

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

quattro componenti, anche se il 2016 fa registrare una flessione del 2,6% dei nuclei con uno o due componenti, a relativo vantaggio dei nuclei più numerosi (oltre i tre componenti). Il numero delle famiglie numerose³⁵, quelle con almeno quattro figli fiscalmente a carico, risulta in linea con quello del 2015, registrando un'incidenza percentuale del 2,6%.

La figura 7.12 riporta la distribuzione percentuale delle famiglie che hanno beneficiato del bonus elettrico per disagio economico nel 2016, suddivise secondo i diversi livelli di ISEE, confrontata con gli anni 2014 e 2015. Si può notare una flessione del 3%, rispetto al 2015, dei nuclei beneficiari del bonus con un ISEE molto basso (ossia fino a 2.500 €), a vantaggio dei nuclei con livelli ISEE più alti, nonostante nel 2016 si sia registrata un'alta percentuale di percettori del bonus.

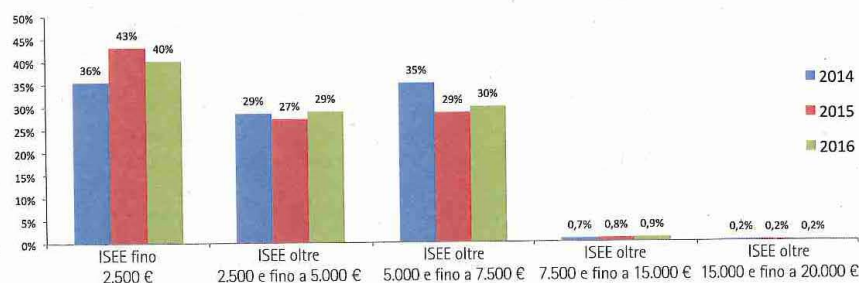
Si rileva la significativa riduzione negli ultimi due anni della percentuale di beneficiari del bonus aventi ISEE compreso tra i 5.000 e i 7.500 € e il rispettivo aumento di nuclei con ISEE fino a 2.500 €, esito della riforma delle modalità di calcolo dell'ISEE, che ha avuto come obiettivo principale quello di misurare in maniera più puntuale la situazione economica delle famiglie, agendo sulle modalità di calcolo dell'indicatore, sull'entità delle franchigie, sulla definizione di nucleo familiare e sul sistema di controlli.

La legge 4 dicembre 2008, n. 190, ha previsto l'estensione del

bonus sociale elettrico ai beneficiari della Carta acquisti, che non lo avessero già richiesto autonomamente tramite le modalità ordinarie. Successivi provvedimenti normativi hanno stabilito che l'estensione del bonus sociale ai beneficiari della Carta acquisti venisse attuata automaticamente tramite lo scambio di informazioni tra il sistema informativo di gestione della Carta acquisti (SICA-INPS) e il sistema informativo di gestione del bonus sociale (SGAte), demandando all'Autorità la definizione delle modalità operative per l'integrazione.

Nel corso del 2016, le famiglie che hanno usufruito dell'agevolazione tramite il circuito Carta acquisti sono state circa 27.625, con un incremento del 23% rispetto all'anno precedente. Tuttavia, nel complesso, questa modalità automatica di accesso continua ad evidenziare elementi di criticità, che risaltano con chiarezza se si considera il rapporto tra le domande presentate e le domande andate a buon fine. In particolare, in media, nel 2016, solo il 61% delle domande inoltrate all'INPS è stato ammesso dal sistema e, sempre in media, solo il 65% delle stesse domande è stato poi validato dai distributori (valore in linea con quello riscontrato nel 2015).

Il valore del bonus fino al 31 dicembre 2016 è stato quantificato in uno sconto di circa il 20% della spesa media (al netto delle imposte) di una famiglia tipo differenziata per numero di componenti ed è stato aggiornato ogni anno contestualmente



Fonte: Elaborazione su dati SGAte.

FIG. 7.12

Distribuzione dei livelli di ISEE dei nuclei familiari con agevolazione per disagio economico in corso (bonus elettrico - percentuale)
Anni 2014, 2015 e 2016

³⁵ La definizione di famiglia numerosa è contenuta all'art. 3, comma 9-bis, del decreto legge n. 185/08.

7. Tutela dei consumatori | Intersectoriale

al primo aggiornamento trimestrale delle condizioni economiche di fornitura per i clienti domestici in regime di tutela. Gli importi del bonus elettrico per disagio economico sono riportati nella tavola 7.23.

Con la delibera 1/2017/R/eel, l'Autorità, seguendo le disposizioni contenute nel decreto 29 dicembre 2016 del Ministro dello sviluppo economico, ha rideterminato, per l'anno 2017, l'ammontare delle compensazioni della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica per i clienti economicamente svantaggiati, assimilando il valore del bonus ad uno sconto pari a circa il 30% della spesa media di una famiglia tipo al lordo delle imposte (equivalente a circa il 35% della spesa netta).

Gli oneri connessi all'erogazione del bonus elettrico per disagio economico e fisico sono compresi tra le componenti degli oneri generali afferenti al sistema elettrico e trovano copertura tramite la componente AS, che è pagata da tutti i clienti che non godono del bonus elettrico (per l'aggiornamento delle componenti tariffarie destinate alla copertura degli oneri generali e di ulteriori componenti del settore elettrico e gas in

vigore dall'1 gennaio 2017, si rimanda alla delibera 29 dicembre 2016, 814/2016/R/com). Il Conto è stato alimentato nel tempo anche da una quota stanziata dal Fondo sanzioni dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato.

Bonus elettrico per disagio fisico

Le famiglie che hanno percepito il bonus per l'utilizzo di apparecchiature elettriche per il mantenimento in vita (bonus per disagio fisico) al 31 dicembre 2016 erano 30.373, registrando un incremento del 7,5% rispetto all'anno precedente.

Il bonus per disagio fisico è articolato in tre fasce (Tav. 7.24) per tener conto del tipo di apparecchiatura/e utilizzata/e, dei consumi medi orari di ciascuna tipologia di apparecchiatura e delle ore medie di utilizzo giornaliero. Sulla base di questi elementi, certificati dalla ASL, il cliente viene assegnato ad una delle tre fasce di compensazione previste, che sono ulteriormente differenziate per tener conto della potenza impegnata (fino a 3 kW e da 4,5 kW).

TAV. 7.23

Ammontare del bonus elettrico per i clienti in stato di disagio economico (€/anno per punto di prelievo)

DESCRIZIONE	2012	2013	2014	2015	2016	2017 ^(A)
Numerosità familiare 1-2 componenti	63	71	72	71	80	112
Numerosità familiare 3-4 componenti	81	91	92	90	93	137
Numerosità familiare oltre 4 componenti	139	155	156	153	153	165

(A) Importi determinati con la delibera 1/2017/R/eel, su indicazione del decreto ministeriale 29 dicembre 2016, al fine di conseguire una riduzione di spesa dell'utente medio, al lordo delle imposte, dell'ordine del 30%.

TAV. 7.24

Ammontare del bonus elettrico per i clienti in stato di disagio fisico per l'anno 2016

	F1	F2	F3
EXTRA CONSUMO RISPETTO A UN UTENTE TIPO (2.700 kWh/anno)	FINO A 600 kWh/anno	COMPRESO TRA 600 E 1.200 kWh/anno	OLTRE 1.200 kWh/anno
€/anno per punto di prelievo			
Ammontare del bonus oltre 3kW (da 4,5 kW in su)	173	285	412
Ammontare del bonus oltre 3kW (da 4,5 kW in su)	405	513	620

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

Dalla tavola 7.25, si evince la distribuzione per fasce dei clienti che percepiscono il bonus per disagio fisico. Nel corso del 2016, si è assistito ad un incremento delle fasce che includono i clienti con un utilizzo più intensivo ed esteso delle apparecchiature, rispetto a quello che si era registrato nel 2015 (fasce F2 e F3) e ad una riduzione delle potenze impegnate oltre i 4,5 kW.

Bonus gas

Al 31 dicembre 2016 le famiglie che hanno usufruito del bonus gas per disagio economico risultano pari a 448.707, in linea con i dati relativi al 2015. Le famiglie che hanno percepito l'agevolazione almeno una volta dall'entrata in vigore del meccanismo

sono state più di 1,54 milioni.

La ripartizione geografica delle famiglie, cui è stata riconosciuta almeno una agevolazione gas, evidenzia come, rispetto alla ripartizione geografica rinvenibile nel settore elettrico, l'area Nord-Ovest conti un numero maggiore di percettori del bonus, a differenza delle regioni del Sud. Il peso delle Isole risulta anche quest'anno ridotto a causa della non metanizzazione della Sardegna.

I nuclei familiari titolari di bonus gas per disagio economico si sono ripartiti, nel 2016, a seconda del numero dei componenti familiari, con un peso maggiore, rispetto agli anni precedenti, in analogia con quanto verificato per il settore elettrico, dei nuclei con oltre quattro componenti (Tav. 7.26).

TAV. 7.25

Ripartizione percentuale per fasce dei bonus per disagio fisico

	2015			2016		
	F1 Fino a 600 kWh/anno	F2 Compreso tra 600 e 1.200 kWh/anno	F3 Oltre 1.200 kWh/anno	F1 Oltre 1.200 kWh/anno	F2 Compreso tra 600 e 1.200 kWh/anno	F3 Oltre 1.200 kWh/anno
Fino a 3 kW	65,8%	13,6%	11%	66,7%	14,9%	12,8%
Da 4,5 kW	5,8%	1,6%	1,9%	2,2%	1,6%	1,8%

Fonte: Elaborazioni su dati SGATE.

TAV. 7.26

Famiglie con agevolazione per disagio economico in corso (bonus gas)

	NUMERO COMPONENTI FAMIGLIA ANAGRAFICA		
	TOTALE	Fino a 4	Oltre 4
2012	100	83,6	16,4
2013	100	83,6	16,4
2014	100	83,6	16,4
2015	100	81,4	18,6
2016	100	80,9	19,1

Fonte: Elaborazioni su dati SGATE.

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

Con riferimento alla distribuzione dei beneficiari, considerando le diverse fasce ISEE, nonostante la figura 7.13 mostri per il 2016 un'alta percentuale di famiglie con ISEE fino ai 2.500 € (38% circa), così come nel caso del bonus elettrico per disagio economico, essa rileva una flessione del 4% dei nuclei con la soglia ISEE minore, a relativo vantaggio delle fasce con livelli di ISEE maggiori. Anche in questo ambito si nota, per gli anni 2015 e 2016, l'elevata contrazione, rispetto al 2014, del numero di famiglie beneficiarie del bonus gas con ISEE compreso tra i 5.000 e i 7.500 € e lo spostamento dei beneficiari nelle soglie ISEE più basse per effetto della stessa riforma ISEE.

Per quanto concerne la localizzazione geografica, le forniture agevolate sono prevalentemente localizzate in area di fascia climatica E (45%), D (26%) e C (19%) e le forniture individuali rappresentano, rispetto alle forniture centralizzate, il 94,7% del totale delle forniture gas agevolate.

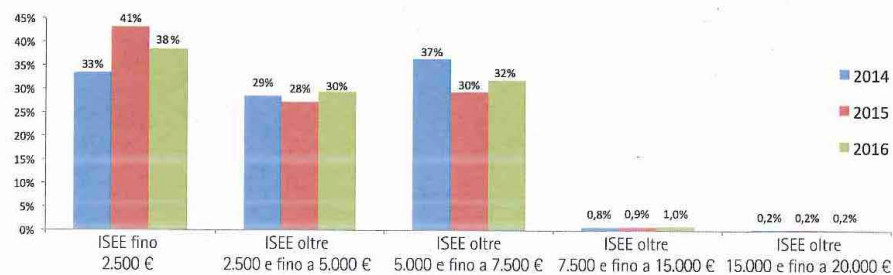
Infine, rispetto al 2015, non si sono registrati significativi spostamenti nella ripartizione delle forniture agevolate per tipologia di utilizzo, relativamente alla quale mantiene una forte dominanza la categoria comprensiva anche del riscaldamento (83%) (Tav. 7.27).

Per la copertura dell'onere derivante dall'applicazione del bonus gas, l'Autorità ha istituito, all'interno della tariffa obbligatoria per i servizi di distribuzione e di misura del gas naturale, la componente GS e la componente GS_T, poste a carico dei clienti diversi dai clienti domestici. Ai fondi raccolti a valere sui clienti si aggiungono fondi a carico del Bilancio dello Stato.

Gli importi del bonus gas, per l'anno 2017, sono riportati nella tavola 7.28. Si evidenzia come la diminuzione dell'importo annuo, rispetto al 2015, sia riconducibile alla contrazione della spesa registratasi per la fornitura del gas nel corso dell'anno di riferimento. Come per il settore elettrico, il valore della compensazione è definito contestualmente all'aggiornamento tariffario.

FIG. 7.13

Distribuzione dei livelli di ISEE dei nuclei familiari con agevolazione per disagio economico in corso (bonus gas - percentuale)
Anni 2014, 2015 e 2016



Fonte: Elaborazioni su dati SGAt.

TAV. 7.27

Ripartizione percentuale del bonus per tipologia di utilizzo del gas

	2015	2016
Acqua calda sanitaria e/o uso cottura - AC	16,8%	16,9%
Acqua calda sanitaria e/o uso cottura + riscaldamento - ACR	83,2%	83,1%

Fonte: SGAt.

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

TAV. 7.28

Ammontare del bonus gas per i clienti in stato di disagio economico
anni 2016 e 2017; € all'anno per PdR

AMMONTARE DELLA COMPENSAZIONE PER I CLIENTI DOMESTICI (€/ANNO PER PDR)		2016					2016				
		Zona climatica (z)					Zona climatica (z)				
		A/B	C	D	E	F	A/B	C	D	E	F
<i>Famiglie fino a 4 componenti (j=1)</i>											
u=AC	Acqua calda sanitaria e/o uso cottura	31	31	31	31	31	31	31	31	31	31
u=ACR	Acqua calda sanitaria e/o uso cottura + riscaldamento	74	91	120	150	189	72	89	117	146	184
<i>Famiglie con oltre 4 componenti (j=2)</i>											
u=AC	Acqua calda sanitaria e/o uso cottura	49	49	49	49	49	48	48	48	48	48
u=ACR	Acqua calda sanitaria e/o uso cottura + riscaldamento	103	133	175	213	274	100	130	170	207	266

Fonte: SGAt.

Misure in seguito agli eventi sismici del 24 agosto e del 26 ottobre 2016

A seguito degli eventi sismici del 24 agosto e del 26 ottobre 2016, così come già avvenuto in passato con la delibera 14 giugno 2012, 250/2012/R/com, l'Autorità, con la delibera 726/2016/R/com, *Disposizioni urgenti in relazione al bonus elettrico e al bonus gas, per le popolazioni colpite dagli eventi sismici*, ha previsto alcune norme al fine di sospendere fino al 31 maggio 2017, per i clienti residenti nei comuni interessati dai fenomeni sismici, gli effetti della decorrenza dei termini per la presentazione delle domande di rinnovo dei bonus elettrico e gas, l'invio delle comunicazioni circa l'emissione dei bonifici domiciliati e l'accettazione delle domande di riemissione dei medesimi bonifici.

Con la citata delibera sono state anche fornite indicazioni a SGAt e alla CSEA³⁶ per l'erogazione del bonus tramite bonifico domiciliato, per la sospensione del flusso di comunicazioni circa l'ammissibilità al regime di compensazione e rinnovo, per l'emissione dei bonifici domiciliati e l'accettazione delle domande di riemissione dei bonifici non riscossi.

La delibera 810/2016/R/com, al fine di garantire l'ammissione e il rinnovo in continuità dei bonus gas ed elettrico ai clienti economicamente svantaggiati residenti nelle aree interessate dagli eventi sismici, alloggiati provvisoriamente in altre abitazioni o in moduli abitativi temporanei a causa dell'inagibilità parziale o totale della loro abitazione di residenza, ha previsto una deroga temporanea a quanto stabilito dall'art. 13 del TIBEG, che individuava tra i requisiti di accesso – prima della modifica introdotta con la delibera 94/2017/R/com – la coincidenza della residenza anagrafica del cliente domestico con la localizzazione del punto di prelievo o di riconsegna dei clienti economicamente svantaggiati. Infine, con il documento per la consultazione 23/2017/R/com, in materia di agevolazioni per le popolazioni colpite dagli eventi sismici verificatisi nei giorni 24 agosto 2016 e successivi, l'Autorità ha inteso verificare la necessità di prendere in considerazione ulteriori elementi relativamente alle disposizioni opportune per il ripristino dei servizi e dei flussi di comunicazione in relazione ai percettori di bonus nelle zone interessate dagli eventi sismici nell'Italia Centrale (cfr. il paragrafo "Interventi specifici del mercato al dettaglio – Terremoto nel Centro Italia").

³⁶ La delibera 6 febbraio 2014, 28/2014/R/com, ha individuato in Poste Italiane il soggetto erogatore della compensazione della spesa per la fornitura di gas naturale ai clienti domestici indiretti e ha dato mandato alla CSEA di stipulare con Poste Italiane una convenzione per l'erogazione del bonus tramite bonifico domiciliato ai clienti indiretti gas, previa approvazione dello schema di convenzione. La delibera 16 febbraio 2017, 57/2017/E/com, ha poi dato disposizione alla CSEA di procedere alla proroga, di 12 mesi, della predetta convenzione stipulata con Poste Italiane.

Rapporti con le associazioni dei clienti domestici e non domestici

Protocolli di intesa stipulati dall'Autorità

I rapporti tra l'Autorità e le associazioni rappresentative dei clienti finali domestici (consumatori) e non domestici si svolgono nel quadro di appositi Protocolli di intesa, che formalizzano gli obiettivi di interesse comune e gli strumenti per il loro perseguimento.

Per quanto riguarda i consumatori, i rapporti tra l'Autorità e le associazioni del CNCU si svolgono nell'ambito del Protocollo di intesa sottoscritto il 13 maggio 2009.

Dal 2013 l'Autorità è, inoltre, parte di un Protocollo di intesa stipulato con le organizzazioni nazionali di rappresentanza delle piccole imprese, finalizzato a rafforzare la capacità di tali imprese di cogliere le opportunità derivanti dalla liberalizzazione dei mercati finali dell'energia elettrica e del gas naturale.

Le associazioni dei consumatori domestici e non domestici sono, inoltre, regolarmente coinvolte nelle attività di consultazione e di approfondimento, anche attraverso la partecipazione a seminari di presentazione dei principali provvedimenti di interesse, audizioni e gruppi tecnici, e fanno parte dell'Osservatorio permanente della regolazione energetica, idrica e del teleriscaldamento, istituito dall'Autorità con la delibera 5 marzo 2015, 83/2015/A (si veda in proposito il Capitolo 8 di questo Volume).

Progetti finanziati mediante il Fondo sanzioni

Nel corso del 2016 è proseguita la realizzazione di attività a vantaggio dei consumatori di energia elettrica e gas finanziate mediante le risorse del Fondo sanzioni, alimentato con i proventi delle sanzioni irrogate dall'Autorità. La disponibilità di nuove risorse acquisite nel corso dell'anno ha consentito all'Autorità di formulare nuove proposte relative ad attività da realizzare a partire dal 2017.

I progetti attuati nel corso del 2016, oggetto di precedenti proposte dell'Autorità e già approvate dal Ministro dello sviluppo economico, hanno riguardato:

- l'accesso al Servizio conciliazione (progetto PAC). Il progetto promuove l'accesso alle procedure gestite dal Servizio conciliazione da parte dei consumatori che si avvalgono dell'assistenza

prestata dalle associazioni di consumatori; esso comporta l'erogazione, alle medesime associazioni, di contributi forfetari per l'attività di orientamento e di assistenza al consumatore nell'attivazione di una procedura di conciliazione e per l'attività di mediazione con rappresentanza del consumatore nello svolgimento di procedure concluse positivamente. Nel corso del 2016, sono stati complessivamente riconosciuti contributi per oltre 57.000 €, in relazione a 958 procedure conciliative concluse positivamente;

- il sostegno alle procedure di conciliazione c.d. "paritetica" (progetto PCS), svolte presso organismi previsti da appositi Protocolli di intesa stipulati tra associazioni di consumatori e imprese di vendita, iscritti anche temporaneamente nell'elenco degli organismi di ADR operanti nei settori regolati tenuto dall'Autorità. Il progetto prevede l'erogazione di contributi forfetari in relazione alle procedure concluse positivamente. Per l'anno 2016 risultano finora rendicontate circa 700 procedure conciliative concluse con accordi transattivi tra le parti;
- la qualificazione degli sportelli delle associazioni dei consumatori (progetto PQS – "Energia: diritti a viva voce"). Il progetto promuove l'attivazione di una rete di punti di contatto (sportelli territoriali) delle associazioni di consumatori in grado di fornire ai clienti domestici informazione e assistenza qualificata sui servizi regolati, e comporta la copertura dei costi operativi del servizio fornito. Per il 2016 è stata prevista l'attivazione di 26 sportelli territoriali, a fronte dei 22 sportelli operativi nel 2015;
- la formazione del personale delle associazioni di consumatori (progetto PFA). Il progetto, che ha coperto gli anni 2015 e 2016, ha inteso soddisfare le esigenze di formazione e di aggiornamento del personale delle associazioni di consumatori impegnato in attività di informazione e assistenza ai consumatori dei servizi regolati, svolte nell'ambito degli altri progetti, nonché la formazione e l'aggiornamento di esperti. Nel corso del biennio sono stati realizzati dieci corsi della durata di 14 ore ciascuno, svolti in modalità residenziale, *e-learning* o mista;
- la promozione dell'accesso ai bonus elettrico e gas da parte degli aventi diritto (progetto PAB – "Bonus a sapersi"). Il progetto ha

7. Tutela dei consumatori | Intersettoriale

comportato la realizzazione sull'intero territorio nazionale, nel biennio 2015-2016, di 73 incontri rivolti agli operatori di istituzioni, di enti e di organizzazioni senza fini di lucro, che operano con finalità assistenziali a livello locale, dedicati all'informazione sul regime dei bonus e all'illustrazione delle modalità operative e procedurali per richiederne l'attivazione o la conferma.

Nel corso del 2016, con la delibera 14 luglio 2016, 385/2016/E/com, l'Autorità ha formulato al Ministro dello sviluppo economico nuove proposte relative alle attività da realizzare a partire dal 2017, che sono state approvate con il decreto 27 settembre 2016. In particolare, l'Autorità ha inteso rafforzare e garantire continuità alle attività a vantaggio dei consumatori già avviate e consolidate negli anni precedenti, prevedendo la definizione di progetti di durata triennale (2017-2020) sia per le attività di promozione delle procedure ADR per la risoluzione extragiudiziale delle controversie nei settori regolati (progetti PAC e PCS) sia per la qualificazione degli sportelli delle associazioni dei consumatori (progetto PQS). La medesima durata triennale è, inoltre, prevista per le attività di formazione e di aggiornamento degli operatori delle associazioni di consumatori attivi nella realizzazione degli altri progetti (progetto ridenominato PFR) formulati in precedenza dall'Autorità.

Progetti per la capacitazione delle piccole imprese

La formazione del personale delle organizzazioni delle piccole e medie imprese che svolge l'attività di informazione e di consulenza alle imprese medesime nelle rispettive articolazioni territoriali è

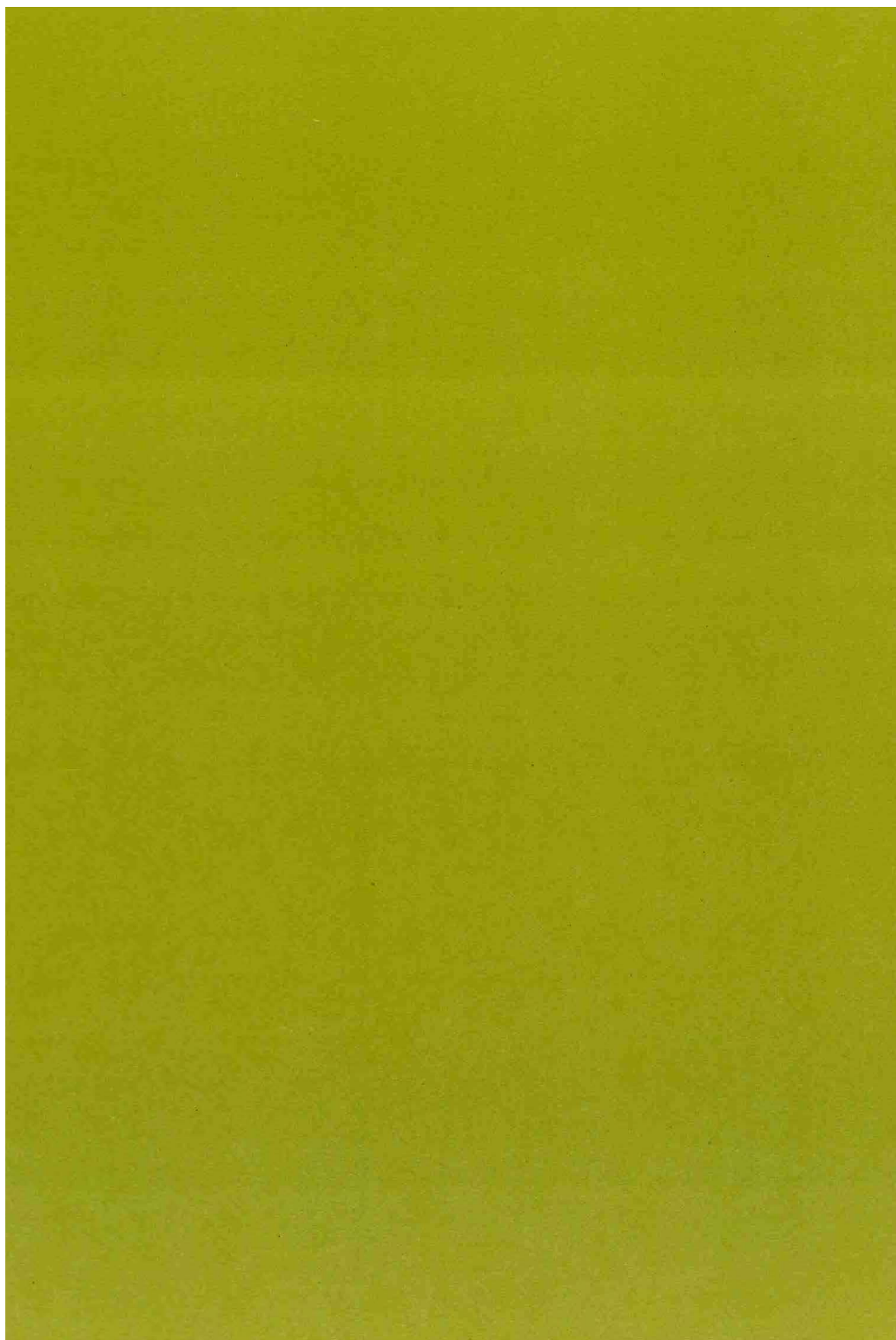
stata individuata quale attività di interesse prioritario, ai fini dell'attuazione del Protocollo di intesa siglato dall'Autorità e dalle piccole e medie imprese (PMI).

Nel corso del 2016, l'Autorità ha espletato le procedure di gara³⁷ che hanno consentito di individuare l'operatore professionale qualificato, al quale affidare la realizzazione dei corsi di formazione sui mercati finali dell'energia elettrica e del gas per le PMI.

Lo scopo del programma di formazione, che sarà attivato entro la prima metà del 2017 con una durata biennale, è quello di consentire ai suoi fruitori di utilizzare e diffondere presso le PMI, nello svolgimento delle proprie attività di servizio, informazioni e conoscenze in materia di fornitura di energia elettrica e gas, per rispondere all'esigenza di risolvere problemi e criticità puntuali, eventualmente emersi in corso di esecuzione del contratto di fornitura, così come all'esigenza di cogliere le opportunità del mercato, in un'ottica di rafforzamento della capacità negoziale del cliente finale medesimo.

Il progetto, in fase di realizzazione, prevede l'attivazione di un percorso formativo da svolgere a distanza, in modalità *e-learning*, per un numero complessivo di 500 utenze attivabili anche per sottogruppi nell'arco del biennio. Il percorso formativo è articolato in un modulo base, mirato all'acquisizione delle necessarie conoscenze relative all'assetto e alla regolazione dei mercati finali dell'energia elettrica e del gas naturale – integrato da moduli avanzati che dovranno consentire ai fruitori di consolidare capacità di analisi e di valutazione, in relazione all'andamento dei mercati e alle caratteristiche delle offerte commerciali – o alla gestione delle criticità insorte nello svolgimento del rapporto contrattuale di fornitura e alla risoluzione delle eventuali controversie.

³⁷ Procedura CIG 6644172030.



8.

Attuazione della
regolazione,
comunicazione,
organizzazione
e risorse

Intersettoriale

Attività propedeutica alla regolazione e provvedimenti assunti

Attività di consultazione

I nuovi processi di consultazione, avviati nel corso del 2016, che si sono aggiunti a quelli già in essere, sono stati complessivamente 43, come sinteticamente elencati nella tavola 8.1. Di questi, 17 hanno riguardato il settore del gas, 18 quello dell'energia elettrica e tre i servizi idrici, di cui due la tutela dell'utenza. Le rimanenti consultazioni hanno interessato tematiche comuni ai diversi settori di competenza. Delle nuove consultazioni, 23 sono state concluse con l'adozione dei relativi provvedimenti finali di regolazione. Le tematiche riguardano, in particolare: la definizione dei criteri per la remunerazione dei sistemi di *smart metering* di seconda generazione per la misura di energia elettrica in bassa tensione; la quantificazione dei benefici potenziali e il rilascio dell'impronta energetica (*energy footprint*) al cliente finale; la definizione dei

criteri per il riconoscimento dei costi relativi agli investimenti nelle reti di distribuzione del gas naturale realizzati a partire dall'anno 2017; la prima fase della riforma del mercato per il servizio di dispacciamento con apertura alla domanda, alle fonti rinnovabili non programmabili e alla generazione distribuita; la revisione della disciplina degli sbilanciamenti effettivi e la loro valorizzazione; l'istituzione di un terzo livello decisorio delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati. Tali tematiche sono state, tra l'altro, fatte oggetto di consultazioni plurime. La durata delle consultazioni si è attestata su una media di 39 giorni circa, considerando nel calcolo anche le consultazioni i cui termini, per motivate ragioni di indifferibilità e urgenza, sono stati necessariamente ridotti.

TAV. 8.1

Sintesi delle attività di consultazione
Gennaio-Dicembre 2016

DATA	SETTORE	TITOLO
12/01/2016	Gas	Modifiche inerenti alla disciplina del settlement gas
28/01/2016	Gas	Disposizioni in materia di servizio di stoccaggio del gas naturale per l'anno termico di stoccaggio 2016/2017: modalità e condizioni
04/02/2016	Elettricità/Gas	Revisione delle modalità e tempistiche relative alla disciplina del recesso dai contratti di fornitura per i clienti finali di piccole dimensioni
04/02/2016	Idrico	Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato nel secondo periodo regolatorio. Orientamenti in ordine alla misura di processo e d'utenza
18/02/2016	Gas	Mercato del gas naturale. Completamento dell'implementazione delle disposizioni europee in materia di risoluzione delle congestioni presso i punti di interconnessione con l'estero del sistema nazionale dei gasdotti
18/02/2016	Gas	Mercato del gas naturale. Determinazione delle componenti relative ai costi di approvvigionamento del gas naturale nei mercati all'ingrosso (CMEM) e delle attività connesse (CCR) per il periodo compreso tra l'1 ottobre 2016 e il 31 dicembre 2017
25/02/2016	Gas	Criteri di valutazione della documentazione allegata alle istanze presentate dalle imprese di distribuzione, ai fini del versamento parziale o dell'esonero dal versamento dell'ammontare previsto nei casi di mancata disalimentazione fisica dei punti di riconsegna forniti nel servizio di default distribuzione
25/02/2016	Elettricità	Riforma delle tutele di prezzo nel mercato retail dell'energia elettrica e del gas naturale: Tutela SIMILE al mercato libero di energia elettrica per clienti finali domestici e piccole imprese
10/03/2016	Gas	Disposizioni in materia di assicurazione dei clienti finali del gas

8. Attuazione della regolazione, comunicazione, organizzazione e risorse | Intersettoriale

TAV. 8.1 - SEQUE

Sintesi delle attività di
consultazione

Gennaio-Dicembre 2016

DATA	SETTORE	TITOLO
10/03/2016	Gas	Bilanciamento del gas naturale. Aspetti attuativi del regolamento (UE) 312/2014 del 26 marzo 2014
01/04/2016	Elettricità	Attribuzione al Sistema informativo integrato dell'attività di aggregazione delle misure dei prelievi ai fini del settlement con riferimento ai punti di prelievo elettrici trattati su base oraria
28/04/2016	Gas	Criteri per il riconoscimento dei costi relativi agli investimenti nelle reti di distribuzione del gas naturale realizzati a partire dall'anno 2017. Orientamenti iniziali
05/05/2016	Elettricità/Gas	Fatturazione di periodo nel mercato retail, nel quadro di evoluzione e superamento dei regimi di tutela di prezzo
12/05/2016	Elettricità/Gas/Idrico	Riforma del sistema di tutele dei clienti finali per il trattamento dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico. Orientamenti finali per i mercati elettrico e gas
12/05/2016	Elettricità	Orientamenti in merito alla semplificazione delle procedure per la connessione nel caso di impianti di produzione di energia elettrica di piccola taglia
19/05/2016	Elettricità	Regolazione sperimentale delle interruzioni con preavviso. Orientamenti finali
19/05/2016	Teleriscaldamento	Regolazione in materia di obblighi di fornitura e installazione di sistemi di misura nel settore del teleriscaldamento e del teleraffrescamento
24/05/2016	Elettricità	Riforma della struttura tariffaria degli oneri generali di sistema per clienti non domestici nel mercato elettrico. Orientamenti iniziali per l'attuazione delle disposizioni dell'art. 3, comma 2, lettera b), del decreto legge n. 210/15 come convertito con la legge n. 21/16
26/05/2016	Elettricità	Sistemi di smart metering di seconda generazione per la misura di energia elettrica in bassa tensione, conformi ai requisiti funzionali di cui alla deliberazione 87/2016/R/eeel. Orientamenti per il riconoscimento dei costi
31/05/2016	Elettricità	Orientamenti finali in merito alla razionalizzazione della regolazione del servizio di misura dell'energia elettrica - TIME
09/06/2016	Elettricità	Prima fase della riforma del mercato per il servizio di dispacciamento: apertura alla domanda, alle fonti rinnovabili non programmabili e alla generazione distribuita
16/06/2016	Elettricità	Mercato dell'energia elettrica. Revisione della disciplina degli sbilanciamenti effettivi - Interventi prioritari
16/06/2016	Gas	Ottemperanza alla sentenza del Consiglio di Stato, Sezione VI, 12 giugno 2015, n. 2888, relativa alla regolazione tariffaria del servizio di trasporto e dispacciamento del gas naturale per il periodo 2010-2013, fissata con deliberazione dell'Autorità ARG/gas 184/09. Orientamenti finali
24/06/2016	Gas	Servizi di ultima istanza nel settore del gas naturale. Interventi propedeutici all'individuazione dei fornitori dei servizi, a partire dall'1 ottobre 2016
21/07/2016	Elettricità	Regolazione tariffaria dell'energia reattiva per le reti in alta e altissima tensione e per le reti di distribuzione
21/07/2016	Elettricità	Criteri per il riconoscimento parametrico dei costi per le imprese che servono fino a 100.000 punti di prelievo
28/07/2016	Elettricità	Revisione delle modalità e tempistiche relative alla risoluzione dei contratti di dispacciamento e trasporto per inadempimento dell'utente e all'attivazione dei servizi di ultima istanza nel mercato elettrico
04/08/2016	Gas	Criteri per il riconoscimento dei costi relativi agli investimenti nelle reti di distribuzione del gas naturale. Orientamenti finali
04/08/2016	Elettricità	Sistemi di smart metering di seconda generazione per la misura di energia elettrica in bassa tensione. Orientamenti finali per il riconoscimento dei costi
04/08/2016	Elettricità	Sistemi di smart metering di seconda generazione per la misura di energia elettrica in bassa tensione e il rilascio dell'impronta energetica (energy footprint) al cliente finale. Benefici potenziali e orientamenti per il conseguente adeguamento regolatorio
04/08/2016	Gas	Regime di incentivazione del responsabile del bilanciamento
22/09/2016	Gas	Distribuzione del gas naturale: orientamenti finalizzati ad incrementare il numero di misuratori accessibili e il ricorso alle letture effettive
14/10/2016	Gas	Misure per la semplificazione del settlement gas
27/10/2016	Elettricità	Orientamenti in merito all'entrata in vigore delle disposizioni previste dalla variante V2 alla norma CEI 0-16 e dalla nuova edizione della norma CEI 0-21
04/11/2016	Elettricità/Gas	Orientamenti per l'istituzione di un terzo livello decisionale delle controversie tra clienti o utenti finali e operatori o gestori nei settori regolati dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico

8. Attuazione della regolazione, comunicazione, organizzazione e risorse | Intersettoriale

TAV. 8.1 - SEQUE

Sintesi delle attività di consultazione

Gennaio-Dicembre 2016

DATA	SETTORE	TITOLO
04/11/2016	Gas	<i>Criteri per l'aggiornamento infra periodo per il triennio 2017-2019 della regolazione tariffaria dei servizi di distribuzione e misura del gas</i>
10/11/2016	Elettricità	<i>Orientamenti in merito alla corretta identificazione dei clienti finali del sistema elettrico</i>
24/11/2016	Elettricità	<i>Mercato dell'energia elettrica: valorizzazione degli sbilanciamenti effettivi - ulteriori interventi nell'ambito del regime transitorio introdotto dalla deliberazione dell'Autorità 444/2016/R/eel</i>
01/12/2016	Elettricità/Gas	<i>Affinamenti della disciplina relativa alla morosità nei mercati retail dell'energia elettrica e del gas naturale. Ottemperanza alla sentenza del TAR Lombardia, Sez. II, 1629/16</i>
01/12/2016	Elettricità	<i>Mercato italiano della capacità. Orientamenti specifici</i>
01/12/2016	Gas	<i>Introduzione di meccanismi di mercato per il conferimento agli utenti della capacità di rigassificazione</i>
28/12/2016	Adempimenti anticorruzione e trasparenza	<i>Piano triennale per la prevenzione della corruzione (PTPC) 2015-2017. Aggiornamento 2017</i>
28/12/2016	Elettricità	<i>Mercato intraday ai sensi del regolamento (UE) 1222/2015 (CACM) e coordinamento con il mercato per il servizio di dispacciamento. Primi orientamenti</i>

Analisi di impatto della regolazione

Come già evidenziato nella *Relazione Annuale* degli scorsi anni, l'Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico ha introdotto, sin dal 2005, l'Analisi *ex ante* di impatto della regolazione (AIR) per i provvedimenti particolarmente rilevanti, quale ulteriore strumento per migliorare la trasparenza e la qualità del proprio processo regolatorio, già ispirato a criteri di semplificazione, trasparenza ed efficacia, nonché per rafforzare il dialogo ed i processi di consultazione con gli *stakeholders*.

Nel corso del 2016, è stato completato il procedimento per la definizione di un percorso di riforma dei meccanismi di mercato per la tutela di prezzo dei clienti domestici e delle piccole imprese nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale, avviato con la delibera 4 giugno 2015, 271/2015/R/com. In tale procedimento era stato previsto che fossero sottoposti alla metodologia AIR i soli aspetti più rilevanti. La predetta riforma è stata completata con l'adozione dei seguenti provvedimenti:

- la delibera 7 luglio 2016, 369/2016/R/eel e successive sue modifiche e integrazioni, la quale ha introdotto il nuovo regime della *Tutela SIMILE*, operativa dall'1 gennaio 2017, che costituisce un ambito di negoziazione sorvegliato, in cui

il cliente è messo in grado di acquisire la capacità di operare in un mercato libero, scegliendo il proprio venditore tra una pluralità di operatori ammessi;

- la delibera 4 novembre 2016, 633/2016/R/eel, che ha riformato le condizioni economiche e contrattuali di erogazione del servizio di maggior tutela, al fine di rendere tale servizio sempre più coerente al ruolo di servizio universale.

Nel corso del 2016, non sono stati sottoposti ad AIR ulteriori provvedimenti.

Si evidenzia, infine, che l'Osservatorio permanente della regolazione energetica, idrica e del teleriscaldamento (Osservatorio), istituito con la delibera 5 marzo 2015, 83/2015/A, rappresenta la sede in cui, fra le altre attività, viene anche implementata la funzione di Valutazione di impatto della regolazione (VIR) in modo sistematico e permanente. Tra le proprie finalità l'Osservatorio ha, infatti, anche quella di svolgere analisi in merito agli effetti degli atti di regolazione in vigore, prevedendo che ad essa contribuiscano – attraverso la loro partecipazione attiva – gli oltre 60 soggetti che compongono l'Osservatorio e che rappresentano i diversi interessi della domanda

8. Attuazione della regolazione, comunicazione, organizzazione e risorse | Intersettoriale

domestica, della domanda non domestica, della domanda industriale, dell'offerta, nonché alcuni soggetti istituzionali

(al riguardo si veda il paragrafo "Accountability, trasparenza e anticorruzione").

Provvedimenti assunti

I provvedimenti adottati nel corso del 2016, tra deliberazioni, relazioni, rapporti, pareri, memorie, segnalazioni e documenti per la consultazione, sono stati complessivamente 323. L'attività di produzione provvedimento ha, pertanto, fatto registrare un incremento del 23% rispetto al precedente periodo di riferimento (che vedeva una sostanziale stabilità rispetto al 2014, con 677 atti).

L'analisi dei dati, riportati nella tavola 8.2, attesta incrementi rilevanti per tutte le tipologie di atti (rimangono stabili solo gli atti di amministrazione interna) e conferma la prevalenza degli atti di natura regolatoria (55% circa del totale, comunque in aumento del 24%), tra cui si annoverano sia atti di regolazione innovativa generale sia atti di manutenzione e aggiornamento. Nel settore del gas, tra gli interventi di maggior rilievo, si individuano le modifiche della disciplina del servizio di *default* sulle reti di trasporto del gas naturale e le disposizioni per la gestione del servizio di *peak shaving* tramite rigassificazione. Tra gli interventi volti a garantire un migliore funzionamento del mercato si segnalano: l'attuazione del regolamento (UE) 312/2014 della Commissione in materia di bilanciamento del gas naturale e la nuova disciplina del mercato del gas, funzionale all'avvio del regime di bilanciamento; il completamento dell'implementazione delle disposizioni europee in materia di risoluzione delle congestioni presso i punti di interconnessione con l'estero del sistema nazionale dei gasdotti; l'avvio di un progetto pilota relativo al conferimento di capacità presso i punti di riconsegna della rete di trasporto gas che alimentano impianti di generazione di energia elettrica. Sono state, inoltre, individuate le disposizioni per i progetti sperimentali di soluzioni di telegestione multiservizio dei misuratori del gas, di classe minore o uguale a G6 e di altri servizi di pubblica utilità. Per quanto concerne il settore elettrico, si segnalano: la modifica del *Testo integrato della regolazione output based dei servizi di distribuzione e di misura dell'energia elettrica*, per il

periodo di regolazione 2016-2023; l'aggiornamento, per l'anno 2017, delle tariffe obbligatorie per i servizi di distribuzione e di misura dell'energia elettrica per i clienti non domestici, delle condizioni economiche per l'erogazione del servizio di connessione e delle tariffe per l'erogazione del servizio di trasmissione; il proseguimento dell'attuazione della riforma delle tariffe di rete e delle componenti tariffarie a copertura degli oneri generali di sistema per i clienti domestici di energia elettrica. Fra gli interventi tesi ad assicurare un migliore funzionamento del mercato si segnalano: gli ulteriori interventi per la valorizzazione degli sbilanciamenti effettivi; il proseguimento dell'implementazione del Sistema informativo integrato (SII), attraverso sia il perfezionamento di processi già esistenti sia l'introduzione di nuovi processi, come la riforma dello *switching* nel mercato *retail* elettrico, tramite l'utilizzo del SII; le regole per l'attività di aggregazione delle misure dei prelievi ai fini del *settlement*, con riferimento ai punti di prelievo di energia elettrica trattati su base oraria; l'introduzione della risoluzione dei contratti di dispacciamento e trasporto per inadempimento del relativo utente e di attivazione dei servizi di maggior tutela e salvaguardia nel settore elettrico (*switching* infra mese); l'approvazione del regolamento disciplinante le aste per l'importazione elettrica virtuale, per l'anno 2017; l'aggiornamento della disciplina dei meccanismi di remunerazione della capacità produttiva (*capacity payment*); le modifiche e le integrazioni alla disciplina di riferimento degli impianti essenziali sul territorio nazionale; il proseguimento nella predisposizione del Codice di rete tipo per il servizio di trasporto dell'energia elettrica. Si segnalano, infine, i procedimenti avviati per la verifica di abusi, nell'ambito delle attività di dispacciamento nel mercato all'ingrosso dell'energia elettrica, e volti all'adozione di misure prescrittive nei confronti degli operatori coinvolti. Per quanto attiene al settore dell'energia prodotta da fonti rinnovabili, sono state introdotte alcune

8. Attuazione della regolazione, comunicazione, organizzazione e risorse | Intersettoriale

semplificazioni alle condizioni tecniche ed economiche per la connessione alle reti con obbligo di connessione di terzi degli impianti di produzione di energia elettrica (nuovi flussi informativi su GAUDI) e sono stati, inoltre, approvati contratti tipo predisposti dal Gestore dei servizi energetici (GSE) per l'erogazione degli incentivi previsti per gli impianti di produzione di energia elettrica alimentati da fonti rinnovabili. Si sono, infine, attuati alcuni interventi volti ad accrescere i livelli di trasparenza dei contratti di vendita ai clienti finali di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili. In materia di qualità del servizio, è stata introdotta una regolazione sperimentale che incentiva la riduzione della durata delle interruzioni con preavviso del servizio di distribuzione dell'energia elettrica. Rilevante, infine, è stata l'attività del tavolo nazionale in materia di resilienza del sistema elettrico.

Tra gli interventi con un rilevante impatto nei prossimi anni, si menzionano: le attività per l'introduzione dei sistemi *smart metering* di seconda generazione (2G), con la definizione delle specifiche funzionali e il riconoscimento dei costi per la misura dell'energia elettrica in bassa tensione; nell'ambito del servizio di maggior tutela, l'implementazione del percorso di riforma dei meccanismi di mercato per la tutela di prezzo dei clienti domestici e delle piccole imprese nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale (*Tutela SIMILE*), finalizzato ad incrementare il livello di capacitazione della clientela, in vista dell'apertura dei mercati al dettaglio. Rilevanti sono state, inoltre, le attività connesse agli obblighi di separazione funzionale (*unbundling*) per i settori dell'energia elettrica e del gas, nonché la nuova regolazione dei servizi di connessione, misura, trasmissione, distribuzione, dispacciamento e vendita, nel caso di sistemi di distribuzione chiusi.

Con riferimento alla regolazione del settore idrico, vanno menzionate: la prosecuzione delle attività di approvazione delle tariffe per le singole gestioni, secondo il Metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio (MTI-2), che copre il periodo 2016-2019, con le correlate attività ispettive in materia di determinazione delle tariffe d'ufficio e di esclusione dall'aggiornamento tariffario per il primo periodo regolatorio e il primo biennio del secondo periodo regolatorio; l'integrazione del *Testo integrato unbundling contabile* (TIUC) con le disposizioni per il settore idrico; il procedimento per l'adozione di direttive volte al contenimento della morosità nel servizio

idrico integrato, a garanzia dell'equità per gli altri utenti; la definizione dei criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti dei servizi idrici, a seguito della recente normativa in materia di tariffa sociale e di erogazione del servizio di misura a livello nazionale.

Nell'ambito delle attività rivolte specificamente alla tutela dei consumatori, si rilevano: il nuovo *Testo integrato della regolazione della qualità commerciale dei servizi di vendita e le modifiche alla regolazione della qualità commerciale del servizio di distribuzione dell'energia elettrica e del gas naturale* e il *Testo integrato in materia di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti e utenti finali e operatori nei settori regolati dall'Autorità*. È stata, inoltre, aggiornata la disciplina in materia di fatturazione e di regole di rateizzazione ed è proseguita l'attività di accreditamento degli organismi ADR (*Alternative Dispute Resolution*) per la gestione delle controversie nazionali e transfrontaliere che rientrano nell'ambito di applicazione del Codice del consumo. In tema di fatturazione di importi anomali per l'energia elettrica e il gas è stato determinato il contenuto minimo delle risposte motivate ai reclami dei clienti. Sono state, infine, formulate proposte al Ministro dello sviluppo economico per la realizzazione di progetti a vantaggio dei consumatori di energia elettrica e gas e del servizio idrico integrato.

Per quanto riguarda il settore del teleriscaldamento/teleraffrescamento, nel corso del 2016 è stato dato l'avvio a due indagini conoscitive: la prima sulle modalità e sui contributi per l'allacciamento o la disconnessione dell'utenza, la seconda sui sistemi di misura e di qualità delle attività di distribuzione, misura e vendita. È stato, inoltre, avviato il procedimento in materia di ripartizione dei costi relativi alle informazioni sulla fatturazione per il consumo individuale di riscaldamento e raffrescamento nei condomini e negli edifici polifunzionali.

L'attività in materia di ricerca di sistema ha visto un consistente aumento (circa il 77% rispetto al 2015) – prevalentemente determinato dall'adozione di atti di approvazione di capitoli o consuntivi relativi ai progetti proposti di innovazione tecnologica delle reti – della generazione di energia e dell'efficienza energetica.

L'Autorità, per quanto di competenza, è tempestivamente intervenuta a fronte dei terremoti che hanno colpito l'Italia centrale il 24 agosto e il 26 ottobre 2016, predisponendo una

8. Attuazione della regolazione, comunicazione, organizzazione e risorse | Intersettoriale

serie di provvedimenti relativi alle forniture di energia elettrica, gas e acqua.

Nell'ambito delle attività di segnalazione e di collaborazione istituzionale verso il Parlamento e il Governo, sono stati adottati 29 atti, tra pareri, segnalazioni, memorie e relazioni. Tra questi, particolarmente rilevanti sono: il parere al Ministro dello sviluppo economico sulle proposte di modifica della disciplina del mercato del gas naturale, predisposta dal GSE; i pareri al Ministro dello sviluppo economico in materia di modifiche al *Testo integrato della disciplina del mercato elettrico* sia per l'istituzione del mercato dei prodotti giornalieri sia in tema di settlement; il parere al Ministro dello sviluppo economico in merito alle modifiche al *Testo integrato della disciplina del mercato elettrico* in materia di certificati verdi; il parere in merito allo schema di decreto ministeriale recante *Disposizioni per la progressiva copertura del fabbisogno delle isole minori non interconnesse attraverso energia da fonti rinnovabili*; il

parere al Ministro dello sviluppo economico sullo schema di decreto recante la determinazione degli obiettivi quantitativi nazionali di risparmio energetico per gli anni dal 2017 al 2020 e l'approvazione delle nuove *Linee guida* in materia di certificati bianchi.

I provvedimenti riconducibili all'area *enforcement* hanno segnato un ulteriore incremento dell'8%, rispetto all'andamento già significativamente in crescita dei due anni precedenti. In particolare, i provvedimenti adottati nell'esercizio della funzione sanzionatoria sono aumentati di circa il 20%. Nell'ambito dello svolgimento di tale funzione, si segnala, per il 2016, un apprezzabile incremento (da 26 a 35) dei procedimenti chiusi con procedura semplificata.

Per quanto riguarda gli atti riconducibili all'area del contenzioso, l'andamento risulta stabile, considerando che 27 provvedimenti dispongono la trasposizione in sede giurisdizionale di ricorsi proposti avanti il Presidente della Repubblica.

TAV. 8.2

Provvedimenti dell'Autorità negli anni 2015 e 2016

TIPOLOGIA	2015		2016	
	NUMERO	QUOTA %	NUMERO	QUOTA %
R Regolazione	361	54,0	449	54,6
E Enforcement e consumatori	96	14,4	104	12,6
S Procedimenti sanzionatori	81	12,1	97	11,8
I Istituzionale	29	4,3	33	4,0
C Contenzioso e Arbitrati	18	2,7	41	5,0
A Amministrazione	61	9,1	60	7,3
RDS Ricerca di sistema	22	3,3	39	4,7
TOTALE	668	100,00	823	100,00

Accountability, trasparenza e anticorruzione

Il quadro normativo di riferimento per le tematiche in esame è stato segnato, nel corso del 2016, da significative modifiche, che hanno determinato la codificazione dell'interrelazione, di fatto già esistente, tra *accountability*, trasparenza e anticorruzione. In particolare, il decreto legislativo 25 maggio 2016, n. 97, in tema di revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza, se, da un lato, ha continuato a considerare la promozione di maggiori livelli di trasparenza come obiettivo strategico di ogni amministrazione, dall'altro, ha assunto la trasparenza come il connotato ineliminabile dell'ordinario modo di gestione (cfr. l'art. 10, commi 3 e 4, del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33) e, quindi, come strumento di prevenzione dei fenomeni corruttivi. Il decreto riformato ha, altresì, aggiunto alla preesistente trasparenza di tipo proattivo, ossia realizzata mediante la pubblicazione obbligatoria sul sito web di determinati dati, una trasparenza di tipo reattivo, ossia in risposta alle istanze di conoscenza avanzate dagli interessati. Non a caso, la riforma ha ampliato di molto l'accesso civico, che non fa più riferimento ai soli documenti, dati e/o informazioni oggetto di pubblicazione obbligatoria, bensì ai dati e ai documenti detenuti dalle pubbliche Amministrazioni. Si intuisce, quindi, come la trasparenza, oltre ad essere una misura fondamentale per la prevenzione della corruzione, funga da stimolo alla rendicontazione di ciascuna amministrazione nei confronti dei propri *stakeholders*.

A queste finalità è da sempre orientato l'agire dell'Autorità che, fin dall'adozione del *Quadro strategico per il quadriennio 2015-2018*, ha individuato, tra i propri obiettivi, quelli della promozione di nuove misure di *accountability* e della promozione di maggiori livelli di trasparenza, di semplificazione e di efficienza.

Accountability

Nel corso del 2016, l'Autorità ha continuato a perseguire la finalità di rendicontazione, oltre che nelle forme previste dalla legge, anche attraverso gli strumenti dell'Osservatorio, del processo di consultazione pubblica di cui alla delibera 23 dicembre 2014, 649/2014/A, nonché delle audizioni periodiche e speciali di cui alla delibera 11 dicembre 2014, 603/2014/A.

Riguardo a queste ultime, le sessioni svoltesi il 10 e l'11 maggio 2016 hanno rappresentato una concreta occasione di confronto diretto e costruttivo tra l'Autorità e gli *stakeholders*, in merito all'attuazione del citato *Quadro strategico*, sulla base di un documento predisposto *ad hoc* dagli Uffici dell'Autorità e recante i risultati delle attività svolte in attuazione del *Quadro* medesimo.

Tra gli strumenti di *accountability*, l'Osservatorio è quello che, indubbiamente, assicura con maggiore efficacia e continuità le relazioni e gli scambi dialettici tra le diverse categorie di *stakeholders*, nonché tra esse e l'Autorità, facilitando altresì l'acquisizione di dati e di informazioni utili alla VIR. A ciò si aggiunga la funzione propulsiva che l'Osservatorio, pur nel rispetto dell'autonomia del Regolatore, può svolgere, mediante la formulazione di proposte finalizzate alla predisposizione di documenti per la consultazione su materie sottoposte alla regolazione dell'Autorità.

Per una più efficace operatività, l'Osservatorio ha costituito quattro Gruppi di lavoro permanenti dedicati ai settori regolati dell'energia elettrica, del gas, del teleriscaldamento e del sistema idrico e un Gruppo di lavoro temporaneo sul tema dell'efficienza energetica. I suddetti Gruppi hanno funzione istruttoria, organizzano in modo autonomo la propria attività, riferendo sugli esiti della stessa al Forum, individuano le tematiche che necessitano di approfondimenti, costituiscono tavoli tecnici e si avvalgono del contributo tecnico-scientifico di esperti all'uopo selezionati e inseriti nell'apposito elenco istituito presso l'Osservatorio, ai sensi dell'art. 10 dell'Allegato A alla delibera 83/2015/A.

Nell'ambito del sistema di *accountability* dell'Autorità, continua a svolgere un ruolo fondamentale il consolidato strumento del processo di consultazione pubblica, funzionale al coinvolgimento dei soggetti interessati nella fase di ideazione dei provvedimenti regolatori generali.

Infine, si menzionano alcuni casi di rendicontazione volontaria da parte dell'Autorità, riguardanti specifiche tematiche, quali il rapporto *Stato e prospettive del meccanismo dei Titoli di efficienza energetica*, delibera 14 luglio 2016, 405/2016/l/efr, e la relazione *Stato di utilizzo e di integrazione degli impianti di produzione alimentati da fonti rinnovabili e degli impianti di cogenerazione ad alto rendimento*, delibera 24 giugno 2016, 339/2016/l/efr.