

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

**1. DIPARTIMENTO PER IL COORDINAMENTO, GLI AFFARI
GIURIDICI E ISTITUZIONALI (GAB)**

1.1. Responsabilità complessive

Il Dipartimento nel suo complesso, tramite le proprie Direzioni, Ufficio Speciale, Unità e personale direttamente assegnato al Dipartimento, svolge attività finalizzate a:

- coordinare il flusso informativo e documentale da e verso il Collegio dei Revisori e il Nucleo di Valutazione e Controllo Strategico, supervisionando il supporto organizzativo per le relative attività;
- coordinare l'attuazione degli indirizzi dell'Autorità per quanto attiene gli aspetti interdipartimentali;
- fornire la consulenza giuridica nella fase di predisposizione dei provvedimenti e atti dell'Autorità e gestire il contenzioso, curando il necessario rapporto con l'Avvocatura dello Stato e con le Magistrature;
- assicurare il coordinamento con le altre Autorità indipendenti sui temi di rilevanza istituzionale;
- assicurare il funzionamento complessivo dell'Autorità, in termini di cura e sviluppo delle risorse umane, nonché di cura e gestione delle risorse strumentali e finanziarie;
- dare attuazione alle funzioni di cui all'articolo 11 del Regolamento di organizzazione e funzionamento nonché ad ogni altra funzione specificatamente assegnata dal Collegio;
- sovrintendere alla predisposizione e realizzazione dei progetti internazionali cui l'Autorità partecipa in via diretta;
- curare il coordinamento nella realizzazione dei progetti di trasparenza, *accountability* e semplificazione degli atti e azioni dell'Autorità;
- curare le collaborazioni ed i protocolli finalizzati all'esercizio delle funzioni di regolazione con le altre Istituzioni nazionali, ivi comprese le altre Autorità amministrative indipendenti e il CNEL, secondo le modalità definite dalla legge o approvate dall'Autorità.

Inoltre, tutte le Direzioni, Ufficio Speciale, Unità e il personale direttamente assegnato al Dipartimento:

- predispongono o forniscono il necessario supporto alla stesura di segnalazioni e pareri alle istituzioni competenti sulle tematiche istituzionali dell'Autorità;
- predispongono, anche al fine di informare i Dipartimenti, le Direzioni e gli Uffici Speciali e di rendere disponibili elementi utili alla pubblicizzazione delle attività dell'Autorità, periodici report interni e le relazioni sulle attività svolte e sui risultati conseguiti;
- forniscono il necessario supporto, per le materie di competenza, alla partecipazione ai lavori di Organismi istituzionali ed associativi dei regolatori europei ed extra-europei;
- curano i rapporti e collaborano con gli enti, organismi, associazioni e con i soggetti esterni, anche internazionali, interessati o funzionali alle attività di propria competenza;
- segnalano al Collegio le tematiche di approfondimento e la necessità di mettere in campo eventuali azioni specifiche nelle materie di propria competenza;
- collaborano e forniscono supporto ai Dipartimenti, alle Direzioni e agli Uffici Speciali per gli aspetti di reciproca e rispettiva competenza.

1.2. Unità direttamente afferenti al Dipartimento

1.2.1. Unità Affari Giuridici e Consulenza (AGC)

- 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;
- predispone studi e pareri richiesti dall'Autorità, dai Dipartimenti, dalle Direzioni e dagli Uffici Speciali;
- 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 i competenti Uffici dell'Autorità;
- redige e aggiorna i testi integrati delle deliberazioni adottate dall'Autorità, in collaborazione con le Direzioni e gli Uffici Speciali competenti;
- collabora con l'Ufficio Speciale Segreteria del Collegio e Programmazione per la formulazione di proposte di semplificazione dei provvedimenti dell'Autorità, anche con riguardo allo loro impostazione, alla loro redazione ed al loro linguaggio.

1.2.2. Unità Contenzioso (CON)

- Gestisce il contenzioso dell'Autorità, predisponendo le relative relazioni per l'Avvocatura dello Stato;
- 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;

- cura, ai fini della gestione del contenzioso, il necessario rapporto con l'Avvocatura dello Stato e con le Magistrature;
- cura, in collaborazione con i Dipartimenti REG e ENC per gli aspetti di competenza, il pre-contenzioso comunitario e gli aspetti di interesse dell'Autorità relativi alle procedure di infrazione comunitarie;
- consolida, organizza e diffonde, all'interno e all'esterno le conoscenze in ordine agli esiti dell'attività giurisdizionale sui provvedimenti dell'Autorità.

1.2.3. Unità Controllo di Gestione (CDG)

- Supporta il Direttore del Dipartimento GAB nell'attività di controllo sull'andamento economico-gestionale dell'Autorità e fornisce al Direttore DAGR gli elementi necessari;
- verifica lo stato di attuazione e il raggiungimento degli obiettivi intermedi, di cui ai piani operativi, predisponendo rapporti intermedi sull'utilizzo delle risorse e sulla comparazione costi-obiettivi raggiunti;
- supporta il Direttore del Dipartimento GAB nella predisposizione delle informazioni richieste dal Collegio dei Revisori o dal Nucleo di Valutazione e Controllo Strategico;
- collabora con DAGR e con l'Ufficio Speciale Segreteria Collegio e Programmazione al processo di definizione della programmazione annuale delle attività e alla predisposizione e gestione del budget.

1.2.4. Unità Trasparenza e *Accountability* (TAC)

- Il responsabile dell'Unità è il Responsabile della Trasparenza dell'Autorità ai sensi dell'articolo 43 del D. Lgs. 33/13 e s.m.i cura, coordina, e controlla l'assolvimento agli obblighi di trasparenza previsti dal D. Lgs. 33/13, anche tramite la tempestiva trasmissione delle informazioni e dei documenti necessari a tal fine da parte dei Dipartimenti, Direzioni, Uffici Speciali e Unità competenti.
- promuove e cura iniziative ed azioni - anche tramite la collaborazione dei Dipartimenti, Direzioni, Uffici Speciali e Unità competenti e coordinandosi con la Direzione DREI - volte ad assicurare un continuo e stabile processo di *accountability*;
- cura e coordina, con il supporto delle Direzioni e degli Uffici Speciali competenti e della direzione DREI, tavoli e momenti di confronto con le categorie di *stakeholder* sui temi di interesse dell'Autorità, individuando e favorendo modalità di dialogo finalizzate ad aumentare il livello di coinvolgimento degli *stakeholder* all'interno del processo decisionale dell'Autorità;

- 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* ;
- definisce e aggiorna la metodologia per l’analisi di impatto della regolazione (AIR) dei provvedimenti dell’Autorità in coordinamento con REG;
- individua, in collaborazione con l’Unità Osservatorio, metodologie di rendicontazione agli *stakeholder* in riferimento alle analisi AIR e VIR sviluppate dalle unità competenti ed organizza i relativi momenti di divulgazione;
- cura lo svolgimento delle audizioni generali.

1.3. UFFICIO SPECIALE SEGRETERIA COLLEGIO E PROGRAMMAZIONE (SCP)

- Cura la preparazione delle riunioni d’Autorità, assicurando anche il supporto organizzativo e segretariale;
- assicura il supporto organizzativo e segretariale alle attività e agli incontri del Presidente, dei Componenti e degli Assistenti, nelle sedi di Milano e Roma;
- progetta, definisce e gestisce la programmazione delle proposte di atti da sottoporre all’Autorità, assistendo il Presidente nella designazione dei rispettivi Relatori;
- propone al Presidente gli ordini del giorno dei preconsigli e delle riunioni d’Autorità e lo assiste nella loro definizione;
- supporta il Direttore del Dipartimento nell’esame degli atti da sottoporre all’Autorità e nella gestione del relativo flusso decisionale;
- cura la verifica, la revisione, l’editing e la finalizzazione degli atti approvati dal Collegio;
- progetta e gestisce, d’intesa con DAGR, le Direzioni e gli Uffici Speciali competenti, iniziative di divulgazione interna e approfondimento delle principali deliberazioni assunte dall’Autorità;
- supporta DAGR, anche in collaborazione con l’Unità Controllo di Gestione e Documentazione, alla definizione della programmazione annuale;
- svolge le funzioni di verbalizzazione delle riunioni d’Autorità;
- cura, d’intesa con DREI, il processo di pubblicazione degli atti approvati dall’Autorità;
- 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;
- formula proposte di semplificazione dei provvedimenti dell’Autorità, in collaborazione con l’Unità Affari Giuridici e Consulenza, anche con riguardo alla loro impostazione, alla loro redazione e al loro linguaggio;
- assicura ogni altra funzione di Segreteria dell’Autorità.

1.4. UFFICIO SPECIALE PORTAVOCE E COMUNICAZIONE SU MASS MEDIA (PCM)

- Gestisce i rapporti con le testate degli organi di informazione di massa, inclusa la radiotelevisione, i blog e le agenzie a larga diffusione, curando l'informazione chiara, trasparente e coerente con le posizioni assunte dall'Autorità e valorizzando l'immagine dell'Autorità presso il grande pubblico, assistendo a tal fine il Presidente e i Componenti;
- svolge le funzioni di Portavoce ufficiale del Presidente e del Collegio;
- selezione e veicola, sulla base degli indirizzi dell'Autorità, il flusso delle informazioni provenienti dall'interno verso gli organi di informazione di massa;
- cura, con il supporto dei Dipartimenti, delle Direzioni e degli Uffici Speciali, la predisposizione di comunicati dell'Autorità ovvero l'organizzazione di conferenze stampa e/o interviste dell'Autorità su organi a larga diffusione e cura i rapporti con i soggetti istituzionali a tal fine preposti;
- cura la rassegna stampa e le iniziative seminariali con i giornalisti;
- propone e sviluppa campagne anche multimediali al grande pubblico e cura a tal fine, raccordandosi con la Direzione DREI, i rapporti con le agenzie, i concessionari e i soggetti istituzionali competenti;
- 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 sui social network, che consentano di monitorare e valutare la comunicazione al largo pubblico dell'Istituzione.

1.5. DIREZIONE RELAZIONI ESTERNE E ISTITUZIONALI, DIVULGAZIONE E DOCUMENTAZIONE (DREI)

1.5.1. Responsabilità complessive

La Direzione nel suo complesso, attraverso tutte le proprie Unità e il personale direttamente assegnato alla Direzione:

- gestisce le relazioni con gli Organi istituzionali nazionali;
- assicura e coordina la partecipazione di rappresentanti dell'Autorità a tavoli e gruppi di lavoro, comunque denominati, organizzati dalla Presidenza del Consiglio e dalle altre Amministrazioni centrali;
- assiste l'Autorità per attività ed iniziative riguardanti tutti i rapporti istituzionali;
- cura l'organizzazione di manifestazioni ed eventi;

- collabora con l'Unità TAC per quanto attiene l'organizzazione di convegni, seminari e gli altri momenti di confronto istituzionale di carattere generale;
- supporta l'Unità REN per la progettazione grafica, l'impaginazione e l'editing, gestendo le risorse economiche necessarie, per iniziative informative dell'Autorità, anche attraverso la diffusione di specifiche pubblicazioni dell'Autorità, compresa la Relazione annuale per le autorità nazionali ed europee;
- in coordinamento con l'unità REN gestisce il servizio di traduzioni per l'Autorità con il supporto dei Dipartimenti, delle Direzioni e degli Uffici Speciali competenti, gestendo le risorse economiche necessarie.

1.5.2. Unità Affari Legislativi e Istituzionali (ALI)

- Assicura il monitoraggio ed effettua i relativi approfondimenti legislativi, in collaborazione con le Unità interessate cui spettano gli approfondimenti tecnici, in ordine alla formazione di norme e provvedimenti di Governo, Parlamento, Regioni, Province autonome e altre Istituzioni nazionali, ivi comprese quelli di recepimento della normativa comunitaria;
- si coordina con i Dipartimenti, le Direzioni, gli Uffici Speciali, i Consiglieri e gli Esperti dell'Autorità, cui è richiesto di valutare la produzione normativa in termini di ricaduta sull'attività dell'Autorità nei settori di competenza;
- effettua il monitoraggio del calendario dei lavori di interesse delle principali Istituzioni nazionali per le finalità dell'Autorità;
- cura, per quanto necessario all'attività di monitoraggio della produzione normativa di Parlamento, Governo, Regioni, Province autonome e altre Istituzioni nazionali, i contenuti normativi dei lavori delle predette Istituzioni;
- cura la raccolta delle proposte legislative e regolamentari e acquisisce gli emendamenti sulle materie di interesse dell'Autorità e ne cura la diffusione interna;
- cura le attività relative agli atti parlamentari di sindacato ispettivo di interesse dell'Autorità;
- predispose segnalazioni e memorie al Parlamento e al Governo con il supporto dei Dipartimenti, delle Direzioni e degli Uffici Speciali competenti, in termini di contributi, dati e informazioni;
- cura i rapporti con la Conferenza Unificata, con 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.

1.5.3. Unità Relazioni Esterne Internazionali (INT)

- Gestisce le relazioni con gli Organi istituzionali internazionali, assistendo il Presidente e i Componenti nelle attività riguardanti i rapporti istituzionali internazionali.
- assicura, a livello internazionale, la collaborazione istituzionale dell'Autorità, anche in coordinamento con l'Unità Affari Regolatori Internazionali del Dipartimento REG e con gli altri Uffici dell'Autorità, nonché con altri soggetti operanti negli ambiti di interesse della regolazione, anche promuovendo la stipula di protocolli di intesa e curandone l'attuazione;
- assicura il monitoraggio e il *reporting* dell'agenda istituzionale internazionale, in collaborazione con i Dipartimenti REG e ENC, e promuove iniziative ed azioni relative all'agenda istituzionale stessa nonché il loro coordinamento;
- si coordina con gli Uffici dell'Autorità e con i Dipartimenti REG e ENC 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 Uffici dell'Autorità e, in particolare, con il Dipartimento REG, alla definizione della strategia internazionale, nonché della pianificazione delle attività dell'Autorità per le relazioni di propria competenza;
- cura la partecipazione disposta dall'Autorità a progetti di gemellaggio con Paesi in via di sviluppo finanziati dall'Unione Europea; di tali progetti cura la gestione e la realizzazione.

1.5.4. Unità Relazioni Esterne Nazionali e Comunicazione (REN)

- Cura le relazioni esterne nazionali e, a tal fine, assiste il Collegio, i Dipartimenti, le Direzioni e gli Uffici Speciali, in particolare per quanto attiene alla comunicazione;
- Coordina la redazione di documentazione per l'attività pubblico-istituzionale dell'Autorità, ivi inclusi *notice and comment*, presentazioni e schede tecniche divulgative dei provvedimenti, con il supporto dei Dipartimenti, delle Direzioni e degli Uffici Speciali competenti, in termini di contributi, dati e informazioni, e gestisce l'informazione giornalistica sui media specializzati;
- cura il coordinamento della Relazione annuale per le autorità nazionali ed europee, sotto la supervisione del Direttore del Dipartimento; in particolare predispone, con il supporto delle Direzioni e degli Uffici Speciali, la relazione sull'attività svolta e si coordina con l'Unità Osservatorio di DOVC cui compete la predisposizione sulla relazione sullo stato dei servizi;
- gestisce il sito internet e intranet dell'Autorità, al fine di accrescere la capacità informativa dell'Autorità e la conoscenza specialistica dei suoi atti e provvedimenti e delle sue attività;
- gestisce, con il supporto dello staff di direzione, la pubblicazione per iniziative informative dell'Autorità, anche attraverso la diffusione di specifiche

pubblicazioni, compresa la Relazione annuale per le autorità nazionali ed europee;

- assicura la comunicazione interna dell'Autorità e gestisce, coordinando le esigenze degli Uffici dell'Autorità, l'acquisizione e la circolazione della documentazione e la sottoscrizione delle banche dati esterne;
- cura, d'intesa con l'Ufficio Speciale SCP, la pubblicazione dei provvedimenti dell'Autorità;
- propone e sviluppa, raccordandosi con l'Ufficio speciale Portavoce e Comunicazione su mass media, iniziative di comunicazione specialistica tese a tutelare e sviluppare l'immagine e la capacità informativa dell'Autorità, individuando i mezzi più opportuni per accrescere la conoscenza dell'Istituzione e della sua azione;
- tiene i contatti, raccordandosi con l'Ufficio speciale Portavoce e Comunicazione su mass media, con agenzie e concessionarie e con i soggetti istituzionali con i quali sia opportuno sviluppare rapporti di collaborazione relativi alle attività di comunicazione specialistica;
- definisce la partecipazione, e/o l'organizzazione, a manifestazioni ed eventi e ne coordina le attività di comunicazione istituzionale, collaborando con gli uffici che ne curano la gestione operativa.
- coordina il servizio di traduzioni gestito dallo staff di direzione.

1.6. DIREZIONE AFFARI GENERALI E RISORSE (DAGR)

1.6.1. Responsabilità complessive

La Direzione nel suo complesso, attraverso tutte le proprie Unità e il personale direttamente assegnato alla Direzione:

- istruisce il processo di definizione della programmazione annuale operativa delle attività, in collaborazione con l'Unità CDG del Dipartimento GAB e l'Ufficio speciale Segreteria Collegio e Programmazione;
- gestisce le relazioni sindacali;
- trasmette, su richiesta e tempestivamente, all'Unità trasparenza e *accountabilty* le informazioni e i documenti necessari ad assicurare gli obblighi di trasparenza come definiti dalla normativa e secondo gli indirizzi dell'Autorità.

1.6.2. Unità Gare e Contratti (GCO)

- Predisporre la normativa regolamentare dell'Autorità in materia di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, finalizzata ad ottimizzare le procedure di aggiudicazione degli appalti pubblici dell'Autorità necessari per il suo funzionamento;

- coordina e gestisce le attività amministrative relative alle procedure ad evidenza pubblica e negoziata, nazionali e comunitarie, finalizzate all'affidamento di appalti, di lavori e forniture di servizi;
- provvede alla predisposizione e definizione degli atti contrattuali, accordi quadro, convenzioni e protocolli di intesa e relativi atti consequenziali;
- supporta i Dipartimenti, le Direzioni e gli Uffici Speciali dell'Autorità nella fase di predisposizione della documentazione tecnica necessaria allo svolgimento della procedura di scelta del contraente e nella fase di gestione contrattuale;
- coordina e gestisce il processo di programmazione dei fabbisogni annuali dell'Autorità in materia di servizi, forniture e lavori;
- amministra e gestisce l'Albo degli operatori economici di fiducia dell'Autorità per le diverse tipologie di lavori, fornitori e servizi.

1.6.3. Unità Contabilità e Bilancio (CNB)

- Gestisce la contabilità finanziaria, economica e patrimoniale;
- gestisce i rapporti con l'istituto cassiere e provvede alla verifica delle risultanze contabili con le giacenze di cassa;
- redige il Rendiconto annuale della gestione, il Bilancio di previsione e le eventuali variazioni;
- gestisce il processo di liquidazione ai creditori, previo controllo delle disponibilità di bilancio e adempimento delle verifiche di legge;
- supporta i Dipartimenti, le Direzioni e gli Uffici Speciali dell'Autorità nella fase di predisposizione della documentazione tecnica ed autorizzativa necessaria alla liquidazione:
- gestisce e monitora le disponibilità finanziarie;
- assicura il supporto organizzativo per le riunioni del Collegio dei Revisori;
- effettua il controllo delle regolarità amministrativo - contabile e della copertura finanziaria dei provvedimenti;
- 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;
- supporta la Direzione, l'Unità SFE nonché la delegazione dell'Autorità per le relazioni sindacali per le materie di propria competenza.

1.6.4. Unità Trattamento Economico e Previdenza del Personale (TEP)

- Eroga il trattamento economico del personale, provvedendo all'assolvimento degli obblighi fiscali, previdenziali, contributivi ed assicurativi, curando i rapporti con i relativi Istituti preposti nonché il monitoraggio, l'interpretazione e l'attuazione della normativa di legge, regolamentare e contrattuale in materia;

- 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;
- gestisce la previdenza e la sanità complementare, curando i rapporti con i relativi Istituti preposti;
- gestisce la liquidazione delle missioni e dei rimborsi spese del personale;
- supporta la Direzione, l'Unità SFE nonché la delegazione dell'Autorità per le relazioni sindacali per le materie di propria competenza.

1.6.5. Unità Gestione e Sviluppo del Personale (GSP)

- Coordina e istruisce la rilevazione e la programmazione dei fabbisogni di personale e gestisce le procedure di acquisizione, inserimento, assegnazione e mobilità del personale, inclusi comandi e distacchi;
- cura il monitoraggio e l'interpretazione della normativa di legge, regolamentare e contrattuale in materia di rapporto di lavoro in supporto alla Direzione;
- coordina, applica e gestisce gli istituti contrattuali che regolano il rapporto di lavoro dei dipendenti per gli aspetti diversi da quelli di competenza di altre Unità (orario di lavoro e istituti connessi, etc.);
- supporta la Direzione e l'Unità SFE nonché la delegazione dell'Autorità per le relazioni sindacali per le materie di propria competenza;
- predispone, a supporto dei Dipartimenti, delle Direzioni e degli Uffici Speciali che li richiedono e li gestiscono, i contratti dei consulenti e dei collaboratori;
- predispone gli strumenti e cura l'attuazione del sistema di valutazione e dei sistemi di sviluppo di carriera del personale.

1.6.6. Unità Protocollo e Dematerializzazione (PDM)

- Gestisce il protocollo informatizzato della corrispondenza istituzionale dell'Autorità, curando l'assegnazione dei documenti in ingresso ai Dipartimenti, alle Direzioni e agli Uffici Speciali competenti;
- definisce le iniziative e cura l'attuazione di un Progetto speciale per la dematerializzazione dei flussi documentali relativi alla corrispondenza istituzionale dell'Autorità, identificando gli strumenti e l'architettura funzionale ai servizi di tenuta del protocollo informatico e alla gestione degli archivi della corrispondenza istituzionale, in coerenza con gli indirizzi del Codice dell'Amministrazione Digitale;
- definisce le procedure e cura la archiviazione e conservazione sostitutiva della corrispondenza e dei documenti istituzionali dell'Autorità;
- cura l'aggiornamento del personale dei Dipartimenti, delle Direzioni e degli Uffici Speciali, impegnato sul flusso di protocollazione informatica della corrispondenza istituzionale;

- predispone proposte e capitolati tecnici per la completa ed integrata automazione dei processi gestionali e la più ampia dematerializzazione dei flussi procedurali di responsabilità di DAGR da sottoporre a verifica di compatibilità tecnica con le piattaforme informatiche in uso, di competenza DSIL.

1.6.7. Unità Relazioni Sindacali, Formazione e Entrate (SFE)

- Supporta la Direzione e la delegazione dell'Autorità nella gestione delle relazioni sindacali, con il supporto delle Unità GSP e TEP cura la predisposizione di proposte alle organizzazioni sindacali e la relativa finalizzazione mediante provvedimenti dell'Autorità, l'organizzazione delle riunioni sindacali e la predisposizione di circolari attuative degli accordi sindacali approvati dall'Autorità assicurando il rispetto della normativa di legge, regolamentare e contrattuale in materia di rapporto di lavoro;
- coordina e gestisce i processi di formazione non specialistica del personale e i processi relativi al supporto all'attività formativa e di ricerca nei settori dell'energia elettrica, del gas e dei servizi idrici (borse di studio, ecc.);
- cura la finalizzazione ed il rinnovo di convenzioni dell'Autorità con i principali istituti universitari per le materie di interesse dell'Autorità e supporta le Direzioni e gli Uffici Speciali richiedenti per l'attivazione di assegni di ricerca, attività di praticantato, stage, posti aggiuntivi di dottorato e altre forme di sostegno all'attività di ricerca, predisponendone i relativi contratti con il supporto di GSP;
- monitora e gestisce le azioni connesse al versamento del contributo da parte dei soggetti operanti nei settori dell'energia elettrica e del gas, nonché dei servizi idrici;
- supporta la Direzione Osservatorio Vigilanza e Controlli e la Direzione Sanzioni e Impegni nello svolgimento delle funzioni ispettive, di controllo e sanzionatorie inerenti il versamento del contributo da parte dei soggetti operanti nei settori dell'energia elettrica e del gas, nonché dei servizi idrici;
- 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;
- supporta il Nucleo di valutazione e controllo strategico con la collaborazione delle altre Unità della direzione.

1.7. DIREZIONE SICUREZZA, INFORMATICA E LOGISTICA (DSIL)

1.7.1. Responsabilità complessive

La Direzione nel suo complesso, attraverso tutte le proprie Unità e il personale direttamente assegnato alla Direzione:

- Provvede, in coordinamento con i Dipartimenti, le Direzioni e gli Uffici Speciali, alle analisi organizzative e gestionali 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;
- collabora, con i Dipartimenti, le Direzioni e gli Uffici Speciali, per l'identificazione delle esigenze applicative di automazione dei processi e definisce l'analisi tecnico funzionale per le applicazioni e le banche dati;
- gestisce, coordina e controlla l'attività dei fornitori di servizi applicativi, sia per le esigenze di gestione interna dell'Autorità che per il funzionamento 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, in collaborazione con i Dipartimenti, le Direzioni e gli Uffici Speciali;
- provvede alla manutenzione ed eventualmente allo sviluppo del sistema centrale di elaborazione dei dati necessari per i monitoraggi dei mercati;
- nelle materie di competenza elabora nuove proposte e soluzioni in relazione ai fabbisogni attuali e futuri dell'Autorità, in collaborazione con DAGR, sulla base delle esigenze prospettate dai Dipartimenti, dalle Direzioni e dagli Uffici Speciali, dell'evoluzione normativa e dell'innovazione tecnologica;
- assicura il servizio di protezione e prevenzione nonché la sicurezza del lavoro e la sicurezza dei sistemi informatici dell'Autorità;
- supporta DAGR, per le materia di rispettiva competenza, in particolare per quel che riguarda la formazione del personale e la conservazione sostitutiva della documentazione.

1.7.2. Unità Sicurezza e Logistica (LOG)

- 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;
- cura e gestisce la 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;
- cura la conservazione e la valorizzazione del patrimonio dell'Autorità, ivi comprese le attività finalizzate all'inventariazione ed alla gestione delle modifiche di stato giuridico dei beni patrimoniali;
- 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;
- assicura il supporto organizzativo in collaborazione con il Dipartimento per il Coordinamento, gli Affari giuridici e istituzionali (GAB) per ogni attività interna

ed esterna (convegni, seminari e altri eventi) che Dipartimenti, Direzioni e Uffici Speciali hanno necessità di realizzare.

1.7.3. Unità Infrastrutture Informatiche e Servizi di Base (ISB)

- Predisporre e, in accordo con DAGR, dà attuazione alle misure necessarie a garantire la sicurezza informatica, fisica e logica, dell'Autorità, la conformità legale e una adeguata gestione del rischio; ne assicura il costante monitoraggio;
- cura l'innovazione tecnologica e la definizione degli standard informatici dell'Autorità relativi ai servizi informatici centrali, distribuiti e di telecomunicazione;
- 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 e ne progetta lo sviluppo e l'innovazione;
- cura la gestione dei contratti di competenza e predisporre 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.

2. DIPARTIMENTO PER LA REGOLAZIONE (REG)

2.1. Responsabilità comuni

Tutte le Direzioni, Ufficio Speciale, Unità e il personale direttamente assegnato al Dipartimento:

- gestiscono i flussi informativi dagli operatori verso l’Autorità per le materie di competenza, nonché predispongono e mantengono aggiornate, con il supporto di DSIL o di soggetti esterni deputati, le relative basi di dati. Nel caso di attività di monitoraggio gestite attraverso sistemi centralizzati, quale il Sistema di Monitoraggio Retail, le Unità mettono a disposizione del sistema centrale i dati raccolti con modalità definite d’intesa tra i Direttori di Dipartimento;
- predispongono o forniscono il necessario supporto alla stesura di segnalazioni e pareri alle istituzioni competenti sulle tematiche istituzionali dell’Autorità;
- predispongono, anche al fine di informare i Dipartimenti, le Direzioni e gli Uffici Speciali e di rendere disponibili elementi utili alla pubblicizzazione delle attività dell’Autorità, periodici report interni e le relazioni sulle attività svolte e sui risultati conseguiti.
- forniscono il necessario supporto, per le materie di competenza, alla partecipazione ai lavori di CEER, ACER e altri Organismi istituzionali ed associativi dei regolatori europei ed extra-europei.
- curano i rapporti e collaborano con gli enti, organismi, associazioni e con i soggetti esterni, anche internazionali, interessati o funzionali alle attività di propria competenza;
- segnalano al Collegio le tematiche di approfondimento e la necessità di mettere in campo eventuali azioni specifiche nelle materie di propria competenza;
- collaborano e forniscono supporto ai Dipartimenti, alle Direzioni e agli Uffici Speciali per gli aspetti di reciproca e rispettiva competenza;
- elaborano studi propedeutici alla regolazione, su temi strategici identificati secondo gli indirizzi di priorità definiti dal Collegio su aspetti regolatori “di frontiera”;
- formulano proposte per la definizione di strategie dell’Autorità, nonché per la pianificazione e lo sviluppo degli interventi dell’Autorità, sulla base delle proposte strategiche formulate dai Dipartimenti;
- supportano DAGR nella gestione dei rapporti con gli istituti di ricerca e universitari a livello nazionale ed internazionale;
- applicano ai singoli provvedimenti e filoni di provvedimenti dell’Autorità la metodologia per l’analisi di impatto della regolazione (AIR) sviluppata in coordinamento con TAC e provvedono alla trasmissione ai competenti uffici di GAB di note di rendicontazione dell’applicazione dell’AIR medesima.

2.2. Unità direttamente afferenti al Dipartimento

2.2.1. Unità Affari Regolatori Internazionali (ARI)

- Assicura la collaborazione tecnica dell'Autorità con le autorità di regolazione estere, nonché con le organizzazioni e le altre istituzioni internazionali, al fine della definizione di provvedimenti di comune interesse o con impatto diretto sulla regolazione dei mercati nazionali di energia elettrica, gas e servizi idrici;
- partecipa ai lavori CEER e con ACER, direttamente o tramite la collaborazione dei Dipartimenti e delle Direzioni, assicurandone il coordinamento e supporta il Presidente e i Componenti nella partecipazione agli organi decisionali dei medesimi organismi;
- gestisce, con il supporto delle Unità preposte di DMEG, la partecipazione dell'Autorità alle attività e ai progetti sviluppati nell'ambito delle Iniziative Regionali per l'integrazione dei mercati di energia elettrica e gas europei;
- gestisce, con il supporto delle Unità preposte di DIUC, la partecipazione dell'Autorità alle attività ricadenti nell'ambito del Regolamento per le infrastrutture energetiche europee (Pacchetto infrastrutture);
- gestisce le richieste di esenzione presentate ai sensi della Direttiva 2009/73/CE e del Regolamento 714/2009 del Parlamento Europeo e del Consiglio, con il supporto delle Unità preposte di DIUC e di DMEG;
- definisce e rappresenta, d'intesa le Direzioni competenti, la posizione dell'Autorità nei processi di stesura delle linee guida di ACER;
- cura, con il supporto delle Unità competenti, nell'ambito dei processi decisionali definiti dalla normativa europea, la definizione dei codici di rete degli ENTSO, dei regolamenti adottati con comitologia, degli atti delegati della Commissione e di altri provvedimenti di carattere regolatorio sviluppati in ambito internazionale e di diretta applicazione nei sistemi nazionali;
- collabora con le Unità preposte di DMEG alla definizione delle regole di allocazione di capacità e gestione delle congestioni per le infrastrutture transfrontaliere;
- coordina l'azione dell'Autorità quando interessata dalla procedura di valutazione dell'operato dei regolatori nazionali (*peer review*), prevista dal Regolamento dell'ACER (713/2009);
- supporta la DIUC nella valutazione della coerenza dei Piani di sviluppo nazionali con i Piani regionali ed europei predisposti dagli ENTSO;
- supporta, per le materie di propria competenza, il Direttore del Dipartimento nell'ambito dei provvedimenti che prevedono il concerto con i Direttori delle Direzioni e degli Uffici Speciali interessati;
- supporta l'Unità Strategia e Studi Pre-regolatori nella definizione delle Linee guida strategiche per gli ambiti di propria competenza;
- collabora con l'Unità Relazioni Esterne Internazionali ai fini dell'aggiornamento dell'agenzia istituzionale internazionale e della promozione della relative iniziative, della attivazione e attuazione di protocolli d'intesa, della

pianificazione delle attività dell'Autorità per le relative relazioni internazionali, dell'analisi delle tematiche istituzionali di rilievo internazionale;

- cura la predisposizione e realizzazione di progetti internazionali, a prevalente natura regolatoria, cui l'Autorità partecipi in via diretta.

2.3. DIREZIONE MERCATI ELETTRICITÀ E GAS (DMEG)

2.3.1. Unità Mercati Retail (MRT)

- Definisce la regolazione dei mercati retail dell'energia elettrica e del gas, su cui svolge il monitoraggio, sulla base dei dati raccolti direttamente o avvalendosi dei dati di base raccolti e messi a disposizione dalle altre Direzioni nell'ambito del Sistema di monitoraggio retail;
- stabilisce le direttive nei confronti dei soggetti esercenti la vendita, definendo ed aggiornando la regolazione relativa alla qualità del servizio di vendita, la trasparenza dei documenti di fatturazione e la regolazione dei contratti non richiesti;
- coopera con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato, nelle materie di concorrenza, con riguardo ai mercati elettrici e gas al dettaglio;
- provvede alla regolazione dei regimi di tutela e valuta le modalità di evoluzione, con il supporto dell'Unità Condizioni Economiche di Tutela, Perequazione e Monitoraggio, degli attuali regimi di tutela di prezzo;
- definisce la regolazione per la tutela dei diritti e degli interessi dei clienti e promuove la trasparenza delle condizioni contrattuali di fornitura, nonché delle condizioni di offerta ai clienti finali, anche nella fase pre-contrattuale, compresa la regolazione relativa ai codici di condotta dei venditori di energia elettrica e gas;
- supporta l'Unità Processi e Flussi Informativi per l'analisi dei processi necessari per la gestione dei clienti finali dei mercati retail dell'energia elettrica e del gas;
- definisce la regolazione rivolta alla minimizzazione del rischio creditizio per i venditori e propone, a tal fine, apposite soluzioni per i venditori del libero mercato, monitorandone i relativi processi implementati
- definisce la regolazione dei servizi di fornitura di ultima istanza e di default per il settore dell'energia elettrica e per quello del gas naturale, stabilendo le modalità di identificazione dei soggetti nonché la regolazione rivolta alla minimizzazione del rischio creditizio per i soggetti che erogano i servizi di fornitura di ultima istanza, di cui monitora l'andamento;
- collabora con DIUC nella definizione della regolazione della qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura, indicando le misure necessarie a promuovere lo sviluppo della concorrenza nel mercato retail.

2.3.2. Unità Processi e Flussi Informativi tra gli Operatori (PFI)

- Definisce ed aggiorna le direttive in materia di settlement, su cui svolge anche attività di monitoraggio;
- definisce la regolazione dei sistemi di profilazione convenzionale nel settore dell'energia elettrica e del gas;
- definisce la regolazione dei flussi informativi connessi con l'attività di dispacciamento e bilanciamento nel settore dell'energia elettrica e del gas;
- definisce la regolazione delle attività relative all'aggregazione della misura;
- definisce la regolazione dei flussi informativi tra gli operatori connessi con l'attività di vendita al dettaglio, ivi inclusi quelli relativi ai dati di misura e agli aspetti di qualità commerciale;
- definisce i criteri generali per il funzionamento del Sistema Informativo Integrato (SII) di cui alla legge 129/10 e le modalità di gestione dei flussi informativi attraverso il SII; supervisiona la realizzazione e il funzionamento del SII;
- definisce, in collaborazione con l'unità Mercati Retail, la regolazione dei processi relativi alla gestione dei clienti finali;
- definisce, in collaborazione con DIUC, le specifiche dei sistemi di misura in termini di informazioni minime necessarie per il buon funzionamento dei mercati;
- provvede all'aggiornamento del codice di rete tipo della distribuzione ed all'approvazione degli aggiornamenti predisposti dalle imprese di distribuzione che hanno adottato il proprio codice di rete per il settore del gas e alla standardizzazione della contrattualistica relativa al servizio di trasporto e distribuzione con riferimento al settore elettrico;
- definisce, in collaborazione con l'unità Produzione di Energia, Fonti Rinnovabili ed Efficienza Energetica i flussi informativi rinvenienti dai dati di misura, con particolare riferimento alla generazione distribuita e alle configurazioni di rete che prevedono la presenza di impianti di produzione di energia elettrica.

2.3.3. Unità Produzione di Energia, Fonti Rinnovabili ed Efficienza Energetica (EFR)

- Monitora l'evoluzione delle fonti di energia e delle tecnologie di produzione di energia elettrica, con particolare riferimento ai costi delle medesime;
- definisce le condizioni per l'erogazione del servizio di connessione degli impianti di produzione di energia elettrica e promuove, in collaborazione con DIUC, l'unificazione delle condizioni per l'erogazione del servizio di connessione degli impianti di produzione e dei clienti finali;
- definisce e monitora il funzionamento del sistema di Gestione dell'Anagrafica Unica degli Impianti di produzione di energia elettrica (GAUDÌ) nonché i flussi informativi rinvenienti dai dati di misura, con particolare riferimento alla

generazione distribuita e alle configurazioni di rete che prevedono la presenza di impianti di produzione di energia elettrica;

- collabora con l'unità Mercati Elettrici all'Ingrosso per la definizione delle condizioni di erogazione del servizio di dispacciamento, con particolare riferimento alle unità di produzione alimentate da fonti rinnovabili o cogenerative ad alto rendimento;
- definisce, in collaborazione con l'unità Mercati Elettrici all'Ingrosso, le condizioni per l'erogazione del servizio di dispacciamento sulle reti di distribuzione affinché tali reti siano gestite in modo attivo (*smart grid*);
- definisce le modalità di ritiro, cessione o scambio dell'energia elettrica prodotta da impianti di generazione distribuita o alimentati dalle fonti rinnovabili per i quali è prevista tale modalità;
- definisce, in collaborazione con DIUC, la regolazione dei Sistemi Semplici di Produzione e Consumo (ivi inclusi i Sistemi Efficienti d'Utenza) e dei Sistemi di Distribuzione Chiusi (ivi incluse le Reti Interne di Utenza);
- predispone gli strumenti regolatori richiesti dalla normativa primaria o secondaria ai fini dell'erogazione degli strumenti incentivanti per le fonti rinnovabili e per l'efficienza energetica, per quanto di competenza dell'Autorità;
- definisce, per quanto di competenza dell'Autorità, la regolazione dei mercati dei certificati verdi e dei certificati bianchi, tenendo conto delle proposte del GME, e collabora con l'Unità Condizioni Economiche di Tutela, Perequazione e Monitoraggio, ai fini del monitoraggio del funzionamento del mercato dei certificati bianchi;
- gestisce gli aspetti derivanti dall'*Emission Trading System*, per quanto di competenza dell'Autorità;
- monitora gli effetti indotti dalla generazione distribuita e dalle fonti rinnovabili sul sistema elettrico;
- monitora gli oneri, gli effetti sistemici e i risultati derivati dall'applicazione degli strumenti incentivanti per le fonti rinnovabili e per l'efficienza energetica, supportando DIUC ai fini degli aggiornamenti trimestrali delle componenti tariffarie tramite cui tali oneri vengono coperti e predisponendo gli elementi necessari ai fini delle segnalazioni trasmesse al Governo e al Parlamento.

2.3.4. Unità Mercati Elettrici all'Ingrosso (MEI)

- Definisce la regolazione dei mercati elettrici all'ingrosso, su cui svolge il monitoraggio con il supporto dell'Unità Condizioni Economiche di Tutela, Perequazione e Monitoraggio, Perequazione;
- regola e monitora i mercati della capacità produttiva, nel settore elettrico;
- propone interventi per la promozione della concorrenza e per la mitigazione del potere di mercato nei mercati elettrici all'ingrosso;
- definisce la regolazione dei mercati a termine e di quelli derivati, definisce i criteri per la registrazione dei contratti di compravendita a termine;

- coopera con l’Autorità garante della concorrenza e del mercato, nelle materie di concorrenza, con riguardo ai mercati elettrici all’ingrosso;
- definisce la regolazione del servizio di dispacciamento dell’energia elettrica;
- definisce la regolazione della risoluzione delle congestioni interne e coopera con l’Unità Affari Regolatori Internazionali nella definizione della regolazione della risoluzione delle congestioni transfrontaliere;
- definisce modalità e condizioni per l’assegnazione di capacità di trasmissione;
- supporta l’Unità Affari Regolatori Internazionali nella gestione delle richieste di esenzione presentate ai sensi della Direttiva 2009/73/CE e del Regolamento 714/2009 del Parlamento Europeo e del Consiglio;
- monitora, ove necessario in collaborazione con l’Unità Mercati Gas all’Ingrosso, le attività attinenti alla sicurezza di funzionamento del sistema elettrico nazionale, inclusa la capacità di trasporto sulle reti di interconnessione e lo sviluppo di interconnettori (*merchant lines*);
- collabora con DIUC e con l’Unità Affari Regolatori Internazionali nella verifica e monitoraggio della pianificazione e realizzazione delle infrastrutture di trasmissione dell’energia elettrica.

2.3.5. Unità Mercati Gas all’Ingrosso (MGI)

- Definisce la regolazione dei mercati gas all’ingrosso, su cui svolge il monitoraggio con il supporto dell’Unità Condizioni Economiche di Tutela, Perequazione e Monitoraggio;
- verifica le condizioni di fornitura dall’estero di gas, anche monitorando i relativi contratti;
- propone interventi per la promozione della concorrenza e per la mitigazione del potere di mercato sui mercati gas all’ingrosso;
- definisce la regolazione dei mercati a termine e di quelli derivati, ai fini della loro esecuzione fisica, definisce i criteri per la registrazione dei contratti di compravendita a termine;
- coopera con l’Autorità garante della concorrenza e del mercato, nelle materie di concorrenza, con riguardo ai mercati gas all’ingrosso;
- definisce le condizioni economiche di accesso ai servizi di rigassificazione di GNL e di stoccaggio;
- definisce, con il supporto dell’Unità Processi e Flussi Informativi tra gli operatori, modalità e condizioni per l’assegnazione di capacità di trasporto, rigassificazione e stoccaggio e definisce la regolazione della risoluzione delle congestioni interne e, in collaborazione con l’Unità Affari Regolatori Internazionali, transfrontaliere;
- supporta l’unità Affari Regolatori Internazionali nella gestione delle richieste di esenzione dal TPA sulle infrastrutture di trasporto e stoccaggio gas e rigassificazione GNL;

- definisce, con il supporto dell'Unità Processi e Flussi Informativi tra gli operatori, la regolazione del servizio di dispacciamento e bilanciamento del gas;
- supporta l'Unità Condizioni Economiche di Tutela, Perequazione e Monitoraggio nella definizione della metodologia di determinazione delle componenti di prezzo relative alla materia prima gas;
- monitora le attività attinenti alla sicurezza di funzionamento del sistema gas nazionale, inclusa la capacità e il funzionamento dei giacimenti di stoccaggio;
- collabora con DIUC e con l'Unità Affari Regolatori Internazionali nella verifica e monitoraggio della pianificazione e realizzazione delle infrastrutture di trasporto e stoccaggio del gas naturale e rigassificazione del GNL.

2.3.6. Unità Condizioni Economiche di Tutela, Perequazione e Monitoraggio (CTM)

- Elabora modelli statistici/strutturali per la previsione dei prezzi dell'energia elettrica e del gas nei mercati all'ingrosso in collaborazione con le unità Mercati Elettrici all'Ingrosso e Mercati Gas all'Ingrosso;
- supporta le unità Mercati Elettrici all'Ingrosso e Mercati Gas all'Ingrosso nel monitoraggio dei rispettivi mercati, mediante attività di raccolta, analisi e reportistica delle informazioni rilevanti ai fini del medesimo monitoraggio;
- svolge le attività di pre-indagine relative ai casi di sospetta violazione dei divieti di cui agli articoli 3 e 5 o dell'obbligo di cui all'articolo 4 del Regolamento UE n. 1227/2011, gestendo tra l'altro i relativi rapporti con altri soggetti istituzionali, e supporta la Direzione Osservatorio, Vigilanza e Controlli nelle conseguenti attività di indagine;
- supporta l'Unità Produzione di Energia, Fonti Rinnovabili ed Efficienza Energetica nel monitoraggio dei mercati dei Certificati Bianchi;
- provvede alla definizione e aggiornamento dei prezzi di riferimento per i clienti finali sia per la parte relativa all'approvvigionamento che per la parte relativa alla commercializzazione al dettaglio, collaborando con l'Unità Mercati Retail nella regolazione delle relative modalità di determinazione;
- definisce la regolamentazione relativa ai meccanismi di perequazione dei costi di approvvigionamento e di perequazione delle perdite, stabilendone altresì i criteri di ribaltamento sui clienti finali;
- cura i rapporti con la Cassa conguaglio per il settore elettrico con riferimento a tutte le partite gestite relative ai meccanismi di regolazione previste per l'attività di vendita al dettaglio.

2.4. DIREZIONE INFRASTRUTTURE, *UNBUNDLING* E CERTIFICAZIONE (DIUC)

2.4.1. Responsabilità complessive

La Direzione nel suo complesso, tramite il personale direttamente assegnato alla Direzione e con il supporto specifico dell'unità RCI, cura i compiti attribuiti all'Autorità nell'ambito della Ricerca di Sistema.

2.4.2. Unità Infrastrutture Nazionali (TRA)

- Definisce e aggiorna, tenuto conto delle esigenze funzionali degli utenti e del sostegno allo sviluppo della concorrenza e dell'efficiente utilizzo delle risorse energetiche, la regolazione tecnico-economica delle connessioni e delle infrastrutture che assicurano i servizi di trasmissione dell'energia elettrica, di trasporto e di stoccaggio del gas naturale e di rigassificazione del GNL;
- definisce e aggiorna la regolazione tariffaria in modo da promuovere lo sviluppo e l'uso efficiente delle infrastrutture nazionali;
- collabora con l'unità Qualità del servizio e Monitoraggio alla definizione degli assetti e delle responsabilità di erogazione del servizio di misura sulle reti di trasmissione dell'energia elettrica e di trasporto del gas;
- verifica e monitora, in collaborazione con DMEG e con l'unità Affari Regolatori Internazionali, l'attività di pianificazione e realizzazione delle infrastrutture di trasmissione dell'energia elettrica, trasporto del gas, stoccaggio e rigassificazione del GNL;
- coordina, in una prospettiva di integrazione delle reti europee, la definizione delle tariffe transfrontaliere, collaborando con l'unità Affari Regolatori Internazionali e con l'unità Regolazioni Caratteristiche e Innovative per le attività ricadenti nell'ambito del Regolamento per le infrastrutture energetiche europee (Pacchetto infrastrutture).

2.4.3. Unità Infrastrutture Locali Elettriche (DIE)

- Definisce e aggiorna, tenuto conto delle esigenze funzionali degli utenti e del sostegno allo sviluppo della concorrenza e dell'efficiente utilizzo delle risorse energetiche, la regolazione tecnico-economica in materia di connessione e uso delle infrastrutture che assicurano il servizio di distribuzione dell'elettricità, ivi incluse le attività funzionali allo svolgimento del servizio medesimo;
- definisce e aggiorna la regolazione tariffaria del servizio di misura dell'energia elettrica sulle reti di distribuzione, 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;

- collabora con l'unità Qualità del servizio e Monitoraggio, alla definizione degli assetti e delle responsabilità di erogazione del servizio di misura sulle reti di distribuzione elettrica;
- definisce, in collaborazione con DMEG, la regolazione delle reti pubbliche non concessionarie e delle reti private, ivi incluse le reti interne di utenza, per quanto riguarda i profili relativi ai servizi di trasmissione, distribuzione e misura;
- definisce e aggiorna i meccanismi di perequazione relativi al servizio di distribuzione e misura, anche al fine di garantire la copertura dei costi in un contesto di tariffa unica a livello territoriale;
- supporta DCCA per le valutazioni tariffarie in tema di agevolazioni per gli utenti in condizioni di disagio fisico o economico per il settore elettrico
- supporta l'unità Regolazioni Innovative e Caratteristiche nella definizione dei criteri di ribaltamento sugli utenti degli oneri generali di sistema e dei costi di sistema socializzati.

2.4.4. Unità Infrastrutture Locali Gas (DIG)

- Definisce e aggiorna, tenuto conto delle esigenze funzionali degli utenti e del sostegno allo sviluppo della concorrenza e dell'efficiente utilizzo delle risorse energetiche, la regolazione tecnico-economica in materia di connessione e uso delle infrastrutture che assicurano il servizio di distribuzione del gas, ivi incluse le attività funzionali allo svolgimento del servizio medesimo;
- definisce e aggiorna la regolazione tariffaria del servizio di misura del gas sulle reti di distribuzione, 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;
- collabora con l'unità Qualità del servizio e Monitoraggio alla definizione degli assetti e delle responsabilità di erogazione del servizio di misura sulle reti di distribuzione del gas;
- definisce e aggiorna i meccanismi di perequazione relativi al servizio di distribuzione e misura;
- supporta DCCA per le valutazioni tariffarie in tema di agevolazioni per gli utenti in condizioni di disagio fisico o economico per il settore gas.

2.4.5. Unità Qualità del Servizio e Monitoraggio (QSM)

- Definisce e aggiorna la regolazione della qualità tecnica e commerciale dei servizi infrastrutturali nei settori dell'energia elettrica e del gas;
- definisce e aggiorna la regolazione della qualità del servizio di misura con riferimento a tutti i settori di interesse dell'Autorità, anche in coordinamento con la Direzione Sistemi Idrici;
- definisce e aggiorna i requisiti funzionali minimi dei misuratori e dei sistemi di telemisura/telegestione, in coordinamento con le unità Infrastrutture Locali Gas,

Infrastrutture Locali Elettriche, Infrastrutture Nazionali e Regolazioni Caratteristiche e Innovative;.

- collabora con le altre unità della Direzione e, ove rilevante con la Direzione Sistemi Idrici, alla definizione degli assetti e delle responsabilità di erogazione del servizio di misura con riferimento a tutti i settori di interesse dell'Autorità;
- cura i rapporti con organismi e associazioni tecniche del settore dell'energia elettrica e del gas per quanto attiene alla qualità del servizio;
- effettua il monitoraggio in materia di qualità dei servizi a rete e cura la pubblicazione comparativa dei dati di qualità dei servizi a rete nei settori dell'energia elettrica e del gas;
- regola gli accertamenti della sicurezza post-contatore gas.

2.4.6. Unità Regolazioni Caratteristiche e Innovative (RCI)

- Coordina la promozione e attuazione di schemi di regolazione specifici a supporto dello sviluppo di infrastrutture e soluzioni tecnologiche innovative principalmente finalizzate all'uso efficiente delle risorse energetiche e allo sviluppo di sistemi intelligenti di controllo e gestione delle reti e dei sistemi di misura (*smart grids*, sistemi di ricarica per la mobilità elettrica, sistemi di alimentazione delle pompe di calore, sistemi di accumulo, *smart metering* multiservizio, ecc.);
- coordina le iniziative ed i procedimenti finalizzati all'attuazione della regolazione selettiva degli investimenti infrastrutturali, collaborando con l'unità Affari Regolatori Internazionali, per le attività ricadenti nell'ambito del Regolamento per le infrastrutture energetiche europee (Pacchetto infrastrutture);
- collabora con l'Unità Osservatorio di DOVC e l'unità Unbundling e certificazione nello svolgimento degli studi di *benchmark* tra operatori, al fine di misurare e confrontare i livelli di efficienza dei soggetti regolati e per individuare i margini di recupero di produttività;
- definisce, anche in collaborazione con DMEG, sia l'ammontare, sia i criteri di ribaltamento sugli utenti degli oneri generali di sistema e dei costi di sistema socializzati;
- definisce la regolamentazione specifica di alcune categorie di imprese regolate non allineabili alla regolazione delle reti come la regolazione di SOGIN, GSE, AU e GME, con l'obiettivo di garantire la copertura di un livello efficiente di costi;
- cura i rapporti con la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico con riferimento agli oneri generali di sistema ed alle partite compensative gestite per il funzionamento dei servizi di pubblica utilità dei settori dell'energia elettrica e del gas, diverse da quelle relative alla perequazione dei costi di approvvigionamento e delle perdite;
- cura la gestione delle attività in materia di efficienza energetica e di risparmio di energia primaria i cui oneri sono coperti tramite componenti tariffari.

2.4.7. Unità *Unbundling* e Certificazione (UNB)

- Definisce e aggiorna le direttive sulla separazione funzionale e contabile con riferimento a tutti i settori di interesse dell’Autorità, anche in coordinamento con la Direzione Sistemi Idrici;
- collabora con l’unità Regolazioni Caratteristiche e Innovative per la definizione e l’aggiornamento delle direttive di separazione contabile del GSE S.p.A., dell’A.U. S.p.A., del G.M.E. S.p.A e della Sogin S.p.A.;
- controlla ed analizza i bilanci e le risultanze patrimoniali ed economiche delle imprese che concorrono ad assicurare servizi a rete, al fine di individuare la corretta entità ed allocazione degli oneri da trasferire, attraverso le tariffe, ai clienti finali ovvero le modalità di copertura di tali costi;
- gestisce i metodi individuali finalizzati alla individuazione dei costi riconosciuti alle singole imprese, ivi incluse le imprese elettriche minori;
- analizza i comportamenti dei soggetti regolati, in collaborazione con DOVC (Direzione Osservatorio Vigilanza e Controlli), con particolare riferimento all’evoluzione societaria, patrimoniale e finanziaria, al fine di verificare l’efficacia dei provvedimenti tariffari dell’Autorità;
- collabora con l’Unità Osservatorio di DOVC e l’unità Regolazioni Caratteristiche e Innovative, nello svolgimento degli studi di benchmark tra operatori, al fine di confrontare i livelli di efficienza dei soggetti regolati e per individuare i potenziali margini di recupero di produttività;
- definisce 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.

2.5. DIREZIONE SISTEMI IDRICI (DSID)

2.5.1. Responsabilità complessive

La Direzione nel suo complesso, tramite tutte le proprie Unità e il personale direttamente assegnato alla Direzione:

- Gestisce le relazioni, in collaborazione con la Direzione DREI, con gli Organismi istituzionali a cui sono attribuite funzioni relative ai servizi idrici, curando in particolare i rapporti con il MATTM, la Conferenza Unificata, con 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;
- coordina la redazione di pareri e segnalazioni da rendere a soggetti istituzionali nazionali, regionali e locali, in materia di servizi idrici;

- collabora con l'Unità Affari regolatori internazionali in relazione alle iniziative previste dalla Direttiva quadro 2000/60/CE e dalla strategia "Blue Print per la salvaguardia delle risorse idriche".

2.5.2. Unità Qualità, Risorsa Idrica e Misura (QRM)

- Elabora, sulla base dei criteri comunitari e di quelli definiti dal MATTM, metodi per la valutazione delle componenti di costo ambientale e della risorsa;
- elabora, in collaborazione con l'Unità Regolazione Tariffaria dell'Erogazione dei Servizi Idrici, i metodi per applicare il principio «chi inquina paga»;
- elabora criteri e modalità di applicazione dei corrispettivi per le utenze industriali autorizzate allo scarico in pubblica fognatura;
- elabora criteri generali per l'individuazione delle priorità nonché gli indicatori tecnici attraverso i quali gli Enti d'Ambito possano identificare le necessità di intervento;
- acquisito il parere della Regione competente, esamina i Piani degli Interventi elaborati dagli Enti d'Ambito, verificando la coerenza fra le criticità rilevate sul territorio e la pianificazione tecnico-economica proposta, tenendo conto delle valutazioni espresse dall'Unità Regolazione Tariffaria dell'Erogazione dei Servizi Idrici, con riferimento al Modello gestionale e organizzativo ed al Piano economico-finanziario;
- predispone gli standard di qualità tecnica e commerciale dei servizi idrici;
- cura la raccolta e l'elaborazione dei dati concernenti la qualità ambientale e della risorsa, la misura e lo stato delle infrastrutture idriche;
- analizza le pianificazioni concernenti la risorsa idrica sovraordinate a quelle di ambito, quali i piani di bacino o di distretto ed i piani regionali, con particolare riferimento alla congruità rispetto agli obiettivi definiti a livello comunitario e nazionale (centralmente ed a livello locale);
- gestisce le relazioni con gli Organismi istituzionali a cui sono attribuite funzioni relative ai servizi idrici, curando in particolare i rapporti con il MATTM, 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;
- 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 DIUC.

2.5.3. Unità Regolazione Tariffaria dell'Erogazione dei Servizi Idrici (TSI)

- Elabora, avvalendosi del supporto dell'Unità IRT, le condizioni di esclusione dall'aggiornamento tariffario e le modalità applicative delle tariffe d'ufficio;
- definisce le modalità di riconoscimento dei costi efficienti per la determinazione delle tariffe, sulla base dei metodi verificati da DIUC ai fini della coerenza intersettoriale;
- predispone la metodologia tariffaria per i servizi idrici e definisce la regolazione delle altre attività connesse e funzionali;
- elabora la struttura e l'articolazione dei corrispettivi e collabora con l'Unità Avvocatura del Consumatore di DCCA per la gestione e aggiornamento delle misure di salvaguardia per utenti in condizioni di disagio economico;
- cura la raccolta e l'elaborazione dei dati concernenti le variabili rilevanti ai fini tariffari;
- verifica le proposte tariffarie - e in particolare, con la collaborazione delle altre Unità della Direzione, la coerenza tra il Modello gestionale e organizzativo, il Piano economico-finanziario e gli interventi programmati - elaborate dai soggetti competenti, procedendo all'eventuale approvazione;
- individua la regolazione incentivante degli investimenti anche sulla base delle valutazioni dei fabbisogni di interventi compiute dall'Unità QRM;
- promuove lo sviluppo e l'uso efficiente delle infrastrutture di misura, relative ai servizi idrici, sulla base della regolazione della misura definita dall'Unità QRM.

2.5.4. Unità Assetti, Ricerca e Innovazione Idrica (ATI)

- definisce, armonizza e aggiorna la regolazione della qualità contrattuale di servizi idrici, anche in coordinamento con DIUC e DMEG, prevedendo le modalità di revisione e aggiornamento del Regolamento di servizio e della Carta dei Servizi;
- definisce la regolazione delle condizioni per la gestione della morosità;
- 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;
- predispone, con il supporto di DIUC, provvedimenti in tema di tenuta della contabilità regolatoria e di separazione contabile e amministrativa relativi ai servizi idrici;
- cura, in collaborazione con DIUC, le raccolte di dati necessarie all'implementazione della contabilità regolatoria, assicurando i necessari feedback con la valutazione delle pianificazioni di ambito;
- definisce e aggiorna la regolazione delle agevolazioni per gli utenti colpiti da calamità naturali;

- cura i rapporti con la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico con riferimento alla gestione delle componenti tariffarie per la perequazione dei costi relativi ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione;
- supporta l'Unità Osservatorio di DOVC nella relazione annuale sullo Stato dei servizi, relativamente al settore idrico.

2.5.5. Unità Integrazione dei Servizi Idrici e Relazioni con il Territorio (IRT)

- Definisce e aggiorna gli schemi di convenzione tipo per l'affidamento dei servizi idrici;
- verifica, nell'ambito dei procedimenti in materia tariffaria di competenza della Direzione, gli atti deliberativi adottati dai soggetti competenti;
- supporta l'Unità Regolazione Tariffaria dell'Erogazione dei Servizi Idrici nella elaborazione delle condizioni di applicazione delle tariffe d'ufficio, nella individuazione delle cause di esclusione e nelle istruttorie per l'approvazione delle tariffe;
- supporta DREI nel monitoraggio dell'evoluzione della legislazione nazionale e le regole comunitarie relative al servizio idrico, alla tutela e alla salvaguardia della risorsa;
- cura, in coordinamento con DREI, il monitoraggio delle norme e dei provvedimenti di Regioni e Enti Locali in ordine ai servizi idrici e alla loro organizzazione, fornendo a GAB gli elementi utili all'eventuale impugnazione di leggi regionali avanti alla Corte costituzionale;
- monitora gli assetti e la struttura del settore idrico - avvalendosi anche delle anagrafiche predisposte da DOVC - con particolare riferimento al processo di costituzione degli enti di governo dell'ambito, alla partecipazione degli enti locali agli enti di governo dell'ambito, 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;
- cura, in coordinamento con DREI, la predisposizione della relazione annuale alle Camere - prevista dall'art. 172, comma 3-bis, del d.lgs. 152/06 - in merito al rispetto delle previsioni del Codice dell'Ambiente, con particolare riferimento alla costituzione degli enti di governo dell'ambito da parte delle regioni, all'affidamento del servizio idrico integrato da parte degli enti di governo dell'ambito, alla partecipazione degli enti locali agli enti di governo dell'ambito e all'affidamento in concessione d'uso gratuito delle infrastrutture del servizio idrico integrato ai gestori affidatari del servizio;
- cura l'attuazione e il monitoraggio delle disposizioni di cui al Dl 133/14, in particolare in ordine al processo di costituzione dei gestori d'ambito, gestendo le interlocuzioni con i soggetti istituzionali interessati.

2.6. UFFICIO SPECIALE REGOLAZIONE TELERISCALDAMENTO E TELERAFFRESCAMENTO (TLR)

- Definisce e aggiorna la regolazione relativa agli standard di continuità, qualità e sicurezza del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento, ivi inclusi gli impianti per la fornitura del calore e i relativi sistemi di contabilizzazione;
- stabilisce e aggiorna i criteri per la determinazione delle tariffe di allacciamento delle utenze alla rete del teleriscaldamento e le modalità per l'esercizio del diritto di scollegamento;
- individua e aggiorna le modalità con cui sono resi pubblici da parte dei gestori delle reti i prezzi per la fornitura del calore, l'allacciamento e la disconnessione, le attrezzature accessorie;
- individua e aggiorna le condizioni di riferimento per la connessione alle reti di teleriscaldamento e teleraffrescamento, al fine di favorire l'integrazione di nuove unità di generazione del calore e il recupero del calore utile disponibile o potenziale in ambito locale;
- stabilisce e aggiorna le tariffe di cessione del calore nei casi previsti dalla normativa di riferimento;
- definisce e aggiorna, in conformità con quanto previsto dalla normativa di riferimento, la regolazione relativa all'attività e ai sistemi di misura e di contabilizzazione dei consumi di calore/freddo/acqua calda per usi sanitari, nonché le modalità con le quali il cliente finale può affidare la gestione del servizio di termoregolazione e contabilizzazione del calore ad operatori diversi dall'impresa di fornitura;
- definisce e aggiorna, in conformità con quanto previsto dalla normativa di riferimento, la disciplina relativa ai documenti di fatturazione, all'accesso alle informazioni sulla fatturazione e ai dati di consumo;
- cura la raccolta e l'elaborazione dei dati e delle informazioni sul settore; effettua il censimento dei soggetti operanti nel settore, avvalendosi degli strumenti telematici predisposti per l'anagrafica degli operatori dei servizi energetici e del supporto dell'Unità Osservatorio della Direzione Osservatorio Vigilanza e Controlli, nonché il censimento degli impianti e delle reti di teleriscaldamento e teleraffrescamento, avvalendosi delle anagrafiche predisposte da DOVC ed in collaborazione con altri enti e istituzioni, e monitora l'evoluzione degli assetti e della struttura del settore;
- cura, in coordinamento con DREI, il monitoraggio della legislazione nazionale e delle regole comunitarie nonché delle norme e dei provvedimenti di Regioni ed Enti Locali relative al settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento, in ordine al settore e alla sua organizzazione e ne valuta le ricadute sull'attività dell'Autorità nel settore;

- supporta la Direzione Osservatorio Vigilanza e Controlli e la Direzione Sanzioni e Impegni nello svolgimento delle funzioni ispettive, di controllo e sanzionatorie inerenti il settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento.

3. DIPARTIMENTO PER L'ENFORCEMENT E GLI AFFARI DEI CONSUMATORI (ENC)

3.1. Responsabilità complessive

Tutte le Direzioni, Unità e il personale direttamente assegnato al Dipartimento:

- collaborano reciprocamente al fine di perseguire l'obiettivo comune del Dipartimento, identificabile nella utilizzazione coordinata degli strumenti e delle procedure di competenza (informazione/formazione/assistenza/indagine in riferimento ai consumatori/utenti, verifica/osservazione degli effetti della regolazione, ispezione presso i soggetti regolati, sanzione/prescrizione ai medesimi soggetti) al fine di evidenziare gli effetti della regolazione, migliorare la consapevolezza di tali effetti, individuare le violazioni, i comportamenti difformi messi in atto dagli operatori e gli eventuali correttivi;
- gestiscono i flussi informativi dagli operatori verso l'Autorità per le materie di competenza, nonché predispongono e mantengono aggiornate, con il supporto di DSIL o di soggetti esterni deputati, le relative basi di dati. Nel caso di attività di monitoraggio gestite attraverso sistemi centralizzati, quale il Sistema di Monitoraggio Retail, le Unità mettono a disposizione del sistema centrale i dati raccolti, con modalità definite d'intesa tra i Direttori di Dipartimento;
- predispongono o forniscono il necessario supporto alla stesura di segnalazioni e pareri alle istituzioni competenti in tema di: effetti della regolazione, vigilanza sulla sua applicazione, ricaduta sui consumatori/utenti finali e necessità di modificazioni del quadro normativo e regolatorio;
- predispongono, anche al fine di informare i Dipartimenti, le Direzioni e gli Uffici Speciali e di rendere disponibili elementi utili alla pubblicizzazione delle attività dell'Autorità, periodici report interni e le relazioni sulle attività svolte e sui risultati conseguiti;
- forniscono il necessario supporto, per le materie di competenza, alla partecipazione ai lavori di Organismi istituzionali ed associativi dei regolatori europei ed extra-europei;
- curano i rapporti e collaborano con gli enti, organismi, associazioni e con i soggetti esterni, anche internazionali, interessati o funzionali alle attività di propria competenza;
- segnalano al Collegio le tematiche di approfondimento e la necessità di mettere in campo eventuali azioni specifiche nelle materie di propria competenza;
- collaborano e forniscono supporto ai Dipartimenti, alle Direzioni e agli Uffici Speciali per gli aspetti di reciproca e rispettiva competenza;

- analizzano gli aspetti giuridici di competenza del Dipartimento per il necessario supporto con gli interlocutori dello stesso.

3.2. CONSUMATORI, CONCILIAZIONI E ARBITRATI (DCCA)

3.2.1. Responsabilità complessive

La Direzione, nel suo complesso, predispone e utilizza gli strumenti, rivolti ai consumatori/utenti dei servizi regolati, finalizzati a:

- evidenziare i livelli di soddisfazione/insoddisfazione;
- individuare le esigenze di interventi normativi, regolatori o sanzionatori;
- formare/informare, anche al fine di aumentare la consapevolezza dei meccanismi regolatori;
- assicurare adeguati meccanismi per assicurare la risoluzione delle controversie tra consumatori/utenti e gli operatori;
- gestire i meccanismi che favoriscano la fruibilità dei servizi forniti in condizioni di sostenibilità economica, sicurezza e universalità.

3.2.2. Unità Advocatura del Consumatore (AVC)

- Realizza attività di formazione e informazione nei confronti dei clienti finali, anche mediante progetti con le loro associazioni, individuando meccanismi che incentivino ad una funzione proattiva i soggetti interessati e ne verifichino l'efficacia;
- realizza iniziative per sviluppare la consapevolezza dei clienti/utenti finali con riferimento ai meccanismi regolatori e agli strumenti di interfaccia con gli operatori (offerte contrattuali, leggibilità della bolletta, pronto intervento, call center, ecc.) e cura la pubblicazione comparativa dei livelli effettivi della qualità del servizio dei venditori/fornitori, effettuando a tal fine le relative raccolte dati;
- individua le esigenze dei consumatori e delle diverse tipologie di clienti/utenti finali, anche attraverso la conduzione di ricerche demoscopiche, la collaborazione con l'Istat e la cura di rapporti stabili con le associazioni dei clienti/utenti finali e con il CNCU;
- fornisce alle Direzioni e agli Uffici Speciali interessati elementi circa i potenziali effetti sui clienti/utenti finali delle proposte di regolazione e degli eventuali impegni proposti dagli esercenti in sede di procedimenti sanzionatori, anche sulla base di degli elementi acquisiti presso le associazioni dei consumatori;
- cura in collaborazione con DMEG i rapporti con l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, per quanto concerne la difesa dei diritti dei clienti/utenti finali nei settori dell'energia elettrica e del gas;
- cura l'aggiornamento e l'attuazione della regolazione per clienti/utenti in condizioni di disagio economico e fisico e predispone le verifiche sull'effettivo riconoscimento dei bonus sociali per tutti i settori di competenza dell'Autorità, collaborando con le Direzioni competenti per l'eventuale ricaduta degli oneri

sulle tariffe e i prezzi del servizio fornito e con Ancitel per le necessarie implementazioni gestionali;

- regola l'assicurazione per i clienti finali civili del gas, con la collaborazione 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;
- ove non intervengano specifiche disposizioni regolatorie dell'Autorità, controlla l'adozione della Carta di servizio, conforme alle direttive sull'erogazione dei pubblici servizi e ne verifica il rispetto;
- predispone strumenti per la tracciabilità e la descrizione delle offerte commerciali e delle condizioni contrattuali nei settori di competenza dell'Autorità, d'intesa con le Direzioni e gli Uffici Speciali interessati.

3.2.3. Unità Sportello per il Consumatore e Valutazione dei Reclami (SPV)

- Progetta, realizza e predispone le procedure/regolamenti di funzionamento degli Sportelli per la gestione dei reclami e delle richieste di informazioni dei consumatori dei servizi regolati;
- assicura il buon funzionamento e l'evoluzione dei servizi resi dagli Sportelli anche definendo gli standard di qualità a cui dette strutture sono tenute ad attenersi nella trattazione dei reclami e ne monitora le prestazioni e i costi;
- sovrintende e vigila l'attività dello Sportello per il Consumatore di energia, realizzato in avvalimento di Acquirente Unico S.p.A, monitorandone le prestazioni e i costi;
- sovrintende e vigila l'attività di uno Sportello dedicato ai consumatori-produttori;
- individua procedure e modalità per la gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e delle segnalazioni degli utenti dei servizi idrici che ne assicurino un trattamento efficace;
- organizza, con il contributo delle Direzioni e degli Uffici Speciali competenti, la formazione degli operatori degli sportelli, anche con riferimento agli aggiornamenti dei provvedimenti normativi e regolamentari afferenti i servizi di competenza;
- predispone, in collaborazione con le Direzioni e gli Uffici Speciali interessati: 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;
- segnala alle Direzioni e agli Uffici Speciali competenti casi di criticità e/o di violazioni della regolazione esistente;
- fornisce, con cadenza periodica, alle Direzioni e agli Uffici Speciali competenti per la regolazione elementi circa le principali criticità della regolazione che vengono evidenziate attraverso la gestione dei reclami e dalle segnalazioni degli

utenti dei servizi idrici, dei clienti finali del settore elettrico e gas e dei consumatori-produttori

- cura la trasmissione all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato dei reclami attinenti a tematiche di competenza della stessa Autorità.

3.2.4. Unità Conciliazioni e Risoluzione Stragiudiziale delle Controversie (CRS)

- Realizza iniziative per rendere disponibile una pluralità di procedure di conciliazione che presentino adeguati requisiti di accessibilità, efficacia ed economicità e le attività collegate alla risoluzione stragiudiziale delle controversie dei clienti finali, ivi inclusi consumatori-produttori di energia elettrica e gli utenti dei servizi idrici, con esclusione dei reclami di cui ai commi 1, 2 e 3 dell'art. 44 del D.lgs 93/11;
- sviluppa iniziative per una più ampia diffusione delle procedure conciliative;
- predisporre proposte per introdurre procedure di seconda istanza, attivate dai clienti finali a seguito del fallimento della procedura di prima istanza, e per prevedere l'obbligatorietà delle risoluzioni stragiudiziali;
- effettua il monitoraggio delle procedure conciliative adottate;
- sovrintende e vigila l'attività del servizio Conciliazioni Energia realizzato in avvalimento di Acquirente Unico, monitorandone le prestazioni e i costi;
- coordina le iniziative dell'Autorità in materia di conciliazione delle controversie con quanto previsto dalla Direttiva 2013 del Parlamento Europeo e del Consiglio in tema di ADR e con la relativa legge di recepimento.

3.2.5. Unità Arbitrati e Controversie (ACO)

- Istruisce, anche con la collaborazione delle Direzioni e degli 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;
- cura la predisposizione e l'aggiornamento della disciplina relativa alle procedure arbitrali e alle procedure amministrative per la risoluzione delle controversie;
- 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;
- istruisce e gestisce, anche con la collaborazione delle Direzioni e degli Uffici Speciali di competenza, le istanze, attivate dinanzi all'Autorità su richiesta delle parti, per la risoluzione delle controversie che non abbiano trovato soluzione nell'ambito dei meccanismi extragiudiziali di risoluzione delle medesime, predisposti dall'Autorità;
- coordina, con la collaborazione delle Direzioni e degli Uffici Speciali di competenza, la predisposizione di pareri o relazioni richiesti in sede giurisdizionale, inerenti controversie insorte tra operatori dei servizi regolati

dall’Autorità e tra i medesimi operatori e i clienti o utenti finali dei rispettivi servizi.

3.3.DIREZIONE OSSERVATORIO, VIGILANZA E CONTROLLI (DOVC)

3.3.1. Responsabilità complessive

La Direzione, nel suo complesso, predispone e utilizza gli strumenti a propria disposizione, finalizzati a:

- svolgere attività di sorveglianza sui comportamenti degli operatori regolati nelle infrastrutture e nei mercati del settore elettrico e gas nonché nei servizi idrici e nel teleriscaldamento, anche attraverso attività di controllo e ispezioni presso impianti, processi, servizi, al fine di verificare la corretta applicazione della normativa e delle disposizioni regolatorie vigenti e prevenire comportamenti opportunistici;
- valutare eventuali criticità della regolazione ed esigenze di modifica/integrazione della normativa o della regolazione esistente;
- proporre interventi di tipo prescrittivo o sanzionatorio in esito alle attività di vigilanza, ispettive e dei controlli svolti;
- segnalare alle Direzioni e agli Uffici Speciali competenti, le soluzioni regolatorie utili per favorire la verificabilità o la controllabilità delle ricadute sui clienti/utenti finali;
- rendere disponibili alle Direzioni e agli Uffici Speciali interessati le risultanze delle proprie attività.

3.3.2. Unità Vigilanza degli Operatori Regolati (VIO)

- Predispone gli strumenti e svolge le attività di vigilanza sul rispetto delle disposizioni legislative e regolatorie dell’Autorità e sui comportamenti degli operatori delle infrastrutture e nei mercati del settore elettrico e del gas, nonché nei servizi idrici e nel settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento, individuando, anche in collaborazione con le Direzioni e gli Uffici Speciali interessati, le necessità di avviare indagini conoscitive o ispettive;
- svolge le attività di vigilanza sull’attuazione delle norme relative ai mercati e alle infrastrutture del decreto legislativo 93/11;
- predispone diffide, intimazioni e ordini di cessazione di comportamenti lesivi sulle materie di competenza;
- segnala internamente le esigenze di nuovi provvedimenti o di modifica della regolazione esistente;
- individua e propone al Collegio, in collaborazione con le Direzioni e gli Uffici Speciali di competenza, soluzioni regolatorie su casi specifici, ove la problematica risulti peculiare e tale da non richiedere interventi di regolazione di interesse generale;

- predispone le segnalazioni per l'avvio di procedimenti sanzionatori, prescrittivi per violazione di provvedimenti di regolazione e fornisce supporto allo svolgimento di indagini conoscitive;
- esprime pareri circa l'efficacia e la verificabilità degli impegni ripristinatori proposti dagli operatori.

3.3.3. Unità Controlli e Ispezioni (CIS)

- Programma e coordina gli interventi di controllo e le ispezioni presso gli operatori anche sulla base di richieste espresse dalle Direzioni e dagli Uffici Speciali;
- predispone la documentazione e gli atti propedeutici all'attività di vigilanza e controllo;
- gestisce i rapporti operativi con la Guardia di Finanza, la Cassa Conguaglio, il Gestore dei servizi energetici GSE SpA e le altre organizzazioni che operano nelle attività di verifica e controllo per conto dell'Autorità;
- sovrintende e vigila l'attività di ispezione e controllo svolta in collaborazione con le altre Direzioni e Uffici Speciali;
- effettua i controlli e le ispezioni presso impianti, processi, servizi ed operatori, anche con l'impiego di personale esterno;
- predispone i documenti di resoconto delle attività svolte;
- predispone le segnalazioni per l'avvio di procedimenti sanzionatori, prescrittivi o di recupero amministrativo degli importi indebitamente percepiti per violazione di provvedimenti di regolazione e fornisce supporto allo svolgimento di indagini conoscitive;
- segnala eventuali illeciti e/o omissioni presso le autorità competenti.

3.3.4. Unità Vigilanza REMIT e Analisi degli Investimenti (REI)

- Svolge, con il supporto di DMEG, le indagini relative a casi di sospetta violazione dei divieti di cui agli articoli 3 e 5 o dell'obbligo di cui all'articolo 4 del Regolamento UE n. 1227/2011 (indagini REMIT);
- individua, ai fini delle indagini REMIT, le eventuali necessità di sopralluoghi e ispezioni e cura, nei casi previsti dalla normativa, le richieste di autorizzazione al procuratore della Repubblica;
- gestisce, in collaborazione con DMEG, ai fini dello svolgimento delle indagini REMIT, 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 e con ACER;
- predispone e applica gli strumenti di analisi dei dati economici, finanziari e patrimoniali adatti a verificare i comportamenti degli operatori soggetti alla regolazione dell'Autorità;

- anche in collaborazione con le altre Direzioni e Uffici Speciali dell’Autorità, effettua l’analisi degli investimenti delle imprese operanti nei settori dell’elettricità, del gas e dei servizi idrici;
- effettua controlli per l’accertamento della corretta contribuzione degli operatori regolati agli oneri di funzionamento dell’Autorità;
- effettua i controlli documentali necessari all’esercizio delle attività di vigilanza ed ispezione.

3.3.5. Unità Osservatorio (OSS)

- Definisce, anche in collaborazione con le Direzioni e gli Uffici Speciali interessati e applica gli strumenti della Verifica di Impatto di Regolazione utili a valutare gli effetti e l’efficacia dei sistemi regolatori;
- esegue indagini conoscitive e studi/ricerche specifiche funzionali al proprio mandato assicurando la diffusione, anche on line, di dette attività;
- predispone e applica gli strumenti adeguati per controllare specifici fenomeni, di volta in volta individuati dall’Autorità;
- cura le attività di osservatorio/monitoraggio della regolazione e dell’*enforcement*, ivi incluse le raccolte dati dei prezzi e quantità al dettaglio,
- gestisce e verifica i flussi informativi con gli operatori inerenti le proprie attività;
- elabora modelli statistici, economici e finanziari per l’analisi delle informazioni trattate;
- analizza criticamente le informazioni raccolte e esegue le valutazioni di *benchmark*, anche con riferimento alle omologhe attività internazionali;
- 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 analisi/gestione collegati;
- nell’ambito della predisposizione della Relazione annuale alle autorità nazionali ed europee, realizza l’*Annual report* per la Commissione europea e la Relazione sullo stato dei servizi acquisendo i dati e le informazioni dalle Direzioni e dagli Uffici Speciali competenti.

3.4.DIREZIONE SANZIONI E IMPEGNI (DSAI)

3.4.1. Responsabilità complessive

La Direzione, nel suo complesso, predispone e utilizza gli strumenti a propria disposizione, finalizzati a:

- indurre i soggetti regolati a desistere da comportamenti non corretti e a ripristinare efficacemente gli effetti di tali comportamenti ove già assunti;

- anche in collaborazione con le altre Direzioni e Uffici Speciali dell’Autorità, individuare soluzioni regolatorie, mirate a minimizzare il ricorso a procedure sanzionatorie individuali;
- valutare eventuali esigenze di modifica/integrazione della normativa o della regolazione esistente;
- predisporre e aggiornare il regolamento in materia di procedure sanzionatorie e di valutazione degli impegni dell’Autorità.

3.4.2. Unità Violazioni della Regolazione dei Mercati Energetici (VRM)

- Analizza ed inquadra i profili giuridici degli atti predisposti dalle Direzioni/ Uffici Speciali interne o esterne al Dipartimento *Enforcement* e Affari dei Consumatori che possono costituire presupposto per l’avvio di procedimenti sanzionatori ed eventualmente prescrittivi nella materia di competenza;
- collabora con le Direzioni e gli Uffici Speciali competenti con riferimento alle richieste di informazioni, alle indagini conoscitive, ai controlli e ispezioni nella materia di propria competenza;
- collabora con le altre Direzioni e Uffici Speciali competenti per la predisposizione di diffide, intimazioni e ordini di cessazione di comportamenti lesivi nella materia di propria competenza;
- predisporre e gestisce, nella materia di competenza, gli atti relativi alla sequenza dei procedimenti volti alla irrogazione di misure sanzionatorie, avvalendosi della collaborazione delle Direzioni e degli Uffici Speciali interessati;
- predisporre e gestisce, nella materia di competenza, gli atti relativi alla sequenza dei procedimenti volti alla irrogazione di misure prescrittive, in collaborazione con le Direzioni e gli Uffici Speciali interessati;
- predisporre e gestisce, nella materia di competenza, gli atti relativi alla sequenza dei procedimenti che richiedono valutazione degli impegni presentati dagli esercenti nel corso dei procedimenti sanzionatori, in collaborazione con le Direzioni e gli Uffici Speciali interessati.

3.4.3. Unità Violazioni Regolazione delle Infrastrutture Energetiche e Idriche (VRI)

- Analizza ed inquadra i profili giuridici degli atti predisposti dalle Direzioni/ Uffici Speciali interne o esterne al Dipartimento ENC, che possono costituire presupposto per l’avvio di procedimenti sanzionatori ed eventualmente prescrittivi nella materia di competenza;
- collabora con le Direzioni e gli Uffici Speciali competenti, con riferimento alle richieste di informazioni, alle indagini conoscitive, ai controlli e ispezioni nella materia di propria competenza;
- collabora con le altre Direzioni e gli Uffici Speciali competenti, per la predisposizione di diffide, intimazioni e ordini di cessazione di comportamenti lesivi nella materia di propria competenza;

- predispone e gestisce, nella materia di competenza, gli atti relativi alla sequenza dei procedimenti volti alla irrogazione di misure sanzionatorie, avvalendosi della collaborazione delle Direzioni e degli Uffici Speciali interessati;
- predispone e gestisce, nella materia di competenza, gli atti relativi alla sequenza dei procedimenti volti alla irrogazione di misure prescrittive, in collaborazione con le Direzioni e gli Uffici Speciali interessati;
- predispone e gestisce, nella materia di competenza, gli atti relativi alla sequenza dei procedimenti che richiedono valutazione degli impegni presentati dagli esercenti nel corso dei procedimenti sanzionatori, in collaborazione con le Direzioni e gli Uffici Speciali interessati.