

**DELIBERAZIONE 11 DICEMBRE 2014  
603/2014/A**

**RIFORMA DEL REGOLAMENTO PER LE AUDIZIONI PERIODICHE E SPECIALI E PER LO SVOLGIMENTO DI RILEVAZIONI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E L'EFFICACIA DEI SERVIZI**

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

Nella riunione del 11 dicembre 2014

### **VISTI:**

- il regolamento (CE) n. 713/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009, che istituisce un'Agenzia per la cooperazione fra i regolatori nazionali dell'energia (di seguito: ACER);
- la direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica;
- la direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481e successive modifiche e integrazioni (di seguito: legge 481/95), istitutiva dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93, recante "Attuazione delle direttive 2009/72/CE, 2009/73/CE e 2008/92/CE relative a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica, del gas naturale e ad una procedura comunitaria sulla trasparenza dei prezzi al consumatore finale industriale di gas e di energia elettrica, nonché abrogazione delle direttive 2003/54/CE e 2003/55/CE", e successive modifiche e integrazioni;
- il decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, recante "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e successive modifiche e integrazioni (di seguito: D.lgs. 33/13);
- la deliberazione dell'Autorità 30 maggio 2013, 226/2013/A (di seguito: deliberazione 226/2013/A), di adozione del nuovo Regolamento di organizzazione e funzionamento, nonché di definizione della nuova struttura organizzativa dell'Autorità;
- la deliberazione dell'Autorità 27 marzo 2014, 124/2014/A (di seguito: deliberazione 124/2014/A), recante "Riassetto degli Uffici di diretta

collaborazione dell’Autorità per l’energia elettrica il gas ed il sistema idrico”, ed in particolare il punto 1.2.4 dell’Allegato B della citata deliberazione;

- la deliberazione dell’Autorità 16 maggio 2014, 210/2014/A, recante “Regolamento sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico e assegnazione delle funzioni di responsabile della prevenzione della corruzione”;
- la deliberazione dell’Autorità 16 maggio 2014, 211/2014/A recante “Linee guida per l’accrescimento dell’*accountability* dell’Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico” (di seguito: deliberazione 211/2014/A);
- la deliberazione dell’Autorità 16 maggio 2014, 212/2014/A, recante “Prima riforma del regolamento per le audizioni periodiche e speciali e per lo svolgimento di rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti e l’efficacia dei servizi”;
- il documento per la consultazione 30 ottobre 2014, 528/2014/A, recante “Schema di linee strategiche per il quadriennio 2015-2018” (di seguito: documento per la consultazione 528/2014/A).

#### **CONSIDERATO CHE:**

- l’Autorità per l’energia elettrica e il gas e il sistema idrico è una autorità amministrativa indipendente di regolazione, ai sensi della legge 481/95 e s.m.i.;
- le direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, rispettivamente all’articolo 35, paragrafo 4 e all’articolo 39, paragrafo 4, prevedono che le Autorità di regolamentazione nazionali esercitino i propri poteri con imparzialità e trasparenza;
- è principio giurisprudenziale consolidato quello secondo cui l’esercizio di poteri regolatori da parte di autorità indipendenti è giustificato anche in base all’esistenza di un procedimento partecipativo, inteso come strumento della partecipazione dei soggetti interessati è comparativo di mancanza della dialettica propria delle strutture rappresentative; in particolare, il rispetto degli obblighi di partecipazione, attraverso la consultazione degli interessati, assicura alle Autorità indipendenti l’*accountability* tradizionalmente derivante al potere pubblico dai suoi collegamenti con gli organi politici inseriti nel sistema della democrazia rappresentativa;
- l’*accountability* può essere definita quale processo che implica la necessità, per le amministrazioni pubbliche in generale e per le Autorità indipendenti nello specifico, di rendicontare ai portatori di interessi (d’ora in poi: *stakeholder*) circa la propria attività, informandoli adeguatamente e raccogliendone pareri, opinioni e proposte e coinvolgendoli, ove possibile, nel proprio processo decisionale, all’interno di un quadro normativo definito ed avendo a riferimento il principio di trasparenza ed imparzialità dell’azione amministrativa;
- l’*accountability* e la trasparenza, prescindendo da specifici adempimenti di legge, siano riconducibili al novero di funzioni innovative cui l’Autorità

attribuisce rilevanza strategica e che, in tale ottica, sia intendimento dell'Autorità assicurare un sempre più avanzato livello di coinvolgimento delle diverse categorie di *stakeholder* nell'ambito delle proprie attività regolatorie, integrando e sviluppando la fase di consultazione su specifici provvedimenti e filoni di provvedimenti, nonché adottando metodi e pratiche di *accountability* in forme innovative rispetto al panorama di strumenti già previsto dalla legge 481/95 ed attivamente implementato nel processo decisionale dell'Autorità;

- è intendimento dell'Autorità prevedere in particolare il coinvolgimento degli *stakeholder* nella definizione delle strategie, delle politiche regolatorie e dei programmi di attività dell'Autorità, in tal modo non solo assicurando loro il diritto ad essere ascoltati, ma anche prestando l'impegno a fornire un rendiconto delle attività e delle scelte di regolazione (c.d. *stakeholder engagement*);
- in relazione alle suddette funzioni, l'Autorità, con la deliberazione 124/2014/A, ha individuato dei presidi organizzativi specifici, in tal modo dando anche attuazione alle previsioni del D.lgs. 33/13; in questa prospettiva, tra le Unità direttamente afferenti al Dipartimento per il Coordinamento, gli Affari Giuridici e Istituzionali, è stata appositamente individuata l'Unità Trasparenza e *Accountability* (di seguito: Unità TAC);
- con la deliberazione 211/2014/A, l'Autorità ha avviato un processo organico per l'implementazione di misure in materia di *accountability* dell'Autorità, definendo specifiche linee guida al riguardo e prevedendo che siano formulate eventuali ipotesi di modifica ed integrazione di vigenti deliberazioni dell'Autorità, finalizzate ad attuare, con previsioni puntuali e dettagliate, le linee guida medesime;
- nell'ambito delle linee guida, definite con la deliberazione 211/2014/A, è previsto, tra l'altro, che:
  - siano modificate le modalità di svolgimento delle audizioni periodiche e speciali dell'Autorità, in modo da assicurare il coinvolgimento degli *stakeholder* nella definizione e nell'aggiornamento del Piano Strategico Triennale dell'Autorità medesima (PST);
  - sia definito un programma annuale di ulteriori audizioni speciali con le varie categorie di *stakeholder* su specifiche linee di azione del PST, anche per valutare *ex post* impatti ed efficacia delle misure regolatorie adottate dall'Autorità ed acquisire elementi utili all'eventuale revisione delle misure medesime;
  - siano previste apposite sessioni delle audizioni periodiche e speciali al fine di coinvolgere le diverse categorie di *stakeholder* nella definizione di orientamenti dell'Autorità in sede di partecipazione alle attività istituzionali dell'ACER e degli altri organismi internazionali;
  - siano individuate modalità di svolgimento delle "giornate della trasparenza", anche tenendo opportunamente conto delle diverse materie regolate dall'Autorità;

- nell'ambito delle linee guida medesime, è altresì previsto che, anche in relazione a quanto contemplato agli alinea sopra richiamati, sia aggiornato il Regolamento per le audizioni periodiche e speciali e per lo svolgimento di rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti e l'efficacia dei servizi, quale adottato con la deliberazione 33/03;
- con la deliberazione 212/2014/A, l'Autorità, nelle more dell'approvazione di una più ampia e organica disciplina in materia di accresciuta *accountability* dell'Autorità medesima, ha già operato una prima riforma del sopra citato Regolamento, al fine di assicurare il coinvolgimento degli *stakeholder* nella definizione e nell'aggiornamento del PST;
- con il documento per la consultazione 528/2014/A, l'Autorità, illustrando gli orientamenti per la definizione delle proprie Linee Strategiche, ha proposto, tra l'altro, di allungare l'orizzonte temporale dal triennio al quadriennio, con l'obiettivo di garantire continuità all'azione regolatoria nel corso del 2018, laddove vi sarà avvicendamento della Consiliatura.

**RITENUTO CHE:**

- sia opportuno sottolineare la rilevanza della pratica della consultazione e del dialogo, conciliando il principio di trasparenza e di partecipazione diffusa all'esercizio del potere di regolazione con il principio del buon andamento dell'azione amministrativa;
- le modalità di coinvolgimento ed acquisizione di proposte degli *stakeholder* concernenti i settori regolati rappresentano uno specifico obiettivo del processo di *accountability* avviato dall'Autorità con la deliberazione 211/2014/A;
- sia necessario completare il processo di riforma del Regolamento per le audizioni periodiche e speciali e per lo svolgimento di rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti e l'efficacia dei servizi, per dare piena attuazione a quanto previsto dalle linee guida di cui alla deliberazione 211/2014/A in relazione all'aggiornamento del Regolamento medesimo;
- sia altresì necessario tener conto, nell'aggiornamento del sopra citato Regolamento, della proposta di allungamento dell'orizzonte temporale delle Linee Strategiche dell'Autorità, formulata nel documento di consultazione 528/2014/A

## **DELIBERA**

1. di apportare al Regolamento per le audizioni periodiche e speciali e per lo svolgimento di rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti e l'efficacia dei servizi, di cui alla deliberazione 212/2014/A, le seguenti modifiche e integrazioni:
  - a) le parole "Piano Strategico Triennale", ovunque ricorrenti, sono sostituite dalle seguenti: "Linee Strategiche";
  - b) all'articolo 1, comma 1-bis, le parole "anche contemperando e compensando potenziali finalità divergenti fra i soggetti auditi" sono sostituite dalle seguenti: ", ove ritenute utili ai fini dello svolgimento delle sue funzioni istituzionali";
  - c) all'articolo 1, comma 1.3, il primo periodo è sostituito dal seguente "Le audizioni sono pubbliche, salvo casi eccezionali espressamente motivati";
  - d) all'articolo 2, comma 2.2, tra le parole "ordine del giorno," e la parola "luogo", sono inserite le seguenti: "linee guida della proposta di aggiornamento,";
  - e) all'articolo 2, comma 2.2, le parole "e in due quotidiani nazionali", sono soppresse;
  - f) all'articolo 2, il comma 2.3 è sostituito dal seguente: "Delle audizioni viene redatto un resoconto sintetico a cura di un funzionario dell'Autorità. L'Autorità si riserva la facoltà di procedere a registrazione, in video e audio, e/o alla trasmissione con strumenti telematici, delle audizioni.";
  - g) all'articolo 3, comma 3.3, le parole "ammessi a partecipare", sono sostituite dalle seguenti: "che richiedono l'iscrizione a parlare";
  - h) dopo l'articolo 4, sono inseriti i seguenti:

### **Articolo 4-bis**

#### *Audizioni speciali su specifiche azioni delle Linee Strategiche*

**4-bis.1** L'Autorità, con cadenza annuale, definisce e pubblica un programma annuale di audizioni speciali su specifiche azioni delle Linee Strategiche. Tale programma è definito tenendo conto delle proposte formulate dalle associazioni dei consumatori e degli utenti, dalle associazioni ambientaliste, dalle associazioni sindacali delle imprese e dalle associazioni dei lavoratori, che predispongono, ciascuna, un elenco di non oltre cinque punti, secondo il formato pubblicato sul sito Internet dell'Autorità, da inviare per via telematica all'Autorità stessa entro i 30 (trenta) giorni precedenti la data di cui al precedente periodo.

**4-bis.2** Le audizioni speciali di cui al presente articolo sono dirette ad acquisire elementi e osservazioni utili al più efficace perseguimento degli obiettivi strategici e delle azioni individuate nelle Linee Strategiche, nonché alla

valutazione ex post dell'impatto e della efficacia delle misure regolatorie adottate dall'Autorità nel periodo di regolazione di riferimento, anche ai fini della eventuale revisione delle misure medesime.

**4-bis.3** Alle audizioni speciali di cui al presente articolo possono partecipare non più di tre rappresentanti per ogni associazione, nonché ogni altro soggetto, portatore di interessi pubblici o privati ovvero di altri interessi qualificati, che l'Autorità ritenga opportuno ascoltare e consultare con riferimento alle specifiche azioni delle Linee Strategiche oggetto della singola audizione speciale.

#### **Articolo 4-ter**

*Audizioni speciali sulla partecipazione dell'Autorità alle attività di istituzioni ed organizzazioni per la cooperazione europea ed internazionale*

**4-ter.1** L'Autorità, con cadenza annuale, ove possibile nei dieci giorni precedenti l'inizio di ciascun "semestre europeo", convoca un'apposita audizione speciale sulla partecipazione dell'Autorità alle attività di istituzioni ed organizzazioni per la cooperazione europea ed internazionale. Tale sessione è articolata in due sessioni, una sulla partecipazione dell'Autorità alle attività dell'Agenzia europea per la cooperazione fra i regolatori nazionali dell'energia (ACER), l'altra sulla partecipazione dell'Autorità alle attività delle organizzazioni per la cooperazione internazionale, quali, in particolare, International Confederation of Energy Regulators (ICER), Energy Community Regulatory Board (ECRB), Mediterranean Energy Regulators (MedReg), Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico (OCSE), Water Regulation Network (Wareg) e ogni altra associazione di carattere analogo.

**4-ter.2** Le audizioni speciali di cui al presente articolo sono dirette ad acquisire elementi ed osservazioni utili alla definizione di orientamenti dell'Autorità da rappresentare e seguire in sede di partecipazione dell'Autorità stessa alle attività istituzionali delle istituzioni ed organizzazioni di cui al comma precedente.

**4-ter.3** Alle audizioni speciali di cui al presente articolo possono partecipare non più di quattro rappresentanti per ogni associazione, ripartiti per le due sessioni in cui tali audizioni si articolano, nonché ogni altro soggetto, portatore di interessi pubblici o privati ovvero di altri interessi qualificati, che l'Autorità ritenga opportuno ascoltare e consultare con riferimento alle specifiche azioni delle Linee Strategiche oggetto della singola audizione speciale.

**Articolo 4-quater**  
*Giornate della trasparenza*

**4-quater.1** Anche ai fini dell'assolvimento degli obblighi di trasparenza previsti dal decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, l'Autorità può convocare i soggetti di cui all'articolo 1 nell'ambito di apposite sessioni delle audizioni periodiche di cui all'articolo 1 o delle audizioni speciali di cui all'articolo 4, denominate "giornate della trasparenza", da dedicare alla presentazione del Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità dell'Autorità, nonché degli aggiornamenti del Programma medesimo."

- i) all'art 6 le parole "ed entra in vigore dal giorno della sua pubblicazione" sono soppresse.
2. di approvare il sopra richiamato Regolamento così modificato e integrato, come parte integrante e sostanziale della presente deliberazione (Allegato A), che abroga e sostituisce le precedenti deliberazioni in materia.

11 dicembre 2014

IL PRESIDENTE  
*Guido Bortoni*