



ARERA 25°
Autorità di Regolazione
per Energia Reti e Ambiente



**RELAZIONE ANNUALE
SULLO STATO DEI SEVIZI
E SULL'ATTIVITÀ SVOLTA**

2021

SINTESI

"Si ringraziano
Andrea Stegher, *Vicepresidente International Gas Union – IGU*
Laura Cozzi, *Chief Energy Modeller, Agenzia internazionale dell'energia / International Energy Agency*
Responsabile del World Energy Outlook dell'AIE / IEA
Tom Mollenkopf, *Presidente dell'International Water Association (IWA)*
per i contributi esterni inviati e inclusi nel Volume 1 (Stato dei Servizi) della Relazione Annuale"



Per facilitare gli approfondimenti, le tabelle della presente sintesi riportano la numerazione e i riferimenti dei volumi integrali della Relazione Annuale 2020 scaricabili da www.arera.it
I dati riportati nella Relazione Annuale sono aggiornati al 31 dicembre 2020



Indice

Presentazione

Contesto nazionale e internazionale

Energia elettrica

Gas naturale

Telecalore

Servizio idrico integrato

Ciclo dei rifiuti

Tutela dei consumatori


Vigilanza e contenzioso

**Attuazione regolazione, comunicazione,
organizzazione e risorse**

Nota all'edizione 2021

Gli elementi contenuti nei due volumi della Relazione Annuale ARERA sullo Stato dei servizi e sull'Attività svolta riguardano i 12 mesi dell'anno solare 2020. La presente edizione è stata distribuita in occasione della Relazione Annuale al Parlamento il **24/09/2021**.

I volumi integrali sono disponibili sul sito di ARERA
https://www.arera.it/it/relaz_ann/21/21.htm



PRESENTAZIONE

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), istituita con la legge n. 481 del 1995 e pienamente operativa dal 1997, svolge attività di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del telecalore e del ciclo dei rifiuti. L'Autorità opera in piena autonomia e con indipendenza di giudizio nel quadro degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo e dal Parlamento e delle normative dell'Unione europea. È un organo collegiale, i cui cinque componenti sono scelti tra persone dotate di alta e riconosciuta professionalità e competenza. A tutela dell'indipendenza, la procedura di nomina del Collegio prevede un ampio consenso istituzionale: i componenti sono nominati con decreto del Presidente della Repubblica, su deliberazione del Consiglio dei Ministri, in seguito a proposta del Ministro dello Sviluppo Economico e del Ministro per la Transizione Ecologica, e con parere vincolante espresso a maggioranza qualificata delle commissioni competenti di Camera e Senato. I componenti del Collegio durano in carica sette anni e l'incarico non può essere rinnovato.



Con il DPR 9 agosto 2018 sono stati nominati (da sx) Gianni Castelli, Clara Poletti, Stefano Besseghini (Presidente), Stefano Saglia e Andrea Guerrini in qualità di componenti.

Sul **piano internazionale**, l'Autorità partecipa ai lavori dell'Agenzia per il coordinamento dei regolatori dell'energia (ACER), del cui Board of Members detiene attualmente la presidenza, ed è membro fondatore del Council of European Energy Regulators (CEER). È il principale promotore dell'Associazione dei regolatori dell'energia del Mediterraneo (MEDREG), di cui detiene la vicepresidenza permanente, e ricopre un ruolo di primo piano nell'Energy Community Regulatory Board (ECRB). Assicura un supporto anche all'International Confederation of Energy Regulators (ICER) e ha promosso l'avvio dello European Water Regulators (WAREG), un network per la cooperazione fra regolatori del settore idrico, di cui detiene attualmente la presidenza. In quanto titolare dell'Organismo ADR Servizio Conciliazione, l'Autorità aderisce al NEON (National Energy Ombudsmen Network), rete associativa europea senza scopo di lucro.

Nell'ambito delle attività relative all'area dei Balcani occidentali, l'Autorità partecipa al progetto Know Exchange Programme (KEP) "Central European Initiative (CEI) – Support for strengthening energy regulatory authorities in the Western Balkans".

FOCUS SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2020

Iniziative adottate nell'ambito dell'emergenza da Covid-19¹

Fin da marzo 2020, l'Autorità è intervenuta con tempestività al fine di garantire la piena applicazione dei provvedimenti governativi e supportare consumatori e operatori, attraverso numerosi provvedimenti, anche con carattere di urgenza². Sono stati istituiti tre gruppi di lavoro interni (uno istituzionale, uno per il settore ambiente e uno per il settore energia), che hanno protratto la loro attività fino a luglio 2020 consentendo all'Autorità di adottare numerosi provvedimenti straordinari e urgenti per fronteggiare i disagi derivanti dalle misure di contenimento alla diffusione del virus, nonché di fornire suggerimenti e segnalazioni al Parlamento e al Governo per cercare di dare risposte pronte e adeguate ai problemi riscontrati nei settori soggetti alla propria regolazione.

Nell'ambito dei **settori energetici** le misure straordinarie adottate avevano lo scopo primario di supportare i consumatori e gli operatori e di garantire l'approvvigionamento dell'energia elettrica e del gas a tutti i clienti. Al fine di assicurare, nella fase emergenziale, la sostenibilità finanziaria degli interventi previsti e di quelli di eventuale futura adozione, a sostegno dei clienti finali dei settori elettrico e del gas e degli utenti finali del settore idrico, l'Autorità ha provveduto a istituire presso la Cassa per i servizi energetici e ambientali (CSEA) un apposito conto di gestione a valere sulle giacenze disponibili, per un valore complessivo di 1,5 miliardi di euro. Anche per i **settori ambientali**, i provvedimenti adottati sono stati volti sia a rafforzare la tutela per gli utenti finali, al fine di mitigare le potenziali criticità indirettamente correlate alle misure adottate dal Governo per contenere la diffusione del contagio sul territorio nazionale, sia a salvaguardare l'operato e la sostenibilità economico-finanziaria dei gestori, anche richiedendo a tutti i soggetti informazioni utili a delineare gli opportuni elementi di flessibilità a integrazione e completamento del quadro di regolazione del settore.

In particolare, l'Autorità ha stabilito per i clienti residenti negli 11 Comuni della prima "zona rossa" in Lombardia e Veneto la sospensione - dal 17 marzo al 30 aprile 2020 - dei termini di pagamento delle fatture per la fornitura di energia elettrica e di gas e per quelle idriche, con la conseguente rateizzazione automatica senza applicazione di interessi. Un'analoga sospensione è stata prevista anche per il settore dei rifiuti, anche in questo caso accompagnata dalla rateizzazione degli importi i cui termini di pagamento fossero stati sospesi, senza applicazione di interessi a carico degli utenti.

Inoltre, sono stati rinviati i termini per la presentazione della domanda per richiedere i bonus sociali (o rinnovare quelli in scadenza nel periodo 1° marzo - 31 maggio) in considerazione delle difficoltà logistiche causate dalle restrizioni dal lock down. Tra le prime disposizioni decise da ARERA per contrastare le criticità legate all'epidemia si segnala anche la moratoria di tutte le procedure di sospensione delle forniture di energia elettrica, gas e acqua per morosità con specifiche procedure per la rateizzazione dei pagamenti, con il contestuale avvio un apposito monitoraggio - per i settori energetici - sull'andamento dei tassi di mancato incasso dei pagamenti. Infine, grazie al contributo stanziato dal Governo, è stato possibile implementare una riduzione nelle bollette elettriche delle quote fisse delle tariffe di trasporto, distribuzione e misura e degli oneri generali per i clienti non domestici connessi in bassa tensione per un valore totale pari a 600 milioni di euro.

¹ Di molti provvedimenti si era già data evidenza nella Presentazione fatta dal Presidente alla Camera dei Deputati in occasione della cerimonia il 17 settembre 2020. Il documento è disponibile all'indirizzo https://www.arera.it/allegati/relaz_ann/20/ra20_presentazione.pdf

² Per l'elenco completo delle misure straordinarie adottate dall'Autorità dovute all'emergenza sanitaria si veda il capitolo 2 del Vol. 2 (pp. 67-71) o l'apposita sezione "Emergenza Coronavirus" nel sito web dell'Autorità

Per il settore rifiuti, infine, è stata prevista l'adozione di misure di tutela volte a mitigare la situazione di criticità e gli effetti sulle varie categorie di utenze derivanti dalle limitazioni introdotte a livello nazionale o locale per contrastare il diffondersi del virus, prevedendo, in particolare, l'introduzione di alcuni fattori di correzione per alcune tipologie di utenze non domestiche e di specifiche forme di tutela per le utenze domestiche economicamente disagiate.

Per tenere conto degli effetti sulla filiera derivanti dagli interventi adottati a tutela dei consumatori, l'Autorità ha previsto specifiche misure indirizzate agli operatori come, ad esempio, la sospensione delle procedure di inadempimento per le fatture di trasporto e di distribuzione di gas laddove le fatture risultassero almeno saldate per il 70% per la quota parte corrispondente ai clienti alimentati in bassa tensione, per il settore elettrico, e ai clienti del gas con consumo annuo minore di 200.000 S(m³), per il settore del gas. L'Autorità ha disciplinato le modalità di saldo delle partite non versate da parte degli utenti del trasporto e della distribuzione, con la possibilità di versamento in tre rate da settembre a novembre, e definito le prime disposizioni per l'attuazione di un meccanismo di reintegro delle tariffe di rete non incassate per le imprese distributrici di energia elettrica.

Alla luce delle criticità dovute ai provvedimenti emanati dal governo per fronteggiare la crisi sanitaria, l'Autorità ha previsto anche una serie di deroghe al rispetto degli standard di qualità del servizio richiesti, dando la possibilità agli operatori di classificarli come "causa di forza maggiore" e sospendendo le sanzioni economiche normalmente previste in questi casi.

È stato previsto, inoltre, un rinvio al 31 maggio 2020, dei termini delle fasi istruttoria e decisoria dei procedimenti già avviati e proroga dei termini previsti per l'effettuazione di due campagne ispettive. In materia di trasparenza, per assicurare un ordinato processo di recepimento della regolazione in materia pur in presenza delle stringenti misure di contrasto e contenimento dell'epidemia, sia nel settore dei rifiuti che in quello del teleriscaldamento sono state rinviate le tempistiche previste per l'entrata in vigore di alcune disposizioni.

Per maggiori informazioni sul sito istituzionale dell'Autorità è disponibile una sezione dedicata all'emergenza da Covid-19³.

³ www.arera.it/it/news/coronavirus.htm

CONTESTO NAZIONALE E INTERNAZIONALE

Il 2020 è stato l'anno della pandemia da Covid: di fronte a un evento di tale drammaticità, la contrazione del -3,3% dell'economia mondiale risulta alla fine relativamente contenuta, grazie alle politiche compensative prontamente adottate da parte di governi nazionali e sovra nazionali.

A risentire maggiormente della crisi sono state l'Area euro (-6,6%), America Latina (-7%) e India (-8%) mentre la Cina, paese da cui si è originata la pandemia, ha registrato un incremento del 2,3%. In **Italia** il tasso di crescita è sceso a -8,9% mentre in Germania il valore si è fermato al -5%.

Mercati energetici internazionali

Mercato internazionale del petrolio

Le pesanti condizioni economiche mondiali hanno avuto conseguenze fortemente ribassiste sulle quotazioni del petrolio. Nel 2020, il prezzo medio è infatti sceso a 41,7 \$/b, il minimo dal 2016 (43,7\$/b). Il prezzo in euro, dopo essere passato dai 39,5 €/b del 2016 ai 60 €/b del 2018 e ai 57 €/b del 2019, ha chiuso il 2020 con una media di 36 €/b (-37%). Anche la domanda globale ha subito nel 2020 una contrazione scendendo a 91 milioni di b/g (-8,7% rispetto al 2019).

Mercato internazionale del gas

La domanda mondiale di gas nel 2020 ha subito una contrazione del -2,5%, mai registrata prima, in controtendenza rispetto al dato del 2019 (+3,6%). In Europa il calo è stato del 3,1%, negli Usa del 2,3% mentre in Cina si è registrato un aumento del 5% per effetto delle nuove metanizzazioni di centri abitati e dei maggiori impieghi nella termoelettrica e nell'industria pesante.

In particolare, l'uso del gas nella generazione elettrica è diminuito del 2%, in linea con i consumi di elettricità, a fronte di una riduzione generalizzata del carbone, grazie anche a un calo del prezzo relativo gas/carbone nella parte centrale dell'anno e, in Europa, agli alti prezzi dei permessi di emissione della CO₂.

Nel 2020 i prezzi internazionali del gas hanno subito una forte riduzione per effetto congiunto della contrazione mondiale della domanda, della notevole riduzione dei prezzi petroliferi e dell'aumento della concorrenza tra fornitori di GNL e tra fornitori di GNL e fornitori via pipeline.

Il prezzo al PSV ha ridotto notevolmente le distanze rispetto agli altri hub: rispetto al TTF⁴, il differenziale medio è stato di 1,24 c€/m³ e di 1,11 c€/m³ rispetto al NCG (rispettivamente 2,87 c€/m³ e di 2,38 c€/m³ nel 2019). Anche nel 2020 il prezzo alle frontiere italiane risulta superiore alla media europea di 1,66 c€/m³, con un differenziale in linea con il 2019 (1,59 c€/m³).

⁴ PSV o Punto di scambio virtuale è il sistema per scambi/cessioni di gas organizzato e gestito da Snam Rete Gas. TTF o Title transfer facility è l'equivalente piattaforma olandese, considerato come mercato di riferimento per l'Europa

Il **prezzo alle frontiere europee** (espresso in metri cubi per agevolare le comparazioni con i dati riportati per le altre fasi della filiera) nel 2020 è stato pari a 10,82 c€/m³, contro i 17,51 c€/m³ del 2019 (-38%). **Il prezzo alle frontiere italiane risulta superiore alla media europea**

Mercato internazionale del GNL

Per il settimo anno consecutivo il commercio di GNL ha fatto registrare una crescita, seppur modesta (+0,4% rispetto a 2019), raggiungendo il nuovo volume record di 356,1 Mt. In Europa, l'import ha subito una riduzione del 5% dovuta alla riduzione dei livelli di attività economica da pandemia e alla situazione di stoccaggi ricolmi che ha portato alla cancellazione di carichi nella seconda parte dell'anno.

I prezzi del GNL in tutto il mondo hanno toccato nuovi minimi storici nel corso del 2020 (4,4 \$/MBtu⁵ in Asia, 3,2 \$/MBtu nell'Europa Sud Occidentale), combinazione della domanda ridotta per effetto della pandemia e di offerta sovrabbondante per l'entrata in esercizio di nuove infrastrutture di produzione ed esportazione, oltre che per il trascinarsi esercitato dai bassi prezzi petroliferi.

Il 2020, infine, è stato caratterizzato da una forte volatilità dei prezzi: con una variabilità di 31,5 \$/kWh per i prezzi asiatici e di 15,2 \$/kWh per quelli del Sud-Ovest europeo.

Mercato internazionale del carbone

Il calo dei consumi è stato tutto sommato contenuto, tenuto conto degli effetti della pandemia: -5% rispetto al 2019, a 7,2 miliardi di tonnellate. A limitare il calo è stata soprattutto la sostanziale tenuta della domanda in Cina (-0,5%) e del Sud-Est Asiatico (+1%). L'Europa invece sta proseguendo il progressivo abbandono del combustibile solido, in vista degli ambiziosi obiettivi della decarbonizzazione.

Il 2020 ha registrato anche deprezzamenti medi annui generalizzati: i prezzi, infatti, sono scesi del 16-17% in Europa e Cina e del 19% negli USA.

EU ETS: il sistema europeo dello scambio dei permessi di emissione⁶

Le emissioni totali serra degli operatori sotto ETS sono crollate nel 2020 del 13,3% rispetto al 2019; a pesare maggiormente è stato il calo del 64,1% del settore aviazione, fortemente colpito dalla pandemia da Covid 19, mentre il comparto termoelettrico ha registrato un calo del 14,9%, per effetto combinato della riduzione della domanda elettrica da pandemia, dello switching da carbone a gas naturale e della sostituzione dei fossili da parte delle fonti rinnovabili.

Il prezzo medio della CO₂ non ha subito grandi variazioni rispetto all'anno precedente rimanendo intorno ai 25 €/t ma con dinamiche molto differenti che hanno portato, a maggio 2021, le quotazioni a superare i 50€/t. A spingere le quotazioni è stato il meccanismo Market Stability Reserve (MSR, entrato in funzione nel 2019) - che tra settembre 2020 e agosto 2021 ha sottratto dal mercato circa il 24% delle quote ETS in circolazione - e l'assenza di aste durata un mese e mezzo a partire da metà dicembre 2020.

⁵ MBtu = million British thermal unit. La Btu è un'unità di misura dell'energia

⁶ L'EU ETS (Emission Trading System) è il Sistema di scambio di emissioni dell'Unione europea istituito nel 2005

Prezzi dell'energia elettrica e del gas naturale nell'UE

Il 2020 è il primo anno in cui, a causa della Brexit, nelle statistiche Eurostat non compaiono più i dati del Regno Unito che, per dimensione e rilevanza del mercato elettrico e del gas, ha rappresentato finora uno dei paesi rispetto al quale erano tradizionalmente effettuate le comparazioni di prezzo.

Prezzi dell'energia elettrica per i clienti domestici

Nel 2020 i prezzi medi dell'energia elettrica per i consumatori domestici italiani hanno mostrato un deciso miglioramento della posizione rispetto agli altri paesi dell'Area euro, in termini sia di prezzi al lordo degli oneri e delle imposte, sia di prezzi netti.

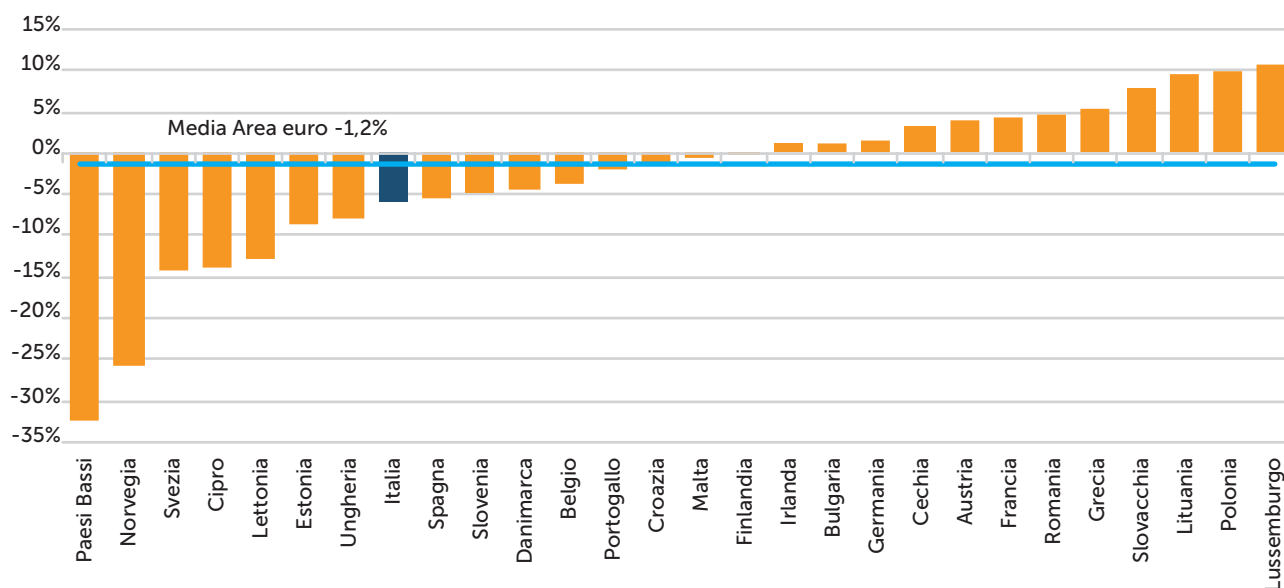
Infatti, lo scorso anno per la prima volta si sono registrati prezzi lordi più bassi rispetto a quelli della media europea per tutte le classi di consumo domestico, con l'eccezione della prima classe (consumi inferiori a 1.000 kWh/anno).

Le due classi di consumo più rappresentative (consumi annui tra 1.000 kWh e 2.500 kWh/a e tra 2.500 kWh/a e 5.000 kWh/a che coprono, rispettivamente, il 40% e il 41% del totale dell'energia elettrica fatturata nel settore domestico nel 2020) hanno mostrato un differenziale negativo nei prezzi lordi rispettivamente del -4% e del -3%, contro rispettivamente il -5% e il +1% del 2019). I miglioramenti più significativi si sono manifestati nelle ultime due classi di consumo (5.000 kWh/a - 150.000 kWh/a e >150.000 kWh/a, che rappresentano rispettivamente l'11% e l'1% dei volumi complessivi): qui i differenziali sono passati infatti in termini lordi rispettivamente dal +9% del 2019 al -1% del 2020 e dal +13% al -6%.

Pur permanendo la struttura non degressiva della componente fiscale, a differenza di quanto accade nel resto d'Europa, nel 2020 l'Italia non è stato più il paese con i valori più alti insieme alla Germania. L'incidenza della componente oneri si è attestata tra il 32% per i consumi tra i 1.000 e i 2.500 kWh e poco meno del 47% per l'ultima classe, con valori non troppo dissimili da quelli medi dell'Area euro.

A livello europeo, la Germania si è confermata il paese con i prezzi più alti per i consumatori domestici, rispetto ai quali quelli italiani hanno continuato a pagare prezzi finali decisamente inferiori con differenziali negativi di prezzo del 26% circa per i consumi tra i 1.000 e i 2.500 kWh/a, del 28% per quelli fino a 5.000 kWh/a e per quelli superiori a 15.000 kWh/a e del 27% per i consumi fino a 15.000 kWh/a.

FIG. 1.13 Variazione nel 2020 dei prezzi dell'energia elettrica al lordo delle imposte per clienti domestici con consumi compresi tra 2.500 e 5.000 kWh/anno



Fonte: ARERA, elaborazione su dati Eurostat.

Prezzi dell'energia elettrica per i clienti industriali

Nel 2020 anche per i clienti industriali si è registrato un miglioramento in tutte le classi di consumo.

Per la prima volta anche i prezzi per i clienti industriali della penultima classe (da 20 a 70 MWh di consumo annuo) hanno presentato un differenziale negativo rispetto ai prezzi dell'Area euro (-3% contro il +15% del 2019), mentre l'ultima classe (da 70 a 150 MWh) è tornata al segno meno in misura consistente (-16%) dopo il +6% del 2019.

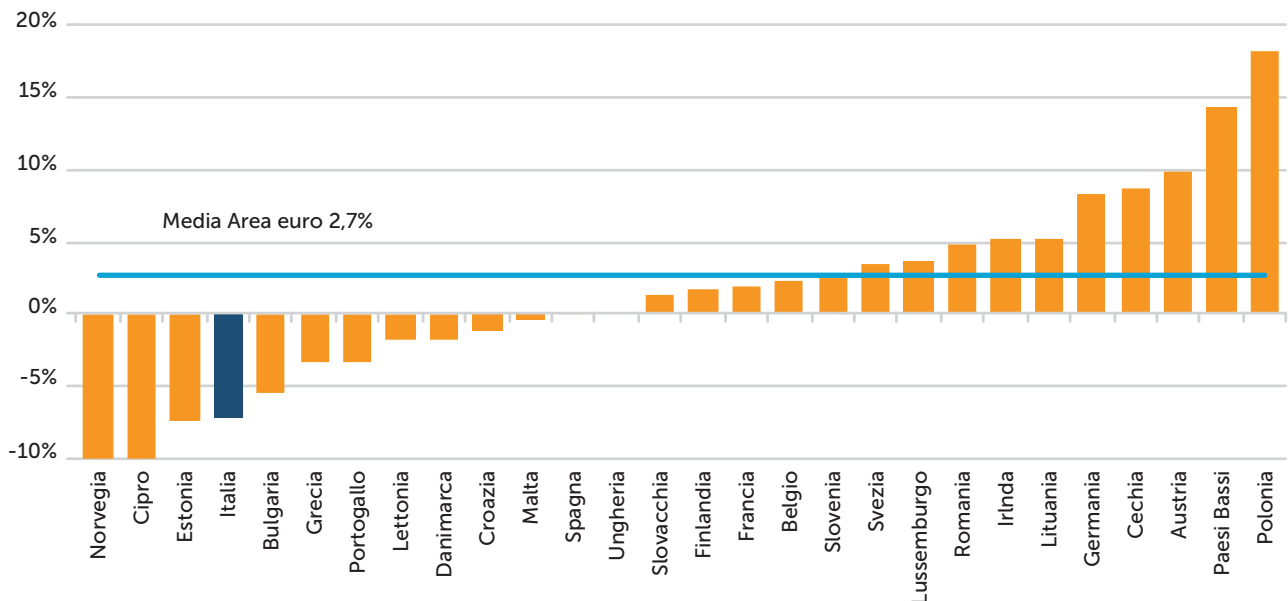
I prezzi italiani per la prima classe (consumi inferiori a 20 MWh/anno) sono rimasti invece più cari del 27%, sia pure in miglioramento rispetto al rimarchevole +41% del 2019. Per le altre tre classi il differenziale si è mantenuto positivo, sebbene abbia mostrato una sostenuta riduzione (dal +17 al +5%, dal +20% al +8 dal +15% al +3%).

Ancora più sensibile il calo registrato dal differenziale positivo con l'Area euro per quanto riguarda la componente oneri e imposte per le prime tre classi, compreso tra il 40% e il 15% (era tra il 60% e il 30% nel 2019); per le altre tre classi, dove invece il differenziale è rimasto negativo, si è assistito a un deciso ampliamento del vantaggio relativo (-30% per la classe di consumi tra 20.000-70.000 MWh/a e -61% per quella fino a 150.000 MWh/anno, contro il -3% e il -36% del 2019).

In confronto con i principali paesi europei, i prezzi medi italiani al lordo degli oneri e delle imposte continuano, oramai da anni, a non essere quelli più elevati tra i principali paesi europei.

I consumatori industriali di energia elettrica del nostro Paese seguivano a pagare prezzi più convenienti rispetto agli omologhi tedeschi, con differenziali negativi che si ampliano significativamente rispetto al 2019, fino al -33% e -43% per le ultime due classi di consumo (erano -8% e -20% nel 2019).

FIG. 1.15 *Variatione nel 2020 dei prezzi dell'energia elettrica al lordo delle imposte per clienti industriali con consumi compresi tra 500 e 2.000 MWh/anno*



Fonte: ARERA, elaborazione su dati Eurostat.

Prezzi del gas naturale per i clienti domestici

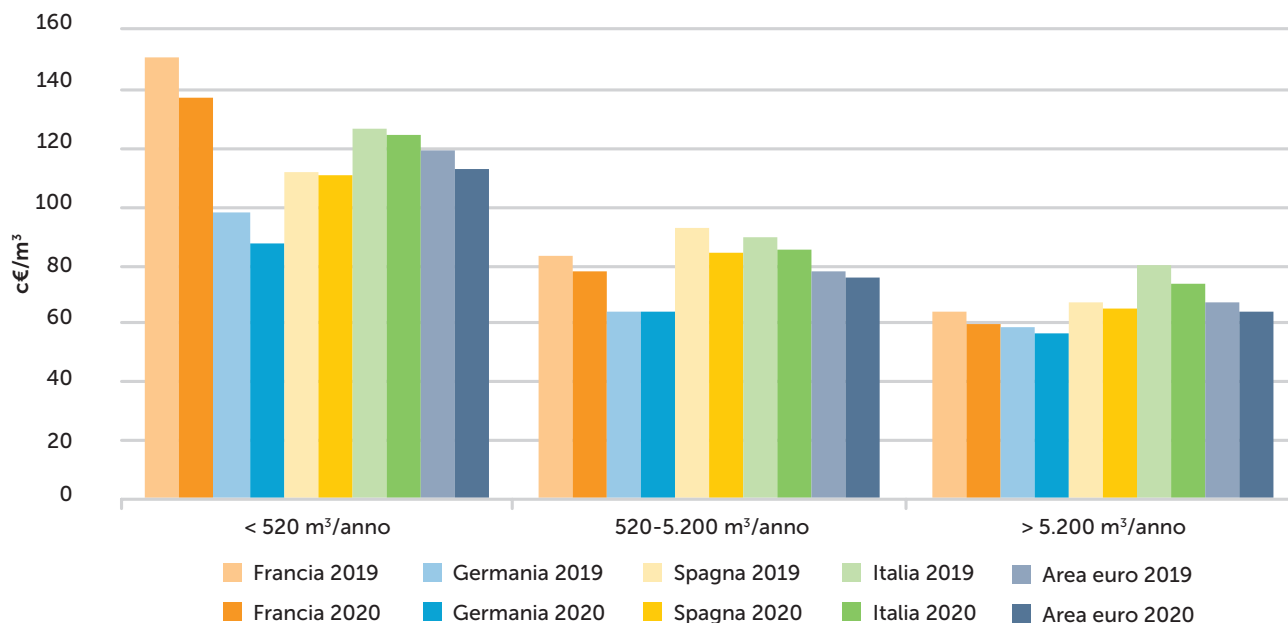
Anche nel 2020 i prezzi del gas naturale per i consumatori domestici italiani, comprensivi di oneri e imposte, sono stati più alti della media dei prezzi dell'Area euro per tutte le classi di consumo.

Sebbene in leggera diminuzione, la prima classe di consumo (<525,36 m³, per lo più usi cottura e acqua calda) ha continuato a registrare un differenziale di prezzo positivo pari al 7% (+10% nel 2019). Divari positivi anche per le classi di consumo superiori: +13% per il segmento tra i 520 e i 5.200 m³/a che rappresenta il 72% dei consumi domestici totali (+15% nel 2019), +15% per quello oltre 5.200 m³/a, perlopiù riscaldamenti centralizzati (+19% nel 2019).

Rispetto agli altri Paesi dell'Area euro, la componente oneri e imposte è risultata la più alta per le classi a maggiori consumi, sebbene abbia registrato un leggero calo del differenziale positivo rispetto al 2019, mentre è risultata la più bassa rispetto ai principali paesi (eccetto la Germania) ma con una contrazione del differenziale negativo registrato l'anno precedente.

Passando al confronto con i principali paesi europei, il prezzo italiano per la classe di consumo più bassa, comprensivo delle imposte, è il più alto, inferiore – come in passato – solo a quello francese.

Nella seconda e terza classe di consumi l'Italia mantiene, rispetto a tutti gli altri paesi, il prezzo più elevato, rispettivamente di 85,93 c€/m³ e 74,13 c€/m³, con differenziali in miglioramento nei confronti delle altre nazioni a eccezione della Spagna e limitatamente alla seconda classe (ove il differenziale è passato da -3% a +1%).

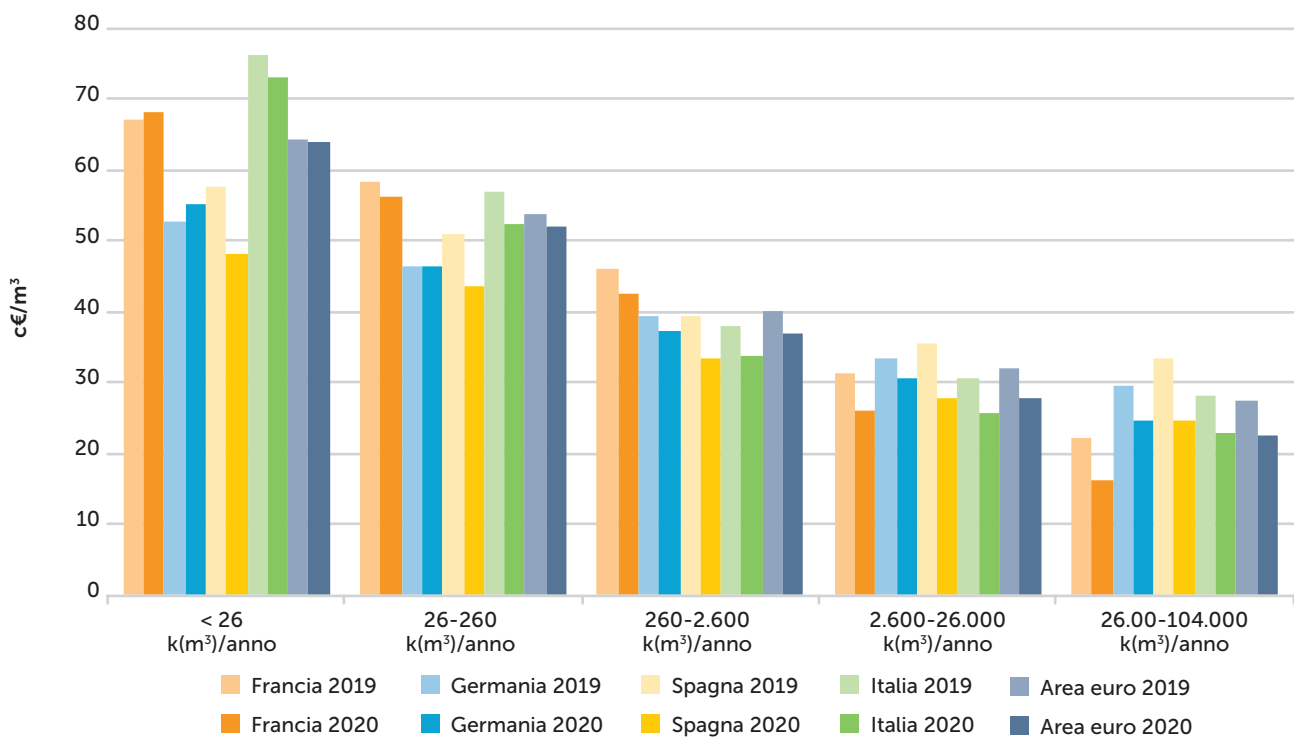
FIG. 1.17 *Prezzi del gas naturale per usi domestici al lordo delle imposte nei principali paesi europei*

Fonte: ARERA, elaborazione su dati Eurostat.

Prezzi del gas naturale per i clienti industriali

Negli ultimi anni le imprese industriali appartenenti alle tre classi a maggior consumo di gas hanno beneficiato di prezzi lordi più vantaggiosi rispetto a quelli medi dell'Area euro, con differenziali negativi tuttavia tendenzialmente in riduzione, almeno fino al 2018, mentre i prezzi per le prime classi erano più alti, con differenziali sostanzialmente stabili.

Rispetto al peggioramento relativo del 2019, la classe a più alti consumi (cioè con consumi annui compresi tra 26 e 104 milioni di metri cubi) mantiene un differenziale positivo del +2%, mentre per le due classi precedenti, torna ad ampliarsi il differenziale negativo (dal -5% del 2019 rispettivamente a -9% e -8%). Anche per le due classi a più bassi consumi (fino a 260.000 m³ /anno) si registra un miglioramento, con il differenziale che torna a contrarsi, passando dal +18% al +14% e dal +6% al +1%. È soprattutto in termini di imposizione fiscale che le differenze con gli altri paesi dell'Area euro restano particolarmente marcate: in termini di incidenza fiscale si ha infatti una quota del 36,1% per la prima classe, contro il 14,6% dell'ultima, con valori corrispondenti per l'Area euro rispettivamente del 33,8% e del 27,8%. La struttura e il livello dell'imposizione fiscale contribuiscono pertanto a determinare le differenze di prezzo con l'Area euro sopra evidenziate.

FIG. 1.18 *Prezzi del gas naturale per usi industriali al lordo delle imposte nei principali paesi europei*

Fonte: ARERA, elaborazione su dati Eurostat.

Andamento dell'economia e del clima in Italia nel 2019

Dopo un 2019 in rallentamento (PIL al +0,3%, contro il +0,8% del 2018, in termini reali ancora su livelli inferiori al picco del 2007), il 2020 si è chiuso con una caduta dell'8,9% in termini reali e del 7,8% in termini nominali.

La produzione industriale (escluse le costruzioni) è diminuita dell'11% rispetto al 2019, riportando il peggior dato dalla crisi del 2009. Guardando ai dati destagionalizzati si vede come i cali produttivi abbiano riguardato tutti i settori.

Per quanto riguarda l'andamento climatico, secondo l'ENEA, nel 2020 i gradi giorno riscaldamento (HDD, Heating Degree Days) sono diminuiti di oltre il 3% rispetto al 2019, fornendo dunque un impulso alla riduzione dei consumi per riscaldamento.

TAV. 1.17 Bilancio energetico nazionale nel 2020 (in ktep)

DISPONIBILITÀ E IMPIEGHI		TOTALE	COMBUSTIBILI SOLIDI	PETROLIO E PRODOTTI PETROLIFERI	GAS NATURALE	RINNOVABILI E BIO-LIQUIDI	RIFIUTI NON RINNOVABILI	CALORE DERIVATO	ENERGIA ELETTRICA
2020									
+	Produzione	37.258	0	5.811	3.287	26.985	1.175	0	0
+	Saldo importazioni	130.689	4.636	65.562	54.376	2.694	0	0	3.421
-	Saldo esportazioni	25.264	216	23.645	258	492	0	0	652
+	Variazione delle scorte	869	327	-180	881	-159	0	0	0
=	Disponibilità energetica lorda	143.552	4.747	47.549	58.286	29.027	1.175	0	2.769
-	Bunkeraggi marittimi internazionali	2.519	0	2.519	0	0	0	0	0
=	Consumo interno lordo	141.033	4.747	45.030	58.286	29.027	1.175	0	2.769
-	Aviazione internazionale	1.621	0	1.621	0	0	0	0	0
=	Consumo interno	139.412	4.747	43.409	58.286	29.027	1.175	0	2.769
Ingressi in trasformazione		123.431	5.751	71.970	24.642	19.934	914	0	220
Uscite dalla trasformazione		100.074	1.627	67.419	81	1.270	0	5.474	24.204
Settore Energia		7.253	50	2.803	1.489	0	0	1.299	1.612
Perdite di distribuzione		1.806	0	0	224	0	0	60	1.522
Disponibile per consumo finale		106.996	573	36.055	32.012	10.364	260	4.115	23.618
Consumo finale non energetico		4.959	41	4.264	653	0	0	0	0
Consumo finale energetico		103.604	621	33.268	31.358	10.364	260	4.115	23.618
+	Industria	23.572	621	1.568	8.352	392	260	2.914	9.464
+	Trasporti	30.223	0	27.099	967	1.263	0	0	893
+	Altri settori	49.809	0	4.601	22.039	8.709	0	1.200	13.261
	+ Servizi	16.484	0	507	6.228	2.474	0	293	6.981
	+ Residenziale	30.364	0	1.883	15.680	6.152	0	879	5.770
	+ Agricoltura	2.701	0	2.015	130	50	0	14	492
	+ Pesca	207	0	158	0	31	0	0	18
	+ Altri settori	53	0	38	0	0	0	14	0
Differenze statistiche		-1.566	-89	-1.477	0	0	0	0	0

Fonte: ARERA, elaborazione su dati del Ministero dello sviluppo economico e di Terna.

Domanda e offerta di energia in Italia

A fronte della pesante recessione dell'economia italiana del 2020, il consumo interno lordo di energia è sceso di oltre il 9%: attestandosi a 141 milioni di tonnellate equivalenti di petrolio nel 2020⁷. L'intensità energetica ha confermato il suo trend di lungo termine con una flessione dello 0,4%, inferiore a quella dei precedenti due anni e soprattutto distante da quello che sarebbe necessario in base agli ambiziosi obiettivi di efficientamento del sistema entro il 2030.

L'analisi dei consumi per fonte mostra un'ulteriore netta contrazione dei consumi di carbone (-27%) fino a 4,7 mln tep, dopo il crollo di circa il 30% già registrato nel 2019. Ha mantenuto invece posizioni il gas naturale, il cui calo è stato contenuto al -4,4% a 58,2 mln tep avvantaggiato dalla sostituzione del carbone nella generazione elettrica e della sostanziale tenuta nel settore industriale (-2,2%) e un calo nel settore residenziale limitato al -2,8%. Severo invece è stato il decremento dei consumi petroliferi sceso a 45 mln tep (-16,7%) mentre resta stabile la produzione da fonti rinnovabili che, grazie a sostegni di politica energetica e alle priorità legali di cui si avvantaggiano, hanno aumentato la loro incidenza sui consumi totali lordi al 19% del 2019 al 20,6% del 2020. In calo anche il consumo interno di energia elettrica (-6%), influenzato dalla contrazione della domanda industriale, delle attività terziarie e dei servizi pubblici essenziali mentre sono risultati in aumento in consumi domestici.

Il calo dei consumi elettrici di molto inferiore a quello del PIL ha determinato un repentino aumento dell'intensità elettrica del 4%, ritornata ai valori del 2013 con un'inversione di tendenza rispetto ai primi anni 2000. Si tratta probabilmente di un momentaneo cambiamento, dovuto proprio ai consumi elettrici nelle abitazioni durante la pandemia.

Sostanzialmente stabili le importazioni, scese da poco più del 75% del 2019 al 74% del 2020.

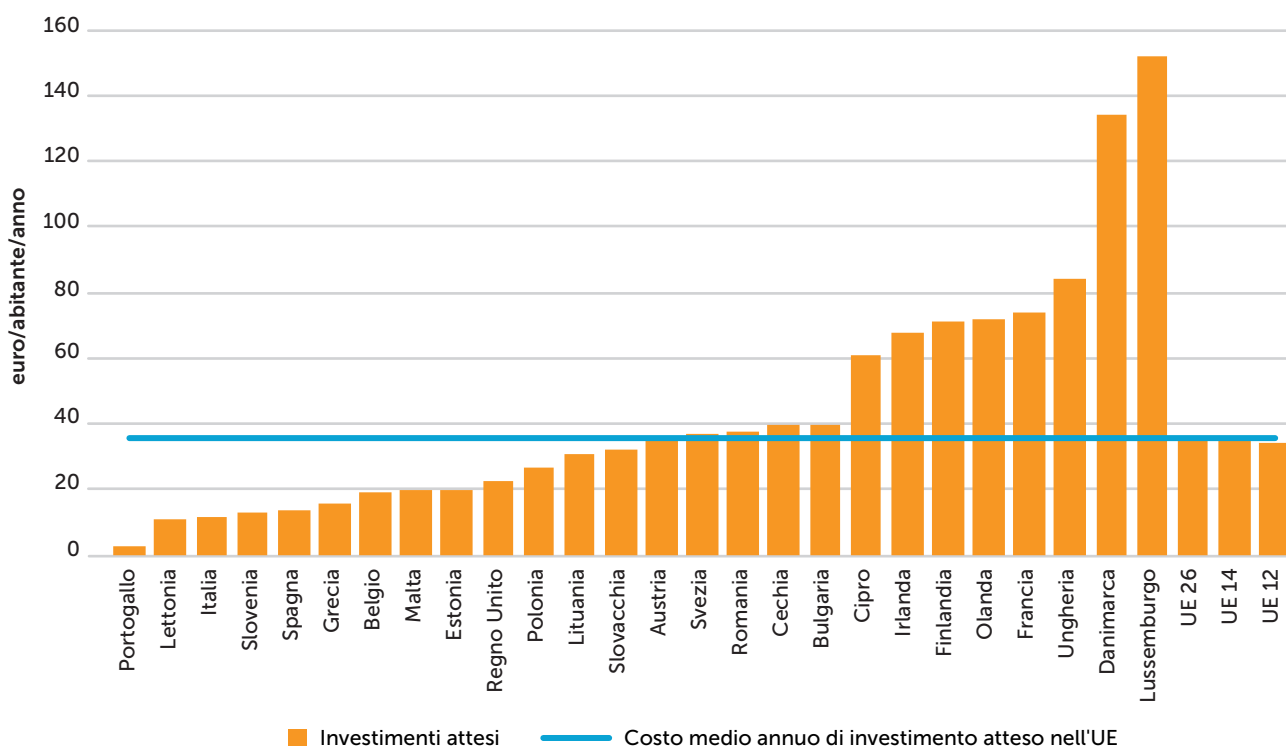
Sistemi idrici in Europa

Il 5 giugno 2020 è stato pubblicato nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea il regolamento (UE) 741/2020 del Parlamento europeo e del Consiglio del 25 maggio 2020, recante prescrizioni minime per il riutilizzo dell'acqua. Il regolamento, che si applicherà dal 26 giugno 2023, promuove un utilizzo sostenibile dell'acqua, così come già delineato dalla direttiva quadro sulle acque (direttiva 2000/60/CE), introducendo una disciplina armonizzata per la gestione e il controllo dei rischi sanitari e ambientali. Basandosi sul piano d'azione sull'economia circolare, il regolamento mira a incentivare la tutela delle risorse idriche attraverso il prolungamento del ciclo di vita dell'acqua, mediante il riutilizzo di quella già estratta, in modo da rispondere alla crescente pressione dei cambiamenti climatici e dell'antropizzazione, identificati come alcune delle cause principali dei fenomeni naturali connessi alla scarsità di acqua.

⁷ Si segnala che i valori assoluti riportati nel Bilancio energetico pubblicato nel Volume risentono dell'adozione da parte del Ministero dello Sviluppo Economico di nuovi criteri di classificazione Eurostat e sono pertanto diversi da quelli pubblicati in passato

Il 10 settembre 2020 la Commissione europea ha pubblicato la decima Relazione sullo stato di applicazione e i programmi per l'applicazione (a norma dell'art. 17 della direttiva 91/271/CEE del Consiglio concernente il trattamento delle acque reflue urbane). La direttiva sul trattamento delle acque reflue urbane è uno degli strumenti necessari ad avvicinare l'UE all'obiettivo della neutralità climatica annunciato nel Green Deal europeo del 2019. Il settore delle acque reflue può contribuire all'economia circolare, attraverso il riutilizzo dei fanghi di depurazione e delle acque reflue trattate, la produzione di energia rinnovabile e il riciclaggio dei nutrienti. A tal fine, la direttiva disciplina la raccolta e il trattamento efficaci delle acque reflue urbane, con l'obiettivo di migliorare lo stato dei corpi idrici, aumentare la resilienza degli ecosistemi e proteggere la biodiversità.

FIG. 1.24 Costi annui di investimento pro capite attesi per l'installazione e il rinnovo di impianti di raccolta e trattamento delle acque reflue



Fonte: OCSE, 2019.

Infine, il 23 dicembre 2020 è stata pubblicata nella Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea la direttiva 2020/2184/UE del Parlamento europeo e del Consiglio del 16 dicembre 2020, concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano. Tale direttiva, entrata in vigore il 12 gennaio 2021, sostituirà la direttiva 98/83/CE conosciuta come DWD (Drinking Water Directive) e richiederà l'aggiornamento del suo recepimento italiano, il decreto legislativo 2 febbraio 2001, n. 31. Tra le novità introdotte si annoverano le seguenti:

- aggiornamento degli standard qualitativi dell'acqua potabile, dal punto di vista sia chimico sia microbiologico;
- approccio alla sicurezza dell'acqua basato sul rischio lungo tutta la filiera, a partire dai bacini idrografici fino ai sistemi di fornitura e di distribuzione domestici;
- un nuovo articolo, l'art. 11, sui requisiti igienici minimi che i materiali utilizzati a contatto con l'acqua potabile devono rispettare;
- un riferimento alla necessità di migliorare la conoscenza delle informazioni pertinenti e la trasparenza per rafforzare la fiducia dei cittadini nell'acqua loro fornita e nei servizi idrici.

Ogni stato membro ha a disposizione due anni per rivedere la propria normativa nazionale in recepimento della direttiva 2020/2184/UE.

Produzione e gestione dei rifiuti urbani e assimilati in Europa

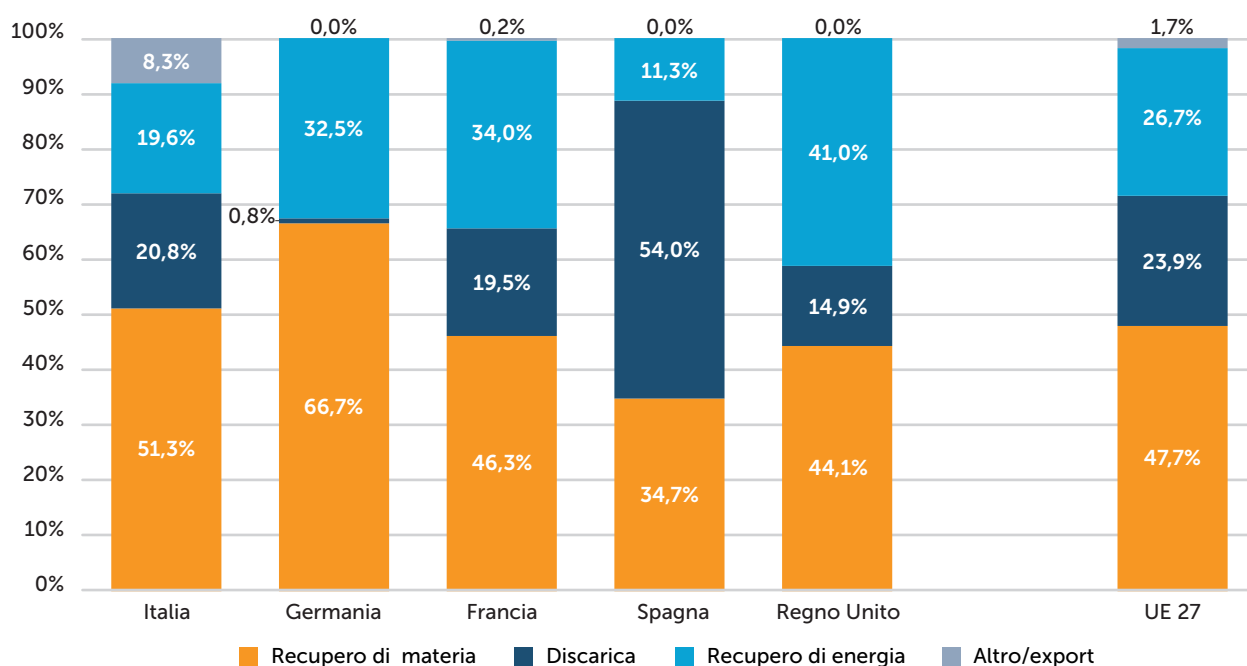
Il 2019, anno al quale si riferiscono i dati riclassificati per l'Unione a 27, ha confermato la tendenza alla stabilizzazione nel profilo della produzione dei rifiuti urbani (224 milioni di tonnellate contro i 221 del 2018 e i 222 del 2010); il dato pro capite, 502 kg per abitante, è risultato leggermente superiore all'anno precedente (495 kg nel 2018) e allineato a quelli del 2005 (506) e 2000 (503). In linea con la media dei 27, la produzione italiana è cresciuta leggermente passando dai 492 kg pro capite del 2018 ai 499 kg pro capite del 2019.

Nell'Area UE 27, il riciclo ha coperto il 30% della destinazione mentre i rifiuti compostati sono stati oltre il 17% del totale dei rifiuti trattati; l'incenerimento, invece, si è attestato al 27%. La percentuale di rifiuti urbani smaltiti in discarica nel 2019 pari al 23,9%.

In termini di evoluzione dell'indice di circolarità⁸, la media europea ha registrato un valore pari all'11,8% del 2019 (era 11,1% nel 2010) mentre in Italia la percentuale è arrivata al 19,5% (+70% dal 2010) segno che il Paese abbia impresso una direzione efficace – nel senso dell'effettivo utilizzo delle materie prime riciclate – alla complessiva strategia di crescita dell'avvio a riciclo dei rifiuti.

Allo stesso tempo nelle maggiori economie europee si osservano un incremento costante ma non accelerato, in linea con la media europea, e addirittura un regresso in alcuni casi (Spagna). L'indice più elevato nell'UE è calcolato per l'Olanda (30%), da sempre in testa alla speciale classifica delle economie europee ad alto indice di circolarità; quello più basso è appannaggio della Romania (1,3%).

⁸ L'indice è calcolato da Eurostat dal 2010 come contributo percentuale dei materiali derivanti da riciclo all'utilizzo totale di materie prime nell'economia

FIG. 1.27 Percentuale di rifiuti urbani trattati per destinazione nel 2019

Fonte: ARERA, elaborazione su dati Eurostat.

FOCUS SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2020

Il Green Deal europeo e la transizione energetica

Nel dicembre 2019, la Commissione europea ha presentato il **Green Deal per l'Unione**⁹: un insieme di iniziative politiche multisetoriali, da implementarsi nei prossimi anni, con l'obiettivo di rendere l'Europa il primo continente neutrale dal punto di vista climatico entro il 2050¹⁰. Il Green Deal prevede di rivedere le misure legislative aventi un impatto sui cambiamenti climatici e di introdurne di nuove per favorire la produzione di energia sostenibile, lo sviluppo di un'economia circolare, la decarbonizzazione dei trasporti, l'efficienza energetica degli edifici, la difesa della biodiversità e lo sviluppo di un'agricoltura sostenibile.

La principale novità di questo piano europeo risiede nella sua organicità e nel riconoscimento della complessità e della necessità di interazioni nell'azione a tutela dell'ambiente a partire dall'affermazione che tutti i settori devono contribuire alla carbon neutrality e che l'efficacia dell'azione complessiva dipende dal coordinamento dei contributi di ciascun settore, inclusi quelli dell'acqua e dei rifiuti. Inoltre, insiste sulla necessità per l'intero sistema economico di adottare criteri di sostenibilità nella produzione e negli investimenti, assegnando un ruolo centrale alle istituzioni finanziarie e allo stanziamento di risorse economiche coerenti con i target. Con queste misure, l'Unione mira a raggiungere la leadership mondiale della tutela ambientale, anche per promuovere un primato industriale che ne accentui la competitività senza che la pressione normativa provochi la delocalizzazione della produzione europea (ragione per cui è necessario che gli obiettivi dell'UE siano progressivamente condivisi anche dai paesi delle altre aree del mondo).

9 Comunicazione COM(2019) 640 final

10 Per un elenco delle proposte di misure legislative presentate dalla Commissione nell'ambito del Green Deal si rimanda al Vol. 2 Cap.1

Nell'ambito delle strategie dell'Unione per accompagnare la transizione energetica, si inserisce anche quella sulla **promozione dell'integrazione dei sistemi energetici**¹¹.

La Commissione ha individuato sei "pilastri" su cui basare l'integrazione dei sistemi energetici:

1. promuovere un sistema energetico circolare, ove l'efficienza energetica è una priorità;
2. accelerare l'elettrificazione e lo sviluppo delle energie rinnovabili;
3. promuovere i carburanti rinnovabili e a basse emissioni di carbonio;
4. rendere i mercati dell'energia adatti a promuovere la decarbonizzazione e le risorse distribuite;
5. sviluppare infrastrutture energetiche più integrate;
6. implementare un sistema energetico digitalizzato e innovativo.

Allo **sviluppo dell'idrogeno da fonti rinnovabili o a bassa emissione di carbonio**, invece, la Commissione ha dedicato una specifica strategia¹² che comprende una serie di interventi normativi destinati ad avere un impatto diretto sulla regolazione europea e nazionale: una proposta legislativa per un pacchetto sull'idrogeno e sul gas decarbonizzato che prevede, tra l'altro, anche la revisione del Terzo pacchetto energia; la revisione della direttiva sulle energie rinnovabili per promuovere lo sviluppo di biocarburanti e idrogeno; la revisione delle Linee guida sugli aiuti di Stato nel settore energia e ambiente del 2014; lo sviluppo di nuovi codici di rete tra cui uno sulla cybersecurity e uno su sulla demand side flexibility.

¹¹ Comunicazione COM(2020) 299 final, "Energia per un'economia climaticamente neutra: strategia dell'UE per l'integrazione del sistema energetico"

¹² Comunicazione COM(2020) 301 final, "Una strategia per l'idrogeno per un'Europa climaticamente neutra"

ENERGIA ELETTRICA

Consumi, produzione, infrastrutture e mercati

Nel 2020 i consumi di energia elettrica hanno registrato un calo del 6% circa (-1%, nel 2019), a scendere sono stati, in particolare, i settori terziario e industriale parzialmente compensati dall'aumento dei consumi domestici (+2%).

La richiesta nazionale di energia elettrica è stata soddisfatta per il 90,2% dalla produzione nazionale netta (in calo del 4,2% rispetto al 2019), mentre per la parte rimanente dal saldo con l'estero: l'energia importata risulta ancora in diminuzione (-9,5%), mentre quella esportata è aumentata anche nel 2020 (30,1%), facendo registrare un saldo di energia scambiata con l'estero in diminuzione del 15,6% (valore più basso degli ultimi 20 anni).

TAV. 2.3 Produzione lorda per fonte 2016-2020 (in GWh)

FONTE	2016	2017	2018	2019	2020 ^(A)
Produzione termoelettrica	179.915	190.106	173.578	176.171	163.541
Solidi	35.608	32.627	28.470	18.839	10.399
Gas naturale	126.148	140.349	128.538	141.687	137.649
Prodotti petroliferi	4.127	4.083	3.289	3.453	3.325
Altri	14.032	13.047	13.281	12.192	12.168
Idroelettrico da pompaggi	1.825	1.826	1.716	1.835	1.892
Produzione da fonti rinnovabili	108.028	103.898	114.415	115.847	116.054
Idroelettrico	42.438	36.199	48.786	46.319	46.666
Eolico	17.689	17.742	17.716	20.202	18.702
Fotovoltaico	22.104	24.378	22.654	23.689	24.942
Geotermico	6.289	6.201	6.105	6.075	6.029
Biomassa e rifiuti	19.509	19.378	19.153	19.563	19.715
PRODUZIONE TOTALE	289.768	295.830	289.709	293.853	281.487

(A) Dati provvisori.

Fonte: Terna.

Lo straordinario evento pandemico verificatosi nel 2020 ha fatto registrare una contrazione della produzione nazionale pari al 4,2% rispetto all'anno precedente: la diminuzione ha riguardato in particolare il comparto termoelettrico (-7,2%), mentre le fonti rinnovabili sono risultate complessivamente in lieve aumento (+0,2%) nonostante una contrazione del 7,4% dell'eolico e dello 0,8% del geotermico mentre il solare ha visto un aumento del 5,3% rispetto al 2019.

In generale, rispetto alla produzione totale quella termoelettrica ha avuto un peso del 58,1% mentre quella rinnovabile del 41,2%.

Nel 2020 Eni si conferma, come già per la prima volta nel 2019, il primo operatore nella generazione termoelettrica avendo avuto una produzione maggiore di Enel, pur a fronte di una potenza installata inferiore; Eni, infatti, detiene il 15,9% della generazione complessiva contro il 13% di Enel.

La quantità di energia elettrica incentivata rimane invariata sui 62 TWh, per un costo del sistema anch'esso stabile sugli 11,5 miliardi di euro.

È risultata in aumento, invece, la quota dei **volumi scambiati direttamente in borsa** (209,8 TWh) pari al 75% degli scambi totali su MGP (+2,8% rispetto all'anno 2019) mentre è proseguito il calo del prezzo medio nazionale di acquisto dell'energia (PUN) che nel 2020 si è attestato al minimo storico di 38,92 €/MWh, in netto ribasso rispetto al 2019 (-25,6%) ma in linea con le quotazioni delle principali borse elettriche europee. Tale calo riflette principalmente la significativa riduzione della domanda e i minori costi della materia prima gas (10,55 €/MWh; -35%).

A livello zonale, i prezzi hanno oscillato tra i 37,8 €/MWh nella zona Nord (il prezzo minimo da più di dieci anni) e i 46,2 €/MWh nella zona Sicilia (che, al contrario, ha registrato il prezzo zonale più alto per il 14° anno consecutivo). In diminuzione il differenziale di prezzo tra la Sicilia e la zona Nord (8,4 €/MWh contro gli 11,5 €/MWh del 2019), mentre è salito a poco più di 1 €/MWh quello tra la Sardegna e la zona Nord.

In Italia, la **trasmissione elettrica** avviene per mezzo circa 73.600 km di linee e circuiti elettrici e di circa 900 stazioni di smistamento. Nel corso del 2020 si sono registrate solo lievi variazioni delle linee ma tra le nuove realizzazioni è da menzionare il collegamento di Capri con la terraferma che è stato inaugurato nel mese di ottobre 2020.

Lato **distribuzione**, al 31 dicembre 2020 risultavano iscritti all'Anagrafica dell'Autorità 126 operatori: di questi i primi 10 (per numero di utenti) servono il 98,1% dei clienti totali ed erogano il 98% dell'energia elettrica prelevata dalle reti di distribuzione. e-distribuzione (gruppo Enel) resta di gran lunga l'operatore principale, con la quota dell'85,3% dei volumi complessivamente distribuiti.

Nel 2020 sono stati complessivamente erogati 248,6 TWh, 20 in meno rispetto al 2019. Con una diminuzione dell'attività del 7,5%, il livello dei prelievi è sceso a un minimo storico mai registrato dalla seconda metà degli anni 2000. Il calo complessivo è stato determinato da una riduzione di 21,6 TWh (-10,3%) nei prelievi dei punti non domestici e da un incremento di quasi 1,5 TWh (+2,5%) nei prelievi dei clienti domestici. Questi andamenti riflettono la chiusura delle attività produttive e dei servizi imposte per molti mesi dell'anno dalla crisi sanitaria e un maggior consumo dei domestici dovuto a un'inusuale e maggiore permanenza nelle case delle persone.

Gli utenti serviti nel 2020 sono stati 36,8 milioni (+0,1% rispetto al 2019): 29,6 milioni di famiglie (81%) e 7,2 milioni di punti non domestici (19%) che hanno prelevato rispettivamente il 24% e il 76% dell'energia distribuita. L'80% dei clienti domestici sono risultati residenti e hanno consumato l'87,8% di tutta l'elettricità distribuita alle famiglie.

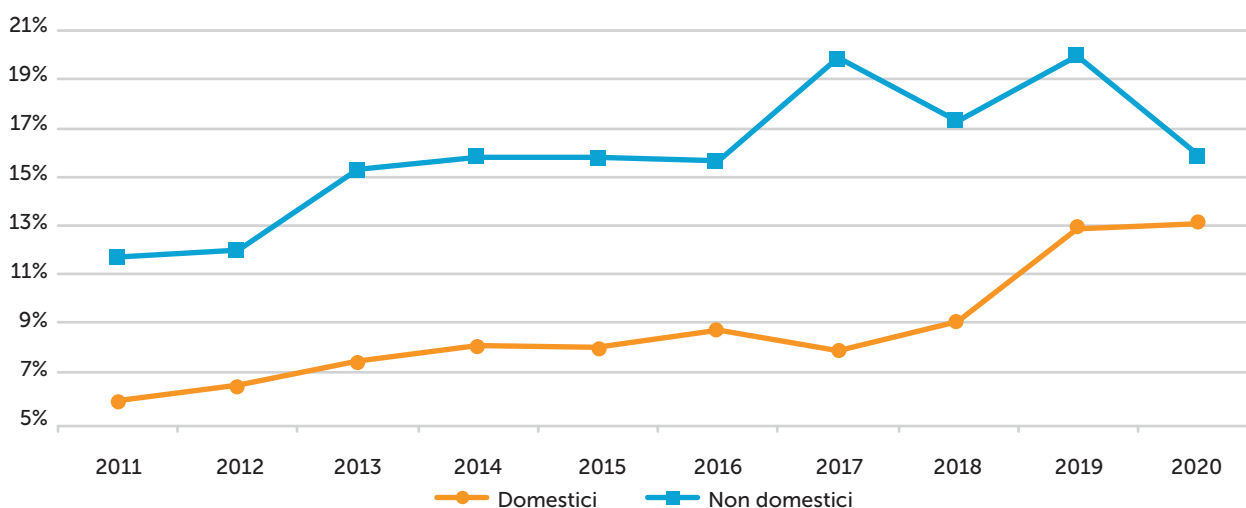
I consumi elettrici delle famiglie italiane nel 2020 sono stati piuttosto contenuti: il 52,1% dei clienti domestici non ha superato la soglia dei 1.800 kWh annui prelevando poco meno di un quarto di tutta l'elettricità distribuita (24,4%) mentre il restante 47,9% (<1.800 kWh) ha prelevato il 75,6% dell'energia. Anche lo scorso anno il valore di potenza impegnata più diffuso tra i clienti domestici è stato quello tra 1,5 e i 3 kW.

Analizzando i dati del mercato finale della **vendita**, nel 2020 il numero di clienti domestici è risultato pari a 29,8 milioni: di cui 13,6 serviti nella maggior tutela (45,7%) e 16,2 nel mercato libero (54,3%). Rispetto al 2019, quest'ultimo ha visto un aumento del 5% dei punti domestici serviti. Se si osservano i volumi, poi, il superamento del mercato libero è ancora più netto: nel 2020, infatti, l'energia acquistata dal settore domestico in questo mercato è salita al 57%, mentre nel 2019 superava di poco la metà, con il 51,7%.

In linea con il passato, anche se a ritmi meno serrati, anche lo scorso anno ha visto aumentare il numero dei venditori saliti a 739 (+16 unità, +88 nel 2019). L'operatore dominante si è confermato Enel con una quota di mercato, seppure in lieve calo, pari al 35,6% (36% nel 2019) seguita a lunga distanza da Edison con una quota complessiva del 5,9% e da A2A con il 5,5%. Complessivamente, i primi cinque operatori detengono l'80% del settore domestico (l'82,5% nel 2019), anche se, rispetto al 2019, si mantiene stabile il livello di concentrazione del mercato, con la quota dei primi tre operatori passata dal 46,3% al 46,9% delle vendite complessive.

Lo **switching** delle famiglie è rimasto vivace sia che lo si misuri in termini di punti di prelievo sia in termini di volumi: il 13,1% dei clienti domestici ha cambiato fornitore almeno una volta nel corso dell'anno (12,9% nel 2019); i volumi corrispondenti a questa porzione di clienti sono pari al 14,2% (15,2% nel 2019) circa del totale dell'energia acquistata dal settore domestico. L'attività di cambio di fornitore dei non domestici, invece, è rallentata rimanendo comunque su livelli considerevoli: 15,9% in termini di punti di prelievo e 17,1% in termini di volumi (rispettivamente 20% e quasi 30% nel 2019).

FIG. 2.16 Tassi di switching nel settore elettrico dal 2011



Fonte: ARERA, Indagine annuale sui settori regolati e SII.

Nel 2020 poco più di un milione di punti domestici ha sottoscritto un contratto dual fuel¹³: la quota relativa sul totale dei clienti serviti nel mercato libero è scesa al 6,5% (13,4% nel 2019), dopo aver mantenuto un trend abbastanza costante nel tempo.

In contrasto con quanto accade nel servizio di maggior tutela, i clienti nel mercato libero hanno confermato la preferenza per il prezzo monorario (scelto dal 62,1% dell'intera clientela, equivalente al 60,7% dei volumi).

In linea con i valori del 2019 anche la media delle offerte commerciali per impresa di vendita - circa 17,6 per la clientela domestica (16,3 nel 2019) e 25,8 per quella non domestica (23,4) - mentre la quota dei venditori che offrono un numero relativamente basso di offerte (una sola o fino a 3) è salita dal 49% del 2019 al 56%.

Delle 17,6 offerte rese mediamente disponibili al cliente domestico, 4,5 sono acquistabili solo online (erano 5,1 nel 2019) tuttavia la quota di venditori che ha almeno un'offerta online è cresciuta dal 20,8% al 22,4% come

¹³ Si considerano *dual fuel* i clienti che ricevono una stessa fattura per la fornitura di energia elettrica e di gas; dal conteggio sono, quindi, esclusi i clienti che, pur avendo un contratto con il medesimo fornitore sia per l'energia elettrica sia per il gas naturale, ricevono fatture distinte per i due servizi.

anche il numero dei clienti che ha sottoscritto un contratto offerto attraverso questa modalità che sono stati circa il 7,4% (4,4% nel 2019) corrispondenti al 7,8% dell'elettricità acquistata nel mercato libero.

Confermata, inoltre la preferenza dei contratti a prezzo bloccato (84%) e la quota delle famiglie che hanno sottoscritto un'offerta con un abbuono o uno sconto di uno o più periodi gratuiti o di una somma fissa in denaro o in volume, una tantum o permanente ed eventualmente previsto al verificarsi di una determinata condizione.

Tra i servizi aggiuntivi scelti dai clienti che hanno sottoscritto un contratto a prezzo fisso, anche nel 2020 si è confermata la netta preferenza dei clienti con contratto a prezzo fisso per la garanzia di acquistare elettricità prodotta da fonti rinnovabili (39,4%) e per la partecipazione a un programma di raccolta punti (31,1%). Un buon successo ha riscosso anche la fornitura di servizi energetici accessori (3,3%), come pure la garanzia di acquistare elettricità prodotta in Italia (2,3%).

Nel 2020, per il terzo anno consecutivo, il servizio si è ulteriormente ristretto il servizio di salvaguardia che si è ridotto dell'8% in termini di punti di prelievo e quasi del 16% in termini di energia consumata rispetto al 2019.

Prezzi e tariffe

Come di consueto alla fine del 2020 l'Autorità ha provveduto ad aggiornare le tariffe relative all'erogazione dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica per i clienti domestici e non domestici da applicare nel 2021. La tariffa media nazionale a copertura dei costi di trasmissione, distribuzione e misura per l'anno 2021 risulta pari a 2,864 c€/kWh (2,757 c€/kWh per il 2020).

In termini di prezzo medio finale (al netto delle imposte), la maggior tutela ha registrato valori di prezzo più bassi del mercato libero, con una differenza del -23,6%.

Rispetto all'anno precedente, vi è stato un aumento generalizzato dei differenziali tra i due mercati: il servizio di maggior tutela, infatti, ha subito una diminuzione media del 20% come conseguenza del forte calo delle quotazioni nei mercati all'ingrosso dovuto al diffondersi della pandemia. Essendo caratterizzato dalla predominanza di contratti a prezzo bloccato per un periodo predeterminato, il mercato libero ha trasferito in misura molto ridotta tali riduzioni ai clienti rimanendo così sui valori registrati nel 2019.

TAV. 2.63 Oneri generali di sistema di competenza nell'anno 2020^(A) (in milioni di euro)

VOCE	DESCRIZIONE	GETTITO ANNUALE
A _{SOS}	Oneri relativi al sostegno delle energie da fonti rinnovabili e alla cogenerazione CIP6	10.127,00
A _{3*SOS} ^(B)	Sostegno delle fonti rinnovabili e della cogenerazione CIP6	8.729,75
A _{ESOS}	Oneri derivanti dalle agevolazioni per le imprese a forte consumo di energia elettrica	1.661,65
A _{91/14SOS} ^(C)	Sconti previsti dal decreto legge n. 91/2014	-264,40
A _{RIM}	Rimanenti oneri generali	2.283,96
A _{2RIM}	Oneri per il finanziamento di attività nucleari residue	442,94
A _{3RIM}	Oneri relativi alla produzione da rifiuti non biodegradabili	-
A _{4RIM}	Regimi tariffari speciali ferrovie	443,53

(segue)

VOCE	DESCRIZIONE	GETTITO ANNUALE
A ₅ RIM	Finanziamento della ricerca	50,38
A ₅ RIM	Bonus sociale	255,51
A _{uc4} RIM	Imprese elettriche minori	74,83
A _{uc7} RIM	Efficienza energetica negli usi finali	920,28
A _{SV} RIM	Sviluppo tecnologico	49,45
A _{mct} RIM	Misure di compensazione territoriale	47,03
TOTALE		14.981,71

(A) La tabella non tiene conto della riduzione delle aliquote prevista nel periodo 1° maggio-31 luglio 2020 dalla delibera 26 maggio 2020, 190/2020/R/eel, in materia di tariffe elettriche, ai sensi dell'art. 30 del decreto legge 19 maggio 2020, n. 34 (come convertito dalla legge 17 luglio 2020, n. 77), in quanto gli ammanchi di gettito derivanti dall'applicazione di tali riduzioni sono compensati da un contributo equivalente da parte del Bilancio dello Stato, come previsto dal medesimo decreto legge.

(B) Compresi gli sconti alle imprese a forte consumo di energia elettrica.

(C) L'elemento A_{91/14505} è negativo in quanto si tratta di sconti riconosciuti a utenti in bassa e media tensione non inclusi tra le imprese a forte consumo di energia elettrica.

Fonte: ARERA, elaborazione su dati CSEA (Cassa per i servizi energetici e ambientali).

Qualità del servizio

Dopo un triennio in peggioramento, nel 2020 la continuità del servizio di trasmissione ha registrato una significativa riduzione rispetto al 2019 (che aveva registrato il picco negativo degli ultimi 10 anni). Il numero medio delle interruzioni lunghe (di durata superiore a tre minuti) e brevi (di durata compresa tra un secondo e tre minuti) per utente dovute a tutte le cause, anche estranee alla responsabilità di Terna, inclusi gli incidenti rilevanti ricalca, su base nazionale, il valore del 2019 e si conferma elevato rispetto ai valori registrati negli anni precedenti, che già evidenziavano un andamento crescente.

In deciso miglioramento, invece, la qualità e continuità del **servizio di distribuzione** dell'energia elettrica sia nella durata (scesa a 41 minuti, 47 nel 2019) sia nel numero delle interruzioni (passato da 3,53 a 3,14) per utente in bassa tensione su base nazionale. Si conferma per i vari indicatori di dettaglio il divario tra il Centro-Nord e il Sud del Paese (quest'ultimo con livelli prestazionali inferiori).

Sono risultati in calo rispetto all'anno precedente, gli indennizzi che le imprese di distribuzione hanno erogato agli utenti in bassa e media tensione con riferimento alle interruzioni occorse nel 2020 per il superamento degli standard sulla durata massima delle interruzioni, indipendentemente dalle cause che le hanno provocate: circa 30 milioni di euro per 470.000 utenti in bassa tensione (in media 65 €/utente, erano stati 74 € nel 2019) e circa 4 milioni di euro a quasi 4.800 utenti in media tensione (in media poco meno di 760 € per utente, 1.000 nel 2019).

Qualità commerciale

Il 2020 ha registrato un calo nel numero dei casi di mancato rispetto degli standard minimi e obbligatori dei servizi di distribuzione e misura soggetti a rimborso automatico mentre è risultato in aumento l'ammontare degli indennizzi corrisposti saliti a 4,41 milioni di euro (4,27 milioni di euro nel 2019).

Per quanto concerne la qualità commerciale del servizio di vendita, i tempi medi di risposta dei reclami, delle richieste di informazione e delle rettifiche di fatturazione registrati nel 2020 risultano inferiori allo standard fissato dall'Autorità (30 giorni solari), con l'eccezione delle rettifiche di doppia fatturazione. In particolare, per quanto

riguarda i reclami, il 64,63% è arrivato dai clienti domestici, il 27,35% dai clienti non domestici, il 6,9% da clienti multisito e l'1,1% dai clienti MT; il 64,35% da clienti del mercato libero, il 28,76% da clienti del mercato tutelato, segnando un significativo spostamento dei reclami da parte dei clienti sul mercato libero (nel 2019 questi valori erano rispettivamente 55,6% e 50,13%).

Confermando quanto già visto nel 2019, lo scorso anno i primi tre argomenti di reclamo sono stati: la fatturazione e tutto ciò che concerne i consumi e i corrispettivi fatturati, l'autolettura, la periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, l'effettuazione di pagamenti e rimborsi (45%); le vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione, la voltura e il subentro (15,51%); le modalità di conclusione dei nuovi contratti, le tempistiche dello switching e le condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste nel contratto ed effettivamente applicate (10,09%).

Nel 2020, nel settore elettrico sono stati erogati indennizzi automatici per più di 1,2 milioni di euro (2,2 nel 2019), il 58,36% destinati a clienti del mercato libero.

FOCUS SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2020

Superamento del servizio di maggior tutela: il servizio a tutele gradualì

Il termine previsto dalla legge n. 124/2017 per il superamento del servizio di maggior tutela è stato oggetto nel tempo di successivi rinvii: inizialmente la norma prevedeva la rimozione del servizio per tutti gli utenti al 1° luglio 2020, attribuendo all'Autorità il compito di disciplinare un servizio di salvaguardia, da assegnare tramite procedure concorsuali e da erogare a condizioni che incentivassero il passaggio di tutti i clienti al mercato libero. Le successive modifiche hanno portato a una modifica delle scadenze, differenziate per tipologia di consumatore, fissando il termine al 1° gennaio 2021 per le piccole imprese e al 1° gennaio 2023 per le micro-imprese¹⁴ e per i clienti domestici.

In attuazione delle disposizioni della legge n. 124/2017, l'Autorità ha disciplinato il servizio a tutele gradualì¹⁵, rivolto alle piccole imprese e alle micro-imprese titolari di almeno un punto di prelievo con potenza contrattualmente impegnata superiore a 15 kW e che, a partire dal 1° gennaio 2021, non risultano titolari di un contratto a condizioni di libero mercato¹⁶.

In ossequio al quadro legislativo vigente, l'Autorità ha stabilito che il servizio a tutele gradualì sia effettuato da esercenti attraverso apposite procedure di gara ma, in considerazione delle tempistiche necessarie per l'organizzazione delle stesse, ha previsto un periodo provvisorio (1° gennaio 2021-30 giugno 2021) durante il quale la fornitura è erogata dagli esercenti la maggior tutela a condizioni economiche definite dall'Autorità che prevedono, tra l'altro, l'applicazione di un prezzo dell'energia elettrica pari ai prezzi consuntivi del mercato all'ingrosso.

La durata del periodo di assegnazione del servizio è pari a tre anni (dal 1° luglio 2021 al 30 giugno 2024)¹⁷.



14 Ai sensi dell'art. 2 della direttiva 2019/944/UE rientrano in questa categoria le imprese aventi al massimo 10 dipendenti e un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 2 milioni di euro

15 Delibera 24 novembre 2020, 491/2020/R/eel

16 La regolazione del servizio per le restanti micro-imprese e per i clienti domestici sarà invece oggetto di successivi interventi regolatori

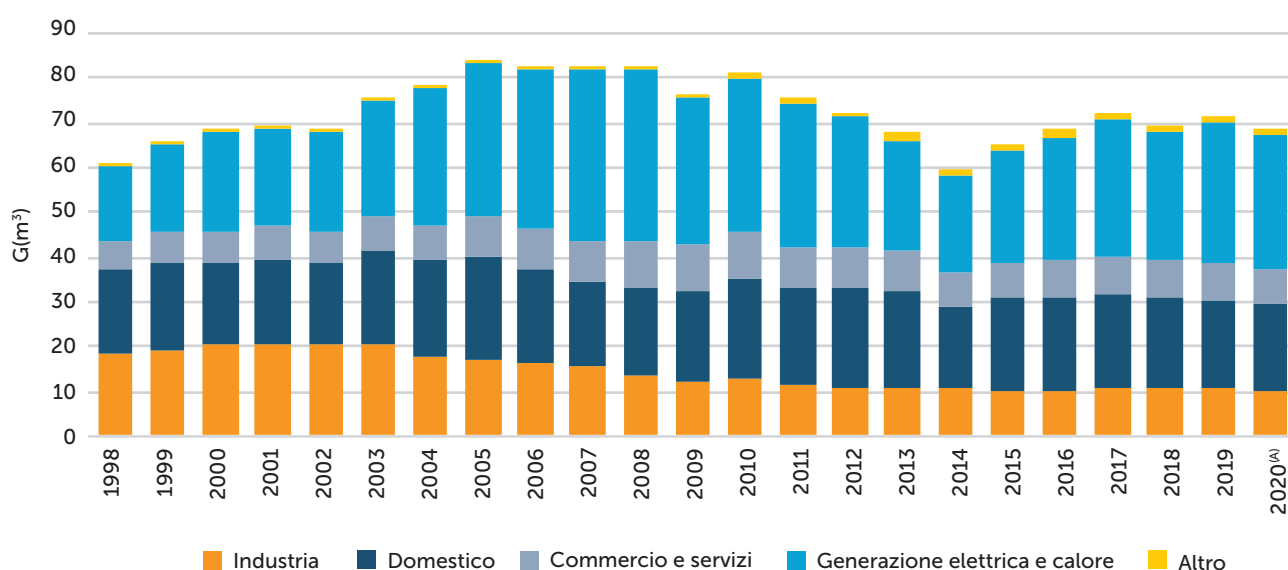
17 L'entrata in vigore del Servizio a tutele gradualì è stata accompagnata da un'iniziativa di comunicazione in due fasi (dicembre 2020 e giugno 2021) che ha coinvolto associazioni di categoria e Camere di Commercio. Per saperne di più si veda il paragrafo dedicato alla Comunicazione

GAS NATURALE

Consumi, produzione, infrastrutture e mercati

Nel 2020 il consumo interno di gas naturale è diminuito del 4,2%, attestandosi a 60,5 miliardi di metri cubi (71,9 miliardi di metri cubi nel 2018). Si tratta di un calo generalizzato che ha colpito maggiormente i settori interessati dalle misure di contenimento del Covid come quello del commercio e servizi (-12,1% rispetto al 2019) e i trasporti (15,7%) mentre è rimasto più contenuto nel settore industriale (-2,2%), della generazione termoelettrica (-3,1%) e dei consumi domestici (-2,8%).

FIG. 3.1 Consumi di gas naturale per settore



(A) Dati provvisori.

Fonte: Ministero dello sviluppo economico, Bilancio energetico nazionale, anni vari.

In netto calo anche la produzione nazionale crollata del 16,1% rispetto al 2019 (record negativo del decennio), attestandosi a 4,4 miliardi di metri cubi, con la produzione in mare che ha perso il 17,5% mentre le estrazioni in terraferma si sono ridotte del 3%. Il controllo della produzione da parte di Eni è sceso dal 75,2% del 2019 al 71,6%.

Il grado di dipendenza dall'estero è diminuito al 93,2% (95,4% nel 2019). Le importazioni sono scese da 70,9 a 66,4 miliardi di metri cubi (-6,6%), con un calo generalizzato dei volumi provenienti da tutti i paesi fatta eccezione per Algeria e Norvegia (entrambe intorno al +13%). Il peso della Russia tra i paesi che esportano in Italia è diminuito al 42,9% (era al 46% nel 2019), mentre la quota dell'Algeria è risalita al 22,8% dal 18,8%. Il terzo paese per importanza è il Qatar da cui arriva il 10,5% del gas complessivamente importato in Italia (9,2% nel 2019), seguito dalla Norvegia la cui quota è al 10,4% e dalla Libia al 6,7%. L'incidenza delle importazioni dal Nord Europa (cioè da Norvegia e Olanda insieme) è passata dall'11,1% all'11,8%. L'8,8% del gas complessivamente approvvigionato all'estero, cioè 5,5 miliardi di metri cubi circa (+20% rispetto al 2019), risulta acquistato presso le Borse europee.

Per quanto riguarda la struttura dei contratti di importazione, anche nel 2020 si è confermata la preponderanza dei contratti di lungo termine con durata superiore ai 20 anni benché con una contrazione della quota che si è

fermata al 64,9% (72,1% nel 2019). È cresciuta, invece, l'incidenza dei contratti con durata inferiore a cinque anni che ha raggiunto il 22,3% (20,4% nel 2019) e di quelli di media durata (5-10 anni) che hanno guadagnato 5 punti percentuali attestandosi al 12,8% del totale. Hanno invertito la tendenza, invece, i contratti spot (meno di 1 anno) che perdendo 4 punti si sono fermati a quota 15,1%.

Nel 2020 il **mercato all'ingrosso** ha movimentato 313,1 miliardi di metri cubi e ha visto la partecipazione di 84 trader puri e 115 operatori misti (vale a dire che vendono anche al mercato finale).

I volumi scambiati lo scorso anno sul PSV sono aumentati dell'8,8%, passando da circa 100 a 108,5 miliardi di metri cubi grazie al contributo dei volumi con consegna forzata sull'hub italiano.

Nell'ambito dei mercati gas gestiti dal GME, nel corso del 2020 sono stati scambiati volumi complessivi per 114 TWh, in netto aumento rispetto all'anno precedente (+36%). Tale crescita è in larga misura ascrivibile all'avvio del comparto AGS sull'MP-GAS, strumentale all'approvvigionamento da parte del Responsabile del bilanciamento delle risorse necessarie al funzionamento del sistema gas.

Su base annuale, i prezzi spot registrati sulle diverse piattaforme di negoziazione possono essere approssimati da un valore medio di 10,8 €/MWh, in linea con la quotazione media annua del prezzo spot sui mercati OTC con consegna al PSV (10,55 €/MWh). In particolare, il mercato del giorno prima e quello infragiornaliero hanno confermato prezzi in linea con quelli del PSV (intorno ai 10,50 €/MWh) mentre sono risultate più contenute le divergenze del mercato degli stoccaggi rispetto agli altri mercati.

Sul fronte del **trasporto**, Snam rete gas controlla il 93,8% delle reti. I volumi complessivamente trasportati nel 2020, tornati all'incirca al livello del 2016, evidenziano un'incidenza dei settori produttivi del 43%, a fronte del 35% degli impianti di distribuzione e del 22% dei restanti usi del trasporto. I soggetti che hanno chiesto e ottenuto capacità di trasporto sulla Rete nazionale e/o sulle reti regionali sono stati 401, contro i 389 del 2019.

Nell'anno termico 2020-2021, che si è concluso il 31 marzo 2021, il sistema di **stoccaggio** ha complessivamente offerto una disponibilità per il conferimento in termini di spazio complessivo per riserva attiva (c.d. working gas) pari a 17,75 miliardi di metri cubi di cui 4,6 miliardi di metri cubi di riserva strategica.

Le aste per il conferimento della capacità di stoccaggio per i servizi di modulazione hanno visto un aumento del 4% nella capacità conferita (interamente dovuto a Stogit) e un incremento di circa il 30% nei corrispettivi (prezzi medi di assegnazione)

Nel 2020 i 194 operatori attivi nella distribuzione, tre in meno rispetto al 2019, che hanno distribuito 30 miliardi di metri cubi (1,2 miliardi di metri cubi in meno dell'anno precedente) distribuiti a 24 milioni di clienti finali. Il servizio è stato gestito attraverso 6.568 concessioni in 7.249 Comuni. Secondo i dati forniti dai distributori nell'ambito dell'Anagrafica territoriale distribuzione gas dell'Autorità, lo scorso anno sono state metanizzate 28 nuove località (due delle quali per la prima volta in Sardegna) e la lunghezza delle reti è cresciuta di 1.885 km rispetto al 2018. Il 57,8% delle reti (153.693 km) è collocato al Nord, il 22,8% al Centro (60.630 km) e il restante 19,4% (51.598 km). Anche se si esistono sensibili differenze tra le varie Regioni, mediamente nel 2020 i distributori sono risultati proprietari dell'80% delle reti gestite mentre i Comuni ne possiedono il 18%.

Nel 2020 più della metà dei clienti (il 52,4%) ha utilizzato il gas sia per il riscaldamento sia per la cottura dei cibi e/o la produzione di acqua calda sanitaria prelevando il 45% del gas complessivamente distribuito in Italia con un consumo unitario di 1.074 metri cubi/anno (-0,9% rispetto al 2019). Il 44% dei clienti (44%), invece, ha impiegato il gas i soli usi di cucina e/o la produzione di acqua calda: il gas complessivamente distribuito a questa categoria è risultato pari all'8,1% del totale, per un consumo unitario di 231 metri cubi/anno (+20% rispetto al 2019), evidente effetto dei ripetuti periodi di lockdown.

Nel 2020 sono presenti nel settore 22,2 milioni di clienti domestici che hanno prelevato 14,7 miliardi di metri cubi pari al 49,1% di tutto il gas distribuito. Se ai volumi del domestico in senso stretto si aggiungono quelli dei condomini domestici, il consumo del settore "domestico allargato" raggiunge la significativa quota del 57% di tutto il gas distribuito in Italia e il 93,3% dei clienti totali.

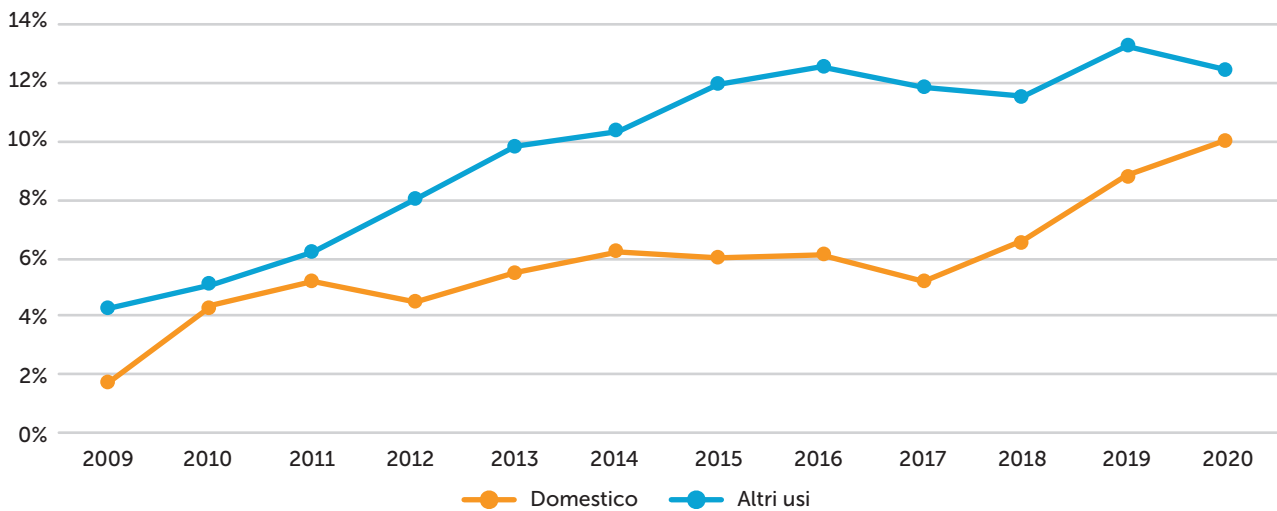
Nel settore della **vendita**, su un totale di 468 imprese attive (+20 rispetto al 2019) soltanto 29 (il 6,2%, era il 6,7% nel 2019) ha venduto oltre 300 milioni di metri cubi, coprendo l'82% di tutto il gas acquistato nel mercato al dettaglio.

Nel 2020 il livello della concentrazione nel mercato della vendita finale è diminuito rispetto al 2019: la porzione controllata dai i primi tre gruppi è passata dal 44,3% al 43,7%, quella dei primi cinque gruppi dal 54,5% al 53,8%. La quota del gruppo Eni, infatti, è diminuita di un punto percentuale rispetto al 2019, passando dal 19,4% al 18,4%, con le vendite del gruppo calate di oltre un miliardo di metri cubi (-9,5%). La distanza tra Eni e Edison, sia quella tra Edison (secondo fornitore) ed Enel (terzo fornitore) si sono leggermente accorciate rispetto al 2019. In particolare, quella tra i gruppi Eni e Edison è scesa al di sotto del 5% (6% nel 2019).

Il **prezzo mediamente praticato ai clienti finali dai venditori nel mercato retail è risultato pari a 33,86 c€/metro cubo**, inferiore di 5,32 c€ (-13,6%) rispetto al 2019, valore, come di consueto, superiore a quello offerto al mercato finale dai grossisti pari a 27,45 c€/metro cubo (36,54 c€/m³ nel 2019).

La quota di volumi venduti nel mercato libero è del 68,4% (69,4% nel 2019), quella nel mercato tutelato è del 8,5% (9,4% nel 2019), mentre il 23% è autoconsumata. Al netto degli autoconsumi, l'89% del gas risulta acquistato sul mercato libero e il restante 11% nel servizio di tutela.

Nel 2020 la quota delle famiglie che hanno acquistato il gas nel servizio di tutela è ulteriormente scesa rispetto all'anno precedente, passando dal 44,1% al 39,6%. Considerando solo le vendite al settore domestico, esclusi gli autoconsumi, si può osservare che la quota di volumi acquistati sul mercato libero nel 2020 ha raggiunto il 60,9% per le famiglie (56% nel 2018) e l'84% per i condomini (81,3%).

FIG. 3.16 Tassi di switching dei clienti domestici e degli "altri usi" dal 2009

Fonte: ARERA, Indagine annuale sui settori regolati e SII.

La percentuale di **switching**¹⁸ è risultata complessivamente pari al 10,1% (era al 9,1% nel 2019), valore pari al 20,4% (era del 27,1%) in termini di consumi. Nel settore domestico hanno cambiato fornitore circa due milioni e duecentomila clienti.

Dai dati raccolti dall'Indagine annuale sui settori regolati risulta che nel 2020 la **media delle offerte commerciali proposte** dai venditori è stata di 10,8 per la clientela domestica, a 6,8 per i condomini con uso domestico e a 15,1 per la clientela non domestica con numeri sostanzialmente invariati a parte una leggera diminuzione per i non domestici (nel 2019 il valore era pari a 18,2). La maggior parte dei venditori (48,1%) ha messo a disposizione dei clienti almeno quattro offerte, il 36,9% ha presentato almeno tre proposte e il restante 15,1% si è limitato a una sola modalità contrattuale. La quota di venditori che effettua almeno un'offerta online è cresciuta dal 17,5% al 18,4%. Anche nel 2020, l'interesse delle famiglie verso le offerte online è cresciuto pur restando un fenomeno abbastanza di nicchia: solo il 7,9% dei clienti ha sottoscritto un contratto offerto attraverso questa modalità (nel 2019 tale quota era pari al 7,3%).

In aumento anche la quota dei clienti domestici che ha sottoscritto un contratto a prezzo fisso salita al 73,9% (era il 69,9%) mentre il 26,1% ha scelto un contratto a prezzo variabile. Di questi ultimi la quota più ampia il 47,3% (il 47,8% nel 2019) ha sottoscritto un contratto che prevede uno sconto fisso su una delle componenti stabilite dall'Autorità per le condizioni economiche di fornitura del servizio di tutela.

Più in generale, i contratti che includono un abbuono o sconto di qualunque tipo risultano essere il 33% di tutti i contratti in vigore: in media lo sconto è applicato al 38,4% dei clienti che hanno scelto un contratto a prezzo fisso e al 17,2% dei clienti che hanno scelto il prezzo variabile.

¹⁸ Percentuale del numero di clienti che ha cambiato fornitore nell'anno solare

Prezzi e tariffe

A consuntivo, l'importo medio unitario dell'insieme dei **corrispettivi di trasporto** applicati dall'operatore principale nell'anno 2019 è risultato pari a 2,84 c€/S(m³), in lieve diminuzione rispetto ai 2,86 c€/S(m³) riscontrati per il 2018. Nel marzo 2019 l'Autorità ha approvato i criteri di regolazione tariffaria per il servizio di trasporto e misura del gas per il periodo 2020-2023 (Regolazione delle tariffe per il servizio di trasporto e dispacciamento del gas naturale – RTTG), in linea con le sopravvenute disposizioni comunitarie in materia. Le proposte tariffarie relative ai corrispettivi di trasporto del gas naturale presentate dalle imprese per l'anno solare 2021 sono state approvate nel mese di maggio 2020.

Nel novembre 2019 l'Autorità ha definito i criteri di regolazione delle **tariffe per il servizio di rigassificazione di gas naturale liquefatto per il periodo 2020-2023**, sostanzialmente confermando i criteri di riconoscimento dei costi del servizio seguiti in precedenza. Successivamente sono state approvate le proposte tariffarie per il servizio di rigassificazione relative all'anno 2021, presentate dalle società GNL Italia per il terminale di Panigaglia, Terminale GNL Adriatico per l'impianto di Rovigo e OLT Offshore LNG Toscana per il terminale di Livorno¹⁹.

Nel 2020 il **prezzo medio del gas** (ponderato con le quantità vendute), al netto delle imposte, praticato dalle imprese di **vendita** ai clienti finali, è stato pari a 33,9 c€/m³ (39,2 c€/m³ nel 2019). La diminuzione (-13,5%) ha riflettuto i cali nel costo della materia prima avvenuti nei mercati all'ingrosso in seguito alla pandemia su tutte le classi di consumo e per un ammontare abbastanza simile, con il differenziale di prezzo tra i clienti più piccoli e quelli più grandi fisso allo stesso livello riscontrato nel 2019 (41 c€/m³).

Al 1° gennaio 2021 il prezzo per la famiglia italiana che consuma 1.400 metri cubi di gas e possiede un impianto di riscaldamento individuale è composto per il 60,3% da componenti a copertura dei costi e per il restante 39,7% dalle imposte che gravano sul settore del gas naturale (accisa, addizionale regionale e IVA). La spesa per la materia prima (comprensiva dei costi di vendita) incide sul prezzo complessivo del gas per il 36,3%, i costi per l'uso delle infrastrutture di trasporto, distribuzione e misura per il 19,5%, mentre gli oneri di sistema (perequazione della vendita al dettaglio, morosità per i servizi di ultima istanza e interventi per il risparmio energetico e lo sviluppo di fonti rinnovabili) rappresentano il 4,6%.

Per quanto riguarda il **GPL**, alla stessa data il prezzo per una famiglia italiana che consuma 200 m³ di GPL è pari a 346 c€/m³ (353 c€/m³ nel 2019) e risulta costituito per il 71% da componenti a copertura dei costi e per il restante 29% dalle imposte. Il costo della materia prima incide sul prezzo complessivo per il 19,1%, la commercializzazione al dettaglio pesa per il 5,2%, la distribuzione locale incide per il 27,4%, mentre i costi di trasporto a monte dell'impianto di distribuzione costituiscono il 19,3%.

¹⁹ Per le tariffe di rigassificazione per l'utilizzo dei terminali nel 2021 si veda il Volume 1 cap.3, TAV. 3.46, p.282

Qualità del servizio

Nel 2020, nel settore della **distribuzione** sono ulteriormente calati i tempi di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento; è aumentato il numero di dispersioni rilevate tramite ispezione programmata delle reti; un miglioramento nelle dispersioni segnalate da terzi, in diminuzione generalizzata (-12%, al pari dell'anno precedente); in aumento anche la lunghezza di rete ispezionata rispetto al 2019, con una quota superiore ai livelli rilevati prima del 2014.

Qualità commerciale

In linea con quanto avvenuto nel 2019, anche lo scorso anno ha visto un miglioramento dovuto a una tendenziale riduzione dei casi di mancato rispetto degli standard di qualità commerciale nel settore della **distribuzione**, a eccezione di alcune prestazioni, in particolare disattivazione della fornitura, verifica del gruppo di misura e ripristino del valore conforme della pressione. In diminuzione anche gli indennizzi automatici: a fronte di 15.099 casi di mancato rispetto di standard specifici, sono stati corrisposti ai clienti finali 12.363 indennizzi automatici, per un ammontare totale pagato pari a circa 0,6 milioni di euro.

Per quanto riguarda i **servizi di vendita**, invece, dai dati comunicati dai 367 venditori attivi nel settore gas risulta che nel 2020 sono rientrati negli standard minimi fissati dall'Autorità i tempi medi effettivi per le risposte motivate a reclami scritti, le rettifiche di fatturazione e i tempi medi di risposta riferiti alle richieste di informazione mentre risultano superiori allo standard le tempistiche per le rettifiche di doppia fatturazione. Rispetto al 2019, si è registrato un aumento delle richieste di informazione del 10,8% mentre sono diminuiti i reclami scritti del 13%.

Tra gli argomenti oggetti di reclamo, i primi tre sono stati: problemi inerenti alla fatturazione e tutto ciò che concerne i consumi e i corrispettivi fatturati, l'autolettura, la periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, l'effettuazione di pagamenti e rimborsi (54,4%); le vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione, la voltura e il subentro (14,3%); morosità e sospensione (7,7%).

Infine, nel 2020 gli indennizzi erogati ai clienti gas hanno raggiunto un ammontare complessivo di oltre 760 mila euro e sono stati riconosciuti, nell'89,09% dei casi, per il mancato rispetto degli standard relativo ai reclami scritti.

FOCUS SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2020**Rafforzamento del Codice di condotta commerciale e aggiornamento della Bolletta 2.0**

Nel corso del 2020 l'Autorità ha approvato interventi di rafforzamento degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali nelle fasi precontrattuale e contrattuale mediante la revisione del Codice di condotta commerciale²⁰ per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali. Questo codice, in accordo con le previsioni del Codice del consumo²¹ e delle direttive comunitarie in materia energetica, definisce le regole di comportamento che i venditori di energia elettrica e/o di gas naturale (compresi i loro incaricati a qualunque titolo) devono osservare nei rapporti commerciali con i clienti finali (clienti domestici e clienti non domestici di piccole dimensioni). Le novità introdotte - che riguardano sia la fase precontrattuale che quella contrattuale - mirano a migliorare la comprensibilità delle informazioni contrattuali, incluse le condizioni economiche delle offerte proposte dai venditori, e ad aumentare la confrontabilità delle offerte medesime favorendo la complementarità tra gli strumenti informativi a disposizione del cliente finale (come il Portale Offerte e il Portale Consumi).

A fine anno, invece, l'Autorità ha avviato un procedimento per la modifica della Bolletta 2.0²², con l'obiettivo di garantire il perseguimento degli obiettivi di trasparenza delle informazioni a disposizione del cliente finale, anche alla luce delle importanti e diversificate innovazioni regolatorie e tecnologiche intervenute nel tempo. Allo scopo di promuovere la maggiore diffusione della bolletta in formato elettronico, l'Autorità intende valutare l'impiego di ulteriori strumenti e procedure che tengano in considerazione anche il comportamento e la propensione del cliente finale, in particolar modo in occasione dell'attivazione del servizio a tutele graduali per le piccole imprese del settore dell'energia elettrica. Inoltre, l'intervento è teso a uniformare la terminologia utilizzata nella Bolletta 2.0, compreso il Glossario, al fine di renderla coerente con la normativa vigente in materia di fatturazione elettronica.

Infine, l'Autorità si propone di adeguare le informazioni relative ai costi medi unitari di fornitura attualmente previste tra gli elementi minimi dalla disciplina della Bolletta 2.0, nonché a valutare eventuali ulteriori indicatori che perseguono le finalità di trasparenza e comprensibilità delle informazioni comunicate in bolletta e al contempo garantiscono la possibilità di rintracciare tali informazioni nella documentazione contrattuale e nel Portale Offerte.

20 Allegato A alla delibera 28 giugno 2018, 366/2018/R/com

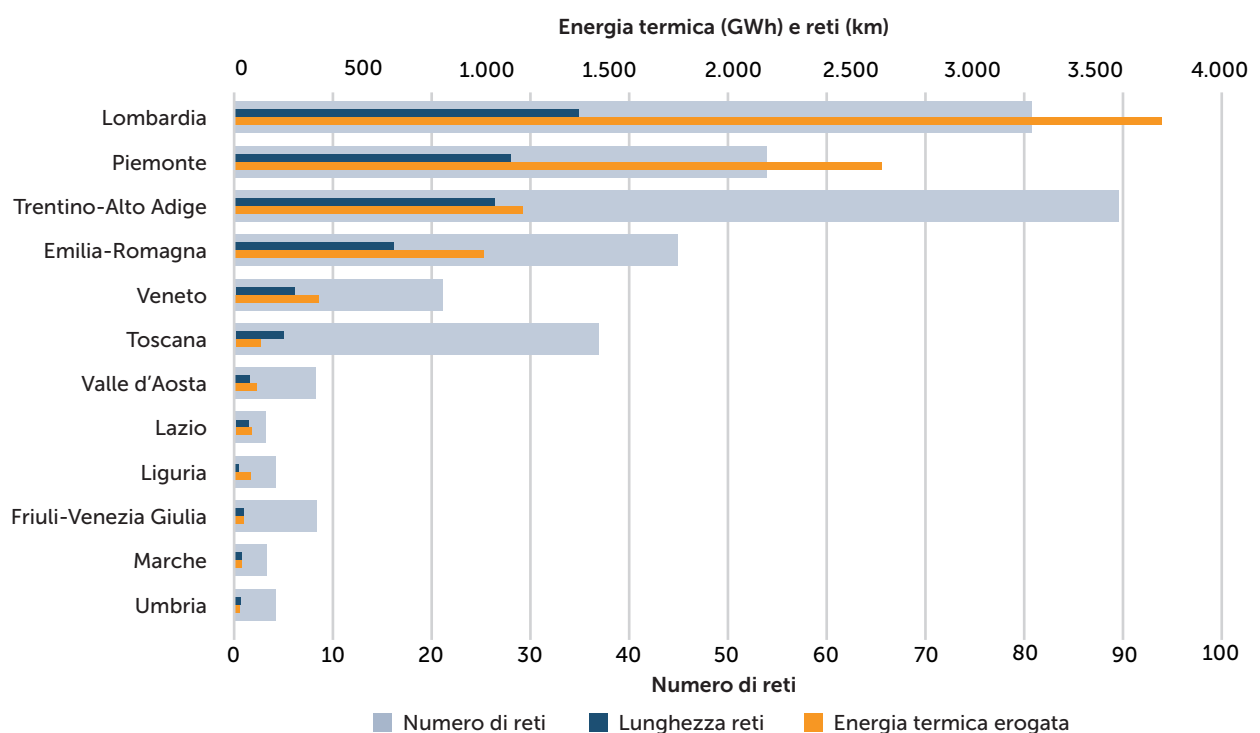
21 Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

22 Delibera 16 ottobre 2014, 501/2014/com

TELECALORE

In Italia la diffusione di sistemi di riscaldamento è limitata ma presenta una tendenza storicamente crescente, a partire dall'installazione dei primi impianti negli anni '70: tra il 2000 e il 2019 la volumetria allacciata è aumentata a un tasso medio annuo del 6,2% (passando da 117,3 a 365,8 milioni di metri cubi) e l'estensione delle reti è quadruplicata, passando da circa 1.091 a 4.551 km. Tuttavia, sia l'incremento della volumetria allacciata che l'ampliamento delle reti hanno visto un rallentamento rispetto alla media degli anni precedenti.

FIG. 4.2 Distribuzione geografica delle reti di teleriscaldamento nel 2019 (numero di reti, estensione in km ed energia termica erogata in GWh)



Fonte: ARERA, anagrafiche e raccolte dati.

La diffusione del servizio rimane concentrata principalmente nell'Italia settentrionale e centrale, dove la maggiore domanda di calore per il riscaldamento degli edifici e l'elevata densità abitativa consentono di giustificare i rilevanti investimenti infrastrutturali necessari: **Lombardia, Piemonte, Trentino-Alto Adige, Emilia-Romagna e Veneto rappresentano, da sole, oltre il 95% dell'energia termica erogata.**

Nel 2019 le centrali termiche al servizio di reti di telecalore hanno prodotto 11.211 GWh termici, 6.476 GWh elettrici e 130 GWh frigoriferi. Rispetto al 2018 il calore erogato all'utenza è leggermente calato (-1,0%), mentre si è ridotta in modo più consistente la fornitura di energia frigorifera: -6,8%. Solo l'elettricità prodotta dalle centrali al servizio di telecalore e immessa nella rete elettrica nazionale ha registrato una, seppur modesta, crescita (2,0%).

Il gas naturale si conferma la fonte energetica nettamente prevalente per il funzionamento degli impianti (69,4% del consumo energetico complessivo), seguita dalle fonti energetiche rinnovabili (25%), dai rifiuti urbani residui (15,1%) e dalle bioenergie (10%). Con riferimento alle tecnologie di generazione si conferma **una netta**

prevalenza degli impianti di cogenerazione di elettricità e calore, che hanno prodotto il 67,6% dell'energia termica immessa nelle reti.

Il **numero delle imprese operanti nel settore** del telecalore iscritte alle Anagrafiche dell'Autorità al momento della redazione della Relazione annuale è pari a **259**. Di queste, l'84% si occupa, di norma in forma integrata, di attività strettamente legate all'esercizio delle reti e alla fornitura dall'energia termica alle utenze (distribuzione o misura o vendita) mentre la quota rimanente si occupa solo di produzione di energia termica.

L'energia distribuita dalle reti di telecalore è utilizzata principalmente per la climatizzazione ambientale (riscaldamento e raffrescamento) e la produzione di acqua calda a uso igienico-sanitario, mentre è marginale l'utilizzo in processi industriali. Una quota significativa del mercato è infatti costituita da utenze di tipo residenziale e terziario (rispettivamente il 64% e il 33,8% del totale), mentre la domanda del settore industriale rimane marginale (2,8%). Il 69% degli utenti presenta una potenza contrattuale non superiore a 50 kW, mentre il 24% ha una taglia tra i 50 e i 350 kW e il 7% ha una taglia superiore a 350 kW (questi ultimi rappresentano però da soli circa il 50% dei consumi complessivi).

Il **prezzo di fornitura del servizio** è definito liberamente da ciascun esercente sulla base delle caratteristiche del proprio sistema di telecalore, dell'utenza e del territorio servito. Le due principali modalità di determinazione del prezzo sono basate sui **costi sostenuti** (obiettivo di assicurare all'esercente l'equilibrio economico e finanziario e garantire un'adeguata remunerazione del capitale investito) o **sul costo evitato** (obiettivo di fornire all'utente un prezzo del servizio conveniente rispetto al costo che avrebbe sostenuto utilizzando una tecnologia di climatizzazione alternativa).

Le **strutture di prezzo** più comuni utilizzate dall'esercente sono monomie su energia termica (tipicamente espressa in €/MWh o €/kWh) e binomie su potenza contrattuale ed energia termica, in cui è presente anche una componente fissa, generalmente dipendente dalla potenza impegnata (espressa in €/kW).

Dal 1° gennaio 2020, ai sensi del TITT, gli esercenti sono tenuti a pubblicare sul proprio sito internet i **prezzi di fornitura applicati all'utenza** (gli esercenti di minori dimensioni che non ne sono dotati usano modalità alternative, quali gli sportelli aperti al pubblico o l'invio su richiesta). Da un'analisi condotta dall'Autorità è risultato che il prezzo applicato agli utenti residenziali oscilla tra circa 68 e 106 €/MWh, con un valore medio pari a 89 €/MWh; per gli utenti del terziario la forbice va da circa 66 e 105 €/MWh, con un valore medio pari a 85 €/MWh; infine, per gli utenti industriali, tra circa 62 e 105 €/MWh, con un valore medio pari a 80 €/MWh.

FOCUS SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2020

Attività regolatoria nel settore del telecalore

Nel corso del 2020, le attività di completamento del relativo quadro regolatorio per il settore del telecalore si sono focalizzate sulla definizione della regolazione inerente al servizio di misura (comprensiva dei relativi standard di qualità e obblighi di servizio) e sullo svolgimento di attività propedeutiche per la regolazione dell'accesso di terzi alle reti di teleriscaldamento. È proseguita, inoltre, l'attività di valutazione delle istanze di esclusione dalla regolazione presentate dagli operatori del settore.

SERVIZIO IDRICO

Aspetti infrastrutturali del servizio, qualità tecnica e investimenti

Dal 1° gennaio 2018 è vigente una specifica regolazione in materia di qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) che persegue il raggiungimento di livelli minimi di servizio attraverso: la previsione di **erogazione di indennizzi automatici** agli utenti finali che subiscono un disservizio in termini di continuità del servizio di acquedotto, misurato sulla base di tre indicatori ai quali sono associati standard specifici; l'introduzione di un **meccanismo di premi-penalità** nel caso di mancato conseguimento degli obiettivi fissati per alcuni indicatori ai quali sono associati standard generali di qualità, denominati "**macro-indicatori**".

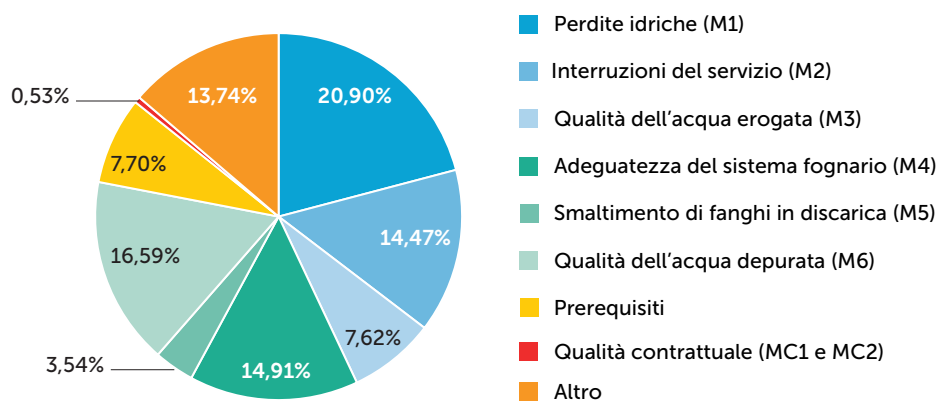
I MACRO-INDICATORI DEFINITI DALLA RQTI	
M1	Contenimento delle perdite idriche nelle reti e impianti di acquedotto
M2	Mantenimento della continuità del servizio idropotabile, sulla base della misura della frequenza delle Interruzioni del servizio
M3	Adeguatezza della qualità dell'acqua erogata
M4	Minimizzazione dell'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue, misurata sulla base del grado di adeguatezza del sistema fognario
M5	Minimizzazione dell'impatto ambientale collegato allo smaltimento dei fanghi derivanti dalla depurazione delle acque reflue
M6	Minimizzazione dell'impatto ambientale associato allo smaltimento dei reflui in uscita dai trattamenti depurativi

Dalla ricognizione dello stato delle infrastrutture sulla base degli ultimi dati tecnici disponibili (**riferiti al 2019**), si conferma l'esistenza, nel Paese, di un water service divide, con valori dei parametri tecnici che tendono generalmente a rappresentare situazioni di maggiore criticità in corrispondenza dell'area Sud e Isole. Secondo i dati raccolti, infatti, il valore medio delle **perdite idriche percentuali** a livello nazionale è stato pari al 41,2% con valori medi più contenuti al Nord e più elevati nel resto del paese. Similmente, la media delle **interruzioni del servizio** è risultata fortemente condizionata da talune situazioni critiche a livello territoriale (specie nel Sud e Isole), tuttavia rispetto al dato degli anni precedenti (2016) questa ha registrato una riduzione del 26%. Migliorate anche l'incidenza media delle ordinanze di non **potabilità** è risultata pari allo 0,079%, con un tasso di campioni non conformi del 3,93% e un tasso di parametri non conformi dello 0,28%, tutti valori in generale miglioramento rispetto alle precedenti rilevazioni. In riduzione gli allagamenti e sversamenti da **fognatura** (-55%) ma il 25% degli scaricatori di piena da adeguare alla normativa vigente e il 16% non controllati evidenziano una quota di inadeguatezza che nel Sud e nelle Isole risulta quasi il doppio di quella delle altre aree del Paese. Per quanto riguarda la destinazione dei **fanghi da depurazione**, a livello nazionale più dell'80% è destinato a un'operazione di riuso o recupero di risorse (con la destinazione agricola come opzione prevalente) mentre risulta contenuta, seppure in aumento, l'operazione di recupero energetico in impianti quali inceneritori o cementifici. Infine, il tasso di **superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata** è stato pari in media al 9,1% (-28% rispetto ai dati del 2016).

L'analisi del **fabbisogno di investimenti** (al lordo dei contributi) per il periodo 2020-2023²³, condotta nell'ambito delle attività di verifica del Programma degli Investimenti (Pdi) elaborato per ciascuna gestione, conferma a livello nazionale una concentrazione degli sforzi dei gestori al contenimento del livello di perdite idriche (M1) a cui

sono destinate oltre il 20% delle risorse programmate. Seguono gli investimenti per il miglioramento della qualità dell'acqua depurata (M6) e per l'adeguamento del sistema fognario (M4) che si attestano rispettivamente al 16,6% e al 15%, mentre cresce l'incidenza del peso degli interventi volti a ridurre le interruzioni idriche (M2) che arriva al 14,5% del fabbisogno totale.

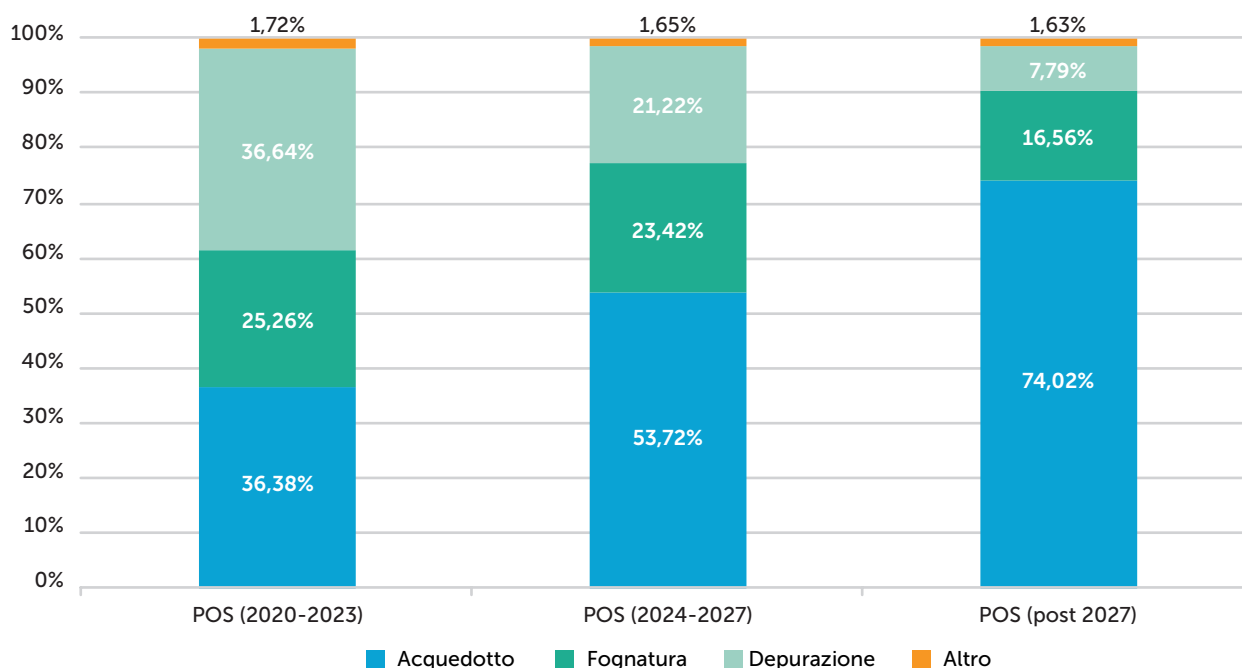
FIG. 5.39 Distribuzione degli investimenti programmati per gli anni 2020-2023



Fonte: ARERA, elaborazione su dati relativi al terzo periodo regolatorio (delibera 580/2019/R/idr).

Nella predisposizione tariffarie per il periodo 2020-2023, gli Enti di governo d'ambito hanno qualificato come "strategiche" (all'interno del pertinente Piano delle Opere Strategiche – POS, introdotto dall'Autorità nel 2019) nei rispettivi atti di pianificazione una serie di opere finalizzate principalmente: alla messa in sicurezza e/o realizzazione di acquedotti e di nuovi potabilizzatori; alla realizzazione di tratti di adduzione e di distribuzione dell'acqua "sovrambito"; alla realizzazione di impianti di essiccazione e di valorizzazione dei fanghi di depurazione; alla costruzione di nuovi impianti di depurazione e alla sostituzione di impianti vetusti.

FIG. 5.41 Fabbisogno di investimenti espresso nel Piano delle opere strategiche per servizio (in percentuale)



Fonte: ARERA, elaborazione su dati relativi al terzo periodo regolatorio (delibera 580/2019/R/idr).

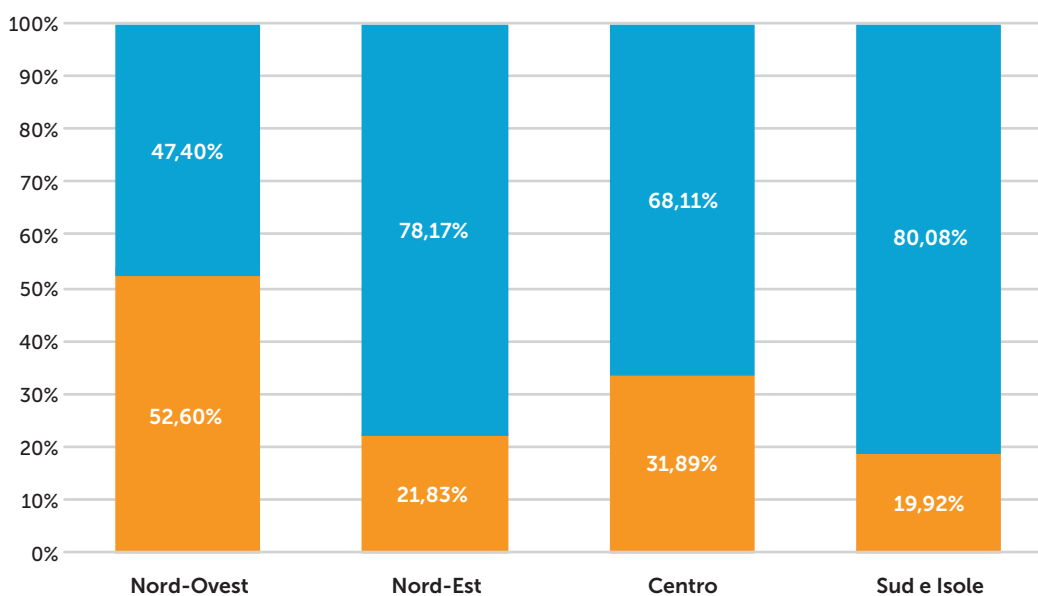
Il fabbisogno di opere strategiche complessivo espresso nei Piani analizzati ammonta a circa 7,4 miliardi di euro nel periodo 2020-2027 (209,7 euro/abitante), dei quali poco più di 3 miliardi (40,5%) sono imputati nel primo quadriennio 2020-2023 e costituiscono quasi un terzo del fabbisogno totale contenuto nei Pdl censiti. Mentre negli anni di Piano coincidenti con il periodo regolatorio (2020-2023) il fabbisogno si concentra maggiormente sul servizio di fognatura e depurazione (62% del totale), nel successivo quadriennio (2024-2027) c'è invece una spinta maggiore degli investimenti nel servizio di acquedotto (54% del totale), trainata soprattutto da interventi di interconnessione e di potenziamento dei sistemi acquedottistici nella fase di approvvigionamento e di adduzione (che da soli pesano il 43%).

Dall'analisi dei Pdl trasmessi all'Autorità risultano valorizzati come costi ambientali e della risorsa quasi il 40% degli investimenti programmati per il periodo 2020-2023: il 71,5% è stato qualificato come investimento riconducibile a costo ambientale (o environmental cost, componente ENV degli ERC) mentre il restante 28,5% è stato invece qualificato come investimento riconducibile a costo della risorsa (resource cost, componente RES).

In termini di **costi operativi**, il recepimento degli obblighi di qualità tecnica ha comportato impatti tariffari contenuti: in media, gli oneri aggiuntivi connessi all'adeguamento agli standard di qualità tecnica fissati dall'Autorità si attestano a 0,8 euro/abitante nel 2020.

Nel corso del 2020 l'Autorità, con il supporto della Cassa per i servizi energetici e ambientali (Csea) ha proseguito l'attività di monitoraggio sullo stato di avanzamento degli interventi ammessi a finanziamento nel primo stralcio della sezione "acquedotti" del Piano nazionale di interventi nel settore idrico (adottato con il D.P.C.M. 1° agosto 2019). La maggior parte degli Enti di riferimento coinvolti ha riportato ritardi nell'avanzamento dei lavori, legati a rallentamenti delle attività di autorizzazione e progettazione soprattutto in ragione delle misure restrittive imposte dall'emergenza da COVID-19; la maggior parte dei soggetti ha comunque dichiarato di poter recuperare parte del ritardo nelle fasi successive.

Nel corso del 2020 l'Autorità ha provveduto ad autorizzare l'erogazione di ulteriori 11.440.000 euro, rispetto a quanto già illustrato nella Relazione Annuale presentata lo scorso anno. L'importo complessivo delle risorse autorizzate all'erogazione ammonta a 25.980.000 euro (di cui 21.550.000 euro di competenza dell'anno 2019 e 4.430.000 euro di competenza dell'anno 2020), pari al 32,48% del finanziamento totale stanziato.

FIG. 5.45 Stato di autorizzazione all'erogazione delle risorse del Piano nazionale per area geografica

	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Sud e Isole
■ Somma da autorizzare (euro)	11.660.000	11.960.000	9.740.000	20.660.000
■ Somma autorizzata all'erogazione (euro)	12.940.000	3.340.000	4.560.000	5.140.000

Fonte: ARERA.

Nell'ambito del procedimento volto all'individuazione del **secondo elenco degli interventi** necessari e urgenti per il settore idrico ai fini dell'aggiornamento della sezione "acquedotti" del Piano nazionale, nell'agosto 2020, l'Autorità ha trasmesso agli Enti di governo dell'ambito e alle Regioni una specifica richiesta di informazioni. In esito alla ricognizione svolta, sono pervenuti all'Autorità nel complesso **1.208 progetti/interventi** con una richiesta di copertura a valere sulle risorse stanziata dalla normativa vigente²⁴ per un totale di **10,07 miliardi di euro**.

Tariffe e quantificazione degli investimenti

Nel corso dell'anno 2020 il quadro complessivo di carattere normativo e regolatorio ha risentito profondamente degli effetti della pandemia da COVID, per garantire la stabilità del quadro di regole sviluppato negli anni, l'Autorità ha deciso calibrando taluni strumenti per renderne più efficace l'impiego rispetto alle criticità riscontrate.

In questo contesto, le approvazioni delle proposte tariffarie per il quadriennio 2020-2023, riguardano 84 gestori che servono 36.817.534 abitanti. Rispetto all'anno precedente la variazione media dei corrispettivi applicati all'utenza risulta pari all'1,97% (con una distribuzione disomogenea nelle differenti aree del paese: +0,92% nell'area Sud e Isole, +2,08% nel Centro, +1,72% nel Nord-Est e +2,69% nel Nord-Ovest). Si conferma, dunque, una sostanziale stabilità delle tariffe all'utenza, pur in presenza dell'avviato percorso di miglioramento della qualità del servizio idrico integrato. Le verifiche compiute con riferimento ai costi delle immobilizzazioni computati in tariffa hanno evidenziato dei generali miglioramenti nella capacità di realizzazione degli investimenti programmati. Il tasso di realizzazione è risultato, infatti, pari al 102,3% nel 2018 e al 97,8% nel 2019.

²⁴ La delibera del 21 luglio 2020, 284/2020/R/ldr, ha definito un'unica pianificazione basata su un programma pluriennale per il periodo 2021-2028, cui destinare la totalità delle risorse residue previste dal comma 155 dell'art. 1 della legge 145/2018 per la menzionata sezione, quantificabili complessivamente in 320 milioni di euro

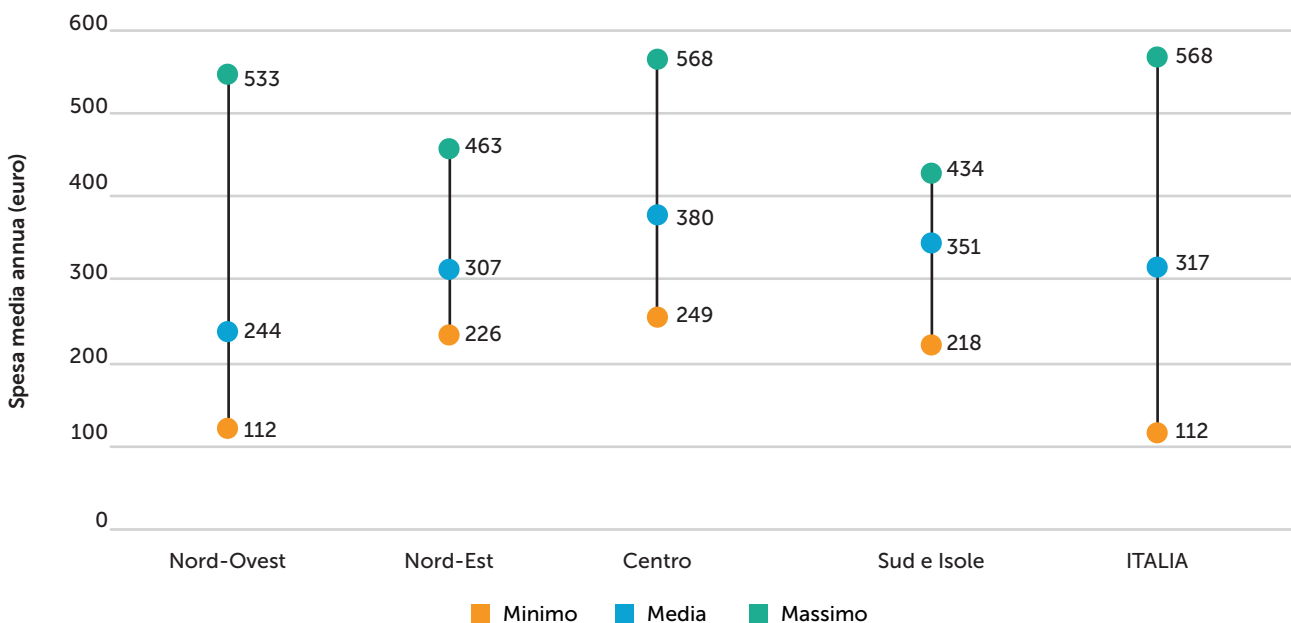
Sulla base dei Pdi trasmessi all'Autorità, per il quadriennio 2020-2023 il valore della spesa per investimenti pro capite (al netto dei contributi pubblici) si attesta a 224 euro/abitante a livello nazionale (56 euro/abitante/anno), con valori pari a 286 euro/abitante nel Centro e a 199 euro/abitante nel Nord-Ovest. Nell'area Sud e Isole, invece, il valore si ferma a 159 euro/abitante. Considerando anche le previsioni in ordine alla disponibilità di finanziamenti pubblici per la realizzazione di infrastrutture idriche, gli investimenti programmati per il quadriennio 2020-2023 risultano, in termini pro capite, pari a 261 €/abitante a livello nazionale, con il valore più elevato, diversamente rispetto a quanto rappresentato nelle precedenti edizioni, nell'area del Centro (322 €/abitante).

In termini assoluti (inclusa quindi la disponibilità di fondi pubblici), la spesa per investimenti ammonta complessivamente a 9,6 miliardi di euro per il quadriennio 2020-2023, passando da 2,1 miliardi di euro nel 2020 a 2,5 miliardi di euro per ciascuna delle tre annualità successive. Il fabbisogno di investimenti nello stesso periodo, invece, è stimabile in 15,5 miliardi di euro (corrispondenti a circa 3,9 miliardi di euro in ciascuna annualità del quadriennio).

Spesa annuale dell'utenza domestica

Con riferimento a un campione di 85 gestioni (che erogano il servizio a circa 35 milioni di abitanti), si rileva che, **per l'annualità 2020, la spesa media annua sostenuta da un'utenza domestica residente tipo (famiglia di 3 persone, con consumo annuo pari a 150 metri cubi), ammonta a 317 €/anno a livello nazionale** con un valore più contenuto nel Nord-Ovest (244 euro/anno) e più elevato nel Centro (380 euro/anno), area quest'ultima in cui i soggetti competenti hanno programmato, per il periodo 2020-2023, una maggiore spesa pro capite per investimenti da finanziare attraverso tariffa. La spesa è composta da corrispettivi per il **servizio acquedotto** (39,6%), **fognatura** (12,8%) e **depurazione** (29,6%), dalla **quota fissa** per il 9% e da **imposte** (IVA) per il 9,1%.

FIG. 5.60 Variabilità della spesa media annua nel 2020 (in euro per consumi annuali di 150 m³)



Fonte: ARERA, elaborazioni su dati dei gestori.

Qualità contrattuale

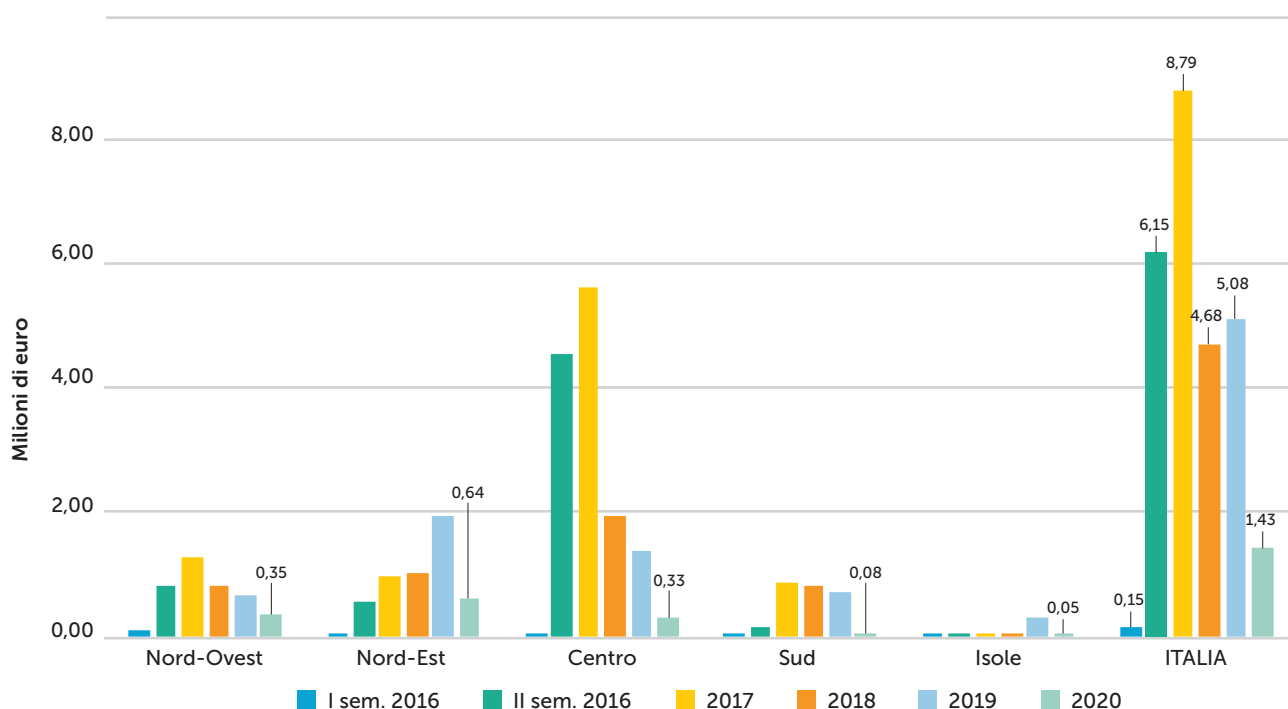
Nel mese di maggio 2021 si è chiusa la quinta edizione della Raccolta dati "Qualità contrattuale del servizio idrico integrato", finalizzata a permettere all'Autorità, nell'ambito delle sue funzioni di regolazione e controllo, di acquisire informazioni in merito alle prestazioni rese nel corso del 2020.

L'analisi delle informazioni trasmesse (da un panel di **286 gestioni che erogano il servizio a 50,7 milioni di abitanti**) ha confermato forte disomogeneità tra aree geografiche del Paese in relazione all'adempimento degli obblighi di comunicazione dei dati di qualità contrattuale da parte degli operatori.

I dati mostrano - relativamente a 27 standard specifici - un elevato livello **di qualità contrattuale**²⁵ offerto nel 2020, con una percentuale di mancato rispetto dello standard pari in media al 4,5%, in leggera crescita rispetto all'anno precedente (in cui risultava pari al 3,4%) per il peggioramento delle performance fatto registrare principalmente da alcune gestioni del Sud e delle Isole.

L'ammontare di indennizzi complessivamente corrisposto nell'anno 2020 è stato pari a 5,14 milioni di euro.

FIG. 5.64 Totale indennizzato nel quinquennio 2016-2020



Fonte: ARERA, elaborazione su dati comunicati dai gestori ai sensi dell'RQSII e della determina 6 dicembre 2016, 5/2016 – DSID.

Anche nel 2020, il rispetto dei 14 standard generali fissati dal RQSII - o di quelli migliorativi decisi a livello locale e riportati nella Carta dei servizi - ha mostrato livelli inferiori di quelli riscontrati per gli standard specifici; tuttavia, **più della metà degli indicatori analizzati presenta un livello di rispetto dello standard pari ad almeno il 90%**.

²⁵ Per una analisi approfondita e aggiornata si veda la pagina web <https://www.arera.it/it/dati/RQSII.htm>

A fronte del miglioramento nelle prestazioni riconducibili alle fasi di avvio, gestione e cessazione del rapporto contrattuale, si rinvergono tuttavia **impatti tariffari contenuti**: in media, gli oneri aggiuntivi connessi all'adeguamento agli standard di qualità contrattuale fissati dall'Autorità risultano, per il quadriennio 2020-2023, di poco inferiori a 0,8 euro/abitante/anno.

FOCUS SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2020

Monitoraggio e governance degli assetti locali

A partire dal 2015, l'Autorità redige specifiche Relazioni semestrali da presentare al Parlamento²⁶ allo scopo di evidenziare sia i miglioramenti riscontrati nella riorganizzazione della governance di settore, sia i casi (caratterizzati dalla permanenza di alcuni profili di criticità e di inottemperanza alle disposizioni normative vigenti) in cui si rinvergono ostacoli nel percorso volto alla razionalizzazione degli assetti del comparto e, più in generale, allo sfruttamento delle economie di scala a beneficio dell'utente idrico.

Dall'ultimo monitoraggio presentato è emerso il definitivo completamento dei percorsi di adesione degli enti locali ai relativi Enti di governo dell'ambito (EGA) in tutte le aree territoriali del paese e un consolidamento nel processo di razionalizzazione del numero degli ATO, giunti a 62. Permane, tuttavia la necessità di perfezionare i percorsi avviati (e proseguiti con alcune difficoltà dovute all'attuale emergenza epidemiologica da Covid-19) verso la piena operatività degli EGA nonché di superare la presenza diffusa (sebbene in progressiva diminuzione) di gestione cessati ex lege che continuano a esercire il servizio anche in assenza di un titolo giuridico conforme alla disciplina pro tempore vigente.

In particolare, per quanto concerne la costituzione e l'effettiva operatività degli EGA permangono contesti potenzialmente critici, seppure con elementi di differenziazione, rinvenibili in particolare nel Mezzogiorno in cui si perpetuano rilevanti inefficienze in ordine al raggiungimento degli obiettivi di qualità del servizio.

L'Autorità ha segnalato come una significativa opportunità per il superamento del water service divide che affligge il paese possa essere rappresentata dal Piano nazionale di ripresa e resilienza – PNRR "Next Generation Italia" in via di definizione. Al di là della previsione di risorse economiche per il sostegno degli interventi necessari - in cui sarà necessario combinare "innovazione tecnologica, transizione ecologica, miglioramento della qualità ambientale" e della resilienza dei sistemi idrici ai cambiamenti climatici - viene ritenuta indispensabile un'azione di riforma con l'obiettivo di affidare il servizio a gestori efficienti nelle aree del Paese in cui questo non è ancora avvenuto.

²⁶ Nel corso del 2020 sono state predisposte le Relazioni 30 giugno 2020, 250/2020/I/ldr, e 29 dicembre 2020, 607/2020/I/ldr

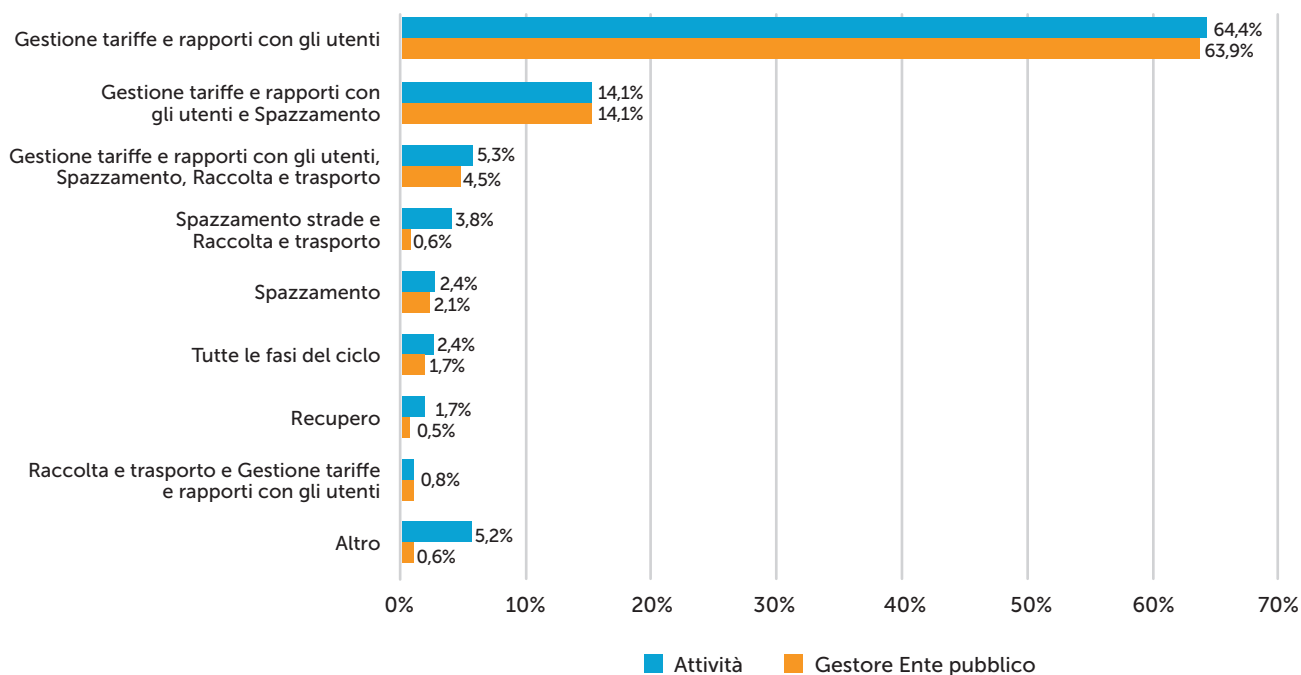
CICLO DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI

Il settore dei rifiuti urbani si presenta come un settore complesso, caratterizzato da un'elevata frammentazione del servizio lungo la filiera e dall'assenza di condizioni infrastrutturali e organizzative omogenee tra le diverse aree geografiche del Paese.

Struttura del settore

Al 6 maggio 2021, risultano iscritti all'Anagrafica Operatori dell'Autorità 7.470 soggetti (+14% rispetto all'anno precedente), di cui 7.253 iscritti come gestori. Nell'87,4% dei casi Enti Pubblici e nel 12,6% gestori con diversa natura giuridica. A conferma della complessità e della frammentarietà della governance di settore, si rileva, inoltre, un numero ridotto di Enti di governo dell'ambito (poco meno di 60), a fronte di un numero molto elevato di Enti territorialmente competenti - ETC (3.523), coincidenti nel 98% dei casi con i Comuni. Con riferimento al numero e alla tipologia di attività svolte, nella maggioranza dei casi (70,1%) i gestori sono accreditati per una singola attività, cui seguono quelli accreditati per due o più attività (27,6%). Solo una percentuale molto inferiore (pari al 2,4%) risulta accreditata per tutte le attività del ciclo.

FIG. 6.4 Gestori Enti pubblici per attività svolta



Fonte: ARERA, Anagrafica operatori.

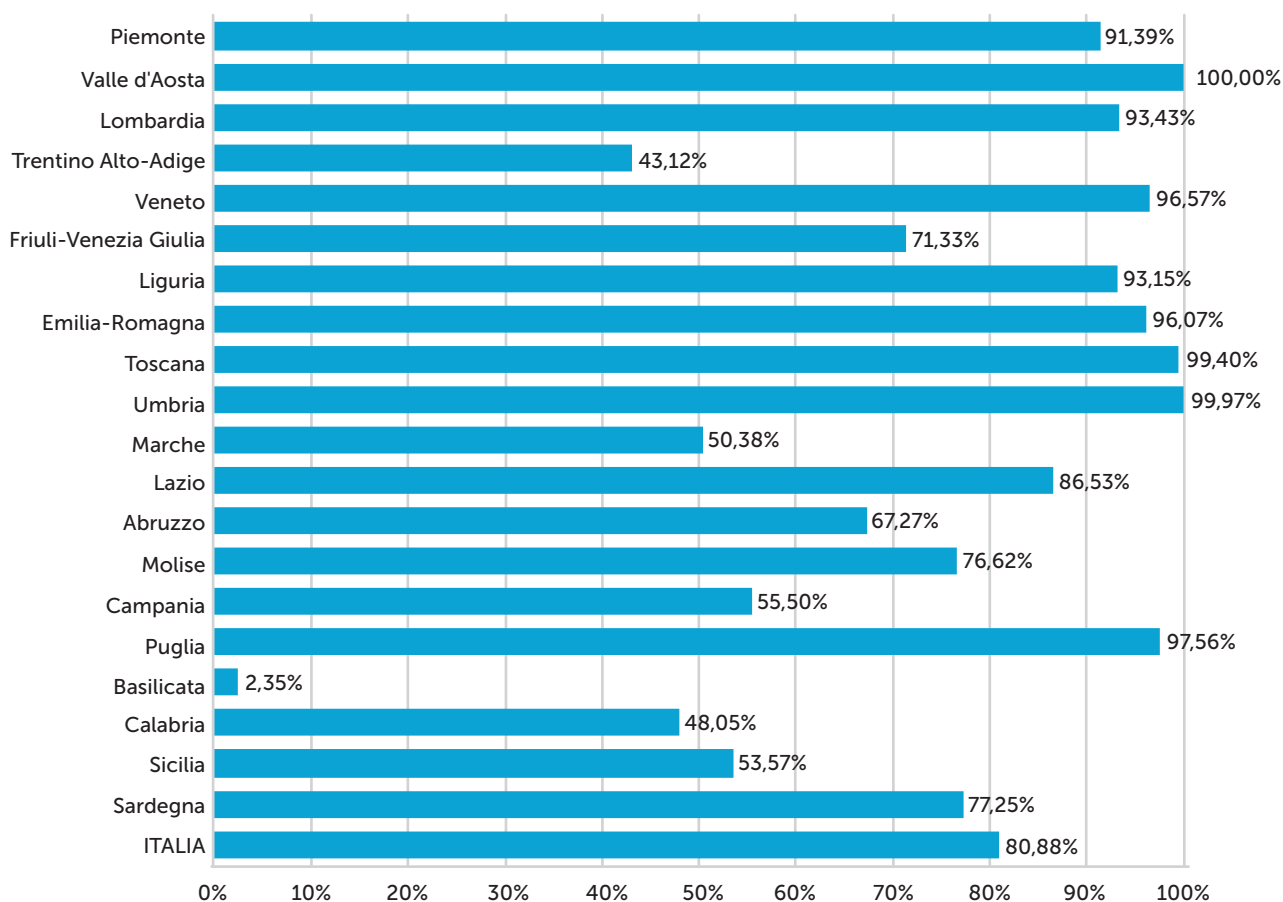
Produzione e raccolta dei rifiuti

Nel 2019 la produzione nazionale dei rifiuti urbani è stata pari a circa 30,1 milioni di tonnellate, con un lieve calo dello 0,3% rispetto al 2018. Nell'anno considerato, inoltre, si rileva un disallineamento della produzione di rifiuti con l'andamento degli indicatori socio-economici (PIL, spesa delle famiglie), che hanno registrato un incremento pari, rispettivamente, allo 0,3% e allo 0,6%.

La **raccolta differenziata** ha raggiunto il 61,3% della produzione nazionale (in termini quantitativi 18,5 milioni di tonnellate di rifiuti differenziati), con una crescita del 3,1% rispetto al 2018 ma con forti disuguaglianze a livello territoriale. In particolare, nelle regioni del Nord-Est e del Nord-Ovest si osserva il conseguimento dell'obiettivo fissato dalla normativa (65%), con una raccolta differenziata pari rispettivamente al 72% e al 67,6% della produzione totale dei rifiuti urbani prodotti, mentre il Centro si attesta al 58,1% e il Sud e le Isole rispettivamente al 52,3% e il 47,1% di raccolta differenziata. La percentuale di preparazione per **il riutilizzo e il riciclo** si è attestata al 53,3% (al di sopra del target del 50%), con un incremento di 2,5 punti rispetto ai 12 mesi precedenti.

Stato delle approvazioni tariffarie relative all'anno 2020

Il processo di approvazione delle predisposizioni tariffarie relative all'anno 2020 è stato fortemente condizionato dalle misure emergenziali introdotte dal legislatore, con particolare riferimento sia al susseguirsi di proroghe dei termini di approvazione della TARI 2020 (necessarie a causa della grave emergenza sanitaria), sia alla deroga all'applicazione delle disposizioni del Metodo tariffario rifiuti (MTR) introdotta dal decreto-legge n. 18/2020. Nonostante le difficoltà legate all'emergenza, l'Autorità ha ricevuto circa **5.500 predisposizioni tariffarie** relative all'anno 2020, che rappresentano una popolazione complessiva di poco superiore a 48 milioni di abitanti (circa l'80% della popolazione nazionale).

FIG. 6.11 Predisposizioni tariffarie per Regione trasmesse all'Autorità, relative all'anno 2020 (percentuale di popolazione servita)

Fonte: ARERA, elaborazione sulle predisposizioni tariffarie relative all'anno 2020.

Nel complesso, le predisposizioni tariffarie relative all'anno 2020 già approvate dall'Autorità al 18 maggio 2021 hanno riguardato 84 ambiti tariffari, interessando 6.451.922 abitanti (residenti in 175 Comuni e pari all'11% degli abitanti residenti) per le quali **è stato approvato un incremento medio delle tariffe**, rispetto all'anno precedente, molto contenuto e **pari allo 0,29%**. I citati provvedimenti interessano per il 57% la popolazione del Nord-Ovest, per il 23% gli abitanti del Nord-Est, per il 9% i residenti nell'Italia centrale, per il 9% gli abitanti del Sud, e per il 2% quelli delle Isole

In particolare, per 53 ambiti (corrispondenti a 5.742.862 abitanti) il Piano economico finanziario (PEF) risulta redatto secondo il metodo stabilito dall'Autorità (MTR), mentre per i restanti 31 (corrispondenti a 709.060 abitanti), in presenza di inerzia del gestore, l'ETC ha elaborato il PEF sulla base degli elementi conoscitivi a disposizione.

Relativamente alle 53 predisposizioni tariffarie predisposte secondo il MTR, solo per 7 ambiti tariffari (corrispondenti a 1.480.402 abitanti), gli ETC competenti hanno fissato sia obiettivi specifici di variazione del perimetro gestionale, sia target di miglioramento dei livelli di qualità rispetto a quanto realizzato in passato, con una variazione tariffaria media annua dello 0,87% per l'anno 2020. Per 16 ambiti tariffari (corrispondenti a 345.525 abitanti) gli ETC competenti hanno previsto solo il miglioramento della qualità delle prestazioni, con una variazione tariffaria media annua del 2,6% per l'anno 2020.

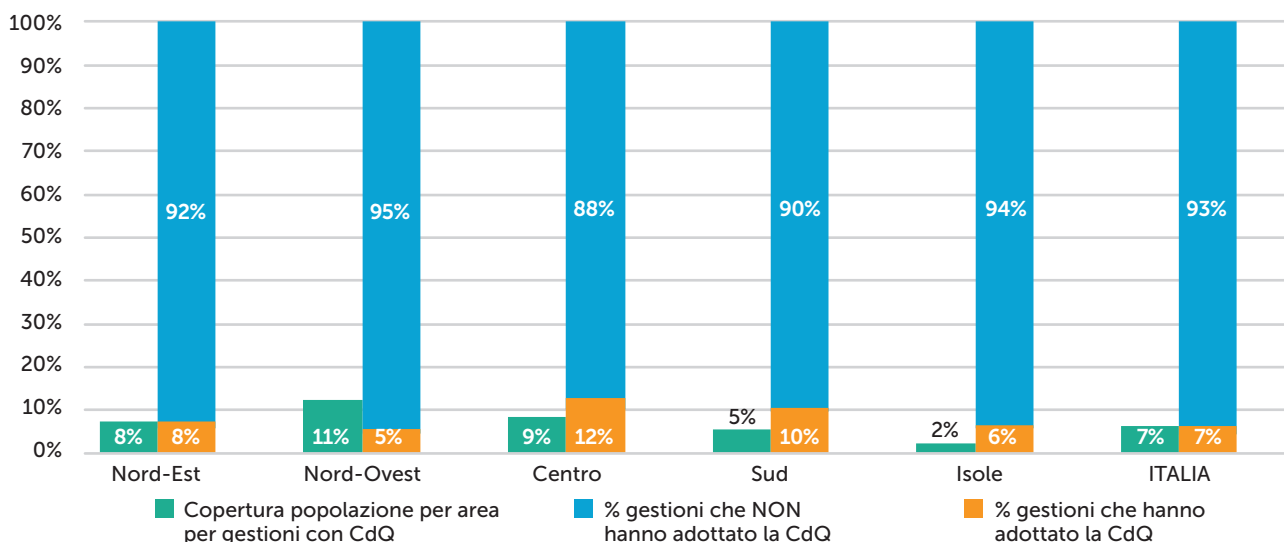
Sul campione degli 84 ambiti oggetto di approvazione da parte dell’Autorità per l’annualità 2020, solo per 18 ambiti tariffari l’ETC ha ritenuto di valorizzare tali componenti di costo di natura previsionale per la promozione del miglioramento del servizio. Inoltre, in pochissimi casi sono state valorizzate le componenti tariffarie specificamente introdotte per fronteggiare la pandemia. Infine, con riferimento ai meccanismi di garanzia inerenti alle procedure di approvazione tariffaria 2020, l’Autorità ha ricevuto complessivamente 328 richieste di intervento.

Qualità contrattuale

Nel mese di aprile del 2020, si sono chiuse due raccolte dati finalizzate ad acquisire i primi dati relativi alla qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e, in particolare, dei singoli servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché riguardanti la qualità dell’attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti.

L’analisi condotta su un panel di oltre 4.000 gestioni e operatori, che erogavano il servizio di gestione tariffe e rapporti con gli utenti al 57% della popolazione nazionale (oltre 34 milioni di abitanti) ha evidenziato una maggiore partecipazione alla raccolta dati da parte di tali operatori rispetto ai gestori dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento delle strade (700 operatori per circa 2.000 gestioni, equivalenti al 61% della popolazione nazionale). Diversamente dalle attività di raccolta e trasporto e spazzamento delle strade – per le quali risulta prevalente la gestione in house (38% delle gestioni del Panel), seguita dall’affidamento mediante gara (28% delle gestioni) e dalla gestione in economia (16% delle gestioni) – l’attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti nella quasi totalità dei casi è svolta direttamente dal Comune, ragione per cui si riscontra una corrispondenza univoca tra gestore e gestione. Le gestioni localizzate nel Nord Italia coprono quasi il 30% della popolazione nazionale, mentre il Sud Italia (comprese le Isole) raggiunge appena il 15%.

FIG. 6.17 Diffusione della Carta della qualità dei servizi e copertura del campione per area geografica



Fonte: ARERA, elaborazione su dati comunicati ai sensi della determina 4/2019 – DRIF.

In generale, dalla raccolta dati è possibile constatare:

- l’esigua diffusione della **Carta della qualità del servizio** (7% delle gestioni, corrispondenti a circa il 7% della popolazione nazionale), con valori decisamente inferiori rispetto a quanto riscontrato tra i gestori della raccolta e trasporto e spazzamento delle strade (35% delle gestioni);

- la scarsa adozione della procedura di **gestione dei reclami** (solo il 25% delle gestioni, pari al 29% della popolazione nazionale) rispetto a quanto riscontrato per i servizi di raccolta e trasporto e spazzamento delle strade, dove la procedura di gestione dei reclami risulta adottata nel 62% delle gestioni del Panel;
- la discreta diffusione di punti di contatto con l'utente in linea con quanto riscontrato per i servizi di raccolta e trasporto e spazzamento delle strade. Tuttavia, diversamente da tali servizi prevale tra i gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti l'attivazione dello sportello fisico;
- la diffusa attivazione della **rateizzazione dei pagamenti**, su richiesta dell'utente (66% delle gestioni del Panel, equivalenti al 28% della popolazione nazionale);
- l'esigua diffusione di indicatori di qualità contrattuale nelle gestioni relative al servizio di gestione tariffe e rapporti con gli utenti (con percentuali tendenzialmente al di sotto del 20%), con risultati anche in questo caso inferiori a quanto rilevato per gli altri servizi;
- la scarsissima diffusione di **meccanismi di indennizzo a tutela dell'utente** (non più del 5% delle gestioni), anche in ragione della prevalente adozione di standard generali;
- la discreta diffusione del **sito internet** inerente al servizio di gestione tariffe e rapporti con gli utenti (57% delle gestioni, equivalenti al 44% della popolazione nazionale), registrando comunque percentuali inferiori rispetto ai gestori della raccolta e trasporto e spazzamento delle strade (76% delle gestioni).

FOCUS SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2020

Monitoraggio e governance degli assetti locali

Nell'ambito della finalità di promozione di un quadro di governance chiaro e affidabile e del perseguimento dell'obiettivo OS.14 "Riordino degli assetti del settore ambientale", l'Autorità ha stato istituito, già nel 2019, un Tavolo tecnico permanente in materia di ciclo dei rifiuti urbani e assimilati con regioni e autonomie locali, prevedendo la possibilità di invitare, in funzione delle tematiche svolte, anche le associazioni maggiormente rappresentative degli enti di governo dell'ambito.

Nel corso del 2020, il Tavolo ha affrontato le tematiche relative ai monitoraggi in materia di: applicazione delle disposizioni²⁷ per la procedura di approvazione dei piani economico-finanziari e dei corrispettivi tariffari, nonché all'attività di validazione dei dati richiesti dall'Autorità; prima applicazione delle disposizioni regolatorie in materia tariffaria, anche in considerazione dell'emergenza epidemiologica da Covid-19; dell'attività di predisposizione, adozione e aggiornamento dei Piani regionali di gestione dei rifiuti, anche in considerazione delle previsioni normative di recepimento del c.d. "Pacchetto di misure sull'economia circolare" (D.lgs. 3 settembre 2020, n. 116).






















²⁷ di cui alla delibera 31 ottobre 2019, 443/2019/R/rif

TUTELA DEI CONSUMATORI

Il sistema di tutele per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati (nel seguito semplicemente sistema di tutele) trova applicazione per mezzo di strumenti diffusi a livello nazionale e si compone di due macro-aree e tre livelli. La prima macro-area afferisce all'informazione e all'assistenza di clienti e utenti finali che interagiscono con operatori e gestori nei settori di competenza dell'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente (livello base); la seconda macro-area (primo e secondo livello) riguarda la soluzione delle problematiche e delle controversie eventualmente insorte nell'ambito del rapporto di fornitura.

Sotto il profilo regolatorio, nel 2020 l'Autorità ha previsto l'estensione della disponibilità dei servizi di contact center dello Sportello anche per gli utenti del telecalore, dando questi a questi utenti anche la possibilità, per problematiche insorte con l'operatore e non risolte mediante il reclamo, di attivare il Servizio conciliazione dell'Autorità, quale strumento di secondo livello. In linea con quanto già fatto in una prima fase per il settore idrico, anche per il telecalore gli operatori potranno aderire volontariamente alle procedure convocate dinanzi al Servizio conciliazione (per almeno un biennio) e il tentativo di conciliazione non sarà transitoriamente obbligatorio per gli utenti ai fini dell'accesso alla giustizia ordinaria.

TAV. 9.1 Sistema di tutele: volumi in ingresso allo Sportello, al Servizio conciliazione e agli organismi ADR per i settori energia elettrica, gas, idrico e rifiuti (2020)

ATTIVITÀ E SETTORI			ANNO 2020
Livello base	Chiamate al call center 800.166.654 (pervenute in orario di servizio)	 	480.475
			
	Richieste scritte di informazioni	 	14.822 (*)
			
	Richieste di attivazione di procedure speciali informative	 	32.271
	Reclami di secondo livello reindirizzati con informativa sulle conciliazioni	 	2.464
 (**)			
Secondo livello	Domande al Servizio conciliazione	  (conciliazione obbligatoria)	18.602
		 (conciliazione facoltativa) (**)	
	Organismi ADR iscritti nell'Elenco dell'Autorità	  (conciliazione obbligatoria)	1.469 (***)
		 (conciliazione facoltativa)	
	Richieste di attivazione di procedure speciali risolutive	 	9.265
	Reclami di secondo livello		3.458
Gestione transitoria delle comunicazioni nel settore dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati			136

(*) 371 richieste scritte di informazione, classificate come complesse, sono state reindirizzate al Servizio conciliazione perché collegate a potenziali controversie.

(**) La conciliazione è l'unico strumento di secondo livello a disposizione degli utenti finali serviti dai gestori di maggiori dimensioni (gestori che servono più di 300.000 abitanti residenti in uno o più Ambiti territoriali ottimali – ATO di competenza).

(***) Conteggiando anche una domanda pervenuta per il settore del telecalore.

Fonte: ARERA, elaborazione su dati Sportello per il consumatore energia e ambiente, Servizio conciliazione e Relazioni annuali degli organismi ADR.

Sportello per il consumatore energia e ambiente

L'emergenza sanitaria causata dalla diffusione del Covid-19 ha richiesto da subito un rapido adeguamento della struttura organizzativa del call center dello Sportello per il Consumatore dell'ARERA (gestito da Acquirente Unico)²⁸, sia con riferimento alle modalità di lavoro da remoto, sia relativamente all'ampliamento delle alternative di contatto a disposizione dei consumatori, con l'introduzione del call back attivo da aprile 2020). Quest'ultimo consiste in un meccanismo di "richiamata", in caso di linea occupata, attivabile dal cliente o utente mediante una semplice procedura di rilascio del consenso (e indicazione del numero telefonico da richiamare) attraverso il tastierino numerico. Dal 26 marzo al 31 luglio, inoltre, è stato reso disponibile anche un nuovo "tasto" dell'albero




²⁸ Istituito per legge nel 2009, la sua funzione è quella di fornire informazioni gratuite e gratuita assistenza ai consumatori dei settori regolati

fonico denominato "Emergenza Coronavirus: informazioni su bollette, pagamenti e distacchi", per ogni dubbio sui provvedimenti dell'Autorità connessi all'emergenza sanitaria.

Nel 2020, sono pervenute al call center dello Sportello 480.475 **chiamate** in orario di servizio (-0,5% rispetto al 2019) principalmente riferite a temi relativi ai settori energia elettrica e gas (91%). I primi tre argomenti per volume di chiamate (in linea con quanto registrato nel 2019) sono stati i bonus sociali (47%), le modalità di risoluzione delle controversie (22%) e le pratiche aperte presso lo Sportello (13%).

Le richieste scritte di informazione sono state 14.822 (+30,5% rispetto al 2019), la maggior parte delle quali riferite ai settori energetici e, in particolare, ai temi relativi a fatturazione (30%), mercato (22%), contratti (14%), morosità e sospensione (13%) e connessioni, lavori e qualità tecnica (11%). In aumento (+12%) anche le richieste di attivazione di procedure speciali informative arrivate a 32.271.

TAV. 9.7 Risultati della rilevazione di customer satisfaction per il call center dello Sportello (2020)

		2020
Buono		86%
Sufficiente		10%
Negativo		4%
% chiamate conversate sottoposte a valutazione		50%
% utenti invitati dall'operatore a lasciare la valutazione		80%

Fonte: elaborazione Sportello per il consumatore energia e ambiente su dati Nextip.

Il Servizio conciliazione dell'Autorità

Sulla scia della complessiva e repentina evoluzione digitale che ha interessato il Paese, anche per le necessità connesse all'emergenza epidemiologica, a fine 2020 è stato rinnovato il portale telematico con cui gli operatori e i gestori interagiscono con lo Sportello per tutte le attività diverse dal Servizio conciliazione. In particolare, è stata rilasciata una nuova versione mobile della piattaforma del Servizio conciliazione, accessibile, nei primi mesi del 2021, anche tramite app, per un'ancor più semplice utilizzabilità della procedura mediante smartphone o tablet (in affiancamento al PC).

Nel 2020 sono pervenute **18.602 domande** (+ 16% rispetto al 2019), relative principalmente al settore energia elettrica (54%), seguito da quello del gas (26%) e idrico (12,5%). Le domande presentate da clienti dual fuel e dai prosumer, infine, coprono una quota pari, rispettivamente, al 7% e allo 0,5%. Il **73% delle domande ricevute ha interessato utenze domestiche**.

Al netto delle procedure rinunciate, il tasso di accordo su procedure concluse è stato del 71% (+2% rispetto al 2019) mentre il tempo medio di conclusione delle procedure è stato di 62 giorni (55 nel 2019). Il tasso di accordo nelle procedure di conciliazione varia a seconda del settore: nell'idrico, nel gas e per i clienti dual fuel, conteggiando le sole procedure concluse per ciascun settore, esso è superiore al valore medio complessivo,

attestandosi, rispettivamente, all'81%, al 74% e al 76%. Nell'elettrico e per i prosumer, invece, gli accordi ammontano, rispettivamente, al 67% e al 68% delle procedure concluse.

Nel 2020 è di circa 12,9 milioni di euro la "compensation", ossia il corrispettivo economico ottenuto dai clienti o utenti finali mediante l'accordo di conciliazione (sotto forma di valore recuperato anche rispetto al valore della controversia oppure di rimborsi, indennizzi, ricalcolo di fatturazioni errate, rinuncia a spese e interessi moratori ecc.).

I bonus sociali

Nel corso del 2020²⁹ l'Autorità ha gradualmente completato i necessari provvedimenti per rendere automatici in bolletta i bonus di sconto elettricità, gas e acqua per gli aventi diritto come previsto dalla legge³⁰. L'automatismo attivo dal 1° gennaio 2021 ha lo scopo di colmare il divario tra i potenziali beneficiari e i percettori effettivi dei bonus, che si è sempre mantenuto su livelli significativi (a fronte di una platea potenziale di oltre 3 milioni di famiglie, solo un terzo presenta effettiva richiesta).

Il nuovo sistema di riconoscimento automatico dei bonus si basa sullo scambio delle informazioni necessarie contenute nelle banche dati dell'INPS e nel Sistema Informativo Integrato, gestito da Acquirente unico, nel rispetto della normativa in materia di protezione di dati personali.

Quanto ai dati relativi al 2020, sono 854.900 le famiglie che hanno richiesto e ottenuto il bonus sociale elettrico (805.303 hanno avuto riconosciuto il bonus per disagio economico e 41.046 il bonus per disagio fisico); 543.963 quelle che avuto accesso al bonus sociale gas e 461.334 per il bonus sociale idrico.

L'ammontare complessivo dei bonus erogati per il settore elettrico (per disagio economico e disagio fisico) e per il settore del gas è stato pari, rispettivamente, a circa 135,5 e 76,2 milioni di euro. Per il settore idrico sono stati erogati bonus per un totale di circa 20,4 milioni di euro.

TAV. 9.13 Clienti titolari di bonus elettrico e gas (anni 2016-2020)

	BONUS ELETTRICO			BONUS GAS	TOTALE BONUS EROGATI
	DISAGIO ECONOMICO	SOGGETTI TITOLARI DI CARTA ACQUISTI	DISAGIO FISICO	DISAGIO ECONOMICO	
2016	622.410	27.624	30.373	448.707	1.129.114
2017	706.969	25.473	32.643	499.808	1.264.893
2018	771.566	23.589	35.903	519.375	1.350.433
2019	829.209	8.389	41.068	558.514	1.428.791
2020	805.303	8.551	41.046	543.963	1.398.863
Variazione % 2020/2019	-2,88%	1,93%	-0,05%	-2,61%	-2,09%

Fonte: SGAta.

²⁹ L'attività è proseguita anche nel 2021

³⁰ La previsione è stata introdotta dal decreto legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157

VIGILANZA E CONTENZIOSO

Nell'ambito delle attività di enforcement, l'Autorità effettua controlli sui comportamenti degli operatori tenuti al rispetto delle disposizioni regolatorie. I controlli vengono avviati a seguito di segnalazioni o evidenze in possesso degli Uffici dell'Autorità o mediante l'individuazione, di volta in volta, di un perimetro di intervento, attraverso la definizione di un programma di attività con orizzonte annuale.

Per le attività di controllo l'Autorità si avvale di diversi strumenti, quali indagini, sopralluoghi e controlli documentali riguardanti impianti, processi e servizi. In questo ambito, il contributo della Guardia di Finanza, attraverso il Nucleo speciale beni e servizi, costituisce un supporto essenziale alle attività di controllo dell'Autorità, in termini sia di risorse, sia di competenze.

A causa dell'emergenza sanitaria occorsa a partire da marzo 2020, che ha impedito per diversi mesi l'effettuazione dei sopralluoghi già programmati e la definizione del Programma annuale di collaborazione con la Guardia di Finanza, il numero dei sopralluoghi è diminuito nell'anno e l'attività è stata fortemente riorientata su controlli di tipo documentale.

Nel 2020 l'attività di controllo è stata svolta attraverso:

- **controlli documentali**, in particolare relativi alla corretta erogazione degli incentivi alle imprese energivore e alla corretta contribuzione, da parte delle imprese regolate, degli oneri di funzionamento dell'Autorità;
- **indagini conoscitive e ricognizioni**, in particolare, nel periodo di riferimento è stata eseguita una ricognizione sulle imprese di vendita al dettaglio di energia elettrica e gas;
- **verifiche ispettive in loco**, riguardanti temi prioritari come la sicurezza del servizio, la tutela dei consumatori, il corretto funzionamento dei mercati e il controllo degli incentivi erogati e delle voci di costo riconosciute in tariffa.

Anche l'**attività sanzionatoria** è stata condizionata dai provvedimenti adottati in relazione all'emergenza sanitaria: in particolare, il legislatore ha previsto una sospensione straordinaria dei termini per l'avvio dei procedimenti nonché della fase istruttoria e decisoria scaduti nel periodo compreso tra il 23 febbraio e il 18 marzo 2020, rinviandoli rispettivamente al 31 maggio e al 5 giugno dello stesso anno³¹.

In questo contesto, sono stati adottati 124 atti, di cui: 28 avvii, 48 comunicazioni delle risultanze istruttorie, 2 delibere di ammissibilità degli impegni e 46 provvedimenti conclusivi, tra provvedimenti sanzionatori, di archiviazione e dichiarazioni di approvazione di impegni (esclusi i 9 procedimenti avviati con procedura semplificata, che si sono estinti con il pagamento in misura ridotta e la cessazione delle condotte contestate).

Fra i 55 procedimenti conclusi (comprensivi dei 9 avviati con procedura semplificata ed estinti), 45 sono terminati con l'accertamento delle responsabilità e la conseguente irrogazione di sanzioni (di questi, 13 con adozione anche di provvedimento prescrittivo), 6 si sono conclusi con l'archiviazione e, infine, 4 con l'approvazione di impegni.

³¹ Si veda l'art. 103, comma 6-bis, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, convertito dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, e s.m.i.

³² Si veda nota 24

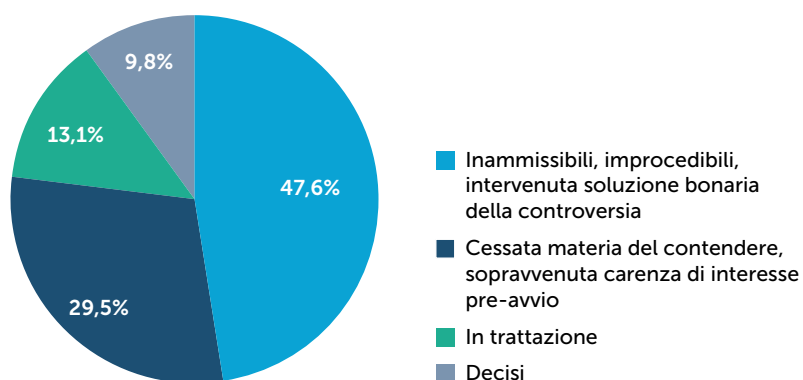
L'ammontare complessivo delle 47 sanzioni irrogate (di cui 13 sono state impugnate) è stato di oltre 14 milioni di euro. Anche nel 2020 l'Autorità ha fatto esercizio del potere di prescrivere agli operatori la cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti e l'obbligo di corrispondere indennizzi, per esempio ordinando a un venditore la restituzione ai clienti finali delle somme illegittimamente addebitate a titolo di corrispettivi di postalizzazione, per un valore di **circa 2,4 milioni di euro**, e imponendo a numerosi gestori del servizio idrico integrato la restituzione agli utenti della differenza tra le tariffe realmente applicate e quelle che avrebbero dovuto esserlo.

Per quanto riguarda l'**attività di risoluzione delle controversie tra i soggetti regolati**, anche nel 2019 la tutela giustiziale - alternativa a quella giurisdizionale - si conferma uno strumento rapido e agevolmente fruibile dagli operatori, in modo del tutto gratuito, per perseguire gli obiettivi di carattere pubblicistico, posti dalla normativa europea e dalla disciplina nazionale (primaria e regolatoria), e un presidio fondamentale, largamente apprezzato dagli stakeholder, a garanzia della funzionalità e dell'effettività del regime di accesso e utilizzo delle infrastrutture energetiche. In ragione della centralità assunta da tale rimedio nell'ambito delle proprie funzioni di enforcement, l'Autorità ha inserito lo sviluppo e la promozione della risoluzione stragiudiziale delle controversie tra operatori e l'aggiornamento del Massimario delle relative decisioni nell'ambito degli obiettivi strategici della propria azione istituzionale nel periodo 2019-2021, prevedendo una specifica linea di intervento al fine di realizzare maggiori livelli di compliance regolatoria, in un'ottica deflattiva del contenzioso.

Nel corso del 2020 la trattazione dei reclami è avvenuta nel rispetto della normativa statale di riferimento, connessa all'emergenza da Covid-19. In particolare, si è tenuto conto della sospensione obbligatoria dei termini dei procedimenti amministrativi³².

Nel 2020 sono stati 47 i reclami presentati ai sensi della delibera 188/2012/E/com di cui 29 archiviati, 8 risultano in corso di trattazione al 31 dicembre 2020 e 6 oggetto di decisione.

FIG. 10.7 Reclami fra operatori gestiti dall'Autorità ai sensi della delibera 188/2012/E/com (focus sul 2020)



Fonte: ARERA.

Il tempo medio di risoluzione delle controversie tra operatori economici ex delibera 188/2012/E/com, gestite dall'Autorità, è di 8 mesi e 4 giorni.

Le decisioni assunte dall'Autorità vengono rispettate nella quasi totalità dei casi; in particolare, la maggior parte delle decisioni (circa l'85%) è stata immediatamente recepita e messa in atto dalle parti, mentre le restanti (circa il 15%) sono state recepite e attuate solo a seguito dei solleciti della Direzione Advocacy Consumatori e Utenti dell'Autorità.

Infine, nel corso del 2020 è proseguito l'aggiornamento del Massimario delle decisioni rese dall'Autorità nell'esercizio della funzione giustiziale. Si tratta di uno strumento - privo di valore legale e liberamente accessibile dagli interessati dal sito istituzionale di ARERA - che ha l'obiettivo di favorire la più ampia comprensione e diffusione degli indirizzi interpretativi adottati dall'Autorità in sede giustiziale, al fine di soddisfare esigenze di certezza e uniformità in merito alla loro applicazione, in un'ottica di compliance regolatoria e di deflazione del contenzioso giurisdizionale e giustiziale, come testimoniato anche dal citato recente aumento dei casi di archiviazione dei reclami.

L'analisi degli **esiti del contenzioso** dell'anno 2020 consente di valutare gli effetti del sindacato giurisdizionale sugli atti di regolazione dell'Autorità nei settori di propria competenza, sia con riguardo ai profili sostanziali, sia con riguardo a quelli procedurali.

Su un totale di 11.221 delibere approvate dall'Autorità sin dal suo avvio (aprile 1997-31 dicembre 2020), ne sono state impugnate 1.222, pari al 10,9%, e ne sono state annullate (con sentenza passata in giudicato), in tutto o in parte, 205, pari all'1,8% di quelle adottate. In termini statistici, l'indice di "resistenza" delle delibere dell'Autorità al controllo giurisdizionale si è attestato attorno al 98,2% (98,5% nel 2019). La novità del 2020 è rappresentata dal contenzioso in materia di regolazione del servizio integrato dei rifiuti: durante l'anno, sono state impugate: la delibera 31 ottobre 2019, 443/2019/R/rif, di definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021 (quattro ricorsi, tre dei quali definiti nel corso dell'anno con sentenza di primo grado); la delibera 3 marzo 2020, 57/2020/R/rif (un ricorso); la delibera 5 maggio 2020, 158/2020/R/rif (un ricorso).

In generale, si è registrato un aumento del contenzioso in termini di numero di ricorsi rispetto al biennio precedente: 144 ricorsi, contro 62 nel 2019 e 83 nel 2018.

ATTUAZIONE DELLA REGOLAZIONE, COMUNICAZIONE, ORGANIZZAZIONE E RISORSE

Provvedimenti adottati

I provvedimenti adottati dal Collegio dell'Autorità nel corso del 2020 sono stati complessivamente 609 tra delibere, documenti per la consultazione, memorie, pareri, rapporti, relazioni e segnalazioni, con una media mensile pari a circa 50 provvedimenti, con picchi significativi nei mesi di giugno, ottobre, novembre e dicembre.

TAV. 11.2 *Andamento mensile della produzione provvedimentoale per l'anno 2020*

MACRO-AREE	GEN.	FEB.	MAR.	APR.	MAG.	GIU.	LUG.	AGO.	SET.	OTT.	NOV.	DIC.	TOT.	%
R – Regolazione	12	14	32	30	32	38	31	17	22	52	54	89	423	69,46%
E – Enforcement e consumatori	3	4	6	4	2	4	5	1	2	9	5	4	49	8,05%
S – Procedimenti sanzionatori	5	4	4	5	3	10	7	3	1	2	3	2	49	8,05%
C – Contenzioso e arbitrati	-	-	1	1	-	-	-	-	-	-	1	3	6	0,99%
A – Amministrazione	3	1	6	5	6	6	2	2	1	7	2	7	48	7,88%
I – Istituzionale	1	1	5	2	2	2	1	4	3	2	5	6	34	5,58%
Rds – Ricerca di sistema	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,00%
TOTALE	24	24	54	47	45	60	46	27	29	72	70	111	609	100,00%

Fonte: ARERA.

Le macro-aree più rilevanti in termini numerici sono quelle relative alla "Regolazione" con 423 atti (circa il 69,5% del totale degli atti adottati dall'Autorità nel corso dell'anno), quella riguardante le attività di "Enforcement e consumatori" con 49 atti, (8%) e quella afferente ai "Procedimenti sanzionatori" con 49 atti (8% del totale). Meno numerosi i provvedimenti riconducibili all'attività di "Amministrazione", a quella "Istituzionale", al settore "Contenzioso e arbitrati" e alla "Ricerca di sistema".

TAV. 11.3 *Provvedimenti dell'Autorità adottati negli anni 2019 e 2020, suddivisi per macro-aree di intervento*

TIPOLOGIA	2019		2020	
	NUMERO	QUOTA %	NUMERO	QUOTA %
R – Regolazione	380	65,52%	423	69,46%
E – Enforcement e consumatori	54	9,31%	49	8,05%
S – Procedimenti sanzionatori	49	8,45%	49	8,05%
I – Istituzionale	37	6,38%	34	5,58%
C – Contenzioso e arbitrati	15	2,59%	6	0,99%
A – Amministrazione	44	7,59%	48	7,88%
Rds – Ricerca di sistema	1	0,17%	0	0,00%
TOTALE	580	100,00%	609	100,00%

Fonte: ARERA.

Comunicazione

La definizione degli obiettivi di comunicazione prende spunto in via principale dal Quadro strategico 2019-2021 dell'Autorità.

Il Venticinquennale dell'Autorità

Il 14 novembre 1995 veniva approvata la legge n. 481, che ha istituito nel nostro Paese le Autorità indipendenti di regolazione dei servizi di pubblica utilità. Pertanto, nel novembre 2020 ARERA ha compiuto 25 anni dalla sua istituzione.

Una ricorrenza sottolineata da una nuova veste grafica del logo pubblicato in tutti gli spazi di comunicazione, per accompagnare, lungo 12 mesi, le attività istituzionali ordinarie e straordinarie dell'Autorità. Per celebrare i 25 anni, è stato realizzato, in collaborazione con l'ANSA (Agenzia nazionale stampa associata), il volume "Venticinque".

Il libro racconta, attraverso parole e immagini, l'ultimo quarto di secolo nei settori dell'energia e dell'ambiente: un viaggio che ripercorre alcuni dei passaggi fondamentali della vita dell'Autorità, nel contesto dei principali avvenimenti a livello nazionale, europeo e mondiale.



In collaborazione con la Rai è stata realizzata per la prima volta una diretta televisiva della presentazione della Relazione Annuale 2020 al Governo e al Parlamento. La relazione del Presidente dell'Autorità è stata trasmessa integralmente in collaborazione con il TG2.

Particolare attenzione è stata poi dedicata anche alla redazione e diffusione delle informazioni ai consumatori relative ai bonus sociali per la riduzione delle bollette per disagio economico e/o fisico, tramite il web, i mass media e i social network, con un'accelerazione ulteriore causata dall'avvio dell'introduzione dell'automatismo riconosciuto dalla legge per il loro ottenimento.

In relazione alla progressiva rimozione della tutela di prezzo e all'avvio del **Servizio a tutele gradual**i, sono state predisposte specifiche pagine informative sul sito istituzionale dell'Autorità e sono state attivate collaborazioni con alcune associazioni di imprese. In questo contesto la direzione ha realizzato materiali di comunicazione personalizzati³³ con i diversi loghi, producendo dei format grafici e di testo per un'operazione di comunicazione coordinata su tutto il territorio e su tutte le categorie di imprese.

Infine, l'attività istituzionale dell'Autorità è stata accompagnata da un'azione integrata tra i differenti media, con particolare attenzione all'evoluzione della comunicazione digitale e dei social media.

³³ Sono stati predisposti i seguenti materiali: brochure, locandine, banner per i siti, card per i social network e articoli per la diffusione attraverso le newsletter.

Risorse umane

L'Autorità può contare su una pianta organica di 230 unità di personale di ruolo e, all'esito del processo di stabilizzazione, di 20 unità di personale a tempo determinato. Al 31 dicembre 2020 erano in servizio 208 dipendenti di ruolo (18 dei quali dirigenti, 143 funzionari, 45 operativi, 2 esecutivi), 14 dipendenti con contratto a tempo determinato e 16 unità acquisite in comando, distacco o fuori ruolo da altre amministrazioni pubbliche. L'Autorità può contare, per le verifiche ispettive, anche sulla collaborazione di personale dalla Guardia di Finanza in disponibilità di impiego nell'ambito di uno specifico Protocollo d'intesa. Il personale dipendente ha un'età media di poco superiore ai 48 anni; oltre il 90% è laureato.

