

**RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ, SVOLTE
DALL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA IL GAS E IL
SISTEMA IDRICO, NEL PERIODO APRILE 2016-APRILE 2017,
NELL'AMBITO DEL QUADRO STRATEGICO PER IL
QUADRIENNIO 2015/2018**

Indice

| | |
|--|-----------|
| PREMESSA | 4 |
| 1. Linee strategiche della regolazione dei settori dell'energia elettrica e del gas e relativi obiettivi strategici | 5 |
| OS1 – Mercato elettrico più sicuro, efficiente e flessibile | 5 |
| OS2 – Mercato elettrico più integrato | 6 |
| OS3 – Revisione della struttura dei corrispettivi gas, delle modalità di allocazione della capacità e della gestione dei relativi servizi, in un'ottica di mercato..... | 7 |
| OS4 – Aumento della flessibilità e dell'efficienza del sistema di bilanciamento gas | 8 |
| OS5 – Europeizzazione della regolazione delle infrastrutture di interesse transfrontaliero..... | 9 |
| OS6 – Attuazione di una regolazione selettiva degli investimenti infrastrutturali nei settori | 10 |
| OS7 – Accesso non discriminatorio ai dati di prelievo ed evoluzione ulteriore degli strumenti di misura | 11 |
| OS8 – Fornitura di servizi energetici: ruolo e responsabilità dei diversi soggetti del mercato | 12 |
| OS9 – Eliminazione degli ostacoli di natura tariffaria all'efficienza energetica e alla gestione dei consumi di energia elettrica..... | 13 |
| OS10 – Aumento della concorrenza nel mercato..... | 13 |
| OS11 – Maggiore responsabilizzazione del distributore e del venditore in caso di morosità..... | 15 |
| 2. Linee strategiche della regolazione nel settore idrico e relativi obiettivi strategici..... | 15 |
| OS12 – Sviluppo di un nuovo quadro di governance e razionalizzazione della platea degli operatori..... | 15 |
| OS13 – Sviluppo di misure per la regolazione e il controllo dei Piani degli Interventi e per il finanziamento delle infrastrutture idriche | 16 |
| OS14 – Adozione di ulteriori misure per favorire la convergenza della regolazione idrica | 18 |
| OS15 – Completamento dell'insieme di regole tariffarie per il riconoscimento di costi efficienti dei servizi idrici e dell'applicazione del principio “chi inquina paga” | 18 |
| OS16 – Sviluppo di meccanismi per favorire l'efficienza idrica, la misurazione dei consumi..... | 19 |
| OS17 – Tariffa sociale per il servizio idrico integrato | 20 |
| OS18 –Regolazione della qualità contrattuale e riduzione della morosità..... | 20 |
| 3. Inquadramento e principi guida della regolazione del servizio di teleriscaldamento, teleraffrescamento e acqua calda sanitaria per uso domestico | 21 |
| T1 – Regolazione del Servizio di Teleriscaldamento e Teleraffreddamento | 21 |

| | |
|---|-----------|
| 4. Riorganizzazione e sviluppo degli strumenti di assistenza ai clienti finali in materia di enforcement..... | 23 |
| OS19 – Razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie..... | 23 |
| OS20 – Indagini e monitoraggio servizi misura, fatturazione e investimenti | 24 |
| OS21 – Sviluppo strumenti di enforcement complementari alle sanzioni: codificazione impegni, watch list e self reporting | 25 |
| OS22 – Sviluppo del sistema di verifica ed enforcement degli obblighi previsti dal REMIT | 26 |
| OS23 – Revisione e semplificazione del bonus elettricità e gas e sviluppo di altri strumenti ad integrazione delle politiche sociali orizzontali | 27 |
| | |
| 5. Linee strategiche e relativi obiettivi strategici in materia di accountability, semplificazione e trasparenza..... | 28 |
| OS24 – Nuove misure di accountability in particolare verso gli stakeholder | 28 |
| OS25 – Promozione di maggiori livelli di trasparenza, semplificazione ed efficienza..... | 28 |
| | |
| Tabelle | 30 |

PREMESSA

In linea con gli impegni assunti da questa Autorità in materia di *accountability* contenuti nel Quadro strategico per il quadriennio 2015–2018, adottato con la deliberazione 15 gennaio 2015, 3/2015/A, il presente documento riporta la rendicontazione annuale delle attività svolte in attuazione degli Obiettivi Strategici [OS] dal 1 aprile 2016 al 30 aprile 2017, indicando le ragioni di eventuali scostamenti rispetto a quelle originariamente previste. Queste non esauriscono il quadro delle molteplici azioni che hanno visto l’Autorità impegnata nell’anno appena trascorso e che saranno come di consueto più 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. Il Quadro strategico illustra le linee e le misure di intervento con valenza strategica e prioritaria per la regolazione nel quadriennio 2015-2018, individuate dall’Autorità alla luce dell’evoluzione del contesto settoriale di riferimento nazionale ed europeo e in esito al confronto avuto con gli *stakeholder*.

Il presente documento di rendicontazione riporta puntualmente le diverse misure che caratterizzano i 25 *Obiettivi strategici* (e relativi sotto Obiettivi), inseriti nell’ambito delle 11 *Linee strategiche*, definiti nel Quadro strategico e rappresenta una fotografia dell’attività strategica svolta dall’Autorità nel periodo aprile 2016 – aprile 2017. L’Autorità ritiene opportuno raccogliere osservazioni e proposte, anche in forma scritta, da parte degli *stakeholder* e in occasione delle **Audizioni periodiche** che si terranno nel mese di **luglio pv**.

1. Linee strategiche della regolazione dei settori dell'energia elettrica e del gas e relativi obiettivi strategici

OS1 – MERCATO ELETTRICO PIÙ SICURO, EFFICIENTE E FLESSIBILE

I ritardi nella piena definizione del quadro normativo europeo hanno imposto una revisione delle scadenze inizialmente previste dal Quadro strategico per la **riforma della disciplina del dispacciamento [1.b]**. Dopo numerosi rinvii, il 16 marzo 2017 la bozza di Regolamento dell'Unione europea che stabilisce una linea guida per il bilanciamento elettrico - *Draft Commission regulation establishing a guideline on electricity balancing* - ha ottenuto il parere favorevole degli Stati membri nell'ambito della procedura di Comitologia e dovrebbe entrare in vigore entro la fine del 2017.

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

Nella seconda metà del 2016, proprio per risolvere il problema degli sbilanciamenti non diligenti, l'Autorità ha inoltre rivisto transitoriamente la regolazione degli sbilanciamenti (deliberazioni 444/2016/R/eel e 800/2016/R/eel), in vista del completamento della riforma organica del dispacciamento. La nuova disciplina innoverà rispetto alla regolazione vigente e sarà basata sulla determinazione del valore nodale dell'energia elettrica e dovrà garantire la piena compatibilità del quadro normativo nazionale con i nuovi regolamenti europei (in particolare il già citato regolamento bilanciamento e il cd. CACM, Reg 1222/2015), assicurando la massima partecipazione dei fornitori di servizi (inclusi gli accumuli, gli aggregatori e la definizione del ruolo dei distributori).

L'apertura del mercato per il servizio di dispacciamento alla domanda elettrica, alle unità di produzione anche da fonti rinnovabili non già abilitate e ai sistemi di accumulo, dopo una consultazione svolta nel giugno 2016, è stata di conseguenza posticipata all'inizio del 2017 (deliberazione 300/2017/R/eel). Con l'entrata in vigore del regolamento europeo sul

bilanciamento elettrico, prevista in corso d'anno, **la riforma del dispacciamento, inclusa la disciplina degli sbilanciamenti, [1.b e 1.c]** potrà essere completata, a valle di un documento per la consultazione, nella seconda metà del 2017 con la pubblicazione del relativo **testo integrato [1.a]**.

Per quanto riguarda la **riforma dei sistemi di remunerazione della capacità (CRM) [1.d] [1.e] [1.f]**, a seguito dell'avvio, ad agosto 2015 dei contatti con la Commissione europea ai fini della notifica della misura, volto a verificare preventivamente la compatibilità della disciplina del CRM italiano con la normativa comunitaria in tema di aiuti di stato e tuttora in corso, sono state apportate alcune modifiche evolutive al disegno del mercato della capacità che hanno interessato in particolare le modalità per la determinazione della curva di domanda, la partecipazione attiva al mercato da parte dei clienti finali e di soggetti titolari di impianti di produzione situati in paesi confinanti. L'implementazione operativa del mercato della capacità potrà avvenire solo a valle della conclusione positiva del processo di notifica, attualmente prevista entro l'estate 2017.

OS2 – MERCATO ELETTRICO PIÙ INTEGRATO

In coerenza con gli obiettivi del Quadro strategico, la deliberazione 45/2015/R/eel ha permesso l'avvio del **“market coupling” con i mercati austriaco, francese e sloveno [2.a]** nel febbraio 2015, anticipando le scadenze temporali imposte dal Regolamento Europeo 1222/2015 (cd. CACM). Al fine di consentire l'avvio del *market coupling*, l'Autorità ha previsto che, in via transitoria, la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico (oggi Cassa per i servizi energetici e ambientali) fornisca la liquidità necessaria al Gestore dei mercati energetici (GME) per finanziare gli oneri derivanti dallo sfasamento delle tempistiche di pagamento del mercato italiano rispetto a quelle dei mercati esteri. A fine 2016 (deliberazione 682/2016/R/eel) si è raggiunto l'assetto contrattuale definitivo basato sulle nuove tempistiche di pagamento introdotte a partire dal 1 dicembre 2016 nel mercato italiano.

Con riferimento all'ampliamento del **market coupling anche alle frontiere con Svizzera e Grecia [2.b]** non è stato possibile procedere secondo quanto originariamente previsto dal Quadro strategico (S1 2018) in quanto non sono stati ancora compiuti passi significativi nel negoziato politico in corso tra Confederazione Elvetica e Commissione europea per quanto riguarda la possibile partecipazione del mercato svizzero a quello integrato europeo, né è stato ancora completato l'importante processo di riforma del mercato greco. A livello tecnico l'Autorità prosegue comunque la collaborazione con i regolatori confinanti su tutti i temi relativi al processo di integrazione dei mercati.

Con riferimento all'avvio di un **progetto pilota sull'integrazione dei mercati di bilanciamento [2.c]**, l'Autorità segue il disegno del progetto TERRE (*Trans European Replacement Reserves Exchange*), lanciato da otto gestori di rete per lo scambio di risorse per la riserva terziaria di potenza. Il progetto ha visto concludersi nel 2016 la fase di progettazione ed è in procinto di entrare nella fase implementativa sulla base dell'approvazione dei regolatori nazionali. Il progetto – in ritardo rispetto alle scadenze previste dal Quadro strategico - prevede l'avvio operativo per l'inizio del 2019 e permetterà di implementare il modello europeo di scambio, a ridosso del tempo reale, di risorse di riserva di sostituzione secondo quanto previsto

dal Regolamento Europeo sul bilanciamento elettrico che, come detto, dovrebbe entrare in vigore entro la fine del 2017.

OS3 – REVISIONE DELLA STRUTTURA DEI CORRISPETTIVI GAS, DELLE MODALITÀ DI ALLOCAZIONE DELLA CAPACITÀ E DELLA GESTIONE DEI RELATIVI SERVIZI, IN UN’OTTICA DI MERCATO

Con riferimento alla riforma della regolazione in materia di **conferimento della capacità presso i punti di riconsegna della rete di trasporto gas [3.a]**, nel giugno 2016 (deliberazione 336/2016/R/gas) l’Autorità, in linea con le previsioni, ha avviato un progetto pilota che ha introdotto il conferimento su base giornaliera della capacità presso i punti di riconsegna della rete di trasporto gas che alimentano impianti di generazione di energia elettrica. Il progetto ha avuto una prima attuazione a partire dal 1 ottobre 2016. Esso prevede l’introduzione, da specificare sulla base dell’esperienza maturata e con efficacia a partire dall’1 ottobre 2017, del conferimento di capacità su base mensile e trimestrale presso i medesimi punti. L’intervento di riforma si inserisce in un più ampio percorso di revisione che, dopo una fase di sperimentazione e sulla base dei risultati ottenuti, potrà essere esteso alla generalità dei punti di riconsegna, al fine di conseguire l’obiettivo finale di riformare in maniera coerente e non discriminatoria la disciplina entro l’anno in corso.

Nell’ambito del servizio di trasporto si dovrà inoltre intervenire sulle **modalità di aggiornamento dei corrispettivi, anche per aumentarne la prevedibilità [3.b]**. Come già indicato nel Quadro strategico, tali revisioni devono essere effettuate in coerenza con le indicazioni e con le tempistiche del Regolamento (UE) 406/2017 relativo al Codice di rete su strutture tariffarie armonizzate per il trasporto del gas (di seguito: Regolamento 406/2017), pubblicato lo scorso 17 marzo 2017. Tenuto conto dei rinnovati obblighi di consultazione e trasparenza definiti in ambito europeo, nonché della complessità degli interventi che si prospettano il processo di implementazione del Regolamento 406/2017 si estenderà su un periodo di almeno due anni. In questa prospettiva l’Autorità, coerentemente con quanto prospettato nella delibera di avvio di procedimento del febbraio 2017 (deliberazione 87/2017/R/gas) sta valutando di differire la decorrenza del quinto periodo regolatorio e di introdurre nel contempo un regime transitorio che possa facilitare la transizione verso il nuovo assetto. Coerentemente anche la revisione delle modalità di aggiornamento dei corrispettivi dovrà essere riprogrammata dal 2017 al 2018.

La **riforma dei corrispettivi variabili applicati al gas immesso nei punti di entrata [3.c]**, è stata conclusa nel S1 2015.

L’introduzione di **criteri di mercato per l’allocazione della capacità di rigassificazione [3.d]** è stata avviata all’inizio del 2016 con l’offerta delle capacità di rigassificazione nell’ambito del servizio integrato con lo stoccaggio, così come definito dal (Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 25 febbraio 2016). La valutazione dei risultati di questa prima fase attuativa ha permesso all’Autorità di mettere a punto, con un documento per la consultazione del dicembre 2016 (714/2016/R/gas), i propri orientamenti in merito all’introduzione generalizzata di meccanismi di mercato per il conferimento agli utenti della capacità di rigassificazione, superando così l’attuale meccanismo di allocazione basato su criteri di priorità nell’accesso. Il

provvedimento, originariamente previsto nel primo semestre 2016, è riprogrammato al secondo semestre 2017, con applicazione dal 1 ottobre 2017.

La rimozione dei limiti di **rilascio delle capacità conferite e di promozione dello sviluppo di un mercato secondario GNL [3.e]** è stata completata come previsto nel primo semestre 2015.

La riforma dei **regimi di accesso allo stoccaggio e delle modalità di utilizzo delle capacità conferite [3.f]**, dopo il consolidamento della regolazione per l'allocazione della capacità di stoccaggio tramite procedure concorsuali, ha richiesto la revisione delle modalità di gestione delle congestioni, definite nel 2011, in attuazione con quanto disposto dal nuovo regime di bilanciamento previsto dal Regolamento CE 312/2014 (vedi OS4). L'Autorità, con il documento di consultazione nel gennaio 2016 (30/2016/R/gas) e in esito agli elementi emersi anche nell'ambito della consultazione sul Regolamento bilanciamento gas stesso (vedi OS4), ha sviluppato con maggior dettaglio le possibili opzioni in materia. Nell'aprile 2016, con un anno e mezzo di anticipo su quanto previsto nel Quadro strategico (deliberazione 193/2016/R/gas), l'Autorità ha definito meccanismi di mercato per l'allocazione delle capacità di stoccaggio di breve periodo, nonché meccanismi di gestione delle congestioni contrattuali della capacità di stoccaggio.

OS4 – AUMENTO DELLA FLESSIBILITÀ E DELL'EFFICIENZA DEL SISTEMA DI BILANCIAMENTO GAS

Per quanto attiene l'evoluzione del sistema di bilanciamento, in conformità alle previsioni del Regolamento europeo 312/2014, l'Autorità ha approvato nel 2015 una modifica del Codice di Rete di SNAM Rete gas che ne recepisce le disposizioni (deliberazione 470/2015/R/gas). Prendendo atto che una serie di condizioni essenziali per un funzionamento efficiente del nuovo sistema di bilanciamento dovevano ancora essere soddisfatte, l'Autorità, come riportato nella Rendicontazione dello scorso anno, aveva deciso di posticiparne l'avvio, prevedendo al contempo la definizione di un "percorso di attuazione" condiviso con gli altri soggetti istituzionali coinvolti. Il passaggio al nuovo paradigma, che pone sugli utenti la responsabilità di bilanciare le proprie posizioni, per funzionare in maniera efficiente richiedeva infatti la messa a punto di alcuni requisiti sistemici (non sempre attinenti strettamente al bilanciamento).

In coerenza con le tempistiche e le previsioni della Rendicontazione dello scorso anno, nel primo semestre del 2016, l'insieme dei provvedimenti che compongono il nuovo quadro regolatorio del bilanciamento sono confluiti in un **Testo unico integrato del trasporto e bilanciamento [4.a]** (deliberazione 312/2016/R/gas) che riguarda l'obiettivo di entrata in operatività del nuovo bilanciamento al 1 ottobre 2016 e definisce le modalità di applicazione nel sistema italiano del Regolamento europeo 312/2014.

Il Codice di rete approvato nel 2015 aveva previsto l'introduzione di prezzi di sbilanciamento "duali" che rafforzano l'**incentivo dei singoli utenti ad autobilanciarsi [4.b]**. Con la pubblicazione del Testo integrato sono stati definiti, in linea con le tempistiche previste dalla Rendicontazione dello scorso anno, gli incentivi all'autobilanciamento degli utenti nonché un sistema di incentivi volto a **responsabilizzare il gestore del sistema di trasporto [4.c]** sulla qualità e puntualità dei dati resi agli operatori.

Fra le attività volte a **migliorare la trasparenza [4.d]** è prevista sin dal 2015 la disciplina delle informazioni da rendere disponibili agli utenti ai fini del bilanciamento: dal novembre dello

stesso anno, SNAM Rete Gas ha iniziato a trasmettere a ciascun utente due valori giornalieri di previsione relativa ai propri consumi. Il sistema di incentivazione ad autobilanciarsi di cui sopra prevede anche una misura delle performance “tecniche” per il miglioramento della qualità delle informazioni rese disponibili.

L’attività di **monitoraggio dello stato di implementazione del Regolamento [4.e]** è realizzata, sotto il coordinamento di ACER, da tutti i Regolatori nazionali. Nel primo semestre 2017 (deliberazione 308/2017/R/gas), l’Autorità ha adottato disposizioni volte a rafforzare il monitoraggio del mercato all’ingrosso, ivi compreso il funzionamento del sistema di bilanciamento. In particolare, con la delibera 308/2017/R/gas, l’Autorità ha attribuito al GME e a Snam Rete Gas il compito di svolgere attività strumentali all’attività di monitoraggio.

OS5 – EUROPEIZZAZIONE DELLA REGOLAZIONE DELLE INFRASTRUTTURE DI INTERESSE TRANSFRONTALIERO

Con riferimento alla **valutazione e al monitoraggio dei piani di sviluppo nazionali [5.a]**, l’Autorità ha trasmesso nel mese di novembre 2016 al Ministro dello Sviluppo Economico il proprio parere sulla valutazione degli schemi di Piano decennale di sviluppo della Rete di Trasmissione Nazionale elettrica relativi agli anni 2015 e 2016. Inoltre ha avviato, nei primi mesi del 2017 il processo di consultazione sullo schema di Piano 2017, con l’obiettivo di effettuare le relative valutazioni e trasmetterle al Ministero entro fine anno. L’Autorità ha segnalato al Parlamento l’opportunità di una modifica legislativa che renda biennale la cadenza del processo di aggiornamento, di consultazione, di parere e di approvazione dei Piani di sviluppo (segnalazione 648/2016/I/com). L’Autorità ha inoltre valutato la conformità tra il piano di sviluppo italiano e il piano di sviluppo europeo (*Ten Year Network Development Plan, TYNDP*) preparato da ENTSO-E nel 2016 sia nell’ambito della propria valutazione degli schemi di piano 2015 e 2016, sia attraverso il proprio contributo ai lavori di ACER. Nel secondo semestre del 2016 (deliberazione 627/2016/R/eel) sono state riviste le prescrizioni per la messa a punto dei Piani di sviluppo nazionale nel settore elettrico, introducendo una nuova metodologia di analisi costi/benefici (CBA 2.0) che permette la valorizzazione di un’ampia *set* di benefici degli interventi di sviluppo, in modo da mettere in evidenza l’utilità dell’intervento stesso per il sistema. Nel settore gas, ai sensi della legge 115/2015 (“Disposizioni per l’adempimento degli obblighi derivanti dall’appartenenza dell’Italia all’Unione europea”), ai fini della revisione e del monitoraggio dell’attuazione del piano, l’Autorità deve valutare se questo contenga tutti i fabbisogni in materia di investimenti, individuati nel corso di una procedura consultiva, e se sia coerente con il piano decennale non vincolante di sviluppo della rete a livello europeo. In tale ambito, l’Autorità ha quindi provveduto (deliberazione 351/2016/R/gas) a definire la disciplina delle modalità di consultazione pubblica degli schemi di Piano decennale relativi allo sviluppo delle reti di trasporto del gas, nonché di redazione di tali schemi, prevedendo tra l’altro che vengano sviluppate specifiche analisi costi benefici, nella dichiarata prospettiva di perseguire l’allineamento delle modalità di valutazione e consultazione dei piani nel settore del trasporto gas, con quelle in vigore per l’attività di trasmissione dell’energia elettrica.

Relativamente all’**attuazione del Regolamento europeo sulle infrastrutture 347/2013 [5.b]**, l’Autorità ha contribuito alle attività dei regolatori europei in sede ACER, che hanno portato alla Raccomandazione ACER 05/2017 sugli orientamenti di ENTSO-E per la metodologia di

analisi costi-benefici per il piano di sviluppo decennale a livello europeo. Non si sono riscontrate nel periodo in esame specifiche richieste di decisioni in materia di *Cross-Border Cost Allocation* riguardanti l'Italia, né in materia di incentivi correlati a rischi di specifici progetti.

OS6 – ATTUAZIONE DI UNA REGOLAZIONE SELETTIVA DEGLI INVESTIMENTI INFRASTRUTTURALI NEI SETTORI

Per quanto riguarda l'**orientamento verso logiche *output-based* nella regolazione tariffaria delle infrastrutture [6.a]**, il 2016 ha segnato l'attuazione delle significative evoluzioni introdotte per il quinto periodo di regolazione 2016 - 2019 del settore elettrico illustrate nella Rendicontazione dello scorso anno, nonché la specificazione di ulteriori meccanismi incentivanti di natura *output based* per i servizi di distribuzione e misura. Per l'attività di distribuzione si segnala in particolare la nuova regolazione sperimentale delle interruzioni con preavviso per i lavori di sviluppo e manutenzione della rete elettrica (deliberazione 549/2016/R/eel), finalizzata a rendere compatibile il miglioramento di questo aspetto del servizio elettrico ai clienti finali.

Per quanto riguarda l'attività di misura, l'Autorità, in coerenza con gli orientamenti espressi nel Quadro strategico, ha definito una regolazione di tipo *output-based* secondo il nuovo approccio c.d. Totex per gli investimenti nei sistemi di *smart metering* di seconda generazione (2G), conformi ai requisiti fissati in attuazione dell'articolo 9, comma 3, del decreto legislativo 102/2014 (si veda per maggiori dettagli tecnici il resoconto dell'Obiettivo strategico OS.7). In particolare, la deliberazione 646/2016/R/eel prevede che:

- a) le imprese che intendono avviare la messa in servizio di sistemi di *smart metering* 2G debbano predisporre un piano quindicennale di messa in servizio e sottoporlo alla consultazione dei soggetti interessati;
- b) l'approvazione del piano da parte dell'Autorità può avvenire secondo un percorso abbreviato (*fast track*), se le previsioni del piano sono tali da assicurare una sostanziale invarianza tariffaria;
- c) l'approvazione del regolatore comporta l'ammissione dell'impresa a un regime tariffario specifico fondata su elementi innovativi, che comprendono schemi di incentivo all'efficienza basati anche sulla spesa prevista definita in sede di approvazione del piano e controllo *ex-post* dell'avanzamento del piano stesso;
- d) ai fini del riconoscimento tariffario è utilizzato un "profilo convenzionale" che permette di escludere che possano esservi sovrapposizioni nel riconoscimento dei costi tra misuratori 1G e misuratori 2G.

L'attività di orientamento verso logiche *output-based* è stata completata entro il 2016. L'Autorità procederà con l'implementazione di tali logiche relativamente al servizio di trasmissione di energia elettrica.

Per quanto riguarda la **valutazione dello sviluppo di regimi di gestione da parte di soggetti terzi per accumuli *energy driven* [6.b]**, prevista nel Quadro strategico a partire dal 2017, si conferma quanto indicato nella Rendicontazione dello scorso anno circa la necessità di posticipare tale valutazione al 2018, a fronte di un utilizzo solo parziale degli accumuli nel 2015

dei 3 progetti pilota resi disponibili. Nel corso del 2016 sono stati pubblicati i risultati del primo periodo di pre-esercizio degli accumuli *energy-driven* e entro l'estate 2017 è prevista la pubblicazione dei risultati del primo anno di sperimentazione (2016).

Nel corso del 2016 è continuata l'attività dell'Autorità per l'attuazione del quadro regolatorio per **l'accompagnamento della riassegnazione delle concessioni in esito alle gare gas e la valutazione degli investimenti di rete con metodo CBA [6.c]**. L'Autorità, con la segnalazione 8 marzo 2016, 86/2016/I/GAS, ha fornito a Parlamento e Governo un quadro aggiornato relativo alle procedure per l'assegnazione del servizio di distribuzione gas naturale sul modello degli Ambiti Territoriali Ottimali (ATEM), ponendo in rilievo alcune criticità che permangono e che possono costituire un ostacolo alla piena attuazione della riforma avviata dall'articolo 46-bis, del decreto-legge 1 ottobre 2007, n. 159. Come risulta dal cruscotto bandi di gara pubblicato sul sito internet, l'Autorità fino al mese di aprile 2017 ha formulato osservazioni su 6 bandi di gara su 172, con specifici rilievi anche sulla coerenza delle analisi costi-benefici e della congruità delle condizioni minime di sviluppo individuate nelle linee guida predisposte dalla stazione appaltante. In relazione alle attività di valutazione degli scostamenti tra valore di rimborso (VIR) e valore degli *asset* ai fini regolatori, nel complesso 36 stazioni appaltanti hanno trasmesso all'Autorità documentazione relativa a scostamenti superiori al 10% per oltre 500 Comuni. L'Autorità ha completato l'*iter* di analisi e ha espresso le proprie osservazioni per cinque stazioni appaltanti. Si ritiene che tali attività si estenderanno in modo continuativo su un periodo che potrà superare l'orizzonte temporale originariamente previsto dal Quadro strategico.

OS7 – ACCESSO NON DISCRIMINATORIO AI DATI DI PRELIEVO ED EVOLUZIONE ULTERIORE DEGLI STRUMENTI DI MISURA

Relativamente **all'accesso non discriminatorio ai dati di consumo [7.a]**, l'attività dell'Autorità è proseguita nell'ambito dell'individuazione dell'impronta energetica dei clienti (*energy footprint*). Ad inizio del 2017, l'Autorità ha esteso ai clienti non domestici in bassa tensione il diritto ad avere in bolletta, informazioni circa il livello massimo di potenza prelevata (deliberazione 129/2017/R/com). Rispetto alle tempistiche indicate nella Rendicontazione dello scorso anno, in coordinamento con gli interventi richiesti in tema di sistemi di misura e messa a disposizione dei dati ai clienti, è emersa tuttavia l'esigenza di riprogrammare parte di questa attività al 2017. Come successivamente specificato nell'obiettivo **[OS10]**, il percorso di semplificazione dell'accesso ai dati di prelievo da parte dei clienti prosegue, in ottica di medio termine, con il miglioramento delle funzionalità sia del sistema di misura (2G) che del Sistema Informativo Integrato.

Per quanto riguarda lo sviluppo dei sistemi di misura, l'Autorità, come riportato nella Rendicontazione dello scorso anno, ha definito nel marzo 2016 (87/2016/R/eel) le specifiche funzionali abilitanti i misuratori intelligenti in bassa tensione e le performance dei sistemi di **smart metering di seconda generazione (progetto misuratori 2G) [7.b]**. Come previsto dalla Direttiva europea 1535/2015/UE, la deliberazione 87/2016/R/eel è stata contestualmente notificata alla Commissione europea e dal giugno 2016, una volta terminato il periodo di *stand still* senza aver ricevuto commenti, gli effetti del provvedimento sono entrati in vigore. Nell'agosto 2016, con il documento per la consultazione 468/2016/R/eel, l'Autorità ha quindi illustrato gli impatti dei sistemi 2G e i necessari interventi regolatori di accompagnamento per consentirne la fruibilità piena dei benefici potenziali riguardanti sia i miglioramenti dei servizi e

dei processi esistenti (fatturazione, gestione di eventi contrattuali, processi di *switching* e voltura, etc.), che l'abilitazione di nuovi (servizi di reporting e sviluppo di modelli comportamentali di consumo, *demande side response*, offerte di tipo pre-pagato, etc.). Nel 2017 è stato approvato il piano di messa in servizio del sistema *smart metering* 2G di e-distribuzione, con condizioni che permetteranno da una parte di assicurare una migliore tutela del cliente in fase di sostituzione del misuratore e dall'altra di monitorare le effettive prestazioni. L'Autorità ha adottato un approccio tecnologicamente neutrale, in grado di assecondare l'evoluzione incrementale degli stessi misuratori verso una versione avanzata (2G versione 2.1), per la cui definizione è stato avviato un procedimento ad aprile 2017. È perciò confermata l'estensione delle attività in materia fino all'anno 2018, come indicato dalla Rendicontazione dello scorso anno. Per il settore gas, l'Autorità ha proseguito la propria attività di manutenzione e monitoraggio del piano di installazione e messa in servizio degli *smart meter* di prima generazione (deliberazione 554/2015/R/gas).

Relativamente al **superamento delle fatturazioni basate su consumi stimati [7.c]** l'Autorità, nel secondo semestre del 2016 (deliberazione 463/2016/R/com), sostanzialmente in linea con le tempistiche indicate nella Rendicontazione dello scorso anno, ha approvato una disciplina organica della fatturazione di periodo e di chiusura che i venditori devono rispettare nell'ambito del contratto con i propri clienti finali (Testo Integrato Fatturazione (TIF) in vigore da 1 gennaio 2017). Per contenere le fatture con consumi stimati sono stati introdotti standard generali per la loro quantificazione e specifici indennizzi crescenti:

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

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

OS8 – FORNITURA DI SERVIZI ENERGETICI: RUOLO E RESPONSABILITÀ DEI DIVERSI SOGGETTI DEL MERCATO

Nel 2015 l'Autorità ha completato, nel rispetto delle tempistiche previste dal Quadro strategico, l'aggiornamento delle disposizioni in materia di separazione funzionale e terzietà degli operatori di rete. Fra questi gli **obblighi di debranding [8.a]** tra distribuzione e vendita, e tra vendita tutelata e vendita libera nel settore elettrico.

Relativamente alla **promozione e monitoraggio dell'offerta di servizi energetici integrati [8.b]**, l'Autorità è intervenuta nel 2016 e 2017 in diversi ambiti per favorire la messa a disposizione dei dati di prelievo e consumo di energia elettrica al cliente finale anche a terze parti designate dal cliente stesso **[7.a e 7.b]**. Nel definire le specifiche tecniche per i misuratori di nuova generazione 2G, in particolare, l'Autorità ha previsto nuove specifiche funzionali tali da assicurare comunicazioni tempestive e supportare l'offerta di servizi commerciali innovativi anche da parte di nuovi soggetti. Si ricorda infine che la riforma del MSD prevede la partecipazione della domanda inclusi gli aggregatori **[OS1]**.

OS9 – ELIMINAZIONE DEGLI OSTACOLI DI NATURA TARIFFARIA ALL'EFFICIENZA ENERGETICA E ALLA GESTIONE DEI CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA

In linea con le tempistiche previste dal Quadro strategico, a dicembre 2015 l'Autorità ha approvato **la riforma tariffaria per le utenze domestiche del settore elettrico [9.a.]** e delineato un percorso che, nel rispetto del principio di gradualità, porterà alla sua piena attuazione dal 1 gennaio 2018 (deliberazione 582/2015/R/eel). La riforma ha dato attuazione al decreto legislativo n. 102/2014 (art. 11 comma 3) che prevede il superamento graduale della progressività della tariffa domestica senza determinare impatti sulle categorie di utenti diverse dai clienti domestici. La graduale riduzione dei sussidi incrociati non coinvolge infatti in alcun modo i clienti appartenenti alle tipologie di utenza non domestica.

Il primo passo del percorso di gradualità, con una prima riduzione della progressività delle tariffe di rete, è stato effettuato a partire da gennaio 2016; con il secondo passo (deliberazione 782/2016/R/eel), in vigore da gennaio 2017, si è completata la transizione per quanto riguarda le tariffe di rete applicabili all'utenza domestica, che hanno ora assunto una struttura aderente ai costi del servizio, ed è iniziata la transizione per quanto riguarda gli oneri generali. L'attuazione della riforma si completerà quindi nel secondo semestre 2017

Relativamente alla **revisione, anche per i clienti non domestici, della struttura delle tariffe di rete [9.b.]** l'Autorità è orientata a prevedere il suo completamento con tempistiche coerenti con la revisione dei criteri di allocazione dei costi di rete alle diverse tipologie di utenza. Tale attività, secondo quanto previsto con deliberazione 654/2015/R/eel, si è avviata nel 2016 ma, considerata la complessità delle analisi da condurre e l'opportunità di integrare l'intervento di riforma con una congiunta revisione dei criteri di tariffazione del servizio di connessione e con la riforma della struttura degli oneri generali di sistema (vedi sotto) si prolungherà oltre il 2017, con l'obiettivo di essere completata nel primo semestre 2018 e comunque in tempo utile per una sua piena attuazione a partire dal 2020, primo anno del secondo quadriennio di cui si compone il periodo di regolazione avviato con la richiamata deliberazione 654/2015/R/eel.

Infine, è opportuno integrare questo obiettivo strategico con una ulteriore priorità per il 2017: il completamento della riforma della **struttura tariffaria degli oneri generali di sistema per l'utenza non domestica [9.c.]** in l'attuazione di quanto previsto dalla normativa primaria (DL Milleproroghe 2015, recentemente integrato da ulteriori previsioni del DL Milleproroghe 2016). La nuova struttura tariffaria, dopo una prima consultazione nel corso del 2016 e un secondo documento di consultazione entro l'estate, dovrebbe essere adottata entro il secondo semestre 2017, per entrare in vigore dal 1 gennaio 2018. L'attuazione del percorso è condizionato sia dal completamento della procedura di verifica da parte della Commissione europea delle misure di agevolazione per le imprese a forte consumo di energia, sia dall'approvazione delle modifiche della normativa primaria e secondaria necessarie per implementare il Piano di adeguamento presentato dall'Italia alla Commissione europea in attuazione delle Linee guida per gli aiuti di Stato nei settori dell'energia e dell'ambiente.

OS10 – AUMENTO DELLA CONCORRENZA NEL MERCATO

Il **percorso di riforma delle tutele di prezzo per le forniture di energia elettrica e gas naturale ai clienti domestici e alle piccole imprese [10.a]** e all'aumento della concorrenza è

stato delineato sin dal 2015 in stretto coordinamento con il progetto di apertura del DDL Concorrenza attualmente nelle fasi finali. Gli interventi necessari per agevolare l'uscita progressiva dalla maggior tutela dovrebbero completarsi pertanto entro il secondo semestre 2017 per entrare in vigore nel gennaio 2018, con un posticipo rispetto quanto previsto nella Rendicontazione dello scorso anno. In particolare, dal 1 gennaio 2017:

- è stata attivata la *Tutela SIMILE* (deliberazione 369/2016/R/eel): un ambiente di negoziazione sorvegliata a partecipazione volontaria dei clienti finali e dei fornitori di energia elettrica, che resterà operativo fino al 30 giugno 2018;
- è stato riformato il servizio di Maggior tutela (deliberazione 633/2016/R/eel) al fine di allinearne le condizioni di erogazione a quelle del servizio universale.

Con tale riforma è stato, tra l'altro, definito il corrispettivo a copertura dei costi di commercializzazione pagato dai clienti del servizio di Maggior tutela, inclusi gli oneri per morosità dei clienti. Il corrispettivo è stato definito in modo tale da preservare l'incentivo all'efficienza sia delle attività di gestione che del recupero del credito da parte del venditore. nel rispetto anche dell'obiettivo strategico (OS 11).

Al fine di rendere il mercato più concorrenziale e di aumentare la fiducia dei clienti finali, nel primo semestre 2017, l'Autorità ha inoltre rafforzato le misure relative agli obblighi dei venditori nella fase della conferma del contratto al cliente finale e disciplinato una procedura volontaria per l'eventuale ripristino della fornitura con il precedente venditore (deliberazione 228/2017/R/com). Queste sostituiscono, integrandola, la disciplina dei contratti non richiesti (deliberazione 153/2012/R/com)

Nel secondo semestre del 2017 proseguiranno le attività di supporto all'efficiente funzionamento del mercato libero. In particolare, l'Autorità propone di procedere (documento per la consultazione 204/2017/R/com) prevedendo:

- un obbligo in capo ai venditori di proporre ai clienti di piccola dimensione anche offerte commerciali (*Offerta PLACET*) con condizioni generali di fornitura definite dall'Autorità e condizioni economiche con una struttura predeterminata dall'Autorità e un livello liberamente fissato dai venditori stessi;
- un insieme minimo di clausole contrattuali che i venditori non possono derogare nell'ambito dei contratti proposti ai clienti di piccola dimensione.

Con riferimento allo **sviluppo del Sistema informativo integrato [10.b]**, sono state completate entro il 2016 le attività relative all'aggregazione delle misure elettriche ai fini del *settlement* per i punti di prelievo trattati su base oraria, alla gestione dello *switching* nel settore elettrico e della voltura in entrambi i settori. Restano quindi da rendere operativi, a valle del documento per la consultazione 230/2017/R/gas, i primi processi relativi al *settlement* nel settore del gas naturale. Con riferimento al settore gas, il documento propone l'invio in fase sperimentale dei dati di misura di tutti i punti di riconsegna al SII, come fase propedeutica alla centralizzazione della messa a disposizione dei dati di misura.

Infine, nell'aprile 2017 (deliberazione 248/2017/R/eel), l'Autorità ha definito gli obblighi di rilevazione, le modalità e le tempistiche di messa a disposizione al SII e agli utenti del trasporto dei dati di misura 2G, in accordo con le funzionalità e i livelli attesi di *performance* definiti dalla deliberazione 87/2016/R/eel [10.c]. La centralizzazione delle misure 2G nel SII è funzionale anche a migliorare la messa a disposizione al cliente finale dei dati storici di

consumo “*energy footprint*”, contribuendo al raggiungimento dell’obiettivo [7.a]. Lo svolgimento di tali attività è in linea con le tempistiche previste nella Rendicontazione dello scorso anno.

OS11 – MAGGIORE RESPONSABILIZZAZIONE DEL DISTRIBUTORE E DEL VENDITORE IN CASO DI MOROSITÀ

Con riferimento alla **disciplina della morosità [11.a]** nei settori dell’energia elettrica e del gas naturale, nel dicembre 2016 l’Autorità ha pubblicato un documento per la consultazione (712/2016/R/com) ad integrazione dell’attuale disciplina, in ottemperanza alla sentenza del Tribunale amministrativo regionale per la Lombardia (di seguito: Tar Lombardia), sez. II, 1629/2016, nonché per affinare le attuali previsioni regolatorie a tutela e garanzia dei diritti del cliente finale. In tale ambito, inoltre, la definizione di una disciplina unitaria del Sistema indennitario per i settori dell’energia elettrica e del gas naturale troverà la sua definizione nel corso del 2017, e diventerà operativa nel 2018. Nell’agosto 2016 (deliberazione 465/2016/R/gas) l’Autorità ha modificato, in un’ottica di efficientamento e riduzione dei costi per il sistema, gli obblighi delle imprese di distribuzione relativi alle iniziative giudiziarie in caso di morosità dei clienti finali nel servizio di default e ha integrato le informazioni che l’utente della distribuzione deve fornire all’impresa di distribuzione. Sempre nell’agosto del 2016 (deliberazione 466/2016/R/gas) l’Autorità ha integrato i requisiti di accesso alle reti di distribuzione di gas naturale per gli utenti, in particolare questi devono risultare adempienti nel caso di precedenti erogazioni del servizio di default del trasporto.

Con riferimento al **Codice di rete tipo per il servizio di trasporto [11.b]**, nel 2016 l’Autorità ha concluso le attività previste dalla deliberazione 268/2016 di standardizzazione dei flussi informativi inerenti alle fatture di trasporto di energia elettrica che i distributori emettono nei confronti degli utenti della rete (venditori) con il dettaglio delle partite fisiche ed economiche di ciascun punto di prelievo ricompreso nei contratti di trasporto. A valle della pronuncia sfavorevole da parte del TAR su un’impugnazione della deliberazione 268/2016 l’Autorità, con la deliberazione 109/2017/R/eel, ha avviato un procedimento per la definizione di meccanismi per un’adeguata compensazione a distributori e venditori dell’eventuale mancato incasso degli oneri generali di sistema da concludersi entro l’anno. Con la medesima deliberazione, in via d’urgenza al fine di garantire certezza al sistema, l’Autorità ha previsto transitoriamente una rideterminazione della garanzia dovuta dai venditori ai distributori in ragione del valore che rappresenta la miglior stima degli oneri generali normalmente ricossi dai venditori.

2. Linee strategiche della regolazione nel settore idrico e relativi obiettivi strategici

OS12 – SVILUPPO DI UN NUOVO QUADRO DI GOVERNANCE E RAZIONALIZZAZIONE DELLA PLATEA DEGLI OPERATORI

Con riferimento alla **promozione di un nuovo quadro di governance [12.a]** l’Autorità ha proseguito nell’azione già intrapresa di responsabilizzazione degli Enti di governo dell’ambito,

intervenendo anche per favorire un riordino del settore, in particolare, nei contesti caratterizzati da una non adeguata esplicitazione delle attribuzioni regolatorie, ovvero dalla frammentazione delle funzioni pubbliche di programmazione, organizzazione e gestione, e dalla conseguente farraginosità dei processi decisionali a livello locale. In tale ambito, con specifico riferimento al monitoraggio svolto sulla legislazione regionale siciliana per il riordino del servizio idrico, l'Autorità – tenuto conto delle modifiche apportate al quadro normativo di riferimento (il quale originariamente stabiliva che “la Giunta regionale, su proposta delle Assemblee territoriali idriche, approva i modelli tariffari del ciclo idrico”) – con deliberazione 181/2016/R/idr ha confermato la piena validità ed efficacia dei provvedimenti in precedenza adottati con riguardo alle gestioni operanti nella Regione Siciliana. Le medesime gestioni saranno oggetto di ulteriori interventi da parte dell'Autorità, anche in considerazione della sentenza della Corte Costituzionale n. 93/2017 che ha sancito l'incostituzionalità di talune disposizioni regionali in materia di riorganizzazione del servizio idrico. Inoltre l'Autorità, a partire dal maggio 2016, ha iniziato a verificare l'esistenza delle condizioni (tra cui la validità del titolo ad esercitare il servizio, in conformità alla normativa pro tempore vigente) per l'ammissibilità all'aggiornamento tariffario di ciascun gestore per il quale si è proceduto ad approvare la relativa proposta tariffaria per il secondo periodo regolatorio. Infine, nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione 307/2016/R/idr - volto alla determinazione d'ufficio delle tariffe dei gestori del SII che non abbiano provveduto all'invio in forma completa dei dati e degli atti richiesti dal Metodo Tariffari Idrico per il secondo periodo regolatorio (MTI-2 di cui alla deliberazione 664/2015/R/idr) – si è provveduto alla diffida dei soggetti individuati, intimando ai medesimi di adempiere alle determinazioni di propria competenza con riferimento alle tariffe relative alle annualità 2016, 2017, 2018 e 2019.. Trattandosi di attività continuativa, la tempistica prevista nel Quadro strategico 2015-2018 è confermata.

In relazione al **monitoraggio sul riordino degli assetti locali [12.b]**, l'Autorità - tenuto conto delle attribuzioni assegnate del D.L. 133/2014 (c.d. “Decreto Sblocca Italia”) - ha proseguito (anche tramite l'invio di puntuali richieste di informazioni agli Enti di governo dell'ambito, da ultimo, nel mese di novembre 2016) nell'azione di verifica del rispetto delle previsioni in materia di: i) costituzione degli enti di governo d'ambito, ii) affidamento del servizio idrico integrato, tenuto conto del criterio generale di unicità della gestione, iii) affidamento in concessione delle infrastrutture ai gestori affidatari, procedendo, altresì, all'aggiornamento dell'anagrafica settoriale e territoriale (ancora da completare soprattutto con riferimento a quei contesti territoriali ove gli obblighi di comunicazione non sono ancora stati ottemperati). In merito alla tempistica prevista, tale attività è da considerarsi continuativa, dato, peraltro, l'obbligo di relazionare semestralmente alle Camere stabilito al riguardo dal citato Decreto Sblocca Italia.

OS13 – SVILUPPO DI MISURE PER LA REGOLAZIONE E IL CONTROLLO DEI PIANI DEGLI INTERVENTI E PER IL FINANZIAMENTO DELLE INFRASTRUTTURE IDRICHE

Con riferimento alla **valutazione dei Programmi degli Interventi (PdI) elaborati dagli Enti d'Ambito [13.a]**, con la deliberazione 595/2015/R/idr, l'Autorità ha avviato un'indagine conoscitiva sulle modalità di individuazione delle strategie di pianificazione riportate nei Programmi degli Interventi del servizio idrico integrato - sia in termini di fattibilità tecnica ed

ambientale che in termini di sostenibilità finanziaria e sociale e di valutazione dei rischi - e in particolare sulla valutazione del relativo grado di efficienza in termini di allocazione delle risorse economiche. Anche in considerazione degli esiti dell'indagine in parola - illustrati con deliberazione 89/2017/R/idr - si intende completare, entro il 2017, l'attività di individuazione di indicatori di performance del servizio finalizzati alla rappresentazione dello stato infrastrutturale e operativo dei servizi idrici. Sarà inoltre necessario proseguire con le attività di verifica della coerenza fra le criticità rilevate sul territorio e la pianificazione tecnico-economica proposta, anche richiedendo ai soggetti competenti l'esplicitazione delle linee di intervento alternative percorribili per il raggiungimento dei valori obiettivo, nonché delle linee di intervento pianificate con evidenza del grado di efficienza nell'allocazione delle risorse. Trattandosi di attività continuativa, la tempistica è coerente con quella prevista nel Quadro strategico 2015-2018.

Nell'ambito dell'attività di cui al punto sub **[13.a]**, si rammenta che il decreto legge 243/16 (c.d. Decreto Mezzogiorno) ha previsto, la nomina di “un unico Commissario straordinario del Governo” al quale “sono attribuiti compiti di coordinamento e realizzazione degli interventi funzionali a garantire l'adeguamento nel minor tempo possibile alle sentenze di condanna della Corte di Giustizia dell'Unione europea pronunciate il 19 luglio 2012 (causa C-565/10) e il 10 aprile 2014 (causa C-85/13) evitando l'aggravamento delle procedure di infrazione in essere, mediante gli interventi sui sistemi di collettamento, fognatura e depurazione delle acque reflue necessari in relazione agli agglomerati oggetto delle predette condanne non ancora dichiarati conformi alla data di entrata in vigore del presente decreto (...)”. L'Autorità, con deliberazione 169/2017/R/IDR ha avviato il procedimento per la definizione delle modalità con cui i gestori interessati - tenuto conto del mantenimento dell'equilibrio economico finanziario - trasferiranno alla contabilità speciale del Commissario unico gli importi destinati alla realizzazione degli interventi (per la parte coperta da tariffa) funzionali a garantire l'adeguamento alle richiamate sentenze di condanna della Corte di Giustizia dell'Unione Europea in materia di collettamento, fognatura e depurazione. L'Autorità medesima, sulla base degli orientamenti illustrati nel documento per la consultazione 281/2017/R/idr, intende adottare il provvedimento finale a seguito della pubblicazione del previsto DPCM recante la nomina del citato Commissario unico.

Per quanto attiene la definizione della **regolazione della qualità tecnica [13.b]**, con deliberazione 90/2017/R/idr l'Autorità ha avviato il relativo procedimento volto a promuovere l'uniformità e la completezza delle modalità di erogazione del servizio, anche introducendo obblighi di indennizzo automatico in favore degli utenti in caso di mancato rispetto degli standard fissati. In considerazione dell'entità della spesa per investimenti prevista per mantenere in efficienza la rete infrastrutturale, l'Autorità intende estendere l'approccio di regolazione incentivante (introdotto dapprima, nel 2015, a sostegno di miglioramenti della qualità contrattuale del SII), individuando i parametri di qualità tecnica e prevedendo un meccanismo di premi/penalità basato sulla quantificazione dei benefici che i singoli interventi saranno in grado di apportare al sistema (secondo una logica output based), in modo tale da integrare le misure tariffarie già adottate con il MTI-2 (deliberazione 664/2015/R/idr). In relazione alla tempistica prevista, quindi, lo svolgimento delle attività per l'introduzione (e l'implementazione) della regolazione della qualità tecnica e di meccanismi output-based può ritenersi esteso fino al secondo semestre 2018.

In relazione allo **sviluppo di nuove opzioni finanziarie per le infrastrutture idriche [13.c]**, nelle more dell'adozione del DPCM attuativo dell'articolo 58 della legge 221/2015 (c.d.

Collegato Ambientale), l’Autorità ha rinviato la definizione di specifiche componenti tariffarie volte ad alimentare il Fondo di garanzia per gli interventi finalizzati al potenziamento delle infrastrutture idriche ivi previsto. Tale Fondo è istituito presso la Cassa per i servizi energetici e ambientali, ed è stato attribuito all’Autorità il compito di definire le relative modalità di gestione. In relazione alla tempistica, quindi, l’introduzione di nuove opzioni finanziarie per le infrastrutture idriche avverrà a partire dall’anno 2017.

OS14 – ADOZIONE DI ULTERIORI MISURE PER FAVORIRE LA CONVERGENZA DELLA REGOLAZIONE IDRICA

Con riferimento alla progressiva **convergenza regolatoria [14.a]** fra le diverse aree del Paese, si rammenta che, a dicembre 2015 è stato approvato il Metodo Tariffario per il secondo periodo regolatorio 2016-2019 (MTI-2) (deliberazione 664/2015/R/idr), sulla base del quale, a partire dal maggio 2016, sono stati adottati i singoli provvedimenti di approvazione delle tariffe proposte dagli Enti di governo dell’ambito. Alcune delle istruttorie avviate dall’Autorità sono ancora in itinere, in quanto riferibili a contesti caratterizzati dalla complessità delle predisposizioni stesse, spesso riconducibili all’adozione di “uno schema regolatorio virtuale” (elaborato sulla base di specifiche assunzioni, nei casi in cui l’Ente di governo dell’ambito, in fase di aggregazione di gestioni, non disponga di un corredo informativo per oltre la metà della popolazione servita dal nuovo gestore d’ambito), ovvero alla presenza di istanze di accesso a misure strutturate o urgenti di perequazione (che richiedono la verifica dei requisiti di ammissibilità, sulla base di quanto già illustrato nel documento per la consultazione 230/2015/R/idr, nonché la definizione di condizioni specifiche di regolazione). In relazione alle tempistiche, quindi, all’obiettivo della convergenza regolatoria devono essere ricondotte attività - svolte a partire dal 2015 - di carattere continuativo.

In relazione allo **schema di convenzione tipo [14.b]**, dopo due consultazioni (274/2015/R/idr del 4 giugno 2015 e 542/2015/R/idr), a dicembre 2015 l’Autorità ha definito i contenuti minimi essenziali dello schema di convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato, prevedendo altresì che le convenzioni di gestione dovessero essere rese conformi alla convenzione tipo e trasmesse all’Autorità per l’approvazione nell’ambito della prima predisposizione tariffaria utile e comunque non oltre 180 giorni dalla pubblicazione del provvedimento (deliberazione 656/2015/R/idr). A seguito della definizione dello schema di convenzione tipo, (che ha impegnato l’Autorità anche nel secondo semestre del 2015) dal secondo semestre 2016 sono state avviate (nell’ambito delle istruttorie sulle singole proposte tariffarie) le attività di monitoraggio sull’avvenuto adeguamento delle previgenti convenzioni alla convenzione tipo, impartendo – ove necessario – anche specifiche prescrizioni.

OS15 – COMPLETAMENTO DELL’INSIEME DI REGOLE TARIFFARIE PER IL RICONOSCIMENTO DI COSTI EFFICIENTI DEI SERVIZI IDRICI E DELL’APPLICAZIONE DEL PRINCIPIO “CHI INQUINA PAGA”

Con riferimento all’adozione di **direttive per la trasparenza della contabilità e per la separazione contabile e amministrativa dei gestori [15.a]**, finalizzate alla definizione di un flusso informativo certo, omogeneo e dettagliato circa la situazione economica e patrimoniale dei gestori medesimi e alla definizione di corrispettivi tariffari *cost reflective* per i singoli servizi

componenti il servizio idrico integrato – acquedotto, fognatura e depurazione - l’Autorità nel mese di marzo 2016 ha adottato la deliberazione recante le modifiche al TIUC (Testo Integrato Unbundling Contabile) necessarie per l’integrazione del medesimo con le disposizioni in materia di separazione contabile per il settore idrico (deliberazione 137/2016/R/com). L’unbundling contabile sarà applicato al settore idrico già dal 2016, seppur in via sperimentale. In merito alle tempistiche previste nel Quadro strategico, l’adozione di direttive per la separazione contabile (avvenuta quindi nel primo semestre 2016) è stata accompagnata dalle attività necessarie alla relativa implementazione, mediante la pubblicazione degli schemi contabili relativi ai Conti annuali separati (CAS), la definizione (ancora in corso) del Manuale di contabilità regolatoria e lo sviluppo (in itinere) della piattaforma informatica unica per i settori elettrico, gas e idrico, funzionale all’acquisizione dei dati e delle informazioni di natura economico-patrimoniale indispensabili a fini tariffari. Poiché per la definizione di frontiere o parametri di efficienza operativa occorrerà attendere la comunicazione dei primi dati unbundlizzati, che avverrà nel 2017 con riferimento ai dati 2016, e tenuto conto della necessità di predisporre una piattaforma informatica che consenta di integrare i dati di unbundling con la documentazione e tutte le informazioni rilevanti a fini tariffari si prevede il proseguimento dell’attività in modo continuativo per tutto l’arco temporale del Quadro strategico.

In relazione all’**introduzione di ulteriori parametri soglia per la definizione dei costi riconosciuti [15.b]**, con l’MTI-2 si è provveduto ad estendere il meccanismo di Rolling cap anche ad altre voci di costo quali i costi di approvvigionamento di acqua di terzi al fine di rafforzare l’incentivo all’adozione di misure per la razionalizzazione della quantità di risorsa acquistata da terzi tese, in particolare, al contenimento del fenomeno delle dispersioni di rete. L’intervento è quindi avvenuto in linea con la tempistica prevista.

In relazione all’adozione di **meccanismi che permettano di recepire la metodologia per il calcolo dei costi ambientali e della risorsa [15.c]**, sono state definite, nel 2015, le procedure di raccolta dati per la definizione della componente a copertura dei costi ambientali e della risorsa per l’anno tariffario 2015 (ERC²⁰¹⁵). Nel corso del 2016 sono stati, inoltre, effettuati ulteriori approfondimenti in merito all’individuazione di tariffe di collettamento e depurazione per i reflui industriali autorizzati allo scarico in pubblica fognatura e sono state effettuate simulazioni volte ad approfondire l’impatto di nuove regole di tariffazione di tali reflui. Alla luce dei nuovi elementi acquisiti, nonché in considerazione dell’avviato procedimento di riordino dei corrispettivi applicati all’utenza, si prevede la pubblicazione di un ulteriore documento per la consultazione entro il primo semestre 2017. In relazione alle tempistiche si ritiene pertanto di dover estendere la timeline fino al secondo semestre 2017.

OS16 – SVILUPPO DI MECCANISMI PER FAVORIRE L’EFFICIENZA IDRICA, LA MISURAZIONE DEI CONSUMI

Con riferimento all’**adozione di interventi per la diffusione di efficienti sistemi di misurazione [16.a]**, l’Autorità, nel maggio 2016, ha approvato il Testo integrato per la regolazione del servizio di misura nell’ambito del servizio idrico integrato (TIMSII), di cui alla deliberazione 218/2016/R/idr, che ha introdotto una disciplina della misura d’utenza, uniforme sul territorio nazionale, al fine di garantire all’utenza medesima la determinazione certa dei consumi e, conseguentemente, promuovere la riduzione degli sprechi, nonché di

responsabilizzare il gestore al miglioramento delle proprie performance per una gestione sostenibile delle risorse idriche, anche mediante il contenimento delle perdite di rete.

Quanto alla promozione di **meccanismi volti ad incentivare il contenimento delle perdite [16.b]**, si sottolinea che l'adozione della regolazione sulla misura **[16.a]**, unitamente all'estensione del meccanismo di Rolling cap ai costi di approvvigionamento della risorsa descritta in merito all'obiettivo strategico **[15.b]**, hanno evidenti effetti anche sul contenimento delle perdite. La tempistica risulta al momento rispettata.

OS17 – TARIFFA SOCIALE PER IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Con riferimento alla **definizione di una tariffa sociale per il servizio idrico integrato [17.a]**, l'Autorità, con la deliberazione 1 dicembre 2016, 716/2016/R/idr, ha integrato, rinnovandolo, il procedimento di cui alla deliberazione 8/2015/R/idr, al fine di giungere alla definizione di criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti dei servizi idrici, anche in forza delle disposizioni introdotte dal legislatore in materia di tariffa sociale del SII. Ci si riferisce, in particolare, all'articolo 60 della legge 221/2015 (c.d. "collegato ambientale"), nonché al successivo DPCM 13 ottobre 2016 di attuazione della normativa primaria. Si è dunque pubblicato un primo documento per la consultazione di inquadramento della riforma dei corrispettivi (DCO 251/2017/R/idr) e di illustrazione dei primi orientamenti per la fornitura all'utenza domestica del quantitativo minimo vitale a tariffa agevolata. L'Autorità intende procedere, nel corso del 2017, a ulteriori consultazioni dei criteri di articolazione tariffaria, ivi inclusa la tariffa sociale per il servizio idrico integrato (definendo, con riferimento al quantitativo minimo vitale di acqua, un bonus acqua per tutti gli utenti domestici residenti, ovvero nuclei familiari, di cui siano accertate le condizioni di disagio economico sociale) e di approvare il provvedimento finale nel corso del secondo semestre 2017.

OS18 – REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ CONTRATTUALE E RIDUZIONE DELLA MOROSITÀ

Con riferimento all'**introduzione di strumenti contrattuali per la tutela degli utenti [18.a]**, si segnala che con deliberazione 655/2015/R/idr è stata adottata la "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (RQSII). Con questo provvedimento sono stati definiti standard specifici e generali, da applicarsi (salvo deroghe concesse dall'Autorità a seguito di specifiche istruttorie) dal 1 luglio 2016, vincolanti e omogenei sul territorio nazionale. Dunque dopo aver individuato, con la RQSII, strumenti contrattuali per la tutela degli utenti quali la periodicità e le modalità di fatturazione, le tempistiche per la risposta ai reclami, la previsione di indennizzi automatici a favore degli utenti in caso di violazione delle norme e di eventuali sanzioni per il soggetto gestore, l'Autorità, entro la fine del 2017, intende prevedere a tutela dell'utente ulteriori specifiche in merito alle modalità di rateizzazione dei pagamenti e le tempistiche per la gestione dei reclami, aggiornando alcune delle misure introdotte con la regolazione della qualità contrattuale anche tenuto conto di quanto previsto dall'articolo 61 della legge. 221/2015 (c.d. Collegato Ambientale) e dal successivo DPCM 29 agosto 2016 di attuazione. In relazione alla tempistica, quindi, occorre estendere la *timeline* fino alla fine del 2017.

In merito all'adozione di **misure per limitare l'insorgenza della morosità [18.b]**, anche alla luce di quanto previsto dal citato articolo 61 della legge 221/2015 e dal successivo DPCM 29 agosto 2016, l'Autorità - nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione 628/2016/R/idr - intende definire direttive volte al contenimento e alla gestione della morosità nel servizio idrico integrato, minimizzando i costi che ricadono sugli utenti non morosi, nonché individuando criteri uniformi sul territorio nazionale per la non disalimentabilità e procedure uniformi per l'interruzione e il successivo ripristino del servizio, qualora l'utente provveda a saldare il debito pregresso. In relazione alla tempistica, quindi, occorre estendere la timeline fino alla fine del 2017.

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

TI – REGOLAZIONE DEL SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO E TELERAFFREDDAMENTO

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

Dopo la definizione nel gennaio 2015, delle linee di intervento iniziali e prioritarie nel settore e dell'avvio, nel secondo semestre del 2015 e nei primi mesi del 2016, di alcune delle **attività di monitoraggio [1.a]** propedeutiche al pieno esercizio delle funzioni di regolazione e controllo.

Nel corso del 2016 e nei primi mesi del 2017, le attività di definizione del quadro regolatorio si sono focalizzate sui seguenti temi:

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

In materia di misura [1.b], nel maggio 2016 l'Autorità ha delineato i propri orientamenti sui profili regolatori funzionali al rispetto dell'obbligo, introdotto dal d.lgs. 102/14, di installazione entro il 31 dicembre 2016 sia di contatori del calore erogato al punto di fornitura degli edifici, sia di contatori individuali dei consumi di calore nelle singole unità immobiliari. In particolare, nel documento l'Autorità ha delineato i requisiti minimi tecnici e prestazionali di entrambe le tipologie di misuratori (contatori di fornitura e contatori individuali) ed ha presentato la metodologia per la valutazione dei criteri di fattibilità tecnica, dei costi e dei benefici dell'installazione dei contatori individuali di calore nei casi previsti dal d.lgs. 102/14 (documento di consultazione 252/2016/R/tr).

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

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

A tal fine nell'ottobre 2016 l'Autorità ha anche avviato un'indagine conoscitiva sulle caratteristiche e sui contenuti del servizio di sotto-fatturazione, sui relativi costi e sui prezzi praticati alla clientela (deliberazione 617/2016/R/tlr). Sulla base delle evidenze emerse dall'indagine, nel febbraio 2017 l'Autorità ha illustrato i propri orientamenti per la definizione dei costi indicativi del servizio di sotto-fatturazione (documento per la consultazione 71/2017/R/tlr). In esito alla consultazione, il provvedimento finale è stato adottato a fine aprile 2017 (deliberazione 282/2017/R/tlr). In considerazione dell'ampia varietà di offerte presenti sul mercato nazionale emersa dall'indagine, il provvedimento definisce i costi di riferimento indicativi in relazione a due *servizi-tipo*, di ognuno dei quali individua nel dettaglio i contenuti minimi. Ogni variazione delle prestazioni offerte dal fornitore del servizio di sotto-fatturazione rispetto alle prestazioni minime dei due servizi-tipo può determinare una modifica dei costi, in aumento o in diminuzione, rispetto a quelli di riferimento indicativi definiti nel provvedimento.

Per quanto riguarda la **regolazione della qualità del servizio [1.c]**, nell'ottobre 2016 l'Autorità ha avviato una raccolta di dati e informazioni, rivolta a tutti gli operatori del settore e orientata a disporre di una rappresentazione quanto più esaustiva possibile dello stato del comparto in materia di qualità contrattuale del servizio erogato all'utenza (deliberazione 574/2016/E/tlr). Sulla base delle evidenze emerse, nel febbraio 2017 l'Autorità ha illustrato i propri orientamenti in merito ad alcuni profili di qualità contrattuale del servizio, con particolare riferimento alle prestazioni connesse all'avvio, alla gestione e alla chiusura del rapporto contrattuale (documento di consultazione 46/2017/R/tlr). Gli esiti della consultazione saranno resi noti nel prossimo mese di giugno 2017 con l'obiettivo di adottare il provvedimento finale entro la fine del 2017.

Per quanto riguarda la **regolazione tariffaria [1.d]**, in particolare per quanto concerne i contributi di allacciamento e l'esercizio del diritto di **recesso** da parte dell'utenza, l'esame egli elementi informativi raccolti tramite l'indagine in materia avviata dall'Autorità nell'ottobre 2016 (deliberazione 562/2016/R/tlr) ha restituito un quadro settoriale estremamente eterogeneo. Nel marzo 2017 l'Autorità ha presentato i propri orientamenti per la regolazione di tali profili (documento di consultazione 112/2017/R/tlr) con l'obiettivo di garantire la tutela dei consumatori: introducendo criteri per la determinazione dei contributi di allacciamento certi e trasparenti e tali da non alterare la convenienza relativa delle diverse soluzioni impiantistiche per la climatizzazione degli ambienti, assicurando procedure semplici e chiare e tempi certi di gestione degli allacciamenti e delle disattivazioni/scollegamenti ed eliminando vincoli all'esercizio del diritto di recesso dal contratto da parte dell'utente, inclusi quelli temporali (fatto salvo un congruo preavviso per la presentazione della richiesta di recesso) e quelli

derivanti dall'eventuale imposizione di oneri impropri o non palesi. Contemporaneamente l'Autorità intende assicurare agli operatori il recupero dei costi sostenuti, purché efficienti e pertinenti all'attività di allacciamento/disattivazione/scollegamento e purché le modalità di recupero siano esplicite e non diano luogo a sussidi incrociati tra attività diverse o tra diverse tipologie di utenza.

A tal fine, l'Autorità ha previsto l'introduzione in capo agli esercenti il servizio di una serie di vincoli e di obblighi di trasparenza nei confronti sia dell'Autorità sia dell'utenza. In particolare l'obbligo di presentare all'Autorità un rapporto annuale, sui costi e sui ricavi inerenti l'attività di allacciamento che a regime dovrà essere elaborato sulla base di i criteri di attribuzione dei costi del servizio definiti dall'Autorità nell'ambito del procedimento in materia di **separazione contabile**, avviato nel marzo 2017 (deliberazione 111/2017/R/tlr).

A marzo 2017 è stato avviato un procedimento per il **monitoraggio dei prezzi di erogazione del servizio** di telecalore (deliberazione 206/2017/R/tlr). Sono già state avviate le analisi e le interlocuzioni con gli operatori per la definizione della struttura del sistema di monitoraggio. Il sistema ha la finalità di supportare l'Autorità nell'esercizio dei poteri di regolazione in materia di trasparenza delle condizioni economiche di fornitura del servizio, di qualità del servizio e di tariffe, nonché i poteri di controllo attribuiti dal d.lgs. 102/14 e, più in generale, di monitorare l'impatto degli interventi di regolamentazione del settore sui prezzi praticati dai gestori all'utenza, di svolgere le funzioni di tutela degli utenti del servizio e quelle di segnalazione al Parlamento e al Governo.

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

OS19 – RAZIONALIZZAZIONE DEL SISTEMA DI TUTELE DEI CLIENTI FINALI PER LA TRATTAZIONE DEI RECLAMI E LA RISOLUZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

L'Autorità nel corso del 2016 ha portato a compimento due dei tre step necessari per la piena attuazione del processo **di razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali [19.a]** per il trattamento dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie avviato nel 2014. A valle di una seconda consultazione ha ridefinito i compiti affidati in avvalimento ad Acquirente unico (deliberazione 383/2016/E/com) e riformato il Testo Integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita (TIQV) (deliberazione 413/2016/R/com). Il nuovo sistema di tutele è in vigore dal 1 gennaio 2017 per i clienti dei mercati elettrico e del gas naturale, che si articola in tre successivi livelli di tutela, sarà esteso progressivamente agli altri settori regolati con gli opportuni adeguamenti. Tali interventi, attraverso una semplificazione dei processi e una maggiore responsabilizzazione dei soggetti della filiera, sono volti a ridurre il numero di reclami tra clienti finali e imprese, migliorare il livello di soddisfazione dei clienti stessi e impattare positivamente sulla gestione delle controversie e sui costi ad essa associati. Con l'approvazione del nuovo Regolamento per le funzioni in materia di informazione dei consumatori e gestione delle controversie di Acquirente Unico (AU), si è reso disponibile un servizio di *help desk* per le associazioni dei consumatori quale supporto nella risoluzione di

problematiche del cliente finale in caso di disservizi. Nel dicembre 2016 (deliberazione n. 727/2916/E/com) sono state approvate anche le attività in avvalimento nel quadro della riforma del sistema di tutele per il periodo 2017-2019 [10.a]. Nel novembre 2016 (DCO 621/2016/E/com) l'Autorità ha posto in consultazione le proposte per l'istituzione di un terzo livello, a carattere decisorio, per la risoluzione delle controversie non risolte in sede conciliativa volontariamente attivabile dai clienti finali dei settori regolati in caso di residuali fallimenti della conciliazione. Il completamento del nuovo sistema potrà essere attuato anche attraverso iniziative pilota, con gradualità, e con il massimo coinvolgimento di tutti i soggetti interessati, in particolare delle associazioni rappresentative dei clienti finali.

Con riferimento agli interventi relativi al settore idrico, nelle more di una possibile estensione dell'avvalimento di AU anche a tale settore, gli uffici dell'Autorità hanno potuto trattare solo i reclami collettivi e quelli a più elevata criticità, favorendo, ove possibile, un maggior coinvolgimento dell'Ente di Governo di Ambito competente per la risoluzione dei casi segnalati.

In riferimento alle **procedure di conciliazione o arbitrato [19.b]**, nel maggio 2016 (deliberazione 209/2016/E/com) l'Autorità con il Testo Integrato Conciliazione (TICO) ha adottato una disciplina organica in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti e utenti finali e operatori nei settori regolati che prevede il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità ai fini della procedibilità dell'azione giudiziale. Il TICO prevede che tale tentativo obbligatorio di conciliazione possa essere esperito anche presso gli organismi iscritti all'elenco *Alternative Dispute Resolution* (ADR) istituito dall'Autorità nel 2015 e le Camere di commercio, con cui è stata sottoscritta con Unioncamere un'apposita convenzione nel dicembre 2016. La nuova disciplina, in prima attuazione a partire dal 1 gennaio 2017, vede come ambito di applicazione i settori elettrico e gas (clienti alimentati in bassa e media tensione, in bassa pressione e *prosumers*), prevede l'obbligo partecipativo per tutti gli operatori (compresi i distributori) con la sola esclusione dei fornitori in ultima istanza amplia gli obblighi informativi in capo agli operatori. Le attività previste nel settore dell'energia in materia di conciliazione e arbitrato sono state quindi portate a conclusione in coerenza con le tempistiche previste nel Quadro strategico quadriennale 2015 -2018.

In esito ad ulteriori approfondimenti ai fini della procedibilità dell'azione giudiziale, il TICO è risultato applicabile anche al settore idrico sia relativamente alla normativa primaria in materia di avvalimento che specifico quadro normativo di tutela dell'utenza a livello locale. Nel 2016 è stata portata a compimento una indagine conoscitiva le procedure ADR attuate dai gestori del Servizio Idrico Integrato, la loro diffusione territoriale, effettiva accessibilità e conoscenza da parte dei clienti (Allegato alla deliberazione 97/2015/E/idr). Nei primi mesi del 2017, in attuazione di quanto previsto dal TICO, sono stati avviati incontri tecnici di approfondimento con gli *stakeholders* del settore al fine di pervenire, previa ulteriore consultazione, all'estensione a tale settore del sistema di tutele definito dall'Autorità ed entrato in vigore dal 2017 per i settori dell'energia elettrica e del gas.

OS20 – INDAGINI E MONITORAGGIO SERVIZI MISURA, FATTURAZIONE E INVESTIMENTI

Dopo la chiusura nel 2015 delle Indagini relative ai servizi di misura e fatturazione, nell'aprile 2016 (deliberazione 154/2016/E/com), è stata chiusa la prima fase dell'**Indagine sui costi degli investimenti delle imprese regolate [20.a]** che ha riguardato 23 imprese di distribuzione di energia elettrica della provincia Autonoma di Bolzano. L'indagine è finalizzata a verificare la correttezza delle informazioni comunicate dalle imprese a fini tariffari. Le verifiche hanno permesso di rilevare diverse irregolarità relative ai costi di investimento dichiarati da tali imprese, che hanno prodotto effetti sul calcolo del capitale remunerato ai fini tariffari. In esito agli accertamenti, oltre alle segnalazioni inviate alle Autorità competenti, sono stati avviati procedimenti sanzionatori ai sensi dell'art. 2, comma 20, lettera c) della legge 481/95.

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

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

OS21 – SVILUPPO STRUMENTI DI ENFORCEMENT COMPLEMENTARI ALLE SANZIONI: CODIFICAZIONE IMPEGNI, WATCH LIST E SELF REPORTING

In riferimento alla predisposizione di **Linee Guida che illustrino i meccanismi procedurali per la predisposizione e la valutazione degli impegni [21.a]**, dal 2015 è stata creata un'apposita sezione del sito istituzionale dedicata agli impegni e dotata di un "servizio alert" per favorire la trasparenza e la partecipazione dei consumatori, delle associazioni e degli operatori. Le "Linee Guida" pubblicate illustrano i meccanismi procedurali per la predisposizione e la valutazione degli impegni, tenuto conto della casistica sedimentata, anche al fine di stimolare la presentazione di proposte di impegno sempre più efficaci da parte degli operatori. Nel 2016 sono state approvate tre verifiche ispettive da effettuarsi entro il 30 giugno 2017, presso imprese regolate, individuate tra quelle che, nell'ambito di procedimenti sanzionatori avviati dall'Autorità, hanno presentato proposte di impegni. Ulteriori ispezioni in materia di impegni sono previste nel corso del 2017.

Il **rafforzamento del meccanismo di *self-reporting* [21.b]** nonché la predisposizione di una *watch list* [21.3], previste nella Rendicontazione dello stesso anno sono rinviate al primo semestre 2018. Il differimento al 2018 degli obiettivi strategici relativi alle attività di *self reporting* e la *watch list* è dovuto alla necessità di dover, preliminarmente, procedere all'aggiornamento del regolamento Sanzioni, previsto entro l'estate 2017, in ragione delle sopravvenute modifiche organizzative interne, disposte dal Collegio, tra le quali il rafforzamento della separazione tra fase istruttoria e fase decisoria dei procedimenti sanzionatori, in coerenza con i principi espressi dalla Sentenza 4 marzo 2014 (causa Grande Stevens e altri c. Italia) della Corte europea dei diritti e dell'uomo.

OS22 – SVILUPPO DEL SISTEMA DI VERIFICA ED ENFORCEMENT DEGLI OBBLIGHI PREVISTI DAL REMIT

In materia di attuazione **degli obblighi REMIT [22.a]** l'Autorità, oltre all'istituzione del Registro degli operatori di mercato divenuto operativo nel marzo 2015 (deliberazione 86/2015/E/com) ha inoltre fornito nel corso del 2016 chiarimenti e linee guida in merito all'assolvimento da parte degli operatori dell'obbligo di pubblicazione delle informazioni privilegiate e aggiornato il manuale del Registro REMIT per uniformarlo ad alcune modifiche introdotte da ACER. E' stata inoltre prestata assistenza agli operatori mediante seminari informativi ed è stato reso disponibile un apposito indirizzo di posta elettronica per le richieste di chiarimento. Al riguardo si segnala, in particolare, il chiarimento pubblico agli operatori del novembre 2016, relativo a specifiche operazioni circolari utilizzate di prassi sui mercati all'ingrosso dell'energia elettrica.

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

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

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

OS23 - REVISIONE E SEMPLIFICAZIONE DEL BONUS ELETTRICITÀ E GAS E SVILUPPO DI ALTRI STRUMENTI AD INTEGRAZIONE DELLE POLITICHE SOCIALI ORIZZONTALI

In merito alla **revisione e semplificazione del bonus elettricità e gas [23.a]**, l'Autorità nei primi mesi del 2017 (deliberazioni 1/2017/R/eel e 94/2017/R/com) ha rispettivamente aggiornato il valore del bonus elettrico per l'anno 2017 e adeguato il Testo integrato delle modalità applicative dei regimi di compensazione della spesa sostenuta dai clienti domestici disagiati per la fornitura di energia elettrica e gas naturale (TIBEG) al nuovo quadro normativo. Dopo due successive segnalazioni dell'Autorità, rispettivamente nel 2014 e nel 2015, il Ministro dello sviluppo economico con decreto 29 dicembre 2016 ha stabilito:

- di aumentare l'entità dello sconto praticato (dal 20% al 30%) riferendolo alla spesa al lordo di tasse e imposte anziché al netto delle imposte;
- di aggiornare il livello dell'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE) utile per l'accesso al bonus per le famiglie non numerose da 7.500 euro a 8.105,5 euro al contempo prevedendo che questo valore sia indicizzato sulla base dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo e aggiornato ogni tre anni dall'Autorità;
- di eliminare la condizione per cui può essere agevolata la sola fornitura attiva presso la residenza anagrafica del soggetto che ha i requisiti per l'accesso al bonus, pur nel rispetto del criterio, già stabilito dal decreto interministeriale 28 dicembre 2007, di garantire una sola agevolazione per ogni nucleo familiare.

Le modifiche di cui alle precedenti lettere b) e c) ai sensi del D.lgs. 185/08 sono state estese dall'Autorità anche alla disciplina del bonus gas. Non hanno invece ancora trovato riscontro normativo le proposte dell'Autorità contenute nelle segnalazioni citate e relativa alle necessità di una maggior semplificazione e automatizzazione delle procedure che consentono ai clienti finali interessati di ottenere il bonus.

Interventi sulla disciplina del bonus si sono resi necessari anche a seguito del sisma che ha interessato alcune aree del Paese nell'estate 2016. In particolare con (deliberazione 726/2016/R/com) sono stati sospesi per i cittadini interessati delle aree colpite dal sisma: a) i termini di scadenza delle domande di rinnovo del bonus per consentire ai cittadini impossibilitati ad inoltrare la domanda di non decadere automaticamente dal diritto; b) il flusso di comunicazioni finalizzato a fornire informazioni sullo stato di avanzamento delle pratiche bonus per tener conto dei possibili effetti del sisma sui sistemi di comunicazione che non consentissero la consegna delle comunicazioni stesse; c) l'invio delle comunicazioni ai clienti gas con fornitura centralizzata o mista circa l'emissione di bonifici domiciliati e l'accettazione delle domande di riemissione dei bonifici non riscossi per le medesime motivazioni di cui al punto b). Ulteriori interventi sono poi stati previsti nell'aprile 2017 (deliberazione 252/2017/R/com).

In tema di misure di **tutela ulteriore destinate ai soli clienti a cui è stato riconosciuto un bonus elettrico e/o gas [23.b]**, dal 1 luglio 2016 hanno cominciato a decorrere gli effetti della deliberazione 584/2015/R/com che ampliava i casi di rateizzazione per i clienti a cui risultava attribuito un bonus elettrico/gas estendendoli al mercato libero ed anche alle situazioni in cui il cliente veniva messo in mora per corrispettivi non ancora corrisposti. Infine lo strumento dei

progetti destinati ai consumatori e finanziati a valere sul Fondo sanzioni ha consentito nel corso del 2016 di perseguire la promozione dell'accesso dei consumatori ai bonus elettrico e gas mediante attività di divulgazione svolte dalle associazioni di consumatori ai fini di incontrare sul territorio le associazioni del Terzo Settore già dedicate al sostegno della popolazione vulnerabile e di meglio veicolare la conoscenza del bonus.

5. Linee strategiche e relativi obiettivi strategici in materia di accountability, semplificazione e trasparenza

OS24 - NUOVE MISURE DI ACCOUNTABILITY IN PARTICOLARE VERSO GLI STAKEHOLDER

Già in sede di rendicontazione e aggiornamento, del Quadro strategico 2015 – 2018 nel marzo 2016, è stata segnalata l'istituzione dell'Osservatorio permanente della regolazione energetica, idrica e del teleriscaldamento, volto a sviluppare nuove forme di coinvolgimento degli *stakeholder*. Si ricorda che l'Osservatorio ha tra le sue finalità anche quella di analizzare gli effetti prodotti dalla regolazione in essere, prevedendo che alla suddetta analisi contribuiscano – attraverso la loro partecipazione attiva – gli oltre 60 soggetti che lo costituiscono in rappresentanza della domanda domestica, della domanda non domestica, della domanda industriale, dell'offerta, oltre ad alcuni soggetti di carattere istituzionale. L'Osservatorio rappresenta pertanto la sede in cui, fra le altre attività, viene anche implementata la funzione di Valutazione di Impatto della Regolazione (VIR) in maniera sistematica e permanente. L'attività dell'Osservatorio è incentrata sul Forum plenario, al quale partecipano tutti i componenti e su cinque Gruppi di Lavoro (energia, gas, idrico, teleriscaldamento ed efficienza energetica) che esaminano temi e problematiche settoriali. Il Forum si è riunito tre volte dalla sua costituzione (11 maggio-5 giugno 2015, 10 dicembre 2015 e 14-15 settembre 2016), mentre i Gruppi di lavoro si riuniscono, di norma, con cadenza mensile e, al 30 aprile 2017, hanno complessivamente tenuto 34 incontri. I Gruppi di Lavoro hanno funzione istruttoria, organizzano in modo autonomo la propria attività, riferendo sugli esiti della stessa al Forum; individuano le tematiche che necessitano di approfondimenti, costituendo tavoli tecnici e avvalendosi del contributo tecnico-scientifico di esperti all'uopo selezionati e inseriti nell'apposito elenco istituito presso l'Osservatorio, ai sensi dell'art. 10 dell'Allegato A alla deliberazione 83/2015/A. I lavori dell'Osservatorio e dei Gruppi di lavoro sono pubblicati e resi disponibili, anche tramite video-registrazioni, in una apposita sezione del sito istituzionale dell'Autorità, costantemente aggiornata. Le attività descritte, coerentemente a quanto previsto nel Quadro strategico, hanno carattere continuativo.

OS25 – PROMOZIONE DI MAGGIORI LIVELLI DI TRASPARENZA, SEMPLIFICAZIONE ED EFFICIENZA

In materia di trasparenza l'Autorità ha:

- a) adottato, in esito al processo di consultazione, l'Aggiornamento per l'anno 2016 del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017 (deliberazione 22/2016/A). Si

segnala che l'Aggiornamento per il 2017 è, invece, contenuto nell'Aggiornamento per il medesimo anno del Piano triennale per la prevenzione della corruzione (di seguito: P.T.P.C., si veda alinea successivo): infatti, il decreto legislativo n. 33/2013, ha abrogato il suddetto Programma come strumento di programmazione autonomo e a sé stante, per trasformarlo in uno dei contenuti del P.T.P.C.;

- b) adottato (deliberazione 15/2016/A) l'Aggiornamento per l'anno 2016 del P.T.P.C. 2015-2017 e (deliberazione 37/2017/A) l'Aggiornamento per l'anno 2017;
- c) svolto attività di cura, popolamento e aggiornamento della sezione “*Amministrazione trasparente*” del sito *web* istituzionale e, altresì, assicurato la gestione puntuale delle istanze di accesso civico;
- d) assicurata l'attuazione e svolto il monitoraggio delle misure di prevenzione dei fenomeni corruttivi di cui al P.T.P.C.

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

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

- a) collaborato con il Provveditorato Interregionale alle Opere Pubbliche cui è stato affidato il ruolo di stazione appaltante dei lavori di ristrutturazione dell'immobile acquistato a Milano, di proprietà pubblica (Città metropolitana di Milano,) ove stabilire la propria sede principale; la prima fase dei lavori è in corso di completamento.
- b) proseguito la collaborazione con le altre Autorità amministrative indipendenti sulla base della convenzione quadro stipulata al fine di individuare possibili forme di sinergia e collaborazione, con particolare attenzione alla gestione di alcuni servizi strumentali e in materia di gestione delle procedure concorsuali per il reclutamento del personale dipendente.

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

Tabelle

| Obiettivi strategici | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | Note |
|--|------|----|------|----|------|----|------|----|--|
| | S1 | S2 | S1 | S2 | S1 | S2 | S1 | S2 | |
| OS 1 Mercato elettrico più sicuro ed efficiente | | | | | | | | | |
| Testo unico integrato MSD [1.a] | | | | | | | | | Completamento delle attività nel 2017 con entrata in vigore successiva, completata entro il 2019 |
| Riforma disciplina MSD [1.b] | | | | | | | | | |
| Riforma disciplina sbilanciamenti [1.c] | | | | | | | | | |
| Apertura del mercato della capacità alla partecipazione della domanda [1.d] | | | | | | | | | Conclusione del quadro di regole entro il primo semestre 2017, condizionata agli esiti della notifica a Dgcomp |
| Progetto pilota per la partecipazione al mercato della capacità dei produttori esteri [1.e] | | | | | | | | | |
| Avvio del segmento del mercato della capacità per la negoziazione della capacità flessibile [1.f] | | | | | | | | | |
| OS 2 Mercato elettrico più integrato | | | | | | | | | |
| Market coupling con Francia, Austria e Slovenia [2.a] | | | | | | | | | Concluso |
| Market coupling con Grecia ed eventualmente la Svizzera [2.b] | | | | | | | | | Con la Svizzera condizionato al negoziato della Commissione Europea. Con la Grecia: condizionato al completamento della riforma del mercato in Grecia |
| Pilot bilanciamento cross-border [2.c] | | | | | | | | | Progetto concluso nel 2016. Operatività S2 2018 secondo le tempistiche dei TSO |
| OS 3 Aumento della liquidità e flessibilità del mercato del gas in prospettiva europea | | | | | | | | | |
| Revisione struttura corrispettivi trasporto nei punti di riconsegna [3.a] | | | | | | | | | Concluso il pilot in S1 2016. Riforma complessiva da riprogrammare in esito alle risultanze del pilot |
| Revisione delle modalità di aggiornamento dei corrispettivi di trasporto [3.b] | | | | | | | | | Da riprogrammare per allineamento con le previsioni del nuovo Regolamento UE 406/2017 |
| Riforma corrispettivi variabili sul gas immesso [3.c] | | | | | | | | | Concluso |
| Criteri di mercato per l'accesso al GNL [3.d] | | | | | | | | | Prima fase attuativa nel 2016. Estensione da completare entro il 2017 con operatività dal 1° ottobre 2017 |
| Rimozione limiti rilascio capacità e mercato secondario GNL [3.e] | | | | | | | | | Concluso |
| Miglioramento regimi di accesso allo stoccaggio e erogazione del servizio [3.f] | | | | | | | | | Concluso |
| OS 4 Aumento della flessibilità e dell'efficienza del sistema di bilanciamento | | | | | | | | | |
| Testo unico integrato bilanciamento gas [4.a] | | | | | | | | | Concluso |
| Incentivi all'autobilanciamento [4.b] | | | | | | | | | Concluso |
| Responsabilizzazione operatori [4.c] | | | | | | | | | Concluso |
| Miglioramento trasparenza [4.d] | | | | | | | | | Concluso |
| Monitoraggio implementazione Regolamento europeo bilanciamento [4.e] | | | | | | | | | Attività continuativa |
| OS 5 Responsabilizzazione degli operatori e sviluppo selettivo delle infrastrutture nazionali e locali | | | | | | | | | |
| Monitoraggio TYDP e Piani sviluppo nazionali [5.a] | | | | | | | | | Attività continuativa |
| Attuazione Regolamento europeo n. 347/2013 [5.b] | | | | | | | | | Attività continuativa |
| OS 6 Attuazione di una regolazione selettiva degli investimenti infrastrutturali | | | | | | | | | |
| Orientamento verso logiche <i>output-based</i> nella regolazione tariffaria delle infrastrutture [6.a] | | | | | | | | | Concluso |
| Valutazione dello sviluppo di regimi di gestione da parte di soggetti terzi per accumuli <i>energy driven</i> [6.b] | | | | | | | | | Riprogrammato l'avvio delle attività a S1 2018 a causa di un utilizzo solo parziale degli accumoli nel 2015 dei primi 3 progetti pilota e per poter allineare la raccolta di dati rappresentativi di tutti i 6 progetti pilota approvati |
| Accompagnamento della riassegnazione concessioni a valle delle gare gas e valutazione degli investimenti rete con metodo CBA [6.c] | | | | | | | | | Attività continuativa |
| OS 7 Più concorrenza nei mercati retail, anche grazie ad una domanda più consapevole ed attiva | | | | | | | | | |
| Accesso dati di consumo [7.a] | | | | | | | | | Riprogrammato per esigenze di coordinamento con OS 7.b |
| Sviluppo <i>smart metering</i> gas e specifiche <i>smart meters</i> elettrici di seconda generazione [7.b] | | | | | | | | | |
| Fatturazione sulla base di consumi effettivi o delle autoletture [7.c] | | | | | | | | | Da riprogrammare la regolazione delle fatture di periodo, a completamento dell'intervento, per criticità sollevate dai venditori nella consultazione |

| Obiettivi strategici | 2015 | | 2016 | | 2017 | | 2018 | | Note |
|--|-----------------------|----|------|----|------|----|------|----|---|
| | S1 | S2 | S1 | S2 | S1 | S2 | S1 | S2 | |
| OS 17 Tutela degli utenti e riduzione della morosità | | | | | | | | | |
| Tariffa sociale per il servizio idrico [17.a] | | | | | | | | | Riprogrammata alla fine del 2016 alla luce di quanto previsto in materia di tariffa sociale del SII, della legge 221/2015 (c.d. Collegato Ambientale) e dal successivo DPCM 13 ottobre 2016 di attuazione. |
| OS 18 Regolazione della qualità contrattuale e riduzione della morosità | | | | | | | | | |
| Strumenti contrattuali di tutela degli utenti [18.a] | | | | | | | | | Riprogrammati per aggiornare le misure in vigore tenuto conto di quanto previsto in materia di gestione della morosità della legge 221/2015 (c.d. Collegato Ambientale) e dal successivo DPCM 29 agosto 2016 di attuazione. |
| Misure per limitare l'insorgenza della morosità [18.b] | | | | | | | | | L'attività, strettamente connessa a [OS 18.a] richiede un allineamento delle tempistiche anche sulla base di quanto previsto dal DPCM 29 agosto 2016 |
| OS 19 Riorganizzazione e sviluppo degli strumenti di assistenza ai clienti finali e agli utenti | | | | | | | | | |
| Razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali [19.a] | Attività continuativa | | | | | | | | |
| Procedure di conciliazione o di arbitrato per la risoluzione extragiudiziale delle controversie tra soggetti esercenti il servizio e gli utenti [19.b] | | | | | | | | | Concluso |
| OS 20 Promozione della compliance regolatoria | | | | | | | | | |
| Indagini e monitoraggio servizi misura, fatturazione [20.a] | | | | | | | | | Concluso |
| Indagini e monitoraggio costi investimento reti [20.b] | | | | | | | | | |
| OS 21 Sviluppo strumenti di enforcement complementari alle sanzioni: codificazione impegni, watch list e self reporting | | | | | | | | | |
| Sviluppo Linee guida impegni [21.a] | | | | | | | | | Concluso |
| Rafforzamento degli strumenti di self reporting [21.b] | | | | | | | | | Riprogrammato per aggiornamento regolamento Sanzioni |
| Predisposizione di una watch list [21.c] | | | | | | | | | |
| OS 22 Sviluppo del sistema di verifica ed enforcement degli obblighi previsti dal REMIT | | | | | | | | | |
| Verifica e enforcement ai sensi di REMIT [22.a] | Attività continuativa | | | | | | | | |
| OS 23 Mitigazione della fuel poverty | | | | | | | | | |
| Revisione e semplificazione del bonus elettricità e gas [23.a] | | | | | | | | | Riprogrammata a valle del decreto MISe 29 dicembre 2016 |
| Sviluppo di altri strumenti a integrazione delle politiche sociali orizzontali [23.b] | | | | | | | | | Concluso |
| OS 24 Accountability, semplificazione e trasparenza | | | | | | | | | |
| Nuove misure di accountability [24] | Attività continuativa | | | | | | | | |
| OS 25 Promozione di maggiori livelli di trasparenza, semplificazione ed efficienza | | | | | | | | | |
| Maggiori livelli di trasparenza, semplificazione ed efficienza [25] | Attività continuativa | | | | | | | | |
| T1 Regolazione del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento | | | | | | | | | |
| Mappatura e monitoraggio evoluzione assetto del settore e indagini ad hoc [1.a] | Attività continuativa | | | | | | | | |
| Introduzione della regolazione in materia di misura (requisiti dispositivi edisciplina attività di misura) [1.b] | | | | | | | | | Riprogrammata dal 2016 al 2017 a seguito di modifiche normative intervenute. |
| Sviluppo della regolazione in materia di qualità tecnica e contrattuale del servizio [1.c] | | | | | | | | | |
| Regolazione tariffaria e strumenti di trasparenza e di monitoraggio dei prezzi [1.d] | | | | | | | | | |

| | |
|--|--|
|  | tempistiche originali previste nella Quadro strategico |
|  | aggiornamento tempistiche della Rendicontazione 2016 |
|  | aggiornamento tempistiche della Rendicontazione 2017 |
|  | conclusioni anticipate delle attività |