

**DOCUMENTO PER LA CONSULTAZIONE  
528/2014/A**

**SCHEMA DI LINEE STRATEGICHE PER IL QUADRIENNIO 2015-2018**

**30 Ottobre 2014**

### **Premessa**

*Il presente documento per la consultazione illustra gli orientamenti per le linee strategiche 2015 – 2018 che l’Autorità per l’energia elettrica, il gas e il sistema idrico sottopone a consultazione anche nell’ambito delle prossime audizioni periodiche – convocate l’11 e il 12 novembre p.v., conformemente alle modifiche apportate al Regolamento in materia con la deliberazione 16 maggio 2014, 212/2014/A .*

*Con la modifica del citato Regolamento, l’Autorità ha previsto il coinvolgimento degli stakeholder anche nella definizione delle proprie strategie, politiche regolatorie e dei propri programmi di attività, assicurando loro il diritto ad essere ascoltati e, allo stesso tempo, impegnandosi a fornire un resoconto sulle attività svolte e sulle scelte di regolazione compiute, in una logica di ulteriore rafforzamento della propria accountability.*

*In aggiunta all’opportunità di discussione nell’ambito delle audizioni periodiche del 11 e 12 novembre p.v., i soggetti interessati sono invitati a far pervenire all’Autorità le proprie osservazioni e proposte anche in forma scritta entro il 23 novembre 2014, compilando l’apposito modulo interattivo disponibile sul sito internet dell’Autorità o tramite posta elettronica ([regolazione@autorita.energia.it](mailto:regolazione@autorita.energia.it)).*

*Le osservazioni e le proposte pervenute saranno pubblicate sul sito internet dell’Autorità. Pertanto, i soggetti che intendono salvaguardare la riservatezza o la segretezza, in tutto o in parte, della documentazione inviata sono tenuti a indicare quali parti sono da considerare riservate. In tal caso, sarà necessario inviare un ulteriore documento, destinato alla pubblicazione e privo delle parti riservate.*

**Autorità per l’energia elettrica il gas e il sistema idrico**

**Dipartimento per la regolazione**

piazza Cavour 5 – 20121 Milano

tel. 06 69 791 427

fax 02 69 791 444

email: [regolazione@autorita.energia.it](mailto:regolazione@autorita.energia.it)

sito internet: [www.autorita.energia.it](http://www.autorita.energia.it)

## **INDICE**

### **INTRODUZIONE**

#### **1. LINEE STRATEGICHE DELLA REGOLAZIONE NEI SETTORI DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS E RELATIVI OBIETTIVI STRATEGICI**

- 1.1 Responsabilizzazione degli operatori di rete per uno sviluppo selettivo delle infrastrutture nazionali e locali
- 1.2 Verso mercati elettrici all'ingrosso più sicuri, efficienti ed integrati
- 1.3 Aumento della liquidità e della flessibilità del mercato del gas in una prospettiva europea
- 1.4 Più concorrenza nei mercati *retail*, anche grazie ad una domanda più consapevole ed attiva

#### **2. LINEE STRATEGICHE DELLA REGOLAZIONE NEL SETTORE IDRICO E RELATIVI OBIETTIVI STRATEGICI**

- 2.1 Stabilità e chiarezza del quadro regolatorio per favorire gli investimenti infrastrutturali
- 2.2 Promozione dell'efficienza gestionale e della sostenibilità dei consumi idrici
- 2.3 Tutela degli utenti e riduzione della morosità

#### **3. INQUADRAMENTO E PRINCIPI GENERALI DELLA REGOLAZIONE DEL TELERISCALDAMENTO, TELERAFFRESCAMENTO E ACQUA CALDA PER USO DOMESTICO**

#### **4. LINEE STRATEGICHE E RELATIVI OBIETTIVI STRATEGICI IN MATERIA DI ENFORCEMENT**

- 4.1 Riorganizzazione e sviluppo degli strumenti di assistenza ai clienti finali e agli utenti
- 4.2 Promozione della *compliance* regolatoria
- 4.3 Mitigazione della *fuel poverty*

#### **5. LINEE STRATEGICHE E RELATIVI OBIETTIVI STRATEGICI IN MATERIA DI ACCOUNTABILITY E TRASPARENZA**

- 5.1 *Accountability*, trasparenza ed efficienza

## INTRODUZIONE

Con il presente documento per la consultazione l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) presenta le proprie valutazioni preliminari circa le linee strategiche per il periodo 2015-2018. Nella gestione della propria programmazione strategica per il prossimo quadriennio l'Autorità ritiene importante rafforzare ulteriormente gli spazi di confronto con gli *stakeholder* per la definizione delle linee di intervento ritenute strategiche e migliorare le modalità di rendicontazione del proprio operato in relazione alle medesime. A tal fine con la deliberazione 16 maggio 2014, 211/2014/A l'Autorità ha previsto che in occasione delle prossime audizioni periodiche gli *stakeholder* potessero esprimersi in merito alle future linee strategiche.

Il documento identifica le linee di intervento che l'Autorità ha individuato come *strategiche e prioritarie* per il prossimo quadriennio, alla luce dell'evoluzione del contesto settoriale di riferimento nazionale ed europeo. Queste non esauriscono il quadro delle molteplici azioni che l'Autorità dovrà mettere in campo per affrontare le criticità e le sfide dei prossimi anni, ma rappresentano piuttosto i punti focali su cui si ritiene di dover certamente intervenire in via prioritaria. Attraverso il confronto e il dialogo con gli *stakeholder* l'Autorità ritiene di potere identificare, con un approccio selettivo e condiviso, le priorità della regolazione negli ambiti di propria competenza. Peraltro, la selezione delle linee d'intervento prioritarie rappresenta un passo necessario al fine di poter allocare in maniera efficiente le risorse umane e strumentali disponibili, tenendo conto della necessità di distogliere parte delle risorse esistenti dalle attività correnti nei settori energetici e dei servizi idrici per dedicarle a nuovi compiti: la regolazione del teleriscaldamento/teleraffrescamento e, allo stato attuale della normativa, l'attuazione del Regolamento REMIT.

Sulle linee di intervento che emergeranno come strategiche e prioritarie per il prossimo quadriennio in esito al processo di consultazione, l'Autorità si impegna a rinforzare la propria trasparenza e *accountability*, attraverso una periodica rendicontazione dell'attività svolta rispetto a quanto indicato nelle nuove linee strategiche e delle ragioni di eventuali differenze rispetto a quanto previsto (es.: mutamenti nel contesto di riferimento, sopravvenuti nuovi e prioritari impegni).

Le proposte presentate nel seguito contengono alcuni elementi di novità rispetto al precedente *Piano Strategico Triennale 2012 – 2014*.

In primo luogo, si propone di allungare l'orizzonte temporale dal triennio al quadriennio, con l'obiettivo di garantire continuità all'azione regolatoria nel corso del 2018, anno in cui avrà luogo l'avvicendamento della Consiliatura.

In secondo luogo, si ritiene che l'articolazione del Piano Strategico debba essere semplificata, declinandone i contenuti in due soli livelli:

- le *Linee strategiche* (11), che inquadrano la strategia complessiva di intervento con riferimento allo scenario attuale e di medio termine nazionale e - ove rilevante - europeo, presentando anche un sintetico *excursus* dell'azione svolta sino a oggi rispetto alle previsioni del *Piano Strategico Triennale 2012-2014*;
- gli *Obiettivi strategici* (33), che descrivono schematicamente e per punti l'articolazione di ciascuna Linea strategica.

La finalizzazione del Piano è rimandata a valle degli esiti della consultazione e delle audizioni, così da stimolare una discussione libera e approfondita con gli *stakeholder*.

In terzo luogo, le proposte sono sviluppate anche per il servizio idrico integrato, per il quale il precedente *Piano Strategico Triennale 2012 - 2014* conteneva solo prime indicazioni di linee evolutive della regolazione, in ragione della novità delle competenze attribuite all'Autorità alla fine del 2011. Le conoscenze acquisite, l'attività svolta, i risultati già conseguiti con l'azione regolatoria, il costruttivo confronto con gli *stakeholder* nell'ambito della annuale *Conferenza nazionale dei servizi idrici*, consentono oggi di declinare con maggiore precisione ed efficacia le linee di intervento prioritarie in questo settore nei prossimi anni.

Infine, con il decreto legislativo 4 luglio 2014 n. 102 all'Autorità sono state attribuite nuove competenze nel settore del teleriscaldamento, teleraffrescamento e acqua calda per uso domestico, nonché in quello della termoregolazione e contabilizzazione del calore. Il documento contiene alcune riflessioni preliminari sui principi generali che dovranno informare l'attività dell'Autorità in questi nuovi ambiti di competenza, in attesa che – conclusa l'attività ricognitiva appena avviata (deliberazione 411/2014/R/com) - l'avvio della fase operativa e il confronto con gli *stakeholder* consentano di declinare più compiutamente le linee strategiche di attività per i prossimi anni.

## **1. LINEE STRATEGICHE DELLA REGOLAZIONE NEI SETTORI DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS E RELATIVI OBIETTIVI STRATEGICI**

### ***1.1 Responsabilizzazione degli operatori di rete per uno sviluppo selettivo delle infrastrutture nazionali e locali***

Con riferimento alle infrastrutture energetiche nazionali, il *Piano Strategico Triennale 2012 – 2014* si era posto il duplice obiettivo di aumentare il livello di selettività nella selezione degli investimenti e di accompagnare la transizione verso un'organizzazione più efficiente della distribuzione del gas. Rispetto a questi obiettivi:

- nel settore elettrico, per quanto attiene alle infrastrutture nazionali, è stata avviata la valutazione dei Piani nazionali di sviluppo della rete di trasmissione nazionale - anche attraverso un rinnovamento delle modalità di analisi costi/benefici dei progetti infrastrutturali - e sono stati avviati progetti sperimentali per l'accumulo di energia elettrica; per quanto riguarda le infrastrutture locali, la crescita della potenza di generazione connessa alle reti di distribuzione è stata oggetto di un attento monitoraggio e di specifici interventi regolatori (es. in tema di teledistacco della generazione distribuita); i livelli raggiunti da questo fenomeno, infatti, sono tali da provocare l'inversione di flusso per oltre il 5% del tempo, in circa un quarto delle sottostazioni di trasformazione primaria, comportando esigenze di "smartizzazione" delle reti di distribuzione sempre più pressanti;
- nel settore gas, sono stati definiti i nuovi regimi regolatori per le infrastrutture di trasporto, di stoccaggio e di rigassificazione, con modifiche nei criteri di remunerazione degli investimenti in direzione di una maggiore selettività; per il settore della distribuzione del gas naturale (in cui stanno per partire le nuove gare per la concessione del servizio) è stato definito il nuovo periodo regolatorio di sei anni. La nuova regolazione del trasporto gas ha già introdotto logiche di mercato per l'incentivazione e il riconoscimento dei costi di investimento, in particolare per gli sviluppi di rete, con un progressivo spostamento verso riconoscimenti a costo standard.

Nel prossimo quadriennio l'Autorità ritiene strategico e prioritario:

- a) definire il nuovo periodo regolatorio per i servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica secondo i principi di accresciuta selettività e con particolare attenzione alla regolazione della qualità del servizio, per la quale si sta completando il periodo previsto per arrivare a livelli omogenei di durata delle interruzioni tra ambiti di pari densità territoriale;
- b) attuare il Regolamento europeo sulle infrastrutture n. 347/2013, alla cui prima attuazione l'Autorità ha contribuito attivamente in sede ACER. Il nuovo Regolamento per le infrastrutture trans-frontaliere individuate come "Progetti di interesse comune" pone nuove sfide ai regolatori nazionali: dalla procedura di ripartizione transfrontaliera dei costi (CBCA), all'individuazione di costi standard

unitari per le infrastrutture transfrontaliere, fino alla possibilità di definire misure *ad hoc* di mitigazione del rischio per progetti con livello di rischio più elevati rispetto a quelli ordinariamente riconosciuti della regolazione nazionale, nel caso che gli stessi progetti comportino elevati benefici netti.

La Linea strategica è articolata in 3 Obiettivi strategici.

*OS1 – Europeizzazione della regolazione delle infrastrutture di interesse transfrontaliero*

- Dovranno essere valutati e monitorati, per quanto di competenza dell’Autorità, i piani di sviluppo decennali europei, in coerenza con i piani di sviluppo nazionali.
- Dovrà essere data attuazione al citato Regolamento europeo n. 347/2013, con la definizione e pubblicazione di un insieme di indicatori e di corrispondenti valori di riferimento a supporto del confronto dei costi unitari di investimento tra progetti infrastrutturali comparabili, che potranno integrarsi con le scelte già formulate a livello nazionale.

*OS2 – Attuazione di una regolazione selettiva degli investimenti infrastrutturali*

- La regolazione tariffaria dovrà evolvere aumentando l’attenzione rivolta ai benefici sistemici connessi allo sviluppo dei progetti infrastrutturali nazionali e locali (ad esempio, benefici in termini di *social welfare*, di qualità e sicurezza del servizio, di integrazione delle fonti rinnovabili), sviluppandosi secondo criteri di selettività e in logica *output-based*. A tal fine, soprattutto nel settore del gas, dovranno essere rese più efficaci le procedure di definizione e successivo monitoraggio dei piani di investimento e della loro efficiente realizzazione, e dovranno essere definite metodologie di analisi costi/benefici in linea con quelle che si stanno progressivamente delineando a livello europeo. Per quanto riguarda, in particolare, le infrastrutture di distribuzione, questa evoluzione dovrà portare al rafforzamento e all’estensione della regolazione della qualità del servizio e dovrà accompagnare il processo di “smartizzazione” della rete in modo da favorire l’integrazione delle fonti rinnovabili; tale evoluzione, più marcata nel settore elettrico, inizia gradualmente ad evidenziarsi anche nel settore del gas, in connessione allo sviluppo del biometano.
- Le sperimentazioni di sistemi di accumulo connessi alla rete di trasmissione nazionale dovranno essere oggetto di attento monitoraggio, a supporto della disseminazione delle informazioni sui relativi livelli prestazionali e al fine di valutare la possibilità di prevedere regimi di gestione da parte di soggetti terzi rispetto a Terna, da individuare attraverso apposite procedure concorsuali, nel rispetto della sicurezza di sistema.
- L’efficacia degli operatori di sistema dovrà essere monitorata, anche ricorrendo ad indagini sul livello di soddisfazione degli utenti dei loro servizi, al fine di individuare i margini e gli ambiti di miglioramento e di valutare l’eventuale introduzione di meccanismi di premio/penalità.

### *OS3 – Razionalizzazione degli assetti di distribuzione e sviluppo organico delle reti di distribuzione*

- Per quanto riguarda gli assetti, nel settore elettrico l'azione sarà prioritariamente orientata a favorire la progressiva riduzione del numero di piccoli e piccolissimi distributori e dovrà essere gradualmente superato l'attuale sistema delle integrazioni tariffarie per IEM; nel settore del gas, la regolazione dovrà accompagnare il processo di riassegnazione delle concessioni per nuovi ambiti territoriali, processo che favorirà le aggregazioni tra diversi soggetti.
- Gli sviluppi della rete di distribuzione dovranno essere valutati in relazione alla domanda prevedibile e allo sviluppo di punti di immissione distribuiti (elettrico: rinnovabili; gas: biometano), con il ricorso ad un approccio di analisi costi/benefici.

#### ***1.2 Verso mercati elettrici più sicuri, efficienti ed integrati***

Con riferimento al mercato elettrico all'ingrosso, il *Piano Strategico Triennale 2012 – 2014* si era posto l'obiettivo di accompagnare la transizione verso un nuovo paradigma. In tale scenario erano state identificate alcune direttrici di intervento prioritarie:

- la responsabilizzazione dei produttori di energia elettrica in ordine alla programmazione dei propri impianti, anche da fonte rinnovabile, al fine di non gravare con oneri impropri sul consumatore;
- l'integrazione del mercato nazionale con quelli confinanti;
- la revisione delle regole per il dispacciamento;
- il coordinamento tra le scelte di investimento della rete di trasmissione e degli impianti di generazione.

Nel triennio trascorso la disciplina degli sbilanciamenti è stata oggetto di vari provvedimenti volti a responsabilizzare i produttori; è stato inoltre avviato e quasi concluso un processo di più ampia revisione volto alla valorizzazione degli sbilanciamenti a livello nodale, almeno con riferimento alle unità abilitate al mercato dei servizi di dispacciamento.

In sede europea l'Autorità è stata impegnata su diversi fronti, in particolare per la definizione dei Codici di Rete previsti dal Regolamento europeo n. 714/2009. A livello regionale, le attività si sono inizialmente focalizzate sull'avvio del mercato *cross border intra-day* e, successivamente, sul coordinamento delle attività per l'integrazione del mercato del giorno prima nella regione Centro-Sud, alla quale l'Italia appartiene.

Per quanto riguarda le regole di dispacciamento, è stata avviata una riflessione orientata, da un lato, a ridisegnare l'articolazione dei servizi negoziati nel mercato dei servizi di dispacciamento, al fine di rispondere alle crescenti esigenze di flessibilità del sistema elettrico e, dall'altro lato, a rivedere le modalità di offerta dei diversi servizi al fine di allinearle alle strutture di costo sottostanti all'erogazione dei medesimi. Infine, per quanto riguarda il coordinamento tra le scelte di investimento della rete di trasmissione e degli impianti di generazione, nel nostro ordinamento è stato introdotto il mercato



della capacità e le prime aste per l'assegnazione dei diritti sono previste nel corso del 2015.

Il sistema elettrico italiano si trova ancora nel pieno della transizione strutturale descritta nel *Piano Strategico Triennale 2012 – 2014*, caratterizzata dal decentramento della produzione e, in particolare, dallo sviluppo degli impianti alimentati da fonti rinnovabili non programmabili, anche destinati all'autoconsumo. Questa evoluzione è oggi accompagnata da uno sviluppo tecnologico difficilmente prevedibile, che potrebbe portare nell'arco di alcuni anni ad un rilevante sviluppo dei sistemi di accumulo o di nuovi utilizzi nel settore del trasporto (diffusione di veicoli elettrici) o negli usi termici (diffusione di pompe di calore elettriche), fino alla possibilità per la domanda di partecipare attivamente al mercato dell'energia e/o dei servizi su vasta scala (*demand side response*). In questo scenario fortemente dinamico - che ha un impatto rilevante tanto sulla gestione tecnica del sistema quanto sugli assetti di mercato - anche la sicurezza resta al centro delle priorità della regolazione: sicurezza intesa sia in termini di sicurezza operativa del sistema nel breve periodo, sia in termini di adeguatezza del sistema nel lungo termine.

Coerentemente, l'azione dell'Autorità nei prossimi anni per quanto riguarda i mercati all'ingrosso dell'energia elettrica ed il dispacciamento sarà volta prioritariamente a:

- a) rimuovere ogni ingiustificata discriminazione fra potenziali fornitori di servizi nel mercato dei servizi di dispacciamento - produttori, consumatori o accumuli - consentendo in tal modo di valorizzare il contributo di tutti, inclusi gli impianti di generazione alimentati da fonte rinnovabile; ciò richiederà, tra l'altro, di affinare la definizione dei servizi e delle prestazioni richieste da Terna nell'ambito del dispacciamento;
- b) aumentare la flessibilità dei nostri mercati, in coerenza con quanto previsto dall'*Electricity Target Model (ETM)* europeo, consentendo agli operatori di aggiustare le proprie posizioni commerciali fino a poco prima del tempo reale; questo consentirà anche agli impianti alimentati da fonti rinnovabili intermittenti di assumere posizioni commerciali più aderenti agli effettivi profili di immissione; al fine di salvaguardare la sicurezza e l'efficienza del sistema questa maggiore flessibilità dovrà essere accompagnata da una revisione della modalità con cui Terna si approvvigiona di capacità di riserva;
- c) completare l'integrazione del nostro mercato all'ingrosso con i mercati confinanti, non solo con il cosiddetto accoppiamento (*coupling*) del mercato del giorno prima, ma anche con l'armonizzazione dei mercati *intraday* e del mercato di bilanciamento, anche per consentire di valorizzare al meglio la capacità flessibile ed efficiente installata sul territorio nazionale;
- d) monitorare i mercati affinché eventuali comportamenti abusivi da parte degli operatori siano rilevati e sanzionati; con l'integrazione dei mercati anche questa attività, così come le connesse attività di *enforcement*, deve acquisire un respiro europeo; questo è anche l'approccio adottato dall'Europa con il Regolamento

europeo n. 1227/11 sulla trasparenza e l'integrità del mercato all'ingrosso dell'energia (REMIT).

La Linea strategica è articolata in 3 Obiettivi strategici.

#### *OS4 – Mercato elettrico più sicuro ed efficiente*

- Con riferimento alla riforma del dispacciamento, l'azione sarà orientata:
  - alla revisione dei criteri e delle condizioni cui Terna deve conformarsi nella definizione, selezione e remunerazione dei servizi di dispacciamento, anche al fine di consentire una più ampia partecipazione delle fonti rinnovabili e della domanda alla fornitura dei predetti servizi;
  - alla modifica dei prezzi di sbilanciamento, al fine di riflettere il corretto valore dell'energia elettrica in tempo reale sulla Rete di Trasmissione Nazionale, con una regolazione su base nodale degli sbilanciamenti delle unità abilitate a partecipare al mercato dei servizi di dispacciamento.
- Per quanto riguarda il mercato della capacità, l'azione sarà prioritariamente rivolta:
  - alla progressiva apertura del mercato della capacità ai carichi ed alla generazione distribuita;
  - all'introduzione di uno o più segmenti del mercato della capacità per la negoziazione di capacità flessibile, al fine di offrire un segnale di lungo termine sul valore della flessibilità.
  - alla definizione una metodologia condivisa con gli altri paesi europei per la valutazione dell'adeguatezza del sistema elettrico.

#### *OS5 – Mercato elettrico più integrato*

- L'interazione del mercato italiano con gli altri mercati vedrà come primo passo – all'inizio del 2015 - l'accoppiamento del mercato del giorno prima con i mercati di Francia ed Austria. Queste frontiere si aggiungeranno a quella con la Slovenia, con la quale il coordinamento è già attivo. Negli anni successivi l'integrazione sarà estesa alla Grecia, alla Svizzera e alla Croazia.
- Per poter valorizzare a pieno l'integrazione con gli altri paesi è necessario che essa sia estesa al mercato di bilanciamento. Tuttavia per il bilanciamento non esiste ancora un accordo a livello europeo sulla definizione del disegno di mercato. Data l'estrema rilevanza di questo tema, si ritiene importante che l'Italia partecipi ad eventuali progetti pilota.
- Un ulteriore importante tassello dell'ETM europeo è rappresentato dall'armonizzazione a livello continentale delle regole di allocazione della capacità in asta esplicita (*Forward Capacity Allocation Network Code*), prevista a partire dal 2016. Anche in questo caso l'Autorità ritiene importante partecipare alla cosiddetta *early implementation*.

#### *OS6 – Rafforzamento del monitoraggio dei mercati in una prospettiva europea*

- A fronte dello sviluppo di nuove piattaforme di negoziazione dell'energia, in particolare per il gas naturale, della crescente integrazione tra mercati fisici e

mercati finanziari e dell'entrata in vigore del Regolamento REMIT, l'attività di monitoraggio dovrà essere integrata al fine di consentire l'individuazione di eventuali pratiche abusive nei mercati energetici all'ingrosso, anche con riferimento al divieto di *insider trading* e di *market manipulation*.

### ***1.3 Aumento della liquidità e della flessibilità del mercato del gas in una prospettiva europea***

Nel settore del gas naturale, il forte calo della domanda interna da una parte e la rapida evoluzione della normativa europea dall'altra, stanno rivoluzionando in breve tempo assetti e dinamiche consolidati negli anni nel settore del gas naturale. A fronte di queste discontinuità, sia strutturali sia di funzionamento, il *Piano Strategico Triennale 2012 – 2014* prevedeva una serie di interventi di regolazione orientati a coniugare obiettivi di sicurezza e mercato. In questa prospettiva, si sono sviluppati importanti interventi di riforma delle regole di accesso ai servizi di sistema, tra i quali:

- il miglioramento del mercato del bilanciamento attraverso la sua apertura a nuove risorse, tra cui le importazioni e il gas da rigassificazione, in attesa dell'attuazione del nuovo codice di rete europeo, allora ancora in fase di discussione;
- il passaggio da assetti amministrati a procedure d'asta nell'allocazione dello stoccaggio;
- il superamento delle congestioni contrattuali dei gasdotti, attraverso una revisione delle regole di allocazione della capacità di trasporto nei punti di interconnessione con l'Austria e con la Svizzera, nonché delle regole di risoluzione delle congestioni.

Contestualmente, nel triennio trascorso l'Autorità ha agito sul fronte della sicurezza delle forniture, sia con la definizione di incentivi alla rinegoziazione dei contratti di lungo termine, sia con l'attivazione di nuovi strumenti per la gestione delle emergenze. Tra questi, ad esempio, la possibilità di utilizzo dei terminali di rigassificazione con funzioni di *peak shaving*.

Questa ristrutturazione degli assetti ha spinto verso un accorciamento dell'orizzonte temporale del mercato, con riferimento sia alla *commodity*, sia alla capacità di trasporto, con contrattazioni che progressivamente tendono a concentrarsi in alcune piattaforme di mercato continentali i cui segnali di prezzo sono ora più significativi ed affidabili.

Il mercato nazionale è stato soggetto alle stesse dinamiche appena descritte a livello continentale. Il calo della domanda, la disponibilità di capacità di trasporto – anche di breve termine - per l'approvvigionamento attraverso i punti di entrata settentrionali, l'avvio del mercato di bilanciamento e l'auspicata riforma nelle modalità di allocazione della capacità di stoccaggio, hanno contribuito ad aumentare la liquidità dell'*hub* italiano, che ha espresso – seppur in modo non strutturale - prezzi coerenti con quelli dei più maturi *hub* continentali.

Questo scenario estremamente dinamico e indubbiamente positivo da un punto di vista dello sviluppo e della competitività del mercato interno, nel breve-medio termine impone una seria riconsiderazione non solo delle tradizionali modalità di realizzazione, gestione e remunerazione delle infrastrutture - modalità oggi fortemente basate sul presupposto di flussi costanti e della disponibilità degli *shipper* a negoziare contratti di durate considerevoli (anche superiori ai vent'anni) - ma anche delle condizioni di accesso ai servizi di trasporto, rigassificazione e stoccaggio.

Nell'evoluzione del sistema gas verso assetti più di mercato, va infine tenuto conto dell'affermarsi anche di attività ambientalmente più sostenibili, come lo sviluppo del biometano.

Nel prossimo quadriennio l'Autorità ritiene strategico e prioritario:

- a) rimuovere le barriere allo sviluppo del mercato nazionale in termini di liquidità e di concorrenzialità affinché, in linea con i principali *hub* europei, possa esprimere un livello di prezzo strutturalmente affidabile per orizzonti temporali sempre più estesi e coerente con le dinamiche dei prezzi europei. Infatti, anche in presenza di importanti investimenti infrastrutturali, senza un pieno sviluppo delle sue piattaforme di mercato e un'evoluzione della normativa e della regolazione secondo le migliori pratiche a livello europeo, l'Italia non potrà aspirare a ricoprire quel ruolo di *hub* mediterraneo. Al fine di sviluppare la liquidità nel mercato all'ingrosso riveste un ruolo rilevante l'evoluzione del sistema di bilanciamento: tale sistema prevedrà che le azioni del responsabile del bilanciamento siano effettuate nell'ambito del mercato centralizzato all'ingrosso, superando l'assetto transitorio in cui la controparte centrale è svolta dal GME.
- b) revisionare le condizioni di accesso ai servizi di trasporto, rigassificazione e stoccaggio, completando il passaggio verso meccanismi di mercato efficienti, tenuto conto anche delle accresciute esigenze di flessibilità del settore; a tale fine andrà considerato anche l'impatto sulla domanda di servizi nel settore del gas dell'evoluzione del mercato elettrico.
- c) sviluppare le condizioni regolatorie di contesto per favorire lo sviluppo efficiente, economico, sostenibile e sicuro della produzione di biometano da fonte rinnovabile.

La Linea strategica è articolata in 3 Obiettivi strategici.

*OS7 - Revisione della struttura dei corrispettivi gas e delle modalità di allocazione della capacità in un'ottica di mercato*

- In materia di accesso alle infrastrutture l'Autorità intende introdurre criteri di mercato anche per l'allocazione della capacità di rigassificazione, nonché migliorare le condizioni di accesso allo stoccaggio e le modalità di valorizzazione del servizio.
- Le esigenze di flessibilità di funzionamento del settore del gas indotte dallo sviluppo delle fonti rinnovabili e dal nuovo assetto dei mercati richiedono una revisione della struttura dei corrispettivi per il servizio di trasporto, in modo da assicurarne la coerenza con le indicazioni del Codice di rete europeo redatto ai sensi del

Regolamento europeo n. 715/2009 e con le esigenze di promozione e di corretto funzionamento dei mercati del gas e dell'energia elettrica.

*OS8 - Aumento della flessibilità e dell'efficienza del sistema di bilanciamento e dei servizi di stoccaggio e di rigassificazione*

- L'azione sul mercato del bilanciamento sarà orientata al completamento dell'evoluzione del sistema di bilanciamento in conformità alle previsioni del Regolamento europeo in materia adottato nel 2014. In questo processo si individuano tre aree di maggiore attenzione:
  - a livello di implementazione, la definizione di un assetto che concili il rafforzamento degli incentivi dei singoli utenti ad autobilanciarsi, con l'obiettivo di riduzione dei costi e di incremento dell'efficienza del sistema;
  - a livello di ruolo, la responsabilizzazione degli operatori di sistema rispetto ai compiti, in parte inediti, di gestori di processi (ad esempio con riferimento alla previsione del fabbisogno e alla definizione degli acquisti e delle vendite per il bilanciamento);
  - a livello di trasparenza, il miglioramento della qualità e della quantità di informazioni rese disponibili agli operatori.
- Per quanto riguarda lo stoccaggio, sarà necessario migliorare l'efficienza e la flessibilità delle modalità di utilizzo delle capacità conferite, compatibilmente con i vincoli per la sicurezza definiti da Ministero dello sviluppo economico.
- La promozione dell'utilizzo flessibile dei terminali di rigassificazione riguarda principalmente la rimozione dei limiti in materia di rilascio delle capacità conferite e lo sviluppo di un mercato secondario delle stesse capacità alla luce dell'accresciuta disponibilità di capacità di rigassificazione del sistema nazionale (e la conseguente riduzione del rischio di accaparramento della stessa).

*OS9 – Favorire lo sviluppo efficiente, economico, sostenibile e sicuro della produzione di biometano da fonte rinnovabile*

- Lo sviluppo della produzione di biometano ai fini dell'immissione nelle reti del gas naturale si inquadra nell'ambito del processo di riforma del sistema energetico europeo verso assetti ambientalmente sostenibili. L'Autorità ritiene che lo sviluppo della produzione di biometano debba essere perseguito nel rispetto dei seguenti vincoli:
  - economicità e sostenibilità economica (il costo sostenuto per la produzione di biometano deve essere inferiore ai benefici);
  - sicurezza (l'immissione di biometano deve avvenire senza produrre danni alla salute pubblica e alle infrastrutture);
  - efficienza (sia nel senso di efficienza produttiva e, quindi, di organizzazione efficiente della filiera di produzione, sia nel senso di efficienza allocativa, per evitare che - anche per effetto di incentivi - possano per esempio deriverne distorsioni nelle destinazioni dei terreni agricoli, a discapito delle colture con finalità ambientali).

#### ***1.4 Più concorrenza nei mercati retail, anche grazie ad una domanda più consapevole ed attiva***

Il *Piano Strategico Triennale 2012 - 14* evidenziava che, a fronte di una rapida evoluzione dei mercati all'ingrosso, i mercati della vendita al dettaglio avevano raggiunto un grado di maturità inferiore alle attese, in particolare per quanto riguardava la propensione dei piccoli consumatori e delle famiglie a cambiare consapevolmente fornitore.

Oltre all'evoluzione delle regole volte a promuovere la concorrenza, in particolare attraverso una revisione degli ambiti di intervento in tema di qualità di servizi di vendita al cliente finale, il *Piano* prevedeva che l'intervento dell'Autorità fosse rivolto alla capacitazione dei consumatori, intesa come sviluppo della loro capacità e attitudine a confrontarsi in modo informato, consapevole e attivo con il mercato, per la scelta del fornitore e delle offerte più rispondenti alle proprie caratteristiche.

Rispetto a questi due obiettivi (concorrenza e capacitazione), nel triennio trascorso:

- il quadro delle regole per la promozione della concorrenza nel mercato *retail* si è arricchito di alcuni tasselli chiave quali: l'avvio del *Sistema Informativo Integrato* per la gestione centralizzata e univoca delle informazioni e dei dati essenziali per un efficace gestione dei processi, *in primis* quello di *switching*; il completamento della regolazione dei servizi di ultima istanza (con l'introduzione dei servizi di *default* per il settore del gas naturale); la riforma delle condizioni di fornitura del servizio di tutela per il settore del gas naturale; gli interventi preventivi volti ad arginare la patologia dei contratti non richiesti; l'aggiornamento del *Codice di condotta commerciale*, con l'integrazione delle previsioni in tema di obblighi di informazione precontrattuale, di requisiti formali per la conclusione dei contratti negoziati fuori dai locali commerciali e a distanza, della disciplina del diritto di ripensamento; nell'ambito della consultazione sulla riforma degli obblighi di separazione funzionale per il settore dell'energia elettrica e del gas naturale, l'Autorità ha tra l'altro presentato i propri orientamenti in materia di separazione del marchio e di politica di comunicazione per i gestori dei sistemi di distribuzione e per le imprese di vendita del mercato libero e del servizio di maggior tutela (cosiddetto *debranding*), un ulteriore e importante strumento per garantire lo sviluppo della concorrenza nel mercato *retail*; in particolare, per l'energia elettrica l'Autorità ha proposto l'obbligo di una separazione completa dei marchi e delle relative politiche di comunicazione per tutti i soggetti (distributori, venditori sul mercato libero, esercenti la maggior tutela), indipendentemente dalla separazione societaria di tali attività; analogamente, per il settore del gas naturale, è stato previsto l'obbligo di completa separazione dei marchi e delle relative politiche di comunicazione per i distributori e per i venditori.
- sul fronte della capacitazione del consumatore, parallelamente all'aggiornamento degli strumenti di trasparenza e di supporto alla scelta delle offerte (ad esempio il

*TrovaOfferte*), con il progetto *Bolletta 2.0*, al termine di un ampio processo partecipativo, è stata conclusa la riforma dei documenti di fatturazione;

- l’Autorità ha inoltre promosso un proficuo dibattito sul futuro delle discipline di tutela di prezzo per le famiglie e le piccole imprese; dalla discussione è emersa la convinzione che i vigenti sistemi di tutela disciplinati dall’Autorità non sono tariffe amministrate bensì prezzi riflessivi delle condizioni di mercato. Più di recente, la stessa Commissione Europea e l’ACER hanno collocato l’Italia fra Paesi senza prezzi regolati e, al contempo, ACER ha riconosciuto che la metodologia di fissazione dei prezzi del regolatore italiano non distorce la concorrenza nel mercato.

Nonostante questi progressi, il mercato nazionale della vendita al dettaglio richiede, anche nei prossimi anni, un costante ed attento monitoraggio, volto ad individuare le tante criticità che permangono e quelle nuove che dovessero emergere, al fine di definire gli interventi di regolazione per garantirne uno sviluppo competitivo e fonte di benefici non solo il Paese nel suo complesso, ma anche per i singoli consumatori.

In particolare, anche il mercato *retail* è oggi interessato da profondi cambiamenti, trainati dallo sviluppo tecnologico promosso dalle politiche di decarbonizzazione del sistema energetico europeo e nazionale (es.: contatori e reti intelligenti, elettrotecnologie, domotica). In questo quadro di cambiamento si inserisce anche la nascita e lo sviluppo della figura del consumatore-piccolo produttore di energia elettrica, in grado di immettere in rete quanto prodotto in eccesso rispetto alle proprie esigenze di consumo (*prosumer*). La regolazione deve saper evolvere per tenere conto di queste evoluzioni.

Da una parte, con le nuove tecnologie, la capacitazione del consumatore assume una dimensione ulteriore, legata alla necessità di migliorare la sua conoscenza e capacità di controllo, razionalizzazione ed efficientamento dei propri consumi e, con essi, della propria spesa energetica. Dall’altra parte, l’evoluzione tecnologica favorisce lo sviluppo dell’offerta di servizi per il risparmio, l’efficienza energetica e la gestione attiva dei consumi (*demand response*) ai consumatori del tradizionale mercato *retail*: questa offerta proviene non solo da parte di soggetti terzi, come le *energy service companies* e gli aggregatori di piccoli carichi e, in misura crescente, anche da soggetti operanti nel settore della *Information Technology*, ma anche da parte dei tradizionali venditori di energia al dettaglio, spinti a diversificarsi orizzontalmente in questo settore contiguo sviluppando offerte congiunte di energia e servizi energetici per i propri clienti e per conquistare nuove quote del mercato.

In questo contesto di grande cambiamento, per il prossimo quadriennio l’Autorità ritiene strategico e prioritario:

- a) garantire un accesso non discriminatorio ai dati e alle informazioni sui consumi energetici da parte dei diversi soggetti interessati; l’accesso a questi dati di proprietà del cliente finale, diventa elemento centrale del nuovo mercato *retail*: in primo luogo per i consumatori la possibilità di avere informazioni dettagliate sui propri prelievi rappresenta un requisito indispensabile sia per una partecipazione più attiva

e consapevole al mercato, sia per stimolare cambiamenti comportamentali/gestionali e investimenti in direzione di un uso più razionale ed efficiente dell'energia, aumentando la reattività ai segnali di prezzo e, più in generale, agli stimoli, anche non di prezzo, all'ottimizzazione dei consumi. In secondo luogo, un accesso non discriminatorio alle informazioni e ai dati di prelievo dei consumatori da parte di terzi (es.: venditori, ESCO, aggregatori), è condizione indispensabile per sviluppo competitivo del mercato dei servizi per l'efficienza energetica e la gestione attiva della domanda, ferma restando la necessità di garantire adeguate tutele della *privacy* e la sicurezza di tali dati.

Parallelamente dovranno continuare gli sforzi per promuovere lo sviluppo di strumenti di *metering* che integrino funzionalità sempre più evolute, in coerenza con quanto previsto dalla recente normativa europea e nazionale.

- b) Monitorare e valutare gli impatti dei cambiamenti sopra richiamati sul ruolo di altri attori tradizionali del sistema energetico (in aggiunta a quello sui fornitori di energia al dettaglio) come ad esempio sul ruolo attuale e prospettico dei distributori - e sulle interazioni tra i distributori e gli altri soggetti del mercato (es.: TSO, venditori, altri soggetti terzi che rivolgono le proprie offerte ai consumatori del mercato *retail*), al fine di indentificare le necessità di interventi regolatori. In particolare, la regolazione dovrà garantire che i distributori mantengano il ruolo di facilitatore neutrale del mercato *retail* e di quello contiguo dei servizi energetici in senso lato e, al contempo, dovrà rivalutare attentamente il perimetro tra attività regolate e attività da lasciare alla libera concorrenza, alla luce dell'emergere di nuovi servizi rivolti ai consumatori del mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale. Più in generale, l'Autorità valuterà l'opportunità di ampliare il monitoraggio del mercato dei servizi energetici a valore aggiunto, non per regolarlo, ma in considerazione della sua contiguità e delle sue forti interazioni con i segmenti regolati dell'energia, nei quali esercita la tutela *ex-ante* del consumatore.
- c) Eliminare gli ostacoli di natura tariffaria all'efficienza e alla gestione attiva dei consumi, conformemente a quanto previsto anche dalla Direttiva 27/2012/CE e dal D.lgs n. 102/2014.
- d) Sviluppare ulteriori interventi per aumentare il grado di concorrenza nel mercato della fornitura tradizionale di elettricità e di gas naturale, anche attraverso il graduale assorbimento dei meccanismi di tutela. A tal fine sarà necessario un costante monitoraggio dell'evoluzione del mercato - soprattutto di quello dei clienti di piccola dimensione - e l'ulteriore sviluppo del *Sistema Informativo Integrato*.

La Linea strategica è articolata in 4 Obiettivi strategici.

*OS10 – Accesso non discriminatorio ai dati di prelievo ed evoluzione ulteriore degli strumenti di misura*

- Al fine di garantire l'accesso ai dati di consumo e di prelievo l'azione dell'Autorità sarà rivolta a definire le modalità di messa a disposizione dei dati sui consumi e sui prelievi di potenza, in conformità con quanto disposto dal D.lgs n. 102/2014 di recepimento della Direttiva 27/2012/CE (valutazione e selezione delle soluzioni



tecnologiche possibili, dei relativi requisiti tecnici e prestazionali, definizione dei relativi profili di regolazione tariffaria e non tariffaria).

- Per quanto riguarda gli strumenti di misura, dovrà essere sviluppato lo *smart metering* gas, anche in prospettiva multiservizio, e dovranno essere definite le funzionalità dei contatori elettrici di seconda generazione in bassa tensione, anche tenuto conto delle funzionalità più evolute previste dal D.lgs n. 102/2014 ai fini sia della promozione di comportamenti di consumo efficienti, sia della partecipazione attiva al mercato dell'energia.

#### *OS11 - Fornitura di servizi energetici: ruolo e responsabilità dei diversi soggetti del mercato*

- Il ruolo del DSO come facilitatore neutrale del mercato e il suo rapporto con gli altri soggetti (TSO, venditori/consumatori, altri soggetti terzi) dovrà essere oggetto di un'attenta rivalutazione, con attenzione alla necessità di prevenire il costituirsi di barriere all'entrata nel mercato di attività potenzialmente concorrenziali.
- L'evoluzione dell'offerta di servizi energetici integrati alla fornitura tradizionale, anche da parte di nuovi soggetti imprenditoriali, dovrà essere costantemente monitorata al fine garantire la trasparenza, la tutela del consumatore e la concorrenza. L'adozione nel corso del 2015 delle decisioni finali in materia di *debranding* rappresenterà un importante tassello anche per garantire uno sviluppo concorrenziale dell'offerta di servizi energetici a valore aggiunto nel mercato *retail*.

#### *OS12 - Eliminazione degli ostacoli di natura tariffaria all'efficienza energetica e alla gestione dei consumi di energia elettrica*

- Dovrà essere completata la riforma della tariffa elettrica di rete per i clienti domestici, rimuovendo in tal modo un importante ostacolo alla penetrazione delle elettrotecnologie efficienti.
- La struttura complessiva delle tariffe di rete dovrà essere oggetto di una profonda revisione alla luce dello sviluppo della generazione distribuita e dell'autoconsumo in sito e della necessità di garantire gli investimenti effettuati anche a fronte di una riduzione dell'energia elettrica prelevata dalla rete di distribuzione.
- Il meccanismo di agevolazione per imprese energivore, dovrà essere riformato al fine di mantenere un adeguato flusso tariffario a copertura degli oneri generali ed in coerenza con le nuove linee guida europee per aiuti di stato, secondo gli indirizzi che il Ministero dello sviluppo economico formulerà all'Autorità e dando attuazione agli indirizzi del Governo in tema di redistribuzione degli oneri a favore delle piccole-medie imprese.

#### *OS13 – Aumento della concorrenza nel mercato*

- I meccanismi di tutela di prezzo delle famiglie e delle piccole imprese dovranno essere rivisti e gradualmente assorbiti, al fine di esporre progressivamente questi

consumatori alla concorrenza nel momento in cui il livello di consapevolezza del consumatore “medio” sarà adeguato.

- L’evoluzione del mercato, sia lato domanda, sia lato offerta, dovrà essere oggetto di un costante monitoraggio, soprattutto per quanto riguarda il mercato dei clienti di piccola dimensione, anche ai fini della definizione di eventuali nuovi interventi di capacitazione dei consumatori finali in funzione dell’effettivo grado di sviluppo della concorrenza.
- Il *Sistema Informativo Integrato*, rappresenta un importante strumento di facilitazione del processo concorrenziale. Nei prossimi anni proseguirà l’attività di sviluppo del *Sistema*, con particolare riferimento: al completamento dei processi relativi al cambio di fornitore per il settore elettrico e all’estensione al settore del gas naturale; all’integrazione dei primi processi relativi alla gestione dei dati di prelievo; alla relativa messa a disposizione a tutte le parti interessate. Il D.gs n. 102/2014 pone un forte accento sulla garanzia di assoluta terzietà nella gestione dei dati di consumo del cliente finale, disponendo che l’Autorità assicuri il loro trattamento attraverso apposite strutture indipendenti rispetto agli operatori di mercato, ai distributori e a ogni altro soggetto con interessi specifici nel settore energetico o in potenziale conflitto di interessi, anche attraverso i propri azionisti. Tale previsione implica un rilevante cambiamento nella *governance* dei sistemi odierni, in particolare con riferimento alla gestione dei dati storici sui prelievi dei clienti finali e dei connessi flussi informativi tra i diversi soggetti del mercato. Questo cambiamento potrà progressivamente portare a processi di razionalizzazione e aggregazione di funzioni terze di sistema anche in altri ambiti.

## **2. LINEE STRATEGICHE DELLA REGOLAZIONE NEL SETTORE IDRICO E RELATIVI OBIETTIVI STRATEGICI**

### ***2.1 Stabilità e chiarezza del quadro regolatorio per favorire gli investimenti infrastrutturali***

Il processo di regolazione dei servizi idrici avviato dall’Autorità, delineato necessariamente solo in maniera sommaria nel *Piano Strategico Triennale 2012-2014*, ha visto il susseguirsi di diverse fasi, contraddistinte dalle finalità che in ognuna di esse ci si è proposto di perseguire: *trasparenza* (definendo una regolazione transitoria essenzialmente informata al criterio della puntuale identificazione delle voci di costo di cui tener conto nella determinazione delle tariffe), *coerenza* (portando a compimento il primo periodo regolatorio e introducendo una regolazione asimmetrica ed innovativa, esplicitando la relazione tra identificazione degli obiettivi, selezione degli interventi necessari e riflessi in termini di entità dei corrispettivi), *efficacia ed efficienza* (attraverso un meccanismo di *Rolling Cap* che tenga bloccati i costi ammissibili fino alla definizione di idonee frontiere di efficienza operativa, ed ammetta la possibilità che, a fronte di obiettivi specifici aggiuntivi, possa emergere una richiesta di oneri ulteriori).

In un quadro regolatorio che appare ancora oggi - pur in presenza di un percorso di razionalizzazione che sta producendo i primi auspicati risultati - caratterizzato da una eccessiva frammentazione di competenze e funzioni pubbliche e da ulteriori entropie, sia sotto il profilo tecnico e industriale (filiera de-integrata, operatori parcellizzati), sia sotto quello gestionale (soggetti di natura diversa, da imprese private ad istituzioni), sussistono alcuni limiti nella capacità di individuare, scegliere e implementare, le soluzioni più efficaci per promuovere un adeguato ammodernamento del comparto idrico.

L'attribuzione delle competenze di regolazione e controllo sui servizi idrici all'Autorità non è stata accompagnata da un necessario riordino organico della legislazione di settore: molte delle attribuzioni regolatorie non appaiono adeguatamente esplicitate. Inoltre, la frammentazione delle funzioni pubbliche di programmazione, organizzazione e gestione, sia in senso verticale (sovrapposizioni tra Autorità di Distretto/Bacino, Regioni e Enti di Ambito), che orizzontale (molte Regioni non hanno ancora adottato un riordino di competenze locali e previsto una razionalizzazione delle stesse), genera processi decisionali farraginosi, instabilità degli indirizzi e incapacità di reagire nei tempi necessari al mutare del quadro di riferimento.

L'Autorità si pone l'obiettivo di rafforzare l'approccio selettivo per obiettivi e interventi richiesto alle Amministrazioni competenti, di accrescere l'efficacia nel ricorso al sistema dei finanziamenti (per mezzo di una forte attenzione alle condizioni di bancabilità dei progetti) e di perseguire - a fronte di miglioramenti marginali minori dei contesti più avanzati, rispetto a quelli delle realtà più arretrate - una progressiva convergenza fra le diverse aree del Paese caratterizzate da differenti livelli di servizio, in un quadro di forte e continua attenzione per la sostenibilità sociale delle tariffe pagate dagli utenti finali, con particolare riferimento a coloro i quali versano in condizioni di disagio economico.

La Linea strategica è articolata in 4 Obiettivi strategici.

#### *OS14 - Contributo allo sviluppo di un nuovo quadro di governance*

- In materia di *governance* l'Autorità dovrà promuovere, per quanto di propria competenza e nell'ambito dei poteri attribuiti, una semplificazione dell'assetto istituzionale del settore, chiarendo e valorizzando le attribuzioni assegnate ai diversi livelli, ed eventualmente anche razionalizzando le relative pianificazioni.

#### *OS15 – Regolazione e controllo dei Piani degli Interventi (PdI)*

- Attraverso l'adozione dei PdI, gli Enti d'Ambito specificano gli obiettivi da perseguire, indicando le infrastrutture e le attività programmate e i relativi tempi di realizzazione al fine di garantire il soddisfacimento della domanda complessiva dell'utenza e il raggiungimento almeno dei livelli minimi di servizio. In questo ambito, l'azione dell'Autorità dovrà essere prioritariamente volta alla valutazione

dei PdI, in modo da garantire il raggiungimento degli obiettivi imposti dalla normativa comunitaria e nazionale e, al contempo, da assicurare la diffusione, la fruibilità e la qualità del servizio all'utenza in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale. A questo fine si ritiene necessario individuare - anche attivando forme di avvalimento di enti pubblici già operanti nel settore - criteri generali di priorità nonché indicatori di *performance* del servizio attraverso i quali individuare le priorità tali da porre in scala i segnali di necessità, in base ai quali gli Enti d'Ambito provvedano alla stesura dei piani degli PdI. Sarà inoltre necessario verificare la coerenza fra le criticità rilevate sul territorio e la pianificazione tecnico-economica proposta.

#### *OS16 - Sviluppo di misure per il finanziamento delle infrastrutture idriche*

- In considerazione dell'entità della spesa per investimenti prevista per mantenere in efficienza la rete infrastrutturale, l'azione dell'Autorità sarà prioritariamente rivolta allo sviluppo di un approccio di regolazione incentivante, basato sulla quantificazione dei benefici che i singoli interventi saranno in grado di apportare al sistema (secondo una logica *output based*), in modo tale da integrare le misure tariffarie già adottate.
- Saranno inoltre sviluppate, anche attraverso l'interlocuzione già avviata con alcuni finanziatori istituzionali, nuove opzioni finanziarie, quali, a titolo esemplificativo, gli *hydrobond* (cioè titoli obbligazionari vincolati al finanziamento di piani di investimento), i fondi di natura perequativa (nazionali o locali) e i titoli di efficienza idrica.

#### *OS17 - Adozione di ulteriori misure per favorire la convergenza della regolazione idrica*

- In questo ambito l'azione sarà orientata a sviluppare misure regolatorie volte al superamento di alcuni rilevanti squilibri territoriali, razionalizzando il sistema di opzioni regolatorie alla luce anche delle principali criticità rilevate nello *start up* degli investimenti in infrastrutture idriche.
- In aggiunta sarà promosso il coordinamento con altri comparti infrastrutturali, anche al fine di limitare le potenzialità distorsive legate alle decisioni dei finanziatori; fondamentale, al riguardo, è la declinazione degli schemi di convenzione tipo.

### **2.2 Promozione dell'efficienza gestionale e della sostenibilità dei consumi idrici**

Una delle principali criticità del servizio idrico in Italia, riscontrata dall'Autorità nell'esercizio delle proprie funzioni istituzionali, va individuata anche nell'eccessiva frammentazione ed eterogeneità dei soggetti gestori, che variano da grandi società quotate affidatarie del servizio per vasti ambiti territoriali del Paese, ad un numero molto elevato di piccole gestioni comunali in economia. Il perseguimento di obiettivi di efficienza e di efficacia nell'erogazione dei servizi, anche in un'ottica di tutela ambientale e della risorsa, sembra richiedere la presenza di soggetti gestori di

dimensioni industriali e finanziarie adeguate - con la necessaria razionalizzazione del numero di operatori esistenti - al fine di garantire adeguati livelli di prestazione al minor costo, nonché la possibilità di liberare risorse attraverso una crescita della produttività.

L'Autorità si pone l'obiettivo di favorire l'efficienza e l'efficacia delle gestioni, tramite una migliore individuazione dei costi efficienti, completando la definizione di idonee frontiere o di parametri di efficienza operativa per la determinazione dei costi riconosciuti ai fini tariffari, anche attraverso la prosecuzione delle attività già avviate di raccolta, sistematizzazione e valutazione di dati tecnici e gestionali. Inoltre, in considerazione delle criticità connesse all'attuale stato del servizio di misura nel settore idrico, nell'ottica generale di promozione dell'efficientamento e dell'attuazione del principio di *Water Conservation*, si intende promuovere l'utilizzo efficiente della risorsa idrica e favorire la riduzione delle perdite.

La Linea strategica è articolata in 3 Obiettivi strategici.

#### *OS18 - Contributo alla razionalizzazione della platea di operatori settoriali*

- Per quanto riguarda gli assetti del comparto, si dovrà procedere ad una puntuale azione di mappatura e ricostruzione attraverso la definizione di un'anagrafica settoriale e territoriale, in modo tale da superare l'attuale approssimazione del numero esatto degli operatori del servizio (calcolato ancora oggi sulla base di dati di anagrafica e di stime su territori ove gli obblighi di comunicazione non sono ancora ottemperati) che permetta anche una più coerente progressiva declinazione della regolazione settoriale.
- Saranno inoltre individuate le situazioni di *default*, ricorrenti soprattutto in alcune aree del Paese, ed eventualmente promosse entità gestionali in grado di sostenere su area ampia e per orizzonti temporali congrui, le indifferibili operazioni di risanamento come prima soluzione.

#### *OS19 - Completamento dell'insieme di regole tariffarie per il riconoscimento di costi efficienti dei servizi idrici e dell'applicazione del principio "chi inquina paga"*

- Saranno definite idonee frontiere o adeguati parametri di efficienza operativa, tramite l'adozione di direttive per la trasparenza della contabilità e per la separazione contabile e amministrativa dei gestori, assicurando la corretta disaggregazione di costi e ricavi per funzione svolta, per area geografica e categoria di utenza e valutando i costi delle singole prestazioni, anche ai fini di un confronto comparativo.
- In attesa della definizione di un database idoneo allo scopo, dovranno essere introdotti ulteriori parametri soglia per la definizione dei costi riconosciuti. Nella fattispecie, i costi per il consumo di energia elettrica, avendo un'elevata incidenza sui costi operativi complessivi, sembrano essere quelli su cui l'Autorità può intervenire in maniera più efficace per incentivare l'efficienza, anche grazie al sinergico utilizzo degli strumenti e dei meccanismi messi a disposizione dalla regolazione del settore dell'energia elettrica.

- In applicazione del principio “chi inquina paga” e di corretta attribuzione dei costi alle diverse categorie di utenza, dovranno essere definiti ulteriori meccanismi che permettano di recepire la metodologia per il calcolo dei costi ambientali e delle risorse e dei relativi benefici (consentendo un’esplicitazione degli stessi).

*OS20 - Sviluppo di meccanismi per favorire l’efficienza idrica, la misurazione dei consumi*

- Anche alla luce della strategia *Blue Print* definita dalla Commissione Europea per la salvaguardia delle risorse idriche (in considerazione delle “tendenze preoccupanti che indicano un aumento e un’espansione della carenza idrica e dello stress idrico”), l’azione sarà volta alla promozione di misure di efficienza idrica e all’attuazione di strategie di determinazione dei prezzi che incentivino un uso efficiente delle acque.
- Quale prerequisito per tutte le politiche dei prezzi che incentivino un uso efficiente delle acque dovranno essere adottati interventi per la diffusione di efficienti sistemi di misurazione su tutto il territorio nazionale.
- La riduzione del prelievo per inefficienza delle reti dovrà essere promossa con adeguati meccanismi volti ad incentivare il contenimento delle perdite, in linea con i livelli adeguati al contesto territoriale e di servizio.

### **2.3 Tutela degli utenti e riduzione della morosità**

L’Autorità, come ricordato anche nel *Piano Strategico Triennale 2012-14*, intende improntare la regolazione alla promozione dell’efficienza nella gestione e al conseguente trasferimento ai consumatori dei relativi benefici. Pertanto le Linee strategiche sinora delineate non possono prescindere dallo sviluppo un quadro di forte e continua attenzione anche alla sostenibilità sociale delle tariffe pagate dagli utenti finali, con particolare riferimento a coloro i quali versano in condizioni di disagio economico, garantendo al contempo sistemi di assistenza e tutela degli utenti già consolidati nel settore energetico.

Il settore idrico si caratterizza inoltre per un tasso di morosità particolarmente elevato che, in alcune aree del paese, supera il 10% del fatturato annuo. Tale fenomeno da un lato si ripercuote negativamente su tutti gli utenti del servizio, costretti a corrispondere tariffe più elevate per garantire il mantenimento dell’equilibrio economico finanziario del gestore, dall’altro lato richiede specifici strumenti di tutela minima.

Inoltre l’elevato numero di reclami ricevuto dall’Autorità in relazione alle differenti modalità di erogazione del servizio idrico e di gestione del rapporto contrattuale rende improcrastinabile per l’Autorità, analogamente a quanto previsto per i settori dell’energia elettrica e del gas, prevedere misure e strumenti per garantire all’utenza la diffusione, la fruibilità e la qualità del servizio idrico integrato in modo omogeneo sull’intero territorio nazionale.

La Linea strategica è articolata in 2 Obiettivi strategici.

#### *OS21 – Tariffa sociale per il servizio idrico integrato*

- Dovrà essere definita una Tariffa sociale per il servizio idrico integrato al fine di garantire l'accesso universale all'acqua (il cui *status* di bene comune è stato da ultimo sancito dal Referendum del giugno 2011) ovvero, anche alla luce di quanto proposto nel Collegato Ambientale alla Legge di Stabilità 2014 cit. (v. art. 25), misure volte ad assicurare agli utenti domestici a basso reddito del servizio idrico integrato, l'accesso a condizioni agevolate alla quantità di acqua necessaria per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali. Contestualmente, nell'ambito del già avviato processo di riordino dei corrispettivi applicati all'utenza, si intendono definire le necessarie modifiche all'articolazione tariffaria per fasce di consumo o per uso determinando, altresì, i criteri e le modalità per il riconoscimento delle agevolazioni alle utenze in condizioni di disagio economico.
- Saranno definiti strumenti contrattuali per la tutela degli utenti quali la periodicità e le modalità di fatturazione, le modalità di rateizzazione dei pagamenti, le procedure e le tempistiche per la gestione dei reclami, la previsione di indennizzi automatici a favore degli utenti in caso di violazione delle norme e di eventuali sanzioni per il soggetto gestore.

#### *OS22 – Introduzione di misure per la garanzia del quantitativo di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali degli utenti morosi e per la riduzione della morosità*

- Saranno individuate apposite procedure per limitare l'insorgenza della morosità e assicurarne l'efficace contrasto, minimizzando i costi che ricadono sugli utenti non morosi.
- Sarà inoltre avviata la revisione delle misure volte a garantire un livello minimo di fornitura di acqua anche alle utenze non in regola con i pagamenti.

### **3. INQUADRAMENTO E PRINCIPI GUIDA DELLA REGOLAZIONE DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO, TELERAFFRESCAMENTO E ACQUA CALDA SANITARIA PER USO DOMESTICO**

Il decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102 ha attribuito all'Autorità nuove funzioni e poteri di regolazione e controllo nel settore del teleriscaldamento, teleraffrescamento e acqua calda sanitaria per uso domestico, nonché in materia di termoregolazione e contabilizzazione del calore. Tali funzioni e poteri dovranno essere svolti dall'Autorità a parità di risorse umane e strumentali (in un quadro di crescenti vincoli alla propria capacità di spesa). Questo rende particolarmente importante l'applicazione del criterio di selettività nell'individuazione delle priorità dell'azione di regolazione e di *enforcement* nel prossimo quadriennio.

All'inizio di agosto 2014 l'Autorità ha avviato il procedimento per l'attuazione di queste disposizioni ed ha costituito un Gruppo di Lavoro interdipartimentale con il compito di sviluppare una prima ricognizione fattuale del settore, prodromica all'avvio dell'attività procedimentale e ad ulteriori decisioni anche di natura organizzativa.

In particolare, la ricognizione, oltre a ricostruire una prima mappatura degli operatori e dei principali *stakeholder*, consentirà di approfondire l'assetto, il quadro normativo e giurisprudenziale del settore, lo stato dell'arte e le eventuali principali criticità in relazione alle funzioni di regolazione, controllo ed *enforcement* attribuite all'Autorità dal decreto legislativo n. 102/2014.

Gli esiti dell'attività ricognitiva svolta dal Gruppo di Lavoro consentiranno all'Autorità di definire le linee di intervento prioritarie e strategiche negli ambiti di propria competenza.

E' comunque opportuno evidenziare sin d'ora che, sebbene il settore presenti marcate specificità, gli obiettivi generali e i principi ai quali la sua regolazione deve ispirarsi sono comuni a quelli che hanno già guidato l'azione dell'Autorità negli altri settori regolati, in particolare quelli energetici.

L'approccio di regolazione sarà dunque orientato a definire, attraverso l'ampia consultazione di tutti i soggetti interessati, un contesto di regole certe, chiare e stabili entro il quale gli operatori eserciteranno la propria attività e il settore potrà svilupparsi, garantendo al contempo la tutela del consumatore finale.

In particolare, tali regole riguarderanno la definizione di:

- adeguati standard di qualità, continuità e sicurezza del servizio, degli impianti di fornitura del calore e dei relativi sistemi di contabilizzazione; condizioni di fattibilità tecnica ed economica per la diffusione di sistemi di misura, termoregolazione e contabilizzazione del calore conformi alle previsioni del D.lgs n. 102/2014 incluse, nel caso di questi ultimi sistemi, le modalità con le quali il consumatore può affidare il servizio a soggetti diversi dal proprio fornitore di calore;
- tariffe o - nei casi previsti dal decreto legislativo - criteri di riferimento per la loro determinazione;
- condizioni di riferimento per la connessione alle reti che siano eque e non discriminatorie al fine di favorire l'integrazione di nuove unità di generazione del calore e il recupero del calore utile disponibile in ambito locale;
- modalità per assicurare la trasparenza sui prezzi e sulle condizioni contrattuali applicate e, più in generale, strumenti adeguati per la tutela degli utenti del servizio e del cliente finale.



## **4. LINEE STRATEGICHE E RELATIVI OBIETTIVI STRATEGICI IN MATERIA DI *ENFORCEMENT***

### **4.1 Riorganizzazione e sviluppo degli strumenti di assistenza ai clienti finali e agli utenti**

Gli strumenti a tutela del cliente elettrico e gas in caso di reclami e controversie, avviati in momenti diversi, hanno tutti ormai superato la fase di prima sperimentazione evidenziando alcune criticità in termini di ambito applicativo ed efficacia delle procedure. Si impone pertanto la necessità di analizzarli nel loro complesso con riferimento al grado di conseguimento degli obiettivi che si erano prefissati, alle reciproche interazioni e alle cause di criticità, con il fine di evidenziare possibili nuovi paradigmi di sviluppo in un'ottica di maggior efficacia, semplificazione e contenimento dei costi.

La Linea strategica è articolata in 2 Obiettivi strategici.

*OS23 – Razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie insorte con gli operatori dei settori regolati*

- L'azione dell'Autorità sarà volta alla razionalizzazione del sistema delle tutele per la trattazione dei reclami e di risoluzione extragiudiziale delle controversie al fine di renderlo più semplice, efficace ed economico, sia nella fase di prima che di seconda istanza, valorizzando - ove possibile - il ruolo delle associazioni dei consumatori e la loro rete di prossimità del cliente finale. La realizzazione del nuovo sistema potrà essere attuata anche attraverso iniziative pilota, con gradualità, sperimentazione e con il massimo coinvolgimento di tutti i soggetti interessati, in particolare delle associazioni dei consumatori. Si ritiene che tale obiettivo non potrà che essere perseguito in un contesto che preveda un sistema adeguato di rilevazione delle prestazioni, le medesime procedure operative e un rigoroso sistema di controllo della qualità del servizio fornito, connesso eventualmente a meccanismi premio/penalità.
- In coerenza con l'articolo 2, comma 24, lettera b) della legge 481/95, potranno essere definite le procedure di conciliazione o di arbitrato per la risoluzione extragiudiziale delle controversie insorte tra soggetti esercenti il servizio e gli utenti intesi nel senso lato del termine. Ai sensi della legge, tali procedure dovrebbero essere alternative alla procedura in sede giurisdizionale e le conclusioni dovrebbero avere titolo esecutivo.

*OS24- Estensione degli strumenti di assistenza*

- La graduale estensione delle competenze dell'Autorità ad altri servizi di pubblica utilità (servizio idrico e teleriscaldamento) impongono la necessità di valutare in che termini possano essere estesi a tali servizi gli strumenti di assistenza già operativi per i servizi energetici. Tale estensione potrebbe essere subordinata ad opportuni

interventi normativi (ad esempio i criteri di avvalimento), ma nella sostanza appare logico prevedere che il servizio di *call center*, lo Sportello del consumatore o il servizio di conciliazione possano ampliare il proprio capo operativo anche a tali servizi.

Con specifico riferimento al settore idrico, appare inoltre auspicabile indagare la possibilità di applicare al tema, molto critico, delle perdite occulte soluzioni di adeguata tutela per gli utenti colpiti, ad esempio di natura assicurativa.

#### **4.2 Promozione della *compliance* regolatoria**

L'azione meramente sanzionatoria, presenta numerose controindicazioni:

- non necessariamente previene le violazioni, ma al più serve da esempio per scoraggiare la sua reiterazione;
- spesso non ha ricadute risarcitorie sul soggetto violato, se non la cessazione della violazione;
- è un procedimento estremamente oneroso data la numerosità di soggetti coinvolti;
- non è selettiva, dovendo analizzare in maniera non discriminatoria grandi e piccole violazioni, grandi e piccoli esercenti.

In questa prospettiva mettere in campo strumenti che, pur affiancando le procedure esistenti, cerchino di limitare all'origine le violazioni ovvero ad individuare le criticità che potrebbero comportare potenziali violazioni, appare una soluzione tanto opportuna quanto doverosa.

Infine, il Regolamento europeo n. 1227/11 sulla trasparenza e l'integrità del mercato all'ingrosso dell'energia (REMIT) pone in capo alle Autorità nazionali di regolazione una serie di adempimenti a supporto delle Autorità comunitarie (ACER) sia in fase di analisi dei comportamenti abusivi sia per l'adozione di eventuali misure sanzionatorie ai sensi del REMIT. L'Autorità dovrà dare attuazione al regolamento, i cui "Atti implementativi" sono appena stati approvati.

La Linea strategica è articolata in 4 Obiettivi strategici.

##### *OS25 - Indagini e monitoraggio servizi misura, fatturazione e investimenti*

- Nell'ambito dell'attività di vigilanza e assistenza, sono emersi alcuni temi che risultano particolarmente delicati nel rapporto tra venditore e cliente finale, o nella fornitura di informazioni per il dimensionamento delle tariffe: rilevamento consumi, tempistiche di fatturazione e conguagli, programmi e costi di investimento nelle reti. Rispetto a questi temi, dopo un'indagine sullo stato dell'arte ed una eventuale campagna di ispezioni, sarà utile sviluppare una serie di indicatori che tengano sotto controllo i fenomeni, evidenziando i comportamenti anomali, anche al fine di poter intervenire tempestivamente per eliminare le violazioni. Da questa attività di monitoraggio potrebbero emergere indicazioni utili anche per interventi di tipo regolatorio.

*OS26 - Sviluppo di Indicatori reputazionali*

- Lo sviluppo di indicatori reputazionali consentirà di pubblicizzare i confronti tra le prestazioni degli operatori; tali strumenti si sono dimostrati efficaci, in un'ottica pro- concorrenziale, per migliorare gli standard qualitativi del servizio. Sono però strumenti che potrebbero risultare delicati in contesti dove i margini concorrenziali sono limitati: una valutazione del loro impatto complessivo, ovvero l'individuazione di indicatori sintetici appare indispensabile

*OS27 - Sviluppo strumenti di enforcement complementari alle sanzioni: codificazione impegni, watch list e self reporting.*

- Le sanzioni, non sempre, rappresentano la soluzione migliore per risolvere una certa violazione la cui gravità dipende da una serie di circostanze che vanno dall'evento casuale alla negligenza, dall'arbitraggio consapevole alla buona fede. L'*enforcement* deve essere pertanto accompagnato da strumenti che tengano conto non solo della gravità della violazione, ma anche della reiterazione dell'evento e della consapevolezza dell'operatore. A questo scopo potrebbero ad esempio essere introdotte: a) *Linee Guida* che illustrino i meccanismi procedurali per la predisposizione e la valutazione degli impegni, tenuto conto della casistica finora sedimentata, anche al fine di stimolare la presentazione di proposte di impegno sempre più efficaci da parte degli operatori; b) una lista, pubblica o segreta, dei nominativi dei soggetti che sono incorsi più volte in determinate violazioni (cosiddetta *watch list*), da coordinarsi con la previsione della recidiva; c) il rafforzamento del meccanismo dell'autodenuncia (cosiddetto *self-reporting*) già contemplato nel *Regolamento Sanzioni e Impegni* dell'Autorità nell'ambito della quantificazione delle sanzioni applicabili, ad esempio collegando un'autodenuncia completa ed esaustiva alla possibilità di accedere alla procedura semplificata prevista dallo stesso *Regolamento*.

*OS28 – Sviluppo di meccanismi di monitoraggio dei mercati finalizzati anche a garantirne la trasparenza e integrità nonché del sistema di verifica ed enforcement degli obblighi previsti dal REMIT*

- Ai sensi del REMIT, l'Autorità disporrà di nuovi poteri di indagine e di *enforcement*, finalizzati a garantire un'efficace vigilanza sul rispetto delle disposizioni dello stesso Regolamento. Il Disegno di Legge recante disposizioni per l'adempimento degli obblighi derivanti dall'appartenenza dell'Italia all'Unione europea affianca ai tradizionali poteri di verifica e ispezione dell'Autorità nuovi poteri di indagine e di esecuzione, come ad esempio l'accesso ai tabulati telefonici e ai registri del traffico di dati, nonché la presentazione di istanze di sequestro o di confisca del prodotto o del profitto dell'illecito ovvero di divieto dell'esercizio di un'attività professionale. Nello svolgimento delle attività di indagine, l'Autorità sarà chiamata a numerosi compiti di coordinamento, sia a livello internazionale con ACER e le autorità di altri Stati membri, sia a livello nazionale con l'Autorità garante della concorrenza e del mercato e con la Consob. All'Autorità saranno

attribuiti anche i poteri sanzionatori, con l'incarico di disciplinare i relativi procedimenti. A fronte di tali evoluzioni l'Autorità dovrà sviluppare ed estendere le proprie attività di vigilanza e di *enforcement* ed il perimetro delle collaborazioni con altre istituzioni nazionali ed internazionali.

### **4.3 Mitigazione della *fuel poverty***

Da una recente indagine conoscitiva dell'Autorità è emerso che nel corso degli ultimi 5 anni oltre 2 milioni di famiglie italiane hanno almeno una volta ottenuto il cosiddetto *bonus sociale*, ma che molte di esse hanno successivamente deciso di non rinnovare la richiesta. Inoltre l'indagine ha evidenziato che vi sono gruppi di cittadini che più di altri non hanno richiesto il bonus pur avendone titolo e che, quindi, per ridurre al minimo le barriere informative e burocratiche all'accesso siano opportune, da una parte, una più generale promozione dell'informazione sul bonus e una semplificazione/automatizzazione delle procedure di accesso e, dall'altra, azioni più puntuali nei confronti di specifiche categorie di clienti. Emerge infine come opportuna anche una riflessione sull'adeguatezza economica del bonus in rapporto alla spesa per l'elettricità e il gas sostenuta da queste famiglie.

La Linea strategica è articolata in 2 Obiettivi strategici.

#### *OS29 - Revisione e semplificazione del bonus elettricità e gas*

- Con la Segnalazione 273/2014/I/com l'Autorità ha proposto al Governo alcune misure per ampliare la platea dei possibili beneficiari dei bonus elettrico e gas e per rendere più incidente il beneficio. La revisione e semplificazione del bonus sociale per il settore elettrico e per quello del gas naturale sarà effettuata in coerenza con i seguiti, anche normativi, di tale Segnalazione. In particolare si ritiene necessario: modificare gli importi (eventualmente anche al fine di mitigare l'impatto della convergenza D2/D3), verificare l'impatto del nuovo ISEE, estendere la platea dei beneficiari, semplificare le procedure di iscrizione/verifica anche con i collegamenti alle banche dati istituzionali.

#### *OS30 - Altri strumenti ad integrazione delle politiche sociali orizzontali*

- Il *Working Group on Vulnerable Consumers (WGVC)* della Commissione Europea indica come la condizione di "povertà energetica" può essere il risultato di una serie complessa di concause (le caratteristiche dei mercati dell'energia, la condizione degli individui, la condizione abitativa, le condizioni più generali di contesto economico e ambientale) che incidono sia sui consumi energetici che sui costi di acquisizione dell'energia e va pertanto contrastata con un portafoglio di misure che incidano sulle singole cause. In questo contesto pertanto, il meccanismo del bonus, come già avvenuto in altri Paesi, può essere integrato con altre misure di politica sociale. Nel limite di competenza dell'Autorità, si prefigura la possibilità di attivare specifiche agevolazioni destinate ai soli clienti economicamente disagiati, atte a facilitare il pagamento delle bollette o a minimizzare i casi di distacco invernale, ma

anche di promuovere interventi volti a migliorare l'efficienza energetica delle abitazioni attraverso progetti specifici a valere sul fondo sanzioni e campagne di comunicazione locale.

## **5. LINEE STRATEGICHE E RELATIVI OBIETTIVI STRATEGICI IN MATERIA DI ACCOUNTABILITY E TRASPARENZA**

Il *Piano Strategico Triennale 2012 – 2014* aveva individuato tra gli obiettivi strategici dell'Autorità la definizione di modalità innovative per aumentare il coinvolgimento degli *stakeholder* nel proprio processo decisionale e l'adozione di interventi di natura organizzativa volti a conseguire livelli sempre maggiori di efficienza (cosiddetta "review gestionale").

*Accountability*, trasparenza ed efficienza rappresentano ancora oggi temi che, nella loro declinazione pratica, si integrano e si alimentano a vicenda. Anche prescindendo da specifici adempimenti di legge, essi sono sempre stati assunti su base volontaria dall'Autorità e sono quindi riconducibili al novero di funzioni innovative cui l'Autorità stessa attribuisce rilevanza strategica anche nel periodo a venire. Questi si sviluppano integrando la consultazione su specifici provvedimenti e filoni di provvedimenti, che l'Autorità ha avviato fin dal momento della costituzione per consentire la più ampia partecipazione nei procedimenti finalizzati all'assunzione dei provvedimenti regolatori, con l'obiettivo del miglioramento di sempre più elevati livelli di trasparenza dell'azione regolatoria ed amministrativa stessa.

Tra le misure recentemente adottate, particolare rilevanza assume la revisione della modalità di svolgimento delle audizioni periodiche e speciali dell'Autorità che, assicurando la partecipazione degli *stakeholder* alla definizione e all'aggiornamento del *Piano Strategico* dell'Autorità, promuovono il contributo di questi ultimi non solo alla formazione di singoli provvedimenti o misure, ma anche all'individuazione della "direzione di marcia" dell'Autorità stessa. Come accennato nell'Introduzione, tale previsione, già operativa in virtù della modifica del c.d. "Regolamento audizioni", viene applicata per la prima volta con il presente documento per la consultazione.

Trasparenza e *accountability*, infine, non possono essere limitate alle pur fondamentali e imprescindibili attività con ricadute esterne, ma trovano un naturale terreno di crescita se inserite in un ambiente che orienta la propria attività avendo a riferimento un processo continuo di miglioramento dell'efficienza interna delle proprie procedure e metodi di lavoro, con una particolare attenzione al contenimento dei costi ed alla semplificazione delle procedure e degli adempimenti.

La Linea strategica è articolata in 3 Obiettivi strategici.

*OS31 - Nuove misure di accountability in particolare verso gli stakeholder*

- Dovranno essere sviluppate iniziative volte ad accrescere l'accountability dell'Autorità nei confronti degli stakeholder, articolate su: il rendiconto circa la propria attività, l'informazione adeguata, la raccolta pareri, opinioni e proposte, all'interno di un quadro normativo definito e basato sul principio di trasparenza e imparzialità dell'azione amministrativa.
- Andranno individuate nuove forme di coinvolgimento degli stakeholder nella definizione delle strategie e politiche regolatorie dell'Autorità, che integrino la tradizionale fase di ascolto con pratiche innovative di coinvolgimento nel processo decisionale.
- Andranno sviluppate iniziative e strumenti volti alla semplificazione e alla divulgazione dei provvedimenti/atti/posizioni dell'Autorità sulle diverse tematiche.

*OS32 - Promozione di maggiori livelli di trasparenza*

- Dovrà essere data attuazione al Regolamento disciplinante gli obblighi di trasparenza, attraverso la predisposizione di uno schema di Piano Triennale per la Trasparenza e l'Integrità già posto in consultazione pubblica, e la sua integrazione con il Piano per la prevenzione della corruzione;
- Nella sezione "Autorità trasparente" del sito dell'Autorità dovranno essere pubblicate informazioni, dati e documentazione, nonché schede tecniche relative ai principali provvedimenti; dovranno inoltre essere definite ulteriori procedure interne volte ad assicurare la completezza e la qualità delle informazioni rese.

*OS33 - Progetto di miglioramento dell'efficienza interna e di semplificazione di atti e procedure*

- Dovranno essere ulteriormente migliorate le procedure interne per la programmazione e la gestione dei flussi documentali Collegio/Struttura.
- Andranno valutati e raccordati gli strumenti di pianificazione strategica e gli obiettivi operativi della Struttura, con affinamento degli strumenti di programmazione e gestionali interni.
- Andrà migliorata la sicurezza informatica e dei relativi servizi, in un'ottica di contenimento dei costi.
- In linea con le previsioni legislative in materia, andranno ricercate le sistemazioni logistiche ottimali per la sede principale dell'Autorità in Milano e per il suo Ufficio di Roma, con particolare attenzione alla riduzione degli attuali costi di locazione.
- Andrà ulteriormente promosso il processo di dematerializzazione dei flussi documentali da e verso il Collegio, anche valutando il raccordo fra la pianificazione strategica dell'Autorità e gli obiettivi specifici e operativi definiti per la struttura interna. Particolarmente rilevante, in una prospettiva di maggiore efficienza, sarà l'impulso alla dematerializzazione dei flussi documentali mediante avvio della conservazione sostitutiva.