

Allegato A

**RENDICONTAZIONE FINALE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE
DALL'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E
AMBIENTE, NELL'AMBITO DEL QUADRO STRATEGICO PER IL
QUADRIENNIO 2022-2025**

(ottobre 2023 – luglio 2025)

PREMESSA

In linea con gli impegni assunti da questa Autorità in materia di accountability e trasparenza, come definiti nel Quadro Strategico per il quadriennio 2022-2025, adottato con la deliberazione 13 gennaio 2022, 2/2022/A, il presente documento riporta la rendicontazione finale delle principali attività svolte in attuazione degli obiettivi strategici, indicandone lo stato di avanzamento e le ragioni di eventuali scostamenti rispetto alle tempistiche originariamente previste. Tali attività non esauriscono il quadro delle molteplici azioni che hanno impegnato l'Autorità nel periodo di rendicontazione e che sono, come di consueto, ampiamente illustrate nei volumi della Relazione Annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta. Esse rappresentano, piuttosto, i punti focali su cui si è principalmente concentrata l'azione regolatoria.

*In particolare, il presente documento - che fa seguito a quanto già rendicontato per il biennio 2022-2023 con la deliberazione 525/2023/A - dà conto delle principali misure riconducibili ai 29 obiettivi strategici, articolati in specifiche linee di intervento e raggruppati in tre macro-aree tematiche: **Temi trasversali**, che comprendono azioni a favore del consumatore, dell'innovazione, della semplificazione amministrativa e del rafforzamento istituzionale; **Area Ambiente**, che include, tra l'altro, interventi volti a promuovere la sostenibilità delle infrastrutture idriche e ambientali, la qualità dei servizi e la solidità economico-finanziaria delle gestioni e **Area Energia**, focalizzata sull'efficienza dei mercati all'ingrosso e retail, sulla regolazione delle infrastrutture e sulla progressiva decarbonizzazione dei consumi. L'organizzazione per macro-aree e obiettivi consente di restituire in modo sistematico l'attività regolatoria svolta dall'Autorità nell'ultimo biennio di Consiliatura, evidenziando, al contempo, la coerenza tra azioni realizzate, priorità strategiche e contesto evolutivo dei settori regolati.*

In apertura al presente documento, anche in considerazione della scadenza dell'attuale Consiliatura, è, inoltre, fornito un quadro riepilogativo delle principali misure regolatorie che hanno qualificato l'azione dell'Autorità nel periodo in esame, con l'obiettivo di offrire una chiave di lettura utile al prossimo Collegio in merito agli ambiti di intervento perseguiti o a quelli ancora da attuare.

SOMMARIO

PRINCIPALI LINEE DI AZIONE REGOLATORIA ADOTTATE NELL'ULTIMO BIENNIO DI CONSILIATURA.....	5
A. <i>Il consumatore consapevole</i>	13
OS.1 Promuovere l' <i>empowerment</i> del consumatore	13
OS.2 Rafforzare le tutele per i consumatori in condizioni di disagio	17
OS.3 Tutelare e promuovere la trasparenza e la correttezza nei rapporti clienti finali-venditori e gestori-utenti	19
B. <i>Coordinamento su aspetti regolatori intersettoriali</i>.....	20
OS.4 Definire un quadro unitario della separazione contabile in tutti i settori regolati.....	20
OS.5 Promuovere l'innovazione.....	21
OS.6 Orientare la regolazione strategica verso gli obiettivi di sostenibilità sociale, economica e ambientale	22
C. <i>Valorizzare, nel processo della transizione ecologica, le specificità del sistema nazionale in ambito europeo e internazionale</i>.....	23
OS.7 Promuovere lo sviluppo di regole europee coerenti con il sistema regolatorio nazionale.....	23
OS.8 Supportare l'integrazione delle aree extraeuropee d'interesse strategico e condividere le <i>best practice</i> regolatorie.....	26
D. <i>Efficienza, efficacia, trasparenza amministrativa e semplificazione</i>.....	27
OS.9 Ottimizzare la fruizione di dati e informazioni a vantaggio degli <i>stakeholder</i>	27
OS.10 Promuovere la valutazione dell'impatto regolatorio e la verifica della <i>compliance</i>	28
OS.11 Migliorare l'organizzazione e la produttività del lavoro, promuovere la formazione e lo sviluppo delle competenze e il benessere organizzativo.....	30
OS.12 Favorire la <i>Digital Transformation</i> per una gestione più efficiente e trasparente dei processi	31
RENDICONTAZIONE OBIETTIVI STRATEGICI 2022-2025: AREA AMBIENTE	32
A. <i>Sostenibilità ambientale nello sviluppo delle infrastrutture</i>	32
OS.13 Favorire il miglioramento della qualità e dell'efficienza delle infrastrutture idriche.....	32
OS.14 Promuovere la realizzazione di infrastrutture adeguate alla gestione del ciclo dei rifiuti.....	35
OS.15 Sostenere lo sviluppo e l'efficienza delle infrastrutture di teleriscaldamento	37
B. <i>Sostenibilità economico-finanziaria delle gestioni, a condizioni di efficienza, e affordability</i>.....	39
OS.16 Riconoscere i costi efficienti per la sostenibilità della gestione del servizio idrico e delle tariffe all'utenza.....	39

OS.17 Riconoscere i costi efficienti del servizio di gestione dei rifiuti e determinare le tariffe alla luce del paradigma della <i>Circular Economy</i>	41
C. <i>Sostenibilità sociale delle condizioni di erogazione dei servizi ambientali</i>	44
OS.18 Promuovere livelli di qualità e tutele omogenee per tutti i consumatori dei servizi idrici.....	44
OS.19 Definire regole uniformi e schemi-tipo per migliorare la qualità del servizio di gestione dei rifiuti.....	45
D. <i>Affidabilità della governance per favorire la convergenza</i>	47
OS.20 Promuovere strumenti per supportare il riordino degli assetti del settore ambientale.....	47
RENDICONTAZIONE OBIETTIVI STRATEGICI 2022-2025: AREA ENERGIA	49
A. <i> Mercati all'ingrosso efficienti, integrati e flessibili</i>	49
OS.21 Sviluppare mercati elettrici efficienti e integrati per la transizione energetica	49
OS.22 Accompagnare l'evoluzione del settore del gas naturale in un'ottica di decarbonizzazione	54
B. <i> Mercati retail competitivi, partecipati e affidabili</i>	56
OS.23 Promuovere un funzionamento efficiente e partecipato dei mercati <i>retail</i> . ..	56
OS.24 Garantire la concorrenza e la tutela dei clienti vulnerabili.....	58
OS.25 Garantire coerenza e certezza dei rapporti commerciali della filiera <i>retail</i>	61
C. <i>Sviluppo selettivo e uso efficiente delle infrastrutture nella transizione energetica</i>	62
OS.26 Sviluppare nuovi criteri per il riconoscimento dei costi nei servizi infrastrutturali.....	62
OS.27 Riformare i criteri di tariffazione dei servizi infrastrutturali regolati	64
OS.28 Accompagnare gli sviluppi infrastrutturali necessari per i gas rinnovabili.....	64
OS.29 Sviluppare iniziative regolatorie a supporto della progressiva decarbonizzazione dei consumi.....	65

PRINCIPALI LINEE DI AZIONE REGOLATORIA ADOTTATE NELL'ULTIMO BIENNIO DI CONSILIATURA

Area Energia

Il percorso verso uno sviluppo economicamente, ambientalmente e socialmente sostenibile, cuore del Quadro Strategico 2022 – 2025, si è declinato, nel settore energia, in un contesto caratterizzato, a partire dalla crisi dei prezzi energetici del 2022, da una forte incertezza. Gli interventi complessivamente adottati dall'Autorità, pur in deroga temporanea a quanto originariamente pianificato, hanno segnato una tappa fondamentale del percorso regolatorio, che il presente documento riconcilia nel quadro complessivo di attuazione degli obiettivi strategici.

In questo quadro, l'Autorità aveva già fornito un primo riscontro pubblico attraverso la rendicontazione intermedia adottata con deliberazione 525/2023/A, nella quale si dava conto dell'impatto della **crisi energetica internazionale e del conflitto russo-ucraino** sul sistema dei prezzi e sulle priorità regolatorie. Le misure straordinarie adottate, tra cui la riduzione e l'annullamento degli oneri generali di sistema, il rafforzamento dei *bonus* sociali, la riforma del metodo di aggiornamento della materia prima gas per i clienti in tutela, nonché gli interventi sui servizi di ultima istanza e sul monitoraggio dei contratti di approvvigionamento, sono state funzionali a contenere l'impatto della crisi sui clienti finali e a garantire la stabilità del sistema. Tale situazione ha, peraltro, riportato il tema della **sicurezza delle forniture** al centro dell'attenzione dell'azione regolatoria, sia nel settore del gas naturale (sono stati effettuati interventi su stoccaggi, tariffe e uso dei terminali di rigassificazione, monitoraggio dei contratti di importazione e fornitura), sia in quello dell'energia elettrica, anche con riferimento allo sviluppo di mercati a lungo termine. L'azione regolatoria si è inscritta nel più ampio **percorso di decarbonizzazione** prefigurato per il sistema nazionale, in coerenza con i principali documenti programmatici, dal Piano Nazionale Integrato per l'Energia e il Clima (PNIEC) alla Strategia Nazionale per l'idrogeno, caratterizzato da un forte impulso allo sviluppo delle fonti rinnovabili e all'elettrificazione dei consumi nel breve e medio periodo e, solo in una prospettiva successiva, alla diffusione di nuove tecnologie non fossili quali la cattura e lo stoccaggio della CO₂ (CCS) o l'utilizzo dell'idrogeno. Ciò, tra l'altro, ha richiesto il rapido completamento dell'innovazione regolatoria in corso, in modo da consentire l'adequatezza e l'esercizio in sicurezza di un sistema elettrico sempre più caratterizzato da impianti alimentati da fonti rinnovabili non programmabili, anche di piccola taglia, nonché la rapida implementazione di soluzioni per la promozione di nuovi sistemi di accumulo.

Per quanto attiene ai **mercati all'ingrosso**, tali scelte hanno orientato la regolazione a porre particolare attenzione all'avvio e al completamento di quelle riforme già individuate all'inizio del quadriennio, consentendo l'erogazione della **flessibilità** da parte di tutte le unità tecnicamente in grado di farlo, anche in forma aggregata, a beneficio del sistema e in sostituzione di impianti termoelettrici. A tal fine, è stata adottata, a partire dal 1 gennaio 2025, una nuova disciplina del dispacciamento (TIDE) che consente anche alle unità di produzione precedentemente escluse e alle unità di consumo (in forma singola o aggregata, nel rispetto dei limiti dimensionali previsti per ciascun servizio fornito) di partecipare al mercato per il bilanciamento e il ridispacciamento; in tale assetto è inclusa anche la possibilità di partecipazione da parte dei sistemi di accumulo, delle infrastrutture per la ricarica elettrica e delle comunità energetiche. Un altro campo di intervento ha poi riguardato la promozione del ruolo attivo dei distributori di energia elettrica, attraverso l'avvio di primi progetti pilota finalizzati all'approvvigionamento di risorse di flessibilità locali, al fine di gestire in modo ottimale le risorse e minimizzare il fabbisogno di investimenti diretti sulle reti. È, altresì, proseguita l'integrazione del mercato italiano con quello europeo su tutti gli orizzonti temporali - infragiornaliero (ID), *day-ahead* (DA) e risorse di bilanciamento.

Contestualmente, in **ambito infrastrutturale**, l'attenzione regolatoria si è concentrata su interventi particolarmente significativi, volti a rispondere, in modo selettivo ed efficiente per il sistema, alla crescente richiesta di investimenti a elevata intensità di capitale imposta dal processo di decarbonizzazione. A partire dal 2024, l'Autorità ha adottato una metodologia di regolazione tariffaria innovativa basata sul criterio della spesa totale per la determinazione del costo riconosciuto (**ROSS-base**) superando così il regime ibrido di riconoscimento dei costi basato sul *price-cap* per i costi operativi e sul *rate-of-return* per i costi di capitale. Inoltre, in coerenza con le logiche di riconoscimento dei costi fondate sulla spesa totale, è stata definita, in via evolutiva, la regolazione della qualità e degli *output* dei servizi per i servizi di trasmissione e di distribuzione dell'energia elettrica, relativamente al periodo di regolazione 2024-2027. Si è, inoltre, proceduto all'omogeneizzazione dei meccanismi di riconoscimento dei fenomeni inflazionistici per tutti i servizi regolati dell'energia.

Per quanto riguarda il settore del gas naturale, nella more della definizione di un nuovo quadro regolatorio europeo per i gas rinnovabili e l'idrogeno - arrivato a compimento, anche in ragione della crisi dei prezzi, solo a giugno 2024 - l'Autorità ha attivato un meccanismo premiale per la **promozione dell'innovazione**, attraverso la realizzazione di **progetti pilota di carattere sperimentale**, che mirano all'ottimizzazione della gestione e all'utilizzo innovativo delle infrastrutture esistenti, con finalità coerenti con gli obiettivi della transizione energetica e della decarbonizzazione delle attività economiche.

Nel corso dell'ultimo biennio si è, altresì, completato il percorso di **liberalizzazione ed apertura del mercato *retail***, in linea con le previsioni normative europee e nazionali, secondo gli obiettivi di promozione della concorrenza tra gli operatori di mercato e di tutela dei clienti. Per l'energia elettrica, il servizio di maggior tutela è stato progressivamente sostituito - con l'unica eccezione dei clienti vulnerabili - dal Servizio a Tutele Graduali (STG), un servizio erogato da soggetti selezionati tramite meccanismi di gara. L'assegnazione del Servizio ha interessato dapprima le piccole imprese in bassa tensione, successivamente le microimprese, e infine, i clienti domestici non vulnerabili. L'Autorità ha adattato, nel tempo, i meccanismi di asta per l'assegnazione del Servizio alle specifiche caratteristiche dei clienti finali, in termini di numerosità e di volumi, conseguendo esiti concorrenziali positivi sia sotto il profilo degli operatori aggiudicatari, sia sotto quello delle condizioni economiche offerte. Nel settore del gas naturale, il superamento del servizio di tutela per i clienti domestici non vulnerabili è stato attuato garantendo il passaggio al mercato libero attraverso un assetto regolatorio che, in assenza di scelta attiva da parte del cliente, prevede l'applicazione di condizioni economiche basate su riferimenti di mercato, lasciando al venditore la determinazione di una sola componente del prezzo finale. Per entrambi i settori, l'Autorità continua poi a definire le condizioni del servizio di tutela rivolto ai clienti domestici vulnerabili secondo modalità che, mediante l'allineamento ai costi di un operatore efficiente, coniugano la protezione del cliente finale con il mantenimento di condizioni eque e non distorsive rispetto al mercato libero.

I percorsi di superamento delle tutele di prezzo sono stati accompagnati, come del resto richiesto dalla normativa europea, dal **rafforzamento di specifici strumenti informativi**, con l'obiettivo di favorire una maggiore **partecipazione attiva da parte del consumatore**. In questo filone si inscrivono: gli interventi di evoluzione e affinamento del Portale Offerte e l'avvio del Portale Consumi, la cui integrazione consente, tra le altre funzionalità, la possibilità per il cliente di effettuare confronti delle offerte basati sui propri consumi storici, mediante accesso autenticato; la revisione del Codice di condotta commerciale finalizzata a garantire una maggiore chiarezza informativa in fase precontrattuale e la recente razionalizzazione della struttura dei corrispettivi nelle offerte; la revisione della regolazione delle bollette, in vigore dall'1 luglio 2025, che ha introdotto, da un lato, alcune semplificazioni, per la comprensione della bolletta e del relativo pagamento (frontespizio unificato) e, dall'altro, modalità di rappresentazione del prezzo maggiormente comprensibili (c.d. scontrino dell'energia) nonché informazioni per comprendere l'applicazione del contratto sottoscritto (box dell'Offerta), in una logica di possibilità di progressivo approfondimento che ciascuno strumento può fornire al cliente.

L'Autorità ha, inoltre, rafforzato ulteriormente il **monitoraggio dei mercati al dettaglio e all'ingrosso**, al fine di verificarne il corretto funzionamento e individuare per tempo e agire su eventuali ostacoli alla concorrenza. In tale contesto, si inserisce, tra l'altro, il Rapporto, adottato con deliberazione 302/2025/R/eel, che illustra le analisi svolte e i risultati emersi nella valutazione degli esiti del mercato del giorno prima nel periodo 2023-2024. Parallelamente, l'Autorità svolge un'attenta e costante attività di verifica delle condizioni di funzionamento dei mercati *retail*, i cui esiti sono regolarmente pubblicati in specifici rapporti di monitoraggio, nonché resi disponibili, sul sito istituzionale, sotto forma di dati, grafici e ulteriori informazioni sull'evoluzione dei diversi segmenti, in formato *open data*.

Area Ambiente

Con riferimento al **servizio idrico integrato**, la necessità di adottare soluzioni efficaci e di sistema per fronteggiare lo scenario climatico in atto e mitigare gli impatti del *Climate Change* ha caratterizzato gli interventi dell'Autorità nel secondo biennio del Quadro Strategico.

In primo luogo, dal 2024, ha trovato applicazione il metodo tariffario idrico per il quarto periodo regolatorio (MTI-4), nel quale l'Autorità ha declinato la propria azione sulla base di uno scenario diverso da quello tradizionale, molto più ampio e in grado di includere complessità di maggiori dimensioni, fornendo strumenti per superare i gravi limiti infrastrutturali esacerbati dal cambiamento climatico. In particolare, il nuovo metodo, operando in un quadro di regole stabili e certe (estendendone la durata a sei anni), secondo l'impostazione che ha caratterizzato i precedenti periodi regolatori, ha previsto: *i)* un rafforzamento degli incentivi per valorizzare gli interventi per la sostenibilità energetica e ambientale e la resilienza agli eventi estremi; *ii)* la promozione della spesa per investimenti, favorendo (con l'adozione coordinata di misure di qualità tecnica e tariffaria) lo sviluppo di un'efficace strategia di potenziamento della sicurezza degli approvvigionamenti idrici e, allo stesso tempo, una maggiore cooperazione nei diversi livelli di pianificazione che interessano il comparto idrico; *iii)* il consolidamento ed affinamento degli strumenti volti a garantire una maggiore efficienza gestionale degli operatori e di quelli per accompagnare, favorendone il completamento, i processi di aggregazione gestionale in atto in contesti caratterizzati da particolari criticità.

Al fine poi di orientare le scelte di investimento dei soggetti competenti verso soluzioni volte ad assicurare la garanzia degli approvvigionamenti, con l'aggiornamento della regolazione della qualità tecnica è stato introdotto il macro-indicatore di “*Resilienza idrica (M0)*”, volto a monitorare l'efficacia attesa del complesso sistema degli approvvigionamenti idrici, a fronte delle previsioni sul soddisfacimento della domanda, includendo nelle valutazioni anche gli usi diversi dal civile, nel bacino distrettuale di

riferimento; tale macro-indicatore sarà oggetto, nell'anno in corso, di un periodo di sperimentazione, durante il quale saranno affinate le regole per garantire la piena efficacia di questo strumento, per orientare le scelte di investimento per assicurare la sicurezza degli approvvigionamenti per la complessità degli utilizzi della risorsa idrica.

In tale direzione, opera anche lo sviluppo dello schema tipo di bando per l'affidamento del servizio, il quale, anche alla luce della durata tipica degli affidamenti nel settore, si presta quale strumento per poter includere valutazioni ad ampio spettro sullo sviluppo del servizio, quali la progressiva integrazione con la filiera del servizio di attività di livello potenzialmente più esteso, come ad esempio, quelle relative al riuso e, più in generale, la possibilità di contribuire alla sicurezza degli approvvigionamenti idrici.

Preme segnalare, infine, lo sviluppo, anche in questo biennio, dei meccanismi di incentivazione della qualità del servizio, strumenti ormai consolidati nella misurazione delle performance del settore e della sua evoluzione infrastrutturale e gestionale, nonché di *benchmarking* tra gli operatori, che ha visto, nell'anno in corso, il completamento del terzo biennio di valutazione per la qualità tecnica, e del secondo biennio di valutazione per quella contrattuale.

Con riferimento al **servizio di gestione dei rifiuti**, l'Autorità, al fine di promuovere la spinta all'innovazione necessaria per raggiungere gli obiettivi ambientali e di qualità, dettati dalla normativa eurounitaria e nazionale, ha approvato lo schema tipo di bando di gara per l'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, definendo un nucleo di regole comuni e uniformi a livello nazionale per lo svolgimento delle procedure di selezione dei gestori, che integreranno, in una logica di sistema, gli strumenti previsti dalla regolazione in materia tariffaria e di qualità del servizio. A tal riguardo, l'Autorità ha adottato, nel 2025, una serie di provvedimenti, finalizzati ad aggiornare, in modo coerente e coordinato, il quadro regolatorio di riferimento per il settore. Ci si riferisce, in primo luogo, al provvedimento che ha definito, per il terzo periodo regolatorio, il metodo tariffario per la determinazione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, nonché per la definizione delle tariffe di accesso agli impianti di trattamento, nell'ambito del quale sono state promosse una maggiore qualità e un ricorso ampio all'innovazione, al fine di migliorare il possibile impiego del materiale recuperato nell'ambito del ciclo di gestione dei rifiuti, favorire il percorso di avvicinamento del grado di copertura dei costi della raccolta differenziata al livello previsto dalla normativa vigente, nonché rafforzare la disciplina dei profili tariffari dell'accesso agli impianti di trattamento.

Parallelamente, l'Autorità – anche sulla base delle informazioni acquisite nell'ambito dell'indagine conoscitiva svolta nel 2024 - ha effettuato un intervento di primo riordino in materia di articolazione dei corrispettivi nel servizio di gestione dei rifiuti urbani, al fine di rafforzare l'aderenza al principio cardine europeo del “*Pay As You Throw*”, attraverso la definizione di criteri maggiormente adeguati al nuovo contesto e al

raggiungimento dei *target* europei di economia circolare, e di garantire l'applicazione di regole uniformi a livello nazionale, riducendo l'eterogeneità nell'articolazione dei corrispettivi e prevenendo distorsioni e disallineamenti tariffari.

In raccordo e a completamento della regolazione tariffaria, nell'ottica di definire un quadro di riferimento uniforme, anche per il miglioramento della qualità del servizio, è stata altresì aggiornata la regolazione della qualità tecnica nel settore dei rifiuti, con l'obiettivo di dare nuovo impulso alla graduale transizione delle diverse gestioni, verso sistemi con maggior rendimento ambientale e minori potenziali impatti, in linea con i *target* eurounitari e con gli elementi caratterizzanti individuati dal Piano Nazionale di Gestione dei Rifiuti (PNGR). Nel 2025, si è proceduto, altresì, all'aggiornamento della regolazione della qualità tecnica nel settore dei rifiuti, prevedendo un'estensione del *set* di indicatori di qualità tecnica già previsti dalla regolazione, con l'obiettivo, da un lato, di rafforzare l'attenzione sull'efficienza della raccolta differenziata di alcune frazioni e, dall'altro, di effettuare una valutazione congiunta degli apporti di ciascuna fase della filiera al risultato complessivo, in termini di efficienza tecnico-ambientale, delle gestioni.

Infine, l'Autorità ha adottato direttive per l'introduzione della separazione contabile e amministrativa nel settore dei rifiuti urbani, finalizzate ad ampliare l'attuale disciplina con alcune misure funzionali all'acquisizione univoca e sistematizzata dei dati contabili dei soggetti regolati.

Per quanto riguarda il **servizio di teleriscaldamento**, l'Autorità ha completato un primo intervento per consentire di dare immediata attuazione alle disposizioni di legge che le hanno attribuito nuovi poteri in materia di regolazione tariffaria del servizio¹ prevedendo, già dalla prima applicazione (di carattere transitorio), regole finalizzate alla copertura dei costi efficienti di erogazione del servizio (sulla base di dati certi e verificabili), al raggiungimento degli obiettivi di carattere ambientale e di uso efficiente delle risorse e alla coerenza tra le tariffe applicate agli utenti e i costi di erogazione del servizio, secondo un approccio multifase, volto ad assicurare un'adequata gradualità nel passaggio a un regime di tariffe regolate. Nel primo semestre del 2025, l'Autorità ha avviato le attività per la definizione del metodo tariffario, applicabile a regime entro il 31 dicembre 2025, anche per consentire una corretta calibrazione degli incentivi, rispetto al raggiungimento degli obiettivi che dovranno essere fissati a livello nazionale, per il recepimento delle norme europee in materia di prestazioni energetico-ambientali dei sistemi di teleriscaldamento.

Il consolidamento, nei prossimi anni, della regolazione tariffaria del servizio di teleriscaldamento potrà essere funzionale ad uno sviluppo efficace e coerente degli obiettivi del Quadro Strategico previsti in questo settore, contribuendo, insieme alle altre

¹ Ci si riferisce in particolare all'articolo 47 *bis* della legge 21 aprile 2023, n. 41.

linee di intervento, al potenziamento del suo settore infrastrutturale e all'efficiente erogazione del servizio.

Temî trasversali: tutela dei consumatori, trasparenza, semplificazione amministrativa e digitalizzazione dei processi interni

Nell'ultimo biennio, è proseguito l'impegno dell'Autorità, con l'apporto delle Strutture a supporto dell'attività istituzionale e regolatoria, nella realizzazione delle linee strategiche relative all'*empowerment* e tutela dei consumatori, alla trasparenza, alla semplificazione amministrativa e alla digitalizzazione dei processi interni, contribuendo in modo trasversale all'attuazione del Quadro Strategico.

In materia di ***empowerment del consumatore***, sono stati potenziati gli strumenti di tutela non di prezzo, anche attraverso la revisione del Servizio Conciliazione e dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente, in un'ottica di efficientamento procedurale e ampliamento delle competenze, con estensione graduale anche al settore dei rifiuti. Particolare attenzione è stata dedicata alla tutela dei clienti vulnerabili, alla gestione dei reclami e alla qualità dei servizi di vendita. Sono stati apportati affinamenti alla disciplina dei Portali Offerte e Consumi e attivati strumenti digitali per l'accesso sicuro ai dati storici di consumo e l'utilizzo dei medesimi a fini comparativi, anche mediante nuove funzionalità personalizzabili.

Contestualmente, è proseguito il rafforzamento delle **tutele rivolte ai clienti in condizione di disagio economico e/o fisico**, attraverso il potenziamento dei *bonus* sociali per i settori elettrico, gas e idrico, nonché lo sviluppo di soluzioni tecniche e regolatorie finalizzate ad assicurarne l'accessibilità e l'effettiva erogazione automatica. È stato, inoltre, avviato un percorso di progressivo ampliamento del sistema dei *bonus* anche al settore dei rifiuti urbani, prevedendo sinergie operative e informatiche tra i diversi ambiti e promuovendo azioni mirate di semplificazione e comunicazione, con il coinvolgimento degli enti locali e dei gestori dei servizi.

Sul piano della **comunicazione istituzionale**, l'Autorità ha rafforzato le iniziative informative rivolte al pubblico, in particolare, nell'ambito del superamento delle tutele di prezzo, attraverso campagne mirate (tra cui "Chiedi all'ARERA"), materiali *video-tutorial*, strumenti *web* e *social media*. Le attività divulgative hanno incluso anche la promozione del nuovo "scontrino dell'energia" e la revisione della bolletta, attraverso la nuova campagna di comunicazione "*Le cose importanti meritano di essere notate*", nonché il lancio e l'implementazione di funzionalità avanzate del Portale Offerte e del Portale Consumi, sempre più personalizzabili e accessibili anche da dispositivi mobili.

Con riferimento ai profili dell'**accountability, trasparenza ed efficienza dell'azione dell'Autorità**, si segnala, con riferimento all'ultimo biennio, la modifica e l'aggiornamento della disciplina in materia di Analisi di Impatto della Regolazione (AIR),

completata nel 2025, con l'obiettivo di rendere gli strumenti valutativi più aderenti alle *best practices* internazionali e al contesto di azione dell'Autorità. In parallelo, è stato completato il procedimento di revisione del Regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori, con l'introduzione di norme finalizzate a garantire maggiore efficienza, trasparenza e prevedibilità nell'esercizio del potere sanzionatorio, anche attraverso una ridefinizione dei termini e dei criteri per l'applicazione delle sanzioni.

Nel periodo in esame, l'Autorità, inoltre, ha fornito ulteriore impulso ai processi e alle attività di **semplificazione e digitalizzazione dei servizi**. È stato realizzato il nuovo sito istituzionale, orientato alle esigenze informative dei cittadini e arricchito da strumenti di *data visualization*, sezioni di *infodata journalism* e nuove rubriche dedicate. Parallelamente, è proseguito l'impegno per la digitalizzazione dei processi interni, l'adozione del nuovo protocollo informatico, l'integrazione dei servizi di telefonia e la dematerializzazione delle postazioni di lavoro, in coerenza con l'evoluzione del lavoro ibrido.

In ambito **formazione e benessere organizzativo**, l'Autorità ha, infine, sviluppato un articolato programma formativo su competenze regolatorie, *smart working* e valutazione delle *performance*, in parte realizzato in collaborazione con la Scuola Nazionale dell'Amministrazione e attraverso la propria *Academy* interna. È stato, inoltre, avviato un programma di *welfare* aziendale e, in tema di pari opportunità, sono stati istituiti un Gruppo di lavoro inter-direzionale e la Commissione per le pari opportunità, con il coinvolgimento delle rappresentanze sindacali.

A. Il consumatore consapevole

OS.1 Promuovere l'*empowerment* del consumatore

In coerenza con gli orientamenti espressi nel Quadro Strategico 2022-2025, l'azione dell'Autorità, anche nell'ultimo biennio, è stata rivolta ad accrescere la capacità dei consumatori, domestici e non domestici, di prendere decisioni informate e di utilizzare gli strumenti disponibili per gestire problematiche ed eventuali controversie, estendendo e rafforzando i c.d. strumenti di tutela non di prezzo, sebbene con modalità e tempi diversi, nei settori energetici e ambientali. Questo obiettivo è stato perseguito mediante un ampio *set* di interventi.

Con riferimento al **rafforzamento degli strumenti di Risoluzione Alternativa delle Controversie (ADR) per i clienti/utenti finali nei settori regolati [1.a]**, l'Autorità, ha introdotto specifici interventi sul funzionamento dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e sul Servizio Conciliazione, in una logica di allineamento dei servizi alle nuove dinamiche dei mercati energetici e di ulteriore efficientamento delle relative discipline procedurali, tenuto conto dell'operatività del tentativo obbligatorio di conciliazione per i settori energetici, idrico e del telecalore (cfr. deliberazione 371/2024/R/com). Inoltre, l'Autorità ha adottato prime disposizioni per la graduale estensione agli utenti del settore dei rifiuti urbani degli strumenti di informazione e di risoluzione di reclami e controversie, gestiti nell'ambito del *sistema di tutele per l'empowerment e la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati* (cfr. deliberazione 574/2024/E/rif). È, inoltre, proseguita l'attività di monitoraggio ed *enforcement* riguardante il corretto adempimento, da parte degli operatori e dei gestori, sia delle disposizioni dell'Autorità dettate a tutela dei consumatori e utenti, sia degli specifici obblighi previsti dai provvedimenti che regolamentano il suddetto "*sistema di tutele*", con l'adozione, tra l'altro, nell'ultimo biennio, di una serie di provvedimenti di intimazione relativi all'obbligo partecipativo al Servizio Conciliazione o all'obbligo di risposta alle richieste di informazioni dello Sportello, nell'ambito delle procedure speciali risolutive per i settori energetici e dei reclami di seconda istanza per il settore idrico. In qualità di Autorità competente per l'ADR (*Alternative Dispute Resolution*), ai sensi del Codice del consumo, è inoltre continuata l'attività di iscrizione e monitoraggio degli organismi dell'Elenco ADR, anche nel quadro

delle iniziative assunte nel *Tavolo di coordinamento delle Autorità competenti per l'ADR* presso il Ministero delle Imprese e del Made in Italy (MIMIT).

Riguardo all'**individuazione di forme specifiche di risoluzione delle controversie per gli aderenti alle Comunità energetiche [1.b]**, con la menzionata deliberazione 371/2024/R/com, è stata prevista, anche per le configurazioni di autoconsumo diffuso, l'applicazione del Servizio Conciliazione (in un contesto transitorio di tentativo non obbligatorio di conciliazione), nonché l'operatività del *contact center* dello Sportello per le richieste di informazioni telefoniche - mediante *call center*/numero verde - e scritte, e per la gestione delle segnalazioni.

In merito al **potenziamento e alla promozione di strumenti flessibili di risposta ai reclami e di fornitura di informazioni da parte di venditori/gestori relativamente alle problematiche dei loro clienti/utenti [1.c]**, alla luce delle intervenute modifiche normative riguardanti la rimozione delle tutele di prezzo e la revisione del modello di mercato, è stato avviato il procedimento per l'aggiornamento e la revisione della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale, al fine di promuovere l'*empowerment* del consumatore, accrescendone la capacità di prendere decisioni nel nuovo contesto di mercato, anche utilizzando opportuni strumenti di tutela non di prezzo e semplificando, procedure e adempimenti a carico dei soggetti interessati (cfr. deliberazione 548/2024/R/com). La consultazione degli *stakeholder*, condotta su un ampio spettro di orientamenti (cfr. documento per la consultazione 205/2025/R/com) e comprensiva di due *focus group*, si è conclusa con l'adozione della deliberazione 399/2025/R/com, recante la revisione della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale.

Nell'ultimo biennio, si sono, inoltre, intensificate le iniziative volte al **potenziamento della consapevolezza dei consumatori [1.d]**, tramite la realizzazione o l'adesione a campagne informative e iniziative di sensibilizzazione sui temi di maggior rilievo per i settori regolati, quali il superamento dei servizi di tutela dell'energia, nonché i diritti e gli strumenti di difesa dei consumatori. Oltre a rafforzare tutti gli strumenti informativi già esistenti quali l'*Atlante per il consumatore* e le pagine *web Arera per il Consumatore*, è stata lanciata la campagna "*Chiedi all'ARERA*", con spot TV e Radio programmati su reti Rai e Mediaset, affiancata da video-*tutorial*, sulle tematiche più rilevanti nelle scelte dei consumatori finali. Inoltre, le pagine *web* già esistenti, dedicate agli approfondimenti sui singoli temi, sono state riportate all'interno di un'unica area del sito istituzionale (<https://www.arera.it/consumatori>), per facilitarne la navigazione.

La possibilità prevista per i clienti *vulnerabili* di richiedere l'ingresso nel Servizio a Tutele Graduali (STG) anche dopo il "fine tutela", insieme all'introduzione del *bonus* bollette di 200 euro previsto dal decreto-legge 28 febbraio 2025 n.19, hanno indotto l'Autorità a calendarizzare altre iniziative, quali comunicati stampa, specifiche pagine *web* e un motore di ricerca *on line* per ottenere facilmente i riferimenti dell'esercente STG

per ciascun comune italiano e per illustrare le caratteristiche e i meccanismi di assegnazione del *bonus*. Inoltre, per raggiungere anche le fasce più giovani della *GenZ*, con il canale di divulgazione social *Factanza*, sono stati creati vari contenuti incentrati sul tema del “fine tutela” e sul “Portale Offerte”. Al fine di accompagnare i clienti nel passaggio al mercato libero, sono stati infine introdotti specifici obblighi informativi a carico degli esercenti dei servizi di tutela (cfr. OS 24 per maggiori dettagli). In tema di comunicazione sui *social media*, è stata integrata la strategia dell’Autorità, con la definizione di un proprio profilo ufficiale anche su Instagram, che si affianca ai profili e canali su X, LinkedIn, Facebook e YouTube.

In relazione alle misure sulla **semplificazione per l’accesso ai portali e ai servizi di informazione [1.e]**, nel corso del 2025, è stata completata la progettazione e realizzazione del nuovo sito *web* dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e delle pagine dedicate al Servizio Conciliazione. Inoltre, grazie agli spazi resi disponibili dal Dipartimento per l’Informazione e l’Editoria della Presidenza del Consiglio dei ministri, è proseguita la messa in onda sulle reti RAI dello *spot* “Alessandro Volta”, dedicato alla promozione del Portale Offerte. L’Autorità, congiuntamente con l’Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, ha inoltre rilanciato lo *spot* Radio TV e le pagine *web* della campagna “*Difenditi così*”, in relazione alla pressione esercitata dai *call-center* commerciali sui clienti finali. Ulteriori azioni per semplificare l’informazione a favore dei consumatori hanno riguardato il progetto “scontrino dell’energia”, tramite la realizzazione di uno *spot* informativo sui contenuti della nuova bolletta (cfr. deliberazione 315/2024/R/com), e la predisposizione di comunicati e schede tecniche per chiarire le nuove regole per i contratti di energia, in vigore dall’1 gennaio 2025. In continuità con il passato, nel corso dell’ultimo biennio è proseguito l’appuntamento settimanale nella trasmissione di RADIO 1 Rai “Sportello Italia”, con la partecipazione dell’Autorità sui principali temi regolatori di interesse dei consumatori. E’ stata, inoltre, avviata la collaborazione con il MIMIT per la progettazione di una campagna di comunicazione dedicata alle diverse procedure ADR attualmente esistenti.

Sempre nell’ambito delle iniziative a favore dell’accesso ai portali [1.e], con la deliberazione 509/2024/R/com, sentito il Garante per la protezione dei dati personali, è stata introdotta la disciplina dell’accesso di terze parti, con modalità sicure, ai dati storici di consumo dei clienti finali per il tramite del Portale Consumi, previa autorizzazione del cliente, le cui misure saranno operative da ottobre 2025.

Nell’ambito delle azioni per l’accrescimento della capacità di valutazione dei consumatori dei servizi offerti, **l’ampliamento dei contenuti e delle funzionalità del Portale Offerte [1.f]**, si segnalano: *a)* la definizione di un codice offerta standardizzato associato, in modo univoco, a ogni offerta commerciale che consente, tra l’altro, di confrontare l’offerta ricevuta dal venditore con tutte quelle sottoscrivibili per valutarne la convenienza; *b)* l’aggiornamento su base mensile, anziché trimestrale, degli indici

forward di energia elettrica e gas naturale utilizzati per il calcolo della stima della spesa annua delle offerte a prezzo variabile, con l'obiettivo di fornire al cliente finale informazioni sulla spesa annua stimata delle offerte il più possibile coerenti con l'andamento dei prezzi attesi dell'energia, soprattutto nei periodi di maggiore volatilità di prezzi energetici; c) l'introduzione, a partire dal 2024, di una nuova funzionalità che consente, agli utenti che si autenticano mediante SPID o CIE, di effettuare la simulazione della spesa per il confronto tra le offerte, senza la necessità di inserire i dati tecnici e di consumo della fornitura, che sono recuperati in automatico dal Sistema Informativo Integrato (SII), contribuendo a rendere le informazioni rese dal Portale Offerte maggiormente aderenti alle effettive caratteristiche del cliente finale.

Le attività di **promozione di indagini di customer satisfaction [1.h]**, sono state svolte attraverso indagini demoscopiche sulla qualità dei servizi di contatto (*call center*) e sulle risposte scritte sui reclami e sulle richieste di informazione, i cui risultati hanno fornito un quadro informativo sullo stato dei servizi utile per l'azione regolatoria. Con riferimento ai settori energetici, i principali risultati delle indagini svolte sono confluiti nel *Rapporto di Monitoraggio sull'evoluzione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas* pubblicato sul sito dell'Autorità. A supporto degli interventi di regolazione per accrescere la semplicità, comprensibilità e uniformità della bolletta è stata effettuata anche un'indagine *ad hoc* focalizzata sulla percezione e l'utilizzo attuale della bolletta da parte dei clienti e sulle loro preferenze e aspettative. Nel corso del 2024, è stata posta particolare attenzione al tema del fine tutela per i settori energetici, attraverso una specifica attività di verifica, analisi e monitoraggio delle richieste scritte e telefoniche pervenute allo Sportello.

In coerenza con gli sviluppi e le specificità dei settori energetici e ambientali, sono state, inoltre, adottate **misure di semplificazione e di trasparenza delle bollette dei diversi servizi regolati [1.i]**. Nei settori energetici, l'intervento principale ha riguardato l'adeguamento dei criteri di trasparenza delle bollette elettriche a quelli prescritti dal decreto legislativo 8 novembre 2021 n. 210. Ulteriori interventi di revisione complessiva della Bolletta 2.0 sono stati condotti nell'ambito dell'OS.23, cui si rinvia per dettagli, relativo alla promozione del funzionamento efficiente e partecipato dei mercati *retail*. Nei settori ambientali, nei primi mesi del 2025, l'Autorità ha avviato (cfr. deliberazione 122/2025/R/idr), un procedimento per la modifica e l'aggiornamento della disciplina della trasparenza dei documenti di fatturazione nel servizio idrico integrato, recata dalla deliberazione 586/2012/R/idr, al fine di rafforzare il perseguimento degli obiettivi di trasparenza e maggiore comprensione delle informazioni a favore dell'utente finale, anche in considerazione delle importanti e diversificate innovazioni normative e regolatorie intervenute successivamente.

OS.2 Rafforzare le tutele per i consumatori in condizioni di disagio

L'Autorità ha proseguito il proprio impegno sul fronte del potenziamento, nonché del progressivo miglioramento degli strumenti a favore dei consumatori che versano in condizioni di disagio economico e/o fisico. In relazione alle attività relative al **potenziamento dei *bonus* sociali elettrico, gas e idrico per i consumatori in condizioni di disagio e definizione delle modalità attuative del *bonus* sociale anche per il settore rifiuti [2.a]**, nelle more dell'emanazione del decreto attuativo previsto dal decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, l'Autorità ha approvato lo Schema di Convenzione con ANCI (per il periodo 1° gennaio 2025 - 31 dicembre 2027), al fine di assicurare una nuova soluzione informatica, coerente con le previsioni dell'Agenzia per l'Italia Digitale, più flessibile, per gestire le modifiche normative e/o regolatorie e ampliabile con moduli aggiuntivi per lo sviluppo delle applicazioni necessarie per l'erogazione del *bonus* sociale rifiuti. Lo Schema di Convenzione individua, al contempo, una nuova soluzione informatica per la gestione del *bonus* per disagio fisico che beneficia delle possibili sinergie con lo sviluppo del meccanismo di erogazione del *bonus* sociale rifiuti, così da efficientare il sistema SGate e i relativi costi di gestione ordinaria (cfr. deliberazione 575/2024/R/com).

L'Autorità è intervenuta anche con alcuni provvedimenti volti al perfezionamento dei processi, semplificando, ove possibile, il regime automatico di riconoscimento delle agevolazioni, per incrementare il numero dei percettori effettivi dei *bonus* sociali. In linea con quanto disposto dalla deliberazione 622/2023/R/com, nel corso del 2024 sono state approvate le nuove comunicazioni da inviare ai clienti finali, al fine di consentire ai nuclei familiari, di effettuare agevolmente le opportune attività di modifica e correzione delle pratiche per ottenere l'ammissione al *bonus*. Tra le dette comunicazioni si segnala anche quella inviata agli utenti per favorire l'erogazione del *bonus* nei casi in cui i loro gestori non siano accreditati al SII. Inoltre, a seguito di incontri tecnici con il Gestore del SII e con la Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA), sono state avviate le attività per rendere operativa la procedura che consente di riesaminare le pratiche di *bonus* sociale non andate a buon fine per cause non imputabili al cliente finale. Un'ulteriore attività ha riguardato le procedure di riemissione dei bonifici domiciliati, emessi a favore dei clienti finali gas indiretti, che non hanno riscosso la compensazione nei termini previsti dalla deliberazione 63/2021/R/com, al fine di garantirne l'erogazione, nel rispetto delle norme sul periodo quinquennale di prescrizione. Numerose, inoltre, le azioni per favorire lo scambio di dati propedeutici all'erogazione del *bonus* sociale idrico nei casi in cui si siano verificati processi di acquisizione d'ambito da parte del gestore unico. Sempre con riferimento al *bonus* sociale idrico, tenuto conto dello stato degli adempimenti in materia di *privacy*, propedeutici al processo per l'ottenimento dell'agevolazione da parte degli aventi diritto, l'Autorità ha proseguito le attività atte a sollecitare l'iscrizione dei gestori non accreditati al SII, anche coinvolgendo l'ANCI e l'Acquirente Unico e organizzando

appositi *webinar* formativi, nonché quelle relative al trattamento dei dati, ampliando ulteriormente il grado di copertura della popolazione nazionale. Sempre nel settore idrico, alla luce del rinnovato quadro normativo e regolatorio di riferimento, e in considerazione dei compiti di monitoraggio attribuiti al Gestore del SII per il riconoscimento automatico dei *bonus* sociali, con la deliberazione 430/2024/R/idr, l'Autorità ha adottato una semplificazione degli obblighi informativi e di comunicazione in materia di *bonus* sociale idrico, recati dall'Allegato A alla deliberazione 897/2017/R/idr (TIBSI).

Inoltre, nell'ambito delle attività finalizzate a rimuovere gli ostacoli che impediscono l'effettiva erogazione dei *bonus* sociali agli aventi diritto, e, in particolare, nei casi in cui sono state rilevate criticità o ritardi nell'applicazione dell'automatismo, sono state fornite specifiche indicazioni e soluzioni alle diverse casistiche, segnalate dallo Sportello per il Consumatore, presso il quale è istituita una Procedura speciale ad *hoc* semplificata e attivabile con riguardo a specifiche fattispecie, per la quale sono disponibili informazioni codificate in banche dati centralizzate e utili per la risoluzione delle varie problematiche. Una fotografia aggiornata sullo stato dei *bonus* per il settore energia sarà disponibile nel consueto *Rapporto sullo stato di attuazione del bonus elettrico e gas, per l'anno 2024*, in fase di stesura finale.

Si segnala infine che, in attuazione dell'articolo 57-*bis* del decreto-legge 124/19 e del d.P.C.M. 21 gennaio 2025 n. 24, l'Autorità, con la deliberazione 133/2025/R/rif, ha avviato il procedimento e adottato disposizioni urgenti per l'attuazione del riconoscimento del *bonus* sociale rifiuti agli utenti domestici del servizio di gestione integrata dei rifiuti in condizioni economico sociali disagiate. Con il documento di consultazione 240/2025/R/rif sono stati illustrati i primi orientamenti dell'Autorità in materia e, a seguito del parere favorevole del Garante per la protezione dei dati personali è stato adottato, con deliberazione 355/2025/R/rif, il "Testo Unico per la regolazione delle modalità applicative per il riconoscimento del *bonus* sociale rifiuti (TUBR)", di cui all'Allegato A.

Nell'ambito delle più ampie iniziative **di informazione dei cittadini in condizioni di disagio [2.b]**, si segnala che l'Anagrafica Territoriale del servizio di gestione dei rifiuti urbani (ATRIF), istituita per censire i soggetti coinvolti nelle attività di erogazione del *bonus* sociale rifiuti e per favorire lo scambio di informazioni tra i medesimi, nel corso del 2024 è stata resa disponibile all'esterno: la pagina del sito *web* dell'Autorità relativa alla Ricerca operatori per territorio permette di trovare, per ciascun comune, i gestori dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione tariffe e rapporto con gli utenti. Al pari dell'Anagrafica territoriale del servizio idrico integrato (ATID), anche l'ATRIF potrà essere utilizzata nell'ambito delle operazioni per l'erogazione del *bonus* rifiuti.

Nell'ambito delle tutele per i consumatori in condizioni di disagio, l'Autorità ha proseguito il proprio impegno sul fronte dell'adozione e rafforzamento **degli strumenti**

per la tutela dei consumatori colpiti da eventi eccezionali [2.c], in particolare con l'adozione, nel 2023, 2024 e 2025, di numerose misure volte a prorogare le agevolazioni introdotte dal legislatore quali la sospensione dei termini di pagamento delle fatture a sostegno delle popolazioni colpite dal sisma del Centro Italia del 2016 e nei Comuni di Casamicciola Terme, Lacco Ameno e Forio. Sono state altresì previste agevolazioni, anche di natura tariffaria, a favore delle popolazioni dell'Emilia-Romagna colpite dagli eccezionali eventi meteorologici verificatisi a partire dall'1 maggio 2023 e introdotte misure per la sospensione dei termini di pagamento a sostegno delle popolazioni della Toscana interessate da eventi analoghi verificatisi a partire dal 2 novembre 2023. A tale riguardo, con riferimento al settore dei rifiuti urbani, l'Autorità ha istituito una specifica componente perequativa da applicare a tutte le utenze del servizio, come maggiorazione al corrispettivo dovuto per la TARI o la tariffa corrispettiva, destinata a compensare le eventuali agevolazioni tariffarie a favore delle zone colpite da eventi eccezionali e calamitosi e prevedendo, a tal fine, la costituzione di un conto perequativo dedicato, alimentato dalla citata componente tariffaria, la cui gestione è attribuita alla CSEA.

OS.3 Tutelare e promuovere la trasparenza e la correttezza nei rapporti clienti finali-venditori e gestori-utenti

Nel Quadro Strategico 2022-2025, l'Autorità ha previsto di potenziare ulteriormente l'attività di controllo e, più in generale, di *enforcement*, diretta a tutelare la trasparenza, nei rapporti clienti finali-venditori, assicurando, tra l'altro, il corretto operato delle imprese a fronte del superamento delle tutele di prezzo.

Con riferimento **al rafforzamento delle verifiche in ordine alle modalità di determinazione dei costi e di applicazione dei corrispettivi agli utenti, da parte dei gestori [3.a]**, l'Autorità, ha completato, tra dicembre 2023 e marzo 2024, con il supporto del Nucleo Speciale Beni e Servizi della Guardia di finanza (NSBS), una campagna di verifiche ispettive in materia di *bonus* elettrico. Tenuto conto dei significativi esiti di tale campagna, con l'erogazione a favore di circa 10.000 clienti finali di *bonus* per complessivi 1,7 milioni di euro, a ottobre 2024 è stata disposta l'effettuazione di un nuovo programma di verifiche, esteso anche ai *bonus* del settore del gas. Le attività di tale seconda campagna sono state avviate e saranno completate entro il mese di dicembre 2025.

Nell'ambito dello **svolgimento dell'attività di controllo sul rispetto degli obblighi informativi dei venditori nelle comunicazioni con i consumatori [3.b]**, alla fine del 2024, sono stati svolti, sempre con il supporto del NSBS della Guardia di finanza, controlli telefonici nei confronti di dieci venditori di energia elettrica e gas nel mercato libero, per verificare la completezza, trasparenza e correttezza delle informazioni precontrattuali, rispetto a quanto previsto dal Codice di condotta commerciale, rese ai

clienti finali in occasione della proposta di un'offerta di fornitura. In esito a tale attività, sono stati avviati otto procedimenti sanzionatori per violazione delle disposizioni del Codice di condotta commerciale, causate dalla carenza delle informazioni comunicate dagli operatori sulla spesa complessiva annua e sui corrispettivi dovuti dai clienti finali, nonché su specifiche condizioni di fornitura, come garanzie richieste, durata delle condizioni economiche, modalità rinnovo o oneri di recesso anticipato. Sono stati, inoltre, disposti e svolti, sempre col supporto del NSBS, ulteriori controlli telefonici, nei confronti degli esercenti il Servizio a Tutele Graduali, per valutare la chiarezza, completezza e correttezza delle informazioni fornite ai clienti vulnerabili che intendono esercitare il diritto, riconosciuto dalla legge 16 dicembre 2024, n. 193, di richiedere l'accesso al predetto servizio entro il 30 giugno 2025. Gli esiti di tale attività sono in corso di valutazione.

B. Coordinamento su aspetti regolatori intersettoriali

OS.4 Definire un quadro unitario della separazione contabile in tutti i settori regolati

L'aggiornamento del vigente Testo integrato di **separazione contabile nei settori dell'energia [4.a]**, mirato a ricomprendere anche gli sviluppi dei gas rinnovabili e dell'idrogeno, è stato rinviato in attesa della definizione della relativa normativa europea ("*Decarbonization package*"). Il dibattito interistituzionale fra i co-legislatori europei sulle proposte avanzate dalla Commissione europea nel dicembre 2021, sospeso nel 2022 a causa dell'emergenza dei prezzi dell'energia, ha trovato conclusione con la pubblicazione, nel giugno 2024, della direttiva (UE) 2024/1788 del Parlamento europeo e del Consiglio, relativa a norme comuni per i mercati interni del gas rinnovabile, del gas naturale e dell'idrogeno, che modifica la direttiva (UE) 2023/1791 e che abroga la direttiva 2009/73/CE. Le regole di *unbundling* per il settore dell'idrogeno e dei gas rinnovabili verranno definite a valle del recepimento della normativa europea, previsto dal disegno di legge recante "Delega al Governo per il recepimento delle direttive europee e l'attuazione di altri atti dell'Unione europea - Legge di delegazione europea 2024" (AS.1258) approvato, con legge 13 giugno 2025, n. 91. L'attribuzione delle competenze all'Autorità nel settore dell'idrogeno e del settore *carbon capture and storage* sono state inserite nella bozza di un disegno di legge collegato alla Finanziaria approvato dal Consiglio dei Ministri il 30 giugno 2025.

Nell'ambito delle attività di sviluppo di direttive per la separazione contabile e amministrativa nel settore dei rifiuti urbani [4.b], l'Autorità ha adottato la deliberazione 373/2025/R/rif, con la quale ha inteso perseguire gli obiettivi di favorire

l'efficienza e promuovere la concorrenza nell'erogazione dei servizi nel settore dei rifiuti urbani, mediante una corretta disaggregazione dei costi ammissibili ai riconoscimenti tariffari, nonché la separazione dei costi fra le attività regolate e quelle libere, e di contenere gli oneri amministrativi sia in relazione agli obblighi posti in capo ai gestori, sia in relazione alle attività di controllo in capo agli Enti territorialmente competenti e all'Autorità. A tal fine, nel provvedimento sono stati delineati ambito di applicazione ed approccio per la separazione contabile, definendo le regole per la disaggregazione delle poste economiche e patrimoniali, nonché le tempistiche di applicazione.

OS.5 Promuovere l'innovazione

Secondo quanto indicato in fase di rendicontazione intermedia del Quadro Strategico, in linea con l'obiettivo di promuovere l'innovazione anche regolatoria nei servizi infrastrutturali, l'Autorità ha adottato **criteri innovativi per il riconoscimento dei costi nei servizi infrastrutturali [5.a]**. In particolare, sono state introdotte nuove modalità di riconoscimento dei costi per i servizi infrastrutturali dei settori dell'energia elettrica e del gas, basate su un approccio di "spesa totale", denominato "Regolazione per obiettivi di spesa e di servizio" (ROSS), comune a tutti i servizi, tramite l'attuazione del cd. ROSS-base, che costituisce un primo passo in tale direzione (cfr. OS 26 per maggiori dettagli). Tale regolazione è stata poi successivamente integrata con la deliberazione 497/2023/R/com, che ha definito, a valle di un processo di consultazione, i criteri applicativi della regolazione del ROSS-base per i servizi di trasmissione, distribuzione e misura elettrica e di trasporto gas.

Nei settori ambientali, con riferimento al servizio idrico integrato, nell'ambito del metodo tariffario idrico per il quarto periodo regolatorio 2024-2029, adottato nel mese di dicembre 2023, l'Autorità ha potenziato gli incentivi allo sviluppo da parte del gestore di misure innovative e caratterizzate da multi-settorialità, tramite l'impiego delle risorse che alimentano il *Fondo per la promozione dell'innovazione nel servizio idrico integrato* di cui all'articolo 36-bis del MTI-3. Il meccanismo prevede fattori premiali da attribuire ai gestori che perseguiranno obiettivi di riuso, tramite la riduzione della quota di volume depurato riutilizzabile ma non ancora riutilizzato, nel rispetto del principio di "*Water Conservation*", e di risparmio energetico e autoproduzione di energia, valutati in termini di riduzione della quantità di energia elettrica acquistata [5.a]. Nella prospettiva della decarbonizzazione, l'Autorità ha elaborato una metodologia "*asset health*" per la valorizzazione economica di reti di gas naturale pienamente ammortizzate, che permetta anche di tener conto della necessaria distinzione fra scelte di nuovi investimenti e manutenzioni straordinarie, con l'introduzione di un sistema incentivante per il gestore del sistema di trasporto, orientato alla minimizzazione dei costi del servizio. Nelle more della definizione di un quadro di regole europee in materia, l'Autorità ha, altresì,

promosso la sperimentazione di soluzioni innovative tramite **progetti pilota nel settore del gas metano e dell'idrogeno [5.b]** (cfr. OS 28 per ulteriori dettagli).

Da ultimo, nel quadro delle attività per la promozione di ricerca e sviluppo di interesse generale per il sistema elettrico, l'Autorità ha formulato il proprio parere (258/2024/rds) al Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE) in relazione allo schema di Piano triennale della Ricerca di sistema 2025-2027 con cui, tra l'altro, è stata segnalata l'opportunità, in ottica evolutiva, di estendere l'attività di ricerca all'intero ambito energetico, coprendo aree tematiche non limitate al solo sistema elettrico.

OS.6 Orientare la regolazione strategica verso gli obiettivi di sostenibilità sociale, economica e ambientale

L'associazione di ogni Obiettivo del Quadro Strategico 2022 – 2025 agli **obiettivi dello sviluppo sostenibile dell'Agenda ONU al 2030 [6.a]**, ha permesso di tener in maggiore conto, nei provvedimenti adottati nel biennio appena trascorso, della dimensione della sostenibilità socioeconomica e ambientale della regolazione nei settori di intervento dell'Autorità.

Nei settori energetici non emergono, nell'ultimo biennio, elementi nuovi rispetto a quanto descritto in fase di rendicontazione intermedia. In particolare, nella regolazione dei servizi infrastrutturali, le analisi costi/benefici degli investimenti hanno progressivamente integrato, accanto alle tradizionali valutazioni di impatto economico, anche quelle relative all'impatto ambientale. Un ulteriore ambito in cui si osserva l'internalizzazione dei criteri di sostenibilità socioeconomica e ambientale è rappresentato dai diversi interventi che hanno migliorato l'accessibilità ai *bonus* sociali, rafforzandone i livelli, in risposta alla dinamica dei prezzi energetici.

Nei settori ambientali, le misure regolatorie adottate dall'Autorità, anche con riferimento all'ultimo biennio, sono state orientate ai principi generali di sostenibilità, in gran parte ricollegabili agli obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite. In particolare, l'aggiornamento delle regole per la regolazione della qualità tecnica nel servizio idrico integrato (cfr. OS 13), unitamente alle misure messe in campo nell'ambito del metodo tariffario idrico a fine 2023 per incentivare la sostenibilità energetica ed ambientale nel settore, vanno nella direzione di rafforzare il contributo dell'Autorità al raggiungimento di alcuni dei traguardi dell'Obiettivo 6 dell'Agenda ONU (Garantire a tutti la disponibilità e la gestione sostenibile dell'acqua e delle strutture igienico-sanitarie), tra i quali, quello di *“garantire approvvigionamenti e forniture sostenibili di acqua potabile, per affrontare la carenza idrica”* (tramite la previsione di *target* volti a monitorare le situazioni più fragili dal punto di vista della disponibilità idrica) e di *“migliorare ... la qualità dell'acqua ... riducendo l'inquinamento e il rilascio di prodotti chimici e scorie pericolose, dimezzando la quantità di acque reflue non*

trattate”. L’introduzione di un indicatore (*M0*) per misurare il livello di Resilienza idrica dei sistemi di approvvigionamento, la promozione del ricorso al riutilizzo delle acque reflue e le misure volte a favorire attività di gestione della raccolta e convogliamento delle acque meteoriche efficacemente integrate con il restante sistema infrastrutturale idrico, possono contribuire al raggiungimento dell’Obiettivo 13 dell’Agenda (Promuovere azioni, a tutti i livelli, per combattere il cambiamento climatico), in particolare al traguardo di “*Rafforzare ... la capacità di ripresa e di adattamento ai rischi legati al clima e ai disastri naturali*”. Per quanto attiene al servizio di gestione dei rifiuti, le misure in corso di applicazione e già oggetto di rendicontazione per il biennio precedente, coerenti con la gerarchia dei rifiuti sancita dall’omonima direttiva quadro, basata sulla migliore opzione ambientale della gestione prevista, concorrono al perseguimento dell’Obiettivo 12 dell’Agenda (Garantire modelli sostenibili di produzione e di consumo). In particolare, l’introduzione di un primo *set* di indicatori che consenta di monitorare le rese quantitative e qualitative della raccolta differenziata e l’affidabilità e le *performance* dell’infrastruttura esistente con riferimento agli impianti di trattamento, che si apprestano ad essere aggiornate ed arricchite nel corso del primo semestre del 2025 (cfr. OS 14), il monitoraggio dei progressi verso il conseguimento, da parte degli operatori del settore, dei *target* di copertura dei costi efficienti della raccolta differenziata, introdotti dal metodo tariffario in vigore, insieme al rafforzamento delle regole di calcolo tariffario, per sostenere lo sviluppo di un adeguato sistema infrastrutturale necessario al conseguimento dei benefici della *Circular Economy* (OS 17), possono essere funzionali a “*ridurre in modo sostanziale la produzione di rifiuti attraverso la prevenzione, la riduzione, il riciclo e il riutilizzo*”, a “*raggiungere una gestione eco-compatibile ... di tutti i rifiuti durante il loro intero ciclo di vita*” ed a “*minimizzare il loro impatto negativo sulla salute umana e sull’ambiente*”. Si evidenzia, poi, come nella riduzione e nella gestione dei rifiuti marini, perseguita tramite il sistema di perequazione, implementato nel primo semestre del 2023, per sostenere gli oneri della gestione dei rifiuti accidentalmente pescati e volontariamente raccolti, si configuri un passo fondamentale per conseguire l’Obiettivo 14 dell’Agenda (Conservare e utilizzare in modo durevole gli oceani, i mari e le risorse marine per uno sviluppo sostenibile).

C. Valorizzare, nel processo della transizione ecologica, le specificità del sistema nazionale in ambito europeo e internazionale

OS.7 Promuovere lo sviluppo di regole europee coerenti con il sistema regolatorio nazionale

Nel biennio in esame, è proseguito l’impegno dell’Autorità, in favore dello sviluppo della normativa europea di rango primario e secondario, idonea a garantire la **partecipazione**

del sistema nazionale al mercato dell'energia a condizioni non discriminatorie nei confronti di altri sistemi europei [7.a], seguendo sia procedimenti normativi ordinari, già programmati dalla Commissione all'inizio del suo mandato, che partecipando attivamente alla definizione di norme comuni resesi necessarie per affrontare la crisi dei prezzi dell'energia. Oltre all'impegno profuso nell'analisi e nell'implementazione delle misure emergenziali europee di natura congiunturale adottate dal Consiglio in risposta alla crisi energetica, l'Autorità, in coordinamento con gli altri regolatori europei, ha dato puntuale seguito anche alla definizione di norme di natura più strutturale, fra cui la cosiddetta riforma del disegno del mercato dell'energia elettrica² e la revisione del Regolamento Remit³.

Infine, l'Autorità è stata impegnata nel fornire il proprio contributo al processo legislativo ordinario sul pacchetto di proposte cd. *"Fit for 55"* volte a rivedere e aggiornare la legislazione dell'UE per attuare il *Green deal* europeo, conseguire gli obiettivi di neutralità climatica al 2050 e rendere le politiche dell'UE in materia di clima, energia, trasporti e fiscalità, idonee a ridurre le emissioni nette di gas a effetto serra di almeno il 55% entro il 2030, rispetto ai livelli del 1990. Fra le norme di maggiore rilevanza per la regolazione nazionale si segnala la revisione del Regolamento per lo sviluppo delle infrastrutture transfrontaliere di rilevanza europea (Regolamento TEN-E) e delle norme per lo sviluppo dei gas rinnovabili e a basse emissioni di carbonio, compreso l'idrogeno, che hanno condotto una revisione della direttiva e del regolamento per il mercato interno del gas naturale⁴. L'Autorità ha, inoltre, proseguito il coordinamento dei regolatori delle due regioni, *Italy North* e *Greece-Italy*, per l'approvazione delle metodologie attuative sviluppate dai gestori di rete delle due regioni, per l'implementazione delle linee guida della Commissione in materia di gestione del sistema⁵ e di mercato del bilanciamento elettrico⁶ (cfr. anche OS 21).

In materia di normativa europea di rango secondario (atti delegati e atti implementativi della Commissione), a seguito dell'adozione del **Codice di rete per la *demand response***

² Direttiva (UE) 2024/1711 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 giugno 2024 per quanto riguarda il miglioramento dell'assetto del mercato dell'energia elettrica dell'Unione che modifica le direttive (UE) 2018/2001 e (UE) 2019/944 e Regolamento (UE) 2024/1747 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 giugno 2024 per quanto riguarda il miglioramento dell'assetto del mercato dell'energia elettrica dell'Unione che modifica i regolamenti (UE) 2019/942 e (UE) 2019/943.

³ Regolamento (UE) 2024/1106 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 aprile 2024, che modifica i regolamenti (UE) n. 1227/2011 e (UE) 2019/942.

⁴ Direttiva (UE) 2024/1788 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 giugno 2024, relativa a norme comuni per i mercati interni del gas rinnovabile, del gas naturale e dell'idrogeno, che modifica la direttiva (UE) 2023/1791 e che abroga la direttiva 2009/73/CE, (rifusione), e Regolamento (UE) 2024/1789 del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 giugno 2024 sui mercati interni del gas rinnovabile, del gas naturale e dell'idrogeno, che modifica i Regolamenti (UE) n. 1227/2011, (UE) 2017/1938, (UE) 2019/942 e (UE) 2022/869 e la decisione (UE) 2017/684 e che abroga il regolamento (CE) n. 715/2009.

⁵ *System Operation Guidelines*, Regolamento UE 2017/1485.

⁶ *Electricity Balancing Guidelines*, Regolamento UE 2017/2195.

[7.b] e la partecipazione al mercato delle risorse flessibili, l'Autorità ha preso parte ai gruppi di lavoro per la stesura delle ACER *Framework Guidelines* e, dal 2023, è membro attivo del *team* composto da regolatori e ACER, a supporto del *Drafting Committee* che segue la redazione del Codice, con l'obiettivo di orientare regole e procedure non discriminatorie e non sbilanciate verso approcci di sussidio, a favore delle risorse distribuite e flessibili, anche in continuità con il quadro regolatorio definito a livello nazionale nell'ambito dei progetti pilota.

Per il settore idrico, nell'ambito dell'associazione WAREG, di cui l'Autorità ricopre la Presidenza e coordina il Segretariato, sono stati pienamente raggiunti gli obiettivi predefiniti di promozione del ruolo della regolazione indipendente nell'Unione europea, e di progressivo inserimento dei principi europei nella regolazione vigente in Paesi candidati all'accesso UE. Da un lato, sono stati consolidati i rapporti istituzionali con le varie Direzioni Generali della Commissione europea e con le principali associazioni europee di *stakeholder*, tramite l'ufficio WAREG ospitato dal regolatore dei servizi energetici e idrici di Bruxelles. Grazie al 3° Forum europeo sulla regolazione dei servizi idrici, organizzato da WAREG a dicembre 2023, con il patrocinio della Commissione europea e la partecipazione di alcuni dei principali attori istituzionali, finanziari e industriali del settore, sono stati ampiamente discussi gli obiettivi europei di neutralità climatica. Inoltre, è stato svolto un costante monitoraggio della legislazione europea di riferimento, grazie alla partecipazione a diversi gruppi di lavoro coordinati dalla Commissione europea per il controllo dell'implementazione della normativa eurounitaria in materia idrica, e grazie alla partecipazione in due progetti europei incentrati rispettivamente sulla gestione delle acque meteoriche e sulle modalità di misurazione della buona *governance* del settore idrico. Infine, è stato realizzato un rapporto comparativo sulle metodologie adottate dai regolatori, per misurare la qualità e l'efficienza dei servizi idrici offerti ai cittadini, dai soggetti regolati nei paesi europei membri di WAREG (*key performance indicators*). Dall'altro lato, al fine di favorire la futura integrazione europea della regione balcanica, sempre in ambito WAREG, sono continuate le attività di formazione del personale di alto ruolo dei regolatori di Albania, Kosovo, Montenegro e Nord Macedonia, attingendo ai programmi di *capacity-building* finanziati dalla Commissione europea (programma TAIEX) e dal Ministero degli affari esteri e della cooperazione internazionale (programma KEP). Sempre nel periodo di riferimento, l'Autorità ha partecipato al *Network of Economic Regulators* dell'Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico, focalizzato sullo scambio di buone pratiche di *governance* della regolazione economica. Per il settore dei rifiuti solidi urbani, è stata inoltre creata una specifica "*Task Force Waste*" in ambito WAREG per un coordinamento a livello europeo. Infine, è stata avviata una collaborazione tra l'Autorità e la *Florence School of Regulation* per il periodo 2023 – 2024, sia in ambito idrico che rifiuti, al fine di sviluppare una serie di attività di supporto

agli uffici dell'Autorità, attraverso programmi di *training* e di approfondimento regolatorio [7.c].

OS.8 Supportare l'integrazione delle aree extraeuropee d'interesse strategico e condividere le *best practice* regolatorie

L'Autorità svolge da tempo un ruolo pivotale nello sviluppo della regolazione nell'area mediterranea e nei confronti del processo di integrazione dei Paesi dell'area balcanica nel mercato unico europeo dell'energia.

Nell'ambito delle iniziative per la **promozione dell'integrazione dei sistemi energetici dell'area dei Balcani e del Mediterraneo con quelli dell'Unione europea [8.a]**, non si registrano sviluppi significativi nel biennio di riferimento rispetto a quanto già illustrato nella precedente rendicontazione intermedia. Si rinvia, pertanto, a quanto precedentemente riportato in merito alla cooperazione con le Autorità di regolazione di Albania (ERE) e Grecia (RAE) per l'espansione del gasdotto TAP, nonché alle decisioni assunte, congiuntamente ai regolatori di Grecia e Cipro, sull'allocazione transfrontaliera dei costi del progetto EastMed.

L'Autorità, in ambito MEDREG, ha continuato a farsi portavoce di una serie di iniziative a carattere tecnico come lo sviluppo della regolazione sull'idrogeno. L'analisi dei quadri regolatori dei paesi membri MEDREG ha fornito una panoramica completa sullo stato di sviluppo dei settori energetici nell'area euro-mediterranea. Numerosi rapporti tecnici sono stati inoltre finalizzati, per fornire informazioni sull'applicazione di metodologie e norme utili a favorire l'integrazione e l'armonizzazione dei quadri regolatori dell'area mediterranea.

Nel contesto del *Regulatory Authorities Advisory Committee – EastMed Gas Forum* (RAAC), l'Autorità ha continuato a fornire supporto alle attività volte a favorire lo sviluppo di un mercato regionale del gas, basato sulla cooperazione regolatoria e la promozione dell'uso efficiente delle infrastrutture e tenendo conto delle sfide future per la transizione energetica.

Con riferimento all'area dei Balcani, nel contesto dell'*Energy Community Regulatory Board* (ECRB), nonostante la mancata implementazione dell'*Electricity Integration Package*, prevista entro dicembre 2024 come prescritto dal *Ministerial Council dell'Energy Community* nel dicembre 2022, l'Autorità ha continuato a contribuire alle attività per la trasposizione dei principali *network codes* europei, e a coordinare, insieme al Segretariato dell'*Energy Community* (EnC), le attività del *Joint Expertise Team*, che coinvolge i regolatori, i TSO, i mercati organizzati dell'energia, l'ACER, la Commissione europea, per l'integrazione dei mercati elettrici dei paesi EnC con quelli dei paesi europei limitrofi.

È proseguita, inoltre, la collaborazione con il regolatore montenegrino, al fine di favorire il processo di *market coupling* tra Italia e Montenegro, tramite il cavo di interconnessione elettrica. In tale ambito, si è svolto un progetto di assistenza tecnica a beneficio del regolatore montenegrino, finanziato dalla Commissione europea, nel quadro del programma TAIEX (*Technical Assistance Exchange Instrument*), ed è stato organizzato un tavolo tecnico di alto livello, in cooperazione con il MASE, per promuovere un *Memorandum of Understanding* tra i due Paesi, per disciplinare il progetto di integrazione dei due mercati. Infine, un ulteriore progetto TAIEX è stato portato avanti con beneficiario il regolatore Nord-macedone per favorire l'adozione e la trasposizione dell'*Electricity Integration Package*.

In coerenza con gli indirizzi del Quadro Strategico 2022-2025, è andata altresì consolidandosi l'attività della **Balkan Energy School (BES)** [8.b], nell'ambito della quale si sono svolti diversi seminari su tematiche strategiche per la promozione dell'integrazione dei mercati euro-balcanici. Le attività sono state co-finanziate dal *Forum Intergovernativo Iniziativa Centro Europea*, attraverso un fondo del Governo italiano presso la Banca europea per la Ricostruzione e lo Sviluppo (BERS), nell'ambito dei programmi di scambio di conoscenze tecniche e *capacity building*⁷.

D. Efficienza, efficacia, trasparenza amministrativa e semplificazione

OS.9 Ottimizzare la fruizione di dati e informazioni a vantaggio degli *stakeholder*

Allo scopo di incrementare e **ottimizzare la fruizione di dati e informazioni sui servizi regolati da parte dei consumatori e degli *stakeholder*** [9.a], l'Autorità ha realizzato, a fine novembre 2023, il nuovo sito *web* istituzionale, con una configurazione più orientata al cittadino e rendendo la fruizione dei contenuti più bilanciata rispetto al precedente assetto. È stata prevista un'ampia sezione su dati e statistiche, più accessibili e con informazioni semplificate sugli strumenti di tutela. Il sito è stato integrato con **nuovi strumenti di *data visualization* e *data journalism*** [9.b], con la sezione dati e statistiche, migliorata in quantità e qualità, completata con schede di *infodata journalism* (per rendere disponibili, ad esempio, le serie storiche su tariffe, volumi di consumo e assetti di mercato), in risposta alla crescente esigenza di informazioni legata all'aumentata attenzione verso gli andamenti dei prezzi del gas e dell'energia elettrica. Inoltre, tale

⁷ “Supporting the Albanian Regulatory Authority to improve the efficiency of the wholesale electricity market” e “CEI support to the implementation of the new electricity package adopted by the Energy Community Ministerial Council incorporating EU *acquis* on market integration with western Balkans”.

attività è stata estesa anche ai settori ambientali, tramite la predisposizione di schede e sezioni di *infodata journalism* sulla qualità del servizio idrico.

Una specifica pagina, denominata *Arera per il Consumatore*, è stata realizzata come punto di raccolta di tutti i servizi, strumenti, prodotti e provvedimenti espressamente rivolti ai consumatori, nonché rubriche specifiche, richiamate in prima pagina, create e spostate in occasione di argomenti di attualità (fine tutela, *bonus*, provvedimenti su zone colpite da calamità, appuntamenti convegnistici, ecc...). Nuove sezioni del sito istituzionale sono state curate al fine di rendere maggiormente fruibili i dati statistici e gli indici riguardanti gli aggiornamenti “materia prima” dei due settori elettrico e gas.

OS.10 Promuovere la valutazione dell’impatto regolatorio e la verifica della compliance

In linea con gli orientamenti del Quadro Strategico 2022-2025, relativamente alle azioni per **rafforzare gli strumenti *ex ante* ed *ex post* di analisi e valutazione della regolazione [10.a]**, nel corso dell’anno 2024, si è provveduto ad una *review* delle tecniche redazionali e procedurali dell’Analisi di impatto della regolazione (AIR), applicate, anche in forma semplificata, ad alcuni provvedimenti strategici, in linea con le principali raccomandazioni ed esperienze in ambito internazionale ed è, inoltre, proseguita l’attività di perfezionamento della scheda AIR, quale strumento semplificato di supporto. Parallelamente, alla luce dell’esperienza maturata dall’applicazione della metodologia recata dalla deliberazione GOP 46/08 e dell’evoluzione delle tecniche di AIR in ambito nazionale e internazionale, nel 2025, l’Autorità ha ritenuto opportuno intervenire sull’attuale disciplina per lo svolgimento dell’AIR. Pertanto, con la deliberazione 255/2025/A, al termine di un processo di consultazione (documento per la consultazione 152/2025/A), è stato adottato il Regolamento per lo svolgimento dell’Analisi di impatto della regolazione dell’Autorità che disciplina in maniera organica i principi, le fasi e le metodologie che connotano la procedura di analisi di impatto della regolazione e introduce alcuni principi di carattere generale per lo svolgimento delle attività di monitoraggio e di valutazione degli effetti della regolazione, in coerenza con le logiche di verifica di impatto della regolazione (VIR). Il Regolamento delinea una serie di “contenuti minimi” che ogni analisi d’impatto deve, di regola, possedere, fatti salvi gli aspetti specifici correlati alle caratteristiche proprie di ogni provvedimento, sviluppati secondo un percorso logico-metodologico che si snoda in una serie di fasi. L’adozione delle decisioni finali resta, in ogni caso, una scelta discrezionale dell’Autorità rispetto alla quale l’analisi di impatto offre un supporto informativo che consente di meglio calibrare, attraverso analisi qualitative e/o quantitative, i contenuti del provvedimento in funzione dell’impatto atteso.

Il procedimento per la revisione del **Regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni [10.b]**, si

è concluso, all'esito di un processo di consultazione, con l'adozione della deliberazione 598/2023/E/com. La revisione del Regolamento Sanzioni ha riguardato, principalmente, l'introduzione di previsioni funzionali ad una più efficiente gestione dei procedimenti sanzionatori, mediante: *i)* una nuova disciplina dei termini, delle relative cause di sospensione, interruzione e proroga, anche con riferimento al *sub* procedimento degli impegni, al fine di garantire, nel rispetto del principio di separazione tra funzioni istruttorie e decisorie, un efficace esercizio del potere sanzionatorio, unitamente alla maggiore trasparenza e prevedibilità dell'azione amministrativa; *ii)* disposizioni di dettaglio in merito alla disciplina dell'avvio del procedimento sanzionatorio e del *sub* procedimento degli impegni; *iii)* l'introduzione - alla luce dell'esperienza maturata negli anni e degli orientamenti della giurisprudenza amministrativa formatasi in tema di sanzioni irrogate dall'Autorità e dalle altre Autorità amministrative indipendenti - di alcune precisazioni in materia di quantificazione delle sanzioni, al fine di assicurarne al contempo la proporzionalità e la deterrenza, secondo criteri sempre più trasparenti e obiettivi. Inoltre, si è altresì proceduto a chiarire e/o integrare alcune previsioni attuative di precedenti disposizioni.

In merito alle misure per la **predisposizione di un piano delle attività di *enforcement* maggiormente basato sulla trasparente indicazione dei criteri di scelta, nonché la classificazione dei rischi di violazione degli obblighi e dei relativi impatti [10.c]**, l'Autorità, in attuazione dei programmi delle attività da svolgere in collaborazione con la Guardia di finanza, ha effettuato, nel periodo ottobre 2023 - luglio 2025, quarantatré verifiche ispettive e ulteriori due con il supporto dell'Arma dei Carabinieri. La maggior parte delle verifiche ha riguardato il tema della sicurezza gas (incentivi per i recuperi di sicurezza e pronto intervento) nei confronti di imprese di distribuzione del gas naturale, individuate in base al numero di clienti, alla distribuzione geografica e all'assenza di verifiche negli ultimi dieci anni. Altre ispezioni sono state svolte per verificare la qualità del servizio di trasmissione elettrica presso il gestore della rete nazionale, gli investimenti dichiarati nella RAB del trasporto gas e della distribuzione gas, da parte di imprese caratterizzate da costi specifici superiori alle medie di settore, nonché la corretta erogazione dei *bonus* sociali, da parte di imprese di vendita individuate fra quelle con particolari carenze nella rendicontazione delle erogazioni al SII. Ulteriori verifiche sono state svolte nei confronti di Utenti del Trasporto che hanno richiesto l'accesso al meccanismo di reintegro degli oneri generali di sistema versati alla CSEA e non riscossi dai clienti finali, e nei confronti di imprese di vendita in materia di processi commerciali implementati nel SII, interessate da plurime segnalazioni di anomalie. Ulteriori verifiche sono state svolte per controllare l'attuazione degli impegni proposti da operatori regolati e approvati a chiusura dei relativi procedimenti sanzionatori. Infine, si segnalano le verifiche ispettive svolte nei confronti di imprese di produzione di energia elettrica che hanno beneficiato di incentivazioni derivanti dalla partecipazione al Piano di

rialimentazione e riaccensione del Sistema Elettrico Nazionale, individuate sulla base dell'entità delle incentivazioni ricevute e della tipologia di interventi realizzati.

OS.11 Migliorare l'organizzazione e la produttività del lavoro, promuovere la formazione e lo sviluppo delle competenze e il benessere organizzativo

Nell'ambito delle **nuove modalità di lavoro da remoto e delle misure di valorizzazione del personale [11.a]**, è stato avviato un progetto pilota in tema di *welfare* aziendale, sulla scorta delle esperienze maturate da altre Autorità e nell'ottica di future collaborazioni in materia con Banca d'Italia. Nel descritto contesto si è addivenuti alla stipula di una ipotesi di accordo per l'introduzione del piano di *flexible benefit* (recepita con deliberazione 176/2023/A), che ha riassorbito le politiche e gli istituti di *welfare* già presenti in Autorità sistematizzandole in un piano omnicomprensivo. Tale istituto è stato riconfermato in via sperimentale per l'anno 2024 (deliberazione 612/2023/A di recepimento di ipotesi di accordo del 15 dicembre 2023) e, infine, disciplinato in forma organica e continuativa, a partire dall'anno 2025 (deliberazione 80/2025/A di recepimento di ipotesi di accordo del 28 febbraio - 3 marzo 2025).

In relazione alle **azioni di acquisizione e sviluppo di competenze specialistiche e trasversali da parte del personale [11.b]**, è continuata l'attività di *ARERA Academy*, finalizzata ad ampliarne le conoscenze attraverso seminari interni di approfondimento su tematiche tecnico-regolatorie o istituzionali, ritenute di maggiore interesse, la cui docenza è affidata al personale individuato nell'ambito delle strutture preposte alle attività trattate, oppure a relatori esterni esperti in materia. Nel corso del periodo oggetto di rendicontazione, sono stati realizzati diciassette eventi formativi che hanno registrato una significativa partecipazione del personale interno appartenente alle diverse carriere dell'Autorità.

Nel periodo 2022-2025 è stato, inoltre, realizzato un percorso di formazione suddiviso su più annualità e differenziato per figure professionali e ruoli, incentrato sulle tematiche della valutazione delle *performance* e delle modalità di lavoro evoluto, anche sfruttando sinergie con la Banca d'Italia e la Scuola Nazionale dell'Amministrazione (SNA). In particolare, nel 2023 è stato implementato un progetto organico di analisi dei fabbisogni formativi specifici in relazione al lavoro da remoto e conseguentemente è stato erogato un completo piano formativo a tutto il personale, avvalendosi del supporto di una società di *advisory & coaching* di primaria rilevanza (Partners4Innovation - P4I). Nel corso del 2024 il percorso formativo si è focalizzato sulle figure manageriali, con un programma di *assessment* delle competenze dirigenziali, svolto in collaborazione con la SNA, che ha permesso, mediante *focus group*, interviste, *test* e simulazioni, di definire un modello di competenze per i dirigenti dell'Autorità, e la relativa individuazione di eventuali *gap* tra le competenze necessarie in funzione della posizione e delle competenze possedute dal

titolare della posizione. In particolare, la SNA - nell'ambito del progetto di ricerca SNA "Mappatura, valutazione e sviluppo delle competenze delle Amministrazioni pubbliche" - ha svolto tra febbraio e aprile 2025 un percorso di *assessment* dei dirigenti dell'Autorità che ha condotto, nel giugno 2025, all'elaborazione di un *report* di sintesi, comprensivo di proposte di formazione e sviluppo per i futuri interventi formativi.

Coerentemente con il percorso organizzativo funzionale e formativo svolto, anche gli strumenti della valutazione sono stati riformati. Così, con ipotesi di accordo 26 gennaio 2023 (recepito con deliberazione 37/2023/A), è stata prevista una nuova disciplina del processo valutativo a fini delle progressioni nella carriera del personale dipendente dell'Autorità, con un regime transitorio sperimentale per l'anno 2022 e uno definitivo a carattere triennale. Nel descritto contesto si è anche intervenuti sulla disciplina dell'apicalità, introducendo per tutte le carriere e per le qualifiche della carriera dirigenziale un limite economico alla progressione tabellare.

Con riferimento alle **attività in materia di pari opportunità [11.c]**, in linea con gli obiettivi strategici, nel 2023, è stato istituito un Gruppo di lavoro interdirezionale, che svolge attività di analisi, studio e proposta in linea con le migliori pratiche di implementazione delle politiche di parità di genere nelle organizzazioni pubbliche. Il Gruppo di lavoro svolge, tra l'altro, il monitoraggio normativo e degli indicatori di certificazione di genere, organizza seminari di approfondimento e laboratori tematici a beneficio del personale dell'Autorità, con il coinvolgimento di relatori esperti della materia, nonché realizza azioni di sensibilizzazione, ad esempio in occasione della Giornata internazionale delle Donne. Nell'ambito delle relazioni esterne, il Gruppo di lavoro rappresenta, infine, il punto di contatto della *Equality platform* istituita dalla DG Energia della Commissione europea e l'interfaccia della *Florence School of Regulation* nell'ambito dell'iniziativa "*Lights on Women*".

Parallelamente, al fine di dare attuazione all'articolo 14 della Convenzione per i diritti e le libertà sindacali, nel gennaio 2024 è stata costituita la Commissione per le pari opportunità "*allo scopo di favorire l'uguaglianza sostanziale nel lavoro tra donne e uomini, rimuovendo gli ostacoli che impediscono la realizzazione di pari opportunità, conformemente alla normativa nazionale comunitaria in materia [...]*", cui partecipano delegati nominati dalle RSA e dall'Amministrazione.

OS.12 Favorire la *Digital Transformation* per una gestione più efficiente e trasparente dei processi

L'Autorità ha avviato, già da alcuni anni, una serie di progetti volti ad informatizzare e ad automatizzare i processi interni, in linea con i propri principi di efficienza, efficacia e trasparenza amministrativa.

Per quanto riguarda i sistemi informativi rivolti ai regolati, non è stato possibile portare a compimento gli interventi previsti da questo obiettivo strategico a causa delle difficoltà connesse al cambio di fornitore, conseguente all'aggiudicazione della relativa gara. Con il perdurare di una situazione di oggettiva difficoltà nell'erogazione dei servizi da parte del fornitore entrante, gli interventi previsti dovranno quindi essere riprogrammati nel prossimo Quadro Strategico 2025-28 [12.a].

Per quanto attiene ai servizi informatici rivolti al personale interno, nel corso del triennio 2022-24 sono state portate a compimento alcune importanti innovazioni, volte a standardizzare e digitalizzare i processi operativi seguiti dal personale dell'Autorità, in un contesto di progressiva migrazione verso soluzioni interamente digitali e conseguentemente più efficienti e trasparenti. Le principali attività hanno riguardato il completamento della digitalizzazione delle banche dati e dei processi connessi alla gestione del contenzioso; l'introduzione di procedure e strumenti per la dematerializzazione delle postazioni di lavoro a supporto della nuova modalità di lavoro ibrido, in vigore da gennaio 2022; l'integrazione della telefonia tradizionale su computer e *smartphone*; l'introduzione del nuovo protocollo informatico e la relativa creazione di flussi automatizzati (ad esempio per la gestione dei reclami) [12.b, 12.c].

RENDICONTAZIONE OBIETTIVI STRATEGICI 2022-2025: AREA AMBIENTE

A. *Sostenibilità ambientale nello sviluppo delle infrastrutture*

OS.13 Favorire il miglioramento della qualità e dell'efficienza delle infrastrutture idriche

A partire dal 2024, l'Autorità ha ampliato le misure e gli strumenti messi a disposizione dei soggetti competenti, per orientare le relative scelte di investimento verso soluzioni innovative e a minor impatto ambientale, nonché di maggiore resilienza agli eventi estremi, connessi al cambiamento climatico in atto, migliorando nel complesso la qualità e l'efficienza delle infrastrutture idriche, in linea con le più recenti politiche europee nel settore, che stanno ponendo l'obiettivo della resilienza idrica sempre più al centro della propria agenda. In tale ottica, assume un ruolo di primaria importanza l'efficace utilizzo delle risorse pubbliche, che sono state stanziare a livello nazionale ed europeo per sostenere la realizzazione e il potenziamento di opere di rilevanza strategica sul territorio nazionale, in un quadro di coerenza con le pianificazioni esistenti.

In particolare, per quanto riguarda **le valutazioni quantitative previste per l'applicazione del meccanismo incentivante di qualità tecnica [13.a]**, nel primo

semestre del 2025, si sono concluse le attività per le valutazioni quantitative, relative al biennio 2022-2023, previste dal meccanismo incentivante della qualità tecnica del servizio idrico integrato di cui al Titolo VII dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 917/2017/R/idr (RQTI), che giunge, tramite l'adozione della deliberazione 225/2025/R/idr, al suo terzo biennio di attuazione. In continuità con le precedenti edizioni, tramite il meccanismo in parola, che prevede l'attribuzione di premialità o penalità rispetto ai risultati raggiunti dagli operatori per ciascun singolo macro-indicatore, l'Autorità ha fornito uno strumento di *benchmark* degli operatori del settore su aspetti infrastrutturali prioritari del servizio, riconoscendo, da un lato, le gestioni che hanno garantito le *performance* più elevate in ciascuna fase del servizio idrico integrato nonché quelle che negli anni di riferimento hanno ottenuto il migliore percorso di crescita rispetto ai propri livelli di partenza (tramite la redazione di specifiche graduatorie), dall'altro, ha fornito opportuni segnali reputazionali e di attenzione al rispetto dei criteri di elaborazione degli indicatori (da parte dei gestori) e alle attività di monitoraggio e validazione dei dati (da parte degli Enti di governo di ambito).

Nell'ambito della medesima linea di intervento [13.a], l'Autorità ha definito, con la deliberazione 637/2023/R/idr, le regole di **aggiornamento e completamento della regolazione della qualità tecnica**, con il duplice obiettivo, da un lato, di assicurare un'accelerazione del processo (già in atto) di miglioramento qualitativo degli operatori e, dall'altra, di rendere più fluida e omogenea l'attuazione della regolazione stessa. Le misure in essa contenute tengono conto: degli effetti dei meccanismi incentivati già applicati sul miglioramento delle infrastrutture, adeguando obiettivi e classi di partenza per taluni macro-indicatori; dei più recenti aggiornamenti recati dalla normativa eurounitaria di settore e, laddove già recepita, da specifici atti normativi nazionali, intervenendo nelle modalità di calcolo. Al fine, poi, di orientare le scelte di investimento dei soggetti competenti, verso soluzioni volte ad assicurare la garanzia degli approvvigionamenti, alla luce dello scenario climatico in atto e, in particolare, del verificarsi, negli ultimi anni, di ricorrenti situazioni di crisi idrica e conseguente *stress* delle fonti, è stata confermata l'introduzione del macro-indicatore di "*Resilienza idrica (M0)*", volto a monitorare l'efficacia attesa del complesso sistema degli approvvigionamenti idrici, a fronte delle previsioni sul soddisfacimento della domanda, includendo nelle valutazioni anche gli usi diversi dal civile nel bacino distrettuale di riferimento. In ragione dell'approccio evolutivo e bidimensionale del macro-indicatore, nonché del suo impatto sovrambito, nel corso del 2024, l'Autorità ha condotto un'attività di interlocuzione con i diversi *stakeholder* del settore (ad es. Autorità di Distretto, Enti di governo dell'ambito, gestori, Ministeri ed altre strutture competenti, anche di carattere commissariale) finalizzata all'affinamento delle regole di calcolo di *M0*, che ha portato all'avvio di una fase sperimentale di monitoraggio e raccolta delle grandezze preposte alla sua costruzione per l'anno 2025; il procedimento si concluderà con l'applicazione del

meccanismo di incentivazione a regime a partire dal 1° gennaio 2026 (cfr. deliberazione 595/2024/idr).

Con le misure adottate, l'Autorità intende accelerare il *trend* di miglioramento delle *performance* degli operatori che è iniziato a seguito dell'introduzione della regolazione della qualità tecnica nel 2018. Dalla Relazione Annuale 2025 (avente ad oggetto i dati del 2024), si evidenzia come, dall'anno base (2016), sono state registrate riduzioni medie delle perdite pari all'11% in termini di perdite lineari (M1a) e al 4% per quelle percentuali (M1b), una riduzione media delle interruzioni del servizio (M2) pari al 26%, diminuzione dei tassi non conformi di campioni e parametri di qualità dell'acqua erogata (M3) pari, rispettivamente, al 26% e al 38%, riduzioni medie della frequenza degli allagamenti e sversamenti da rete fognaria (M4a) del 58%, un incremento della percentuale di recupero dei fanghi di depurazione (M5), pari ad una riduzione del 62% della quota smaltita in discarica, un miglioramento della qualità dell'acqua depurata (M6), espresso dalla riduzione della percentuale di campioni non conformi pari al 43%.

Con riferimento alle attività di **collaborazione con le Amministrazioni coinvolte nella definizione del “Piano nazionale di interventi infrastrutturali e per la sicurezza nel settore idrico” (PNISSI) e nell’efficace implementazione degli strumenti del Next Generation EU [13.b]**, nel corso del 2024 sono stati assegnati i finanziamenti stanziati nell'ambito della Missione M2 del PNRR, “*Rivoluzione verde e transizione ecologica*”, e specificatamente nella Componente C4 – “*Tutela del territorio e della risorsa idrica*”, finalizzati alla promozione di investimenti per la sicurezza dell'approvvigionamento idrico, la riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, anche attraverso misure di digitalizzazione e monitoraggio delle reti, il potenziamento delle infrastrutture di fognatura e depurazione. La realizzazione di detti interventi, il cui finanziamento complessivo ammonta a poco più di 4 miliardi di euro, con riferimento ad infrastrutture del servizio idrico integrato, - in un arco temporale compreso tra il 2021 e il 2026 - sarà fondamentale per il raggiungimento di specifiche *milestone* a livello nazionale, relativamente all'incremento dei chilometri di rete distrettualizzata, alla riduzione delle perdite percentuali, al mantenimento o raggiungimento della conformità alla direttiva 91/271/CEE per le attività di depurazione.

Parallelamente, l'Autorità ha poi partecipato alle procedure di selezione dei progetti oggetto di finanziamento all'interno del Piano Nazionale di Interventi Infrastrutturali e per la Sicurezza nel Settore Idrico (PNISSI), anche nell'ottica di completare la riforma di *semplificazione normativa e rafforzamento della governance per la realizzazione degli investimenti nelle infrastrutture di approvvigionamento idrico del PNRR*, contribuendo alla programmazione e realizzazione di interventi necessari alla mitigazione dei danni connessi al fenomeno della siccità e a promuovere il potenziamento e l'adeguamento delle infrastrutture idriche, anche al fine di aumentare la resilienza dei sistemi idrici ai cambiamenti climatici e ridurre le dispersioni. Le valutazioni effettuate dall'Autorità

hanno riguardato anche specifiche condizioni di ammissibilità, legate alla conformità del titolo del soggetto gestore a svolgere il servizio, nel rispetto della normativa vigente e degli obblighi previsti dalla regolazione, che hanno favorito, in alcuni contesti, la costituzione di nuovi gestori, superando perduranti inerzie nei relativi territori. Il primo stralcio del suddetto Piano riguarderà 75 interventi ai quali sono stati destinati 957 milioni di euro, assicurandone l'adeguato bilanciamento nella ripartizione territoriale.

Infine, nell'ottica di **rafforzare le misure volte a promuovere l'effettiva realizzazione degli investimenti programmati [13.c]**, l'Autorità, nel metodo tariffario per il quarto periodo regolatorio (MTI-4), ha previsto un apposito meccanismo per il controllo sulla realizzazione degli investimenti programmati per il precedente quadriennio 2020-2023, sulla base dei dati, da ultimo, rendicontati nel periodo regolatorio in corso, considerando anche gli investimenti coperti, in tutto o in parte, da fondi pubblici, e prevedendo specifiche misure in caso di mancata realizzazione degli interventi inizialmente programmati. Le verifiche in ordine all'efficacia nella realizzazione della spesa per investimenti per tutto il quadriennio in parola sono state quindi avviate nell'ambito delle istruttorie valide per l'approvazione delle predisposizioni tariffarie per il quarto periodo regolatorio, a partire dal secondo semestre del 2024. Le prime verifiche compiute, con riferimento ai costi delle immobilizzazioni computati in tariffa, sulla base dei dati comunicati nell'ambito delle predisposizioni tariffarie trasmesse per il quarto periodo regolatorio (rappresentate nell'ultima Relazione Annuale), hanno confermato una diffusa capacità di realizzazione degli investimenti programmati (pur con una certa variabilità fra gli operatori), con un tasso di realizzazione che è risultato pari al 96% nel 2022 e al 94% nel 2023.

OS.14 Promuovere la realizzazione di infrastrutture adeguate alla gestione del ciclo dei rifiuti

Gli strumenti regolatori e le azioni di sostegno alla realizzazione di infrastrutture per la gestione del ciclo dei rifiuti sono stati attuati tenendo conto, simultaneamente, delle esigenze di recepimento del quadro normativo europeo, con particolare riferimento al c.d. *“Pacchetto sull'economia circolare”*, e della concomitante attuazione del PNRR.

Nell'ambito delle azioni volte **all'individuazione di primi *standard* minimi di qualità dei servizi infrastrutturali per la chiusura del ciclo [14.b]**, l'Autorità, dopo una fase iniziale di monitoraggio svolta nel corso del 2024, ha avviato, con la deliberazione 23/2025/R/rif, un procedimento, concluso a luglio 2025, per l'aggiornamento della regolazione della qualità tecnica nel settore dei rifiuti, nell'ambito del quale procedere all'integrazione del *set* di indicatori introdotto nella prima metà del 2023, con l'obiettivo di dare nuovo impulso alla graduale transizione delle diverse gestioni verso sistemi con maggior rendimento ambientale e minori potenziali impatti, in linea con i *target*

eurounitari e con gli elementi caratterizzanti, individuati dal Piano Nazionale di Gestione dei Rifiuti (PNGR). L'intervento dell'Autorità è stato orientato a perseguire le seguenti finalità: *i)* promuovere ulteriormente l'incremento della qualità della raccolta differenziata e l'innovazione tecnologica degli impianti di trattamento, contribuendo ad accrescere la disponibilità di materiale recuperato di buona qualità per il successivo impiego nelle filiere produttive; *ii)* rafforzare gli incentivi per compiere scelte di programmazione a livello locale, coerenti con la gerarchia dei rifiuti e con i *target* eurounitari in materia di riduzione dello smaltimento in discarica e preparazione per il riutilizzo e il riciclo; *iii)* ridurre ulteriormente l'impatto ambientale del servizio di gestione dei rifiuti, tenuto conto degli effetti negativi sull'ambiente, derivanti da una raccolta differenziata di bassa qualità, nonché dal conferimento dei rifiuti presso impianti di trattamento poco efficienti e dall'impiego di mezzi a combustibili non sostenibili; *iv)* valutare il contributo dei diversi soggetti coinvolti nel raggiungimento dei *target* eurounitari, allo scopo di aumentarne la consapevolezza circa i propri comportamenti e le scelte organizzative e gestionali. Il procedimento si è concluso con l'adozione della deliberazione 374/2025/R/rif, che ha previsto, oltre ad alcuni interventi di semplificazione della disciplina del TQRIF, un'estensione del *set* di indicatori di qualità tecnica già previsti dalla regolazione, sia mediante l'affinamento dei macro-indicatori finalizzati a rafforzare l'attenzione sull'efficienza della raccolta differenziata di alcune frazioni (sia imballaggi che FORSU), sia tramite l'introduzione di un nuovo macro-indicatore volto ad effettuare una valutazione congiunta degli apporti di ciascuna fase del servizio filiera (dalla raccolta e trasporto al trattamento), in termini di efficienza tecnico-ambientale delle gestioni, utilizzando quale metrica comune quella delle emissioni di CO₂.

Il provvedimento citato è, altresì, funzionale al perseguimento dell'obiettivo di **rafforzamento, anche nel settore dei rifiuti, di meccanismi volti a promuovere l'aggregazione di operatori di dimensioni meno efficienti [20.d]**, andando ad integrare, in una logica di sistema, i criteri di valutazione della parte tecnica dell'offerta che permetteranno, nell'ambito dello schema tipo di bando di gara per l'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, lo sviluppo della qualità e dell'innovazione tecnologica nel settore da parte degli operatori.

Con riferimento alle **misure di incentivazione e del sistema di perequazione connesso alle componenti ambientali [14.a]**, che prevedevano originariamente l'applicazione di componenti perequative ambientali a parziale compensazione dei corrispettivi dovuti per l'accesso ad impianti di riciclaggio, recupero o incenerimento con recupero di energia, e a maggiorazione dei corrispettivi dovuti per l'accesso a discarica o ad impianti di incenerimento senza recupero di energia, rilevano i seguenti elementi sopraggiunti in fase di implementazione. Si fa riferimento, in primo luogo, alle decisioni del Consiglio di Stato sulla classificazione degli impianti cui era associato tale meccanismo, alle quali l'Autorità, ha dato ottemperanza, procedendo, all'inizio del 2024, con la deliberazione

7/2024/rif, alla riedizione del potere regolatorio in materia di tariffe applicate dagli impianti minimi. A tal fine, l'Autorità ha ritenuto di tenere conto dell'intervenuta adozione, con il decreto ministeriale 24 giugno 2022, n. 257, del PNGR, prevedendo che, a decorrere dal 2024, le regole per la determinazione delle tariffe di accesso agli impianti di chiusura del ciclo "minimi" trovino applicazione nei confronti degli impianti che siano individuati come tali, in coerenza con i criteri indicati nel richiamato Programma. In secondo luogo, la modifica normativa, entrata in vigore dall'1 gennaio 2025, intervenuta sul regime IVA applicabile ai conferimenti in impianti di discarica e di incenerimento senza recupero energetico, costituendo di per sé già, un forte disincentivo al ricorso ad impianti che si collocano in fondo alla menzionata gerarchia dei rifiuti, ha portato l'Autorità a superare il meccanismo di incentivazione sopra descritto, prevedendo in prospettiva, e in un arco temporale congruo, il ricorso al macro-indicatore sull'efficienza tecnico-ambientale delle gestioni, richiamato con riferimento alla linea [14.b], quale indicatore cui ancorare una modalità di incentivazione basata su di una valutazione olistica delle attività che costituiscono il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, non limitando, pertanto, il sistema perequativo alle sole modalità di conferimento dei rifiuti, ma estendendolo a tutto il ciclo integrato.

Nel corso del 2024, l'Autorità ha partecipato ai lavori del Tavolo istituito presso il MASE in tema di "impianti minimi", secondo quanto previsto dalla Risoluzione della VIII Commissione Permanente del Senato, d'iniziativa dei senatori Fregolent, Petrucci e De Priamo, (approvata il 26 marzo 2024), con il compito di analizzare il Programma nazionale di gestione dei rifiuti, con particolare riferimento ai criteri di identificazione degli impianti "minimi". Le riunioni hanno coinvolto anche l'Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale (ISPRA), diverse associazioni di settore e Regioni, ed hanno avuto ad oggetto l'analisi dei fabbisogni impiantistici a livello nazionale e l'applicazione dei criteri per l'individuazione degli impianti minimi a livello regionale.

OS.15 Sostenere lo sviluppo e l'efficienza delle infrastrutture di teleriscaldamento

Nella fase iniziale di attuazione del Quadro Strategico 2022-2025, l'attività di regolazione nel settore del telecalore è stata diretta all'introduzione di misure per assicurare la continuità del servizio e la disponibilità per gli utenti di informazioni precise ed affidabili sul consumo di energia, anche tramite l'introduzione di specifici *standard* e obblighi di servizio. Tali obiettivi sono stati rivisti con l'introduzione dell'articolo 47 *bis* della legge 21 aprile 2023, n. 41, che, modificando il quadro normativo di riferimento, ha attribuito all'Autorità nuovi poteri in materia di regolazione tariffaria del servizio di teleriscaldamento. Nell'esercizio di questa nuova competenza, l'Autorità ha adottato un approccio multifase, tale da consentire sia di dare immediata attuazione alle disposizioni di legge, al fine di assicurare un'adequata gradualità nel passaggio a un regime di tariffe

regolate, sia di prevedere, già dalla prima applicazione, regole finalizzate alla copertura dei costi efficienti di erogazione del servizio (sulla base di dati certi e verificabili), al raggiungimento degli obiettivi di carattere ambientale e di uso efficiente delle risorse e alla coerenza tra le tariffe applicate agli utenti e i costi di erogazione del servizio. Pertanto, con la deliberazione 638/2023/R/tlr, l'Autorità ha disposto: l'applicazione, a partire dall'1 gennaio 2024, di un metodo tariffario transitorio (MTL-T), basato su logiche di costo evitato (il costo del servizio di riscaldamento alternativo più conveniente disponibile sul mercato), in continuità con le prassi adottate dai principali operatori del settore; l'avvio di un successivo procedimento per la definizione del metodo tariffario applicabile a regime, con l'obiettivo di definire il vincolo ai ricavi sulla base dei costi efficienti del servizio di teleriscaldamento. Affinamenti della metodologia sono stati orientati a non disincentivare l'impiego delle fonti a più bassa emissione di anidride carbonica, tramite l'introduzione di una specifica componente di valorizzazione delle esternalità ambientali, determinata sulla base delle emissioni di CO₂ evitate dal sistema di teleriscaldamento (rispetto alla tecnologia alternativa presa come riferimento nel calcolo del costo evitato) e del valore atteso dei permessi di emissione nel sistema di scambio europeo nell'anno 2025, alla quale è stato associato un *cap*, al fine di consentire il trasferimento agli utenti di parte dei benefici ambientali. L'esigenza di tener conto, da un lato, della necessità di approfondire gli elementi emersi dal monitoraggio dei costi di erogazione del servizio e, dall'altro lato, del completamento del quadro normativo di riferimento per il recepimento delle norme comunitarie per la promozione delle fonti rinnovabili nel settore, ha indotto l'Autorità a prorogare fino al 31 dicembre 2025 il periodo di applicazione del metodo tariffario transitorio (cfr. deliberazioni 597/2024/R/tlr e 54/2025/R/tlr). Ciò permetterà una corretta calibrazione degli incentivi rispetto al raggiungimento degli obiettivi che dovranno essere fissati a livello nazionale per il recepimento delle norme europee in materia di prestazioni energetico-ambientali dei sistemi di teleriscaldamento. Con il documento per la consultazione 353/2025/R/tlr l'Autorità ha quindi illustrato i propri orientamenti finalizzati all'applicazione a regime del metodo tariffario a partire dall'1 gennaio 2026.

Con riferimento alle misure previste per la **definizione delle caratteristiche prestazionali dei misuratori di nuova installazione [15.b]** e per l'aggiornamento della **disciplina su allacciamenti e disconnessioni [15.c]**, nonché per il **potenziamento della disciplina della qualità commerciale [15.d]**, nel mese di luglio 2025, l'Autorità, con il documento per la consultazione 349/2025/R/tlr, ha illustrato i propri orientamenti per la revisione delle relative discipline, in scadenza al 31 dicembre 2025, nell'ottica di garantire un'adeguata tutela degli utenti del servizio, anche attraverso l'estensione e il rafforzamento degli *standard* di qualità applicabili, assicurare la coerenza della disciplina applicabile al settore con gli obiettivi di decarbonizzazione previsti dalla normativa europea e prevedere, laddove possibile, una semplificazione delle norme applicabili, sulla

base dell'esperienza acquisita nei precedenti periodi di regolazione, al fine di ridurre gli oneri di implementazione della regolazione.

B. *Sostenibilità economico-finanziaria delle gestioni, a condizioni di efficienza, e affordability*

OS.16 Riconoscere i costi efficienti per la sostenibilità della gestione del servizio idrico e delle tariffe all'utenza

L'Autorità, nel corso del secondo biennio del Quadro Strategico 2022-2025, nell'ambito della linea di intervento legata **all'aggiornamento delle regole per il riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento [16.a]**, ha adottato il metodo tariffario idrico per il quarto periodo regolatorio (MTI-4), declinando l'intervento sulla base di uno scenario diverso da quello tradizionale, molto più ampio e in grado di includere complessità di maggiori dimensioni, fornendo strumenti per superare i gravi limiti infrastrutturali evidenziati dal *Climate Change*. Ciò è avvenuto, comunque, in un quadro di regole certe e stabili, mantenendo l'impostazione generale che ha caratterizzato le precedenti annualità e declinandole in un orizzonte temporale più esteso, pari a sei anni (cfr. deliberazione 639/2023/R/idr).

Con riferimento alla promozione della spesa per investimenti, si è ritenuto opportuno favorire (con l'adozione coordinata di misure di qualità tecnica e tariffaria) lo sviluppo di una efficace strategia di potenziamento della sicurezza degli approvvigionamenti idrici e, allo stesso tempo, promuovere una maggiore cooperazione nei diversi livelli di pianificazione che interessano il comparto idrico. A tale proposito, sono state previste modalità più efficaci per supportare la spesa per investimenti, declinando misure per il superamento delle seguenti criticità: *i)* limitata spesa per investimenti nelle grandi infrastrutture *upstream* che, per loro stessa natura, non possono essere esaustivamente considerate nell'ambito delle attuali programmazioni richieste per la gestione del servizio idrico integrato; *ii)* ritardi e carenze nell'implementazione dei piani per il superamento dell'eventuale mancanza dei prerequisiti relativi alla regolazione della qualità tecnica; *iii)* mancato conseguimento della necessaria capacità di ricorso al credito, di attrazione delle competenze specialistiche e di conduzione delle opere da parte di alcuni gestori di ambito, tale da rendere difficile la realizzazione di impianti non ulteriormente procrastinabili. Le misure intendono proseguire la spinta agli investimenti che la regolazione ha contribuito a dare al settore. Un primo effetto delle misure approntate si è già potuto apprezzare nelle rilevazioni della Relazione Annuale 2025, aventi ad oggetto i dati comunicati nell'ambito delle predisposizioni tariffarie trasmesse per il quarto periodo regolatorio: in particolare,

la spesa per investimenti programmata per gli anni 2024-2029 (considerando anche la disponibilità di fondi pubblici) ammonta complessivamente a 28 miliardi di euro, con un valore medio annuale di 4,6 miliardi e un valore massimo di 5,6 miliardi di euro (registrato nel 2025). Tale spesa, espressa in termini *pro capite*, risulta pari a 565 euro/abitante a livello nazionale (corrispondenti a una spesa annuale per investimenti di 94 euro/abitante/anno, in aumento rispetto al valore annuale di 69 euro/abitante/anno che ha caratterizzato il terzo periodo regolatorio 2020-2023).

L'Autorità ha, inoltre, confermato l'adozione di misure rafforzate per valorizzare gli interventi per la sostenibilità energetica e ambientale e la resilienza agli eventi estremi, connessi al cambiamento climatico, estendendo le misure incentivanti tese a favorire interventi di efficienza energetica, anche sottoforma di autoconsumo, la riduzione dell'utilizzo della plastica, il recupero di materie prime, il riuso dell'acqua, anche tramite l'impiego del Fondo per la promozione dell'innovazione nel servizio idrico integrato di cui all'articolo 36-*bis* del MTI-3 (cfr. OS 5). Nella stessa categoria, rientra la possibilità di ampliare il ricorso a una gestione della raccolta e del convogliamento delle acque meteoriche che si integri efficacemente con il restante sistema infrastrutturale – quale fattore atto a garantire una necessaria capacità di adattamento ai cambiamenti climatici, con la previsione di riconoscere, ai fini della determinazione dei corrispettivi, le attività di raccolta e allontanamento delle acque meteoriche e di drenaggio urbano, mediante la gestione e manutenzione di infrastrutture dedicate.

Per quanto riguarda il rafforzamento delle misure di promozione dell'efficienza gestionale del servizio, l'Autorità ha confermato la distinzione tra costi operativi endogeni, costi operativi aggiornabili e costi operativi associati a specifiche finalità, nonché mantenendo per i primi quattro anni del periodo regolatorio il meccanismo di efficientamento che prevede l'eventuale decurtazione dei costi di natura endogena sulla base di un confronto con i valori di costo stimati con la “funzione di costo di frontiera” elaborata dall'Autorità nel precedente periodo regolatorio 2020-2023. L'Autorità ha poi introdotto specifici adeguamenti relativi alla definizione dei costi di energia elettrica, tesi a mitigare i rischi delle scelte di approvvigionamento effettuate dagli operatori, rafforzare gli incentivi all'autoproduzione di energia elettrica e incentivare il risparmio della quantità di energia complessivamente impiegata per la gestione del servizio idrico integrato, mediante un fattore di *sharing* in funzione del risparmio energetico conseguito dall'operatore.

Sempre con la deliberazione 639/2023/R/idr è stata, infine, data attuazione all'articolo 23 del decreto-legge 22 aprile 2023, n. 44, che, al comma 2-*bis*, ha attribuito all'Autorità il compito di determinare “la tariffa idrica da applicare agli utenti della società Acque del Sud S.p.A. (...) in accordo con quanto stabilito dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 20 luglio 2012”, prevedendo che detta società, cui sono trasferite le funzioni del soppresso Ente per lo sviluppo dell'irrigazione e la trasformazione fondiaria in Puglia,

Lucania e Irpinia, (E.I.P.L.I.), fosse costituita dall' 1 gennaio 2024. Tale intervento normativo, oltre a favorire un'efficace ricomposizione della filiera dell'approvvigionamento idrico in alcune aree del Mezzogiorno e la configurazione dei necessari profili strutturali di sostenibilità economica e ambientale delle attività *upstream* - ferma restando l'esigenza di garantire l'armonizzazione con le altre attività gestionali e il consolidamento con le attività rivolte all'utenza finale – riconosce i benefici che, i settori di impiego della risorsa idrica diversi dal civile, potrebbero trarre dall'applicazione di regole tese ad incentivare i miglioramenti delle *performance*, con la conseguente identificazione degli interventi necessari.

A partire dal mese di luglio del 2024, l'Autorità ha condotto una attività istruttoria per l'approvazione delle predisposizioni tariffarie per il quarto periodo regolatorio 2024-2029 (adottando trentacinque delibere di determinazione tariffaria), concludendo, in taluni casi, anche le verifiche sulle proposte tariffarie riferite a contesti caratterizzati da talune complessità riferite a periodi regolatori pregressi. Nel loro insieme, le determinazioni tariffarie riferite al periodo 2024-2029 deliberate dall'Autorità (fino al 5 agosto 2025) riguardano quaranta gestioni, interessando 22.224.170 abitanti.

OS.17 Riconoscere i costi efficienti del servizio di gestione dei rifiuti e determinare le tariffe alla luce del paradigma della *Circular Economy*

Relativamente alle attività connesse **all'aggiornamento e all'integrazione del metodo tariffario rifiuti [17.a]**, oltre alla riedizione del potere regolatorio in materia di determinazione delle tariffe di accesso agli impianti di trattamento dei rifiuti urbani (cfr. OS 14), l'Autorità ha approvato gli schemi tipo degli atti per l'aggiornamento della proposta tariffaria per il biennio 2024-2025 per il servizio integrato dei rifiuti (novembre 2023) e quelli costituenti le proposte tariffarie del biennio 2024-2025 per gli impianti di trattamento (aprile 2024).

Nel corso del 2024 è iniziata, inoltre, l'attività di istruttoria ed approvazione dell'aggiornamento tariffario biennale 2024-2025 dei piani economico-finanziari quadriennali relativi al periodo 2022-2025 ed è proseguita quella sulle predisposizioni non ancora interessate da approvazione da parte dell'Autorità con riferimento al secondo periodo regolatorio 2022-2025 (MTR-2), nonché relativamente alle annualità 2020 e 2021 (anni in cui vigeva il primo metodo tariffario, MTR). Il processo ha riguardato sia Comuni di dimensione significativa (in termini di popolazione residente), sia realtà di minori dimensioni. La quota di popolazione interessata dall'approvazione del piano economico finanziario per il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è pari a circa 18,6 milioni di abitanti; il corrispondente dato per il 2021 è di poco superiore a 17,2 milioni di abitanti; per il quadriennio 2022-2025, infine, sono interessati circa 14 milioni

di abitanti, dei quali circa 7,4 milioni sono stati oggetto di approvazione per l'aggiornamento biennale 2024-2025.

Nell'ambito delle attività istruttorie si è potuta apprezzare la stabilità di un metodo definito su un orizzonte pluriennale, che ha permesso, nonostante la forte spinta inflazionistica verificatasi nel corso del 2022 e proseguita nel 2023, di contenere i tassi di crescita delle entrate tariffarie nel 2024 e nel 2025 al di sotto delle variazioni registrate dagli indicatori di inflazione (evidenziando, di fatto, un contenimento della crescita dei costi e un'attenzione alla sostenibilità della tariffa all'utenza), consentendo, al contempo, di assorbire in parte nel 2024-2025 il recupero dei maggiori oneri sostenuti nel biennio precedente a fronte dell'aumento dei prezzi, grazie all'opportuna valorizzazione delle leve messe a disposizione dall'Autorità.

A febbraio 2025, è stato avviato, con deliberazione 57/2025/R/rif, il procedimento volto alla definizione, per il terzo periodo regolatorio, del Metodo tariffario rifiuti per il terzo periodo regolatorio (MTR-3), che si è concluso con l'adozione della deliberazione 397/2025/R/rif. Tramite il citato provvedimento, che ha mantenuto il quadro generale di regole stabile e certo che ha caratterizzato i precedenti periodi regolatori, sono state adottate misure volte a: *i)* promuovere una maggiore qualità e un ricorso ampio all'innovazione, al fine di migliorare il possibile impiego del materiale recuperato nell'ambito del ciclo di gestione dei rifiuti; *ii)* rafforzare la disciplina dei profili tariffari dell'accesso agli impianti di trattamento e a tener conto, alla luce della recente definizione dello schema tipo di bando di gara, delle condizioni alle quali l'operatore si sia aggiudicato l'affidamento del servizio in esito alla procedura ad evidenza pubblica.

In stretta connessione con l'obiettivo di **determinazione e aggiornamento dei costi efficienti per la gestione della raccolta differenziata, del trasporto, nonché delle operazioni di cernita o di altre operazioni preliminari [17.c]**, con il suddetto provvedimento sono stati perfezionati gli strumenti per favorire il percorso di avvicinamento del grado di copertura dei costi della raccolta differenziata (*Ha*) al livello previsto dalla normativa vigente e il raggiungimento degli obiettivi di copertura fissati dall'Autorità, beneficiando anche delle valutazioni compiute sulla quantificazione dell'indicatore nel corso delle istruttorie sulle predisposizioni di aggiornamento biennale. È stata, inoltre, rafforzata la programmazione di carattere economico-finanziario, individuando (come da stabile impostazione) criteri e modalità di redazione dei piani sulla base di un orizzonte pluriennale.

Con riferimento alle **attività di revisione dell'attuale disciplina in materia di corrispettivi applicati agli utenti [17.b]**, nei primi mesi del 2024 l'Autorità, al fine di acquisire puntuali informazioni da cui derivare indicazioni utili per un successivo intervento di primo riordino della materia e di identificare possibili aree di razionalizzazione e superamento di eventuali difformità nell'allocazione dei costi, nell'ambito della struttura dei corrispettivi, ha avviato un'indagine conoscitiva sui criteri

di articolazione dei corrispettivi applicati nel servizio di gestione dei rifiuti urbani, raccogliendo informazioni relative al regime di prelievo applicato, ai criteri di ripartizione dei costi tra le categorie di utenza domestica e non domestica, ai valori dei coefficienti di adattamento, alle soluzioni adottate per la misurazione puntuale della quantità di rifiuti prodotti e per l'articolazione dei corrispettivi in caso di adozione di tariffazione puntuale, nonché all'organizzazione del servizio di raccolta dei rifiuti (cfr. deliberazione 41/2024/r/rif).

Tale indagine, conclusa con la deliberazione 43/2025/R/rif, ha evidenziato l'esistenza di una significativa eterogeneità nei criteri di articolazione adottati a livello nazionale, in termini, per esempio, di elevata variabilità riscontrata sia nella relativa incidenza della quota fissa e della quota variabile delle entrate tariffarie articolate all'utenza, sia nella ripartizione delle medesime entrate tra le due categorie di utenza domestica e non domestica, con utilizzo frequente di criteri, qualora esplicitati, generici o basati su stime e parametri presuntivi, con esiti quindi molto variegati, nonché con potenziali effetti distorsivi nell'allocazione dei costi nell'ambito della struttura dei corrispettivi e tra le diverse categorie di utenza.

Sulla base delle analisi e degli approfondimenti condotti, nel 2025 l'Autorità ha avviato un procedimento per la definizione di un intervento di primo riordino in materia di articolazione dei corrispettivi nel servizio di gestione dei rifiuti urbani, che rafforzi l'aderenza al principio cardine europeo del “*Pay As You Throw*”, attraverso la definizione di criteri maggiormente adeguati al nuovo contesto e al raggiungimento dei *target* europei di economia circolare, e garantisca l'applicazione di regole uniformi a livello nazionale, riducendo l'eterogeneità nell'articolazione dei corrispettivi e prevenendo distorsioni e disallineamenti tariffari (cfr. deliberazione 56/2025/R/rif). Il procedimento – che è stato altresì sottoposto all'analisi di impatto regolatorio – si è concluso nel luglio 2025 con l'adozione della deliberazione 396/2025/R/rif, con la quale è stato adottato il *Testo integrato corrispettivi servizio gestione rifiuti (TICSER)*, contenente le prime regole di riordino dei criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti del servizio di gestione dei rifiuti urbani, che verranno applicati secondo un approccio graduale che vedrà la completa adozione della riforma a partire dal 2028. Il TICSER ha introdotto, in particolare, una struttura di articolazione tariffaria “pentanomia” (articolata nelle componenti di decoro urbano, accesso al servizio, raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, trattamento e recupero, trattamento e smaltimento), finalizzata a mantenere la coerenza tra componenti di costo riconosciute e classificate ai sensi del metodo tariffario *pro tempore* vigente e componenti tariffarie articolate all'utenza, distinguendo le attività di trattamento in base al destino finale, se finalizzato o meno al recupero di materia ed energia, funzionale al raggiungimento dei *target* europei al 2035, e configurando l'attività di raccolta e trasporto come condizione necessaria per conseguire in modo efficiente ed efficace gli obiettivi finali di economia circolare.

C. Sostenibilità sociale delle condizioni di erogazione dei servizi ambientali

OS.18 Promuovere livelli di qualità e tutele omogenee per tutti i consumatori dei servizi idrici

Per quanto riguarda le **misure per le valutazioni quantitative previste per l'applicazione del meccanismo incentivante di qualità contrattuale [18.a]**, analogamente a quanto previsto per la qualità tecnica [13.a], l'Autorità ha concluso le attività per le valutazioni quantitative, relative al biennio 2022-2023, portando a termine la seconda edizione del meccanismo incentivante della qualità contrattuale del servizio idrico integrato di cui al Titolo XIII dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/idr (RQSII). Il meccanismo in parola prevede l'attribuzione di premi e penalità a seguito della ricognizione periodica dei *target* conseguiti dai singoli operatori e del confronto di ciascun gestore rispetto alle performance migliori osservate. In esito alle attività di verifica, l'Autorità, con la deliberazione 277/2025/R/idr, ha riconosciuto, tramite la redazione di una specifica graduatoria, le *performance* di eccellenza raggiunte dagli operatori, risultanti dalla valutazione congiunta delle principali prestazioni di qualità contrattuale, quali l'avvio e cessazione del rapporto contrattuale, la gestione del rapporto e l'accessibilità al servizio, in coerenza con i macro-indicatori di qualità contrattuale.

Analogamente a quanto illustrato con riferimento alla qualità tecnica, anche per la qualità contrattuale si osservano evidenze positive dell'intervento dell'Autorità, anche per effetto dell'adozione del meccanismo di incentivazione sopra illustrato. La Relazione Annuale 2025 (con riferimento ai dati 2024) ha registrato un elevato livello medio di qualità sia nella fase di avvio e cessazione del rapporto contrattuale, aggregate nel macro-indicatore MC1 (97,1% delle prestazioni eseguite entro lo *standard* minimo previsto dalla regolazione sul totale delle prestazioni eseguite), che nella fase di gestione del rapporto contrattuale con l'utenza e nell'accessibilità al servizio (95,9%), rappresentata dal macro-indicatore MC2.

Per quanto riguarda, inoltre, l'introduzione di **misure di accompagnamento alla progressiva digitalizzazione attesa in attuazione degli interventi previsti dal PNRR [18.b]**, l'Autorità, nell'ambito delle istruttorie avviate nel 2024 sulle predisposizioni tariffarie per il quarto periodo regolatorio 2024-2029, ha proseguito nell'attività di valorizzazione, tra i costi riconosciuti agli operatori, degli oneri volti a promuovere l'adozione di soluzioni strutturali, definite con il coinvolgimento di tutti i soggetti interessati (enti di governo dell'ambito, operatori, amministratori di condominio e utenti) e preventivamente verificate in termini di fattibilità tecnico-economica, idonee a consentire ai titolari di unità abitative, di disporre di dati di consumo e di informazioni individuali, tramite interventi di individualizzazione della fornitura e di contrattualizzazione o affidamento di un servizio completo di misura interno ai

condomini, che preveda almeno le attività di installazione e sostituzione contestuale dei contatori divisionali, lettura periodica dei medesimi e ripartizione della bolletta condominiale sulla base dei singoli consumi rilevati. Il quadro rappresentato dall'Autorità da ultimo nella Relazione Annuale 2025 fa emergere un numero crescente di operatori che ha fatto ricorso nel 2024 alla facoltà di valorizzare gli oneri connessi all'implementazione di misure per rendere gli utenti maggiormente edotti in merito ai propri consumi, nonché per favorire le procedure di limitazione in caso di morosità e di disalimentazione selettiva della fornitura, con un ammontare complessivo riconosciuto in tariffa, prossimo a 5,1 milioni di euro, circa 0,3 euro per abitante servito (nel 2022 l'ammontare riconosciuto era di circa 3,1 milioni di euro). Con riferimento al tasso di diffusione e agli utilizzi delle tecnologie più innovative, permane il *gap*, evidenziato anche nella precedente rendicontazione, tra l'applicazione di tali tecnologie ai fini della quantificazione dei volumi di utenza e l'utilizzo delle medesime per la determinazione dei volumi di processo, seppure in riduzione grazie al maggiore incremento del tasso di diffusione delle prime, con un *trend* che si auspica possa crescere gli sviluppi delle linee di digitalizzazione finanziate nell'ambito del PNRR (cfr. OS 13.b).

OS.19 Definire regole uniformi e schemi-tipo per migliorare la qualità del servizio di gestione dei rifiuti

La definizione di un quadro di riferimento uniforme per il miglioramento della qualità del servizio rappresenta un fondamentale elemento di completamento e raccordo per la regolazione del settore dei rifiuti.

Con riferimento alla **definizione, aggiornamento e completamento della regolazione della qualità contrattuale e tecnica [19.a]**, per l'introduzione di *standard* uniformi, l'Autorità ha adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione, a decorrere dall'1 gennaio 2023, di un *set* di obblighi riguardanti i principali profili di qualità contrattuale e tecnica, finalizzati ad assicurare a tutti gli utenti un livello qualitativo minimo ed omogeneo sull'intero territorio nazionale. Il modello, adottato a seguito di un coordinamento con le istituzioni competenti, nell'ambito di specifiche riunioni del Tavolo tecnico istituzionale in materia di rifiuti urbani, è caratterizzato da asimmetria (prevedendo obblighi di qualità differenziati in relazione allo schema regolatorio di appartenenza, come individuato dall'Ente territorialmente competente sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione), e gradualità, al fine di contemperare, da un lato, l'esigenza di rafforzare il livello di tutela degli utenti, specie nelle realtà con bassi livelli di qualità del servizio, e dall'altro la necessità di assicurare la sostenibilità dei costi sottostanti alle misure prospettate e conseguentemente della tariffa corrisposta dagli utenti per la fruizione del servizio. Al riguardo, nel corso del 2024 e del 2025, l'Autorità ha proseguito la sua attività di monitoraggio degli obblighi di servizio e degli indicatori della qualità

previsti, riscontrando una forte prevalenza degli schemi caratterizzati dalla presenza di obblighi di servizio minimi (rispetto a un basso ricorso a quelli con obblighi intermedi e avanzati), volti ad assicurare a tutte le utenze diffuse sul territorio nazionale un livello minimo di servizio sugli aspetti qualificanti del servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, nonché delle attività di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade. Per tali schemi è stato comunque osservato un elevato livello di *compliance* degli obblighi minimi da parte dei rispondenti, con percentuali superiori al 90% e, in alcuni casi, prossime ad un livello del 100% di ottemperanza, con un sensibile miglioramento rispetto ai valori osservati nel 2023. Anche beneficiando degli esiti di tale attività di monitoraggio l'Autorità, nell'ambito delle misure volte **all'individuazione di primi *standard* minimi di qualità dei servizi infrastrutturali per la chiusura del ciclo [14.b]**, con la deliberazione 374/2025/R/idr ha apportato alcuni affinamenti alla disciplina vigente, in un'ottica di semplificazione degli obblighi degli operatori e delle amministrazioni coinvolte.

Inoltre, relativamente alla **definizione dei contenuti minimi dei contratti di servizio, per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e soggetti gestori [19.b]**, anche in attuazione delle previsioni del decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, l'Autorità ha approvato, con la deliberazione 385/2023/R/rif, lo schema tipo di contratto di servizio per la regolazione dei rapporti fra enti affidanti e gestori del servizio dei rifiuti urbani, approntando così un quadro di riferimento uniforme per la predisposizione dei contratti di servizio. Lo schema tipo rappresenta un fondamentale elemento di completamento del nuovo sistema di regole introdotto dall'Autorità nel settore dei rifiuti urbani, declinando contenuti minimi essenziali volti a disciplinare, per tutta la durata dell'affidamento, l'assolvimento degli obblighi di servizio pubblico, nonché le misure per il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario della gestione secondo criteri di efficienza, promuovendo il progressivo miglioramento dello stato delle infrastrutture e della qualità delle prestazioni erogate, nel rispetto dell'autonomia contrattuale delle parti nello statuire contenuti ulteriori, in ragione, tra l'altro, dei peculiari assetti locali del servizio nel pertinente territorio. Nel corso del 2024 e nei primi mesi del 2025, l'Autorità ha condotto l'attività di monitoraggio del percorso di *compliance* sull'intero territorio nazionale – in forza dell'efficacia eterointegrativa dello schema tipo nei confronti dei contratti in essere, rispetto ai quali, le disposizioni previste nello schema tipo valgono comunque in modo automatico come elemento integrativo o sostitutivo delle clausole contrattuali difformi –, approfondendo le situazioni di mancato o parziale adempimento agli obblighi di aggiornamento e di trasmissione dei contratti di servizio in essere.

D. Affidabilità della governance per favorire la convergenza

OS.20 Promuovere strumenti per supportare il riordino degli assetti del settore ambientale

In coerenza con i propri obiettivi strategici, l'azione dell'Autorità è stata indirizzata al rafforzamento dei processi di aggregazione degli operatori, e a supportare il riordino, da parte degli enti preposti, della governance del settore idrico e dei rifiuti, sia mediante l'aggiornamento e il consolidamento delle regole esistenti, sia attraverso nuovi strumenti di riordino, anche in attuazione delle riforme nell'ambito del PNRR.

Per quanto concerne il servizio idrico integrato, in relazione alle **attività di riforma previste dal PNRR, tese a “rafforzare il processo di industrializzazione del settore (...) e [a] ridurre il divario esistente (*water service divide*) tra il Centro-Nord e il Mezzogiorno” [20.a]**, l'Autorità ha dato conto, nelle proprie Relazioni di monitoraggio semestrale pubblicate nel biennio 2024-2025 (38/2024/I/idr, 348/2024/I/idr, 32/2025/I/idr e 348/2025/I/idr), degli assetti del settore idrico, delle iniziative intraprese, anche proponendo soluzioni ulteriori per il superamento di eventuali criticità, da una parte, legando l'ammissibilità ai finanziamenti del PNRR riconducibili al servizio idrico integrato, al pieno compimento del processo di riordino della *governance* locale nei territori richiedenti le risorse, dall'altra, suggerendo al legislatore soluzioni strutturali di razionalizzazione e di rafforzamento gestionale, che possono riguardare, in alcune aree, un'adeguata ricomposizione della filiera dell'approvvigionamento, nell'ottica di un superamento di approcci segmentati o parziali e di una necessaria semplificazione procedurale nei contesti caratterizzati da perduranti situazioni inerziali con riferimento alle procedure di affidamento del servizio idrico integrato. Nelle più recenti Relazioni di monitoraggio, l'Autorità ha focalizzato l'attenzione su situazioni potenzialmente critiche emergenti in tema di affidamento del servizio idrico integrato, che rappresentano motivo di apprensione a fronte del raggiungimento degli obiettivi assegnati al settore nel suo complesso (sia nei contesti in cui preesistevano gestori industriali salvaguardati, sia in quelli di avvicinamento alla scadenza del primo gestore unico). Il rischio principale sotteso a questo fenomeno consiste nella possibilità, crescente, che anche contesti che in passato hanno rappresentato situazioni di traino dei progressi compiuti dal comparto idrico si ritrovino, nei prossimi anni, in condizioni di precarietà degli assetti istituzionali locali, con le conseguenze che si possono agilmente prevedere in termini di contrazione della capacità di spesa per investimenti e di promozione dei necessari miglioramenti di qualità.

In merito all'aggiornamento del sistema di previsioni alla base delle determinazioni tariffarie d'ufficio e dell'esclusione **dall'aggiornamento tariffario, compresa l'individuazione di nuovi strumenti per cogliere tutte le opportunità insite nella**

“regolazione di convergenza” [20.b], l’Autorità ha confermato, tramite la definizione del nuovo metodo tariffario MTI-4, la facoltà di ricorrere a regole semplificate nei casi caratterizzati da perduranti carenze degli atti e dei dati necessari ai fini tariffari, al fine di accompagnare, favorendone il completamento, i processi di aggregazione gestionale in atto, per effetto delle più recenti disposizioni normative tese alla razionalizzazione della *governance* di settore.

Nel settore dei rifiuti, nell’ambito delle attività di **ricognizione sistematica delle caratteristiche degli assetti di governo locale nel settore dei rifiuti [20.c]**, l’Autorità in attuazione di quanto previsto dall’articolo 5, comma 6, del decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, ha proseguito l’attività di monitoraggio sull’organizzazione territoriale del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, richiedendo a tutte le Regioni e alle Province autonome informazioni, con particolare riguardo alla delimitazione degli ambiti territoriali ottimali (ATO), in relazione ai profili di costituzione ed operatività dei relativi Enti di Governo d’Ambito Territoriale Ottimale (EGATO), al rispetto dell’obbligo di partecipazione ai medesimi da parte degli enti locali, all’eventuale adozione di modelli alternativi o in deroga al modello degli ATO, nonché ai casi di attivazione di poteri sostitutivi, secondo le previsioni della normativa di settore vigente. A seguito dell’analisi delle risposte pervenute, l’Autorità ha predisposto, tra dicembre 2023 e giugno 2025, quattro Relazioni semestrali in materia (609/2023/I/rif, 286/2024/I/rif, 567/2024/I/rif e 304/2025/I/rif), dalle quali emerge ancora un percorso di riordino dell’organizzazione del settore non pienamente compiuto sul territorio nazionale.

In forza delle nuove funzioni, attribuite sempre dal decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, l’Autorità, nell’ambito dei procedimenti per la definizione di schemi tipo di bando di gara per l’affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e del servizio idrico integrato, ha concluso le attività volte alla disciplina dei contenuti minimi, dei criteri per la determinazione dell’importo a base di gara, nonché quelli per la formulazione e la valutazione delle offerte (economiche e tecniche) affinché le stesse siano coerenti con le previsioni regolatorie in materia tariffaria e di qualità. Con deliberazione 596/2024/R/rif, è stato, quindi, approvato lo schema tipo di bando di gara per l’affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, che si applicherà alle procedure a evidenza pubblica avviate a far data dall’1 gennaio 2026. Lo schema tipo definisce un nucleo di regole comuni e uniformi a livello nazionale, elaborate in coerenza con gli strumenti previsti dalla vigente regolazione in materia tariffaria e di qualità del servizio, volte a favorire - grazie al coordinamento di tutti i profili rilevanti in un quadro di semplificazione complessiva - una più efficace espressione delle dinamiche competitive, nonché a promuovere la spinta all’innovazione necessaria per raggiungere gli obiettivi ambientali e di qualità dettati dalla normativa eurounitaria e nazionale, salvaguardando al contempo il principio di auto-organizzazione degli enti preposti all’affidamento.

Nel mese di luglio 2025, l'Autorità ha poi adottato, con la deliberazione 347/2025/R/idr, lo schema tipo di bando di gara applicabile agli affidamenti nel servizio idrico integrato, anche al fine di contribuire, almeno in parte, al contenimento delle criticità connesse all'affidamento del servizio, precedentemente illustrate. Nel declinare i contenuti minimi del bando di gara (oggetto dell'affidamento, condizioni di partecipazione, criteri di definizione e articolazione dell'offerta tecnica e di quella economica), l'Autorità intende altresì assicurare la piena coerenza dei nuovi affidamenti con le previsioni regolatorie *pro tempore* vigenti, in particolare in tema di tariffe e qualità del servizio. Sono stati, infine, previsti anche opportuni adattamenti nel caso del ricorso al partenariato pubblico-privato istituzionale, limitatamente agli aspetti concernenti la selezione del soggetto privato, e le misure specifiche che consentano di sviluppare le attività necessarie all'affidamento del servizio idrico integrato, nei contesti territoriali in cui persistono criticità nelle attività demandate al livello locale in merito all'aggiornamento degli atti di pianificazione, programmazione e organizzazione nella gestione del servizio.

Sempre con l'obiettivo di promuovere il riordino del settore ambientale, l'Autorità ha adottato, nell'ambito dello schema di bando di gara per l'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, misure di semplificazione, in un quadro rivolto alla razionalizzazione degli assetti istituzionali locali, prevedendo che, qualora più Enti territorialmente competenti (ETC) superino una preesistente situazione di frazionamento delle competenze, valutando di esercitare congiuntamente le rispettive attribuzioni, sia ammissibile una documentazione di gara semplificata, che si limiti a programmi di miglioramento della qualità e alla predisposizione del Piano Economico Finanziario di Affidamento (PEFA) di gara coincidente con il solo piano tariffario pluriennale.

RENDICONTAZIONE OBIETTIVI STRATEGICI 2022-2025: AREA ENERGIA

A. Mercati all'ingrosso efficienti, integrati e flessibili

OS.21 Sviluppare mercati elettrici efficienti e integrati per la transizione energetica

La transizione energetica e l'integrazione dei mercati europei hanno richiesto un adeguamento della regolazione del settore elettrico, per consentire l'integrazione degli impianti alimentati dalle fonti rinnovabili e di generazione distribuita nel sistema elettrico, garantendone l'adeguatezza e l'esercizio in sicurezza. Gli sviluppi del mercato elettrico all'ingrosso italiano si inseriscono nel solco del processo di crescente

integrazione del sistema nazionale con quello europeo, che segue l'evoluzione delle norme comunitarie di rango primario e secondario.

In questo contesto, uno dei principali interventi di rilevanza strategica per il sistema ha riguardato il completamento della **riforma della regolazione del servizio di dispacciamento**, avviata da tempo dall'Autorità [21.a]. Dopo una prima fase sperimentale, con la deliberazione 345/2023/R/eel, è stata definita la regolazione a regime (TIDE - Testo Integrato del Dispacciamento Elettrico), mentre nel 2024 sono state adottate le necessarie azioni implementative per garantire l'inizio dell'applicazione della nuova regolazione a partire dal gennaio 2025. Tale applicazione è avvenuta in modo graduale, per *step* progressivi, identificando a tal fine: la fase transitoria iniziale fino al 31 gennaio 2026, la fase di consolidamento a decorrere dall'1 febbraio 2026 e la fase di implementazione a regime a decorrere da una data futura da definire (cfr. deliberazione 304/2024/R/eel). Attualmente sono in corso le azioni implementative necessarie in vista della prossima fase di consolidamento, anche per il tramite di affinamenti di dettaglio del TIDE (cfr. documento per la consultazione 50/2025/R/eel, deliberazione 227/2025/R/eel) e la verifica delle modifiche apportate da Terna al Codice di Trasmissione, Dispacciamento, Sviluppo e Sicurezza della Rete (deliberazioni 242/2025/R/eel, 314/2025/R/eel, 315/2025/R/eel e 364/2025/R/eel).

Il TIDE ha il duplice obiettivo, da un lato, di garantire la sicurezza del sistema elettrico, in modo efficiente e al minor costo, nell'attuale contesto in rapida e continua evoluzione, caratterizzato dalla crescente diffusione delle fonti rinnovabili non programmabili e della generazione distribuita, nonché dalla progressiva riduzione dell'utilizzo degli impianti programmabili, dall'altro, di razionalizzare il quadro regolatorio generale del dispacciamento, in modo da raggruppare in un unico corpo normativo tutte le disposizioni che sono state adottate nel corso degli anni, in coerenza con l'evoluzione del quadro regolatorio europeo.

Le innovazioni previste da TIDE consentono, tra l'altro, di estrarre risorse di flessibilità da tutte le unità di produzione (inclusi i sistemi di accumulo) e di consumo, anche in forma aggregata, riducendo la necessità di avvalersi di impianti termoelettrici; consentono inoltre la separazione dei ruoli tra *Balance Responsible Party* (BRP) - che si occupa della programmazione e della commercializzazione dell'energia - e *Balancing Service Provider* (BSP) - che si occupa dei servizi ancillari - in modo che tali soggetti possano operare in modo autonomo e separato, come previsto dalla normativa europea. La regolazione prevista è neutra rispetto alla tecnologia e rimuove ogni potenziale barriera alla partecipazione ai mercati da parte delle unità di produzione e di consumo, anche di minori dimensioni, inclusi i sistemi di accumulo e le infrastrutture per le ricariche elettriche (cfr. OS 21.d).

Inoltre, con riferimento al servizio di dispacciamento sono stati definiti, per il periodo 2025-2030, i criteri di incentivazione di Terna per la riduzione del costo del servizio, secondo una logica *output based* che consenta la piena responsabilizzazione del gestore (cfr. deliberazione 326/2024/R/eel).

Per quanto riguarda l'integrazione del mercato nazionale in quello europeo, fra le principali iniziative dell'Autorità si ricordano, quelle funzionali ad assicurare il **coordinamento del mercato per il bilanciamento e il ridispacciamento nazionale con le piattaforme europee comuni di bilanciamento previste dalle norme euro-unitarie**, tra cui, in particolare, la piattaforma per lo scambio di *Replacement Reserve* (**TERRE**), la piattaforma per lo scambio di *Frequency Restoration Reserve* ad attivazione automatica (**PICASSO**) e la piattaforma per lo scambio di *Frequency Restoration Reserve* ad attivazione manuale (**MARI**). Con riferimento alla piattaforma PICASSO, cui Terna ha inizialmente aderito nel luglio 2023, in esito alle risultanze di un'indagine conoscitiva (cfr. deliberazione 60/2024/R/eel) relativa a prezzi di sbilanciamento anomali, correlati alla partecipazione a tale piattaforma, l'Autorità ha disposto la sospensione della partecipazione di Terna in attesa che venissero adottate delle modifiche alle modalità di funzionamento della piattaforma, poi approvate in ambito ACER nell'estate del 2024. L'Autorità ha approvato, inoltre, con la deliberazione 174/2024/R/eel, il piano di lavoro per la partecipazione di Terna alla piattaforma MARI. Infine, come previsto dalla deliberazione 364/2025/R/eel la riconnessione alla piattaforma PICASSO è prevista per l'ultimo trimestre 2025 e l'ingresso nella piattaforma MARI è programmato per l'inizio del 2026, a valle dell'avvio della fase di consolidamento del TIDE prevista per febbraio 2026.

Con l'obiettivo di garantire la piena integrazione del mercato all'ingrosso italiano con i mercati europei, nel 2024, con la deliberazione 304/2024/R/eel, sono state attuate le disposizioni normative relative al superamento del prezzo unico nazionale (PUN). In particolare, dall'1 gennaio 2025 le offerte di acquisto di energia elettrica sul Mercato del Giorno Prima sono valorizzate a prezzi zonali e, al tempo stesso, è stato implementato un meccanismo transitorio di perequazione a compensazione dell'eventuale differenziale tra il prezzo zonale e il prezzo di riferimento calcolato dal Gestore dei Mercati Energetici affinché, transitoriamente, ai prelievi di energia elettrica continui ad applicarsi un prezzo unico nazionale.

All'interno della stessa linea d'intervento, si colloca l'attivazione, su base dapprima regionale e successivamente paneuropea, di **aste implicite per l'allocazione della capacità infragiornaliera** tra le diverse zone di mercato e **l'avvio del coupling infragiornaliero sulla frontiera con la Grecia [21.b]**. Dal 2024, l'Autorità è inoltre impegnata in due nuovi ambiti regionali che si aggiungono a quelli già previsti dalla normativa europea (*Italy North* e *Greece-Italy*). In particolare, a seguito dell'adozione da parte dei Paesi riuniti nell'*Energy Community* del Regolamento UE 1222/2015

(Regolamento CACM), è stata costituita la Regione per il calcolo della capacità Italia-Montenegro, nell'ambito della quale sono in corso di definizione le metodologie che porteranno all'adozione del *market coupling* anche su questa frontiera. Infine, con la decisione ACER 4/2024, il sistema italiano è stato inserito nella neocostituita regione *Central Europe*, nell'ambito della quale sono in corso le attività propedeutiche all'avvio del *market coupling* basato sulla modalità *flow-based* per l'allocatione implicita della capacità sulla frontiera settentrionale italiana, il cui avvio è attualmente previsto per l'anno 2027.

Al fine di assicurare i necessari livelli di adeguatezza del sistema, l'Autorità ha altresì aggiornato la regolazione di propria competenza recante i criteri sulla base dei quali viene predisposta la disciplina del mercato della capacità e ha definito i parametri economici per le procedure concorsuali finalizzate all'approvvigionamento di capacità per gli anni sino al 2028 (cfr. deliberazioni 199/2024/R/eel e 294/2024/R/eel).

Inoltre, in attuazione delle disposizioni del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, l'Autorità ha definito specifici **criteri e condizioni per l'approvvigionamento a termine di sistemi di accumulo [21.c]**. Tali criteri sono stati dichiarati compatibili con la normativa comunitaria in materia di aiuti di Stato dalla Commissione europea alla fine del 2023. L'Autorità, per quanto di propria competenza, ha definito i criteri e le condizioni per l'approvvigionamento a termine della capacità di stoccaggio di energia elettrica, nonché i criteri e le condizioni per l'utilizzo, da parte di soggetti terzi, della capacità di stoccaggio approvvigionata a termine. È stato poi definito il premio massimo che troverà applicazione nella prima asta dedicata alle batterie e alle tecnologie di stoccaggio elettrico diverse dalle batterie e dall'accumulo idroelettrico, tenuto anche conto dei vincoli introdotti dalla decisione del 21 dicembre 2023 della Commissione europea, relativa alla notifica effettuata ai sensi della normativa comunitaria sugli aiuti di Stato (documento per la consultazione 168/2025/R/eel e deliberazione 362/2025/R/eel).

Lo sviluppo della generazione distribuita e l'evoluzione della domanda elettrica, per effetto della diffusione di pompe di calore e infrastrutture per la ricarica elettrica, comporta un graduale cambiamento del ruolo del distributore, previsto anche dalla normativa europea, nella prospettiva della transizione energetica. I distributori, in particolare, oltre ad assumere il ruolo di facilitatori neutrali ai fini dell'approvvigionamento di servizi ancillari globali (a uso di Terna), sono destinati ad essere acquirenti di servizi ancillari locali (a proprio uso). Per questa finalità, l'Autorità ha istituito i **progetti pilota per l'approvvigionamento, da parte delle imprese di distribuzione, di servizi ancillari locali** necessari o utili a gestire in modo efficiente e sicuro la rete di distribuzione [21.d]. I primi progetti pilota, avviati nel 2024, consentono di identificare e razionalizzare i servizi ancillari necessari ai distributori per gestire efficientemente le reti di distribuzione, sia in condizioni di normalità che nel caso di guasti, riducendo l'esigenza di interventi infrastrutturali e permettono una

sperimentazione delle soluzioni regolatorie più appropriate per l'approvvigionamento e la remunerazione dei medesimi servizi; le estensioni previste per il 2025 tengono poi conto dell'esperienza maturata durante la loro prima applicazione nel 2024 (cfr. deliberazioni 117/2024/R/eel, 516/2024/R/eel, 555/2024/R/eel, 121/2024/R/eel), 197/2025/R/eel).

L'Autorità ha, inoltre, avviato la **rimforma del *settlement* [21.e]**, per tenere conto della disponibilità dei dati di misura trattati su base oraria anche per i punti di connessione fino a 55 kW, a seguito della progressiva installazione e messa a regime degli *smart meter* 2G - in relazione sia all'energia prelevata sia all'energia immessa e prodotta, il che permette il superamento del *load profiling* – oltre che delle previsioni della legge 4 agosto 2017, n. 124, che hanno introdotto una serie di scadenze differenziate per il graduale superamento del servizio di maggior tutela. La nuova disciplina del *settlement* è tuttora in corso di definizione; nelle more è stato modificato il vigente Testo integrato per consentire l'implementazione dall'1 gennaio 2025 del *settlement* quattorario in attuazione di quanto disposto dall'articolo 53 del Regolamento (UE) 2017/2195 e dal TIDE.

Contestualmente, sono in corso di revisione le modalità di approvvigionamento delle perdite di rete; al riguardo, l'Autorità ha ipotizzato che le perdite commerciali e la differenza tra le perdite tecniche effettive e quelle *standard* siano approvvigionate direttamente dai gestori di rete sui mercati, con l'obiettivo di efficientare l'operatività dei medesimi gestori di rete per la riduzione delle perdite di rete.

Nell'ambito delle azioni tese alla **valorizzazione delle diverse forme di autoconsumo [21.f]**, l'Autorità, in applicazione delle disposizioni dei decreti legislativi 8 novembre 2021, n. 199 e 8 novembre 2021, n. 210, ha dato attuazione alle disposizioni del **Testo Integrato Autoconsumo Diffuso (TIAD)**, orientato a valorizzare l'autoconsumo diffuso nelle diverse configurazioni in cui esso è consentito, incluse le comunità energetiche.

Nell'ambito delle **ulteriori evoluzioni o aggiornamenti della regolazione ai fini della transizione energetica [21.g]**, in attuazione di quanto previsto dal decreto ministeriale 30 dicembre 2024 (c.d. FER X transitorio) sono stati definiti i prezzi di aggiudicazione per gli impianti di potenza fino a 1 MW che accedono direttamente al meccanismo di cui al medesimo decreto (documento per la consultazione 239/2025/R/efr e deliberazione 339/2025/R/efr). È in corso, infine, la **revisione della regolazione delle connessioni attive** prevista dal **Testo Integrato delle Connessioni Attive (TICA)**, avviata nel 2023 e che rappresenta un tassello importante nel percorso di semplificazione per il perseguimento degli ambiziosi obiettivi di sviluppo della generazione da fonti rinnovabili previste dal PNIEC. Tale revisione dovrà essere completata entro il 2025.

OS.22 Accompagnare l'evoluzione del settore del gas naturale in un'ottica di decarbonizzazione

L'attuazione degli obiettivi strategici nel settore del gas naturale è stata fortemente impattata, in particolare nel primo biennio del Quadro Strategico, dall'inattesa crisi dei prezzi e delle disponibilità di volumi di gas, conseguenti al conflitto russo-ucraino. La regolazione dell'Autorità è stata riorientata, in larga misura, dalle esigenze di rispondere alle sfide, via via emerse, per garantire le necessarie coperture a garanzia della sicurezza del sistema e contenere gli effetti della possibile volatilità dei prezzi sui consumatori, senza alterare i meccanismi di mercato.

In particolare, la **regolazione dell'allocazione della capacità di rigassificazione basata su criteri di mercato e procedure di asta sia di lungo sia di breve periodo [22.a]** è stata modificata per favorire un incremento della disponibilità di gas nel sistema, a fronte della progressiva riduzione delle tradizionali fonti di approvvigionamento via *pipeline*. Al fine di garantire l'allocazione della capacità per accogliere i flussi di gas da nuovi terminali di rigassificazione, l'Autorità aveva esteso, sino al marzo 2022, l'azzeramento dei corrispettivi di trasporto. Sono state, al contempo, adottate misure urgenti per rendere più flessibili le procedure di allocazione della capacità di rigassificazione, estendendo la possibilità di offrire capacità per periodi pluriennali sin dal primo anno termico successivo a quello in cui avviene il conferimento in coerenza con lo sviluppo di progetti di importazione pluriennale. Infine, l'Autorità, sempre in questo contesto, ha approvato le proposte di Snam FRSU relative alla procedura di primo conferimento della capacità di rigassificazione e del codice di rigassificazione del nuovo Terminale di Ravenna (cfr. deliberazione 16/2024/R/gas).

Nel periodo in esame, l'Autorità ha, inoltre, attuato **la riforma dei criteri di allocazione della capacità ai punti di riconsegna verso le reti distribuzione (citygate) [22.a]**, in precedenza rimandata a causa delle problematiche emerse sulla disponibilità dei dati di misura del gas naturale. La riforma, avviata nel 2019, è entrata in vigore a partire dal mese di ottobre 2023. L'intervento semplifica il processo di allocazione della capacità, consentendo di perfezionare il conferimento in modo automatico (senza più necessità di esplicita richiesta), nel momento in cui nel SII viene certificato l'abbinamento tra l'utente del bilanciamento e il punto di riconsegna del gas naturale. L'attribuzione automatica delle capacità di trasporto e dei relativi costi di trasporto, in funzione delle caratteristiche di prelievo di ciascun cliente, è essenziale per lo sviluppo del mercato *retail*, soprattutto in concomitanza del termine del servizio di tutela gas, in quanto consente di rimuovere elementi distorsivi che avvantaggiano i fornitori che localmente hanno un maggior numero di clienti serviti, ostacolando pertanto il confronto competitivo tra le imprese di vendita.

Con l'adozione delle **regole per la responsabilizzazione delle imprese di distribuzione sul gas transitato sulla propria rete (c.d. delta in-out) [22.b]**, l'Autorità, nell'ambito

del percorso di riforma del *settlement* gas avviato nel gennaio 2020, ha definito un meccanismo di responsabilizzazione delle imprese di distribuzione, in relazione alle grandezze che contribuiscono alla differenza tra i quantitativi di gas immessi ai punti di uscita della rete di trasporto interconnessi con reti di distribuzione (*city gate*) e i quantitativi prelevati dai clienti finali allacciati alla rete di distribuzione. La prima applicazione del meccanismo, originariamente prevista nel 2024 sulla base degli esiti della sessione di aggiustamento annuale relativa all'anno 2022 e della sessione di aggiustamento pluriennale relativa agli anni 2021 e 2020, è stata posticipata a seguito della pubblicazione degli esiti fisici della sessione di aggiustamento pluriennale che si terrà nel 2025, mantenendo come primo triennio di riferimento quello costituito dagli anni 2020, 2021 e 2022, al fine di consentire la risoluzione di alcune criticità delle procedure adottate dal Gestore del SII aventi impatti sulla determinazione dei quantitativi prelevati dalla rete di distribuzione (cfr. deliberazioni 494/2023/R/gas, 303/2024/R/gas, 28/2025/R/gas).

Sempre in tema di *settlement*, l'Autorità ha introdotto alcune integrazioni alla disciplina volte a consentire anche l'utilizzo delle misure dei consumi raccolte con frequenza mensile, in aggiunta a quelle raccolte con dettaglio giornaliero, ai fini della più efficiente definizione dei bilanci di trasporto degli utenti e minimizzando l'entità dei successivi conguagli. Sono in corso di revisione, al fine di ridurle, le tempistiche di svolgimento delle sessioni di aggiustamento, al fine di consentire una più rapida liquidazione delle partite economiche.

Gli interventi realizzati dall'Autorità in materia di **conferimento e remunerazione della capacità di stoccaggio [22.c]**, connessi alla crisi russo-ucraina e al rispetto degli obblighi europei in tema di riempimento degli stoccaggi, ivi inclusi quelli relativi al c.d. **“servizio di riempimento degli stoccaggi di ultima istanza”**, introdotto dal Governo, con il coinvolgimento di Snam Rete Gas e del Gestore dei Servizi Energetici, sono stati già illustrati nella rendicontazione intermedia del Quadro Strategico, cui si rinvia per una trattazione completa.

Sempre in materia di stoccaggi, sono state adottate disposizioni volte a rendere più flessibile l'accesso alle capacità di stoccaggio disponibili, anche attraverso la definizione di nuovi servizi, quali il riempimento in controflusso o la possibilità di associare al conferimento di punta giornaliera di iniezione un conferimento “implicito” di spazio di stoccaggio. Conseguentemente è stata anche aggiornata, con l'inserimento dei nuovi servizi, la regolazione che prevede incentivi alle imprese di stoccaggio a favore di un utilizzo più flessibile delle capacità esistenti (cfr. deliberazione 76/2024/R/gas). Sono state altresì approvate disposizioni relative al conferimento delle capacità di stoccaggio per l'anno termico 2025/2026, in coerenza con quanto previsto dal decreto del MASE 25 marzo 2025, attraverso l'adozione di misure atte a favorire il riempimento degli stoccaggi, in linea con le previsioni europee in materia (deliberazione 150/2025/R/gas). Nell'ambito

delle nuove competenze attribuite a seguito della crisi dei prezzi del 2022 - 2023, l'Autorità ha, infine, proseguito le attività di **monitoraggio dei contratti di importazione di gas naturale** così come previsto dal decreto-legge 21 marzo 2022, n. 21 [22.d].

B. Mercati retail competitivi, partecipati e affidabili

OS.23 Promuovere un funzionamento efficiente e partecipato dei mercati *retail*

Il “*Clean Energy Package*”, adottato in ambito europeo nel 2019, e in particolare la Direttiva 2019/944 recepita con il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, pone il consumatore al centro del mercato, ampliandone i diritti e rafforzandone l'esercizio effettivo, incluso quello relativo alla libera scelta del fornitore, da effettuarsi con tempistiche anche molto ridotte. Il nuovo ruolo del consumatore presuppone piena trasparenza di tutti i processi commerciali e una chiara definizione dei ruoli e delle responsabilità di tutti gli attori della filiera.

Nell'ambito delle azioni di **adeguamento della regolazione e degli elementi contrattuali a tutela dei diritti dei consumatori [23.a]**, l'Autorità, dopo le modifiche inizialmente operate alla Bolletta 2.0 in attuazione delle previsioni del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, è intervenuta nuovamente, in maniera più incisiva ed estesa, nel corso dell'ultimo biennio, sottoponendo il relativo procedimento anche ad analisi dell'impatto della regolazione, con l'obiettivo di fornire uno strumento che consenta al cliente finale di essere orientato più efficacemente sul mercato libero, anche in vista della rimozione dei regimi di tutela e dell'attivazione del servizio di tutela della vulnerabilità. Con la nuova struttura della bolletta si è inteso raggiungere obiettivi specifici di: *i)* semplicità, ponendo in risalto le informazioni essenziali al fine di incrementarne la leggibilità; *ii)* comprensibilità, fornendo tutti gli elementi per facilitare il riscontro degli importi fatturati e del prezzo pagato nel quadro dell'applicazione delle condizioni contrattuali sottoscritte; *iii)* uniformità, per garantire maggiore armonizzazione della reperibilità delle informazioni disponibili nelle bollette emesse dai diversi operatori, in particolare per la prima pagina (frontespizio).

Il procedimento di revisione si è concluso con la deliberazione 315/2024/R/com di approvazione de “La Bolletta dei clienti dell'energia” le cui disposizioni dovranno essere applicate da tutti i venditori, del mercato libero e del servizio a tutele gradualità, a partire da luglio 2025, e con l'adozione del relativo Glossario, contenente le definizioni dei principali termini utilizzati nelle bollette delle forniture di energia elettrica e gas naturale, quale strumento complementare alla bolletta sintetica e di supporto al cliente finale nella comprensione della terminologia utilizzata (deliberazione 204/2025/R/com).

L'Autorità ha, inoltre, attuato i primi interventi di adeguamento e rafforzamento del Codice di condotta commerciale, rivedendone alcuni contenuti, in linea con le disposizioni del Codice del consumo, della legislazione nazionale e delle direttive comunitarie. In tale contesto, sono stati introdotti, fra l'altro, specifici obblighi informativi e regole di comportamento in capo ai venditori di energia elettrica e/o gas naturale (compresi i loro incaricati a qualunque titolo, anche nell'ambito di pratiche di *telemarketing* e *teleselling*) nella gestione dei rapporti commerciali con i clienti al fine rafforzare la tutela del consumatore e la capacità di comprensione delle opportunità offerte dal mercato libero, anche in sede di rinnovi contrattuali (cfr. deliberazione 395/2024/R/com). Ulteriori interventi sono stati realizzati anche in attuazione delle previsioni di cui al decreto-legge 28 febbraio 2025, n. 19, convertito, con modificazioni, con la legge 24 aprile 2025, n. 60: in particolare, sono stati razionalizzati i corrispettivi che i venditori possono presentare nelle loro offerte rivolte ai clienti domestici e sono stati definiti (anche per i clienti non domestici) ulteriori obblighi informativi, al fine di migliorare ulteriormente la trasparenza e la confrontabilità delle offerte nei mercati al dettaglio di energia elettrica e gas naturale (deliberazione 156/2025/R/com, documento per la consultazione 245/2025/R/com e deliberazione 386/2025/R/com).

Nel corso dell'ultimo biennio, è proseguito l'impegno dell'Autorità per il perseguimento dell'obiettivo comunitario di **riduzione dei tempi di switching** per consentire al consumatore di cogliere tempestivamente le opportunità offerte dal mercato [23.b]. Per quanto concerne il settore dell'energia elettrica, sono stati pubblicati, nel primo semestre 2025, gli orientamenti dell'Autorità per l'attuazione del c.d. *switching in 24 ore*, da realizzarsi entro il 2026 così come previsto dalle norme comunitarie (cfr. documento per la consultazione 117/2025/R/eel). Tale processo di riduzione dei tempi di *switching*, sebbene favorito dalla significativa diffusione dei contatori di nuova generazione (circa 30 milioni di *smart meters* 2G installati in Italia), ha richiesto un graduale adeguamento dei processi sottostanti che fanno capo al SII, per assicurare che il cambio di fornitore avvenga senza alcun costo aggiuntivo a carico del cliente finale e nessuna comunicazione di recesso al precedente fornitore. Nel settore del gas naturale, è stata prevista la facoltà per il cliente finale di formulare la richiesta di *switching* contestualmente alla richiesta di voltura, al pari di quanto già avviene nel settore elettrico (deliberazione 323/2025/R/com).

Sono proseguite, nel biennio in esame, le attività dell'Autorità, avviate nel 2022, per la **revisione dei processi commerciali gestiti dal SII** [23.c], allo scopo di rafforzare ulteriormente la separazione tra le funzioni delle imprese distributrici e le funzioni dei venditori e assicurare ai clienti finali, in un contesto pienamente liberalizzato, maggiore chiarezza dei relativi ruoli e responsabilità. A tale riguardo, l'Autorità sta progressivamente centralizzando nel SII la gestione di tutti i processi, tra cui le richieste dei venditori di sospensione della fornitura per morosità e successiva riattivazione, le

prestazioni relative all'attivazione e disattivazione di un punto di prelievo, nonché alla variazione di potenza (cfr. deliberazione 135/2024/R/eel). La centralizzazione di tali processi a suo tempo gestiti dalle imprese distributrici, presenta indubbi vantaggi in termini di standardizzazione, rapidità e controllabilità delle informazioni e delle procedure.

OS.24 Garantire la concorrenza e la tutela dei clienti vulnerabili

Nel corso del quadriennio, l'Autorità ha svolto un ruolo centrale nell'attuazione del percorso di **rimozione della tutela di prezzo per tutti i clienti finali [24.a]**, in linea con quanto disposto dalla normativa nazionale nonché con gli impegni assunti dal Paese nell'ambito del PNRR. La conclusione dei servizi di tutela, con un progressivo passaggio dal mercato tutelato a quello libero, ha riguardato, progressivamente, le microimprese di energia elettrica (a partire da aprile 2023), i clienti domestici non vulnerabili e i condomini con una fornitura di gas naturale (a partire da gennaio 2024) e i clienti domestici non vulnerabili di energia elettrica (a partire da luglio 2024).

Al fine di accompagnare i clienti al passaggio al mercato libero, sono stati introdotti specifici obblighi informativi a carico degli esercenti dei servizi di tutela, prevedendo l'inserimento di comunicazioni in bolletta nei mesi precedenti le scadenze di legge per il superamento dei regimi di tutela di prezzo. Sono stati, inoltre, previsti, anche in capo ai venditori del mercato libero, obblighi informativi riguardanti la condizione di vulnerabilità dei clienti, tenuto conto del fatto che tali clienti preservano il diritto ai servizi di tutela.

Nel settore dell'energia elettrica, è stata definita la disciplina del Servizio a tutele graduali, a cui sono stati trasferiti tutti i clienti che, al termine del regime di tutela, non avevano ancora scelto un'offerta sul mercato libero. Il Servizio a tutele graduali viene erogato da venditori, selezionati attraverso specifiche procedure concorsuali, sulla base di condizioni contrattuali definite dall'Autorità e condizioni economiche che includono, per quanto concerne la spesa per la materia prima, i prezzi dei mercati all'ingrosso. Più in dettaglio, con numerosi interventi regolatori, è stato disciplinato il Servizio a tutele graduali per le microimprese, con vigenza nel periodo compreso tra l'1 aprile 2023 e il 31 marzo 2027, e per i clienti domestici non vulnerabili, con vigenza nel periodo compreso tra l'1 luglio 2024 e il 31 marzo 2027. Sia in relazione alle microimprese che ai clienti domestici non vulnerabili, i prezzi di aggiudicazione del servizio derivanti dalle procedure concorsuali, per tutte le aree territoriali, si sono attestati al di sotto del valore del corrispettivo a copertura dei costi di commercializzazione (PCV) del servizio di maggior tutela. Tale risultato è in buona parte ascrivibile alla presenza, favorita dal meccanismo d'asta definito dall'Autorità, di una pluralità di concorrenti che hanno gareggiato in tutte le aree e dal fatto che gli operatori hanno verosimilmente scontato i

costi di acquisizione dei clienti aggiudicati (cfr. deliberazioni 362/2023/R/eel, 549/2023/R/eel, 576/2023/R/eel, 580/2023/R/eel, 600/2023/R/eel, 171/2024/I/eel).

Per quanto riguarda i clienti domestici non vulnerabili, l'Autorità ha, altresì, attuato le disposizioni di cui all'articolo 14, commi 5 e 5-*bis*, del decreto-legge 9 dicembre 2023, n. 181, in materia di rinnovo dell'autorizzazione all'addebito diretto nel caso di clienti finali domestici trasferiti dalla maggior tutela al Servizio a tutele gradual, definendone modalità e tempistiche per una gestione ordinata ed efficace.

Attualmente, il servizio di maggior tutela continua a trovare applicazione solo per i clienti domestici vulnerabili, nelle more della definizione e dell'attivazione del servizio di tutela della vulnerabilità.

Con riferimento al settore del gas sono state definite le modalità e le tempistiche per la proposta di nuove condizioni di fornitura da sottoporre ai clienti finali non vulnerabili, in occasione del superamento del servizio di tutela a partire da gennaio 2024 e, trascorsi i primi 12 mesi da detto superamento, in occasione del primo rinnovo di tali condizioni di fornitura (cfr. deliberazione 309/2024/R/com).

L'Autorità è altresì intervenuta per aggiornare le disposizioni relative all'assegnazione dei **servizi di ultima istanza [24.b]**. Nel settore dell'energia elettrica sono state disciplinate, per il biennio 2025-2026, le procedure di gara per l'assegnazione del Servizio di salvaguardia, rivolto alle imprese di maggiori dimensioni che non hanno un venditore nel mercato libero, e del Servizio a tutele gradual per le piccole imprese per il periodo compreso tra l'1 luglio 2024 e il 31 marzo 2027, in virtù della scadenza del primo periodo di assegnazione decorso dal 2021 (cfr. deliberazioni 119/2024/R/eel, 328/2024/R/eel e 388/2024/R/eel). Tali servizi, ormai in essere da tempo, si configurano come servizi di ultima istanza di carattere residuale, avendo superato anche nel caso delle piccole imprese, la funzione di rimozione graduale della tutela di prezzo. In entrambi i casi, i prezzi di aggiudicazione derivanti dalle procedure concorsuali hanno registrato una diminuzione rispetto ai precedenti periodi di assegnazione. Ciò, oltre ad essere ascrivibile alla concorrenza tra i partecipanti, favorita dai meccanismi d'asta definiti dall'Autorità, nel caso del Servizio di salvaguardia è stato anche dovuto al diverso contesto di mercato sottostante le precedenti assegnazioni che avevano risentito della crisi dei prezzi sviluppatasi a partire dal 2022 (cfr. delibere 48/2024/R/eel, 119/2024/R/eel, 205/2024/R/eel, 328/2024/R/eel, 388/2024/R/eel).

Nel settore del gas naturale, sono state disciplinate, per gli anni termici 2025-2027, le procedure di gara per l'individuazione dei fornitori di ultima istanza (di seguito: FUI) e dei fornitori del servizio di *default* distribuzione, a partire dall'1 ottobre 2025, in continuità con la previgente regolazione, che l'Autorità aveva già parzialmente riformato in coerenza con il nuovo quadro normativo che prevede, tra l'altro, l'applicazione da parte FUI ai clienti domestici vulnerabili di condizioni di fornitura definite dall'Autorità

(servizio di tutela della vulnerabilità) (cfr. deliberazioni 378/2023/R/gas e 360/2025/R/gas).

L'Autorità ha, altresì, rafforzato il **monitoraggio del mercato [24.c]** pubblicando, in aggiunta ai rapporti periodici già previsti, in una specifica sezione del proprio sito internet in modalità *open data*, informazioni relative alla consistenza dei mercati *retail*, i cambi di fornitore, i prezzi e le offerte, la morosità, la qualità commerciale e i prelievi dei clienti finali anche con dettaglio territoriale. Tali informazioni sono aggiornate con cadenza periodica superiore rispetto alla pubblicazione dei rapporti di monitoraggio, che rimangono uno strumento di analisi più approfondita delle dinamiche dei mercati *retail* (cfr. deliberazioni 59/2024/I/com, 317/2024/I/com, 346/2024/I/com, 52/2025/I/com). Infine, secondo quanto previsto dal decreto-legge 9 dicembre 2023, n. 181, l'Autorità ha pubblicato e trasmesso alle competenti Commissioni Parlamentari il primo rapporto di monitoraggio delle condizioni di fornitura di energia elettrica praticate nei confronti dei clienti domestici non vulnerabili (deliberazione 143/2025/I/com).

L'azione dell'Autorità ha, inoltre, riguardato lo **sviluppo di strumenti di tutela per i clienti vulnerabili [24.d]**, come identificati dalla normativa vigente. In particolare, secondo le attuali disposizioni, qualora non accettino offerte sul libero mercato, i clienti vulnerabili elettrici possono continuare a essere riforniti nel servizio di maggior tutela, nelle more dell'avvio del servizio di vulnerabilità ad essi dedicato, mentre i clienti vulnerabili gas sono riforniti nell'ambito del servizio di tutela della vulnerabilità. Per entrambi i servizi, le condizioni contrattuali ed economiche sono definite dall'Autorità: queste ultime sono determinate in maniera da riflettere i prezzi dei mercati all'ingrosso e, per quanto riguarda la commercializzazione della vendita, il costo di un operatore efficiente, al fine di garantire la tutela dei clienti vulnerabili e allo stesso tempo non alterare le loro possibilità di scelta rispetto al mercato libero; al riguardo, per il servizio di maggior tutela sono stati considerati anche i segnali di prezzo emersi dalle aste per l'affidamento del STG relativo ai clienti domestici non vulnerabili, di modo che tale prezzo possa essere coerente con quello che potrebbe offrire un venditore efficiente attivo nella vendita di energia elettrica in un contesto di mercato concorrenziale (cfr. deliberazioni 262/2024/R/eel e 279/2025/R/eel).

In attuazione delle disposizioni recate dal decreto-legge 9 dicembre 2023, n. 181, convertito con la legge 2 febbraio 2024, n. 11, l'Autorità ha definito le misure che devono essere adottate dagli esercenti per dare seguito alle richieste dei clienti domestici vulnerabili di usufruire del Servizio a tutele graduali, nonché le modalità e i canali informativi da mettere a disposizione per assicurare l'effettivo esercizio di tale facoltà (cfr. deliberazioni 10/2025/R/eel, 48/2025/R/eel, 110/2025/R/eel).

OS.25 Garantire coerenza e certezza dei rapporti commerciali della filiera *retail*

La promozione della concorrenza, tutelando al contempo i clienti finali, nonché la sostenibilità economico finanziaria dei servizi regolati e la tenuta del Sistema, rende necessaria l'attività di regolazione della filiera *retail*, comprensiva delle interazioni commerciali e informative tra i diversi tipi di soggetti che la compongono.

L'Autorità ha ritenuto necessario intervenire, negli ultimi anni, per adeguare e rafforzare la regolazione al fine di garantire coerenza, certezza e trasparenza dei rapporti commerciali fra gli operatori della filiera *retail* dei settori elettrico e gas. In tale contesto, è stata formulata la Proposta al Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza energetica in merito a condizioni, criteri, modalità e requisiti dell'elenco delle imprese di vendita di gas naturale ai clienti finali (deliberazione 157/2024/R/gas) [25.a].

Nel settore del gas naturale, l'Autorità ha, con le deliberazioni 94/2024/R/gas e 222/2025/R/gas, adottato disposizioni relative alla **disciplina dei pagamenti e delle garanzie contenute nel Codice di rete tipo per la distribuzione gas** [25.c], anche allo scopo di uniformare al settore elettrico le procedure relative al sistema di gestione delle garanzie e dei pagamenti, migliorare la coerenza tra le garanzie prestate dall'utente della distribuzione e l'esposizione dell'impresa di distribuzione, aggiornare la gamma di garanzie a disposizione dell'utente della distribuzione e incentivare la regolarità nei pagamenti.

Come richiamato nell'ambito della rendicontazione intermedia, nel primo biennio di attuazione del Quadro Strategico, l'Autorità ha inoltre formulato una proposta ai Ministeri competenti, in tema di **rideterminazione delle modalità di riscossione degli oneri generali di sistema** in linea con quanto previsto dall'articolo 33^{ter} del decreto-legge 31 maggio 2021 n. 77 convertito, con modificazioni, dalla legge 29 luglio 2021 n. 108, confluita poi nella deliberazione 216/2022/R/eel. È stato, infine, istituito il meccanismo di reintegrazione alle imprese distributrici di energia elettrica dei crediti non riscossi e altrimenti non recuperabili in ordine agli oneri generali di sistema e agli oneri di rete, delineandone le condizioni di accesso, i criteri per la quantificazione dei crediti ammessi, i criteri per il riconoscimento degli stessi (deliberazione 119/2022/R/eel) [25.b].

C. Sviluppo selettivo e uso efficiente delle infrastrutture nella transizione energetica

OS.26 Sviluppare nuovi criteri per il riconoscimento dei costi nei servizi infrastrutturali

In continuità con quanto descritto nell'ambito della rendicontazione intermedia del Quadro Strategico, l'Autorità ha confermato l'approccio della Regolazione per obiettivi di Spesa e Servizio (**ROSS**), quale strumento per garantire, al contempo, il rispetto dei criteri di selettività e di uso efficiente delle infrastrutture che hanno da sempre ispirato l'azione regolatoria. Tale revisione dei modelli di regolazione è, altresì, legata al contesto di transizione energetica che richiede ai regolatori, nella prospettiva della decarbonizzazione dei sistemi economici, di individuare soluzioni che consentano di coniugare le esigenze di sviluppo infrastrutturale con le esigenze di economicità ed efficienza nella gestione e nello sviluppo delle reti, a beneficio degli utenti. Attraverso l'approccio ROSS, l'Autorità intende parametrare e focalizzare i riconoscimenti tariffari per i servizi infrastrutturali sulla spesa totale, superando così l'attuale regime ibrido di riconoscimento dei costi basato sul *price-cap* per i costi operativi e sul *rate-of-return* per i costi di capitale.

In tale ottica, l'Autorità ha definito i **criteri generali per la regolazione tariffaria basata sulla spesa totale per la determinazione del costo riconosciuto (ROSS-base) [26.a]**, prevedendo che i suddetti criteri siano comuni a tutti i servizi infrastrutturali regolati nel settore dell'energia elettrica e del gas e, al fine di tenere conto delle peculiarità di ciascun settore, stabilendo principi e criteri generali per la definizione di parametri specifici, che sono stati dettagliati nell'ambito della regolazione di ciascun servizio a partire dal sesto periodo di regolazione, che è iniziato dall'anno 2024, per i servizi di trasporto del gas naturale e trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica, e decorrerà, in fase sperimentale, dall'anno 2027 e, in via definitiva dal 2028, per il servizio di distribuzione del gas. In particolare, a partire dal 2024, il nuovo modello ROSS-base è stato applicato nella definizione dei ricavi riconosciuti ai fini tariffari di tutte le imprese di trasporto del gas naturale, del gestore del sistema di trasmissione elettrica e delle imprese di distribuzione di energia elettrica che servono almeno 25.000 punti di prelievo (cfr. deliberazioni 497/2023/R/com, 613/2023/R/eel, 615/2023/R/eel, 400/2024/R/eel).

In un'ottica di evoluzione della regolazione Ross-base verso il modello ROSS integrale, l'Autorità ha, inoltre, sottoposto a revisione alcuni istituti previsti dalla regolazione, con particolare riferimento ai criteri di determinazione del tasso di capitalizzazione per gli anni 2026 e 2027 e all'istituto dello *Z-factor*, sulla base dell'esperienza maturata in sede di prima applicazione della regolazione ROSS-base (documento per la consultazione 210/2025/R/com e deliberazione 390/2025/R/com).

Nel 2025, inoltre, al fine di tener conto degli effetti inflattivi registrati negli ultimi anni, l'Autorità ha rivisto i criteri di rivalutazione dei costi di capitale per tutti i servizi infrastrutturali dell'energia elettrica e del gas, sia per quelli soggetti alla regolazione ROSS-base sia per quelli ancora fuori da tale regolazione. La revisione è giustificata dal fatto che il tasso di variazione del deflatore degli investimenti fissi lordi, pubblicato dall'ISTAT, impiegato ai fini della rivalutazione del capitale investito, ha mostrato nel tempo una instabilità nel suo andamento a detrimento della certezza del sistema tariffario (deliberazione 130/2025/R/com). Per tale ragione, l'Autorità ha previsto, ai fini della suddetta rivalutazione, la sostituzione del deflatore degli investimenti fissi lordi con l'indice IPCA Italia.

Infine, l'Autorità ha aggiornato, per il *sub* periodo 2025-2027, il **tasso di remunerazione del capitale investito** per i servizi infrastrutturali dei settori elettrico e gas per il periodo 2025-2027. In coerenza con quanto previsto dal TIWACC, sono stati, infatti, definiti i criteri di determinazione dei parametri beta di tutti i servizi infrastrutturali energetici e aggiornati i parametri comuni a tutti i servizi (deliberazione 513/2024/R/com). In tale ambito è stata, altresì, disposta la conferma del meccanismo di *trigger*, abbassando la soglia e modificando le modalità di attivazione della stessa, per favorire una maggiore reattività del meccanismo ai mutamenti macroeconomici.

Per la definizione della **metodologia di analisi dei rendimenti [26.b]**, a seguito dell'introduzione, con la deliberazione 163/2023/R/com, di un indice sintetico (identificato dal *Return on Regulatory Equity* – RORE) in grado di rappresentare gli effetti della regolazione del ROSS sulla *performance* economico-finanziaria delle imprese, l'Autorità ha avviato, nel corso del 2024 e proseguito nel 2025, ulteriori approfondimenti per la definizione puntuale della modalità di calcolo di tale indicatore, anche tramite specifici confronti con le imprese interessate.

Nel contesto di progressiva adozione **dell'approccio ROSS-integrale [26.c]**, con la finalità di assicurare, in coerenza con l'introduzione di logiche di riconoscimento dei costi basate sulla spesa totale, che la regolazione della qualità e degli altri *output* dei servizi si integri progressivamente nei processi di valutazione della medesima spesa, nel 2024 è stata aggiornata la regolazione *output-based* dei servizi di trasmissione e di distribuzione dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2024-2027 (cfr. deliberazioni 617/2023/R/eel, 55/2024/R/eel). Sempre nella logica di progressiva adozione del ROSS-integrale sono inoltre stati adottati strumenti finalizzati a promuovere comportamenti efficienti da parte dei soggetti regolati, a rafforzare la trasparenza delle previsioni di spesa ed a garantire un'adeguata gestione delle incertezze (documento per la consultazione 210/2025/R/com e deliberazione 390/2025/R/eel).

OS.27 Riformare i criteri di tariffazione dei servizi infrastrutturali regolati

La definizione di un quadro di regole volto a garantire l'uso efficiente delle infrastrutture nel percorso di decarbonizzazione ed elettrificazione del sistema è un asse portante dell'attività strategica dell'Autorità che richiede una riforma dei criteri di tariffazione dei servizi infrastrutturali regolati in entrambi i settori.

Nel settore elettrico, in particolare, l'attesa crescita degli investimenti in impianti di produzione a fonti rinnovabili, sia *on-shore* che *off-shore*, pone nuove sfide alla gestione delle connessioni alla rete e al conseguente sviluppo, anche in relazione all'allocazione dei costi ai produttori, nell'ambito di una più ampia revisione delle modalità di allocazione dei costi ai diversi utenti della rete elettrica (ad esempio, costi da coprire tramite le tariffe di rete o tramite i corrispettivi di connessione; costi allocati a clienti o a produttori). Nel settore del gas naturale si rende opportuna una revisione delle tariffe di distribuzione riconsiderando, ove necessario, l'articolazione fra quote fisse e quote variabili e quella fra scaglioni tariffari per favorire un assetto più efficiente.

Relativamente alla **regolazione delle connessioni [27.a]**, l'Autorità, da un lato, ha dato priorità al completamento della regolazione tariffaria dell'energia reattiva sulle reti elettriche in media e in bassa tensione, nonché sulle reti elettriche in altissima e alta tensione e, dall'altro, ha adottato primi provvedimenti per la semplificazione delle regole di connessioni (cfr. OS 21.g). Pertanto, la prevista revisione delle modalità di allocazione ai produttori dei costi per la connessione, nell'ambito di una più ampia revisione delle modalità di allocazione dei costi ai diversi utenti della rete elettrica, è stata necessariamente posticipata.

La **definizione di tariffe di distribuzione gas adeguate a combinare le esigenze di promozione della concorrenza nel mercato retail [27.b]** è stata rinviata per permettere l'aggiornamento della regolazione tariffaria della distribuzione gas *infra*-periodo (RTDG 2023-2025), nel quadro del contenzioso giurisdizionale in essere.

OS.28 Accompagnare gli sviluppi infrastrutturali necessari per i gas rinnovabili

Nel corso del 2024 è stato adottato, a livello europeo, il c.d. *Decarbonization package*, relativo a norme comuni per i mercati interni del gas rinnovabile, del gas naturale e dell'idrogeno. A valle del recepimento delle relative norme nel quadro legislativo nazionale, con l'individuazione, tra l'altro, anche dei compiti specifici dell'Autorità in materia, la regolazione dovrà sempre più essere orientata ad un approccio integrato per la regolazione dei settori di propria competenza.

Come riportato nella rendicontazione intermedia del Quadro Strategico, è emersa l'esigenza di disporre di una metodologia certificata di valutazione dello stato di salute delle infrastrutture (*asset health*) a supporto delle scelte di sostituzione o manutenzione

in esercizio delle stesse. Nel 2022 l'Autorità aveva, pertanto, dato mandato all'impresa maggiore di trasporto, in concerto con le altre imprese di trasporto, di definire una **metodologia per la valutazione dello stato di salute delle infrastrutture di trasporto [28.a]**, istituendo, al contempo, un meccanismo di incentivazione al mantenimento in esercizio delle infrastrutture ammortizzate e una nuova categoria di cespiti per le manutenzioni straordinarie a decorrere dal 2023.

La crisi dei prezzi energetici del 2022-2023 ha rallentato il processo di approvazione delle proposte avanzate dalla Commissione europea per la decarbonizzazione del settore del gas naturale, avvenuta solo nel giugno 2024. Di conseguenza, l'attuazione nella normativa italiana è prevista dalla legge di delegazione europea 2024.

Nelle more della definizione di quadro normativo di riferimento, l'Autorità ha introdotto, nel 2022, un meccanismo premiale per la **promozione dell'innovazione nel settore infrastrutturale del settore del gas**, tramite lo sviluppo di progetti pilota di carattere sperimentale finalizzati all'ottimizzazione della gestione e **all'utilizzo innovativo delle infrastrutture del gas esistenti [28.d]** e, nel corso del 2024, ha approvato la graduatoria per i progetti pilota ammessi, procedendo all'erogazione dei relativi acconti spettanti alle imprese (cfr. deliberazioni 590/2023/R/gas e 147/2024/R/gas). I progetti sono stati identificati all'interno di tre aree innovative: *a)* metodi e strumenti per la gestione ottimizzata delle reti; *b)* nuovi utilizzi delle infrastrutture esistenti in relazione alla loro capacità di accogliere i c.d. gas rinnovabili, ivi compreso l'idrogeno e le applicazioni di tipo P2X2P che consentono di porre in connessione il sistema gas con quello elettrico nonché le attività di cattura, sequestro e/o utilizzo dell'anidride carbonica (CCS, CCU); *c)* interventi di innovazione sulle infrastrutture regolate della filiera del gas naturale finalizzati all'incremento dell'efficienza energetica.

OS.29 Sviluppare iniziative regolatorie a supporto della progressiva decarbonizzazione dei consumi

La regolazione finalizzata ad accompagnare il processo di graduale decarbonizzazione dei consumi finali tramite il supporto ad interventi volti a favorire l'interoperabilità delle risorse offerte dalla domanda, a servizio delle reti di distribuzione, si è concentrata prevalentemente sull'attuazione delle disposizioni in materia di mobilità elettrica (decreti legislativi 8 novembre 2021, n. 199 e 8 novembre 2021, n. 210). A tale proposito, l'Autorità ha costituito un apposito *focus group* (cfr. deliberazione 634/2023/R/eel), cui partecipano i soggetti interessati, nell'ambito del quale compiere valutazioni approfondite degli aspetti applicativi funzionali alla **definizione di misure tariffarie per le infrastrutture di ricarica [29.a]** e di misure volte a favorire **l'integrazione e l'interoperabilità delle infrastrutture di ricarica [29.b]**. In tale contesto di progressiva evoluzione regolatoria, l'Autorità è intervenuta aggiornando la

regolazione della disciplina tariffaria applicabile ai punti di prelievo dedicati esclusivamente alla ricarica dei veicoli elettrici in luoghi accessibili al pubblico, prevedendo un percorso finalizzato a favorire sia un proficuo coordinamento con le normative di settore sia un'attenzione sempre crescente all'uso efficiente delle reti elettriche e prorogando la sperimentazione, già avviata nel 2021, tesa a sfruttare le potenzialità offerte dai misuratori elettronici installati presso clienti connessi in bassa tensione al fine di offrire, nei soli casi di utilizzo a fini di ricarica di veicoli elettrici, una maggiore disponibilità di potenza prelevabile nella fascia oraria notturna/festiva (cfr. deliberazione 22/2025/R/eel).