

## **DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE 77/2015/R/COM – RIFORMA DEGLI OBBLIGHI DI SEPARAZIONE FUNZIONALE PER I SETTORI DELL’ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS NATURALE - ORIENTAMENTI FINALI**

### **Premessa**

Con il Documento per la Consultazione 77/2015/R/com (nel seguito: il documento), l’Autorità propone agli operatori propri orientamenti finali in merito alla riforma degli obblighi di separazione funzionale per i settori dell’energia elettrica e del gas, accogliendo solo parzialmente le osservazioni avanzate dagli operatori in merito ai propri orientamenti iniziali sul medesimo tema contenuti nel Documento per la Consultazione 346/2014/R/com.

A tal proposito, si rileva che l’Autorità non ha ritenuto idonee le argomentazioni presentate dagli operatori nel corso della precedente consultazione in merito alle proposte – dai risvolti molto onerosi - di *brand unbundling* ma, al contrario, intende applicare l’obbligo di separazione non solo agli aspetti di comunicazione, come ad esempio la denominazione sociale, il marchio, l’insegna, ma addirittura all’organizzazione fisica degli spazi dedicati alle attività commerciali svolte nei confronti dei clienti finali e del personale ad esse preposto, travalicando il mandato ricevuto dal DLgs 93/11. Tale prescrizione potrebbe quindi rendere necessario dotarsi di nuovi locali o prevedere onerosi interventi architettonici.

È evidente che tale impostazione non possa essere condivisa, in particolar modo con riferimento alle attività di vendita di energia elettrica nel mercato libero e l’esercizio del servizio di maggior tutela. In merito a queste ultime, alla luce delle imminenti evoluzioni normative derivanti dalla discussione del Ddl Concorrenza e del loro grande impatto nella valutazione costi/benefici di un *brand unbundling* esteso anche alle attività di vendita al mercato libero e al servizio di maggior tutela, si ribadisce la ferma contrarietà del Gruppo A2A alle proposte avanzate dall’Autorità, che porterebbero – tra l’altro - al paradosso di dover avviare, gestire e finalizzare un processo molto oneroso di rebranding e riorganizzazione delle attività, degli spazi e delle risorse di durata pari a 18 mesi per adempiere ad un obbligo che, sulla base delle informazioni attuali, resterebbe in vigore per meno di un anno (il 2017).

Su questo aspetto, tra l’altro, dal testo attualmente in discussione del Ddl Concorrenza si evince che le competenze in tema di “*separazione delle politiche di comunicazione del marchio tra imprese verticalmente integrate*” sono definite con decreto del Ministro dello sviluppo economico, sentita l’Autorità per l’energia elettrica, il gas e il sistema idrico, ponendosi un tema di legittimità delle disposizione regolatorie che potranno essere adottate nel frattempo.

D’altra parte, si ritiene positivo l’accoglimento delle istanze degli operatori in merito alle caratteristiche del Responsabile di Conformità e la risoluzione della sovrapposizione di alcuni obblighi afferenti a temi regolatori adiacenti ma tra essi nettamente distinti.

Si ritiene, tuttavia, che al fine di rendere il provvedimento finale maggiormente efficace e di evitare inutili appesantimenti burocratici per la sua applicazione, sarebbe opportuno chiarire alcuni passaggi attualmente non del tutto lineari, come ad esempio (e come meglio approfondito in seguito) l'indipendenza del gestore indipendente (nel seguito: GI) dal gruppo societario di cui l'impresa verticalmente integrata (nel seguito: IVI) fa parte, l'indipendenza dello stesso GI dall'attività di trasmissione dell'energia elettrica, la gestione delle informazioni riservate sulle infrastrutture. Inoltre, anche in prospettiva futura, sarebbero auspicabili alcune ulteriori semplificazioni per gli adempimenti periodici in capo ai soggetti regolati.

A tal fine e con riferimento ai principali temi in consultazione, nel prosieguo si illustrano le osservazioni del Gruppo A2A rispetto alle valutazioni estese nel documento.

## **1. Osservazioni in merito alle caratteristiche ed agli obblighi del Gestore Indipendente e del Responsabile di Conformità**

### **Indipendenza**

Con riferimento alle caratteristiche d'indipendenza che devono essere in possesso del GI, propone di meglio specificare quanto segue:

- **Indipendenza del GI dall'attività di trasmissione:** si ritiene opportuno prevedere che tale requisito non debba essere esteso ai casi in cui il GI dell'attività di distribuzione dell'energia elettrica abbia rapporti con società dell'IVI detentrici di porzioni minori di RTN (come ad esempio cabine o sottostazioni) e che, quindi, non possono essere equiparate a società che svolgono l'attività di trasmissione di energia elettrica. Tale precisazione, si ritiene, sarebbe funzionale alla semplificazione degli adempimenti richiesti agli operatori e al contenimento dei relativi oneri, senza per questo pregiudicare in alcun modo il raggiungimento delle finalità della regolazione.
- **Indipendenza del GI dal gruppo societario cui l'IVI fa parte:** nel testo finale del provvedimento è opportuno che sia chiarito, migliorando la coerenza tra gli articoli 8 e 10 della proposta di articolato allegata al documento, che il GI possa aver legami (di lavoro, di consulenza ecc.) con strutture societarie facenti parte dello stesso gruppo societario dell'IVI, che svolgono attività in regime di concessione o che riguardino servizi basati su infrastrutture di rete svolti in regime di esclusiva in settori diversi da quelli dell'energia elettrica e del gas. Ad esempio, alla luce della ratio sottostante la disciplina della separazione funzionale, si ritiene ammissibile che il ruolo di GI dell'attività di distribuzione (energia elettrica o gas), nell'ambito di un'IVI, possa essere ricoperto da un soggetto appartenente alle strutture societarie, facenti parte del medesimo gruppo societario dell'IVI, direttamente responsabili del Servizio Idrico.
- **Limitazioni degli obblighi di separazione funzionale delle attività:** si osserva che la formulazione dell'articolo 8 proposta, diversamente da quanto previsto dall'articolo 9 del TIU attualmente in vigore, sembra non prevedere la

possibilità che l'impresa soggetta ad unbundling funzionale eserciti le attività di misura del gas naturale o dell'elettricità. Ritenendo che questo sia frutto di un rifiuto e non di una decisione dell'Autorità (anche con riferimento alla consultazione in corso per il V periodo regolatorio della distribuzione e misura di energia elettrica), si chiede di ripristinare una formulazione coerente con quanto attualmente previsto.

Quanto appena proposto in tema di indipendenza dal gruppo societario di cui l'IVI fa parte dovrebbe poi essere esteso anche al Responsabile di Conformità (di seguito: RdC), il quale deve rispettare i medesimi requisiti di indipendenza del GI.

Inoltre, per quanto riguarda la figura del RdC, si ritiene pienamente compatibile con le finalità della separazione funzionale la possibilità che tale soggetto possa coincidere con l'organo di *Internal Audit*, anche qualora questo sia una funzione centralizzata all'interno dell'IVI. Questa, infatti, è una funzione indipendente<sup>1</sup> che deve svolgere, per mandato, un esame obiettivo delle evidenze attraverso un approccio sistematico e professionale, allo scopo di fornire una valutazione indipendente sui processi di *governance*, gestione del rischio e di controllo. Lo scopo dell'attività di *assurance* è, infatti, quello di valutare l'adeguatezza del Sistema dei Controlli Interni della Società, anche attraverso la valutazione della completezza e correttezza del disegno e del funzionamento dei controlli chiave.

Alla luce di ciò, si ritiene possibile prevedere un apposito contratto di servizio tra la società separata funzionalmente e la funzione di *internal audit* in cui a quest'ultima vengono conferiti tutti i poteri specifici del RdC, previsti dal futuro TIUF, ed il compito di effettuare tutte le verifiche e gli adempimenti previsti dalla regolazione.

In ogni caso è necessario prevedere un adeguato periodo di tempo per consentire l'implementazione delle nuove misure derivanti dall'introduzione della figura del RdC.

### **Obblighi del GI**

Con riferimento alle proposte avanzate in merito al piano di sviluppo annuale e pluriennale delle infrastrutture gestite dal GI, si ritiene auspicabile un ulteriore passo verso la semplificazione degli adempimenti in capo agli operatori, nonché dei flussi informativi verso l'Autorità.

A tal proposito, considerando il dettaglio richiesto in futuro nel piano di sviluppo delle infrastrutture, si ritiene opportuna una maggior coordinazione con altre comunicazioni inerenti gli stessi dati, in particolare la raccolta dati RAB e quella relativa ai conti annuali separati (unbundling contabile). In particolare, anche alla luce della prossima pubblicazione del manuale unbundling e dei suoi successivi aggiornamenti, si ritiene possibile individuare una modalità di rappresentazione e invio dei dati unica :

Ad esempio, considerando la scadenza del giugno 2016, avremmo:

---

<sup>1</sup> Requisito di Indipendenza e Obiettività: l'attività di *internal audit* deve essere indipendente e gli internal auditor devono essere obiettivi nell'esecuzione del loro lavoro; Requisito di Indipendenza organizzativa: Il responsabile *internal auditing* deve riportare ad un livello dell'organizzazione che consenta il pieno adempimento delle proprie responsabilità. Il responsabile *internal auditing* deve confermare al board, almeno una volta l'anno, lo stato di indipendenza organizzativa dell'attività di internal audit.

- Piano di sviluppo delle infrastrutture – Dati di consuntivo per il 2015 dettagliati per tipologia d'intervento e dati di preventivo fino al 2020
  - ✓ I dati a consuntivo al 31.12.2015, già ripartiti in categorie, potrebbero essere utilizzati per la definizione delle tariffe obbligatorie e di riferimento 2017 (nel caso, ad esempio per il settore gas, sarebbe possibile utilizzare anche i dati a preventivo nel 2016);
  - ✓ Sarebbe poi possibile utilizzare i dati per gli anni futuri per calcolare una stima di massima dell'andamento delle tariffe, in un'ottica di trasparenza e di collaborazione tra operatori e regolatore. Inoltre, ciò darebbe l'immediata visibilità, agli operatori, della variazione dei ricavi ammessi al variare degli investimenti sia a livello di tipologia che di importi complessivi; allo stesso modo, l'Autorità avrebbe maggiore visibilità dello sviluppo delle tariffe con il vantaggio di intercettare tempestivamente le dinamiche ad esse sottese ed eventualmente intervenire tempestivamente con le opportune azioni;
  - ✓ I dati, poi, potrebbero essere organizzati in modo tale da sostituire il prospetto di movimentazione delle immobilizzazioni materiali per i conti annuali separati 2015. A tal proposito si precisa che dovranno essere previsti obblighi specifici in tema di certificazione legale dei dati, prevedendo, ad esempio, che da questa siano esclusi alcune tipologie di dati derivanti da operazioni valide esclusivamente in ambito tariffario (ad esempio, il calcolo delle dismissioni a costo storico e non a valori di libro oppure l'applicazione del metodo FIFO nel caso delle dismissione dei GdM elettromeccanici Gas).

Di conseguenza, si ritiene opportuno avviare quanto prima un processo di integrazione tra le raccolte dati appena ricordate.

### **Altre Osservazioni**

Si propone l'istituzione di un tavolo tecnico *ad hoc* per l'elaborazione delle linee guida inerenti la stesura del piano degli adempimenti, al fine di rendere partecipi in maniera attiva gli operatori interessati e che già in passato hanno presentato i loro programmi di adempimento.

Si condivide inoltre quanto previsto al punto 6.26, ovvero l'attivazione di gruppi di lavoro o progetti pilota finalizzati alla valutazione dell'ammissibilità del *self-auditing* ai sensi della disciplina di separazione funzionale.

### **2. Osservazioni in materia di *brand unbundling***

Il Gruppo A2A, sul tema in oggetto, non può che confermare la posizione già espressa nelle proprie osservazioni al DCO 346/2014/R/com.

Inoltre, rispetto al quadro normativo esistente al momento della precedente consultazione, si sono registrate importanti variazioni che avranno un impatto diretto anche sul tema del *brand unbundling*. Come noto, infatti, il DdL Concorrenza (all'esame del Parlamento alla data di redazione del presente documento) rimanda

esplicitamente l'adozione di disposizioni inerenti la separazione del marchio ad un futuro Decreto Ministeriale.

Alla luce di ciò, si ritiene opportuno rimandare la trattazione dell'argomento ad una fase successiva l'approvazione e promulgazione dell'attuale DdL Concorrenza, così da individuare inequivocabilmente le competenze dei vari soggetti e gli adempimenti in capo agli operatori ed evitare il sorgere di costi – inefficienti – a carico degli operatori e del sistema dovuti al mancato coordinamento tra le attuali proposte e gli obblighi contenuti nel futuro decreto.

La modifica del quadro normativo appena ricordata incide soprattutto sulle proposte avanzate dall'Autorità in merito alla separazione dei marchi per le società di vendita di energia elettrica nel mercato libero e che contemporaneamente esercitano anche il servizio di maggior tutela, dato che quest'ultimo – in base alle intenzioni del Governo – si concluderà il 31.12.2017. Tale tempistica, di conseguenza, limiterebbe enormemente l'efficacia delle misure proposte in consultazione, visto che queste resterebbero in vigore solo per pochi mesi, con un evidente, ed inefficiente, aggravio di costi per il venditore e per il sistema; tra l'altro con il rischio di ingenerare molta confusione tra i consumatori, effetto sicuramente da evitare. A tal proposito, si evidenzia che gli obblighi proposti dall'Autorità sono estremamente gravosi (tanto in termini di costi che di tempo necessari per il loro adempimento) e avrebbero un impatto notevole sull'operatività quotidiana delle società e sui livelli di servizio da esse solitamente garantiti, senza che a ciò corrisponda un effettivo beneficio in termini di maggiore apertura del mercato o di maggior "capacitazione" del cliente finale. Come detto in precedenza, infatti, gli obblighi resterebbero validi per un tempo eccessivamente breve per avere un impatto effettivo, sul mercato e sulla clientela, tale da controbilanciare i costi e le inevitabili inefficienze iniziali generati dalle modifiche.

Si consideri, ad esempio, l'impatto (in termini di confusione ed incertezza) che avrebbe sul cliente finale ricevere la bolletta – tra l'altro con il nuovo formato "Bolletta 2.0" – con un marchio diverso da quello solito; a ciò va poi aggiunto il fatto che, dopo solo pochi cicli di fatturazione, lo stesso cliente si troverà nella condizione di scegliere un diverso fornitore e quindi ricevere di nuovo una bolletta con un marchio diverso dal precedente. Con tutta evidenza, la situazione appena rappresentata è lungi dall'eliminare il rischio di ingenerare confusione nel cliente finale (fine ultimo del *brand unbundling*), che al contrario risulterebbe notevolmente aumentato, mentre potrebbe avere un impatto molto negativo sulla fiducia del cliente nel mercato e negli operatori in esso attivi (come sempre accade a seguito di cambiamenti radicali molto ravvicinati tra loro). Se a ciò si aggiunge poi il costo (esplicito ed implicito) che l'operatore deve sostenere per modificare il marchio, è evidente che il rapporto costi/benefici sia molto sbilanciato verso i primi.

Si deve, inoltre, considerare che il costo sostenuto dalla società per l'implementazione del *brand unbundling* dovrà essere assolutamente riconosciuto in tariffa, soprattutto in considerazione degli esigui margini degli operatori della maggior tutela e del fatto che tali interventi discendono da un obbligo normativo.

Ad ogni modo, a prescindere dall'orizzonte temporale di sopravvivenza della maggior tutela, si evidenzia l'irragionevole onerosità da un punto di vista organizzativo, logistico e di sistemi informativi che implicano passaggi quali quelli contenuti al paragrafo 16.9 della proposta di Testo Integrato (separazione di spazi fisici e personale), laddove l'obiettivo di non ingenerare confusione nel cliente e di evitare vantaggi competitivi all'impresa può essere raggiunto mediante una separazione di marchio/politiche di comunicazione e l'implementazione di procedure aziendali finalizzate all'utilizzo non discriminatorio delle informazioni commercialmente sensibili.

L'onerosità di tali prescrizioni potrebbe comportare un effetto distorsivo della concorrenza mediante la "sottrazione" di risorse, sia economiche che di strategia a quello che dovrebbe essere il vero motore della maggior competitività del mercato: ossia gli investimenti nel miglioramento degli standard e nella diversificazione dei servizi offerti, l'utilizzo di nuove tecnologie per rendere il cliente più consapevole dei propri consumi e abilitare leve per il monitoraggio e il controllo degli stessi, l'apertura di molteplici canali di interazione con il cliente con l'obiettivo della semplificazione nella relazione commerciale.

Tanto più gli operatori saranno "obbligati" ad interventi invasivi ed onerosi per l'adeguamento alle nuove direttive di cui all'*unbundling* funzionale tanto minore sarà la spinta all'innovazione sopra descritta. Se poi gli oneri sostenuti dagli operatori non saranno adeguatamente riconosciuti (come già accaduto di recente ad alcuni degli operatori che hanno puntualmente adempiuto alle previsioni regolatorie in materia di separazione fisica delle banche dati, che non hanno ad oggi ricevuto alcun ristoro per gli ingenti investimenti sopportati), non si tratterà solo di aver generato un ritardo nel processo di evoluzione, ma di aver introdotto nel sistema un elemento distorsivo della concorrenza tra gli operatori.

Di conseguenza, alla luce dell'evidente sperequazione tra costi e benefici derivanti da tali proposte, si propone di stralciare tali obblighi dal provvedimento finale.

Inoltre, le proposte in tema di *brand unbundling* avanzate dell'Autorità (tanto tra le attività di distribuzione e vendita che tra quelle di vendita al mercato libero ed esercizio del servizio di maggior tutela) eccedono le previsioni normative tanto delle direttive europee che del c.d. III pacchetto energia (D.lgs. 93/11), dato che vanno ad incidere non solo sul marchio e sulle politiche commerciali, ovvero sugli elementi-chiave che definiscono l'identità aziendale e che, per tanto, potrebbero ingenerare confusione nel cliente finale, ma anche su aspetti di organizzazione degli spazi societari e dei dipendenti che non hanno alcuna possibilità di ingenerare confusione nel cliente finale (la cui definizione nell'articolato risulta, peraltro, differente rispetto agli ulteriori e numerosi testi integrati approvati dall'AEEGSI) e che, ad ogni modo, non sono elementi volti a veicolare l'identità aziendale e, quindi, ad ingenerare confusione nel cliente. Si propone, quindi, che la formulazione degli obblighi di *brand unbundling* contenuta nel futuro TIUF sia limitata ai solo aspetti esplicitamente legati all'immagine della società ed alla relative politiche comunicative.

Si evidenzia, inoltre, che il perimetro di applicazione delle proposte legate alla separazione del marchio contenute nell'articolato allegato al documento in

consultazione non è definito nettamente in termini di estensione e profondità e ciò potrebbe generare incertezza e, quindi, essere fonte d'inefficienza tanto per gli operatori, che per l'Autorità. Si propone, quindi, di individuare esplicitamente quali debbano esserne i confini (fisici e tecnologici) di tale separazione.

Si deve, infine, sottolineare l'assenza, nel documento in analisi, di proposte specifiche in merito alle modalità di pieno e tempestivo reintegro dei costi sostenuti dagli operatori per l'adempimento di un obbligo di legge. A tal proposito, il Gruppo A2A ribadisce la necessità che tali costi, derivanti da obblighi normativi, , siano pienamente riconosciuti annualmente nell'ambito dei meccanismi di perequazione (ad esempio, i costi sostenuti nel 2016 saranno riconosciuti nella perequazione 2016 calcolata nell'anno 2017). Al fine di facilitare le attività di calcolo in capo alla CCSE, si propone che per tali costi sia mantenuta una contabilità separata.

Con riferimento alle tempistiche proposte, si evidenzia come i 18 mesi previsti siano comunque insufficienti a completare le attività necessarie alla modifica delle politiche di comunicazione e di marchio tra le attività di distribuzione e vendita.

### **3. Osservazioni in materia di gestione delle informazioni**

Anche sul tema in oggetto, si conferma quanto già espresso nelle proprie osservazioni al DCO 346/2014/R/com.

In particolare, si osserva che se le ulteriori misure proposte dall'Autorità in materia di accesso ai dati commercialmente sensibili sono ritenute tali da consentire il superamento dell'obbligo di separazione fisica delle banche dati a favore di una separazione di tipo logico, al contrario cautele tanto stringenti non dovranno trovare applicazione per le IVI che abbiano attuato la separazione fisica delle banche dati, che tutela i venditori terzi dal rischio di utilizzo in modalità anticoncorrenziale delle informazioni commercialmente sensibili nella titolarità del distributore grazie all'applicazione di criteri ben più rigidi di quelli seguiti nell'ambito di una separazione delle banche dati che sia soltanto di tipo logico.

Si propone pertanto di prescrivere misure di peso differente a seconda del contesto, per non penalizzare ingiustificatamente operatori per i quali la tutela dei terzi sia già garantita dalle disposizioni, assai stringenti, adottate in attuazione della delibera 11/07 nella sua versione iniziale.

Si deve sottolineare, infatti, che, come ampiamente noto, tale delibera, all'art.15 comma 3, prescriveva l'obbligo, in capo al GI, di definire, nell'ambito del programma di adempimenti, “[...] un piano dettagliato finalizzato alla separazione fisica della banca dati contenente le informazioni commercialmente sensibili”, obbligo superato solo dopo alcuni anni (durante i quali alcuni operatori hanno adempiuto l'obbligo originale) con la delibera ARG/com 57/10 che introduceva il nuovo articolo 15 comma 7 in cui, in deroga a quanto previsto all'art. 15 comma 3, 15.7 veniva previsto che, in presenza di alcune specifiche condizioni, “[...] la separazione della banca dati tra le attività di distribuzione di energia elettrica e di vendita ai clienti tutelati dell'energia elettrica può essere implementata anche tramite procedure di tipo logico [...]”.

La separazione fisica dei sistemi non è stata quindi una libera scelta, né il frutto di una interpretazione “rigida” della norma, al contrario il progetto di separazione era stato addirittura illustrato agli uffici dell’Autorità proprio per evidenziare sforzo tecnico, organizzativo ed economico che il Gruppo A2A avrebbe dovuto affrontare<sup>2</sup>. Pertanto, come più volte evidenziato, si ribadisce la necessità di prevedere quanto prima opportune misure di ristoro dei rilevanti oneri sostenuti da alcuni degli operatori regolati, per l’implementazione delle disposizioni relative alla separazione fisica delle banche dati imposte dal TIU al momento della prima pubblicazione, che oggi si ipotizza di rimuovere definitivamente.

Tanto i costi direttamente sostenuti per l’attuazione delle previsioni del regolatore, quanto quelli derivanti dalle criticità<sup>3</sup> legate alla separazione fisica dei sistemi non sono stati ad oggi in alcun modo tenuti in considerazione o riconosciuti dall’Autorità, venendo a rappresentare, alla luce della nuova ipotesi normativa introdotta dal documento di consultazione, una immotivata disparità di trattamento rispetto agli operatori che detta separazione non hanno messa in opera. Anzi, paradossalmente gli ingenti investimenti effettuati rischiano di essere superati e resi quantomeno ridondanti, se non inutili, a seguito della ridefinizione delle modalità ritenute idonee dall’AEEGSI per garantire la separazione delle banche dati.

In merito alla riservatezza delle informazioni diverse da quelle commercialmente sensibili, poi, al fine di evitare incertezze si ritiene opportuno prevedere esplicitamente che le informazioni relative alle infrastrutture afferenti la distribuzione e misura del gas naturale (ed al loro sviluppo) oggetto di gara per l’affidamento della gestione siano gestite in conformità con quanto prescritto dal DM 226/11.

Non si ritiene opportuno, infine, uno specifico intervento in materia di informazioni commercialmente sensibili relative alla vendita dell’energia elettrica, dato che la finalità perseguita dalla proposta dell’Autorità (cfr. art.20 comma 1 dell’articolato allegato al documento) è già tutelata dalla normativa Antitrust in tema di tutela della concorrenza; pertanto l’introduzione di obblighi ulteriori non risulta necessaria.

---

<sup>2</sup> A tal proposito si ricorda che nel novembre 2010, nell’ambito di un incontro con l’Autorità, il Gruppo A2A aveva esposto al regolatore le modalità seguite per l’attuazione delle previsioni in considerazione, fornendo indicazione dei costi complessivi di progetto all’epoca previsti, nonché degli importi già spesi.

<sup>3</sup> Infatti, il notevole sforzo organizzativo profuso per la realizzazione della completa separazione delle banche dati ha comportato, per gli operatori adempienti, la necessità di adottare ulteriori misure a sostegno del progetto, per la riparazione dei disagi e dei disservizi conseguenti alla migrazione dei dati tra i sistemi interessati dall’operazione.