

**Allegato A**

**RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE NEL PERIODO  
2019-2020 E REVISIONE PER L'ANNO 2021 DEL QUADRO  
STRATEGICO DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA  
RETI E AMBIENTE PER IL TRIENNIO 2019-2021**

## **PREMESSA**

*In linea con gli impegni assunti da questa Autorità in materia di accountability e trasparenza contenuti nel Quadro strategico per il triennio 2019–2021, adottato con la deliberazione 18 giugno 2019, 242/2019/A, il presente documento riporta la rendicontazione delle attività svolte in attuazione degli obiettivi strategici dal 1° gennaio 2019 al 31 dicembre 2020, indicandone lo stato di avanzamento e le ragioni di eventuali scostamenti rispetto alle tempistiche originariamente previste. Tali attività non esauriscono il quadro delle molteplici azioni che hanno visto l’Autorità impegnata nel biennio e che sono come di consueto ampiamente illustrate nei volumi della Relazione annuale sullo stato dei servizi e l’attività svolta. Esse rappresentano piuttosto i punti focali su cui si è ritenuto di dover certamente intervenire in via prioritaria per affrontare la regolazione dei prossimi anni.*

*In particolare, il presente documento di rendicontazione riporta le diverse misure che caratterizzano i 23 obiettivi strategici declinandole puntualmente nelle relative linee di intervento, raggruppati in tre aree strategiche (Temi trasversali, Area Ambiente e Area Energia), ciascuna ulteriormente articolata in 3 linee strategiche, e rappresenta una fotografia dell’attività strategica svolta dall’Autorità nel biennio 2019-2021.*

*Inoltre, in apertura al presente documento si è ritenuto opportuno dare evidenza dell’impatto, sull’attuazione degli obiettivi del Quadro Strategico, dell’**emergenza sanitaria COVID-19**, che ha determinato criticità non solo in relazione al rispetto del cronoprogramma previsto per alcuni obiettivi strategici, ma ha altresì richiesto che l’Autorità approntasse tempestivamente nuovi strumenti nelle modalità di attuazione degli obiettivi medesimi.*

## SOMMARIO

<b>IMPATTO DELL'EMERGENZA COVID-19 SULL'ATTUAZIONE DEL QUADRO STRATEGICO 2019-2020.....</b>	<b>4</b>
---	----------

<b>OBIETTIVI STRATEGICI E LINEE DI INTERVENTO 2019-2021: TEMI TRASVERSALI .....</b>	<b>7</b>
---	----------

<b>A. Il consumatore consapevole .....</b>	<b>7</b>
OS.1 Dare voce al consumatore .....	7
OS.2 Consapevolezza del consumatore e trasparenza per una migliore valutazione del servizio .....	12
OS.3 Rafforzamento dei meccanismi di sostegno per i consumatori vulnerabili .....	17
<b>B. Approccio regolatorio all'innovazione di sistema.....</b>	<b>20</b>
OS.4 Sostenere l'innovazione con sperimentazioni e ricerca .....	20
<b>C. Valutazione dell'impatto regolatorio e promozione della <i>compliance</i> regolatoria .....</b>	<b>23</b>
OS.5 Trasparenza e integrità dell'azione amministrativa - Rafforzamento della <i>accountability</i> regolatoria con il contributo dell'Osservatorio della regolazione.....	23
OS.6 Promozione della <i>compliance</i> regolatoria e riduzione dei tempi dei procedimenti sanzionatori .....	26

<b>OBIETTIVI STRATEGICI 2019-2021 E LINEE DI INTERVENTO: AREA AMBIENTE .....</b>	<b>30</b>
--	-----------

<b>A. Miglioramento dell'efficienza e della qualità del servizio .....</b>	<b>30</b>
OS.7 Integrazione e aggiornamento di regole uniformi sul territorio nazionale per la gestione dei rapporti tra operatori e utenti nel settore idrico .....	30
OS.8 Regole tariffarie chiare e trasparenti per la copertura dei costi efficienti della gestione dei rifiuti .....	32
OS.9 Miglioramento della qualità del servizio e contenimento della morosità nel ciclo dei rifiuti .....	35
<b>B. Sviluppo efficiente delle infrastrutture.....</b>	<b>37</b>
OS.10 Programmazione efficace e realizzazione degli investimenti per un servizio idrico di qualità .....	37
OS.11 Riconoscimento dei costi efficienti nel servizio idrico integrato .....	40
OS.12 Evoluzione efficiente delle infrastrutture di teleriscaldamento .....	43
OS.13 Promozione di adeguate infrastrutture per la gestione del ciclo dei rifiuti .....	44

<b>C. Promozione di un quadro di governance chiaro e affidabile.....</b>	<b>45</b>
<b>OS.14 Riordino degli assetti del settore ambientale.....</b>	<b>45</b>
<b>OS.15 Rafforzamento del ruolo delle autorità di regolazione indipendenti nel quadro europeo dei settori idrico e dei rifiuti .....</b>	<b>49</b>

**OBIETTIVI STRATEGICI E LINEE DI INTERVENTO 2019-2021: AREA ENERGIA .....52**

<b>A. Mercati efficienti e integrati .....</b>	<b>52</b>
<b>OS.16 Sviluppo di mercati dell'energia elettrica e gas sempre più efficienti e integrati a livello europeo .....</b>	<b>52</b>
<b>OS.17 Funzionamento efficiente dei mercati <i>retail</i> e nuove forme di tutela dei clienti di piccola dimensione nel contesto liberalizzato .....</b>	<b>59</b>
<b>OS.18 Razionalizzazione e semplificazione dei flussi informativi per un corretto funzionamento dei processi di mercato.....</b>	<b>63</b>
<b>OS.19 Miglioramento degli strumenti per la gestione del rischio di controparte nei servizi regolati .....</b>	<b>65</b>
<b>B. Sviluppo selettivo e uso efficiente delle infrastrutture energetiche.....</b>	<b>67</b>
<b>OS.20 Regolazione per obiettivi di spesa e di servizio .....</b>	<b>67</b>
<b>OS.21 Promozione della qualità del servizio di rete, inclusa la misura, e della gestione attiva delle reti di distribuzione.....</b>	<b>71</b>
<b>C. Promozione di un quadro coerente di regole europee e nazionali .....</b>	<b>74</b>
<b>OS.22 Promozione di regole europee coerenti con le specificità del sistema nazionale .....</b>	<b>74</b>
<b>OS.23 Collaborazione con altre istituzioni sui temi regolatori, di sostenibilità ed economia circolare .....</b>	<b>77</b>

**APPENDICE.....80**

## **IMPATTO DELL'EMERGENZA COVID-19 SULL'ATTUAZIONE DEL QUADRO STRATEGICO 2019-2020**

Già dal marzo 2020, l'Autorità è intervenuta con tempestività al fine di garantire la piena applicazione dei provvedimenti governativi e supportare, attraverso numerosi provvedimenti, anche d'urgenza, consumatori e operatori nella difficile situazione emergenziale.

A tale proposito, si evidenzia che, a partire dal 23 marzo 2020, sono stati istituiti tre gruppi di lavoro interni, uno Istituzionale, uno per il settore Ambiente e il terzo per il settore Energia, composti dal Collegio e dal *management* in posizione apicale, al fine di presidiare in maniera coordinata e continuativa le diverse attività legate all'emergenza epidemiologica COVID-19. Ciascun gruppo ha discusso e approfondito temi specifici del proprio settore, facendo poi confluire in successive riunioni plenarie le principali iniziative da intraprendere per dare risposta alle diverse esigenze di consumatori, operatori e istituzioni. I gruppi di lavoro interni hanno protratto la loro attività fino a luglio 2020, consentendo all'Autorità di adottare numerosi provvedimenti straordinari e urgenti per fronteggiare i disagi derivanti dalle misure di contenimento alla diffusione del virus, nonché di fornire suggerimenti e segnalazioni al Parlamento e al Governo per cercare di dare risposte pronte e adeguate ai problemi riscontrati nei settori soggetti alla propria regolazione.

A tale proposito, non si può non menzionare l'importante partecipazione degli *stakeholder*, i quali hanno dimostrato di rispondere con grande senso di responsabilità alle sollecitazioni dell'Autorità mediante regolari momenti di confronto e che hanno fornito dati e informazioni fondamentali, mediante i quali l'Autorità ha potuto garantire il monitoraggio necessario alla definizione dei propri provvedimenti.

Per quanto attiene specificamente l'implementazione del Quadro Strategico, mentre l'emergenza COVID-19 ha determinato criticità in relazione al rispetto del cronoprogramma previsto per alcuni obiettivi strategici, dall'altro ha richiesto che l'Autorità approntasse tempestivamente nuovi strumenti nelle modalità di attuazione di tali obiettivi. Si pensi ai numerosi interventi di aggiustamento della regolazione infrastrutturale, con riferimento alle attività che comportano l'accesso degli operatori alle abitazioni dei clienti: si consideri a titolo d'esempio la "qualità commerciale", come evidenziato più avanti nella rendicontazione degli obiettivi strategici.

Inoltre, a partire dal marzo 2020, l'Autorità ha ritenuto opportuno adottare provvedimenti, anche con carattere di urgenza, nei settori di propria competenza, al fine, da un lato, di mitigare la situazione di disagio e le eventuali criticità legate all'emergenza per clienti e utenti finali e, dall'altro, di salvaguardare l'equilibrio economico-finanziario degli operatori, garantendo continuità e sicurezza delle forniture.

Tra le misure a sostegno di consumatori e utenti finali, si menzionano, tra gli altri il blocco dei distacchi per morosità per elettricità, gas e acqua, e la previsione di specifiche forme di rateizzazione per i pagamenti dovuti. Sono state inoltre anche introdotte agevolazioni e semplificazioni in relazione all'ottenimento e prosecuzione dei bonus sociali, nonché, in attuazione della normativa d'emergenza, rimodulate le componenti fisse in bolletta per le utenze elettriche connesse in bassa tensione, diverse dagli usi domestici.

Per quanto attiene in particolare per il settore ambiente, sono stati introdotti - nell'ambito della disciplina dei corrispettivi applicabili alle utenze del servizio di gestione dei rifiuti, urbani e assimilati - alcuni fattori di rettifica per talune tipologie di utenze non domestiche (al fine di tener conto, sulla base del principio "*chi inquina paga*", della minore quantità di rifiuti producibili in ragione della sospensione delle relative attività) e specifiche forme di tutela per quelle domestiche economicamente disagiate, in una logica di sostenibilità sociale degli importi dovuti. Tra le misure volte a creare le condizioni per la ripresa della spesa per investimenti e per accrescere la sostenibilità finanziaria a favore degli operatori si richiamano, tra gli altri, l'introduzione di elementi di flessibilità nei meccanismi di valutazione delle prestazioni di qualità dei gestori idrici, l'introduzione nell'impianto regolatorio del settore idrico e di quello dei rifiuti (comunque in coerenza con l'assetto di regole complessivo) di specifiche modalità di riconoscimento degli eventuali oneri aggiuntivi e degli scostamenti di costo connessi alla gestione dell'emergenza epidemiologica COVID-19, nel rispetto del principio di copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento, oppure, sempre nel settore ambiente, l'introduzione di misure selettive per la sostenibilità finanziaria delle gestioni a fronte delle iniziative conseguenti all'emergenza da COVID-19 assunte in favore degli utenti, anche disciplinando forme di anticipazione sui conguagli attivabili tramite motivata istanza da presentare alla Cassa per i servizi energetici e ambientali.

Inoltre, per mitigare situazioni di potenziali criticità per gli operatori legate all'emergenza epidemiologica, l'Autorità ha altresì, in generale, promosso l'introduzione di differimento dei termini, semplificazioni e sospensioni per gli adempimenti di regolazione a carico degli operatori dei settori regolati.

Nello specifico, per quanto riguarda la filiera del settore energia è stata prevista la sospensione delle procedure di inadempimento per le fatture di trasporto e di distribuzione gas non pagate laddove le fatture risultassero almeno saldate per il 70% e previsto la rateizzazione in tre *tranche* fra settembre e novembre 2020 delle partite non versate. Parallelamente è stato avviato un apposito monitoraggio, tuttora in corso, per valutare i tassi di mancato incasso dei pagamenti dei clienti finali e quindi l'impatto per il venditore nonché sulla filiera.

L'Autorità ha altresì promosso con altri regolatori europei lo scambio costante di informazioni e *best practice* relative alla risposta agli effetti dell'emergenza COVID nel 2020 adottate in altri paesi tuttora in corso.

In tema di emergenza COVID-19, si segnala, da ultimo, che l'Autorità, a partire dal primo provvedimento relativo alla citata emergenza, ha predisposto un'area WEB dedicata, nella quale sono state raccolte delibere, atti, segnalazioni, rassegne stampa, comunicati stampa e tutte le informazioni inerenti all'attività dell'Autorità finalizzata alla gestione dell'emergenza.

In Appendice al presente documento, l'impatto dell'emergenza sanitaria COVID-19 sulle modalità di attuazione del Quadro Strategico viene puntualmente declinata per ciascun obiettivo strategico, sia in relazione alla rendicontazione delle attività svolte nel 2020 sia sulla previsione delle attività ancora da svolgere per l'anno 2021

## **OBIETTIVI STRATEGICI E LINEE DI INTERVENTO 2019-2021: TEMI TRASVERSALI**

### **A. Il consumatore consapevole**

#### **OS.1 Dare voce al consumatore**

Affinché la regolazione dell’Autorità sia volta a intercettare efficacemente le esigenze dei consumatori, è necessario mantenere forme di **rilevazione annuale delle aspettative e della soddisfazione dei consumatori (1a)**. Si tratta di un’attività continuativa, che l’Autorità ha proseguito nel 2019 e 2020 con apposite indagini, effettuate per il tramite di società di ricerca appositamente selezionate, a garanzia della terzietà dei risultati. In particolare, sono state realizzate presso i clienti elettrici e gas le periodiche indagini di soddisfazione volte a monitorare, rispettivamente, il livello di qualità del servizio erogato, la soddisfazione e le aspettative riguardo alle risposte ai reclami e alle richieste di informazioni scritte, nonché alla qualità dei *call center* dei venditori.

Nell’ambito di questa attività, nel biennio sono state pubblicate le analisi dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica di fatturazione e degli indicatori aziendali e i risultati delle indagini di *customer satisfaction* dei clienti elettrici e di gas naturale relative agli anni precedenti, con riferimento, in particolare, al trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie (2017 e 2018) e ai dati di qualità dei servizi telefonici delle aziende di vendita (2018).

Nel corso del secondo trimestre 2019 è stato ridisegnato il **sito web dell’Autorità (1b)**, modificandone l’aspetto grafico ed equilibrando la quantità di informazioni dirette agli operatori con un maggiore spazio affidato alle informazioni per i consumatori. Anche se non espressamente previsto nel Quadro Strategico, è stata contestualmente progettata la strategia di presenza dell’Autorità sui principali *social media*. In coerenza con i rinnovati canoni grafici del sito web, sono state riorganizzate contenutisticamente e graficamente le *Newsletter* periodiche e sono state improntate le attività quotidiane sui diversi *social media*. È stato inoltre predisposto il *restyling* del sito “Atlante per il consumatore”, integrando “domande e risposte”, aggiornando le stesse con le principali informazioni relative ai provvedimenti regolatori approvati e nel 2020, inoltre, è stata aggiunta una quarta sezione dedicata al settore dei rifiuti, con informazioni sulle competenze

dell’Autorità, sulla gestione del servizio e sui di diritti e le tutele per gli utenti. Il sito dell’Autorità, nel corso del 2019, è stato visitato da circa 1,7 milioni di utenti unici, che hanno effettuato 3,8 milioni di sessioni, con quasi 15 milioni di pagine visitate. Sono prevedibili incrementi con l’entrata in funzione di un sito dalle caratteristiche *responsive*, in grado di ottimizzare la navigazione da *smartphone* e *tablet*.

Per quanto riguarda i *social media*, l’Autorità ha investito nella profilazione dei destinatari e nella creazione di contenuti originali, con l’obiettivo di ottimizzare e diversificare i contenuti in base agli interessi. Poggiando su una base di oltre 11 mila utenti su Twitter, circa 24 mila su LinkedIn e alimentando quotidianamente il canale YouTube e la pagina Facebook dedicata al Portale Offerte, l’Autorità ha rafforzato anche il dialogo bidirezionale con gli *stakeholder* di riferimento, utilizzando i linguaggi, i tempi e i contenuti più adatti a ciascuna categoria (anche in relazione ai dispositivi di accesso).

Nel mese di marzo 2019 è ripresa l’attività di realizzazione di schede tecniche, ovvero di **schede di accompagnamento ai principali provvedimenti (1c)** per chiarirne l’impatto e la portata e facilitarne la comprensione a *stakeholder* e giornalisti. Una versione più divulgativa delle stesse schede, più orientata al consumatore e da destinare in particolare ad un utilizzo sui *social media*, è la naturale evoluzione degli strumenti di “comunicazione al consumatore” prevista per il 2021.

In tema di **sviluppo del sistema di gestione dei reclami e facilitazione dell’accesso a strumenti di risoluzione alternativa delle controversie (1d)**, è proseguita l’attività di monitoraggio ed *enforcement*, con particolare riferimento all’adempimento dell’obbligo partecipativo alle procedure dinanzi al Servizio Conciliazione, in capo agli operatori di energia e ai gestori del settore idrico di maggiori dimensioni: nel biennio 2019-2020 sono state adottate due delibere di intimazione che hanno portato all’avvio di tre procedimenti sanzionatori nei confronti di altrettanti operatori di energia. Sono stati inoltre adottati specifici provvedimenti di intimazione nei confronti di circa 60 operatori per l’inadempimento dell’obbligo di risposta alle richieste di informazione inviate dallo Sportello nell’ambito delle procedure speciali risolutive per i settori energetici.

In relazione all’accessibilità agli strumenti, nel novembre 2020, è stato rinnovato il portale telematico mediante il quale gli operatori e i gestori interagiscono con lo Sportello, con particolare riferimento alle procedure speciali risolutive dei settori energetici e ai reclami del settore idrico. Inoltre, sempre a fine 2020, è stata rilasciata una nuova versione *mobile* del Servizio Conciliazione, raggiungibile fin dai primi mesi del 2021 anche per mezzo di una specifica app, che consente ai clienti o utenti e ai loro delegati (ivi incluse

le associazioni dei consumatori) di attivare e svolgere le procedure di conciliazione, oltre che con pc, anche mediante *tablet* o *smartphone*.

Nella prospettiva di garantire la più ampia fruibilità di strumenti di risoluzione extragiudiziale delle controversie, anche tenuto conto dell'obbligatorietà del tentativo di conciliazione nei settori dell'energia, è proseguita l'attività connessa alla gestione, alla tenuta e alla vigilanza sull'Elenco ADR dei settori di competenza, ai sensi del Titolo II-bis, Parte V, del Codice del consumo. In particolare, con la deliberazione 267/2020/E/com, l'Autorità ha previsto, fra l'altro, che i provvedimenti di iscrizione o di eventuale cancellazione degli Organismi in argomento siano adottati dal Direttore della Direzione competente, in un'ottica di economicità ed efficientamento dei relativi procedimenti. Nel biennio 2019-2020, sono stati iscritti in Elenco, 9 Organismi ADR per i settori dell'energia elettrica e del gas, di cui 3 anche per il settore idrico; sono state, altresì, integrate due precedenti iscrizioni, in un caso con il settore idrico e in un altro con il telecalore. Il totale degli Organismi iscritti nell'Elenco ADR a fine 2020 è 25, inclusi il Servizio Conciliazione e 7 Organismi ADR di conciliazione paritetica. La relazione del Servizio Conciliazione è stata pubblicata sul sito web dell'Autorità sia per il 2019 che per il 2020 ed è stata condivisa all'interno del NEON - *National Energy Ombudsman Network* nell'ottica di sviluppo degli strumenti di tutela dei clienti finali, fra i membri dell'associazione.

Per quanto concerne il **rafforzamento dei sistemi di indennizzi automatici (1e)**, previsto entro la fine del 2021, è stata integrata la regolazione con riferimento al settore idrico. Con riferimento al servizio idrico integrato – secondo i tempi programmati nel Quadro strategico – il sistema di indennizzi automatici è stato rafforzato con deliberazione 311/2019/R/idr, prevedendo in particolare (a partire dal 1 gennaio 2020) che il gestore eroghi a favore dell'utente finale specifici indennizzi automatici, da corrispondere mediante le modalità già previste dalla regolazione in materia di qualità contrattuale del SII, nei casi di erronea azione per morosità, di mancato invio del sollecito di pagamento (prima della costituzione in mora), di mancato rispetto delle tempistiche previste nell'ambito della costituzione in mora, di mancato invio della comunicazione di costituzione in mora prima della sospensione/limitazione ovvero disattivazione della fornitura.

Per quanto riguarda i settori dell'energia, gli indennizzi automatici attualmente previsti riguardano diverse prestazioni sia del distributore, quali il rispetto delle tempistiche relative alle richieste tecniche (riattivazione della fornitura per morosità del cliente finale

e, nel settore elettrico, rilevazione e messa a disposizione dei dati di misura) sia del venditore, dalla fase precontrattuale e contrattuale definita nel Codice di Condotta Commerciale (tra cui il rispetto delle comunicazioni previste dal Codice di Condotta Commerciale in caso di variazione unilaterale del contratto sulla base delle nuove disposizioni introdotte sul Codice<sup>1</sup>), alla fatturazione, alla gestione dei reclami fino ai casi di corretta gestione del processo di disalimentazione del punto in caso di morosità. L'Autorità sta valutando l'esigenza di introdurre ulteriori indennizzi automatici. È questo il caso della regolazione della *performance* della misura nel settore del gas naturale, e, in ottica di convergenza, l'introduzione di indennizzi analoghi a quelli del settore dell'energia elettrica<sup>2</sup>.

Per quanto attiene l'**estensione anche ai settori ambientali di procedure per la conciliazione delle controversie degli utenti finali (1f)**, con riferimento al settore idrico, con la deliberazione 142/2019/E/idr, l'Autorità ha attuato una transizione graduale verso il sistema di tutele a regime intervenendo ulteriormente sulla disciplina transitoria di cui alla deliberazione 55/2018/E/idr. In particolare, l'Autorità ha previsto per gli utenti finali serviti dai gestori di maggiori dimensioni (fino a 300.000 abitanti residenti serviti in uno o più ATO di competenza), la possibilità di utilizzare, a partire dal 1° luglio 2019, il Servizio Conciliazione per le controversie non risolte con il reclamo di primo livello. Per tutti gli altri utenti è stata prevista la possibilità di attivare, in alternativa al Servizio Conciliazione, lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente mediante un reclamo scritto di seconda istanza (tale reclamo costituisce, invece, l'unico strumento di secondo livello per la gestione delle controversie in tema di bonus sociale idrico).

Con il provvedimento sopra citato, inoltre, l'Autorità, da un lato, ha previsto un obbligo partecipativo alle procedure convocate dinanzi al Servizio Conciliazione per i gestori di maggiori dimensioni (analogamente a quanto già in essere per gli operatori dei settori energetici) e, dall'altro, ha stabilito specifici obblighi informativi per i predetti gestori, i quali sono tenuti a indicare, nel proprio sito web, nei nuovi contratti e nelle risposte ai reclami non risolutive della problematica, almeno le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ad accesso gratuito, ai quali si impegnano a partecipare. Nella vigenza della predetta disciplina transitoria, il ricorso alla conciliazione, per l'utente finale, non è obbligatorio ai fini dell'accesso alla giustizia ordinaria.

---

<sup>1</sup> Si veda l'OS 17b

<sup>2</sup> Si veda l'OS 21c

Nell'ambito dell'attività di *enforcement* per il settore idrico, l'Autorità ha adottato le delibere 95/2019/E/idr e, 366/2020/E/com (quest'ultima congiuntamente con i settori energetici), con le quali ha intimato a circa 50 gestori complessivamente l'adempimento dell'obbligo di risposta alle richieste di informazione inviate dallo Sportello nell'ambito della gestione dei reclami scritti degli utenti del servizio idrico integrato. Nei confronti di 5 gestori, l'Autorità ha avviato specifici procedimenti sanzionatori, che si sono conclusi in 3 casi con procedura semplificata e pagamento della sanzione amministrativa ridotta ed in 2 casi con sanzioni amministrative assunte con le delibere 302/2020/S/idr e 303/2020/S/idr.

Con la deliberazione 528/2019/E/com, l'Autorità ha, fra l'altro, esteso l'avvalimento di Acquirente Unico S.p.A., per la gestione delle attività di competenza afferenti al sistema di tutele per i reclami e le controversie dei clienti e utenti finali, anche al settore del telecalore e al settore dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati.

Con deliberazione 537/2020/E/tlr l'Autorità ha infatti esteso il sistema di tutele al settore del telecalore. In particolare, a partire dal 1° luglio 2021, gli utenti finali di tale settore potranno rivolgere richieste di informazioni scritte e telefoniche al *contact center* dello Sportello e potranno altresì attivare (per la problematica insorta con l'operatore e non risolta mediante il reclamo di primo livello) una procedura di conciliazione dinanzi al Servizio Conciliazione, alla quale gli operatori potranno aderire volontariamente per almeno un biennio. Anche per il settore del telecalore, non è transitoriamente operativo l'obbligo del tentativo di conciliazione ai fini dell'accesso alla giustizia ordinaria.

Infine, per il settore dei rifiuti, in attesa della definizione del quadro regolatorio, prosegue la gestione temporanea da parte dello Sportello delle comunicazioni degli utenti, utilizzando le risorse già impegnate per lo svolgimento delle analoghe attività per i settori energetici e idrico e con le medesime modalità operative, ove compatibili.

Nel corso del 2020, considerando l'evoluzione del quadro normativo nei settori regolati, si è dato avvio alle attività interne di riesame dei contenuti e dello stato di attuazione dei **protocolli di intesa in essere con le associazioni rappresentative dei clienti domestici e non domestici (1g)**, ai fini dell'individuazione di formule innovative, nei contenuti e negli strumenti di attuazione, che potranno essere proposte per il confronto e la condivisione con i soggetti interessati. L'obiettivo è ancora da completare: si prevede che l'attuazione della linea di intervento possa essere ricollocata al primo semestre 2021.

## **OS.2 Consapevolezza del consumatore e trasparenza per una migliore valutazione del servizio**

In coerenza con la programmazione del Quadro strategico 2019-2021 sono stati introdotti, **ulteriori indicatori di *performance* nel Rapporto annuale di monitoraggio retail (2a)** per il settore energia e sono stati inoltre messi a disposizione, con maggiore tempestività, i dati derivanti dall'analisi del monitoraggio strutturale del mercato della vendita alla clientela di massa (domestici e non domestici BT).

In particolare, si è ampliato, in linea con l'obiettivo strategico, il numero degli indicatori monitorati, con specifici indici relativi alle offerte presenti sul mercato costruiti a partire dalle offerte disponibili nel Portale Offerte. Non è stato possibile estendere il monitoraggio ad altri indicatori che richiedevano la messa a punto di nuove raccolte dati presso i venditori e i distributori anche in ragione del periodo dell'emergenza COVID. Le attività sono state pianificate a partire dall'anno 2021.

Oltre alla pubblicazione dei rapporti annuali di monitoraggio (Rapporto 527/2019/I/com e Rapporto 71/2021/I/com) che aggiornano e integrano fino al 2019 gli esiti dei precedenti rapporti pubblicati a partire dal 2012, nel corso dell'anno 2020 l'Autorità ha iniziato a pubblicare e aggiornare periodicamente sul sito internet dell'Autorità ([https://www.arera.it/it/operatori/monitoraggio\\_retail.htm](https://www.arera.it/it/operatori/monitoraggio_retail.htm)) un insieme di dati e indicatori al fine di fornire una rapida e completa fotografia dello stato del mercato retail volti a favorire il superamento delle asimmetrie informative e promuovere la concorrenza. La possibilità di scaricare i dati consente a tutti i soggetti interessati eventuali elaborazioni ulteriori.

Riguardo **l'attivazione e sviluppo del Portale Consumi energetici (2b)**, a partire dal 1 luglio 2019 - in anticipo rispetto a quanto previsto dal Quadro Strategico e in coerenza con le tempistiche dettate dalla normativa - è diventato operativo il Portale Consumi (deliberazione 270/2019/R/com). Il Portale è stato oggetto, per tutto il biennio, di continue evoluzioni finalizzate sia a migliorarne le *performance* sia ad aumentarne la fruibilità e l'accessibilità delle informazioni anche migliorando la navigabilità del sito. Sono stati messi a disposizione nel tempo, via via che si rendevano disponibili tramite il SII, i dati di consumo sino ai 36 mesi precedenti (ove disponibili tramite SII) e i dati quarti-orari per le forniture per cui è in servizio un misuratore 2G. Tali attività proseguiranno su base continuativa, prevedendo già nell'anno in corso, tra l'altro, la possibilità per ciascun consumatore di confrontare il proprio consumo con quello di riferimento di classi standard di consumo.

Nell'attuazione dell'obiettivo, l'accesso ai dati del Portale Consumi a terzi autorizzati, contemplato anche dalla normativa, è stato previsto nell'intervento dell'Autorità con un'implementazione da realizzarsi successivamente, una volta approfondite le garanzie necessarie per la protezione dei dati personali e valutare strumenti per permettere ai clienti finali di autorizzare parti terze a cui concedere accesso ai propri dati. Gli approfondimenti necessari per garantire il rispetto della normativa *privacy* sono tutt'ora in corso, pertanto le attività necessarie per permettere l'accesso al Portale da parte delle terze parti autorizzate proseguiranno nel 2021.

Complessivamente dal 1° luglio 2019 al 31 dicembre 2020, il sito ha avuto un totale di 93.833 visite<sup>3</sup>. Le pagine complessivamente visualizzate sono state 278.154, mentre il numero di visite da parte degli utenti alla propria area privata (accessibile solo tramite credenziali SPID e contenente i dettagli relativi alle proprie forniture), è stato sino alla fine di ottobre 2020 pari a 38.001 a cui è possibile stimare si aggiungeranno, per i due mesi successivi, ulteriori 2.000 accessi circa. Si ritiene quindi che uno degli elementi che potranno portare ad un maggiore accesso al Portale Consumi potrà essere l'accesso al Portale da parte delle terze parti autorizzate.

In linea con le tempistiche previste dal Quadro Strategico, sono proseguite anche nel corso del biennio, le attività relative **all'estensione delle funzionalità di Portale Offerte del settore energia (2c)**. Il Portale Offerte contiene offerte fisse e offerte variabili, incluse le offerte PLACET, presenti sul mercato libero rivolte alla generalità dei clienti finali di piccola dimensione<sup>4</sup> pubblicizzate o diffuse sui siti internet del venditore o di terze parti e/o presso gli sportelli fisici dei venditori e/o sui principali mezzi di informazione con copertura territoriale almeno pari alla regione. Per favorire il confronto delle offerte sono inclusi dati sulla spesa dei regimi di tutela sia per l'energia elettrica che per il gas naturale.

Al 31 dicembre 2020, le offerte presenti nel *database* del Portale Offerte sono risultate complessivamente 5.015, di cui 2.938 di mercato libero e 2.077 Offerte PLACET. Le tipologie di offerte presenti sono molto diverse. A titolo esemplificativo, si annoverano offerte a sconto sui servizi di tutela o soggette ad altro tipo di sconto (es. sconti di benvenuto), offerte con prezzo differenziato per scaglioni di consumo, offerte con prezzi differenziati nel corso dei 12 mesi. Complessivamente dal 1° luglio 2018 al 31 dicembre

---

<sup>3</sup> I dati provengono dalle relazioni di monitoraggio che il Gestore del SII trasmette periodicamente ad Arera. In particolare, i dati si riferiscono a quanto indicato nella Relazione monitoraggio annuale Portale consumi per il periodo 1° luglio 2019 – 31 ottobre 2020 e nelle Relazione Monitoraggio Portale Consumi IV trimestre per i dati di novembre e dicembre 2020.

<sup>4</sup> Clienti domestici, imprese del settore elettrico alimentate in bassa tensione, ai condomini uso domestico con consumi gas inferiori a 200.000 S(m3)/anno, imprese del settore gas con consumi inferiori a 200.000 S(m3)/anno.

2020, il sito ha avuto un totale di 1.640.436 visite<sup>5</sup> mentre le pagine complessivamente visualizzate sono state 12.997.526.

In linea con le tempistiche indicate dal Quadro Strategico, nel corso del biennio sono proseguite le attività funzionali al miglioramento della confrontabilità e trasparenza delle offerte presenti nel Portale. Queste hanno comportato lo sviluppo di nuove funzionalità che permettono di simulare la spesa annua anche con le offerte prima escluse in quanto difficilmente standardizzabili (es. offerte con prezzo differenziato per scaglioni di consumo, con sconti limitati nel tempo - inferiore ai 12 mesi - o applicabili a specifiche voci di spesa, ecc.). Sono stati, inoltre, effettuati consistenti interventi alle funzioni d'uso e al *layout* del Portale, con il duplice obiettivo di renderlo più *user friendly* e di fornire al consumatore finale il maggior numero di informazioni utili. Queste attività di miglioramento e affinamento continuativo delle funzionalità e dei contenuti del Portale continueranno su base continuativa.

Al fine di accrescere la consapevolezza del consumatore sulle prestazioni di qualità contrattuale rese dal pertinente gestore, l'Autorità - in attuazione di quanto previsto dal Testo integrato per la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, in materia di pubblicazione (anche comparativa) delle informazioni e dei dati acquisiti – ha dato avvio **alla pubblicazione periodica – per operatore – di indicatori di performance riferiti al sistema idrico integrato (2d)**. In particolare, l'Autorità ha pubblicato sul proprio sito internet<sup>6</sup> dapprima (con comunicato del 9 gennaio 2020) i dati di qualità contrattuale del servizio idrico integrato forniti dai gestori per il primo biennio (anni 2017 e 2018) di piena applicazione della RQSII e, successivamente (nel mese di dicembre 2020), le informazioni in merito alle prestazioni rese nel corso del 2019. In particolare, relativamente a ciascuno degli standard di cui alla RQSII (riconducibili all'avvio e cessazione del rapporto contrattuale; alla gestione del rapporto contrattuale; alla fatturazione, gestione dei reclami e delle richieste scritte e alla gestione degli sportelli e dei servizi telefonici), è stata fornita indicazione, per singola gestione, del numero di prestazioni eseguite entro e fuori lo standard, nonché la presenza di eventuali standard migliorativi individuati dai competenti Enti di governo dell'ambito. Inoltre, relativamente ai valori assunti dai macro-indicatori di qualità tecnica (segnatamente: M1-Perdite idriche, M2-Interruzioni del servizio, M3-Qualità dell'acqua erogata, M4-Adeguatezza del sistema fognario, M5-Smaltimento fanghi in discarica, M6-Qualità dell'acqua

---

<sup>5</sup> I dati provengono dalle relazioni di monitoraggio che il Gestore del SII trasmette periodicamente ad Arera. In particolare, i dati si riferiscono a quanto indicato nella Relazione monitoraggio annuale Portale offerte per il periodo 1 luglio 2019 – 31 ottobre 2020 e nelle Relazione Monitoraggio Portale Offerte IV trimestre per i dati di novembre e dicembre 2020.

<sup>6</sup> Cfr. Sezione “*Dati e statistiche*”, nella parte dedicata alla “Qualità contrattuale del servizio idrico integrato”, disponibile al link: <https://www.arera.it/it/dati/RQSII.htm>.

depurata), l’Autorità ha provveduto a darne specifica evidenza, per ciascun gestore, nella pertinente deliberazione di approvazione tariffaria<sup>7</sup>, unitamente ai principali interventi infrastrutturali programmati per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti dalla Regolazione della qualità tecnica – RQTI. Le menzionate attività hanno carattere continuativo come indicato nel Quadro strategico 2019-2021.

L’Autorità si è inoltre impegnata nel **miglioramento del contenuto informativo delle bollette e degli altri strumenti di comunicazione individuale sulle caratteristiche del servizio idrico integrato e del ciclo rifiuti (2e)**. Con riferimento al servizio idrico integrato – secondo i tempi programmati nel Quadro strategico – prime misure di miglioramento circa il contenuto informativo dei documenti di fatturazione sono state adottate, a partire dal secondo semestre del 2019, in particolare prevedendo che, tra i contenuti minimi, il gestore sia chiamato a riportare in bolletta, tra l’altro: i) la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione, il termine di presentazione dell’eventuale richiesta, nonché gli interessi di dilazione applicati (misure introdotte, nell’ambito delle direttive per il contenimento della morosità di cui alla deliberazione 311/2019/R/idr); ii) in presenza di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, le informazioni necessarie ad eccipirne la prescrizione secondo quanto dettagliato nell’Allegato B alla deliberazione 547/2019/R/idr, come successivamente modificato dalla deliberazione 186/2020/R/idr. L’adozione di ulteriori misure per la semplificazione della bolletta idrica, rafforzandone i caratteri di trasparenza, è prevista anche oltre il 2021.

In linea con il cronoprogramma, con la deliberazione 444/2019/R/rif, l’Autorità ha approvato il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR) contenente le disposizioni in materia di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati per il periodo di regolazione 1° aprile 2020 - 31 dicembre 2023. In particolare, il TITR disciplina in contenuti minimi obbligatori che i gestori devono riportare sui propri siti internet, nonché gli elementi informativi minimi da includere nei documenti di riscossione e nelle comunicazioni individuali agli utenti.

L’Autorità, con deliberazione 313/2019/R/tlr, ha approvato il Testo integrato relativo alle **disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento, TITT (2f)**. In particolare, sono stati definiti i contenuti minimi dei contratti di fornitura e dei documenti di fatturazione. È stato inoltre previsto l’obbligo per gli esercenti di pubblicare sul proprio sito internet i prezzi del servizio ed ulteriori informazioni rilevanti per la gestione del rapporto con l’utente (standard di qualità, recapiti, modulistica per la segnalazione di reclami o per la richiesta di prestazioni). Nel caso di micro-esercenti (potenza inferiore a 6 MW) sprovvisti di un sito internet, è stato

---

<sup>7</sup> Reperibile consultando la sezione “*Delibere e atti - Servizi idrici*” del sito internet dell’Autorità.

disposto che le informazioni dovranno essere rese disponibili attraverso gli sportelli, laddove presenti, e tramite invio, anche in formato elettronico, su richiesta dell'utente. Per quanto concerne gli aspetti ambientali, è stata prevista la possibilità di fornire informazioni agli utenti sulle emissioni e sui consumi energetici derivanti dall'utilizzo del servizio di telecalore, a partire da una metodologia di calcolo definita dall'Autorità. La conclusione dell'attività, come da programma, è avvenuta nel secondo semestre 2019.

L'Autorità si è inoltre impegnata nella **definizione di primi interventi volti a promuovere campagne di informazione dei gestori del ciclo dei rifiuti nei confronti degli utenti (2g)**, in particolare prevedendo – in sede di definizione del Metodo Tariffario Rifiuti (MTR) per il periodo 2018-2021 (di cui alla deliberazione 443/2019/R/rif) – che nella componente CARC, relativa ai costi operativi per l'attività di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti, siano valorizzabili i costi di promozione di campagne ambientali e di prevenzione della produzione dei rifiuti urbani. Peraltro, tale azione – avvenuta, quale primo intervento in materia, in linea con il cronoprogramma, ma che assume carattere continuativo alla luce degli sviluppi dell'attività regolatoria in tema di rifiuti – è stata accompagnata, nell'ambito del Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR), di cui alla citata deliberazione 444/2019/R/rif, da specifici obblighi informativi minimi da riportare sui siti internet (in particolare in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta, nonché alla percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza), ovvero nei documenti di riscossione (prevedendo che gli stessi riportino, con cadenza almeno annuale, alcune informazioni sui risultati ambientali, istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani, indicazione della percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza).

In relazione alla **realizzazione di campagne di informazione e sensibilizzazione (2h)** volte a migliorare la consapevolezza del consumatore/utente sul funzionamento e sulle opportunità nei settori di competenza, l'Autorità si è dotata di un Piano Comunicazione 2020-2021, successivamente integrato con progetti e strumenti afferenti all'emergenza COVID-19. Vi sono contenuti, progetti e iniziative da realizzarsi in base ai temi e ai tempi che ciascun settore richiede. Nell'ultimo biennio sono state realizzate campagne di comunicazione centrate sulla diffusione della conoscenza degli strumenti che l'Autorità mette a disposizione dei consumatori per muoversi più consapevolmente nei mercati dell'energia (Sportello per il Consumatore, Servizio Conciliazione) ed è stata ideata e realizzata la campagna di comunicazione per promuovere la visibilità del Portale Offerte e del Portale Consumi (cfr. linea di intervento 2.b e 2.c). Le campagne di comunicazione sono state sempre affiancate da attività sui *social media*, differenziate per contenuti, target

e messaggi, aumentando il grado di fidelizzazione degli utenti e il posizionamento del brand ARERA. La *social media strategy* prevede un'ulteriore accelerazione nel corso del 2021.

In collaborazione con la RAI e con l'obiettivo di sensibilizzare i consumatori sul funzionamento dell'Autorità e sull'importanza delle tematiche energetiche e ambientali, è stata realizzata per la prima volta una diretta televisiva della Relazione annuale al Governo e Parlamento. La relazione del presidente è stata trasmessa integralmente dal TG2, con il commento in studio del presidente del CNEL e rilanciata attraverso i *social network* oltre che agli organi di stampa.

### **OS.3 Rafforzamento dei meccanismi di sostegno per i consumatori vulnerabili**

In tema di **semplificazione ed efficientamento delle modalità di accesso ai bonus elettrico, gas e idrico (3a)**, la normativa vigente (art. 57-bis, co. 5, del D.L. n. 124/19) ha previsto che, a decorrere dal 1° gennaio 2021, i bonus elettrico, gas e idrico siano riconosciuti automaticamente agli aventi diritto, senza necessità di presentare istanza di ammissione. A tal fine, la medesima norma prevede che l'Autorità definisca: i) le modalità di trasmissione delle informazioni utili da parte dell'INPS al Sistema Informativo Integrato (SII) gestito dalla società Acquirente Unico, sentito il Garante per la protezione dei dati personali, ii) le modalità applicative per l'erogazione dei bonus.

Previo confronto con INPS, Acquirente Unico e ANCI, nel corso del 2020, l'Autorità ha delineato i propri orientamenti in merito alle modalità applicative del nuovo sistema. Inoltre, l'Autorità ha trasmesso al Garante per la protezione dei dati personali, ai fini del previsto parere, lo schema di deliberazione sulle modalità di trasmissione dall'INPS ad Acquirente Unico dei dati necessari al processo di riconoscimento automatico dei bonus. Per potere tenere conto del parere, rilasciato dal Garante in data 17 dicembre 2020, è stata posticipata ai primi mesi del 2021 la definizione delle predette modalità di trasmissione e l'attuazione del nuovo sistema fermo restando il riconoscimento dell'agevolazione agli aventi diritto a far data dal 1° gennaio 2021. Con deliberazione 63/2021/R/com l'Autorità ha definito le modalità applicative dei bonus automatici, con particolare riferimento ai criteri e alle modalità di riconoscimento, al ruolo e alle responsabilità dei diversi soggetti e operatori, ai flussi informativi necessari e ai processi tramite i quali si realizza l'attribuzione automatica agli aventi titolo (deliberazione 63/2021/R/com). Le nuove disposizioni, che sostituiscono in toto la precedente regolazione dei bonus per disagio

economico, hanno consentito ad Acquirente Unico e agli operatori di effettuare gli adeguamenti informatici necessari per l'effettiva corresponsione dei bonus.

Inoltre, sono state definite disposizioni per ANCI, a CSEA e gli operatori volte a garantire un ordinato passaggio dal precedente sistema a quello automatico (deliberazione 523/2020/A e determinazione DACU 11/2020). Una volta conclusi i necessari approfondimenti sul parere del Garante, si prevede che, entro la prima parte del 2021, verranno definiti gli ulteriori profili di privacy correlati al trattamento dei dati personali nell'ambito del processo di riconoscimento automatico dei bonus.

In relazione all'**estensione del numero di beneficiari del bonus (3b)**, anche mediante sviluppo di ulteriori progetti di informazione dei cittadini in condizioni di disagio e attraverso l'interazione con le associazioni dei consumatori e le organizzazioni presenti sul territorio con finalità sociali, l'Autorità ha agito su molteplici fronti.

La citata normativa ha previsto, tra l'altro, che l'Autorità stipuli un'apposita Convenzione con l'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani (ANCI) al fine di assicurare una capillare diffusione tra i cittadini delle informazioni concernenti i bonus sociali e la gestione dei bonus sociali i cui beneficiari non risultino identificabili attraverso procedure automatiche (ai sensi del comma 5 del medesimo art. 57-bis: cfr. precedente linea di intervento 3b).

Con la deliberazione 13/2020/R/com l'Autorità ha stipulato una Convenzione con l'ANCI per l'esercizio, la manutenzione e lo sviluppo del sistema di gestione dei bonus sociali (SGAt) e per lo sviluppo delle ulteriori attività in materia di bonus sociali previste dal D.L.

Oltre ad introdurre, dal 1° gennaio 2021, il riconoscimento automatico a tutti gli aventi diritto dei bonus sociali elettrico, gas e idrico, la normativa primaria ha previsto che l'Autorità assicuri agli utenti domestici del servizio integrato di gestione dei rifiuti che versano in condizioni economico-sociali disagiate l'accesso alla fornitura del servizio a condizioni tariffarie agevolate.

Il mutato contesto di riferimento derivante da tali previsioni ha suggerito l'opportunità di riconsiderare i possibili contenuti e gli obiettivi delle iniziative previste dalla linea di intervento, una volta definite le concrete modalità applicative delle nuove misure introdotte dalla normativa primaria. L'obiettivo è dunque da completare e si prevede che l'eventuale attuazione della linea di intervento possa essere posticipata al secondo semestre 2021.

Si evidenzia che le informazioni ai consumatori relative ai bonus, tramite il web, i *mass media* e i *social network* sono state costanti, con un'accelerazione ulteriore dall'introduzione dell'automatismo riconosciuto dalla legge. A tal fine, l'Autorità ha agito su molteplici fronti, anche mediante l'interazione con le associazioni dei consumatori e le organizzazioni con finalità sociali. L'attività è stata accompagnata da progetti di informazione ai cittadini in condizioni di disagio, utilizzando sia le testate giornalistiche generaliste e i canali Radio TV, sia strumenti mirati, come le testate giornalistiche cattoliche, i periodici delle associazioni non profit o delle associazioni che si occupano di disabilità. Con un formato da istruzioni per l'uso, sono stati realizzati messaggi per i *social media* e schede per le testate *on line*. La campagna informativa accompagnerà gli ulteriori provvedimenti regolatori che verranno adottati.

Per quanto concerne il settore idrico, con deliberazione 3/2020/R/idr, l'Autorità ha provveduto ad un primo rafforzamento delle misure già previste per favorire l'accesso universale all'acqua (dando tempestiva attuazione alle norme di tutela introdotte con la legge di conversione del D.L. 124/19), in particolare, modificando e integrando la disciplina in materia di bonus sociale idrico (recata dal TIBSI di cui alla deliberazione 897/2017/R/idr) e disponendo l'estensione della possibilità di accesso al meccanismo di compensazione della spesa sostenuta per la fornitura idrica anche ai titolari di reddito di cittadinanza e pensione di cittadinanza, nonché aggiornando i criteri per la quantificazione dell'agevolazione, commisurandola – con riferimento al quantitativo minimo vitale (pari a 50 litri/abitante/giorno) – non solo alla tariffa agevolata, determinata ai fini della quantificazione della quota variabile del corrispettivo di acquedotto, ma anche alla tariffa di fognatura e depurazione.

Per quanto attiene alla **definizione di modalità standardizzate di intervento a favore di popolazioni colpite da eventi eccezionali (3c)**, nel secondo semestre del 2020 (in linea con la tempistica di avvio prevista nel Quadro Strategico 2019-2021), è stato creato un apposito Gruppo di Lavoro interdirezionale a cui partecipano le diverse competenze in materia presenti in Autorità sia per quanto riguarda i settori energia che quelli ambiente.

Le attività del Gruppo di Lavoro per individuare modalità standardizzate di intervento a favore delle popolazioni colpite da eventi eccezionali è tuttora in corso ed è mirata ad individuare le specificità e le differenze dei diversi settori di intervento di cui tener conto nel processo di creazione di criteri comuni nella gestione di eventi eccezionali.

Gli interventi adottati nel corso del 2020 (a partire dalla deliberazione 54/2020/R/com, dando attuazione a quanto previsto dal D.L. 124/19), sono stati orientati a rafforzare

misure di tutela a favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici del 2016 e 2017, prorogando il termine di sospensione dei pagamenti delle fatture relative alle forniture di energia elettrica, gas e alle utenze del servizio idrico integrato fino alla data del 31 dicembre 2020. Successivamente, l'Autorità ha disposto la proroga delle agevolazioni tariffarie fino alla data del 31 dicembre 2020 a favore di tutti i soggetti titolari di utenze e forniture site nei comuni colpiti dagli eventi sismici del 24 agosto 2016 e successivi, nonché lo spostamento del termine di emissione della fattura (unica) di conguaglio al 30 giugno 2021. In ottica di tutela e uniformità di trattamento rispetto alle popolazioni del Centro Italia, la deliberazione 429/2020/R/com ha esteso il riconoscimento delle agevolazioni tariffarie di cui alla deliberazione 252/2017/R/com fino alla medesima data del 31 dicembre 2020 a favore dei soggetti titolari di utenze e forniture site nei comuni di Casamicciola Terme, Lacco Ameno e Forio interessati dagli eventi sismici del 21 agosto 2017. Da ultimo, una ulteriore proroga delle agevolazioni al 31 dicembre 2021, nonché l'integrazione dei provvedimenti in precedenza adottati, è stata disposta in coerenza con il quadro giuridico di riferimento innovato dal D.L. 31 dicembre 2020, n. 183 (c.d. Decreto Milleproroghe).

Per quanto concerne la **definizione di una regolazione che promuova le finalità sociali delle Comunità energetiche dei cittadini, in attuazione del *Clean Energy Package* (3d)** in attesa degli indirizzi del Governo per l'attuazione delle attività ad essa correlate, attualmente previste al 2021, l'Autorità ha provveduto, nel 2020, a definire la regolazione delle partite economiche relative all'energia elettrica oggetto di autoconsumo collettivo o di condivisione nell'ambito di comunità di energia rinnovabile (deliberazione 318/2020/R/eel).

## **B. Approccio regolatorio all'innovazione di sistema**

### **OS.4 Sostenere l'innovazione con sperimentazioni e ricerca**

In merito alla **definizione di un quadro regolatorio che abiliti progetti innovativi (4a)** per consentire, su proposta degli operatori, di testare sul campo e in via prototipale, soluzioni e servizi innovativi, sono stati adottati interventi sia nel settore elettrico che nel settore gas che nel settore idrico.

Nel settore elettrico, nell'ambito della revisione infra periodo della regolazione della continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica sono stati introdotti gli esperimenti regolatori, una modalità innovativa che consente alle imprese distributrici di definire percorsi di raggiungimento degli obiettivi nazionali negli ambiti territoriali con livelli più critici di qualità del servizio, basati sul ricorso a tecnologie innovative e con la possibilità di derogare temporaneamente da specifiche norme in vigore. Hanno presentato istanza in tal senso sia E-distribuzione, per un totale di circa 8.1 milioni di clienti finali coinvolti, sia Areti, per un totale di circa 1.6 milioni di clienti finali coinvolti; le relative istanze sono state approvate. In caso di mancato raggiungimento degli obiettivi, al termine del periodo concesso per gli esperimenti regolatori, le deroghe alla regolazione ordinaria verrebbero revocate e pertanto la medesima produrrebbe i suoi effetti per il periodo 2020-23.

Nel settore gas nel 2020 è stata avviata una consultazione per lo sviluppo di progetti pilota di ottimizzazione della gestione e utilizzi innovativi in particolare nel quadro della trasformazione e decarbonizzazione dei sistemi energetici. Con i progetti pilota l'Autorità intende sperimentare le potenzialità e gli eventuali limiti alla diffusione dei c.d. "gas rinnovabili" (compreso anche l'idrogeno, in una prima fase anche se non di fonte strettamente rinnovabile), nonché di nuove tecnologie, tecniche e prassi gestionali che siano in grado di apportare esternalità positive al sistema energetico specialmente da un punto di vista ambientale.

Nel settore idrico, come meglio precisato con riferimento alla linea di intervento 11a, l'Autorità - in linea con il cronoprogramma - è intervenuta alla fine del 2019 (nell'ambito del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio, MTI-3) esplicitando alcune misure tese alla valorizzazione di incentivi relativi a progetti innovativi volti alla sostenibilità e alla mitigazione degli impatti ambientali (in particolare promuovendo l'efficienza energetica, la riduzione dell'utilizzo della plastica, il recupero di energia e materie prime, il riuso dell'acqua trattata).

In tema di **progressiva revisione della regolazione esistente alla luce delle nuove funzionalità rese possibili dalla digitalizzazione (4b)**, nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione 332/2020/R/idr, per la valutazione delle istanze di deroga ai termini per le verifiche periodiche degli strumenti di misura del servizio idrico integrato, previsti dal D.M. Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) n. 93/17, si è ritenuto opportuno esplicitare che l'Autorità, nell'ambito delle verifiche relative alle menzionate istanze, consideri quale elemento di valutazione anche la quota prevista di nuovi strumenti

di misura dotati di dispositivi di *water smart metering* sul totale dei misuratori di cui si programma la sostituzione, di fatto promuovendo l'impiego di strumenti maggiormente innovativi. L'attività in parola ha carattere continuativo, con tempistica coerente con quella prevista nel Quadro strategico 2019-2021.

La regolazione del mercato della vendita dell'energia al dettaglio, descritta anche in seguito, si è avvalsa in modo significativo delle opportunità rese possibili dalla digitalizzazione per sviluppare nuove funzionalità a favore dei consumatori finali. Fra questi l'accesso tramite SPID al Portale Consumi, l'accesso diretto alla lettura dei consumi tramite i misuratori 2G e l'automatismo dei bonus. Interventi più puntuali sono stati realizzati, ad esempio nella revisione degli obblighi informativi del Codice di Condotta commerciale (cfr. linea di intervento 17b).

L'Autorità si è altresì impegnata nello **sviluppo di progetti pilota specifici in tema di misura sia nel settore idrico che in quello dei rifiuti (4c)**, utili anche per valutare l'introduzione di regimi di tariffazione puntuale nei rifiuti. In particolare, con la deliberazione 311/2019/R/idr, recante la regolazione della morosità nel servizio idrico integrato, l'Autorità ha attribuito all'Ente di governo dell'ambito, o altro soggetto competente, il compito di promuovere - ove tecnicamente fattibile - l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, al fine di rendere applicabili procedure di disalimentazione selettiva, tali da consentire un rafforzamento delle tutele per le utenze domestiche residenti e in particolare di coloro che versino in condizione di disagio economico e sociale ancorché morosi. Contestualmente, in sede di definizione del Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio (MTI-3, adottato con deliberazione 580/2019/R/idr), è stata prevista la possibilità di formulare apposita istanza per il riconoscimento di costi connessi alla specifica finalità di sostenere l'implementazione delle misure tese ad accelerare l'adeguamento alle più recenti disposizioni regolatorie per rendere gli utenti maggiormente consapevoli dei propri consumi, nonché per favorire le procedure di limitazione in caso di morosità e di disalimentazione selettiva della fornitura ove ne ricorrano i presupposti.

Inoltre, con deliberazione 295/2019/E/idr è stata avviata un'indagine conoscitiva in merito all'effettuazione da parte dei gestori del servizio idrico integrato delle attività di lettura e di quelle connesse alla fatturazione relativamente alle singole unità immobiliari presenti nei condomini, iniziativa successivamente raccordata con l'avvio di una specifica attività di monitoraggio (i cui primi esiti si avranno nel mese di marzo 2021) - rivolta ai casi in cui la procedura di limitazione ovvero la promozione della disalimentazione

selettiva nelle utenze condominiali non risultino tecnicamente possibili – avente la finalità di: *i*) acquisire elementi informativi in ordine agli impedimenti tecnici e ai costi per il relativo superamento; *ii*) valutare, conseguentemente - nell’ambito delle misure per il completamento della regolazione incentivante - l’introduzione di un obbligo di superamento degli impedimenti tecnici che possa essere declinato, nei singoli contesti, alla luce degli oneri necessari, in termini di risorse e di adempimenti amministrativi. Le attività in parola – anche in considerazione degli aggiornamenti alla regolazione della misura, previsti nel corso del 2021 – hanno carattere continuativo, con tempistica coerente con quella prevista nel Quadro strategico 2019-2021.

L’Autorità ha altresì fornito un **contributo allo sviluppo della Ricerca di sistema (4d)** sia in sede di definizione del piano triennale della ricerca che con una funzione di “osservazione” sui risultati della Ricerca di sistema. In particolare, nel quadro del nuovo assetto della ricerca di sistema introdotto dal D.M. MISE 16 aprile 2018, che riforma dei meccanismi che disciplinano le attività di ricerca e sviluppo di interesse generale per il sistema elettrico nazionale, l’Autorità ha espresso il previsto parere sullo schema di Piano triennale della ricerca di sistema (deliberazione 336/2019/rds).

Una delle raccomandazioni contenute nel parere dell’Autorità è stata accolta nella versione definitiva del decreto, in particolare in relazione alla funzione di “osservazione” dei risultati della Ricerca di sistema; a tale scopo è stato coinvolto l’Osservatorio della regolazione nella riunione plenaria di maggio 2020. Ulteriori iniziative sono previste nel corso del 2021, con particolare riferimento ai progetti in corso relativi al monitoraggio di comunità energetiche.

## **C. Valutazione dell’impatto regolatorio e promozione della *compliance* regolatoria**

### **OS.5 Trasparenza e integrità dell’azione amministrativa - Rafforzamento della *accountability* regolatoria con il contributo dell’Osservatorio della regolazione**

Nel biennio considerato può registrarsi, relativamente all’adempimento e all’attuazione degli obblighi di trasparenza, un complessivo consolidamento dell’azione di vigilanza e

di monitoraggio da parte del Responsabile per la prevenzione della corruzione e della trasparenza (Rpct) che ha prodotto, in particolare nel secondo semestre del 2020, un affinamento dell'alberatura del sito "Amministrazione trasparente" e la sua implementazione con ulteriori dati ed informazioni.

Le attività di prevenzione della corruzione sono state prevalentemente orientate alla previsione ed attuazione di misure generali, così come riportate nei Piani di prevenzione della corruzione e della trasparenza (Ptpct) 2019-2020 e 2020-2021.

In sede di elaborazione del nuovo Ptpct 2021-2023, nel novembre 2020, il Collegio dell'Autorità, su proposta del Rpct, ha proceduto ad una più puntuale declinazione di questo generale obiettivo strategico, sia in chiave trasparenza che anticorruzione, individuando le priorità nell'ottimizzazione della gestione delle istanze di accesso civico, nella promozione di percorsi di formazione, nell'innalzamento dei livelli di trasparenza attraverso la pubblicazione di dati ulteriori rispetto a quelli obbligatori e, infine, nella razionalizzazione dei presidi del sistema dei controlli interni dell'Autorità.

Nell'ambito di un programma di riassetto della complessiva strategia di prevenzione, avviato negli ultimi mesi del 2020, è stato dato nuovo impulso alla formazione: con il supporto didattico ed organizzativo della Scuola Nazionale dell'Amministrazione SNA, è stato erogato un primo importante ciclo di formazione specialistica a direttori, responsabili di unità e personale operante nell'ambito di uffici, per definizione, "ad alto rischio". L'iniziativa vuole segnare l'avvio di un percorso formativo che vedrà gradualmente coinvolto tutto il personale.

Per completezza e per quanto qui non rappresentato in relazione alle attività sopra citate, aventi carattere continuativo, si rinvia alle relazioni rese annualmente, ai sensi della legge 190/2012, dal Rpct pro tempore.

In relazione al **rafforzamento e ampliamento delle attività dell'Osservatorio della regolazione anche con riferimento alle tematiche ambientali e di economia circolare (5b)**, il 2020 ha visto innanzitutto l'estensione della partecipazione alle attività dell'Osservatorio anche alle associazioni rappresentative a livello nazionale del settore dei rifiuti. Il D.M. MISE 9 agosto 2019 ha aggiunto ai compiti dell'Osservatorio anche quello di strumento per un'innovativa interazione avente ad oggetto le attività di ricerca previste nel piano triennale della ricerca di sistema elettrico 2019-2021. Nel sesto incontro del Forum plenario tenutosi nel maggio 2020, svoltosi in modalità di teleconferenza in ragione della situazione epidemiologica in atto, sono state pertanto discusse le modalità

di interazione fra l'Osservatorio stesso e tali attività di ricerca, oltre che misure e azioni prioritarie in riferimento all'efficienza energetica, per l'attuazione del Piano Nazionale Integrato per l'Energia e il Clima. Nel 2021, stante il perdurare di un contesto in cui la pandemia continuerà a ridurre le possibilità di contatto e di incontro, l'Osservatorio potrà mantenere la propria funzione di piattaforma di confronto tra le associazioni di livello nazionale degli *stakeholder* sui temi di competenza dell'Autorità, e vedrà, in particolare, un ulteriore e necessario rafforzamento del suo ruolo in funzione informativa, propulsiva e di valutazione ex post dell'azione del regolatore.

In merito allo **sviluppo di strumenti di analisi ex ante di impatto della regolazione per i principali provvedimenti strategici e di verifica ex post dell'impatto della regolazione (5c)**, occorre tenere conto delle difficoltà di programmazione delle attività nel periodo di emergenza COVID-19, nonché della necessità di impiego delle risorse dell'Autorità in altre attività divenute prioritarie in tale periodo. Si registra pertanto un rallentamento delle attività relative all'AIR del 2020 e l'obiettivo sarà completato nel secondo semestre 2021. Nel corso dell'anno è stata comunque avviata la predisposizione di una prima versione di scheda sintetica quale strumento semplificato a supporto dello svolgimento della procedura AIR. Al termine di una specifica fase di test, prevista per il primo semestre 2021, sarà valutato l'utilizzo della scheda ai fini di una vera e propria sperimentazione con evidenza pubblica, in concomitanza con l'individuazione dei prossimi procedimenti soggetti ad AIR per l'anno in corso.

Per quanto concerne lo sviluppo di verifica ex post dell'impatto della regolazione o Valutazione di impatto della regolazione (VIR), si segnala che nel corso del processo di consultazione per la revisione infra-periodo della regolazione del servizio di distribuzione di energia elettrica, è stata condotta la prima esperienza di VIR con il DCO 287/2019 Aggiornamento della regolazione della qualità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica nel semiperiodo di regolazione 2020-2023 - Valutazione di impatto della regolazione della continuità del servizio e orientamenti dell'Autorità.

La VIR è stata condotta sulla base dei dati disponibili dal 2000 al 2018, che in sintesi, mostrano un miglioramento nel periodo 2000-2015 ma anche l'esistenza di aree critiche nelle quali, soprattutto nel biennio 2017-2018, i livelli di continuità del servizio sono peggiorati rispetto al biennio 2015-2016. La VIR è stata alla base degli orientamenti di revisione della regolazione vigente, soprattutto allo scopo di assicurare la fruibilità e la diffusione del servizio di distribuzione in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale; a tale scopo, nella decisione finale è stato introdotto un meccanismo per cui vengono

ridotti i premi per una impresa di distribuzione che abbia ambiti territoriali oggetto di penalità per due anni consecutivi (al netto degli esperimenti regolatori, vedi OS.4 linea a). In maniera simile, anche nell'ambito del procedimento per il nuovo periodo di regolazione del servizio di distribuzione del gas naturale, è stata condotta un'ampia analisi della situazione e della dinamica dei principali indicatori di qualità (sicurezza e qualità commerciale) del servizio di distribuzione gas, che ha fornito la base per le proposte di evoluzione della regolazione.

La VIR qui richiamata è stata poi oggetto di presentazione e confronto nell'ambito dei lavori dell'Osservatorio della regolazione, al fine della **promozione delle *best practice* per la valutazione degli effetti della regolazione anche con il supporto di esperti del mondo accademico e di persone altamente specializzate (5d)**. Tale iniziativa è stata condotta nell'ambito dell'Osservatorio, proprio perché esso offre la presenza delle diverse categorie di portatori di interesse e ampie possibilità di interlocuzione e scambio tra loro, anche informativo. L'esperimento appare un'utile sperimentazione, da sviluppare ulteriormente, per favorire un più ampio contributo di tutti i portatori di interesse, a fronte del fenomeno, più volte evidenziato dagli studiosi della materia, del peso predominante nella partecipazione ai procedimenti di regolazione dei soli operatori direttamente interessati. Ai fini dello sviluppo delle attività VIR e delle relative conoscenze su possibili *best practice* sono inoltre proseguite le partecipazioni di personale dell'Autorità a seminari e attività varie in materia promosse da accademici ed esperti.

## **OS.6 Promozione della *compliance* regolatoria e riduzione dei tempi dei procedimenti sanzionatori**

In relazione all'**ampliamento delle attività di controllo (6a)**, già a partire dal 2019 (si vedano la deliberazione 143/2019/E/eel poi estesa con la deliberazione 216/2020/E/eel in materia di controlli sugli energivori e la deliberazione 386/2019/E/com sui venditori ai clienti finali di energia elettrica e gas) l'obiettivo dell'ampliamento delle attività di controllo è stato perseguito attraverso il ricorso ad attività di controllo documentale rivolte a una platea vasta di soggetti e a nuovi ambiti di attività, da affiancare alle tradizionali verifiche attraverso sopralluoghi, anch'esse ricomprendenti nuovi ambiti di controllo. L'emergenza sanitaria occorsa a partire da inizio marzo 2020 ha reso impossibile in un primo tempo l'effettuazione dei sopralluoghi già programmati, nonché la definizione del nuovo Programma annuale di collaborazione con la Guardia di Finanza. L'attività corrente è stata quindi riorientata dando priorità temporale ai controlli di tipo

documentale e rinviando le ispezioni programmate prima dell'emergenza, in funzione dell'evoluzione della pandemia. Sono stati invece effettuati secondo le tempistiche originarie i tradizionali controlli telefonici sul Pronto intervento e le conseguenti ispezioni, in considerazione del riconoscimento, espresso anche dal MISE nelle istruzioni agli operatori in fase di emergenza COVID-19, del ruolo indispensabile che efficaci prestazioni di Pronto intervento rivestono per la continuità della fornitura di gas e per la relativa sicurezza. L'attività ispettiva è ripresa a partire da luglio 2020, consentendo la chiusura entro l'anno delle campagne avviate prima dell'emergenza, incluse quelle nei nuovi ambiti di attività (es: *settlement gas*). L'obiettivo, a carattere continuativo, è in linea con il cronoprogramma.

Nel dicembre del 2020 sono stati avviati con le determinazioni DSAI/24-25-26/2020/TLR i primi procedimenti sanzionatori in materia di Teleriscaldamento e Teleraffrescamento. Inoltre, con le delibere 552 e 591/2020/R/RIF sono state predisposte delibere rispettivamente di approvazione tariffaria e di intimazione in materia di gestione dei rifiuti che potrebbero comportare i primi avvii di procedimenti sanzionatori in tale materia.

Per quanto concerne la **sperimentazione di nuove iniziative per lo sviluppo di procedure di *self audit* da parte degli operatori (6b)**, attraverso l'adozione di specifiche Linee Guida definite dall'Autorità, si precisa che tale linea di intervento verrà sviluppata in parte tra il primo e il secondo semestre del 2021 e in parte nel 2022. Lo slittamento si è reso necessario in attesa, tra l'altro, della chiusura della fase di sperimentazione delle procedure di *self auditing* in materia di separazione funzionale. Segnatamente, ad esito degli approfondimenti svolti in materia, sarà avviato un procedimento per l'adozione di dette Linee Guida, nell'ambito del quale verrà presentato un documento di consultazione per raccogliere eventuali osservazioni dai soggetti interessati prima di procedere alla loro formale adozione.

In tema di **razionalizzazione dei temi oggetto di attività sanzionatoria (6c)**, prevenendo e/o intercettando con strumenti alternativi alcune tipologie di violazioni, quali per esempio quelle di particolare tenuità o di carattere ripetitivo, le attività di ricognizione interne hanno consentito di individuare, negli inadempimenti relativi alla raccolta dati sui prezzi medi di energia elettrica e gas praticati ai sensi della deliberazione 168/2018/R/com, nonché nelle mancate comunicazioni da parte degli operatori delle informazioni all'Anagrafica Operatori, un possibile ambito rispetto al quale valutare l'introduzione – a seguito di apposita consultazione pubblica – di una nuova procedura

alternativa ai procedimenti sanzionatori, in caso di accertamento di tali violazioni. Tale procedura verrà realizzata entro il secondo semestre 2021.

Si evidenzia infine che con riferimento al settore dei rifiuti, in linea con il cronoprogramma, con la deliberazione 443/2019/R/rif sono stati introdotti, all'art. 7, i meccanismi di garanzia da applicare nei casi di inerzia dei soggetti degli Enti territorialmente competenti, ovvero dei gestori, nella procedura di predisposizione e approvazione dei piani economici finanziari. In particolare, in relazione a tale istituto, l'Autorità ha adottato, a fine 2020, due delibere di intimazione ad adempiere agli obblighi di trasmissione dei dati e dei documenti necessari alle determinazioni tariffarie in materia di gestione dei rifiuti nei confronti di due operatori.

Per quanto concerne la linea di intervento relativa allo **sviluppo e rafforzamento del meccanismo dell'autodenuncia (6d)** con relativo accesso alla procedura semplificata e/o il riconoscimento di attenuanti, essendo strettamente connessa con la linea d'intervento 6b di cui sopra, verrà sviluppata in parte tra il primo e il secondo semestre del 2021 ed in parte nel 2022 (a seguito di avvio di procedimento e conseguente consultazione pubblica).

L'obiettivo, avente carattere continuativo, relativo allo **sviluppo e promozione della risoluzione delle controversie tra operatori e gestori di rete e adeguamento del relativo massimario (6e)** è stato pienamente conseguito. Con riferimento al biennio 2019-2020 sono stati effettuati l'aggiornamento del massimario, pubblicato sul sito istituzionale dell'Autorità, delle decisioni dei reclami *ex* deliberazione 188/2012/E/com, al 31 dicembre 2018 e un ulteriore aggiornamento al 31 dicembre 2019. Infine, è in corso l'aggiornamento con l'inserimento delle massime al 31 dicembre 2020, che verrà ultimato entro il primo semestre del 2021. Inoltre, in linea con l'obiettivo di realizzare "maggiori livelli di *compliance* regolatoria" e di deflazione del contenzioso e dei procedimenti sanzionatori, favorito dalla diffusa conoscenza dei consolidati orientamenti interpretativi adottati dall'Autorità nell'esercizio della funzione giustiziale indicati nel massimario, si registra una significativa tendenza dei casi di archiviazione per cessata materia del contendere, avendo il gestore soddisfatto la pretesa del reclamante nelle more del procedimento, (il 31,2% dei reclami presentati nel 2019 ed il 31,1% dei reclami presentati nel 2020), senza attendere la chiusura del procedimento di trattazione del reclamo con l'adozione della deliberazione vincolante da parte del Collegio.

Si segnala altresì che, nell'ottica di promuovere lo sviluppo e la conoscenza della funzione giustiziale intestata all'Autorità, nel biennio 2019-2020 è proseguito l'aggiornamento trimestrale dei tempi medi di svolgimento dei procedimenti di trattazione

dei reclami in parola pubblicato sul sito istituzionale dell’Autorità e che è in corso una riflessione tesa a rendere la funzione giustiziale maggiormente conosciuta da parte dei soggetti che possono avvalersene - sia mediante interventi sul sito istituzionale, sia mediante eventuali iniziative *ad hoc* (ad es. seminari) – che verrà ultimata entro l’anno.

## **OBIETTIVI STRATEGICI 2019-2021 E LINEE DI INTERVENTO: AREA AMBIENTE**

### **A. Miglioramento dell'efficienza e della qualità del servizio**

#### **OS.7 Integrazione e aggiornamento di regole uniformi sul territorio nazionale per la gestione dei rapporti tra operatori e utenti nel settore idrico**

In relazione all'introduzione di **meccanismi semplificati di penalizzazione in caso di mancata ottemperanza alle previsioni della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (7a)**, con deliberazione 547/2019/R/idr, l'Autorità ha proceduto ad un rafforzamento degli incentivi al rispetto degli standard minimi individuati dalla regolazione della qualità contrattuale, RQSII, di cui alla deliberazione 655/2015/R/idr, mediante l'introduzione (dal 1 gennaio 2020) di un meccanismo incentivante di premi/penalità, da attribuire in ragione delle *performance* delle singole gestioni, da valutare con riferimento a due macro-indicatori (ottenuti componendo indicatori semplici, esplicitati a partire da 42 indicatori previsti dalla RQSII) relativi all'"Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" (MC1) e alla "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio" (MC2). L'Autorità ha dunque previsto che per ogni macro-indicatore siano individuati gli obiettivi annuali, divisi in due categorie, di mantenimento e di miglioramento, questi ultimi ripartiti in classi, con valori differenziati in base al livello di partenza. L'intervento in parola è avvenuto in linea con la tempistica prevista nel Quadro strategico 2019-2021.

In tema di **aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale (7b)**, dopo aver proceduto (nell'ambito della deliberazione 311/2019/R/idr per il contenimento della morosità) alla definizione di una disciplina dei pagamenti che rafforzi i profili di sostenibilità per l'utenza finale, anche agendo sulle regole generali di rateizzazione e di comunicazione all'utenza, con la sopra citata deliberazione 547/2019/R/idr, l'Autorità ha introdotto ulteriori integrazioni alla RQSII, con particolare riferimento a: *i*) l'estensione delle misure di tutela (inizialmente riferite ai soli utenti finali) a favore dei soggetti non ancora contrattualizzati che richiedano lo svolgimento di alcune prestazioni propedeutiche alla stipula del contratto di somministrazione; *ii*) l'introduzione di una periodicità minima di fatturazione su base mensile (al fine di superare le criticità riconducibili a prassi di fatturazione troppo ravvicinata); *iii*) l'applicazione degli standard

di qualità previsti per la verifica dei misuratori, anche nei casi di verifiche in contraddittorio richieste dagli utenti finali ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del D.M. 93/17 ed effettuate presso la Camera di commercio territorialmente competente. L'Autorità, inoltre, ha disciplinato gli obblighi informativi posti in capo ai gestori del servizio idrico integrato in presenza di fatture contabilizzanti importi per consumi risalenti a più di due anni e le modalità operative riconosciute agli utenti finali per eccepire la prescrizione del credito del gestore, tenendo conto da ultimo della previsione di cui all'art. 1, comma 295, della legge 160/2019, e superando – con deliberazione 186/2020/R/idr – la distinzione, precedentemente prevista della legge 205/17, tra i casi in cui il ritardo di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni fosse attribuibile a responsabilità del gestore e quelli in cui il ritardo fosse presumibilmente attribuibile all'utente finale.

Gli interventi richiamati sono avvenuti secondo la tempistica programmata nel Quadro strategico 2019-2021, prevedendo comunque di portare a compimento, entro il 2021, la definizione della disciplina degli effetti conseguenti a ritardi nella individuazione di eventuali perdite occulte.

L'aggiornamento delle regole per il **riordino delle strutture dei corrispettivi all'utenza (7c)** – con riferimento al quale era stato inizialmente previsto di portare a compimento, nel primo semestre 2021, il processo intrapreso nel 2017, con l'adozione del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI) – è rinviato successivamente al 2021. Infatti, i primi esiti della ricognizione (da ultimo avviata nel corso del 2020) sull'applicazione del TICSI - i cui criteri si riferiscono prevalentemente all'utenza domestica residente e ai reflui industriali recapitanti in pubblica fognatura - suggeriscono gradualità nell'introdurre nuove regole di articolazione tariffaria eventualmente anche per le altre tipologie di utenza. Utili elementi per la futura azione regolatoria potranno altresì derivare in particolare dall'analisi degli impatti riscontrati, a partire dal 2022, con riferimento alla piena applicazione della tariffa pro capite riferita alla quota variabile del servizio di acquedotto per l'utenza domestica residente.

L'**introduzione di misure per rendere più efficace la progressiva introduzione della tariffa pro capite (7d)** – il cui completamento era previsto entro il 2020 - è differita al 2021, anche tenuto conto della tempistica legata agli approfondimenti in corso in materia di rilevazione dei consumi - e della connessa ripartizione dei corrispettivi – in particolare in relazione alle singole unità immobiliari sottese alle utenze condominiali.

Nel corso del 2019, l'Autorità ha varato una delle riforme attese da tempo nel settore

idrico. In coerenza con le disposizioni recate dal D.P.C.M. 29 agosto 2016, e nel quadro tracciato dalla normativa primaria di riferimento di cui all'art. 61 della legge 221/15, dopo un ampio processo partecipativo, l'Autorità, con deliberazione 311/2019/R/idr, ha adottato prime misure per la gestione e il contenimento della **morosità nel servizio idrico integrato (7e)**, declinando regole volte a contemperare l'esigenza di garantire il quantitativo minimo vitale di acqua agli utenti finali, ancorché morosi, con quella di assicurare – tenuto conto dell'equilibrio economico finanziario dei gestori – la copertura dei costi efficienti di esercizio e investimento. In particolare, è stato previsto: *i*) il divieto di sospensione e disattivazione della fornitura nei confronti delle utenze domestiche residenti in condizioni di documentato stato di disagio economico-sociale, nonché nei confronti delle tipologie di utenza ad “uso pubblico non disalimentabile”; *ii*) con riferimento alle utenze domestiche residenti, diverse da quelle vulnerabili, che l'intervento di sospensione della fornitura possa essere effettuato, tra l'altro, solo successivamente all'intervento di limitazione della fornitura, qualora tecnicamente fattibile, e secondo procedure differenziate in ragione della situazione di morosità pregressa dei singoli utenti morosi; *iii*) con riguardo alle utenze condominiali (e in sede di prima applicazione della nuova disciplina), che il gestore - al ricorrere di determinate condizioni - non possa attivare la procedura di limitazione/sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica a fronte di pagamenti parziali. Le misure varate (applicabili dal 1 gennaio 2020) – disciplinando anche in modo uniforme sul territorio nazionale le procedure di costituzione in mora e l'applicazione di indennizzi automatici in caso di mancato rispetto della regolazione – mirano altresì ad assicurare all'utente finale l'adeguatezza e la trasparenza dell'informazione in merito alle azioni messe in atto dal gestore a tutela del proprio credito, in un quadro di certezza delle modalità e delle tempistiche per lo svolgimento delle stesse. Lo sviluppo delle attività in discorso è avvenuto secondo la tempistica programmata nel Quadro strategico 2019-2021.

#### **OS.8 Regole tariffarie chiare e trasparenti per la copertura dei costi efficienti della gestione dei rifiuti**

Per quanto concerne la definizione della **regolazione tariffaria del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti (8a)**, - dopo un metodo tariffario approvato con decreto ministeriale e rimasto invariato per oltre 20 anni - con la deliberazione 443/2019/R/rif, l'Autorità ha approvato il Metodo Tariffario Rifiuti (MTR) per il periodo 2018-2021, stabilendo (come tra l'altro anticipato anche nella memoria 414/2019/I/rif per la VI

Commissione Finanze della Camera dei Deputati) che la determinazione delle entrate tariffarie avvenga sulla base di dati certi, verificabili e desumibili da fonti contabili obbligatorie e che la dinamica per la loro definizione sia soggetta ad un limite di crescita, differenziato – secondo un approccio asimmetrico (tenuto conto che il settore di gestione dei rifiuti urbani è poliedrico nelle criticità, nelle competenze e nelle potenzialità e non può essere regolato secondo strumenti omogenei di intervento) – in ragione degli obiettivi di miglioramento della qualità del servizio reso agli utenti e/o di ampliamento del perimetro gestionale individuati dagli Enti territorialmente competenti, in un rinnovato quadro di responsabilizzazione e di coerenza a livello locale. Inoltre, le nuove regole varate dall’Autorità contemplano misure volte a: *i*) promuovere il conseguimento degli obiettivi di carattere ambientale in coerenza con il quadro eurounitario e nazionale (quali, ad esempio, l’incremento dei livelli di riutilizzo e di riciclaggio); *ii*) definire adeguamenti dei corrispettivi ancorati a valutazioni, da parte della comunità interessata, sulle prestazioni di servizio da fornire o sulle più idonee modalità organizzative da realizzare; *iii*) rafforzare l’attenzione al profilo infrastrutturale del settore, promuovendone, per un verso, una rappresentazione esaustiva e, per un altro, una configurazione maggiormente equilibrata in termini di possibili benefici economici, adottando modalità di riconoscimento dei costi che incentivino lo sviluppo impiantistico e la diffusione di nuove tecnologie nell’ambito del ciclo.

L’Autorità ha monitorato lo sviluppo delle iniziative intraprese a livello locale ai fini della prima applicazione del MTR, anche accompagnandole con incontri tecnici, partecipando ad eventi formativi e introducendo misure tese alla semplificazione procedurale (di cui alla deliberazione 57/2020/R/rif ) – per ridurre l’onere amministrativo per i soggetti interessati – e al rafforzamento – in un’ottica di tutela degli utenti – dei meccanismi di garanzia per il superamento di casi di inerzia, nonché chiarendo specifici aspetti applicativi della disciplina tariffaria e definendo le modalità operative per la trasmissione dei piani economico finanziari.

L’emergenza da COVID-19 ha inizialmente limitato il delicato processo di applicazione nel settore del nuovo meccanismo regolatorio (per l’evidente difficoltà ad operare in condizioni di *lockdown*) e ha indotto interventi emergenziali del legislatore talvolta paralleli ai principi introdotti dal Metodo Tariffario. Per evitare possibili effetti di sovrapposizione l’Autorità ha adottato misure ulteriori tese a rafforzare la chiarezza e la coerenza del quadro di regole.

Peraltro, con deliberazione 493/2020/R/rif, sono stati introdotti alcuni aggiornamenti al MTR (ai fini della predisposizione del piano economico finanziario per l'anno 2021), con particolare riferimento all'adeguamento dei valori monetari, nonché all'estensione al 2021 di alcuni elementi di flessibilità introdotti dall'Autorità con deliberazione 238/2020/R/rif per fronteggiare l'emergenza epidemiologica COVID-19.

Lo sviluppo delle attività connesse all'adozione e all'attuazione del MTR per il primo periodo regolatorio è avvenuto in coerenza con il cronoprogramma. Il completamento delle attività per la definizione del metodo tariffario per il secondo periodo regolatorio è previsto per l'inizio del secondo semestre del 2021. Si evidenzia che nel corso del 2020 è stata inoltre svolta l'attività istruttoria sulle predisposizioni tariffarie riferite all'anno 2020 proposte dagli Enti territorialmente competenti, adottando – a seguito degli specifici approfondimenti condotti, caso per caso, con il coinvolgimento dei soggetti interessati – le relative delibere di approvazione. In generale, detta attività (a carattere continuativo) proseguirà anche oltre l'orizzonte coperto dalla pianificazione strategica in esame.

In merito alla **introduzione delle regole di separazione contabile (8b)**, la cui conclusione dell'attività era programmata per il secondo semestre 2021, l'emergenza epidemiologia da COVID-19 ha tuttavia richiesto una ridefinizione del programma complessivo delle attività, nel quale si prevede di portare a compimento la linea di intervento in parola dopo il 2021, anche in considerazione della regolazione tariffaria che verrà definita con riferimento ai servizi di trattamento e smaltimento.

L'**introduzione di criteri e meccanismi finalizzati ad incrementare la percentuale di rifiuti riutilizzati, riciclati e valorizzati (8c)**, riducendo in tal modo la quota di materia destinata allo smaltimento, è avvenuta - in anticipo rispetto alla tempistica (2021) inizialmente programmata - nell'ambito del MTR con la previsione dei fattori di *sharing* dei proventi derivanti dalla vendita di materiali recuperati e/o di energia conseguente al trattamento dei rifiuti urbani e dei fattori di gradualità da applicare ai conguagli relativi alle annualità 2018 e 2019 che tengono conto della valutazione del rispetto degli obiettivi di raccolta differenziata da raggiungere e dell'efficacia delle attività di preparazione per il riutilizzo e il riciclo. L'efficace impiego dei citati strumenti può essere rinvenuto già nei piani economico finanziari adottati per l'annualità 2020 dai vari Enti territorialmente competenti in applicazione del MTR.

## **OS.9 Miglioramento della qualità del servizio e contenimento della morosità nel ciclo dei rifiuti**

Per quanto attiene **l'identificazione dei profili di qualità caratteristici dei diversi servizi di igiene urbana e l'introduzione dei relativi indicatori di qualità e di standard minimi omogenei sul territorio (9a)**, con deliberazione 444/2019/R/rif, recante il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR) - oltre ad introdurre contenuti informativi minimi obbligatori che devono essere garantiti agli utenti per il servizio di gestione dei rifiuti sui siti internet, nei documenti di riscossione e nelle comunicazioni agli utenti medesimi - è stato tra l'altro disposto l'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet in cui rendere accessibile anche la Carta della qualità del servizio vigente.

A partire dagli esiti delle due raccolte dati (conclusesi ad aprile 2020) finalizzate all'acquisizione di dati e informazioni in materia di qualità del servizio, nel documento per la consultazione 23 febbraio 2021, 72/2021/R/rif, l'Autorità ha illustrato i primi orientamenti per la regolazione in materia. Ulteriori elementi utili alla definizione della nuova disciplina potranno emergere anche nell'ambito del Protocollo d'Intesa con l'Ente Nazionale Italiano di Unificazione (UNI), finalizzato alla redazione, di linee guida, prassi di riferimento e norme tecniche nel settore dei rifiuti con riferimento ai temi inerenti la qualità del servizio, i criteri per la misurazione della qualità e quantità della raccolta differenziata dei rifiuti e la definizione di norme in materia di Economia Circolare, con particolare riguardo al riutilizzo e al riciclaggio dei rifiuti.

La conclusione della linea di intervento in parola era programmata per il secondo semestre 2020. Tuttavia, tenuto conto dell'emergenza epidemiologica COVID-19, al fine di non gravare sugli operatori con ulteriori obblighi in materia di qualità, si è resa necessaria una ridefinizione del programma dell'attività in discorso, prevedendone il completamento entro il secondo semestre del 2021.

Si prevede di differire a dopo il 2021 l'individuazione degli **standard minimi di qualità dei servizi infrastrutturali per la chiusura del ciclo (9b)**, unitamente all'introduzione di obblighi di comunicazione e registrazione delle *performance* in parola (attività inizialmente programmate per l'anno in corso), in modo da beneficiare anche degli approfondimenti che verranno condotti ai fini della regolazione tariffaria dei servizi di trattamento e smaltimento (la cui definizione è prevista all'inizio del secondo semestre del 2021).

L'esigenza di gradualità nella declinazione di nuovi obblighi in capo a gestori ed enti territorialmente competenti, anche in considerazione dell'emergenza epidemiologia da COVID-19, ha richiesto una ridefinizione del programma complessivo delle attività di **definizione di procedure e criteri uniformi volti a contenere la morosità dell'utenza (9c)**, suggerendo l'opportunità di differire a dopo il 2021 l'avvio dell'intervento regolatorio in parola (inizialmente programmato per l'anno in corso). Al riguardo si segnala comunque che primi strumenti per prevenire situazioni di morosità conseguenti a temporanee difficoltà nel provvedere ai pertinenti pagamenti sono stati introdotti nel 2020 – sebbene limitandoli alla prima fase dell'emergenza epidemiologica COVID-19 – in particolare con deliberazione 158/2020/R/rif, prevedendo – anche in considerazione della disomogeneità delle decisioni che si stavano riscontrando sul territorio nazionale – l'applicazione, nell'ambito della disciplina dei corrispettivi alle utenze del servizio di gestione dei rifiuti, di alcuni fattori correttivi per talune tipologie di utenze non domestiche, al fine di tener conto del principio “chi inquina paga”, sulla base della minore quantità di rifiuti producibili (per effetto degli obblighi di sospensione delle relative attività), e di specifiche forme di tutela per quelle domestiche economicamente disagiate, in una logica di sostenibilità sociale degli importi dovuti.

Con la deliberazione 362/2020/R/rif è stato avviato il procedimento per la predisposizione di **schemi tipo dei contratti di servizio (9d)** per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati o di uno dei servizi che lo compongono. Ciò, in considerazione: *i)* della prima ricognizione degli schemi tipo di contratto predisposti a livello regionale e di ulteriori contratti predisposti dagli Enti territorialmente competenti, da cui è emersa la necessità di uno o più schemi tipo di regolamento contrattuale che prevedano standard omogenei nei rapporti fra enti affidanti e soggetti gestori, al contempo adattabili alle diverse realtà presenti nel settore; *ii)* degli elementi acquisiti nel corso degli approfondimenti con gli *stakeholder* nell'ambito dei quali è emersa l'esigenza di disporre di uno schema tipo di contratto di servizio che contempli, tra l'altro, i criteri di subentro nel caso di avvicendamenti gestionali. Si prevede di chiudere il procedimento entro la fine 2021, in linea con quanto previsto nel cronoprogramma.

## **B. Sviluppo efficiente delle infrastrutture**

### **OS.10 Programmazione efficace e realizzazione degli investimenti per un servizio idrico di qualità**

Con la deliberazione 580/2019/R/idr di approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio 2020-2023 (MTI-3) è stato **introdotto uno specifico sistema di penalità volto a rafforzare il controllo della realizzazione degli investimenti pianificati (10a)** nel quadriennio 2016-2019, integrandolo, in una logica *output-based*, con le valutazioni sul conseguimento degli obiettivi di miglioramento o mantenimento connessi alla qualità del servizio idrico integrato. È poi proseguita la costante verifica sulla spesa per investimenti effettivamente sostenuta, procedendo, nei singoli provvedimenti di approvazione tariffaria degli specifici schemi regolatori proposti dagli Enti di governo, a dare conto dell'eventuale presenza di scostamenti rispetto al fabbisogno pianificato, esaminandone l'entità, le motivazioni dei ritardi e i relativi effetti. In particolare, nelle determinazioni tariffarie adottate ai fini dell'aggiornamento biennale 2018-2019, sono state valutate le specifiche misure volte al recupero dei benefici non ammissibili eventualmente conseguiti dai soggetti gestori, ovvero nel caso in cui avessero fatto ricorso ex ante a schemi regolatori (per gli anni 2014 e 2015) di promozione degli investimenti e abbiano rendicontato ex post valori di spesa inferiori alle soglie minime stabilite, procedendo a disporre, per talune gestioni, un recupero a vantaggio degli utenti. Inoltre, sono state potenziate le misure tese al monitoraggio in ordine al rispetto del vincolo di destinazione esclusiva della componente FoNI a nuovi investimenti ritenuti prioritari, esplicitando le specifiche modalità di recupero della quota della citata componente che dovesse risultare, ex post, non investita. Le attività in parola sono state svolte nel corso del 2019, con tempistica coerente con quella prevista - nel Quadro strategico 2019-2021 - per l'avvio delle medesime. I periodi successivi vedono la prosecuzione delle citate azioni di monitoraggio stabilmente svolte dall'Autorità.

In tema di **strumenti tesi ad indirizzare la spesa efficiente per investimenti prevista per ciascun territorio verso le finalità stabilite dalla regolazione della qualità tecnica (10b)**, la deliberazione 580/2019/R/IDR ha introdotto, tra gli atti che compongono lo specifico schema regolatorio per il quadriennio 2020-2023 – quale parte integrante e sostanziale del Programma degli Interventi (PdI) – il Piano delle Opere Strategiche per lo sviluppo delle infrastrutture idriche (POS), in cui sono specificate le criticità riscontrate

e gli obiettivi che si intendono perseguire attraverso la realizzazione di opere di rilevanza strategica. Al fine di permettere all'Ente di governo dell'ambito di tenere conto degli effetti di lungo periodo di tali opere – generalmente caratterizzate da complessità tecnica e da tempi di realizzazione pluriennali – il POS reca gli interventi con orizzonte temporale 2020-2027, tale da prevedere, entro il 2027, un saggio di rinnovo delle infrastrutture coerente con la vita utile delle medesime, nonché lo sviluppo delle misure tese ad assicurare il relativo percorso di convergenza.

Con riferimento al set di indicatori di qualità tecnica, il relativo completamento verrà valutato (con particolare riferimento ai profili di innovazione e di sostenibilità ambientale) nel corso del 2021, anche sulla base della ricognizione (avviata con deliberazione 46/2020/R/idr) dei risultati conseguiti nel biennio (2018-2019) di prima applicazione della RQTI di cui alla deliberazione 917/2017/R/idr. Lo sviluppo delle attività in discorso è coerente con la tempistica programmata nel Quadro strategico 2019-2021.

L'Autorità si è inoltre impegnata nel **completamento del sistema di misure regolatorie e di controllo volte a promuovere l'adeguamento delle infrastrutture idriche, contribuendo, all'individuazione della sezione «acquedotti» del Piano nazionale** di cui all'art. 1, comma 516, della legge 205/17 (**10c**) allo scopo di mitigare i danni connessi al fenomeno della siccità. Il Piano nazionale per gli interventi del settore idrico è un importante strumento, in grado di accompagnare la citata programmazione strategica di lungo periodo introdotta nel MTI-3 per il terzo periodo regolatorio.

L'individuazione, nel 2019 (in esito agli approfondimenti istruttori condotti sulle proposte di interventi presentati dai competenti Enti di governo dell'ambito) di un *cluster* iniziale di 26 interventi/progetti ai fini della definizione del primo stralcio della sezione «acquedotti» del Piano nazionale ha portato a finanziare opere volte al reperimento di nuove risorse idriche, all'incremento della disponibilità idrica, al miglioramento della qualità dell'acqua prelevata, al contenimento delle perdite idriche. Sulla base del richiamato elenco di interventi selezionato dall'Autorità (Relazione 252/2019/I/idr), con il D.P.C.M. 1° agosto 2019 è stato adottato il “primo stralcio del Piano nazionale degli interventi nel settore idrico – sezione acquedotti”, a seguito del quale l'Autorità ha varato (con la deliberazione 425/2019/R/idr) una specifica disciplina quadro in ordine alle condizioni, ai termini e alle modalità di erogazione delle risorse destinate al finanziamento degli interventi ricompresi nel Piano, individuando altresì obblighi di rendicontazione e comunicazione da parte dell'Ente di riferimento.

Al fine di proseguire le attività tese ad assicurare un efficace utilizzo delle risorse pubbliche disponibili e di privilegiare l'individuazione di opere di rilevanza strategica sul territorio nazionale, in un quadro di coerenza con le pianificazioni esistenti e tenuto conto delle recenti raccomandazioni all'Italia da parte del Consiglio europeo, l'Autorità (nell'ambito del procedimento di cui alla deliberazione 284/2020/R/idr) – ha dunque avviato la ricognizione finalizzata all'individuazione del secondo elenco degli interventi necessari e urgenti per il settore idrico ai fini dell'aggiornamento della sezione «acquedotti» del Piano nazionale, con l'obiettivo di definire un'unica pianificazione basata su un programma pluriennale per il periodo 2021-2028, cui destinare la totalità delle risorse residue già stanziare. In esito alla ricognizione svolta nel mese di settembre 2020, sono pervenute all'Autorità circa 1.200 proposte di progetti/interventi (per le quali è stata formulata richiesta di copertura per un totale di oltre 10 miliardi di euro). Lo sviluppo delle attività sta proseguendo secondo la tempistica programmata nel Quadro strategico 2019-2021.

A seguito dell'istituzione – ad opera dell'articolo 58 della legge 28 dicembre 2015, n. 221 – del “Fondo di garanzia per gli interventi finalizzati al potenziamento delle infrastrutture idriche, ivi comprese le reti di fognatura e depurazione”, nel luglio 2019 è stato pubblicato il D.P.C.M. 30 maggio 2019 cui la medesima legge ha demandato la **definizione degli interventi prioritari, dei criteri e delle modalità generali di utilizzazione del Fondo di garanzia delle opere idriche (10d)**. Essendo le modalità di alimentazione e di gestione del Fondo rimesse all'Autorità, detti aspetti sono stati disciplinati con deliberazione 8/2020/R/idr (allo scopo di agevolare l'accesso al credito, accrescendo la finanziabilità dei programmi di investimento e l'accelerazione degli interventi, nonché di garantire anche il rischio connesso al trasferimento delle gestioni tra diversi operatori), specificando i requisiti e le condizioni di accesso alla garanzia e definendo adeguati obblighi di rendicontazione, comunicazione e monitoraggio. Con la richiamata deliberazione è stato altresì istituito, presso la Cassa per i servizi energetici e ambientali, il Comitato di valutazione del rischio, con compiti di valutazione e analisi dei rischi e delle modalità operative del Fondo (attualmente si è in attesa della designazione dei relativi componenti da parte dei Ministeri interessati).

Le risorse destinate all'alimentazione del Fondo di garanzia provengono da una specifica componente perequativa (UI4), introdotta, a decorrere dal 1 gennaio 2020, nell'ambito delle regole di calcolo tariffario per il terzo periodo regolatorio con la deliberazione

580/2019/R/idr. Lo sviluppo delle attività in discorso è coerente con la tempistica programmata nel Quadro strategico 2019-2021.

### **OS.11 Riconoscimento dei costi efficienti nel servizio idrico integrato**

Con il metodo tariffario MTI-3 di cui alla deliberazione 580/2019/R/idr, l’Autorità ha introdotto – nell’ambito dei criteri per il computo dei costi operativi endogeni – disposizioni in grado di rafforzare le **misure di promozione dell’efficienza gestionale volte al controllo dei costi operativi (11a)**, prevedendo regole di calcolo differenziate in ragione: *i*) della classe in cui il gestore si posiziona in considerazione del pertinente livello pro capite del costo operativo totale sostenuto; *ii*) del *cluster* in cui ricade l’operatore, tenuto conto del relativo costo operativo stimato, calcolato applicando il modello statistico elaborato dall’Autorità (e illustrato nel DCO 402/2019/R/idr), individuando in tal modo un percorso graduale di recupero di efficienza nel tempo, crescente in base alla distanza del costo operativo pro capite sostenuto da ciascuna gestione rispetto al valore soglia del *cluster* in cui il medesimo gestore è collocato.

Il nuovo metodo tariffario ha esplicitato, altresì, una serie di misure tese a valorizzare interventi per la sostenibilità e la resilienza a fronte del *Climate Change*, individuando quattro pilastri sui quali intervenire: *i*) efficienza energetica; *ii*) riduzione dell’utilizzo della plastica mediante la promozione del consumo di acqua potabile; *iii*) recupero di energia e materie prime nonché diffusione di energie rinnovabili; *iv*) riuso dell’acqua trattata. Tali misure consistono nell’applicazione alla componente a copertura dei costi dell’energia elettrica di un fattore di *sharing* in funzione del risparmio energetico conseguito dalle gestioni, nonché nel riconoscimento di uno *sharing* maggiore a favore del gestore – nella componente a copertura dei margini derivanti dalle altre attività idriche – in presenza di misure innovative, caratterizzate da multi-settorialità, che rispondono agli obiettivi di sostenibilità energetica ed ambientale sopra richiamati. Lo sviluppo delle attività in discorso (prevedendone anche il potenziamento in sede di definizione delle regole per l’aggiornamento biennale, per gli anni 2022 e 2023, delle predisposizioni tariffarie) è coerente con la tempistica programmata nel Quadro strategico 2019-2021.

Tenuto conto delle disposizioni di cui alla deliberazione dell’Autorità 917/2017/R/idr (che definisce i meccanismi di incentivazione della qualità tecnica e prevede che premi e penalità siano quantificati a partire dal 2020, sulla base delle *performance* realizzate in ciascuno dei due anni precedenti), l’Autorità con la deliberazione 46/2020/R/idr ha

avviato uno specifico provvedimento finalizzato all'applicazione del richiamato **meccanismo incentivante per il miglioramento della qualità dei servizi (11b)**, individuando i termini per l'attribuzione delle premialità e delle penalità riferite a tutti gli Stadi di valutazione (per gli anni 2018 e 2019) nonché per la definizione delle graduatorie per gli Stadi III, IV e V previste dalla regolazione della qualità tecnica (RQTI), anche mettendo a disposizione la modulistica necessaria alla trasmissione dei dati e delle informazioni per la ricognizione dei risultati conseguiti nel biennio (2018 e 2019) di prima applicazione della RQTI. L'Autorità prevede di concludere entro il primo semestre del 2021 le verifiche volte alla definizione e alla pubblicazione delle graduatorie ed alla quantificazione dei relativi premi e penalità (la conclusione delle menzionate attività era originariamente programmata per il 2020).

In tema di **promozione dell'efficacia della spesa per investimenti nelle infrastrutture idriche (11c)**, al fine di fornire un adeguato segnale alle gestioni in merito al contenimento dei livelli di stock delle immobilizzazioni in corso che entrano nel computo tariffario, l'Autorità, nella deliberazione 580/2019/R/idr, ha modificato il trattamento delle opere classificate come lavori in corso (LIC) – qualora non attribuite ad opere classificate come strategiche – escludendo dal riconoscimento in tariffa i LIC con saldi che risultino invariati da più di 4 anni (in luogo dei 5 anni previsti dalla regolazione vigente) e rimodulando il tasso da applicare alle immobilizzazioni in corso, mediante l'utilizzo di un tasso più basso di quello previsto per le immobilizzazioni entrate in esercizio e decrescente nel tempo.

Inoltre, al fine di promuovere una ulteriore crescita della spesa per investimento nel comparto idrico, l'Autorità ha ritenuto imprescindibile (come tra l'altro anticipato nella memoria 1/2019/I/idr in merito alle proposte di legge recanti “Disposizioni in materia di gestione pubblica e partecipativa del ciclo integrale delle acque” e “Principi per la tutela, il governo e la gestione pubblica delle acque”) mantenere una visione integrata sulle molteplici fonti di finanziamento attivabili, adattando – in un quadro generale di riferimento certo e stabile – la regolazione (e in particolare i criteri per la copertura degli oneri riconducibili al reperimento dei finanziamenti) per tener conto della riduzione del rischio finanziario conseguente alla facilitazione dell'accesso al credito a fronte, ad esempio, del ricorso al Fondo di garanzia delle opere idriche. . La linea di intervento in parola (a carattere continuativo) sta proseguendo - con l'obiettivo di coordinamento delle misure regolatorie e non regolatorie tese all'efficace perseguimento degli obiettivi di

miglioramento infrastrutturale - con tempistica coerente con quella prevista nel Quadro strategico 2019-2021.

Nell'ambito della definizione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio, l'Autorità ha sostanzialmente confermato gli strumenti volti ad assicurare la **sostenibilità finanziaria efficiente delle gestioni (11d)**, prevedendo in particolare:

- un aggiornamento del trattamento delle componenti a conguaglio inserite nel vincolo ai ricavi del gestore per tenere conto, da un lato, degli adeguamenti e delle modifiche apportate alle modalità di riconoscimento dei costi operativi aggiornabili, dall'altro dell'eventuale recupero afferente agli elementi di novità, già trattati con riferimento alle precedenti linee di intervento (riconducibile, in particolare alle misure volte a favorire la sostenibilità ambientale – linea di intervento 11.a – e l'adeguamento alle più recenti disposizioni regolatorie per rendere gli utenti maggiormente consapevoli dei propri consumi, nonché per favorire le procedure di limitazione in caso di morosità e di disalimentazione selettiva della fornitura – linea di intervento 4.c);
- un meccanismo di riconoscimento parametrico dei costi di morosità (considerando la diversa incidenza del fenomeno della morosità sul territorio nazionale), incentivando al contempo l'adozione di misure per una gestione efficiente del credito e la riduzione dei divari rinvenuti sul territorio nazionale;
- criteri e modalità per la valutazione del valore residuo degli investimenti realizzati dal gestore uscente.

Nel MTI-3 è stata altresì confermata la possibilità per l'Ente di governo dell'ambito - qualora si verificano circostanze straordinarie ed eccezionali, di entità significativa e non previste al momento della formulazione della predisposizione tariffaria, tali da pregiudicare l'equilibrio economico-finanziario della gestione - di formulare motivata istanza all'Autorità di revisione infra-periodo della predisposizione tariffaria. Lo sviluppo delle attività in discorso (prevedendone anche il potenziamento in sede di definizione delle regole per l'aggiornamento biennale, riferito agli anni 2022 e 2023, delle predisposizioni tariffarie) è coerente con la tempistica programmata nel Quadro strategico 2019-2021.

## **OS.12 Evoluzione efficiente delle infrastrutture di teleriscaldamento**

L'Autorità si è impegnata nella definizione di condizioni tecnico-economiche di accesso alle reti tale da favorire **l'integrazione di nuovi impianti di generazione di calore e il recupero di calore disponibile in ambito locale (12a)**, con l'introduzione di una metodologia che consenta di valutare i costi e benefici derivanti dall'integrazione di nuovi impianti di generazione nelle reti di telecalore esistenti, anche attraverso un'adeguata valorizzazione delle esternalità energetiche ed ambientali. A tal fine, l'Autorità, nell'ambito della ricerca di sistema, avvalendosi di RSE, ha avviato le attività volte a sviluppare una metodologia per la valutazione dei costi e benefici derivanti dall'integrazione di nuovi impianti di generazione nelle reti di telecalore esistenti, anche attraverso un'adeguata valorizzazione delle esternalità energetiche ed ambientali.

Per quanto concerne la definizione delle condizioni tecniche di accesso, l'Autorità ha affidato un'attività di ricerca prenormativa (che si concluderà entro aprile 2021) al Comitato Termotecnico Italiano al fine di individuare le *best practice* adottate in ambito nazionale ed internazionale nella gestione della connessione di impianti di terzi alle reti, tenuto conto delle specificità del settore del telecalore.

È attualmente in corso un'ulteriore attività di ricerca finalizzata ad analizzare le soluzioni contrattuali e di carattere regolatorio adottate in ambito nazionale e internazionale per la gestione dell'accesso di terzi alle reti di telecalore. Le prime proposte per la regolazione saranno presentate agli *stakeholder* nell'ambito di focus group previsti nei mesi di febbraio/marzo 2021. La conclusione dell'attività era programmata per il secondo semestre 2020. L'emergenza epidemiologica COVID 19 ha tuttavia richiesto una ridefinizione del programma complessivo delle attività, con la necessità di dedicare ulteriori approfondimenti alle altre attività previste (in particolare la regolazione del servizio di misura), che ha comportato il rinvio delle attività inerenti alla definizione delle condizioni di accesso alle reti. Le attività saranno completate nel 2021.

Lo **sviluppo coordinato ed integrato delle infrastrutture di teleriscaldamento e delle reti di distribuzione gas (12b)** richiede l'individuazione di strumenti di regolazione adeguati che assicurino lo svolgimento di valutazioni comparative tra le due tipologie di servizio nell'ambito delle procedure di rilascio di nuove concessioni. Tuttavia, le criticità rinvenute nell'evoluzione di queste ultime suggerisce l'opportunità di differire l'attività in parola successivamente al 2021.

Con deliberazione 478/2020/R/tlr, è stato approvato il Testo integrato in materia di **regolazione della misura nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento (12c)** per il periodo di regolazione 1° gennaio 2022 - 31 dicembre 2024 (TIMT). La disciplina definisce le modalità di erogazione del servizio di misura, ivi incluse le modalità di raccolta, validazione, registrazione ed archiviazione dei dati di misura. Sono previsti specifici standard di qualità per le attività inerenti alla verifica e alla sostituzione dei misuratori, con l'erogazione di indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard per cause imputabili all'esercente.

La definizione delle caratteristiche prestazionali dei misuratori è stata rimandata a un successivo provvedimento, stante le necessità, emersa nell'ambito della consultazione, di svolgere ulteriori approfondimenti in merito alle caratteristiche degli strumenti disponibili sul mercato, con particolare riferimento alla capacità di telelettura.

L'attività si è conclusa a novembre 2020, protraendosi di alcuni mesi rispetto a quanto inizialmente programmato anche per tenere nella dovuta considerazione le novità normative recate dal d.lgs. 14 luglio 2020, n.73, recante "Attuazione della Direttiva (UE) 2018/2002 che modifica la Direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica". Il completamento dell'obiettivo strategico richiede la definizione delle caratteristiche prestazionali dei misuratori. Tale attività sarà completata entro il 2022.

### **OS.13 Promozione di adeguate infrastrutture per la gestione del ciclo dei rifiuti**

Le attività relative all'**adozione della regolazione tariffaria (asimmetrica) per i differenti servizi del trattamento e smaltimento, e contestuale definizione di criteri di accesso agli impianti (13a)**, in coerenza con le tempistiche previste nel cronoprogramma del Quadro strategico 2019-2021, saranno completate entro il secondo semestre 2021, anche beneficiando dello sviluppo degli approfondimenti in corso ai fini della definizione del Programma nazionale per la gestione dei rifiuti, disciplinato dall'articolo 198-bis del d.lgs. 152/06 (introdotto, in sede di recepimento del c.d. "pacchetto economia circolare", dal d.lgs. 116/20, per la definizione del quale sono state tra l'altro accolte alcune delle proposte avanzate dall'Autorità – nella memoria 179/2020/I/rif – durante il relativo iter parlamentare). Con particolare riguardo alle attività tese allo sviluppo di meccanismi volti a promuovere gli investimenti di trattamento, si evidenzia come l'introduzione di forme di *sharing* sui ricavi di cui si è detto nella linea di intervento 8.c (inducendo gli operatori ad interventi più efficaci in

termini di recupero e valorizzazione della risorsa) permetta di esplicitare, sia nell'ambito delle valutazioni sull'organizzazione delle filiere della raccolta, sia riguardo lo sviluppo impiantistico, l'effettivo impatto che la valorizzazione del recupero può portare al contenimento delle entrate tariffarie richieste agli utenti. Ad avviso dell'Autorità, progressivamente, sarà possibile valutare - sulla base di dati empirici - la corretta architettura delle filiere di raccolta e l'adeguatezza della dotazione infrastrutturale, per promuoverne uno sviluppo che, nel tentativo di cogliere le innovazioni principali, non generi ingiustificate ricadute negative sui costi del ciclo integrato. Dette considerazioni sono state peraltro rappresentate dall'Autorità nella memoria 482/2019/I/rif, quale contributo nell'ambito dell'indagine conoscitiva sulla normativa che regola la cessazione della qualifica di rifiuto ("*end of waste*"), evidenziando tra l'altro come la previsione di criteri specifici in tal senso potrà avere un impatto sull'organizzazione del servizio, sui costi e sulle prestazioni ambientali delle gestioni, contestualmente richiedendo di valutarne le ricadute in termini di tempistiche e costi di organizzazione delle filiere di raccolta, nonché di effettivi benefici desumibili dalle attese evoluzioni dei mercati, anche a livello internazionale.

**L'attività di introduzione di meccanismi volti a promuovere l'accettazione sociale degli investimenti indispensabili in impianti di trattamento (13b)** strategici per il riequilibrio dei flussi fisici dei rifiuti e la chiusura del ciclo, sarà sviluppata nell'ambito della regolazione tariffaria per i differenti servizi del trattamento e smaltimento, come da linea strategica 13a, e proseguirà anche oltre l'orizzonte temporale coperto dal Quadro strategico 2019-2021.

## **C. Promozione di un quadro di governance chiaro e affidabile**

### **OS.14 Riordino degli assetti del settore ambientale**

L'Autorità, tenuto conto delle attribuzioni assegnate dal D.L. 133/14 (c.d. decreto "Sblocca Italia"), ha proseguito - anche tramite l'invio, ogni sei mesi, di puntuali richieste di informazioni agli Enti di governo d'ambito - nell'**azione di verifica del rispetto delle previsioni in materia di riordino degli assetti locali del settore idrico (14a)**. Dall'ultima ricognizione svolta, come evidenziato nella Dodicesima relazione ai sensi

dell'articolo 172, comma 3-bis, del D.lgs.3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale” (Relazione 607/2020/I/idr, trasmessa alla Camere alla fine dello scorso anno), emerge un quadro caratterizzato da: *i*) definitivo completamento dei percorsi di adesione degli enti locali ai relativi Enti di governo d'ambito in tutte le aree territoriali del Paese e consolidamento nel processo di razionalizzazione del numero degli ATO, giunti a 62; *ii*) necessità di perfezionare i percorsi avviati verso la piena operatività degli Enti di governo dell'ambito, soprattutto nella regione Molise, in cui il relativo processo di *institutional building* non ha registrato progressi nel corso degli ultimi anni; *iii*) esigenza di prosecuzione del processo di razionalizzazione e consolidamento del panorama gestionale secondo le previsioni della normativa vigente, data la presenza diffusa (seppure in progressiva e costante diminuzione) di gestori cessati ex lege - in taluni casi interessati da procedure di affidamento già avviate dall'Ente di governo d'ambito - che attualmente esercitano il servizio in assenza di un titolo giuridico conforme alla disciplina pro tempore vigente (con una rilevanza del fenomeno più significativa in alcuni ATO della Lombardia e del Lazio, nonché negli ATO regionali di Abruzzo, Puglia e Sardegna); *iv*) necessità di una urgente azione di riforma complessiva volta al rafforzamento della governance della gestione del servizio idrico integrato, soprattutto in considerazione del permanere di situazioni di mancato affidamento del servizio (in particolare, in Campania, Molise, Calabria e Sicilia). Con la richiamata Relazione 607/2020/I/idr, l'Autorità – elaborando anche singole schede analitiche sugli assetti locali delle diverse regioni italiane – ha messo in luce le criticità riscontrate in ordine alla corretta redazione e all'aggiornamento degli atti necessari all'adozione delle scelte di programmazione e di gestione del servizio idrico integrato, che contribuiscono - insieme ad altri elementi – ad incrementare i differenziali nei livelli di prestazione del servizio e nella possibilità di accesso ai servizi idrici tra aree del Paese (c.d. *Water Service Divide*), e che rilevano anche ai fini dell'applicazione degli strumenti di supporto, in partenariato istituzionale, da rivolgere alle realtà svantaggiate del Paese (tra cui il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza – PNRR “*Next Generation Italia*”). In merito alla tempistica prevista, tale attività è da considerarsi continuativa, dato, peraltro, l'obbligo di relazionare semestralmente alle Camere stabilito al riguardo dal richiamato decreto “Sblocca Italia”.

In tema di **individuazione di situazioni di default nel comparto idrico e promozione di percorsi tesi alla costituzione di entità gestionali** - operanti su area vasta e con un rapporto diretto con l'utenza finale - **in grado di sostenere, per orizzonti temporali congrui, le indifferibili operazioni di risanamento(14b)**, alcune delle azioni intraprese

dall’Autorità nell’ultimo biennio hanno contribuito a delineare un’architettura regolatoria caratterizzata dall’introduzione di misure e condizionalità - per l’accesso, ad esempio, ai finanziamenti stanziati in ordine al Piano nazionale di interventi nel settore idrico ovvero per l’accesso alle garanzie del Fondo opere idriche - volte a conseguire, in un arco di tempo necessariamente breve, un consolidamento degli assetti istituzionali locali e, laddove necessario, una progressiva compliance alla regolazione vigente. A tale scopo sono state anche previste forme di regolazione tariffaria semplificate e innovative (denominate “schema regolatorio di convergenza” - di cui alla deliberazione 580/2019/R/idr, recante il Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio, MTI-3), alle quali è possibile far ricorso in presenza di perduranti criticità nell’avvio delle necessarie attività di programmazione e di organizzazione della gestione, nonché di realizzazione degli interventi infrastrutturali necessari. La regolazione di convergenza – destinata principalmente a quella parte del Paese che maggiormente sconta il *Water Service Divide* – rappresenta dunque uno strumento per avviare (secondo regole semplificate e sulla base di un programma di impegni ben identificati) un percorso di recupero della qualità del servizio prevista dalla regolazione nazionale (secondo un percorso di graduale riordino degli assetti del settore). La linea di intervento in parola è stata sviluppata nel corso del 2019, in coerenza con la tempistica per l’avvio delle attività programmate nel Quadro strategico 2019-2021.

Peraltro, nell’ambito della già citata Relazione 607/2020/I/idr (trasmessa alla Camere, come previsto dalla normativa vigente), l’Autorità ha segnalato, con particolare riferimento al Mezzogiorno e alle Isole, come il permanere di difficoltà negli affidamenti del servizio sia collegato, in taluni casi, anche agli elementi critici che emergono nel configurare i necessari profili strutturali di sostenibilità economica e ambientale delle attività upstream (Molise, Campania, Calabria e Sicilia), nonché come nell’ambito delle iniziative in corso in alcune delle aree citate, una soluzione duratura non possa che fondarsi, per un verso, su una rinnovata attenzione alla gestione del rapporto con l’utenza finale (volta anche ad assicurare un presidio dell’attività di fatturazione per un efficace recupero delle risorse finanziarie necessarie alla copertura dei costi sostenuti per l’approvvigionamento della risorsa idrica), e per un altro, su di una capacità di programmazione e di definizione dei pertinenti schemi regolatori che identifichino chiare condizioni di sostenibilità simultaneamente per tutti gli operatori attivi nella filiera. Inoltre, è stato rappresentato come, in altri contesti, un riordino del sistema degli approvvigionamenti possa contribuire a significative razionalizzazioni (Basilicata, Puglia e Sardegna).

L'Autorità si è altresì impegnata nello **sviluppo di un sistema di monitoraggio sullo stato degli assetti del settore relativamente al ciclo dei rifiuti (14c)**, con particolare riferimento al processo di costituzione e di operatività degli Enti di governo d'ambito anche ai fini dell'avvio di un'attività di confronto interistituzionale volta a favorire tale processo. Con la deliberazione 333/2019/A, l'Autorità, ritenendo necessario stabilire un'interlocuzione tecnico-istituzionale di carattere permanente con tutti i livelli territoriali di governo titolari di competenze in materia di gestione dei rifiuti urbani, ha istituito un Tavolo tecnico con Regioni ed Autonomie locali (a cui possano essere invitate a partecipare anche le associazioni maggiormente rappresentative degli Enti di governo dell'ambito), così avviando una stabile interlocuzione finalizzata a: *i*) individuare e monitorare le specifiche criticità relative ai processi decisionali di programmazione, organizzazione e gestione del ciclo integrato dei rifiuti; *ii*) rafforzare la cooperazione fra i soggetti territorialmente competenti, anche nella direzione di favorire un perfezionamento del processo di costituzione e/o operatività delle strutture organizzative degli Enti di governo d'ambito; *iii*) individuare forme di confronto con le Regioni e le Autonomie locali nei casi in cui la richiamata normativa lo preveda espressamente.

A partire dalla sua istituzione, il Tavolo – riunitosi in 6 occasioni – ha permesso di avviare e sviluppare un monitoraggio sullo stato degli assetti del settore relativamente al ciclo dei rifiuti, costituendo un ulteriore strumento di confronto al fine di promuovere un'efficace azione regolatoria, in considerazione della rilevanza che la stessa assume per i cittadini e per le istituzioni pubbliche attive nel settore, consentendo ad esempio di intercettare e superare – tramite l'adozione di specifiche misure di semplificazione – talune criticità rilevate in sede di prima attuazione del MTR, nonché di avviare primi approfondimenti circa gli impatti derivanti dall'applicazione delle norme varate nel 2020 che modificano la disciplina dei rifiuti urbani e dei loro assimilati. La linea di intervento in parola (a carattere continuativo) sta proseguendo con tempistica coerente con quella prevista nel Quadro strategico 2019-2021.

Per quanto concerne **l'introduzione di meccanismi volti a promuovere l'aggregazione per le gestioni di dimensioni meno efficienti (14d)**, dal monitoraggio della compagine gestionale del settore dei rifiuti condotto nell'ultimo biennio (da cui è emersa la presenza di oltre 6.500 operatori) è risultato come sul territorio nazionale, convivano, da un lato, realtà in continuo stato emergenziale (correlato ad insufficienti livelli di raccolta differenziata di qualità e ad una carente dotazione impiantistica per la chiusura del ciclo dei rifiuti urbani e assimilati, nonché a rilevanti ritardi nel conseguimento di un assetto

istituzionale decentrato e locale affidabile e a persistenti criticità di natura finanziaria), dall'altro, eccellenze gestionali caratterizzate da elevati livelli prestazionali (ad esempio nell'attività di recupero), spesso superiori alle medie europee. Il metodo tariffario introdotto dall'Autorità nel 2019 - collegando la possibilità di incrementi annuali delle entrate tariffarie (oltre che a nuovi obiettivi di miglioramento della qualità del servizio individuati dall'Ente territorialmente competente) anche a variazioni del perimetro gestito - è da considerarsi come un primo passo volto a favorire i processi di aggregazione tra gli operatori per il raggiungimento di una dimensione industriale e finanziaria adeguata, tale da garantire idonei livelli di efficienza del servizio. In prospettiva, e con riferimento ad un arco di tempo congruo, sarà necessario avviare riflessioni anche sulle filiere produttive e sulle configurazioni di mercato per proseguire il percorso di definizione di meccanismi regolatori sempre più efficaci nel promuovere la gestione efficiente del servizio. La linea di intervento in parola sta proseguendo con tempistica coerente con quella prevista nel Quadro strategico 2019-2021.

#### **OS.15 Rafforzamento del ruolo delle autorità di regolazione indipendenti nel quadro europeo dei settori idrico e dei rifiuti**

L'Autorità, mediante **partecipazione a procedure di consultazione pubblica avviate dalla Commissione europea e segnalazioni alle istituzioni europee in merito ad aspetti di regolazione connessi con le normative europee di settore (15a)**, ha perseguito, nel periodo in oggetto, non solo il rafforzamento del ruolo dei regolatori indipendenti, specie in ambito ambientale, ma ha altresì agevolato un più efficace recepimento a livello nazionale delle normative europee di settore. L'obiettivo dunque, a carattere continuativo, è stato conseguito.

In particolare, la cooperazione tra regolatori europei del settore idrico e ambientale nel quadro dell'Associazione europea WAREG – coordinata dall'Autorità sul piano della gestione amministrativa, della comunicazione esterna, delle attività degli organi associativi (Assemblea, *Board*, Gruppi di Lavoro) e delle relazioni istituzionali con Commissione europea, associazioni europee di *stakeholder* e organismi internazionali (OECD, World Bank, IWA, BEI) – ha favorito lo scambio di migliori pratiche regolatorie e la risposta comune a due consultazioni europee, rispettivamente sulla proposta di riforma della Direttiva europea 98/83 sulle acque potabili e sulla valutazione della Direttiva 91/271 sul trattamento delle acque reflue urbane.

L'organizzazione da parte dell'Autorità del primo forum europeo sulla regolazione dei servizi idrici (3.12.2019) ha consentito un'ampia divulgazione tra istituzioni nazionali, europee e internazionali sul ruolo positivo della regolazione indipendente per lo sviluppo del settore idrico-ambientale, in termini di stabilità economico-finanziaria degli operatori, attrattività degli investimenti ed efficientamento dei costi, innovazione tecnologica, sostenibilità ambientale e sostenibilità sociale delle tariffe.

L'organizzazione nel 2020, in coordinamento con la *Florence School of Regulation*, di quattro seminari (due su tematiche idriche e due su tematiche di rifiuti solidi urbani) ha consentito l'avvio di una collaborazione mirante a promuovere attività di formazione rivolte al personale dell'Autorità e attività di *capacity-building* rivolte ai regolatori europei.

L'Autorità, nel periodo in oggetto, ha altresì **elaborato analisi comparative sui modelli di governance e di regolazione, a livello europeo (15b)** anche attraverso una partecipazione a gruppi di lavoro di organizzazioni settoriali. L'obiettivo dunque, a carattere continuativo, è stato conseguito.

Nello specifico, sotto il coordinamento degli uffici dell'Autorità sono stati condotti tre studi comparativi, rispettivamente sulle forme di *governance*, sulle caratteristiche di indipendenza della regolazione e sui diversi modelli regolatori dei servizi idrici tra i 25 Membri dell'Associazione europea WAREG. È stato anche condotto uno studio comparativo delle misure di urgenza adottate dai regolatori europei per far fronte agli impatti della crisi sanitaria da COVID-19, in termini di sostegno ai consumatori e alla continuità del servizio da parte degli operatori. I suddetti studi sono stati divulgati mediante conferenze tra *stakeholder* a margine di ognuna delle cinque Assemblee WAREG organizzate nel biennio 2019-2020, e mediante due *webinar*.

L'Autorità ha inoltre favorito la creazione di un sottogruppo (*network*) di sette regolatori competenti per il settore dei rifiuti solidi urbani, denominato WASTE-REG, che ha effettuato uno studio comparativo dei modelli di *governance* e di regolazione, con particolare riferimento ai meccanismi di formazione delle tariffe ed alle relazioni tra le diverse istituzioni coinvolte nella gestione dei rifiuti. Gli esiti dello studio, presentati alle principali associazioni di settore ed alle Istituzioni comunitarie, hanno fornito lo spunto la condivisione di un documento programmatico, condiviso dai regolatori partecipanti e dalla DG ENV della Commissione europea, che individua *cost-reflectivity*, trasparenza

ed efficienza tra gli elementi che favoriscono e determinano gli investimenti richiesti per dirigere il settore europeo dei rifiuti urbani verso la circolarità.

La partecipazione dell'Autorità alle riunioni semestrali del *Network of Economic Regulators* dell'OCSE, che riunisce i regolatori multisettoriali dei 37 Paesi Membri, ha, infine, permesso di valorizzare l'esperienza di regolazione italiana e gli esiti degli studi comparativi svolti da WAREG.

## **OBIETTIVI STRATEGICI E LINEE DI INTERVENTO 2019-2021: AREA ENERGIA**

### **A. Mercati efficienti e integrati**

#### **OS.16 Sviluppo di mercati dell'energia elettrica e gas sempre più efficienti e integrati a livello europeo**

La **riforma organica della regolazione del servizio di dispacciamento (16a)**, si pone i seguenti due macro-obiettivi:

- l'individuazione delle principali linee di intervento per l'evoluzione del servizio di dispacciamento nel nuovo contesto in rapida e continua evoluzione ed orientato al raggiungimento degli obiettivi europei al 2030. Tali interventi sono mirati a far fronte alla diffusione delle fonti rinnovabili non programmabili e della generazione distribuita, nonché del progressivo venir meno degli impianti programmabili che hanno storicamente reso disponibili le risorse per garantire l'equilibrio tra domanda e offerta di energia elettrica;
- il completamento dell'integrazione dei mercati italiani con quelli degli altri paesi europei, tenendo conto del quadro normativo europeo, con particolare riferimento al *coupling* dei mercati infragiornalieri caratterizzati dalla negoziazione continua (integrata con meccanismi ad asta implicita) fino all'ora che precede la consegna dell'energia negoziata, nonché all'armonizzazione e alla condivisione delle risorse di bilanciamento (riserve ed energia).

Questi obiettivi, unitamente ai principali strumenti utili al loro perseguimento, sono stati puntualmente declinati nella consultazione condotta nel 2019 (DCO 322/2019/R/eel); il percorso ivi disegnato richiederà il completamento di una serie di attività illustrate nel seguito, alcune delle quali sono state completate, altre che troveranno completamento durante l'anno in corso e altre che troveranno completamento successivamente. Tali attività consentono un'ordinata e progressiva implementazione degli obiettivi declinati nella soprarichiamata consultazione, tenendo in adeguata considerazione i risultati delle sperimentazioni dei progetti pilota avviati nel 2017 (cfr. 16c) e il completamento delle norme secondarie europee. Questo anche al fine dell'adesione al mercato infragiornaliero

europeo in contrattazione continua (cfr. 16b), prevista per il prossimo mese di settembre, e alle piattaforme europee per il bilanciamento.

Ulteriori elementi che potranno incidere sul processo sono più recentemente emersi dalla conclusione del rapporto di monitoraggio del mercato per il servizio di dispacciamento che ha messo in luce alcuni elementi di criticità di tale mercato (cfr 16j).

Il disegno delineato nel soprarichiamato documento per la consultazione verrà pertanto implementato attraverso diversi interventi successivi ed è previsto che venga pienamente definito nel 2022.

Per quanto riguarda l'**adesione al mercato infragiornaliero europeo in contrattazione continua (16b)**, progetto XBID, nel 2019 l'Autorità ha dato istruzioni a Terna e GME per l'attuazione delle misure necessarie per l'avvio nonché per il coordinamento con il mercato per il servizio di dispacciamento (deliberazione 350/2019/R/eel). L'emergenza COVID nel 2020 ha comportato ritardi in alcune delle attività propedeutiche all'adesione al mercato infragiornaliero; per quanto riguarda la predisposizione delle modifiche del codice di rete Terna ha inoltre dovuto anticipare quelle finalizzate a consentire l'adesione alla piattaforma di bilanciamento TERRE (avvenuta a gennaio 2021) e non è stato pertanto possibile completare l'attività entro la fine del 2020, come previsto originariamente. Gli ultimi atti prodromici all'avvio del mercato infragiornaliero in negoziazione continua, che comprendono i necessari adeguamenti regolatori e l'approvazione delle modifiche ai codici di rete, si prevede che verranno adottati per consentire l'avvio operativo nel secondo trimestre 2021. Per venire incontro all'esigenza manifestata da molti operatori di disporre di un ragionevole lasso di tempo tra l'approvazione definitiva del quadro regolatorio e l'avvio operativo del nuovo mercato, in accordo con i partner del progetto XBID la nuova data di avvio è stata identificata alla fine del terzo trimestre del 2021.

In relazione all'**implementazione delle modalità innovative per l'approvvigionamento dei servizi di dispacciamento (16c)**, è in corso la sperimentazione tramite progetti pilota, avviata nel 2017, di modalità innovative per la fornitura dei servizi di dispacciamento che consentiranno di raccogliere elementi utili ai fini della riforma organica della regolazione del dispacciamento.

Più nel dettaglio è in corso di sperimentazione il progressivo affinamento delle modalità per consentire la fornitura dei servizi ancillari, anche per il tramite di aggregatori, da parte delle unità precedentemente escluse (unità di consumo e/o di produzione distribuita o da

fonti rinnovabili non programmabili), sia la progressiva definizione di nuovi servizi ancillari che potrebbero diventare necessari nei prossimi anni alla luce degli obiettivi europei relativi alle fonti rinnovabili.

Nel 2020 l’Autorità ha infatti approvato le modifiche, proposte da Terna S.p.A., al regolamento del progetto pilota per la partecipazione di unità virtuali miste (UVAM) al mercato per il servizio di dispacciamento (deliberazione 153/2020/R/eel), in modo tale da consentire la partecipazione a MSD, all’interno di UVAM, di unità di produzione e/o di consumo sottese a punti non trattati su base oraria ai fini del *settlement*.

Sempre nel 2020, l’Autorità ha approvato il regolamento per il progetto pilota per l’erogazione del servizio di regolazione ultrarapida di frequenza (deliberazione 200/2020/R/eel). Il progetto ha l’obiettivo di sperimentare un nuovo servizio ancillare necessario per gestire le conseguenze della diminuzione attesa di inerzia (dovuta alla riduzione di impianti di produzione dotati di macchine rotanti e al contestuale aumento di impianti di produzione alimentati da fonti rinnovabili dotati di elementi statici quali gli *inverter*), alla luce degli scenari prospettici definiti nel Piano Nazionale Integrato Energia e Clima (PNIEC). Prosegue quindi, come da programma, la fase di sperimentazione i cui risultati verranno utilizzati sia per la riforma organica della regolazione del dispacciamento, sia per la successiva revisione delle modalità per l’approvvigionamento dei servizi ancillari contenute nel Codice di rete di Terna.

**La revisione della disciplina degli sbilanciamenti secondo i criteri del Regolamento UE *balancing* (16d)** è stata affrontata, in via preliminare, nella consultazione per la riforma del mercato del dispacciamento (cfr. 16.a) nell’attesa dell’approvazione delle metodologie previste dal Regolamento *Balancing* (Regolamento (EU) 2017/2195), e in particolare della metodologia sull’armonizzazione del *settlement* degli sbilanciamenti, approvata da ACER nel luglio del 2020. L’approvazione di queste metodologie consentirà di portare a compimento la revisione della disciplina degli sbilanciamenti entro il 2021, con alcuni mesi di ritardo rispetto alle tempistiche originariamente previste nel Quadro strategico 2020 – 2021.

Per quanto concerne **il completamento della disciplina del mercato della capacità (16e)**, l’attività è terminata nel rispetto della programmazione e in tempo utile per lo svolgimento, nel mese di novembre 2019 delle procedure concorsuali del mercato della capacità per gli anni di consegna 2022 e 2023. Questa ha richiesto l’adozione da parte dell’Autorità di numerosi interventi in una finestra temporale molto ristretta, fra giugno e novembre 2019 che hanno riguardato:

- il parere rilasciato al MISE sullo schema di decreto per l'approvazione della disciplina del mercato della capacità allineato alle disposizioni del CEP (deliberazione 281/2019/R/eel);
- l'approvazione del Regolamento, predisposto da Terna S.p.A., sulle modalità di abilitazione e partecipazione al mercato per il servizio di dispacciamento delle unità di consumo per il mercato della capacità e le disposizioni in merito alle procedure concorsuali da svolgersi il 2019 deliberazione 343 2019/R//eel).;
- i parametri economici delle procedure concorsuali del mercato della capacità per gli anni di consegna 2022 e 2023 (deliberazione 363/2019/R/eel);
- la verifica di conformità delle disposizioni tecniche di funzionamento del mercato della capacità (deliberazione 364/2019/R/eel);
- la regolazione in merito al corrispettivo a copertura degli oneri netti di approvvigionamento nel mercato della capacità (deliberazione 365/2019/R/eel).

Con tali atti, l'attività è stata terminata, nel rispetto della programmazione prevista dal Quadro strategico, in tempo utile per lo svolgimento, nel mese di novembre 2019, delle procedure concorsuali del mercato della capacità per gli anni di consegna 2022 e 2023.

L'Autorità si è altresì impegnata nell' **adeguamento della disciplina del mercato della capacità a seguito dell'entrata in vigore delle norme europee del CEP (16f)** partecipando attivamente alla discussione con le istituzioni a vario titolo coinvolte, e in particolare con il MISE e Terna. Sono state inoltre avviate le attività (deliberazione 507/2020/R/eel), per la predisposizione di una proposta al MISE sullo standard di adeguatezza del sistema elettrico italiano, ai sensi della decisione ACER 23/2020 in materia. Sono stati a tal fine definiti i criteri per lo svolgimento di uno studio da parte di Terna sul menzionato standard e sulle relative variabili determinanti (deliberazione (507/2020/R/eel). L'attività è pertanto in corso, come da programma.

In relazione alla **revisione della regolazione relativa a Sistemi semplici di produzione e consumo e ai Sistemi di distribuzione chiusi (16g)**, l'Autorità ha effettuato alcuni interventi di affinamento della regolazione vigente, con particolare riferimento alle reti elettriche portuali e aeroportuali. Sono altresì state adottate disposizioni attuative della regolazione vigente, individuando un primo elenco di reti elettriche rientranti nel Registro delle Cooperative storiche dotate di rete propria e nel Registro dei Consorzi storici dotati di rete propria, nonché definendo puntualmente l'ambito territoriale di alcune Reti Interne d'Utenza (RIU) già inserite nell'apposito registro, o aggiornando i Registri delle RIU e degli Altri Sistemi di Distribuzione Chiusi (ASDC).

Inoltre, a seguito dell'adozione del D.L. 30 dicembre 2019, n. 162 (coordinato con la legge di conversione 28 febbraio 2020, n. 8), con cui è stato anticipato, seppur in fase transitoria e sperimentale, il recepimento di alcune disposizioni della Direttiva 2001/2018 (cosiddetta RED II) relative ai gruppi di autoconsumatori di energia rinnovabile che agiscono collettivamente e alle comunità di energia rinnovabile, sono state regolate le partite economiche relative all'energia elettrica condivisa da un gruppo di autoconsumatori di energia rinnovabile che agiscono collettivamente in edifici e condomini oppure condivisa in una comunità di energia rinnovabile (deliberazione 318/2020/R/eel).

Infine, l'Autorità sta partecipando attivamente alle discussioni relative al recepimento, atteso nel 2021, delle Direttive 2001/2018 e 944/2019 in tema di autoconsumo e comunità energetiche, anche esprimendo le proprie valutazioni in merito alle esigenze di riordino e semplificazione delle normative vigenti nell'ambito di memorie o segnalazioni. L'attività è in corso, come da programma, e procederà con l'attuazione dei prossimi decreti legislativi di recepimento delle richiamate direttive europee.

In merito alla **revisione delle logiche di attribuzione dei costi di trasporto gas e dei relativi oneri agli impianti di produzione di energia elettrica alimentati da gas naturale (16h)** finalizzata ad evitare sussidi e inefficienze, (deliberazione 96/2020/R/com), l'Autorità nel 2020 ha previsto che la parte delle componenti tariffarie RE e RET a copertura dei costi derivanti dal meccanismo dei titoli di efficienza energetica (di seguito: TEE) non sia più applicata al gas naturale prelevato per alimentare le unità di produzione termoelettriche ma direttamente ai clienti finali elettrici (deliberazione 96/2020/R/com). L'innovazione regolatoria consente di evitare che il costo delle richiamate componenti, attraverso le offerte delle unità termoelettriche presentate e accettate nei mercati dell'energia, sia trasferito sui prezzi dell'energia elettrica comportando così distorsioni e inefficienze, sia a livello nazionale che europeo, determinando, in ultima analisi, costi maggiori per i clienti finali del settore elettrico. L'intervento regolatorio è limitato alla parte delle componenti tariffarie RE e RET a copertura dei costi derivanti dal meccanismo dei TEE, poiché solo per queste componenti la normativa primaria attribuisce all'Autorità il compito di definire i criteri di allocazione dei costi tra il settore elettrico e il settore gas. L'Autorità ha poi completato il quadro regolatorio approvando il regolamento operativo predisposto dal GSE ai fini della restituzione, ai produttori termoelettrici, della parte delle componenti tariffarie RE e RET

sopra richiamata (deliberazione 548/2020/R/com). L'attività si è pertanto conclusa nei tempi previsti dal Quadro strategico 2019 – 2021.

Nel quadro generale della riforma della disciplina del *settlement* e **bilanciamento gas (16i)**, con riferimento alla gestione della filiera dei rapporti commerciali nell'ambito del Sistema Informativo Integrato, l'Autorità ha definito nel corso 2019 le disposizioni per l'aggiornamento della relazione di corrispondenza tra utente del bilanciamento e punto di riconsegna presente nel contratto di distribuzione di ciascun utente della distribuzione, a decorrere dal 1 gennaio 2020 (deliberazione 155/2019/R/gas). Ha inoltre completato la regolazione del *settlement* e del bilanciamento con la gestione delle differenze fra il gas immesso nelle reti di distribuzione e quello prelevato dai clienti finali ad essi sottesi nell'ambito dei quantitativi approvvigionati da parte del Responsabile del Bilanciamento (RdB) per il funzionamento del sistema (deliberazione 208/2019/R/gas e deliberazione 451/2019/R/gas). Pertanto, a seguito dell'approvazione delle modifiche al codice di rete dell'RdB, dal 1° gennaio 2020 è in vigore la riforma del *settlement* e del bilanciamento (deliberazione 538/2019/R/gas).

L'implementazione della riforma dei criteri di conferimento delle capacità di trasporto presso i *city gate*, già definita nei suoi criteri generali, è stata posticipata dal 1° ottobre 2020 al 1 ottobre 2021, a fronte della necessità di condurre approfondimenti relativamente alle più opportune modalità applicative di dettaglio a fronte di una maggiore profondità di dati che risulterebbero dalla sua applicazione (deliberazione 147/2019/R/gas e deliberazione 110/2020/R/gas). Si sta valutando, infine, un ulteriore spostamento di data dovuto alla necessità di consolidare la produzione dei dati di prelievo e consumo annuo. Pertanto, l'attività, il cui completamento, inizialmente ipotizzato per la fine del 2020, proseguirà anche nel 2021

L'implementazione della riforma del *settlement* sopra richiamata ha richiesto tuttavia, è qui opportuno ricordarlo, numerosi interventi nel 2020 per rendere più solido il processo di definizione dei bilanci di trasporto con l'introduzione di procedure per individuare e correggere dati anomali nei prelievi trasmessi al RdB. Fra questi, di particolare rilievo, gli interventi volti a limitare le anomalie emerse da dati di misura. Si sono così definite previsioni che permettono di rettificare i dati trasmessi dalle imprese di distribuzione già in fase di bilanciamento. Infine, nel 2020 si è costituito presso il SII un tavolo tecnico con gli operatori per la gestione di aspetti ancora critici afferenti ai processi di *settlement*. I correttivi e gli affinamenti alle nuove procedure di *settlement*, introdotti nel corso dell'anno 2020, troveranno pieno compimento anche nel corso del 2021.

Per quanto concerne **il rafforzamento ed efficientamento degli strumenti di monitoraggio dei mercati (16j)**, sviluppati anche ai fini REMIT per individuare e contrastare l'abuso di potere di mercato in tutte le sue forme, l'attività ha riguardato sia il settore elettrico che del gas naturale.

Per quanto riguarda il settore elettrico, gli esiti del rapporto di monitoraggio 2020 del mercato per il servizio di dispacciamento, che ha focalizzato l'attenzione sul segmento relativo alla regolazione di tensione (282/20202/E/eel), hanno condotto l'Autorità ad approfondimenti sui comportamenti degli utenti del dispacciamento, titolari di unità di produzione idonee ai servizi di riserva reattiva e localizzate nelle aree del Mezzogiorno, su cui insistono vincoli di tensione. A tal fine ha disposto che Terna si attivi tempestivamente per apportare al sistema di mercato tutte le modifiche procedurali atte a garantire la trasparenza, tracciabilità e replicabilità del processo di definizione e gestione dei vincoli di tensione.

Con riferimento al settore del gas naturale, nel biennio 2019-2020, sono stati rafforzati gli strumenti di monitoraggio previsti nel Testo Integrato del Monitoraggio del Mercato all'Ingrosso del Gas naturale. In particolare, gran parte dell'attività è consistita nell'implementazione, da parte del GME e di Snam Rete Gas, della base dati di monitoraggio, nonché del set di indicatori e report, sulla base di specifiche tecniche condivise con gli uffici dell'Autorità, per il tramite di strumenti informatici dedicati.

A ciò si aggiungono le attività di integrazione degli strumenti di monitoraggio in esito allo sviluppo della regolazione del biennio in questione. A tal proposito rilevano almeno gli interventi volti a definire: *i*) gli scambi informativi tra il GME e Snam Rete Gas legati alla nascita della Piattaforma di assegnazione della capacità di rigassificazione (deliberazione 392/2019/R/gas); *ii*) il set di dati e indicatori necessari al monitoraggio degli esiti e delle condotte di Snam Rete Gas per l'approvvigionamento del gas di sistema su comparto dedicato del mercato infra-giornaliero del gas gestito dal GME (deliberazione 451/2019/R/gas).

Per quanto riguarda l'attuazione del Regolamento REMIT, nel biennio 2019-2020, si sono svolte le fasi istruttorie relative a tre casi di potenziale violazione dell'art. 5 del REMIT (manipolazione del mercato). Due casi (uno relativo al mercato elettrico e uno relativo al mercato del gas naturale) sono stati chiusi con archiviazione mentre, per il terzo caso, l'Autorità ha disposto l'avvio di un procedimento sanzionatorio. A livello nazionale sono stati previsti alcuni momenti di confronto con le associazioni dei soggetti

che operano nei mercati all'ingrosso sulle diverse tematiche di implementazione del REMIT. L'attività di monitoraggio, come da programma, è svolta su base continuativa.

### **OS.17 Funzionamento efficiente dei mercati *retail* e nuove forme di tutela dei clienti di piccola dimensione nel contesto liberalizzato**

La rimozione dei regimi di tutela, prevista dalla legge concorrenza<sup>8</sup>, ha comportato la necessità di un **adeguamento della regolazione dei servizi di ultima istanza (17a)** al fine di garantire la continuità della fornitura ai clienti finali precedentemente serviti nei suddetti regimi di tutela che, alla data della rimozione di tali regimi, non hanno un fornitore nel mercato libero.

Tale esigenza risulta particolarmente rilevante per il settore elettrico in cui, alla data di rimozione (attualmente differenziata per tipologia di clientela) del servizio di maggior tutela un numero rilevante di clienti finali che non siano titolari di un contratto a condizioni di libero mercato si ritroverebbero senza fornitore.

In tale ambito, nel biennio considerato l'Autorità ha operato, in linea con le tempistiche previste dal Quadro Strategico, tenendo altresì conto dell'evoluzione del contesto normativo, con specifico riferimento alle proroghe del termine di superamento del servizio di maggior tutela. Tale termine, inizialmente fissato al 1° luglio 2020 per tutti i clienti del servizio, è stato successivamente prorogato rispettivamente al 1 gennaio 2021 per le piccole imprese e al 1 gennaio 2022 per le microimprese e per i clienti domestici<sup>9</sup>. In relazione a quest'ultima tipologia di clientela, questo è stato ulteriormente differito al 1° gennaio 2023<sup>10</sup>.

L'Autorità è pertanto intervenuta, nel corso del 2019, indicando i propri orientamenti rispetto ad una regolazione del servizio di ultima istanza per tutti i clienti, in coerenza con il termine di legge allora previgente. Successivamente, le attività si sono focalizzate – in coerenza con l'evoluzione normativa – sulla definizione del servizio di ultima istanza (cd servizio a tutele graduali) per le piccole imprese, affinché questo fosse operativo a partire dal 1° gennaio 2021. A fine 2020 è stata pertanto definita la regolazione del servizio a

---

<sup>8</sup> Legge 4 agosto 2017, n. 124

<sup>9</sup> Modifica all'articolo 1 comma 60 della legge 4 agosto 2017, n. 124 ai sensi del D.L. 30 dicembre 2019, n. 162 (D.L. milleproroghe) convertito con legge 28 febbraio 2020, n. 8

<sup>10</sup> Modifica all'articolo 1 comma 60 della legge 4 agosto 2017, n. 124 ai sensi del D.L. 31 dicembre 2020, n. 183 convertito con legge 26 febbraio 2021, n. 21

tutele graduali destinato alle piccole imprese rifornite in maggior tutela che, a partire da gennaio 2021, non risultino titolari di un contratto di libero mercato (deliberazione 491/2020/R/eel). Oltre a fissare il livello di potenza contrattualmente impegnata (fino a 15 kW) identificativo delle microimprese, l'intervento dell'Autorità ha definito da un lato, la regolazione delle condizioni economiche e contrattuali di erogazione del servizio e, dall'altro, le modalità di assegnazione dello stesso. Per quest'ultimo si è stabilito che l'identificazione dei soggetti che erogano il servizio avvenga attraverso procedure concorsuali, nel c.d. periodo di assegnazione a regime, a partire dal 1 luglio 2021.

Con un successivo intervento, l'Autorità ha completato la regolazione del servizio definendo alcuni dei corrispettivi che saranno applicati ai clienti ivi riforniti a partire da luglio 2021 e fissando i valori del tetto massimo e del limite minimo entro cui potranno essere accettate le offerte formulate nelle procedure concorsuali, includendo la percentuale di aumento del tetto per le c.d. aste di riparazione (deliberazione 53/2021/R/eel). Stanno, infine, proseguendo le interlocuzioni con Acquirente Unico (in qualità di gestore delle procedure concorsuali) per garantire la corretta implementazione delle regole d'asta definite dall'Autorità.

L'Autorità dovrà effettuare, nel corso del 2021 e per il periodo successivo, specifici interventi per definire le modalità di progressiva transizione dei clienti domestici e delle microimprese da un dal regime di tutela di prezzo a un servizio di ultima istanza che garantisca la continuità della fornitura. A tal fine sarà importante valutare anche l'esperienza che maturerà dalla gestione delle procedure concorsuali per il servizio a tutele graduali.

Relativamente al settore del gas naturale, l'attuale assetto prevede già l'esistenza di specifici servizi di ultima istanza (fornitura di ultima istanza e servizio di *default* distribuzione) definiti già in linea con il contesto di evoluzione del mercato. In tale ambito, sono state definite le procedure per l'individuazione annuale dei fornitori di ultima istanza e dei fornitori del servizio di *default* distribuzione, in continuità con la disciplina vigente.

Gli interventi dell'Autorità per lo **sviluppo e adeguamento delle forme di tutela non di prezzo esistenti (17b)** hanno la finalità di: (i) adeguare l'attuale regolazione alle opportunità di sviluppo derivanti dalla digitalizzazione, comprese quelle che potrà offrire ai consumatori nonché (ii) rafforzare le tutele precontrattuali e contrattuali esistenti anche alla luce del processo di completa liberalizzazione.

Con riferimento alla prima finalità, nel biennio considerato sono stati modificati alcuni aspetti relativi alle procedure di recesso per i clienti di grandi dimensioni<sup>11</sup> (deliberazione 196/2019/R/com) eliminando gli scambi cartacei di informazioni per adeguare tale disciplina e alle tempistiche relative allo *switching*.

Nel corso del 2021 verrà inoltre rivista la bolletta, la cui regolazione risale al 2016, valutando gli opportuni interventi per rispondere maggiormente alle esigenze informative e di trasparenza dei clienti finali tenendo conto degli intervenuti elementi di innovazione tecnologica, sfruttando le opportunità di sviluppo derivanti dalla digitalizzazione (fatturazione elettronica, misuratori 2G, aumentata possibilità di smaterializzazione del documento - bolletta digitale), nonché delle indicazioni contenute nella Direttiva 944/2019 (CEP). Infine, sarà effettuata una prima ricognizione per l'aggiornamento dell'attuale Testo Unico della Qualità del servizio di Vendita - TIQV (anch'esso risalente al 2016), al fine di valorizzare, nella regolazione specifica, l'evoluzione, anche tecnologica, degli strumenti di gestione del rapporto con il cliente finale, conservando comunque attenzione ai soggetti che necessitano di un approccio tradizionale.

Per quanto riguarda invece il rafforzamento delle tutele precontrattuali e contrattuali esistenti, l'Autorità è intervenuta, in linea con quanto previsto dal Quadro Strategico, per rafforzare gli obblighi informativi del Codice di Condotta Commerciale (deliberazione 426/2020/R/com) al fine di migliorare la comprensibilità delle informazioni, incluse quelle relative alle condizioni economiche, fornite dai venditori ai clienti finali all'atto della presentazione delle offerte e nell'ambito sia delle comunicazioni effettuate per le variazioni unilaterali sia delle nuove comunicazioni introdotte per le variazioni automatiche, nonché al fine di aumentare la confrontabilità fra diverse offerte, integrando così gli strumenti informativi esistenti come il Portale Offerte. Prendendo atto delle difficoltà e gli oneri operativo-gestionali rappresentate dagli operatori all'implementazione delle nuove disposizioni del Codice di Condotta Commerciale l'Autorità, pur confermando i nuovi obblighi informativi, ha disposto per le sole disposizioni contrattuali, un differimento dell'entrata in vigore, da luglio a ottobre 2021.

Si ricordano qui infine altri interventi dell'Autorità, attuati per recepire nuove norme primarie e in particolare la legge bilancio 2018 finalizzati a rafforzare la tutela non di prezzo dei clienti finali. In primo luogo, l'Autorità ha adeguato la previgente disciplina di fatturazione dei clienti finali domestici e di piccole dimensioni alle modifiche apportate

---

<sup>11</sup> Clienti non domestici non connessi in bassa tensione o con consumi eccedenti 200.000 Smc/anno

alla legge bilancio 2018 <sup>12</sup> con riferimento agli specifici obblighi informativi, relativamente ai consumi risalenti a più di due anni (deliberazione 184/2020/R/com). In secondo luogo, l'Autorità ha modificato le modalità di comunicazione della costituzione in mora, modificando al contempo la disciplina del Sistema Indennitario al fine di tenere conto dell'allungamento dello scoperto a carico dei venditori ed estendendone l'applicazione, nel settore elettrico, anche ai clienti in media tensione. Ulteriori misure in materia di morosità e tutela del credito potranno infine trovare piena attuazione nel 2021.

**L'adeguamento degli aspetti contrattuali e regolatori che tutelino il cliente finale prosumer (17c)**, dovrà essere valutato, in linea con la programmazione del Quadro Strategico, a partire dall'anno 2021. In tale ambito, verrà esaminata la necessità di interventi sugli aspetti contrattuali e di tutela del cliente finale alla luce dell'introduzione degli strumenti a disposizione del cliente finale per operare nel mercato, non solo in qualità di produttore (*prosumer*) ma anche quale soggetto in grado di fornire servizi ancillari al sistema (in maniera singola o attraverso i servizi di aggregazione che progressivamente si renderanno disponibili). I suddetti interventi potranno essere valutati successivamente al recepimento della Direttiva 944/2019 atteso nel 2021, con riferimento alle specifiche disposizioni sul contratto di aggregazione e sulla gestione della domanda mediante aggregatori prevista dalla citata direttiva.

In relazione all'avvio/prosecuzione di **specifiche campagne di comunicazione/informative volte ad accompagnare il processo di rimozione delle tutele di prezzo nel settore energetico (17d)**, nel corso del biennio è proseguita l'introduzione, prevista sin dal 2017, nella bolletta degli esercenti i servizi di tutela (maggior tutela e tutela gas) di specifiche comunicazioni rivolte ai clienti finali e volte a fornire un'informativa generalizzata riguardante il funzionamento del mercato, gli elementi relativi al passaggio al mercato libero e gli strumenti di supporto disponibili per valutare il proprio contratto di fornitura e poter scegliere un nuovo contratto e/o fornitore. Inoltre, con l'entrata in vigore del regime del servizio a tutele gradualità è stata prevista per le piccole imprese un'informativa in bolletta che dia contezza ai clienti interessati della fine del servizio di maggior tutela indirizzandoli, per maggiori informazioni, ad una pagina dedicata del sito Internet dell'Autorità o al numero verde dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

---

<sup>12</sup> Dall'articolo 1, comma 295, della legge 27 dicembre 2019, n 160

Con la definizione del servizio a tutele graduali è stata avviata, alla fine di dicembre 2020, la prima azione di “comunicazione coordinata” svolta dall’Autorità in collaborazione con le associazioni di categoria e le camere di commercio, realizzando prodotti grafici personalizzati per le associazioni aderenti, al fine di raggiungere i loro associati (circa 200 mila piccole imprese). Tale attività proseguirà nel 2021.

### **OS.18 Razionalizzazione e semplificazione dei flussi informativi per un corretto funzionamento dei processi di mercato**

La presenza di misuratori 2G permette al venditore la possibilità di offrire nuovi servizi ai propri clienti finali quali potenzialmente la partecipazione a soluzioni di *demand response*, a formule con fasce personalizzabili particolarmente adatte nel contesto *dell’e-mobility* e, prospetticamente, a contratti a prezzo dinamico e con formule di prepagamento. In tale prospettiva sono già presenti sul mercato offerte (come quelle in cui il cliente può impostare le fasce orarie) che permettono ai clienti finali di acquisire maggiore consapevolezza sui propri consumi che possono conoscere quasi in tempo reale così da intervenire sui propri comportamenti di consumo.

Con il progredire dei piani di installazione degli *smart meters*, di cui si dà conto nella linea 21.b, è di fatto diminuito il numero di consumatori che non sono profilati su base oraria. L’attività relativa al **superamento progressivo, in coerenza con i piani di attivazione dei nuovi misuratori 2G, dei meccanismi di profilazione dei prelievi nonché delle immissioni e utilizzo delle misure effettive ai fini della definizione delle partite fisiche del servizio di dispacciamento (18a)**, segue necessariamente le tempistiche dei piani installazione degli misuratori 2G. L’attività regolatoria di riferimento, come dalle previsioni del Quadro strategico 2019 – 20210 troverà attuazione principalmente nel corso del 2021.

In relazione allo **sviluppo di strumenti di *data management* per l’utilizzo e la messa a disposizione agli operatori, tramite il Sistema Informativo Integrato (SII), dei dati relativi ai clienti stessi e alle forniture, nonché dei dati di misura (18b)**, è stato sostanzialmente completato il quadro regolatorio per la centralizzazione della messa a disposizione dei dati di misura nell’ambito del Sistema Informativo Integrato, in particolare potenziando l’utilizzo del *metering data hub* del SII per la gestione delle curve di misura quartorarie afferenti ai punti di prelievo dotati dei misuratori 2G nel settore elettrico, e per la gestione della profilazione e aggregazione dei prelievi nel settore gas.

Ad oggi, quindi, gli utenti del dispacciamento e della distribuzione utilizzano i dati di misura relativi ai punti di prelievo e di riconsegna accedendo direttamente alle sezioni ad essi dedicate dell'infrastruttura *cloud based* messa a disposizione dal SII, senza più interfacciarsi con ogni singola impresa di distribuzione.

Con riferimento al settore elettrico nel 2019, si è esteso a tutti i punti di prelievo l'utilizzo dei nuovi flussi informativi, precedentemente in uso esclusivamente per i punti di prelievo dotati di misuratori 2G. Tale estensione garantisce un miglioramento nella gestione operativa dei dati da parte di tutti gli operatori interessati e una maggiore affidabilità nell'allineamento dei dati contenuti nel Registro Centrale Ufficiale (RCU) del SII (deliberazione 479/2019/R/eel). Nel corso del 2020, in coerenza con i termini della citata delibera, è stato attivato dal SII il servizio di messa a disposizione delle informazioni riguardanti i dati tecnici relativi alla tipologia del misuratore installato, allo stato di messa a regime e al trattamento del punto di prelievo ai fini del *settlement*. Grazie al nuovo servizio tutti i venditori possono quindi avere accesso ai dati tecnici del punto in qualsiasi momento per formulare proposte commerciali personalizzate dedicate ai clienti finali.

Nel settore del gas naturale, in analogia al settore dell'energia elettrica, l'Autorità ha definito specifiche disposizioni relative al processo di messa a disposizione al SII dei dati tecnici dei punti di riconsegna e dei dati di misura e modifica degli standard di comunicazione (deliberazione 271/2019/R/gas). Tali flussi informativi, operativi a partire dal 1° gennaio 2021 sulla base di una richiesta di proroga degli operatori, permettono un aumento della disponibilità di dati di misura gestiti nell'ambito del SII ai fini delle attività di profilazione e aggregazione dei prelievi funzionali al *settlement* gas, nonché di determinazione del parametro Consumo Annuo per ciascun punto di riconsegna. Le suddette attività necessitano di un costante monitoraggio anche finalizzato a definire eventuali ulteriori interventi specifici.

Per quanto **attiene l'ulteriore efficientamento, grazie al Sistema Informativo Integrato, dei processi di *switching*, voltura e di attivazione/disattivazione della fornitura (18c)**, compresi i casi di morosità, nel 2020 l'Autorità ha definito i propri orientamenti finalizzati a definire, relativamente al settore dell'energia elettrica, la regolazione della voltura con contestuale *switching*, con l'obiettivo di rendere operativa tale regolazione a decorrere dal 1 luglio 2021. La definizione dei processi di attivazione/disattivazione della fornitura, compresi i casi di morosità è stata, invece, rinviata e sarà definita a partire dall'anno 2021, in ragione della particolare situazione che ha caratterizzato l'anno 2020 con riferimento alle possibili modifiche necessarie ai

processi che richiedono la presenza fisica di operatori e alle necessarie misure di sicurezza, nonché alla necessità di consolidare le procedure recentemente introdotte in materia di *settlement* gas.

### **OS.19 Miglioramento degli strumenti per la gestione del rischio di controparte nei servizi regolati**

In tema di **sviluppo di strumenti finalizzati a valutare la solidità finanziaria degli operatori e la loro solvibilità (19a)** nonché la capacità di tali soggetti di gestire i processi e i servizi caratteristici dell'attività, l'Autorità ha continuato a svolgere, nel corso del biennio, un'attività di supporto e di collaborazione con il MISE finalizzata alla definizione dell'Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica a clienti finali.

In tale ambito, nel corso del 2020 l'Autorità ha tra l'altro comunicato al MISE di ritenere coerente con il quadro legislativo e il quadro integrato di attribuzioni come nel frattempo modificato, l'impianto complessivo e i contenuti della propria precedente proposta (deliberazione 762/2017/I/eel), che individuava i criteri, le modalità e i requisiti tecnici, finanziari e di onorabilità per l'iscrizione all'Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica a clienti finali<sup>13</sup>.

Inoltre, gli Uffici dell'Autorità hanno partecipato al Gruppo di lavoro interistituzionale costituito presso il MISE al fine di definire le procedure di esclusione delle imprese che, da iscritte all'Elenco, dovessero essere oggetto di provvedimenti sanzionatori o analoghe fattispecie da parte dell'Autorità, di AGCM, del Garante per la protezione dei dati personali e dell'Agenzia delle Entrate, secondo quanto previsto dalla normativa come modificata. Obiettivo dei lavori del Gruppo è stato quello di individuare un parametro oggettivo e omogeneo che consenta di intercettare le condotte effettivamente più gravi, rispetto alle quali si giustifichi l'avvio della procedura per l'esclusione dall'Elenco; in particolare, il Gruppo si è orientato a parametrare la gravità delle violazioni all'entità della sanzione irrogata nel rispetto dei diversi regolamenti di ciascuna Istituzione, che ha quindi presentato una proposta coerente con le proprie specifiche esigenze da recepire nella bozza di decreto.

---

<sup>13</sup> Modifica ed integrazione all'articolo 1, commi 80 e 81, della legge 4 agosto 2017, n. 124 ai sensi del D.L. 30 dicembre 2019, n. 162 (D.L. milleproroghe) convertito con legge 28 febbraio 2020, n. 8.

Una volta adottato il decreto da parte del Ministero competente, l’Autorità, oltre alla collaborazione continuativa con lo stesso per le verifiche per l’iscrizione e il rispetto dei requisiti, dovrà individuare le procedure per l’iscrizione delle imprese già attive e gli sviluppi necessari, anche con il supporto del SII, per la valutazione dei requisiti di regolarità dei pagamenti previsti.

In tema di **evoluzione di sistemi di garanzie minimali e di meccanismi di recupero degli insoluti dei venditori (19b)** – con particolare riferimento alle quote relative agli oneri generali di sistema nel settore elettrico – nel corso del biennio considerato sono stati effettuati numerosi interventi finalizzati a minimizzare il rischio di insoluti per il sistema.

In primo luogo, relativamente al settore elettrico, l’Autorità è intervenuta (deliberazione 272/2019/R/eel) modificando il processo di *switching* al fine di estendere la verifica *ex ante* del valore della potenza media annua con riferimento alle richieste di *switching* presentate da ciascun utente del dispacciamento, permettendo così una migliore quantificazione delle garanzie da parte di Terna. Inoltre, è stato modificato il processo di risoluzione dei contratti di dispacciamento e trasporto e attivazione dei servizi di ultima istanza (deliberazione 37/2020/R/eel) per ridurre le tempistiche precedentemente previste nei casi di risoluzione di tali contratti.

Con riferimento al codice di rete elettrico l’Autorità ha definito specifici interventi finalizzati alla riduzione del rischio di insoluto per il sistema nonché dell’onerosità del sistema di garanzie per gli utenti del trasporto (deliberazione 261/2020/R/eel). In particolare, tali interventi (efficaci con le fatture di trasporto in scadenza di pagamento a gennaio 2021) sono volti a ridurre le tempistiche di risoluzione contrattuale, adeguare il dimensionamento delle garanzie, aumentare la copertura dal rischio in caso di prestazione di garanzia con giudizio di *rating* e fideiussione assicurativa, giungere ad una definizione della «regolarità nei pagamenti» più rigorosa.

Relativamente agli oneri generali di sistema, nel 2019, l’Autorità ha istituito un gruppo di lavoro denominato Tavolo Tecnico Esazione Oneri Generali di Sistema, finalizzato all’acquisizione di elementi e informazioni utili alla futura adozione di specifici interventi in tema di modalità di esazione degli oneri generali, attraverso l’interlocuzione con tutti i soggetti interessati<sup>14</sup>. In tale ambito sono stati istituiti due gruppi di lavoro più operativi: il primo (Tavolo Operativo “flussi informativi”), finalizzato all’implementazione di una

---

<sup>14</sup> Al Tavolo Tecnico partecipano associazioni rappresentative degli operatori, dei clienti finali domestici e delle imprese, nonché – in qualità di osservatori – l’Acquirente Unico, il GSE e la CSEA.

procedura centralizzata di rendicontazione degli oneri generali fatturati/riscossi; il secondo (Tavolo Operativo “gestione pregresso”) finalizzato all’individuazione delle modalità di riconoscimento degli oneri generali non riscossi dai clienti finali e al contempo già versati alle imprese distributrici attraverso la previsione di uno specifico meccanismo. Le attività svolte nell’ambito del Tavolo Operativo “gestione pregresso” sono state utili alla definizione del meccanismo di riconoscimento degli oneri generali di sistema che gli utenti del trasporto hanno versato alle imprese distributrici pur non avendoli riscossi dai clienti finali (cfr. deliberazione 32/2021/R/eel). Tale meccanismo risulta articolato in sessioni annuali alle quali la partecipazione è volontaria e propone due opzioni per la modalità di rendicontazione e liquidazione (semplificata<sup>15</sup> e ordinaria). Al fine di minimizzare gli impatti sul sistema, in ultimo sui clienti finali, il meccanismo prevede che tutti i soggetti coinvolti siano responsabilizzati alla massima efficienza nella gestione del credito, prevedendone che il relativo livello incida sulle determinazioni del riconoscimento. Congiuntamente con il meccanismo di reintegrazione per le imprese distributrici già in essere sin dal 2018, il nuovo meccanismo completa la disciplina transitoria in tema di esazione degli oneri generali di sistema. Le attività future relative agli oneri saranno quindi finalizzate al perseguimento degli altri obiettivi delineati nell’ambito del Tavolo Tecnico Esazione Oneri Generali di Sistema.

## **B. Sviluppo selettivo e uso efficiente delle infrastrutture energetiche**

### **OS.20 Regolazione per obiettivi di spesa e di servizio**

Le attività propedeutiche **all’introduzione del nuovo approccio integrato R.O.S.S** (ovvero basato su logiche di regolazione per obiettivi di spesa e di servizio) **che superi l’attuale approccio di riconoscimento dei costi (20a)**, differenziato tra costi operativi e costi di capitale hanno subito un rallentamento dovuto soprattutto all’emergenza COVID-19 e alla conseguente necessità di adattare la regolazione infrastrutturale (vedi sotto). Se ne prevede pertanto un ritardo di due semestri e pertanto l’attività proseguirà oltre il 2021. Nel 2020 è stato avviata le attività per l’aggiornamento delle modalità di determinazione

---

<sup>15</sup> La modalità semplificato, a fronte di una riduzione dell’onerosità amministrativa di produzione delle evidenze da parte degli utenti del trasporto, prevede una liquidazione con elementi forfettari.

del tasso di rendimento del capitale investito (WACC), confermando la logica *cross-sector* introdotta dal 2015 per tutti i parametri che concorrono alla determinazione del WACC e che non abbiano carattere specifico-settoriale.

Per quanto riguarda il trasporto gas, nel percorso di transizione verso logiche di riconoscimento dei costi basate sul nuovo approccio integrato R.O.S.S., nel 2019 sono state introdotte disposizioni volte a garantire un maggior coordinamento tra la regolazione tariffaria e le valutazioni dei Piani decennali di sviluppo della rete di trasporto (deliberazione 114/2019/R/gas). È stata avviata una specifica attività di monitoraggio degli investimenti e sono state introdotte sperimentazioni di incentivi all'efficientamento delle spese di investimento.

In relazione a una piena attuazione del R.O.S.S. si prevede di adottare un approccio basato sulla gradualità, riservandosi di determinare nel 2023, ultimo anno del quinto periodo di regolazione tariffaria, in via sperimentale, i ricavi di riferimento dell'impresa maggiore di trasporto sulla base di criteri di riconoscimento della spesa totale che saranno approfonditi in successivi documenti per la consultazione.

Inoltre, l'Autorità ha fatto riferimento all'approccio R.O.S.S. nel quadro del procedimento, avviato nel 2020, per la definizione del nuovo periodo regolatorio delle attività di smantellamento (*decommissioning*) delle centrali elettronucleari e degli impianti di gestione del ciclo del combustibile. In questo contesto peculiare (in quanto non si tratta di servizi di rete, ma comunque di una attività svolta in esclusiva), l'approccio R.O.S.S. si esplica soprattutto nella rilevanza ai fini della regolazione del Piano a vita intera, rivisto con periodicità pari all'emi-periodo regolatorio (tre anni), e consistente nel riferimento *forward-looking* a cui si collegano gli incentivi e le penalità per l'impresa, sulla base di un innovativo meccanismo di misurazione dell'avanzamento fisico della commessa nucleare. A seguito della consultazione, la decisione del Regolatore è stata assunta a inizio 2021 con lieve ritardo rispetto all'obiettivo.

Per quanto concerne il **completamento, in particolare per la distribuzione gas, del percorso di allineamento del costo riconosciuto verso costi efficienti e standardizzati (20b)**, la regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo 2020-2025 approvata a fine 2019 (deliberazione 570/2019/R/gas) mantiene la logica dei *cluster* dimensionali per il riconoscimento dei costi operativi, con recuperi di produttività (*price-cap*) differenziati per i diversi *cluster*, mentre per l'introduzione di costi standard e i criteri di regolazione incentivante per le spese di capitale è previsto un percorso di medio periodo.

Anche se nel 2020 sono stati pubblicati gli orientamenti dell’Autorità per i criteri di incentivazione delle aggregazioni fra imprese, che si muovono nella direzione disegnata dalla linea strategica in esame, l’obiettivo non risulta pienamente raggiunto. Non è stato possibile procedere ulteriormente nel previsto percorso soprattutto a causa del contenzioso attivato dagli operatori avverso la deliberazione 570/2019/R/gas, nell’ambito del quale è stata disposta dal Tribunale amministrativo regionale anche una verifica indipendente tuttora in corso. Un ulteriore aspetto che desta preoccupazioni e potrebbe impattare sull’implementazione della regolazione riguarda gli effetti distorsivi, potenzialmente rilevanti, che potrebbero derivare dalle disposizioni della legge 17 luglio 2020, n. 77. Tali disposizioni sanciscono l’obbligo, a carico dell’Autorità di riconoscere una integrale copertura tariffaria degli investimenti relativi al potenziamento o alla nuova costruzione di reti e impianti in comuni metanizzati o da metanizzare in specifiche località del Paese individuate dalla stessa disposizione (Segnalazione 406//2020/I/gas).

In tema di **sviluppo di una regolazione che, specie nel settore del gas naturale, responsabilizzi le imprese di distribuzione alla minimizzazione degli oneri che il sistema sostiene per le perdite** e più in generale per le differenze fra il gas immesso nella rete e quello consegnato ai clienti finali (**20.c**), nel corso del 2019 e del 2020 sono state condotte le attività istruttorie funzionali ad approfondire la conoscenza del problema e alla predisposizione, di specifiche proposte, che potranno essere compiutamente definite nel corso del 2021. Tali attività riguardano: *i*) la ricognizione nell’ambito CEER dell’approccio adottato per la gestione del problema dai vari Stati Membri; *ii*) lo studio teorico del problema e una valutazione sperimentale sui dati delle sessioni di aggiustamento; *iii*) la raccolta, nell’ambito dell’attività ispettiva di informazioni su impianti di distribuzione caratterizzati da valori anomali delle predette differenze.

Una prima attività conclusa riguarda la definizione, nel 2020, dei criteri di riconoscimento del gas non contabilizzato (GNC) sulle reti di trasporto (deliberazione 569/2020/R/gas). L’obiettivo è stato pertanto parzialmente raggiunto. Il completamento dell’attività, inizialmente prevista per la fine del 2020, è slittato al 2021 in quanto richiede ulteriori valutazioni e approfondimenti.

Nel 2019 sono proseguite le attività, iniziate l’anno precedente, di raccolta/validazione e bonifica dei dati forniti dalle imprese di minore dimensione della distribuzione elettrica (un centinaio di operatori), rilevanti per **l’implementazione del meccanismo tariffario parametrico (20d)**, compreso un focus con le imprese cooperative per fornire loro chiarimenti in merito ai dati corretti da fornire per la determinazione delle tariffe. Le

priorità relative ad interventi di adeguamento della regolazione in relazione all'emergenza epidemiologica COVID-19 hanno costretto gli Uffici a sospendere le attività, che sono già ripartite nel 2021. Si prevede pertanto un completamento dell'obiettivo entro quanto programmato nel Quadro Strategico 2020-2021.

La **revisione dei criteri di allocazione dei costi di rete alle diverse tipologie di utenza** (sia nel settore dell'energia elettrica che nel settore gas), **nonché dei criteri per la definizione dei contributi di connessione (20e)**, richiede analisi di particolare complessità, compiute in via prototipale su dati risalenti a qualche anno fa e pertanto da ripetere su dati aggiornati. Come indicato nella deliberazione 568/2019/R/eel, il procedimento richiede una durata ragionevolmente ampia per tenere conto delle eventuali evoluzioni della disciplina regolatoria che potrebbero rendersi necessarie anche per effetto del recepimento dell'implementazione della Direttiva (UE) 2018/2001 e della Direttiva (UE) 2019/944. Anche in relazione a tale aspetto è probabile che sia necessario estendere il termine del procedimento oltre la scadenza attualmente prevista di fine 2021.

Tra gli strumenti regolatori per la **valutazione degli interventi di sviluppo dei sistemi di trasmissione e di trasporto (20.f)**, gioca un ruolo centrale la metodologia di analisi costi benefici (ACB). Dopo la definizione, nel 2016, della metodologia ACB per la valutazione di interventi di sviluppo della rete di trasmissione nazionale di energia elettrica, nel 2019 è stata definita anche la metodologia ACB per gli interventi di sviluppo della rete di trasporto di gas (deliberazione 230/2019/R/gas).

Per arricchire gli strumenti regolatori con i quali l'Autorità procede alla valutazione dei Piani di sviluppo delle reti, si è fatto ricorso a studi indipendenti condotti da istituti autorevoli e terzi o ad approfondimenti effettuati dall'operatore di sistema sotto la supervisione dell'Autorità. Della prima specie è lo studio, commissionato dall'Autorità a RSE, in tema di analisi costi/benefici delle configurazioni infrastrutturali energetiche della Sardegna (cfr. linea di intervento 23.b). Della seconda specie sono gli approfondimenti sui progetti di interconnessione elettrica c.d. *Tyrrhenian Link*, (continente-Sicilia e Sicilia-Sardegna), una parte dei quali è tuttora in corso in relazione all'interconnessione sottomarina tra Continente (zona Centro-sud) e Sicilia. La conclusione di tali approfondimenti è prevista nel primo semestre 2021.

Nel biennio 2019-2020 si sono svolti i processi di consultazione dei Piani di sviluppo per la rete di trasmissione elettrica e per la rete di gasdotti. L'Autorità ha promosso in particolare l'armonizzazione degli scenari utilizzati per la predisposizione dei due Piani, portando così alla pubblicazione nel 2019 del Documento di descrizione degli scenari,

messo a punto congiuntamente, per la prima volta, da Terna e Snam Rete Gas. La valutazione dei piani di sviluppo 2019 e 2020 si è conclusa nel 2020 per il settore del gas naturale (deliberazione 539/2020/R/gas) e con l'invio del parere al MISE per quello elettrico (deliberazione 574/2020/R/eel).

L'obiettivo della linea strategica è stato pertanto raggiunto nei tempi previsti nonostante i ritardi cumulati nella predisposizione degli scenari europei integrati tra settore elettrici e settore gas, necessari per la pianificazione non solo a livello dell'Unione Europea ma anche per quella nazionale.

In tema di sviluppo di una **regolazione dello stoccaggio che tenga conto della remunerazione dal livello del servizio reso (20.g)**, nel biennio 2019-2020 è proseguita la sperimentazione relativa all'incentivazione alle imprese di stoccaggio, con l'obiettivo di favorire la messa a disposizione di capacità di breve termine e di servizi che consentano una maggiore flessibilizzazione delle prestazioni complessive. L'assetto dell'incentivazione definito nel 2019 (deliberazione 153/2019/R/gas) è stato rafforzato nel 2020 (deliberazione 232/2020/R/gas) introducendo la possibilità, per le imprese di stoccaggio, di rinunciare ad una quota di ricavi garantiti a fronte di un incremento degli incentivi derivanti dall'allocazione delle capacità di breve termine. L'obiettivo della misura regolatoria è quello di spostare parte dei ricavi verso una remunerazione *output based* orientata al miglioramento del servizio.

L'Autorità ha confermato il superamento degli incentivi tariffari alla realizzazione di capacità addizionale, rafforzando i meccanismi volti a promuovere la disponibilità e la flessibilità delle prestazioni di stoccaggio. Ha, inoltre, introdotto un monitoraggio delle prestazioni di stoccaggio attese finalizzato a garantire coerenza tra il livello di servizio reso agli utenti e il livello di remunerazione riconosciuta (deliberazione 419/2019/R/gas). L'obiettivo è stato quindi raggiunto in linea con le previsioni del Quadro strategico 2019 - 2021.

#### **OS.21 Promozione della qualità del servizio di rete, inclusa la misura, e della gestione attiva delle reti di distribuzione**

Nel corso del 2019 sono stati rivisti importanti aspetti della regolazione della qualità del servizio, per la distribuzione di energia elettrica e per la distribuzione di gas volti alla promozione di **meccanismi per il raggiungimento di obiettivi omogenei di qualità del servizio in modo efficiente (21a)**. Per le reti di distribuzione di energia elettrica,

l'obiettivo è stato raggiunto nei tempi previsti con l'introduzione di schemi innovativi (cfr "esperimenti regolatori" descritti nella linea di intervento 4.a) e altri meccanismi, come ad esempio la riduzione dei premi per le imprese distributrici che operano in più ambiti territoriali, in caso in cui vi siano, in alcuni ambiti, penalità ripetuta per due o più anni e premi in altri ambiti (deliberazione 566/2019/R/eel).

È altresì proseguita l'iniziativa dell'Autorità per l'incremento della resilienza delle reti di distribuzione di energia elettrica, mentre per la trasmissione elettrica le consultazioni hanno mostrato la necessità di ulteriori approfondimenti, svolti nel 2020, che porteranno nel 2021 a una consultazione sulla nuova metodologia di Terna per la resilienza del sistema di trasmissione.

È stata, inoltre, avviata un'importante regolazione sperimentale per la bonifica delle colonne montanti vetuste all'interno degli edifici, che mira a facilitare l'esecuzione dei lavori quando gli impianti del distributore a rischio di obsolescenza si trovano all'interno degli edifici; in tali occasioni è possibile anche concordare lo spostamento dei contatori dagli appartamenti a vani accessibili (deliberazione 467/2019R/eel).

Infine, per i clienti connessi in alta tensione è stata avviata una regolazione innovativa in tema di micro-interruzioni, inclusi i buchi di tensione severi, che pur essendo particolarmente innovativa nel panorama europeo non ha tuttavia riscontrato sinora molte adesioni (deliberazione 524/2020/R/eel). L'Autorità pertanto valuterà, in caso di mancanza di nuove adesioni dei clienti alimentati in alta tensione, di dismettere tale regolazione a partire dal prossimo periodo regolatorio. L'obiettivo è stato quindi raggiunto nelle tempistiche previste ed è ora in fase di attuazione.

**Lo sviluppo dei sistemi di seconda generazione (2G) nel settore elettrico (21b)**, che alla fine del 2020 ha raggiunto oltre il 40% dei clienti di energia elettrica in bassa tensione, è stato ulteriormente ampliato con la revisione dei criteri di riconoscimento dei costi di investimento, la conclusione del procedimento avviato in tema di versione 2.1 degli *smart meter* 2G e l'approvazione dei piani di messa in servizio di tre imprese distributrici, tra cui le due principali dopo E-distribuzione. L'attività prevista in questa linea di intervento è stata pertanto realizzata nei tempi previsti.

Si segnala che, nel 2020, l'Autorità ha esteso questa linea di intervento ad attività ulteriori non inizialmente previste nel Quadro Strategico 2019-2021. Da un lato queste riguardano modalità di riconoscimento dei costi molto semplificate per le imprese distributrici di minore dimensione (meno di 100.000 punti di prelievo), con l'obiettivo di raggiungere

entro il 2025 l'obiettivo del 90% dei punti di prelievo con *smart meter* 2G, per tutte le imprese distributrici (deliberazione 106/2021/R/eel). Dall'altro sono state finalizzate le specifiche attività relative alla definizione di linee guida in ordine ai requisiti minimi da adottarsi da parte delle imprese distributrici in merito all'informazione verso i clienti finali e le imprese di vendita nell'ambito dei piani di messa in servizio dei sistemi di *smart metering* di seconda generazione (deliberazione 105/2021/R/eel).

Per quanto concerne il **completamento del passaggio a sistemi di misura *smart* nel settore gas con la conferma del loro *deployment* (21c)**, nel biennio 2019 - 2020 sono state svolte principalmente attività propedeutiche al completamento dell'obiettivo, originariamente destinato a concludersi nel 2019, che si prevede possa completarsi a fine 2021. Le attività su questa linea di lavoro sono state rallentate dalle priorità in tema di aggiustamento della regolazione per tenere conto degli effetti dell'emergenza epidemiologica COVID-19, che ha impattato sulle operazioni di sostituzione dei misuratori gas tradizionali con i nuovi *smart meter* gas.

L'Autorità nel 2019 ha definito i propri orientamenti in tema di frequenza della raccolta dei dati di misura e loro messa a disposizione tramite il SII in favore dei venditori. In particolare, l'Autorità ha chiarito di non prevedere per il momento ulteriori obblighi per i distributori relativamente alla messa in servizio di *smart di meter* gas, rispetto a quanto previsto.

Relativamente allo **sviluppo di soluzioni regolatorie per l'ottimizzazione degli investimenti grazie a una gestione attiva delle reti in presenza di carichi particolari (21d) come quelli derivanti dalla ricarica dei veicoli elettrici**, si prevede di avviare, nel rispetto dei tempi previsti, una consultazione nel 2021. Nel corso del 2020 l'azione dell'Autorità in tema di mobilità elettrica si è concentrata sulla priorità di assicurare condizioni tariffarie e tecniche tali da permettere lo sviluppo della ricarica dei veicoli elettrici in condizioni di *smart charging* (cfr. linea 23.d). Ciò per tutelare i clienti del servizio dal rischio di aumenti della tariffa di rete per effetto dei costi dovuto a investimenti non efficienti per la connessione delle infrastrutture di ricarica sia in luoghi accessibili al pubblico che in luoghi privati. A tal fine, è stato costituito un *Focus group*, articolato in sottogruppi di lavoro, che, nel corso del 2020, ha esaminato in profondità le ipotesi presentate nei documenti per la consultazione pubblicati nel 2019. Nel 2020 l'Autorità ha pertanto avviato, una sperimentazione finalizzata a facilitare la ricarica dei veicoli elettrici in luoghi privati nelle fasce orarie notturne e festive tramite la possibilità

dei contatori elettronici di modulare la potenza disponibile nelle diverse ore della giornata (deliberazione 541/2020/R/eel).

## **C. Promozione di un quadro coerente di regole europee e nazionali**

### **OS.22 Promozione di regole europee coerenti con le specificità del sistema nazionale**

Nel corso del 2020 ACER ha adottato decisioni di grande rilievo per l'adozione di metodologie previste dal Reg. UE 2017/2195 ed essenziali per la realizzazione del mercato integrato del bilanciamento elettrico. L'Autorità si è adoperata, sia nell'ambito dei gruppi di lavoro, sia nel Comitato dei Regolatori dell'Agenzia, per **garantire che le specificità del modello di dispacciamento centralizzato adottato in Italia (22a)** fossero debitamente considerate. In particolare, ciò ha portato a risultati significativi nelle decisioni relative alle piattaforme per lo scambio di riserva secondaria (decisioni 02 e 03-2020), nella decisione sui prodotti di bilanciamento da riserva secondaria e terziaria (decisione 11-2020) e in quella relativa alla metodologia per l'armonizzazione dei criteri di valorizzazione economica degli sbilanciamenti.

Sempre in tale contesto l'Autorità ha inoltre assicurato la compatibilità della decisione 18-2020 di ACER, relativa alla definizione delle Regioni geografiche in cui dovranno operare i futuri RCC (*Regional Coordination Centre*), ai sensi del nuovo Regolamento Elettrico 2019/943, con le esigenze operative e gestionali del sistema elettrico italiano.

L'Autorità è stata inoltre impegnata nella **promozione di atti di normativa secondaria (codici di rete e linee guida per il settore elettrico) coerenti con gli assetti nazionali (22b)**, in particolare relativamente ai Centri regionali di controllo, alla funzione del *market coupling*, agli accumuli, ai servizi ancillari e alla partecipazione della domanda al mercato. A tal fine, l'Autorità ha coordinato le attività dei regolatori delle regioni *Italy North* e *Greece-Italy* istituite ai sensi del Regolamento della Commissione 1222/2015 (Regolamento CACM) contribuendo all'adozione di metodologie coerenti con gli assetti nazionali. In questo contesto i regolatori di ciascuna regione sono chiamati ad approvare o emendare all'unanimità le metodologie predisposte dai gestori di rete o di mercato. Di particolare importanza, per entrambe le regioni, sono le metodologie relative al

meccanismo di calcolo della capacità negli orizzonti temporali giornaliero e infragiornaliero (deliberazione 323/2020/R/eel e deliberazione 587/2020/R/eel) e le metodologie relative al coordinamento delle misure regionali volte a garantire la sicurezza operativa del sistema (deliberazione 271/2020/R/eel e deliberazione 322/2020/R/eel).

In coerenza con lo slittamento delle tempistiche del programma di lavoro annuale della Commissione europea, buona parte delle attività inerenti alla **partecipazione attiva alle nuove proposte legislative europee relative alle misure per la decarbonizzazione del settore del gas naturale (22c)**, che dovevano vedere la luce nel corso del 2020 e loro finalizzazione, sono destinate a svilupparsi maggiormente nel 2021. Nel corso del 2019 e 2020, l'Autorità ha partecipato attivamente, a tutti i livelli, alla definizione di posizioni comuni fra i regolatori energetici europei in particolare sui futuri assetti del gas naturale (ACER – CEER Raccomandazioni e *background document Bridge to 2025*) e sulla regolazione dell'idrogeno e del power to gas.

L'Autorità è da tempo impegnata nella **promozione di un nuovo assetto del mercato europeo del gas naturale che superi la definizione di aree *entry-exit* nazionali (22d)** - attualmente previste dalla normativa europea - e consenta la copertura dei costi di trasporto attraverso modalità non distorsive del funzionamento dei mercati interconnessi e in grado di massimizzare i benefici per i consumatori finali. A tal fine, nel 2019, nella definizione delle Raccomandazioni relative al documento ACER-CEER Bridge to 2025, è stata richiamata l'attenzione sulle criticità del modello del mercato del gas che prevede aree *entry-exit* nazionali. Nel corso del 2020 l'Autorità, in collaborazione con il regolatore austriaco, ha finanziato uno studio volto ad approfondire i meccanismi di formazione del prezzo nei diversi hub europei e con un focus specifico sul PSV e l'hub austriaco CEGH al fine di poter simulare gli effetti sui prezzi del gas all'ingrosso di una ipotetica fusione delle due aree di mercato. Questo studio, che ha permesso di evidenziare ancora una volta gli effetti potenzialmente distorsivi dell'attuale architettura del mercato europeo e della modalità adottata per recuperare i costi delle reti di trasporto, è stato presentato a livello europeo e discusso con ACER al fine di supportare un possibile cambio di paradigma per la futura regolazione del settore da parte del legislatore europeo.

Al fine di promuovere l'integrazione e l'armonizzazione dei mercati energetici regionali con particolare riguardo all'area mediterranea e balcanica, l'Autorità ha continuato nel periodo 2019-2020 a consolidare il proprio impegno a livello internazionale attraverso la **promozione di un allineamento al modello di regolazione europea dei regimi**

**regolatori dei Paesi extra-UE (22e)**, favorendo la partecipazione attiva ai tavoli internazionali. Considerata la necessità di promuovere e di facilitare il processo di integrazione dei mercati energetici, negli anni 2019 e 2020 è proseguita la promozione di una serie di attività nell'ambito del processo di Berlino - *Western Balkans 6* - attraverso l'implementazione di un progetto di *capacity building* e scambio di conoscenze tecniche a beneficio di regolatori parte dell'*Energy Community* e nello specifico di Albania, Macedonia del Nord, Montenegro e Serbia (KEP - *Know-How Exchange Programme CEI - Central European Initiative Support for Strengthening Energy Regulatory Authorities in the Western Balkans*). Nell'ambito di queste attività l'Autorità ha coordinato molte attività formative indirizzate ai regolatori e ai principali *stakeholder* della regione, in particolare in materia di *market coupling* volte a favorire l'integrazione dei mercati elettrici regionali.

Nell'area del Mediterraneo, l'Autorità ha continuato a svolgere un ruolo attivo nell'ambito dell'associazione MEDREG (*Mediterranean Energy Regulators*), di cui è Vice-Presidente Permanente, promuovendo la cooperazione nella regione per favorire chiarezza e trasparenza a livello regolatorio, incentivando nuovi investimenti in infrastrutture, garantendo maggiore competitività e concorrenza attraverso azioni (per esempio, *capacity* e *institution building*) *tailor made* nei paesi membri, con l'obiettivo di migliorare l'azione regolatoria a livello regionale e di creare, quindi, le condizioni per una migliore armonizzazione dei quadri regolatori nella regione euro-mediterranea, identificando un approccio comune e programmi di assistenza tecnica a tutela dei consumatori, intensificando la cooperazione a livello regionale attraverso lo sviluppo di progetti comuni con altri partner strategici. Inoltre, sempre in ambito del Mediterraneo è proseguita la collaborazione in ambito energetico tra Unione per il Mediterraneo e la recente organizzazione internazionale *EastMed Gas Forum*.

Con la nomina nel gennaio 2019 del Commissario Clara Poletti alla Presidenza del Comitato dei Regolatori di ACER è stata rafforzata in modo decisivo la presenza di ARERA nell'ambito istituzionale e regolatorio in Europa e intensificata **la cooperazione a livello di Uffici con ACER (22f)**, CEER e Commissione. L'Autorità ha inoltre contribuito, a livello nazionale ed europeo, allo sviluppo di contributi specifici relativi alla proposta di revisione del Regolamento TEN-E del 15 dicembre 2020. (*ACER-CEER position papers*). L'Autorità ha inoltre collaborato con regolatori al fine di assumere decisioni condivise in merito agli assetti regolatori applicabili a infrastrutture

transfrontaliere: in particolare con il regolatore montenegrino al fine di definire le modalità di gestione della capacità resa disponibile dal nuovo cavo di interconnessione, con il regolatore maltese per la suddivisione dei costi del futuro gasdotto di interconnessione Sicilia-Malta, con i regolatori di Austria e Francia in merito a procedure di esenzione per elettrodotti di prossima realizzazione.

### **OS.23 Collaborazione con altre istituzioni sui temi regolatori, di sostenibilità ed economia circolare**

In relazione alla **implementazione nell'ordinamento nazionale delle norme europee destinate ad entrare in vigore nel prossimo triennio (23a)** e in particolare la Direttiva sulla promozione dell'uso delle energie rinnovabili e la Direttiva per il mercato interno dell'energia elettrica, l'Autorità ha avuto l'occasione di presentare le proprie proposte sul recepimento del pacchetto "CEP" in occasione dell'audizione del 21 maggio 2020 dinanzi alla Commissione Politiche dell'Unione europea del Senato della Repubblica (Memoria 21 maggio 2020, n.175/2020/I/com), nell'ambito delle audizioni sul disegno di legge di delegazione europea contenente i criteri per il recepimento delle Direttive 2019/943 (mercato interno dell'energia elettrica) e Direttiva 2018/2001 (Direttiva REDII). Inoltre, gli uffici dell'Autorità hanno fornito continuo supporto ai competenti uffici del MISE.

In tema di valutazione, nel medio termine, della possibilità di prevedere **forme di coordinamento nel rilascio delle concessioni di distribuzione di gas ed elettricità (23.b)** al fine di favorire pianificazioni di sviluppo e rinnovo delle infrastrutture coordinate ed efficienti oltre che coerenti con le strategie energetiche del Paese, una prima applicazione di tale linea di intervento orientata al medio termine è stata compiuta nel 2020 con lo studio relativo alla configurazione ottimale delle infrastrutture energetiche della Sardegna (cfr anche linea 20.f), nel quale sono state esaminate le possibili alternative in relazione allo sviluppo delle concessioni di distribuzione di gas naturale, tenendo presente anche l'alternativa "*full electric*".

In tema di **sostegno tecnico per l'avvio di forme di trasferimento parziale alla fiscalità generale degli oneri di sistema (23c)**, anche in misura inizialmente parziale e con modalità progressive, e dell'eliminazione di tutte le forme di tassazione implicita che prevedono il versamento al bilancio dello Stato di somme raccolte tramite gli oneri, l'orientamento dell'Autorità, già espresso nella Memoria 588/2018, è stato ribadito più

volte in ulteriori occasioni di segnalazioni al Parlamento e al Governo e di memorie depositate in occasioni di audizioni dell’Autorità in sedi parlamentari, tra cui da ultimo la Memoria 370/2020.

Sul tema del **sostegno tecnico a misure di sviluppo efficiente della mobilità sostenibile (23d)** l’Autorità ha avuto occasione, nel corso del 2020, di interloquire più volte con le competenti Commissioni parlamentari e di sottolineare l’importanza di un approccio coordinato e interistituzionale a questa tematica in particolare in riferimento alla ricarica dei veicoli elettrici. Si è in questi contesti sottolineata l’esigenza di individuare politiche pubbliche e disposizioni di regolamentazione atte a promuovere modalità di ricarica ottimizzate rispetto allo sviluppo del sistema elettrico e a promuovere la mobilità elettrica evitando forme di incentivi impliciti in bolletta. In particolare, sono stati forniti contributi attraverso la Memoria 41/2020 in tema di *smart charging*, e con le Memorie 300/2020 e 370/2020, con suggerimenti per il superamento delle criticità derivanti dalle disposizioni dell’art. 57 comma 12 del D.L. semplificazioni.

Infine, l’Autorità si è impegnata a formulare proposte per il **sostegno all’efficienza energetica a livello sistemico che tengano conto delle indicazioni contenute nel PNIEC (23e)** e che stimolino anche i clienti industriali, compresi gli energivori, ad un continuo miglioramento energetico dei propri processi industriali. Tuttavia, nel 2019, una sentenza del giudice amministrativo ha annullato un aspetto del vigente decreto interministeriale e, per caducazione, parte della regolazione dell’Autorità in materia di titoli di efficienza energetica (TEE), rendendo necessario l’avvio, sempre nel 2019, di un nuovo procedimento per la riforma della determinazione del contributo tariffario da corrispondere ai distributori adempienti ai propri obblighi di risparmio energetico nonché la conferma di precedenti provvedimenti.

In tale ambito, nel corso del 2020, dopo consultazione con gli operatori, l’Autorità ha, quindi, approvato un nuovo criterio di determinazione del contributo tariffario, prevedendo per esso, tra l’altro, un *cap* e la possibilità di erogazione di un ulteriore corrispettivo addizionale che tenga conto sia della scarsità di TEE sul mercato sia dei prezzi di scambio superiori al medesimo *cap* definito (deliberazione 270/2020/R/erf). In considerazione anche della specifica situazione dell’anno d’obbligo allora in corso, è stata altresì prevista la possibilità per i distributori di richiedere un acconto straordinario sui contributi che sarebbero stati erogati dopo le verifiche da parte del GSE da effettuarsi dopo il 30 novembre 2020. Con il provvedimento sono state pertanto applicate per la prima volta le regole di cui sopra, determinando il contributo tariffario da erogare nei

confronti dei distributori adempienti all'anno d'obbligo 2019 (deliberazione 550/2020/R/efr). Nel corso del 2021 è attesa la promulgazione di un decreto interministeriale relativo sia a modifiche e aggiustamenti alla normativa vigente che nuovi obiettivi di risparmio energetico per gli anni successivi al 2020, previo parere da fornire da parte dell'Autorità. Si prevede, quindi, siano necessari nuovi provvedimenti ai fini della ripartizione degli obiettivi tra i distributori nonché della determinazione del contributo per l'anno d'obbligo 2020.

È stato fornito supporto agli uffici del MISE per le eventuali evoluzioni della disciplina delle agevolazioni per imprese a forte consumo di energia, in collaborazione anche con ENEA, e per l'attuazione dell'art.21 della Legge europea 2017 (c.d. "gasivori").

## **APPENDICE**

### **IMPATTO DELL'EMERGENZA COVID-19 SUI SINGOLI OBIETTIVI STRATEGICI**

#### **OS.1 Dare voce al consumatore**

In relazione all'OS.1 e per quanto attiene specificamente all'emergenza COVID-19, si segnala che complessivamente, anche durante il *lockdown*, i servizi offerti da Acquirente Unico S.p.A. per conto dell'Autorità nell'ambito del sistema di tutele sono proseguiti regolarmente, in virtù sia dello svolgimento prevalentemente online e/o a distanza dei medesimi (su tutti, il Servizio Conciliazione) che della tempestiva riorganizzazione delle modalità di gestione delle specifiche attività anche da remoto.

Dal 26 marzo al 31 luglio 2020, è stato reso disponibile un nuovo tasto dell'albero fonico del *call center* dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, a beneficio di clienti e utenti finali, denominato "Emergenza coronavirus: informazioni su bollette, pagamenti e distacchi", avente a oggetto i provvedimenti dell'Autorità connessi alla predetta emergenza sanitaria.

Con la deliberazione 59/2020/R/com, l'Autorità, fra l'altro, ha disposto che il termine massimo di conclusione delle procedure conciliative dinanzi al Servizio Conciliazione sia fissato in 180 giorni solari, anziché 120, dalla data di presentazione della domanda completa, in costanza dello stato di emergenza dichiarato sull'intero territorio nazionale, nonché per le procedure in corso dinanzi al Servizio medesimo alla data di pubblicazione del provvedimento (13 marzo 2020). In considerazione, inoltre, di quanto disposto dall'articolo 83, comma 20, del D.L. 17 marzo 2020, n. 18 e dall'articolo 36, comma 1 del D.L. 8 aprile 2020, n. 23, con riferimento alle domande di conciliazione da regolarizzare nel periodo 9 marzo – 11 maggio 2020, in caso di impossibilità, dichiarata dall'attivante, di procedere con tale regolarizzazione in ragione della situazione emergenziale (es. per il conferimento della delega, per la stampa e la scansione di documenti, ecc.), i termini per la regolarizzazione sono stati sospesi e hanno ricominciato a decorrere dal 12 maggio 2020; con riferimento alle domande ammesse e alle procedure in corso nel periodo 9 marzo – 11 maggio 2020, in caso di impossibilità, tempestivamente dichiarata dalle parti, di presenziare agli incontri conciliativi online in ragione della

situazione emergenziale, le relative richieste di differimento di data sono state gestite con gli ordinari strumenti del rinvio o dell'aggiornamento degli incontri medesimi.

## **OS.2 Consapevolezza del consumatore e trasparenza per una migliore valutazione del servizio**

In relazione all'OS.2 e per quanto attiene specificamente all'emergenza COVID-19, si segnala che nel settore del teleriscaldamento, con deliberazione 188/2020/R/tlr, è stato disposto il rinvio delle tempistiche previste per l'entrata in vigore di alcune disposizioni in materia di trasparenza (tra le più rilevanti si ricordano le disposizioni in materia di documenti di fatturazione, la cui entrata in vigore, prevista per il 1 luglio 2020, è stata rinviata al 1 ottobre 2020).

## **OS.3 Rafforzamento dei meccanismi di sostegno per i consumatori vulnerabili**

In relazione all'OS.3 e per quanto attiene specificamente all'emergenza COVID-19, si segnala che nel settore ambientale, sono state adottate le seguenti delibere:

- con deliberazione 75/2020/R/com, dando attuazione alle previsioni recate dal D.L. 9/20, con riferimento ai territori di cui all'allegato 1 del D.P.C.M. 1 marzo 2020 (e, segnatamente, ai Comuni di Bertonico, Casalpusterlengo, Castelgerundo, Castiglione D'Adda, Codogno, Fombio, Maleo, San Fiorano, Somaglia, Terranova dei Passerini, Vò) è stata disposta la sospensione, fino al 30 aprile 2020, dei termini di pagamento delle fatture idriche emesse o da emettere, nonché la conseguente rateizzazione automatica degli importi i cui termini di pagamento sono stati sospesi (senza applicazione di interessi), anche disciplinando le condizioni alle quali gli operatori – in un'ottica di sostenibilità finanziaria – avrebbero potuto richiedere un anticipo alla Cassa per i servizi energetici e ambientali sugli importi in parola;
- nell'ambito degli interventi urgenti di cui alla deliberazione 235/2020/R/idr, l'Autorità ha adottato misure per il rafforzamento della sostenibilità sociale, prevedendo la facoltà per gli Enti di governo dell'ambito – in considerazione dei riflessi dell'emergenza riscontrati sui territori di competenza e, in particolare, sugli utenti in condizioni di vulnerabilità economica - di destinare, negli anni 2020 e 2021, ad agevolazioni ulteriori (in favore dei soggetti maggiormente colpiti dagli

effetti dell'emergenza) l'eventuale eccedenza di risorse rispetto a quelle utilizzate nel biennio 2018 e 2019 per l'erogazione del bonus idrico integrativo agli aventi diritto;

- con la citata deliberazione 75/2020/R/com, l'Autorità – anche a tutela delle utenze del servizio di gestione del ciclo integrato dei rifiuti, site nei Comuni di cui all'allegato 1 al richiamato D.P.C.M. del 1 marzo 2020 – ha disposto la sospensione, fino al 30 aprile 2020, dei termini degli avvisi di pagamento emessi o da emettere, contestualmente prevedendo che i gestori dell'attività di “gestione tariffe e rapporti con gli utenti” provvedessero, secondo la normativa vigente, a rateizzare gli importi i cui termini di pagamento sono stati sospesi, senza applicazione di interessi a carico degli utenti, previa informativa da inviare ai soggetti interessati;
- con la deliberazione 158/2020/R/rif sono state adottate alcune prime misure di tutela straordinarie e urgenti volte a mitigare la situazione di criticità e gli effetti sulle varie categorie di utenze derivanti dalle limitazioni introdotte a livello nazionale o locale per contrastare il diffondersi del virus. In particolare (oltre all'introduzione di alcuni fattori di correzione per talune tipologie di utenze non domestiche, al fine di tener conto – in osservanza del principio “chi inquina paga” – della minore quantità di rifiuti producibili, in ragione della sospensione stabilita per talune attività industriali e commerciali) sono state previste specifiche forme di tutela per le utenze domestiche economicamente disagiate, in una logica di sostenibilità sociale degli importi dovuti;
- con la deliberazione 76/2020/R/com, successivamente prorogata dalla deliberazione 140/2020/R/com, l'Autorità ha disposto il differimento di alcuni termini correlati alla gestione dei bonus sociali nazionali e la temporanea sospensione dei connessi flussi di comunicazione. In particolare, per il periodo 1 marzo - 30 aprile 2020, al fine di garantire la continuità di erogazione dei bonus ai cittadini che ne avessero diritto, il provvedimento ha disposto che a coloro che avessero dovuto rinnovare la domanda di bonus oltre la scadenza originaria prevista dalla regolazione, ma comunque entro i 60 giorni successivi al termine del suddetto periodo di sospensione, fosse garantita la continuità dei bonus medesimi, con validità retroattiva a partire dalla data di scadenza originaria e per un periodo di 12 mesi. In aggiunta, il provvedimento ha disposto la sospensione dei vari flussi di comunicazione correlati alla gestione dei bonus, dandone

comunicazione ai soggetti istituzionali che concorrono alla gestione di tali flussi (ANCI e CSEA).

## **OS.6 Promozione della compliance regolatoria e riduzione dei tempi dei procedimenti sanzionatori**

In relazione all'OS.6 e per quanto attiene specificamente all'emergenza COVID-19, si segnala che l'Autorità è intervenuta su molteplici fronti:

- con deliberazione 74/2020/S/com ha adottato disposizioni urgenti in materia di termini dei procedimenti sanzionatori a garanzia del diritto di difesa degli esercenti, altrimenti pregiudicato dalle misure di contenimento del COVID-19; inoltre, l'Autorità, con deliberazione 78/2020/E/gas e 23 giugno 2020, 226/2020/E/com ha prorogato i termini previsti in disposizioni precedenti per l'effettuazione di due campagne ispettive, in ragione degli impedimenti all'effettuazione di sopralluoghi connessi all'emergenza epidemiologica;
- nel 2020 la trattazione dei reclami è avvenuta nel rispetto della normativa statale di riferimento connessa all'emergenza COVID-19: in particolare, si è tenuto conto della sospensione obbligatoria dei termini dei procedimenti amministrativi, nel periodo dal 23 febbraio 2020 al 15 maggio 2020, ed è stata celebrata, in collegamento da remoto, un'audizione delle parti, indetta dal responsabile del procedimento ai sensi dell'art. 4, comma 2 dell'allegato A alla deliberazione 188/2012/E/com.

## **OS.7 Integrazione e aggiornamento di regole uniformi sul territorio nazionale per la gestione dei rapporti tra operatori e utenti nel settore idrico**

In relazione all'OS.7 e per quanto attiene specificamente all'emergenza COVID-19, si segnala che in considerazione dell'emergenza, con riferimento alla disciplina della qualità contrattuale del servizio idrico (oltre alla possibilità - chiarita con deliberazione 59/2020/R/com - di ricondurre alle "cause di forza maggiore" l'eventuale mancato rispetto di standard specifici e generali), sono stati introdotti (con deliberazione 235/2020/R/idr) alcuni elementi di flessibilità nei meccanismi di valutazione delle prestazioni, prevedendo che - tenuto conto delle misure di contenimento adottate per il contrasto al diffondersi del virus e delle possibili conseguenti forme di discontinuità

riscontrabili nel progressivo miglioramento delle *performance* gestionali - gli obiettivi connessi ai macro-indicatori MC1-“Avvio e cessazione del rapporto contrattuale” e MC2-“Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio”, riferiti al 2020 e al 2021, siano valutati cumulativamente su base biennale (in luogo della valutazione annuale ordinariamente prevista dall’Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR), in tal modo favorendo comunque, su un arco temporale più lungo, il miglioramento dei livelli prestazionali.

Inoltre, in tema di morosità, alla luce della necessità di garantire l’accesso universale all’acqua per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali, connessi, tra l’altro, al rispetto delle misure igienico-sanitarie previste dalle autorità competenti in relazione alla situazione emergenziale, con deliberazione 60/2020/R/com (come integrata e modificata prima con le delibere 117/2020/R/com e 124/2020/R/com e, da ultimo, con deliberazione 148/2020/R/com), l’Autorità ha disposto, in via d’urgenza, che non trovassero applicazione le procedure di sospensione della fornitura di acqua per il periodo compreso tra il 10 marzo 2020 e il 3 maggio 2020 (per tutti gli utenti) e dal 4 maggio 2020 al 17 maggio 2020 (limitatamente alle utenze ad uso domestico) e che il gestore offrisse all’utente (in caso di inadempimento) la possibilità di richiedere un piano di rateizzazione dell’importo oggetto di costituzione in mora senza applicazione di interessi a carico dell’utente medesimo. Inoltre, al fine di prevenire le situazioni di morosità in cui sarebbero potuti incorrere in particolare le utenze produttive, è stata prevista la possibilità per i gestori – qualora il pertinente Ente di governo dell’ambito avesse verificato la compatibilità dell’operazione con la condizione di mantenimento dell’equilibrio economico-finanziario – di poter offrire alle utenze ad uso diverso dal domestico la possibilità di richiedere la rateizzazione del pagamento di fatture afferenti ai periodi sopra richiamati.

### **OS.8 Regole tariffarie chiare e trasparenti per la copertura dei costi efficienti della gestione dei rifiuti**

In relazione all’OS.8 e per quanto attiene specificamente all’emergenza COVID-19, si segnala che con la deliberazione 102/2020/R/rif, l’Autorità ha richiesto agli Enti territorialmente competenti e ai gestori che erogano il servizio di gestione dei rifiuti ogni informazione utile (qualora specificamente riconducibile all'emergenza COVID-19) per effettuare un’azione straordinaria di completamento e integrazione della regolazione vigente a garanzia della continuità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati,

della tutela degli utenti e della finanza locale. Sulla base dei primi elementi acquisiti, nella segnalazione al Parlamento e al Governo, 136/2020/I/com, l'Autorità ha auspicato anche l'adozione di interventi normativi tesi a mitigare, per quanto possibile, la situazione di disagio e le potenziali criticità legate all'emergenza. Successivamente, con deliberazione 238/2020/R/rif, confermando l'impostazione della regolazione già adottata quale strumento efficace per garantire la continuità dei servizi essenziali, sono stati introdotti (a seguito dei contributi acquisiti nell'ambito della consultazione 189/2020/R/rif) alcuni elementi di flessibilità nel MTR, per consentire agli Enti territorialmente competenti di dare attuazione alle misure di tutela disposte con deliberazione 158/2020/R/rif (anche introducendo specifici meccanismi di anticipazione a copertura della eventuale esposizione finanziaria che ne fosse derivata, i cui termini di accesso sono stati da ultimo differiti con deliberazione 299/2020/R/rif) e di prevedere, limitatamente all'annualità 2020, modalità di riconoscimento degli eventuali oneri aggiuntivi e degli scostamenti di costo connessi alla gestione dell'emergenza epidemiologica COVID-19, nel rispetto del principio di copertura dei costi di esercizio e di investimento. Come previsto dalla deliberazione 493/2020/R/rif, sono altresì estesi al 2021 alcuni elementi di flessibilità nella predisposizione dei piani economico finanziari introdotti dall'Autorità con la citata deliberazione 238/2020/R/rif, confermando quindi talune facoltà per gli Enti territorialmente competenti ai fini della trattazione degli oneri connessi alla gestione dell'emergenza da COVID-19.

### **OS.9 Miglioramento della qualità del servizio e contenimento della morosità nel ciclo dei rifiuti**

In relazione all'OS.9 e per quanto attiene specificamente all'emergenza COVID-19, si segnala che con la deliberazione 59/2020/R/com, sono stati differiti taluni dei termini fissati, in materia di trasparenza, con la deliberazione 444/2019/R/rif, in modo da assicurare - alla luce delle stringenti misure adottate a livello nazionale per il contrasto e il contenimento del diffondersi del virus COVID-19 - un ordinato processo di recepimento della regolazione.

## **OS.10 Programmazione efficace e realizzazione degli investimenti per un servizio idrico di qualità**

In relazione all'OS.10 e per quanto attiene specificamente all'emergenza COVID-19, si segnala che tenuto conto della contingente emergenza sanitaria e dei conseguenti effetti in termini di rallentamento delle attività e sospensione dei cantieri, l'Autorità:

- oltre a differire (dapprima con la deliberazione 59/2020/R/com e in seguito con la deliberazione 235/2020/R/idr) i termini per la conclusione del procedimento di valutazione quantitativa dei meccanismi di incentivazione (di cui alla deliberazione 46/2020/R/idr), ha introdotto (sempre con deliberazione 235/2020/R/idr) alcuni elementi di flessibilità anche nei meccanismi di valutazione delle prestazioni di qualità tecnica, prevedendo che gli obiettivi di qualità di cui alla deliberazione 917/2017/R/idr, riferiti al 2020 e al 2021, siano valutati cumulativamente su base biennale (in luogo della valutazione annuale), in tal modo favorendo il recupero degli eventuali investimenti che - per ragioni riconducibili all'emergenza COVID-19 - non sia stato possibile realizzare;
- al fine di proseguire comunque celermente la programmazione e la realizzazione degli interventi di cui all'Allegato 1 al D.P.C.M. 1 agosto 2019 recante il primo stralcio del Piano nazionale degli interventi nel settore idrico – sezione «acquedotti», ha disposto, con la deliberazione 520/2020/R/idr, un temporaneo adeguamento (fino al 31 dicembre 2020) delle modalità di erogazione delle risorse disciplinate con la deliberazione 425/2019/R/idr, che, alla luce dell'attuale contesto emergenziale, ne preservasse l'efficacia. In considerazione del perdurare dell'emergenza epidemiologica COVID-19, l'Autorità prevede di adottare ulteriori misure di semplificazione in ordine alle modalità di cui alla citata deliberazione 425/2019/R/idr, al fine di garantire una tempestiva erogazione delle risorse (sulla base degli importi effettivamente spesi, come comunicati, in sede di rendicontazione dall'Ente di riferimento) destinate alla progettazione e realizzazione degli interventi ricompresi nella sezione «acquedotti» del Piano nazionale di cui al D.P.C.M. 1 agosto 2019.

## **OS.11 Riconoscimento dei costi efficienti nel servizio idrico integrato**

In relazione all'OS.11 e per quanto attiene specificamente all'emergenza COVID-19, si segnala che con la deliberazione 235/2020/R/idr - tenuto conto degli elementi acquisiti in

esito alla richiesta di informazioni di cui alla deliberazione 125/2020/R/idr nonché nell'ambito della consultazione di cui al documento 187/2020/R/idr - l'Autorità ha introdotto nell'impianto regolatorio elementi di flessibilità a garanzia della continuità dei servizi essenziali, prevedendo:

- adeguamenti di specifici criteri per il riconoscimento dei costi efficienti nel MTI-3, in particolare procedendo a: i) sostenere il recupero dei ritardi registrati nel completamento degli interventi infrastrutturali già avviati (disponendo che il riconoscimento tariffario delle immobilizzazioni in corso relative ad opere non strategiche avvenga, solo a partire dal 2022, sulla base di un saggio reale più basso di quello applicato ai fini del computo degli oneri finanziari riferiti alle immobilizzazioni entrate in esercizio, nonché al saldo delle immobilizzazioni in corso afferenti ad interventi contenuti nel Piano delle Opere strategiche); ii) ai fini del riconoscimento tariffario dei costi operativi, introdurre in via straordinaria e per la sola annualità 2020, la possibilità di valorizzare una componente di natura previsionale (con scostamenti – siano essi di entità positiva oppure negativa – recuperabili tra le componenti a conguaglio) specificamente riconducibile all'emergenza COVID-19, che tenga conto sia degli oneri aggiuntivi connessi all'emergenza, sia dei minori oneri previsti per la menzionata annualità conseguenti alle iniziative adottate per il contrasto alla diffusione del virus (ad esempio, all'attivazione dei trattamenti di cassa integrazione ordinaria (CIGO) e/o al ricorso al Fondo d'Integrazione Salariale (FIS));
- misure selettive per la sostenibilità finanziaria delle gestioni e, in particolare, la facoltà per l'Ente di governo dell'ambito - qualora riscontri la necessità di sostegno finanziario per la pertinente gestione a fronte delle misure di mitigazione dell'emergenza da COVID-19 assunte in favore degli utenti del servizio idrico integrato - di riconoscere, per il 2020, una componente tariffaria a compensazione degli effetti delle dilazioni di pagamento eventualmente concesse ovvero della mancata attivazione immediata di procedure per il recupero dei relativi crediti;
- misure per il rafforzamento della sostenibilità sociale, con meccanismi di anticipazione finanziaria sui conguagli (attivabili dagli Enti di governo dell'ambito tramite motivata istanza da presentare alla Cassa per i servizi energetici e ambientali) connessa all'eventuale rinvio della quota parte degli oneri ammissibili a riconoscimento tariffario nel 2020 relativa a incrementi del moltiplicatore tariffario per la medesima annualità.

## **OS.12 Evoluzione efficiente delle infrastrutture di teleriscaldamento**

In relazione all'OS.12 e per quanto attiene specificamente all'emergenza COVID-19, si segnala che, anche alla luce del perdurare dell'emergenza sanitaria COVID 19, nella deliberazione 478/2020/R/tlr è stato previsto che la disciplina sulla misura entri in vigore dal 1 gennaio 2022, concedendo agli operatori un tempo ritenuto congruo per consentire ai medesimi di implementare i sistemi operativi e adattare la struttura organizzativa.

## **OS.16 Sviluppo di mercati dell'energia elettrica e gas sempre più efficienti e integrati a livello europeo**

In relazione all'OS16 e per quanto attiene specificamente all'**emergenza COVID-19**, si segnala che i principali atti dell'Autorità sono stati:

- la deliberazione 121/2020/R/eel con cui l'Autorità ha modificato per un periodo transitorio la valorizzazione degli sbilanciamenti effettivi in presenza dell'emergenza epidemiologica COVID-19. In particolare, fino al 30 giugno 2020, sono stati introdotti elementi che permettevano di limitare la variabilità del prezzo unitario di sbilanciamento (anche rispetto ai prezzi di valorizzazione delle offerte di vendita accettate sul MGP) pur mantenendo per quanto possibile, l'aderenza ai costi del servizio ed evitando che venissero a mancare le misure sufficienti a contrastare le strategie di programmazione non diligente finalizzate a trarre vantaggio dalla mancata programmazione;
- la deliberazione 123/2020/R/eel con cui l'Autorità ha previsto la sospensione di alcune tempistiche del Testo Integrato Connessioni Attive. In particolare, nel caso di pratiche di connessione pendenti alla data del 23 febbraio 2020 o avviate successivamente a tale data, è stata disposta la sospensione dei termini dei procedimenti amministrativi e degli effetti degli atti amministrativi in scadenza ai fini del computo delle tempistiche relative all'accettazione del preventivo, all'avvio dell'iter autorizzativo e all'avvio dei lavori di realizzazione dell'impianto di produzione.

### **OS.17 Funzionamento efficiente dei mercati retail e nuove forme di tutela dei clienti di piccola dimensione nel contesto liberalizzato**

In relazione all'OS.17 e per quanto attiene specificamente all'emergenza COVID-19, si segnala che l'Autorità ha definito specifici interventi a tutela dei clienti finali legati all'emergenza COVID-19. In particolare, è stato previsto che le procedure di sospensione delle forniture di energia elettrica, gas naturale per morosità del cliente, nonché le clausole contrattuali relative alla sospensione interruzione della fornitura dei gas diversi dal naturale distribuiti a mezzo di rete urbana, non trovassero applicazione nel periodo compreso tra il 10 marzo e il 3 aprile 2020 (deliberazione 60/2020/R/com). Tale periodo di sospensione è stato successivamente prorogato, in ragione dell'allungamento del periodo di *lockdown*, con le delibere 117/2020/R/com, 124/2020/R/com, 148/2020/R/com. Inoltre, sono state definite specifiche procedure per la rateizzazione dei pagamenti a tutela dei clienti finali nel periodo relativo all'emergenza COVID-19 (deliberazione 117/2020/R/com).

Al contempo è stato avviato un apposito monitoraggio - su un campione significativo di operatori, per ciascuna tipologia di cliente finale del settore dell'energia elettrica e del gas naturale sia per il mercato libero che per i servizi di tutela - sull'andamento dei tassi di mancato incasso dei pagamenti dei clienti finali. Tale monitoraggio, funzionale in una prima fase a valutare l'impatto per il venditore degli interventi di sospensione delle interruzioni per morosità sopracitati, nonché il relativo impatto sulla filiera, è proseguito per tutto l'anno 2020 (vedi anche interventi in tema emergenza COVID--19 riportati nel OS 19) e proseguirà anche per l'anno 2021.

### **OS.19 Miglioramento degli strumenti per la gestione del rischio di controparte nei servizi regolati**

In relazione all'OS19 e per quanto attiene specificamente all'**emergenza COVID-19**, si segnala che l'Autorità è intervenuta con misure specifiche per tenere conto degli effetti sulla filiera derivanti degli interventi adottati a tutela dei consumatori (sospensione delle interruzioni per morosità e possibilità di rateizzare le somme dovute). Questi hanno avuto un impatto, in particolare, sulla capacità dei venditori di far fronte ai propri pagamenti nei confronti del sistema e della contingente situazione di difficoltà di reperimento del servizio del credito presso gli istituti finanziari (deliberazione 116/2020/R/com e

successive proroghe con le delibere 149/2020/R/com e 192/2020/R/com). Le misure hanno riguardato:

- sospensione delle procedure di inadempimento per le fatture di trasporto e di distribuzione gas laddove le fatture risultassero almeno saldate per il 70% per la quota parte corrispondente ai clienti alimentati in bassa tensione e con consumo annuo minore 200k SMC;
- tempi più lunghi relativamente ai casi di necessità di adeguamento delle garanzie e ammissibilità del giudizio di rating di un livello inferiore rispetto a quello ordinariamente minimo ammesso.

L'Autorità ha anche proceduto disciplinare le modalità di saldo delle partite non versate da parte degli utenti del trasporto e distribuzione, con la possibilità di versamento in 3 rate da settembre a novembre (deliberazione 248/2020/R/com). A contempo è stata prevista l'ammissibilità del *rating* del primo livello speculativo per 12 mesi dal momento della sua emissione allorché questa sia avvenuta all'interno del periodo di emergenza sanitaria introdotto con la deliberazione del Consiglio dei Ministri il 31/1/2020, in esito a un'operazione di *downgrading* motivata dalla situazione congiunturale determinata dalla pandemia.

A fronte del prolungarsi dell'emergenza sanitaria si è dato corso al prolungamento dell'ammissibilità del primo livello speculativo anche in occasione dell'eventuale sua conferma dopo i 12 mesi trascorsi dall'operazione di *downgrading*.

Infine, nel quadro di questo obiettivo l'Autorità ha definito anche le prime disposizioni per l'attuazione di un meccanismo di reintegro alle imprese distributrici di energia elettrica delle tariffe di rete non incassate (deliberazione 461/2020).

## **OS.20 Regolazione per obiettivi di spesa e di servizio**

In relazione all'OS.20 e per quanto attiene specificamente all'**emergenza COVID-19**, si segnala che, in tema di regolazione tariffaria, nell'ambito delle misure di mitigazione dell'impatto economico dell'epidemia COVID-19, l'Autorità ha adottato, in via d'urgenza, le disposizioni attuative in materia di riduzione delle quote fisse delle tariffe elettriche ai clienti non domestici, previste dall'articolo 30 del D.L. 19 maggio 2020, n. 34 (convertito con legge 17 luglio 2020, n. 77):

- deliberazione 190/2020 – “Disposizioni urgenti in materia di tariffe elettriche in attuazione dell’articolo 30 del D.L. 19 maggio 2020, n. 34”;
- deliberazione 311/2020 – “Disposizioni a Cassa per i servizi energetici ambientali a seguito della riduzione della spesa sostenuta dalle utenze elettriche connesse in bassa tensione diverse dagli usi domestici disposta dall’articolo 30 del D.L. 19 maggio 2020, n. 34 convertito con legge 17 luglio 2020, n. 77 e attuata con deliberazione dell’Autorità 190/2020/R/eel”.

### **OS.21 Promozione della qualità del servizio di rete, inclusa la misura, e della gestione attiva delle reti di distribuzione**

In relazione all’OS.21 e per quanto attiene specificamente all’**emergenza COVID-19**, si segnala che nel corso del 2020, lo sviluppo dell’emergenza epidemiologica COVID-19 e le misure messe in atto per contrastarla hanno comportato numerosi interventi di aggiustamento della regolazione infrastrutturale, con riferimento alle attività che comportano l’accesso degli operatori alle abitazioni dei clienti. I provvedimenti pertanto hanno interessato soprattutto la regolazione della “qualità commerciale” (ovvero i tempi massimi per l’effettuazione di prestazioni su richiesta del cliente), la regolazione dello sviluppo di sistemi di *smart metering* e alcune condizioni per lo sviluppo degli investimenti con particolare riferimento alle attività di cantiere. Di seguito i provvedimenti approvati:

- deliberazione 59/2020 differimento dei termini previsti dalla regolazione per i servizi ambientali ed energetici e prime disposizioni in materia di qualità alla luce dell’emergenza da COVID-19 (tale deliberazione è trasversale anche alla regolazione del settore idrico);
- deliberazione 213/2020 modifiche transitorie, in seguito all’emergenza epidemiologica COVID-19, di alcune disposizioni delle direttive per i sistemi di *smart metering* di seconda generazione (2G) per la misura dell’energia elettrica in bassa tensione e DCO 178/2020;
- deliberazione 395/2020 Modifiche alla deliberazione dell’Autorità 568/2019/R/eel e al TIT in materia di regolazione tariffaria dei prelievi e delle immissioni di energia reattiva, in relazione all’emergenza epidemiologica COVID-19;
- deliberazione 432/2020 Misure straordinarie in materia di regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione dell’energia elettrica e del gas in relazione all’emergenza epidemiologica COVID-19 (a seguito DCO 313/2020);

- deliberazione 436/2020 Misure straordinarie in materia di regolazione infrastrutturale del servizio di trasmissione dell'energia elettrica in relazione all'emergenza epidemiologica COVID-19 e disposizioni accessorie in materia di regolazione *output-based* del servizio di trasmissione (a seguito DCO 335/2020);
- deliberazione 501/2020 Aggiornamento degli obblighi di messa in servizio degli *smart meter gas* (G4-G6).

In relazione allo sviluppo dell'emergenza epidemiologica potrebbero rendersi necessari ulteriori interventi nel corso del 2021, in particolare per lo sviluppo dei sistemi di *smart metering*.

#### **OS.22 Promozione di regole europee coerenti con le specificità del sistema nazionale**

In relazione all'OS.22 e per quanto attiene specificamente all'emergenza COVID-19, si segnala che l'Autorità ha sviluppato una collaborazione con il gruppo di lavoro del CEER per lo scambio di informazioni e *best practice* relative alla risposta dei Regolatori europei agli effetti dell'emergenza COVID nel 2020. Nel corso del 2021, sempre in ambito CEER e ACER, saranno realizzati rapporti di analisi e position paper relativamente agli effetti della pandemia sui mercati energetici europei, a cui l'Autorità sarà chiamata a contribuire.