

**Relazione annuale sulla performance  
dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico**

**Gennaio – Dicembre 2016**

## 1. Introduzione

Il presente documento reca la relazione annuale sulla performance dell’Autorità per l’energia elettrica, il gas e il sistema idrico (di seguito: l’Autorità) riferita all’anno 2016.

La relazione, richiamata nella deliberazione 647/2014/A, è stata redatta sulla base delle indicazioni contenute nel Piano quadriennale di performance 2015-2018 approvato con determinazione n. 68/DAGR/2015 dell’11 novembre 2015.

Conformemente a quanto previsto dalla normativa in tema di ciclo della gestione delle performance, il Piano in parola illustra il legame esistente tra la missione istituzionale dell’Autorità e gli obiettivi – strategici e operativi – che l’ente si era prefissato tenendo in considerazione le risorse – umane, finanziarie e strumentali – a disposizione della struttura.

L’impianto degli obiettivi assunti nel piano della performance discende dall’articolazione del sistema di pianificazione dell’Autorità. L’idea di fondo che ha orientato la redazione del piano della performance è stata quella di inserire il piano stesso nel processo di pianificazione e controllo dell’Autorità in modo da ottenere un sistema integrato di programmazione e misurazione delle attività svolte.

Tenuto conto di ciò, il Quadro strategico 2015-2018 presenta il medesimo orizzonte temporale del Piano della Performance del quale il presente documento relaziona sugli esiti conseguiti nell’esercizio 2016.

Il piano fornisce le linee strategiche sia della regolazione nei settori (energia elettrica, gas, settore idrico, teleriscaldamento, teleraffrescamento e acqua calda per uso domestico), sia per quanto riguarda le attività di enforcement, accountability e trasparenza.

I contenuti del Quadro Strategico sono pertanto stati articolati su due livelli, secondo una struttura “ad albero” degli obiettivi articolata come segue:

- le **Linee strategiche** (11), che inquadrano la strategia complessiva di intervento con riferimento allo scenario, attuale e di medio termine, nazionale e internazionale;
- gli **Obiettivi strategici** (25), che descrivono schematicamente le misure di intervento ritenute necessarie per la realizzazione delle linee strategiche.

Per scelta dell’Autorità gli obiettivi strategici sono correlati esclusivamente alle attività caratterizzate da un contenuto di innovazione e di cambiamento rispetto alla situazione esistente. In altre parole il concetto di obiettivo strategico viene circoscritto ad una focalizzazione sugli ambiti in cui l’Autorità si impegna ad introdurre innovazioni o è chiamata ad effettuare modifiche sostanziali dell’impianto regolatorio in essere.

Accanto agli obiettivi strategici, l’Autorità svolge una serie articolata di attività, che pur significative in termini di impegno e di complessità tecnica, non presentano il connotato dell’innovatività e pertanto vengono “convenzionalmente” riferite al perseguimento di obiettivi definiti operativo-funzionali. Essi contemplano una serie dettagliata di output destinati a garantire sia gli obiettivi regolatori e di enforcement continuativi, sia gli obiettivi connessi al funzionamento della struttura.

Poste tali premesse la relazione sull’attività svolta nel 2016 presenta una articolazione per paragrafi in funzione delle linee strategiche assunte nel citato piano. All’interno di ciascun paragrafo la relazione verrà articolata per obiettivi strategici così da presentare il collegamento tra quanto pianificato e quanto effettivamente realizzato.

Si procederà, quindi, ad affrontare dapprima la regolazione dei settori dell'energia elettrica e del gas, quindi il settore idrico, successivamente l'enforcement e le tematiche riguardanti accountability, semplificazione e trasparenza, poi teleriscaldamento, teleraffrescamento e acqua calda sanitaria per uso domestico. Dopo questa trattazione si evidenzieranno brevemente gli aspetti riguardanti il perseguimento degli obiettivi operativo-funzionali, in particolare con la spiegazione della macro area destinata ad accogliere l'attività continuativa delle strutture.

## **2. La regolazione dei settori dell'energia elettrica e del gas**

Nell'ambito della regolazione dei settori dell'energia elettrica e del gas il piano della performance ha individuato quattro linee strategiche:

- verso mercati elettrici più sicuri, efficienti e integrati;
- aumento della liquidità e della flessibilità del mercato del gas in una prospettiva europea;
- responsabilizzazione degli operatori di rete per uno sviluppo selettivo delle infrastrutture nazionali e locali;
- più concorrenza nei mercati retail, anche grazie a una domanda più consapevole ed attiva;

Alle quattro linee strategiche così enucleate si collegano undici obiettivi strategici di cui si relaziona nel seguito circa le attività svolte nell'esercizio 2016.

### **OS1 - Mercato elettrico più sicuro, efficiente e flessibile**

Pur in assenza di un quadro normativo europeo pienamente assestato e quindi certo, l'Autorità ha avviato la riforma della disciplina del servizio di dispacciamento dell'energia elettrica. Nell'attuare tale processo di riforma, l'Autorità ha dovuto tuttavia dare priorità alla revisione dei corrispettivi di sbilanciamento, a seguito dell'annullamento per difetti di forma da parte del Consiglio di Stato (sentenza n. 1532/2015) della regolazione vigente in materia. Il procedimento è stato complesso e si è concluso a metà del 2016 (deliberazione 333/2016) con la definizione di modalità di valorizzazione degli sbilanciamenti nel periodo interessato dalla sentenza, compreso tra il 2012 e il 2014. Nel frattempo, sempre con riferimento agli sbilanciamenti, il significativo incremento nella prima metà del 2016 degli oneri di dispacciamento, determinato dalle condotte non diligenti di numerosi utenti del dispacciamento e dalle strategie di offerta di alcuni produttori, ha reso necessario un intervento urgente dell'Autorità (deliberazioni 342/2016 e 359/2016) sempre nello stesso ambito. I provvedimenti prescrittivi sugli sbilanciamenti derivanti da condotte non diligenti degli utenti, che riguarderanno oltre 100 imprese, sono stati in parte già adottati e dovrebbero completarsi entro la fine del 2017.

Nella seconda metà del 2016, l'Autorità ha rivisto transitoriamente la regolazione degli sbilanciamenti (deliberazioni 444/2016/R/eel e 800/2016/R/eel), in vista del completamento della riforma organica del dispacciamento.

Per quanto riguarda la riforma dei sistemi di remunerazione della capacità (CRM), a seguito dell'avvio dei contatti con la Commissione europea ai fini della notifica della misura, volto a verificare preventivamente la compatibilità della disciplina del CRM italiano con la normativa comunitaria in tema di aiuti di Stato e tuttora in corso, sono state apportate alcune modifiche evolutive al disegno del mercato della capacità che hanno interessato in particolare le modalità per la determinazione della curva di

domanda, la partecipazione attiva al mercato da parte dei clienti finali e di soggetti titolari di impianti di produzione situati in paesi confinanti.

### **OS2 – Mercato elettrico più integrato**

Al fine di consentire l'avvio del market coupling, l'Autorità ha previsto che, in via transitoria, la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico (oggi Cassa per i servizi energetici e ambientali) fornisca la liquidità necessaria al Gestore dei mercati energetici (GME) per finanziare gli oneri derivanti dallo sfasamento delle tempistiche di pagamento del mercato italiano rispetto a quelle dei mercati esteri. A fine 2016 (deliberazione 682/2016/R/eel) si è raggiunto l'assetto contrattuale definitivo basato sulle nuove tempistiche di pagamento introdotte a partire dal 1 dicembre 2016 nel mercato italiano.

Con riferimento all'avvio di un progetto pilota sull'integrazione dei mercati di bilanciamento, l'Autorità segue il disegno del progetto TERRE (Trans European Replacement Reserves Exchange), lanciato da otto gestori di rete per lo scambio di risorse per la riserva terziaria di potenza. Il progetto ha visto concludersi nel 2016 la fase di progettazione ed è in procinto di entrare nella fase implementativa sulla base dell'approvazione dei regolatori nazionali.

### **OS3 – Revisione della struttura dei corrispettivi gas, delle modalità di allocazione della capacità e della gestione dei relativi servizi, in un'ottica di mercato**

Con riferimento alla riforma della regolazione in materia di conferimento della capacità presso i punti di riconsegna della rete di trasporto gas, nel giugno 2016 (deliberazione 336/2016/R/gas) l'Autorità, in linea con le previsioni, ha avviato un progetto pilota che ha introdotto il conferimento su base giornaliera della capacità presso i punti di riconsegna della rete di trasporto gas che alimentano impianti di generazione di energia elettrica. Il progetto ha avuto una prima attuazione a partire dal 1 ottobre 2016. L'intervento di riforma si inserisce in un più ampio percorso di revisione che, dopo una fase di sperimentazione e sulla base dei risultati ottenuti, potrà essere esteso alla generalità dei punti di riconsegna, al fine di conseguire l'obiettivo finale di riformare in maniera coerente e non discriminatoria la disciplina entro l'anno in corso.

La riforma dei corrispettivi variabili applicati al gas immesso nei punti di entrata è stata conclusa nel 2015. L'introduzione di criteri di mercato per l'allocazione della capacità di rigassificazione è stata avviata all'inizio del 2016 con l'offerta delle capacità di rigassificazione nell'ambito del servizio integrato con lo stoccaggio, così come definito dal Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 25 febbraio 2016. La valutazione dei risultati di questa prima fase attuativa ha permesso all'Autorità di mettere a punto, con un documento per la consultazione del dicembre 2016 (714/2016/R/gas), i propri orientamenti in merito all'introduzione generalizzata di meccanismi di mercato per il conferimento agli utenti della capacità di rigassificazione, superando così l'attuale meccanismo di allocazione basato su criteri di priorità nell'accesso.

L'Autorità, con il documento di consultazione nel gennaio 2016 (30/2016/R/gas) e in esito agli elementi emersi anche nell'ambito della consultazione sul Regolamento bilanciamento gas stesso, ha sviluppato con maggior dettaglio le possibili opzioni in materia. Nell'aprile 2016, con un anno e mezzo di anticipo su quanto previsto nel Quadro strategico (deliberazione 193/2016/R/gas), l'Autorità ha definito meccanismi di mercato per l'allocazione delle capacità di stoccaggio di breve periodo, nonché meccanismi di gestione delle congestioni contrattuali della capacità di stoccaggio.

#### **OS4 – Aumento della flessibilità e dell’efficienza del sistema di bilanciamento gas**

In coerenza con le tempistiche e le previsioni della Rendicontazione del 2015, nel primo semestre del 2016, l’insieme dei provvedimenti che compongono il nuovo quadro regolatorio del bilanciamento sono confluiti in un Testo unico integrato del trasporto e bilanciamento (deliberazione 312/2016/R/gas) che riguarda l’obiettivo di entrata in operatività del nuovo bilanciamento al 1 ottobre 2016 e definisce le modalità di applicazione nel sistema italiano del Regolamento europeo 312/2014.

Con la pubblicazione del Testo integrato sono stati definiti, in linea con le tempistiche previste dalla Rendicontazione dello scorso anno, gli incentivi all’autobilanciamento degli utenti nonché un sistema di incentivi volto a responsabilizzare il gestore del sistema di trasporto sulla qualità e puntualità dei dati resi agli operatori.

L’attività di monitoraggio dello stato di implementazione del Regolamento è stata realizzata, sotto il coordinamento di ACER, da tutti i Regolatori nazionali.

#### **OS5 – Europeizzazione della regolazione delle infrastrutture di interesse transfrontaliero**

Con riferimento alla valutazione e al monitoraggio dei piani di sviluppo nazionali, l’Autorità ha trasmesso nel mese di novembre 2016 al Ministro dello Sviluppo Economico il proprio parere sulla valutazione degli schemi di Piano decennale di sviluppo della Rete di Trasmissione Nazionale elettrica relativi agli anni 2015 e 2016. L’Autorità ha segnalato al Parlamento l’opportunità di una modifica legislativa che renda biennale la cadenza del processo di aggiornamento, di consultazione, di parere e di approvazione dei Piani di sviluppo (segnalazione 648/2016/I/com). L’Autorità ha inoltre valutato la conformità tra il piano di sviluppo italiano e il piano di sviluppo europeo (Ten Year Network Development Plan, TYNDP) preparato da ENTSO-E nel 2016 sia nell’ambito della propria valutazione degli schemi di piano 2015 e 2016, sia attraverso il proprio contributo ai lavori di ACER. Nel secondo semestre del 2016 (deliberazione 627/2016/R/eel) sono state riviste le prescrizioni per la messa a punto dei Piani di sviluppo nazionale nel settore elettrico, introducendo una nuova metodologia di analisi costi/benefici (CBA 2.0) che permette la valorizzazione di un ampio set di benefici degli interventi di sviluppo, in modo da mettere in evidenza l’utilità dell’intervento stesso per il sistema. Nel settore gas, ai sensi della legge 115/2015 (“Disposizioni per l’adempimento degli obblighi derivanti dall’appartenenza dell’Italia all’Unione europea”), ai fini della revisione e del monitoraggio dell’attuazione del piano, l’Autorità deve valutare se questo contempli tutti i fabbisogni in materia di investimenti, individuati nel corso di una procedura consultiva, e se sia coerente con il piano decennale non vincolante di sviluppo della rete a livello europeo. In tale ambito, l’Autorità ha quindi provveduto (deliberazione 351/2016/R/gas) a definire la disciplina delle modalità di consultazione pubblica degli schemi di Piano decennale relativi allo sviluppo delle reti di trasporto del gas, nonché di redazione di tali schemi, prevedendo tra l’altro che vengano sviluppate specifiche analisi costi benefici, nella dichiarata prospettiva di perseguire l’allineamento delle modalità di valutazione e consultazione dei piani nel settore del trasporto gas, con quelle in vigore per l’attività di trasmissione dell’energia elettrica.

#### **OS6 – Attuazione di una regolazione selettiva degli investimenti infrastrutturali nei settori**

Per quanto riguarda l'orientamento verso logiche output-based nella regolazione tariffaria delle infrastrutture, il 2016 ha segnato l'attuazione delle significative evoluzioni introdotte per il quinto periodo di regolazione 2016 - 2019 del settore elettrico illustrate nella Rendicontazione dello scorso anno, nonché la specificazione di ulteriori meccanismi incentivanti di natura output-based per i servizi di distribuzione e misura. Per l'attività di distribuzione si segnala in particolare la nuova regolazione sperimentale delle interruzioni con preavviso per i lavori di sviluppo e manutenzione della rete elettrica (deliberazione 549/2016/R/eel), finalizzata a rendere compatibile il miglioramento di questo aspetto del servizio elettrico ai clienti finali.

Per quanto riguarda l'attività di misura, l'Autorità, in coerenza con gli orientamenti espressi nel Quadro strategico, ha definito una regolazione di tipo output-based secondo il nuovo approccio c.d. Totex per gli investimenti nei sistemi di smart metering di seconda generazione (2G), conformi ai requisiti fissati in attuazione dell'articolo 9, comma 3, del decreto legislativo 102/2014. In particolare, la deliberazione 646/2016/R/eel ha previsto che:

a) le imprese che intendono avviare la messa in servizio di sistemi di smart metering 2G debbano predisporre un piano quindicennale di messa in servizio e sottoporlo alla consultazione dei soggetti interessati;

b) l'approvazione del piano da parte dell'Autorità può avvenire secondo un percorso abbreviato (fast track), se le previsioni del piano sono tali da assicurare una sostanziale invarianza tariffaria;

c) l'approvazione del regolatore comporta l'ammissione dell'impresa a un regime tariffario specifico fondata su elementi innovativi, che comprendono schemi di incentivo all'efficienza basati anche sulla spesa prevista definita in sede di approvazione del piano e controllo ex-post dell'avanzamento del piano stesso;

d) ai fini del riconoscimento tariffario è utilizzato un "profilo convenzionale" che permette di escludere che possano esservi sovrapposizioni nel riconoscimento dei costi tra misuratori 1G e misuratori 2G.

L'attività di orientamento verso logiche output-based è stata completata entro il 2016.

Nel corso dell'anno è continuata l'attività dell'Autorità per l'attuazione del quadro regolatorio per l'accompagnamento della riassegnazione delle concessioni in esito alle gare gas e la valutazione degli investimenti di rete con metodo CBA. L'Autorità, con la segnalazione 8 marzo 2016, 86/2016/I/GAS, ha fornito a Parlamento e Governo un quadro aggiornato relativo alle procedure per l'assegnazione del servizio di distribuzione gas naturale sul modello degli Ambiti Territoriali Ottimali (ATEM), ponendo in rilievo alcune criticità che permangono e che possono costituire un ostacolo alla piena attuazione della riforma avviata dall'articolo 46-bis, del decreto-legge 1 ottobre 2007, n. 159.

### **OS7 – Accesso non discriminatorio ai dati di prelievo ed evoluzione ulteriore degli strumenti di misura**

Relativamente all'accesso non discriminatorio ai dati di consumo, l'attività dell'Autorità è proseguita nell'ambito dell'individuazione dell'impronta energetica dei clienti (energy footprint). Per quanto riguarda lo sviluppo dei sistemi di misura, l'Autorità ha definito nel marzo 2016 (87/2016/R/eel) le specifiche funzionali abilitanti i misuratori intelligenti in bassa tensione e le performance dei sistemi di smart metering di seconda generazione (progetto misuratori 2G). Come previsto dalla Direttiva europea 1535/2015/UE, la deliberazione 87/2016/R/eel è stata contestualmente notificata alla Commissione europea e dal giugno 2016, una volta terminato il periodo di stand still

senza aver ricevuto commenti, gli effetti del provvedimento sono entrati in vigore. Nell'agosto 2016, con il documento per la consultazione 468/2016/R/eel, l'Autorità ha quindi illustrato gli impatti dei sistemi 2G e i necessari interventi regolatori di accompagnamento per consentirne la fruibilità piena dei benefici potenziali riguardanti sia i miglioramenti dei servizi e dei processi esistenti (fatturazione, gestione di eventi contrattuali, processi di switching e voltura, etc.), che l'abilitazione di nuovi (servizi di reporting e sviluppo di modelli comportamentali di consumo, demande side response, offerte di tipo pre-pagato, etc.).

Relativamente al superamento delle fatturazioni basate su consumi stimati, l'Autorità, nel secondo semestre del 2016 (deliberazione 463/2016/R/com), sostanzialmente in linea con le tempistiche indicate nella Rendicontazione dello scorso anno, ha approvato una disciplina organica della fatturazione di periodo e di chiusura che i venditori devono rispettare nell'ambito del contratto con i propri clienti finali. Per contenere i fatture con consumi stimati sono stati introdotti standard generali per la loro quantificazione e specifici indennizzi crescenti:

- a carico del venditore, per ritardi di emissione delle fatture;
- a carico dell'impresa di distribuzione, per mancata messa a disposizione dei dati di misura effettivi.

Infine l'Autorità ha predisposto il monitoraggio della fatturazione di periodo (oltre a quello già avviato relativo alla fattura di chiusura), che include la verifica del rispetto dello standard di qualità delle stime dei consumi contabilizzati in fattura.

#### **OS8 – Fornitura di servizi energetici: ruolo e responsabilità dei diversi soggetti del mercato**

Relativamente alla promozione e monitoraggio dell'offerta di servizi energetici integrati, l'Autorità è intervenuta in diversi ambiti per favorire la messa a disposizione dei dati di prelievo e consumo di energia elettrica al cliente finale anche a terze parti designate dal cliente stesso. Nel definire le specifiche tecniche per i misuratori di nuova generazione 2G, in particolare, l'Autorità ha previsto nuove specifiche funzionali tali da assicurare comunicazioni tempestive e supportare l'offerta di servizi commerciali innovativi anche da parte di nuovi soggetti.

#### **OS9 – Eliminazione degli ostacoli di natura tariffaria all'efficienza energetica e alla gestione dei consumi di energia elettrica**

Nel rispetto del principio di gradualità, a partire da gennaio 2016, è stata effettuata una prima riduzione della progressività delle tariffe di rete. Relativamente alla revisione, anche per i clienti non domestici, della struttura delle tariffe di rete, l'Autorità è orientata a prevedere il suo completamento con tempistiche coerenti con la revisione dei criteri di allocazione dei costi di rete alle diverse tipologie di utenza. Tale attività, secondo quanto previsto con deliberazione 654/2015/R/eel, si è avviata nel 2016.

#### **OS10 – Aumento della concorrenza nel mercato**

Il percorso di riforma delle tutele di prezzo per le forniture di energia elettrica e gas naturale ai clienti domestici e alle piccole imprese e all'aumento della concorrenza è stato delineato sin dal 2015 in stretto coordinamento con il progetto di apertura del DDL Concorrenza attualmente nelle fasi finali. Gli interventi necessari per agevolare l'uscita progressiva dalla maggior tutela sono proseguiti nel 2016.

Con riferimento allo sviluppo del Sistema informativo integrato, sono state completate nel 2016 le attività relative all'aggregazione delle misure elettriche ai fini

del settlement per i punti di prelievo trattati su base oraria, alla gestione dello switching nel settore elettrico e della voltura in entrambi i settori.

### **OS11 – Maggiore responsabilizzazione del distributore e del venditore in caso di morosità**

Con riferimento alla disciplina della morosità nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, nel dicembre 2016 l'Autorità ha pubblicato un documento per la consultazione (712/2016/R/com) ad integrazione dell'attuale disciplina, in ottemperanza alla sentenza del Tribunale amministrativo regionale per la Lombardia, sez. II, 1629/2016, nonché per affinare le attuali previsioni regolatorie a tutela e garanzia dei diritti del cliente finale. Nell'agosto 2016 (deliberazione 465/2016/R/gas) l'Autorità ha modificato, in un'ottica di efficientamento e riduzione dei costi per il sistema, gli obblighi delle imprese di distribuzione relativi alle iniziative giudiziarie in caso di morosità dei clienti finali nel servizio di default e ha integrato le informazioni che l'utente della distribuzione deve fornire all'impresa di distribuzione. Sempre nell'agosto del 2016 (deliberazione 466/2016/R/gas) l'Autorità ha integrato i requisiti di accesso alle reti di distribuzione di gas naturale per gli utenti: in particolare questi devono risultare adempienti nel caso di precedenti erogazioni del servizio di default del trasporto.

Con riferimento al Codice di rete tipo per il servizio di trasporto, nel 2016 l'Autorità ha concluso le attività previste dalla deliberazione 268/2016 di standardizzazione dei flussi informativi inerenti alle fatture di trasporto di energia elettrica che i distributori emettono nei confronti degli utenti della rete (venditori) con il dettaglio delle partite fisiche ed economiche di ciascun punto di prelievo ricompreso nei contratti di trasporto.

### **3. La regolazione nel settore idrico**

Per quanto concerne il settore idrico, le linee strategiche sono le seguenti:

- stabilità e chiarezza del quadro regolatorio per favorire gli investimenti infrastrutturali;
- promozione dell'efficienza gestionale e della sostenibilità dei consumi idrici;
- tutela degli utenti e riduzione della morosità.

Alle tre linee strategiche evidenziate per il settore idrico si collegano sette obiettivi strategici di cui si relaziona di seguito

### **OS12 – Sviluppo di un nuovo quadro di governance e razionalizzazione della platea degli operatori**

Con riferimento alla promozione di un nuovo quadro di governance l'Autorità ha proseguito nell'azione già intrapresa di responsabilizzazione degli Enti di governo dell'ambito, intervenendo anche per favorire un riordino del settore, in particolare, nei contesti caratterizzati da una non adeguata esplicitazione delle attribuzioni regolatorie, ovvero dalla frammentazione delle funzioni pubbliche di programmazione, organizzazione e gestione, e dalla conseguente farraginosità dei processi decisionali a livello locale. In tale ambito, con specifico riferimento al monitoraggio svolto sulla legislazione regionale siciliana per il riordino del servizio idrico, l'Autorità con deliberazione 181/2016/R/idr ha confermato la piena validità ed efficacia dei provvedimenti in precedenza adottati con riguardo alle gestioni operanti nella Regione Siciliana. Inoltre l'Autorità, a partire dal maggio 2016, ha iniziato a verificare

l'esistenza delle condizioni per l'ammissibilità all'aggiornamento tariffario di ciascun gestore per il quale si è proceduto ad approvare la relativa proposta tariffaria per il secondo periodo regolatorio. Infine, nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione 307/2016/R/idr si è provveduto alla diffida dei soggetti individuati, intimando ai medesimi di adempiere alle determinazioni di propria competenza con riferimento alle tariffe relative alle annualità 2016, 2017, 2018 e 2019.

### **OS13 – Sviluppo di misure per la regolazione e il controllo dei piani degli interventi e per il finanziamento delle infrastrutture idriche**

Con riferimento alla valutazione dei Programmi degli Interventi (PdI) elaborati dagli Enti d'Ambito, con la deliberazione 595/2015/R/idr, l'Autorità ha avviato un'indagine conoscitiva sulle modalità di individuazione delle strategie di pianificazione riportate nei Programmi degli Interventi del servizio idrico integrato e in particolare sulla valutazione del relativo grado di efficienza in termini di allocazione delle risorse economiche.

In relazione allo sviluppo di nuove opzioni finanziarie per le infrastrutture idriche, nelle more dell'adozione del DPCM attuativo dell'articolo 58 della legge 221/2015, l'Autorità ha rinviato la definizione di specifiche componenti tariffarie volte ad alimentare il Fondo di garanzia per gli interventi finalizzati al potenziamento delle infrastrutture idriche ivi previsto. Tale Fondo è istituito presso la Cassa per i servizi energetici e ambientali, ed è stato attribuito all'Autorità il compito di definire le relative modalità di gestione. In relazione alla tempistica, quindi, l'introduzione di nuove opzioni finanziarie per le infrastrutture idriche avverrà a partire dall'anno 2017.

### **OS14 – Adozione di ulteriori misure per favorire la convergenza della regolazione idrica**

Con riferimento alla progressiva convergenza regolatoria fra le diverse aree del Paese, si rammenta che, a dicembre 2015 è stato approvato il Metodo Tariffario per il secondo periodo regolatorio 2016-2019 (MTI-2) (deliberazione 664/2015/R/idr), sulla base del quale, a partire dal maggio 2016, sono stati adottati i singoli provvedimenti di approvazione delle tariffe proposte dagli Enti di governo dell'ambito. Alcune delle istruttorie avviate dall'Autorità sono ancora in itinere, in quanto riferibili a contesti caratterizzati dalla complessità delle predisposizioni stesse, spesso riconducibili all'adozione di "uno schema regolatorio virtuale", ovvero alla presenza di istanze di accesso a misure strutturate o urgenti di perequazione. In relazione alle tempistiche, quindi, all'obiettivo della convergenza regolatoria devono essere ricondotte attività di carattere continuativo.

Nel dicembre 2015, dopo due consultazioni (274/2015/R/idr del 4 giugno 2015 e 542/2015/R/idr), l'Autorità ha definito i contenuti minimi essenziali dello schema di convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato, prevedendo altresì che le convenzioni di gestione dovessero essere rese conformi alla convenzione tipo e trasmesse all'Autorità per l'approvazione nell'ambito della prima predisposizione tariffaria utile e comunque non oltre 180 giorni dalla pubblicazione del provvedimento (deliberazione 656/2015/R/idr). A seguito della definizione dello schema di convenzione tipo, dal secondo semestre 2016 sono state avviate le attività di monitoraggio sull'avvenuto adeguamento delle previgenti convenzioni alla convenzione tipo, impartendo anche specifiche prescrizioni.

### **OS15 – Completamento dell'insieme di regole tariffarie per il riconoscimento di costi efficienti dei servizi idrici e dell'applicazione del principio "chi inquina paga"**

Con riferimento all'adozione di direttive per la trasparenza della contabilità e per la separazione contabile e amministrativa dei gestori, finalizzate alla definizione di un flusso informativo certo, omogeneo e dettagliato circa la situazione economica e patrimoniale dei gestori medesimi e alla definizione di corrispettivi tariffari cost reflective per i singoli servizi componenti il servizio idrico integrato, l'Autorità nel mese di marzo 2016 ha adottato la deliberazione recante le modifiche al TIUC (Testo Integrato Unbundling Contabile) necessarie per l'integrazione del medesimo con le disposizioni in materia di separazione contabile per il settore idrico (deliberazione 137/2016/R/com). L'unbundling contabile è stato pertanto applicato al settore idrico già dal 2016, seppur in via sperimentale. In merito alle tempistiche previste nel Quadro strategico, l'adozione di direttive per la separazione contabile (avvenuta nel primo semestre 2016) è stata accompagnata dalle attività necessarie alla relativa implementazione, mediante la pubblicazione degli schemi contabili relativi ai Conti annuali separati (CAS), la definizione (ancora in corso) del Manuale di contabilità regolatoria e lo sviluppo (in itinere) della piattaforma informatica unica per i settori elettrico, gas e idrico, funzionale all'acquisizione dei dati e delle informazioni di natura economico-patrimoniale indispensabili a fini tariffari.

In relazione all'introduzione di ulteriori parametri soglia per la definizione dei costi riconosciuti, con l'MTI-2 si è provveduto ad estendere il meccanismo di Rolling cap anche ad altre voci di costo, quali i costi di approvvigionamento di acqua di terzi, al fine di rafforzare l'incentivo all'adozione di misure volte, in particolare, alla razionalizzazione della quantità di risorsa acquistata da terzi e al contenimento del fenomeno delle dispersioni di rete. L'intervento è quindi avvenuto in linea con la tempistica prevista.

In relazione all'adozione di meccanismi che permettano di recepire la metodologia per il calcolo dei costi ambientali e della risorsa, sono state definite, nel 2015, le procedure di raccolta dati per la definizione della componente a copertura dei costi ambientali e della risorsa per l'anno tariffario 2015 (ERC2015). Nel corso del 2016 sono stati effettuati ulteriori approfondimenti in merito all'individuazione di tariffe di collettamento e depurazione per i reflui industriali autorizzati allo scarico in pubblica fognatura e sono state effettuate simulazioni volte ad approfondire l'impatto di nuove regole di tariffazione di tali reflui.

#### **OS16 – Sviluppo di meccanismi per favorire l'efficienza idrica, la misurazione dei consumi**

Con riferimento all'adozione di interventi per la diffusione di efficienti sistemi di misurazione, l'Autorità, nel maggio 2016, ha approvato il Testo integrato per la regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato (TIMSII), di cui alla deliberazione 218/2016/R/idr, che ha introdotto una disciplina della misura d'utenza, uniforme sul territorio nazionale, al fine di garantire la determinazione certa dei consumi e, conseguentemente, promuovere la riduzione degli sprechi, nonché di responsabilizzare il gestore al miglioramento delle proprie performance per una gestione sostenibile delle risorse idriche, anche mediante il contenimento delle perdite di rete.

Quanto alla promozione di meccanismi volti ad incentivare il contenimento delle perdite, si sottolinea che l'adozione della regolazione sulla misura, unitamente all'estensione del meccanismo di Rolling cap ai costi di approvvigionamento della risorsa descritta in merito all'obiettivo strategico, hanno evidenti effetti anche sul contenimento delle perdite. La tempistica risulta al momento rispettata.

#### **OS17 – Tariffa sociale per il servizio idrico integrato**

Con riferimento alla definizione di una tariffa sociale per il servizio idrico integrato, l'Autorità, con la deliberazione 1 dicembre 2016, 716/2016/R/idr, ha integrato, rinnovandolo, il procedimento di cui alla deliberazione 8/2015/R/idr, al fine di giungere alla definizione di criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti dei servizi idrici, anche in forza delle disposizioni introdotte dal legislatore in materia di tariffa sociale del SII. Ci si riferisce, in particolare, all'articolo 60 della legge 221/2015, nonché al successivo DPCM 13 ottobre 2016 di attuazione della normativa primaria. Sul tema l'Autorità ha pubblicato un documento per la consultazione di inquadramento della riforma dei corrispettivi (DCO 251/2017/R/idr) e di illustrazione dei primi orientamenti per la fornitura all'utenza domestica del quantitativo minimo vitale a tariffa agevolata.

#### **OS18 – Regolazione della qualità contrattuale e riduzione della morosità**

Con riferimento all'introduzione di strumenti contrattuali per la tutela degli utenti, si segnala che con deliberazione 655/2015/R/idr è stata adottata la "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (RQSII). Con questo provvedimento sono stati definiti standard specifici e generali, applicati a far data dal 1 luglio 2016, vincolanti e omogenei sul territorio nazionale. Dopo aver individuato, con la RQSII, strumenti contrattuali per la tutela degli utenti quali la periodicità e le modalità di fatturazione, le tempistiche per la risposta ai reclami, la previsione di indennizzi automatici a favore degli utenti in caso di violazione delle norme e di eventuali sanzioni per il soggetto gestore, l'Autorità intende prevedere a tutela dell'utente ulteriori specifiche in merito alle modalità di rateizzazione dei pagamenti e le tempistiche per la gestione dei reclami, aggiornando alcune delle misure introdotte con la regolazione della qualità contrattuale, anche tenuto conto di quanto previsto dall'articolo 61 della legge 221/2015 e dal successivo DPCM 29 agosto 2016 di attuazione.

In merito all'adozione di misure per limitare l'insorgenza della morosità, anche alla luce di quanto previsto dal citato articolo 61 della legge 221/2015 e dal successivo DPCM 29 agosto 2016, l'Autorità intende definire direttive volte al contenimento e alla gestione della morosità nel servizio idrico integrato, minimizzando i costi che ricadono sugli utenti non morosi, nonché individuando criteri uniformi sul territorio nazionale per la non disalimentabilità e procedure uniformi per l'interruzione e il successivo ripristino del servizio, qualora l'utente provveda a saldare il debito pregresso.

#### **4. Inquadramento e principi guida della regolazione del servizio di teleriscaldamento, teleraffrescamento e acqua calda sanitaria per uso domestico**

Il Quadro Strategico per il quadriennio 2015-2018 ha necessariamente fornito solo un inquadramento e una descrizione generale dei principi guida che l'Autorità avrebbe seguito nel disegno della regolazione del servizio di teleriscaldamento e di teleraffrescamento, nell'esercizio dei poteri attribuiti dal decreto legislativo 4 luglio 2014 n. 102

Dopo la definizione nel gennaio 2015, delle linee di intervento iniziali e prioritarie nel settore e dell'avvio, nel secondo semestre del 2015 e nei primi mesi del 2016, di alcune delle attività di monitoraggio propedeutiche al pieno esercizio delle funzioni di regolazione e controllo, nel corso del 2016 le attività di definizione del quadro regolatorio si sono focalizzate sui seguenti temi (**Obiettivo strategico T1**):

- la disciplina della misura;
- la regolazione della qualità contrattuale del servizio;

- la definizione dei criteri per la determinazione dei contributi di allacciamento alla rete e delle modalità per l'esercizio, da parte dell'utente, del diritto di recesso;
- l'avvio della definizione di obblighi di separazione contabile per i gestori del servizio e di un sistema di monitoraggio dei prezzi di erogazione del servizio.

In materia di misura, nel maggio 2016 l'Autorità ha delineato i propri orientamenti sui profili regolatori funzionali al rispetto dell'obbligo, introdotto dal d.lgs. 102/14, di installazione entro il 31 dicembre 2016 sia di contatori del calore erogato al punto di fornitura degli edifici, sia di contatori individuali dei consumi di calore nelle singole unità immobiliari. In particolare, nel documento l'Autorità ha delineato i requisiti minimi tecnici e prestazionali di entrambe le tipologie di misuratori (contatori di fornitura e contatori individuali) ed ha presentato la metodologia per la valutazione dei criteri di fattibilità tecnica, dei costi e dei benefici dell'installazione dei contatori individuali di calore nei casi previsti dal d.lgs. 102/14 (documento di consultazione 252/2016/R/tlr).

Il provvedimento finale non è stato adottato a seguito dell'entrata in vigore del decreto legislativo 141/16 del 18 luglio 2016 che ha eliminato i contatori individuali dal perimetro di competenza dell'Autorità. Per quanto riguarda, invece, i contatori di fornitura, in considerazione delle modifiche normative intervenute nelle more del procedimento di consultazione, l'Autorità sta elaborando un nuovo documento di consultazione.

Il medesimo decreto legislativo 141/16 ha affidato all'Autorità il compito di definire i costi di riferimento indicativi per i fornitori del servizio di ripartizione delle spese per climatizzazione tra le diverse unità immobiliari di condomini ed edifici polifunzionali riforniti da una fonte di telecalore centralizzata o da una rete di teleriscaldamento o da un sistema di fornitura centralizzato che alimenta una pluralità di edifici (servizio di sotto-fatturazione).

A tal fine nell'ottobre 2016 l'Autorità ha anche avviato un'indagine conoscitiva sulle caratteristiche e sui contenuti del servizio di sotto-fatturazione, sui relativi costi e sui prezzi praticati alla clientela (deliberazione 617/2016/R/tlr).

Per quanto riguarda la regolazione della qualità del servizio, nell'ottobre 2016 l'Autorità ha avviato una raccolta di dati e informazioni, rivolta a tutti gli operatori del settore e orientata a disporre di una rappresentazione quanto più esaustiva possibile dello stato del comparto in materia di qualità contrattuale del servizio erogato all'utenza (deliberazione 574/2016/E/tlr).

Per quanto riguarda la regolazione tariffaria, in particolare per quanto concerne i contributi di allacciamento e l'esercizio del diritto di recesso da parte dell'utenza, l'esame degli elementi informativi raccolti tramite l'indagine in materia avviata dall'Autorità nell'ottobre 2016 (deliberazione 562/2016/R/tlr) ha delineato un quadro settoriale estremamente eterogeneo.

## **5. Riorganizzazione e sviluppo degli strumenti di assistenza ai clienti finali in materia di *enforcement***

Per quanto concerne la materia dell'**enforcement**, sono individuate tre linee strategiche:

- riorganizzazione e sviluppo degli strumenti di assistenza ai clienti finali e agli utenti;
- promozione della compliance regolatoria;
- mitigazione della fuel poverty;

che vengono articolate in cinque obiettivi strategici descritti nel seguito.

### **OS19 – Razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie**

L’Autorità nel corso del 2016 ha portato a compimento due dei tre steps necessari per la piena attuazione del processo di razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali per il trattamento dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie avviato nel 2014. A valle di una seconda consultazione ha ridefinito i compiti affidati in avvalimento all’Acquirente unico (deliberazione 383/2016/E/com) e riformato il Testo Integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita (TIQV) (deliberazione 413/2016/R/com). Il nuovo sistema di tutele, in vigore dal 1 gennaio 2017 per i clienti dei mercati elettrico e del gas naturale, si articola in tre successivi livelli di tutela e sarà esteso progressivamente agli altri settori regolati con gli opportuni adeguamenti. Tali interventi, attraverso una semplificazione dei processi e una maggiore responsabilizzazione dei soggetti della filiera, sono volti a ridurre il numero di reclami tra clienti finali e imprese, migliorare il livello di soddisfazione dei clienti stessi e impattare positivamente sulla gestione delle controversie e sui costi ad essa associati. Con l’approvazione del nuovo Regolamento per le funzioni in materia di informazione dei consumatori e gestione delle controversie di Acquirente Unico (AU), si è reso disponibile un servizio di help desk per le associazioni dei consumatori quale supporto nella risoluzione di problematiche del cliente finale in caso di disservizi. Nel dicembre 2016 (deliberazione n. 727/2916/E/com) sono state approvate anche le attività in avvalimento nel quadro della riforma del sistema di tutele per il periodo 2017-2019. Nel novembre 2016 (DCO 621/2016/E/com) l’Autorità ha posto in consultazione le proposte per l’istituzione di un terzo livello, a carattere decisorio, per la risoluzione delle controversie non risolte in sede conciliativa volontariamente attivabile dai clienti finali dei settori regolati in caso di residuali fallimenti della conciliazione. Il completamento del nuovo sistema potrà essere attuato anche attraverso iniziative pilota, con gradualità, e con il massimo coinvolgimento di tutti i soggetti interessati, in particolare delle associazioni rappresentative dei clienti finali.

In riferimento alle procedure di conciliazione o arbitrato, nel maggio 2016 (deliberazione 209/2016/E/com) l’Autorità con il Testo Integrato Conciliazione (TICO) ha adottato una disciplina organica in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti e utenti finali e operatori nei settori regolati che prevede il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell’Autorità ai fini della procedibilità dell’azione giudiziale. Il TICO prevede che tale tentativo obbligatorio di conciliazione possa essere esperito anche presso gli organismi iscritti all’elenco Alternative Dispute Resolution (ADR) istituito dall’Autorità nel 2015 e dalle Camere di commercio, con le quali è stata sottoscritta, attraverso Unioncamere, un’apposita convenzione nel dicembre 2016.

Nel 2016 è stata portata a compimento una indagine conoscitiva sulle procedure ADR attuate dai gestori del Servizio Idrico Integrato, la loro diffusione territoriale, nonché sull’effettiva accessibilità e conoscenza da parte dei clienti (Allegato alla deliberazione 97/2015/E/idr).

### **OS20 – Indagini e monitoraggio servizi misura, fatturazione e investimenti**

Dopo la chiusura nel 2015 delle Indagini relative ai servizi di misura e fatturazione, nell’aprile 2016 (deliberazione 154/2016/E/com), è stata chiusa la prima fase dell’Indagine sui costi degli investimenti delle imprese regolate che ha riguardato 23

imprese di distribuzione di energia elettrica della provincia Autonoma di Bolzano. L'indagine è finalizzata a verificare la correttezza delle informazioni comunicate dalle imprese a fini tariffari. Le verifiche hanno permesso di rilevare diverse irregolarità relative ai costi di investimento dichiarati da tali imprese, che hanno prodotto effetti sul calcolo del capitale remunerato ai fini tariffari. In esito agli accertamenti, oltre alle segnalazioni inviate alle Autorità competenti, sono stati avviati procedimenti sanzionatori ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c) della legge 481/95.

Nel novembre 2016 (deliberazione 664/2016/E/eel) è stata portata a termine l'attività di controllo, inizialmente prevista entro giugno 2016, relativa alla congruità e alla coerenza degli elementi di costo comunicati da e-distribuzione relativi alla connessione degli impianti di produzione di energia elettrica. Le verifiche, oltre a rilevare un livello di trasparenza inadeguato in alcuni atti di cessione, e nelle relative fatture riferire ai costi posti a carico dei produttori, hanno anche evidenziato l'incongruità di parte degli oneri di collaudo degli impianti di rete stessi sempre a carico dei produttori. È stato pertanto prescritto a e-distribuzione di adottare criteri di trasparenza maggiori nell'individuazione delle singole voci di costo nei contratti con i produttori, separando in maniera chiara gli oneri aggiuntivi derivanti da accordi tra le parti dai corrispettivi fissati dall'Autorità. Le risultanze delle verifiche sono state inoltre messe a disposizione dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato per le valutazioni di propria competenza.

Nell'aprile 2016 (deliberazione 177/2016/E/gas) l'Autorità ha ulteriormente esteso l'ambito dell'indagine conoscitiva sugli investimenti alle imprese di distribuzione gas. In particolare relativamente ai dati e alle informazioni dichiarati dalla società Italgas Reti fra il 2009 e il 2013 la chiusura dell'indagine è prevista nel dicembre 2017. Mentre per l'impresa Napoletana Gas S.p.a., il termine di chiusura fissato per il 31 dicembre 2017 è stato prorogato al 30 giugno 2018. Data la complessità e l'ampiezza delle verifiche da condurre, all'Indagine collabora il Nucleo Speciale per l'Energia e il Sistema Idrico della Guardia di Finanza, nell'ambito del Protocollo di Collaborazione vigente tra le due istituzioni.

#### **OS21 – Sviluppo strumenti di enforcement complementari alle sanzioni: codificazione impegni, watch list e self reporting**

In riferimento alla definizione di Linee Guida che illustrino i meccanismi procedurali per la predisposizione e la valutazione degli impegni, dal 2015 è stata creata un'apposita sezione del sito istituzionale dedicata agli impegni e dotata di un "servizio alert" per favorire la trasparenza e la partecipazione dei consumatori, delle associazioni e degli operatori. Le "Linee Guida" pubblicate illustrano i meccanismi procedurali per la predisposizione e la valutazione degli impegni, tenuto conto della casistica sedimentata, anche al fine di stimolare la presentazione di proposte di impegno sempre più efficaci da parte degli operatori. Nel 2016 sono state approvate tre verifiche ispettive da effettuarsi entro il 30 giugno 2017, presso imprese regolate, individuate tra quelle che, nell'ambito di procedimenti sanzionatori avviati dall'Autorità, hanno presentato proposte di impegni. Ulteriori ispezioni in materia di impegni sono previste nel corso del 2017.

#### **OS22 – Sviluppo del sistema di verifica ed enforcement degli obblighi previsti dal remit**

In materia di attuazione degli obblighi REMIT l'Autorità, oltre all'istituzione del Registro degli operatori di mercato divenuto operativo nel marzo 2015 (deliberazione 86/2015/E/com), nel corso del 2016 ha fornito chiarimenti e linee guida in merito all'assolvimento da parte degli operatori dell'obbligo di pubblicazione delle informazioni privilegiate e aggiornato il manuale del Registro REMIT per uniformarlo

ad alcune modifiche introdotte da ACER. E' stata inoltre prestata assistenza agli operatori mediante seminari informativi e reso disponibile un apposito indirizzo di posta elettronica per le richieste di chiarimento. Al riguardo si segnala, in particolare, il chiarimento pubblico agli operatori del novembre 2016 relativo a specifiche operazioni circolari utilizzate di prassi sui mercati all'ingrosso dell'energia elettrica.

L'Autorità ha prestato la propria collaborazione all'ACER all'interno dei relativi gruppi di lavoro al fine di promuovere un approccio coordinato a livello europeo nell'implementazione del regolamento in vari ambiti, tra cui la revisione del registro europeo degli operatori di mercato, l'aggiornamento del Market Monitoring Handbook, l'elaborazione di chiarimenti e di Linee guida per favorire la corretta e uniforme applicazione delle definizioni e delle disposizioni del REMIT, anche tenuto conto delle principali istanze e problematiche nazionali.

Nel corso del 2016, l'Autorità ha operato al fine di assicurare l'adeguamento dei protocolli di sicurezza per la gestione interna dei dati in conformità con gli standard condivisi in ambito europeo. In particolare, nel marzo 2016 (deliberazione n.108/2016/A), l'Autorità ha adottato i principi fondamentali per la gestione in sicurezza delle informazioni e dei dati ricevuti anche al fine di avviare il percorso di conformità alle regole fissate da ACER per assicurare lo scambio di informazioni con le altre Autorità nazionali di regolazione in attuazione del Regolamento REMIT. Nel settembre 2016 la soluzione adottata dall'Autorità è stata sottoposta alla verifica di conformità attraverso un processo di "Peer Review" in ambito ACER, superato positivamente, a cui è seguita, nel dicembre 2016, la decisione dell'ACER di accordare all'Autorità l'accesso ai dati raccolti centralmente ai sensi dell'articolo 8 del REMIT e al sistema di gestione dei casi REMIT.

In tema di enforcement, l'Autorità fra giugno e agosto 2016 (deliberazioni 342/2016/E/eel e 459/2016/E/eel), ha avviato una serie di procedimenti individuali nei confronti di altrettanti utenti del dispacciamento, in cui ha ipotizzato, fra l'altro, che le loro condotte potessero configurarsi anche come potenziali condotte manipolative ai sensi del REMIT.

### **OS23 - Revisione e semplificazione del bonus elettricità e gas e sviluppo di altri strumenti ad integrazione delle politiche sociali orizzontali**

Interventi sulla disciplina del bonus si sono resi necessari a seguito del sisma che ha interessato alcune aree del Paese nell'estate 2016. In particolare con (deliberazione 726/2016/R/com) sono stati sospesi per i cittadini interessati delle aree colpite dal sisma: a) i termini di scadenza delle domande di rinnovo del bonus per consentire ai cittadini impossibilitati ad inoltrare la domanda di non decadere automaticamente dal diritto; b) il flusso di comunicazioni finalizzato a fornire informazioni sullo stato di avanzamento delle pratiche bonus per tener conto dei possibili effetti del sisma sui sistemi di comunicazione che non consentissero la consegna delle comunicazioni stesse; c) l'invio delle comunicazioni ai clienti gas con fornitura centralizzata o mista circa l'emissione di bonifici domiciliati e l'accettazione delle domande di riemissione dei bonifici non riscossi per le medesime motivazioni di cui al punto b).

In tema di misure di tutela ulteriore destinate ai soli clienti a cui è stato riconosciuto un bonus elettrico e/o gas, dal 1 luglio 2016 hanno cominciato a decorrere gli effetti della deliberazione 584/2015/R/com che ampliava i casi di rateizzazione per i clienti a cui risultava attribuito un bonus elettrico/gas estendendoli al mercato libero ed anche alle situazioni in cui il cliente veniva messo in mora per corrispettivi non ancora corrisposti. Infine lo strumento dei progetti destinati ai consumatori e finanziati a valere sul Fondo sanzioni ha consentito nel corso del 2016 di perseguire la promozione dell'accesso dei consumatori ai bonus elettrico e gas mediante attività di divulgazione

svolte dalle associazioni di consumatori ai fini di incontrare sul territorio le associazioni del Terzo Settore già dedicate al sostegno della popolazione vulnerabile e di meglio veicolare la conoscenza del bonus.

## **6. Linee strategiche e relativi obiettivi strategici in materia di accountability, semplificazione e trasparenza**

L'undicesima linea strategica, denominata "Accountability, semplificazione e trasparenza", è declinata in due obiettivi strategici:

- nuove misure di accountability in particolare verso gli *stakeholder*;
- promozione di maggiori livelli di trasparenza, semplificazione ed efficienza.

### **OS24 - Nuove misure di accountability in particolare verso gli stakeholder**

È stato istituito l'Osservatorio permanente della regolazione energetica, idrica e del teleriscaldamento, volto a sviluppare nuove forme di coinvolgimento degli stakeholder. L'Osservatorio ha tra le sue finalità anche quella di analizzare gli effetti prodotti dalla regolazione in essere, prevedendo che alla suddetta analisi contribuiscano – attraverso la loro partecipazione attiva – gli oltre 60 soggetti che lo costituiscono in rappresentanza della domanda domestica, della domanda non domestica, della domanda industriale, dell'offerta, oltre ad alcuni soggetti di carattere istituzionale. L'Osservatorio rappresenta pertanto la sede in cui, fra le altre attività, viene anche implementata la funzione di Valutazione di Impatto della Regolazione (VIR) in maniera sistematica e permanente. L'attività dell'Osservatorio è incentrata sul Forum plenario, al quale partecipano tutti i componenti e su cinque Gruppi di Lavoro (energia, gas, idrico, teleriscaldamento ed efficienza energetica) che esaminano temi e problematiche settoriali. Il Forum si è riunito tre volte dalla sua costituzione (11 maggio-5 giugno 2015, 10 dicembre 2015 e 14-15 settembre 2016), mentre i Gruppi di lavoro si riuniscono, di norma, con cadenza mensile. I Gruppi di Lavoro hanno funzione istruttoria, organizzano in modo autonomo la propria attività, riferendo sugli esiti della stessa al Forum; individuano le tematiche che necessitano di approfondimenti, costituendo tavoli tecnici e avvalendosi del contributo tecnico-scientifico di esperti all'uopo selezionati e inseriti nell'apposito elenco istituito presso l'Osservatorio, ai sensi dell'art. 10 dell'Allegato A alla deliberazione 83/2015/A. I lavori dell'Osservatorio e dei Gruppi di lavoro sono pubblicati e resi disponibili, anche tramite video-registrazioni, in una apposita sezione del sito istituzionale dell'Autorità, costantemente aggiornata. Le attività descritte, coerentemente a quanto previsto nel Quadro strategico, hanno carattere continuativo.

### **OS25 – Promozione di maggiori livelli di trasparenza, semplificazione ed efficienza**

In materia di trasparenza l'Autorità ha:

- a) adottato, in esito al processo di consultazione, l'Aggiornamento per l'anno 2016 del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017 (deliberazione 22/2016/A). Si segnala che l'Aggiornamento per il 2017 è, invece, contenuto nell'Aggiornamento per il medesimo anno del Piano triennale per la prevenzione della corruzione (di seguito: P.T.P.C.): infatti, il decreto legislativo n. 33/2013, ha abrogato il suddetto Programma come strumento di programmazione autonomo e a sé stante, per trasformarlo in uno dei contenuti del P.T.P.C.;
- b) adottato (deliberazione 15/2016/A) l'Aggiornamento per l'anno 2016 del P.T.P.C. 2015-2017;

c) svolto attività di cura, popolamento e aggiornamento della sezione “Amministrazione trasparente” del sito web istituzionale e, altresì, assicurato la gestione puntuale delle istanze di accesso civico;

d) assicurato l’attuazione e svolto il monitoraggio delle misure di prevenzione dei fenomeni corruttivi di cui al P.T.P.C.

In materia di trasparenza e anticorruzione, giova, infine, segnalare che lo scorso 21 novembre 2016, l’Autorità e l’A.N.A.C. hanno firmato un Protocollo d’intesa per la corretta attuazione e applicazione della normativa in materia di contratti pubblici, trasparenza e anticorruzione nei settori regolati dall’Autorità, nonché per l’applicazione di eventuali misure straordinarie di gestione, sostegno e monitoraggio delle imprese operanti nei medesimi settori regolati, disposte a fini anticorruzione e antimafia.

Per perseguire gli obiettivi di efficienza e per dare attuazione a quanto previsto dall’art. 22, comma 7, del D.L. 90/14 l’Autorità ha:

a) collaborato con il Provveditorato Interregionale alle Opere Pubbliche cui è stato affidato il ruolo di stazione appaltante dei lavori di ristrutturazione dell’immobile acquistato a Milano, di proprietà pubblica (Città metropolitana di Milano,) ove stabilire la propria sede principale.

b) proseguito la collaborazione con le altre Autorità amministrative indipendenti sulla base della convenzione quadro stipulata al fine di individuare possibili forme di sinergia e collaborazione, con particolare attenzione alla gestione di alcuni servizi strumentali e in materia di gestione delle procedure concorsuali per il reclutamento del personale dipendente.

In materia di semplificazione l’Autorità ha completato la mappatura degli obblighi informativi attraverso il Gruppo di Lavoro per la semplificazione del quadro regolatorio e la razionalizzazione degli obblighi di natura informativa per i soggetti regolati, costituito nel 2015. Nel corso del 2016 è stato altresì elaborato il cruscotto informatico per la gestione della “Banca Dati degli Obblighi Informativi” che ne consentirà la razionalizzazione, la manutenzione periodica e l’elaborazione di nuove raccolte secondo procedure standardizzate.

## **7. Gli obiettivi operativo-funzionali**

Gli Obiettivi strategici sopra relazionati non esauriscono le attività svolte dalla struttura dell’Autorità. Essi rappresentano piuttosto i punti focali e innovativi, nell’ambito della regolazione, su cui l’Autorità ha ritenuto di dover intervenire in via prioritaria nel 2016.

Le attività correnti che non rientrano nell’attuazione degli Obiettivi strategici sono accorpate nei cd. Obiettivi operativo-funzionali e rappresentano comunque una quota percentuale significativa degli obiettivi destinati a garantire lo svolgimento di tutti i compiti istituzionali affidati all’Autorità, nonché la funzionalità complessiva dell’ente.

Anche gli obiettivi operativo-funzionali vengono costantemente monitorati dal sistema dei controlli interni, prestando una particolare attenzione all’utilizzo efficiente delle risorse umane e finanziarie.

## 8. L'attività dell'Autorità suddivisa per obiettivi

L'attività strategica e operativa effettuata dall'Autorità nel corso del 2016 si è tradotta in una serie di operazioni che hanno interessato l'intera struttura. Ricorrendo ai dati presenti nel sistema informativo dedicato alla programmazione si può suddividere l'attività dell'Autorità per obiettivi e identificare in relazione a ciascun obiettivo il numero di attività svolte, che dal sistema vengono denominate "output".

Nella tabella seguente sono stati declinati gli output caricati nel sistema per singolo obiettivo, distinguendo tra obiettivi strategici e obiettivi operativo-funzionali, e all'interno di questa ultima classe separando l'attività regolatoria da quella di funzionamento della struttura.

<b>Obiettivi strategici</b>	<b>Numero Output</b>
OS1	84
OS2	26
OS3	25
OS4	15
OS5	3
OS6	72
OS7	54
OS8	24
OS9	8
OS10	102
OS11	30
OS12	28
OS13	1
OS14	46
OS15	5
OS16	13
OS17	3
OS18	41
OS19	21
OS20	13
OS21	2
OS22	17
OS23	18
OS24	21
OS25	15
T1	67
<b>Totale</b>	<b>754</b>
<b>Obiettivi operativo-funzionali</b>	<b>Numero Output</b>
Attività regolatoria	2028
Attività di struttura	2016
<b>Totale</b>	<b>4044</b>

## 9. Performance della gestione economico-finanziaria

L'Autorità si è rigorosamente attenuta alle norme di legge che nel corso degli anni sono state emanate in materia di riduzioni di spesa, poste a carico delle amministrazioni pubbliche, dando in particolare tempestiva attuazione a quanto previsto dal decreto legge 31 maggio 2010, n. 78/10 (convertito con modificazioni nella legge 7 agosto 2012, n. 135/12) dal decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201 (convertito con modificazioni nella legge 30 luglio 2010, n. 122/10), nel decreto legge 6 luglio 2012 n. 95/12 (convertito con modificazioni nella legge 7 agosto 2012, n. 135/12), nel decreto legge 24 aprile 2014, n. 66 (convertito con modificazioni nella legge 23 giugno 2014, n. 89/14) e nel decreto legge 25 giugno 2014, n. 90 (convertito con modificazioni nella legge 11 agosto 2014, n. 114/14). Va peraltro ricordato come l'Autorità risulti quale soggetto individuato di autonomia finanziaria ai sensi dell'art. 1, comma 321, della legge 27 dicembre 2013, n. 147, garantendo pertanto i versamenti al bilancio dello Stato dei risparmi di spesa conseguiti maggiorati del 10%. Si evidenzia che l'Autorità, in sede di applicazione delle disposizioni legislative in materia di revisione della spesa, nel corso del 2016 ha conseguito un risparmio di spesa pari a 6,5 milioni di euro, ben oltre quanto richiesto della normativa.

Con riferimento ai c.d. consumi intermedi soggetti all'efficientamento della spesa si presenta la tabella seguente:

<b>RISPARMI DERIVANTI DALLA REVISIONE DELLA SPESA *</b> (fonte: relazione al Rendiconto della gestione 2016)			
<b>Voce di spesa</b>	<b>2010</b>	<b>2016</b>	<b>% decremento</b>
Emolumenti ai membri dell'Autorità	484.451,79	241.667,07	50,12%
Buoni pasto	261.458,62	240.180,94	8,14%
Spese per incarichi di consulenza	640.200,90	0,00	100,00%
Spese per lavoro straordinario	103.928,04	72.602,59	30,14%
Spese per utilizzo autovetture e taxi	179.506,34	19.674,01	89,04%
Canoni di locazione	3.710.687,59	3.339.609,67	10,00%
Spese per vigilanza locali	448.614,96	357.463,80	20,32%
Spese per missioni	971.072,91	659.426,38	32,09%
Spese di rappresentanza	37.717,61	5.049,11	86,61%
Spese per manutenzioni ordinarie	504.280,41	382.015,83	24,25%
Spese per organizzazione convegni	81.932,08	77.077,99	5,92%
* La normativa impone di determinare i risparmi con riferimento all'esercizio 2010			
** Valore medio pro capite			

Per approfondimenti sul rendiconto della gestione 2016 si rimanda agli atti già approvati dall'Autorità, disponibili sul sito internet.

Sulla base delle disposizioni del citato decreto legge 90/14, sono state individuate le attività gestionali da realizzare sulla base di una apposita convenzione stipulata con

l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Garante per la protezione dei dati personali.

L'Autorità adempie agli obblighi di fatturazione elettronica, agli obblighi e gestione della piattaforma di certificazione crediti gestita dal Ministero dell'Economia e delle Finanze, nonché alla trasmissione telematica dei propri bilanci di previsione e rendiconti della gestione attraverso la piattaforma gestita dalla Ragioneria generale dello Stato.

Va infine segnalato, con riferimento ai tempi di pagamento dei propri debiti, che l'Autorità rispetta pienamente i tempi di liquidazione previsti dalla normativa vigente, così come peraltro evidenziato dall'Indicatore di tempestività dei pagamenti pubblicato sul sito internet istituzionale dell'Autorità stessa.

## **10. Considerazioni di sintesi**

In conclusione, si può affermare che nel corso dell'anno 2016 l'attività dell'Autorità abbia raggiunto i risultati attesi sia per quanto concerne i compiti istituzionali affidati sia per quanto concerne una efficiente gestione amministrativo-contabile.

In particolare, dal punto di vista della **performance legata agli obiettivi strategici**, come illustrato nei paragrafi precedenti, sono stati perseguiti i principali obiettivi contemplati dal Piano strategico quadriennale generando 754 output.

Per quanto concerne la **performance legata agli obiettivi operativo-funzionali**, l'Autorità ha prodotto una notevole quantità di output (oltre 4.000), equamente ripartiti tra l'attività regolatoria e di enforcement e il funzionamento della Struttura.

In merito alla **performance economico-finanziaria** i dati del paragrafo 9 evidenziano una gestione improntata all'efficienza e al risparmio di spesa; in particolare il principale elemento che risalta dalla lettura dei dati di bilancio è la costante diminuzione dei costi di funzionamento pur in presenza di un aumento del personale per effetto del progressivo completamento della pianta organica.

Milano, 15 giugno 2017