

**Relazione annuale sulla performance
dell'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico**

Gennaio – Dicembre 2015

Sommario

1. Introduzione.....	3
2. La regolazione dei settori dell'energia elettrica e del gas	4
3. La regolazione nel settore idrico	8
4. Riorganizzazione e sviluppo degli strumenti di assistenza ai clienti finali in materia di <i>enforcement</i>	11
5. Accountability, semplificazione e trasparenza	13
6. La regolazione del servizio di teleriscaldamento, teleraffrescamento e acqua calda sanitaria per uso domestico.....	14
7. Gli obiettivi operativo-funzionali	14
8. L'attività dell'Autorità suddivisa per obiettivi	15
9. Performance della gestione economico-finanziaria.....	17
10. Considerazioni di sintesi.....	18

1. Introduzione

Il presente documento reca la relazione annuale sulla performance dell’Autorità per l’energia elettrica, il gas e il sistema idrico (di seguito: l’Autorità) riferita all’anno 2015.

La relazione, richiamata nella deliberazione 647/2014/A, è stata redatta sulla base delle indicazioni contenute nel Piano quadriennale di performance 2015-2018 approvato con determinazione n. 68/DAGR/2015 dell’11 novembre 2015.

Conformemente a quanto previsto dalla normativa in tema di ciclo della gestione delle performance, il Piano in parola illustra il legame esistente tra la missione istituzionale dell’Autorità e gli obiettivi – strategici e operativi – che l’ente si era prefissato tenendo in considerazione le risorse – umane, finanziarie e strumentali – a disposizione della struttura.

L’impianto degli obiettivi assunti nel piano della performance discendono dall’articolazione del sistema di pianificazione dell’Autorità. L’idea di fondo che ha orientato la redazione del piano della performance è stata quella di inserire il piano stesso nel processo di pianificazione e controllo dell’Autorità in modo da ottenere un sistema integrato di programmazione e misurazione delle attività svolte.

Tenuto conto di ciò, il Quadro strategico 2015-2018 presenta il medesimo orizzonte temporale del Piano della Performance del quale il presente documento relaziona sugli esiti conseguiti nell’esercizio 2015.

Nel primo anno del quadriennio il piano fornisce le linee strategiche sia della regolazione nei settori (energia elettrica, gas, settore idrico, teleriscaldamento, teleraffrescamento e acqua calda per uso domestico), sia per quanto riguarda le attività di enforcement, accountability e trasparenza.

I contenuti del Quadro Strategico sono pertanto stati articolati su due livelli, secondo una struttura “ad albero” degli obiettivi articolata come segue:

- le **Linee strategiche** (11), che inquadrano la strategia complessiva di intervento con riferimento allo scenario, attuale e di medio termine, nazionale e internazionale;
- gli **Obiettivi strategici** (25), che descrivono schematicamente le misure di intervento ritenute necessarie per la realizzazione delle linee strategiche.

Si fa presente che per scelta dell’Autorità gli obiettivi strategici sono correlati esclusivamente alle attività caratterizzate da un contenuto di innovazione e di cambiamento rispetto alla situazione esistente. In altre parole il concetto di obiettivo strategico viene circoscritto ad una focalizzazione sugli ambiti in cui l’Autorità si impegna ad introdurre innovazioni o è chiamata ad effettuare modifiche sostanziali dell’impianto regolatorio in essere.

Accanto agli obiettivi strategici, l’Autorità svolge una serie molto articolata di attività, che pur significative in termini di impegno e di complessità tecnica, non presentano il connotato dell’innovatività e pertanto vengono “convenzionalmente” riferite al perseguimento di obiettivi cosiddetti: operativo-funzionali.

Essi contemplano una serie alquanto dettagliata di output destinati a garantire sia gli obiettivi regolatori e di enforcement continuativi (circa il 61% degli output), sia gli obiettivi connessi al funzionamento della struttura (il 39% degli output).

Poste tali premesse la relazione sull'attività svolta nel 2015 presenta una articolazione per paragrafi in funzione delle linee strategiche assunte nel citato piano. All'interno di ciascun paragrafo la relazione verrà articolata per obiettivi strategici così da presentare il collegamento tra quanto pianificato e quanto effettivamente realizzato.

Si procederà, quindi, ad affrontare dapprima la regolazione dei settori dell'energia elettrica e del gas, quindi il settore idrico, successivamente l'enforcement e le tematiche riguardanti accountability, semplificazione e trasparenza, poi teleriscaldamento, teleraffrescamento e acqua calda sanitaria per uso domestico.

Dopo questa trattazione si evidenzieranno brevemente gli aspetti riguardanti il perseguimento degli obiettivi operativo-funzionali, in particolare con la spiegazione della macro area destinata ad accogliere l'attività continuativa delle strutture.

Infine saranno presentati i prospetti relativi all'analisi delle attività suddivise per obiettivi strategici ed ai risultati ottenuti dalla gestione economico finanziaria con particolare attenzione ai risparmi di costo.

2. La regolazione dei settori dell'energia elettrica e del gas

Nell'ambito della regolazione dei settori dell'energia elettrica e del gas il piano della performance ha individuato quattro linee strategiche:

- verso mercati elettrici più sicuri, efficienti e integrati;
- aumento della liquidità e della flessibilità del mercato del gas in una prospettiva europea;
- responsabilizzazione degli operatori di rete per uno sviluppo selettivo delle infrastrutture nazionali e locali;
- più concorrenza nei mercati retail, anche grazie a una domanda più consapevole ed attiva;

Alle quattro linee strategiche così enucleate si collegano undici obiettivi strategici di cui si relaziona nel seguito circa le attività svolte nell'esercizio 2015.

OS1 - Mercato elettrico più sicuro, efficiente e flessibile

I ritardi nella piena definizione del quadro normativo europeo (futuro regolamento UE sul bilanciamento elettrico) hanno imposto una revisione delle scadenze inizialmente previste per la **riforma della disciplina del dispacciamento**. Pur in assenza di un quadro normativo europeo assestato e quindi certo, a luglio 2015 l'Autorità ha avviato comunque un progetto di riforma interdirezionale denominato RDE (Riforma Dispacciamento Elettrico) (deliberazione 393/2015/R/eel). La riforma concerne fin da subito i criteri e le condizioni per la definizione, selezione e fornitura dei servizi di dispacciamento, al fine di rimuovere ogni ingiustificata discriminazione fra potenziali fornitori di servizi, in un'ottica di neutralità tecnologica.

Un ruolo di primaria importanza nell'ambito della riforma è rivestito dalla **revisione complessiva della disciplina degli sbilanciamenti**. A tal l'Autorità ha avviato un procedimento (deliberazione 333/2015/R/eel) per l'introduzione di una nuova regolazione in tale ambito.

In merito ai sistemi di remunerazione della capacità, per accelerare gli effetti pro-competitivi e di garanzia per l'adeguatezza del sistema elettrico connessi all'avvio del mercato per la remunerazione della capacità (CRM), a marzo 2015 l'Autorità ha formulato al Ministro dello Sviluppo Economico una proposta di integrazione della disciplina del medesimo mercato (deliberazione 95/2015/R/eel), con la previsione di una prima attuazione del mercato da avviare entro il 2016. Intanto l'Autorità ha dato mandato a Terna di **coordinarsi con i gestori di rete esteri** per l'attuazione dell'apertura del mercato CRM nazionale alla partecipazione diretta di produttori dei paesi confinanti.

OS2 - Mercato elettrico più integrato

Anticipando le scadenze temporali imposte dal Regolamento Europeo 1222/2015, con la deliberazione 45/2015/R/eel nel febbraio 2015 è stato avviato il **“market coupling” con i mercati austriaco, francese e sloveno**. A tal fine, l'Autorità ha previsto che, in via transitoria, la Cassa Conguaglio per il Settore Elettrico fornisca la liquidità necessaria al Gestore dei mercati energetici (GME) per finanziare gli oneri derivanti dallo sfasamento delle tempistiche di pagamento del mercato italiano rispetto a quelle dei mercati esteri. L'Autorità ha proseguito poi la collaborazione con i regolatori confinanti su tutti i temi relativi al processo di integrazione dei mercati.

OS3 - Revisione della struttura dei corrispettivi gas, delle modalità di allocazione della capacità e della gestione dei relativi servizi, in un'ottica di mercato

Con riferimento alla **revisione della struttura dei corrispettivi gas**, l'Autorità ha avviato un progetto pilota per la gestione delle capacità di trasporto presso i punti di riconsegna interconnessi con impianti termoelettrici. Sul punto sono stati pubblicati due documenti di consultazione (409/2015/R/gas e 613/2015/R/gas) che hanno evidenziato la complessità dell'intervento.

La **riforma dei corrispettivi variabili applicati al gas immesso nei punti di entrata** è stata attuata con deliberazione 60/2015/R/gas, con efficacia dall'1 ottobre 2015.

Attenzione è stata poi dedicata all'accesso alle infrastrutture con **l'introduzione di criteri di mercato per l'allocazione della capacità di rigassificazione**.

Nel primo semestre 2015 (deliberazione 118/2015/R/gas) è stata raggiunta anche la rimozione dei limiti di **rilascio delle capacità conferite e di promozione dello sviluppo di un mercato secondario GNL**, con la riforma delle disposizioni previgenti in materia di UIOLI di lungo termine della capacità di rigassificazione e l'introduzione della possibilità per gli utenti dei terminali di rivendere la capacità di rigassificazione sul mercato secondario.

Infine sono state avviate nel 2015 le attività relative al miglioramento dei **regimi di accesso allo stoccaggio e delle modalità di utilizzo delle capacità conferite**, con il consolidamento della regolazione in materia di allocazione della capacità di stoccaggio tramite procedure concorsuali e lo sviluppo della riforma delle modalità di gestione delle congestioni.

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

Per quanto attiene l'evoluzione del sistema di bilanciamento in conformità alle previsioni del Regolamento europeo, l'Autorità ha approvato una modifica del Codice di Rete di SNAM Rete gas prevedendo l'introduzione di prezzi di sbilanciamento “duali” che rafforzano **l'incentivo dei singoli utenti ad autobilanciarsi**. In particolare,

prendendo atto che una serie di condizioni essenziali per un funzionamento efficiente del nuovo sistema di bilanciamento dovevano ancora essere soddisfatte, ha deciso di posticiparne l'avvio, prevedendo al contempo la definizione di un "percorso di attuazione" condiviso con gli altri soggetti istituzionali coinvolti.

Nel quadro delle attività volte a migliorare la trasparenza la deliberazione 470/2015/R/gas ha approvato la disciplina delle informazioni da rendere disponibili agli utenti ai fini del bilanciamento.

L'attività di **monitoraggio dello stato di implementazione del Regolamento** è stata realizzata, nel corso del 2015, da tutti i Regolatori nazionali, sotto il coordinamento di ACER.

OS5 - Europeizzazione della regolazione delle infrastrutture di interesse transfrontaliero

Con riferimento alla **valutazione e al monitoraggio dei piani di sviluppo nazionali**, l'Autorità ha trasmesso al Ministro dello Sviluppo Economico il proprio parere sulla valutazione degli schemi di Piano decennale di sviluppo della Rete di Trasmissione Nazionale relativi agli anni 2013 e 2014. Inoltre ha avviato, a fine novembre 2015, il processo di consultazione sullo schema di Piano 2015. Il monitoraggio dei piani di sviluppo si è focalizzato sugli investimenti strategici e con valenza transfrontaliera.

Relativamente all'attuazione del Regolamento europeo sulle infrastrutture 347/2013, l'Autorità ha contribuito alle attività dei regolatori europei in sede ACER, che hanno portato alla Raccomandazione ACER 05/2015 e contribuito al processo di definizione della seconda lista di *Projects of Common Interest*.

OS6 - Attuazione di una regolazione selettiva degli investimenti infrastrutturali

In coerenza con gli orientamenti espressi nel Quadro strategico, l'Autorità ha confermato la definitiva eliminazione degli incentivi di natura input-based per gli investimenti di trasmissione a partire dal quadriennio 2020-2023 e previsto, per il quadriennio 2016-2019, un meccanismo transitorio di incentivazione (cioè una extra remunerazione del capitale investito pari all'1% per 12 anni) per investimenti cosiddetti strategici, già avviati da Terna e per opere di sviluppo da definire più dettagliatamente nel 2017.

In coerenza con gli approcci utilizzati in Europa, l'Autorità ha altresì individuato una metodologia di analisi costi-benefici evoluta per definire meccanismi selettivi di promozione degli investimenti sulla base del rapporto benefici/costi e dell'utilità delle scelte di investimento a fronte delle inevitabili incertezze sul futuro.

Infine ha previsto di introdurre entro la fine del 2016 i **meccanismi di incentivazione output-based**.

Per favorire il processo di evoluzione e innovazione nelle reti di distribuzione, l'Autorità ha inoltre previsto specifiche disposizioni per la promozione selettiva degli investimenti nelle reti di distribuzione in logica output-based (Parte III del TIQE).

Nel corso del 2015 si è completato, per quanto di competenza dell'Autorità e anche a livello attuativo, il quadro regolamentare per **l'accompagnamento della riassegnazione concessioni in esito alle gare gas e valutazione degli investimenti rete con metodo CBA**. A dicembre del 2015, con la deliberazione 631/2015/R/gas, l'Autorità ha adottato il primo provvedimento in merito alla documentazione di gara per l'assegnazione della concessione di distribuzione, formulando specifici rilievi anche

sulla coerenza delle analisi costi-benefici e della congruità delle condizioni minime di sviluppo individuate nelle linee guida predisposte dalla stazione appaltante.

OS7 - Accesso non discriminatorio ai dati di prelievo ed evoluzione ulteriore degli strumenti di misura

Relativamente **all'accesso non discriminatorio ai dati di consumo di energia elettrica**, l'attività dell'Autorità si è focalizzata sulle modalità di messa a disposizione ai clienti in bassa tensione dei dati storici di consumo funzionali sia alla verifica degli importi fatturati, che all'individuazione dell'impronta energetica dei clienti.

Per quanto riguarda lo sviluppo dei sistemi di misura, l'Autorità è intervenuta nell'ambito della definizione delle specifiche funzionali dei misuratori intelligenti in bassa tensione e performance dei relativi sistemi di **smart metering di seconda generazione**.

Per il settore gas, l'Autorità ha proseguito la propria attività di manutenzione e monitoraggio del piano di installazione e messa in servizio degli *smart meter* di prima generazione (deliberazione 554/2015/R/gas).

Relativamente al **superamento delle fatturazioni basate su consumi stimati**, l'Autorità ha avviato una riforma organica che incide su tutta la filiera dei rapporti tra distributori e venditori e tra questi ultimi e i clienti finali, sia nel settore dell'energia elettrica che in quello del gas naturale. Tale processo ha portato ad interventi in tema di tempi di emissione delle fatture di chiusura al termine del rapporto contrattuale, di utilizzo ai fini della fatturazione delle autoletture comunicate dal cliente al proprio venditore, di rapporti tra distributori e venditori nel settore elettrico, nonché delle modalità di misura dei consumi.

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

Con la deliberazione 296/2015/R/com l'Autorità ha completato l'aggiornamento del quadro regolamentare e il suo allineamento alle più stringenti disposizioni in materia di obblighi di non confusione in termini di marchio per gli operatori di rete e in particolare della distribuzione, nell'ambito delle imprese verticalmente integrate (cd. **obblighi di debranding**).

Relativamente alla **promozione e monitoraggio dell'offerta di servizi energetici integrati**, l'Autorità è intervenuta nel corso del 2015 in diversi ambiti per favorire la messa a disposizione dei dati di prelievo e consumo di energia elettrica al cliente finale anche a terze parti designate dal cliente stesso. Nel definire le specifiche tecniche per i misuratori di nuova generazione 2G, in particolare, l'Autorità ha previsto nuove specifiche funzionali tali da assicurare comunicazioni tempestive e supportare l'offerta di servizi commerciali innovativi anche da parte di nuovi soggetti.

OS9 - Eliminazione degli ostacoli di natura tariffaria all'efficienza energetica e alla gestione dei consumi di energia elettrica

Nel dicembre 2015 l'Autorità ha approvato la **riforma tariffaria per le utenze domestiche del settore elettrico**, riforma che mira a:

- mantenere un rilevante incentivo ai comportamenti virtuosi da parte dei cittadini in termini di risparmio energetico;
- favorire il conseguimento degli obiettivi di efficienza energetica;
- non determinare impatti sulle categorie di utenti con struttura non progressiva;

- rendere le componenti a copertura dei servizi di rete della struttura tariffaria TD aderenti ai costi dei servizi.

OS10 - Aumento della concorrenza nel mercato

Nel primo semestre del 2015 l'Autorità ha avviato il procedimento per la definizione del **percorso di riforma dei meccanismi di tutela di prezzo per le forniture di energia elettrica e gas naturale ai clienti domestici e alle piccole imprese**. In tale ambito, per quanto riguarda il settore elettrico, l'Autorità ha illustrato gli orientamenti in merito a una prima fase sperimentale riferita esclusivamente ai clienti non domestici, prevedendo, tra il resto, la fornitura di energia elettrica a condizioni di tutela dall'altro (Tutela SIMILE) attraverso fornitori del mercato libero.

Con riferimento all'obiettivo di **implementazione dei processi commerciali e di gestione dei dati di misura nell'ambito del SII nel settore elettrico**, l'Autorità ha migliorato la regolazione del processo di voltura (deliberazione 161/2015/R/eel), precisando le modalità di rilevazione dei dati in occasione della prestazione, e ha definito la regolazione del processo di switching attraverso il SII (deliberazione 487/2015/R/eel), riducendo a tre settimane le tempistiche per la sua esecuzione.

OS 11 - Maggiore responsabilizzazione del distributore e del venditore in caso di morosità

Con riferimento all'obiettivo **gestione del credito del venditore e tutela dei clienti finali** nel corso dell'anno 2015 l'Autorità ha:

- integrato la disciplina della morosità nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale disciplinando tra l'altro, la costituzione in mora e la rateizzazione delle fatture;
- aggiornato i corrispettivi a copertura dei costi di commercializzazione per entrambi i settori anche per tener conto della morosità;
- regolato gli obblighi informativi del venditore verso il proprio cliente prima della sospensione della fornitura per morosità, in caso di reclami scritti aventi ad oggetto la contestazione di importi anomali;
- previsto ulteriori tutele per i titolari di bonus in caso di messa in mora.

Nel primo semestre del 2015 l'Autorità ha approvato il **Codice di rete tipo per il servizio di trasporto**, che definisce le condizioni generali di contratto tra le imprese distributrici e i venditori (deliberazione 268/2015/R/eel).

3. La regolazione nel settore idrico

Per quanto concerne il settore idrico, le linee strategiche sono le seguenti:

- stabilità e chiarezza del quadro regolatorio per favorire gli investimenti infrastrutturali;
- promozione dell'efficienza gestionale e della sostenibilità dei consumi idrici;
- tutela degli utenti e riduzione della morosità;

Alle tre linee strategiche evidenziate per il settore idrico si collegano sette obiettivi strategici di cui si relaziona di seguito.

OS12 - Sviluppo di un nuovo quadro di governance e razionalizzazione della platea degli operatori

Per quanto concerne l'OS12, l'Autorità ha proseguito nella responsabilizzazione degli Enti di governo dell'ambito, i quali, oltre ad essere tenuti alla predisposizione della proposta tariffaria, sono chiamati a individuare eventuali standard migliorativi di qualità contrattuale rispetto a quelli già stabiliti. L'Autorità ha inoltre determinato l'invarianza dei corrispettivi da applicare all'utenza per i casi in cui ricorrano determinate condizioni, disponendo altresì la riduzione del 10% dei corrispettivi da applicare all'utenza per le gestioni che non abbiano ottemperato all'obbligo di fornire i dati e la documentazione necessaria alla predisposizione tariffaria.

In relazione al completamento dell'**anagrafica settoriale e territoriale**, l'Autorità ha proseguito nell'azione di mappatura, anche al fine di ottemperare alle previsioni del decreto Sblocca Italia, attraverso la raccolta dati sugli affidamenti del Servizio idrico integrato.

OS13 - Sviluppo di misure per la regolazione e il controllo dei Piani degli Interventi e per il finanziamento delle infrastrutture idriche

Con la deliberazione 595/2015/R/idr l'Autorità ha avviato un'indagine conoscitiva sulle modalità di individuazione delle strategie di pianificazione individuate nei Programmi degli Interventi del servizio idrico integrato, in particolare sulla valutazione del relativo grado di efficienza in termini di allocazione delle risorse economiche.

L'adozione di una regolazione output-based, riferita originariamente all'efficienza della rete infrastrutturale, è stata estesa nel corso del 2015 all'efficienza del rapporto contrattuale tra gestore e utente.

In relazione allo **sviluppo di nuove opzioni finanziarie per le infrastrutture idriche**, nelle more dell'approvazione del c.d. Collegato Ambientale, l'Autorità ha rinviato l'adozione di componenti perequative per il finanziamento delle infrastrutture alla definizione del Fondo di garanzia per gli interventi finalizzati al potenziamento delle infrastrutture idriche.

OS14 - Adozione di ulteriori misure per favorire la convergenza della regolazione idrica

Ad inizio del 2015 l'Autorità ha avviato un procedimento per la definizione dei criteri di articolazione delle tariffe applicate agli utenti dei servizi idrici (deliberazione 8/2015/R/idr). A dicembre 2015, dopo due documenti di consultazione, è stato approvato il Metodo Tariffario per il secondo periodo regolatorio 2016-2019 (MTI-2) (deliberazione 664/2015/R/idr). Esso muove dalla medesima impostazione del Metodo Tariffario Idrico per il primo periodo regolatorio (MTI) ed amplia le opzioni di scelta dello schema regolatorio, aggiungendo una nuova dimensione costituita dal rapporto tra costi operativi e popolazione servita, uno schema regolatorio virtuale, e l'opportunità di individuare condizioni specifiche di regolazione, a carattere individuale, che possono essere declinate solo nei casi di accoglimento di istanze di accesso alla perequazione.

Nel corso del 2015 l'Autorità ha quindi approfondito il tema delle procedure di riequilibrio finanziario delle gestioni, avviando un procedimento (deliberazione 122/2015/R/idr) per l'introduzione di sistemi di perequazione economica e finanziaria finalizzati, tra l'altro, a consentire la realizzazione degli investimenti ritenuti prioritari dai soggetti competenti e a far fronte alle urgenti criticità finanziarie e di garanzia

dell'equilibrio economico-finanziario di gestioni in forte difficoltà, specialmente se esposte al rischio di *default*.

In relazione agli **schemi di convenzione tipo**, nel mese di dicembre 2015 l'Autorità, dopo due consultazioni, ha definito i contenuti minimi essenziali dello schema di convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato.

OS15 - Completamento dell'insieme di regole tariffarie per il riconoscimento di costi efficienti dei servizi idrici e dell'applicazione del principio "chi inquina paga"

Con riferimento all'adozione di **direttive per la trasparenza della contabilità e per la separazione contabile e amministrativa dei gestori**, l'Autorità ha proseguito nel corso del 2015 il percorso di consultazione, iniziato nel 2013, con due documenti di consultazione e con l'istituzione di un apposito tavolo tecnico con gli *stakeholder*.

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

Per quanto riguarda l'**adozione di meccanismi che permettano di recepire la metodologia per il calcolo dei costi ambientali e della risorsa**, sono state definite nel 2015 le procedure di raccolta dati per la definizione della componente a copertura dei costi ambientali e della risorsa per l'anno tariffario 2015 (ERC2015).

Nel corso del 2015 sono stati, inoltre, effettuati ulteriori approfondimenti in merito all'individuazione di tariffe di collettamento e depurazione per i reflui industriali scaricati in pubblica fognatura, ed è stata effettuata una raccolta dati volta ad approfondire l'impatto della proposta di tariffazione di tali reflui, avanzata nel corso del 2014, sugli utenti industriali e civili.

OS16 - Sviluppo di meccanismi per favorire l'efficienza idrica, la misurazione dei consumi

Con riferimento all'adozione di interventi per la diffusione di efficienti sistemi di misurazione, l'Autorità ha predisposto a fine 2015 un documento per la consultazione volto a definire una disciplina della misura del servizio idrico integrato uniforme sul territorio nazionale.

Quanto alla promozione di **meccanismi volti ad incentivare il contenimento delle perdite**, il procedimento per l'adozione della regolazione sulla misura, unitamente all'estensione del meccanismo di *Rolling cap* ai costi di approvvigionamento della risorsa, avranno evidenti effetti anche sul contenimento delle perdite stesse.

OS17 - Tariffa sociale per il servizio idrico integrato

L'Autorità ha rinviato nel 2015 l'attività, in attesa dell'approvazione del testo finale del c.d. Collegato Ambientale, pubblicato solo alla fine di dicembre.

OS18 - Regolazione della qualità contrattuale e riduzione della morosità

Nel corso del 2015 è stata approvata la deliberazione 655/2015/R/idr per la "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (RQSII). Con tale provvedimento sono stati

definiti standard specifici e generali, che dovranno essere applicati dal 1° luglio 2016, vincolanti e omogenei sul territorio nazionale, con opportuni meccanismi incentivanti il rispetto degli standard medesimi.

In merito all'adozione di **misure per limitare l'insorgenza della morosità**, nelle more dell'adozione delle norme in discussione in Parlamento nel corso del 2015, buona parte dell'attività è stata rimandata al 2016.

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

Per quanto concerne la materia dell'**enforcement**, sono individuate tre linee strategiche:

- riorganizzazione e sviluppo degli strumenti di assistenza ai clienti finali e agli utenti;
- promozione della compliance regolatoria;
- mitigazione della fuel poverty;

che vengono articolate in cinque obiettivi strategici descritti nel seguito.

OS 19 - Razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie

Nel corso del 2015 l'Autorità ha posto in consultazione i propri orientamenti per la **razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali**.

Le proposte dell'Autorità mirano da un lato a rendere più facile e più efficaci la gestione dei reclami nel rapporto diretto tra imprese e clienti, dall'altro a promuovere la conciliazione come principale strumento per la risoluzione delle controversie. Le proposte del documento di consultazione hanno come riferimento iniziale i settori dell'energia elettrica e del gas, ma potranno progressivamente essere estese al servizio idrico.

In riferimento alle **procedure di conciliazione o arbitrato** nel novembre 2015 l'Autorità ha posto in consultazione uno Schema di disciplina delle modalità di svolgimento del tentativo obbligatorio di conciliazione delle controversie tra clienti e utenti finali e operatori nei settori regolati.

OS20 - Indagini e monitoraggio servizi misura, fatturazione e investimenti

Le indagini sul servizio di misura elettrico e la fatturazione del servizio di fornitura energia elettrica e gas sono state chiuse rispettivamente ad agosto e a settembre 2015, in linea con quanto previsto dal Quadro strategico.

L'**indagine investimenti**, in una prima fase concentrata su 16 imprese di distribuzione elettrica della Provincia Autonoma di Bolzano, è stata estesa a ulteriori 7 imprese nell'aprile 2015. Alla luce dei riscontri documentali sono emerse significative criticità riguardanti in particolare l'inserimento, tra i valori di investimento dichiarati dalle imprese a fini tariffari, di costi non pertinenti all'attività di distribuzione e/o non giustificati da fatture di acquisto e l'omessa o parziale dichiarazione di contributi pubblici percepiti per la realizzazione di investimenti nella distribuzione.

Nell'agosto 2015, l'indagine conoscitiva sugli investimenti è stata estesa agli impianti di rete per la connessione, realizzati dai produttori di energia elettrica, al fine di verificare la congruità e la coerenza dei costi posti a carico degli stessi produttori dai gestori di rete.

OS21 - Sviluppo strumenti di enforcement complementari alle sanzioni: codificazione impegni, watch list e self reporting

Nel 2015 è stata creata un'apposita sezione del sito istituzionale dedicata agli impegni, in cui sono state pubblicate le "Linee Guida sulla procedura di valutazione degli impegni di cui all'art. 45 del Decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 e all'Allegato A alla deliberazione 14 giugno 2012, n. 243" con l'attivazione del "servizio alert" finalizzato a fornire un'informazione tempestiva e favorire la partecipazione delle associazioni dei consumatori e degli operatori eventualmente interessati alle proposte di impegni presentate nell'ambito dei procedimenti sanzionatori.

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

Con deliberazione 86/2015/E/com l'Autorità ha istituito il **Registro degli operatori di mercato** divenuto operativo a partire dal 17 marzo 2015, nel rispetto della scadenza prevista dal regolamento UE 1227/2011. Il registro consente agli operatori di mercato stabiliti e/o operanti in Italia di ottemperare agli obblighi di registrazione REMIT attraverso l'utilizzo dell'Anagrafica operatori già esistente. Il Registro nazionale è interfacciato con il sistema informatico di ACER e costituisce una porzione del più ampio registro europeo utilizzato per il monitoraggio dei mercati energetici all'ingrosso. E' stata inoltre prestata assistenza agli operatori mediante seminari informativi e incontri e la messa a disposizione di un apposito indirizzo di posta elettronica per le richieste di chiarimento.

L'Autorità ha prestato la propria collaborazione all'ACER all'interno dei relativi gruppi di lavoro e si è fatta portatrice di istanze e problematiche nazionali, che hanno trovato risposta condivisa con le altre Autorità di regolazione europee e sono state incluse nella guida europea *Question & Answers on REMIT*, pubblicata mensilmente dall'ACER.

Infine, in materia di REMIT l'Autorità ha svolto a settembre 2015 due verifiche ispettive, volte a verificare la sussistenza di eventuali manipolazioni del mercato all'ingrosso dell'energia elettrica, in violazione del divieto di cui all'articolo 5 del REMIT.

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

L'Autorità ha sottoposto alla Presidenza del Consiglio dei Ministri e ai Ministri competenti una nuova segnalazione in tema di **bonus sociale**, richiamando integralmente le proposte già presentate nel 2014 e completandole relativamente ad alcuni temi rilevanti tra cui:

- l'aumento della quota percentuale di riduzione della spesa annua di riferimento per i clienti disagiati elettrici dal 20% della spesa netta di una famiglia tipo al 35% della spesa lordo imposte della medesima famiglia tipo;
- la compensazione degli ulteriori consumi elettrici per i clienti che hanno richiesto il bonus elettrico ma non quello gas;
- la semplificazione delle modalità di individuazione della fornitura da agevolare.

In tema di **misure di tutela ulteriore destinate ai soli clienti a cui è stato riconosciuto un bonus elettrico e/o gas**, a seguito di un doppio processo di consultazione, sono state estese ai clienti titolari di bonus con contratto sul mercato libero le previsioni in tema di rateizzazione delle bollette previste per i clienti serviti a condizioni di tutela ed è stata resa disponibile una forma di rateizzazione ulteriore che deve essere offerta a questi clienti, indipendentemente dal mercato di riferimento, nel momento in cui vengono costituiti in mora.

5. Accountability, semplificazione e trasparenza

L'undicesima linea strategica, denominata "Accountability, semplificazione e trasparenza", è declinata in due obiettivi strategici:

- OS 24 - Nuove misure di accountability in particolare verso gli *stakeholder*;
- OS 25 - Promozione di maggiori livelli di trasparenza, semplificazione ed efficienza.

Per quanto concerne l'**OS 24**, fra le attività di *accountability* avviate dall'Autorità nel 2015 si segnala l'istituzione dell'Osservatorio permanente della regolazione energetica, idrica e del teleriscaldamento volto a sviluppare nuove forme di coinvolgimento con gli *stakeholders*. L'Osservatorio ha tra le sue finalità anche quella di effettuare analisi circa gli effetti introdotti dalla regolazione in essere, prevedendo che ad essa contribuiscano gli oltre 60 soggetti che attualmente lo costituiscono e che rappresentano le varie categorie interessate. L'Osservatorio rappresenta pertanto la sede in cui, fra le altre attività, viene anche implementata la funzione di Valutazione di Impatto della regolazione (VIR). Nell'ambito dell'Osservatorio sono stati costituiti Gruppi di Lavoro per i cinque settori regolati (energia, gas, idrico, teleriscaldamento ed efficienza energetica) che operano, di norma, con cadenza mensile e sono stati individuati, mediante procedura di selezione pubblica, esperti per il supporto tecnico-scientifico.

Infine, per quanto concerne l'**OS 25, in materia di trasparenza** l'Autorità nel corso del 2015 ha:

- modificato ed integrato il Regolamento sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni;
- aggiornato il Programma Triennale per la trasparenza e l'integrità 2015-2017;
- adottato il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione 2015-2017;
- aggiornato la sezione "Autorità trasparente" del sito istituzionale, assicurando la gestione puntuale delle istanze di accesso civico;
- pubblicato sul sito internet materiale informativo, tra cui 102 schede tecniche;
- avviato un'attività di riprogettazione del sito internet dell'Autorità con l'obiettivo di migliorarne la fruibilità da parte degli utenti interni ed esterni.

Per perseguire gli **obiettivi di efficienza** e per dare attuazione a quanto previsto dall'art. 22, comma 7, del D.L. 90/14 nel corso del 2015 l'Autorità ha:

- aggiornato il regolamento dei processi interni relativamente alla programmazione delle attività del Collegio ed al connesso flusso documentale;

- acquistato a Milano un immobile di proprietà pubblica ove stabilire la propria sede principale;
- stipulato una convenzione con tutte le altre Autorità amministrative indipendenti in materia di gestione dei bandi di concorso per il reclutamento del personale dipendente;
- stipulato convenzioni rispettivamente con AGCOM, il Garante Privacy e con ART, al fine di individuare possibili forme di sinergia e collaborazione, con particolare attenzione alla gestione comune di alcuni servizi strumentali;
- rafforzato il Servizio di sicurezza informatica.

Infine, per quanto riguarda la **semplificazione**, nel 2015 è stato istituito un Gruppo di Lavoro per la semplificazione del quadro regolatorio e la razionalizzazione degli obblighi di natura informativa per i soggetti regolati. E' stata avviata inoltre una revisione della mappatura degli obblighi informativi al fine di costituire una "Banca Dati degli Obblighi Informativi" che sarà oggetto di manutenzione su base periodica.

6. La regolazione del servizio di teleriscaldamento, teleraffrescamento e acqua calda sanitaria per uso domestico

Nel gennaio 2015 l'Autorità ha individuato le aree di intervento iniziali e prioritarie nel settore "teleriscaldamento, teleraffrescamento e acqua calda sanitaria per uso domestico", aree che includono da un lato l'analisi dell'assetto del comparto, dall'altro provvedimenti in tema, tra l'altro, di trasparenza dei prezzi per la fornitura del servizio, criteri per la determinazione delle tariffe di allacciamento delle utenze alla rete, misura, contabilizzazione e fatturazione dei consumi ai clienti finali (deliberazione 19/2015/R/tlr).

Con deliberazione 177/2015/A l'Autorità ha costituito l'Ufficio Speciale TLR in funzione dal 15 maggio 2015.

Nel secondo semestre del 2015 si sono avviate le attività propedeutiche al pieno esercizio delle funzioni relative all'analisi del comparto. In particolare queste hanno riguardato: a) la definizione degli obblighi informativi per i soggetti che operano nel settore; b) la raccolta di informazioni in materia di prezzi praticati all'utenza; c) l'avvio delle attività in tema della misura e della contabilizzazione del calore.

7. Gli obiettivi operativo-funzionali

I 25 Obiettivi strategici sopra relazionati non esauriscono le attività svolte dalla struttura dell'Autorità. Essi rappresentano piuttosto i punti focali e innovativi, nell'ambito della regolazione, su cui l'Autorità ha ritenuto di dover intervenire in via prioritaria nel 2015. Le attività correnti che non rientrano nell'attuazione degli Obiettivi strategici sono accorpate nei cd. Obiettivi operativo-funzionali e rappresentano comunque una quota percentuale significativa degli obiettivi destinati a garantire lo svolgimento di tutti i compiti istituzionali affidati all'Autorità, nonché la funzionalità complessiva dell'ente. Anche gli obiettivi operativo-funzionali vengono costantemente monitorati dal sistema dei controlli interni, prestando una particolare attenzione all'utilizzo efficiente delle risorse umane e finanziarie.

8. L'attività dell'Autorità suddivisa per obiettivi

L'attività strategica e operativa effettuata dall'Autorità nel corso del 2015 si è tradotta in una mole di operazioni che hanno interessato tutta la struttura.

In particolare, muovendo dai dati rinvenibili nel sistema informativo dedicato alla programmazione è possibile suddividere l'attività dell'Autorità per obiettivi e identificare in relazione a ciascun obiettivo il numero di attività svolte, che il sistema denomina output.

Nella tabella che segue sono stati declinati tutti gli output caricati nel sistema per singolo obiettivo, distinguendo tra obiettivi strategici e obiettivi operativo funzionali, e all'interno di questa ultima classe separando l'attività regolatoria da quella di funzionamento della struttura.

Obiettivi strategici	Numero Output
OS1	40
OS2	27
OS3	16
OS4	9
OS5	6
OS6	48
OS7	41
OS8	20
OS9	9
OS10	45
OS11	42
OS12	30
OS13	1
OS14	44
OS15	12
OS16	0
OS17	0
OS18	4
OS19	28
OS20	31
OS21	4
OS22	8
OS23	32
OS24	11
OS25	32
Totale	540
Obiettivi operativo-funzionali	Numero Output
Attività regolatoria	2305
Attività di struttura	1457
Totale	3762

9. Performance della gestione economico-finanziaria

L'Autorità si è rigorosamente attenuta alle norme di legge che nel corso degli anni sono state emanate in materia di riduzioni di spesa, poste a carico delle amministrazioni pubbliche, dando in particolare tempestiva attuazione a quanto previsto dall'articolo 8, comma 3, del D.L. 95/2012 e dall'art. 22 del D.L. 90/14.

Si evidenzia che l'Autorità, in sede di applicazione delle disposizioni legislative in materia di revisione della spesa, nel corso del 2015 ha conseguito un risparmio di spesa pari a 5,5 milioni di euro, ben oltre quanto richiesto della normativa.

Con riferimento ai c.d. consumi intermedi soggetti all'efficientamento della spesa si presenta la seguente tabella:

RISPARMI DERIVANTI DALLA REVISIONE DELLA SPESA*			
<i>(fonte: relazione al rendiconto della gestione 2015)</i>			
Voce di spesa	2010	2015	Percentuale incremento/decremento
Emolumenti spettanti ai membri dell'Autorità **	484.451,79	199.458,49	-59%
Buoni pasto	261.458,62	224.861,99	-14%
Spese per incarichi di consulenza	640.200,90	0,00	-100%
Spese per lavoro straordinario	103.928,04	87.535,04	-16%
Spese per utilizzo autovetture e taxi	179.506,34	23.317,74	-87%
Canoni di locazione	3.710.687,59	3.577.181,34	-4%
Spese per vigilanza locali	448.614,96	346.720,37	-23%
Spese per missioni	971.072,91	659.338,58	-32%
Spese di rappresentanza	37.717,61	5.733,60	-85%
Spese telefoniche e postali	566.651,17	498.690,79	-12%
* Si ricorda che la normativa impone di determinare i risparmi con riferimento alla spesa sostenuta nell'esercizio 2010			
** valore medio procapite			

Per approfondimenti sul rendiconto della gestione 2015 si rimanda agli atti già approvati dall'Autorità, disponibili sul sito internet.

Le procedure di reclutamento di personale e le altre attività gestionali sono state realizzate le prime sulla base di una apposita convenzione stipulata con tutte le altre Autorità indipendenti, le seconde anche avviando una cooperazione più stretta con l'AGCOM, il Garante privacy, l'ART, in attuazione di quanto previsto nel DL 90/201.

Va infine segnalato, con riferimento ai tempi di pagamento dei propri debiti, che l'Autorità rispetta pienamente i tempi di liquidazione previsti dalla normativa vigente, così come peraltro evidenziato dall'Indicatore di tempestività dei pagamenti pubblicato sul sito internet istituzionale dell'Autorità stessa.

10. Considerazioni di sintesi

In conclusione, si può affermare che nel corso dell'anno 2015 l'attività dell'Autorità abbia raggiunto i risultati attesi sia per quanto concerne i compiti istituzionali affidati sia per quanto concerne una efficiente gestione amministrativo- contabile.

In particolare, dal punto di vista della **performance legata agli obiettivi strategici**, come illustrato nei paragrafi precedenti, sono stati perseguiti i principali obiettivi contemplati dal Piano strategico quadriennale.

Per quanto concerne la **performance legata agli obiettivi operativo- funzionali-**, l'Autorità ha prodotto una notevole quantità di output, la maggior parte dei quali (più del 60%) sono connessi all'attività regolatoria e di enforcement, mentre, in via minoritaria (il 39%) hanno riguardato il funzionamento della Struttura.

In merito alla **performance economico-finanziaria** i dati del paragrafo 9 evidenziano una gestione improntata all'efficienza e al risparmio di spesa; in particolare il principale elemento che risalta dalla lettura dei dati di bilancio è il contenimento dei costi pur in presenza di un aumento del personale.

Milano, 15 giugno 2016