



ARERA

Autorità di Regolazione
per Energia Reti e Ambiente



QUADRO STRATEGICO 2019-2021

MERCATI DI INCIDENZA

Energia elettrica, gas, telecalore,
servizio idrico integrato, ciclo dei rifiuti

PREMESSA

Con il presente documento, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) presenta gli indirizzi strategici che orienteranno l'attuale Consiliatura, indicando gli obiettivi strategici e le principali linee di intervento per il periodo 2019-2021, alla luce dell'evoluzione del contesto settoriale di riferimento nazionale ed europeo.

L'azione dell'Autorità negli ambiti soggetti alla regolazione è guidata dalle finalità generali enunciate nella propria legge istitutiva. In tal senso l'Autorità è preposta "alla regolazione e al controllo del settore di propria competenza", ovvero esercita sia una funzione di regolazione – attraverso l'adozione di atti a efficacia generale che regolano il funzionamento dei settori, inclusa la definizione di "un sistema tariffario certo, trasparente e basato su criteri predefiniti tenendo in debito conto gli interessi dei consumatori", nonché "adeguati livelli di qualità nei servizi in condizioni di economicità e redditività, assicurandone la fruibilità e la diffusione in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale" – che una funzione di controllo e garanzia, attraverso l'emanazione di provvedimenti individuali diretti a verificare e assicurare il rispetto delle regole. Nello svolgimento dei propri compiti, il regolatore deve peraltro "armonizzare gli obiettivi economico-finanziari degli operatori con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse" (legge 481/95, articoli 1 e 2).

La visione strategica dell'attuale Consiliatura è ispirata dall'esigenza di garantire a tutti i cittadini servizi energetici e ambientali accessibili, anche in termini economici, efficienti ed erogati con livelli di qualità crescente e convergente nelle diverse aree del Paese. Al contempo gli stessi dovranno essere sostenibili sotto il profilo ambientale, integrati a livello europeo, allineati ai principi dell'economia circolare e contribuire alla competitività del sistema nazionale.

Il Quadro strategico 2019-2021 si snoda su un orizzonte triennale, con una rendicontazione annuale dell'attività effettivamente svolta e delle principali ragioni degli scostamenti (es.: mutamenti nel contesto di riferimento, sopravvenienza di nuovi e prioritari impegni).

I contenuti del Quadro strategico di seguito illustrato sono articolati su due livelli:

- gli **obiettivi strategici**, che inquadrano, sia per gli ambiti trasversali a tutti i settori regolati che per quelli specifici relativi rispettivamente all'area Ambiente e all'area Energia, la strategia complessiva di intervento nello scenario attuale e di medio termine;
- le principali **linee di intervento**, che descrivono sinteticamente le principali misure che l'Autorità intende adottare per la realizzazione di ciascun obiettivo strategico corredate di un cronoprogramma articolato per semestri e con evidenza delle attività continuative.

Gli obiettivi strategici e le linee di intervento non esauriscono il quadro delle molteplici azioni che l'Autorità dovrà mettere in campo per la regolazione e il controllo dei diversi settori, ma rappresentano piuttosto i punti focali su cui si intende intervenire in via prioritaria, anche alla luce dell'evoluzione del contesto settoriale di riferimento nazionale ed europeo.



PAG. 6

Elementi di contesto e principali linee di azione regolatoria

Il contesto	pag. 6
Linee di azione regolatoria	pag. 8
Infrastrutture	pag. 8
Mercati	pag. 10
Consumatori	pag. 11
Semplificazione	pag. 12



COMPLIANCE
PAG. 13

Obiettivi strategici e linee di intervento 2019-2021: temi trasversali

A. Il consumatore consapevole	pag. 13
OS.1 Dare voce al consumatore	pag. 14
OS.2 Consapevolezza del consumatore e trasparenza per una migliore valutazione del servizio	pag. 14
OS.3 Rafforzamento dei meccanismi di sostegno per i consumatori vulnerabili	pag. 16
B. Approccio regolatorio all'innovazione di sistema	pag. 16
OS.4 Sostenere l'innovazione con sperimentazioni e ricerca	pag. 17
C. Valutazione dell'impatto regolatorio e promozione della compliance regolatoria	pag. 18
OS.5 Trasparenza e integrità dell'azione amministrativa. Rafforzamento della accountability regolatoria con il contributo dell'Osservatorio della regolazione	pag. 18
OS.6 Promozione della compliance regolatoria e riduzione dei tempi dei procedimenti sanzionatori	pag. 19

SOMMARIO



Obiettivi strategici 2019-2021 e linee di intervento: area ambiente

A.	Miglioramento dell'efficienza e della qualità del servizio	pag. 20
OS.7	Integrazione e aggiornamento di regole uniformi sul territorio nazionale per la gestione dei rapporti tra operatori e utenti nel settore idrico	pag. 20
OS.8	Regole tariffarie chiare e trasparenti per la copertura dei costi efficienti della gestione dei rifiuti	pag. 21
OS.9	Miglioramento della qualità del servizio e contenimento della morosità nel ciclo dei rifiuti	pag. 22
B.	Sviluppo efficiente delle infrastrutture	pag. 23
OS.10	Programmazione efficace e realizzazione degli investimenti per un servizio idrico di qualità	pag. 23
OS.11	Riconoscimento dei costi efficienti nel servizio idrico integrato	pag. 24
OS.12	Evoluzione efficiente delle infrastrutture di teleriscaldamento	pag. 25
OS.13	Promozione di adeguate infrastrutture per la gestione del ciclo dei rifiuti	pag. 26
C.	Promozione di un quadro di governance chiaro e affidabile	pag. 26
OS.14	Riordino degli assetti del settore ambientale	pag. 27
OS.15	Rafforzamento del ruolo delle autorità di regolazione indipendenti nel quadro europeo dei settori idrico e dei rifiuti	pag. 28



Obiettivi strategici e linee di intervento 2019-2021: area energia

A.	Mercati efficienti e integrati	pag. 29
OS.16	Sviluppo di mercati dell'energia elettrica e gas sempre più efficienti e integrati a livello europeo	pag. 29
OS.17	Funzionamento efficiente dei mercati <i>retail</i> e nuove forme di tutela dei clienti di piccola dimensione nel contesto liberalizzato	pag. 31
OS.18	Razionalizzazione e semplificazione dei flussi informativi per un corretto funzionamento dei processi di mercato	pag. 33
OS.19	Miglioramento degli strumenti per la gestione del rischio di controparte nei servizi regolati	pag. 33
B.	Sviluppo selettivo e uso efficiente delle infrastrutture energetiche	pag. 35
OS.20	Regolazione per obiettivi di spesa e di servizio	pag. 35
OS.21	Promozione della qualità del servizio di rete, inclusa la misura e della gestione attiva delle reti di distribuzione	pag. 36
C.	Promozione di un quadro coerente di regole europee e nazionali	pag. 38
OS.22	Promozione di regole europee coerenti con le specificità del sistema nazionale	pag. 38
OS.23	Collaborazione con altre istituzioni sui temi regolatori, di sostenibilità ed economia circolare	pag. 40



ELEMENTI DI CONTESTO E PRINCIPALI LINEE DI AZIONE REGOLATORIA

IL CONTESTO

Al fine di inquadrare l'approccio regolatorio che guiderà le scelte di questa Consiliatura, è fondamentale tratteggiare i principali elementi di contesto che caratterizzeranno nei prossimi anni i settori di competenza dell'Autorità.

Il percorso verso uno sviluppo economicamente, ambientalmente e socialmente sostenibile si concretizza per gli ambiti energetico, della gestione dei rifiuti e idrico in obiettivi di decarbonizzazione, di sviluppo dell'economia circolare, nonché di mitigazione dei danni connessi al fenomeno della siccità, indizio – come ha avvertito il Presidente della Repubblica – di una crisi climatica globale ormai incombente.

In questo contesto di forte evoluzione verso logiche basate sui concetti di sostenibilità, efficienza e circolarità, l'interdipendenza tra i settori energia e ambiente sta assumendo un rilievo crescente, laddove la risorsa idrica o il rifiuto si trasformano in fonte di energia e di flessibilità, grazie anche allo sviluppo tecnologico e a una crescente sensibilità ambientale dei consumatori.

Il percorso richiamato insieme alla più generale esigenza di migliorare il livello di qualità e l'efficienza nell'erogazione dei servizi energetici e ambientali, pone l'accento sul necessario sviluppo di nuovi investimenti. Questi riguardano sia alcuni servizi regolati – si pensi ad esempio alla messa in sicurezza degli approvvigionamenti idrici, al completamento di reti fognarie e al potenziamento della capacità di depurazione, nonché alla evoluzione dei sistemi di trasmissione e distribuzione elettrica, il cui ruolo dovrà adeguarsi al progressivo sviluppo della generazione distribuita non programmabile – sia i segmenti contendibili delle filiere, in particolare nell'ambito delle attività di trattamento e di smaltimento dei rifiuti solidi urbani, delle operazioni di recupero, ovvero negli impianti di generazione da fonte rinnovabile e negli strumenti di flessibilità che li devono accompagnare per garantire la sicurezza di funzionamento del sistema.

Tale necessità, in particolare nella fase di rallentamento dell'economia che sta attraversando non solo il nostro Paese ma l'Europa nel suo insieme, pone in primo piano l'esigenza di focalizzare l'attenzione sugli investimenti in termini di efficienza e di efficacia degli stessi rispetto agli obiettivi sopra richiamati.

Disegnare il percorso verso gli obiettivi, condivisi a livello europeo, di decarbonizzazione, di sviluppo dell'economia circolare e di mitigazione dei rischi relativi alla siccità, impone inoltre una riflessione profonda sugli strumenti, di mercato e regolatori, in grado di consentire che gli investimenti di effettiva utilità per il sistema si realizzino in un'ottica di efficienza e di sostenibilità economica. Tali interventi sono caratterizzati da una struttura di costi ad alta intensità di capitale, e quindi particolarmente rischiosi per gli investitori in assenza di segnali economici di lungo periodo.

In relazione ad alcune tipologie di strumenti di flessibilità, quali gli stoccaggi nelle loro diverse tecnologie, sarà opportuno valutare interventi regolatori volti ad accompagnarne lo sviluppo efficiente. L'accumulo energetico costituisce infatti un fattore abilitante decisivo per la decarbonizzazione del settore energetico, sia di energia elettrica a livello distribuito o concentrato negli impianti di maggiori dimensioni, sia di gas naturale o gas sintetico, per consentire il pieno sfruttamento della flessibilità degli impianti di produzione di energia elettrica alimentati da tale fonte.

Anche nei segmenti monopolistici delle filiere, le scelte di investimento si confrontano con incertezze molto superiori a quelle del passato e richiedono una maggiore capacità di programmazione e una sempre maggiore integrazione tra i diversi settori, in particolare per la definizione degli scenari nei quali collocare le valutazioni dei benefici e dei costi.

Sul fronte della stabilità del quadro normativo e regolatorio e della prevedibilità del percorso nel medio/lungo periodo, l'Autorità è impegnata a consolidare la coerenza degli strumenti regolatori in campo nei diversi settori di competenza. Tale coerenza sarà declinata tenendo conto delle differenze settoriali sia per quanto riguarda l'assetto strutturale (proprietario e di *governance*) sia in relazione alla diversa maturità della regolazione. Peraltro, occorre tenere presente anche i divari esistenti, di significativa entità soprattutto nei settori ambientali, tra diverse aree del Paese in termini di adeguatezza infrastrutturale, di trasparenza e di qualità dei servizi.

All'interno di tale quadro, il consumatore assumerà con le proprie scelte un ruolo di sempre maggiore rilevanza.

Nel settore dell'energia, la consapevolezza che solo la spinta concorrenziale del mercato sia in grado di determinare tale evoluzione in maniera efficiente è, del resto, alla base della scelta stessa, operata dal legislatore, di apertura al mercato del segmento dei clienti domestici e di piccola dimensione.

In questo contesto la capacità e la volontà del cliente di diventare un cliente consapevole – investendo tempo e risorse nella valutazione delle offerte e nella comprensione dei meccanismi di mercato, fino alla possibilità di partecipare attivamente ai servizi di flessibilità e/o di produrre e autoconsumare energia – diventerà un elemento di segmentazione della platea più ampia dei consumatori di energia. Molti consumatori, continuando a esercitare unicamente la propria libertà di scelta del fornitore, necessiteranno comunque, anche in prospettiva, di tutele non di prezzo rafforzate. Tale elemento, oltre alla vulnerabilità economica intercettata dagli indicatori di situazione economica delle famiglie, deve trovare adeguata risposta nella regolazione.

Il progressivo mutamento del ruolo del consumatore trarrà una spinta decisiva dalla crescente consapevolezza rispetto ai propri comportamenti di consumo, facilitata dai processi di digitalizzazione che investono i settori regolati.

La stessa possibilità per la domanda di essere “flessibile” dipende dalla progressiva diffusione su larga scala da una parte di tecnologie in grado di automatizzare la gestione dei prelievi, sfruttando principalmente gli accumuli disponibili (termici o elettrici, si pensi anche alla diffusione della mobilità elettrica), e dall’altra di tecnologie di comunicazione che consentano la gestione da remoto delle risorse di flessibilità che l’utente è in grado di fornire. Naturalmente tutto questo sarà abilitato dall’effettivo trasferimento ai clienti del segnale di prezzo che rifletta correttamente i livelli di scarsità, sia nella dimensione spaziale che in quella temporale.

Nel contesto generale sopra delineato, l’innovazione e lo sviluppo tecnologico (di cui i processi di digitalizzazione rappresentano la principale evidenza) costituiscono allo stesso tempo, un elemento di opportunità, in quanto fattore abilitante di gran parte delle evoluzioni cui stiamo assistendo, e un elemento di potenziale rischio di onerose situazioni di *lock-in* tecnologico, legato alla rapida obsolescenza delle nuove tecnologie. Stabilità e certezza delle regole da un lato e flessibilità per cogliere le opportunità tecnologiche dall’altro costituiscono dunque obiettivi generali cui la regolazione dovrà mirare, mantenendo un’attenzione costante ai costi dei servizi.

LINEE DI AZIONE REGOLATORIA

Il contesto sopra delineato richiede un complessivo e progressivo adeguamento della regolazione, sia sotto il profilo infrastrutturale che del disegno dei mercati e degli strumenti regolatori destinati a supportare gli investimenti e a garantire l’efficienza di funzionamento del sistema. Tale adeguamento avviene nell’ambito di un quadro regolatorio europeo anch’esso in evoluzione, che modifica i compiti del regolatore in materia transfrontaliera e al tempo stesso ridefinisce l’ambito delle leve regolatorie disponibili a livello nazionale. Le scelte del regolatore devono inoltre sempre più tenere conto degli impatti tecnico-economici sul futuro, anche in considerazione della rapidità con cui l’innovazione tecnologica modifica le dinamiche di costo degli investimenti. L’azione del regolatore, nella misura in cui si articola in un contesto pro-concorrenziale e di rapido cambiamento delle tecnologie digitali e di comunicazione, richiede uno stretto coordinamento con le altre autorità indipendenti e in particolare l’Autorità garante per la concorrenza e il mercato (Agcm) e l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (Agcom).

Infrastrutture

In relazione agli investimenti nei segmenti monopolistici dei settori regolati, il perseguimento dell’efficienza dei costi, il miglioramento della qualità del servizio e l’adeguatezza delle infrastrutture rispetto alle sfide della sostenibilità – superando i divari territoriali che ancora sono presenti nel Paese – rappresentano il minimo comune denominatore cui si orienta l’azione regolatoria dell’Autorità in tutti i settori di competenza, coniugando approcci settoriali specifici a logiche omogenee di identificazione di parametri di riferimento e modalità di rendicontazione (*unbundling* contabile).

In tale contesto è importante che la regolazione prosegua nello sforzo di allineare gli interessi dei soggetti regolati con quelli del sistema e dei consumatori, premiando le scelte imprenditoriali che hanno un impatto positivo sul sistema in termini di efficacia ed efficienza, migliorando la capacità di definire *ex ante* le esigenze di sviluppo delle infrastrutture e di qualità del servizio e poi monitorare *ex post* gli esiti delle attività previste. Sotto questo profilo, con riferimento all’energia, nella regolazione

infrastrutturale delle reti si intende avviare un programma graduale di consolidamento di nuove modalità di riconoscimento dei costi, superando le attuali distorsioni derivanti dal differente trattamento regolatorio dei costi operativi rispetto ai costi di capitale, e valorizzando il servizio reso ai diversi "utenti" delle reti in termini di *output* rilevanti e misurabili. Non meno importante, la regolazione dovrà fornire le leve e la flessibilità necessaria ad accompagnare, al minore costo possibile, lo sviluppo e l'aggiornamento tecnologico delle infrastrutture necessarie al raggiungimento degli obiettivi di decarbonizzazione assunti dal Paese nel quadro europeo.

In un contesto caratterizzato da tecnologie in rapida evoluzione ma anche con diversi gradi di maturità (come ad esempio gli accumuli elettrochimici lato elettrico e il *power to gas*, idrogeno e gas rinnovabili lato gas) richiederanno al regolatore un'attenzione particolare per garantire che gli operatori di rete continuino a svolgere la propria funzione di "*neutral market facilitator*" cruciale per lo sviluppo del mercato e della concorrenza.

Con riferimento ai settori ambientali, il necessario potenziamento delle infrastrutture richiederà un'impostazione regolatoria in grado di tener conto di tutti i livelli istituzionali coinvolti assegnando a ciascuno il corretto segnale di efficientamento. L'Autorità intende pertanto procedere – anche nel settore dei rifiuti – alla definizione di una regolazione asimmetrica, coerente con un assetto istituzionale multilivello e in grado di tener conto degli elementi significativi riscontrati nei diversi contesti. L'Autorità è orientata al recupero di una stretta coerenza tra il costo e la qualità del servizio. Con riferimento alla gestione del ciclo dei rifiuti, è necessario superare il sistema di copertura dei costi nella forma di tributo, a favore di un meccanismo tariffario che sia in grado di passare al consumatore segnali di prezzo corretti e coerenti con indicatori di qualità del complessivo ciclo dei rifiuti. Esso dovrà anche essere in grado di promuovere la capacità del sistema locale di gestire integralmente i rifiuti, individuando le modalità più efficaci per accrescere l'accettazione sociale degli investimenti in impianti di trattamento, strategici per il riequilibrio dei flussi fisici dei rifiuti e la chiusura del ciclo.

L'azione regolatoria dovrà altresì favorire il progresso tecnologico nel recupero dei rifiuti anche tenuto conto dell'evoluzione dell'economia circolare, che richiede analisi sempre più attente della gestione, del riciclo nonché della valorizzazione di queste potenziali risorse (transizione "da rifiuto a risorsa"), sulla spinta degli obiettivi europei in materia (cfr. le quattro direttive europee del "Pacchetto economia circolare", del 4 luglio 2018) come pure di specifici *target* nazionali. Questi ultimi derivano anche dalle differenze di sviluppo infrastrutturale che persistono tra le regioni italiane e che richiedono un particolare sforzo di miglioramento dell'efficienza della gestione dell'intero ciclo.

Un adeguato grado di specificità settoriale della regolazione permetterà anche di contribuire, con lo sviluppo dell'azione regolatoria, all'elaborazione di scelte pubbliche di medio e di lungo periodo, come accade nell'ambito del Piano nazionale degli interventi nel settore idrico.

Proprio per quanto concerne i servizi idrici, l'Autorità ritiene che la via più efficace per migliorare ulteriormente le condizioni di accesso a un servizio pubblico indispensabile consista nel rafforzamento dei risultati raggiunti in coerenza con gli obiettivi fissati nel Quadro strategico 2015-2018, periodo durante il quale la certezza delle regole ha consentito di coniugare la tutela dell'utenza e la sostenibilità delle gestioni.

Se, da un lato, la stabilità del quadro regolatorio (accompagnata dalla costante attività di validazione – operata a livello locale – delle informazioni fornite dai gestori, volta a creare una base informativa certa e affidabile) ha accresciuto la fiducia degli investitori nel comparto e ha indotto una ripresa degli investimenti, dall'altro emerge l'esigenza di indirizzare con maggiore efficacia le risorse disponibili (sia private – provenienti dalla tariffa – che pubbliche) verso il superamento delle carenze infrastrutturali che maggiormente ostacolano l'efficiente erogazione del servizio.

Particolare attenzione verrà posta sulle *performance* tecniche dei gestori affinché – anche grazie all'implementazione dei meccanismi incentivanti (di premi e di penalità) – sia favorito il progressivo raggiungimento degli standard di qualità, fornendo risposta alle più rilevanti criticità del settore in tema di sicurezza degli approvvigionamenti e continuità del servizio (considerate le difficoltà emerse anche a seguito dei citati fenomeni di siccità che si ripetono dal 2017), di qualità dell'acqua erogata (per il cui miglioramento sono in corso i lavori finalizzati alla revisione della Direttiva europea sulle acque destinate al consumo umano), di trattamento delle acque reflue (tenuto conto delle sentenze di condanna della Corte di Giustizia europea che hanno interessato l'Italia nel 2012 e nel 2014, nonché delle procedure di infrazione in itinere).

Dunque, il costante monitoraggio sull'effettiva realizzazione degli investimenti previsti, la riduzione del divario nelle prestazioni attualmente rinvenibili nelle diverse aree del Paese (*Water service divide*), la promozione di gestioni industriali in grado sia di fornire il servizio a costi efficienti (sempre più contenuti e coerenti con i livelli qualitativi offerti), nonché l'utilizzo nel modo più efficace delle risorse pubbliche eventualmente disponibili, rappresentano le attività su cui l'Autorità intende concentrare il proprio impegno, per il comparto idrico, nel prossimo triennio.

In generale, richiamando l'esigenza di un approccio sistemico e di lungo periodo, l'Autorità – anche tenuto conto del sistema di obiettivi dell'Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile – adotterà misure per valutare la coerenza e l'efficacia degli investimenti in termini di sostenibilità economica, ambientale e sociale.

Accanto allo sviluppo infrastrutturale, la trasformazione dei settori passa anche attraverso i processi di progressiva digitalizzazione che impattano anche sui sistemi di misura come già avvenuto nei settori dell'energia elettrica e come è in corso nel settore gas. Nel settore idrico, relativamente agli specifici obblighi di misura – uniformi sul territorio nazionale – in capo ai gestori del comparto idrico (introdotti a partire dal 2016), l'Autorità è consapevole che una strategia efficace per un miglioramento diffuso della misura si basi su una valutazione complessiva delle esigenze di intervento poste dal settore nei diversi contesti. A tal fine, l'Autorità intende promuovere l'introduzione di tecnologie avanzate in grado di facilitare la lettura e il controllo delle utenze attraverso la sostituzione dei contatori di acqua, subordinatamente alla realizzazione degli investimenti ritenuti prioritari.

Mercati

In relazione ai settori energetici, il percorso di decarbonizzazione e la crescita di fonti di produzione con costi variabili pressoché nulli e profili di produzione non controllabili, comporta un progressivo spostamento di valore dalla *commodity* in quanto tale (sempre più disponibile a costi nulli in molte ore dell'anno) alla disponibilità dell'energia in particolari momenti e con caratteristiche di flessibilità crescenti. Il mercato *spot* dell'energia è in grado di remunerare la disponibilità solo attraverso prezzi

molto elevati quando la disponibilità ha più valore, ovvero nelle situazioni di scarsità della risorsa che sono però poco frequenti e difficilmente prevedibili.

Tutto questo, in assenza di un adeguamento del modello complessivo di mercato, aumenta il livello di rischio associato agli investimenti, già elevato a causa della struttura di costi di cui si è detto in precedenza. La piena operatività del mercato della capacità, pur nel rispetto delle regole europee, e un progressivo sviluppo del mercato dei servizi di dispacciamento in termini di differenziazione dei servizi e di apertura a tutte le risorse e le tecnologie disponibili (a partire dalla sistematizzazione dell'allargamento alla domanda e alla generazione distribuita avviata con i progetti pilota) costituiscono elementi fondanti del percorso sopra richiamato.

A livello europeo, nel mercato del gas naturale si osserva un fenomeno simile a quello appena richiamato per il settore elettrico per la crescente importanza della capacità rispetto alla *commodity*. Questo porta al superamento delle logiche di lungo periodo nella contrattazione a termine e impone una particolare attenzione per la valutazione del livello di concorrenza e dell'eventuale necessità di strumenti regolatori specifici.

Contestualmente è necessaria un'evoluzione dell'attività di monitoraggio dei mercati, rafforzata nell'ambito del Regolamento REMIT, per prevenire l'emergere di posizioni di potere di mercato nei segmenti della flessibilità, per loro natura caratterizzati da una maggiore complessità e rilevanza su base territoriale.

Consumatori

Giova ricordare come l'intero sforzo richiamato nei paragrafi precedenti abbia la finalità ultima della tutela dei clienti finali, destinatari degli effetti di una regolazione infrastrutturale efficiente e di un mercato concorrenziale.

Il progressivo superamento dei servizi di tutela economica nei mercati energetici rende, inoltre, fondamentale il completamento delle riforme volte a superare le residue barriere all'ingresso e a contenere i costi di transazione, in modo che la concorrenza possa produrre effetti benefici per i clienti finali, anche in termini di miglioramento del servizio fornito e della soddisfazione del consumatore.

L'evoluzione degli strumenti di misura e le modalità con cui le informazioni vengono rese disponibili al consumatore sono i fattori abilitanti affinché i consumatori possano effettivamente esercitare, con le proprie scelte e comportamenti di consumo, il ruolo di consumatore consapevole cui si è fatto cenno in precedenza. Nel contribuire a disegnare il percorso di rimozione dei servizi di tutela di prezzo, l'attenzione del regolatore dovrà essere posta sull'evoluzione degli strumenti di tutela "non di prezzo" a favore dei clienti finali, permettendo al contempo che siano mantenute le dinamiche di un mercato liberalizzato.

Le misure necessarie a garantire tale passaggio non potranno prescindere dalle necessità di sostegno ai clienti vulnerabili che necessitano di una tutela rafforzata.

Devono essere considerati livelli di consapevolezza e caratteristiche differenti dei clienti di piccola dimensione. Solo una parte di questi, auspicabilmente crescente nel tempo sarà interessata sin da

subito a soluzioni energetiche anche a "servizio articolato" e a nuove specifiche formule commerciali (offerte prepagate, forme di partecipazione attiva della domanda al mercato). L'autoconsumatore singolo o nelle forme aggregate previste dal *Clean Energy Package* (comunità energetiche di cittadini e comunità di energia rinnovabile) costituisce un esempio concreto di cliente finale che partecipa a un servizio articolato tra produzione e consumo nel medesimo sito.

Cogliere questa differenziazione della domanda potrà essere funzionale non solo a definire i meccanismi di transizione e le modalità di erogazione dei servizi sopra richiamati, ma anche a valutare le (differenti) necessità di disegnare potenziali nuovi strumenti di tutela mirati a specifiche esigenze.

L'evoluzione degli strumenti di rilevazione e gestione delle misure e la conseguente disponibilità di dati che consentiranno il superamento degli attuali sistemi di profilazione e la corretta attribuzione delle partite economiche, sarà il principale elemento di supporto allo sviluppo del consumatore consapevole, che potrà anche agire come protagonista. Si pensi nel settore energia allo sviluppo dei sistemi di *smart metering*, ma anche al Sistema Informativo Integrato per la gestione dei flussi informativi nei settori energetici, alla centralizzazione e messa a disposizione agli operatori dei dati di misura e non ultimo alla tutela dei consumatori: basti citare a tale proposito il potenziale supporto a forme di automatismo nell'erogazione dei *bonus* per elettricità e gas destinati ai clienti in stato di bisogno.

Semplificazione

Infine, per tutti i settori, l'obiettivo di una effettiva semplificazione della regolazione può essere perseguito anche attraverso il coinvolgimento degli operatori, facendo leva sull'allineamento di interessi per lasciare alle imprese la definizione di dettaglio dei servizi. Ne sono un esempio i recenti interventi sull'incentivazione dei servizi di flessibilità erogati attraverso le infrastrutture di stoccaggio di gas naturale, che hanno consentito alla regolazione di limitarsi a definire i principi generali. Più in generale la definizione di criteri e obiettivi chiari anziché di specifiche regole di dettaglio può consentire di definire una regolazione più semplice e più flessibile, sfruttando al meglio le potenzialità delle infrastrutture nell'erogazione dei servizi e gli effetti positivi delle dinamiche competitive sulla qualità dei servizi nel senso più ampio del termine.

Una rivisitazione dei provvedimenti regolatori alla luce dell'evoluzione tecnologica e della digitalizzazione può, a sua volta, portare ad una complessiva semplificazione che deve essere accompagnata da una adeguata affidabilità degli strumenti di monitoraggio e da una attività di *enforcement* più tempestiva e finalizzata.

Infine, parallelamente a una rafforzata presenza dell'Autorità nel disegno delle regole europee in tutti gli ambiti di propria competenza, un maggior utilizzo, ove necessario, della lingua inglese per i documenti dell'Autorità di rilevanza transfrontaliera favorendo la partecipazione degli *stakeholder* esteri promuoverà l'apertura dei mercati e l'allineamento su standard europei.



A. IL CONSUMATORE CONSAPEVOLE

L'Autorità, in coerenza con le proprie finalità generali, intende agevolare la trasformazione dei consumatori¹ in attori consapevoli dei settori energetici e ambientali. Dato il diverso grado di maturità della regolazione nei due ambiti (Ambiente ed Energia) e degli assetti delle rispettive filiere, tale obiettivo dovrà essere perseguito nei diversi settori con strumenti e tempi diversi, sebbene coordinati.

Il primo passo in questa direzione è quello di fornire al consumatore gli strumenti per comprendere meglio le proprie esigenze in termini quantitativi e qualitativi, in modo tale che possa operare scelte consapevoli. Per far ciò il regolatore deve rafforzare gli strumenti di informazione, di formazione e di trasparenza a favore dei consumatori, nonché raccogliere le loro esigenze tramite appositi "canali di ascolto".

Per i settori dell'energia ciò deve essere accompagnato da un rafforzamento del contesto competitivo, in cui operatori affidabili ed efficienti siano in grado di accompagnare i consumatori nelle loro scelte.

Per il ciclo dei rifiuti, in particolare, una maggiore consapevolezza degli utenti circa le caratteristiche del servizio e l'importanza di comportamenti virtuosi concorrerà anche ad accrescere la fiducia e l'accettabilità sociale delle iniziative di investimento relative ad infrastrutture strategiche per il settore attraverso attività di comunicazione e informazione.

Le disomogeneità esistenti tra aree del Paese, che si riflettono nel servizio reso ai consumatori, sono state accentuate dalla recente crisi economica. In questo contesto il regolatore, nell'ambito di indirizzi definiti dal legislatore, si pone l'obiettivo di offrire percorsi e soluzioni semplificate all'accesso, all'energia e ai servizi ambientali anche alle categorie di utenza più deboli, facendo anche sì che l'emergere di nuove opportunità tecnologiche/organizzative e, nei settori liberalizzati, gli sviluppi concorrenziali, offrano anche a queste fasce di utenza nuove alternative e gradi di libertà.

In questo ambito l'Autorità individua tre obiettivi strategici.

¹ Con il termine "consumatore" ci si riferisce in modo trasversale ai clienti dei settori energetici (energia elettrica e gas) e agli utenti dei servizi ambientali (servizio idrico integrato e ciclo dei rifiuti), domestici e non domestici di piccola dimensione, laddove non diversamente specificato.

OS.1 Dare voce al consumatore

L'Autorità intende rafforzare la rilevazione delle aspettative e del livello di soddisfazione dei consumatori nei settori di propria competenza, nonché l'interlocuzione permanente con le rappresentanze dei consumatori sia domestici che non domestici. Un'attenzione particolare verrà inoltre data alla promozione della trasparenza e chiarezza nel dialogo con i consumatori, migliorando tutti gli attuali canali di comunicazione dell'Autorità, per permettere una modalità più efficace di diffusione della conoscenza sui diritti dei consumatori garantiti dalla regolazione e rafforzarne il grado di fiducia.

L'evoluzione degli strumenti a disposizione dei consumatori dovrà tra l'altro consentire l'utilizzo di modalità di relazione dirette e innovative a una platea più ampia possibile di soggetti, cogliendo da un lato le opportunità tecnologiche attraverso un processo iterativo di valutazione dell'efficacia degli strumenti e di successivo adeguamento, e dall'altro facendo salve modalità più tradizionali, ed eventualmente intermedie, per coloro che ne necessitano.

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO

- Rilevazione annuale delle aspettative e della soddisfazione dei consumatori al fine di orientare meglio gli interventi alle attese degli stessi con il contributo degli operatori e delle associazioni dei consumatori.
- Sviluppo di un nuovo sito *web* dell'Autorità con servizi digitali innovativi.
- Adozione di schede di accompagnamento ai principali provvedimenti per chiarirne, in particolare, l'impatto e la portata per il consumatore.
- Sviluppo e adeguamento del sistema di gestione dei reclami, tenendo conto dei processi di disintermediazione e dello sviluppo di nuove opportunità tecnologiche e facilitazione dell'accesso a strumenti di risoluzione alternativa delle controversie (ADR), al fine di consentire la risoluzione rapida e gratuita di problematiche che di norma appaiono poco adatte ai tempi e costi della giustizia ordinaria, nell'ambito anche dei processi di collaborazione internazionale avviati all'interno del *National Energy Ombudsmen Network* (NEON).
- Rafforzamento dei sistemi di indennizzi automatici a fronte di mancate prestazioni da parte di distributori, venditori e gestori, per la tutela del consumatore nel caso di violazione dei suoi diritti.
- Estensione anche ai settori ambientali di procedure per la conciliazione delle controversie degli utenti finali, in particolare per i servizi idrici all'interno del percorso definito verso la conciliazione obbligatoria e ai rifiuti e al teleriscaldamento limitatamente alle materie potenzialmente oggetto di negoziazione risolutiva.
- Revisione dei protocolli di intesa esistenti con le associazioni rappresentative dei clienti/utenti domestici e non domestici, al fine di conformarli al mutato quadro normativo e concorrenziale.

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

L'Autorità intende sviluppare, con interventi modulati in funzione del diverso grado di maturità dei settori, iniziative volte a rafforzare la comprensione da parte dei consumatori circa le caratteristiche dei servizi offerti dai diversi operatori, tramite la messa a disposizione di strumenti di misurazione e comparazione delle *performance* rese anche su base territoriale. Tali strumenti potranno essere di supporto a scelte

consapevoli di consumo nonché, per quanto concerne in particolare i settori ambientali, consentire ai consumatori la valutazione di insieme dell'attività svolta dal gestore, monitorando e migliorando – come evidenziato dagli operatori – la *willingness to pay* da parte dell'utente, anche con benefici in termini di contenimento della morosità.

Per migliorare la consapevolezza del consumatore risulta inoltre necessario, in particolare in relazione alle problematiche relative ai servizi ambientali, favorire la diffusione e l'utilizzo di strumenti informativi innovativi, da individuare anche attraverso il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori e degli operatori.

Nei settori dell'energia, l'Autorità intende promuovere anche la partecipazione attiva del consumatore al mercato, attraverso la diffusione e la semplificazione degli strumenti che ciascun cliente (o un soggetto terzo da esso incaricato) può utilizzare per conoscere la propria spesa o i propri consumi e per effettuare una migliore comparazione tra le varie offerte di mercato e per una partecipazione consapevole a forme aggregate di consumo/generazione.

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO

- Estensione, per i settori dell'energia, del Rapporto annuale di monitoraggio *retail* con indicatori di performance tecnica e commerciale nonché parametri e indici relativi alle offerte presenti sul mercato, l'applicazione degli indennizzi automatici e dati per superare le asimmetrie informative e promuovere la concorrenza minimizzando l'onere amministrativo a carico degli operatori.
- Attivazione e sviluppo del Portale Consumi energetici per mettere a disposizione di ciascun consumatore, nel rispetto della normativa della *privacy*, i propri dati storici di consumo, mediante il Sistema Informativo Integrato. In prospettiva tali dati saranno resi disponibili anche a parti terze designate dal consumatore.
- Miglioramento degli strumenti di confrontabilità tra l'offerta attivata dal cliente e le offerte disponibili sul mercato anche estendendo le funzionalità di Portale Offerte del settore energia.
- Pubblicazione periodica – per operatore – di indicatori di performance riferiti al sistema idrico integrato (ad esempio, tassi di realizzazione degli interventi programmati con le motivazioni a giustificazione degli eventuali ritardi, indicatori di qualità contrattuale e di tempestività nell'erogazione degli indennizzi automatici e indicatori di costo e parametri di qualità tecnica), corredando i dati con alcune informazioni utili a descrivere il contesto gestionale di riferimento.
- Miglioramento del contenuto informativo delle bollette e degli altri strumenti di comunicazione individuale sulle caratteristiche del servizio idrico integrato e del ciclo rifiuti secondo criteri di chiarezza e semplificazione, includendo elementi individuali di dettaglio.
- Miglioramento, nel settore del teleriscaldamento e teleraffreddamento, della trasparenza in particolare con riferimento ai contratti, ai documenti di fatturazione e alle informazioni pubblicate relative sia ai prezzi che alla qualità commerciale del servizio e agli aspetti ambientali.
- Definizione di interventi volti a promuovere campagne di informazione dei gestori del ciclo dei rifiuti, nei confronti degli utenti sulle caratteristiche delle diverse fasi del ciclo, sulle attività necessarie alla sua chiusura nonché sull'impatto ambientale nel territorio di riferimento.
- Realizzazione di campagne di informazione e sensibilizzazione volte a migliorare la consapevolezza del consumatore/utente sul funzionamento e sulle opportunità nei settori di competenza dell'Autorità.

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

Specifiche categorie di consumatori in condizioni di disagio economico e/o fisico beneficiano di specifici interventi di tutela all'interno di un quadro di strumenti indicato dal legislatore, in particolare per le famiglie in condizioni di povertà energetica. L'obiettivo del regolatore in questo contesto è l'aumento dell'efficacia degli strumenti di tutela e, in ultima istanza, del numero di aventi diritto effettivamente tutelati. Particolare attenzione sarà rivolta alla tutela dei clienti e utenti (di qualsiasi dimensione) colpiti da eventi eccezionali, ad esempio in occasione di terremoti per la sospensione dei pagamenti delle bollette.

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO

- Semplificazione ed efficientamento, anche grazie alle potenzialità offerte dagli sviluppi tecnologici, delle modalità di accesso ai *bonus* elettrico, gas e idrico, possibilmente attraverso automatismi.
- Estensione del numero di beneficiari del *bonus*, sviluppando ulteriori progetti di informazione dei cittadini in condizioni di disagio, anche attraverso l'interazione con le associazioni dei consumatori e le organizzazioni presenti sul territorio con finalità sociali.
- Definizione di modalità standardizzate di intervento a favore di popolazioni colpite da eventi eccezionali, da attivare nell'ambito degli interventi emergenziali.
- In attuazione del *Clean Energy Package*, definizione di una regolazione che promuova le finalità sociali delle Comunità energetiche dei cittadini, in modo tale che anche le fasce deboli della popolazione possano beneficiare delle opportunità ad esse associate.

B. APPROCCIO REGOLATORIO ALL'INNOVAZIONE DI SISTEMA

La digitalizzazione, una componente ineludibile della vita quotidiana dei cittadini e delle imprese, offre l'opportunità di rivedere la regolazione esistente in tutte le fasi delle filiere dei servizi energia, acqua e rifiuti, secondo una logica trasversale tra i diversi settori che permette anche ibridazioni e trasferimenti di soluzioni da un settore a un altro.

Il regolatore deve quindi facilitare l'"innovazione di sistema" con un approccio tecnologicamente neutrale e intersettoriale che consenta di intercettare le opportunità rese disponibili dalle nuove tecnologie. Ciò comporta l'impegno non solo a migliorare la propria capacità di apportare un contributo specifico sui temi dell'innovazione nei diversi settori, ma anche a mettere a sistema le competenze di altre istituzioni che intervengono per propria missione sul tema. In questo senso va rafforzata la collaborazione in essere con l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (per es. in materia di servizi di comunicazione *machine-to-machine*, che sono un fattore abilitante non solo del settore elettrico, come nel caso delle *smart grid*, ma anche del settore dei servizi idrici, del gas, del telecalore e dei rifiuti), e proseguita quella già avviata con l'Agenzia per l'Italia digitale (AGID), in particolare in tema di *identity management* per l'accesso sicuro e riservato dei cittadini/utenti ai servizi digitali in tema di energia e ambiente.

In questo ambito l'Autorità individua un obiettivo strategico.

OS.4 Sostenere l'innovazione con sperimentazioni e ricerca

L'Autorità ha da tempo dimostrato particolare attenzione all'innovazione attraverso una serie di strumenti che hanno costituito un "pacchetto di stimolo" all'innovazione per i soggetti regolati a partire dai primi progetti pilota in tema di *smart grid* elettriche e proseguendo con sperimentazioni di sistemi di accumulo *utility-scale*, di ricarica di veicoli elettrici, di dispositivi di utenza per la messa a disposizione, in tempo reale, di informazioni acquisite dai misuratori di seconda generazione.

Fornire ai soggetti regolati i dovuti segnali per lo sviluppo di soluzioni innovative, attraverso sperimentazioni in campo e di scala adeguata, è un primo passo già compiuto nel settore elettrico e in corso di applicazione anche al settore gas, in logica *whole energy system* (es. *power-to-gas*) che in prospettiva potranno essere estesi in generale a forme di recupero di risorse ispirate all'economia circolare.

Si tratta ora di andare oltre questo primo *step*, che si è più concentrato sugli operatori di rete, attivando un nuovo approccio di innovazione di sistema che coinvolga anche le parti commerciali per lo sviluppo di nuovi *business model* nelle fasi a valle della filiera e sperimentazioni di offerte multiservizio a livello urbano o locale. Un esempio in tale senso è fornito dai progetti pilota avviati dall'Autorità per favorire la partecipazione delle risorse distribuite al mercato dei servizi di dispacciamento (delibera 300/2017 e seguenti). Ulteriori sviluppi potrebbero derivare da una estensione della "Ricerca di sistema" anche al settore del gas naturale e ai settori ambientali (previa norma primaria ed estensione della base di finanziamento).

L'azione regolatoria deve mantenersi tecnologicamente neutrale in modo da lasciare agli operatori la responsabilità di individuare la soluzione più efficiente, stimolando con i dovuti meccanismi le innovazioni di processo e gli investimenti in tecnologia, che possono anche permettere il contenimento delle necessità incrementali di capitale investito rispetto a soluzioni tradizionali.

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO

- Definizione di un quadro regolatorio che abiliti progetti innovativi, anche mediante un fondo dedicato, ispirato al modello anglosassone dei bandi innovativi delle *sandbox*, per consentire su proposta degli operatori di testare, sul campo e in via prototipale, anche mediante la concessione di deroghe transitorie alla regolazione vigente, prevedendo al contempo adeguati meccanismi di riconoscimento dei costi efficienti.
- Progressiva revisione della regolazione esistente alla luce delle nuove funzionalità rese possibili dalla digitalizzazione, coinvolgendo centri di ricerca, università, raccogliendo anche spunti che possono pervenire anche dai gruppi di lavoro dell'Osservatorio per la regolazione.
- Sviluppo di progetti pilota specifici in tema di misura sia nel settore idrico che in quello dei rifiuti (utili anche per valutare l'introduzione di regimi di tariffazione puntuale nei rifiuti e/o di sistemi di misura in grado di rilevare i consumi idrici fino alla singola unità immobiliare), al fine di analizzarne compiutamente gli impatti economici e ambientali, a supporto della regolazione, anche con riferimento ai profili di gestione del servizio relativi al contenimento della morosità.
- Contributo allo sviluppo della Ricerca di sistema, da un lato con stimoli in sede di definizione del piano triennale della ricerca, partecipando allo sviluppo di progetti di ricerca anche come parte promotrice per aspetti di interesse generale, e dall'altro con una funzione di "osservazione" sui risultati della Ricerca di sistema, che si devono allineare coerentemente con le aspettative.

C. VALUTAZIONE DELL'IMPATTO REGOLATORIO E PROMOZIONE DELLA COMPLIANCE REGOLATORIA

Un approccio regolatorio ispirato da principi comuni, per quanto articolato secondo criteri diversi nel rispetto delle specificità dei diversi settori di competenza dell'Autorità, deve essere assistito da una funzione strutturale di monitoraggio ed *enforcement*. In questo modo esso non solo risponde agli obiettivi della legge istitutiva dell'Autorità ma, al tempo stesso, facilita la valutazione di impatto della regolazione e la possibilità di trasferire da un settore all'altro soluzioni regolatorie.

L'Autorità intende promuovere l'utilizzo delle evidenze emerse tanto in sede di *accountability* quanto in sede di *enforcement*, nell'ambito del "ciclo regolatorio" di aggiornamento periodico della regolazione.

In questo ambito l'Autorità individua due obiettivi strategici.

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

La trasparenza è riconosciuta come uno dei principi informatori dell'agire pubblico e il perseguimento di suoi più elevati livelli non può che collocarsi tra gli obiettivi trasversali di questo Quadro: essa si traduce nell'accessibilità delle informazioni e nell'adempimento degli obblighi di pubblicazione prescritti dalla normativa vigente ovvero, complessivamente, nell'esplicitazione comprensibile delle funzioni istituzionali.

Nei termini suddetti la trasparenza è garanzia dell'imparzialità dell'azione amministrativa e strumento di prevenzione dei fenomeni di corruzione e, *lato sensu*, di *maladministration*, come evidenziato anche nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza 2019-2021 (di seguito: PTPCT 2019-2021) adottato dall'Autorità, in esito al procedimento di consultazione pubblica, con delibera 43/2019/A.

La trasparenza rimanda all'*accountability* intesa come relazione dinamica tra l'Autorità e gli *stakeholder* che hanno diritto e interesse a monitorarne, in termini di efficacia, l'attività regolatoria.

L'Autorità si prefigge di mantenere aperto un canale di interazione costante con gli *stakeholder* attraverso l'Osservatorio della regolazione, promuovendo attraverso tale organismo, costituito presso l'Autorità e articolato in gruppi di lavoro settoriali, un sempre maggiore coinvolgimento delle associazioni rappresentative dei soggetti interessati ai processi di *accountability* regolatoria.

L'ampliamento dell'azione dell'Osservatorio avverrà sia tramite il coinvolgimento di tutti i settori regolati dall'Autorità ma anche attraverso la creazione di un *network* di riferimento allargato a tutti i soggetti interessati, anche a livello accademico, alla valutazione degli effetti della regolazione.

L'Autorità intende inoltre rafforzare, con metodologie anche semplificate, le attività di valutazione dell'impatto della regolazione sia *ex ante* che *ex post*, allo scopo di favorire la trasparenza e l'efficacia della propria azione.

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO

- Nell'assicurare il monitoraggio, l'adempimento e l'attuazione degli obblighi di trasparenza e delle misure di prevenzione della corruzione previste nel PTPCT 2019-2021, garantire maggiore accessibilità, comprensibilità e utilizzabilità delle relative informazioni.
- Rafforzare e ampliare le attività dell'Osservatorio della regolazione anche con riferimento alle tematiche ambientali e di economia circolare.
- Sviluppare strumenti, anche semplificati, di analisi *ex ante* di impatto della regolazione per i principali provvedimenti strategici e di verifica *ex post* dell'impatto della regolazione, con riferimento a specifici temi.
- Promuovere delle best practice per la valutazione degli effetti della regolazione anche con il supporto di esperti del mondo accademico e altamente specializzati.

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

L'obiettivo prevede il rafforzamento degli strumenti di *compliance* regolatoria che, facendo leva su attività di monitoraggio e tenendo conto delle specificità e diversa maturità della regolazione nell'area energia e in quella ambiente, permetta all'Autorità da un lato di comprendere la risposta degli operatori agli interventi di regolazione, dall'altro di mettere in campo eventuali azioni correttive in esito a indagini conoscitive, controlli documentali e verifiche ispettive, anche con la collaborazione della Guardia di Finanza. L'Autorità, ferma restando l'attenzione alla funzione sanzionatoria, prevista *ex lege* e da svilupparsi secondo i canoni del giusto procedimento e della separazione tra la funzione istruttoria e quella decisoria si impegna a ridurre significativamente le tempistiche procedurali.

L'Autorità prevede altresì una graduale introduzione di nuovi strumenti di *compliance* e la valorizzazione di strumenti alternativi alle sanzioni pecuniarie allo scopo di promuovere sempre maggiori livelli di rispetto della regolazione.

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO

- Ampliamento delle attività di controllo, anche tenuto conto dello sviluppo delle attività strutturali di analisi e di monitoraggio dei settori.
- Sperimentazione di nuove iniziative per lo sviluppo di procedure di self-audit da parte degli operatori, attraverso l'adozione di specifiche Linee Guida sviluppate dall'Autorità in logica di garanzia della *compliance* della regolazione e non di deroga della stessa.
- Razionalizzazione dei temi oggetto di attività sanzionatoria, prevenendo e/o intercettando con strumenti alternativi (chiarimenti, raccomandazioni, intimazioni, fino all'introduzione di sistemi automatici di penalità per gli operatori e indennizzi ai clienti) alcune tipologie di violazioni, quali per esempio quelle di particolare tenuità o di carattere ripetitivo.
- Sviluppo e rafforzamento del meccanismo dell'autodenuncia, consentendo, agli operatori che si autodenunciano, l'accesso alla procedura semplificata e/o il riconoscimento di attenuanti.
- Sviluppo e promozione della risoluzione delle controversie tra operatori e gestori di rete e adeguamento del relativo massimario, al fine di realizzare maggiori livelli di *compliance* regolatoria in tema di obblighi imposti ai gestori in attuazione delle direttive comunitarie sui mercati interni dell'energia elettrica e del gas naturale, anche in un'ottica deflattiva del contenzioso.



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

A. MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA E DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'Autorità intende portare a compimento, anche per i settori ambientali, la disciplina degli aspetti direttamente percepiti dall'utenza in modo omogeneo sul territorio nazionale, in un quadro di continua attenzione alla sostenibilità delle tariffe applicate alle utenze, in particolare assicurando l'erogazione delle necessarie agevolazioni a quei consumatori domestici che versino in stato di disagio economico e sociale. Inoltre, i segnali in ordine alla promozione di comportamenti di consumo e di gestione efficiente saranno declinati, con riferimento al settore dei rifiuti, attraverso la definizione del pertinente modello di regolazione tariffaria.

In questo ambito l'Autorità individua tre obiettivi strategici.

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

L'Autorità valuterà le più opportune modalità di integrazione degli standard di qualità contrattuale del servizio idrico introdotti nel 2015, tenendo conto dei compiti (afferenti, ad esempio, alla disciplina della rateizzazione dei pagamenti o della prescrizione al diritto al corrispettivo da parte dei gestori) successivamente attribuiti dal legislatore all'Autorità su vari profili di diretto interesse per l'utenza finale.

Al fine di portare a compimento il sistema di tutele già avviato, sarà oggetto di approfondimento e attenta valutazione da parte dell'Autorità il tema – sollevato dagli operatori anche nell'ambito della consultazione svolta sul quadro strategico oggetto del presente provvedimento – relativo alla trasformazione impiantistica finalizzata all'installazione di dispositivi di misurazione dei consumi per ogni singola unità immobiliare, comunque ritenuta necessaria per garantire l'efficace applicazione delle disposizioni introdotte dalla regolazione a garanzia del consumatore finale, nonché del principio di *Water conservation*.

Inoltre, l'Autorità – in considerazione dei differenti livelli di morosità riconducibili (a parità di condizioni socio-economiche) alla diversa capacità degli operatori di gestire le attività connesse al recupero del credito (risultate generalmente più efficaci nel caso di gestioni industriali), nonché della disomogeneità nelle procedure riscontrate a livello locale – intende disegnare un quadro trasparente e uniforme sull'intero territorio nazionale per la gestione della morosità nel servizio idrico integrato,

svolgendo contestualmente le necessarie attività di controllo a tutela degli utenti vulnerabili ovvero non disalimentabili, e comunque salvaguardando l'equilibrio economico-finanziario delle gestioni. L'Autorità valuterà poi l'introduzione di ulteriori misure tese a rafforzare il percorso di omogeneizzazione e razionalizzazione delle strutture dei corrispettivi, già oggetto di una prima riforma entrata in vigore nel 2018, anche con riferimento alla tariffa dei reflui industriali recapitati in pubblica fognatura.

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO

- Introduzione di meccanismi semplificati di penalizzazione in caso di mancata ottemperanza alle previsioni della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, anche alla luce degli standard di qualità attualmente previsti dalle Carte dei servizi.
- Aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale, anche tenuto conto delle integrazioni che si renderanno necessarie in materia di modalità e periodicità di fatturazione (sulla base, tra l'altro, di quanto previsto, a partire dal 2020 dalla L. 205/2017 in tema di prescrizione del diritto al corrispettivo da parte degli operatori), di rateizzazione dei pagamenti in particolare per le utenze morose, nonché di disciplina degli effetti conseguenti a ritardi nell'individuazione di eventuali perdite occulte.
- Introduzione di misure (ulteriori rispetto a quelle già introdotte con deliberazione 665/2017/R/idr) per il completamento del processo di riordino delle strutture dei corrispettivi all'utenza, anche a seguito dell'analisi delle articolazioni tariffarie applicate dai gestori, soffermandosi in particolare:
I) con riferimento all'utenza domestica residente, sul corrispettivo applicato alla fascia di consumo agevolato commisurata al quantitativo di acqua necessario a soddisfare i bisogni fondamentali;
II) relativamente alla tariffa di collettamento e depurazione per i reflui industriali autorizzati allo scarico in pubblica fognatura, sugli impatti riscontrati in attuazione dei nuovi criteri.
- Introduzione di misure per rendere più efficace la progressiva introduzione della tariffa pro capite, calcolata sulla base del numero effettivo di componenti dell'utenza domestica residente.
- Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato, disciplinando le procedure e le tempistiche per la costituzione in mora e la sospensione/limitazione della fornitura per gli utenti finali, comunque tutelando gli utenti vulnerabili e quelli non disalimentabili.

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

L'Autorità intende introdurre misure volte a promuovere la trasparenza e l'efficienza delle diverse gestioni che costituiscono il ciclo dei rifiuti, impostando un meccanismo tariffario che sia in grado di favorire la capacità del sistema locale di gestire integralmente i rifiuti (anche attraverso gli strumenti esplicitati nel successivo OS.13 relativo agli impianti per il trattamento e smaltimento dei rifiuti).

Il processo di applicazione di tali misure sarà graduale, a partire dalla definizione di criteri di monitoraggio e di riconoscimento dei costi efficienti sostenuti negli anni 2018 e 2019.

La regolazione tariffaria deve favorire il raggiungimento degli obiettivi di carattere ambientale in coerenza con le direttive europee, e in particolare in un'ottica di sviluppo dell'economia circolare. In tale prospettiva l'Autorità intende definire un sistema tariffario per il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani che fornisca adeguati segnali di prezzo, anche in ossequio al principio comunitario del "pay as you throw", e di misure che incentivino la prevenzione, la raccolta differenziata di qualità, la preparazione per il riutilizzo e il riciclaggio di rifiuti urbani e, in generale, l'efficientamento dei processi di

selezione, recupero e valorizzazione della materia, finalizzato alla limitazione del ricorso alla discarica. Rientra, in particolare, in questo obiettivo anche la promozione di sistemi di informatizzazione del servizio di igiene urbana per una gestione più efficiente del servizio stesso.

Il raggiungimento, in tutte le aree del Paese, di una stretta coerenza tra la qualità del servizio e il costo dello stesso sarà un obiettivo di fondo della regolazione, da perseguire anche attraverso indagini sul livello di soddisfazione dell'utente.

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO

- Definizione della regolazione tariffaria del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti, individuando criteri di riconoscimento dei costi efficienti che tengano in considerazione le differenze organizzative, gestionali e territoriali del servizio, nonché gli standard qualitativi minimi del medesimo e le condizioni di efficienza per indurre l'equilibrio economico finanziario delle gestioni.
- Introduzione delle regole di separazione contabile.
- Introduzione di criteri e meccanismi finalizzati ad incrementare la percentuale di rifiuti riutilizzati, riciclati e valorizzati, riducendo in tal modo la quota di materia destinata allo smaltimento, in ossequio al principio europeo della "gerarchia delle fonti" e in un'ottica di sviluppo dell'economia circolare.

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

L'Autorità, oltre a disciplinare i contenuti minimi dei contratti di servizio, intende promuovere la trasparenza sulla qualità delle prestazioni erogate agli utenti, nonché una graduale convergenza a livello nazionale verso standard minimi di qualità (commerciale e tecnica) dei servizi resi, anche tenuto conto che l'assenza di uno schema tipo di carta dei servizi settoriale, diversamente dagli altri settori regolati dall'Autorità, ha dato luogo a un'estrema eterogeneità delle prassi adottate.

L'Autorità, inoltre, ritiene necessario favorire una efficace gestione dei crediti da parte degli operatori. L'introduzione di direttive per il contenimento della morosità in un comparto caratterizzato dall'impossibilità di interrompere il servizio al singolo utente richiederà necessariamente l'individuazione di strumenti alternativi per prevenire o contenere il fenomeno. Contestualmente come per gli altri servizi regolati, l'Autorità intende promuovere una modifica legislativa atta ad assicurare le opportune misure di agevolazione per le famiglie in condizione di disagio economico e sociale.

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO

- Identificazione dei profili di qualità caratteristici dei diversi servizi di igiene urbana, introduzione dei relativi indicatori di qualità e di standard minimi omogenei sul territorio (nonché del conseguente obbligo di adozione della Carta dei servizi), prevedendo meccanismi di ristoro dell'utenza nel caso di mancato rispetto dei livelli minimi e obblighi di comunicazione e registrazione delle prestazioni.
- Individuazione degli standard minimi di qualità dei *servizi infrastrutturali* per la chiusura del ciclo, unitamente all'introduzione di obblighi di comunicazione e registrazione delle performance.
- Definizione di procedure e criteri uniformi volti a contenere la morosità dell'utenza (minimizzando gli oneri a carico dei consumatori in regola con i pagamenti), tenuto conto dell'esigenza di assicurare sia la continuità del servizio sia la copertura dei costi efficienti dello stesso.
- Definizione dei contenuti minimi dei contratti di servizio.



B. SVILUPPO EFFICIENTE DELLE INFRASTRUTTURE

Il perseguimento di obiettivi di efficienza e di efficacia nell'erogazione dei servizi, anche in un'ottica di sostenibilità ambientale e di uso efficiente della risorsa idrica, richiede la definizione di assetti gestionali in grado di garantire adeguati livelli di prestazione al minor costo, ottenibili attraverso una crescita della produttività. L'Autorità intende sostenere la pronta attivazione degli investimenti prioritari nei diversi comparti ambientali, indirizzandoli verso le esigenze più rilevanti per il sistema e per gli utenti. L'Autorità, inoltre, ritiene fondamentale coordinare tutte le misure attivabili per l'efficace perseguimento degli obiettivi di miglioramento delle infrastrutture del settore, mantenendo una visione integrata sulle molteplici fonti di finanziamento disponibili, in un quadro di riferimento certo e stabile. In questo ambito l'Autorità individua quattro obiettivi strategici.

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

L'Autorità intende consolidare i risultati conseguiti nello scorso quadriennio, in particolare completando le misure tese al rafforzamento degli investimenti infrastrutturali per il miglioramento della qualità dei servizi idrici e all'incremento del tasso di realizzazione degli interventi previsti. Si ritiene, dunque, fondamentale – a partire dalla verifica puntuale delle risultanze delle attività programmatiche e gestionali – disciplinare i conseguenti effetti regolatori, legati alla mancata attuazione degli interventi infrastrutturali previsti, tenendo conto dei possibili profili di responsabilità.

L'Autorità è inoltre orientata a sviluppare ulteriori misure a sostegno del finanziamento delle infrastrutture idriche, sia disciplinando nuove opzioni finanziarie, sia esercitando le funzioni di recente attribuitele dal legislatore. In particolare, si fa riferimento alla definizione del Piano nazionale di interventi nel settore idrico (di cui alla Legge di Bilancio 2018, art. 1, commi 516 e seguenti, come integrata e modificata dalla Legge di Bilancio 2019), nonché alle attività finalizzate alla disciplina delle modalità di gestione del Fondo di garanzia opere idriche (di cui all'art. 58 della Legge 221/2015) e all'introduzione della specifica componente tariffaria volta ad alimentare il Fondo stesso.

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO

- Controllo sull'effettiva realizzazione degli investimenti pianificati e recupero, nel caso di loro mancata attuazione, dei benefici eventualmente conseguiti dai gestori che abbiano fatto ricorso a schemi regolatori di promozione degli investimenti; previsione di specifiche penalità nei casi di perduranti difficoltà nella realizzazione degli interventi programmati e con scostamenti di rilevante entità.
- Introduzione di nuovi strumenti tesi ad indirizzare la spesa efficiente per investimenti prevista per ciascun territorio verso le finalità stabilite dalla regolazione della qualità tecnica, portando a compimento – anche sulla scorta dei risultati conseguiti in fase di prima applicazione – il set di indicatori introdotto dall'Autorità.
- Completamento e rafforzamento del sistema di misure regolatorie e di controllo volte a promuovere urgentemente il potenziamento e l'adeguamento delle infrastrutture idriche, contribuendo, per quanto di competenza, all'individuazione – e al successivo aggiornamento – della sezione «acquedotti» del Piano nazionale volto a mitigare i danni connessi al fenomeno della siccità.
- Disciplina dei criteri e delle modalità di utilizzazione del Fondo di garanzia delle opere idriche (destinato a sostenere gli interventi prioritari che saranno individuati con un DPCM di prossima emanazione), assicurando la trasparenza e l'accessibilità alle informazioni concernenti le modalità di gestione del Fondo, nonché garantendo l'equilibrio del medesimo.

OS.11 Riconoscimento dei costi efficienti nel servizio idrico integrato

L'Autorità, in un quadro generale di regole stabile e certo, e ritenuto efficace e credibile dai vari attori presenti nel comparto idrico, ritiene necessario rafforzare da un lato l'efficienza dei gestori in relazione agli obiettivi assegnati e dall'altro l'efficienza nell'utilizzo della risorsa idrica (risparmio idrico), indotta attraverso adeguati "segnali di prezzo", al fine di responsabilizzare i fruitori dei servizi nelle loro scelte di consumo, approfondendo anche le modalità più idonee per il contenimento dello sfruttamento delle fonti di approvvigionamento.

Rientra in questo obiettivo l'aggiornamento – per il terzo periodo regolatorio – dei criteri per il riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento, potendo anche contare sulle informazioni che si renderanno disponibili con l'*unbundling* contabile, tenuto conto di una coerente valutazione d'insieme delle infrastrutture necessarie all'erogazione del servizio, delle specificità rinvenibili nei singoli contesti, nonché dell'applicazione dei meccanismi incentivanti per il miglioramento della qualità; in una prospettiva di medio-lungo termine, si prevede di avviare l'elaborazione di dati *ex post* allo scopo di valorizzare le risorse destinate al raggiungimento di ogni standard di qualità, generale e specifico, associato alle prestazioni erogate (definite in una logica *outputbased*).

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO

- Introduzione di ulteriori misure (anche di tipo reputazionale) volte al controllo dei costi operativi sulla base degli obiettivi assegnati a ciascuna gestione, favorendo tra l'altro l'attuazione di progetti finalizzati al recupero di energia e materia, dai fanghi di depurazione da cui potrebbe derivare il contenimento degli oneri a carico dell'utente.
- Implementazione dei già previsti meccanismi incentivanti per il miglioramento della qualità dei servizi.
- Promozione dell'efficacia della spesa per investimenti nelle infrastrutture idriche, mantenendo una visione integrata sulle molteplici fonti di finanziamento attivabili.
- Previsione di strumenti volti ad assicurare la sostenibilità finanziaria efficiente delle gestioni, in un quadro di forte attenzione per la sostenibilità sociale delle tariffe pagate dagli utenti finali.

OS.12 Evoluzione efficiente delle infrastrutture di teleriscaldamento

L'Autorità ritiene necessario promuovere infrastrutture di telecalore di elevata qualità, efficienza energetica e sostenibilità ambientale, integrate – anche in considerazione del fatto che la titolarità di concessioni di reti urbane di teleriscaldamento viene spesso considerata ai fini della valutazione dei requisiti per la partecipazione alle gare di distribuzione del gas naturale – con altri sistemi energetici (per esempio al fine di assorbire l'energia eccedentaria prodotta da FER non programmabili o di recuperare calore da centrali termoelettriche o da termovalorizzatori).

Lo sviluppo delle infrastrutture di telecalore contribuirà, come del resto previsto dal quadro normativo europeo, alla decarbonizzazione e all'incremento di flessibilità e resilienza degli altri sistemi energetici tramite una loro evoluzione verso livelli coerenti con la *ETIP SNET Vision 2050*, sia per la produzione che per la distribuzione del calore. Rientra in tale obiettivo la definizione sia di indicatori tramite i quali introdurre incentivi di tipo reputazionale sia di condizioni di riferimento per l'immissione di nuove fonti di calore, per favorire il recupero di cascami termici locali o la massimizzazione del loro utilizzo, anche a bassa entalpia mediante pompe di calore. L'Autorità, anche tramite lo svolgimento di adeguate analisi costi benefici, intende promuovere la valutazione congiunta – in sede di pianificazione energetica e ambientale del territorio – dello sviluppo delle infrastrutture di teleriscaldamento e telecalore e delle reti di distribuzione del gas.

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO

- Definizione di condizioni tecnico-economiche di accesso alle reti tale da favorire l'integrazione di nuovi impianti di generazione di calore e il recupero di calore disponibile in ambito locale, con l'introduzione di una metodologia che consenta di valutare i costi e benefici derivanti dall'integrazione di nuovi impianti di generazione nelle reti di telecalore esistenti, anche attraverso un'adeguata valorizzazione delle esternalità energetiche e ambientali.
- Promozione di criteri di valutazione che tengano conto dello sviluppo coordinato e integrato delle infrastrutture di teleriscaldamento e delle reti di distribuzione del gas naturale, con l'obiettivo di favorire un utilizzo ottimale delle risorse e di supportare le soluzioni a più elevata sostenibilità ambientale.
- Introduzione della regolazione della misura del calore, nonché promozione di apparati di misura del calore teletti e telegestiti anche attraverso l'adozione di opportune configurazioni delle sottostazioni di utenza e l'avvio di sperimentazioni in tema di fornitura bidirezionale di calore o di *demand side management*.

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

L'Autorità si propone di individuare misure che favoriscano il superamento delle criticità (prevalentemente legate a un basso livello di accettabilità sociale) che attualmente ostacolano l'adeguamento delle infrastrutture agli obiettivi imposti dalla normativa europea, al fine di garantire l'accessibilità, la fruibilità e la diffusione del servizio del ciclo dei rifiuti sull'intero territorio nazionale, assicurando al contempo coerenza tra il costo del servizio e il livello di qualità dello stesso (ad esempio, in termini di continuità e sicurezza). In particolare, tenendo conto dei profili rilevanti delle scelte pubbliche operate dalle istituzioni competenti, si intende favorire lo sviluppo delle capacità di trattamento e smaltimento, nonché individuare meccanismi e strumenti volti a trasmettere segnali, sia economici che non economici, orientati a favorire un riequilibrio dei flussi fisici di rifiuti, nonché un efficace coordinamento delle azioni poste in essere dagli attori della regolazione multilivello che caratterizza il comparto, promuovendo la capacità del sistema locale di chiudere il ciclo di gestione e favorendo la costruzione di un quadro stabile all'interno del quale programmare gli investimenti.

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO

- Adozione della regolazione tariffaria (asimmetrica) per i differenti servizi del trattamento e smaltimento, e contestuale definizione di criteri di accesso agli impianti; sviluppo di meccanismi volti a promuovere gli investimenti di trattamento, anche valutando modalità di allocazione della capacità con orizzonti di durata pluriennale e promuovendo quelli più rilevanti in termini di benefici per il sistema.
- Introduzione – tenuto conto del fabbisogno di investimenti – di meccanismi volti a promuovere l'accettazione sociale degli investimenti indispensabili in impianti di trattamento strategici per il riequilibrio dei flussi fisici dei rifiuti e la chiusura del ciclo.

C. PROMOZIONE DI UN QUADRO DI GOVERNANCE CHIARO E AFFIDABILE

Per quanto di propria competenza e nell'ambito dei poteri attribuiti, l'Autorità si propone di promuovere una semplificazione dell'assetto istituzionale dei settori ambientali, chiarendo e valorizzando le attribuzioni assegnate ai diversi livelli, con la finalità ultima di strutturare modelli di governo affidabili ed efficaci. In particolare, si intende favorire un riordino organico della legislazione in cui molte delle attribuzioni regolatorie non appaiono ancora adeguatamente esplicitate e in cui la frammentazione delle funzioni pubbliche di programmazione, organizzazione e gestione, genera spesso processi decisionali poco efficaci, instabilità degli indirizzi e incapacità di reagire nei tempi necessari al mutare del quadro di riferimento.

Per quanto attiene alle attività in ambito europeo, l'Autorità si propone di monitorare, con riferimento alle proprie competenze, le fasi di proposta delle regole europee e loro recepimento a livello nazionale, con particolare attenzione alle possibili ricadute per la regolazione italiana derivanti da nuove iniziative legislative in materia di economia circolare nei settori idrico e dei rifiuti urbani. Inoltre, l'Autorità si propone di consolidare la collaborazione già esistente a livello bilaterale e multilaterale con i regolatori dei Paesi europei ed extraeuropei.

In questo ambito l'Autorità individua due obiettivi strategici.

OS.14 Riordino degli assetti del settore ambientale

L'Autorità, in coerenza con le funzioni attribuitele dal legislatore, si propone di individuare e implementare strumenti volti a rafforzare i processi di aggregazione degli operatori e a supportare il riordino, da parte degli enti preposti, della *governance* del settore idrico e dei rifiuti, tra l'altro rafforzando la cooperazione con le altre istituzioni competenti (anche a livello regionale) per il comparto ambientale.

Per il settore idrico l'Autorità intende in particolare:

- proseguire la costante azione di monitoraggio – prevista dall'art. 7 del d.l. 133/2014 – sullo stato del riordino degli assetti locali (anche verificando l'iter di perfezionamento delle procedure e delle attività di avvio di nuovi affidamenti e la relativa coerenza con la regolazione tariffaria applicabile);
- individuare le modalità più adeguate a promuovere *institutional building* nelle aree svantaggiate, favorendo anche azioni innovative di supporto tecnico, ovvero dove le misure canoniche non si sono rivelate sufficienti a rispondere né alle criticità sociali ed economiche relative a determinate categorie di utenti, né a quelle infrastrutturali che limitano la fruizione dei servizi.

L'obiettivo consiste nella riduzione dei differenziali crescenti nei livelli di prestazione del servizio e nella possibilità di accesso all'acqua tra aree del Paese (superamento del *Water service divide*), promuovendo azioni per la convergenza delle aree più svantaggiate, localizzate prevalentemente nel Mezzogiorno, verso livelli di prestazione dei servizi propri delle aree più avanzate del Paese.

Per il *ciclo dei rifiuti*, l'Autorità ritiene importante sistematizzare le attività volte a presidiare gli assetti di governo locale, attualmente caratterizzati da Enti di governo dell'ambito (che rappresentano un anello fondamentale di congiunzione tra i soggetti gestori del servizio e il regolatore nazionale) ancora in fase di costituzione, anche al fine di valutare l'opportunità di eventuali segnalazioni e proposte di revisione della disciplina vigente. Promuovere un quadro chiaro e certo per la gestione del ciclo dei rifiuti che permetta la definizione di criteri per accompagnare la transizione – su tutto il territorio nazionale – da tassa a tariffa (avente natura di corrispettivo per lo svolgimento del servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani).



PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO

- Prosecuzione dell'attività di monitoraggio per il servizio idrico integrato ai fini della prevista trasmissione alle Camere di una apposita Relazione semestrale, nonché dell'attivazione delle misure necessarie all'esercizio dei poteri sostitutivi da parte delle Amministrazioni preposte sul "rispetto delle prescrizioni stabilite dal decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152" assegnata all'Autorità dal d.lgs. 133/2014 (c.d. decreto "Sblocca Italia") in materia di: *I)* costituzione degli enti di governo d'ambito, accertandone la piena operatività, *II)* affidamento del servizio idrico integrato, tenuto conto del criterio generale di unicità della gestione, *III)* affidamento in concessione delle infrastrutture ai gestori affidatari.
- Individuazione di eventuali situazioni di default nel comparto idrico, ricorrenti soprattutto in alcune aree del Paese, promuovendo i percorsi tesi alla costituzione di entità gestionali – operanti su area vasta e con un rapporto diretto con l'utenza finale – in grado di sostenere, per orizzonti temporali congrui, le indifferibili operazioni di risanamento.
- Sviluppo di un sistema di monitoraggio sullo stato degli assetti del settore relativamente al ciclo dei rifiuti, con particolare riferimento al processo di costituzione e di operatività degli Enti di governo d'ambito anche ai fini dell'avvio di un'attività di confronto interistituzionale volta a favorire tale processo.
- Introduzione di meccanismi volti a promuovere l'aggregazione per le gestioni di dimensioni meno efficienti, al fine di superare l'attuale frammentazione gestionale e favorire il raggiungimento di assetti industriali del servizio, nonché di perseguire l'efficienza ed economicità delle gestioni, ai sensi della legge n. 205/17.

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

L'Autorità, attraverso l'Associazione WAREG-*European Water Regulators* di cui ospita la sede legale e il Segretariato, si propone di rafforzare la propria capacità di *advocacy* presso le istituzioni europee finalizzata a promuovere nelle future iniziative legislative europee sia il ruolo dei regolatori indipendenti che un'armonizzazione dei criteri di regolazione di riferimento nel rispetto della diversità dei modelli di *governance* nei Paesi Membri dell'Unione europea.

L'Autorità, inoltre, attraverso la collaborazione bilaterale con altri regolatori esteri e la partecipazione a organismi internazionali settoriali, si propone di approfondire le migliori pratiche di regolazione dei settori idrico e dei rifiuti urbani.

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO

- Partecipazione a procedure di consultazione pubblica avviate dalla Commissione europea e segnalazioni alle istituzioni europee in merito ad aspetti di regolazione connessi con le normative europee di settore, anche per agevolarne il più efficace recepimento a livello nazionale nonché promozione della figura del regolatore indipendente anche in ambito ambientale.
- Elaborazione di analisi comparative sui modelli di *governance* e di regolazione, a livello europeo anche attraverso una partecipazione a gruppi di lavoro di organizzazioni settoriali (ad esempio OCSE, Banca Europea degli Investimenti, World Bank, ecc.).



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

A. MERCATI EFFICIENTI E INTEGRATI

Gli obiettivi di decarbonizzazione introdotti a livello europeo e declinati a livello nazionale dalla proposta di Piano nazionale integrato energia clima, i limiti mostrati dal modello attuale di mercato elettrico nel supportare lo sviluppo di infrastrutture di generazione (al di fuori degli schemi di incentivazione), e il progressivo superamento delle logiche storiche di approvvigionamento del gas naturale a favore di nuovi equilibri di mercato a livello globale, sono tre elementi che pongono una sfida importante per garantire l'adeguatezza e la sicurezza del sistema elettrico e del gas naturale nel medio periodo e un loro sviluppo e funzionamento efficiente.

Tale sfida chiama in causa la regolazione che deve fornire risposte efficaci proponendo un nuovo modello di mercato chiaro e coerente, riuscendo a conciliare la progressiva centralizzazione a livello europeo delle decisioni, con responsabilità che spesso restano a livello nazionale e sistemi nazionali molto diversi fra loro per ragioni storiche, culturali e territoriali.

In questo ambito si inquadrano le riforme regolatorie che, accanto a quelle che si stanno discutendo nel settore del gas naturale, dovranno accompagnare il settore elettrico nell'implementazione delle norme del *Clean Energy Package* (di seguito CEP).

In quest'ambito l'Autorità individua quattro obiettivi strategici.

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

La regolazione dovrà continuare a evolvere in coerenza con il quadro normativo europeo, ormai in fase di avanzata implementazione, in particolare con riferimento ai servizi di dispacciamento e bilanciamento per il settore elettrico.

L'esigenza del sistema di consentire una sempre più ampia partecipazione attiva ai mercati da parte delle risorse "diffuse" sul territorio (generazione distribuita, comunità locali di produzione e consumo, veicoli elettrici e stoccaggi) dovrà trovare soluzioni efficienti, in modo da contenere i costi del sistema legati al servizio di dispacciamento.

In questo contesto l'Autorità intende rafforzare il proprio impegno nell'integrazione del mercato nazionale dell'energia in una dimensione per lo meno regionale, in stretto coordinamento con i gestori di rete, le borse e i regolatori esteri confinanti (Francia, Svizzera, Austria, Slovenia e Grecia) garantendo al contempo la necessaria trasparenza verso gli *stakeholder*. L'evoluzione del quadro regolatorio del servizio di dispacciamento consentirà inoltre una più efficace partecipazione del sistema italiano al mercato europeo (*coupling* unico del giorno prima e infra-giornaliero anche con contrattazione in continuo) e alle piattaforme europee per i diversi servizi di bilanciamento.

Con particolare riferimento al settore elettrico, l'Autorità dovrà adeguare il disegno del mercato italiano in coerenza con quello europeo, preservando la gestione centralizzata e co-ottimizzata del sistema da parte di Terna. In tale ambito le unità di consumo e le unità di produzione, precedentemente escluse dal mercato del dispacciamento (fonti rinnovabili non programmabili, generazione distribuita) compresi accumuli e veicoli elettrici, potranno fornire risorse per i servizi di dispacciamento, anche tramite efficaci forme di aggregazione, fermo restando il principio della neutralità tecnologica e tenendo conto dei risultati derivanti dai progetti pilota.

Andrà inoltre analizzata, nel quadro delle norme CEP, l'evoluzione dell'attività del gestore del sistema di trasmissione elettrico e delle imprese distributrici, nonché la loro relazione, nel contesto di una progressiva diffusione delle risorse distribuite di produzione e accumulo e di una gestione sempre più "attiva" delle reti e l'impatto che questo avrà sulle scelte di investimento. Occorrerà anche definire una regolazione del mercato dei servizi di dispacciamento che tenga in adeguato conto il ruolo sempre più attivo che gli operatori della distribuzione sono destinati ad assumere in un contesto sempre più caratterizzato dalla presenza della generazione distribuita e nel quale i servizi ancillari verranno erogati, in misura crescente, da produttori e clienti connessi alle reti di distribuzione.

La regolazione incentivante relativa (vedi anche OS 20) ha la finalità di allineare gli interessi del gestore del sistema di trasmissione elettrico e quelli della distribuzione a quelli del sistema energetico nel suo complesso, in modo che il medesimo consideri, insieme agli obiettivi di sicurezza di funzionamento, anche i riflessi economici delle scelte operative.

Sul fronte del gas naturale, l'Autorità intende superare le barriere esistenti per allineare sempre più stabilmente il prezzo del mercato italiano con quello delle principali borse europee promuovendo, anche a livello europeo, corrispettivi di trasporto più efficienti e rispondenti ai costi. L'attenzione dell'Autorità nel settore del gas naturale sarà anche volta all'efficientamento delle infrastrutture gas (soprattutto sul lato distribuzione e misura) nonché a supportare lo sviluppo di un mercato competitivo a livello europeo sia attraverso la regolazione di eventuali nuove infrastrutture che dovessero rendersi necessarie, sia attraverso un attento monitoraggio delle dinamiche competitive conseguenti al progressivo superamento delle forme contrattuali di lungo periodo che oggi ancora assicurano la copertura di una parte significativa del fabbisogno europeo e nazionale.

Accanto alla regolazione è necessario, progressivamente, potenziare le attività di monitoraggio del comportamento degli operatori del mercato, in particolare in applicazione del Regolamento europeo REMIT, al fine di garantire condizioni competitive e di contrastare e prevenire comportamenti abusivi. Un efficace monitoraggio dei mercati non solo consente di garantire il rispetto della regolazione, ma permette anche di far evolvere la regolazione in maniera ordinata e coerente sulla base del

progressivo sviluppo dei mercati, identificando prontamente eventuali esigenze di adattamento della regolazione stessa (anche ai fini della sicurezza del sistema) nonché per eventuali segnalazioni in tema di concorrenzialità dei mercati nell'ambito dei protocolli di collaborazione con le autorità competenti.

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO

- Riforma organica della regolazione del servizio di dispacciamento aperto a tutte le fonti e le tecnologie fino a pervenire al nuovo Testo Integrato del Dispacciamento Elettrico (TIDE).
- Avvio del mercato infra-giornaliero in negoziazione continua sulle frontiere italiane.
- Implementazione delle modalità innovative per l'approvvigionamento dei servizi di dispacciamento anche tenendo conto dei risultati dei progetti pilota.
- Revisione della disciplina degli sbilanciamenti secondo i criteri delle Linee Guida UE Balancing fino a fornire agli utenti del dispacciamento segnali di prezzo rappresentativi del valore dell'energia in tempo reale, superando l'attuale meccanismo basato su aggregazioni zonali/macrozonali statiche, anche attraverso il riferimento, pur con la dovuta gradualità, ai prezzi nodali.
- Completamento della disciplina del mercato della capacità.
- Adeguamento della disciplina del mercato della capacità a seguito dell'entrata in vigore delle norme europee del CEP.
- Revisione della regolazione relativa a Sistemi Semplici di produzione e ai Sistemi di distribuzione chiusi tenendo anche conto delle indicazioni in materia di autoconsumo, REC, CEC derivanti dal recepimento del CEP.
- Revisione delle logiche di attribuzione dei costi di trasporto gas e dei relativi oneri agli impianti di produzione di energia elettrica alimentati da gas naturale, al fine di evitare sussidi e inefficienze.
- Completamento della riforma della regolazione del servizio di trasporto e bilanciamento del gas naturale relativa ai prelievi di gas dai *city gate*, volta a semplificare e a rendere più efficienti i processi che si svolgono a valle del punto di scambio virtuale e che coinvolgono imprese di trasporto, di distribuzione, grossisti e venditori al dettaglio.
- Rafforzamento ed efficientamento degli strumenti di monitoraggio dei mercati, sviluppati anche ai fini REMIT, per individuare e contrastare pratiche abusive, come la manipolazione (o tentata manipolazione) di mercato, le attività di *insider trading* e, in generale, l'abuso di potere di mercato in tutte le sue forme. Organizzazione di iniziative di confronto con gli operatori in ambito REMIT, per migliorare i livelli di *compliance* e favorire una migliore comprensione della disciplina applicabile.

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

Nei settori dell'energia, l'Autorità intende garantire che la transizione verso il mercato libero avvenga con piena consapevolezza dei clienti finali e senza distorsioni alla contendibilità. A tal fine si dovrà adeguare al nuovo contesto la regolazione dei servizi di ultima istanza in termini di selezione degli esercenti, le condizioni di erogazione del servizio e le modalità di ingresso e uscita dai servizi stessi per i clienti finali.

Inoltre, si dovranno promuovere eventuali nuove forme di tutela non di prezzo (Codice di condotta, condizioni contrattuali delle offerte PLACET e altre condizioni contrattuali standard), derivanti dalla manutenzione e rafforzamento delle tutele contrattuali e dall'evoluzione degli strumenti esistenti. A questo riguardo, verrà anche attivato uno specifico monitoraggio per evidenziare per tempo

eventuali aumenti dei prezzi non correlati ai fondamentali del mercato e comportamenti scorretti degli operatori.

Inoltre, la regolazione dovrà svilupparsi al fine di considerare gli ulteriori strumenti a disposizione del cliente finale per operare nel mercato, non solo in qualità di produttore (*prosumer*) ma anche quale soggetto in grado di fornire servizi ancillari al sistema (in maniera singola o attraverso i servizi di aggregazione che progressivamente si renderanno disponibili). Le nuove tecnologie e la diffusione della digitalizzazione stanno creando nuove opportunità per la partecipazione della domanda al mercato; in questo senso gli strumenti contrattuali e di tutela del consumatore/*prosumer* andranno adeguati.

Sarà inoltre favorita l'aggregazione della domanda (gruppi di acquisto, aggregatori, altri sistemi per acquisti collettivi) e promosse modalità, anche contrattuali, di partecipazione della domanda al mercato dell'energia e dei servizi.

Sarà infine da definire una regolazione che tenga conto dei nuovi schemi di servizio progressivamente abilitati dalle nuove tecnologie emergenti (*blockchain, big data, ecc.*) e delle opportunità di sviluppo che la digitalizzazione potrà offrire ai consumatori.

In tutto questo, sarà necessario promuovere interventi finalizzati a mantenere e rafforzare i livelli di qualità del servizio da parte dei venditori, tenendo conto al contempo delle nuove modalità di contrattualizzazione e gestione del rapporto con il cliente finale.

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO

- Adeguamento della regolazione dei servizi di ultima istanza per i clienti senza un fornitore sul mercato libero alla data del termine dei regimi di tutela. Ciò comporta la definizione del servizio di salvaguardia – di cui alla legge 124/17 – per i clienti attualmente aventi diritto al servizio di maggior tutela e l'eventuale revisione degli altri servizi di ultima istanza oggi esistenti.
- Sviluppo e adeguamento delle forme di tutela non di prezzo esistenti (e la revisione della qualità del servizio di vendita e del sistema di tutele tenuto conto dell'evoluzione degli strumenti di gestione del rapporto con il cliente finale) al fine di consentire l'utilizzo di modalità di relazione dirette e innovative verso i clienti più dotati di competenze e strumenti conservando le modalità di tutela tradizionali (ed eventualmente intermedie) per gli altri clienti finali.
- Adeguamento degli aspetti contrattuali e regolatori che tutelino il cliente finale/*prosumer* permettendo al contempo lo sviluppo delle nuove forme di aggregazione della domanda e la sua partecipazione all'offerta di servizi di flessibilità resi possibili dagli sviluppi tecnologici più recenti e dalla diffusione della digitalizzazione.
- Avvio/prosecuzione di specifiche campagne di comunicazione/informative volte ad accompagnare il processo di rimozione delle tutele di prezzo nel settore energetico.

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

L'obiettivo prevede il completamento delle riforme volte a razionalizzare e semplificare i flussi informativi che garantiscono un buon funzionamento dei mercati, con particolare riferimento ai mercati *retail*, sfruttando pienamente le funzionalità del Sistema Informativo Integrato.

In questo contesto è necessario completare gli interventi di riforma dei processi commerciali che impattano sul cliente finale, in particolare quelli relativi alle attività di attivazione/disattivazione/sospensione della fornitura e gestione delle procedure di intervento in caso di morosità, nonché gli interventi di regolazione in materia di *data management* relativi all'utilizzo dei dati del cliente finali resi disponibili tramite il Sistema Informativo Integrato.

Con riferimento ai dati di misura, verranno sviluppati strumenti funzionali all'adeguamento e verifica del rispetto degli obblighi di rilevazione e delle modalità e tempistiche di messa a disposizione e utilizzo dei dati ai soggetti interessati e, in particolare, agli operatori di mercato e agli operatori di rete.

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO

- Superamento progressivo, in coerenza con i piani di attivazione dei nuovi misuratori 2G, dei meccanismi di profilazione dei prelievi, nonché delle immissioni e utilizzo delle misure effettive ai fini della definizione delle partite fisiche del servizio di dispacciamento.
- Sviluppo di strumenti di *data management*, per l'utilizzo e la messa a disposizione agli operatori, tramite il Sistema Informativo Integrato, dei dati relativi ai clienti stessi e alle forniture, nonché dei dati di misura, rilevati dai soggetti responsabili.
- Ulteriore efficientamento, grazie al Sistema Informativo Integrato, dei processi di *switching*, voltura e di attivazione/disattivazione della fornitura, compresi i casi di morosità.

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

L'obiettivo consiste nell'implementare misure atte, da un lato, a garantire il sistema e i clienti finali rispetto alle conseguenze economiche di possibili *default* degli operatori della vendita e, dall'altro, a garantire la solidità e l'affidabilità dei processi che li coinvolgono.

Il progressivo sviluppo del mercato *retail* rende ancora più critica la gestione delle conseguenze in caso di *default* degli operatori e i costi connessi ai rischi di controparte nel settore. Accanto al rafforzamento degli strumenti a garanzia della solidità degli operatori è pertanto opportuno agire per mantenere sotto controllo e contenere l'esposizione degli stessi, sfruttando al meglio le nuove opportunità offerte dagli strumenti quali il Sistema Informativo Integrato e la disponibilità tempestiva dei dati di misure.

Ciò consentirà di contenere i rischi e l'onerosità dei sistemi di garanzie necessarie a gestirli, e di ridurre al contempo i costi che gravano, in ultima analisi, sui clienti finali. A tal fine sarà necessario, da un lato, individuare solidi criteri di affidabilità economica finanziaria degli operatori della vendita nei confronti del sistema (ovvero della collettività dei clienti finali) e di qualità del servizio reso ai clienti finali,

dall'altro, valutare, per il settore elettrico, l'adeguatezza degli strumenti di garanzia necessari per superare le criticità che hanno caratterizzato la catena di esazione degli oneri generali di sistema minimizzando il fenomeno della morosità e la conseguente necessità di recupero dell'insoluto. Inoltre, nel settore dell'energia, la regolazione ha raggiunto uno stadio di relativa maturità e diventa quindi prioritario per il regolatore disporre di strumenti avanzati di monitoraggio per assicurare un'adeguata supervisione dei comportamenti degli *stakeholder* tenendo conto anche degli obblighi delle norme europee in materia di sorveglianza dei mercati.

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO

- Sviluppo di strumenti finalizzati a valutare la solidità finanziaria degli operatori e la loro solvibilità nei pagamenti nei confronti del sistema, anche al fine di fornire elementi utili per l'aggiornamento degli elenchi dei soggetti autorizzati alla vendita (Albo venditori), nonché la capacità di tali soggetti di gestire i processi e i servizi caratteristici dell'attività, in particolare quelli di immediata ripercussione sulla clientela.
- Evoluzione di sistemi di garanzie minimali e di meccanismi di recupero degli insoluti dei venditori – con particolare riferimento alle quote relative agli oneri generali di sistema nel settore elettrico – volti a garantire le esigenze di gettito per le finalità di interesse generale (quali la promozione delle FER) e, al contempo, minimizzare il ricorso ai clienti finali per la copertura degli insoluti presso i clienti finali. Tali interventi si fondano sull'incentivazione di tutti i soggetti della filiera elettrica alla gestione efficiente del credito, pur mantenendo le attuali modalità di riscossione e lasciando immutato il ruolo dei venditori e dei distributori.



B. SVILUPPO SELETTIVO E USO EFFICIENTE DELLE INFRASTRUTTURE ENERGETICHE

Lo scenario evolutivo richiamato nell'introduzione di contesto implica anche la necessità di una progressiva evoluzione della regolazione dei servizi infrastrutturali. La necessità di garantire l'equilibrio economico finanziario con gli obiettivi di efficientamento del servizio presenta nuove sfide e richiede lo sviluppo di nuovi strumenti regolatori che aumentino la responsabilizzazione dei soggetti regolati nelle scelte gestionali e di investimento, per favorire comportamenti coerenti con gli interessi complessivi del sistema. In tale prospettiva la regolazione dovrà tenere conto anche delle nuove e diverse prospettive che si profilano per i settori gas ed elettrico, il primo chiamato a supportare la fase di transizione verso la decarbonizzazione, il secondo al centro del processo di trasformazione dei sistemi energetici e chiamato a supportare nuovi utilizzi (ad es. la mobilità elettrica), il crescente ruolo della produzione diffusa e l'integrazione di questa con il consumo.

In continuità con il Quadro strategico 2015-2018 e con alcune linee di lavoro già da tempo avviate (es. resilienza, misura 2G, metodologie di analisi costi/benefici), l'evoluzione della regolazione riguarda tutti i servizi infrastrutturali dei due settori energia (trasmissione elettrica, trasporto gas, distribuzione elettrica e gas, misura elettrica e gas, GNL e stoccaggio gas), seppure in misura differenziata e graduale.

Il nuovo pacchetto di norme europee del *Clean Energy Package* prevede una sempre maggiore partecipazione della domanda ai mercati energetici, anche attraverso nuove forme organizzative di produzione e autoconsumo collettivo come le comunità energetiche di cittadini e le comunità rinnovabili. Lo sviluppo delle infrastrutture dovrà tenere debito conto di questi nuovi elementi di contesto assicurando che i costi che i consumatori sono chiamati a coprire siano efficienti e sostenibili, che le priorità di investimento degli operatori siano allineate alle esigenze del sistema e che i livelli di qualità del servizio convergano in tutte le aree del Paese allineati verso quelli delle aree meglio servite.

In questo contesto l'Autorità individua due obiettivi strategici.

OS.20 Regolazione per obiettivi di spesa e di servizio

La transizione in atto dei sistemi energetici comporta un notevole sforzo di investimento per ricondizionare le reti, sia di trasmissione che di distribuzione di energia elettrica, ai nuovi assetti verso cui tende in particolare il sistema elettrico. Allo stesso tempo, va consolidata ed estesa la visione integrata nella valutazione degli sviluppi infrastrutturali energetici, oggi ancora allo stato embrionale, con le iniziative in corso di definizione di scenari congiunti da porre alla base dei piani di sviluppo nel trasporto del gas e nella trasmissione elettrica, con l'obiettivo ultimo di favorire (anche a livello di distribuzione locale di elettricità, gas e calore - vedi OS.12) un processo di scelta degli sviluppi infrastrutturali necessari che coniughi economicità e sostenibilità ambientale.

La necessità di adeguare i meccanismi di riconoscimento dei costi risiede soprattutto nella necessità di orientare gli sviluppi e gli investimenti dei sistemi in modo trasparente, superando lo schema "RAB-based" attualmente vigente che può indurre sovrainvestimenti o priorità di investimento non sufficientemente orientate all'utilità per il sistema. La transizione regolatoria deve essere compiuta gradualmente, tenendo conto sia del diverso grado di maturità dei piani di sviluppo e dei piani industriali nei diversi segmenti infrastrutturali delle due filiere, sia delle dimensioni dei soggetti regolati. Questo nuovo approccio integrato sarà focalizzato sui grandi operatori, mentre per gli operatori di media

e piccola dimensione sono state già introdotte forme di riconoscimento parametrico dei costi che andranno consolidate ed estese.

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO

- Progressivo e graduale superamento dell'attuale approccio di riconoscimento dei costi, differenziato tra costi operativi e costi di capitale, a favore di un approccio integrato che responsabilizzi gli operatori. In particolare, il nuovo approccio integrato si focalizza sui seguenti aspetti: previsioni e piani di sviluppo realistici, fondati sulle future ed effettive esigenze dei clienti del servizio; incentivi per il migliorare il livello di performance, in termini di efficienza, economicità e qualità del servizio; rimozione di eventuali barriere regolatorie allo sviluppo di soluzioni innovative.
- Completamento, in particolare per la distribuzione gas, del percorso di allineamento del costo riconosciuto verso costi efficienti e standardizzati, superando le attuali differenziazioni esistenti in base alla scala dell'operatore.
- Sviluppo di una regolazione che, specie nel settore del gas naturale, responsabilizzi le imprese di distribuzione alla minimizzazione degli oneri che il sistema sostiene per le perdite e più in generale per le differenze fra il gas immesso nella rete e quello consegnato ai clienti finali.
- Messa a punto e implementazione del meccanismo tariffario parametrico per gli operatori di minore dimensione della distribuzione elettrica, favorendo la convergenza verso tale meccanismo anche per le imprese che operano su isole non interconnesse e revisione dei criteri di allocazione dei costi di rete (sia nel settore dell'energia elettrica che nel settore gas) alle diverse tipologie di utenza (inclusi i produttori, tenendo conto per es. dei flussi inversi di potenza), nonché dei criteri per la definizione dei contributi di connessione.
- Rafforzamento degli strumenti, anche regolatori, per prevedere la valutazione integrata dei piani di sviluppo infrastrutturale, consolidando le azioni già in corso a livello di trasmissione elettrica e trasporto gas ed estendendole, per quanto possibile, a livello di infrastrutture locali di distribuzione di elettricità, gas e teleriscaldamento.
- Sviluppo di una regolazione dello stoccaggio del gas naturale, che tenga conto del livello del servizio reso considerando le esigenze di economicità e di sicurezza delle forniture.

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

Qualità del servizio e innovazione sono state per anni al centro della regolazione dell'Autorità e sono stati ottenuti importanti miglioramenti in particolare nella qualità del servizio elettrico con la progressiva convergenza tra i livelli di servizio registrati nelle diverse aree del Paese. Permangono tuttavia aree che necessiteranno di interventi *ad hoc*, che potranno richiedere un adeguamento dei meccanismi incentivanti della qualità del servizio. Lo sviluppo della regolazione deve altresì basarsi su una analisi di *gap* delle caratteristiche e *performance* delle attuali reti rispetto alle nuove esigenze, che derivano sia dal contesto di decentralizzazione delle risorse e di decarbonizzazione della generazione, che dalla necessità di aumento della resilienza per fronteggiare i rischi connessi agli eventi estremi.

Lo sviluppo del quadro regolatorio dovrà tenere conto anche del nuovo ruolo che assumerà – in particolare nel settore elettrico – l'impresa distributrice a fronte dello sviluppo di nuove modalità di utilizzo dell'energia elettrica, con particolare riferimento allo sviluppo delle infrastrutture di ricarica

dei veicoli elettrici; saranno in particolare necessarie nuove forme di gestione attiva della domanda addizionale di potenza proveniente dalle infrastrutture di ricarica, che possano permettere un equilibrato sviluppo della rete anche in contesti urbani già sollecitati dalla crescita del carico e nei quali gli investimenti di sviluppo possono richiedere tempi non brevi (anche per via della congestione urbana e delle procedure comunali di autorizzazione agli scavi).

Particolare attenzione dovrà essere rivolta allo sviluppo dell'innovazione (vedi anche OS.4) come modalità per affrontare le sfide della digitalizzazione e della decarbonizzazione, per realizzare soluzioni prototipali ispirate ai modelli dell'economia circolare. In questo contesto, deve essere migliorata anche la qualità dei servizi relativi alla misura, che sono parte essenziale di un mercato liberalizzato in cui la digitalizzazione può offrire importanti opportunità per il cliente finale e per gli operatori di mercato.

A questo riguardo, da una parte, va accelerata, la transizione alla seconda generazione di misuratori di energia elettrica, riducendo il *ritardo* temporale che separa il principale operatore dalle altre imprese distributrici, e dall'altra, va portato a completamento il piano di digitalizzazione dei misuratori gas. Le prestazioni innovative dei contatori telegestiti, in particolare di seconda generazione, saranno finalizzate alla soddisfazione delle esigenze dei clienti finali, quali ad esempio la riduzione delle stime in bolletta, l'introduzione di forme contrattuali prepagate, la messa a disposizione di dati tempestivi ed aggiornati utili alle scelte di consumo.

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO

- Nuovi meccanismi per il miglioramento della qualità del servizio, mirati alle aree con livelli peggiori di qualità del servizio della media nazionale, e coerenti con la logica di responsabilizzazione degli operatori di rete.
- Sviluppo dei sistemi di *smart metering* di seconda generazione (2G) nel settore elettrico, completando e semplificando il quadro regolatorio in modo da permettere la rapida diffusione di sistemi di misura a elevate funzionalità.
- Completamento del passaggio a sistemi di misura *smart* nel settore gas con la conferma del loro deployment (e progressiva estensione agli operatori di minore dimensione), rendendo possibili fin da subito soluzioni con più elevate funzionalità ove il differenziale di costo sia limitato o comunque inferiore ai benefici attesi.
- Sviluppo di soluzioni regolatorie per l'ottimizzazione degli investimenti grazie a una gestione attiva delle reti in presenza di carichi particolari come quelli derivanti dalla ricarica dei veicoli elettrici.

C. PROMOZIONE DI UN QUADRO COERENTE DI REGOLE EUROPEE E NAZIONALI

Il sistema energetico è chiamato a gestire le sfide della decarbonizzazione in un contesto di crescente armonizzazione a livello europeo delle politiche energetiche, ove i singoli Piani Nazionali Integrati Energia Clima (PNIEC) rappresenteranno un importante strumento per il raggiungimento degli obiettivi europei.

Analogamente, il quadro regolatorio complessivo sarà sempre più affidato ad ACER, l'Agenzia per la cooperazione fra i regolatori nazionali di energia a cui le nuove disposizioni del *Clean Energy Package* attribuiscono nuove competenze e poteri decisionali diretti anche in ambiti sinora riservati alla regolazione nazionale.

In questo contesto l'Autorità ritiene di dover rafforzare la propria partecipazione sia nell'ambito delle attività ACER, per le nuove materie di competenza che si estendono dai mercati all'ingrosso sino alla distribuzione, che in quelle del CEER – l'associazione dei regolatori indipendenti europei dell'energia di cui è membro fondatore sin dal 2000 – in particolare per gli aspetti che riguardano i consumatori finali e i mercati *retail*.

Anche la regolazione delle infrastrutture transfrontaliere (sia realizzate in regime regolato che in esenzione) richiede sempre più la definizione di regimi regolatori sovranazionali, definiti, a seconda dei casi, in accordo con le autorità estere, con ACER e con la Commissione Europea. Con particolare riferimento al settore del gas naturale tale coordinamento potrebbe riguardare anche decisioni relative al *decommissioning* di alcune infrastrutture di interesse transfrontaliero.

L'Autorità ha sempre promosso la partecipazione attiva alle iniziative di condivisione delle buone pratiche regolatorie a livello internazionale e in particolare con i regolatori della Comunità energetica (ECRB) e del bacino Mediterraneo (MEDREG).

In quest'ambito l'Autorità individua due obiettivi strategici.

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

A fronte della crescente armonizzazione europea delle regole per l'organizzazione dei mercati nazionali dell'energia elettrica e del gas, l'obiettivo dell'Autorità in ambito europeo, in particolare in sede ACER, è quello di accrescere il proprio impegno volto a promuovere lo sviluppo di una normativa sovranazionale rispettosa delle specificità dei sistemi energetici nazionali e regionali e improntata all'efficienza.

La coerenza delle regole europee con il contesto nazionale verrà perseguita attraverso una partecipazione attiva ai tavoli internazionali dove viene definita la normativa secondaria del mercato interno dell'energia (codici di rete e linee guida), le metodologie attuative ad essa collegate e il coordinamento a livello sovranazionale dei diversi soggetti coinvolti (es. definizione della nuova *governance* delle borse dell'energia, cooperazione regionale fra operatori della trasmissione e sorveglianza dei nuovi soggetti regolati sovranazionali).

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO

- Promozione di decisioni di ACER che rispettino l'architettura *central dispatch* del sistema italiano nell'ambito dell'adozione delle metodologie previste dai regolamenti europei già in vigore per il settore elettrico (in particolare i regolamenti relativi al disegno dei mercati e alla gestione operativa dei sistemi).
- Promozione atti di normativa secondaria (codici di rete e linee guida per il settore elettrico) coerente con gli assetti nazionali, in particolare relativamente ai Centri regionali di controllo, alla funzione del *market coupling*, agli accumuli, ai servizi ancillari e alla partecipazione della domanda al mercato.
- Contributo attivo alle nuove proposte legislative europee relative alle misure per la decarbonizzazione del settore del gas naturale, che dovrebbero vedere la luce nel corso del 2020.
- Promozione di un nuovo assetto del mercato europeo del gas naturale che superi la definizione di aree *entry-exit* nazionali e consenta la copertura dei costi di trasporto attraverso modalità non distorsive del funzionamento dei mercati interconnessi e in grado di massimizzare i benefici per i consumatori finali.
- Promozione di un pieno e rapido allineamento al modello di regolazione europea dei regimi regolatori dei paesi extra-UE, in particolare per quelli con cui il sistema elettrico italiano si troverà a essere interconnesso (nel breve periodo Montenegro e area balcanica e nel medio periodo area mediterranea) e collaborazione con i regolatori dell'Energy Community e di Medreg.
- Cooperazione con ACER e con i regolatori esteri per l'individuazione delle migliori soluzioni atte a favorire la concorrenza nel mercato nazionale, la sicurezza, la diversificazione e l'economicità degli approvvigionamenti con riferimento alla definizione di opportuni regimi regolatori sovranazionali per la realizzazione (o la dismissione) di infrastrutture di interesse transfrontaliero.

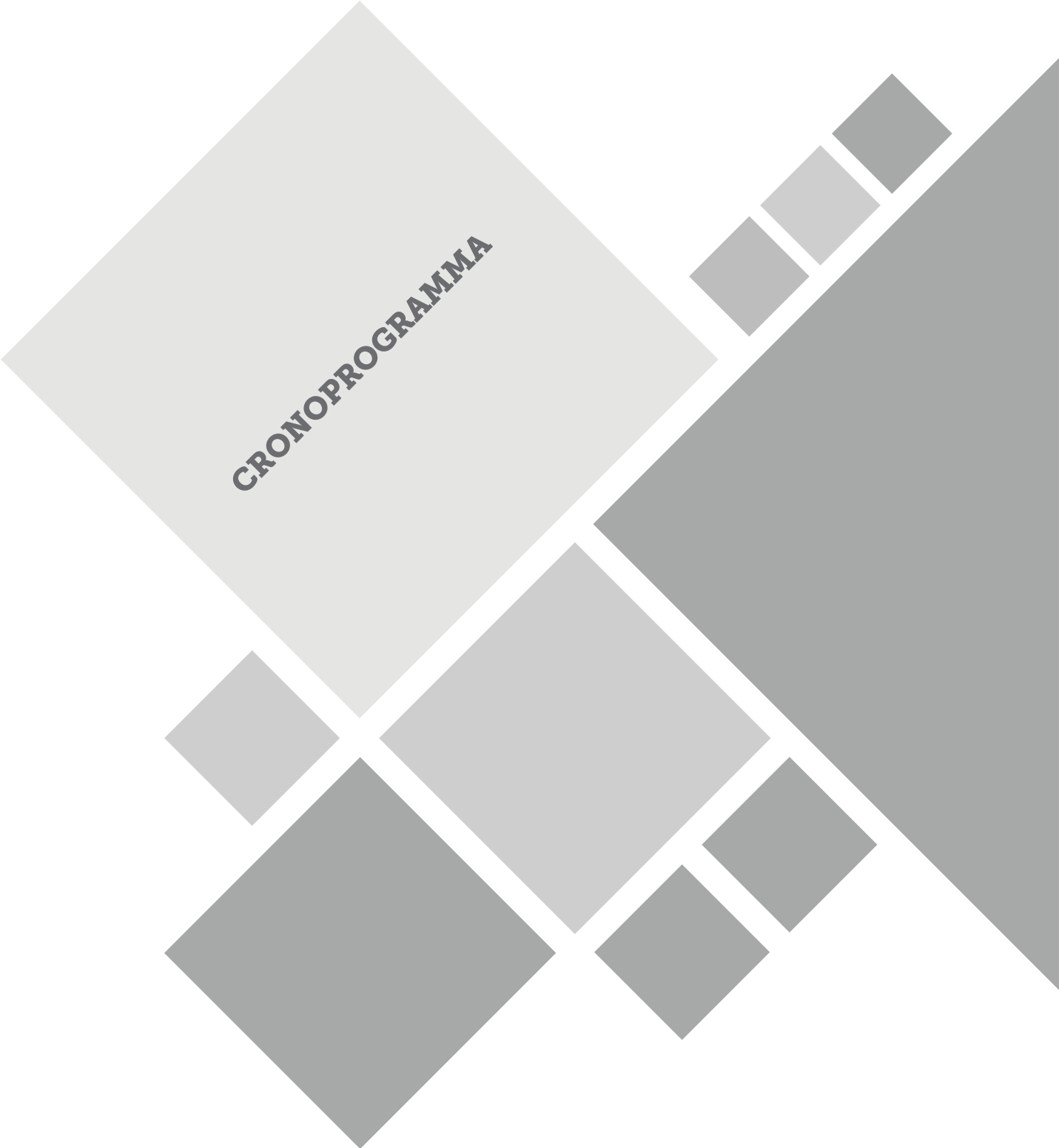


OS.23 Collaborazione con altre istituzioni sui temi regolatori, di sostenibilità ed economia circolare

Nell'ambito della leale collaborazione istituzionale l'Autorità intende promuovere attività di *advocacy* nei confronti delle istituzioni nazionali in relazione ad alcuni snodi del quadro normativo, primario e secondario, nei quali si innesta la regolazione. Sotto questo profilo, appare utile evidenziare alcune aree in cui emerge un'esigenza di un riassetto del quadro ordinamentale su cui l'Autorità può fornire, nell'ambito delle proprie prerogative, un contributo che permetta lo sviluppo di un quadro regolatorio coerente. Gli ambiti di seguito illustrati potranno essere più puntualmente declinati tenendo anche conto del Piano nazionale integrato energia e clima.

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO

- Implementazione nell'ordinamento nazionale delle norme europee destinate ad entrare in vigore nel prossimo triennio; nello specifico si fa riferimento alla Direttiva sulla promozione dell'uso delle energie rinnovabili (Direttiva 2018/2001) entro il 30 giugno 2021 e la Direttiva per il mercato interno dell'energia elettrica entro il 31 dicembre 2020.
- Valutazione, nel medio termine, della possibilità di prevedere forme di coordinamento nel rilascio delle concessioni di distribuzione di gas ed elettricità al fine di favorire pianificazioni di sviluppo e rinnovo delle infrastrutture coordinate ed efficienti oltre che coerenti con le strategie energetiche del Paese.
- Sostegno tecnico per l'avvio di forme di trasferimento parziale alla fiscalità generale degli oneri di sistema e dell'eliminazione di tutte le forme di tassazione implicita che prevedono il versamento al bilancio dello Stato di somme raccolte tramite gli oneri.
- Sostegno tecnico a misure di sviluppo efficiente della mobilità sostenibile che minimizzi le emissioni per passeggero*km e prenda in considerazione sia il vettore elettrico che i green gas e in particolare il biometano.
- Proposte per il sostegno all'efficienza energetica a livello sistemico che tengano conto delle indicazioni contenute nel PNIEC e che stimolino anche i clienti industriali, compresi gli energivori, a un continuo miglioramento energetico dei propri processi industriali.



		2019		2020		2021	
OBIETTIVI STRATEGICI E LINEE DI INTERVENTO 2019-2021		S1	S2	S1	S2	S1	S2
TEMI TRASVERSALI							
A. IL CONSUMATORE CONSAPEVOLE							
OS.1 Dare voce al consumatore							
1a	Rilevazione annuale delle aspettative e della soddisfazione dei consumatori al fine di orientare meglio gli interventi alle attese degli stessi con il contributo degli operatori e delle associazioni dei consumatori.			ATTIVITÀ CONTINUATIVA			
1b	Sviluppo di un nuovo sito web dell'Autorità con servizi digitali innovativi.						
1c	Adozione di schede di accompagnamento ai principali provvedimenti per chiarirne, in particolare, l'impatto e la portata per il consumatore.			ATTIVITÀ CONTINUATIVA			
1d	Sviluppo del sistema di gestione dei reclami e facilitazione dell'accesso a strumenti di risoluzione alternativa delle controversie (ADR).			ATTIVITÀ CONTINUATIVA			
1e	Rafforzamento dei sistemi di indennizzi automatici a fronte di mancate prestazioni da parte di distributori, venditori e gestori, per la tutela del consumatore nel caso di violazione dei suoi diritti.						
1f	Estensione anche ai settori ambientali di procedure per la conciliazione delle controversie degli utenti finali, in particolare per i servizi idrici all'interno del percorso definito verso la conciliazione obbligatoria e ai rifiuti e al teleriscaldamento limitatamente alle materie potenzialmente oggetto di negoziazione risolutiva.						
1g	Revisione dei protocolli di intesa esistenti con le associazioni rappresentative dei clienti/utenti domestici e non domestici, al fine di conformarli al mutato quadro normativo e concorrenziale.						
OS.2 Consapevolezza del consumatore e trasparenza per una migliore valutazione del servizio							
2a	Estensione, per i settori dell'energia, del Rapporto annuale di monitoraggio retail con indicatori di performance tecnica e commerciale nonché parametri e indici relativi alle offerte presenti sul mercato, l'applicazione degli indennizzi automatici e dati per superare le asimmetrie informative e promuovere la concorrenza minimizzando l'onere amministrativo a carico degli operatori.						
2b	Attivazione e sviluppo del Portale Consumi energetici, per mettere a disposizione di ciascun consumatore, nel rispetto della normativa della privacy, i propri dati storici di consumo, mediante il Sistema Informativo Integrato. In prospettiva tali dati saranno resi disponibili anche a parti terze designate dal consumatore.						
2c	Miglioramento degli strumenti di confrontabilità tra l'offerta attivata dal cliente e le offerte disponibili sul mercato anche estendendo le funzionalità di Portale Offerte del settore energia.						
2d	Pubblicazione periodica – per operatore – di indicatori di performance riferiti al sistema idrico integrato (ad esempio, tassi di realizzazione degli interventi programmati con le motivazioni a giustificazione degli eventuali ritardi, indicatori di qualità contrattuale e di tempestività nell'erogazione degli indennizzi automatici e indicatori di costo e parametri di qualità tecnica), corredando i dati con alcune informazioni utili a descrivere il contesto gestionale di riferimento.			ATTIVITÀ CONTINUATIVA			
2e	Miglioramento del contenuto informativo delle bollette e degli altri strumenti di comunicazione individuale sulle caratteristiche del servizio idrico integrato e del ciclo rifiuti secondo criteri di chiarezza e semplificazione, includendo elementi individuali di dettaglio.						
2f	Miglioramento, nel settore del teleriscaldamento e teleraffreddamento, della trasparenza in particolare con riferimento ai contratti, ai documenti di fatturazione e alle informazioni pubblicate relative sia ai prezzi che alla qualità commerciale del servizio e agli aspetti ambientali.						
2g	Definizione di interventi volti a promuovere campagne di informazione dei gestori, del ciclo dei rifiuti, nei confronti degli utenti sulle caratteristiche delle diverse fasi del ciclo, sulle attività necessarie alla sua chiusura nonché sull'impatto ambientale nel territorio di riferimento.						
2h	Realizzazione di campagne di informazione e sensibilizzazione volte a migliorare la consapevolezza del consumatore/utente sul funzionamento e sulle opportunità nei settori di competenza dell'Autorità.			ATTIVITÀ CONTINUATIVA			

OBIETTIVI STRATEGICI E LINEE DI INTERVENTO 2019-2021		S1	S2	S1	S2	S1	S2
TEMI TRASVERSALI							
A. IL CONSUMATORE CONSAPEVOLE							
OS.3 Rafforzamento dei meccanismi di sostegno per i consumatori vulnerabili							
3a	Semplificazione ed efficientamento, anche grazie alle potenzialità offerte dagli sviluppi tecnologici, delle modalità di accesso ai <i>bonus</i> elettrico, gas e idrico, possibilmente attraverso automatismi.						ATTIVITÀ CONTINUATIVA
3b	Estensione del numero di beneficiari del <i>bonus</i> , sviluppando ulteriori progetti di informazione dei cittadini in condizioni di disagio, anche attraverso l'interazione con le associazioni dei consumatori e le organizzazioni presenti sul territorio con finalità sociali.						
3c	Definizione di modalità standardizzate di intervento a favore di popolazioni colpite da eventi eccezionali, da attivare nell'ambito degli interventi emergenziali.						
3d	In attuazione del <i>Clean Energy Package</i> , definizione di una regolazione che promuova le finalità sociali delle Comunità energetiche dei cittadini, in modo tale che anche le fasce deboli della popolazione possano beneficiare delle opportunità a esse associate.						
B. APPROCCIO REGOLATORIO ALL'INNOVAZIONE DI SISTEMA							
OS.4 Sostenere l'innovazione con sperimentazioni e ricerca							
4a	Definizione di un quadro regolatorio che abiliti progetti innovativi, anche mediante un fondo dedicato ispirato al modello anglosassone dei bandi innovativi delle <i>sandbox</i> , per consentire, su proposta degli operatori di testare, sul campo e in via prototipale, soluzioni e servizi innovativi anche mediante la concessione di deroghe transitorie alla regolazione vigente, prevedendo al contempo adeguati meccanismi di riconoscimento dei costi efficienti.						
4b	Progressiva revisione della regolazione esistente alla luce delle nuove funzionalità rese possibili dalla digitalizzazione, coinvolgendo centri di ricerca, università, raccogliendo anche spunti che possono pervenire anche dai gruppi di lavoro dell'Osservatorio per la regolazione.	ATTIVITÀ CONTINUATIVA					
4c	Sviluppo di progetti pilota specifici in tema di misura sia nel settore idrico che in quello dei rifiuti (utili anche per valutare l'introduzione di regimi di tariffazione puntuale nei rifiuti e/o di sistemi di misura in grado di rilevare i consumi idrici fino alla singola unità immobiliare), al fine di analizzarne compiutamente gli impatti economici e ambientali, a supporto della regolazione, anche con riferimento ai profili di gestione del servizio relativi al contenimento della morosità.	ATTIVITÀ CONTINUATIVA					
4d	Contributo allo sviluppo della Ricerca di sistema sia in sede di definizione del piano triennale della ricerca che con una funzione di "osservazione" sui risultati della Ricerca di sistema.	ATTIVITÀ CONTINUATIVA					
C. VALUTAZIONE DELL'IMPATTO REGOLATORIO E PROMOZIONE DELLA COMPLIANCE REGOLATORIA							
OS.5 Trasparenza e integrità dell'azione amministrativa - Rafforzamento della accountability regolatoria con il Contributo dell'Osservatorio della regolazione							
5a	Nell'assicurare il monitoraggio, l'adempimento e l'attuazione degli obblighi di trasparenza e delle misure di prevenzione della corruzione previste nel PTPCT 2019-2021, garantire maggiore accessibilità, comprensibilità e utilizzabilità delle relative informazioni.	ATTIVITÀ CONTINUATIVA					
5b	Rafforzare e ampliare le attività dell'Osservatorio della regolazione anche con riferimento alle tematiche ambientali e di economia circolare.	ATTIVITÀ CONTINUATIVA					
5c	Sviluppare strumenti, anche semplificati, di analisi ex ante di impatto della regolazione per i principali provvedimenti strategici e di verifica ex post dell'impatto della regolazione, con riferimento a specifici temi.						
5d	Promuovere delle <i>best practices</i> per la valutazione degli effetti della regolazione anche con il supporto di esperti del mondo accademico e altamente specializzati.						
TEMI TRASVERSALI							

		2019	2020	2021
A. IL CONSUMATORE CONSAPEVOLE				
OS.6 Promozione della compliance regolatoria e riduzione dei tempi dei procedimenti sanzionatori				
6a	Ampliamento delle attività di controllo, anche tenuto conto dello sviluppo delle attività strutturali di analisi e di monitoraggio dei settori.			
6b	Sperimentazione di nuove iniziative per lo sviluppo di procedure di self-audit da parte degli operatori, attraverso l'adozione di specifiche Linee Guida sviluppate dall'Autorità in logica di garanzia della <i>compliance</i> della regolazione e non di deroga della stessa.	ATTIVITÀ CONTINUATIVA		
6c	Razionalizzazione dei temi oggetto di attività sanzionatoria, prevenendo e/o intercettando con strumenti alternativi (chiarimenti, raccomandazioni, intimazioni, fino all'introduzione di sistemi automatici di penalità per gli operatori e indennizzi ai clienti) alcune tipologie di violazioni, quali per esempio quelle di particolare tenuità o di carattere ripetitivo.	ATTIVITÀ CONTINUATIVA		
6d	Sviluppo e rafforzamento del meccanismo dell'autodenuncia, consentendo, agli operatori che si autodenunciano, l'accesso alla procedura semplificata e/o il riconoscimento di attenuanti.			
6e	Sviluppo e promozione della risoluzione delle controversie tra operatori e gestori di rete e adeguamento del relativo massimario, al fine di realizzare maggiori livelli di <i>compliance</i> regolatoria in tema di obblighi imposti ai gestori in attuazione delle direttive comunitarie sui mercati interni dell'energia elettrica e del gas naturale, anche in un'ottica deflattiva del contenzioso.		ATTIVITÀ CONTINUATIVA	

		2019		2020		2021	
OBIETTIVI STRATEGICI E LINEE DI INTERVENTO 2019-2021		S1	S2	S1	S2	S1	S2
AREA AMBIENTE							
A. MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA E DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO							
OS.7 Integrazione e aggiornamento di regole uniformi sul territorio nazionale per la gestione dei rapporti tra operatori e utenti nel settore idrico							
7a	Introduzione di meccanismi semplificati di penalizzazione in caso di mancata ottemperanza alle previsioni della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, anche alla luce degli standard di qualità attualmente previsti dalle Carte dei servizi.						
7b	Aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale, anche tenuto conto delle integrazioni che si renderanno necessarie in materia di modalità e periodicità di fatturazione (sulla base, tra l'altro, di quanto previsto, a partire dal 2020 dalla L. 205/2017 in tema di prescrizione del diritto al corrispettivo da parte degli operatori), di rateizzazione dei pagamenti in particolare per le utenze morose, nonché di disciplina degli effetti conseguenti a ritardi nella individuazione di eventuali perdite occulte.						
7c	Introduzione di misure (ulteriori rispetto a quelle già introdotte con deliberazione 665/2017/R/idr) per il completamento del processo di riordino delle strutture dei corrispettivi all'utenza, anche a seguito dell'analisi delle articolazioni tariffarie applicate dai gestori, soffermandosi in particolare: i) con riferimento all'utenza domestica residente, sul corrispettivo applicato alla fascia di consumo agevolato commisurata al quantitativo di acqua necessario a soddisfare i bisogni fondamentali; ii) relativamente alla tariffa di collettamento e depurazione per i reflui industriali autorizzati allo scarico in pubblica fognatura, sugli impatti riscontrati in attuazione dei nuovi criteri.						
7d	Introduzione di misure per rendere più efficace la progressiva introduzione della tariffa pro capite, calcolata sulla base del numero effettivo di componenti dell'utenza domestica residente.						
7e	Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato, disciplinando le procedure e le tempistiche per la costituzione in mora e la sospensione/limitazione della fornitura per gli utenti finali, comunque tutelando gli utenti vulnerabili e quelli non disalimentabili.						
OS.8 Regole tariffarie chiare e trasparenti per la copertura dei costi efficienti della gestione dei rifiuti							
8a	Definizione della regolazione tariffaria del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti, individuando criteri di riconoscimento dei costi efficienti che tengano in considerazione le differenze organizzative, gestionali e territoriali del servizio, nonché gli standard qualitativi minimi del medesimo e le condizioni di efficienza per indurre l'equilibrio economico finanziario delle gestioni.						
8b	Introduzione delle regole di separazione contabile.						
8c	Introduzione di criteri e meccanismi finalizzati ad incrementare la percentuale di rifiuti riutilizzati, riciclati e valorizzati, riducendo in tal modo la quota di materia destinata allo smaltimento, in ossequio al principio europeo della "gerarchia delle fonti" e in un'ottica di sviluppo dell'economia circolare.						
OS.9 Miglioramento della qualità del servizio e contenimento della morosità nel ciclo dei rifiuti							
9a	Identificazione dei profili di qualità caratteristici dei diversi servizi di igiene urbana, introduzione dei relativi indicatori di qualità e di standard minimi omogenei sul territorio (nonché del conseguente obbligo di adozione della Carta dei servizi), prevedendo meccanismi di ristoro dell'utenza nel caso di mancato rispetto dei livelli minimi e obblighi di comunicazione e registrazione delle prestazioni.						
9b	Individuazione degli standard minimi di qualità dei servizi infrastrutturali per la chiusura del ciclo, unitamente all'introduzione di obblighi di comunicazione e registrazione delle performance.						
9c	Definizione di procedure e criteri uniformi volti a contenere la morosità dell'utenza (minimizzando gli oneri a carico dei consumatori in regola con i pagamenti), tenuto conto dell'esigenza di assicurare sia la continuità del servizio sia la copertura dei costi efficienti dello stesso.						

		2019		2020		2021	
OBIETTIVI STRATEGICI E LINEE DI INTERVENTO 2019-2021		S1	S2	S1	S2	S1	S2
AREA AMBIENTE							
A. MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA E DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO							
OS.9 Miglioramento della qualità del servizio e contenimento della morosità nel ciclo dei rifiuti							
9d	Definizione dei contenuti minimi dei contratti di servizio						
B. SVILUPPO EFFICIENTE DELLE INFRASTRUTTURE							
OS.10 Programmazione efficace e realizzazione degli investimenti per un servizio idrico di qualità							
10a	Controllo sull'effettiva realizzazione degli investimenti pianificati e recupero, nel caso di loro mancata attuazione, dei benefici eventualmente conseguiti dai gestori che abbiano fatto ricorso a schemi regolatori di promozione degli investimenti; previsione di specifiche penalità nei casi di perduranti difficoltà nella realizzazione degli interventi programmati e con scostamenti di rilevante entità.	ATTIVITÀ CONTINUATIVA					
10b	Introduzione di nuovi strumenti tesi ad indirizzare la spesa efficiente per investimenti prevista per ciascun territorio verso le finalità stabilite dalla regolazione della qualità tecnica, portando a compimento – anche sulla scorta dei risultati conseguiti in fase di prima applicazione – il set di indicatori introdotto dall'Autorità.						
10c	Completamento e rafforzamento del sistema di misure regolatorie e di controllo volte a promuovere urgentemente il potenziamento e l'adeguamento delle infrastrutture idriche, contribuendo, per quanto di competenza, all'individuazione – e al successivo aggiornamento – della sezione «acquedotti» del Piano nazionale volto a mitigare i danni connessi al fenomeno della siccità.						
10d	Disciplina dei criteri e delle modalità di utilizzazione del Fondo di garanzia delle opere idriche (destinato a sostenere gli interventi prioritari che saranno individuati con un DPCM di prossima emanazione), assicurando la trasparenza e l'accessibilità alle informazioni concernenti le modalità gestione del Fondo, nonché garantendo l'equilibrio del medesimo.						
OS.11 Riconoscimento dei costi efficienti nel servizio idrico integrato							
11a	Introduzione di ulteriori misure (anche di tipo reputazionale) volte al controllo dei costi operativi sulla base degli obiettivi assegnati a ciascuna gestione, favorendo tra l'altro l'attuazione di progetti finalizzati al recupero di energia e materia dai fanghi di depurazione da cui potrebbe derivare il contenimento degli oneri a carico dell'utente.						
11b	Implementazione dei già previsti meccanismi incentivanti per il miglioramento della qualità dei servizi.						
11c	Promozione dell'efficacia della spesa per investimenti nelle infrastrutture idriche, mantenendo una visione integrata sulle molteplici fonti di finanziamento attivabili.	ATTIVITÀ CONTINUATIVA					
11d	Previsione di strumenti volti ad assicurare la sostenibilità finanziaria efficiente delle gestioni, in un quadro di forte attenzione per la sostenibilità sociale delle tariffe pagate dagli utenti finali.						
OS.12 Evoluzione efficiente delle infrastrutture di teleriscaldamento							
12a	Definizione di condizioni tecnico-economiche di accesso alle reti tale da favorire l'integrazione di nuovi impianti di generazione di calore e il recupero di calore disponibile in ambito locale, con l'introduzione di una metodologia che consenta di valutare i costi e benefici derivanti dall'integrazione di nuovi impianti di generazione nelle reti di telecalore esistenti, anche attraverso un'adeguata valorizzazione delle esternalità energetiche e ambientali.						
12b	Promozione di criteri di valutazione che tengano conto dello sviluppo coordinato e integrato delle infrastrutture di teleriscaldamento e delle reti di distribuzione del gas naturale, con l'obiettivo di favorire un utilizzo ottimale delle risorse e di supportare le soluzioni a più elevata sostenibilità ambientale.						
12c	Introduzione della regolazione della misura del calore, nonché promozione di apparati di misura del calore teleletti e telegestiti anche attraverso l'adozione di opportune configurazioni delle sottostazioni di utenza e l'avvio di sperimentazioni in tema di fornitura bidirezionale di calore o di demand side management.						

		2019	2020	2021
AREA AMBIENTE				
B. SVILUPPO EFFICIENTE DELLE INFRASTRUTTURE				
OS.13 Promozione di adeguate infrastrutture per la gestione del ciclo dei rifiuti				
13a	Adozione della regolazione tariffaria (asimmetrica) per i differenti servizi del trattamento e smaltimento, e contestuale definizione di criteri di accesso agli impianti; sviluppo di meccanismi volti a promuovere gli investimenti di trattamento, anche valutando modalità di allocazione della capacità con orizzonti di durata pluriennale e promuovendo quelli più rilevanti in termini di benefici per il sistema.			
13b	Introduzione – tenuto conto del fabbisogno di investimenti – di meccanismi volti a promuovere l'accettazione sociale degli investimenti indispensabili in impianti di trattamento strategici per il riequilibrio dei flussi fisici dei rifiuti e la chiusura del ciclo.			
C. PROMOZIONE DI UN QUADRO DI GOVERNANCE CHIARO E AFFIDABILE				
OS.14 Riordino degli assetti del settore ambientale				
14a	Prosecuzione dell'attività di monitoraggio per il servizio idrico integrato ai fini della prevista trasmissione alla Camere di una apposita Relazione semestrale, nonché dell'attivazione delle misure necessarie all'esercizio dei poteri sostitutivi da parte delle Amministrazioni preposte sul "rispetto delle prescrizioni stabilite dal decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152" assegnata all'Autorità dal d.lgs. 133/2014 d (c.d. decreto "Sblocca Italia") in materia di: <i>i)</i> costituzione degli enti di governo d'ambito, accertandone la piena operatività, <i>ii)</i> affidamento del servizio idrico integrato, tenuto conto del criterio generale di unicità della gestione, <i>iii)</i> affidamento in concessione delle infrastrutture ai gestori affidatari.	ATTIVITÀ CONTINUATIVA		
14b	Individuazione di eventuali situazioni di default nel comparto idrico, ricorrenti soprattutto in alcune aree del Paese, promuovendo i percorsi tesi alla costituzione di entità gestionali – operanti su area vasta e con un rapporto diretto con l'utenza finale – in grado di sostenere, per orizzonti temporali congrui, le indifferibili operazioni di risanamento.	ATTIVITÀ CONTINUATIVA		
14c	Sviluppo di un sistema di monitoraggio sullo stato degli assetti del settore relativamente al ciclo dei rifiuti, con particolare riferimento al processo di costituzione e di operatività degli Enti di governo d'ambito anche ai fini dell'avvio di un'attività di confronto interistituzionale volta a favorire tale processo.	ATTIVITÀ CONTINUATIVA		
14d	Introduzione di meccanismi volti a promuovere l'aggregazione per le gestioni di dimensioni meno efficienti, al fine di superare l'attuale frammentazione gestionale e favorire il raggiungimento di assetti industriali del servizio, nonché di perseguire l'efficienza ed economicità delle gestioni, ai sensi della legge n. 205/2017.			
OS.15 Rafforzamento del ruolo delle autorità di regolazione indipendenti nel quadro europeo dei settori idrico e dei rifiuti				
15a	Partecipazione a procedure di consultazione pubblica avviate dalla Commissione europea e segnalazioni alle istituzioni europee in merito ad aspetti di regolazione connessi con le normative europee di settore, anche per agevolarne il più efficace recepimento a livello nazionale nonché promozione della figura del regolatore indipendente anche in ambito ambientale.	ATTIVITÀ CONTINUATIVA		
15b	Elaborazione di analisi comparative sui modelli di governance e di regolazione, a livello europeo anche attraverso una partecipazione a gruppi di lavoro di organizzazioni settoriali (ad esempio OCSE, Banca Europea degli Investimenti, World Bank, ecc.).	ATTIVITÀ CONTINUATIVA		

		2019		2020		2021	
OBIETTIVI STRATEGICI E LINEE DI INTERVENTO 2019-2021		S1	S2	S1	S2	S1	S2
AREA ENERGIA							
A. Mercati efficienti e integrati							
OS.16 Sviluppo di mercati dell'energia elettrica e gas sempre più efficienti e integrati a livello europeo							
16a	Riforma organica della regolazione del servizio di dispacciamento aperto a tutte le fonti e le tecnologie fino a pervenire al nuovo Testo Integrato del Dispacciamento Elettrico (TIDE).						
16b	Avvio del mercato infra-giornaliero in negoziazione continua sulle frontiere italiane.						
16c	Implementazione delle modalità innovative per l'approvvigionamento dei servizi di dispacciamento anche tenendo conto dei risultati dei progetti pilota.						
16d	Revisione della disciplina degli sbilanciamenti secondo i criteri delle Linee Guida UE balancing fino a fornire agli utenti del dispacciamento segnali di prezzo rappresentativi del valore dell'energia in tempo reale, superando l'attuale meccanismo basato su aggregazioni zonali/macrozonali statiche, anche attraverso il riferimento, pur con la dovuta gradualità, ai prezzi nodali.						
16e	Completamento della disciplina del mercato della capacità.						
16f	Adeguamento della disciplina del mercato della capacità a seguito dell'entrata in vigore delle norme europee del CEP.						
16g	Revisione della regolazione relativa a Sistemi semplici di produzione e consumo e ai Sistemi di distribuzione chiusi tenendo anche conto degli indirizzi in materia di autoconsumo, REC, CEC derivanti dal recepimento del CEP.						
16h	Revisione delle logiche di attribuzione dei costi di trasporto gas e dei relativi oneri agli impianti di produzione di energia elettrica alimentati da gas naturale, al fine di evitare sussidi e inefficienze.						
16i	Completamento della riforma della regolazione del servizio di trasporto e bilanciamento del gas naturale relativa ai prelievi di gas ai city gate, volta a semplificare e a rendere più efficienti i processi che si svolgono a valle del punto di scambio virtuale e che coinvolgono imprese di trasporto, di distribuzione, grossisti e venditori al dettaglio.						
16f	Rafforzamento ed efficientamento degli strumenti di monitoraggio dei mercati, sviluppati anche ai fini REMIT, per individuare e contrastare pratiche abusive, come la manipolazione (o tentata manipolazione) di mercato, le attività di <i>insider trading</i> e, in generale, l'abuso di potere di mercato in tutte le sue forme. Organizzazione di iniziative di confronto con gli operatori in ambito REMIT, per migliorare i livelli di <i>compliance</i> e favorire una migliore comprensione della disciplina applicabile.					ATTIVITÀ CONTINUATIVA	
OS.17 Funzionamento efficiente dei mercati retail e nuove forme di tutela dei clienti di piccola dimensione nel contesto liberalizzato							
17a	Adeguamento della regolazione dei servizi di ultima istanza per i clienti senza un fornitore sul mercato libero alla data del termine dei regimi di tutela. Ciò comporta la definizione del servizio di salvaguardia – di cui alla legge 124/17 – per i clienti attualmente aventi diritto al servizio di maggior tutela e l'eventuale revisione degli altri servizi di ultima istanza oggi esistenti.						
17b	Sviluppo e adeguamento delle forme di tutela non di prezzo esistenti (e la revisione della qualità del servizio di vendita e del sistema di tutele tenuto conto dell'evoluzione degli strumenti di gestione del rapporto con il cliente finale) al fine di consentire l'utilizzo di modalità di relazione dirette e innovative verso i clienti più dotati di competenze e strumenti conservando le modalità di tutela tradizionali (ed eventualmente intermedie) per gli altri clienti finali.					ATTIVITÀ CONTINUATIVA	
17c	Adeguamento degli aspetti contrattuali e regolatori che tutelino il cliente finale/ <i>prosumer</i> , permettendo al contempo lo sviluppo delle nuove forme di aggregazione della domanda e la sua partecipazione alle offerte di servizi di flessibilità resi possibili dagli sviluppi tecnologici più recenti e dalla diffusione della digitalizzazione.						

		2019		2020		2021	
OBIETTIVI STRATEGICI E LINEE DI INTERVENTO 2019-2021		S1	S2	S1	S2	S1	S2
AREA ENERGIA							
A. Mercati efficienti e integrati							
OS.17 Funzionamento efficiente dei mercati retail e nuove forme di tutela dei clienti di piccola dimensione nel contesto liberalizzato							
17d	Avvio/prosecuzione di specifiche campagne di comunicazione/informative volte ad accompagnare il processo di rimozione delle tutele di prezzo nel settore energetico.						
OS.18 Razionalizzazione e semplificazione dei flussi informativi per un corretto funzionamento dei processi di mercato							
18a	Superamento progressivo, in coerenza con i piani di attivazione dei nuovi misuratori 2G, dei meccanismi di profilazione dei prelievi nonché delle immissioni e utilizzo delle misure effettive ai fini della definizione delle partite fisiche del servizio di dispacciamento.						
18b	Sviluppo di strumenti di data management per l'utilizzo e la messa a disposizione agli operatori tramite il Sistema Informativo Integrato, dei dati relativi ai clienti stessi e alle forniture, nonché dei dati di misura, rilevati dai soggetti responsabili.						
18c	Ulteriore efficientamento, grazie al Sistema Informativo Integrato, dei processi di switching, voltura e di attivazione/disattivazione della fornitura, compresi i casi di morosità.						
OS.19 Miglioramento degli strumenti per la gestione del rischio di controparte nei servizi regolati							
19a	Sviluppo di strumenti finalizzati a valutare la solidità finanziaria degli operatori e la loro solvibilità nei pagamenti nei confronti del sistema, anche al fine di fornire elementi utili per l'aggiornamento degli elenchi dei soggetti autorizzati alla vendita (Albo venditori), nonché la capacità di tali soggetti di gestire i processi e i servizi caratteristici dell'attività, in particolare quelli di immediata ripercussione sulla clientela.						
19b	Evoluzione di sistemi di garanzie minimali e di meccanismi di recupero degli insoluti dei venditori – con particolare riferimento alle quote relative agli oneri generali di sistema nel settore elettrico – volti a garantire le esigenze di gettito per le finalità di interesse generale (quali la promozione delle FER) e, al contempo, minimizzare il ricorso ai clienti finali per la copertura degli insoluti presso i clienti finali. Tali interventi si fondano sull'incentivazione di tutti i soggetti della filiera elettrica alla gestione efficiente del credito, pur mantenendo le attuali modalità di riscossione e lasciando immutato il ruolo dei venditori e dei distributori.						
B. Sviluppo selettivo e uso efficiente delle infrastrutture energetiche							
OS.20 Regolazione per obiettivi di spesa e di servizio							
20a	Progressivo e graduale superamento dell'attuale approccio di riconoscimento dei costi, differenziato tra costi operativi e costi di capitale, a favore di un approccio integrato che responsabilizzi gli operatori. In particolare, il nuovo approccio integrato si focalizza sui seguenti aspetti: previsioni e piani di sviluppo realistici, fondati sulle future ed effettive esigenze dei clienti del servizio; incentivi per il migliorare il livello di performance, in termini di efficienza, economicità e qualità del servizio; rimozione di eventuali barriere regolatorie allo sviluppo di soluzioni innovative.						
20b	Completamento, in particolare per la distribuzione gas, del percorso di allineamento del costo riconosciuto verso costi efficienti e standardizzati, superando le attuali differenziazioni esistenti in base alla scala dell'operatore.						
20c	Sviluppo di una regolazione che, specie nel settore del gas naturale, responsabilizzi le imprese di distribuzione alla minimizzazione degli oneri che il sistema sostiene per le perdite e più in generale per le differenze fra il gas immesso nella rete e quello consegnato ai clienti finali.						
20d	Messa a punto e implementazione del meccanismo tariffario parametrico per gli operatori di minore dimensione della distribuzione elettrica, favorendo la convergenza verso tale meccanismo anche per le imprese che operano su isole non interconnesse.						

		2019		2020		2021	
OBIETTIVI STRATEGICI E LINEE DI INTERVENTO 2019-2021		S1	S2	S1	S2	S1	S2
AREA ENERGIA							
B. Sviluppo selettivo e uso efficiente delle infrastrutture energetiche							
OS.20 Regolazione per obiettivi di spesa e di servizio							
20e	Revisione dei criteri di allocazione dei costi di rete (sia nel settore dell'energia elettrica che nel settore gas) alle diverse tipologie di utenza (inclusi i produttori, tenendo conto per es. dei flussi inversi di potenza), nonché dei criteri per la definizione dei contributi di connessione.						
20f	Rafforzamento degli strumenti, anche regolatori, per prevedere la valutazione integrata dei piani di sviluppo infrastrutturale, consolidando le azioni già in corso a livello di trasmissione elettrica e trasporto gas ed estendendole, per quanto possibile, a livello di infrastrutture locali di distribuzione di elettricità e gas.						
20g	Sviluppo di una regolazione dello stoccaggio che tenga conto della remunerazione dal livello del servizio reso, valutato tenendo conto del beneficio apportato al sistema in termini di economicità e di sicurezza delle forniture.						
OS.21 Promozione della qualità del servizio di rete, inclusa la misura, e della gestione attiva delle reti di distribuzione							
21a	Nuovi meccanismi per il miglioramento della qualità del servizio, mirati alle aree con livelli peggiori di qualità del servizio della media nazionale, e coerenti con la logica di responsabilizzazione degli operatori di rete.						
21b	Sviluppo dei sistemi di smart metering di seconda generazione (2G) nel settore elettrico, completando e semplificando il quadro regolatorio in modo da permettere la rapida diffusione di sistemi di misura a elevate funzionalità.						
21c	Completamento del passaggio a sistemi di misura smart nel settore gas con la conferma del loro deployment (e progressiva estensione agli operatori di minore dimensione), rendendo possibili fin da subito soluzioni con più elevate funzionalità ove il differenziale di costo sia limitato o comunque inferiore ai benefici attesi.						
21d	Sviluppo di soluzioni regolatorie per l'ottimizzazione degli investimenti grazie a una gestione attiva delle reti in presenza di carichi particolari come quelli derivanti dalla ricarica dei veicoli elettrici.						
C. Promozione di un quadro coerente di regole europee e nazionali							
OS.22 Promozione di regole europee coerenti con le specificità del sistema nazionale							
22a	Promozione di decisioni di ACER che rispettino l'architettura <i>central dispatch</i> del sistema italiano nell'ambito dell'adozione delle metodologie previste dai regolamenti europei già in vigore per il settore elettrico (in particolare i regolamenti relativi al disegno dei mercati e alla gestione operativa dei sistemi).						
22b	Promozione atti di normativa secondaria (codici di rete e linee guida per il settore elettrico) coerente con gli assetti nazionali, in particolare relativamente ai Centri regionali di controllo, alla funzione del <i>market coupling</i> , agli accumuli, ai servizi ancillari e alla partecipazione della domanda al mercato.	ATTIVITÀ CONTINUATIVA					
22c	Contributo attivo alle nuove proposte legislative europee relative alle misure per la decarbonizzazione del settore del gas naturale, che dovrebbero vedere la luce nel corso del 2020 e loro finalizzazione.	ATTIVITÀ CONTINUATIVA					
22d	Promozione di un nuovo assetto del mercato europeo del gas naturale che superi la definizione di aree <i>entryexit</i> nazionali e consenta la copertura dei costi di trasporto attraverso modalità non distorsive del funzionamento dei mercati interconnessi e in grado di massimizzare i benefici per i consumatori finali.	ATTIVITÀ CONTINUATIVA					

		2019		2020		2021	
OBIETTIVI STRATEGICI E LINEE DI INTERVENTO 2019-2021		S1	S2	S1	S2	S1	S2
AREA ENERGIA							
C. Promozione di un quadro coerente di regole europee e nazionali							
OS.22 Promozione di regole europee coerenti con le specificità del sistema nazionale							
22e	Promozione di un allineamento al modello di regolazione europea dei regimi regolatori dei paesi extra-UE, in particolare per quelli con cui il sistema elettrico italiano si troverà a essere interconnesso e collaborazione con i regolatori dell'Energy Community e di Medreg.	ATTIVITÀ CONTINUATIVA					
22f	Cooperazione con ACER e con i regolatori esteri per favorire la concorrenza nel mercato nazionale, la sicurezza, la diversificazione e l'economicità degli approvvigionamenti definendo regimi regolatori sovranazionali per la realizzazione (o la dismissione) di infrastrutture di interesse transfrontaliero.	ATTIVITÀ CONTINUATIVA					
OS.23 Collaborazione con altre istituzioni sui temi regolatori, di sostenibilità ed economia circolare							
23a	Implementazione nell'ordinamento nazionale delle norme europee destinate ad entrare in vigore nel prossimo triennio e in particolare la Direttiva sulla promozione dell'uso delle energie rinnovabili e la Direttiva per il mercato interno dell'energia elettrica.						
23b	Valutazione, nel medio termine, della possibilità di prevedere forme di coordinamento nel rilascio delle concessioni di distribuzione di gas ed elettricità al fine di favorire pianificazioni di sviluppo e rinnovo delle infrastrutture coordinate ed efficienti oltre che coerenti con le strategie energetiche del Paese.						
23c	Sostegno tecnico per l'avvio di forme di trasferimento parziale alla fiscalità generale degli oneri di sistema e dell'eliminazione di tutte le forme di tassazione implicita che prevedono il versamento al bilancio dello Stato di somme raccolte tramite gli oneri.	ATTIVITÀ CONTINUATIVA					
23d	Sostegno tecnico a misure di sviluppo efficiente della mobilità sostenibile che minimizzi le emissioni per passeggero*km e prenda in considerazione sia il vettore elettrico che i green gas e in particolare il biometano.						
23e	Proposte per il sostegno all'efficienza energetica a livello sistemico che tengano conto delle indicazioni contenute nel PNIEC e che stimolino anche i clienti industriali, compresi gli energivori, ad un continuo miglioramento energetico dei propri processi industriali.						

