromiche a provvedimenti individuali di natura prescrittiva o sanzionatoria, avvalendosi della collaborazione settoriale degli uffici interessati;
- c) programma e coordina gli interventi di controllo e le ispezioni presso gli operatori, anche sulla base delle richieste espresse dai competenti uffici dell’Autorità;
- d) progetta e sviluppa metodologie e strumenti di *enforcement*;
- e) gestisce i rapporti operativi con la Guardia di Finanza e con le altre organizzazioni o soggetti istituzionali che operano nelle attività di verifica e di controllo per conto dell’Autorità;
- f) effettua ispezioni e controlli su temi specifici come individuati ed assegnati dal Direttore DAEN, sulla base del programma di attività approvato dal Collegio;
- g) predispone le segnalazioni interne per l’avvio di procedimenti prescrittivi o sanzionatori o di recupero amministrativo degli importi indebitamente percepiti in caso di violazione di provvedimenti di regolazione;
- h) organizza, in collaborazione e in coordinamento con DMEA e a richiesta della stessa, ai fini delle indagini REMIT, sopralluoghi e ispezioni e cura, nei casi previsti dalla normativa, le richieste di autorizzazione alle Autorità competenti;
- i) esprime pareri, ove richiesto dal Collegio o dagli uffici competenti, in merito all’efficacia e alla verificabilità degli impegni ripristinatori proposti dagli operatori.

### **1.2.2 Unità Controlli e Ispezioni (CIS)**

- a) Svolge, anche in collaborazione con gli uffici interessati e nell’ambito del coordinamento funzionale assicurato dall’Unità CFE, i controlli e le ispezioni di competenza dell’Autorità presso impianti, processi, servizi e operatori; a tal fine opera anche con l’impiego di personale esterno, nonché in collaborazione con altri

soggetti istituzionali con cui l'Autorità ha rapporti di avvalimento o di supervisione;

- b) predispone la documentazione e gli atti propedeutici all'attività di controllo e ispezione, nonché le relazioni sulle attività svolte;
- c) svolge su mandato del Collegio e con il supporto dei competenti uffici dell'Autorità, nell'ambito del Coordinamento funzionale assicurato dall'Unità CFE, indagini sui comportamenti degli operatori regolati;
- d) collabora con CFE alla predisposizione delle segnalazioni per l'avvio di procedimenti prescrittivi o sanzionatori per violazione di provvedimenti di regolazione o di recupero amministrativo degli importi indebitamente percepiti;
- e) effettua, in collaborazione con DAGR, i controlli per l'accertamento della corretta contribuzione degli operatori regolati agli oneri di funzionamento dell'Autorità;
- f) predispone e applica gli strumenti di analisi dei dati economici, finanziari e patrimoniali, ivi inclusa l'analisi degli investimenti, adatti a verificare i comportamenti degli operatori soggetti alla regolazione dell'Autorità.

### **1.2.3 Unità Reportistica, Anagrafiche e Metodologie AIR/VIR (RAM)**

- a) Gestisce e aggiorna le anagrafiche dell'Autorità e il Registro degli operatori di mercato, ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento UE n. 1227/2011, nonché gli strumenti di gestione collegati;
- b) cura la raccolta di documentazione e di dati, con particolare riferimento alle raccolte dati dei prezzi e delle quantità al dettaglio, organizzandole in statistiche periodiche;
- c) gestisce e verifica i flussi informativi con gli operatori inerenti le proprie attività, in particolare nell'ambito dell'indagine annuale sui settori regolati, funzionali alla reportistica per le Autorità nazionali ed europee;
- d) redige, nell'ambito della predisposizione della Relazione annuale alle Autorità nazionali ed europee, con il supporto di DREI, il volume sullo *Stato dei Servizi*, nonché l'*Annual report* per la Commissione europea, acquisendo i dati e le informazioni dagli uffici competenti;
- e) definisce e aggiorna la metodologia per l'Analisi di Impatto della Regolazione (AIR) dei provvedimenti dell'Autorità e collabora con le Direzioni competenti riguardo all'oggetto della valutazione AIR e preposte alla sua applicazione, con la messa a disposizione dei dati disponibili e di loro elaborazioni;
- f) in collaborazione con i competenti uffici, definisce, aggiorna e applica la metodologia per la Verifica di Impatto di Regolazione (VIR), utile a valutare gli effetti e l'efficacia dei sistemi regolatori; a tal fine individua e propone i provvedimenti da sottoporre a VIR.

#### 1.2.4 Unità Trasparenza e *Accountability* (TAC)

- a) Supporta il Responsabile per la prevenzione della corruzione e della trasparenza nella sua attività di cura, coordinamento e controllo circa l'assolvimento degli obblighi di trasparenza, di prevenzione della corruzione, di pubblicità e di diffusione di informazioni dell'Autorità, anche tramite la tempestiva trasmissione delle informazioni e dei documenti necessari da parte degli uffici;
- b) assicura le funzioni di segreteria tecnica dell'Osservatorio e dei relativi Gruppi di lavoro, a diretto supporto del Presidente dell'Osservatorio, secondo le modalità e i termini definiti dall'Autorità;
- c) promuove e cura iniziative e azioni volte a garantire un continuo e stabile processo di *accountability*, in collaborazione con DREI;
- d) predispone, anche tramite il sito *web* dell'Autorità o altri strumenti *on-line*, la diffusione di strumenti di consultazione e ascolto delle esigenze degli *stakeholder* e delle iniziative di *accountability*;
- e) individua, in collaborazione con l'Unità RAM, metodologie di rendicontazione agli *stakeholder* in riferimento alle analisi AIR e VIR e supporta la medesima Unità nell'identificazione dei temi da proporre per l'applicazione della VIR;
- f) cura lo svolgimento delle audizioni generali, con il supporto organizzativo di DREI e degli altri uffici dell'Autorità.

### 1.3 DIREZIONE ADVOCACY CONSUMATORI E UTENTI (DACU)

#### ALLEGATO A

##### **Articolo 13 lett. b) Direzione Advocacy Consumatori e Utenti.**

Cura gli interessi dei consumatori, anche domestici, e utenti in materia di energia e ambiente; monitora, coordina funzionalmente e sovrintende al sistema di tutele per la trattazione dei reclami e ai meccanismi di risoluzione extragiudiziali delle controversie tra operatori e clienti finali previsti dall’Autorità, e gestisce le procedure giustiziali per la risoluzione delle controversie tra operatori e clienti finali che non abbiano trovato soluzione nell’ambito degli altri meccanismi extragiudiziali predisposti dall’Autorità. Cura la gestione dei rapporti con organismi esterni di ADR, nonché il buon funzionamento e l’individuazione dei servizi resi dagli Sportelli istituiti in favore dei consumatori e utenti di energia e ambiente. Svolge le procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie tra operatori, con particolare riferimento alle procedure arbitrali e giustiziali. Individua e segnala, sulla base delle esigenze dei consumatori e utenti, nonché tenendo conto degli esiti del suddetto monitoraggio, esigenze di possibili interventi normativi, regolatori e sanzionatori. Realizza attività di informazione e formazione, anche mediante progetti e una stabile collaborazione con le relative associazioni e con il CNCU. Cura le problematiche di clienti e utenti vulnerabili e l’attuazione della regolazione per i clienti/utenti in condizione di disagio economico, verificando il buon funzionamento e l’evoluzione dei servizi resi dagli Sportelli istituiti in favore dei consumatori e utenti di energia e ambiente; collabora alla predisposizione dei pareri all’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in materia di pratiche commerciali scorrette. Cura la gestione dell’elenco degli organismi ADR dei servizi regolati. Sviluppa proposte di progetti pro-consumatori/utenti a valere sui proventi delle sanzioni irrogate dall’Autorità.

##### **Attività complessive**

La Direzione, oltre a quanto indicato nel soprariportato Allegato A e nella descrizione delle singole Unità:

- a) evidenzia i livelli di soddisfazione/insoddisfazione e i livelli di qualità dei servizi forniti a consumatori e utenti, segnalando agli Uffici competenti le esigenze di interventi normativi, regolatori o sanzionatori;
- b) cura i rapporti con le associazioni rappresentative dei clienti/utenti domestici e non domestici;
- c) gestisce i meccanismi che favoriscano la fruibilità dei servizi forniti in condizioni di sostenibilità economica, sicurezza e universalità;

- d) collabora alla predisposizione di diffide, intimazioni e ordini di cessazione di comportamenti lesivi sulle materie di competenza, sulla base dei reclami e segnalazioni dei clienti finali e dei consumatori-produttori.

### **1.3.1 Unità Informazione, Diritti e Rappresentanza del Consumatore (IDC)**

- a) Realizza attività di informazione e formazione dei consumatori finali, anche mediante progetti in collaborazione con le Associazioni e con il CNCU, sviluppando proposte di progetti pro-consumatori/utenti a valere sui proventi delle sanzioni irrogate dall'Autorità e ne controlla l'andamento;
- b) nell'ambito delle attività di informazione ed *advocacy* individua meccanismi che incentivino comportamenti proattivi da parte dei soggetti interessati e ne verifica l'efficacia e realizza iniziative per sviluppare la consapevolezza dei clienti/utenti finali;
- c) regola l'assicurazione per i clienti finali civili del gas e individua eventuali strumenti analoghi per i clienti/utenti di altri servizi, collaborando con le Direzioni competenti per l'eventuale ricaduta degli oneri sulle tariffe/prezzi del servizio fornito.

### **1.3.2 Unità Monitoraggio Esigenze e Soddisfazione dei Consumatori e Tutela Vulnerabile (MCV)**

- a) Individua le esigenze dei consumatori e delle diverse tipologie di clienti/utenti finali, anche attraverso la conduzione di ricerche demoscopiche e le segnala alle Direzioni di competenza;
- b) Cura, in collaborazione con DMRT, la pubblicazione comparativa dei dati relativi ai reclami degli operatori e alle controversie ed i risultati delle indagini sulla soddisfazione dei clienti rispetto ai servizi di vendita;
- c) cura le problematiche di clienti e utenti vulnerabili e l'attuazione della regolazione per i clienti/utenti in condizione di disagio economico, formulando proposte di intervento e regolazione in materia e monitorando gli sviluppi delle misure di *fuel poverty*;
- d) gestisce le relazioni con i soggetti istituzionali interessati, (ANCI, INPS, etc.), curando la definizione e l'attuazione delle eventuali convenzioni necessarie al funzionamento degli strumenti e le necessarie implementazioni gestionali;
- e) collabora alla predisposizione dei pareri all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato in materia di pratiche commerciali scorrette;
- f) verifica, per gli eventuali seguiti di competenza, i rapporti di monitoraggio predisposti dall'Acquirente Unico in attuazione dell'avvalimento per la gestione del punto unico di contatto e per le attività svolte attraverso il Portale unico, diverse dalle procedure speciali e dalle conciliazioni.

### **1.3.3 Unità Monitoraggio Procedure di Risoluzione Extragiudiziali delle Controversie (MPE)**

- a) Monitora, per conto della generalità dei clienti/utenti, il sistema di tutele per la gestione dei meccanismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra operatori e clienti finali e le procedure speciali realizzate in avvalimento da Acquirente Unico;
- b) cura la gestione dei rapporti con organismi esterni di ADR, anche in ambito comunitario;
- c) realizza e sviluppa iniziative per promuovere e diffondere, lato consumatore/utente, la pluralità di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie per i clienti finali, compresi i consumatori-produttori;
- d) cura l'evoluzione della normativa nazionale ed europea in materia di risoluzione extragiudiziale delle controversie;
- e) gestisce l'Elenco degli organismi ADR istituito dall'Autorità; organizza, con il contributo degli Uffici competenti, la formazione degli operatori nell'ambito delle conciliazioni e delle procedure speciali.

### **1.3.4 Unità Arbitrati e Decisioni Controversie (ADC)**

- a) Istruisce, anche in collaborazione con le Direzioni e gli Uffici speciali di competenza, i reclami presentati nei confronti di un gestore di un sistema di trasmissione, di trasporto, di stoccaggio, di un sistema GNL o di distribuzione, per quanto concerne gli obblighi imposti a tali gestori in attuazione delle direttive comunitarie sui mercati interni dell'energia elettrica e del gas naturale;
- b) cura la predisposizione e l'aggiornamento della disciplina relativa alle procedure arbitrali e alle procedure decisorie di risoluzione delle controversie tra gli operatori;
- c) gestisce le procedure di risoluzione delle controversie tra gli operatori e le attività collegate alle procedure arbitrali, curando i rapporti con le Istituzioni arbitrali e con gli altri soggetti interessati;
- d) cura, in collaborazione e in coordinamento con DMRT, la predisposizione e l'aggiornamento della disciplina relativa alle procedure decisorie di risoluzione delle controversie dei clienti finali attivabili in esito a mancate conciliazioni;
- e) istruisce e gestisce, anche in collaborazione con le Direzioni e gli Uffici speciali, le istanze, attivate dinanzi all'Autorità su richiesta delle parti, per la risoluzione delle controversie dei clienti finali che non abbiano trovato soluzione nell'ambito dei meccanismi extragiudiziali di risoluzione delle medesime (III livello);
- f) sovrintende e vigila l'attività realizzata in avvalimento da Acquirente Unico nell'ambito dell'istruttoria delle procedure decisorie di risoluzione delle controversie relative ai clienti finali.

#### 1.4 DIREZIONE LEGALE E ATTI DEL COLLEGIO (DLAC)

##### ALLEGATO A

###### **Articolo 13 lett. e) Direzione Legale e Atti del Collegio.**

Cura il contenzioso e rende la consulenza legale all’Autorità, nonché al Segretariato generale, alla Divisione, alle Direzioni e agli Uffici speciali.

Supporta l’Autorità per l’esercizio della fase decisoria nei procedimenti sanzionatori e prescrittivi, garantendo adeguata terzietà rispetto agli uffici a cui compete l’istruttoria, inclusa la fase di audizione finale ove richiesta dagli operatori. Svolge le funzioni di Segreteria dell’Autorità e di Presidenza, curando, altresì, la programmazione e la rendicontazione delle relative attività deliberative e provvedimenti, anche ai fini della predisposizione del Piano operativo annuale. Assicura le funzioni di verbalizzazione e cura la finalizzazione e conservazione degli atti dell’Autorità. Assicura la gestione amministrativa dei Consiglieri e degli Assistenti

###### **Attività complessive:**

La Direzione, oltre a quanto riportato nell’Allegato A e descritto nelle attività delle Unità:

- a) assicura il coordinamento delle attività relative alla consulenza, al contenzioso ed allo svolgimento della funzione sanzionatoria decisoria, anche attraverso lo scambio e la condivisione tempestiva delle informazioni inerenti alle tematiche di comune interesse per la Direzione;
- b) segnala, sulla base delle indicazioni che possano emergere dalla gestione del contenzioso, dall’esercizio della consulenza e dallo svolgimento della fase decisoria dei procedimenti sanzionatori e prescrittivi, possibili interventi di modifica od integrazione della regolazione;
- c) valuta, in collaborazione con DSAI , possibili interventi volti a ridurre il ricorso a procedimenti sanzionatori e ad accrescere i livelli di *compliance*.

##### **1.4.1 Unità Affari Giuridici e Consulenza (AGC)**

- a) Garantisce supporto nella impostazione giuridica dei provvedimenti dell’Autorità, fornendo, ove previsto dalla disciplina interna ed anche in forma sintetica, un parere preventivo sulla loro legittimità;
- b) predispone studi e pareri richiesti dall’Autorità e dagli Uffici; assiste gli Uffici competenti, in collaborazione con l’Unità CNT, nella predisposizione dei provvedimenti di esecuzione delle decisioni dell’Autorità giurisdizionale;

- c) garantisce il supporto giuridico nell'interpretazione della normativa nazionale e della normativa comunitaria nonché nei rapporti con le Istituzioni comunitarie e internazionali, in collaborazione con gli Uffici competenti;
- d) redige e aggiorna, in collaborazione con l'Unità ACP e con gli Uffici interessati, i testi integrati delle deliberazioni adottate dall'Autorità;
- e) collabora con l'Unità ACP per la formulazione di eventuali proposte di semplificazione dei provvedimenti dell'Autorità, anche con riguardo allo loro impostazione, alla loro coerenza giuridica e alla loro redazione.

#### **1.4.2 Unità Contenzioso (CON)**

- a) Gestisce il contenzioso dell'Autorità, predisponendo le relative relazioni per l'Avvocatura dello Stato;
- b) collabora con l'Unità AGC, ove richiesto, nella impostazione giuridica dei provvedimenti dell'Autorità, al fine di assicurarne la coerenza con la gestione del contenzioso;
- c) cura, ai fini della gestione del contenzioso, il necessario rapporto con l'Avvocatura dello Stato e con le Magistrature;
- d) cura, in collaborazione con gli Uffici direttamente interessati e per i profili di competenza, il pre-contenzioso comunitario nonché le tematiche connesse alle procedure di infrazione comunitarie, rilevanti per l'Autorità;
- e) assiste gli Uffici competenti, in collaborazione con l'Unità AGC, nella predisposizione dei provvedimenti di esecuzione delle decisioni dell'Autorità giurisdizionale;
- f) consolida, organizza e diffonde, con iniziative rivolte all'interno e all'esterno, le conoscenze in ordine agli esiti dell'attività giurisdizionale relativa ai provvedimenti dell'Autorità.

#### **1.4.3 Unità Fase Decisoria Procedimenti Sanzionatori e Prescrittivi (FDE)**

- a) Gestisce la fase decisoria dei procedimenti sanzionatori e dei connessi procedimenti prescrittivi:
  - acquisendo e ricevendo, da DSAI, le relative risultanze istruttorie e le eventuali successive controdeduzioni;
  - curando le audizioni avanti al Collegio - eventualmente richieste dai soggetti sottoposti a procedimento - alla cui partecipazione invita anche DSAI;
  - valutando le difese eventualmente svolte dai soggetti sottoposti a procedimento, dopo la comunicazione delle risultanze istruttorie;
  - supportando il Collegio nell'esame degli atti istruttori e nella formazione del provvedimento finale di chiusura del procedimento sanzionatorio;
- b) cura periodicamente la rendicontazione dello stato dei procedimenti, per la parte di competenza;

- c) elabora, in collaborazione e in coordinamento con DSAI, eventuali proposte di modifica o integrazione del Regolamento sanzioni, per la parte di competenza;
- d) verifica l'avvenuta riscossione delle sanzioni, attivando, ove necessario, le opportune azioni di recupero.

#### **1.4.4 Unità Atti del Collegio e Programmazione (ACP)**

- a) Gestisce il flusso documentale delle proposte provvedimentali e delle informative da sottoporre al Collegio e supporta il Segretario generale nell'esame degli atti da sottoporre al Collegio e nella gestione del relativo flusso decisionale;
- b) progetta, definisce e gestisce la programmazione delle proposte di atti da sottoporre al Collegio, proponendo al Presidente gli ordini del giorno delle riunioni d'Autorità e assistendolo nella sua definizione e nella designazione dei rispettivi Relatori, nonché supportando il Segretariato generale e DAGR nella definizione della programmazione annuale;
- c) cura la verifica, la revisione, l'*editing* e la finalizzazione degli atti approvati dal Collegio e gli adempimenti necessari alla loro emanazione, nonché, in collaborazione e in coordinamento con DREI, il processo di pubblicazione degli atti approvati dall'Autorità;
- d) cura la preparazione delle riunioni d'Autorità, assicurandone la relativa verbalizzazione e garantisce il supporto organizzativo e segretariale alle attività e agli incontri del Presidente, dei Componenti e degli Assistenti, nelle sedi di Milano e Roma;
- e) cura la conservazione degli atti approvati dall'Autorità, anche attraverso la loro digitalizzazione, il rilascio di copie conformi, le comunicazioni e le notificazioni dei provvedimenti ove di competenza del Collegio e del Presidente;
- f) collabora con l'Unità AGC per la formulazione di eventuali proposte di semplificazione dei provvedimenti dell'Autorità, anche con riguardo alla loro impostazione, coerenza giuridica e redazione;
- g) progetta e gestisce, in collaborazione e in coordinamento con DAGR e altri competenti uffici, iniziative di divulgazione interna e approfondimento dei principali provvedimenti assunti dall'Autorità.

**1.5 DIREZIONE RELAZIONI ESTERNE, ISTITUZIONALI E DIVULGAZIONE (DREI)**

**ALLEGATO A**

**Articolo 13 lett. h) Direzione Relazioni Esterne, Istituzionali e Divulgazione.** Promuove e coordina le relazioni esterne, nazionali e internazionali e i rapporti istituzionali dell'Autorità. Assicura, in particolare, il coordinamento funzionale delle relazioni internazionali per i settori dell'energia e dell'ambiente, con esclusione delle attività connesse alla regolazione euro unitaria dell'energia, ed incluse le attività internazionali relative alle Aree di vicinato dell'Unione Europea. Presidia la produzione legislativa assicurando il relativo monitoraggio in itinere della normativa comunitaria e nazionale di interesse dell'Autorità. Cura la gestione e lo sviluppo del sito internet e intranet dell'Autorità e assicura l'attività di comunicazione dell'Autorità, anche tramite la predisposizione e divulgazione di schede tecniche e contributi specialistici sui provvedimenti e sulle iniziative dell'Autorità, da utilizzarsi anche da parte dell'Ufficio speciale rapporti con stampa e mass media, al fine di assicurare tempestiva, diffusa e semplificata conoscenza degli obiettivi e dei contenuti dei provvedimenti e delle azioni dell'Autorità. Cura l'immagine esterna dell'Autorità e l'organizzazione di manifestazioni ed eventi, coordinandone la partecipazione della Struttura. Cura la predisposizione di presentazioni in occasione di eventi pubblici a cui partecipano il Presidente o i Componenti, nonché di memorie e segnalazioni al Parlamento e al Governo. Coordina la predisposizione della Relazione Annuale sull'attività svolta, con il supporto delle altre Unità organizzative. Sovrintende alla progettazione e gestione dei progetti internazionali in materia ambientale e dei progetti internazionali extra-UE in materia di energia, cui l'Autorità partecipa in via diretta.

**Attività complessive:**

La Direzione, oltre a quanto indicato nel soprariportato Allegato A e nella descrizione delle singole Unità:

- a) promuove e coordina le relazioni con gli Organi Istituzionali nazionali e con i rappresentanti delle associazioni degli operatori;
- b) assiste l'Autorità per attività ed iniziative riguardanti tutti i rapporti istituzionali, in coordinamento con il Segretario generale, per l'adozione degli atti e per l'attuazione degli indirizzi forniti dall'Autorità;
- c) cura la predisposizione della Relazione annuale per le Autorità nazionali ed europee, per il volume sull'*Attività Svolta*, in collaborazione con DAEN responsabile del volume sullo *Stato dei Servizi* e coordina le attività relative alla progettazione grafica, all'impaginazione e all'*editing*, di specifiche

pubblicazioni dell'Autorità, compresa la Relazione annuale per le Autorità nazionali ed europee.

### **1.5.1 Unità Affari Legislativi e Istituzionali (ALI)**

- a) Assicura il monitoraggio ed effettua i relativi approfondimenti legislativi, in collaborazione con le Unità interessate, cui competono le analisi tecniche, in ordine ai lavori preparatori e alla formazione di norme e provvedimenti di Governo, Parlamento, Regioni, Province autonome e altre Istituzioni nazionali e locali, ivi compresi quelli di recepimento della normativa comunitaria, relativi ai settori di competenza dell'Autorità;
- b) in coordinamento con gli Uffici competenti, valuta la produzione normativa ed i relativi effetti in tutti i settori di competenza dell'Autorità;
- c) effettua il monitoraggio del calendario dei lavori di interesse delle principali Istituzioni nazionali in tutti i settori di competenza e per le finalità dell'Autorità ;
- d) cura la raccolta delle proposte legislative e regolamentari e acquisisce gli emendamenti sulle materie di interesse dell'Autorità, garantendone l'analisi e la diffusione interna;
- e) cura gli adempimenti relativi agli atti parlamentari di sindacato ispettivo di interesse dell'Autorità e svolge, a tal fine, funzioni di coordinamento con la Struttura e i competenti Uffici preposti dei Ministeri coinvolti;
- f) predispose segnalazioni e memorie al Parlamento e al Governo con il supporto degli Uffici competenti, in termini di contributi, dati e informazioni;
- g) cura, in coordinamento con il Consigliere del Collegio, i rapporti con la Conferenza Unificata, la Conferenza Stato Regioni, le Regioni e gli Enti Locali e, in generale, con tutte le forme associative di istituzioni nazionali e locali nei settori di competenza;
- h) coordina la predisposizione della Relazione Annuale sull'*Attività Svolta*, con il supporto degli Uffici competenti.

### **1.5.2 Unità Relazioni Esterne Internazionali (INT)**

- a) Nelle attività relative ai rapporti istituzionali internazionali, con esclusione delle attività connesse alla regolazione euro unitaria dell'energia, incluse le attività internazionali relative alle Aree di vicinato dell'Unione Europea e per i settori di competenza relativi all'Area Ambiente:
  - gestisce le relazioni con le organizzazioni e le Istituzioni internazionali, assistendo il Presidente e i Componenti;
  - assicura, a livello internazionale, la collaborazione istituzionale dell'Autorità, in coordinamento con gli Uffici competenti, nonché con altri soggetti operanti negli ambiti di interesse della regolazione, anche promuovendo accordi a vario titolo e curandone l'attuazione;

- assicura il monitoraggio e il *reporting* dell'agenda istituzionale internazionale, in coordinamento con i competenti Uffici dell'Autorità e promuove iniziative ed azioni relative all'agenda istituzionale stessa nonché il loro coordinamento, fatta salve le esclusioni di cui ai precedenti alinea;
  - si coordina con gli Uffici dell'Autorità per l'analisi delle tematiche istituzionali di rilievo internazionale, in termini di ricaduta sull'attività dell'Autorità nei settori di competenza;
  - contribuisce, in coordinamento con gli altri competenti Uffici, alla definizione della strategia internazionale, nonché alla pianificazione delle attività dell'Autorità;
  - cura e coordina la partecipazione disposta dall'Autorità a progetti internazionali extra-UE in materia di energia, finanziati da organizzazioni ed Istituzioni pubbliche europee ed internazionali;
- b) promuove, cura, coordina e sviluppa la partecipazione dell'Autorità a iniziative e progetti in ambito UE ed extra-UE in materia di servizi ambientali;
- c) con riferimento ai settori di competenza studia, analizza e propone modalità di implementazione delle *best practice* regolatorie europee nelle Aree di vicinato dell'Unione Europea;
- d) nell'ambito internazionale di competenza assicura la diffusione della documentazione pubblico-istituzionale e tecnica divulgativa dell'attività dell'Autorità.

### **1.5.3 Unità Comunicazione Istituzionale e Divulgazione della Regolazione (COM)**

- a) Cura l'immagine esterna dell'Autorità, utilizzando gli idonei strumenti di comunicazione pubblica (cioè "politica", "sociale" e "istituzionale"; nel caso di campagne di comunicazione pubblicitaria in coordinamento con l'Ufficio STM) e gli strumenti di ricerca per il suo monitoraggio e rafforzamento;
- b) coordina la redazione di documentazione per l'attività pubblico-istituzionale dell'Autorità, ivi incluse le presentazioni;
- c) gestisce la pubblicazione per iniziative informative dell'Autorità, anche attraverso la diffusione di specifiche pubblicazioni (ad esempio: *brochure* istituzionali, materiali grafici divulgativi);
- d) cura e gestisce la circolazione della documentazione, l'acquisizione e la sottoscrizione delle banche dati esterne, coordinando le esigenze gli Uffici;
- e) collabora con STM per l'informazione giornalistica, e la realizzazione di campagne di comunicazione pubblicitaria;
- f) cura la gestione e lo sviluppo del sito *internet* e *intranet* dell'Autorità, in collaborazione con l'Unità DAGR/SIN, al fine di accrescere la capacità informativa dell'Autorità e la conoscenza specialistica dei suoi atti e provvedimenti e delle sue attività;

- g) cura, in collaborazione e in coordinamento con DLAC, la pubblicazione dei provvedimenti dell'Autorità e con il supporto degli Uffici competenti, la pubblicazione dei relativi atti e comunicazioni;
- h) cura l'organizzazione di manifestazioni ed eventi in collaborazione con DAGR/SIL e coordina la partecipazione dell'Autorità a eventi pubblici, assicurando altresì la partecipazione a manifestazioni ed eventi esterni e coordinando le attività di comunicazione istituzionale;
- i) gestisce il servizio di traduzioni con il supporto degli Uffici competenti.

#### **1.5.4 Unità Relazioni Esterne Nazionali e Comunicazione (REN)**

- a) Cura le relazioni esterne nazionali e, a tal fine, assiste l'Autorità negli incontri con le associazioni di portatori d'interesse;
- b) cura le relazioni esterne istituzionali in collaborazione e in coordinamento con l'Unità ALI, con particolare riferimento a quelle con gli Enti Locali e relative associazioni;
- c) supporta il Segretario generale nel rapporto con le altre Autorità amministrative indipendenti;
- d) predispone e cura la documentazione tecnica divulgativa dei provvedimenti, ivi incluse le schede tecniche, con il supporto degli Uffici competenti, in termini di contributi, dati e informazioni.

## **1.6 DIREZIONE SANZIONI E IMPEGNI (DSAI)**

### **ALLEGATO A**

#### **Articolo 13 lett. i) Direzione Sanzioni e Impegni.**

Istruisce, cura ed avvia, con propria determinazione, nel rispetto del principio di separazione tra l'attività istruttoria degli uffici e la decisione finale di competenza dell'Autorità, i procedimenti sanzionatori – ivi compresi quelli in forma semplificata – e prescrittivi, sulla base delle indicazioni fornite dalle Direzioni afferenti alla Divisione Energia e all'Area Ambiente e dalle risultanze dell'attività della Direzione DAEN. Predisporre le risultanze istruttorie, nonché, ove ritenuto opportuno, le controdeduzioni ad eventuali memorie scritte e documenti presentati dai partecipanti al procedimento, anche dopo la chiusura dell'istruttoria. Predisporre, istruisce e gestisce, in collaborazione con le Direzioni interessate, i procedimenti prescrittivi, ivi inclusa la valutazione degli impegni presentati dagli esercenti nel corso dei procedimenti sanzionatori; cura la predisposizione e l'aggiornamento del regolamento in materia di procedure sanzionatorie e di valutazione degli impegni.

#### **Attività complessive**

La Direzione, oltre a quanto indicato nel soprariportato Allegato A e nella descrizione delle singole Unità:

- a) propone, anche in collaborazione con gli Uffici competenti, possibili interventi volti a ridurre il ricorso a procedimenti sanzionatori e ad accrescere i livelli di *compliance*;
- b) valuta eventuali esigenze di modifica/integrazione della normativa o della regolazione esistente, anche attraverso la valorizzazione di “*best practices*” promananti dagli impegni approvati;
- c) cura periodicamente la rendicontazione dello stato dei procedimenti, per la parte di competenza;
- d) predisporre e aggiorna il regolamento in materia di procedure sanzionatorie e di valutazione degli impegni, in collaborazione e in coordinamento con DLAC per la parte di competenza;
- e) collabora con gli Uffici competenti alle richieste di informazioni, alle indagini conoscitive, ai controlli e ispezioni che possono culminare con la richiesta di avvio di procedimento sanzionatorio;
- f) predisporre e istruisce, in collaborazione con gli Uffici competenti, gli atti relativi alla sequenza dei procedimenti volti alla adozione di misure prescrittive.

### **1.6.1 Unità Violazioni della Regolazione nei Mercati Energetici (VME)**

- a) Collabora con gli Uffici competenti nell'attuazione di meccanismi informali (*moral suasion, self reporting, ecc.*) nonché nella predisposizione di diffide, intimazioni e ordini di cessazione di comportamenti lesivi, volti a ridurre il ricorso a procedure sanzionatorie individuali;
- b) analizza ed inquadra i profili giuridici delle proposte proponenti (anche a seguito del monitoraggio della regolazione) e degli atti predisposti dagli Uffici, che possono costituire presupposto per l'avvio di procedimenti sanzionatori ed eventualmente prescrittivi nella materia di competenza;
- c) istruisce e cura la predisposizione, nella materia di competenza, della determinazione di avvio del procedimento sanzionatorio, anche in forma semplificata, informando il Collegio in caso di eventuale adesione con conseguente estinzione del procedimento;
- d) predispone e gestisce, nella materia di competenza, gli atti propri della fase istruttoria del procedimento avviato (evasione di richieste di accesso ad atti, richieste di informazioni, audizioni del responsabile del procedimento, comunicazione delle risultanze istruttorie), avvalendosi della collaborazione delle Direzioni che hanno segnalato i presupposti per l'atto di avvio;
- e) informa, nella materia di competenza, il Collegio e DLAC/FDE, in merito alla chiusura della fase istruttoria dei procedimenti sanzionatori e prescrittivi in precedenza avviati, trasmettendone i relativi atti, ai fini dell'adozione del provvedimento finale;
- f) partecipa, nella materia di competenza, alla audizione davanti al Collegio richiesta dagli operatori e predispone, ove ritenuto opportuno, le controdeduzioni ad eventuali memorie scritte e documenti presentati dai partecipanti al procedimento;
- g) predispone e gestisce, nella materia di competenza, gli atti relativi alla sequenza delle fasi del procedimento sanzionatorio che richiedono valutazione degli impegni presentati dagli esercenti nel corso dei procedimenti medesimi, avvalendosi della collaborazione delle Direzioni che hanno segnalato i presupposti per l'atto di avvio;
- h) cura, nella materia di competenza, il monitoraggio degli impegni, informando il Collegio dell'attuazione degli stessi o riavviando, con determinazione del Direttore della Direzione, il procedimento sanzionatorio qualora l'impresa contravvenga agli impegni assunti o l'approvazione degli stessi si sia fondata su informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti.

### **1.6.2 Unità Violazioni della Regolazione Servizi Ambientali e Infrastrutture Energetiche (VAE)**

- a) Collabora con gli Uffici competenti nell'attuazione di meccanismi informali (*moral suasion, self reporting, ecc.*) nonché nella predisposizione di diffide, intimazioni e ordini di cessazione di comportamenti lesivi, volti a ridurre il ricorso a procedure sanzionatorie individuali;
- b) analizza ed inquadra i profili giuridici delle proposte proponenti (anche a seguito del monitoraggio della regolazione) e degli atti predisposti dagli Uffici, che

- possono costituire presupposto per l'avvio di procedimenti sanzionatori ed eventualmente prescrittivi nella materia di competenza;
- c) istruisce e cura la predisposizione, della determinazione di avvio del procedimento sanzionatorio, anche in forma semplificata, informando il Collegio in caso di eventuale adesione con conseguente estinzione del procedimento;
  - d) predispone e gestisce gli atti propri della fase istruttoria del procedimento (evasione di richieste di accesso ad atti, richieste di informazioni, audizioni del responsabile del procedimento, comunicazione delle risultanze istruttorie), avvalendosi della collaborazione delle Direzioni che hanno segnalato i presupposti per l'atto di avvio;
  - e) informa il Collegio e DLAC/FDE, in merito alla chiusura della fase istruttoria dei procedimenti sanzionatori e prescrittivi in precedenza avviati, trasmettendone i relativi atti, ai fini dell'adozione del provvedimento finale;
  - f) partecipa alla audizione davanti al Collegio richiesta dagli operatori, e predispone, ove ritenuto opportuno, le controdeduzioni ad eventuali memorie scritte e documenti presentati dai partecipanti al procedimento;
  - g) predispone e gestisce gli atti relativi alla sequenza delle fasi del procedimento sanzionatorio che richiedono valutazione degli impegni presentati dagli esercenti nel corso dei procedimenti medesimi, avvalendosi della collaborazione delle Direzioni che hanno segnalato i presupposti per l'atto di avvio;
  - h) cura il monitoraggio degli impegni, informando il Collegio dell'attuazione degli stessi o riavviando il procedimento sanzionatorio qualora l'impresa contravvenga agli impegni assunti o l'approvazione degli stessi si sia fondata su informazioni incomplete, inesatte o fuorvianti.

## **1.7 UFFICIO SPECIALE RAPPORTI CON STAMPA E MASS MEDIA (STM)**

### **ALLEGATO A**

**Articolo 13 lett. l.) Ufficio speciale rapporti con stampa e mass media.** Cura l'informazione chiara, trasparente e tempestiva dell'Autorità, tramite gli organi di informazione specialistici e rivolti al largo pubblico, oltre che con campagne di comunicazione generaliste, assistendo a tal fine il Presidente e i Componenti, anche avvalendosi dei contributi forniti da DREI.

L'Ufficio Speciale, oltre a quanto indicato nel soprariportato allegato A:

- a) gestisce i rapporti con gli organi di informazione di massa, rivolti al largo pubblico e specialistici come, ad esempio, testate stampa, radiotelevisione, agenzie a larga diffusione, ecc.;
- b) assicura un'informazione chiara, trasparente, univoca e coerente con le posizioni assunte dall'Autorità, valorizzandone l'immagine presso il grande pubblico, assistendo a tal fine il Presidente e i Componenti, anche avvalendosi dei contributi e del supporto forniti da DREI;
- c) seleziona e veicola, sulla base degli indirizzi dell'Autorità, il flusso delle informazioni provenienti dall'interno verso gli organi di informazione di massa;
- d) cura, con il supporto degli Uffici competenti, la predisposizione di comunicati dell'Autorità, ovvero l'organizzazione di conferenze stampa e/o interviste su organi a larga diffusione e cura i rapporti con i soggetti istituzionali a tal fine preposti;
- e) propone e sviluppa campagne generaliste, anche multimediali, verso il grande pubblico e cura a tal fine, raccordandosi con DREI, i rapporti con le agenzie, i concessionari e i soggetti istituzionali competenti;
- f) cura la rassegna stampa (testate stampa giornaliera e periodiche, mezzi radiotelevisivi, *web* e *social*) e la raccolta delle informazioni provenienti dalla diverse altre fonti ('tradizionali', *web* e *social*) per veicolarle verso l'interno dell'Autorità; sviluppa eventuali iniziative seminariali con i giornalisti;
- g) monitora l'immagine dell'Autorità percepita sui mezzi di comunicazione di massa e rende disponibili, all'Autorità, analisi e ricerche, oltre a specifici rapporti di *media analysis*, anche sulla rete *web* e sui *social network*, che consentano di monitorare e valutare al largo pubblico la comunicazione dell'Istituzione.

## 2. DIVISIONE ENERGIA (ENERGIA)

### ALLEGATO A

#### **Articolo 11 Funzioni del Direttore di Divisione.**

11.1 Il Direttore di Divisione è responsabile della definizione e proposta all'Autorità, sentiti i Responsabili di Direzione e di Ufficio speciale, delle linee strategiche nelle materie di competenza della propria Divisione, nonché del coordinamento della programmazione strategica delle Direzioni afferenti e del coordinamento tra le suddette Direzioni, tra queste ultime e le Direzioni dell'Area Ambiente, i Coordinatori funzionali e il Segretariato generale, ai fini della realizzazione delle linee strategiche definite dall'Autorità.

11.2 Il Direttore di Divisione opera d'intesa con i Direttori e con i Responsabili di Ufficio speciale per la proposta all'Autorità degli atti e dei provvedimenti, nei termini e limiti di cui all'articolo 9, comma 5, e svolge ogni altra funzione specificatamente conferita dall'Autorità stessa.

11.3 Il Direttore di Divisione vigila affinché le attività della propria Divisione siano svolte secondo gli indirizzi ed i criteri generali stabiliti dall'Autorità e vigila sull'esecuzione delle deliberazioni adottate dall'Autorità, riferendone al Presidente per le finalità di cui all'articolo 3, comma 1.

11.4 Il Direttore di Divisione, anche per il tramite dell'Ufficio speciale REU, supporta l'Autorità con particolare riguardo ai rapporti con le Istituzioni europee, tra cui il Board of Regulators di ACER e l'Energy Regulators Forum (ERF), nonché il Consiglio Europeo dei Regolatori dell'Energia (CEER).

11.5 Il Direttore di Divisione assicura, anche per il tramite degli Uffici e del personale alla stessa Divisione afferenti, il coordinamento funzionale delle attività di Ricerca di sistema per tutta la durata in cui le funzioni del Comitato di Esperti per la Ricerca del Sistema Elettrico (CERSE) vengono affidate all'Autorità.

#### **Articolo 13 Responsabilità di Divisione:**

13.2 Svolge, altresì, le funzioni di monitoraggio della regolazione sulle materie di competenza, eventualmente anche attraverso unità dedicate, anche ai fini dell'avvio dei procedimenti sanzionatori e prescrittivi di competenza della Direzione DSAI; a tale scopo assicura, per il tramite delle Direzioni e unità ad essa afferenti, la collaborazione alla Direzione DAEN per lo svolgimento delle attività di controllo, di ispezione e di altre attività di sorveglianza.

#### **Attività complessive:**

Tutte le Direzioni, Ufficio Speciale, Unità e il personale direttamente assegnato alla Divisione, per le materie di propria competenza:

- a) forniscono supporto tecnico per la redazione di pareri e segnalazioni nei confronti delle Istituzioni competenti sulle tematiche istituzionali dell'Autorità;
- b) curano i rapporti e collaborano con le istituzioni, gli enti, gli organismi, le associazioni e con i soggetti esterni, anche internazionali, informandone il Direttore di Divisione;
- c) programmano d'intesa con il Direttore di Divisione gli atti e i provvedimenti che realizzano gli obiettivi strategici dell'Autorità o che implicano esigenze di omogeneità o di coordinamento;
- d) applicano, in coordinamento con DAEN per quanto di competenza, la metodologia per l'AIR;
- e) supportano DAEN per lo svolgimento delle attività di sorveglianza, di controllo ed ispezione.

Unità/Soggetti direttamente afferenti alla Divisione:

**Segreteria Tecnica di Divisione (STD)**

- a) Supporta il Direttore di Divisione nelle proprie attribuzioni, con particolare riferimento:
  - alla proposta e al monitoraggio della realizzazione delle linee strategiche nelle materie di competenza della Divisione energia, formulando proposte e coadiuvandolo nel coordinamento con i Responsabili di Direzione e di Ufficio speciale;
  - alla realizzazione dell'intesa con i Direttori e con i Responsabili di Ufficio speciale per la proposta all'Autorità degli atti e dei provvedimenti che realizzano gli obiettivi strategici, che implicano esigenze di omogeneità o di coordinamento, che attuano la regolazione euro-unitaria o per i quali l'intesa è richiesta dall'Autorità;
  - alla gestione dei rapporti con le Istituzioni nazionali ed europee per quanto di competenza del Direttore di Divisione;
- b) coordina le attività funzionali all'aggiornamento periodico dei prezzi e degli oneri generali;
- c) studia l'evoluzione dei settori dell'energia elettrica e del gas, anche per valutare e proporre modifiche del quadro regolatorio;
- d) monitora, in coordinamento con DREI, l'evoluzione della legislazione europea nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, valutandone gli impatti sui mercati nazionali dell'energia.

**2.1. DIREZIONE MERCATI ENERGIA ALL'INGROSSO E SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE (DMEA)**

**ALLEGATO A**

**Articolo 13 lett. f.) Direzione Mercati Energia all'ingrosso e Sostenibilità ambientale.**

Svolge gli adempimenti connessi con le attività di regolazione, di promozione della concorrenza dei mercati all'ingrosso dell'energia elettrica e del gas, ivi inclusi i servizi di dispacciamento e di bilanciamento, nonché la definizione delle partite fisiche ed economiche funzionali a tali servizi. Svolge altresì gli adempimenti connessi con la regolazione tecnico-economica degli impianti di produzione di energia elettrica, in particolare da fonti rinnovabili, e con la sostenibilità ambientale per quanto nelle attribuzioni dell'Autorità nei due settori energetici. Cura il monitoraggio dei mercati all'ingrosso e, in particolare, l'attuazione delle disposizioni di cui al Regolamento (UE) 1227/2011, concernente l'integrità e la trasparenza del mercato dell'energia all'ingrosso (REMIT). Collabora con la Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia per l'aggiornamento periodico dei prezzi di riferimento per i servizi di tutela, fornendo gli elementi necessari alla valorizzazione dei corrispettivi relativi all'approvvigionamento. Cura il coordinamento, in raccordo con il Segretariato generale, con l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato per le tematiche di competenza interferenti con il diritto della concorrenza e, con la Consob, per l'attuazione del Regolamento REMIT.

La Direzione opera attraverso le seguenti Unità:

**2.1.1. Unità Mercati Gas all'Ingrosso (MGI)**

- a) Cura la regolazione dei mercati all'ingrosso *spot* e a termine nel settore del gas naturale, anche ai fini dell'esecuzione fisica delle transazioni e supporta l'Unità MIT nell'attività di monitoraggio;
- b) propone interventi per la promozione della concorrenza e per la mitigazione del potere di mercato nei mercati gas all'ingrosso;
- c) definisce, sentita DIEU, le condizioni economiche di accesso ai servizi di trasporto, rigassificazione, di GNL e di stoccaggio, ivi compresi la struttura tariffaria e i meccanismi di perequazione;
- d) cura la regolazione del servizio di bilanciamento, assicurando il coordinamento con il Ministero dello Sviluppo Economico per gli aspetti relativi alla sicurezza delle forniture e alla gestione delle emergenze del sistema del gas;
- e) definisce, sentita DIEU, modalità e condizioni per l'assegnazione di capacità di trasporto, rigassificazione e stoccaggio e la regolazione della risoluzione delle congestioni;

- f) cura, in collaborazione e in coordinamento con DMRT, la regolazione in materia di *settlement* e di profilazione convenzionale dei prelievi di gas naturale;
- g) cura la disciplina dell'immissione in rete del biometano, in collaborazione e in coordinamento con DIEU, relativamente al *settlement* e al bilanciamento.

### **2.1.2. Unità Monitoraggio, Integrità e Trasparenza dei Mercati Energetici all'Ingrosso (MIT)**

- a) Cura il monitoraggio dei mercati all'ingrosso e del dispacciamento/bilanciamento dell'energia elettrica e del gas, anche al fine di salvaguardare l'integrità e la trasparenza dei mercati energetici, con la collaborazione delle Unità MEI e MGI;
- b) supporta DIEU nella valutazione, verifica e monitoraggio della pianificazione e realizzazione delle infrastrutture di trasmissione dell'energia elettrica e di trasporto/rigassificazione/stoccaggio del gas naturale per i profili di mercato;
- c) assicura l'attuazione delle disposizioni del Regolamento UE n. 1227/2011 (REMIT) nella prevenzione e contrasto degli abusi di mercato, anche ai fini dell'avvio dei procedimenti sanzionatori e prescrittivi di competenza di DSAI e supporta DAEN nella gestione delle anagrafiche degli operatori di mercato per la parte che concorre alla definizione del registro europeo previsto da REMIT; a tal fine gestisce i rapporti di collaborazione con il Gestore dei mercati energetici e con il gestore della rete elettrica e coordina l'attività con l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e con la Commissione nazionale per le società e la Borsa;
- d) supporta DMRT per l'aggiornamento periodico dei prezzi di riferimento dei servizi di tutela, fornendo gli elementi necessari alla valorizzazione dei corrispettivi relativi all'approvvigionamento;
- e) cura l'aggiornamento periodico dei costi di approvvigionamento dei gas diversi;
- f) cura l'attuazione degli attuali meccanismi di perequazione dei costi di approvvigionamento degli esercenti la maggior tutela e dei connessi di meccanismi di perequazione delle perdite, fornendo a DMRT gli elementi funzionali al ribaltamento dei costi sui clienti finali.

### **2.1.3. Unità Energia Sostenibile, Efficienza e Fonti Rinnovabili (EFR)**

- a) Svolge gli adempimenti in materia di sostegno alla produzione di energia da fonti rinnovabili e in materia di garanzie d'origine e cura il monitoraggio della sostenibilità ambientale della produzione e del consumo di energia elettrica, nonché il monitoraggio degli oneri derivanti dai meccanismi di sostegno alle fonti rinnovabili;

- b) fornisce supporto a DIEU ai fini degli aggiornamenti periodici delle componenti tariffarie a copertura degli oneri generali e cura, con il supporto di DIEU, la regolazione economica del Gestore dei servizi energetici;
- c) definisce, sentita DIEU, le condizioni procedurali e tecniche per l'erogazione del servizio di connessione degli utenti in immissione e/o in prelievo;
- d) regola e monitora il funzionamento del sistema di Gestione dell'Anagrafica Unica degli Impianti di produzione di energia elettrica (GAUDI);
- e) cura la regolazione, sentite DIEU e DMRT, della rilevazione e messa a disposizione dei dati di misura delle immissioni e della produzione di energia elettrica, con particolare riferimento alla generazione distribuita, ai *prosumer* e alle configurazioni di rete che prevedono la presenza di impianti di produzione di energia elettrica;
- f) collabora con l'Unità MEI per la definizione delle condizioni di erogazione del servizio di dispacciamento, con particolare riferimento alla produzione alimentata da fonti rinnovabili o cogenerative ad alto rendimento e alla generazione distribuita, ivi inclusa la gestione attiva delle reti di distribuzione (*smart grid*);
- g) cura, con il supporto dell'Unità MEI, la regolazione del *settlement* delle immissioni in rete di energia elettrica;
- h) definisce le modalità di ritiro, cessione o scambio dell'energia elettrica prodotta da impianti di generazione distribuita o alimentati dalle fonti rinnovabili;
- i) cura la regolazione dei Sistemi Semplici di Produzione e Consumo, dei Sistemi di Distribuzione Chiusi e, in collaborazione e in coordinamento con DIEU, delle Cooperative storiche;
- j) Analizza l'interdipendenza dei processi della catena del valore nei settori di competenza e verifica che la regolazione sia in linea con i principi dell'economia circolare, in cui il valore dei prodotti, dei materiali e delle risorse, è mantenuto il più a lungo possibile e l'impatto ambientale è ridotto al minimo.

#### **2.1.4. Unità Mercati Elettrici all'Ingrosso (MEI)**

- a) Definisce la regolazione dei mercati elettrici all'ingrosso a *spot* e a termine, anche ai fini dell'esecuzione fisica delle transazioni, supporta l'Unità MIT nell'attività di monitoraggio;
- b) cura la regolazione delle unità essenziali per la sicurezza del sistema elettrico e propone interventi per la promozione della concorrenza e per la mitigazione del potere di mercato nei mercati elettrici all'ingrosso;
- c) cura la regolazione dei mercati della capacità produttiva nel settore elettrico, sui quali collabora con l'Unità MIT per le relative attività di monitoraggio;
- d) cura la regolazione del servizio di dispacciamento dell'energia elettrica, d'intesa con l'Ufficio speciale REU relativamente agli impegni derivanti dalla normativa Europea;

- e) cura, in collaborazione e in coordinamento con DMRT, la regolazione in materia di *settlement* dei sistemi di profilazione convenzionale dei prelievi e supporta l'Unità EFR nella regolazione del *settlement* dell'immissione in rete di energia elettrica;
- f) cura, con il supporto di DIEU, la regolazione economica del Gestore del mercato elettrico.

## 2.2. DIREZIONE INFRASTRUTTURE ENERGIA E UNBUNDLING (DIEU)

### ALLEGATO A

#### **Articolo 13 lett. d) Direzione Infrastrutture Energia e Unbundling.**

Con riferimento ai settori dell'energia elettrica e del gas svolge gli adempimenti connessi con le attività di regolazione finalizzati a garantire un efficiente e coordinato svolgimento dei servizi infrastrutturali a rete dell'energia elettrica e del gas, del servizio di misura e delle infrastrutture, di stoccaggio e di rigassificazione, nonché ad assicurare adeguati livelli di qualità di tali servizi. Provvede alla corretta allocazione dei costi di accesso e uso delle infrastrutture; cura il monitoraggio degli investimenti e dei livelli di qualità e la definizione e l'aggiornamento periodico e il controllo delle tariffe, il cui gettito assicura la copertura dei costi suddetti. Assicura la coerenza intersettoriale dei metodi finanziari utilizzati. Con riferimento a tutti i settori di interesse dell'Autorità, definisce e armonizza la regolazione della separazione contabile, assicurandone il coordinamento funzionale e, nei settori in cui ciò è richiesto dalla normativa comunitaria, della certificazione della separazione funzionale. Cura il coordinamento, in raccordo con il Segretariato generale, con l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato per le tematiche di competenza interferenti con il diritto della concorrenza.

La Direzione, oltre a quanto indicato nel soprariportato Allegato A e nella descrizione delle singole Unità:

- a) Svolge gli adempimenti connessi all'attribuzione pro tempore all'Autorità delle funzioni del Comitato di esperti di ricerca per il settore elettrico (CERSE) e con i compiti assegnati specificamente all'Autorità sulla stessa materia assicurando il coordinamento funzionale delle attività di Ricerca di sistema;
- b) cura i rapporti e collabora con la Cassa per i servizi energetici e ambientali e con la Segreteria operativa del CERSE.

#### **2.2.1. Unità Regolazione Tariffaria Infrastrutture Elettriche (RTE)**

- a) Definisce e aggiorna i costi riconosciuti agli esercenti i servizi di trasmissione e dispacciamento, distribuzione e misura dell'energia elettrica;
- b) definisce e aggiorna i livelli tariffari e i meccanismi di perequazione per i servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica;
- c) definisce e aggiorna, in collaborazione e in coordinamento con DMEA, le condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione degli utenti della rete in immissione e/o prelievo;
- d) collabora con l'Unità QIE in relazione alle attività di valutazione, verifica e monitoraggio della pianificazione e realizzazione delle infrastrutture di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica in relazione alle

- attività di definizione degli schemi di regolazione specifici per lo sviluppo selettivo delle infrastrutture e di soluzioni tecnologiche innovative per lo sviluppo di sistemi di gestione intelligente delle reti;
- e) cura la regolazione specifica di alcune categorie di imprese regolate non equiparate alla regolazione delle infrastrutture (SOGIN, etc.);
  - f) definisce e aggiorna, con il supporto di DMEA, l'ammontare e le logiche di attribuzione degli oneri generali di sistema e dei costi di sistema socializzati, con il supporto delle Unità ILG e ING per le componenti relative al settore gas;
  - g) cura i rapporti con la Cassa per i servizi energetici e ambientali con riferimento agli oneri generali di sistema e alle partite compensative gestite per il funzionamento dei servizi di pubblica utilità dei settori dell'energia, per quanto di competenza DIEU.

### **2.2.2. Unità Regolazione Infrastrutture Locali Gas (ILG)**

- a) Definisce e aggiorna i costi riconosciuti agli esercenti i servizi di, distribuzione e misura, sulle reti di distribuzione del gas;
- b) definisce e aggiorna, tenuto conto della normativa europea, le tariffe e i meccanismi di perequazione per i servizi di distribuzione e misura sulle reti di distribuzione del gas naturale;
- c) definisce e aggiorna, in coordinamento con l'Unità ING e sentita DMEA, le condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione degli utenti delle reti di distribuzione;
- d) definisce gli schemi di regolazione specifici per lo sviluppo selettivo delle infrastrutture e di soluzioni tecnologiche innovative nei servizi di distribuzione e misura sulle reti di distribuzione del gas;
- e) sovrintende alle attività relative alle gare per la distribuzione del gas naturale;
- f) cura, in coordinamento con l'Unità ING, la regolazione della qualità tecnica e commerciale delle imprese distributrici del gas, in collaborazione e in coordinamento con DMEA e DMRT e cura il monitoraggio in materia di qualità dei servizi infrastrutturali nel settore gas;
- g) definisce e aggiorna gli assetti e le responsabilità di erogazione del servizio di misura del gas sulle reti di distribuzione del gas, nonché i requisiti funzionali minimi dei relativi sistemi di misura, in coordinamento con le Unità ING e QIE e con DMRT;
- h) definisce, in collaborazione con l'Unità ING e con le Direzioni interessate, la disciplina per l'immissione in rete del biometano;
- i) ridefinisce la regolazione e l'assetto delle attività di distribuzione e vendita dei gas diversi in collaborazione e in coordinamento con DMRT.

**2.2.3. Unità Qualità Misura e Innovazione Infrastrutture Elettriche (QIE)**

- a) Cura la regolazione della qualità tecnica dei servizi infrastrutturali nel settore dell'energia elettrica, garantendone il coordinamento con la regolazione economica;
- b) cura la regolazione della qualità commerciale delle imprese distributrici, sentite DMEA e DMRT, nel settore dell'energia elettrica;
- c) definisce gli assetti e le responsabilità di erogazione del servizio di misura dell'energia elettrica, in collaborazione e in coordinamento con DMEA e DMRT;
- d) definisce e aggiorna i requisiti funzionali minimi dei sistemi di misura dell'energia elettrica, in collaborazione e in coordinamento con DMEA e DMRT;
- e) cura il monitoraggio in materia di qualità dei servizi infrastrutturali nel settore elettrico;
- f) con riferimento al settore elettrico e negli ambiti di competenza della Direzione, definisce, in collaborazione con l'Unità RTE e con le Direzioni interessate, gli schemi di regolazione specifici per lo sviluppo selettivo delle infrastrutture, di soluzioni tecnologiche innovative e per lo sviluppo di sistemi intelligenti di controllo;
- g) cura la valutazione, verifica e monitoraggio della pianificazione e realizzazione delle infrastrutture di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica, in collaborazione con l'Unità RTE e con il supporto di DMEA, dell'Ufficio speciale REU e DAEN, per i profili di competenza;

**2.2.4. Unità Regolazione Infrastrutture Nazionali Gas (ING)**

- a) Definisce e aggiorna i costi riconosciuti agli esercenti i servizi di trasporto, rigassificazione e stoccaggio del gas e i costi del servizio di misura sulle reti di trasporto del gas;
- b) definisce e aggiorna, tenuto conto della normativa europea, le tariffe e i meccanismi di perequazione per i servizi di trasporto e misura sulla rete di trasporto del gas naturale;
- c) definisce e aggiorna, sentita DMEA, le condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione degli utenti delle reti di trasporto;
- d) definisce gli schemi di regolazione specifici per lo sviluppo selettivo delle infrastrutture nazionali del gas e di soluzioni tecnologiche innovative nei servizi di trasporto e di misura del trasporto del gas;
- e) cura, in coordinamento con l'unità ILG, la regolazione della qualità tecnica e commerciale dei servizi di trasporto, rigassificazione e stoccaggio del gas, in coordinamento con DMEA e DMRT;

- f) definisce e aggiorna gli assetti e le responsabilità di erogazione del servizio di misura del gas sulle reti di trasporto, in coordinamento con l'Unità ILG, DMEA e DMRT;
- g) definisce e aggiorna i requisiti funzionali minimi dei sistemi di misura sulle reti di trasporto del gas, in coordinamento con l'Unità IGL e DMRT;
- h) cura la valutazione, verifica e monitoraggio della pianificazione e realizzazione delle infrastrutture di trasporto, stoccaggio, rigassificazione del gas, con il supporto di DMEA, dell'Ufficio speciale REU e DAEN, per i profili di competenza.

#### **2.2.5. Unità *Unbundling* e Certificazione (UNB)**

- a) Definisce e aggiorna, in collaborazione con le Direzioni competenti, le direttive in materia di separazione contabile degli operatori attivi nei settori di riferimento;
- b) definisce e aggiorna, in collaborazione con le Direzioni competenti, le direttive in materia di separazione funzionale degli operatori attivi nei settori di riferimento;
- c) armonizza e segue, coordinandone funzionalmente le attività di implementazione, l'evoluzione delle direttive europee in materia di *unbundling* con riferimento a tutti i settori di competenza dell'Autorità relativamente alla Divisione Energia e all'Area Ambiente;
- d) armonizza e aggiorna le condizioni per la certificazione dei gestori di sistemi di trasporto, di trasmissione e dei sistemi combinati ai sensi della legislazione vigente e cura lo svolgimento delle procedure di certificazione e gli altri adempimenti previsti in materia dalla normativa nazionale e comunitaria;
- e) supporta le Unità ILG e ING nell'analisi dei bilanci e delle risultanze patrimoniali ed economiche delle imprese sottoposte a regolazione tariffaria, anche al fine di individuare i costi riconoscibili in tariffa;
- f) verifica le proposte della Cassa servizi energetici e ambientali per il riconoscimento delle integrazioni tariffarie alle imprese elettriche minori e aggiorna, in coordinamento con l'Unità RTE, la disciplina dell'Autorità in materia; gestisce e aggiorna i metodi speciali di riconoscimento individuali dei costi, quali la perequazione specifica aziendale;
- g) analizza e monitora i comportamenti e i risultati economici di tutti i soggetti regolati, in collaborazione con DAEN, con particolare riferimento all'evoluzione societaria, patrimoniale, economica e finanziaria, anche al fine di valutare l'efficacia dei provvedimenti tariffari dell'Autorità e a supporto di studi di *benchmark* tra operatori, al fine di confrontare i livelli di efficienza dei soggetti regolati.

## **2.3. DIREZIONE MERCATI RETAIL E TUTELE DEI CONSUMATORI DI ENERGIA (DMRT)**

### **ALLEGATO A**

**Articolo 13 lett. g) Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia.** Svolge gli adempimenti connessi con le attività di regolazione, di promozione della concorrenza e di abilitazione della domanda di energia, nonché di monitoraggio dei mercati al dettaglio dell'energia elettrica e del gas, incluse la definizione e, con la collaborazione della Direzione DMEA, l'aggiornamento periodico dei prezzi di riferimento per i servizi di tutela, nonché la definizione delle condizioni contrattuali della vendita. Definisce la disciplina dei flussi informativi tra gli operatori, nonché la regolazione ed il funzionamento del Sistema Informativo Integrato, curando i rapporti con l'Acquirente Unico, in coordinamento con la Direzione DIEU. Definisce, anche sulla base delle segnalazioni della Direzione DACU, la regolazione del sistema di tutele per la trattazione dei reclami e della risoluzione extragiudiziale delle controversie tra operatori e consumatori, con particolare riferimento alle procedure conciliative. Cura la progettazione e realizzazione regolatoria delle modalità di funzionamento degli Sportelli o servizi analoghi per la gestione delle segnalazioni e le richieste di informazione dei consumatori. Cura il coordinamento, in raccordo con il Segretariato generale, con l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato per le tematiche di competenza interferenti con il diritto della concorrenza

La Direzione opera attraverso le seguenti Unità:

### **2.3.1. Unità Tutela e Capacitazione (TCC)**

- a) Cura la regolazione relativa alla fase pre-contrattuale, inclusa la definizione del codice di condotta e la disciplina dei contratti con venditori non desiderati, nonché l'applicazione del Codice del Consumo;
- b) cura la regolazione della qualità commerciale del servizio di vendita, compresa la gestione dei reclami e la regolazione della qualità dei servizi telefonici;
- c) cura, in coordinamento con il Segretariato generale e con DACU, le attività dell'Autorità in materia di pratiche commerciali scorrette;
- d) definisce e aggiorna, anche sulla base delle segnalazioni di DACU, la regolazione del sistema di tutele per la trattazione dei reclami e delle procedure di risoluzione extragiudiziarie delle controversie tra operatori e clienti finali, ivi inclusi i consumatori produttori, mantenendo le procedure e i regolamenti;
- e) collabora con DACU, per le attività volte a monitorare i sistemi di tutele;
- f) regola meccanismi atti ad elevare la capacità e la consapevolezza del cliente finale nei confronti dei segnali di mercato;

- g) cura la progettazione e realizzazione regolatoria di servizi a vantaggio dei clienti finali con riferimento alla gestione delle segnalazioni e delle richieste di informazione;
- h) collabora con DIEU per la definizione della regolazione in tema di qualità commerciale dei servizi infrastrutturali.

### **2.3.2. Unità SII, Processi e Monitoraggio (SPM)**

- a) Definisce i criteri generali per il funzionamento del Sistema Informativo Integrato (SII) e ne cura la regolazione, incluse le modalità di gestione dei processi e dei flussi informativi, coordinando le esigenze delle altre Direzioni interessate;
- b) cura il monitoraggio dei mercati al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale;
- c) cura la regolazione dei processi commerciali (*switching*, voltura, attivazione, disattivazione, sospensione, ecc.) e, in collaborazione e in coordinamento con l'Unità EMS, delle procedure di attivazione del servizio universale e dei servizi di ultima istanza;
- d) cura la regolazione delle procedure relative alla gestione della morosità, compreso il Sistema indennitario e definisce i meccanismi di compensazione della morosità nell'ambito dei servizi di ultima istanza del settore del gas naturale e del servizio di salvaguardia dell'energia elettrica, effettuandone il monitoraggio;
- e) cura la regolazione, in collaborazione con l'Unità EFC, per i profili inerenti la domanda diffusa dei flussi informativi tra operatori afferenti l'attività di vendita al dettaglio, ivi inclusi quelli relativi alla rilevazione e messa a disposizione agli operatori stessi dei dati di misura dei prelievi, all'aggregazione e, sentita DIEU, agli aspetti di qualità commerciale;
- f) collabora con DMEA per la regolazione della rilevazione e della messa a disposizione dei dati di misura delle immissioni, con particolare riferimento alla generazione distribuita, ai *prosumer* e alle configurazioni di rete che prevedono la presenza di impianti di produzione di energia elettrica;
- g) collabora con DMEA per la definizione delle procedure di *settlement*, dei sistemi di profilazione convenzionale e dei servizi di *default* trasporto;
- h) definisce, con il supporto di DACU e di DIEU, la regolazione economica di Acquirente Unico.

### **2.3.3. Unità Efficienza nel Consumo (EFC)**

- a) Definisce e aggiorna, in collaborazione e in coordinamento con DIEU e con l'Unità SPM, il codice di rete della distribuzione nel settore dell'energia elettrica e del gas naturale relativamente al rapporto contrattuale, ivi incluso quello

- inerente il servizio di misura tra l'operatore di rete e gli utenti della rete nonché la regolazione dei rapporti contrattuali tra l'operatore di rete stesso ed eventuali terze parti aventi titolo;
- b) cura, in collaborazione con DIEU, la regolazione dei sistemi di copertura dal rischio di controparte nel servizio di distribuzione e collabora con DMEA per la regolazione dei sistemi di copertura dal rischio di controparte nei servizi di bilanciamento e dispacciamento;
  - c) definisce le condizioni ed i requisiti funzionali per la predisposizione di un elenco dei venditori del mercato *retail*;
  - d) definisce la regolazione a tutela dei clienti finali e dei consumatori-produttori relativamente ai rapporti con i soggetti che si interfacciano con tali clienti ai fini della capacitazione della domanda diffusa, quali gli aggregatori e le Esco;
  - e) cura la regolazione per la messa a disposizione dei dati di misura e dei consumi storici ai clienti finali e le condizioni per lo sviluppo di offerte volte alla capacitazione della domanda diffusa;
  - f) valuta le esigenze prestazionali e funzionali dei sistemi di misura, compresi quelli di seconda generazione e cura l'implementazione effettiva dei sistemi di *smart metering* in collaborazione con l'Unità SPM per i profili inerenti alla regolazione dei rapporti commerciali e del SSI;
  - g) cura la regolazione della fatturazione al cliente finale e della trasparenza dei documenti di fatturazione;
  - h) cura, per quanto di competenza, la regolazione richiesta dalla normativa primaria o secondaria per l'applicazione degli strumenti incentivanti per l'efficienza energetica.

#### **2.3.4. Unità Evoluzione del Mercato Libero e Servizi Residuali (EMS)**

- a) Cura la regolazione dei servizi di tutela per il settore dell'energia elettrica e per quello del gas naturale, definendone le condizioni di erogazione;
- b) definisce ed aggiorna le condizioni economiche dei servizi di tutela dell'energia elettrica e del gas naturale, con il supporto di DMEA per i criteri di determinazione e per l'aggiornamento delle componenti relative all'approvvigionamento e dei relativi meccanismi perequativi;
- c) cura gli strumenti di supporto al superamento dei servizi di tutela e all'affermarsi del mercato libero (come *Tutela SIMILE*), monitorandone il funzionamento;
- d) cura la regolazione del servizio universale e dei servizi di ultima istanza, inclusa la definizione delle modalità per l'identificazione dei soggetti che erogano i servizi e definisce, in collaborazione con l'Unità SPM, le procedure di attivazione dei servizi universali e servizi di ultima istanza;
- e) definisce l'offerta *standard* e le condizioni contrattuali obbligatorie per il mercato libero;
- f) definisce, sentita DACU, i criteri e le modalità di confronto per la promozione della trasparenza delle offerte del mercato libero.

**2.6.1 UFFICIO SPECIALE REGOLAZIONE EURO-UNITARIA (REU)****ALLEGATO A****Articolo 13 lett. m) Ufficio speciale Regolazione Euro-Unitaria.**

Cura, d'intesa con il Direttore di Divisione, l'evoluzione della regolazione unitaria a livello europeo nei settori dell'energia elettrica e del gas. Svolge gli adempimenti connessi con le attività di regolazione necessarie al coordinamento con le Autorità di Regolazione estere e con ACER, anche al fine della definizione di provvedimenti di comune interesse o con impatto diretto sulla regolazione dei mercati nazionali di energia elettrica e gas. Supporta, per le materie di competenza, il Direttore di Divisione nell'ambito dei provvedimenti che prevedono l'intesa con le Direzioni della Divisione. Assicura e coordina la partecipazione ai gruppi di lavoro dell'Agenzia per la Cooperazione dei Regolatori Europei (ACER), del Consiglio Europeo dei Regolatori dell'Energia (CEER), nonché agli altri gruppi di lavoro istituiti per l'integrazione dei mercati europei; supporta l'Autorità nella partecipazione al Board of Regulators, all'Energy Regulators Forum (ERF), nonché al Consiglio Europeo dei Regolatori dell'Energia (CEER). Monitora la regolazione dell'Autorità in materia di energia, pianificando, d'intesa con le Direzioni interessate, eventuali interventi finalizzati ad assicurare la coerenza e l'armonicità con la regolazione eurounitaria. Gestisce le richieste di esenzione presentate ai sensi della direttiva 2009/73/CE e del Regolamento 714/2009.

L'Ufficio Speciale, oltre a quanto indicato nel soprariportato allegato A:

- a) Svolge gli adempimenti e cura la regolazione necessaria alla realizzazione della collaborazione tecnica dell'Autorità con le Autorità di regolazione estere, nonché con le Organizzazioni e le altre Istituzioni internazionali, al fine di definire i provvedimenti di comune interesse;
- b) cura, in collaborazione e in coordinamento con le Direzioni interessate, la regolazione dei mercati nazionali di energia elettrica e gas naturale finalizzata all'attuazione del mercato interno dell'energia, tra cui le regole di allocazione ed utilizzo della capacità e di gestione delle congestioni per le infrastrutture transfrontaliere;
- c) assicura, anche con il supporto delle Direzioni della Divisione, e coordina la partecipazione e l'attività dell'Autorità nei gruppi di lavoro dell'Agenzia per la cooperazione dei regolatori europei (ACER), del Consiglio Europeo dei Regolatori dell'Energia (CEER), nonché negli altri gruppi regionali o europei istituiti per l'integrazione dei mercati europei, per lo sviluppo delle infrastrutture transfrontaliere e la selezione dei Progetti di Interesse Comune (PCI) o, più in

- generale, per l'attuazione della normativa europea, supportando il Direttore di Divisione e l'Autorità per la partecipazione ai relativi organi direttivi;
- d) monitora la coerenza e l'armonicità della regolazione nazionale con la regolazione euro-unitaria, segnalando eventuali criticità e proponendo al Direttore della Divisione Energia, ove opportuno, eventuali interventi in materia;
  - e) monitora, in collaborazione con le Direzioni della Divisione, il rispetto degli adempimenti posti dalla normativa europea in capo al gestore del mercato e ai gestori delle reti di trasporto e distribuzione nazionali dalla normativa europea, nonché la coerenza dei rispettivi Codici di Rete con la regolazione euro-unitaria;
  - f) gestisce, con il supporto delle Direzioni della Divisione, le richieste di esenzione presentate ai sensi della Direttiva 2009/73/CE e del Regolamento 714/2009 del Parlamento Europeo e del Consiglio, nonché le richieste di *Cross Border Cost Allocation* (CBCA) presentate ai sensi del Regolamento 347/2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio;
  - g) supporta DIEU nella valutazione della coerenza dei Piani di sviluppo nazionali con i Piani regionali ed europei predisposti dagli ENTSO.

### 3. AREA AMBIENTE (AMBIENTE)

#### 3.1. DIREZIONE SISTEMI IDRICI (DSID)

##### ALLEGATO A

###### **Articolo 13 lett. j) Direzione Sistemi Idrici.**

Svolge gli adempimenti connessi con le attività di regolazione dei sistemi idrici. Studia gli assetti del settore idrico, monitorando in particolare il rispetto delle previsioni in materia di: i) costituzione degli enti di governo d'ambito, ii) affidamento del servizio idrico integrato, iii) affidamento in concessione delle infrastrutture ai gestori affidatari. Elabora proposte per la razionalizzazione degli assetti stessi. Definisce la metodologia tariffaria e valuta, ai fini dell'approvazione da parte dell'Autorità, gli specifici schemi regolatori e la documentazione che integra i Piani d'ambito, predispone le convenzioni tipo per l'affidamento dei servizi idrici. Collabora con la Direzione DIEU ai fini della definizione di regole di separazione contabile; controlla le convenzioni per il riparto delle spese di riscossione; individua le modalità di riconoscimento dei costi, assicurando la coerenza con i metodi finanziari adottati dall'Autorità; definisce la regolazione incentivante degli investimenti del settore, nonché i livelli minimi e gli obiettivi della qualità contrattuale e tecnica e della misura del servizio idrico. Definisce i criteri per l'articolazione dei corrispettivi all'utenza ed elabora le direttive per il contenimento della morosità degli utenti del servizio.

###### **Attività complessive**

La Direzione, oltre a quanto indicato nel soprariportato Allegato A e nella descrizione delle singole Unità:

- a) Gestisce, in collaborazione con DREI, le relazioni con gli Organismi istituzionali a cui sono attribuite funzioni relative ai servizi idrici, curando in particolare i rapporti con il Ministero dell'Ambiente, la Conferenza Unificata, la Conferenza Stato Regioni, l'ANCI, l'UPI, le Regioni e gli Enti locali e, in generale, con tutte le forme associative di istituzioni nazionali e locali;
- b) collabora alla redazione di pareri e segnalazioni da rendere a soggetti istituzionali nazionali, regionali e locali, in materia di servizi idrici e alle iniziative previste dalla Direttiva quadro 2000/60/CE e dalla strategia "*Blue Print per la salvaguardia delle risorse idriche*";
- c) predispone e aggiorna la metodologia tariffaria per schemi regolatori ed elabora le condizioni specifiche di regolazione - a carattere individuale - applicabili ai casi per i quali venga accolta l'istanza di accesso alla perequazione volta al mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario della gestione;

- d) verifica la coerenza tra tutti gli atti (Programma degli Interventi, Piano economico-finanziario, e adeguamento della convenzione di gestione, coerenti tra loro) che compongono lo specifico schema regolatorio, ai fini dell'eventuale approvazione;
- e) cura, in accordo con il Segretario generale, il coordinamento con l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato per le tematiche di competenza.

### **3.1.1. Unità Qualità, Risorsa Idrica e Misura (QRM)**

- a) Elabora e aggiorna, sulla base dei criteri comunitari e di quelli definiti dal Ministero dell'Ambiente, metodi per la valutazione delle componenti di costo ambientale e della risorsa, tenuto conto del principio «*chi inquina paga*»;
- b) elabora, in coordinamento con l'Unità TSI, criteri e modalità di applicazione dei corrispettivi per le utenze industriali autorizzate allo scarico in pubblica fognatura;
- c) elabora criteri generali per l'individuazione delle priorità nonché gli indicatori tecnici attraverso i quali gli Enti di governo dell'ambito possano identificare le necessità di intervento;
- d) esamina, tenuto conto delle pianificazioni concernenti la risorsa idrica sovraordinate a quelle di ambito e acquisito il parere della Regione competente, i Programmi degli Interventi elaborati dagli Enti di governo dell'ambito, verificando la coerenza fra le criticità rilevate sul territorio e la pianificazione tecnico-economica proposta, anche in riferimento al Piano economico-finanziario;
- e) predisporre gli *standard* di qualità tecnica dei servizi idrici, anche tenuto conto degli indirizzi del Governo per la definizione degli interventi prioritari adottati nell'ambito dell'individuazione dei criteri e delle modalità di utilizzazione di fondi, anche di garanzia, a sostegno delle opere idriche;
- f) cura la raccolta e l'elaborazione dei dati concernenti la qualità ambientale e della risorsa, la misura e lo stato delle infrastrutture idriche;
- g) fornisce supporto nelle relazioni con gli Organismi istituzionali a cui sono attribuite funzioni relative ai servizi idrici, curando in particolare i rapporti con il Ministero dell'Ambiente, le Regioni e gli Enti Locali, nonché con le Autorità di Bacino, con l'ISPRA e con l'Istituto Superiore di Sanità e, in generale, con tutte Istituzioni incaricate di indicare *standard* di qualità ambientale e della risorsa e le relative opzioni tecnologiche e di intervento;
- h) definisce e aggiorna la regolazione del servizio di misura dell'acqua, tenuto conto delle esigenze funzionali degli utenti, in modo da promuovere lo sviluppo e l'uso efficiente delle infrastrutture e nella prospettiva di favorire l'innovazione tecnologica e la gestione multiservizi dello *smart metering*, in collaborazione con DIEU.

### **3.1.2. Unità Regolazione Tariffaria Servizi Idrici (TSI)**

- a) Elabora, avvalendosi del supporto dell'Unità ICR, le condizioni di esclusione dall'aggiornamento tariffario e le modalità applicative delle tariffe d'ufficio;
- b) definisce le modalità di riconoscimento dei costi efficienti per la determinazione delle tariffe, assicurando la coerenza con i metodi finanziari adottati dell'Autorità;
- c) collabora all'elaborazione di supporti informatici per il calcolo dei costi riconosciuti e dei corrispettivi tariffari;
- d) predispone in collaborazione con le altre Unità della Direzione, verificata la coerenza tra i dati e gli atti che compongono, lo specifico schema regolatorio dei provvedimenti di approvazione delle proposte tariffarie elaborate dai soggetti competenti;
- e) elabora la struttura e l'articolazione dei corrispettivi;
- f) definisce, con riferimento al quantitativo minimo vitale, una tariffa agevolata per le utenze domestiche residenti;
- g) cura la raccolta e l'elaborazione dei dati concernenti le variabili rilevanti ai fini tariffari;
- h) individua la regolazione incentivante degli investimenti anche sulla base delle valutazioni dei fabbisogni di interventi compiute dall'Unità QRM.

### **3.1.3. Unità Assetti e Innovazione Idrica (ATI)**

- a) Definisce, armonizza e aggiorna la regolazione della qualità contrattuale dei servizi idrici;
- b) elabora direttive per il contenimento della morosità nel servizio idrico, ai fini di equità sugli altri utenti, assicurando che sia salvaguardata, tenuto conto dell'equilibrio economico e finanziario dei gestori, la copertura dei costi efficienti di esercizio e investimento e garantendo agli utenti morosi il quantitativo minimo vitale di acqua;
- c) definisce le procedure per la gestione della morosità e per la sospensione della fornitura, verificando, in collaborazione con l'Unità TSI, la copertura tariffaria dei relativi costi;
- d) definisce, con riferimento al quantitativo minimo vitale di acqua, un *bonus* acqua per tutti gli utenti domestici residenti, ovvero nuclei familiari, di cui siano accertate le condizioni di disagio economico sociale, collaborando con DACU per i profili relativi alle modalità applicative di accesso, riconoscimento ed erogazione del *bonus*;
- e) definisce, in collaborazione con l'Unità TSI, i criteri per il riparto della tariffa tra i gestori nei casi in cui il servizio idrico integrato sia gestito separatamente e controlla le apposite convenzioni con le quali sono definiti i rapporti tra i diversi gestori per il riparto delle spese di riscossione;

- f) collabora con DIEU per la definizione e l'aggiornamento dei provvedimenti in tema di tenuta della contabilità regolatoria e di separazione contabile e amministrativa relativi ai servizi idrici;
- g) cura, in collaborazione con DIEU, le raccolte di dati necessarie all'implementazione della contabilità regolatoria, assicurando i necessari *feedback* con la valutazione delle pianificazioni di ambito;
- h) definisce e aggiorna la regolazione delle agevolazioni per gli utenti colpiti da calamità naturali;
- i) cura i rapporti con la Cassa per i servizi energetici e ambientali con riferimento alla gestione delle componenti tariffarie per la perequazione dei costi relativi ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione;
- j) valuta le istanze avanzate per il riconoscimento in tariffa dei maggiori oneri conseguenti all'adeguamento agli standard di qualità contrattuale fissati dalla regolazione;
- k) coordina, per la Direzione, la raccolta degli elementi per la Relazione Annuale sullo Stato dei servizi, avvalendosi anche delle anagrafiche dei soggetti regolati e vigilati gestite da DAEN.

#### **3.1.4. Unità Integrazione dei Servizi Idrici e *Compliance* Regolatoria (ICR)**

- a) Definisce e aggiorna gli schemi di convenzione tipo per l'affidamento dei servizi idrici, acquisendo le convenzioni di gestioni in essere come adeguate ai contenuti minimi essenziali caratterizzanti la convenzione tipo medesima;
- b) verifica, nell'ambito dei procedimenti in materia tariffaria di competenza della Direzione, gli atti deliberativi adottati dai soggetti competenti;
- c) supporta l'Unità TSI nella elaborazione delle condizioni di applicazione delle tariffe d'ufficio, nella individuazione delle cause di esclusione e nelle istruttorie per l'approvazione delle tariffe;
- d) supporta DREI nel monitoraggio dell'evoluzione della legislazione nazionale e delle regole comunitarie relative al servizio idrico, alla tutela e alla salvaguardia della risorsa;
- e) verifica, per quanto di competenza, anche sulla base del monitoraggio operato da DREI, le norme e i provvedimenti di Regioni e Enti Locali in ordine ai servizi idrici e alla loro organizzazione, fornendo gli elementi utili all'eventuale impugnazione di leggi regionali avanti alla Corte Costituzionale;
- f) analizza gli assetti e la struttura del settore idrico, con particolare riferimento al processo di costituzione degli Enti di governo dell'ambito, alla loro partecipazione con gli Enti Locali all'adozione del Piano d'Ambito e all'espletamento delle procedure di affidamento, segnalando a DREI casi di inerzia in materia per la successiva comunicazione alla Presidenza del Consiglio dei Ministri;
- g) cura, in collaborazione con DREI, la predisposizione della Relazione annuale alle Camere sul rispetto delle previsioni del Codice dell'Ambiente;

- h) cura l'attuazione e il monitoraggio delle disposizioni di cui al D.L. 133/14, in particolare in ordine al processo di costituzione del gestore unico d'ambito, gestendo le interlocuzioni con i soggetti istituzionali interessati;
- i) collabora con DAEN, anche con il supporto tecnico delle altre Unità della Direzione e delle altre Direzioni dell'Area Ambiente, alle ispezioni finalizzate a verificare la corretta applicazione della normativa e della regolazione vigente in materia di servizi idrici;
- j) supporta la Direzione nel monitoraggio della regolazione sulle materie rientranti nel perimetro dell'Area Ambiente anche ai fini dell'avvio dei procedimenti sanzionatori e prescrittivi di competenza di DSAI.

### 3.2. DIREZIONE SERVIZI AMBIENTALI (CALORE) (DSAM)

#### ALLEGATO A

##### **Articolo 13 lettera c) Direzione Servizi Ambientali (Calore).**

Svolge gli adempimenti connessi con le attività di regolazione relative al teleriscaldamento e al teleraffrescamento nonché ai servizi ambientali affidati per legge alla regolazione dell’Autorità. Cura il coordinamento, in raccordo con il Segretariato generale, con l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato per le tematiche di competenza interferenti con il diritto della concorrenza. Sviluppa e gestisce, coordinandosi con DREI, i rapporti internazionali con i soggetti istituzionali attivi nella regolazione del settore.

La Direzione, oltre a quanto indicato nel soprariportato Allegato A, assicura i compiti e le attività di seguito descritte:

#### **3.2.1. Unità Teleriscaldamento e Teleraffrescamento (TLR)**

- a) Analizza gli assetti e la struttura del settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento, anche attraverso il censimento degli esercenti il servizio e la mappatura e caratterizzazione degli impianti e delle infrastrutture; cura, altresì, la gestione dei flussi informativi dagli operatori verso l’Autorità per le materie di competenza, predisponendo e aggiornando le relative basi dati;
- b) definisce e aggiorna, monitorandone gli effetti, la regolazione in materia di qualità contrattuale e di qualità tecnica del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento e dei relativi impianti, inclusi i requisiti funzionali minimi dei sistemi di misura;
- c) definisce e aggiorna la regolazione in materia di trasparenza delle condizioni economiche e contrattuali di offerta e di fornitura del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento agli utenti;
- d) definisce e aggiorna gli indirizzi per l’allocazione dei costi del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento al fine di disporre di elementi informativi necessari all’esercizio dei poteri di regolazione e di *enforcement* attribuiti all’Autorità dalla normativa di riferimento;
- e) definisce e aggiorna le condizioni tecniche ed economiche di riferimento per la connessione alle reti di teleriscaldamento e teleraffrescamento esistenti di impianti di generazione di energia termica o frigorifera di soggetti terzi;
- f) definisce i costi di riferimento per i fornitori del servizio di ripartizione delle spese per riscaldamento, raffrescamento e acqua igienico sanitaria tra le diverse unità immobiliari nei condomini e negli edifici polifunzionali serviti da sistemi centralizzati di climatizzazione;

- g) verifica, per quanto di competenza, anche sulla base del monitoraggio operato da DREI, l'evoluzione del quadro normativo nazionale ed europeo relativo al settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento e ne valuta gli impatti sull'attività di competenza dell'Autorità;
- h) collabora alla predisposizione di segnalazioni, memorie e pareri alle Istituzioni competenti su tematiche relative al settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento;
- i) gestisce, in collaborazione con DREI, i rapporti con gli Organismi istituzionali e le Associazioni, anche internazionali, per quanto attiene lo sviluppo della normativa tecnica applicabile al settore teleriscaldamento e le altre attività affidate all'Unità.

### **3.2.2 PROGETTO SPECIALE SERVIZI AMBIENTALI**

Il Progetto Speciale ha l'obiettivo di svolgere attività multidisciplinari ricognitive, di studio e di analisi in materia di servizi ambientali, con particolare riferimento ai settori di maggiore rilevanza:

- a) effettua una ricognizione della situazione fattuale;
- b) effettua una mappatura degli operatori e degli *stakeholder*;
- c) analizza l'intera filiera del settore;
- d) valuta le condizioni di efficienza, economicità e qualità dei servizi relativi alla gestione della filiera e analizza gli obiettivi sociali, economici e finanziari del sistema ambiente;
- e) formula proposte al Collegio circa possibili iniziative e modalità d'intervento dell'Autorità nel sistema dei servizi ambientali.

### **3.3. DIREZIONE TUTELA UTENTI DEI SERVIZI AMBIENTALI (DTSA)**

#### **ALLEGATO A**

##### **Articolo 13 lett. k) Direzione Tutela utenti dei Servizi Ambientali.**

Svolge gli adempimenti connessi con le attività di regolazione relative alle tutele degli utenti dei servizi idrici, ambientali e del teleriscaldamento. Coordina gli adempimenti a seguito di segnalazione e istanze degli utenti. Cura la predisposizione, l'aggiornamento regolatorio delle discipline relative alla gestione dei reclami e alle procedure stragiudiziali di gestione delle controversie tra operatori e utenti dei servizi idrici, ambientali e del teleriscaldamento, con particolare riferimento alle procedure conciliative, di primo e secondo livello. Verifica, nel caso di specifiche disposizioni regolatorie dell'Autorità, l'adozione delle Carte dei servizi; cura la progettazione e la realizzazione regolatoria delle modalità di funzionamento degli Sportelli o analoghi servizi, per la gestione dei reclami e delle richieste di informazione degli utenti dei servizi idrici, del teleriscaldamento e ambientali, anche diversi dalla gestione delle controversie.

##### **Attività complessive:**

La Direzione, oltre a quanto indicato nel soprariportato Allegato A e nella descrizione delle singole Unità:

- a) evidenzia i livelli di soddisfazione/insoddisfazione dei servizi;
- b) individua in collaborazione e in coordinamento con gli Uffici competenti esigenze di interventi normativi, regolatori o sanzionatori;
- c) valuta e propone i meccanismi che favoriscano la fruibilità dei servizi ambientali forniti in condizioni di sostenibilità economica, sicurezza e universalità.

##### **3.3.1. Unità Tutele Utenti e Valutazione dei Reclami (TUV)**

- a) Svolge gli adempimenti connessi con le attività di regolazione relative alle tutele degli utenti dei servizi ambientali anche individuando procedure e modalità per la gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e delle segnalazioni degli utenti dei servizi ambientali al fine di assicurarne un trattamento efficace;
- b) cura la progettazione e la realizzazione regolatoria delle modalità di buon funzionamento degli sportelli o analoghi servizi per la gestione dei reclami e delle richieste di informazione degli utenti dei servizi ambientali regolati;
- c) predispone, in collaborazione con le Direzioni dell'Area Ambiente, diffide, intimazioni e ordini di cessazione di comportamenti lesivi sulle materie di

- competenza, sulla base dei reclami e segnalazioni degli utenti dei servizi ambientali;
- d) sottopone agli Uffici competenti casi di criticità e/o di violazioni della regolazione esistente, evidenziati attraverso la gestione dei reclami e dalle segnalazioni degli utenti dei servizi ambientali;
  - e) cura, in collaborazione con le altre Direzioni dell'Area Ambiente, la trasmissione all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato dei reclami attinenti a tematiche di competenza della medesima Autorità;
  - f) individua nuovi strumenti e modalità di informazione degli utenti dei servizi ambientali ai fini del potenziamento del sistema di tutele degli utenti stessi.

### **3.3.2. Unità Disciplina Sistemi Extragiudiziali e Risoluzione delle Controversie (DRC)**

- a) Verifica l'adozione delle Carte dei Servizi e la relativa efficacia ai fini delle tutele degli utenti dei servizi ambientali;
- b) realizza e sviluppa iniziative per una più ampia diffusione delle procedure conciliative a favore degli utenti dei servizi ambientali con adeguati requisiti di accessibilità, efficacia ed economicità;
- c) predispone proposte per introdurre procedure di seconda istanza al fine di realizzare l'obbligatorietà delle risoluzioni extragiudiziali;
- d) effettua il monitoraggio delle procedure conciliative adottate a favore degli utenti dei servizi ambientali;
- e) monitora l'evoluzione della normativa in materia di ADR, con particolare riferimento ai servizi ambientali.