

AUTORITA' DI REGOLAZIONE ENERGIA RETI E AMBIENTE

Relazione annuale sulla performance

Gennaio – Dicembre 2017

1. Introduzione

Il presente documento reca la relazione annuale sulla performance dell’Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (nell’anno 2017, oggetto della presente relazione, denominata Autorità per l’energia elettrica, il gas e il sistema idrico).

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 2017.

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 contemplan 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 2017 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, dunque, 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 2017.

OS1 - Mercato elettrico più sicuro, efficiente e flessibile

Dopo numerosi rinvii, lo scorso dicembre 2017 è entrato in vigore il Regolamento (UE) 2017/2195 della Commissione Europea che stabilisce orientamenti in materia di bilanciamento del sistema elettrico. Tale regolamento ha come obiettivo la creazione di un mercato di bilanciamento europeo attraverso l'armonizzazione delle metodologie, con riferimento in particolare agli aspetti di approvvigionamento delle risorse, del settlement e dell'uso della capacità.

Già nel luglio 2015, l'Autorità aveva avviato la riforma della disciplina del servizio di dispacciamento dell'energia elettrica, identificando come principali ambiti di intervento: i) la revisione della disciplina del mercato del dispacciamento, anche al fine di consentire una più ampia partecipazione alla fornitura dei servizi di dispacciamento da parte della generazione, del consumo e dello stoccaggio di energia secondo criteri di neutralità tecnologica; ii) la modifica dei prezzi di sbilanciamento, al fine di riflettere, con una regolazione su base nodale, il corretto valore dell'energia elettrica in tempo reale sulla rete di trasmissione nazionale. Si era previsto inoltre di completare il percorso ordinando la materia in un nuovo Testo unico integrato del dispacciamento.

Prima di dare avvio alle riforme strutturali di cui sopra, l'Autorità ha dovuto tuttavia affrontare in via prioritaria il tema controverso dei corrispettivi di sbilanciamento. Ciò a seguito dell'annullamento per difetti di forma da parte del Consiglio di Stato della regolazione vigente in materia (sentenza n. 1532/2015). Con riferimento invece al percorso di riforma strutturale del mercato del dispacciamento, nel 2017 l'Autorità ha disposto (deliberazione 300/2017/R/eel), una prima apertura del Mercato dei Servizi di Dispacciamento consentendo, per il tramite di progetti pilota diventati operativi nel corso del 2017, la partecipazione anche alle unità di consumo, nonché alla generazione distribuita e alle unità di produzione non programmabili.

Con riferimento alla revisione dei prezzi di sbilanciamento su base zonali, l'Autorità ha prospettato il passaggio da un approccio macrozonale ad una soluzione più flessibile che si concentri sulle effettive congestioni della rete e basata su prezzi nodali. Nel 2017 sono proseguite le attività, nell'ambito del tavolo di lavoro con Terna e RSE, per valutare la revisione della disciplina. Le perduranti incertezze circa le metodologie di attuazione del Regolamento (UE) 2017/2195 hanno impedito di consolidare il quadro regolatorio nei tempi previsti. L'Autorità ha pertanto promosso la discussione del suddetto modello a livello europeo.

OS2 – Mercato elettrico più integrato

In relazione all'ampliamento del market coupling anche alle frontiere con Svizzera e Grecia non è stato possibile procedere secondo quanto originariamente previsto dal Quadro strategico in quanto non sono stati ancora compiuti passi significativi nel negoziato politico in corso tra Confederazione Elvetica e Commissione europea per quanto riguarda la possibile partecipazione del mercato svizzero a quello integrato europeo, né è stato ancora completato l'importante processo di riforma del mercato greco. L'Autorità tuttavia prosegue la propria collaborazione con il regolatore greco, anche sulla base dell'esperienza maturata nella gestione dei progetti di coupling sulle nostre frontiere.

Con riferimento all'avvio di un progetto pilota sull'integrazione dei mercati di bilanciamento, l'Autorità ha proseguito il proprio impegno nella supervisione dei progetti di scambio di energia di bilanciamento e in particolare 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. Nel corso del 2017, il progetto è entrato nella fase implementativa a seguito dell'approvazione dei regolatori nazionali della sua struttura organizzativa. L'Autorità segue anche gli altri progetti di scambio di risorse di bilanciamento che mirano all'implementazione del Regolamento e in particolare i progetti di scambio di riserva secondaria, manuale e automatica..

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 luglio 2017 (deliberazione 512/2017/R/gas) l'Autorità ha completato il 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, prevedendo, in particolare, l'introduzione del prodotto di capacità mensile a partire.

Nell'ambito del servizio di trasporto, il Quadro strategico prevede inoltre la modifica delle modalità di aggiornamento dei corrispettivi, anche per aumentarne la prevedibilità. Tali revisioni devono essere effettuate in coerenza con le indicazioni e con le tempistiche del Regolamento (UE) 460/2017 relativo al Codice di rete su strutture tariffarie armonizzate per il trasporto del gas, entrato in vigore nel marzo 2017. Tenuto conto dei rinnovati obblighi di consultazione e trasparenza definiti in ambito europeo, nonché della complessità degli interventi che si prospettano, il processo di implementazione del Regolamento (UE) 460/2017 si estenderà su un periodo di almeno due anni. In questa prospettiva l'Autorità ha disposto un regime di regolazione tariffaria transitorio per gli anni 2018 e 2019, posticipando la decorrenza del quinto periodo regolatorio all'anno 2020 (deliberazione 575/2017/R/gas). Nella definizione del quadro regolatorio transitorio, l'Autorità ha migliorato la prevedibilità dei corrispettivi. Il pieno

raggiungimento dell'obiettivo si avrà tuttavia solo a valle dell'implementazione del Regolamento (UE) 460/2017. Peraltro, l'Autorità ha già recepito gli obblighi di pubblicazione e trasparenza previsti dalla normativa europea. Tra questi, l'obbligo a carico dell'impresa maggiore di trasporto di mettere a disposizione un modello tariffario semplificato che permetta agli utenti della rete di calcolare le tariffe di trasporto applicabili per il periodo tariffario successivo e di stimarne la possibile evoluzione oltre tale periodo (deliberazione 794/2017/R/eel).

L'introduzione di criteri di mercato per l'allocazione della capacità di rigassificazione è stata attuata con la deliberazione 660/2017/R/gas.

Nell'ambito della riforma dei regimi di accesso allo stoccaggio e delle modalità di utilizzo delle capacità conferite, nell'agosto 2017, l'Autorità ha inoltre avviato un procedimento per l'incentivazione delle imprese di stoccaggio al fine di massimizzare il valore dei servizi resi disponibili e promuoverne l'uso flessibile (deliberazione 589/2017/R/gas).

OS4 – Aumento della flessibilità e dell'efficienza del sistema di bilanciamento gas

Nell'ambito della regolazione del servizio di bilanciamento, l'Autorità ha riconfermato i meccanismi di incentivazione nei confronti del responsabile del bilanciamento per l'anno termico 2017-2018, rivedendone i criteri sulla base dell'esperienza del primo anno di funzionamento (deliberazione 661/2017/R/gas).

Le misure concernenti la predisposizione di un Testo unico integrato del trasporto e bilanciamento, gli incentivi all'auto-bilanciamento, la responsabilizzazione degli operatori, nonché le attività volte a migliorare la trasparenza, incluse le informazioni da rendere disponibili agli utenti ai fini del bilanciamento, sono state completate in coerenza con il Quadro Strategico.

Per quanto concerne il monitoraggio sullo stato di implementazione del Regolamento, tale attività è realizzata su base continuativa, sotto il coordinamento di ACER, da tutti i regolatori nazionali. Nel primo semestre 2017 (deliberazione 308/2017/R/gas), l'Autorità ha adottato disposizioni volte a rafforzare il monitoraggio del mercato all'ingrosso, ivi compreso il funzionamento del sistema di bilanciamento. In particolare, l'Autorità ha attribuito al GME e a Snam Rete Gas il compito di svolgere attività strumentali all'attività di monitoraggio.

Inoltre nell'anno trascorso, al fine di consentire la corretta chiusura dei bilanci gas nel periodo 2013-2018, si è reso necessario l'avvio di nuove attività in materia di settlement (deliberazione 670/2017/R/gas).

OS5 – Europeizzazione della regolazione delle infrastrutture di interesse transfrontaliero

Con riferimento all'attività continuativa di valutazione e monitoraggio dei piani di sviluppo nazionali, nel mese di novembre 2017 l'Autorità ha trasmesso al Ministro dello Sviluppo Economico il proprio parere sulla valutazione degli schemi del Piano decennale di sviluppo della Rete di Trasmissione Nazionale elettrica relativi all'anno 2017 (deliberazione 862/2017/R/eel). Nel secondo semestre del 2017, è stata inoltre definita la tempistica e i requisiti per la predisposizione degli scenari rilevanti per i Piani di sviluppo (deliberazione 654/2017/R/eel) ed è stato approvato il documento tecnico presentato da Terna per l'attuazione delle prescrizioni in tema di metodologia di analisi costi-benefici (CBA 2.0, deliberazione 856/2017/R/eel). Tale documento contiene anche una innovativa metodologia per la definizione dei costi unitari da utilizzarsi nei Piani di sviluppo, completando il toolkit degli strumenti di valorizzazione dell'utilità per il

sistema degli investimenti di sviluppo. Con riferimento al settore del gas naturale, nell'ottobre 2017 l'Autorità (deliberazione 689/2017/R/gas) ha espresso le proprie valutazioni sui piani di sviluppo relativi agli anni 2014, 2015 e 2016, evidenziando che le carenze informative, qualitative e quantitative, nonché metodologiche dei piani presentati dai gestori non consentono di disporre di elementi sufficienti per esprimere valutazioni in merito all'utilità degli interventi per il sistema gas e alle relative condizioni di efficienza ed economicità degli investimenti. Al fine di migliorare il contenuto informativo dei piani, l'Autorità ha inoltre indicato una serie di aree di miglioramento sia sotto il profilo redazionale sia sotto il profilo metodologico, ed ha avviato un confronto con i gestori di rete per lo sviluppo di criteri per le analisi costi-benefici da includere nei piani.

Relativamente all'attuazione del Regolamento europeo sulle infrastrutture 347/2013, l'Autorità ha continuato a fornire il proprio contributo alle attività dei regolatori europei in sede ACER, in particolare per la redazione del Rapporto di monitoraggio dei Progetti di interesse comune, del Rapporto di monitoraggio sulle decisioni di Cross-Border Cost Allocation e dell'Opinione ACER 14/2017 sullo schema, predisposto da ENTSO-G, di metodologia di analisi costi-benefici nel settore gas per il piano di sviluppo decennale a livello europeo. Anche nel 2017, non ci sono state specifiche richieste di decisione in materia di Cross-Border Cost Allocation riguardanti l'Italia, né richieste in materia di incentivi correlati a rischi di specifici progetti.

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

L'attività di orientamento verso logiche output-based nella regolazione tariffaria delle infrastrutture è stata completata nel 2016. Nel corso del 2017 l'Autorità ha avviato l'implementazione di tali orientamenti con riferimento ad alcuni ambiti specifici.

In particolare, tra questi, si segnala, con riferimento alla distribuzione e alla trasmissione di energia elettrica, la nuova regolazione degli indennizzi automatici in caso di interruzioni prolungate (deliberazione 127/2017/R/eel), finalizzata ad aumentare la responsabilizzazione degli operatori di rete al ripristino del servizio anche a fronte di eventi meteo di particolare severità. Tale provvedimento si inserisce nel quadro di una più ampia iniziativa dell'Autorità in materia di resilienza delle reti elettriche che ha visto, nel corso del periodo in esame, la definizione di Linee guida per la valutazione dell'indice di rischio in relazione alla tenuta delle infrastrutture alle sollecitazioni estreme (determinazione DIEU 2/2017) e l'effettuazione di un'ampia consultazione su possibili schemi di incentivazione sia reputazionale che economica (documento per la consultazione 645/2017/R/eel).

Per quanto riguarda l'attività di trasmissione elettrica, è stato definito un pacchetto di incentivi output-based per il settore, includendo lo sviluppo di alcuni meccanismi propedeutici innovativi, come la definizione di capacità target tra zone e alle frontiere del sistema elettrico nazionale (deliberazione 884/2017/R/eel). Per quanto riguarda l'attività di misura, in attuazione della regolazione di tipo output-based per la messa in servizio di sistemi di smart metering di seconda generazione (2G), l'Autorità ha esaminato il Piano di messa in servizio 2G presentato da E-distribuzione, approvandolo (deliberazione 222/2017/R/eel) con alcune condizionalità per una maggiore tutela dei clienti e per una verifica dell'effettiva performance della principale innovazione tecnologica dei nuovi smart meter, ovvero la possibilità di inviare dati in tempo reale a dispositivi di utenza per favorire la consapevolezza da parte dei clienti dei propri consumi di energia elettrica.

L'attività di orientamento verso logiche output-based è stata ulteriormente promossa, nel corso del 2017, con l'avvio di una consultazione sulle modifiche di medio termine

alle modalità di riconoscimento dei costi dei servizi infrastrutturali, secondo il c.d. approccio di spesa totale o TOTEX (documento di consultazione 683/2017/R/eel).

Per quanto riguarda la valutazione dello sviluppo di regimi di gestione da parte di soggetti terzi per accumuli energy driven, nel corso del 2017 sono stati per la prima volta presentati i risultati del primo anno di esercizio dei sistemi di accumulo realizzati da Terna.

Nel corso del 2017 è proseguita l'attività continuativa per l'attuazione del quadro regolatorio necessario ad accompagnare la riassegnazione delle concessioni in esito alle gare gas e la valutazione degli investimenti di rete con metodo CBA. In particolare, l'Autorità, nel corso del 2017, ha adottato misure di semplificazione sia dell'iter di analisi degli scostamenti VIR-RAB (deliberazione 344/2017/R/gas), sia dell'iter di valutazione dei valori di rimborso e dei bandi di gara relativi all'affidamento del servizio di distribuzione del gas naturale previste dalla legge 124/2017 (deliberazione 905/2017/R/gas).

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 nel 2017 nell'ambito dell'individuazione dell'impronta energetica dei clienti (energy footprint). Tale attività è stata rimodulata nei tempi e nei contenuti per tener conto sia delle previsioni della legge 124/17 (c.d. legge concorrenza) in tema di misure propedeutiche al superamento delle tutele di prezzo, sia delle evoluzioni tecnologiche intercorse e della trasformazione digitale che investe anche il settore elettrico. In particolare, l'Autorità ha definito specifici orientamenti volti a perseguire l'obiettivo di rendere prioritariamente accessibili e fruibili al cliente finale i dati storici di fatturazione e i dati storici del profilo temporale di prelievo attraverso un portale web ("Portale Consumi"), da predisporre a cura del gestore del SII (documento per la consultazione 865/2017/R/efr). L'obiettivo è quello di consentire ai clienti finali, o a terze parti autorizzate dagli stessi, di accedere in maniera semplice e trasparente alla propria impronta energetica, sia elettrica che gas, attraverso il SII.

Per quanto riguarda la gestione nell'ambito del SII dei dati di misura relativi ai consumi elettrici, nella prospettiva dello sviluppo di servizi innovativi per l'efficienza energetica e della gestione attiva della domanda, l'Autorità ha assegnato al SII il ruolo di interfaccia unica per la messa a disposizione dei dati di misura agli operatori. A tal fine (deliberazione 594/2017/R/eel) nell'agosto 2017, l'Autorità ha previsto che il SII acquisisca tali dati dalle imprese distributrici, li certifichi a garanzia sia degli operatori coinvolti che per l'affidabilità dei processi, e li metta a disposizione degli utenti del trasporto. Con riferimento al settore del gas naturale, nell'ambito delle attività finalizzate a dare attuazione alla legge 27/2012, l'Autorità ha illustrato i propri orientamenti in merito alla centralizzazione dei suddetti dati nel SII anche al settore del gas (documento per la consultazione 230/2017/R/gas).

Per quanto riguarda lo sviluppo dei sistemi di misura, nel 2017 sono state avviate le attività per la definizione della c.d. versione 2.1 degli smart meter 2G (deliberazione 289/2017/R/eel), avvalendosi della collaborazione dell'Autorità per le garanzie delle comunicazioni. Inoltre, parallelamente alla progressiva installazione dei nuovi misuratori da parte della prima, e finora unica, società di distribuzione che è stata ammessa al riconoscimento degli investimenti, l'Autorità nel 2017 è intervenuta per assicurare il completamento delle funzionalità ora disponibili alla messa a disposizione dei dati tra gli operatori e alla disciplina del settlement. In particolare, è stata individuata la configurazione di default dei misuratori 2G non trattati orari, che ne garantisce il funzionamento prima dell'effettiva personalizzazione da parte del venditore

(deliberazione 229/2017/R/eel). Infine, l'Autorità ha avviato un monitoraggio delle performance di comunicazione dei dati dei misuratori elettrici di seconda generazione sulla c.d. Chain 2, ovvero la comunicazione diretta tra misuratore e dispositivo di utenza (deliberazione 777/2017/R/eel).

Per il settore gas, l'Autorità ha proseguito la propria attività di manutenzione e monitoraggio del piano di installazione e messa in servizio degli smart meter di prima generazione e ha adottato specifiche disposizioni volte a migliorare la performance del servizio di misura sulle reti di distribuzione del gas (deliberazione 522/2017/R/gas).

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

Nel corso del 2017, l'Autorità, nell'ambito dei propri poteri di enforcement, ha proceduto con la verifica dell'effettivo adempimento degli obblighi di separazione del marchio presso i principali distributori del settore elettrico e del gas e ha richiesto a due distributori di individuare misure correttive volte alla modifica del proprio marchio al fine di assolvere pienamente agli obblighi di separazione previsti dal Testo Integrato Unbundling Funzionale (TIUF). Con riferimento alle imprese inadempienti rispetto all'obbligo di invio delle informazioni di stato relative agli obblighi in materia di separazione funzionale previsti dal TIUF, sono stati inoltre avviati appositi procedimenti sanzionatori.

La progressiva messa a disposizione dei dati di prelievo e consumo di energia elettrica al cliente finale o a terze parti designate dal cliente stesso, rientra fra le attività svolte sinora dall'Autorità per la promozione dell'offerta di servizi energetici integrati. 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 da 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

In linea con le tempistiche previste dal Quadro strategico, l'Autorità ha delineato un percorso volto a portare al superamento graduale della progressività della tariffa domestica con la sua piena attuazione dal 1 gennaio 2018 (deliberazione 582/2015/R/eel). Con una prima riduzione della progressività delle tariffe di rete entrata in vigore da gennaio 2016, e una seconda a partire da gennaio 2017, di cui si è dato conto nella Rendicontazione 2017, si è così completata la transizione delle tariffe di rete verso una struttura completamente aderente ai costi e si è avviata la transizione verso l'eliminazione della progressività anche per la struttura delle componenti tariffarie a copertura degli oneri generali delle utenze domestiche. Non è stato tuttavia possibile completare la riforma degli oneri generali prevista al gennaio 2018 a causa del sovrapporsi di un altro meccanismo (agevolazione imprese energivori, si veda sotto) che avrebbe comportato eccessivi aumenti in bolletta per i clienti domestici. A seguito di una segnalazione al Parlamento e al Governo (deliberazione 733/2017/R/eel), e dell'approvazione di specifiche risoluzioni parlamentari e di un atto di indirizzo del Governo, il completamento della riforma domestica è stato pertanto rinviato alla fine del 2018 (deliberazione 867/2017/R/eel).

Relativamente alla revisione, anche per i clienti non domestici, della struttura delle tariffe di rete, il completamento delle misure richieste dovrà avvenire con tempistiche coerenti con la revisione dei criteri di allocazione dei costi di rete alle diverse tipologie di utenza.

Infine, nel 2017 sono proseguite le attività per il completamento della riforma della struttura delle componenti tariffarie a copertura degli oneri generali di sistema per l'utenza non domestica, in l'attuazione di quanto previsto dalla normativa primaria (DL Milleproroghe 2015, integrato da ulteriori previsioni del DL Milleproroghe 2016). La nuova struttura tariffaria, a seguito di un ampio processo di consultazione, è stata adottata nel dicembre 2017 ed è entrata in vigore l' 1 gennaio 2018 (deliberazione 922/2017/R/eel). Le attività di riforma si sono svolte in parallelo al completamento della procedura di verifica da parte della Commissione europea delle misure di agevolazione per le imprese a forte consumo di energia (avvenuto nel mese di maggio 2017) e alle conseguenti modifiche della normativa primaria e secondaria necessarie per implementare il Piano di adeguamento presentato dall'Italia alla Commissione europea in attuazione delle Linee guida per gli aiuti di Stato nei settori dell'energia e dell'ambiente. Ciò ha permesso di approvare i nuovi meccanismi attuativi per le agevolazioni alle imprese energivore (deliberazione 921/2017/R/eel) che consentono a tali imprese una riduzione dell'onere per il finanziamento delle fonti rinnovabili, fermo restando il contributo agli altri oneri generali di sistema, secondo la nuova struttura introdotta con la deliberazione 481/2017/R/eel.

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 è stato delineato sin dal 2015 quale strumento per realizzare l'obiettivo di rafforzamento della concorrenza nel mercato. In tale contesto, la legge 124/2017 ha introdotto norme relative al mercato retail di energia elettrica e di gas naturale finalizzate, in particolare, alla cessazione dall'1 luglio 2019 della disciplina transitoria di tutela di prezzo, e all'introduzione di interventi a supporto dell'ulteriore sviluppo e concorrenzialità dei mercati retail. Le tempistiche degli interventi regolatori riflettono le previsioni normative adottate ad agosto del 2017.

Molti strumenti volti ad aumentare la consapevolezza dei clienti finali e, conseguentemente, ad agevolare l'uscita progressiva dalla maggior tutela sono stati delineati dall'Autorità. Come previsto dalla legge 124/2017, l'Autorità ha inoltre disciplinato (deliberazione 746/2017/R/com) l'obbligo in capo a tutti gli esercenti il servizio di maggior tutela o i venditori del gas naturale nei confronti dei clienti serviti nell'ambito dei regimi di tutela di veicolare in bolletta, per un arco temporale che intercorre tra gennaio 2018 e giugno 2019, ad intervalli predeterminati, specifiche informazioni predisposte dall'Autorità. Nel contempo, l'Autorità ha previsto l'implementazione di un progetto di comunicazione multimediale per pubblicizzare e diffondere le informazioni in merito alla piena apertura del mercato, alle condizioni di svolgimento dei servizi e agli strumenti per rafforzare la capacitazione dei clienti finali.

Sempre nella logica di aumentare la concorrenzialità del mercato e accrescere la fiducia dei clienti finali e secondo le tempistiche previste dalla legge 124/2017, nel novembre 2017 l'Autorità ha inoltrato la propria proposta al Ministro dello Sviluppo Economico relativa ai criteri, le modalità e i requisiti tecnici, finanziari e di onorabilità per l'iscrizione e la permanenza nell'Elenco Venditori Elettricità (deliberazione 762/2017/I/eel).

Nello stesso ambito, nel 2017 l'Autorità ha adottato il Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e la procedura ripristinatoria volontaria (c.d. TIRV, deliberazione 228/2017/R/com). Prendendo atto delle segnalazioni mosse dalle associazioni dei consumatori relative ai contratti non richiesti, tali misure puntano a rafforzare la tutela e la consapevolezza del cliente finale nella fase di conclusione di un contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale recependo in tal senso anche le richieste della

Commissione europea di rendere ancora più consapevole il cliente domestico tramite strumenti di tutela ulteriore, complementare e preventiva. In particolare, il TIRV, entrato in vigore a maggio 2017, si applica ai contratti a distanza o negoziati fuori dei locali commerciali del venditore e comprende la procedura ripristinatoria (ad adesione volontaria sia del cliente finale che del venditore) qualora nella fase di conferma del contratto non siano state rispettate le misure preventive.

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

Con riferimento alla disciplina della morosità, l’Autorità ha definito (deliberazione 593/2017/R/com) la disciplina a regime del Sistema Indennitario per i settori dell’energia elettrica e del gas naturale, prevedendone l’implementazione nel SII. In seguito al completamento della disciplina dei processi gestiti nell’ambito del SII e del loro sviluppo operativo e informatico, è stato infatti possibile semplificare la disciplina transitoria e approvare la disciplina a regime del sistema indennitario, che entrerà in vigore nel corso del 2018. Nel 2017 l’Autorità ha inoltre definito una disciplina che riconosce a ciascuna impresa di distribuzione la facoltà di adottare, in via transitoria e nelle more dell’adeguamento dei processi aziendali gestionali e di fatturazione, una procedura di fatturazione del servizio di trasporto semplificata che incentivi la corretta applicazione delle disposizioni in materia di chiusura dei punti di prelievo per morosità (deliberazione 367/2017/R/com).

Con riferimento al Codice di rete tipo per il servizio di trasporto, nel 2016 l’Autorità aveva concluso le attività di standardizzazione dei flussi informativi inerenti alle fatture di trasporto di energia elettrica che i distributori emettono nei confronti degli utenti della rete (venditori). Le successive sentenze dei giudici amministrativi di fine gennaio 2017 hanno interessato il Codice di rete tipo e hanno avuto conseguenze rilevanti sulla tenuta del sistema di garanzie previsto per l’accesso al servizio di trasporto delineato nello stesso. In ragione delle conseguenze derivanti dalle pronunce del giudice amministrativo (in particolare, le sentenze del TAR Lombardia 237/2017, 238/2017, 243/2017 e 244/2017, e del Consiglio di Stato 2182/2016, 5619/2017 e 5620/2017), l’Autorità ha più volte segnalato l’opportunità di uno specifico intervento legislativo, rispetto al quale sono state fornite proposte e offerto supporto tecnico ai soggetti competenti.

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. Nell'ambito degli approfondimenti istruttori utili a valutare le attività poste in essere per il superamento delle perduranti criticità riscontrate nei contesti sopra richiamati, l'Autorità, nel corso del 2017, ha convocato specifici incontri con i gestori, gli Enti di governo dell'ambito e le altre istituzioni locali e regionali, anche al fine di verificare, in modo trasparente e avvalendosi dello strumento del contraddittorio, gli elementi che incidono maggiormente sulla corretta redazione e aggiornamento degli atti necessari all'adozione delle scelte di programmazione, di determinazione tariffaria e di gestione del servizio idrico integrato. In relazione al monitoraggio sul riordino degli assetti locali, l'Autorità ha proseguito, anche tramite l'invio di puntuali richieste di informazioni agli Enti di governo dell'ambito, nel mese di maggio e di novembre 2017, nell'azione di verifica del rispetto delle previsioni in materia di: i) costituzione degli enti di governo d'ambito; ii) affidamento del servizio idrico integrato, tenuto conto del criterio generale di unicità della gestione; iii) affidamento in concessione delle infrastrutture ai gestori affidatari, procedendo, altresì, all'aggiornamento dell'anagrafica settoriale e territoriale.

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, l'Autorità ha concluso (deliberazione 89/2017/R/idr) l'indagine conoscitiva sulle modalità di individuazione delle strategie di pianificazione riportate nei Programmi degli Interventi del servizio idrico integrato. Ne è risultata una capacità di presidio dell'infrastruttura esistente ancora da rafforzare, sotto il profilo della conoscenza puntuale delle criticità e dell'individuazione degli interventi volti al relativo superamento. Anche a seguito dell'avvenuta definizione di standard di qualità tecnica del SII, l'Autorità – ai fini dell'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie – ha ridefinito i contenuti minimi del programma degli interventi, da redigere secondo le indicazioni metodologiche (deliberazione 918/2017/R/idr). Il proseguimento delle attività di verifica della coerenza fra le criticità rilevate sul territorio e la pianificazione tecnico-economica proposta, rappresentano comunque un'attività continuativa, la cui tempistica è coerente con quella prevista nel Quadro strategico 2015-2018.

Per quanto attiene la definizione della regolazione della qualità tecnica, l'Autorità ha avviato il relativo procedimento (deliberazione 90/2017/R/idr) volto a promuovere l'uniformità e la completezza delle modalità di erogazione del servizio. In considerazione dell'entità della spesa per investimenti prevista per mantenere in efficienza la rete infrastrutturale, l'Autorità ha esteso l'approccio di regolazione incentivante, individuando (deliberazione 917/2017 R/idr, recante la regolazione della qualità tecnica – RQTI) sia standard specifici (cui associare indennizzi automatici all'utenza in caso di violazione), sia standard generali (ai quali sono ricondotti sei macro-indicatori, che consentono di definire un percorso di miglioramento progressivo articolato in target evolutivi differenziati in funzione del livello di partenza di ciascun operatore), nonché quattro prerequisiti che rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali. Con la medesima deliberazione è stato disciplinato il meccanismo di premi/penalità basato sulla quantificazione dei benefici che i singoli interventi saranno in grado di apportare al sistema (secondo una logica output-based, tenendo conto delle specifiche condizioni di partenza e delle variazioni di performance conseguite), in modo tale da integrare le

misure tariffarie già adottate con il MTI-2 (deliberazione 664/2015/R/idr). In relazione alla tempistica prevista, quindi, lo svolgimento delle attività per l'introduzione della regolazione della qualità tecnica e di meccanismi output-based può ritenersi compiuta nel secondo semestre 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 l'Autorità ha approvato il Metodo Tariffario per il secondo periodo regolatorio 2016-2019 (MTI-2, deliberazione 664/2015/R/idr), sulla base del quale, anche nel corso del 2017, sono stati adottati i singoli provvedimenti di approvazione delle tariffe proposte dagli Enti di governo dell'ambito. A seguito della definizione dello schema di convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato, sono state avviate le attività di monitoraggio sull'avvenuto adeguamento delle previgenti convenzioni di gestione alla convenzione tipo, impartendo, ove necessario, 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 che compongono il servizio idrico integrato – acquedotto, fognatura e depurazione – nel 2017 l'Autorità ha avviato un procedimento (deliberazione 742/2017/R/com) volto a integrare e rivedere, in un'ottica di semplificazione amministrativa, la disciplina recata dal Testo Integrato Unbundling Contabile (TIUC, deliberazione 137/2016/R/com) alla luce degli sviluppi regolatori intervenuti nei settori regolati dall'Autorità e nel settore idrico in particolare. Contestualmente è stato previsto che: i) anche per l'esercizio 2017 la separazione contabile nelle attività del settore idrico potesse essere effettuata con criteri convenzionali di natura ex post, e che i dati relativi a tale esercizio non rientrassero nei procedimenti di approvazione tariffaria; ii) fossero esentati dagli obblighi di separazione contabile i gestori affidatari dei servizi idrici che avessero ceduto l'affidamento dei relativi servizi entro il 31 dicembre 2017. In merito alle tempistiche previste nel Quadro strategico, l'adozione di direttive per la separazione contabile è stata accompagnata dalle attività necessarie alla relativa implementazione, mediante la pubblicazione degli schemi contabili relativi ai Conti annuali separati (CAS), la predisposizione (nel dicembre 2017) del Manuale di contabilità regolatoria e lo sviluppo (in itinere per quanto riguarda le funzionalità accessorie relative all'estrazione dei dati e alla reportistica) 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 per la razionalizzazione della quantità di risorsa acquistata da terzi tese, in particolare, al contenimento del fenomeno delle dispersioni di rete.

Con riferimento all'adozione di meccanismi che permettano di recepire la metodologia per il calcolo dei costi ambientali e della risorsa, nel 2017 l'Autorità ha

ampliato (deliberazione 918/2017/R/idr) la tipologia di oneri da poter esplicitare come ERC (ai fini delle tariffe per gli anni 2018 e 2019), tenuto conto dei costi operativi aggiuntivi che potrebbero emergere a fronte del conseguimento dei nuovi obiettivi fissati in corrispondenza degli standard introdotti con la recente regolazione della qualità tecnica. Nella prima metà del 2017 l'Autorità ha inoltre proseguito gli approfondimenti in merito all'individuazione di tariffe di collettamento e depurazione per i reflui industriali autorizzati allo scarico in pubblica fognatura e ha svolto 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, aveva approvato (deliberazione 218/2016/R/idr) il Testo integrato per la regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato (TIMSII), che ha introdotto una disciplina della misura d'utenza, uniforme sul territorio nazionale, al fine di garantire all'utenza medesima la determinazione certa dei consumi e, conseguentemente, promuovere la riduzione degli sprechi. Alla luce delle problematiche emerse in alcuni territori nel corso del 2017, l'Autorità ha ritenuto opportuno, all'interno del TICSII (deliberazione 665/2017/R/idr), specificare talune modalità applicative del TIMSII, nonché introdurre alcune misure volte a minimizzare le problematiche relative alle utenze condominiali, con particolare riferimento alle casistiche in cui esse sottendano contemporaneamente utenze domestiche e utenze non domestiche.

OS17 – Tariffa sociale per il servizio idrico integrato

Con riferimento alla definizione di una tariffa sociale per il servizio idrico integrato, l'Autorità ha integrato (deliberazione 716/2016/R/idr), 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 (c.d. collegato ambientale), nonché al successivo Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri (DPCM) 3 ottobre 2016 di attuazione della normativa primaria. Si è dunque pubblicato un primo documento per la consultazione di inquadramento della riforma dei corrispettivi (documento per la consultazione 251/2017/R/idr) e di illustrazione dei primi orientamenti per la fornitura all'utenza domestica del quantitativo minimo vitale a tariffa agevolata. L'Autorità, nel corso del 2017, dopo due ulteriori consultazioni relative ai criteri di articolazione tariffaria (documento per la consultazione 422/2017/R/idr, dedicato ai corrispettivi di collettamento e depurazione per i reflui autorizzati allo scarico in pubblica fognatura, e documento per la consultazione 604/2017/R/idr), ha adottato il Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSII, deliberazione 665/2017/R/idr).

L'Autorità ha poi proceduto a definire, con riferimento al quantitativo essenziale di acqua, un bonus per tutti gli utenti domestici residenti, ovvero nuclei familiari, di cui siano accertate le condizioni di disagio economico sociale. L'Autorità ha in particolare disciplinato (deliberazione 897/2017/R/idr): i) le modalità applicative per l'erogazione del bonus sociale e del bonus integrativo eventualmente riconosciuto su base locale; ii) le modalità di copertura degli oneri derivanti dal riconoscimento delle agevolazioni. Le attività per l'adozione dei provvedimenti in parola, nel rispetto di quanto programmato, sono state concluse nel corso del secondo semestre 2017.

OS18 – Regolazione della qualità contrattuale e riduzione della morosità

Con riferimento all'introduzione di strumenti contrattuali per la tutela degli utenti, nel quadro della "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (RQSII), nel 2017 l'Autorità, a seguito di specifiche istruttorie, ha concesso alcune deroghe temporali (fino al 1 luglio 2017) all'applicazione del RQSII ai gestori interessati da percorsi di aggregazione in osservanza di quanto previsto dal decreto Sblocca Italia. Alcuni gestori, in conformità con quanto disposto con la deliberazione 217/2016/R/idr, su richiesta dell'Ente di governo dell'ambito e d'intesa con le Associazioni dei consumatori, sono stati altresì derogati dagli obblighi relativi agli orari di apertura dello sportello provinciale.

In merito all'adozione di misure per limitare l'insorgenza della morosità, l'Autorità ha illustrato (documento per la consultazione 603/2017/R/idr) i propri orientamenti per la definizione di 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

Nel 2017 le attività di definizione del quadro regolatorio del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento (Obiettivo strategico T1) si sono focalizzate sui seguenti temi: i) la regolazione della qualità contrattuale del servizio; ii) la definizione dei criteri per la determinazione dei contributi di allacciamento alla rete e delle modalità per l'esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente; iii) la definizione di obblighi di separazione contabile per i gestori del servizio; iv) la definizione di un sistema di monitoraggio dei prezzi di erogazione del servizio.

In materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio, con il documento di consultazione 438/2017/R/tlr del giugno 2017, muovendo dalle risultanze della precedente consultazione (documento di consultazione 46/2017/R/tlr e, per alcuni profili, documento di consultazione 112/2017/R/tlr) l'Autorità ha illustrato i propri orientamenti finali per la regolazione di alcuni profili di qualità contrattuale connessi all'avvio, alla gestione e alla chiusura del rapporto di utenza.

Per quanto riguarda la regolazione tariffaria, tenuto conto degli esiti del processo di consultazione (documento di consultazione 112/2017/R/tlr) e di quanto emerso in successivi incontri con le associazioni rappresentative degli operatori del settore, l'Autorità ha illustrato (documento di consultazione 378/2017/R/tlr) i propri orientamenti finali in materia di criteri e modalità per l'allacciamento delle utenze alla rete e di modalità per l'esercizio del diritto di recesso.

Con riferimento alla regolamentazione del diritto di recesso da parte dell'utente del servizio, l'Autorità ha previsto inoltre: a) la possibilità di esercitare il diritto di recesso, richiedendo al gestore, in alternativa, la disattivazione della fornitura oppure lo scollegamento fisico dalla rete; b) la possibilità di recedere dal contratto con un preavviso di un mese, senza il pagamento di alcun corrispettivo o penale; c) il mantenimento, sino alla fine del 2020, di eventuali clausole relative a oneri, tempistiche e penali presenti nei contratti sottoscritti prima dell'entrata in vigore del provvedimento, al fine di assicurare un'adeguata gradualità nell'introduzione della nuova disciplina e di salvaguardare gli investimenti realizzati nel settore, come previsto dal d.lgs. 102/14; d) l'introduzione di obblighi informativi verso gli utenti, al fine di assicurare la massima

trasparenza in relazione alle modalità di esercizio del diritto di recesso, e di obblighi informativi verso l'Autorità, al fine di consentire il monitoraggio dello stato del settore e il rispetto della regolazione di riferimento, nonché di valutare eventuali successive revisioni di tale regolazione. Nell'ottobre 2017, l'Autorità ha inoltre svolto una consultazione in materia di obblighi di separazione contabile (documento di consultazione 725/2017/R/tlr), con l'obiettivo di promuovere la trasparenza, la concorrenza e l'efficienza nel settore, nonché adeguati livelli di qualità del servizio. In un quadro di sostanziale conferma dei criteri di separazione contabile già in uso negli altri settori regolati, l'Autorità ha individuato le attività e i comparti per il settore del telecalore a cui attribuire le poste del bilancio.

Nell'ambito del procedimento in materia di monitoraggio dei prezzi di erogazione del servizio di telecalore (deliberazione 206/2017/R/tlr), l'Autorità ha previsto lo sviluppo di un sistema informativo dedicato alla raccolta strutturata e periodica di dati e informazioni relative ai prezzi di fornitura del servizio, anche al fine di contenere i conseguenti oneri amministrativi in capo agli esercenti. A fini di analisi e comparazione, nell'ambito del sistema l'Autorità ha ipotizzato anche la definizione di alcuni utenti-tipo del servizio e, a tale scopo, ha effettuato apposite analisi sui dati trasmessi da un campione rappresentativo di esercenti.

Nel corso del 2017, infine, l'Autorità ha analizzato nel dettaglio una serie segnalazioni ricevute da soggetti di diversa natura relative all'esistenza di obblighi di allaccio dell'utenza a reti di telecalore, al fine di verificare la sussistenza dei presupposti per l'esercizio della potestà tariffaria prevista dal D.Lgs. 102/14 e di avviare i relativi procedimenti in materia.

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

Il processo di razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali per il trattamento dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie è stato completato con l'adozione dei relativi provvedimenti di regolazione. Il sistema di tutele che si è delineato è articolato su più livelli: un livello base di informazione e assistenza, mediante un punto unico di contatto a livello nazionale nonché il supporto delle associazioni dei consumatori e delle piccole e medie imprese; un primo livello caratterizzato dal reclamo all'operatore, regolato dai provvedimenti dell'Autorità in tema di qualità commerciale della vendita e della distribuzione e misura di energia elettrica e gas naturale, con, in particolare, le relative disposizioni in materia di obblighi di risposta al reclamo nel rispetto di contenuti minimi e secondo tempistiche predefinite e indennizzi automatici erogati in bolletta al cliente finale per violazione degli standard specifici di qualità ivi previsti; un secondo livello caratterizzato dall'attivazione di una

procedura conciliativa (obbligatoria ai fini dell'accesso alla giustizia ordinaria per la soluzione della controversia) con poche e qualificate eccezioni (c.d. procedure speciali); un terzo livello, caratterizzato dall'intervento decisorio dell'Autorità in determinate ipotesi di fallimento della conciliazione, disciplinato dall'Allegato A alla deliberazione 639/2017/E/com, che sarà operativo a valle dell'adozione dei provvedimenti di estensione del sistema di tutele, a regime, al settore idrico, in una logica di armonizzazione fra settori regolati.

OS20 – Indagini e monitoraggio servizi misura, fatturazione e investimenti

Nel 2017 è proseguita l'attività nell'ambito dell'indagine conoscitiva sugli investimenti, estesa dapprima alle imprese di distribuzione gas con riferimento ai dati e alle informazioni dichiarati dalla società Italgas Reti per il periodo 2009-2013, e successivamente (deliberazione 220/2017/R/gas), con riferimento all'istanza di revisione delle tariffe presentata dall'impresa Napoletana Gas S.p.a., fusa per incorporazione in Italgas Reti con effetti dall'1 ottobre 2017. Data la complessità e l'ampiezza delle verifiche da condurre, l'indagine vede la collaborazione del 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.

OS22 – Sviluppo del sistema di verifica ed enforcement degli obblighi previsti dal REMIT

In materia di attuazione degli obblighi REMIT nel corso del 2017 l'Autorità ha continuato a prestare 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 (CEREMP o Registro), l'aggiornamento del Market Monitoring Handbook (manuale a uso interno dell'ACER e dei regolatori), l'elaborazione di chiarimenti (Q&A) 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 2017, l'Autorità ha proseguito l'attività volta ad assicurare l'adeguamento dei protocolli di sicurezza per la gestione interna dei dati in conformità con gli standard condivisi in ambito europeo.

Rientrano nel presente obiettivo le attività relative ai procedimenti prescrittivi di cui alla delibera 342/2016/E/eel verso le singole società.

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

In merito alla revisione e semplificazione del bonus elettricità e gas, l'Autorità nel 2017 (deliberazioni 1/2017/R/eel e 94/2017/R/com) ha rispettivamente aggiornato il

valore del bonus elettrico per l'anno 2017 e adeguato il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per la fornitura di energia elettrica e gas naturale (TIBEG) al nuovo quadro normativo.

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

Nel corso del 2017 è proseguita, in aderenza agli obiettivi declinati nel Quadro strategico 2015-2018, l'attività di rendicontazione dell'Autorità, attraverso le procedure partecipative di formazione dei provvedimenti, le audizioni periodiche degli operatori e dei soggetti portatori di interessi qualificati dei settori regolati e lo strumento dell'Osservatorio permanente della regolazione energetica, idrica e del teleriscaldamento. L'Osservatorio, in ragione della sua stessa composizione (oltre 60 soggetti in rappresentanza della domanda domestica, della domanda non domestica, della domanda industriale, dell'offerta, oltre ad alcuni soggetti di carattere istituzionale), assicura in maniera sistematica il confronto tra gli *stakeholders* e tra questi e l'Autorità in merito agli effetti prodotti dalla regolazione, assicurando, in maniera permanente, l'espletamento della funzione di Valutazione di Impatto della Regolazione (VIR). In considerazione dell'eterogeneità dei settori regolati e al fine di consentire l'analisi dei temi e delle problematiche specifiche di ciascuno di essi, oltre al Forum plenario, sono stati previsti cinque Gruppi di Lavoro (energia, gas, idrico, teleriscaldamento ed efficienza energetica) che organizzano in modo autonomo la propria attività, avvalendosi all'occorrenza, per l'approfondimento delle tematiche individuate, di esperti, selezionati con procedure pubbliche e inseriti in un elenco istituito presso l'Osservatorio. Il Forum si è riunito quattro volte dalla sua costituzione; i Gruppi di lavoro, invece, si riuniscono, di norma, con cadenza mensile. 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.

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

In materia di trasparenza l'Autorità ha:

- a) 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 e di accesso generalizzato;
- b) 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, 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, tramite apposite Convenzioni, 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. La prima fase dei lavori è stata completata a luglio 2017 ed è stato disposto il trasferimento di una parte del personale di Milano, ponendo così termine alla locazione dell'immobile di via Turati.

b) in collaborazione con l'Agenzia del Demanio, ha individuato un immobile di proprietà Inarcassa, sito in prossimità della propria sede di via dei Crociferi e quindi in grado di assicurare da una lato una migliore funzionalità nell'utilizzo degli spazi e dall'altro una economicità nelle spese per i servizi e nel canone di locazione. Si è provveduto al trasferimento del personale, con una ottimizzazione degli spazi e al rilascio dell'immobile precedentemente locato;

c) proseguito l'interazione 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. Si evidenzia che la collaborazione tra le Autorità oltre ad aver determinato i risparmi di spesa nell'anno di riferimento, continua ad essere proficua soprattutto in termini di garanzia di maggiore efficienza nello svolgimento dei processi posti in essere in termini, anche, di razionalizzazione degli stessi.

In materia di semplificazione, il Gruppo di lavoro per la semplificazione del quadro regolatorio e la razionalizzazione degli obblighi di natura informativa per i soggetti regolati ha messo a punto un cruscotto informatico che, note e calendarizzate tutte le raccolte in essere, consente di avere un monitoraggio continuo degli obblighi informativi in essere per le aziende dei settori vigilati dall'Autorità.

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 2017.

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, di regolazione ed enforcement, nonché le attività gestionali atte a garantire la funzionalità complessiva dell'Autorità.

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 2017 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 (OS) e obiettivi operativo-funzionali (L1),

e all'interno di questa ultima classe separando l'attività regolatoria e di enforcement da quella di funzionamento della struttura.

Obiettivi strategici	Numero Output
OS1	80
OS2	42
OS3	21
OS4	15
OS5	4
OS6	65
OS7	45
OS8	29
OS9	5
OS10	88
OS11	23
OS12	25
OS13	12
OS14	29
OS15	6
OS16	12
OS17	11
OS18	31
OS19	27
OS20	3
OS21	2
OS22	161
OS23	14
OS24	15
OS25	16
T1	18
Totale	799
Obiettivi operativo-funzionali	Numero Output
Attività regolatoria	1650
Attività di struttura	2630
Totale	4280

Effettuando un rapido confronto con i dati esposti nell'analogo paragrafo della Relazione sulla performance 2016, si rileva un leggero incremento (circa il 6%) del numero degli output relativi al raggiungimento degli obiettivi strategici (799 nel 2017 contro i 754 del 2016).

Nel dettaglio si segnala il notevole incremento degli output relativi all'OS22 (161 nel 2017 a fronte dei 17 nell'anno precedente), poichè a detto obiettivo strategico sono stati ricondotti anche gli output relativi ai numerosi provvedimenti prescrittivi di cui alla deliberazione 342/2016/E/eel in materia di dispacciamento.

Infine, con riferimento agli obiettivi operativo-funzionali, si nota un deciso incremento (pari al 30%) degli output relativi all'attività di struttura (2630 rispetto ai 2016 dell'anno precedente) rispetto a quelli riconducibili all'attività regolatoria (1650 nel 2017 a fronte dei 2028 dell'anno 2016).

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 2017 ha conseguito un risparmio di spesa pari a circa 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:

RISPARMI DERIVANTI DALLA REVISIONE DELLA SPESA *			
(fonte: relazione al Rendiconto della gestione 2017)			
Voce di spesa	2010 (1)	2017	% risparmio
Emolumenti ai membri dell'Autorità**	484.451,79	239.999,83	50,46%
Buoni pasto	261.458,62	233.573,89	10,67%
Spese per incarichi di consulenza	640.200,90	0,00	100,00%
Spese per lavoro straordinario	103.928,04	85.868,48	17,38%
Spese per utilizzo autovetture e taxi	179.506,34	22.949,69	87,22%
Canoni di locazione	3.710.687,59	3.464.045,81	6,65%
Spese per vigilanza locali	448.614,96	385.276,05	14,12%
Spese per missioni	971.072,91	723.658,94	25,48%
Spese di rappresentanza	37.717,61	5.799,53	84,62%
Spese per manutenzioni ordinarie	504.280,41	331.776,03	34,21%
* La normativa impone di determinare i risparmi con riferimento all'esercizio 2010 ** Valore medio pro capite (1) gestione della precedente consiliatura			

Per approfondimenti sul rendiconto della gestione 2017 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 2017 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 termini di performance legate agli obiettivi dell'Autorità si riscontra che sono stati prodotti, nell'anno in riferimento, oltre 5000 output.

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 799 output.

Per quanto concerne la **performance legata agli obiettivi operativo-funzionali**, l'Autorità ha prodotto una notevole quantità di output (oltre 4.000), 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 diminuzione dei costi di funzionamento pur in presenza di un aumento del personale per effetto del progressivo completamento della pianta organica.

Milano, 12 giugno 2018