



*Autorità per l'energia elettrica e il gas*

---

LINEE STRATEGICHE  
PER IL TRIENNIO 2011 – 2013

---

*4 agosto 2011*

## **PREMESSA**

*L'Autorità pubblica le Linee strategiche per il triennio 2011-2013 con la finalità di far conoscere a tutti i soggetti interessati la propria visione e le linee di intervento che intende adottare nell'esercizio delle funzioni di competenza nei settori dell'energia elettrica e del gas.*

*Il presente documento, che riflette il contenuto programmatico delineato nella Relazione del Presidente del 6 luglio u.s., è parte della documentazione per le Audizioni periodiche che l'Autorità terrà a Roma nel prossimo mese di settembre. Esso costituisce inoltre la base a partire dalla quale, anche alla luce dei contributi ricevuti nel corso delle Audizioni citate, l'Autorità procederà alla redazione del proprio Piano strategico 2012-2014, la cui adozione è prevista entro la fine di dicembre 2011.*

*Il Piano strategico sarà oggetto di revisione su base annuale, per tenere conto di eventuali significativi cambiamenti nel contesto di riferimento, nonché delle necessità di aggiornamento degli obiettivi.*

## INDICE

<b>Introduzione</b>	<b>pag. 4</b>
<b>1. Contribuire alla crescita sostenibile del Paese attraverso la promozione degli investimenti nel settore energetico</b>	<b>pag. 9</b>
<b>2. Coordinare lo sviluppo delle diverse attività delle filiere produttive dell'energia elettrica e del gas in un'ottica di mercato e completare il processo di sviluppo della concorrenza nei due settori</b>	<b>pag. 12</b>
<b>3. Caratterizzare con un ruolo sempre più attivo la partecipazione al processo di definizione delle regole europee</b>	<b>pag. 15</b>
<b>4. Conferire al cliente finale una maggiore consapevolezza del proprio ruolo nel mercato</b>	<b>pag. 19</b>
<b>5. Creare nuovi strumenti per il controllo e l'<i>enforcement</i> delle regole</b>	<b>pag. 22</b>

## Introduzione

L'Autorità ha definito per il proprio Piano strategico un orizzonte temporale triennale. L'adozione di un periodo di riferimento limitato, oltre che la scelta di revisioni su base annuale, appare necessaria alla luce dello scenario di riferimento, quanto mai esposto a crescenti complessità e fattori di incertezza.

### Lo scenario di riferimento

Il prossimo triennio si configura come il periodo nel quale dovranno essere assunte le decisioni necessarie per il raggiungimento dell'obiettivo posto dal Consiglio europeo del febbraio 2011 di completamento, entro il 2014, del mercato interno dell'energia elettrica e del gas, nonché per il conseguimento a più lungo termine degli obiettivi fissati dal cosiddetto Pacchetto 20-20-20 di riduzione delle emissioni climalteranti e di contributo minimo vincolante per le fonti rinnovabili.

Tali obiettivi si applicano a un settore energetico esposto a *intensi cambiamenti*, con esiti in gran parte ancora non prevedibili. Se pure gli effetti più significativi saranno visibili solo nel lungo termine, appare opportuna una loro attenta considerazione, al fine di delineare in maniera trasparente il contesto al quale l'Autorità intende riferire le proprie scelte regolatorie.

Ad avviso dell'Autorità, tra i principali fattori di cambiamento rientrano il *nuovo ruolo della domanda* di energia (ormai anche *attiva*, grazie alla generazione distribuita e sempre più elastica ai prezzi, oltre che influenzata dalle politiche di efficienza energetica e, più in generale, di *demand side management*) e lo *sviluppo tecnologico* nei settori dell'energia elettrica e del gas (*smart grid, super grid, shale gas*, nuove tecnologie di gestione dei consumi finali). In particolare, ne deriva una domanda più volatile e incerta rispetto al passato, sia a livello di fabbisogno totale, sia con riferimento alle diverse fonti ma, allo stesso tempo, gradualmente più consapevole e reattiva e quindi più controllabile. L'aumento significativo dell'offerta di gas in Europa a partire dal 2009, grazie ai carichi di GNL originariamente destinati agli USA, beneficiati dallo sfruttamento dello *shale gas*, ha messo sotto pressione le tradizionali forme di indicizzazione al petrolio dei contratti di lungo periodo; ha rivelato la necessità di nuove formule contrattuali per i contratti gas che, pur mantenendo le necessarie garanzie di recupero degli investimenti effettuati, consentano il confronto competitivo per la quota *commodity*.

In aggiunta, seppure le fonti fossili manterranno un ruolo predominante e crescono i rischi connessi con il significativo spostamento verso i paesi asiatici emergenti dei maggiori centri di consumo (che determina una progressiva perdita di importanza a livello mondiale dei flussi energetici verso il mercato europeo), sta però anche cambiando la tradizionale prospettiva che legava la crescita dei consumi energetici all'aumento della dipendenza esterna dell'Europa e ai rischi correlati. Lo sviluppo

delle fonti rinnovabili e gli sforzi in maggiore efficienza energetica hanno consentito di attivare risorse interne all'Europa. Guardando a una prospettiva più lontana, la Commissione europea ha definito una *Roadmap al 2050*<sup>1</sup> per la decarbonizzazione dell'economia, rafforzando ulteriormente la visione di un'Europa maggiormente fondata su fattori di crescita interna. Questa visione sistemica sarà rafforzata dalle specifiche *roadmap* settoriali in via di definizione e, in particolare, dall'*Energy Roadmap 2050*.

E' invece già cambiato e si consoliderà sempre più in prospettiva *l'ambito di riferimento europeo* per le politiche energetiche, nonché per la regolazione: si è passati da ambiti sostanzialmente nazionali a contesti normativi ormai definiti a livello europeo, anche se la creazione del mercato interno sconta ancora notevoli difficoltà. Nuovo slancio verso il mercato unico e verso nuovi assetti competitivi è atteso dall'implementazione del Terzo pacchetto<sup>2</sup>, dall'estensione delle *best practice* conseguite nell'ambito delle singole *Iniziative regionali*, dai nuovi interventi proposti dalla Commissione europea per la definizione e realizzazione di infrastrutture di interesse europeo<sup>3</sup> e da una nuova politica energetica comune nei confronti dei paesi terzi<sup>4</sup>.

Allo stesso tempo però, mentre si affermano logiche europee, assume sempre più rilievo per le politiche energetiche anche la scala locale e in particolare la dimensione delle aree metropolitane: il 96% del Pil e il 75% della popolazione europea è concentrato in tali aree; la percentuale di popolazione che vive in contesti urbani è attesa salire all'80% entro il 2020, con punte del 90% in almeno sette paesi. E' dunque in questo ambito che dovranno essere concentrati gli sforzi di efficienza energetica e di *demand response* e la ricerca di nuove modalità di consumo e produzione (più concentrate per il calore e più diffuse grazie alla microgenerazione, con effetti in termini di qualità dell'ambiente urbano e di risparmio energetico). Anche se non sono

---

<sup>1</sup> Comunicazione della Commissione europea "A Roadmap for moving to a competitive low carbon economy in 2050" dell'8 marzo 2011.

<sup>2</sup> Il Terzo pacchetto di misure per il mercato interno dell'energia elettrica e del gas è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale CE il 14 Agosto 2009. Il pacchetto si compone di due direttive e 3 regolamenti:

- Direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 2003/54/CE
- Direttiva 2009/73/CE/ del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009, relativa a norme comuni per il mercato interno del gas naturale e che abroga la direttiva 2003/55/CE
- Regolamento (CE) n. 713/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009, che istituisce un'Agenzia per la cooperazione fra i regolatori nazionali dell'energia
- Regolamento (CE) n. 714/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009, relativo alle condizioni di accesso alla rete per gli scambi transfrontalieri di energia elettrica e che abroga il regolamento (CE) n. 1228/2003
- Regolamento (CE) n. 715/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 13 luglio 2009, relativo alle condizioni di accesso alle reti di trasporto del gas naturale e che abroga il regolamento (CE) n. 1775/2005.

<sup>3</sup> Comunicazione della Commissione europea "Energy infrastructure priorities for 2020 and beyond - A Blueprint for an integrated European energy network" del 17 novembre 2010.

<sup>4</sup> Comunicazione della Commissione europea "Energy Strategy 2011-2020" (COM 2010, 639 final).

attesi cambiamenti di rilievo in questo senso già nel prossimo triennio, pure si potrebbero delineare nuovi fronti per la regolazione (per esempio: teleriscaldamento, *social housing*, ruolo dell'*Information Technology*, soluzioni innovative per il risparmio energetico e per la gestione della domanda, maggiore diffusione del trasporto elettrico, etc).

Oltre che per effetto dei cambiamenti citati, lo scenario di riferimento è reso più complesso rispetto al passato dalle *crescenti interrelazioni tra i settori dell'elettricità e del gas e altri settori*. In primis rilevano ovviamente le già richiamate scelte di carattere ambientale assunte a livello dell'Unione europea (obiettivi 20-20-20 al 2020) e, in particolare, le politiche pubbliche di intervento che sono state conseguentemente adottate. Di recente, inoltre, la rinuncia alla fonte nucleare in alcuni paesi ha cambiato le aspettative di produzione elettrica e soprattutto ha aperto nuove prospettive di scambi all'interno dell'Europa, sia di elettricità sia di gas, con effetti significativi anche sullo sviluppo delle reti. L'evoluzione in senso concorrenziale dei settori elettricità e gas vede infine crescenti interrelazioni tra i mercati energetici e i mercati finanziari.

Da tutto quanto sopra descritto consegue che i due aspetti storicamente distintivi dei settori dell'energia elettrica e del gas - necessità di forti investimenti di lungo periodo e incertezza dello scenario per tali investimenti - si caratterizzano attualmente per un livello di intensità finora sconosciuta, proprio nel momento in cui devono essere assunte le decisioni funzionali al raggiungimento degli obiettivi europei di medio-lungo termine. La Commissione europea stima per i settori elettricità e gas un fabbisogno di investimenti in reti pari a 200 miliardi di euro al 2020.

In questo contesto, l'Italia sconta una lenta crescita economica. Dopo la profonda recessione del 2009, la ripresa nel nostro Paese è stata debole, inferiore a quella di altri paesi europei. Persiste un differenziale positivo di prezzo dell'energia elettrica rispetto al resto dell'Europa (sia pure in calo).

Esiste però anche un significativo potenziale di sviluppo per i settori elettricità e gas nazionali. Assicurando il necessario adeguamento infrastrutturale del Paese e la piena integrazione del mercato nazionale con quello europeo, l'Italia può ancora ambire a svolgere un ruolo di *hub* e di fornitore di altri paesi e ad avere mercati più aperti alla concorrenza. L'Italia vanta infatti significativi punti di forza nella prospettiva del mercato europeo, soprattutto con riferimento agli stoccaggi, sia di gas sia di potenziale per la CCS, all'utilizzo della fonte idroelettrica e ai pompaggi, nonché tenuto conto della sua posizione geografica nel bacino del Mediterraneo. Occorre quindi sostenere, attraverso adeguate misure, la possibilità per l'Italia e quindi per l'Europa, di trarre vantaggio dall'attuale congiuntura, facendo leva sui punti di forza. Si tratta di un'opportunità da sfruttare, pena il rischio al contrario di una significativa marginalizzazione dei mercati italiani rispetto al costituendo mercato europeo, di più alti costi dell'energia e minori possibilità di crescita per la nostra economia. Il settore energetico è dunque chiamato in questa fase, grazie anche alle sue potenzialità, a contribuire alla crescita economica.

### La visione dell'Autorità e la strategia per il 2011-2013

Nel contesto sopra delineato, l'Autorità ritiene che la regolazione manterrà il suo ruolo primario essenziale nell'esercizio delle sue funzioni classiche, tra le quali lo sviluppo e il funzionamento delle reti. A fronte però della nuova politica integrata energia-ambiente fissata dall'Unione europea, la regolazione non è più soltanto chiamata ai tradizionali obiettivi di efficienza, promozione della concorrenza e tutela dei consumatori. Essa deve creare anche le condizioni favorevoli, inclusi eventuali incentivi, alla modernizzazione e allo sviluppo delle reti, all'efficienza energetica, allo sviluppo di nuovi prodotti (prodotti "verdi", nuove forme di mobilità elettrica, offerta qualificata di servizi per il risparmio energetico e la gestione della domanda etc).

Nell'attuale realtà italiana, l'Autorità è consapevole che la regolazione può, attraverso il sostegno allo sviluppo infrastrutturale e la promozione di una maggiore concorrenza, giocare anche un ruolo importante nel contribuire alla crescita economica. Nella difficile fase economica di questi anni, nella quale le istituzioni nazionali sono chiamate alla coesione e all'unità di intenti, ciascuno nel pieno rispetto del proprio ruolo, l'Autorità intende sostenere, con l'esercizio delle sue funzioni, il primario obiettivo della crescita, dando il proprio contributo a tale sforzo comune.

Occorre dunque che sia verificata l'efficacia dell'attuale modello regolatorio rispetto agli obiettivi citati e che sia assicurata la coerenza degli interventi rispetto ai medesimi obiettivi e alle diverse politiche pubbliche. Diversamente che in passato, quando dominavano logiche di analisi e intervento tipicamente settoriali (elettricità o gas o al più, di recente, elettricità e gas) la regolazione deve guardare a un più ampio quadro d'insieme e anche farsi carico di nuove responsabilità.

La regolazione dovrà inoltre affrontare alcuni aspetti critici emergenti e relativi da un lato, a esigenze di coordinamento dei diversi attori dei settori elettricità e gas (non più integrati verticalmente ed esposti alle interazioni con altri settori e a più articolate politiche pubbliche), dall'altro alla necessità di guardare anche a prospettive di più lungo termine rispetto a quelle assunte spontaneamente dal mercato e dunque più consone rispetto agli obiettivi. Un altro fronte per la regolazione è rappresentato dal nuovo ruolo dei consumatori sempre più integrati con la produzione (e informati, in ottica cosiddetta dei *prosumer*, *produttori-consumatori*).

Naturalmente la realizzazione di mercati competitivi resta cruciale: nel prossimo triennio la regolazione dovrà ancora dare il suo importante contributo alla transizione a mercati effettivamente concorrenziali per l'elettricità e il gas a livello europeo. Mercati europei integrati e funzionanti dovrebbero consentire in prospettiva di ridurre in modo significativo interventi regolatori nella fase della vendita, a tutela dei clienti di minore dimensione. Tuttavia, nel breve termine, e dunque nell'orizzonte temporale del presente Piano, tale obiettivo non pare pienamente realizzabile ed è opportuno che siano mantenute forme transitorie di protezione (inclusa se necessario la regolazione di

prezzo), sia pure individuando anche nuove forme di tutela del cliente finale e favorendone un ruolo sempre più attivo e consapevole.

Infine, per garantire il corretto funzionamento e la fiducia nei mercati, occorre assicurare il rispetto delle regole, sia a livello nazionale sia europeo, assicurando livelli uniformi di implementazione delle regole nei diversi Stati membri. Nei prossimi anni sarà cruciale dunque il sostegno allo sviluppo delle attività di ACER, l'Agenzia europea per la cooperazione dei regolatori dell'energia.

Nel contesto sopra delineato, e in considerazione delle citate specificità nazionali, l'Autorità ritiene dunque che gli obiettivi strategici della propria azione per il prossimo triennio, in termini di attività di regolazione *ex ante* e prevedendone le necessarie attività di *enforcement*, debbano essere i seguenti:

1. *Contribuire alla crescita sostenibile del Paese attraverso la promozione degli investimenti nel settore energetico*
2. *Coordinare lo sviluppo delle diverse attività delle filiere produttive dell'energia elettrica e del gas in un'ottica di mercato e completare il processo di sviluppo della concorrenza nei due settori*
3. *Caratterizzare con un ruolo sempre più attivo la partecipazione al processo di definizione delle regole europee*
4. *Conferire al cliente finale una maggiore consapevolezza del proprio ruolo nel mercato*
5. *Creare nuovi strumenti per il controllo e l'enforcement delle regole.*



## **1. Contribuire alla crescita sostenibile del Paese attraverso la promozione degli investimenti nel settore energetico**

Il settore energetico è tra quelli che meglio hanno reagito alla crisi in termini di mantenimento di numero di occupati, di valore di capitalizzazione in borsa nel caso delle imprese regolate, di tassi di nascita di nuove imprese, soprattutto in settori collegati alle fonti rinnovabili e al risparmio energetico, nonché di propensione agli investimenti. Quadri regolatori stabili e trasparenti hanno contribuito a creare un clima di fiducia per gli investitori e ad attivare un adeguato livello di investimenti privati. In questa fase la regolazione è chiamata a sostenere ulteriormente lo sforzo richiesto in termini di investimenti, che si annuncia assai considerevole.

### *1.1. Regolazione incentivante per nuovi investimenti infrastrutturali*

Lo sviluppo infrastrutturale e l'adeguata interconnessione con il resto d'Europa consentono innanzitutto di avere mercati più liquidi e competitivi e di conseguenza di ridurre il costo di un importante input produttivo, ma anche di attivare investimenti cruciali in questa fase per sostenere l'economia. Il settore energetico può contribuire alla ripresa economica attraverso la realizzazione di nuove infrastrutture, destinate al nostro Paese o all'aumento degli scambi con il resto d'Europa e i paesi terzi. In questa fase, infatti, la crescita del settore non appare più necessariamente limitata dalle prospettive esistenti a livello nazionale, ma piuttosto guidata dalle dinamiche del mercato europeo.

Per favorire gli investimenti infrastrutturali delle imprese, l'Autorità intende mantenere sistemi tariffari incentivanti, con orizzonti di riferimento che eccedono la durata del periodo regolatorio e livelli di remunerazione legati ai benefici attesi dalla nuova infrastruttura. L'Autorità, in particolare, intende rafforzare i meccanismi di incentivazione tariffaria collegando i riconoscimenti di maggiorazione della remunerazione a effettivi miglioramenti delle performance delle reti, attraverso specifici indicatori *output based*. Parallelamente saranno mappate e, ove ritenuto opportuno, eliminate eventuali sovrapposizioni tra i meccanismi incentivanti di tipo tariffario, quelli della regolazione della qualità e in materia di efficienza energetica. Questo processo è stato avviato nel settore elettrico e sarà esteso anche al settore del gas.

I sistemi tariffari nazionali saranno definiti avendo come riferimento logiche europee e, assicurandone la coerenza con l'atteso sviluppo di reti sopranazionali, favorito dalla presenza di imprese effettivamente indipendenti, soprattutto con riferimento al settore gas.

Saranno inoltre estesi alla rete di trasporto del gas gli incentivi già previsti per la rete di trasmissione dell'energia elettrica per il rispetto delle tempistiche di realizzazione.

Nell'ottica di assicurare agli investitori un quadro certo e favorevole, nonché concrete possibilità per chi investe in Italia di avere accesso al più ampio mercato europeo, occorrerà inoltre garantire il necessario adeguamento della rete interna, eventuali flussi bidirezionali nei punti di interconnessione con l'estero e dunque possibilità di scambio tra paesi, nonché l'adozione di codici di rete armonizzati.

### 1.2. Realizzazione dei potenziamenti di capacità già previsti da provvedimenti normativi

L'Autorità assicurerà anche la tempestiva implementazione delle procedure di propria competenza finalizzate alla realizzazione degli investimenti in reti elettriche di interconnessione con l'estero (l'obiettivo di incremento della capacità disponibile alle frontiere nei prossimi anni è quantificabile in 2500 MW, tenendo conto anche degli *interconnector* privati) e gli investimenti in capacità di stoccaggio gas di cui altri 4 miliardi m<sup>3</sup> come previsti dalla normativa e funzionali allo sviluppo del mercato.

### 1.3. Sviluppo di progetti pilota

Nuove opportunità in termini di innovazione tecnologica sono oggi offerte nel settore dell'energia elettrica e dallo sviluppo di un sistema energetico sostenibile (*smart meter* e *grid*, generazione distribuita, mobilità elettrica, stoccaggio elettrico,...). In particolare, lo sviluppo del nuovo settore delle fonti rinnovabili appare in grado di sostenere ulteriormente la crescita e l'occupazione, soprattutto se sarà in grado di dare impulso, dopo una prima fase di decollo caratterizzata da una forte dipendenza dalle importazioni di tecnologia, a una filiera nazionale di produzione. Per il sostegno a nuovi progetti innovativi connessi allo sviluppo delle fonti rinnovabili e all'ottimizzazione del sistema, l'Autorità intende promuovere interventi *ad hoc* sull'esempio dei progetti pilota già realizzati per lo sviluppo delle *smart grid*, prevedendo ampia flessibilità di applicazione.

### 1.4. Efficienza energetica e gestione della domanda

L'efficienza energetica rappresenta la fonte virtuale di energia realisticamente più importante cui sia possibile ricorrere, in termini quantitativi significativi, per sostituire le fonti fossili e per rispettare gli impegni assunti dal nostro Paese in termini di riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>. Si tratta inoltre di una fonte la cui incentivazione è decisamente meno costosa rispetto ad altre soluzioni disponibili per il medesimo scopo. Gli sforzi verso l'efficienza energetica possono inoltre costituire un'ulteriore occasione per l'introduzione di nuovi prodotti e tecnologie *energy saving*.

L'Italia vanta posizioni di eccellenza nelle tecnologie applicative, nei componenti, in singole soluzioni *high tech*, potenzialmente destinabili anche all'esportazione nei mercati emergenti. Tutte le più autorevoli previsioni stimano in tali paesi uno sviluppo impetuoso della nuova edilizia residenziale, alla ricerca di soluzioni a più basso consumo energetico. La spinta derivante dall'innovazione in campo energetico, oltre a fornire soluzioni più efficienti sotto il profilo dei consumi industriali e domestici, si configura dunque anche quale potente fattore di rilancio della crescita e della competitività.

Con riferimento al sistema dei certificati bianchi attualmente in vigore per l'efficienza energetica, nell'attesa che venga assicurata chiarezza e stabilità al modello di *governance* complessivo del meccanismo, con particolare riferimento a quanto previsto dal decreto legislativo n. 28/11, nonché unitarietà e coerenza nell'azione complessiva di regolazione tecnica ed economica del sistema, l'Autorità intende confermare il suo impegno nell'aumentare l'efficacia del meccanismo, sia ai fini del conseguimento degli obiettivi nazionali di risparmio di energia primaria già fissati dalla normativa, sia nell'ottica del raggiungimento degli obiettivi di medio-lungo periodo previsti dalle direttive europee. In

particolare, l'Autorità intende aggiornare la regolazione tecnica del sistema al fine di aumentare, a parità di costo per il Paese, gli incentivi ai nuovi investimenti nelle tecnologie più strutturali e che, dunque, producono i maggiori risparmi nell'arco della loro vita tecnica, nonché di tutelare gli interessi dei consumatori finali, anche con riferimento alla necessità di garantire la promozione solo degli interventi in grado di generare risparmi energetici reali, verificabili e addizionali. Inoltre, risulterà determinante stimolare l'offerta di servizi energetici qualificati ai consumatori, anche promuovendo lo sviluppo di nuovi modelli contrattuali e di *business*, in analogia con quanto sta avvenendo in altri paesi. Infine, l'Autorità intende affinare la regolazione vigente al fine di prevenire comportamenti speculativi da parte degli operatori del mercato dei certificati bianchi, che avrebbero l'effetto di aumentare il costo complessivo del meccanismo a parità di risparmi energetici conseguiti.

Ulteriori compiti per il regolatore in questo ambito potrebbero derivare dall'approvazione della proposta della Commissione europea per una nuova direttiva sull'efficienza energetica, prevista per il 2012, il cui testo, che nell'attuale versione presenta qualche aspetto di criticità per i costi e gli impatti sul funzionamento del mercato della vendita delle misure ivi previste, potrà essere comunque migliorato nell'iter di approvazione.

Più in generale, sia questa proposta di nuova direttiva, sia il Terzo Pacchetto Energia, già recepito nel nostro ordinamento, pongono particolare attenzione al ruolo delle politiche di *demand side management*, intese come promozione non solo dell'efficienza energetica negli usi finali, ma anche del *demand response*, ossia di una domanda più consapevole e più elastica ai segnali di prezzo e a nuove forme di incentivo orientate a integrare nei mercati le cosiddette "risorse lato domanda". In quest'ottica, il ruolo del regolatore viene esteso anche alla promozione della gestione della domanda, favorendo in tal modo l'integrazione della generazione da fonti rinnovabili non programmabili e di nuove forme di consumo (es: mobilità elettrica), nonché il contenimento dell'impatto ambientale dei consumi energetici attraverso la riduzione dei picchi di domanda. Gli strumenti regolatori saranno sia di tipo tradizionale, per esempio tariffari, sia di natura più innovativa, per esempio per lo sviluppo della capacità della domanda di partecipare al mercato.

## **2. Coordinare lo sviluppo delle diverse attività delle filiere produttive dell'energia elettrica e del gas in un'ottica di mercato e completare il processo di sviluppo della concorrenza nei due settori**

Il quadro regolatorio che ha accompagnato l'apertura dei mercati dell'energia richiederà sia una continua attività di manutenzione sia la definizione di nuove regole che promuovano il pieno dispiegarsi della concorrenza. In particolare, i cambiamenti intercorsi nell'organizzazione del mercato, nella struttura e nella proprietà delle imprese nei settori dell'energia elettrica e del gas suggeriscono la necessità per la regolazione di recuperare alcune efficienze di coordinamento, che erano implicite nel preesistente assetto verticalmente integrato, per correggere la limitatezza dell'orizzonte temporale e spaziale entro cui gli operatori di mercato effettuano le loro scelte.

### *2.1. Mercato della capacità di generazione*

Il nuovo assetto decentrato del settore elettrico non assicura il necessario coordinamento tra sviluppo delle infrastrutture di rete e investimenti in capacità di generazione. Ciò è in parte determinato da un'eccessiva dispersione tra gli operatori delle informazioni rilevanti per la valutazione delle opportunità di investimento in impianti di produzione. Al fine di garantire un adeguato livello dell'offerta nel medio-lungo termine, l'Autorità è impegnata nell'introduzione di un sistema di mercato per la remunerazione della capacità produttiva di energia elettrica e a seguirne gli effetti in fase di applicazione.

In un contesto maggiormente concorrenziale rispetto al passato e dove, in prospettiva, il peso delle fonti rinnovabili non programmabili nel mix di generazione elettrica è destinato ad aumentare in misura significativa, aumentano anche gli elementi di incertezza che motivano l'esigenza di meccanismi espliciti di remunerazione della capacità. In particolare l'aumento della quota di produzione da fonti rinnovabili accresce l'incertezza sulla frequenza delle situazioni di scarsità dell'offerta, ovvero dei momenti in cui in un mercato concorrenziale di "sola energia" i prezzi possono salire sopra al costo variabile della tecnologia di punta e contribuire quindi a una piena copertura dei costi fissi.

D'altra parte, anche se a oggi il sistema è caratterizzato da un significativo eccesso di offerta, dal punto di vista del sistema non appare opportuno attendere l'inevitabile momento di sotto-capacità per intervenire. Piuttosto, in un'ottica di prevenzione è opportuno intervenire ora con meccanismi che aumentino, oltre all'efficienza del sistema rispetto al problema dell'adeguatezza, anche la contendibilità del mercato, tutelando i consumatori rispetto ai rischi di forte volatilità dei prezzi, anche in considerazione dei tempi necessari a un nuovo entrante.

### *2.2. Integrazione delle fonti rinnovabili*

L'esigenza di un maggiore coordinamento tra sviluppo e gestione delle reti e degli impianti di generazione alimentati da fonti rinnovabili è già oggi particolarmente sentita. L'Autorità ha più volte rilevato il fatto che la prenotazione delle reti risulta essere notevole e non commisurata all'effettiva realizzazione degli impianti. Tale fenomeno costituisce una barriera all'ingresso di nuovi operatori che, in alcuni casi, realizzano gli impianti di

produzione ma non riescono a ottenere la connessione in tempi rapidi anche se la rete è satura solo “sulla carta”. L’Autorità è pertanto impegnata a trovare una soluzione regolatoria a questo problema, anche per superare il contenzioso esistente.

Quello della saturazione delle reti non è un problema solo virtuale. Esistono infatti reti elettriche realmente sature e, pertanto, non in grado di veicolare tutta la produzione elettrica immessa. Il caso si è manifestato soprattutto lungo alcune dorsali appenniniche caratterizzate dalla presenza di numerosi impianti (per lo più eolici) e carichi limitati o nulli. Per risolvere tale questione, occorre sviluppare le reti elettriche e, congiuntamente, valutare la realizzazione di sistemi di accumulo che consentano di sfruttare al meglio la rete disponibile. L’Autorità, in vista del nuovo periodo regolatorio 2012-2015, adeguerà la regolamentazione tariffaria delle reti al fine di fornire gli incentivi necessari a tali sviluppi. Un’altra area di intervento riguarderà la revisione delle regole del dispacciamento dell’energia elettrica immessa in rete dagli impianti alimentati da fonti rinnovabili e dagli impianti di cogenerazione ad alto rendimento, al fine di incentivare le azioni poste in essere dai produttori per migliorare la gestione delle reti stesse (con particolare riferimento al miglioramento della prevedibilità delle immissioni e alla prestazione dei servizi di rete).

Per il periodo regolatorio compreso tra il 2012 e il 2015, l’Autorità svilupperà ulteriormente la regolamentazione tariffaria volta a promuovere gli investimenti in sistemi di automazione, protezione e controllo delle *reti attive* (con la possibilità di coinvolgere l’utenza con interventi di efficientamento della domanda). Ci si aspettano effetti positivi sull’intero sistema elettrico, consentendo così di promuovere con efficacia ed efficienza l’ulteriore sviluppo della generazione distribuita e della piccola generazione e, in ultima istanza, delle fonti rinnovabili, incluse le fonti termiche.

### 2.3. Sviluppo dei mercati della vendita al dettaglio

Per favorire dinamiche competitive nella fase della vendita ai clienti finali, l’Autorità intende perseguire un maggiore coordinamento tra le attività di vendita al dettaglio e gli altri segmenti della filiera, in particolare quello della distribuzione. La completa apertura del mercato a tutti i consumatori ha fatto emergere l’esigenza di un sistema in grado di gestire un’elevata mole di dati e di informazioni in modo trasparente e non discriminatorio, nel pieno rispetto della privacy, così da fungere da leva per un funzionamento efficiente del mercato al dettaglio. La creazione del Sistema Informativo Integrato (SII), istituito presso l’Acquirente Unico, è un passo fondamentale in tale direzione: si tratta di un nuovo complesso di procedure e processi informatizzati attraverso i quali saranno gestiti in modo centralizzato i flussi di comunicazione tra i diversi operatori dei mercati liberalizzati. Una volta a regime, il SII sarà in grado di gestire tutti i flussi informativi relativi alla gestione dei clienti finali che comportano l’interazione tra diversi operatori del mercato. Lo *switching* dei clienti da un fornitore all’altro nel settore elettrico sarà uno dei primi processi a essere rinnovato con l’ausilio del SII. Le funzionalità del SII potranno, in futuro, comprendere la gestione di ulteriori processi quali, per esempio, le diverse funzioni relative alla gestione della morosità dei clienti finali. Il SII agevolerà l’individuazione dei clienti che in passato sono risultati morosi,

riducendo considerevolmente il rischio creditizio fino a ora sopportato dagli operatori del sistema.

Le funzionalità del SII contribuiranno a implementare nuove forme di monitoraggio dei mercati *retail* attraverso l'osservazione regolare e sistematica delle condizioni di funzionamento della vendita al dettaglio, incluso il grado di apertura, la concorrenzialità e la trasparenza del mercato, nonché il livello di partecipazione dei clienti finali e il loro grado di soddisfazione. Inoltre, lo sviluppo di indici di monitoraggio *ad hoc*, attività già in corso, offrirà l'opportunità di inquadrare a livello sistemico specifiche problematiche sollevate dagli operatori attraverso segnalazioni. In tal modo l'Autorità potrà acquisire elementi utili anche per la valutazione dell'impatto della regolazione sul funzionamento del mercato.

#### *2.4. Sviluppi dei mercati all'ingrosso e nuove forme di tutela di prezzo del consumatore gas*

L'Autorità contribuirà al completamento della riforma del mercato elettrico al fine di aumentare ulteriormente la trasparenza e l'efficienza del mercato dei servizi di dispacciamento. Ciò consentirà agli operatori di presentare offerte più in linea con i costi sottostanti nella fornitura dei diversi servizi di dispacciamento. L'integrazione già realizzata tra mercato del dispacciamento e mercato infragiornaliero sarà inoltre oggetto di verifica nell'ottica di una maggiore integrazione con i mercati confinanti.

Nel settore del gas, attraverso la nuova disciplina dello stoccaggio, la creazione della Borsa gas e l'introduzione di un nuovo meccanismo di bilanciamento sono state poste le basi per gli sviluppi regolatori successivi (seconda fase del mercato del bilanciamento e introduzione di meccanismi di incentivazione del responsabile del bilanciamento) che aumenteranno la flessibilità del sistema nel suo complesso e la liquidità del mercato all'ingrosso.

Il completamento del processo di definizione del disegno di mercato consentirà, con particolare riferimento al settore gas e ai meccanismi in atto per la tutela di prezzo per i clienti di minori dimensioni, di individuare, anche in tale settore, modalità il più possibile in grado di replicare le dinamiche del mercato.

Se nel settore elettrico l'Autorità garantisce ai piccoli consumatori la possibilità di accedere a forniture le cui condizioni economiche riflettono i livelli di prezzo del mercato all'ingrosso, la metodologia nel gas è ancora legata a una formula che ricalca sostanzialmente i criteri di indicizzazione al petrolio adottati nei contratti di importazione di lungo termine. Gli attesi sviluppi della Borsa, unitamente allo sviluppo di forme di concorrenza *gas to gas*, consentiranno una revisione delle logiche alla base delle attuali formule di indicizzazione. L'Autorità, pur riconoscendo l'importanza dei contratti di importazione a lungo termine nel portafoglio degli importatori e per lo sviluppo di nuovi progetti, ritiene che siano ormai mature le condizioni per definire prezzi della *commodity*, al netto di una componente destinata a coprire i costi fissi dell'investimento per giungere al mercato, in funzione delle condizioni prevalenti sul mercato.

Per quanto riguarda i consumatori di più grandi dimensioni, per i quali in questi anni sono state previste dalla legislazione possibilità virtuali di accesso ai mercati esteri in assenza di reali capacità fisiche del sistema, l'Autorità intende promuovere nei prossimi anni condizioni per il loro accesso effettivo ai mercati oltre frontiera.

### **3. Caratterizzare con un ruolo sempre più attivo la partecipazione al processo di definizione delle regole europee**

Come più sopra ricordato, nell'ottica del mercato unico, occorre innanzitutto che sia assicurata un'adeguata interconnessione fisica e funzionale delle reti e dei mercati, che il loro sviluppo sia guidato da logiche europee e si consolidi un quadro di regole comuni.

La regolazione nazionale non deve più solo adeguarsi al contesto normativo europeo, ma piuttosto contribuire al processo di definizione delle norme. E' necessario dunque che sia garantita la presenza e il ruolo attivo del regolatore nazionale nelle opportune sedi decisionali europee, per fare in modo che le esigenze del nostro mercato nazionale trovino adeguata rappresentazione e soluzione nelle nuove normative, in una logica di interesse comune. L'Autorità ritiene importante anche svolgere un'adeguata azione di comunicazione volta a sollecitare la partecipazione di altri *stakeholder* nazionali a tale processo e la consapevolezza della rilevanza delle regole europee che presidono ai settori dell'energia elettrica e del gas.

#### *3.1. Definizione del Piano di sviluppo delle reti e realizzazione dei progetti di interesse europeo*

Il Terzo pacchetto ha stabilito il processo di definizione del Piano decennale degli investimenti da parte delle imprese di trasporto e delle loro associazioni, che deve essere approvato a livello nazionale dal regolatore e quindi, nella sua composizione a livello europeo, valutato dall'ACER. Si tratta di un passaggio importante nella misura in cui si identificano i fabbisogni e i progetti di sviluppo della rete, volto a eliminare i rischi di un utilizzo strategico delle infrastrutture contrario al mercato.

L'Autorità svolgerà il suo ruolo nell'approvazione e verifica dell'approvazione del Piano decennale gas avendo a riferimento le eventuali esigenze di nuovi terzi operatori, le prospettive del mercato nazionale, nonché il disegno europeo e la corretta identificazione delle soluzioni infrastrutturali più efficienti.

E' attualmente in discussione l'iniziativa assunta dalla Commissione europea, che ha avuto di recente anche l'avvallo del Parlamento europeo<sup>5</sup> di identificare i progetti infrastrutturali di rete di interesse strategico per il mercato unico, le modalità della loro definizione, l'allocatione dei relativi costi e un metodo di pianificazione strategica per affrontare i relativi problemi autorizzativi e di finanziamento. L'Autorità ritiene che, con riferimento ai progetti soprannazionali, una questione rilevante sia rappresentata dall'allocatione dei costi tra i diversi sistemi; che si dovrebbe ricorrere all'analisi costi benefici per l'attribuzione di tali costi, e considerare sia i benefici commerciali sia quelli non commerciali (come quelli connessi con la sicurezza, l'ambiente, il perseguimento di un maggior livello concorrenziale etc), sempre che, naturalmente, il loro calcolo sia fattibile. In virtù della loro natura, alcuni benefici non commerciali sono infatti difficili da stimare e di conseguenza da allocare ai diversi sistemi nazionali. Questo potrebbe richiedere

---

<sup>5</sup> Risoluzione del Parlamento europeo del 5 luglio 2011 sulle priorità per le infrastrutture energetiche per il 2020 e oltre (2011/2034(INI)).

differenti forme di finanziamento, in particolare quando i benefici sono diffusi o possono riguardare più di un paese o la stessa Unione europea, incluso il ricorso a fondi comunitari.

Per determinati progetti sopranazionali, andrà verificata nel contesto europeo, l'opportunità di estendere meccanismi di incentivo, del tipo di quelli sperimentati nel nostro Paese, e si tratterà in ogni caso di identificare una metodologia comune tra paesi. Incentivi possono, per esempio, essere previsti per specifici progetti come le linee di interconnessione, per cui una maggiore remunerazione è giustificata da rischi addizionali chiaramente identificabili, o per progetti a vantaggio del sistema. In quest'ultimo caso una più alta remunerazione può seguire una logica di ripartizione del beneficio tra consumatori e trasportatori. Infine, una maggiore remunerazione può essere prevista nel caso di quei progetti che devono affrontare notevoli ostacoli in termini autorizzativi o di accettazione sociale, che impongono considerevoli sforzi che gli operatori altrimenti non affronterebbero.

L'Autorità è chiamata a dare un contributo alla definizione delle norme relative alle questioni sopra indicate, tenuto conto che l'Italia sarà interessata dallo sviluppo di tali progetti prioritari.

### *3.2. Attività connesse con le competenze del regolatore relativamente all'Independent Transmission operator (ITO)*

Tra le precondizioni per assicurare investimenti di terzi in nuovi progetti di produzione/importazione vi è naturalmente quello dell'effettiva indipendenza del gestore di rete, nonché la sua percezione come tale da parte dei potenziali investitori nel nostro Paese. Pure nella complessità e pervasività delle procedure identificate dalla normativa, l'Autorità intende utilizzare tutti gli strumenti di vigilanza e di possibile intervento per assicurare l'assoluta terzietà della rete gas oggetto di ITO. Il rispetto della nuova normativa comunitaria impone una revisione della regolazione esistente in tema di *unbundling*, e dunque richiede all'Autorità di destinare un notevole impegno di risorse a tale scopo.

### *3.3. Contributo alla definizione del quadro normativo europeo*

L'Autorità continuerà a fornire il proprio contributo alla definizione del quadro regolatorio europeo, come previsto dal Terzo Pacchetto, partecipando attivamente alla predisposizione delle linee guida per i codici di rete.

Maggiore attenzione sarà data, con riferimento al settore elettrico, all'integrazione dei mercati nei diversi orizzonti temporali e, in particolare, al mercato del bilanciamento, affinché l'armonizzazione delle regole non punti solo all'efficienza ma anche a una corretta allocazione dei costi tra i diversi Stati membri. Anche l'aumento atteso della quota di produzione elettrica da fonti rinnovabili richiederà un contributo fattivo in direzione di una maggiore partecipazione di tali fonti ai meccanismi di mercato. Un'altra questione di rilievo è rappresentata, per il settore gas, dalla definizione del disegno di mercato europeo, nonché dalle linee guida per l'allocazione della capacità e il bilanciamento.



L'Autorità intende promuovere presso gli organismi associativi europei la predisposizione, contribuendovi fattivamente, di studi e approfondimenti, nonché la definizione di indicatori e delle più opportune variabili, a fini conoscitivi e di corretta comparazione della regolazione dei diversi paesi. Anche a tale scopo l'Autorità si doterà di proprie piattaforme informatiche.

L'Autorità ritiene, in particolare, di dover dare il suo contributo fattivo all'ACER e che occorra lavorare perché ACER consolidi fin da subito credibilità e reputazione, attraverso le proprie competenze tecniche e le opportune forme di interazione con altri organismi, in modo da promuovere l'evoluzione verso una regolazione indipendente a livello europeo. Nel prossimo triennio l'Autorità ritiene che vada ancora sostenuta anche l'attività dei regolatori nazionali riuniti nel CEER, in quanto espressione di organismi indipendenti secondo quanto prescritto dal Terzo pacchetto e sede di confronto su tutte le materie non di competenza dell'ACER.

#### *3.4. Attività di monitoraggio e cooperazione tra autorità nazionali ed europee*

La normativa europea per la sorveglianza dei mercati energetici all'ingrosso spot e a termine, fisici e finanziari<sup>6</sup>, di recente emanazione, dovrà riflettersi nella regolazione nazionale orientata allo sviluppo, all'efficientamento, all'integrità e alla trasparenza dei mercati. Essa prevede in particolare la ripartizione delle competenze tra ACER e le autorità nazionali nella raccolta e gestione dei dati necessari. L'Autorità dovrà potenziare le attività di monitoraggio dei mercati e individuare le forme di cooperazione con le altre autorità competenti a livello nazionale ed europeo (in primis autorità finanziarie e a tutela della concorrenza). In considerazione delle interazioni esistenti tra mercati energetici e mercati della CO<sub>2</sub>, è prevista tra le diverse autorità competenti anche la condivisione dei dati sulle transazioni a pronti e a termine relative ai permessi di emissione mentre non sono ancora state definite, a livello europeo, le regole specifiche per l'integrità, la trasparenza e la sorveglianza dei mercati della CO<sub>2</sub>. Quest'ultime potrebbero comportare nuovi compiti di monitoraggio anche per i regolatori nazionali dell'energia. L'Autorità, inoltre, pur non avendo competenze nella gestione del Sistema europeo di scambio dei permessi di emissione (EU ETS), continuerà a monitorare gli effetti prodotti da tale sistema sul settore elettrico con particolare riferimento all'avvio delle procedure concorsuali per l'assegnazione a titolo oneroso dei permessi relativi al periodo 2013-2020.

#### *3.5. Ruolo internazionale dell'Autorità*

L'Autorità sempre di più dedica particolare attenzione alle attività di cooperazione internazionale, anche al di fuori dell'Unione Europea, associando un incremento notevole di incarichi e responsabilità. Tenuto conto del ruolo strategico di ponte che l'Italia può svolgere, tra i paesi europei e il Mediterraneo, e altre aree limitrofe (per esempio i Balcani) e considerata l'importanza che l'armonizzazione delle regole può avere nel favorire investimenti rilevanti in infrastrutture di interconnessione anche con aree non EU,

---

<sup>6</sup> Nel giugno 2011 è stato raggiunto l'accordo tra il Parlamento, il Consiglio e la Commissione europea sulla proposta di regolamento recante nuove norme per la sorveglianza e la trasparenza dei mercati all'ingrosso dell'energia, la cui adozione formale è prevista per la fine del 2011 (regolamento REMIT).

l'Autorità rafforzerà, oltre ai rapporti bilaterali (tra i quali l'Albania, il Montenegro, l'Ucraina, oltre a quelli già consolidati con paesi dell'Unione come Austria e Malta), i rapporti di collaborazione con associazioni dei regolatori a livello internazionale, come MEDREG (Association of the Mediterranean Energy Regulators) per l'area del Mediterraneo di cui l'Autorità è stata promotrice e di cui ospita il Segretariato permanente e ECRB (Energy Community Regulatory Board) per l'area dei Balcani, dove l'Autorità assolve a un ruolo strategico.

Le attività di organismi come ICER (International Confederation of Energy Regulators) e IERN (International Network of Energy Regulators), che estendono le forme di collaborazione a livello mondiale, consentono di trarre vantaggio da altre esperienze regolatorie, di affermare le *best practices*, consolidare la cultura della regolazione, affrontare con logiche di *governance* globale le questioni legate a un mondo dell'energia ormai anch'esso globalizzato.

#### **4. Conferire al cliente finale una maggiore consapevolezza del proprio ruolo nel mercato**

La promozione della concorrenza rappresenta la forma di tutela principale degli interessi dei consumatori. La necessità di non ostacolare le nuove opportunità di sviluppo del mercato della vendita al dettaglio e le nuove modalità di risposta degli operatori alle richieste della clientela (tra le quali rientrano per esempio le offerte verdi) deve, tuttavia, essere temperata dall'esigenza di tutelare il consumatore e di consentirgli di scegliere con cognizione di causa sia il fornitore sia il tipo di fornitura. L'Autorità è orientata pertanto a limitare gli interventi regolatori in questa fase, fornendo al contempo ai clienti finali tutti gli strumenti necessari ad aumentarne la capacità sostanziale di prendere decisioni "più informate", anche attraverso specifiche campagne di informazione, iniziative ed eventi per contribuire ad accrescere la conoscenza e la consapevolezza dei mercati dell'energia elettrica e del gas da parte del grande pubblico e dei media.

##### *4.1. Revisione degli obblighi di qualità commerciale*

L'Autorità intende promuovere il confronto competitivo tra i venditori favorendo la diversificazione delle offerte commerciali in risposta alle esigenze dei clienti, pur mantenendo la confrontabilità delle offerte mediante uno standard minimo di riferimento, e assicurando adeguata informazione circa i rischi o le opportunità di soluzioni alternative a quelle standard. In un contesto di progressiva semplificazione degli adempimenti regolatori sui venditori, a favore della loro libertà di iniziativa, l'Autorità intende altresì confermare il monitoraggio della qualità dei servizi di *call center*, che prevede anche la pubblicazione comparativa di merito sul livello di servizio offerto dai *numeri verdi* dei maggiori venditori di elettricità e gas.

L'Autorità per l'energia è intenzionata a contrastare l'attivazione di contratti non richiesti per la fornitura di energia elettrica e di gas, anche attraverso specifiche audizioni con tutte le parti interessate, per arrivare a soluzioni efficaci, tempestive e il più possibile condivise con gli operatori e le associazioni del settore energetico, i consumatori ed eventuali altri soggetti interessati. In mancanza di risultati concreti, e qualora perdurassero tali comportamenti, l'Autorità ricorrerà a misure coercitive e sanzionatorie.

##### *4.2. Indagini conoscitive sui comportamenti dei clienti finali e nuovi canali di comunicazione*

L'Autorità intende innanzitutto indagare sulle motivazioni alla base oggi delle scelte e dei comportamenti dei clienti finali, sul contenuto informativo delle nuove forme di contatto tra fornitori e clienti potenziali, sulla percezione dei rischi, da parte di questi ultimi, associati alle diverse proposte contrattuali (per esempio: formule di indicizzazione, livelli e profili di consumo, etc.). L'Autorità ritiene opportuno inoltre analizzare i canali attraverso i quali i consumatori reperiscono le informazioni. Gli esiti di tali indagini, insieme a un confronto con le associazioni rappresentative dei consumatori, consentiranno al regolatore di individuare il tipo di informazioni eventualmente ancora necessarie al cliente finale e/o l'esigenza di nuovi canali di comunicazione. L'Autorità ritiene inoltre che

occorra rafforzare la comunicazione istituzionale con gli enti locali, data anche la loro vicinanza alle esigenze dei propri cittadini-clienti finali.

#### *4.3. Semplificazione delle bollette e dei “bonus” e completamento delle previsioni contrattuali in conformità al Terzo pacchetto energia*

La bolletta rappresenta il principale canale informativo per il cliente. L’Autorità intende lavorare per rendere tale strumento ancora più semplice, efficace e trasparente, e anche su questo tema intende proseguire il confronto con le associazioni dei consumatori. L’Autorità provvederà inoltre a dare applicazione al Terzo pacchetto laddove prevede che i clienti ricevano informazioni puntuali sui propri consumi e abbiano riferimenti certi sulle tempistiche di emissione delle fatture di chiusura di un rapporto contrattuale, nonché in generale sulla tempestività e qualità della fatturazione e sulla completezza e trasparenza dei contratti di fornitura. Un’ulteriore modalità di semplificazione delle procedure potrà riguardare anche l’applicazione del bonus alle categorie più disagiate, in relazione all’esperienza dei primi anni di applicazione.

#### *4.4. Nuove modalità per i reclami e il contenzioso*

Al fine di evitare che comportamenti degli operatori non rispettosi della regolazione vigente possano ingenerare sfiducia da parte dei clienti nelle opportunità rese disponibili dalla liberalizzazione dei mercati, l’Autorità intende monitorare la qualità commerciale dei venditori, assicurando da una parte che ai reclami dei consumatori venga data una risposta tempestiva e completa e, dall’altra, avviando un processo di miglioramento attraverso la pubblicazione comparativa della performance nella risposta ai reclami dei clienti da parte dei venditori.

Prezioso risulterà anche l’ulteriore efficientamento della gestione dei reclami da parte dello Sportello per il consumatore istituito dall’Autorità e gestito dall’Acquirente Unico (con la definizione di standard relativi a tempistica e qualità della risposta), e l’arricchimento dell’offerta di procedure stragiudiziali di gestione delle controversie o meccanismi di *alternative dispute resolution* tra venditori e clienti finali in linea con il Terzo pacchetto e il relativo decreto di recepimento.

#### *4.5. Qualità tecnica e sicurezza*

Nonostante i miglioramenti registrati nella qualità tecnica del servizio elettrico, l’Autorità intende confermare l’impegno per la riduzione dei divari qualitativi tra Nord e Sud del Paese e per il rafforzamento dei livelli di tutela dei clienti finali, in particolare promuovendo la riduzione ulteriore della durata e del numero medio di interruzioni, introducendo per la clientela industriale standard e indennizzi automatici anche in relazione a interruzioni di breve durata, promuovendo altresì nuove iniziative in materia di microinterruzioni e di monitoraggio della qualità della tensione.

Nel settore gas, il quadro regolatorio, pur in una logica di continuità e di graduale applicazione a tutti gli operatori, dovrà essere rivisto in considerazione dell’evoluzione delle disposizioni normative in tema di disciplina degli affidamenti e della gestione del servizio di distribuzione del gas, e dunque quando saranno istituiti i nuovi ambiti minimi. L’Autorità, attraverso la definizione del contratto di servizio tipo tra l’ente concedente e il

gestore del servizio di distribuzione, curerà che la necessaria armonizzazione delle regole sia accompagnata dall'ulteriore rafforzamento dei livelli di sicurezza del servizio.

#### *4.6. Programma di sostituzione dei misuratori nel settore gas*

L'Autorità intende sostenere il programma di sostituzione dei misuratori che consentirà, attraverso la telelettura e la telegestione nella distribuzione del gas, la tempestiva disponibilità delle misure per la definizione di bilanci commerciali giornalieri attendibili di ciascun utente della rete di trasporto e l'emissione di fatture per i clienti finali basate sui consumi effettivi. L'Autorità provvederà a valutare gli effetti dell'innovazione tecnologica sull'implementazione del programma in termini di analisi costi-benefici.

## 5. Creare nuovi strumenti per il controllo e l'*enforcement* delle regole

Le attività di controllo ed *enforcement* sono cruciali per la corretta implementazione della regolazione, tanto più in contesti dove prevalgono assetti e meccanismi di mercato che devono poggiare però sulla fiducia nel loro corretto funzionamento.

L'Autorità intende continuare e ove opportuno rafforzare l'azione di vigilanza e monitoraggio, anche nella consapevolezza che, nella fase più matura della regolazione, tale azione riveste un ruolo di crescente importanza per assicurare il rispetto delle disposizioni vigenti, la corretta erogazione di contributi pubblici e quindi in ultima analisi la tutela degli interessi di imprese e consumatori. In tale attività l'Autorità intende mantenere la proficua collaborazione istituzionale con la Guardia di Finanza.

L'Autorità ritiene opportuno favorire nel prossimo triennio il pieno rispetto delle norme anche attraverso il ricorso a diversi strumenti, già disponibili o di nuova applicazione, che consentano di calibrare l'intervento repressivo in funzione della gravità dei comportamenti e delle necessità/opportunità di modificare l'assetto venutosi a creare nel mercato, assicurando quindi un'azione di monitoraggio ed *enforcement* il più possibile estesa ed efficace nel settore.

### 5.1. Definizione delle diverse tipologie di intervento

L'Autorità farà dunque leva sull'intero mix di strumenti già a disposizione (*moral suasion*, sfide alla reputazione quali graduatorie, requisiti, standard minimi, prescrizioni e intimazioni ad adempiere, diffide, ordini di cessazione di comportamenti lesivi, controlli e ispezioni documentali e sul campo, fino alle sanzioni) e su quelli di recente acquisiti, come gli impegni ripristinatori, la potestà di decidere sui reclami presentati dagli operatori in materia di infrastrutture e quella di assicurare l'attivazione delle procedure di conciliazione fra i clienti finali e venditori/distributori.

L'Autorità intende promuovere anche la definizione di nuove forme di *enforcement* che vedano forme di qualificazione *ex ante* degli operatori, in ragione del possesso di requisiti necessari al rispetto delle regole o il coinvolgimento degli operatori e dei clienti finali, anche attraverso il ricorso a nuovi potenziali strumenti, sulle esempio di altre amministrazioni pionieristiche (si veda per esempio l'utilizzo di nuove soluzioni interattive attraverso il web).

### 5.2. Attività di monitoraggio e sanzione ai sensi dei nuovi sviluppi normativi

L'Autorità dovrà assolvere al nuovo ruolo assegnato dal Terzo pacchetto di imporre sanzioni effettive proporzionate e dissuasive alle imprese che non ottemperano agli obblighi imposti dalle medesime direttive alle decisioni dell'ACER. Anche al fine della citata azione di *enforcement* l'Autorità provvederà a realizzare le attività di monitoraggio e assolverà ai nuovi compiti di informazione e relazione alle autorità europee privilegiando la definizione di indicatori che consentano un adeguato confronto tra le situazioni dei

diversi paesi, al fine di promuovere livelli uniformi di rispetto delle norme europee tra i diversi paesi.

Sulla base del regolamento REMIT in via di approvazione, l'Autorità dovrà garantire l'*enforcement* delle regole volte a impedire pratiche abusive sui mercati all'ingrosso dell'energia, attraverso il proprio operato, in cooperazione con altre autorità, attivando le autorità giudiziarie competenti o, laddove appropriato, insieme ad altri soggetti quali il gestore del mercato organizzato.

La normativa nazionale (decreto legislativo n. 28/2011) ha inoltre attribuito all'Autorità poteri sanzionatori in caso di violazioni rilevanti ai fini dell'erogazione degli incentivi agli impianti alimentati da fonti rinnovabili. Infine, sulla base del decreto di recepimento delle nuove direttive europee (decreto legislativo n. 93/2011), l'Autorità dovrà estendere le procedure di gestione dei reclami, attualmente previste per i clienti finali, alle istanze presentate dai produttori di energia elettrica.

### 5.3 Qualità della regolazione

Gli esiti dell'attività di *enforcement* saranno utili anche nell'ottica di valutare l'impatto delle scelte regolatorie sulla performance degli operatori e di orientare l'adozione dei futuri provvedimenti da parte dell'Autorità. In particolare l'Autorità, dopo aver consolidato il ricorso per i provvedimenti principali all'Analisi di impatto della regolazione, intende sviluppare anche strumenti di valutazione *ex post*. Particolare attenzione, sempre con riferimento all'*enforcement* delle regole, sarà rivolta alla qualità della regolazione (*better regulation*), nell'assunto che anche l'efficacia e la trasparenza della regolazione può dare un contributo alla sua corretta implementazione.

A decorrere dall'1 gennaio 2012, in coerenza con i nuovi obiettivi fissati dal Piano strategico 2012-2014, sarà inoltre portato a regime il processo di razionalizzazione e riorganizzazione interno all'Autorità, finalizzato a promuoverne l'efficientamento. Ciò si rende necessario, pure in presenza di una struttura di consolidate competenze, dati gli attuali vincoli normativi alla crescita del numero di risorse di personale disponibili, a fronte di accresciuti compiti assegnati. Parallelamente, saranno rafforzati i servizi e i flussi informativi interni, anche attraverso il ricorso a nuove piattaforme informatiche integrate.

L'Autorità intende inoltre sviluppare l'interlocuzione e il confronto con tutti gli *stakeholder* del settore, con le associazioni rappresentative di imprese e clienti finali, nella convinzione che tale apporto possa contribuire in maniera determinante alla qualità e legittimità del proprio operato e alla coesione di intenti che l'attuale contesto richiede.