



ARERA

Autorità di Regolazione
per Energia Reti e Ambiente



Relazione Annuale sullo Stato dei servizi e sull'Attività svolta

PRESENTAZIONE DEL PRESIDENTE

Stefano Besseghini

ROMA, 17 SETTEMBRE 2020

Autorità di regolazione per Energia Reti e Ambiente

Stefano Besseghini	<i>Presidente</i>
Gianni Castelli	<i>Componente</i>
Andrea Guerrini	<i>Componente</i>
Clara Poletti	<i>Componente</i>
Stefano Saglia	<i>Componente</i>

Autorità, Signore e Signori,
a nome del Collegio, desidero innanzitutto ringraziare, per l'attenzione con cui costantemente guarda alla nostra attività, il Presidente della Repubblica, Sergio Mattarella, che ci ha ricevuto ieri al Quirinale.

Ringrazio il Presidente e l'Ufficio di presidenza della Camera dei Deputati, per l'ospitalità e per le parole di apprezzamento verso il lavoro che questa Autorità sta svolgendo.

Saluto e ringrazio infine i rappresentanti del Parlamento e del Governo presenti qui oggi, in un numero limitato dalle misure sanitarie, ma in rappresentanza di tutto il Paese.



A breve entreremo nei 25 anni dalla legge istitutiva della nostra Autorità e questa di oggi è una Relazione a suo modo unica.

La Relazione annuale al Parlamento e al Governo è l'occasione che permette di riannodare, nel panorama più ampio del Quadro Strategico 2019-2021 - i fili delle diverse iniziative in corso, dando il senso complessivo dell'azione di questa Autorità.

Quest'anno, al consueto svolgersi delle considerazioni sui servizi essenziali, quali l'energia, l'acqua, i rifiuti e il teleriscaldamento, dobbiamo affiancare le prime riflessioni sull'enorme impatto della pandemia da Covid-19.

Un importante obiettivo dichiarato lo scorso anno da questo Collegio, era l'impegno a sviluppare una regolazione in grado di contribuire alla riduzione dei divari territoriali che nel nostro Paese, purtroppo, caratterizzano l'accesso ai servizi pubblici.

L'emergenza Covid-19 ha aggiunto nuove sfide a quell'obiettivo.

I servizi di pubblica utilità che questa Autorità regola e che hanno garantito la continuità della vita sociale durante la fase di *lockdown*, sono (e saranno) il fulcro della ripresa delle attività produttive.

L'incertezza è tra i sentimenti più diffusi di questi mesi.
Non possiamo ancora parlare di un pericolo superato e la nostra descrizione del futuro è inevitabilmente ricca di condizionali.

La grave recessione economica che si è determinata e che dispiegherà i suoi effetti anche nei prossimi anni, impone a questa Autorità di porre, nella propria azione, particolare attenzione agli effetti che i propri interventi possono avere

nel contrastare quell'allargamento della forbice sociale che sempre accompagna le fasi di recessione.

La realizzazione di nuove infrastrutture e la manutenzione di quelle esistenti, la continuità e qualità dei servizi energetici e ambientali, gli investimenti per lo sviluppo sostenibile e la riduzione del divario territoriale, sono solo alcuni dei capitoli sui quali l'Autorità è chiamata a monitorare l'efficienza dei servizi e a garantire un sistema di regole in grado di liberare risorse utili alla ripresa economica del Paese.

La nuova realtà che la pandemia ci ha costretto a vivere, è iniziata anche per ARERA – come per tutta la Pubblica Amministrazione – con i provvedimenti di restrizione introdotti dal Governo.

Una decisa accelerazione sugli strumenti del telelavoro ha consentito di non interrompere l'attività di regolazione neppure per un solo giorno.

L'adeguata dotazione tecnologica e il processo di digitalizzazione condotto nel corso del 2019, hanno consentito una risposta immediata da parte del personale di tutte le Direzioni.

ARERA si è dimostrata un'amministrazione pronta a trasferire la propria azione dal mondo reale a quello digitale senza soluzione di continuità.

Anche per questo il Collegio coglie l'occasione per ringraziare pubblicamente il personale tutto dell'Autorità, che pur operando in prevalenza nei territori più duramente colpiti dalla pandemia, ha lavorato con abnegazione e spirito di servizio.

Preso atto della continuità garantita all'azione regolatoria, ancor più importante è soffermarsi sulle modalità dell'azione stessa.

Gli effetti della pandemia non sono in alcun modo comparabili con altri eventi calamitosi che pure, in passato, hanno interessato la popolazione.

Rispetto alle alluvioni o ai terremoti, hanno un'estensione spaziale e temporale che non siamo in grado di perimetrare.

Ci troviamo, oggi, in una strana condizione.

Volendo usare metafore chimiche potremmo parlare di una "meta-emergenza", un processo di transizione ad una fase più complessa di quella dalla quale proveniamo.

Non siamo tornati alla normalità precedente, non siamo più nella fase acuta dell'emergenza e non siamo ancora approdati ad un nuovo tipo di normalità.

Dal punto di vista dell'Autorità è "normale" un contesto in cui le previsioni della regolazione possano applicarsi con tempi certi.

È normale il bilanciamento ottimale tra la tutela dei consumatori e la necessità, per gli operatori, di veder garantite le regole sulle quali programmare gli investimenti necessari alla qualità del servizio.

È quindi possibile una regolazione normale, ordinaria, in tempi di *meta-emergenza*?

È corretto far diventare *regola* la gestione temporanea di uno stato particolare, dettato da condizioni esterne?

Come gestire gli effetti di rimbalzo nazionali ed internazionali che, nei prossimi mesi, necessariamente dobbiamo aspettarci sui prezzi e sui volumi dell'energia? E infine, come dare corso alle istanze di operatori di mercato, che vedono la propria azione incisa da norme di emergenza sanitaria finalizzate anche alla tutela dei consumatori?

Alla difficoltà, ovvia, di identificare regole generali si contrappone una risposta di natura operativa, che questa Autorità ha scelto di adottare sin dalle fasi iniziali dell'emergenza.

Essa si sostanzia nel tentativo di rendere gli interventi regolatori il più possibile coerenti con la graduale evoluzione della situazione, distinguendo tra gli interventi *emergenziali* (applicati d'urgenza nella prima fase), interventi *straordinari di durata definita* e interventi *regolatori permanenti*.

Questi ultimi di lungo periodo e in grado di rispondere agli esiti più stabili e definitivi causati dagli eventi eccezionali.

I primi, gli interventi emergenziali, sono in qualche modo i più facili da identificare ed attuare. Sono spesso invocati dalla stessa evidenza dei fatti e dalla urgenza delle situazioni.

I secondi derivano da un monitoraggio continuo dell'evoluzione della situazione e possono implicare anche scelte non ottimali, dal punto di vista del bilanciamento degli interessi o del mantenimento degli equilibri regolatori, quindi impongono durate limitate.

I terzi – gli interventi permanenti – devono derivare dal consueto processo di accountability che caratterizza l'azione della Autorità e tendere a ripristinare la normalità dell'azione, pur nella straordinarietà della nuova condizione.

Livelli di intervento differenziati, attivati anche grazie alla diretta collaborazione degli *stakeholder*, i quali hanno dimostrato di rispondere con grande senso di responsabilità alle sollecitazioni dell'Autorità.

Regolari momenti di confronto in videoconferenza, nei giorni della chiusura, con le associazioni più rappresentative dei diversi settori, hanno permesso ad ARERA di avere costantemente il polso della situazione e di supportare con le proprie delibere il lavoro di centinaia di operatori e di migliaia di lavoratori che con il proprio impegno hanno garantito continuità ai servizi pubblici.

Grazie a coloro che si sono resi disponibili a fornire dati statistici e informazioni, con un impegno dovuto ma al tempo stesso gravoso, l'Autorità ha potuto garantire il monitoraggio necessario alla definizione dei propri provvedimenti. Un monitoraggio necessario ora, come allora, perché l'emergenza non è finita.

Colgo qui l'occasione per ringraziare anche le istituzioni centrali, le amministrazioni sul territorio, nonché gli operatori di rete con cui si è mantenuto un costante dialogo e coordinamento.



L'Autorità ha una posizione privilegiata, nella valutazione delle dinamiche intervenute nel nostro Paese a seguito dell'emergenza Covid.

I servizi pubblici che regola, entrano quotidianamente nella nostra vita, sia domestica che produttiva.

La normalità e la straordinarietà appaiono quindi concrete e misurabili.

Crediamo sia importante riconoscere e valorizzare il fatto che tutti i servizi hanno funzionato con regolarità, garantendo – pur nell'eccezionalità della situazione – la continuità della fornitura dell'energia elettrica, del gas, del teleriscaldamento, dell'acqua e dei servizi di raccolta dei rifiuti.

Merito anche del lavoro dei singoli operatori e dei loro dipendenti, ma anche di tutti gli attori che nel corso degli anni e con un processo necessariamente graduale, hanno contribuito all'evoluzione del sistema verso il consolidamento infrastrutturale, l'aggiornamento tecnologico, l'industrializzazione dei processi e la promozione di una gestione manageriale efficace dei servizi, anche al fine di una maggiore resilienza a fronte di eventi eccezionali.

Questo è certamente vero per il settore energetico, più maturo dal punto di vista regolatorio, che pur operando in condizioni particolarmente sfidanti - sia di *sistema* (per la bassa domanda e generazione), che *tecniche* (per la prevalenza di generazione variabile, da fonti rinnovabili) – ha sempre garantito la sicurezza dell'approvvigionamento.

Ma è largamente vero anche per il settore idrico e per l'ultimo arrivato nelle competenze regolatorie dell'Autorità, il settore rifiuti, che si sono trovati di fronte ad un banco di prova di straordinaria complessità.

Se le attività di spazzamento e di raccolta dei rifiuti hanno potuto funzionare attraverso una riorganizzazione delle modalità operative, le attività di smaltimento e di riciclo hanno mostrato le difficoltà legate ad un settore fortemente interconnesso, con una carenza impiantistica conclamata e per il conferimento dei rifiuti dipendente da altri Paesi, non raggiungibili durante la fase di *lockdown*.

Il blocco di sistemi produttivi nei processi di riciclo e recupero e l'interruzione di alcuni cicli di gestione dei materiali (non ultimo quello della esportazione), hanno reso evidente quanto sia delicato l'equilibrio sul quale poggia l'*economia circolare*.

Una presa di coscienza che rappresenta anche un utile insegnamento che la fase di emergenza consegna al futuro.



Se non avessimo dovuto confrontarci con le criticità legate al Covid-19, questa relazione annuale si sarebbe senz'altro aperta con il tema della nuova regolazione del settore dei rifiuti.

Come annunciato lo scorso anno il processo di regolazione dei rifiuti si è compiutamente svolto nel corso del 2019 ed il primo Metodo Tariffario Rifiuti è stato rilasciato il 31 Ottobre 2019 con la delibera 443, accompagnato dalle prime regole per la trasparenza delle informazioni agli utenti introdotte dalla delibera 444.

A circa un anno dall'avvio dell'Anagrafica Operatori del settore (luglio 2019) risultano iscritti oltre 6.500 soggetti: nell'88% dei casi si tratta di gestori-Enti Pubblici.

L'implementazione dell'Anagrafica ha consentito anche di avviare una prima mappatura degli Enti Territorialmente Competenti che, ai sensi della regolazione dell'Autorità, sono i soggetti responsabili della validazione del Piano Economico Finanziario e della trasmissione all'Autorità medesima delle determinazioni tariffarie di pertinenza.

In particolare, a conferma della complessa frammentazione della governance di settore, si rileva un numero ridotto di Enti di Governo dell'Ambito (49), a fronte di un numero molto elevato (1.893) di Enti Territorialmente Competenti (il 98% di tali Enti coincide con i Comuni).

Il processo che ha portato all'elaborazione del Metodo Tariffario Rifiuti – MTR – ha dovuto confrontarsi da una parte con tale eterogeneità e dall'altra con il rispetto di una tempistica che permettesse di intercettare il consueto processo di definizione della TARI.

Torneremo a breve sui contenuti del Metodo e sulla sua evoluzione legata all'emergenza. È però importante richiamare sin da ora la diretta partecipazione degli operatori e degli enti locali, nelle fasi di consultazione.

Una partecipazione attiva, che ha contribuito alla nascita di un provvedimento rispettoso delle specificità territoriali, con elementi di flessibilità selettivi ed efficaci per gli enti di governo del settore.

Questo non ha impedito, naturalmente, che il provvedimento fosse oggetto di impugnazione da parte di alcuni operatori.

Dopo i primi pronunciamenti del TAR, che ha rigettato i ricorsi descrivendo i poteri regolatori dell'Autorità, è innegabile che sarebbe utile un definitivo approdo normativo e giurisprudenziale, sulla natura fiscale o tariffaria della TARI.

L'emergenza ha inizialmente limitato, ancorché non azzerato, il delicato processo di applicazione nel settore del nuovo meccanismo regolatorio (per l'evidente difficoltà ad operare in condizioni di *lockdown*) e ha indotto interventi emergenziali del legislatore talvolta paralleli ai principi introdotti dal Metodo Tariffario.

Per evitare possibili effetti di sovrapposizione, che venivano evidenziati da alcune parti, l'Autorità ha adottato misure ulteriori tese a rafforzare la chiarezza e la coerenza del quadro di regole.

Per quanto possa essere impegnativo il percorso, il superamento delle numerose criticità del nostro Paese in materia di rifiuti è una necessità preesistente al Coronavirus e passa attraverso una rapida applicazione del Metodo Tariffario.

Un'applicazione agevolata anche da tutti gli elementi di flessibilità e progressività introdotti per rispondere all'emergenza, ma che non prevede la coesistenza di soluzioni provvisorie o indefinite.

L'asimmetria regolatoria, con la quale il Metodo è costruito, funzionale tra l'altro ad aiutare la convergenza dei livelli di sviluppo nelle varie aree territoriali, deve mantenersi all'interno del Metodo stesso e non sfociare in una moltiplicazione di norme e di assetti.

Se non si possono trascurare alcuni dei problemi conclamati, quali la mancanza strutturale di impianti, una governance confusa e spesso contraddittoria, la polverizzazione delle gestioni e la diversa articolazione della filiera, allo stesso tempo si deve riconoscere che, per affrontarli, è necessaria l'applicazione di un metodo regolatorio che ponga al centro la verifica e la trasparenza dei costi, gli incentivi allo sviluppo infrastrutturale e al miglioramento della qualità (non solo commerciale) del servizio reso ai cittadini-utenti.

Esistono gestioni territoriali che hanno dimostrato efficacemente di poter raggiungere livelli di qualità molto elevati, sia nella raccolta che nella chiusura del ciclo integrato dei rifiuti, rendendo il ricorso alla discarica residuale e comprimendo progressivamente anche il ricorso alla termovalorizzazione.

Dove ciò è avvenuto, si sono create le condizioni affinché la gestione dei rifiuti fosse integrata, l'informazione agli utenti chiara e trasparente e la realizzazione degli impianti coerente con i benefici in termini di qualità dei servizi e costi.

La regolazione ha il compito di muovere da queste esperienze, identificandone le caratteristiche più direttamente replicabili e scalabili, sempre muovendo da una visione sussidiaria, lontana dall'idea che la semplice imposizione di un modello possa essere risolutiva.

Il Metodo Tariffario ha il pregio di costituire un elemento di riferimento nazionale comune, rispetto al quale posizionare le inevitabili differenze territoriali. Un ruolo fondamentale sarà giocato dalle comunità locali e dai singoli utenti.

Una maggiore consapevolezza degli utenti sul destino dei propri rifiuti, sull'articolazione della filiera, sull'impatto ambientale ed economico dei propri comportamenti, forniscono il contesto in cui avviare una programmazione di bacino, in un'ottica di autosufficienza territoriale e di corretta applicazione del concetto di prossimità.

Lo sviluppo della regolazione non si basa solo su delibere che indicano scelte e procedure, ma presuppone anche il consolidarsi di una specifica cultura regolatoria da parte delle aziende e degli operatori del settore chiamati ad un atteggiamento proattivo e collettivo.

Talvolta, in un settore regolato, le criticità possono derivare anche da una lettura non completa del contesto tecnico o da misure emergenziali che, per la governance stratificata richiamata poc'anzi, possono portare a sovrapposizioni normative o a interpretazioni distorsive, che si potrebbero evitare con un più coordinato approccio tra il momento normativo e quello strettamente regolatorio.

L'Autorità, nell'ambito delle proprie competenze e alla luce del rinnovato sistema di regole, ha avviato la raccolta degli atti adottati dalle Amministrazioni competenti, corredati dalle necessarie informazioni economiche e tecniche.

Gli atti sin qui pervenuti sono, in parte, redatti secondo quanto previsto dalle disposizioni vigenti (sebbene il termine ultimo per il loro invio sia il 30 ottobre) e, in parte, predisposti secondo criteri apparentemente difformi. L'Autorità ha già avviato le necessarie verifiche istruttorie.

Tra coloro che hanno correttamente già definito i Piani Economico Finanziari e li hanno trasmessi all’Autorità, ce ne sono alcuni per i quali le verifiche istruttorie sono state concluse positivamente e che sono stati approvati, come recentemente accaduto con le prime deliberazioni attuative del Metodo Tariffario.

Sul tema rifiuti l’emergenza ha aggiunto anche l’ineludibile argomento delle risorse economiche.

Alle limitate manovre di compensazione e perequazione, che l’Autorità può attivare mediante lo strumento tariffario, va affiancata una visione strutturale.

Vi è quindi, reale, una necessità di risorse aggiuntive, come questa Autorità ha già indicato in precedenti segnalazioni a Parlamento e Governo.

Qualora vi fosse un intervento risolutivo da parte dello Stato, in grado di garantire la necessaria stabilità economica e finanziaria al comparto, il recupero degli effetti negativi dovuti all’emergenza sarebbe rapido.

In alternativa, resta unicamente la possibilità di definire progressivamente un meccanismo di bilanciamento interno al settore, operante su due dimensioni: la prima tra diverse categorie di utenze, in ragione delle loro caratteristiche; la seconda considerando un arco di tempo sufficientemente ampio, tale da rendere sostenibile il recupero graduale dell’impatto.

L’Autorità, nell’ambito delle proprie competenze, ha già promosso un primo intervento (coerentemente con il principio “chi inquina paga”) a supporto delle utenze produttive, industriali e commerciali, costrette alla chiusura e ha previsto un meccanismo di conguaglio in più anni, con la possibilità di richiedere un’anticipazione a copertura della conseguente esposizione finanziaria, a garanzia del mantenimento dell’equilibrio economico-finanziario dei gestori.

Durante il periodo dell’emergenza ha messo dunque a disposizione il Conto Covid, un conto attivato presso la CSEA – la Cassa Servizi Energetici Ambientali – per il superamento delle criticità finanziarie transitorie e al finanziamento degli interventi attivati.

Si è trattato, tra l’altro, di un significativo atto di fiducia nei confronti del settore dei rifiuti e della sua graduale adesione al sistema regolatorio.

Approfitto di questo primo passaggio nel quale è nominata, per ringraziare CSEA per il consueto spirito di collaborazione confermato in questi mesi.



Questo periodo di crisi, con una riduzione sostanziale della domanda di energia, ha esposto il settore energetico ad una sollecitazione senza precedenti.

Ci ha offerto la possibilità di evidenziare gli elementi più critici di un sistema che evolve verso un mix energetico con elevata presenza di rinnovabili elettriche e con la conseguente necessità di garantirne la stabilità.

Si tratta di una situazione nuova, rispetto alla quale il settore elettrico non è ancora completamente attrezzato, nonostante gli apprezzabili elementi di stabilità che la regolazione dell'Autorità ha contribuito a sviluppare.

La situazione eccezionale ha dimostrato la resilienza del sistema italiano, ma ha anche messo ulteriormente in luce situazioni di criticità nel mercato, già oggetto di attenzione da parte dell'Autorità.

La bolletta elettrica riflette molto di quello che accade nei mercati all'ingrosso. Tra gli andamenti, oltre quello della materia prima, quello del dispacciamento, nel quale il gestore della rete approvvisa tutte le risorse per mantenere in equilibrio il sistema.

L'assetto concorrenziale del mercato del dispacciamento è strutturalmente critico, in particolare nel Mezzogiorno, ma lo scenario di prezzi bassi che ha caratterizzato il primo semestre di quest'anno ha esacerbato situazioni nelle quali possono presentarsi opportunità, per gli operatori, di esercizio del potere di mercato.

L'Autorità ha completato uno specifico monitoraggio del dispacciamento e in esito a questo ha formulato indicazioni per Terna e avviato un'analisi dei comportamenti tenuti dagli operatori, al fine di valutarne la legittimità.

Al di là delle conclusioni cui perverrà questa analisi, è emersa con chiarezza la necessità di interrogarsi sui modelli di mercato e sugli strumenti più idonei, anche tramite interventi ex-ante, utili a prevenire strutturalmente comportamenti anticoncorrenziali e prezzi eccessivamente elevati.

Il sistema elettrico si confronterà a breve con scelte importanti, come l'uscita dal carbone al quale si è cominciato a dare una risposta, ancorché parziale, con le prime aste della capacità.

Sarà necessario in prospettiva attrezzarsi con analoghi strumenti, ma anche avviare una riflessione su quale sia il modello di mercato più adeguato alla gestione di un sistema elettrico in cui la disponibilità dei servizi ancillari è destinata a divenire sempre più un fattore chiave.

Ciò al fine di dare razionalità ai flussi economici, tanto dal lato degli attori del mercato che dal lato dei consumatori, chiamati in ultima analisi a finanziare il sistema.

È bene che il discorso di oggi si concentri su dati di cronaca e di prospettiva, ma ritengo importante richiamare due elementi dalla *Relazione Annuale sullo Stato dei Servizi* pubblicata a luglio:

- il processo di allineamento dei prezzi dell'energia alla media Europea, in corso da qualche anno anche se in modo discontinuo, ha conosciuto nel corso del 2019 una inversione di tendenza, anche a causa della necessità di recuperare gli effetti della riduzione straordinaria degli oneri generali effettuata nel secondo semestre 2018.
- il peggioramento della qualità della trasmissione e della distribuzione elettrica in alcune performance, apparentemente in contrasto con lo sviluppo della digitalizzazione e i pur importanti investimenti in innovazione.

Appare superfluo richiamare l'effetto del costo dell'energia sulla competitività di un Paese e appare solo una magra consolazione statistica il fatto che, anche con variazioni, i prezzi per i clienti industriali in Germania rimangano superiori a quelli italiani.

Analoga situazione si registra per i prezzi del gas, con caratteristiche differenti nelle diverse categorie ma con un andamento medio in sostanziale peggioramento.

In entrambi i casi questo andamento, emerso negli ultimi due anni, si è accompagnato a significative variazioni delle modalità di rilevamento statistico e ad importanti passaggi normativi.

È prematuro svolgere un'analisi delle cause ma il fenomeno va tenuto sotto osservazione. Certamente la dinamica della componente di tasse ed oneri ha un ruolo prevalente.

Il contributo rilevante delle componenti fiscali e parafiscali nella formazione del prezzo dell'energia elettrica è oggetto di dibattito ormai da anni.

La crescita degli *oneri generali di sistema* e la serie di sentenze che hanno determinato una disarticolazione della catena di responsabilità che ne garantiva l'esazione rendono oggi urgente un intervento risolutivo, che possa riconciliare i diversi interessi in gioco, facendo salva la chiara finalità degli oneri stessi.

Questa Autorità, in numerose occasioni, ha segnalato la possibilità di procedere alla parziale fiscalizzazione di tali oneri, sfruttando la maggiore selettività della

componente fiscale nell'intercettare la capacità di reddito, del quale il consumo elettrico è solo una approssimazione spesso non particolarmente efficace. Andrebbe valutata la possibilità di destinare – nelle modalità e negli importi coerenti con altre necessità – una parte delle risorse che si stanno approntando per la ripresa economica alla trasformazione energetica e alle direttrici evocate nel Piano Nazionale Energia Clima.

Tutti argomenti regolarmente richiamati quando si parla di Green Deal, di economia circolare o di lotta ai cambiamenti climatici, ma che certamente non possono trovare copertura finanziaria attraverso ulteriori voci in bolletta.

Una delle principali difficoltà, nell'intervenire con meccanismi di supporto all'economia, è quella di fare in modo che le risorse – quando disponibili – raggiungano in maniera efficace e tempestiva i destinatari.

Si è rivelata efficace, in tal senso, l'azione coordinata tra istituzioni sulle bollette elettriche delle piccole attività industriali, artigianali e commerciali.

La riduzione, per un trimestre, delle componenti fisse delle tariffe di trasporto, distribuzione e misura e degli oneri generali, ha consentito di limitare gli effetti del *lockdown* su 3,7 milioni di utenze non domestiche.

Un intervento di finanziamento straordinario da parte del Governo, transitato sul *Conto Covid presso CSEA*, che ha permesso una rapida riduzione delle bollette senza pregiudicare l'equilibrio dei conti.

Un intervento analogo, straordinario e strutturale, orientato al finanziamento di investimenti incrementali, necessari per il perseguimento degli obiettivi di sostenibilità energetica e ambientale (quali ad esempio la decarbonizzazione degli usi termici o lo sviluppo di una nuova capacità di generazione di energia elettrica da fonti rinnovabili), potrebbe inserirsi negli attuali meccanismi di raccolta ed erogazione dei fondi, consentendo di non aumentare gli oneri generali di sistema caricati in bolletta e dunque il costo dell'energia per le imprese e le famiglie italiane.

Interventi di questo tipo aiuterebbero, peraltro, a restituire centralità alle voci in bolletta propriamente riconducibili alla fornitura, nonché a semplificare il sistema di esazione, con un ripristino della filiera delle responsabilità e in ultimo, non in ordine di importanza, a dare maggior trasparenza al processo di liberalizzazione del mercato elettrico, rendendo più facilmente comparabili le offerte delle diverse centinaia di venditori.

I principali indicatori di qualità del servizio elettrico, monitoraggio delle interruzioni e qualità della tensione, hanno conosciuto un costante miglioramento fin

dalla loro introduzione ma, dal 2017 assistiamo ad una inversione di tendenza, ad un peggioramento graduale.

Un peggioramento leggero, certamente frutto della crescente complessità di un sistema elettrico chiamato a rispondere con soluzioni impiantistiche a nuove configurazioni di generazione, ma anche degli effetti del cambiamento climatico, che rendono più frequenti eventi con caratteristiche estreme.

La grande attenzione al tema della *resilienza* è un passo in questa direzione, ma vi è anche un lavoro sistematico e continuativo da sviluppare sulla manutenzione e sulla crescita della rete, non solo potenziando i consueti strumenti, ma esplorando a fondo tutte le opportunità offerte dalla tecnologia.

Un progetto importante è stato avviato nel corso del 2019, nel settore dell'energia elettrica, a seguito di un procedimento ampio e partecipato, nel corso del quale è stata condotta anche una Valutazione di Impatto Regolatorio (VIR).

Con il provvedimento adottato a dicembre 2019 in tema di continuità del servizio elettrico, è stato previsto che le imprese distributrici possano progettare "cantieri di innovazione", centrati su soluzioni tecnologiche innovative per le aree più critiche, che permettano di chiudere i *gap* di qualità del servizio rispetto agli obiettivi nazionali.

Abbiamo voluto dare concretezza all'innovazione di sistema, già evidenziata nel nostro Quadro strategico (obiettivo OS.4).

Li abbiamo chiamati "*esperimenti regolatori*" (all'estero forse avrebbero utilizzato il termine "*sandbox*") e consentono – alle imprese che si impegnano in questi cantieri di innovazione – alcune deroghe dalla regolazione ordinaria, a condizione che alla fine del periodo quadriennale gli obiettivi siano stati concretamente raggiunti.

Le due principali imprese distributrici hanno accettato questa sfida regolatoria e hanno presentato istanza per un complesso di aree territoriali che coinvolgerà circa *10 milioni di clienti*.



La transizione energetica è oggi il grande tema del settore.

I rapidi cambiamenti indotti dalla innovazione tecnologica, ma anche da nuovi assetti normativi, rendono sempre più critico valutare la configurazione infrastrutturale da perseguire, soprattutto in questa fase, in cui gli elementi transitori sono ancora prevalenti rispetto alla definizione di un nuovo assetto.

Il dibattito, anche internazionale, evolve progressivamente identificando soluzioni e strumenti in grado di affiancare alla teorica suggestione della completa

elettrificazione, il mix di tecnologie in grado di incidere anche nei settori in cui il processo di decarbonizzazione appare più difficoltoso.

Una maggiore offerta di tecnologie, che si comporrà in un quadro difficilmente prevedibile ad oggi, aumenta il valore della flessibilità.

Nella transizione energetica il gas ricopre ancora un ruolo rilevante. Le infrastrutture e l'assetto stesso del settore sono al centro del dibattito, soprattutto alla luce della evidente coerenza temporale tra il raggiungimento degli obiettivi di decarbonizzazione e il tempo caratteristico di ritorno degli investimenti.

Il tema delle gare gas offre, da questo punto di vista, una particolare sfida. A tredici anni dalla norma che ha introdotto le gare d'ambito, va pragmaticamente riconosciuto che i tempi della loro implementazione saranno ancora lunghi.

Questa Autorità ha proposto interventi per semplificarne ed accelerarne lo svolgimento e ha promosso una regolazione in grado di favorire almeno uno degli effetti che lo svolgimento delle gare potrebbe determinare: una progressiva spinta alla aggregazione degli operatori.

In un recente documento di consultazione si è delineato un quadro possibile di incentivi, pensato anche per favorire la concorrenza nelle gare che verranno, tenendo in attenta considerazione gli orientamenti della Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato.

A tale proposito è utile soffermarsi su un'osservazione generale: la difficoltà insite nel ricorso allo strumento della gara per determinare l'assegnazione di una concessione di distribuzione gas, in caso di evidente difficoltà di valutazione degli assets e nel contemperare gli interessi del concedente e del consumatore finale.

L'aspetto risulta ancora più critico nelle situazioni in cui la lunga durata della concessione (ad esempio nel caso delle concessioni idroelettriche) o la specificità del settore (come appunto nel settore gas, con le potenziali evoluzioni in termini di utilizzo della infrastruttura) rendono ancora più marcata l'asimmetria.

Tra i possibili esiti di questa situazione c'è un sostanziale blocco di alcuni investimenti nei settori interessati, per l'inevitabile incertezza che si determina.

Nell'affrontare la questione, in particolare nel caso delle gare gas, appare importante da un lato evitare pericolose semplificazioni che pregiudichino il lavoro fatto, ma dall'altro vanno messe a punto soluzioni per evolvere verso gli obiettivi attesi.

È necessario intervenire rapidamente per permettere lo svolgimento delle gare, ma soprattutto è bene capitalizzare per tempo le esperienze maturate, anche in vista del riassetto delle concessioni di distribuzione di energia elettrica previste dal DL 79/99.

Un chiaro esempio delle difficoltà che si incontrano nelle scelte di sviluppo delle infrastrutture nell'attuale fase storica, è rappresentato dalla situazione della Sardegna, rispetto alla quale l'Autorità sta lavorando - in coordinamento con le altre istituzioni coinvolte - per garantire che tale sviluppo rispetti i criteri di efficienza, le necessità dei consumatori e della crescita industriale e che sia il più possibile allineato con gli obiettivi previsti nell'ambito del processo di decarbonizzazione.

Si tratta di un'opportunità che dovremo essere in grado di cogliere.



Delle transizioni che interessano il settore energetico, quella al *mercato libero* sembra essere una delle più faticose.

Il percorso di liberalizzazione del mercato, cominciato nel 2007, pur procedendo costantemente non ha ancora conosciuto il definitivo approdo.

Da allora la società è cambiata e il servizio elettrico rischia di passare da antesignano delle liberalizzazioni a ultimo.

In questo percorso di graduale consapevolezza dei clienti, hanno avuto un ruolo importante le iniziative di comunicazione e gli strumenti realizzati dall'Autorità con l'avvalimento dell'Acquirente Unico: prima il *Portale Offerte* e successivamente il *Portale Consumi*, quest'ultimo accessibile con il Sistema Pubblico d'Identità digitale (SPID).

Dal gennaio 2021, però, il servizio di Maggior tutela cesserà per le piccole imprese, come previsto dalla normativa europea.

Ciò impone la definizione di strumenti di *salvaguardia*, analoghi a quelli attivati a suo tempo per quei consumatori industriali che hanno ormai completato il passaggio al libero mercato.

L'Autorità ne ha già avviato il processo istitutivo, in modo che siano attivabili alla scadenza del gennaio 2021 sulle piccole imprese.

L'esperienza maturata costituirà poi la base per verificare in che misura il mercato sia pronto a raccogliere la sfida e a fare un salto dimensionale e qualitativo in vista della fine della *maggior tutela*, nel gennaio 2022, per l'insieme degli utenti domestici, numericamente assai più significativi.

L'evoluzione del comportamento dei clienti e la progressiva crescita di aziende, in grado di offrir loro servizi di qualità, rendono possibile un graduale completamento del processo.

Questo comporterà anche l'evoluzione di un settore che – con più di 700 operatori – vede oggi una frammentazione non ascrivibile soltanto ad un aumento della concorrenzialità.

Al fine di garantire efficacia al completamento del processo di liberalizzazione e limitare le criticità che hanno interessato il settore negli ultimi anni, appare auspicabile che la disposizione presente nell'ultimo decreto Milleproroghe, fornisca la definitiva accelerazione al processo di definizione di un *Albo dei venditori*.

Questa Autorità ha fornito al Governo, insieme all'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, gli elementi necessari per la finalizzazione degli atti e la conferma della propria disponibilità a supportarne il processo di implementazione.

L'Autorità è impegnata nel completamento di importanti riforme relative ai mercati del bilanciamento e al settlement, che incidono direttamente sugli operatori del mercato all'ingrosso delle filiere del gas e dell'energia elettrica, contribuendo ad aumentarne la trasparenza e a rimuovere le residue barriere all'ingresso, supportando così lo sviluppo del *mercato retail*.

Già oggi possiamo dire che il mercato libero rappresenta la quota prevalente del mercato retail dell'energia.

Dal confronto tra mercato libero e regimi di tutela emerge come i clienti non domestici possano beneficiare di prezzi più bassi acquistando l'energia elettrica sul mercato libero, mentre per i clienti domestici il prezzo medio del mercato libero continua ad essere maggiore di quello del regime tutelato.

Nel 2019 i clienti domestici hanno pagato mediamente il 26% in più sul mercato libero, per l'approvvigionamento dell'energia elettrica. Pur scontando le possibili differenze in termini di condizioni contrattuali e di servizio offerto, questo differenziale di prezzo rappresenta certamente un elemento di attenzione.

Questo, insieme alla progressiva cessazione del servizio di maggior tutela, impone che l'intervento dell'Autorità si concentri ancor di più sui clienti compresi in quest'area.

Le nuove necessarie tutele sul mercato libero, potranno vedere potenziati obblighi e standard di qualità contrattuali e di servizio, ma soprattutto

una maggiore trasparenza per permettere a ciascun cliente finale di comprendere meglio le proprie esigenze in termini quantitativi e qualitativi, dal primo contatto con il venditore alla migliore conoscenza della propria spesa con la bolletta.

Lo sforzo, in raccordo con Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato e per quanto di nostra competenza, dovrà essere quello di contrastare ogni forma di comportamento che porti a scelte non pienamente consapevoli da parte dei consumatori, con la definizione ad esempio di nuovi obblighi e meccanismi informativi, il cui pieno rispetto sia realmente efficace a tutela dei consumatori, specie di quelle fasce più deboli, maggiormente esposte ad aggressive pratiche di marketing.



Nel 2019 sono proseguite le attività di definizione del quadro regolatorio del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento che, nonostante la recente attribuzione del settore all'Autorità, risulta quasi completo.

Le attività dell'ultimo anno si sono concentrate sulla disciplina dell'esercizio del diritto di recesso, sull'introduzione degli obblighi di trasparenza in capo ai gestori (incluse le previsioni sul monitoraggio dei prezzi), sulla regolazione della qualità tecnica, in particolare riferita a sicurezza e continuità del servizio, sulla regolazione del servizio di misura.



Il settore idrico ha conosciuto un 2019 particolarmente intenso con importanti riforme diventate realtà.

Alcune attese da tempo, come la regolazione della morosità, le modalità operative del Fondo di Garanzia per le opere idriche e l'estensione del Bonus sociale alle voci di fognatura e depurazione.

Altre coerenti con le fasi regolatorie, come il terzo Metodo Tariffario Idrico (MTI-3), i provvedimenti per la quantificazione dei meccanismi di premi/penalità relativi alla Qualità Tecnica del servizio idrico (RQTI), l'aggiornamento della regolazione della Qualità contrattuale (con i dati sulle prestazioni per singolo operatore), gli obblighi informativi posti in capo ai gestori in presenza di fatture su consumi risalenti a più di 24 mesi.

Particolari fasce di utenza domestica hanno inoltre visto ampliare le garanzie già introdotte per assicurare il quantitativo minimo vitale.

Il 2019 ha visto poi – anche grazie al ricorso ai poteri commissariali previsti dalla legislazione vigente – una percepibile accelerazione nell'operatività degli

Enti di Governo d'Ambito, pur permanendo, come per i processi di affidamento, fenomeni di incompletezza.

L'autorità continua a svolgere un costante monitoraggio, sia degli aspetti tecnico-gestionali, per le necessarie determinazioni tariffarie, che di valutazione della qualità contrattuale.

Qualche numero permette di apprezzare il posizionamento del settore.

In relazione agli obiettivi di qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI), l'analisi di un campione di 131 gestioni che erogano il servizio a 48 milioni di abitanti, dimostra come il contenimento delle perdite sia la principale voce di investimento, seguito dal miglioramento della qualità dell'acqua e l'adeguamento del sistema fognario in un quadro di sostanziale stabilità delle tariffe.

Questo porta l'investimento medio per abitante all'anno, nell'ultimo quadriennio, a 44,5 euro. Molto vicino all'investimento programmato, a conferma degli ottimi tassi di realizzazione del settore con una spesa media annua sostenuta dall'utenza domestica pari a 312€/anno (2,08€ per metro cubo consumato).

Da qualche mese si è chiusa la prima fase della nuova raccolta dati *Qualità contrattuale del servizio idrico integrato*.

Da quest'anno è inoltre operativo un nuovo meccanismo incentivante per gli operatori, basato su premi e penalità, finalizzato a promuovere e rendere omogenea sul territorio la qualità del servizio.

Sono poi state completate le attività in materia di *morosità* nel Sistema idrico integrato, consentendo la definizione, a livello nazionale, di regole certe e uniformi che disciplinano le modalità di limitazione e sospensione della fornitura idrica, tenendo conto della garanzia del *quantitativo minimo vitale* per le utenze domestiche.

Sul tema della morosità merita attenzione la questione relativa alle procedure di morosità per utenze aggregate, come i condomini.

Per evitare che i ritardi di pagamento di alcuni utenti scarichino i loro effetti su altri utenti incolpevoli, l'Autorità ha introdotto le prime regole minime per la *disalimentazione selettiva* e l'obbligo in capo al gestore di dimostrarne la fattibilità tecnica.

Resta necessario identificare soluzioni adeguate e definitive che possano prevedere anche misuratori per singole utenze, pur consapevoli delle criticità tecniche e normative che questo potrà comportare.

In occasione del terzo periodo regolatorio (MTI-3) l'Autorità, pur garantendo continuità con i precedenti periodi, ha proposto una metodologia avanzata, in grado di promuovere un nuovo bilanciamento tra efficienza gestionale, sostegno agli investimenti e miglioramento delle prestazioni.

Efficienza ed innovazione, approccio multisettoriale, programmazione pluriennale degli investimenti con piani di lungo termine in grado di contemplare l'evoluzione dell'azione degli operatori, sono stati gli elementi al centro dell'attenzione.

Una delle principali innovazioni regolatorie introdotte nel settore idrico è figlia della dichiarata intenzione di questo collegio di promuovere un allineamento tra le diverse aree del paese.

Malgrado nel 2019 si siano registrate positive evoluzioni nei processi di costituzione e operatività degli Enti di Governo d'Ambito (anche in termini di incidenza sulla popolazione interessata) permane un numero residuo di realtà in cui tali processi non risultano conclusi.

Anche per questo l'Autorità ha introdotto una *regolazione di convergenza*, un sistema di più rapida adesione al percorso regolatorio, riservata a quella parte del Paese che maggiormente sconta il *Water Service Divide*.

Spesso la mancanza di dati sui quali poggiare le valutazioni necessarie alla regolazione è il principale freno all'avvio di un percorso di definizione corretta delle tariffe.

La *regolazione di convergenza* diventa quindi uno strumento nelle mani dei territori che si trovano in ritardo 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.

Per le gestioni in perdurante stato di criticità nella programmazione o nella realizzazione degli interventi, è stato inoltre introdotto un possibile supporto garantito da strutture terze, nel caso specifico dalla CSEA.

Il supporto agli investimenti, in un settore importante come quello idrico, deve poter beneficiare da un lato di risorse che provengano dalle tariffe, dall'altro da contribuzione di natura pubblica.

Coerenza nella programmazione e una visione complessiva delle iniziative rappresentano condizioni ineludibili, ancor più se si tratta di interventi finanziati attraverso il bilancio dello Stato.

Il Piano nazionale per gli interventi del settore idrico è un importante strumento, in grado di accompagnare e fornire un quadro d'insieme alla programmazione strategica di lungo periodo dei singoli territori, introdotta proprio con il terzo periodo regolatorio.

L'approvazione, nel 2019, del primo elenco di lavori finanziabili, appare oggi particolarmente rilevante, considerando che hanno già ricevuto le prime tranches di pagamento in ordine agli avanzamenti.

Coerentemente con questo, ARERA ha già avviato la ricognizione volta all'individuazione del secondo elenco degli interventi necessari e urgenti per il settore idrico ai fini dell'aggiornamento della sezione «acquedotti» del Piano nazionale, per gli anni dal 2021 al 2028.

Questi interventi (per la parte non già finanziata), assieme agli ulteriori che contribuiscono al miglioramento dei parametri di qualità tecnica e a quelli riguardanti le piccole dighe non inserite nel Piano, possono essere supportati con l'accesso al Fondo di garanzia opere idriche, istituito presso CSEA, che con la finalizzazione delle modalità di alimentazione, di accesso e di gestione del Fondo stabilite da ARERA è operativo a partire da quest'anno.



Avviandomi alla conclusione di questa relazione annuale non mi posso esimere dallo svolgere qualche riflessione di prospettiva sulla situazione che ci troveremo ad affrontare.

Con uno sforzo notevole ed una comunità di intenti imprevedibile sino a poco tempo fa, l'Europa ha saputo trovare un punto comune nella identificazione di importanti risorse da mettere a disposizione di una fase di ripartenza.

Una ripartenza che non potrà prescindere dalla *sostenibilità*, non più termine di moda ma condizione irrinunciabile per una società avanzata che stia riprogrammando il proprio sviluppo.

I settori nei quali la nostra Autorità ha competenza regolatoria, sono quelli in grado di garantire un formidabile valore aggiunto, sia in termini di valorizzazione degli investimenti infrastrutturali che in termini di servizi abilitanti.

Le risorse previste dovranno, giocoforza, inserirsi in una capacità di programmazione di lungo periodo, nello sviluppo di progetti per i quali sia possibile garantire la realizzabilità, il monitoraggio e la rendicontazione.

La leale collaborazione istituzionale è un principio guida di questo Collegio e questo principio assume oggi una valenza se possibile ancora maggiore.

Lo sviluppo di iniziative coordinate tra le istituzioni che permettano la declinazione effettiva di obiettivi programmati e la regolazione degli strumenti, affinché le risorse raggiungano in maniera efficiente i singoli settori, appaiono condizioni inderogabili per valorizzare le opportunità di questo momento.

Questo conduce naturalmente al tema dell'innovazione, tema ineludibile in qualunque programma di rilancio dell'economia, cui l'Autorità ha riconosciuto particolare rilevanza offrendo agli operatori di ogni settore la possibilità di sviluppare iniziative esplorative.

Nel corso del 2019 abbiamo introdotto nel settore elettrico i già citati *cantieri di innovazione*, per lo sviluppo di soluzioni innovative di continuità del servizio.

Abbiamo lanciato una raccolta di proposte per progetti di innovazione relativi al settore gas, aperte anche a partecipazioni intersettoriali in grado di intercettare iniziative collegate ai settori ambientali, come la valorizzazione dei reflui di depurazione o la produzione di biometano.

Nel nuovo Metodo tariffario idrico, è stato dato ampio spazio allo sviluppo di soluzioni innovative con particolare attenzione all'efficienza energetica.

Naturalmente ogni iniziativa si confronta con le specificità del proprio settore ma, stante la natura *multiutility* di molti operatori, la possibilità di osmosi delle conoscenze e di positiva contaminazione di queste iniziative, è assai elevata.

L'Autorità non intende e non potrebbe certo sostituirsi alle politiche di ricerca e sviluppo dei singoli operatori, ma può creare il contesto favorevole affinché la proposta di soluzioni innovative di sistema sia uno dei terreni di confronto con e tra gli operatori.

L'attivazione di una specifica iniziativa di raccordo e scambio di informazioni tra gli *stakeholder* rappresentati nell'Osservatorio per la Regolazione e RSE (Ricerca sul Sistema Energetico) è un esempio concreto con il quale l'Autorità favorisce il rapido trasferimento al mercato di progetti innovativi.



La capacità degli operatori di garantire continuità e qualità dei servizi energetici e ambientali e le scelte unificanti adottate in Europa in materia di sviluppo sostenibile, portano naturalmente a considerare questi settori come primari per un rilancio dell'economia. Di una "nuova" economia.

Lo scorso anno, in questa stessa sede, ponevamo l'accento sul carattere comune della *transizione alla sostenibilità*, che caratterizza i settori oggetto della nostra regolazione.

Questa stessa transizione riceve oggi una sollecitazione ancor più decisa, perché la qualità dei servizi, il diritto all'accesso, la tutela degli utenti con particolare attenzione alle fasce deboli, l'efficienza delle gestioni e l'ottimiz-

zazione delle risorse economiche ed ambientali, richiedono uno sforzo maggiore del passato. Anche rispetto a dodici mesi fa.

Non si tratta solo di mirare a grandi obiettivi di lungo periodo, che pure devono restare sullo sfondo della nostra azione quotidiana, ma di intervenire da subito su quelle aree che, anche in epoca pre-Covid, hanno mostrato segnali di difficoltà.

Oggi il settore rifiuti è una delle sfide centrali per il Paese.

Non è solo uno dei servizi indispensabili al corretto funzionamento delle nostre comunità locali, ma è l'anello di chiusura della catena dell'economia circolare, l'unico approccio di sviluppo che potrà garantire una crescita sana per tutto il paese, in termini industriali, sociali e di benessere collettivo.

Appianare le grandi differenze presenti nel Paese è la sfida e il lavoro comune, dell'Autorità con tutti gli altri attori della complessa governance del settore, potrà far raggiungere l'obiettivo, senza approcci ideologici precostituiti ma solo al servizio dei cittadini.

Garantire le risorse per i necessari investimenti infrastrutturali, l'equilibrio dei bilanci degli enti locali e la tutela dei consumatori con tariffe efficienti, è la difficile equazione da risolvere.

L'Autorità, con l'esperienza acquisita dai precedenti settori regolati di sua competenza – l'energia, il gas, il servizio idrico - ha portato con il Metodo Tariffario un primo contributo anche nel settore dei rifiuti puntando su trasparenza e qualità e valorizzando il ruolo dei soggetti territoriali.

Certo, non basta.

Soluzioni strutturali potrebbero giungere dagli *Investimenti per economia circolare* (rifiuti, fonti rinnovabili) previsti nelle Linee guida del Governo per la definizione del *Piano nazionale di ripresa e resilienza*.

Destinando risorse del Fondo ad interventi strategici e riconoscendo il valore essenziale di alcune configurazioni impiantistiche, si potrebbe – tra l'altro – ridurre il ritardo rispetto agli obblighi europei e limitare le sanzioni che a questo sono correlate.



Il Quadro Strategico 2019-2021, che presentammo lo scorso anno, vedeva nel "consumatore consapevole" il fulcro intorno al quale ruotavano diverse azioni regolatorie.

In questo periodo storico la tutela del consumatore, dell'utente, del cittadino, assume numerosi altri significati e rafforza quella centralità che era già nelle nostre intenzioni.

Sin dall'inizio della pandemia e ancor più nella fase più critica del *lockdown*, l'azione dell'Autorità si è principalmente orientata alla tutela dei consumatori, con interventi che garantissero la continuità dei servizi evitando distacchi per morosità, riducendo gli adempimenti necessari all'ottenimento e alla prosecuzione dei Bonus sociali e impostando meccanismi di rateizzazione per il recupero di somme dovute.

È prevedibile che presto ci troveremo di fronte al costo di queste operazioni, per quanto necessarie ed ineludibili.

La ripresa che verrà, anche costruita sui principi della sostenibilità e dell'ambiente, dovrà essere ispirata all'inclusione, alla responsabilità sociale e alla formazione abilitante, di fronte ad uno scenario economico e lavorativo radicalmente mutato in tutti i Paesi del mondo.

Temi sui quali ARERA non ha potere diretto, ma che consideriamo qui per il fortissimo valore che questi hanno in termini etici e di garanzia dello sviluppo.

Per contro il consumatore consapevole, richiamato dal nostro Quadro Strategico, ha avuto modo di sperimentare nel corso del *lockdown* le opportunità offerte da una tecnologia, quella digitale, cui si è trovato inevitabilmente esposto.

È un elemento di novità importante, perché ha permesso di abilitare larghe fette di popolazione ad un nuovo approccio.

Si tratta di un'opportunità che certamente gli operatori sapranno cogliere ma che richiama anche la regolazione a dotarsi delle competenze e delle soluzioni coerenti con questa evoluzione della società.

ARERA ha impostato fin dall'inizio i suoi servizi ai cittadini come servizi in remoto, al fine di massimizzarne accessibilità ed efficienza.

In tal modo nel 2019 sono state gestite dal call center dello *Sportello per il Consumatore* di ARERA circa 400.000 chiamate di richiesta di informazione e aiuto da parte dei cittadini.

Il Servizio Conciliazione, che offre una sede di risoluzione delle controversie di clienti e utenti con fornitori e gestori di servizi, ha gestito 16.000 domande di conciliazione.

Per circa il 70% delle domande valide si è raggiunto un accordo risolutivo, con un beneficio per le famiglie di oltre 11 milioni di euro e con la possibilità di evitare il complesso percorso del ricorso alla giustizia ordinaria.

Le controversie sono state risolte mediamente in 56 giorni con un tasso di soddisfazione del 98%.

La gestione in remoto ha consentito la piena operatività anche nei mesi più difficili del 2020.

I cittadini che hanno difficoltà ad utilizzare servizi in remoto si sono fatti assistere e rappresentare dalle Associazioni dei consumatori, il cui ruolo in questo campo è favorito da un modesto utilizzo dei proventi delle sanzioni che ARERA irroga alle imprese regolate in caso di mancato rispetto della regolazione.

Dal 1° gennaio 2020 il diritto ad ottenere i Bonus sociali acqua, luce e gas, è stato esteso ad oltre 200 mila nuove famiglie, grazie all'innalzamento della soglia massima ISEE attraverso la quale è riconosciuto il diritto all'accesso.

Sempre da inizio anno il Bonus sociale idrico è stato rafforzato, con uno sconto maggiore in bolletta e l'estensione anche ai titolari di reddito e pensione di cittadinanza.

Ma la rivoluzione copernicana – per uno strumento al quale purtroppo oggi accede soltanto il 35% degli aventi diritto – è contenuta nel DL Fisco approvato lo scorso 17 dicembre, che vedrà l'applicazione tra qualche mese, il 1° gennaio 2021.

Con il provvedimento è infatti diventato legge *l'automatismo del bonus sociale elettricità, gas e idrico in bolletta* che l'Autorità aveva richiesto nella segnalazione inviata a Parlamento e Governo.

Grazie all'interazione fra le banche dati dell'INPS e le banche dati di energia, gas e acqua (Sistema informativo integrato e Anagrafe territoriale idrica), non sarà più necessario, per le famiglie, richiedere formalmente il bonus al quale hanno diritto.

Lo sconto sulle bollette dei clienti del servizio elettrico e gas o degli utenti del servizio idrico, verrà applicato automaticamente, garantendone la fruizione a tutti gli aventi diritto (circa 2 milioni e mezzo di famiglie in condizioni di disagio economico) ed azzerando i passaggi burocratici, senza peraltro gravare in alcun modo sul Bilancio dello Stato.

Soltanto nel settore rifiuti e nel teleriscaldamento, i nuclei familiari vulnerabili non hanno ancora accesso ai Bonus.

A tal proposito giova qui richiamare la necessità di procedere, da parte della Presidenza del Consiglio, all'emissione del necessario decreto per il sistema di Bonus sociale anche per la TARI, peraltro previsto all'articolo 57-bis del Decreto Fiscale n. 124/2019.



Autorità, Signore e Signori, Gentili ospiti, nel trarre le conclusioni di questa nostra Relazione, credo che più di una riflessione debba andare al contesto socioeconomico in cui siamo entrati.

Ma prima lasciatemi formulare un ringraziamento sentito a tutti coloro che hanno accompagnato ed accompagnano l'attività di questa Autorità.

Colgo l'occasione per estendere il ringraziamento dell'intero Collegio e degli Uffici al Consiglio di Stato e al TAR Lombardia, all'Avvocatura dello Stato, alla Corte dei Conti, alle altre Autorità indipendenti per la continua e fattiva collaborazione, all'Agenzia europea per la cooperazione fra i regolatori nazionali dell'energia, al Consiglio Nazionale Consumatori ed Utenti, alla Cassa dei Servizi Energetici Ambientali, al gruppo GSE, all'ENEA, alle Regioni e alle autonomie locali, all'Anci e agli enti di governo degli ambiti territoriali.

Infine, al nostro Collegio dei Revisori, al Nucleo di valutazione e controllo strategico e – con un ringraziamento particolare – alla Guardia di Finanza, che attraverso il *Nucleo speciale Beni e Servizi*, assicura quotidianamente il proprio sostegno alle nostre attività.



In questa fase complicata abbiamo intravisto soluzioni possibili a problemi noti. Saper strappare queste soluzioni all'emergenza ed implementarle per costruire una *nuova normalità*, migliorando il nostro modo di lavorare, il nostro rispetto dell'ambiente e recuperando qualità del lavoro è forse il maggiore insegnamento che possiamo trarre da questa esperienza.

Implementare queste soluzioni potrà chiederci uno sforzo aggiuntivo, ma la ritrovata solidarietà europea e l'azione congiunta delle istituzioni, sembrano rendere disponibili le risorse necessarie. Risorse che, comunque, impegneranno le generazioni future, obbligandoci oggi a decisioni responsabili.

Vi è un dibattito sulla differenza tra *debito buono* e *debito cattivo*.

Credo che tra i criteri primari di scelta debba esserci quello della *sostenibilità del debito stesso*.

Il debito ipoteca, da oggi, le possibilità di scelta delle generazioni future. Le scelte che finanzieremo oggi, devono aiutare le generazioni future ad affrontarne gli effetti.

La nostra Autorità, nei propri ambiti di competenza, assicurerà tutto il supporto per garantire che questo avvenga.

Consentitemi di chiudere con una battuta che, seppur ripresa da un famoso personaggio dei fumetti mi pare efficace in questa fase: *"Quando pensi di avere tutte le risposte, la vita ti cambia tutte le domande"*.

Abbiamo nuove domande cui rispondere, questo è faticoso ma può essere estremamente stimolante.

Siamo un grande Paese, ricco di intelligenze, competenze tecniche e umane. Abbiamo indicato la via in molti settori e il mondo usa non soltanto prodotti, ma parole e idee nate in questo Paese.

Sono certo che sapremo trovare le risposte giuste. Anche questa volta.



www.arera.it