

**Allegato A**

**RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE NEL PERIODO  
1° GENNAIO – 31 DICEMBRE 2021 NELL'AMBITO  
DEL QUADRO STRATEGICO DELL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE  
PER ENERGIA RETI E AMBIENTE PER IL TRIENNIO 2019-2021**

## **PREMESSA**

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

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

*Inoltre, in continuità con la rendicontazione delle attività svolte nel periodo 2019-2020 di cui alla deliberazione 130/2021/A (di seguito: Rendicontazione delle attività svolte nel periodo 2019-2020), si è ritenuto opportuno dare evidenza dell’impatto, sull’attuazione degli obiettivi del Quadro Strategico per l’anno 2021, dell’emergenza sanitaria COVID-19 che nel triennio considerato ha determinato criticità, non solo in relazione al rispetto del cronoprogramma previsto per alcuni obiettivi strategici, ma ha altresì richiesto che l’Autorità approntasse nuovi strumenti nelle modalità di attuazione degli obiettivi medesimi, parte dei quali sono stati adottati in continuità anche nel 2021. Si rimanda a tale proposito, all’Appendice in calce al presente documento.*

## SOMMARIO

<b>OBIETTIVI STRATEGICI E LINEE DI INTERVENTO 2019-2021: TEMI TRASVERSALI</b> .....	<b>4</b>
<b>A. Il consumatore consapevole</b> .....	<b>4</b>
OS.1 Dare voce al consumatore .....	4
OS.2 Consapevolezza del consumatore e trasparenza per una migliore valutazione del servizio 7	7
OS.3 Rafforzamento dei meccanismi di sostegno per i consumatori vulnerabili .....	13
<b>B. Approccio regolatorio all'innovazione di sistema</b> .....	<b>16</b>
OS.4 Sostenere l'innovazione con sperimentazioni e ricerca .....	16
<b>C. Valutazione dell'impatto regolatorio e promozione della <i>compliance</i> regolatoria</b> .....	<b>19</b>
OS.5 Trasparenza e integrità dell'azione amministrativa - Rafforzamento della <i>accountability</i> regolatoria con il contributo dell'Osservatorio della regolazione.....	19
OS.6 Promozione della <i>compliance</i> regolatoria e riduzione dei tempi dei procedimenti sanzionatori .....	22
 <b>OBIETTIVI STRATEGICI 2019-2021 E LINEE DI INTERVENTO: AREA AMBIENTE</b> .....	 <b>26</b>
<b>A. Miglioramento dell'efficienza e della qualità del servizio</b> .....	<b>26</b>
OS.7 Integrazione e aggiornamento di regole uniformi sul territorio nazionale per la gestione dei rapporti tra operatori e utenti nel settore idrico .....	26
OS.8 Regole tariffarie chiare e trasparenti per la copertura dei costi efficienti della gestione dei rifiuti 28	28
OS.9 Miglioramento della qualità del servizio e contenimento della morosità nel ciclo dei rifiuti 31	31
<b>B. Sviluppo efficiente delle infrastrutture</b> .....	<b>33</b>
OS.10 Programmazione efficace e realizzazione degli investimenti per un servizio idrico di qualità 33	33
OS.11 Riconoscimento dei costi efficienti nel servizio idrico integrato .....	36
OS.12 Evoluzione efficiente delle infrastrutture di teleriscaldamento .....	38
OS.13 Promozione di adeguate infrastrutture per la gestione del ciclo dei rifiuti .....	39
<b>C. Promozione di un quadro di governance chiaro e affidabile</b> .....	<b>42</b>
OS.14 Riordino degli assetti del settore ambientale.....	42

OS.15 Rafforzamento del ruolo delle autorità di regolazione indipendenti nel quadro europeo dei settori idrico e dei rifiuti .....	45
--	----

**OBIETTIVI STRATEGICI E LINEE DI INTERVENTO 2019-2021: AREA ENERGIA .....** 48

**A. Mercati efficienti e integrati .....** 48

OS.16 Sviluppo di mercati dell'energia elettrica e gas sempre più efficienti e integrati a livello europeo	48
OS.17 Funzionamento efficiente dei mercati <i>retail</i> e nuove forme di tutela dei clienti di piccola dimensione nel contesto liberalizzato .....	53
OS.18 Razionalizzazione e semplificazione dei flussi informativi per un corretto funzionamento dei processi di mercato.....	57
OS.19 Miglioramento degli strumenti per la gestione del rischio di controparte nei servizi regolati	59

**B. Sviluppo selettivo e uso efficiente delle infrastrutture energetiche.....** 61

OS.20 Regolazione per obiettivi di spesa e di servizio .....	61
OS.21 Promozione della qualità del servizio di rete, inclusa la misura, e della gestione attiva delle reti di distribuzione.....	64

**C. Promozione di un quadro coerente di regole europee e nazionali .....** 66

OS.22 Promozione di regole europee coerenti con le specificità del sistema nazionale .....	66
OS.23 Collaborazione con altre istituzioni sui temi regolatori, di sostenibilità ed economia circolare	69

**APPENDICE.....** 72

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

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

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

Per assicurare che la regolazione dell’Autorità intercetti efficacemente le esigenze dei consumatori, è necessario mantenere forme di **rilevazione annuale delle aspettative e della soddisfazione dei consumatori (1a)**. Si tratta di un’attività continuativa, che l’Autorità ha proseguito nel 2021, con specifiche indagini, effettuate per il tramite di società di ricerca appositamente selezionate, a garanzia della terzietà dei risultati. In particolare, sono state realizzate, presso i clienti elettrici e gas, le periodiche indagini di soddisfazione, volte a monitorare sia il livello di qualità del servizio erogato, sia la soddisfazione e le aspettative riguardo alle risposte ai reclami e alle richieste di informazioni scritte, nonché alla qualità dei call center dei venditori.

Nelle more della pubblicazione dei previsti Rapporti di dettaglio in merito alle due indagini, i principali risultati in materia di reclami e richieste scritte di informazioni sono stati presentati nel Rapporto di Monitoraggio sull’evoluzione dei mercati di vendita al dettaglio dell’energia elettrica e del gas<sup>1</sup>; inoltre, tali risultati sono stati pubblicati sul sito dell’Autorità<sup>2</sup>.

In aggiunta a quanto sopra, nel corso del 2021 è stata effettuata un’indagine *ad hoc*, sull’evoluzione del comportamento del consumatore nei mercati di vendita al dettaglio dell’energia, mediante interviste ai clienti domestici e non domestici (principalmente piccole imprese) del settore elettrico e gas. L’indagine è volta ad analizzare nel dettaglio le caratteristiche della domanda, il comportamento e le scelte dei consumatori nel mercato libero dell’energia (es.: l’esperienza di coloro che hanno già cambiato fornitore almeno una volta negli ultimi anni; i canali attraverso i quali è stata sottoscritta l’offerta; i motivi che hanno indotto i consumatori a non cambiare il fornitore; la propensione a cambiare in un prossimo futuro). I risultati hanno consentito di delineare un quadro utile per le decisioni regolatorie, in previsione della fine del mercato tutelato. Anche i principali

---

<sup>1</sup> Rapporto 27 luglio 2021, 327/2021//com

<sup>2</sup> [https://www.arera.it/it/monitoraggioretail/mr20\\_3e.htm](https://www.arera.it/it/monitoraggioretail/mr20_3e.htm)

risultati di tale indagine sono stati presentati nell'ambito del citato Rapporto di Monitoraggio sull'evoluzione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas (Capitolo 5).

Per quanto concerne lo sviluppo di un **nuovo sito web dell'Autorità** con servizi digitali innovativi (**1b**), l'obiettivo è stato raggiunto nel corso del primo semestre 2019. L'innovazione in parola ha riguardato in particolare la modifica dell'aspetto grafico del sito e un maggiore spazio dedicato alle informazioni per i consumatori. È stato inoltre predisposto il *restyling* del sito "Atlante per il consumatore", integrando "domande e risposte", aggiornando le stesse con le principali informazioni relative ai provvedimenti regolatori approvati e nel 2020, inoltre, è stata aggiunta una quarta sezione dedicata al settore dei rifiuti, con informazioni sulle competenze dell'Autorità, sulla gestione del servizio e sui diritti e le tutele per gli utenti.

L'attività di realizzazione di schede tecniche, ovvero di **schede di accompagnamento ai principali provvedimenti (1c)** per chiarirne l'impatto e la portata e facilitarne la comprensione a *stakeholder* e giornalisti è stata completata nel primo semestre 2019. L'attività a partire dal 2019 ha assunto carattere continuativo e annovera, tra l'altro, alcune iniziative quali: i) la stesura di schede tecniche che accompagnano l'aggiornamento trimestrale delle bollette elettricità e gas, che spiegano, anche avvalendosi di rappresentazioni grafiche, i passaggi fondamentali delle dinamiche del prezzo e la struttura della bolletta di energia elettrica e gas; ii) la collaborazione con il Dipartimento per le politiche europee (DPE) presso la Presidenza del Consiglio per la realizzazione delle pagine *web* relative allo Sportello unico digitale europeo, iniziativa prevista dalla Strategia per il mercato unico digitale con l'obiettivo di rispondere alle esigenze di maggiore mobilità dei cittadini e delle imprese europee; iii) l'avvio della valorizzazione grafica dei dati prodotti dall'Autorità sia con la pubblicazione della sezione "grafici navigabili" del Monitoraggio Retail per l'anno 2019 sia con la pubblicazione sul sito di infografiche navigabili dei dati della qualità commerciale e contrattuale del Servizio Idrico, che permettono il confronto tra i diversi gestori e contribuiscono alla trasparenza delle informazioni verso i consumatori.

In tema di **sviluppo del sistema di gestione dei reclami e facilitazione dell'accesso a strumenti di risoluzione alternativa delle controversie (1d)**, in continuità con il biennio 2019-2020, nel 2021 l'Autorità ha effettuato una puntuale attività di monitoraggio ed *enforcement* riguardante il corretto adempimento, da parte degli operatori e dei gestori, degli obblighi previsti dai provvedimenti che regolamentano gli strumenti per la

trattazione dei reclami e la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti finali, gestiti, per conto dell'Autorità, da Acquirente Unico S.p.A. mediante lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e il Servizio Conciliazione. In particolare, con le delibere 23 marzo 2021, 114/2021/E/com e 9 dicembre 2021, 557/2021/E/com, l'Autorità ha intimato a 8 operatori dei settori energetici l'adempimento dell'obbligo partecipativo alle procedure conciliative dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità, previa abilitazione alla piattaforma telematica del Servizio medesimo o suo perfezionamento. Con la deliberazione 145/2021/E/com, invece, l'Autorità ha intimato a 54 operatori e a 6 gestori l'adempimento dell'obbligo di fornire riscontro alle richieste di informazioni, trasmesse dallo Sportello nell'ambito della gestione delle procedure speciali risolutive per i settori energetici e dei reclami di seconda istanza per il settore idrico, rimaste prive di risposta entro i termini previsti dalla regolazione.

Riguardo all'accessibilità agli strumenti di cui sopra, nel 2021 è stato implementato SPID quale modalità di identificazione al Portale telematico dello Sportello per i clienti e utenti finali e i loro delegati, in linea con la normativa vigente in materia.

Infine, nella prospettiva di garantire ai clienti e utenti finali un'ampia scelta fra procedure ADR (*Alternative Dispute Resolution*), in alternativa al Servizio Conciliazione, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie insorte con gli operatori e i gestori e non risolte con il reclamo a quest'ultimi, sono stati iscritti nell'Elenco ADR dei settori di competenza - ai sensi del Titolo II-bis, Parte V, del Codice del consumo - ulteriori 3 Organismi (uno per i settori dell'energia elettrica e del gas; uno per i settori energetici e idrico; uno per il solo settore idrico con rilevanza regionale), per un totale, al 31 dicembre 2021, di 29 Organismi iscritti (incluso il Servizio Conciliazione).

Per quanto concerne il **rafforzamento dei sistemi di indennizzi automatici (1e)**, previsto entro la fine del 2021, con riferimento al servizio idrico integrato, l'obiettivo è stato conseguito – secondo i tempi programmati nel Quadro Strategico 2019-2021– disciplinando tra l'altro, con deliberazione 609/2021/R/idr (recante l'integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato, TIMSII) le modalità di riconoscimento di indennizzi automatici agli utenti nel caso di mancato rispetto di nuovi standard specifici del servizio di misura, riguardanti il numero minimo di tentativi di raccolta della misura, nonché il tempo minimo di preavviso per i tentativi di raccolta della misura agli utenti finali dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile.

Per quanto attiene l'**estensione anche ai settori ambientali di procedure per la conciliazione delle controversie degli utenti finali (1f)**, con la deliberazione

301/2021/E/com, l'Autorità ha compiuto un ulteriore *step* verso l'applicazione del tentativo obbligatorio di conciliazione (condizione di procedibilità), già vigente per i settori energetici, anche per il settore idrico, mediante l'ampliamento del novero dei gestori obbligati alla partecipazione al Servizio Conciliazione dell'Autorità. In particolare, a partire dal 1° gennaio 2022, la soglia dimensionale che individua i soggetti obbligati è stata portata a un minimo di 100.000 abitanti residenti serviti in uno o più ATO di competenza, per una corrispondente quota di popolazione nazionale pari a circa l'84%. Con tale provvedimento, inoltre, sempre a decorrere dal 1° gennaio 2022, è stata prevista, anche per il settore idrico, l'applicazione della disciplina abbreviata per l'attivazione del Servizio Conciliazione (termini dimezzati per la convocazione del primo incontro, senza possibilità di rinvio dello stesso), oltre che nella ipotesi di sospensione della fornitura, anche in caso di allegazione, da parte dell'utente finale, della costituzione in mora inviata dal gestore ai sensi della regolazione di settore in tema di morosità.

Dal 1° luglio 2021, inoltre, come previsto dalla deliberazione 537/2020/E/tlr, gli utenti del settore del telecalore hanno potuto fruire dei servizi di *contact center* dello Sportello e attivare, per la problematica insorta con l'operatore e non risolta mediante il reclamo, il Servizio Conciliazione dell'Autorità (con adesione volontaria degli operatori alle procedure per un periodo iniziale pari almeno a un biennio).

In relazione alla **revisione dei protocolli di intesa in essere con le associazioni rappresentative dei clienti domestici e non domestici (1g)**, si evidenzia che nel corso del 2021, il Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti (CNCU), che era stato in precedenza rinnovato per una durata triennale nel luglio 2018, è giunto alla sua naturale scadenza, e ha pertanto cessato la sua regolare operatività fino all'adozione del necessario provvedimento di rinnovo, intervenuta solo nel marzo 2022; l'effettivo insediamento del rinnovato organismo ha quindi potuto avere luogo nel successivo mese di aprile.

Si prevede, pertanto, che l'attuazione della linea di intervento, coinvolgendo parallelamente i diversi segmenti della rappresentanza dei clienti finali, possa essere ricollocata nel corso del secondo semestre 2022.

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

L'obiettivo di **estensione, per i settori dell'energia, del Rapporto annuale di monitoraggio retail (2a)** è stato completato in linea con il Quadro Strategico 2019-2021.

Nel 2021 sono stati introdotti, nelle attività di monitoraggio *retail* per il settore energia ulteriori indicatori sui comportamenti dei consumatori ed è proseguita la messa a disposizione, tempestiva, dei dati derivanti dall'analisi del monitoraggio strutturale del mercato della vendita alla clientela di massa (domestici e non domestici BT).

In particolare, per favorire l'ingresso consapevole dei clienti finali nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas, nel 2021, l'Autorità ha pubblicato il primo Monitoraggio sull'evoluzione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas indirizzato al Ministro della Transizione Ecologica ed alle Commissioni parlamentari competenti previsto dal decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 dicembre 2020. Il rapporto contiene dati e informazioni relativi ai cambi di fornitore, al comportamento del consumatore, all'andamento dei prezzi offerti ai clienti finali, alla trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi.

Oltre alla pubblicazione dei rapporti annuali di monitoraggio (Rapporto 71/2021/I/com DMRT e Rapporto 605/2021/I/com DMRT ) che aggiornano e integrano fino al 2020 gli esiti dei precedenti rapporti pubblicati a partire dal 2012, nel corso dell'anno 2021 l'Autorità ha proseguito a pubblicare e aggiornare sul proprio sito internet ([https://www.arera.it/it/operatori/monitoraggio\\_retail.htm](https://www.arera.it/it/operatori/monitoraggio_retail.htm)) un insieme di dati e indicatori al fine di fornire una rapida e completa fotografia dello stato del mercato *retail* e favorire il superamento delle asimmetrie informative e promuovere la concorrenza. La possibilità di scaricare i dati consente a tutti i soggetti interessati eventuali elaborazioni ulteriori.

Lo **sviluppo del Portale Consumi energetici (2b)**, attivato a partire dal 1° luglio 2019, in anticipo rispetto a quanto previsto nel Quadro Strategico è stato oggetto, anche nel 2021, di continue evoluzioni finalizzate sia a migliorarne le performance, in particolare mettendo a disposizione i dati sino alla massima profondità prevista, pari a 36 mesi, sia ad aumentarne e migliorarne la fruibilità e l'accessibilità delle informazioni. Sono state anche implementate funzionalità innovative, quali ad esempio la possibilità di creare e scaricare report personalizzati con il dettaglio dei consumi inter e infra-periodo, nonché i dati corrispondenti al tempo di utilizzazione. Sono inoltre proseguite nel corso del 2021, come previsto nella Rendicontazione sul 2019-2020, le attività per permettere l'accesso ai dati del Portale Consumi a terzi autorizzati, contemplato dalla normativa, approfondendo l'analisi delle garanzie necessarie per la protezione dei dati personali e valutare strumenti per permettere ai clienti finali di autorizzare parti terze a cui concedere accesso ai propri dati.

Complessivamente dal 1° luglio 2019 al 31 dicembre 2021, il sito ha avuto un totale di 168.115 visite. Le pagine complessivamente visualizzate sono state 532.915, mentre il numero di visite da parte degli utenti alla propria area privata (accessibile solo tramite credenziali SPID e contenente i dettagli relativi alle proprie forniture), è stato sino alla fine di ottobre 2021 pari a 86.953 a cui è possibile stimare se ne aggiungeranno, per i due mesi successivi, alcune altre migliaia. Si ritiene quindi che uno degli elementi che potranno portare ad un maggiore accesso al Portale Consumi potrà essere l'accesso al Portale da parte delle terze parti autorizzate.

In linea con le previsioni del Quadro Strategico, sono proseguite anche nel 2021, le attività relative all'**estensione delle funzionalità di Portale Offerte del settore energia (2c)**. Dall'avvio in operatività, avvenuto il 1° luglio 2018, il Portale è stato oggetto di monitoraggio al fine di verificare eventuali necessità di consolidamento, evoluzioni e nuove funzionalità, nonché di garantire la facilità di consultazione da parte dell'utente finale.

Nel corso del 2021 sono state apportate consistenti modifiche alla fruibilità ed al *layout* del Portale Offerte, con il duplice obiettivo di renderlo di più facile utilizzo per l'utente e quello di fornirgli il maggior numero di informazioni utili. Sono, inoltre, proseguite nel corso del 2021 le attività relative all'estensione delle funzionalità di Portale Offerte quali ad esempio l'implementazione di un nuovo tracciato, mediante cui è stato possibile effettuare la simulazione della spesa annua delle offerte prima considerate e pubblicate nell'apposita sezione per le offerte non simulabili, la modifica dei parametri di ricerca - implementazione ricerca offerte per nome offerta e codice offerta - l'adeguamento della pagina di dettaglio al nuovo Codice di condotta Commerciale, il calcolo e pubblicazione degli Indicatori sintetici di prezzo della materia energia/gas naturale ai sensi del nuovo Codice di Condotta commerciale, la pubblicazione di un grafico sull'andamento annuale degli indici a pubblica diffusione (PUN, PSV, ecc.) per offerte variabili.

Complessivamente, dal 1° luglio 2018 al 31 dicembre 2021, sono state visitate 2.630.366 pagine dagli utenti del Portale, di cui 1.132.144 visualizzazioni uniche; la maggior parte degli utenti del Portale ha utilizzato, per la navigazione, *browser* disponibili mediante dispositivi *desktop*. Dal monitoraggio del Portale Offerte, si evince inoltre che visualizzando le offerte presenti nel *database* del Portale disponibili al 31 dicembre 2021 esse risultano pari a 3.886, di cui 1.934 di mercato libero e 1.952 Offerte PLACET. Mensilmente è effettuato, infine, un ulteriore monitoraggio focalizzato sui prezzi delle offerte presenti nel Portale Offerte sia per il settore dell'energia elettrica che per il gas naturale.

Al fine di accrescere la consapevolezza del consumatore sulle prestazioni di qualità contrattuale rese dal pertinente gestore, dotando il medesimo di strumenti volti anche al confronto tra operatori, l’Autorità - in attuazione di quanto previsto dalla regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII), in materia di pubblicazione delle informazioni e dei dati acquisiti - ha proceduto ad alimentare **la pubblicazione periodica – per operatore – di indicatori di performance riferiti al servizio idrico integrato (2d)**. In particolare, l’Autorità ha integrato, con riferimento al 2020, i dati di qualità contrattuale pubblicati sul proprio sito internet<sup>3</sup>, anche riorganizzandoli in una apposita piattaforma di navigazione interattiva dei dati medesimi (implementata nel febbraio 2021 e poi aggiornata nel dicembre del medesimo anno), fornendo l’indicazione, per singola gestione, del numero di prestazioni eseguite entro e fuori lo standard, della presenza di eventuali standard migliorativi individuati dai competenti Enti di governo dell’ambito, nonché dei valori raggiunti con riferimento ai singoli macro-indicatori MC1 – “Avvio e cessazione del rapporto contrattuale” e MC2 – “Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio”.

Inoltre, relativamente ai valori assunti dai macro-indicatori di qualità tecnica (segnatamente: M1-Perdite idriche, M2-Interruzioni del servizio, M3-Qualità dell’acqua erogata, M4-Adeguatezza del sistema fognario, M5-Smaltimento fanghi in discarica, M6-Qualità dell’acqua depurata), l’Autorità ha provveduto – in continuità con le modalità già adottate nel 2020 – a darne specifica evidenza, per ciascun gestore, nella pertinente deliberazione di approvazione tariffaria<sup>4</sup>, unitamente ai principali interventi infrastrutturali programmati per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti dalla regolazione della qualità tecnica – RQTI. Le menzionate attività hanno carattere continuativo come indicato nel Quadro Strategico 2019-2021.

L’Autorità si è inoltre impegnata nel **miglioramento del contenuto informativo delle bollette e degli altri strumenti di comunicazione individuale sulle caratteristiche del servizio idrico integrato e del ciclo rifiuti (2e)**.

Con riferimento al servizio idrico integrato, all’adozione nel 2019 – secondo i tempi programmati nel Quadro Strategico 2019-2021 e come da *Rendicontazione delle attività svolte nel periodo 2019-2020* – di prime misure di miglioramento circa il contenuto informativo dei documenti di fatturazione, è seguita, alla fine del 2021, l’introduzione di integrazioni ai contenuti minimi che il gestore è chiamato a riportare in bolletta, tra cui: i) in presenza di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni, le informazioni necessarie ad eccipirne la prescrizione secondo quanto da ultimo disposto dalla

---

<sup>3</sup> <https://www.arera.it/it/dati/RQSII.htm>

<sup>4</sup> <https://www.arera.it/it/elenchi.htm?type=atti-22>

deliberazione 610/2021/R/idr; ii) i *link* alle pagine *web* dedicate alle forme di tutela previste per le utenze interessate da problematiche di perdite occulte, alle nuove previsioni rinvenibili nella rifusione della Direttiva europea sulle acque potabili, nonché alla comparazione con i consumi medi annui rilevati sul territorio suddivisi per tipologia di utenza, in coerenza con quanto previsto dalla deliberazione 609/2021/R/idr.

Con riferimento al ciclo dei rifiuti, l'adozione nel 2019 – secondo i tempi programmati nel Quadro Strategico 2019-2021, come da *Rendicontazione delle attività svolte nel periodo 2019-2020* – del Testo Integrato in tema di Trasparenza (TITR) è stata seguita, nel corso del 2021, da ulteriori proposte contenute nel documento per la consultazione 422/2021/R/rif (in materia di regolazione della qualità), tese a rafforzare, tra l'altro, la certezza e la facilità di accesso alle informazioni e alle condizioni di erogazione dei servizi a diretta fruizione dell'utente. In particolare, l'Autorità, ha prospettato l'introduzione di una periodicità minima (annuale) di invio dei documenti di riscossione, nonché ulteriori obblighi informativi minimi da riportare nei documenti di riscossione, tra cui: i) i recapiti telefonici per il servizio di Pronto intervento di competenza del gestore, con espressa indicazione delle casistiche che possono essere attivate direttamente dall'utente; ii) l'indirizzo internet dello sportello *online* e gli orari per l'assistenza agli utenti, al fine di garantire certezza e facilità di accesso alle informazioni. L'intervento regolatorio in questione presenta inoltre, con riferimento alle informazioni da rendere disponibili attraverso i siti internet dei gestori, un contenuto fortemente innovativo, con specifiche misure di regolazione reputazionale (richiedendo ai gestori la pubblicazione, sui siti internet, degli obblighi di servizio e degli standard generali di qualità e del grado di rispetto di tali standard con riferimento all'anno precedente) oltre che a un ampliamento dei contenuti informativi minimi, già definiti dal TITR, da pubblicare sempre sui siti internet, quali i recapiti per il Pronto intervento e del servizio di ritiro su chiamata, nonché la modulistica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, attivazione, variazione, cessazione del servizio e rettifica di fatturazione. La menzionata attività è stata finalizzata a gennaio del 2022, con l'adozione della deliberazione 15/2022/R/rif recante il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendone l'applicazione dal 1° gennaio 2023.

In linea con la tempistica prevista nel Quadro Strategico 2019-2021 - e secondo quanto indicato in sede di *Rendicontazione delle attività svolte nel periodo 2019-2020* - nel secondo semestre 2019 è stato approvato il Testo integrato relativo alle **disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento, TITT (2f)**, definendo i contenuti minimi dei contratti di fornitura e dei documenti di fatturazione, nonché prevedendo l'obbligo per gli esercenti di pubblicare sul proprio sito internet i prezzi del servizio ed ulteriori informazioni rilevanti per la gestione del rapporto

con l'utente (standard di qualità, recapiti, modulistica per la segnalazione di reclami o per la richiesta di prestazioni). Nel caso di micro-esercenti (potenza inferiore a 6 MW) sprovvisti di un sito internet, è stato disposto che le informazioni siano rese disponibili attraverso gli sportelli, laddove presenti, e tramite invio, anche in formato elettronico, su richiesta dell'utente. Per quanto concerne gli aspetti ambientali, inoltre, è stata prevista la possibilità di fornire informazioni agli utenti sulle emissioni e sui consumi energetici derivanti dall'utilizzo del servizio di telecalore, a partire da una metodologia di calcolo definita dall'Autorità.

Con riferimento al tema della qualità commerciale si evidenzia poi che, con deliberazione 526/2021/R/tlr, è stata definita la disciplina applicabile per il periodo di regolazione 1° gennaio 2022 – 31 dicembre 2025, ampliando - rispetto al precedente periodo di regolazione - il numero di prestazioni soggette a standard di qualità, includendo alcune prestazioni che precedentemente erano soggette esclusivamente a monitoraggio.

Nel corso del 2021, con deliberazione 463/2021/R/tlr, è stata anche aggiornata la disciplina inerente alla determinazione dei contributi di allacciamento e alle modalità di esercizio del diritto di recesso. Per quanto concerne la determinazione dei contributi di allacciamento, l'Autorità ha confermato l'applicazione di un vincolo ai ricavi, prevedendo che l'ammontare complessivo dei ricavi da contributi di allacciamento non possa essere superiore ai costi sostenuti per tale attività. Per quanto concerne invece le modalità di esercizio del diritto di recesso è stata confermata la possibilità per gli utenti di recedere dal contratto di fornitura in ogni momento, con un preavviso di un mese, senza il pagamento di oneri o penali improprie. Gli esercenti possono esclusivamente applicare un corrispettivo di salvaguardia per la copertura di costi non recuperabili residuali derivanti dalla realizzazione dell'allacciamento.

La richiamata disciplina sulla trasparenza prevede specifici obblighi informativi in capo agli esercenti tramite sito internet in capo agli esercenti, in modo da assicurare la conoscenza delle tutele a favore degli utenti del settore, sia con riferimento alle modalità di esercizio del diritto di recesso che agli standard di qualità del servizio applicabili.

Con riferimento alla definizione di **interventi volti a promuovere campagne di informazione dei gestori del ciclo dei rifiuti nei confronti degli utenti (2g)**, con il Metodo Tariffario Rifiuti per il quadriennio 2022-2025 (MTR-2), l'Autorità ha confermato la possibilità di valorizzare – nell'ambito della componente tariffaria componente "CARC" (relativa ai costi operativi per l'attività di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti) – gli oneri sostenuti per lo svolgimento di campagne informative e di educazione ambientale (relative alle diverse fasi del ciclo integrato di gestione dei rifiuti, alle attività necessarie alla chiusura del ciclo e all'impatto ambientale

nel territorio di riferimento) e per l'implementazione di misure di prevenzione nella produzione dei rifiuti urbani coerenti con il "Programma nazionale di prevenzione dei rifiuti" come disciplinato dal decreto legislativo n. 116/20. L'attività in parola, a partire dalle misure sviluppate nel Metodo Tariffario Rifiuti per il primo periodo regolatorio, ha poi assunto carattere continuativo, alla luce degli sviluppi dell'attività regolatoria in tema di rifiuti.

In relazione alla **realizzazione di campagne di informazione e sensibilizzazione (2h)** volte a migliorare la consapevolezza del consumatore/utente sul funzionamento e sulle opportunità nei settori di competenza, occorre fare anzitutto riferimento al Piano Comunicazione dell'Autorità per il periodo 2020-2021. Vi sono contenuti progetti e iniziative da realizzarsi in base ai temi e ai tempi che ciascun settore richiede. L'obiettivo si presenta pertanto come un'attività di carattere continuativo. In relazione all'anno 2021, in particolare, l'Autorità ha posto la sua attenzione principalmente su due argomenti e due specifici *target*. Per quanto riguarda i consumatori, la comunicazione, soprattutto attraverso il mezzo giornalistico, si è focalizzata sul bonus energia e gas riservato alle famiglie vulnerabili (si rimanda alla linea di intervento 3b). Per quanto concerne le imprese, la comunicazione è stata focalizzata invece sull'entrata in vigore del Servizio a tutele gradualità, dovuto alla scadenza della Tutela per la categoria delle piccole imprese, in relazione alle quali la campagna di comunicazione è stata coordinata con le Associazioni di categoria (per una descrizione dettagliata si rimanda alla linea di intervento 17d).

Durante il periodo autunnale 2021, è stata riprogrammata – sugli spazi RAI concessi attraverso il Dipartimento per l'informazione e l'editoria della Presidenza del Consiglio – la campagna radio/televisiva sul Portale Offerte, con la trasmissione dello spot "Alessandro Volta".

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

In tema di **semplificazione ed efficientamento delle modalità di accesso ai bonus elettrico, gas e idrico (3a)**, nel corso del 2021, sono proseguite le attività volte a completare il quadro regolatorio per l'attuazione del regime di riconoscimento automatico dei bonus elettrico, gas e idrico per disagio economico, introdotto dal decreto-legge. 26 ottobre 2019, n.124 a partire dal 1° gennaio 2021. In particolare, tenuto conto del parere del Garante per la protezione dei dati personali, rilasciato nel dicembre 2020, sono state definite le modalità di trasmissione dall'INPS al Sistema Informativo Integrato, gestito da Acquirente Unico S.p.A., dei dati necessari al riconoscimento delle tre agevolazioni

(deliberazione 223/2021/R/com), precedentemente individuati con la deliberazione 63/2021/R/com, che ha definito le modalità applicative del meccanismo (modalità per l'individuazione delle forniture da agevolare; verifiche della sussistenza dei requisiti di ammissibilità; durata e decorrenza dei bonus; criteri di quantificazione e modalità di corresponsione; obblighi informativi nei confronti dei clienti finali e obblighi di rendicontazione periodica; flussi informativi tra i diversi soggetti interessati). È stato, inoltre, precisato l'assetto delle responsabilità del trattamento dei dati personali funzionali al riconoscimento del bonus idrico, del bonus gas a clienti finali serviti da forniture condominiali e del bonus elettrico a clienti finali serviti da reti di distribuzione non interconnesse (deliberazione 366/2021/R/com). Le modalità applicative del riconoscimento automatico del bonus elettrico a questi ultimi clienti sono state definite con apposita deliberazione 257/2021/R/com.

Nel corso dell'anno è stato, pertanto, avviato il riconoscimento dei bonus elettrico e gas agli aventi diritto mediante il nuovo processo automatico, garantendo la corresponsione di eventuali quote di bonus 2021 precedentemente maturate. Il processo per il riconoscimento del bonus idrico, invece, verrà avviato nel corso del 2022, con modalità semplificate. Tale processo, infatti, implica il trattamento, su larga scala, dei dati personali dei componenti dei nuclei familiari agevolabili, da parte di diversi soggetti, incaricati quali Responsabili del trattamento; pertanto, al fine di garantire la tutela rafforzata dei diritti degli interessati, in questo particolare contesto, si è reso necessario effettuare un'adeguata valutazione d'impatto ai sensi della normativa in materia, a copertura di tutto il settore.

In relazione all'**estensione del numero di beneficiari del bonus (3b)**, come sopra specificato, nel 2021, l'Autorità ha dato attuazione alle disposizioni previste dall'art.57-bis del decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124 in materia di riconoscimento automatico, a tutti i soggetti aventi diritto, dei bonus elettrico, gas e idrico per disagio economico.

Alla luce di tale contesto, l'Autorità, con la deliberazione 532/2021/E/com, ha incluso, tra le proposte formulate al Ministro dello Sviluppo economico per la realizzazione di progetti a vantaggio dei consumatori (finanziati mediante le risorse del Fondo sanzioni dell'Autorità medesima), la realizzazione di interventi volti a promuovere l'accesso da parte degli aventi diritto al sistema dei bonus sociali nei settori regolati dall'Autorità, per le fattispecie di bonus non automatizzabili (in particolare, bonus elettrico per disagio fisico), mediante attività di divulgazione mirate, con il coinvolgimento delle associazioni

dei consumatori e di enti e organizzazioni senza fini di lucro che operano con finalità assistenziali a livello nazionale e locale.

In esito all'approvazione, da parte del Ministro, delle proposte formulate dall'Autorità, il progetto potrà essere avviato nel corso del 2022.

In relazione alle campagne di informazione e sensibilizzazione, l'Autorità ha veicolato con regolarità le informazioni sul nuovo "automatismo" che consente oggi di ricevere i bonus in modo diretto, con la richiesta del proprio ISEE. La scelta strategica di comunicazione è stata quella di puntare sulla diffusione prevalentemente giornalistica delle informazioni, mediante Tv, radio, stampa e *social media*. Particolare attenzione è stata posta a strumenti giornalistici e informativi attenti a temi sociali, dalle testate giornalistiche delle Associazioni *no-profit* e cattoliche, al gruppo radio-televisivo della Conferenza Episcopale.

Per quanto attiene alla **definizione di modalità standardizzate di intervento a favore di popolazioni colpite da eventi eccezionali (3c)**, nel 2021 è proseguita l'attività del Gruppo di Lavoro interdirezionale (istituito nel 2020, in linea con la tempistica prevista nel Quadro Strategico 2019-2021), a cui partecipano le diverse competenze in materia presenti in Autorità sia per quanto riguarda i settori energetici che quelli ambientali.

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

Gli interventi adottati nel corso del 2021 sono stati orientati a rafforzare le misure di tutela a favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici del 2016 e 2017, in coerenza con le disposizioni di cui al decreto-legge 183/20. In particolare, l'Autorità, con la deliberazione 111/2021/R/com, ha prorogato fino alla data del 31 dicembre 2021 le agevolazioni tariffarie a favore delle utenze e forniture inagibili nonché di quelle site nelle cosiddette "zone rosse", disponendo il posticipo del termine ultimo di emissione della fattura di conguaglio fino alla data del 31 dicembre 2021. La medesima deliberazione ha disposto, altresì, sulla base di quanto stabilito dal citato decreto-legge 183/20, la dilazione del periodo minimo di rateizzazione delle fatture sospese fino a 120 mesi. Successivamente, con la deliberazione 277/2021/R/com, l'Autorità ha confermato a favore degli esercenti di energia elettrica e gas, delle imprese di distribuzione e dei gestori del servizio idrico integrato l'attivazione delle misure di integrazione tariffaria

nell'ambito dei meccanismi di perequazione già previsti, disponendo per i soggetti che non ne avessero ancora fatto richiesta la possibilità di avvalersi delle anticipazioni di natura finanziaria fino al termine del 31 dicembre 2021.

Da ultimo, con la deliberazione 503/2021/R/com, l'Autorità ha disciplinato le forme di compensazione degli esercenti la vendita per i mancati ricavi relativi alle quote fisse delle forniture localizzate nelle cosiddette "zone rosse" e, a maggior garanzia delle utenze e forniture site nei comuni del Centro Italia e asservite alle strutture abitative di emergenza (SAE) e ai moduli abitativi provvisori rurali di emergenza (MAPRE), il riconoscimento della proroga delle agevolazioni tariffarie fino alla data della richiesta di cessazione o voltura d'utenza, in conformità al criterio di "completamento della ricostruzione" individuato dal legislatore per le menzionate utenze e forniture.

Il rafforzamento e standardizzazione delle tutele dei consumatori colpiti da eventi eccezionali, anche attraverso l'implementazione di quanto disposto dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n.210 di attuazione della Direttiva (UE) 2019/944, è stato previsto anche nel Quadro Strategico 2022-2025 (OS.3c).

La **definizione di una regolazione che promuova le finalità sociali delle Comunità energetiche dei cittadini, in attuazione del *Clean Energy Package* (3d)** è stata rinviata per poter tenere debitamente conto degli indirizzi governativi dei decreti legislativi 8 novembre 2021, n° 199 e n° 210 di attuazione rispettivamente della Direttiva (UE) 2018/2001 sulla promozione dell'uso dell'energia da fonti rinnovabili (RED II) e della Direttiva UE 2019/944 relativa al mercato interno dell'energia elettrica. La deliberazione 120/2022/R/eel ha avviato i procedimenti per l'implementazione delle disposizioni previste dai decreti legislativi 199/2021 e 210/2021 in materia di autoconsumo. L'attività è stata riprogrammata quindi nel Quadro Strategico 2022-2025 (OS.21f).

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

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

In merito alla **definizione di un quadro regolatorio che abiliti progetti innovativi (4a)** per consentire, su proposta degli operatori, di testare sul campo e in via prototipale,

soluzioni e servizi innovativi, sono stati adottati interventi sia nel settore elettrico che nel settore gas che nel settore idrico.

Nel settore elettrico, sono proseguiti nel 2021 gli “esperimenti regolatori” proposti da e-Distribuzione e da Areti, approvati nel 2020; inoltre, è stato definito il quadro di riferimento dei progetti pilota per l’approvvigionamento dei servizi ancillari locali da parte dei gestori delle reti di distribuzione (si veda OS.16 e deliberazione 352/2021/R/eel).

Nel settore gas naturale nel 2021 sono stati presentati gli orientamenti finali dell’Autorità, con il documento per la consultazione 250/2021/R/gas, ai fini dell’avvio dei progetti pilota di ottimizzazione della gestione e utilizzi innovativi delle reti gas, in particolare nel quadro della trasformazione e decarbonizzazione dei sistemi energetici. Con tali progetti pilota l’Autorità intende avviare delle sperimentazioni sulle potenzialità e gli eventuali limiti alla diffusione dei c.d. “gas rinnovabili” compreso anche l’idrogeno.

Nel settore idrico, come meglio precisato con riferimento alla linea di intervento 11a, l’Autorità – in linea con la tempistica prevista nel Quadro Strategico 2019-2021 e secondo la *Rendicontazione delle attività svolte nel periodo 2019-2020*- è intervenuta alla fine del 2019 (nell’ambito del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio, MTI-3) esplicitando alcune misure tese alla valorizzazione di incentivi relativi a progetti innovativi volti alla sostenibilità e alla mitigazione degli impatti ambientali (in particolare promuovendo l’efficienza energetica, la riduzione dell’utilizzo della plastica, il recupero di energia e materie prime, il riuso dell’acqua trattata).

In tema di **progressiva revisione della regolazione esistente alla luce delle nuove funzionalità rese possibili dalla digitalizzazione (4b)**, con deliberazione 609/2021/R/idr l’Autorità ha provveduto ad integrare gli indicatori di “Efficacia del servizio di misura” nell’impianto della regolazione della qualità tecnica (RQTI), stabilendo in particolare l’impiego di specifici indicatori prestazionali per la valutazione di affidabilità dei valori assunti dal macro-indicatore M1 – “Perdite idriche”, nonché adottando indicatori di diffusione delle tecnologie più innovative ai fini del monitoraggio dei progressi in tema di digitalizzazione. Al contempo, la medesima deliberazione 609/2021/R/idr ha previsto l’avvio di un confronto tecnico tra stakeholder ed enti di normazione competenti per lo sviluppo di soluzioni di interoperabilità – relative sia alle funzionalità dei misuratori sia ai protocolli di comunicazione - volte a incentivare lo sviluppo della digitalizzazione nel servizio idrico integrato e, più nello specifico, l’adozione di sistemi di *water smart metering*. L’attività in parola ha carattere

continuativo, con tempistica coerente con quella prevista nel Quadro Strategico 2019-2021.

L'Autorità ha promosso lo **sviluppo di progetti pilota specifici in tema di misura sia nel settore idrico che in quello dei rifiuti (4c)**, dando peraltro avvio (nei primi mesi del 2021) all'attività di primo monitoraggio previsto dalla deliberazione 311/2019/R/idr recante la regolazione della morosità nel servizio idrico integrato, con la quale è stato attribuito all'Ente di governo dell'ambito, e agli altri soggetti competenti, il compito di promuovere - ove tecnicamente fattibile - l'installazione di un misuratore per ogni singola unità immobiliare, al fine di rendere applicabili procedure di disalimentazione selettiva, tali da consentire un rafforzamento delle tutele per le utenze domestiche residenti e in particolare di coloro che versino in condizione di disagio economico e sociale ancorché morosi.

Anche in considerazione della citata attività di primo monitoraggio, con deliberazione 609/2021/R/idr, l'Autorità ha adottato ulteriori interventi per accrescere la consapevolezza dei consumi da parte degli utenti indiretti sottesi alle utenze raggruppate, introducendo l'obbligo per il gestore: i) di una comunicazione annuale - destinata a tale platea - nella quale siano riportate specifiche informazioni di base sul servizio erogato; ii) di richiedere al referente dell'utenza raggruppata l'effettiva numerosità dei componenti di ciascuna utenza domestica residente, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali; iii) al fine di consentire l'equa ripartizione della bolletta tra gli utenti indiretti sottesi all'utenza raggruppata, di mettere a disposizione dei soggetti interessati (tra cui gli amministratori di condominio) uno strumento di calcolo per la definizione dei corrispettivi applicabili alle singole unità immobiliari.

Contestualmente, in sede di definizione dei criteri per l'aggiornamento delle predisposizioni tariffarie per il biennio 2022-2023 (di cui alla deliberazione 639/2021/R/idr), è stata ulteriormente declinata (anche alla luce delle novità regolatorie sopra richiamate) la possibilità di formulare apposita istanza per il riconoscimento di costi connessi alla specifica finalità di sostenere l'implementazione delle misure tese ad accelerare l'adeguamento alle più recenti disposizioni regolatorie per rendere gli utenti del servizio idrico maggiormente consapevoli dei propri consumi, nonché per favorire le procedure di limitazione in caso di morosità e di disalimentazione selettiva della fornitura ove ne ricorrano i presupposti.

Con riferimento al settore dei rifiuti, in sede di definizione del Metodo Tariffario Rifiuti per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 (MTR-2), l'Autorità ha confermato con la

deliberazione 363/2021/R/rif, in continuità con quanto già previsto nel Metodo Tariffario Rifiuti per il primo periodo regolatorio 2018-2021 (MTR), la facoltà per l'Ente territorialmente competente di valorizzare, tra le componenti di costo di natura previsionale, anche eventuali oneri relativi all'introduzione di sistemi di tariffazione puntuale con riconoscimento dell'utenza, al fine di fornire adeguati segnali di prezzo agli utenti, in ossequio al principio comunitario del “*pay-as-you-throw*”.

Le attività in parola hanno carattere continuativo, con tempistica coerente con quella prevista nel Quadro Strategico 2019-2021.

L'Autorità ha altresì fornito un **contributo allo sviluppo della Ricerca di sistema (4d)** sia in sede di definizione del piano triennale della ricerca 2019-2021 che con una funzione di “osservazione” sui risultati della Ricerca di sistema. Per quanto attiene la funzione di “osservazione” sui risultati della Ricerca di sistema, è stato attivato un primo ciclo di incontri con l'Osservatorio della regolazione per presentare i risultati della Ricerca di sistema; si rimanda a tale proposito a quanto rendicontato nella linea di intervento 5b.

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

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

Per il periodo in considerazione (anno 2021), può registrarsi, relativamente all'adempimento e **all'attuazione degli obblighi di trasparenza (5a)**, un complessivo consolidamento dell'azione di vigilanza e di monitoraggio da parte del Responsabile per la prevenzione della corruzione e della trasparenza (Rpct).

Gli obiettivi declinati nel Ptpct 2021-2023, riconducibili al più generale obiettivo strategico OS.5, hanno riguardato: i) l'ottimizzazione delle procedure interne per la gestione delle istanze di accesso (documentale, civico e civico generalizzato); ii) l'implementazione di percorsi di formazione sulla trasparenza, anche in rapporto alla disciplina GDPR 679/2016; iii) la promozione di maggiori livelli di trasparenza, attraverso la pubblicazione di ulteriori dati rispetto a quelli già previsti dalla legge. È stato

predisposto il “Regolamento Unico Accesso”, adottato con deliberazione 412/2021/A, con il quale, previa ricognizione della normativa vigente e degli orientamenti giurisprudenziali più consolidati, è stata fornita una disciplina sistematica ed organica dell’accesso e sono state sistematizzate e armonizzate, in termini di maggiore efficienza, tutte le procedure interne di gestione delle istanze di accesso. Al fine di garantire uno svolgimento più ordinato dei flussi documentali concernenti gli obblighi di pubblicazione di cui al d.lgs. 33/2013, è stato adottato un manuale operativo interno, “Manuale Flussi” che, tracciando il flusso del processo di pubblicazione, individua, per ciascuno degli obblighi di pubblicazione, oggetto, modalità, tempistiche e soggetti responsabili.

Sono state organizzate, con il supporto della Scuola Nazionale dell’Amministrazione – SNA, sessioni seminariali di formazione sui temi generali della trasparenza e della anticorruzione, rivolte a tutto il personale funzionariale, nonché iniziative formative a valenza interna a cura del Rpct. Si è provveduto, infine, all’adeguamento dell’alberatura di “Amministrazione trasparente” in aderenza al d.lgs. 33/2013, all’aggiornamento ed alla integrazione dei contenuti delle sue varie sezioni ed alla implementazione della sezione “Dati ulteriori”.

In materia di **prevenzione della corruzione**, gli obiettivi declinati nel Ptpct 2021-2023, anch’essi riconducibili all’OS.5, hanno riguardato: i) la revisione e razionalizzazione dei presidi anticorruzione del sistema di controllo interno di ARERA, nell’ambito della gestione del rischio effettuata ai sensi del PNA 2019; ii) l’implementazione di percorsi di formazione in materia di anticorruzione; iii) l’aggiornamento del sistema di gestione delle segnalazioni whistleblowing, in base alle nuove Linee Guida Anac.

In particolare, è stata elaborata ed introdotta una nuova metodologia di gestione del rischio, allineata alle indicazioni dell’Allegato 1 al PNA 2019, la cui applicazione ha presupposto una intensa e preventiva attività di mappatura dei processi, basata sulle principali attività effettivamente svolte dall’Autorità e non più su di un mero richiamo alle funzioni descritte nel Regolamento di organizzazione e funzionamento. Per ognuno dei processi mappati (113) è stata applicata la nuova metodologia di gestione del rischio, nelle sue varie fasi della identificazione (dei rischi e dei fattori abilitanti) e corrispondente analisi e trattamento. È stato, del pari, implementato un nuovo sistema di monitoraggio circa lo stato di attuazione del Piano e delle sue misure di prevenzione, con la previsione, tra l’altro, di verifiche di primo e secondo livello. Da ultimo è stata adottata una procedura per la gestione delle segnalazioni *whistleblowing*, in coerenza a quanto previsto dalle Linee Guida Anac 469/2021.

Per completezza e per quanto qui non rappresentato in relazione alle attività sopra citate si rinvia alla Relazione annuale 2021, resa ai sensi della legge 190/2012, dal Rpct.

In relazione al **rafforzamento e ampliamento delle attività dell'Osservatorio della regolazione anche con riferimento alle tematiche ambientali e di economia circolare (5b)**, anche nel 2021 è proseguita l'attività dell'Osservatorio, quale strumento innovativo in materia di *accountability* in grado di assicurare una modalità permanente di ascolto e di rendicontazione dell'operato dell'Autorità verso le associazioni nazionali rappresentative dei portatori di interessi. Nel 2021 l'attività più rilevante è stata quella del Gruppo di lavoro gas, che ha affrontato una serie di tematiche relative ad aspetti di tutela dei consumatori e delle imprese che, per loro natura, interessano trasversalmente i vari settori (oltre al gas, il settore dell'energia elettrica e dell'idrico). Tra i temi trattati si annoverano la prescrizione breve, il bonus sociale e la morosità.

Il decreto del Ministero dello Sviluppo economico 9 agosto 2019, relativo al Piano triennale della ricerca di sistema elettrico del triennio 2019-2021, ha aggiunto ai compiti dell'Osservatorio anche quelli di strumento innovativo di confronto tra le parti in materia di Ricerca di Sistema. L'Osservatorio, grazie alla fattiva collaborazione di RSE S.p.A., Ricerca sul Sistema Energetico ha pertanto ospitato nel periodo in considerazione due eventi di presentazione delle attività della ricerca di sistema aperti a tutti i Gruppi di lavoro: i) "Comunità Energetiche e Autoconsumo Collettivo" - 21 aprile 2021; ii) "I risultati della ricerca di Sistema sull'elettromobilità in Italia" - 3 novembre 2021. Oltre a RSE, il seminario sull'elettromobilità ha visto anche un intervento dell'ENEA. Nei seminari sono state inoltre presentate testimonianze di operatori sul tema, in aggiunta a quelle offerte da rappresentanti dell'Autorità.

In merito allo **sviluppo di strumenti di analisi *ex ante* di impatto della regolazione per i principali provvedimenti strategici e di verifica *ex post* dell'impatto della regolazione (5c)**, nel corso dell'anno 2020 è stata avviata la predisposizione di una prima versione di scheda sintetica quale strumento semplificato a supporto dello svolgimento della procedura AIR. Nel 2021 è stata effettuata una prima fase di test nella quale tale scheda è stata applicata ad alcuni provvedimenti strategici dell'Autorità, soprattutto con il fine di raccogliere elementi per la sua finalizzazione e di valutare i termini per l'avvio di una vera e propria sperimentazione con evidenza pubblica, sulla base della prima esperienza effettuata. Tra i provvedimenti oggetto di test vi sono il metodo tariffario rifiuti per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 (MTR-2), l'aggiornamento della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII) e il provvedimento in materia

di metodi e criteri di regolazione tariffaria basati sulla spesa totale (*Totex-Base*) per la determinazione del costo riconosciuto per i servizi infrastrutturali regolati dei settori elettrico e gas. (DCO 615/2021/R/com).

La **promozione delle *best practice* per la valutazione degli effetti della regolazione anche con il supporto di esperti del mondo accademico e di persone altamente specializzate (5d)** è stata soprattutto condotta nell'ambito dell'Osservatorio, proprio perché esso offre la presenza delle diverse categorie di portatori di interesse e ampie possibilità di interlocuzione e scambio tra loro, anche informativo. Nel 2021 lo strumento dell'Osservatorio ha infatti costituito l'ambito privilegiato di valutazione degli effetti della regolazione dell'Autorità, attraverso il confronto e l'approfondimento delle problematiche che emergono nella fase di applicazione di alcuni specifici provvedimenti individuati dagli *stakeholder*. Il confronto in tale sede ha consentito, in particolare, di esaminare le analisi e i giudizi dei diversi portatori di interesse, di condividere informazioni di dettaglio su aspetti applicativi e, ove necessario, di formulare proposte di intervento. In fase di presentazione dei risultati della Ricerca di Sistema, le testimonianze di esperti sui temi prescelti hanno consentito di verificare gli spazi di applicazione della ricerca, di conoscere l'esperienza sul campo e di valutare in dettaglio gli effetti della regolazione vigente. Si rimanda a tale proposito alla linea di intervento 5b.

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

In relazione all'**ampliamento delle attività di controllo (6a)**, come già illustrato nella *Rendicontazione delle attività svolte nel periodo 2019-2020*, l'obiettivo dell'ampliamento delle attività di controllo è stato perseguito nel periodo in esame attraverso il ricorso ad attività di controllo documentale rivolte a una platea vasta di soggetti e a nuovi ambiti di attività, da affiancare alle tradizionali verifiche attraverso sopralluoghi, anch'esse ricomprendenti nuovi ambiti di controllo. Nel corso del 2021 le attività di controllo documentale hanno riguardato, in particolare, i costi da riconoscere in tariffa, il rispetto della regolazione da parte delle imprese di vendita al dettaglio di energia elettrica e gas, la corretta erogazione degli incentivi alle imprese energivore, nonché la corretta contribuzione, da parte delle imprese regolate, degli oneri di funzionamento dell'Autorità. Nell'anno in commento sono stati controllati documentalmente nel complesso 1255 soggetti regolati. È stato inoltre sottoposto a consultazione un aggiornamento delle modalità di verifica dei dati di qualità commerciale dei servizi di distribuzione, vendita e

misura elettricità e gas e contrattuale del servizio idrico integrato per rendere i futuri controlli più efficaci e meno onerosi.

Nel 2021 sono stati altresì avviati i primi quattro procedimenti sanzionatori nel settore dei rifiuti urbani e, specificamente, per violazioni in materia di regolazione tariffaria del servizio di gestione dei rifiuti urbani (determinazioni DSAI/7/2021/rif e DSAI/19/2021/rif).

Per quanto concerne la **sperimentazione di nuove iniziative per lo sviluppo di procedure di *self audit* da parte degli operatori (6b)**, attraverso l'adozione di specifiche Linee Guida definite dall'Autorità, si precisa che, a motivo delle criticità e complessità emerse in fase di analisi della procedura in oggetto, l'Autorità, nell'ambito del Quadro Strategico 2022-2025, ha stabilito di non procedere nel completamento di tale linea di intervento.

In tema di **razionalizzazione dei temi oggetto di attività sanzionatoria (6c)**, prevenendo e/o intercettando con strumenti alternativi alcune tipologie di violazioni, quali per esempio quelle di particolare tenuità o di carattere ripetitivo, attività che riveste peraltro carattere continuativo per l'Autorità, con deliberazione 592/2021/R/com è stata introdotta una procedura che prevede, nei casi in cui gli esercenti la vendita finale di energia elettrica e gas non adempiano agli obblighi di comunicazione dei prezzi medi applicati, l'applicazione di una penalità automatica determinata in base al numero dei clienti dei venditori e oggetto dell'inadempimento. L'obbligo di comunicazione dei prezzi medi in capo agli esercenti l'attività di vendita finale di energia elettrica e di gas naturale è sancito dalla deliberazione 168/2018/R/com, che ha aggiornato le richieste dell'Autorità per adeguarle alle modalità e alle tempistiche del regolamento UE 2016/1952, al fine di soddisfare attraverso un'unica rilevazione in entrambi i settori sia le esigenze conoscitive dell'Autorità, sia le disposizioni comunitarie in materia di statistiche sui prezzi. La scelta di questo ambito di applicazione per l'applicazione di penalità automatiche muove dall'esigenza di garantire, attraverso il corretto invio dei dati richiesti da parte dei venditori, la trasparenza dei due settori in un periodo cruciale per la transizione di intere categorie e di significative quote di clienti finali da forniture a condizioni economiche di tutela a condizioni di mercato libero, in un contesto di elevate e ravvicinate variazioni nei prezzi. La scelta di tale ambito di applicazione è derivata inoltre dalla necessità di disporre di un meccanismo di contrasto alle inadempienze degli operatori alternativo all'attività sanzionatoria e più agile, da applicare in un contesto nel quale il numero di venditori è molto elevato.

Si evidenzia infine che con riferimento al settore dei rifiuti, in linea con il cronoprogramma, con la deliberazione 443/2019/R/rif sono stati introdotti, all'art. 7, i meccanismi di garanzia applicabili nei casi di inerzia dei soggetti degli Enti territorialmente competenti, ovvero dei gestori, nella procedura di predisposizione e approvazione dei piani economici finanziari. Con la deliberazione 363/2021/R/rif, l'Autorità ha rafforzato, in un'ottica di tutela degli utenti, il citato meccanismo di garanzia già previsto dalla deliberazione 443/2019/R/rif per il superamento di casi di inerzia dei soggetti interessati, in particolare disciplinando le conseguenze connesse alla mancata collaborazione da parte del gestore (nei tempi utili al rispetto dei termini previsti dalla normativa vigente per l'assunzione, da parte degli organismi competenti, delle pertinenti determinazioni), con la finalità, sulla base delle evidenze e criticità emerse dall'analisi delle predisposizioni tariffarie presentate all'Autorità per l'anno 2020, di meglio declinare il ruolo specifico in capo agli organismi competenti nella prima fase di attivazione di tali meccanismi di garanzia nei confronti dei soggetti inerti, comunque escludendo, in tali casi, incrementi dei corrispettivi all'utenza finale e adeguamenti degli stessi all'inflazione.

In particolare, in relazione a tale istituto, l'Autorità ha adottato, a fine 2020, due delibere di intimazione ad adempiere agli obblighi di trasmissione dei dati e dei documenti necessari alle determinazioni tariffarie in materia di gestione dei rifiuti nei confronti di due operatori, che hanno poi dato avvio ai primi procedimenti sanzionatori per violazioni in materia di regolazione tariffaria del servizio di gestione dei rifiuti urbani nel 2021.

Per quanto concerne la linea di intervento relativa allo **sviluppo e rafforzamento del meccanismo dell'autodenuncia (6d)** con relativo accesso alla procedura semplificata e/o il riconoscimento di attenuanti, il completamento dell'obiettivo è stata posticipato dopo il 2021 nell'ambito della modifica del Regolamento Sanzioni prevista nel Quadro Strategico 2022-2025.

In relazione allo **sviluppo e promozione della risoluzione delle controversie tra operatori e gestori di rete e adeguamento del relativo massimario (6e)** avente natura continuativa, con riferimento all'anno 2021, è stato aggiornato il massimario delle decisioni dei reclami ex deliberazione 188/2012/E/com, introducendo n. 44 massime. Al fine di incentivare l'utilizzo, da parte dei soggetti regolati, di strumenti alternativi di risoluzione delle controversie tra operatori e gestori di rete, nel corso del 2021 sono stati avviati i lavori propedeutici all'organizzazione di un seminario sulla citata deliberazione

188/2012/E/com, rivolto ai produttori di energie rinnovabili e agli operatori del settore elettrico e del gas, che si svolgerà nell'anno 2022.

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

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

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

In relazione all'introduzione di **meccanismi semplificati di penalizzazione in caso di mancata ottemperanza alle previsioni della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (7a)**, l'intervento in parola è avvenuto in linea con la tempistica prevista nel Quadro Strategico 2019-2021 - secondo quanto indicato in sede di *Rendicontazione delle attività svolte nel periodo 2019-2020* - mediante l'introduzione (dal 1 gennaio 2020) di un meccanismo incentivante di premi/penalità, da attribuire in ragione delle performance di qualità contrattuale delle singole gestioni, da valutare con riferimento a due macro-indicatori relativi all'"Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" (MC1) e alla "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio" (MC2).

In tema di **aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale (7b)**, le pertinenti attività (come da *Rendicontazione delle attività svolte nel periodo 2019-2020*) sono state svolte principalmente nel corso del 2019 secondo la tempistica programmata nel Quadro Strategico 2019-2021 (definendo, con deliberazioni 311/2019/R/idr e 547/2019/R/idr, una disciplina dei pagamenti che rafforzasse i profili di sostenibilità per l'utenza finale, anche agendo sulle regole generali di rateizzazione e di comunicazione all'utenza). Nel corso del 2021, in linea con la tempistica anticipata nella *Rendicontazione delle attività svolte nel periodo 2019-2020*, è stata portata a compimento, la definizione della disciplina degli effetti conseguenti a ritardi nella individuazione di eventuali perdite occulte, introducendo – con deliberazione 609/2021/R/idr – elementi minimi comuni di tutela, prevenendo in particolare: i) la possibilità di attivazione del ristoro a partire da un consumo medio giornaliero pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento; ii) una tempistica per accedere nuovamente alla tutela non superiore a 3 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo; iii) l'applicazione della tutela anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di almeno 3 mesi; iv) in relazione alla determinazione

dei corrispettivi da applicare al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, l'esonero dal pagamento delle tariffe di fognatura e depurazione e l'applicazione di una tariffa di acquedotto non superiore alla metà della tariffa base, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili non superiore al 30%; v) il mantenimento delle modalità di rateizzazione previste dalla RQSII; vi) l'esplicitazione nella Carta dei Servizi delle tutele applicate.

Peraltro, alla fine del 2021, con deliberazione 610/2021/R/idr, l'Autorità ha provveduto ad aggiornare la disciplina (già introdotta con deliberazione 547/2019/R/idr) degli obblighi informativi posti in capo ai gestori del servizio idrico integrato in presenza di fatture contabilizzanti importi per consumi risalenti a più di due anni (anche nei casi in cui il gestore ritenga sussistere una causa ostativa alla maturazione della prescrizione ai sensi della normativa primaria di riferimento) e delle modalità operative riconosciute agli utenti finali per eccepire la prescrizione del credito del gestore, tenendo conto da ultimo delle sentenze del T.A.R. Lombardia nn. 1442, 1443 e 1448 del 14 giugno 2021.

In coerenza con quanto indicato in sede di *Rendicontazione delle attività svolte nel periodo 2019-2020* nonché alla luce della pianificazione strategica 2022-2025 di cui alla deliberazione 2/2022/A, l'aggiornamento delle regole per il **riordino delle strutture dei corrispettivi all'utenza (7c)** – con riferimento al quale era stato inizialmente previsto di portare a compimento, nel primo semestre 2021, il processo intrapreso nel 2017, con l'adozione del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI) – è rinviato successivamente al 2021.

Nel corso del 2021, in linea con la tempistica prevista nella *Rendicontazione delle attività svolte nel periodo 2019-2020*, **la definizione di misure per rendere più efficace la progressiva introduzione della tariffa pro capite (7d)** è avvenuta in esito agli approfondimenti condotti in materia di rilevazione dei consumi - e della connessa ripartizione dei corrispettivi – in particolare in relazione alle singole unità immobiliari sottese alle utenze condominiali, che hanno portato al varo della deliberazione 609/2021/R/idr, prevedendo (come anticipato con riferimento alla linea di intervento 4c) che i gestori acquisiscano informazioni sull'effettiva numerosità dei componenti di ciascuna utenza indiretta e mettano a disposizione dei soggetti interessati (tra cui gli amministratori di condominio) uno strumento di calcolo per la definizione dei corrispettivi applicabili alle singole unità immobiliari.

In linea con la tempistica prevista nel Quadro Strategico 2019-2021, l'Autorità, con deliberazione 311/2019/R/idr (REMSI), ha adottato prime misure per la gestione e il

contenimento della **morosità nel servizio idrico integrato, disciplinando le procedure e le tempistiche per la costituzione in mora e la sospensione/limitazione della fornitura per gli utenti finali, comunque tutelando gli utenti vulnerabili e quelli non disalimentabili (7e)**, secondo quanto indicato nella *Rendicontazione delle attività svolte nel periodo 2019-2020*. Nel corso del 2021 talune previsioni sono state aggiornate con deliberazione 610/2021/R/idr, per quanto attiene, in particolare, all’informativa prevista in caso di procedure di messa in mora relativamente alla fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni suscettibili di essere dichiarati prescritti.

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

Per quanto concerne la definizione della **regolazione tariffaria del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti (8a)**, l’Autorità, con l’intento di rafforzare la stabilità, la certezza e la chiarezza della regolazione settoriale, nel 2021 ha avviato e condotto a termine, con la deliberazione 363/2021/R/rif, il procedimento volto all’approvazione del nuovo metodo tariffario, MTR-2 (per il periodo 2022-2025), sostanzialmente in linea con la tempistica prevista nel Quadro Strategico 2019-2021. Se, per un verso, l’Autorità ha confermato l’impostazione generale che ha contraddistinto il Metodo Tariffario Rifiuti per il primo periodo regolatorio (MTR), di cui alla deliberazione 443/2019/R/rif, fondata su forme di gradualità e di asimmetria volte a intercettare i tratti salienti di complessità organizzativa e gestionale del settore dei rifiuti, in un rinnovato quadro di responsabilizzazione e di coerenza a livello locale, per altro verso, ha introdotto alcuni elementi di novità principalmente riconducibili alla necessità di: i) rafforzare gli incentivi allo sviluppo di attività di valorizzazione dei materiali recuperati e/o di energia, anche in considerazione del potenziale contributo dell’*output* recuperato al raggiungimento dei *target* europei; ii) configurare opportuni meccanismi correttivi al sistema di riconoscimento dei costi alla luce dell’applicazione delle novità normative introdotte dal decreto legislativo n. 116/20, tenuto conto dell’equilibrio economico finanziario delle gestioni; iii) valorizzare l’attività di programmazione, sia tecnica che economica, grazie alla previsione di piani economici finanziari da redigersi sulla base di un orizzonte temporale (non più annuale ma) pluriennale.

Più nello specifico, in continuità con il metodo precedente, a tutela della sostenibilità sociale delle tariffe e a garanzia della trasparenza ed efficienza della gestione, ha trovato conferma il vincolo di crescita delle entrate tariffarie, determinate sulla base di dati certi,

validati e desumibili da fonti contabili obbligatorie, pur prevedendo, tra gli elementi di novità, sia un aggiornamento dei valori dei coefficienti che determinano tale limite (tenendo conto anche dei risultati raggiunti dalla gestione in termini di raccolta differenziata e di efficacia delle attività di preparazione per il riutilizzo e il riciclo rispetto agli obiettivi comunitari), sia la facoltà per l'Ente territorialmente competente di integrare gli obiettivi, in termini di ampliamento del perimetro gestionale e di qualità del servizio (ricomprendendovi anche quelli di adeguamento agli obblighi e agli standard di qualità contrattuale e tecnica fissati dall'Autorità), con l'esigenza di tener conto dell'impatto delle novità normative introdotte dal citato decreto legislativo n. 116/20 (in particolare, in materia di qualificazione dei rifiuti prodotti da utenze non domestiche e di possibilità per tale tipologia di utenza di conferire i rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico), confermando in ogni caso, in un'ottica di tutela dell'utenza, il valore massimo del limite annuale alla crescita delle entrate tariffarie.

Con la successiva determina 2/DRIF/2021 sono stati approvati gli schemi tipo degli atti costituenti la proposta tariffaria ed esplicitate le modalità operative per la relativa trasmissione all'Autorità, tramite procedura informatizzata via canale *web*, rafforzando ulteriormente le misure volte a promuovere l'uso di strumenti e modelli che favoriscano la digitalizzazione e la dematerializzazione dei flussi informativi e documentali e fornendo, altresì, chiarimenti su aspetti applicativi della nuova disciplina tariffaria del servizio integrato dei rifiuti. Contestualmente, è stato fornito un apposito strumento di calcolo, in un'ottica di semplificazione delle attività richieste a gestori ed Enti territorialmente competenti.

Si evidenzia che nel corso del 2021 è proseguita l'attività istruttoria sulle predisposizioni tariffarie riferite all'anno 2020 e è stata avviata quella delle proposte tariffarie riferite all'anno 2021 presentate dagli Enti territorialmente competenti, adottando – a seguito degli specifici approfondimenti condotti, caso per caso, con il coinvolgimento dei soggetti interessati – le relative delibere di approvazione. In generale, detta attività (a carattere continuativo) proseguirà anche oltre l'orizzonte coperto dalla pianificazione strategica in esame.

In merito alla **introduzione delle regole di separazione contabile (8b)**, come anticipato nella *Rendicontazione delle attività svolte nel periodo 2019-2020*, nonché alla luce della pianificazione strategica 2022-2025 di cui alla deliberazione 2/2022/A, si prevede di portare a compimento la linea di intervento in parola dopo il 2021, definendo un quadro di separazione contabile basato su principi uniformi per tutti i settori regolati

dall’Autorità, pur tenendo conto delle peculiarità del comparto dei rifiuti e degli effetti delle nuove regole in termini di riallocazione dei costi ricompresi nelle entrate tariffarie di riferimento.

**L’introduzione di criteri e meccanismi finalizzati ad incrementare la percentuale di rifiuti riutilizzati, riciclati e valorizzati riducendo in tal modo la quota di materia destinata allo smaltimento (8c)**, è avvenuta, come da *Rendicontazione delle attività svolte nel periodo 2019-2020*, in anticipo rispetto alla tempistica inizialmente programmata (2021), con la valorizzazione, già nel metodo tariffario del primo periodo regolatorio (MTR), di fattori di *sharing* dei proventi derivanti dalla vendita di materiali recuperati e/o di energia conseguente al trattamento dei rifiuti urbani, intesi come fattori di ripartizione dei benefici tra gestori e utenti. Peraltro, l’efficace e diffuso impiego di tali strumenti ha trovato riscontro nei piani economico finanziari adottati per le annualità 2020 e 2021 dai vari Enti territorialmente competenti in applicazione del MTR, come evidenziato nel corso delle attività istruttorie condotte dall’Autorità nel 2021 sulle predisposizioni tariffarie trasmesse.

Con la deliberazione 363/2021/R/rif di approvazione del Metodo Tariffario Rifiuti per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 (MTR-2), l’Autorità - in considerazione del relativo contributo al raggiungimento dei *target* ambientali europei - ha ulteriormente rafforzato gli incentivi allo sviluppo delle attività di valorizzazione dei materiali recuperati e/o di energia, introducendo, quali criteri per la determinazione sia della variabile alla base della quantificazione del fattore di *sharing* dei ricavi derivanti dai sistemi collettivi di *compliance* (agli obblighi di responsabilità estesa del produttore nelle filiere degli imballaggi) sia del coefficiente di recupero della produttività (tra i parametri sottesi alla definizione del limite alla crescita delle entrate tariffarie), i risultati ambientali (livello di raccolta differenziata e di efficacia delle attività di preparazione per il riutilizzo e il riciclo) raggiunti su ciascun territorio.

Contestualmente all’approvazione del MTR-2, l’Autorità, con la deliberazione 364/2021/R/rif ha avviato un procedimento per la determinazione dei costi efficienti della raccolta differenziata, del trasporto, delle operazioni di cernita e delle altre operazioni preliminari ai sensi dell’art. 222, comma 2, del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, così come modificato dal decreto legislativo 116/2020. Il recepimento del *Circular Economy Package*, infatti, ha comportato, anche in questo ambito, l’attribuzione all’Autorità di nuove competenze, di grande rilievo, che richiedono l’introduzione di forme di trasparenza e l’impiego di opportuni strumenti di regolazione *evidence-based*

per un efficace disegno di meccanismi volti alla copertura dei costi efficienti delle filiere e delle attività connesse alla raccolta differenziata, per impostare, su corretti e imprescindibili criteri di sostenibilità e di efficienza, il fondamentale principio della *Extended Producer Responsibility* (EPR). In considerazione dei rilevanti elementi informativi che tale attività richiede, nonché della necessità di avvalersi della stretta collaborazione di operatori, sistemi collettivi di compliance e altri soggetti, anche istituzionali, a vario titolo coinvolti, tale attività, anche alla luce della pianificazione strategica 2022-2025 di cui alla deliberazione 2/2022/A, sarà sviluppata nel corso del 2022.

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

Nel corso del 2021, l'Autorità con due documenti per la consultazione (72/2021/R/rif e 422/2021/R/rif) ha illustrato i propri orientamenti in merito all'**identificazione dei profili di qualità caratteristici del servizio di gestione dei rifiuti urbani e proposto i relativi obblighi e standard di qualità minimi (9a)**. La successiva adozione della delibera finale di approvazione del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) è stata quindi assunta dall'Autorità ad inizio 2022 (deliberazione 15/2022/R/rif), in sostanziale coerenza con la tempistica ridefinita in sede di *Rendicontazione delle attività svolte nel periodo 2019-2020*.

In particolare, al fine di perseguire un livello comune di qualità del servizio, l'azione dell'Autorità è stata orientata all'adozione di un *set* di obblighi di servizio, minimi e omogenei per tutte le gestioni, riguardanti i principali profili di qualità contrattuale e tecnica del servizio.

Al tempo stesso, per tener conto dei diversi livelli di sviluppo delle attuali gestioni, il modello di regolazione è stato declinato secondo criteri di gradualità e asimmetria, prevedendo una matrice a quattro Schemi regolatori, con obblighi di servizio e standard di qualità differenziati in relazione allo Schema regolatorio di appartenenza di ciascuna gestione, ferma restando la facoltà per gli Enti territorialmente competenti di definire standard migliorativi o ulteriori rispetto a quelli minimi previsti dalla regolazione.

Per agevolare gli utenti nell'accesso alle informazioni inerenti alla qualità del servizio, è stata prevista, inoltre, l'adozione di **un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani** recante, con riferimento a ciascuna fase della filiera,

l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

Al fine di monitorare l'effettiva *performance* e verificare la *compliance* regolatoria conseguita dai gestori, l'Autorità ha introdotto in capo al gestore **l'obbligo di registrazione**, per ogni ambito tariffario, dei dati relativi agli indicatori di qualità individuati per ciascuno Schema e connessi obblighi di comunicazione all'Autorità e all'Ente territorialmente competente, richiedendo, invece, alle gestioni non interessate dall'introduzione di livelli generali di qualità, la trasmissione all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente di una relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio prospettati.

Infine, con l'obiettivo di incentivare il rispetto degli standard generali e degli obblighi di servizio prefigurati, sono state previste specifiche misure di regolazione reputazionale, richiedendo ai gestori la pubblicazione del posizionamento nell'ambito della matrice di Schemi regolatori, nonché, a partire dal 2024, degli obblighi di qualità e dei risultati raggiunti con riferimento all'anno precedente (come anticipato all'OS.2e)

Il differimento, a dopo il 2021, dell'intervento regolatorio in materia di **individuazione degli standard minimi di qualità dei servizi infrastrutturali per la chiusura del ciclo, unitamente all'introduzione di obblighi di comunicazione e registrazione delle performance (9b)** è stato prospettato nella *Rendicontazione delle attività svolte nel periodo 2019-2020*, e l'attività è stata riprogrammata nel Quadro Strategico 2022-2025, anche al fine di tener conto degli esiti della discussione parlamentare sul disegno di legge recante "*Legge annuale per il mercato e la concorrenza 2021*", relativamente alla definizione di standard tecnici e qualitativi per lo svolgimento dell'attività di smaltimento e recupero.

Anche per l'attività di **definizione di procedure e criteri uniformi volti a contenere la morosità dell'utenza (9c)**, il differimento a dopo il 2021, prospettato nella medesima *Rendicontazione delle attività svolte nel periodo 2019-2020*, è stato recepito nella pianificazione strategica 2022-2025, dando evidenza della peculiarità del comparto rifiuti che, a differenza di altri settori regolati, non consente l'interruzione del servizio, richiedendo l'individuazione di strumenti alternativi per prevenire o contenere il fenomeno.

Con riferimento alla predisposizione di **schemi tipo dei contratti di servizio (9d)**, la cui conclusione era programmata, nell'ambito della pianificazione strategica 2019-2021, entro la fine del 2021, si è resa necessaria una ridefinizione del programma dell'attività in parola, prevedendone il completamento entro il 2022, come indicato anche nella pianificazione strategica 2022-2025 di cui alla deliberazione 2/2022/A.

Al riguardo si rammenta comunque che, nel corso del 2021, nell'ambito della definizione del Metodo Tariffario Rifiuti (MTR-2), l'Autorità ha introdotto già primi criteri per la quantificazione del valore residuo, tenendo conto delle immobilizzazioni realizzate e dei costi che non abbiano ancora trovato riconoscimento in tariffa, come ulteriore misura volta a promuovere la sostenibilità finanziaria efficiente delle gestioni.

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

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

In linea con la tempistica prevista nel Quadro Strategico 2019-2021 - come indicato nella *Rendicontazione delle attività svolte nel periodo 2019-2020* - con la deliberazione 580/2019/R/idr di approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio 2020-2023 (MTI-3) è stato introdotto uno **specifico sistema di penalità volto a rafforzare il controllo della realizzazione degli investimenti pianificati (10a)**, integrandolo, in una logica *output-based*, con le valutazioni sul conseguimento degli obiettivi di miglioramento o mantenimento connessi alla qualità del servizio idrico integrato. Nel corso del 2021 è proseguita la costante verifica sulla spesa per investimenti effettivamente sostenuta, procedendo, nei singoli provvedimenti di approvazione tariffaria degli specifici schemi regolatori proposti dagli Enti di governo, a dare conto dell'eventuale presenza di scostamenti rispetto al fabbisogno pianificato, esaminandone l'entità, le motivazioni dei ritardi e i relativi effetti, nonché evidenziando il conseguente eventuale accantonamento delle penalità determinate, ai sensi del MTI-3, dall'Ente di governo in ragione delle valutazioni compiute sul raggiungimento degli obiettivi di qualità.

In tema di **strumenti tesi ad indirizzare la spesa efficiente per investimenti prevista per ciascun territorio verso le finalità stabilite dalla regolazione della qualità tecnica (10b)**, nel corso del 2021 l’Autorità (nell’ambito dei criteri per l’aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie di cui alla deliberazione 639/2021/R/idr) ha indicato specifiche modalità affinché il Piano delle Opere Strategiche – che costituisce parte integrante del Programma degli Interventi – sia aggiornato anche considerando gli interventi finanziati dalle risorse pubbliche stanziare nell’ambito degli strumenti del *Next Generation EU*, in tal modo permettendo agli Enti di governo dell’ambito di tenere conto degli effetti di lungo periodo delle opere di rilevanza strategica (generalmente caratterizzate da complessità tecnica e da tempi di realizzazione pluriennali) pianificate in ragione delle criticità riscontrate e degli obiettivi che si intendono perseguire.

Con riferimento al **set di indicatori di qualità tecnica** – oltre ad introdurre, con deliberazione 609/2021/R/idr, gli indicatori di “Efficacia del servizio di misura” richiamati alla linea di intervento 4b – l’Autorità, al fine di rafforzare la dovuta chiarezza, affidabilità e certezza del quadro regolatorio di riferimento (alla luce degli esiti dei contenziosi in materia di regolazione della qualità tecnica), ha anche introdotto dei correttivi in merito al calcolo dell’indicatore M1a - “Perdite idriche lineari”, prevedendo una modalità parametrica per la determinazione della lunghezza degli allacci, da utilizzare in assenza di completa geolocalizzazione degli stessi, riformulando contestualmente le classi di appartenenza del macro-indicatore M1 – “Perdite idriche” necessari alla definizione del pertinente obiettivo. Lo sviluppo delle attività in discorso è coerente con la tempistica programmata nel Quadro Strategico 2019-2021.

L’Autorità ha proseguito nelle attività di **completamento del sistema di misure regolatorie e di controllo volte a promuovere l’adeguamento delle infrastrutture idriche, contribuendo, all’individuazione e al successivo aggiornamento della sezione «acquedotti» del Piano nazionale** di cui all’art. 1, comma 516, della legge 205/17 (10c) allo scopo di mitigare i danni connessi al fenomeno della siccità. In particolare, le risultanze dell’attività di monitoraggio, propedeutica all’erogazione delle quote di finanziamento richieste dagli Enti di riferimento competenti per gli interventi oggetto del primo stralcio del Piano, hanno suggerito all’Autorità di adottare (con deliberazione 58/2021/R/idr) misure straordinarie di semplificazione finalizzate a rafforzare il coordinamento tra le attività di monitoraggio da parte dei vari Ministeri interessati e lo sviluppo delle modalità tecniche di erogazione delle risorse implementate sulla base della procedura di cui all’art. 34, comma 2-bis, della legge 196/09 (che definisce le modalità di

impegno e pagamento nel caso di spesa da demandarsi a funzionari o commissari delegati).

È inoltre proseguito il percorso di leale collaborazione tra l'Autorità e le Amministrazioni dello Stato coinvolte nell'efficace attuazione dei due principali strumenti di cui il *Next Generation EU* si compone, ovvero il Dispositivo per la Ripresa e Resilienza (RRF) e il Pacchetto di Assistenza alla Ripresa per la Coesione e i Territori di Europa (REACT-EU), quest'ultimo introdotto al fine di assicurare complementarità e sinergia con altri fondi nazionali ed europei già disponibili. Nello specifico, l'Autorità ha fornito il proprio contributo alla predisposizione degli atti preparatori all'implementazione dei citati strumenti (con particolare riguardo agli avvisi pubblici relativi agli interventi per la riduzione delle perdite idriche e la digitalizzazione delle reti, nonché per fognatura e depurazione), con la declinazione di modalità di valutazione coerenti con la valorizzazione delle capacità gestionali degli operatori del servizio idrico integrato e del contributo che gli interventi infrastrutturali proposti possono produrre per il conseguimento dei *target* di qualità tecnica fissati dalla regolazione.

Peraltro la ricognizione (avviata dall'Autorità del corso 2020) finalizzata all'individuazione del secondo elenco degli interventi necessari e urgenti per il settore idrico ai fini dell'aggiornamento della sezione «acquedotti» del Piano nazionale, è poi confluita nella linea di investimento M2C4-I4.1 del PNRR (*Investimenti in infrastrutture idriche primarie per la sicurezza dell'approvvigionamento idrico*), che è stata adottata dal Ministero delle infrastrutture e della mobilità sostenibili con decreto del 16 dicembre 2021, n. 517, a valle di specifiche istruttorie svolte in collaborazione con l'Autorità medesima.

Lo sviluppo delle attività è proseguito secondo la tempistica programmata nel Quadro Strategico 2019-2021.

In linea con la tempistica prevista nel Quadro Strategico 2019-2021 - e secondo quanto già indicato in sede di *Rendicontazione delle attività svolte nel periodo 2019-2020* - la **definizione degli interventi prioritari, dei criteri e delle modalità generali di utilizzazione del Fondo di garanzia delle opere idriche (10d)** è avvenuta con l'adozione, da parte dell'Autorità, della deliberazione 8/2020/R/idr, con la quale è stata introdotta una specifica disciplina volta ad agevolare l'accesso al credito, accrescendo la finanziabilità dei programmi di investimento e l'accelerazione degli interventi, nonché a garantire anche il rischio connesso al trasferimento delle gestioni tra diversi operatori (specificando i requisiti e le condizioni di accesso alla garanzia e definendo adeguati

obblighi di rendicontazione, comunicazione e monitoraggio). Il 2021 ha visto il completamento delle interlocuzioni istituzionali aventi ad oggetto la designazione dei componenti del Comitato di valutazione del rischio (già istituito con la richiamata deliberazione 8/2020/R/idr) con compiti di valutazione e analisi dei rischi e delle modalità operative del Fondo, favorendo di fatto la piena operatività dello strumento finanziario in discorso.

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

Per quanto concerne **l'introduzione di ulteriori misure volte al controllo dei costi operativi sulla base degli obiettivi assegnati a ciascuna gestione (11a)**, in linea con la tempistica programmata nel Quadro Strategico 2019-2021, nell'ambito dei criteri per l'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie (di cui alla deliberazione 639/2021/R/idr) sono stati confermati i meccanismi varati a fine 2019 nell'ambito del Metodo Tariffario Idrico per il terzo periodo regolatorio (MTI-3). Tali meccanismi sono basati su: i) un modello di promozione dell'efficienza gestionale con regole di riconoscimento dei costi operativi endogeni fondate su un'azione di clustering di ciascuna gestione, in ragione di un confronto tra il costo operativo effettivo del gestore e il corrispondente costo risultante dall'applicazione del modello statistico elaborato dall'Autorità, individuando in tal modo un percorso graduale di recupero di efficienza nel tempo (di cui, peraltro, l'Autorità ha provveduto a dare evidenza nell'ambito delle singole delibere di approvazione tariffaria); ii) misure tese a valorizzare interventi per la sostenibilità e la resilienza a fronte del *Climate Change*, individuando quattro pilastri sui quali intervenire – efficienza energetica; riduzione dell'utilizzo della plastica mediante la promozione del consumo di acqua potabile; recupero di energia e materie prime nonché diffusione di energie rinnovabili; riuso dell'acqua trattata – e prevedendo l'applicazione alla componente a copertura dei costi dell'energia elettrica di un fattore di *sharing* in funzione del risparmio energetico conseguito dalle gestioni, nonché il riconoscimento di uno *sharing* maggiore a favore del gestore – nella componente a copertura dei margini derivanti dalle altre attività idriche – in presenza di misure innovative, caratterizzate da multi-settorialità, che rispondono agli obiettivi di sostenibilità energetica ed ambientale sopra richiamati.

Alla luce del Quadro Strategico 2022-2025 di cui alla deliberazione 2/2022/A, l'applicazione del **meccanismo incentivante per il miglioramento della qualità dei servizi (11b)**, mediante l'attribuzione delle premialità e delle penalità riferite per gli anni

2018 e 2019, nonché per la definizione delle graduatorie previste dalla regolazione della qualità tecnica (RQTI) di cui alla deliberazione 917/2017/R/idr – è stata rinviata al 2022, differendo dunque di un semestre il termine indicato in sede di *Rendicontazione delle attività svolte nel periodo 2019-2020*.

Le verifiche condotte nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione 46/2020/R/idr si sono protratte per tutto il 2021, anche in ragione di talune evidenze di carenze documentali, incompletezze o incongruenze nei dati, nonché di elementi peculiari tali da richiedere approfondimenti specifici, nell'ottica di assicurare la necessaria chiarezza e trasparenza nello svolgimento delle valutazioni quantitative sottese alla prima applicazione del richiamato meccanismo incentivante.

In tema di **promozione dell'efficacia della spesa per investimenti nelle infrastrutture idriche (11c)**, l'Autorità ha ritenuto imprescindibile mantenere una visione integrata sulle molteplici fonti di finanziamento attivabili, adattando – in un quadro generale di riferimento certo e stabile – la regolazione (e in particolare i criteri per la copertura degli oneri riconducibili al reperimento dei finanziamenti) per tener conto della riduzione del rischio finanziario conseguente alla facilitazione dell'accesso al credito a fronte di talune delle misure adottate dal legislatore, come più sopra richiamate. La linea di intervento in parola (a carattere continuativo) è proseguita - con l'obiettivo di coordinamento delle misure regolatorie e non regolatorie tese all'efficace perseguimento degli obiettivi di miglioramento infrastrutturale - con tempistica coerente con quella prevista nel Quadro Strategico 2019-2021.

Come anticipato in sede di *Rendicontazione delle attività svolte nel periodo 2019-2020*, nell'ambito della definizione delle regole per l'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie, riferite agli anni 2022 e 2023 (di cui alla deliberazione 639/2021/R/idr), sono stati potenziati gli **strumenti volti ad assicurare la sostenibilità finanziaria efficiente delle gestioni (11d)**, prevedendo in particolare:

- un aggiornamento del trattamento delle componenti a conguaglio inserite nel vincolo ai ricavi del gestore, per tenere conto, da un lato, degli adeguamenti connessi al riconoscimento dei costi operativi aggiornabili, dall'altro dell'eventuale recupero afferente ad alcuni dei costi connessi a specifiche finalità;
- la definizione di “altre regole per i conguagli”, al fine di tenere nella dovuta considerazione l'esito dei contenziosi riferiti a talune disposizioni adottate dall'Autorità in materia di regolazione tariffaria del servizio idrico integrato, introducendo la possibilità per l'Ente di governo dell'ambito di riconsiderare, su

- istanza del gestore per la copertura dei costi efficienti, le predisposizioni tariffarie relative alle annualità 2012 e 2013, nonché al periodo 21 luglio - 31 dicembre 2011, con riferimento a specifici aspetti;
- la possibilità di valorizzare, su motivata istanza da parte dell'Ente di governo dell'ambito, una componente aggiuntiva di natura previsionale, da inserire nell'ambito della componente di costo afferente all'acquisto di energia elettrica volta ad anticipare almeno in parte gli effetti del *trend* di crescita del costo dell'energia elettrica riscontrato negli ultimi mesi del 2021, nell'ottica di assicurare la sostenibilità economico-finanziaria delle gestioni e di contenere l'impatto dei futuri conguagli sulla tariffa applicata agli utenti;
  - con riferimento al meccanismo di riconoscimento parametrico dei costi di morosità (considerando la diversa incidenza del fenomeno della morosità sul territorio nazionale), che il costo di morosità massimo ammissibile sia quantificato applicando le percentuali fissate dal MTI-3 al fatturato dell'anno (a-2), comprensivo di quello derivante dall'applicazione delle componenti perequative, in tal modo mitigando l'effetto derivante da tassi di morosità che si stimano in aumento e dal concomitante aggiornamento (a partire dal 1° gennaio 2022) della componente UI3 per la compensazione dei costi connessi al meccanismo di riconoscimento automatico del bonus sociale idrico

L'attività si è svolta in linea con la tempistica prevista nel Quadro Strategico 2019-2021.

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

L'Autorità, nel corso del 2021, ha proseguito gli approfondimenti necessari alla **definizione delle condizioni tecnico-economiche di accesso alle reti per favorire l'integrazione di nuovi impianti di generazione di calore e il recupero di calore disponibile in ambito locale (12a)**, con il completamento delle attività di ricerca affidate al Comitato Termotecnico Italiano al fine di individuare le *best practice* adottate in ambito nazionale ed internazionale nella gestione della connessione di impianti di terzi alle reti di teleriscaldamento. È stata completata anche un'ulteriore attività di ricerca finalizzata ad analizzare le soluzioni contrattuali e di carattere regolatorio adottate in ambito nazionale e internazionale per la gestione dell'accesso di terzi alle reti di telecalore.

Le prime proposte per la regolazione delle condizioni di accesso sono state presentate agli *stakeholder* nell'ambito di un *focus group* svolto nel febbraio 2021.

Il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 199, con cui è stata recepita nell'ordinamento nazionale la Direttiva (UE) 2018/2001 sulla promozione dell'uso dell'energia da fonti rinnovabili, ha tuttavia comportato una modifica del quadro normativo di riferimento, con la necessità di ridefinire le proposte di regolazione dell'Autorità. Le attività saranno completate nel 2022, in coerenza con la pianificazione strategica 2022-2025.

Come già indicato in sede di *Rendicontazione delle attività svolte nel periodo 2019-2020*, lo **sviluppo coordinato ed integrato delle infrastrutture di teleriscaldamento e delle reti di distribuzione gas (12b)** richiede l'individuazione di strumenti di regolazione adeguati che assicurino lo svolgimento di valutazioni comparative tra le due tipologie di servizio nell'ambito delle procedure di rilascio di nuove concessioni. Tuttavia, le criticità rinvenute nell'evoluzione di queste ultime ha reso necessario il differimento delle attività in parola successivamente al 2021.

Come già indicato in sede di *Rendicontazione delle attività svolte nel periodo 2019-2020*, con deliberazione 478/2020/R/tlr, è stato approvato il Testo integrato in materia di **regolazione della misura nel servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento (TIMT) (12c)**. La disciplina definisce le modalità di erogazione del servizio di misura, ivi incluse le modalità di raccolta, validazione, registrazione ed archiviazione dei dati di misura. Sono previsti specifici standard di qualità per le attività inerenti alla verifica e alla sostituzione dei misuratori, con l'erogazione di indennizzi automatici in caso di mancato rispetto degli standard per cause imputabili all'esercente. L'attività si è conclusa a novembre 2020, protraendosi di alcuni mesi rispetto a quanto inizialmente programmato, anche per tenere nella dovuta considerazione le novità normative recate dal d.lgs. 14 luglio 2020, n.73, recante "Attuazione della Direttiva (UE) 2018/2002 che modifica la Direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica".

La definizione delle caratteristiche prestazionali dei misuratori è stata rimandata a un successivo provvedimento, stante la necessità, emersa nell'ambito della consultazione, di svolgere ulteriori approfondimenti in merito alle caratteristiche degli strumenti disponibili sul mercato, con particolare riferimento alla capacità di telelettura. Tale attività è stata differita successivamente al 2021, in coerenza con quanto previsto nella pianificazione strategica 2022-2025.

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

Le attività relative **all’adozione della regolazione tariffaria (asimmetrica) per i differenti servizi del trattamento e smaltimento, e contestuale definizione di criteri di accesso agli impianti (13a)**, sono state completate nel rispetto delle tempistiche previste nel cronoprogramma del Quadro Strategico 2019-2021 con l’approvazione della deliberazione 363/2021/R/rif, recante il citato Metodo Tariffario Rifiuti per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 (MTR-2), che amplia il perimetro di controllo delle filiere, rispetto al MTR, attraverso la regolazione delle tariffe di accesso agli impianti di trattamento, recupero e smaltimento dei rifiuti urbani, prevedendo una programmazione quadriennale, premiando il ricorso ad impianti di trattamento che valorizzino i rifiuti e penalizzando il conferimento in discarica, dotando il settore di un quadro di riferimento di più ampio respiro, nel quale elaborare strategie e programmi di sviluppo.

Il processo che ha condotto alla definizione del MTR-2 ha senz’altro beneficiato dell’ampia e articolata partecipazione degli *stakeholder*, considerata la molteplicità dei temi affrontati e le peculiarità del comparto, stabilmente assoggettato a un sistema di orientamenti di matrice euronunitaria, secondo il paradigma della *Circular Economy*, e al centro di rilevanti dinamiche di innovazione tecnologica, caratterizzato da una struttura di *governance* multilivello particolarmente complessa, oltre che da un assetto gestionale notevolmente parcellizzato.

Con specifico riferimento alle tariffe di accesso agli impianti di trattamento di chiusura del ciclo, l’Autorità con il MTR-2, secondo l’approccio asimmetrico stabilmente adottato, ha introdotto strumenti di regolazione modulati in ragione del grado di integrazione del soggetto incaricato della gestione dei rifiuti e della valutazione del livello di efficacia dell’eventuale esistenza di pressione competitiva nel contribuire alla promozione di efficienza allocativa, in base ai quali declinare anche gli opportuni meccanismi di incentivazione, distinguendo quindi tra impianti di chiusura del ciclo “integrati” e “minimi” (assoggettati a una regolazione dei costi riconosciuti e delle tariffe caratterizzata da incentivazioni coerenti con la gerarchia europea per la gestione dei rifiuti) e impianti di chiusura del ciclo “aggiuntivi” (con obblighi di trasparenza sulle condizioni di accesso e disincentivi applicati ai flussi conferiti agli impianti di discarica e incenerimento senza recupero energetico).

Al fine di **favorire gli investimenti della filiera impiantistica del trattamento dei rifiuti, promuovendo quelli più rilevanti in termini di benefici per il sistema**, oltre alla valorizzazione dell’attività di programmazione di carattere economico-finanziario, (attraverso la richiesta di redazione dei piani sulla base di un orizzonte pluriennale, con i

necessari aggiornamenti periodici) la regolazione di accesso agli impianti “minimi” stabilisce un limite alla crescita annuale dei corrispettivi, modulato in funzione di un fattore che tiene conto delle caratteristiche tecnologiche e ambientali dell’impianto, allo scopo di promuovere soluzioni di trattamento sempre più innovative e ambientalmente sostenibili. Inoltre, in coerenza con la menzionata gerarchia di gestione dei rifiuti, il MTR-2 introduce un meccanismo di perequazione ambientale, prevedendo (nel caso di impianti di gestori integrati o individuati come “minimi”), da un lato, il riconoscimento di incentivi a favore di chi conferisce agli impianti di recupero della frazione organica dei rifiuti urbani e di incentivi (più limitati e comunque vincolati alla positiva valutazione, da parte dell’Ente territorialmente competente, delle prestazioni ambientali raggiunte nei territori di provenienza) a favore di chi conferisce agli impianti di incenerimento con recupero di energia (a parziale compensazione dei corrispettivi dovuti per l’accesso a tali impianti) e, dall’altro lato, l’applicazione di disincentivi per chi conferisce in discarica o in impianti di incenerimento senza recupero di energia (come maggiorazione dei corrispettivi dovuti per l’accesso a tali impianti).

Il MTR-2 prevede, poi, per gli impianti di chiusura del ciclo “minimi”, un tasso di remunerazione del capitale investito diversificato in ragione del maggior rischio associato a tali attività, tasso poi quantificato in specifici provvedimenti attuativi, in coerenza con i criteri per la determinazione e l’aggiornamento del tasso di remunerazione del capitale investito per i servizi infrastrutturali dei settori elettrico e gas per il periodo 2022-2027 (TIWACC), approvati alla fine del 2021.

L’implementazione di nuove misure e di ulteriori strumenti regolatori per la promozione dei necessari investimenti per la gestione dei rifiuti, proseguirà nell’ambito della pianificazione strategica 2022-2025, in stretto raccordo con la concomitante attuazione del PNRR, secondo la stabile impostazione, già adottata nel MTR e rafforzata con il MTR-2, di forte attenzione al profilo infrastrutturale del settore e di promozione della capacità del sistema locale di gestire integralmente i rifiuti, conseguendo gli obiettivi di carattere ambientale dettati dalla normativa europea.

Il MTR-2 ha, altresì, introdotto regole per la modulazione del limite alla crescita annuale delle tariffe di accesso agli impianti di chiusura del ciclo “minimi”, da determinare in base a valutazioni di prossimità a beneficio delle comunità ricadenti in aree limitrofe, come **meccanismo di promozione dell’accettazione sociale degli investimenti indispensabili per il riequilibrio dei flussi fisici dei rifiuti e la chiusura del ciclo (13b)**; nello specifico, tale misura prevede che gli eventuali incrementi dei corrispettivi di

accesso siano interamente trasferiti nelle tariffe applicate ai flussi provenienti da aree non di prossimità, lasciando invariate le tariffe relative ai flussi da aree di prossimità o, in modo speculare, che i decrementi siano a vantaggio dei soli flussi provenienti dalle aree di prossimità, mantenendo invariate le tariffe relativi ai flussi provenienti dalle aree non di prossimità. Tale intervento è stato sviluppato nel 2021, nell'ambito della regolazione tariffaria per i differenti servizi di trattamento dei rifiuti, in linea con i tempi programmati nel Quadro Strategico 2019-2021.

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

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

L'Autorità, tenuto conto delle attribuzioni assegnate dal decreto-legge 133/14 (c.d. decreto "Sblocca Italia"), ha proseguito - anche tramite l'invio, ogni sei mesi, di puntuali richieste di informazioni agli Enti di governo d'ambito - **nell'azione di verifica del rispetto delle previsioni in materia di riordino degli assetti locali del settore idrico (14a)**. Come evidenziato nelle Relazioni alle Camere svolte sulla base delle informazioni acquisite nel corso del 2021, emerge un quadro caratterizzato da: i) definitivo completamento dei percorsi di adesione degli enti locali ai relativi Enti di governo dell'ambito in tutte le aree territoriali del Paese e consolidamento nel processo di razionalizzazione del numero degli ATO, pari a 62; ii) necessità di perfezionare tempestivamente i percorsi avviati verso la piena operatività degli Enti di governo dell'ambito, soprattutto nella regione Molise, in cui il relativo processo di *institutional building* non ha ancora fatto registrare gli attesi progressi, alla luce dell'importanza di recuperare i ritardi accumulati nella compiuta attuazione del servizio idrico integrato; iii) urgenza di procedere all'affidamento del servizio idrico integrato in tutte quelle realtà in cui non risultino chiaramente delineate né gestioni salvaguardabili in base alla normativa *pro tempore* vigente, né siano mai state individuate gestioni uniche di ambito, sia pur assoggettabili a percorsi di graduale integrazione con le realtà operative preesistenti; iv) esigenza di prosecuzione del processo di razionalizzazione e consolidamento del panorama gestionale secondo le previsioni della normativa vigente, data la presenza diffusa (seppure in progressiva e costante diminuzione) di gestori cessati *ex lege* - in

taluni casi interessati da procedure di affidamento già avviate dall'Ente di governo dell'ambito – che attualmente eserciscono il servizio in assenza di un titolo giuridico conforme alla disciplina *pro tempore* vigente.

In tale contesto, la perdurante inerzia nelle procedure di affidamento del servizio rappresenta un ulteriore ostacolo proprio negli ambiti con rilevanti carenze infrastrutturali, che potrebbero conseguire effettivi miglioramenti nella qualità dei servizi erogati attraverso l'eventuale ricorso ai fondi messi a disposizione nell'ambito del PNRR. Con specifico riferimento allo stato di criticità dei servizi idrici in alcune regioni – prevalentemente del Mezzogiorno - l'Autorità ha ritenuto opportuno inviare a Parlamento e Governo la Segnalazione 331/2021/I/idr, evidenziando l'utilità di un intervento normativo di modifica delle vigenti previsioni legislative, volto ad introdurre strumenti che superino i pur rilevanti profili formali, per giungere a configurare situazioni gestionali dotate delle necessarie capacità organizzative e realizzative, laddove l'intervento auspicato dovrebbe, più nello specifico, mirare a rafforzare la garanzia delle tempistiche di affidamento e della qualità dei programmi, fondandosi su una soluzione strutturale e complessiva, ulteriore rispetto al modello del commissariamento.

In merito alla tempistica prevista, tale attività è da considerarsi continuativa, dato, peraltro, l'obbligo di relazionare semestralmente alle Camere stabilito al riguardo dal richiamato decreto "Sblocca Italia".

In tema di **individuazione di situazioni di default nel comparto idrico e promozione di percorsi tesi alla costituzione di entità gestionali** - operanti su area vasta e con un rapporto diretto con l'utenza finale - **in grado di sostenere, per orizzonti temporali congrui, le indifferibili operazioni di risanamento (14b)**, alcune delle azioni intraprese dall'Autorità nel periodo coperto dal Quadro Strategico 2019-2021 hanno contribuito a delineare un'architettura regolatoria caratterizzata dall'introduzione di misure e condizionalità - per l'accesso, ad esempio, ai finanziamenti stanziati in ordine al Piano nazionale di interventi nel settore idrico (e più in generale agli strumenti di sostegno del *Next Generation EU*) ovvero per l'accesso alle garanzie del Fondo opere idriche - volte a conseguire, in un arco di tempo necessariamente breve, un consolidamento degli assetti istituzionali locali e, laddove necessario, una progressiva *compliance* alla regolazione vigente. A tale scopo sono state anche previste forme di regolazione tariffaria semplificate e innovative (denominate "schema regolatorio di convergenza", introdotte con l'MTI-3, a partire dal 2020), alle quali è possibile far ricorso in presenza di perduranti criticità

nell'avvio delle necessarie attività di programmazione e di organizzazione della gestione, nonché di realizzazione degli interventi infrastrutturali necessari.

Nel corso del 2021 sono state presentate all'Autorità prime istanze per l'accesso alla "regolazione di convergenza", destinata a quella parte del Paese che maggiormente sconta il *Water Service Divide*, quale strumento per avviare, secondo regole semplificate e sulla base di un programma di impegni ben identificati, un percorso di recupero della qualità del servizio prevista dalla regolazione nazionale.

L'Autorità ha quindi vagliato alcuni degli schemi regolatori di convergenza presentati sulla base di specifici programmi di impegni presentati all'Autorità sia in ordine al completamento del processo di aggregazione per la formazione del gestore unico d'ambito, sia relativamente agli obblighi di qualità tecnica, di qualità contrattuale e di corretta tenuta di registri tecnico-contabili, quali elementi essenziali per il raggiungimento degli imprescindibili elementi di trasparenza da garantire a beneficio dei fruitori del servizio.

La linea di intervento in parola, a carattere continuativo, è stata sviluppata in coerenza con la tempistica per l'avvio dell'attività programmata nel Quadro Strategico 2019-2021.

Nel corso del 2021, l'Autorità ha proseguito il confronto interistituzionale con i vari livelli territoriali titolari di competenze in materia di gestione dei rifiuti urbani: il Tavolo tecnico con Regioni ed Autonomie locali (istituito con deliberazione 333/2019/A al fine di avviare e sviluppare un **monitoraggio sullo stato degli assetti del settore relativamente al ciclo dei rifiuti (14c)**, cui partecipano anche le associazioni maggiormente rappresentative degli Enti di governo dell'ambito) è stato convocato in quattro occasioni e, più precisamente, per l'approfondimento dei due documenti di consultazione finalizzati all'adozione del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e per la definizione del metodo tariffario per il secondo periodo regolatorio, con specifico riferimento sia agli orientamenti espressi dall'Autorità nel documento di consultazione 196/2021/R/rif che alle criticità relative ai processi decisionali di programmazione, organizzazione e gestione del servizio di gestione integrata dei rifiuti.

In coerenza con le previsioni del Quadro Strategico 2019-2021, si evidenzia che si tratta di un'attività continuativa per gli anni 2020 e 2021, di cui è previsto il proseguimento nell'ambito della pianificazione strategica 2022-2025, al fine di ulteriormente promuovere la piena operatività degli Enti di governo dell'ambito, molti dei quali ancora

in fase di costituzione, e una efficace *compliance* alla regolazione sull'intero territorio nazionale.

Per quanto concerne l'introduzione **di meccanismi volti a promuovere l'aggregazione per le gestioni di dimensioni meno efficienti (14d)**, dal monitoraggio dell'assetto gestionale, dall'Anagrafica operatori dell'Autorità risultano iscritti come gestori 7.253 soggetti, nella maggioranza dei casi (70,1%) accreditati per una singola attività (riferendosi nel 91,9% dei casi all'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti quasi sempre in capo ai singoli Comuni), a conferma dell'estrema complessità e frammentarietà del settore. In continuità con il MTR, Metodo Tariffario Rifiuti, anche il Metodo Tariffario per il secondo periodo regolatorio (MTR-2), collegando la possibilità di incrementi annuali delle entrate tariffarie (oltre che a nuovi obiettivi di miglioramento della qualità del servizio individuati dall'Ente territorialmente competente) anche a variazioni del perimetro gestito, prosegue il percorso volto a favorire i processi di aggregazione tra gli operatori per il raggiungimento di una dimensione industriale e finanziaria adeguata, tale da garantire idonei livelli di efficienza del servizio. Detta attività, svolta in linea con la tempistica prevista nel Quadro Strategico 2019-2021 (primo e secondo semestre 2021), avrà ulteriore sviluppo nell'ambito della pianificazione strategica 2022-2025 di cui alla deliberazione 2/2022/A.

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

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

Nello specifico, l'Associazione WAREG, *European Water Regulators*, ha partecipato ai processi formali di consultazione istituzionale posti in essere dalla Commissione europea, in particolare le consultazioni pubbliche sulla proposta di riforma della Direttiva europea sui fanghi di depurazione e sul Piano di azione *Zero Pollution*. Al fine di rafforzare la collaborazione con le Istituzioni europee alla comprensione delle criticità del settore

idrico in Europa e per rafforzare le attività di *advocacy* sulla regolazione indipendente, è stato creato un ufficio di rappresentanza di WAREG a Bruxelles per collaborare con le Istituzioni europee.

Il 1° dicembre 2021, l’Autorità in collaborazione con WAREG ha organizzato il 2° Forum europeo della regolazione dei servizi idrici incentrato sulle tematiche del *Green Deal* europeo, in particolare gli impatti della legislazione europea sul settore idrico, l’applicazione dei principi di economia circolare, l’innovazione tecnologica e gli sviluppi del settore nei paesi candidati all’Unione europea nella regione dei Balcani. Il Forum, che ha visto la partecipazione di oltre 40 *speaker* in rappresentanza di istituzioni europee, organizzazioni internazionali (OCSE, *World Bank*, *European Investment Bank*), associazioni di *stakeholder* e mondo accademico, ha evidenziato i nuovi ruoli della regolazione per obiettivi (*output-based regulation*) che sta contribuendo ad incrementare la sostenibilità ambientale, la circolarità e la resilienza del settore idrico in Italia ed in altri Paesi europei, ad esempio con riferimento alle crescenti pratiche di riutilizzo dell’acqua per usi agricoli o industriali, al reimpiego dei fanghi e di altre materie ricavate dalla depurazione delle acque reflue e alla produzione di energia

L’attività di confronto sul ruolo della regolazione nel settore dei rifiuti urbani è proseguita nel 2021 intensificando il dialogo con i principali *stakeholder* europei del settore, coinvolgendo la DG ENV, Direzione Generale per l’Ambiente della Commissione europea e con il supporto della *Florence School of Regulation*. Pertanto, si sono poste le basi per una “Piattaforma sulla Regolazione e sulla *Governance* dei rifiuti solidi urbani nell’Unione europea”, il cui obiettivo sarebbe quello di costruire un forum di dialogo permanente sulla struttura economica e regolamentare dei rifiuti in Europa. Ciò grazie ai contributi di accademici, esperti, rappresentanti dell’industria e delle istituzioni. Il tutto è ancora in fase di definizione e dovrebbe consolidarsi nel corso del 2022. Nel 2021 sono stati esaminati, in particolare, gli sviluppi dell’attività regolamentare della Commissione europea in relazione al concreto raggiungimento degli obiettivi del “pacchetto Economia Circolare” (seminario pubblico del novembre 2021).

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

Attraverso la guida e il coordinamento del Segretariato WAREG sono stati promossi i seguenti obiettivi:

- organizzazione nel giugno 2021 di un corso di formazione sulla regolazione rivolto a funzionari ed esperti del settore, in collaborazione con WAREG e la *Florence School of Regulation*;
- partecipazione a una proposta di progetto europeo sulla gestione delle acque meteoriche finanziato con lo strumento Horizon Europe, e coordinato da un consorzio di università, centri di ricerca e organismi pubblici, che ha trasmesso la proposta alla Commissione europea in ottobre;
- rafforzamento dell'attività di comunicazione sia esterna, per far conoscere le attività dell'associazione a livello europeo, che interna, a beneficio dei membri di WAREG per intensificare la diffusione delle informazioni e delle buone pratiche regolatorie.

Nel 2021, l'Autorità ha proseguito la sua collaborazione con l'OCSE, nel quadro del NER, *Network of Economic Regulators - OECD*<sup>5</sup>, favorendo la nomina di ARERA nel *Bureau* (organo decisionale del NER) per l'anno 2022. L'Autorità ha partecipato all'indagine del Segretariato NER sulle risorse umane e finanziarie dei regolatori, conclusa con il rapporto *Resourcing Arrangements of Economic Regulators* presentato al NER.

L'attività di confronto sul ruolo della regolazione nel settore dei rifiuti urbani è proseguita nel 2021 in ambito WASTE-REG, *Network of EU Municipal Waste Regulators*, la quale ha promosso confronti interni focalizzati sull'esame di specifiche questioni relative al confronto tra regolazioni nazionali (in particolare, sul trattamento e l'incentivazione del riciclo di rifiuti biodegradabili trasformabili) ed ha contribuito al dibattito sul ruolo della regolazione economica nello sviluppo dell'economia circolare nell'ambito della Piattaforma citata al punto 15° con la presentazione degli sviluppi nazionali del quadro regolamentare.

---

<sup>5</sup> *Organization for Economic Co-operation and Development*

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

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

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

La **riforma organica della regolazione del servizio di dispacciamento (16a)**, si pone l'obiettivo di individuare le principali linee di intervento per l'evoluzione del servizio di dispacciamento nel nuovo contesto in rapida e continua evoluzione ed orientato al raggiungimento degli obiettivi europei al 2030. Tali interventi sono mirati a far fronte alla diffusione delle fonti rinnovabili non programmabili e della generazione distribuita, nonché al progressivo venir meno degli impianti programmabili che hanno storicamente reso disponibili le risorse per garantire l'equilibrio tra domanda e offerta di energia elettrica.

L'attività nel 2021 è proseguita tramite le sperimentazioni, qui rendicontate alla linea di intervento 16c, che contribuiranno a fornire gli elementi necessari per completare la riforma del dispacciamento elettrico, che è confluita nell'obiettivo OS.21a del Quadro Strategico 2022-2025.

Parallelamente, l'Autorità ha definito un nuovo sistema di incentivazione, di tipo *output-based*, ai fini dell'efficientamento dell'attività di dispacciamento lasciando che sia Terna a valutare le soluzioni più opportune per la riduzione dei costi di dispacciamento, sfruttando al meglio le risorse disponibili ed ampliando la platea dei soggetti e dei dispositivi in grado di fornire servizi al sistema (deliberazione 597/2021/R/eel).

Infine, l'Autorità ha approvato delle proposte di modifica al Codice di trasmissione, dispacciamento, sviluppo e sicurezza della rete di Terna funzionali a consentire, in condizioni di criticità del sistema elettrico, l'approvvigionamento delle risorse per la riserva terziaria di sostituzione a salire attraverso una fase preliminare al Mercato del Giorno Prima. Tale approvvigionamento viene eseguito in via eccezionale nei casi in cui Terna preveda, rispetto al giorno di riferimento, il verificarsi di particolari condizioni di criticità per cui la stima della riserva terziaria di sostituzione a salire disponibile in esito

al Mercato per il Servizio di Dispacciamento sia tale da non consentire l'esercizio in sicurezza del sistema elettrico nazionale (deliberazione 517/2021/R/eel).

Per quanto riguarda l'**adesione al mercato infragiornaliero europeo in contrattazione continua (16b)**, ritardata di alcuni mesi a causa dell'emergenza COVID-19, nel 2021 sono stati conclusi gli ultimi atti prodromici. In particolare, con la deliberazione 218/2021/R/eel sono stati disciplinati gli aspetti relativi al nuovo assetto del mercato infragiornaliero, alle nuove modalità di coordinamento tra il Mercato Infragiornaliero (MI) e il Mercato per il Servizio di Dispacciamento (MSD), nonché ai nuovi limiti di prezzo. A seguire, con la deliberazione 371/2021/R/eel, sono stati verificati gli schemi contrattuali predisposti da Terna e GME con gli altri gestori di rete e di mercato interessati, volti a consentire l'evoluzione dell'attuale architettura del mercato infragiornaliero e in particolare l'adesione del mercato italiano al mercato infragiornaliero europeo, lo svolgimento delle aste implicite complementari regionali sui confini zionali interni e sulle frontiere con Slovenia e Grecia, il ripristino delle aste esplicite sulla frontiera con la Svizzera. Il nuovo mercato infragiornaliero, rispondente ai requisiti europei, è stato avviato a settembre 2021.

In relazione **all'implementazione delle modalità innovative per l'approvvigionamento dei servizi di dispacciamento (16c)**, prosegue la sperimentazione, tramite progetti pilota, di modalità innovative per la fornitura dei servizi di dispacciamento che consentirà di raccogliere elementi utili ai fini della riforma organica della regolazione del dispacciamento. Tale sperimentazione è stata avviata con la deliberazione 300/2017/R/eel.

È proseguito in corso d'anno l'affinamento delle modalità per consentire la fornitura dei servizi ancillari, anche per il tramite di aggregatori, da parte delle unità precedentemente escluse (unità di consumo e/o di produzione distribuita o da fonti rinnovabili non programmabili), prendendo spunto dai primi risultati del progetto pilota UVAM (Unità Virtuali Abilitate Miste). Con la deliberazione 215/2021/R/eel, è stata prevista la possibilità, in via sperimentale, di erogazione del servizio di regolazione secondaria di frequenza/potenza da parte di tutte le unità non già abilitate. Con la deliberazione 321/2021/R/eel, è stata avviata la sperimentazione per l'adeguamento di impianti "esistenti" connessi alla Rete di Trasmissione Nazionale affinché possano erogare il servizio di regolazione di tensione (tali impianti, infatti, non avevano già tale obbligo). L'attività sperimentale prosegue nel quadriennio del Quadro Strategico 2022-2025 (vedi OS.21a).

Inoltre, l’Autorità, con la deliberazione 352/2021/R/eel, ha avviato una sperimentazione delle soluzioni regolatorie più appropriate per l’approvvigionamento dei servizi ancillari locali (cioè utili per i distributori) e per la relativa remunerazione. La sperimentazione tiene conto delle definizioni e dei principi generali già presenti nel quadro normativo europeo e serve anche al fine di raccogliere informazioni utili per possibili contributi al dibattito europeo. Essa viene effettuata per il tramite di progetti pilota per l’approvvigionamento di servizi ancillari locali predisposti dai distributori, secondo uno schema concettualmente simile a quello adottato per i servizi ancillari globali nell’ambito della deliberazione 300/2017/R/eel, prevedendo il coinvolgimento di operatori individuati sulla base di clausole non discriminatorie che consentano la più ampia partecipazione possibile, nell’ottica della neutralità tecnologica. L’attività sperimentale che è stata attuata in linea con le tempistiche del Quadro Strategico 2019-2021, prosegue nel quadriennio del Quadro Strategico 2022-2025 (OS.21d).

**La revisione della disciplina degli sbilanciamenti secondo i criteri del Regolamento UE *balancing* (16d)** è stata approvata nel 2021 (deliberazione 523/2021/R/eel), con alcuni mesi di ritardo rispetto alle tempistiche originariamente previste nel Quadro Strategico 2019 – 2021. Tra le principali innovazioni vi è l’estensione, a partire dal 1° aprile 2022, del meccanismo di prezzo singolo per la valorizzazione degli sbilanciamenti di tutte le unità, senza distinzioni in base alle caratteristiche, e l’introduzione di ulteriori corrispettivi per il mancato rispetto degli ordini di dispacciamento per le unità abilitate.

Per quanto concerne il **completamento della disciplina del mercato della capacità (16e)**, l’attività era già stata terminata nel rispetto della programmazione e in tempo utile per lo svolgimento, nel mese di novembre 2019 delle procedure concorsuali del mercato della capacità per gli anni di consegna 2022 e 2023.

L’Autorità ha continuato, in linea con le tempistiche del Quadro Strategico 2019-2021, ad **adeguare e migliorare la disciplina del mercato della capacità a seguito dell’entrata in vigore delle norme europee del *Clean Energy Package* (CEP) (16f)** nonché della sua implementazione nella legislazione nazionale. In particolare, anche su proposte di Terna, sono state apportate delle modifiche alla disciplina del mercato della capacità riguardo il prezzo di riferimento (deliberazione 378/2021/R/eel), le modalità di partecipazione al mercato per il servizio di dispacciamento delle unità di consumo per il mercato della capacità (deliberazione 400/2021/R/eel), ed in relazione alla metodologia per la determinazione del prezzo di riferimento (deliberazione 378/2021/R/eel) e di esercizio (deliberazione 578/2021/R/eel). Inoltre, sono stati definiti i parametri economici

delle procedure concorsuali del mercato della capacità per gli anni di consegna 2024 e 2025 (deliberazione 399/2021/R/eel).

In relazione alla **revisione della regolazione relativa ai Sistemi semplici di produzione e consumo e ai Sistemi di distribuzione chiusi (16g)**, in attesa dell'implementazione nella normativa nazionale delle direttive europee in materia (decreti legislativi 8 novembre 2021, n° 199 e n° 210), l'Autorità, in linea con le tempistiche del Quadro Strategico 2019-2021, ha effettuato nel 2021 alcuni interventi di affinamento della regolazione vigente che verranno completati nel contesto del Quadro Strategico 2022-2025 (OS21.f). In particolare, ha definito le modalità transitorie di applicazione dei corrispettivi di dispacciamento alle utenze dei Sistemi di Distribuzione Chiusi (SDC), in attesa del termine del procedimento per definire la ripartizione degli oneri relativi al servizio di dispacciamento erogato alle utenze dei Sistemi di Distribuzione Chiusi (SDC) a seguito della sentenza del Consiglio di Stato del 7 giugno 2021. Inoltre, con il documento per la consultazione 602/2021/R/eel, l'Autorità ha delineato gli orientamenti per il perfezionamento della disciplina delle perdite di rete per il biennio 2022-2023.

In merito alla **revisione delle logiche di attribuzione dei costi di trasporto gas e dei relativi oneri agli impianti di produzione di energia elettrica alimentati da gas naturale (16h)**, l'attività si è conclusa nel 2020, nei tempi previsti dal Quadro Strategico 2019 – 2021. Si rimanda pertanto alla *Rendicontazione delle attività svolte nel periodo 2019-2020*.

La disciplina del **settlement e bilanciamento gas (16i)**, la cui riforma è entrata in vigore a gennaio 2020 (deliberazione 538/2019/R/gas), ha visto nel corso del 2021 interventi funzionali alla gestione delle criticità emerse in prima applicazione. In particolare, l'Autorità è intervenuta sulla modalità applicative della disciplina delle penali di scostamento dovute a prelievi attribuiti presso punti di riconsegna della distribuzione che risultano anomali (deliberazione 3/2021/R/gas) ed ha aggiornato le modalità di fatturazione delle partite economiche in esito alle sessioni di aggiustamento e alla rettifica di dati di prelievo della distribuzione che non hanno superato le verifiche di coerenza effettuate dal SII, Sistema Informativo Integrato (deliberazione 496/2021/R/gas).

L'implementazione della riforma dei criteri di conferimento delle capacità di trasporto presso i *city gate*, già definita nei suoi criteri generali, è stata posticipata nuovamente dal 1° ottobre 2021 al 1° ottobre 2022, prevedendo tuttavia l'avvio di una fase di sperimentazione della stessa dal 1° ottobre 2021 (deliberazione 134/2021/R/gas). Oltre ad essere pervenute diverse segnalazioni in relazione ai valori sui prelievi annui che hanno

necessitato nuovi ricalcoli, tale rinvio risponde alla richiesta da parte degli utenti del bilanciamento e le loro associazioni di avere un periodo di test delle nuove modalità di calcolo. Pertanto, con questa deliberazione, è stato previsto di avviare, con l'inizio dell'anno termico 21/22, una fase di sperimentazione nella quale testare tutti gli scambi informativi e le procedure funzionali al buon esito del processo di allocazione della capacità e delle connesse verifiche di capienza delle garanzie degli utenti, confermando la vigenza di quanto previsto dalla deliberazione 137/02 per quanto attiene al conferimento di capacità ai *city gate* e ai corrispettivi di scostamento. È stato, quindi, stabilito che il Responsabile del bilanciamento e il Gestore del Sistema Informativo Integrato trasmettessero entro il 1° luglio 2021, per l'approvazione con determina del Direttore della Direzione Mercati Energetici e Sostenibilità Ambientale e del Direttore della Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori di Energia, una proposta condivisa dell'organizzazione della sperimentazione e del relativo monitoraggio. Tale proposta è stata approvata con la determina congiunta DMEA-DMRT 1° ottobre 2021, 3/2021, in quanto rispondente ai principi espressi nella deliberazione 134/2021/R/gas, pur precisando la necessità di garantire la possibilità di testare più valori per le componenti  $Z_{cg}$  e  $P_{max}$ , e di informare ampiamente e tempestivamente tutti i soggetti interessati circa i contenuti della suddetta, nonché di informare gli uffici circa gli esiti del monitoraggio. Infine, con il documento per la consultazione 502/2021/R/gas l'Autorità ha illustrato alcuni degli aspetti applicativi della riforma dei conferimenti di capacità trasporto di cui alla deliberazione 147/2019/R/gas con particolare riferimento alle modalità con cui l'impresa di trasporto conferisce all'Utente del Bilanciamento la capacità di trasporto funzionale alla fornitura dei punti di riconsegna allacciati alla rete di distribuzione. Si tratta, della definizione degli aspetti e modalità e tempistiche di calcolo del fattore di conversione del prelievo convenzionale massimo in capacità di trasporto e delle condizioni climatiche convenzionali da considerare per la determinazione del valore massimo del profilo di prelievo attribuito al punto di riconsegna allacciato alla rete di distribuzione determinato assumendo un opportuno valore del fattore di correzione climatica.

Inoltre si è reso necessario aggiornare le modalità di conferimento della capacità annuale per i punti di entrata della rete di trasporto nazionale interconnessi con paesi Terzi e con la Svizzera (deliberazione 324/2021/R/gas e 408/2021/R/gas), per superare le criticità segnalate dagli utenti in merito al coordinamento delle tempistiche tra la stipula dei contratti di approvvigionamento con paesi non-europei, e quelle relative all'assegnazione della capacità annuale prevista dal Regolamento (UE) 2017/459.

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

In particolare, nell'anno 2021, sono stati condotti gli approfondimenti (tutt'ora in corso) sulle condotte degli utenti del dispacciamento titolari di unità di produzione abilitate ai servizi di riserva reattiva e localizzate nelle aree del Mezzogiorno su cui insistono vincoli di tensione, dando seguito a quanto disposto dalla deliberazione 282/2020/E/eel, con cui è stato pubblicato il "Rapporto dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente in materia di monitoraggio del mercato per il servizio di dispacciamento: segmento relativo alla regolazione di tensione".

Parallelamente, allo scopo di monitorare altri aspetti specifici del MSD, è stata avviata l'analisi dell'approvvigionamento implicito delle risorse per la regolazione di frequenza ovvero dei fabbisogni di riserva di potenza attiva.

Inoltre, l'attività è stata indirizzata al monitoraggio su base continuativa dei fondamentali di mercato al fine di seguire l'evoluzione dei prezzi del gas naturale e dell'energia elettrica nei mercati all'ingrosso, allo scopo di individuare le cause principali dei marcati rialzi che hanno caratterizzato lo scorso anno.

Per quanto riguarda l'attuazione del Regolamento REMIT, sono state condotte le attività preistruttorie derivanti da segnalazioni di ordini e/o transazioni sospette nei mercati all'ingrosso dell'energia elettrica e del gas naturale, in quanto potenzialmente abusive. L'attività di monitoraggio, come da programma, è svolta su base continuativa.

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

La rimozione dei regimi di tutela, prevista dalla legge concorrenza<sup>6</sup>, ha comportato la necessità di un **adeguamento della regolazione dei servizi di ultima istanza (17a)** al fine di garantire la continuità della fornitura ai clienti finali precedentemente serviti nei suddetti regimi di tutela che, alla data della rimozione di tali regimi, non hanno un fornitore nel mercato libero.

---

<sup>6</sup> Legge 4 agosto 2017, n. 124

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

In tale ambito, l'intervento dell'Autorità, in linea con le tempistiche previste dal Quadro Strategico, ha dovuto tenere conto dell'evoluzione del contesto normativo, con specifico riferimento alle proroghe del termine di superamento del servizio di maggior tutela. Tale termine, inizialmente fissato al 1° luglio 2020 per tutti i clienti del servizio, è stato successivamente prorogato rispettivamente al 1° gennaio 2021 per le piccole imprese e al 1° gennaio 2022 per le microimprese e per i clienti domestici<sup>7</sup>. In relazione a quest'ultima tipologia di clientela di minore dimensione, questo è stato ulteriormente differito al 1° gennaio 2023<sup>8</sup>. Infine, il più recente decreto-legge 6 novembre 2021, n. 152 convertito con legge 29 dicembre 2021, n. 233 ha previsto, unicamente per i clienti domestici dell'energia elettrica che, a partire dalla richiamata scadenza di gennaio 2023, in via transitoria e nelle more dello svolgimento delle procedure concorsuali per l'assegnazione del servizio a tutele graduali, da concludersi entro il 10 gennaio 2024, questi continuino a essere riforniti in maggior tutela secondo gli indirizzi definiti con decreto del Ministero della Transizione Ecologica (cfr. art. 16-ter, commi 1 e 2). Il medesimo decreto-legge (art. 16-ter, comma 3) ha altresì prorogato transitoriamente il regime di tutela anche per i clienti vulnerabili nelle more dell'attuazione degli interventi previsti in loro favore dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n.210.

A novembre 2020, l'Autorità aveva definito la regolazione del servizio a tutele graduali destinato alle piccole imprese rifornite in maggior tutela che, a partire da gennaio 2021, non risultino titolari di un contratto di libero mercato (deliberazione 491/2020/R/eel).

Nel 2021 l'Autorità ha completato la regolazione del servizio a tutele graduali definendo il valore di alcuni dei corrispettivi che sono applicati ai clienti ivi riforniti a partire da luglio 2021 e fissando i valori del tetto massimo e del limite minimo applicato alle offerte formulate nell'ambito delle procedure concorsuali per l'assegnazione del servizio a tutele graduali per le piccole imprese, che si sono concluse il 31 maggio 2021, con la

---

<sup>7</sup> Modifica all'art. 1 comma 60 della legge 4 agosto 2017, n. 124 ai sensi del D.L. 30 dicembre 2019, n. 162 (c.d. D.L. Milleproroghe) convertito con legge 28 febbraio 2020, n. 8

<sup>8</sup> Modifica all'art. 1 comma 60 della legge 4 agosto 2017, n. 124 ai sensi del D.L. 31 dicembre 2020, n. 183 convertito con legge 26 febbraio 2021, n. 21

pubblicazione degli esercenti individuati per ciascuna area territoriale (deliberazione 53/2021/R/eel).

In data 30 settembre 2021, in ossequio a quanto disposto dal decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 dicembre 2020<sup>9</sup>, è stato pubblicato il Rapporto sull'esito delle procedure concorsuali per l'individuazione degli esercenti il servizio a tutele graduali per le piccole imprese recante una rendicontazione dettagliata delle fasi di svolgimento delle procedure di gara e delle relative risultanze, nonché una descrizione dei primi esiti del trasferimento dei punti di prelievo ai nuovi esercenti il servizio (Rapporto 410/2021/i/eel).

La definizione delle modalità di progressiva transizione dei clienti domestici e delle microimprese dal regime di tutela di prezzo a un servizio di ultima istanza che garantisca la continuità della fornitura, prevista nel Quadro Strategico 2022-2025 (OS.24a) terrà conto anche dell'esperienza maturata dalla gestione delle procedure concorsuali per il servizio a tutele graduali.

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

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

Con riferimento alla prima finalità, nel corso del 2021 è stata avviata, in linea con il Quadro Strategico 2019-2021, la revisione della disciplina della Bolletta 2.0, la cui regolazione è in vigore dal 2016. Tale revisione è volta a rispondere maggiormente alle esigenze informative e di trasparenza dei clienti finali tenendo conto degli intervenuti elementi di innovazione tecnologica, sfruttando le opportunità di sviluppo derivanti dalla digitalizzazione (misuratori 2G, aumentata possibilità di recapito della bolletta

---

<sup>9</sup> Decreto ministeriale 31 dicembre 2020 – “Mercato libero dell'energia elettrica. Schema ingresso consapevole dei clienti finali”

dematerializzata - bolletta digitale), nonché delle indicazioni contenute nella Direttiva (UE) 944/2019 recepita dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210.

Nell'aprile 2021 sono stati messi in consultazione i primi orientamenti dell'Autorità relativamente all'aggiornamento della regolazione della Bolletta 2.0, utili anche agli obiettivi di confrontabilità delle offerte e riscontrabilità del contratto sottoscritto, nonché funzionali a rendere la bolletta sintetica coerente con gli altri interventi già disciplinati in vista del superamento delle tutele di prezzo. Dopo un intervento propedeutico, volto ad aggiornare la regolazione in tema di recapitazione del documento della bolletta sintetica (deliberazione 242/2021/R/com), a dicembre 2021 l'Autorità ha pubblicato il documento per la consultazione 579/2021/R/com, recante i propri orientamenti finali per il primo gruppo di interventi per l'aggiornamento della disciplina della Bolletta 2.0.

Nel dicembre 2021 l'Autorità ha altresì adeguato la previgente disciplina in materia di obblighi informativi a vantaggio dei clienti finali domestici e di piccole dimensioni in caso di fatturazione di importi relativi a consumi risalenti a più di due anni (deliberazione 603/2021/R/com).

Alla luce della crisi dei prezzi che ha caratterizzato il secondo semestre 2021 e dell'impatto che questa ha sui clienti finali, l'Autorità, in attuazione della Legge Bilancio 2022, ha infine disposto misure urgenti in materia di rateizzazione delle bollette per i clienti domestici e il conseguente meccanismo di anticipazione per i venditori (deliberazione 636/2021/R/com).

**L'adeguamento degli aspetti contrattuali e regolatori che tutelino il cliente finale *prosumer* (17c)**, ha dovuto tenere necessariamente conto, con riferimento alle specifiche disposizioni sul contratto di aggregazione e sulla gestione della domanda mediante aggregatori, del recepimento delle norme europee in materia contenute nella Direttiva (UE) 944/2019. Essendo tali disposizioni state incorporate nel decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, l'attività dell'Autorità in questo contesto è stata riprogrammata e prevista nel Quadro Strategico 2022 -2025 (OS.23a) In tale ambito, verrà esaminata la necessità di interventi sugli aspetti contrattuali e di tutela del cliente finale alla luce dell'introduzione degli strumenti a disposizione del cliente finale per operare nel mercato, non solo in qualità di produttore (*prosumer*) ma anche quale soggetto in grado di fornire servizi ancillari al sistema (in maniera singola o attraverso i servizi di aggregazione che progressivamente si renderanno disponibili).

In relazione all'avvio/prosecuzione di **specifiche campagne di comunicazione/informative volte ad accompagnare il processo di rimozione delle tutele di prezzo nel settore energetico (17d)**, nel 2021 è proseguita l'introduzione, prevista sin dal 2017, nella bolletta degli esercenti i servizi di tutela (maggior tutela e tutela gas) di specifiche comunicazioni rivolte ai clienti finali e volte a fornire un'informativa generalizzata riguardante il funzionamento del mercato, gli elementi relativi al passaggio al mercato libero e gli strumenti di supporto disponibili per valutare il proprio contratto di fornitura e poter scegliere un nuovo contratto e/o fornitore. Inoltre, con l'entrata in vigore del regime del servizio a tutele gradualì è stata prevista per le piccole imprese l'introduzione, nel corso del primo semestre del 2021, di un'informativa in bolletta che dia contezza ai clienti interessati della fine del servizio di maggior tutela indirizzandoli, per maggiori informazioni, ad una pagina dedicata del sito internet dell'Autorità o al numero verde dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

Infine, in osservanza al decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 dicembre 2020 e con la definizione del servizio a tutele gradualì, è proseguita nel 2021 l'attività di comunicazione coordinata svolta dall'Autorità in collaborazione con le Associazioni di categoria e l'Unione delle Camere di Commercio che ha raggiunto ben duecentomila piccole imprese. A tal fine, è stato distribuito alle Associazioni materiale informativo *ad hoc* e sono state realizzate campagne sia su *web* e *social media*, specificamente indirizzate ai siti di informazione e ai siti delle stesse Associazioni e Camere di Commercio, sia mediante la pubblicazione di articoli su stampa specializzata a livello nazionale.

È stata infine realizzata nel sito *web* dell'Autorità una sezione dedicata relativa al superamento della tutela e, specificamente, una sezione relativa al Servizio a Tutele Graduali rivolto alle piccole imprese.

L'obiettivo in oggetto è dunque da ritenersi conseguito pur risultando nel 2021 ancora attività in via di ulteriore sviluppo.

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

La presenza di misuratori 2G permette al venditore la possibilità di offrire nuovi servizi ai propri clienti finali quali potenzialmente la partecipazione a soluzioni di *demand response*, a formule con fasce personalizzabili particolarmente adatte nel contesto *dell'e-mobility* e, prospetticamente, a contratti a prezzo dinamico e con formule di

prepagamento. In tale prospettiva, sono già presenti sul mercato offerte (come quelle in cui il cliente può impostare le fasce orarie) che permettono ai clienti finali di acquisire maggiore consapevolezza sui propri consumi, che possono conoscere quasi in tempo reale, così da intervenire sui propri comportamenti di consumo.

Per quanto riguarda **il superamento progressivo, in coerenza con i piani di attivazione dei nuovi misuratori 2G, dei meccanismi di profilazione dei prelievi nonché delle immissioni e utilizzo delle misure effettive ai fini della definizione delle partite fisiche del servizio di dispacciamento (18a)** si richiama la deliberazione 570/2021/R/eel che ha aggiornato le modalità e le tempistiche per: i) la determinazione e l'aggiornamento dei cosiddetti coefficienti di ripartizione del prelievo dei punti di prelievo utilizzati ai fini della determinazione dell'energia elettrica attribuita convenzionalmente ai punti di prelievo non trattati su base oraria nell'ambito del *settlement* mensile; ii) la profilazione convenzionale, nell'ambito del *settlement* mensile, dei prelievi di energia elettrica da punti di prelievo non trattati su base oraria corrispondenti ad impianti di illuminazione pubblica.

L'attività deve essere condotta in modo coerente con l'evoluzione del settore elettrico e pertanto prosegue nell'ambito del Quadro Strategico 2022-2025 (OS.21e) che prevede di continuare e completare l'adeguamento del *settlement* sia per tenere conto dalla progressiva disponibilità dei dati di misura trattati su base oraria (anche in relazione all'energia immessa e prodotta), sia per il progressivo venir meno dell'Acquirente Unico.

**Lo sviluppo per l'utilizzo e la messa a disposizione agli operatori tramite il Sistema Informativo Integrato, dei dati relativi ai clienti stessi e alle forniture, nonché dei dati di misura, rilevati dai soggetti responsabili (18b)**, è in corso di attuazione coerentemente con la revisione e l'aggiornamento dei processi centralizzati nell'ambito del SII, tra i quali anche quello di messa a disposizione dei dati di misura. Attualmente, oltre al generale potenziamento degli strumenti di consultazione massiva del Registro Centrale Ufficiale (RCU), sono già stati introdotti strumenti e flussi informativi in entrambi i settori dell'energia: i) nel settore elettrico, nell'ambito della riforma del processo di voltura con contestuale cambio fornitore (deliberazione 135/2021/R/eel) è stato introdotto il servizio informativo per attivazione contrattuale, funzionale a fornire all'utente del dispacciamento le informazioni tecniche e commerciali relative al punto di prelievo (vedi 18c); ii) nel settore del gas, nell'ambito della riforma del *settlement*, (deliberazione 222/2020/R/gas e connesse) è stata disposta la messa a disposizione di flussi e strumenti informativi alle imprese di distribuzione, agli utenti della distribuzione,

agli utenti del bilanciamento e a Snam Rete Gas, in qualità di Responsabile del Bilanciamento, funzionali a migliorare la qualità delle partite fisiche di gas, determinate nell'ambito delle sessioni di bilanciamento mensile e di aggiustamento.

L'obiettivo in oggetto è dunque da ritenersi conseguito pur risultando nel 2021 ancora attività in via di ulteriore sviluppo.

Per quanto attiene **l'ulteriore efficientamento, grazie al Sistema Informativo Integrato, dei processi di *switching*, voltura e di attivazione/disattivazione della fornitura (18c)**, nel 2021 l'Autorità, in linea con il Quadro Strategico 2019-2021, ha definito i propri orientamenti finalizzati a definire, relativamente al settore dell'energia elettrica, la regolazione della voltura con contestuale *switching*, con l'obiettivo di rendere operativa tale regolazione a decorrere dal 1° luglio 2021.

In particolare, sono state definite le disposizioni funzionali all'acquisizione di un punto di prelievo attivo da parte di un cliente finale nel settore elettrico, consentendo a quest'ultimo la possibilità di effettuare una voltura contrattuale con contestuale cambio del fornitore. Tale possibilità, oltre a essere un'opportunità per il singolo cliente finale interessato, costituisce uno stimolo alla concorrenza nel mercato *retail*, a beneficio di tutti i clienti finali. Inoltre, è stata disposta l'istituzione del servizio informativo per attivazione contrattuale finalizzato a fornire alla controparte commerciale le informazioni tecniche e commerciali relative al punto di prelievo oggetto di richiesta di voltura (deliberazione 135/2021/R/eel).

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

In tema di **sviluppo di strumenti finalizzati a valutare la solidità finanziaria degli operatori e la loro solvibilità (19a)** nonché la capacità di tali soggetti di gestire i processi e i servizi caratteristici dell'attività, l'Autorità ha continuato a svolgere, nel 2021, un'attività di supporto e di collaborazione con il Ministero dello Sviluppo Economico e il Ministero della Transizione Ecologica finalizzata alla definizione dell'Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica a clienti finali<sup>10</sup>, tenendo conto, in particolare, degli aspetti segnalati da parte del Consiglio di Stato cui il Ministero si era

---

<sup>10</sup> Modifica ed integrazione all'art.1, commi 80 e 81, della legge 4 agosto 2017, n. 124 ai sensi del D.L. 30 dicembre 2019, n. 162 (D.L. Milleproroghe) convertito con legge 28 febbraio 2020, n. 8

rivolto, principalmente riferiti alle modalità con cui tenere conto nell'Elenco dei provvedimenti sanzionatori eventualmente comminate alle imprese di vendita da parte delle istituzioni preposte.

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

In tema di **evoluzione di sistemi di garanzie minimali e di meccanismi di recupero degli insoluti dei venditori (19b)** – con particolare riferimento alle quote relative agli oneri generali di sistema nel settore elettrico – nel corso 2021 si è completata la riforma del procedimento avviato con deliberazione 109/2017/R/eel, in linea con le tempistiche del Quadro Strategico.

L'Autorità ha emanato, infatti, disposizioni relative al meccanismo di riconoscimento degli oneri generali di sistema non riscossi dai clienti finali e già versati alle imprese distributrici da parte degli utenti del trasporto (deliberazione 32/2021/R/eel), che congiuntamente con il meccanismo di reintegrazione per le imprese distributrici, già in essere sin dal 2018, completano la disciplina transitoria in tema di esazione degli oneri generali di sistema.

Inoltre, con il documento per la consultazione (380/2021/R/eel) l'Autorità ha illustrato i propri orientamenti finalizzati a disciplinare un meccanismo unificato che definisca le modalità di reintegro sia degli oneri generali di sistema che degli oneri di rete incentivando al contempo l'efficienza nel recupero del credito.

Relativamente agli oneri generali di sistema, sin dal 2019 nell'ambito del procedimento 109/2017/R/eel, l'Autorità aveva istituito un gruppo di lavoro denominato Tavolo Tecnico Esazione Oneri Generali di Sistema, finalizzato all'acquisizione di elementi e informazioni utili alla futura adozione di specifici interventi in tema di modalità di esazione degli oneri generali, attraverso l'interlocuzione con tutti i soggetti interessati. In tale ambito sono stati istituiti due gruppi di lavoro più operativi: il primo (Tavolo Operativo "flussi informativi"), rivolto all'implementazione di una procedura centralizzata di rendicontazione degli oneri generali fatturati/riscossi; il secondo (Tavolo Operativo "gestione progresso") finalizzato all'individuazione delle modalità di

riconoscimento degli oneri generali non riscossi dai clienti finali e al contempo già versati alle imprese distributrici attraverso l'implementazione di uno specifico meccanismo.

Le attività svolte nell'ambito del Tavolo Operativo "gestione pregresso" sono state utili alla definizione del suddetto meccanismo di riconoscimento degli oneri generali di sistema (cfr. deliberazione 32/2021/R/eel). Tale meccanismo risulta articolato in sessioni annuali e prevede due opzioni di presentazione dell'istanza a CSEA (soggetto deputato alla gestione del Meccanismo) da parte degli utenti del trasporto (semplificata e ordinaria). Al fine di minimizzare gli impatti sul sistema, in ultimo sui clienti finali, il meccanismo prevede che tutti i soggetti coinvolti siano responsabilizzati alla massima efficienza nella gestione del credito, prevedendone che il relativo livello incida sulle determinazioni del riconoscimento.

In linea con quanto previsto nel Quadro Strategico 2022-2025, OS.25b saranno definiti interventi specifici in tema di nuove modalità di esazione degli oneri generali, anche alla luce delle previsioni di cui all'art. 33ter della legge 29 luglio 2021, n. 108, affinché le partite finanziarie relative agli oneri possano essere destinate al sistema senza tuttavia entrare nella disponibilità dei venditori.

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

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

Riguardo le attività propedeutiche **all'introduzione del nuovo approccio integrato R.O.S.S** (ovvero basato su logiche di regolazione per obiettivi di spesa e di servizio) **che superi l'attuale approccio di riconoscimento dei costi (20a)**, differenziato tra costi operativi e costi di capitale, con la deliberazione 271/2021/R/com, è stato dato avvio al procedimento per introdurre nuove modalità di riconoscimento dei costi comuni a tutti i servizi infrastrutturali dei settori dell'energia elettrica e del gas, basate su un approccio di "spesa totale" denominato *ROSS-base*. Nell'ambito del procedimento il primo passo è stato quello di illustrare le principali linee di intervento che caratterizzano la soluzione *ROSS-base*, con la pubblicazione del documento per la consultazione 615/2021, allo

scopo di acquisire una prima valutazione da parte di operatori, clienti finali e altri soggetti interessati.

L'approccio ROSS ha ispirato anche alcuni elementi del Testo integrato del *decommissioning* nucleare (TIDECN), approvato dall'Autorità con la deliberazione 93/2021/R/eel, e confermato con la deliberazione 348/2021/R/eel in particolare, la connotazione *forward-looking* a cui si collegano gli incentivi e le penalità per l'impresa, sulla base di un innovativo meccanismo di misurazione dell'avanzamento fisico della commessa nucleare.

Inoltre, l'incentivazione di tipo *output-based*, che è alla base del ROSS, è stata anche utilizzata per il meccanismo di incentivazione del servizio di trasmissione relativo alla realizzazione di capacità di trasporto interzonale di cui sono stati definiti i parametri e gli obiettivi (*target capacity*) con la deliberazione 446/2021/R/eel.

Nel 2021, sono state portate a termine le attività per definire le modalità per l'aggiornamento del tasso di rendimento del capitale investito (WACC), confermando la logica *cross-sector* introdotta dal 2015 per tutti i parametri che concorrono alla determinazione del WACC e che non abbiano carattere specifico-settoriale. Con la deliberazione 614/2021/R/com, a seguito di una doppia consultazione, sono stati definiti i criteri di determinazione del rendimento del capitale investito (WACC) per i settori elettrico e gas per il periodo 2022-2027.

L'attività sulla definizione dell'approccio ROSS, completata in linea con il Quadro Strategico 2019-2021, proseguirà oltre il 2021 nel nuovo Quadro Strategico 2022-2025 OS.26).

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

Anche se nel 2020 sono stati pubblicati gli orientamenti dell'Autorità per i criteri di incentivazione delle aggregazioni fra imprese, che si muovono nella direzione disegnata dalla linea strategica in esame, l'obiettivo non risulta pienamente raggiunto. Non è stato

infatti possibile procedere ulteriormente nel previsto percorso soprattutto a causa del contenzioso attivato dagli operatori avverso la deliberazione 570/2019/R/gas, relativa alla regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo 2020-2025.

In tema di **sviluppo di una regolazione che, specie nel settore del gas naturale, responsabilizzi le imprese di distribuzione alla minimizzazione degli oneri che il sistema sostiene per le perdite** e più in generale per le differenze fra il gas immesso nella rete e quello consegnato ai clienti finali (**20c**), dopo aver definito, nel 2020, i criteri di riconoscimento del gas non contabilizzato (GNC) sulle reti di trasporto (deliberazione 569/2020/R/gas), nel 2021 è stato pubblicato il documento per la consultazione 357/2021/R/gas, che presenta le linee di intervento riguardo l'introduzione di meccanismi di responsabilizzazione delle imprese di distribuzione circa i volumi a copertura della differenza tra i quantitativi immessi ai punti di uscita della rete di trasporto interconnessi con reti di distribuzione e quelli prelevati dai clienti finali allacciati alla rete di distribuzione (delta IO). Il completamento dell'attività, che era inizialmente prevista per la fine del 2020, è slittato al primo semestre 2022 a fronte della necessità di approfondire le modalità più efficienti di intervento ed è confluito nell'obiettivo OS.22b del Quadro Strategico 2022-2025.

Per quanto riguarda **l'implementazione del meccanismo tariffario parametrico per gli operatori di minore dimensione della distribuzione elettrica (20d)**, l'attività è stata ripresa e completata nel 2021, dopo la sospensione a causa dell'emergenza da COVID-19, e con la deliberazione 187/2021/R/eel sono state determinate le tariffe di riferimento definitive per il servizio di distribuzione dell'energia elettrica per l'anno 2017 per le imprese che servono meno di 25.000 punti di prelievo.

Non è proseguita nel 2021, anche a causa dei ritardi accumulati per fronteggiare l'emergenza COVID-19, **la revisione dei criteri di allocazione dei costi di rete alle diverse tipologie di utenza** (sia nel settore dell'energia elettrica che nel settore gas), mentre **l'aggiornamento dei criteri per la definizione dei contributi di connessione (20e)** è stata rinviata ai procedimenti avviati nel 2022 per l'attuazione dei decreti legislativi 199 e 210 del 2021.

Riguardo la **valutazione degli interventi di sviluppo dei sistemi di trasmissione e di trasporto (20f)**, l'attività ha carattere periodico; nel 2021 si sono svolte le attività di consultazione per la raccolta delle osservazioni sul piano di sviluppo della rete elettrica 2021 (il prossimo sarà nel 2023 a seguito della biennializzazione introdotta con il DL

Semplificazioni<sup>11</sup>) e sui piani di sviluppo del trasporto gas. L'attività relativa ai piani 2021 si concluderà nel 2022.

In tema di sviluppo di una **regolazione dello stoccaggio che tenga conto della remunerazione dal livello del servizio reso (20g)**, nel biennio 2019-2020 l'Autorità ha raggiunto l'obiettivo definendo il Testo integrato per la regolazione in materia di garanzie di libero accesso al servizio di stoccaggio di gas naturale (RAST), che ha disciplinato le modalità di accesso ai servizi di stoccaggio del gas naturale e di erogazione di tali servizi, favorendo l'allocazione delle capacità di stoccaggio per mezzo di procedure concorsuali, e i criteri di regolazione tariffaria e della qualità del servizio di stoccaggio del gas naturale per il quinto periodo di regolazione 2020-2025 (RTSG e RQTG). Tali criteri hanno da un lato introdotto un meccanismo di monitoraggio delle prestazioni di stoccaggio attese finalizzato a garantire coerenza tra il livello di servizio reso e il livello di remunerazione riconosciuta e rafforzato i meccanismi volti a promuovere la disponibilità e la flessibilità delle prestazioni di stoccaggio di cui al RAST e, dall'altro, introdotto una penalità nel caso di prestazioni offerte inferiori a quelle attese. L'attività è stata quindi conclusa. Nel 2021, l'Autorità ha affinato le normative del RAST riguardo gli incentivi alle imprese di stoccaggio per la messa a disposizione di prestazioni di breve periodo (deliberazione 202/2021/R/gas).

La crisi dei prezzi gas, emersa in Europa a partire dalla seconda metà del 2021 e resa più intensa alla fine anno con l'acuirsi delle tensioni geopolitiche, richiederà nel 2022 interventi urgenti di natura strategica non previsti nel Quadro Strategico 2022-25, per garantire il riempimento degli stoccaggi in vista dell'inverno prossimo.

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

Riguardo ai **meccanismi per il raggiungimento di obiettivi omogenei di qualità del servizio in modo efficiente (21a)**, con riferimento alle reti di distribuzione di energia elettrica, l'obiettivo prefigurato era stato già raggiunto nel 2019 con l'introduzione di schemi innovativi e altri meccanismi (deliberazione 566/2019/R/eel). Nel 2021 tale

---

<sup>11</sup> Decreto-legge 31 maggio 2021, n. 77 recante "Governance del Piano nazionale di ripresa e resilienza e prime misure di rafforzamento delle strutture amministrative e di accelerazione e snellimento delle procedure"

attività è stata ulteriormente rafforzata tramite la definizione di meccanismi di premi/penalità attribuiti a specifici interventi sulle reti di distribuzione dell'energia elettrica volti a rafforzare la resilienza nell'ambito dei piani 2021-2023 (deliberazioni 212/2021/R/eel, 536/2021/R/eel e 537/2021/R/eel).

Riguardo al settore di trasmissione elettrica, l'Autorità ha chiesto a Terna di effettuare una consultazione pubblica sulla nuova metodologia per la definizione degli indici di resilienza della rete di trasmissione nazionale e di trasmetterne i risultati all'Autorità (deliberazione 64/2021/R/eel). L'attività si è conclusa a inizio 2022 con la verifica positiva del nuovo allegato al Codice di rete in materia di valutazione dell'incremento di resilienza di progetti di sviluppo della rete (deliberazione 9/2022/R/eel).

Per quanto riguarda il settore gas, è stato approvato nel 2021 il testo integrato sulla Regolazione del servizio di misura sulla rete di trasporto del gas naturale (RMTG, deliberazione 512/2021/R/eel), che definisce le attività e responsabilità per la misura nei punti di entrata e uscita della rete di trasporto, con un sistema di incentivazione e monitoraggio per il rispetto dei livelli di qualità del servizio.

Per quanto concerne lo **sviluppo dei sistemi di seconda generazione (2G) nel settore elettrico (21b)**, che alla fine del 2021 ha raggiunto oltre la metà dei clienti di energia elettrica in bassa tensione, nel 2021 sono stati definiti i criteri di riconoscimento dei costi dei sistemi di *smart metering* 2G anche per le imprese distributrici che servono fino a 100.000 punti di prelievo (deliberazione 106/2021/R/eel). Inoltre, sempre riguardo gli *smart metering* 2G, sono state definite le linee guida in ordine ai requisiti minimi da adottarsi da parte delle imprese distributrici in merito all'informazione verso i clienti finali e alle imprese di vendita (deliberazione 105/2021/R/eel), così da coinvolgere e informare quanto più possibile il cliente della modifica che sta intervenendo, iniziando a informarlo sulle nuove potenzialità della nuova tecnologia al fine ultimo di avviare il processo di massimizzazione dei benefici ottenibili con l'installazione dei nuovi misuratori.

L'obiettivo in oggetto è dunque da ritenersi conseguito pur risultando nel 2021 ancora attività in via di ulteriore sviluppo.

Per quanto concerne il **completamento del passaggio a sistemi di misura smart nel settore gas con la conferma del loro deployment (21c)**, con il documento per la consultazione 263/2021/R/gas, sono stati presentati gli orientamenti finali in merito alle *performance* del servizio di misura erogato per mezzo di *smart meter* nel settore del gas

naturale e alla frequenza della raccolta dei dati di misura e delle relative *performance* richieste ai distributori. In particolare, in tale documento sono stati esposti gli orientamenti dell’Autorità in tema di frequenza della raccolta dei dati di misura e delle relative *performance* richieste ai distributori. L’obiettivo non è stato completato a fine 2021 e la previsione è che possa esserlo nel 2022

Relativamente allo **sviluppo di soluzioni regolatorie per l’ottimizzazione degli investimenti grazie a una gestione attiva delle reti in presenza di carichi particolari (21d) come quelli derivanti dalla ricarica dei veicoli elettrici**, le attività nel 2021 sono state rallentate in attesa delle indicazioni legislative poi emerse nel decreto legislativo n. 199/2021 e confluiranno nel procedimento avviato a inizio 2022, nell’ambito dell’Obiettivo strategico OS.29 del Quadro Strategico 2022-2025. Prosegue nel frattempo la sperimentazione finalizzata a facilitare la ricarica dei veicoli elettrici in luoghi privati nelle fasce orarie notturne e festive tramite la possibilità dei contatori elettronici di modulare la potenza disponibile nelle diverse ore della giornata (deliberazione 541/2020/R/eel); in questo quadro, nel 2021 l’Autorità ha pubblicato una rassegna delle infrastrutture di ricarica, evidenziandone le diverse *capability* tecniche anche in relazione alla promozione dello *smart charging*.

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

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

Nel corso del 2021 l’Autorità si è adoperata, sia nell’ambito dei gruppi di lavoro, sia nel Comitato dei Regolatori dell’Agenzia, per **garantire che le specificità del modello di dispacciamento centralizzato adottato in Italia (22a)** fossero debitamente considerate. In particolare, ciò ha portato a risultati significativi nella decisione assunta da ACER ad inizio del 2022 e relativa alla modifica della metodologia per determinare i limiti di prezzo per le attivazioni di energia di bilanciamento in cui è stato possibile fissare un prezzo limite sensibilmente più basso, fino a luglio 2026, rispetto al limite di 99’999 €/MWh.

L'Autorità è stata inoltre impegnata nella **promozione di atti di normativa secondaria (codici di rete e linee guida per il settore elettrico) coerenti con gli assetti nazionali (22b)**, in particolare relativamente ai Centri regionali di controllo, alla funzione del *market coupling*, agli accumuli, ai servizi ancillari e alla partecipazione della domanda al mercato. A tal fine, l'Autorità ha partecipato alle attività di ACER per la predisposizione della Raccomandazione 2-2021 del 17 dicembre 2021 con cui l'Agenzia ha proposto alla Commissione Europea una serie di modifiche per aggiornare le linee guida del Regolamento (UE) 2015/1222 (Regolamento CACM) che definiscono l'assetto normativo per la gestione dei mercati elettrici del giorno prima e infragiornaliero. Attualmente la Commissione ha posto in consultazione le proposte dell'Agenzia, contando di approvare il nuovo Regolamento CACM entro la fine del 2022.

Sempre in quest'ambito l'Autorità ha partecipato alla predisposizione delle linee guida dell'Agenzia in materia di *Cybersecurity* ("*Framework Guideline on sector-specific rules for cybersecurity aspects of crossborder electricity flows*" del 22 luglio 2021), sulla base delle quali Entso-e deve predisporre il codice di rete, che sarà il primo approvato nel quadro del nuovo Regolamento UE 943/2019. Nel corso del 2021 l'Autorità ha anche partecipato ai primi gruppi di lavoro che porteranno alla definizione delle linee guida per un futuro codice di rete volto a promuovere lo sfruttamento della flessibilità della domanda nei mercati elettrici.

E' inoltre proseguito nel 2021 l'impegno dell'Autorità come coordinatore dei due gruppi regionali europei a cui afferiscono le zone del mercato italiano (*Italy North e Greece-Italy*), in particolare nel corso del 2021 è stato possibile approvare, ai sensi del Regolamento CACM, la nuova metodologia per la distribuzione, tra i vari sistemi nazionali, dei costi di redispatching che i gestori di rete devono sostenere per la gestione dei flussi transfrontalieri (deliberazione 606/2021/R/eel); per la prima volta, alla luce di questa metodologia, i costi che Terna sostiene in quest'ambito potranno essere condivisi con gli altri sistemi elettrici interconnessi con la nostra frontiera nord.

Con riferimento alla **partecipazione attiva alle nuove proposte legislative europee relative alle misure per la decarbonizzazione del settore del gas naturale (22c)**, nel 2021 la Commissione Europea ha presentato, a luglio, il pacchetto *Fit for 55*, con una serie di misure per raggiungere la riduzione del 55% di emissioni e, a dicembre, il nuovo pacchetto gas per la decarbonizzazione di questo settore nonché per lo sviluppo del settore idrogeno. Nel corso del 2021, l'Autorità ha partecipato attivamente, a tutti i livelli, alla definizione di posizioni comuni fra i regolatori energetici europei in particolare sui futuri

assetto del gas naturale e sulla regolazione dell'idrogeno e del *power to gas* (ACER-CEER, *Position Paper on the Key Regulatory Requirements to Achieve Gas Decarbonisation*, 20 December 2021; ACER-CEER, *Regulatory Treatment of Power-to-Gas*, 11 February 2021; ACER-CEER, *When and How to Regulate Hydrogen Networks?*, 7 February 2021). Inoltre, l'Autorità ha anche partecipato alla consultazione pubblica promossa dalla Commissione sul pacchetto gas.

L'Autorità è da tempo impegnata nella **promozione di un nuovo assetto del mercato europeo del gas naturale che superi la definizione di aree *entry-exit* nazionali (22d)** - attualmente previste dalla normativa europea - che consenta la copertura dei costi di trasporto attraverso modalità non distorsive del funzionamento dei mercati interconnessi e in grado di massimizzare i benefici per i consumatori finali. Tale obiettivo, che si presenta come attività di carattere continuativo, incontra le resistenze di molti Paesi, con particolare riferimento a quelli che ospitano importanti condotte di transito a fronte di moderati consumi nazionali, e fatica a essere adottata nella normativa euro-unitaria; tuttavia - alla fine del 2021 - la proposta della Commissione per un nuovo pacchetto legislativo relativo all'idrogeno e alla decarbonizzazione del mercato del gas naturale, ha previsto proprio questo assetto, caratterizzato dall'assenza di corrispettivi tariffari applicati ai punti di interconnessione tra sistemi nazionali, per le future reti dedicate al trasporto transfrontaliero dell'idrogeno. La proposta legislativa è in discussione da parte dei co-legislatori europei in vista dell'adozione nella seconda metà del 2022

Al fine di promuovere l'integrazione e l'armonizzazione dei mercati energetici regionali con particolare riguardo all'area mediterranea e balcanica, l'Autorità ha continuato nel 2021 a consolidare il proprio impegno a livello internazionale attraverso la **promozione di un allineamento al modello di regolazione europea dei regimi regolatori dei Paesi extra-UE (22e)**, favorendo la partecipazione attiva ai tavoli internazionali. Per ciò che concerne la regione dei Balcani, a fine 2021, dopo quattro anni, si è concluso il progetto *KEP Know Exchange Programme (KEP) - Central European Initiative (CEI) Support for strengthening energy regulatory authorities in the Western Balkans, progetto di capacity building* e scambio di conoscenze tecniche a beneficio di regolatori parte dell'*Energy Community* e nello specifico di Albania, Macedonia del Nord, Montenegro e Serbia. A margine della conferenza finale, l'Autorità ha annunciato la costituzione nel 2022 della *Balkan Energy School (BES)* che avrà come obiettivo quello di un'azione istituzionale e di *capacity building* più inclusiva, stabile e continuativa a beneficio della regione balcanica.

Per quanto riguarda il Mediterraneo si è contribuito a supportare le riforme regolatorie nazionali attraverso la promozione di attività specifiche su temi rilevanti e sensibili tra i quali: il primo *workshop* sullo sviluppo dell'idrogeno, durante il quale è emerso sempre più la necessità di un maggior coordinamento con particolare riguardo alle capacità di utilizzo dell'idrogeno attraverso la definizione di un quadro comune di regole, e l'attività di *capacity building* in materia di digitalizzazione e *cybersecurity*, temi sempre più essenziali per garantire la sicurezza delle informazioni sensibili e per promuovere consumatori più attivi e consapevoli.

Infine, è proseguita la collaborazione nell'ambito dell'Unione per il Mediterraneo e dell'organizzazione internazionale *EastMed Gas Forum* (EMGF) dove si è cominciato a discutere in via preliminare dei lavori del RAAC – *Regulatory Authorities Advisory Committee*, un nuovo organismo che includerà i regolatori dei Paesi fondatori del EMGF a partire dal 2022.

Nel 2021 il Commissario Clara Poletti è stato riconfermato alla Presidenza del Comitato dei Regolatori di ACER, confermando il ruolo importante che ARERA ricopre nell'ambito istituzionale e regolatorio in Europa e facilitando la **cooperazione a livello di Uffici con ACER (22f)**, CEER e Commissione.

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

In relazione alla **implementazione nell'ordinamento nazionale delle norme europee destinate ad entrare in vigore nel prossimo triennio (23a)** e in particolare la Direttiva sulla promozione dell'uso delle energie rinnovabili e la Direttiva per il mercato interno dell'energia elettrica, l'Autorità ha avuto l'occasione di presentare le proprie proposte sul recepimento del pacchetto "*Clean Energy for all Europeans* (CEP)" in occasione dell'audizione del 21 maggio 2020 dinanzi alla Commissione Politiche dell'Unione europea del Senato della Repubblica (Memoria 21 maggio 2020, n.175/2020/I/com), nell'ambito delle audizioni sul disegno di legge di delegazione europea contenente i criteri per il recepimento delle Direttiva (UE) 944/2019 (mercato interno dell'energia elettrica) e Direttiva (UE) 2018/2001 (RED II). Inoltre, gli uffici dell'Autorità hanno fornito continuo supporto ai competenti uffici del Ministero dello Sviluppo Economico.

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

In tema di **sostegno tecnico per l'avvio di forme di trasferimento parziale alla fiscalità generale degli oneri di sistema (23c)**, anche in misura inizialmente parziale e con modalità progressive, e dell'eliminazione di tutte le forme di tassazione implicita che prevedono il versamento al bilancio dello Stato di somme raccolte tramite gli oneri, l'orientamento dell'Autorità, già espresso nella Memoria 588/2018, è stato ribadito più volte in ulteriori occasioni di segnalazioni al Parlamento e al Governo e di memorie depositate tra cui da ultimo le Memorie 438/2021 e 486/202. Nei fatti, grazie alle continue interlocuzioni con il Governo a fronte della crisi dei prezzi, si è venuto realizzando un sistema di finanziamento degli oneri generali di sistema tramite risorse del Bilancio dello Stato, che ha permesso di azzerare transitoriamente gli oneri generali di sistema per tutti gli utenti elettrici e gas nel 1° semestre 2022.

Sul tema del **sostegno tecnico a misure di sviluppo efficiente della mobilità sostenibile (23d)** i contributi forniti attraverso la Memoria 41/2020 in tema di *smart charging*, e con le Memorie 300/2020 e 370/2020, con suggerimenti per il superamento delle criticità derivanti dalle disposizioni dell'art. 57 comma 12 del decreto Semplificazioni hanno portato alle norme di rango primario dell'art.45 del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 199, che saranno oggetto di implementazione nel 2022 (si veda la deliberazione 115/2022/R/eel). Si rimanda, a tale proposito, all' OS.29 del Quadro Strategico 2022-2025.

L'obiettivo in oggetto è dunque da ritenersi conseguito pur risultando nel 2021 ancora attività in via di ulteriore sviluppo.

Infine, nel quadro dell'impegno a formulare proposte per il **sostegno all'efficienza energetica a livello sistemico che tengano conto delle indicazioni contenute nel PNIEC (23e)** e che stimolino anche i clienti industriali, compresi gli energivori, ad un

continuo miglioramento energetico dei propri processi industriali, si segnala il parere reso dall’Autorità sullo schema di decreto del Ministro della Transizione Ecologica in tema di agevolazioni alle imprese a forte consumo di gas naturale (deliberazione 527/2021/I/gas); in questo ambito è previsto l’obbligo di effettuazione delle diagnosi energetiche e di realizzazione degli interventi previsti da tali diagnosi per l’accesso alle agevolazioni, in aggiunta al contributo normalmente previsto. Si ricorda che si è reso necessario procedere, tra il 2019 e il 2020, con la celere rivisitazione parziale delle regole anche tenendo conto dell’obbligo in scadenza e delle modifiche normative nel frattempo intervenute.

L’obiettivo in oggetto è dunque da ritenersi conseguito pur risultando nel 2021 ancora attività in via di ulteriore sviluppo.

## **APPENDICE**

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

#### **Premessa**

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

Per quanto attiene specificamente l'implementazione del Quadro Strategico, mentre l'emergenza COVID-19 ha determinato criticità in relazione al rispetto del cronoprogramma previsto per alcuni obiettivi strategici, dall'altro ha richiesto che l'Autorità approntasse tempestivamente nuovi strumenti nelle modalità di attuazione di tali obiettivi. Inoltre, per mitigare situazioni di potenziali criticità per gli operatori legate all'emergenza epidemiologica, l'Autorità ha altresì promosso l'introduzione di differimento dei termini, semplificazioni e sospensioni per gli adempimenti di regolazione a carico degli operatori dei settori regolati. Per maggiori dettagli si rinvia alla *Rendicontazione delle attività svolte nel periodo 2019-2020*.

Nell'anno 2021 l'Autorità, con il perdurare dell'emergenza epidemiologica COVID-19, ha confermato alcune tra le misure già attuate nel 2020 al fine, da un lato, di mitigare la situazione di disagio e le eventuali criticità legate all'emergenza per clienti e utenti finali e, dall'altro, di salvaguardare l'equilibrio economico-finanziario degli operatori, garantendo continuità e sicurezza delle forniture.

Tra le misure a sostegno di consumatori e utenti finali, sono state confermate alcune misure emergenziali, adottate dall'Autorità nel 2020, e relative all'utilizzo, da parte dei clienti e utenti finali, dei servizi di informazione, trattazione dei reclami e risoluzione delle controversie offerti da Acquirente Unico S.p.A. mediante lo Sportello e il Servizio Conciliazione. Tra le altre misure adottate, si segnala il differimento del termine massimo di conclusione delle procedure conciliative dinanzi al Servizio Conciliazione dell'Autorità.

Per quanto attiene il settore ambiente, tra le misure volte a creare le condizioni per la ripresa della spesa per investimenti e per accrescere la sostenibilità finanziaria a favore

degli operatori, si evidenzia che in sede di definizione delle regole per l'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie di cui alla deliberazione 639/2021/R/idr – l'Autorità ha confermato alcuni degli accorgimenti già introdotti per gestire l'emergenza COVID-19, in particolare,

- l'estensione al biennio 2022 e 2023 di elementi di flessibilità nei meccanismi di valutazione delle prestazioni di qualità contrattuale;
- la riproposizione di alcuni elementi di flessibilità nei meccanismi di valutazione delle prestazioni di qualità tecnica;
- la riconferma di specifiche modalità di riconoscimento degli eventuali oneri aggiuntivi e degli scostamenti di costo connessi alla gestione dell'emergenza epidemiologica COVID-19, nel rispetto del principio di copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento.

Per quanto riguarda la filiera del settore energia, nell'ambito delle misure di mitigazione dell'impatto economico dell'epidemia COVID-19 a favore degli operatori, si evidenzia da un lato l'estensione di alcune decisioni in materia di *rating* creditizio a tutela delle esigenze degli utenti del trasporto, al fine di migliorare gli strumenti per la gestione del rischio di controparte nei servizi regolati, dall'altro, in tema di regolazione tariffaria, la riduzione della spesa sostenuta da clienti finali titolari di utenze in bassa tensione diverse dalle domestiche per i servizi di distribuzione e misura e per gli oneri generali di sistema, in attuazione del DL Sostegni<sup>12</sup>. Infine, si segnalano, pur non essendo riconducibile ad uno specifico obiettivo del Quadro Strategico 2019-2020, le misure per la riduzione delle tariffe a copertura degli oneri generali di sistema per le imprese energivore, di cui alle deliberazioni 351/2021/I/eel, e 479/2021/R/eel, in attuazione alle modifiche del decreto del Ministro dello Sviluppo economico 21 dicembre 2017 e ad integrazione della deliberazione dell'Autorità 285/2018/R/eel.

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

---

<sup>12</sup> Si fa riferimento al decreto-legge 22 marzo 2021, n.41, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19".

Di seguito, l'impatto dell'emergenza sanitaria COVID-19 sulle modalità di attuazione del Quadro Strategico viene puntualmente declinata per ciascun obiettivo strategico.

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

Nel 2021 sono state confermate alcune misure emergenziali, adottate dall'Autorità nel 2020, e relative all'utilizzo, da parte dei clienti e utenti finali, dei servizi di informazione, trattazione dei reclami e risoluzione delle controversie, offerti da Acquirente Unico S.p.A. mediante lo Sportello e il Servizio Conciliazione. Tali misure, unitamente alla natura *online* degli strumenti, hanno garantito il regolare funzionamento dei predetti servizi. In particolare, il termine per la conclusione delle procedure conciliative dinanzi al Servizio Conciliazione è stato pari a un massimo di 180 giorni solari (90 giorni più eventuale proroga di massimo ulteriori 90 giorni), anziché 120, per l'intera durata dello stato emergenziale, dunque fino al 31 marzo 2022; relativamente al *call center* dello Sportello, invece, ha continuato a operare il servizio di *call back* per i clienti o utenti in caso di linea occupata, quale alternativa a ulteriori tentativi telefonici o alla formulazione del quesito per iscritto.

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

In relazione all'OS.7, nell'ottica di sostenere il percorso di miglioramento già intrapreso, a garanzia della continuità e dell'affidabilità delle prestazioni erogate, e di mitigare gli effetti di possibili forme di discontinuità che potrebbero verificarsi nella fase di uscita dallo stato di emergenza da COVID-19, l'Autorità – in sede di definizione delle regole per l'aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie di cui alla deliberazione 639/2021/R/idr – ha confermato alcuni degli accorgimenti introdotti con deliberazione 235/2020/R/idr, in particolare, estendendo anche al biennio per gli anni 2022 e 2023 gli elementi di flessibilità nei meccanismi di valutazione delle prestazioni di qualità contrattuale, prevedendo che gli obiettivi connessi ai macro-indicatori MC1-“Avvio e cessazione del rapporto contrattuale” e MC2-“Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio”, riferiti al 2022 e al 2023, siano valutati cumulativamente su base biennale (in luogo della valutazione annuale ordinariamente prevista dall'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/idr).

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

In relazione all'OS.10, si segnala che, tenuto conto dei conseguenti effetti in termini di rallentamento delle attività, l'Autorità ha confermato (con deliberazione 639/2021/R/idr) alcuni elementi di flessibilità anche nei meccanismi di valutazione delle prestazioni di qualità tecnica, prevedendo che gli obiettivi di qualità di cui alla deliberazione 917/2017/R/idr, riferiti al 2022 e al 2023, siano valutati cumulativamente su base biennale (in luogo della valutazione annuale), in tal modo favorendo il recupero degli eventuali investimenti che - per ragioni riconducibili all'emergenza COVID-19 - non sia stato possibile realizzare.

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

In relazione all'OS.11, si segnala che con la deliberazione 639/2021/R/idr l'Autorità ha esplicitato - nell'ambito delle regole per l'aggiornamento delle componenti a congruaglio - le modalità di quantificazione degli oneri aggiuntivi (ovvero dei minori costi operativi) conseguenti alle iniziative adottate nel 2021 per la gestione dell'emergenza da COVID-19, consentendone il recupero nell'annualità 2023, di fatto confermando alcuni degli accorgimenti (comunque coerenti con l'assetto di regole complessivo) introdotti, nella prima fase emergenziale con deliberazione 235/2020/R/idr.

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

In relazione all'OS.19, si segnala che l'Autorità è intervenuta con misure specifiche per tenere conto degli effetti sulla filiera derivanti degli interventi adottati a tutela dei consumatori che hanno avuto un impatto, in particolare, sulla capacità dei venditori di far fronte ai propri pagamenti nei confronti del sistema e della contingente situazione di difficoltà di reperimento del servizio del credito presso gli istituti finanziari. Le misure in oggetto di cui alla deliberazione 81/2021/R/com hanno riguardato in particolare:

- l'integrazione della disciplina delle garanzie assicurative del Codice di rete tipo per il servizio di trasporto dell'energia elettrica disponendo l'ammissione delle

- fideiussioni assicurative anche se rilasciate da istituti assicurativi la cui società controllante risulta in possesso di idoneo giudizio di *rating*;
- l'estensione delle disposizioni di cui alla deliberazione 248/2020/R/com in materia di *rating* creditizio a tutela degli utenti del trasporto dell'energia elettrica e di distribuzione del gas naturale, volte alla gestione della garanzia del *rating* nei contratti di trasporto dell'energia elettrica e di distribuzione del gas naturale nei casi di *downgrade* correlati alla situazione emergenziale da COVID-19.

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

In relazione all'OS.20, si segnala che, in tema di regolazione tariffaria, nell'ambito delle misure di mitigazione dell'impatto economico dell'epidemia COVID-19, l'Autorità con deliberazione 124/2021/R/eel ha adottato, in via d'urgenza, le disposizioni attuative dell'art. 6 del DL Sostegni tramite una modifica transitoria (efficace nel corso del trimestre aprile-giugno 2021) delle componenti tariffarie a copertura dei costi dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica e delle componenti a copertura degli oneri generali di sistema applicabili alle utenze connesse in bassa tensione diverse dalle domestiche. Con tale deliberazione sono stati adottati meccanismi di riduzione delle bollette elettriche che ricalcano quelli già introdotti nel 2020 dal DL Rilancio e attuati con deliberazione 190/2020/R/eel.

Si segnala infine la deliberazione 349/2021/R/eel, che dispone modifiche transitorie, per l'anno 2021 di alcune delle direttive per i sistemi di *smart metering* di seconda generazione (2G) per la misura dell'energia elettrica in bassa tensione, in particolare in relazione alle penalità derivanti da rallentamenti nell'avanzamento dei piani di messa in servizio dello *smart metering* 2G per effetto dell'emergenza COVID-19.