

**DELIBERAZIONE 2 LUGLIO 2019
292/2019/A**

APPROVAZIONE DELLE RELAZIONI DELLA SOCIETÀ ACQUIRENTE UNICO S.P.A. RECANTI RENDICONTAZIONI DEI COSTI SOSTENUTI NEL 2018 AFFERENTI ALLA GESTIONE IN AVVALIMENTO DELLO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE NONCHÉ DEL SUPPORTO INFORMATIVO ALLA FASE OPERATIVA DI RILEVAZIONE DATI DEL MONITORAGGIO RETAIL

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

Nella 1071^a riunione del 2 luglio 2019

VISTI:

- la direttiva europea del Parlamento e del Consiglio 2009/72/CE, del 13 luglio 2009;
- la direttiva europea del Parlamento e del Consiglio 2009/73/CE, del 13 luglio 2009;
- la legge 14 novembre 1995, n. 481 (di seguito: legge 481/95);
- la legge 23 luglio 2009, n. 99 del 2009 (di seguito: legge 99/09);
- il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102;
- la legge 4 agosto 2017, n. 205 “Legge annuale per il mercato e la concorrenza” (di seguito: legge Concorrenza 2017);
- il decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (di seguito: decreto legislativo 93/11);
- la deliberazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) 3 novembre 2011, ARG/com 151/2011 (di seguito: deliberazione ARG/com 151/2011) e in particolare l’Allegato A, recante “Testo integrato monitoraggio *retail*” (di seguito: TIMR);
- la deliberazione dell’Autorità 21 giugno 2012, 260/2012/E/com;
- la deliberazione dell’Autorità 26 luglio 2012, 323/2012/E/com (di seguito: deliberazione 323/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 29 novembre 2012, 509/2012/E/com (di seguito: deliberazione 509/2012/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2015 597/2015/E/com (di seguito: deliberazione 597/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 11 dicembre 2015 598/2015/E/com (di seguito: deliberazione 598/2015/E/com);
- la deliberazione dell’Autorità 7 aprile 2016, 168/2016/A (di seguito: deliberazione 168/2016/A) e in particolare l’Allegato A, recante “Regolamento disciplinante le tempistiche relative alle attività di natura amministrativo-contabile per la copertura degli oneri sostenuti da Acquirente Unico S.p.a., in relazione allo svolgimento, per

conto dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico , delle attività di gestione dello Sportello per il Consumatore di Energia, del Servizio Conciliazione Clienti Energia e alle attività di supporto informativo alla fase operativa di rilevazione dati del monitoraggio *retail*" (di seguito: Regolamento);

- la deliberazione dell'Autorità 5 maggio 2016, 209/2016/E/com e, in particolare, l'Allegato A (di seguito: TICO);
- la deliberazione dell'Autorità 14 luglio 2016, 383/2016/E/com (di seguito: deliberazione 383/2016/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 6 dicembre 2016, 727/2016/E/com (di seguito: deliberazione 727/2016/E/com);
- la deliberazione dell'Autorità 19 gennaio 2017 15/2017/R/eel;
- la deliberazione dell'Autorità 7 settembre 2017, 622/2017/E/idr (di seguito: deliberazione 622/2017/E/idr);
- la deliberazione dell'Autorità 16 novembre 2017, 761/2017/A;
- la deliberazione dell'Autorità 21 dicembre 2017 900/2017/E/idr (di seguito: deliberazione 900/2017/E/Idr);
- la deliberazione dell'Autorità 27 dicembre 2017, 920/2017/A (di seguito: deliberazione 920/2017/A);
- la deliberazione dell'Autorità 1 marzo 2018, 116/2018/A (di seguito: deliberazione 116/2018/A);
- la deliberazione dell'Autorità 7 maggio 2019, 173/2019/A (di seguito: deliberazione 173/2019/A);
- la deliberazione dell'Autorità 5 aprile 2018, 197/2018/R/rif (di seguito: deliberazione 197/2018/R/rif);
- le tre comunicazioni di Acquirente Unico del 28 maggio 2019 (prot. Autorità 14162, 14227 e 14181 del 29/05/2019) (di seguito: comunicazioni del 28 maggio 2019 e anche rispettivamente: nota consuntivo TIMR 2018, nota consuntivo *Sportello – Area Energia* 2018 e nota *Sportello - Servizi Idrici* 2018).

CONSIDERATO CHE:

- il comma 27.2, della legge 99/09, ha previsto che:
 - a) l'Autorità si avvalga del Gestore dei servizi elettrici S.p.a. - oggi Gestore dei servizi energetici-GSE S.p.a. - (di seguito: GSE) e dell'Acquirente unico S.p.a. (di seguito: AU) per il rafforzamento delle attività di tutela dei consumatori di energia, anche con riferimento alle funzioni di cui al comma 2.12, lettere l) e m), della legge 481/95, nonché per l'espletamento di attività tecniche sottese all'accertamento e alla verifica dei costi posti a carico dei clienti come maggiorazioni e ulteriori componenti del prezzo finale dell'energia;
 - b) dal predetto avvalimento non derivino nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica;
- in attuazione del comma 27.2, della legge 99/09, l'Autorità ha, tra l'altro approvato il Disciplinare di avvalimento del GSE e di AU; tale Disciplinare è stato

successivamente rinnovato con deliberazioni deliberazione 509/2012/E/com, deliberazione 597/2015/E/com e, da ultimo, prorogato con deliberazione 727/2016/E/com fino al 31 dicembre 2019;

- con la deliberazione ARG/com 151/11, l’Autorità, ha definito la disciplina del sistema di monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio dell’energia elettrica e del gas naturale ed ha altresì previsto l’avvalimento di AU, quale supporto nella fase operativa della rilevazione dati di base, nonché i criteri di copertura degli oneri derivanti dalla suddetta attività di avvalimento (di seguito: avvalimento TIMR);
- con il TICO, l’Autorità ha introdotto una procedura per l’esperienza del tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione;
- la deliberazione 383/2016/E/com ha riformato, a partire dall’1 gennaio 2017, i termini dell’avvalimento di AU in relazione alle attività connesse alla gestione efficiente dei reclami e delle controversie, di cui agli articoli 7, comma 6 e 44, comma 4 del decreto legislativo 93/11 rivisitando le competenze dello Sportello e confermando l’avvalimento per il Servizio Conciliazione di cui al TICO;
- con la deliberazione 727/2016/E/com, l’Autorità ha approvato il progetto per l’attuazione dell’avvalimento di AU per le attività di cui alla deliberazione 383/2016/E/com e al TICO (Progetto Sistema Tutele Autorità Riformato - STAR) nonché la previsione di spesa formulata con riferimento al triennio 2017-19 e, in particolare, il *budget* 2018.
- con deliberazione 173/2019/A l’Autorità ha previsto la cessazione dell’avvalimento TIMR a partire dal 30 giugno 2019 e la contestuale istituzione all’interno del Gestore del SII, dell’Unità Monitoraggio del SII, deputato alle attività di reportistica e monitoraggio, nonché all’elaborazione e alla messa a disposizione delle informazioni funzionali al monitoraggio *retail* nella disponibilità del SII e di ulteriori dati e informazioni, finalizzate allo svolgimento delle attività istituzionali dell’Autorità stessa, nell’ambito delle attività di reportistica e monitoraggio.

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con deliberazione 622/2017/E/idr, l’Autorità ha avviato un procedimento per l’estensione al settore idrico del sistema di tutele già definite per i consumatori e utenti dei settori dell’energia elettrica e del gas regolati dall’Autorità, tenuto conto delle previsioni di cui all’articolo 1, comma 72 della Legge Concorrenza 2017;
- con deliberazione 900/2017/E/Idr l’Autorità ha:
 - a) approvato la proposta di progetto dello Sportello per il Settore Idrico (di seguito: *Sportello – Servizi Idrici*) riferita al periodo 2018-2019, nonché la previsione di spesa per il biennio 2018-2019, di 1.658.700,00 € suddivisa in un *budget* per l’anno 2018 pari a 590.750,00 € e per l’anno 2019 di 1.067.950,00 €;
 - b) esteso al settore idrico l’avvalimento di AU in merito alle attività dello Sportello per il Consumatore di Energia;

- con deliberazione 920/2017/A è stata cambiata la denominazione “Sportello per il consumatore di energia” in “Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente” (di seguito: Sportello);
- con deliberazione 197/2018/R/rif, l’Autorità ha previsto:
 - che una prima gestione delle richieste di informazioni, dei reclami, delle istanze e delle segnalazioni degli utenti del settore dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, pervenuti all’Autorità, sia effettuata in avvalimento dello Sportello, con efficacia dall’1 luglio 2018, mediante l’utilizzo del personale e delle risorse già impegnati con riguardo alle analoghe attività svolte in avvalimento dell’Autorità per i settori dell’energia e idrico e con le medesime tempistiche e modalità operative, ove compatibili;
 - di conferire mandato ad AU affinché predisponga un progetto annuale per l’anno 2019 per la gestione e il trattamento delle richieste di informazioni, dei reclami e delle controversie degli utenti del settore dei rifiuti, rinviando a successivi provvedimenti la definizione dei meccanismi di avvalimento di AU per il settore dei rifiuti e delle modalità di copertura dei relativi costi.

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- con deliberazione 168/2016/A, l’Autorità ha uniformato e semplificato le precedenti discipline relative alle attività di natura amministrativo contabile da porre in essere per la copertura degli oneri sostenuti da AU per le diverse attività svolte in regime di avvalimento per conto dell’Autorità, adottando un unico Regolamento applicabile;
- i costi delle attività in avvalimento di cui alla delibera 168/2016/A svolte da AU sono attualmente coperte, con riferimento:
 - a) al Monitoraggio *retail* e allo *Sportello – Area energia*, per il 60% dal Conto qualità dei servizi elettrici e per il 40% dal Conto per la qualità dei servizi gas entrambi gestiti da Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (di seguito: CSEA);
 - b) allo *Sportello -Servizi Idrici*, dal Conto per la promozione della qualità dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, di cui all’articolo 33, comma 33.4, dell’Allegato A alla deliberazione 664/2015/R/idr, prevedendo altresì al successivo comma 33.11 che la CSEA possa utilizzare le giacenze esistenti presso gli altri conti da essa gestiti per far fronte ad eventuali carenze temporanee di disponibilità di tale Conto, a condizione che sia garantita la capienza dei conti dai quali il prelievo è stato effettuato a fronte dei previsti pagamenti e che, a tal fine, si provveda al loro progressivo reintegro.
- il comma 3.6 del Regolamento prevede, tra l’altro, che AU invii all’Autorità, entro il 31 maggio di ogni anno, una relazione recante, per ciascuna delle attività in avvalimento ex delibera 168/2016/A, una rendicontazione dei costi effettivi sostenuti nell’anno di riferimento, con separata evidenza degli eventuali costi non coperti dagli importi erogati nel periodo, ovvero di eventuali importi percepiti in eccedenza;

- con le comunicazioni del 28 maggio 2019 AU ha inviato la nota consuntivo TIMR 2018, nota consuntivo *Sportello – Area Energia* 2018 e nota consuntivo *Sportello - Servizi Idrici* 2018) le quali recano, per ciascun delle attività in avvalimento *ex delibera* 168/2016/A, la rendicontazione dei costi a consuntivo sostenuti nel 2018.

CONSIDERATO, ALTRESÌ, CHE:

- dalle sopracitate note del 28 maggio 2019 si evince che, con riferimento all'anno 2018 AU ha percepito da CSEA, rispetto a quanto rendicontato a consuntivo:
 - a) un ammontare eccedente pari a 56.890,00 € per quanto concerne l'attività di Monitoraggio *retail*;
 - b) un ammontare eccedente pari a 2.041.606,00 € per quanto concerne l'attività dello *Sportello – Area energia*;
 - c) un ammontare eccedente pari a 355.164,00 € per quanto concerne l'attività dello *Sportello - Servizi Idrici*.

RITENUTO NECESSARIO:

- approvare le rendicontazioni a consuntivo per la gestione delle attività in avvalimento *ex delibera* 168/2016/A stabilendo che, con riferimento al periodo 1 gennaio 2018 - 31 dicembre 2018, i costi a consuntivo:
 - a) per l'attività di Monitoraggio *retail* siano pari a 214.551,00 € (duecentoquattordicimilacinquecentocinquantuno/00 euro);
 - b) per l'attività dello *Sportello – Area energia* siano pari a 8.573.354,00 € (ottomilionicinquecentosettantatremitrecentocinquantaquattro/00) e così ripartite:
 - 5.417.818,00 € (cinquemilioni quattrocentodiciassettemilaottocentodiciotto/00 euro) con riferimento alla gestione del *contact center* e delle procedure speciali;
 - 3.155.536,00 € (tremilionicentocinquantacinquemilacinquecentotrentasei/00 euro) con riferimento alla gestione del Servizio Conciliazione;
 - c) per l'attività di *Sportello - Servizi Idrici* siano pari a 235.586,00 € (duecentotrentacinquemilacinquecentoottantasei/00 euro);
- prevedere che AU destini:
 - a) alla copertura dei costi per l'attività del Progetto unico 2017 – 2019 del sistema di tutele riformato (Progetto *Sistema Tutele Autorità Riformato - STAR*), relativi all'anno 2019 un ammontare pari a 2.041.606,00 € (duemilioni quarantunomilaseicentosei/00 euro) incassato in eccedenza nel 2018;
 - b) alla copertura dei costi per l'attività del Progetto 2018-2019 dello *Sportello - Servizi Idrici*, per il 2019 approvato con deliberazione 900/2017/E/Idr, un ammontare pari a 355.164,00 € (trecentocinquantacinquemilacentosessantaquattro/00 euro) incassato in eccedenza nel 2018;

- rimandare, all'approvazione del consuntivo 2019 relativo all'attività di Monitoraggio *retail* l'assegnazione delle somme incassate eccedenti le spese sostenute, alle attività dello *Sportello – Area energia*, tenuto conto che le due attività hanno le medesime modalità di copertura dei costi;
- dare comunicazione, nei termini di cui ai due precedenti punti, ad AU e a CSEA per i seguiti di competenza, ai sensi del comma 3.7 del Regolamento;
- di non prevedere il pagamento di alcun interesse ai sensi del comma 3.6 del Regolamento

DELIBERA

1. di approvare le rendicontazioni a consuntivo dei costi sostenuti da AU nel periodo 1 gennaio 2018 – 31 dicembre 2018 con riferimento a:
 - a) l'attività di Monitoraggio *retail* per un importo pari a 214.551,00 € (duecentoquattordicimilacinquecentocinquantuno/00 euro);
 - b) l'attività dello *Sportello – Area Energia* per un importo pari a 8.573.354,00 € (ottomilionicinquecentosettantatremilatrecentocinquantaquattro/00) e così ripartite:
 - 5.417.818,00 € (cinquemilioniquattrocentodiciassettemilaottocentodiciotto/00 euro) per le attività di *contact center* e di gestione delle procedure speciali;
 - 3.155.536,00 € (tremilionicinquecentocinquantacinquemilacinquecentotrentasei/00 euro) con riferimento alla gestione del Servizio Conciliazione;
 - c) l'attività dello *Sportello - Servizi Idrici* per un importo pari a 235.586,00 € (duecentotrentacinquemilacinquecentoottantasei/00 euro).
2. di prevedere che AU destini alla copertura dei costi:
 - a) per le attività del Progetto unico 2017 – 2019 del sistema di tutele riformato (*Progetto Sistema Tutele Autorità Riformato - STAR*), relative all'anno 2019, un ammontare pari 2.041.606,00 € (duemilioni Quarantunomilaseicentosei/00 euro) incassato in eccedenza nel 2018;
 - b) per l'attività del Progetto 2018-2019 dello Sportello - Servizi Idrici, relative all'anno 2019 approvato con deliberazione 900/2017/E/Idr, un ammontare pari a 355.164,00 € (trecentocinquantacinquemilacentosessantaquattro/00 euro) incassato in eccedenza nel 2018;
3. di trasmettere copia del presente provvedimento ad AU e alla CSEA, per i seguiti di competenza;
4. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

2 luglio 2019

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini