



ARERA

Autorità di Regolazione
per Energia Reti e Ambiente



SINTESI RELAZIONE ANNUALE

2020

RELAZIONE ANNUALE 2020
SULLO STATO DEI SERVIZI
E SULL'ATTIVITÀ SVOLTA



Per facilitare gli approfondimenti, le tabelle della presente sintesi riportano la numerazione e i riferimenti dei volumi integrali della Relazione Annuale 2019 scaricabili da www.arera.it
I dati riportati nella Relazione Annuale sono aggiornati al 31 dicembre 2019.



■	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
◆	Appendice

Nota all'edizione 2020

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 2019. La presente edizione è stata distribuita in occasione della Relazione Annuale al Parlamento il **17 settembre 2020**.

I volumi integrali sono disponibili sul sito di ARERA
https://www.arera.it/it/relaz_ann/20/20.htm

PRESENTAZIONE

L'**Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)** svolge attività di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore.

Istituita con la legge n. 481 del 1995, e operativa dal 1997, l'Autorità 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 dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare, e con parere vincolante espresso a maggioranza qualificata delle commissioni competenti della Camera dei Deputati e del Senato della Repubblica.

ARERA 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. I componenti durano in carica sette anni e non possono essere confermati



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

Sul **piano internazionale**, ARERA partecipa ai lavori dell'Agenzia per il coordinamento dei regolatori dell'energia (ACER) 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 la presidenza. In quanto titolare dell'Organismo ADR Servizio Conciliazione, ARERA aderisce al National Energy Ombudsmen Network (NEON), rete associativa europea senza scopo di lucro, finalizzata alla promozione della diffusione delle ADR e lo scambio di best practices in un'ottica di rafforzamento delle tutele dei clienti finali.

CONTESTO NAZIONALE E INTERNAZIONALE

Nel 2019 l'economia mondiale ha rallentato la sua crescita passando dal +3,6% del 2018 a +2,9%: si tratta del valore più basso degli ultimi dieci anni, imputabile per lo più alla guerra commerciale tra Stati Uniti e Cina e all'incertezza del quadro geopolitico.

Mercati energetici internazionali

Mercato internazionale del petrolio

Nel 2019 i prezzi del petrolio sono variati tra i 60 e i 70 \$/b, rimanendo tuttavia in media al di sotto dei valori del 2018 e interrompendo il periodo di crescita dei prezzi che perdurava da tre anni. Il prezzo in euro, dopo essere passato dai 39,5 €/b del 2016 ai 60 €/b del 2018 ha toccato i 57 €/b, con una diminuzione contenuta dalla debolezza del cambio euro/dollaro. La domanda globale di petrolio è invece cresciuta, anche se con un ritmo più lento rispetto al passato, raggiungendo i 100 milioni di b/g.

Mercato internazionale del gas

La domanda mondiale di gas nel 2019 è ancora in rialzo (+3,6% contro il +4,6% del 2018), con un aumento significativo dei consumi dell'area OCSE e una ripresa anche dei consumi dell'Unione Europea, cresciuta del 5% circa rispetto al calo del 2018. In salita anche l'offerta di gas naturale grazie soprattutto alla crescita della produzione di shale gas negli USA e del conseguente incremento delle esportazioni dall'area OCSE, nello specifico quelle di GNL.

Dopo tre anni di rialzi, il 2019 ha registrato una brusca diminuzione dei prezzi del gas a livello internazionale, dovuti all'aumento dell'offerta (soprattutto GNL) e al calo dei prezzi energetici. I cali più marcati si sono rilevati sul mercato europeo (in media intorno al 30%) mentre su quello asiatico i prezzi, pure in diminuzione nel 2019, rimangono sempre su livelli più elevati rispetto al biennio precedente, come pure rispetto a quelli degli altri mercati regionali.

Il prezzo al PSV rimane superiore a quello degli altri hub: il differenziale rispetto al TTF olandese è stato di 2,87 c€/m³ e di 2,38 c€/m³ rispetto al NCG tedesco. Anche nel 2019, i prezzi del gas alla frontiera italiana si confermano i più elevati arrivando a quasi raddoppiare il differenziale rispetto alla media europea, da 0,78 c€/m³ a 1,59 c€/m³.

Mercato internazionale del GNL

Nel 2019, il mercato del GNL si conferma in continua e forte espansione (+13% a livello globale). Nell'Unione europea, il calo dei prezzi ha portato a un forte afflusso di GNL (+45%) che ha rappresentato il 27% dell'import e del 22% dei consumi complessivi annuali.

Mercato internazionale del carbone

Nonostante la crescita della domanda in India e Cina, nel 2019 una pluralità di fattori concorrenti (minore crescita dell'economia, efficacia delle politiche di decarbonizzazione e di sostegno alle fonti rinnovabili) ha portato alla riduzione della domanda di carbone a livello mondiale. A livello di prezzi sono rimasti mediamente stabili solo quelli americani, mentre sono crollati del 34% quelli europei e del 13% quelli asiatici per le consegne in Cina.

Sistema europeo dello scambio dei permessi di emissione

Nel corso del 2019 è entrata in funzione la Market Stability Reserve, comunemente denominata MSR. Il meccanismo ha lo scopo di contenere l'eccesso di offerta generato sul mercato Emission Trading Scheme (ETS) dei certificati EUA (European Allowance). Lo scorso anno l'attivazione della MSR ha portato una riduzione del 35% delle quote offerte in asta rispetto all'anno precedente, contribuendo a sostenere il prezzo della che si è stabilizzato intorno ai 25 €/tonnellata; il riferimento medio annuo ha guadagnato il 56% rispetto al 2018, quando il prezzo dei certificati si era attestato intorno a 16 €/t. I dati preliminari pubblicati dalla Commissione europea sulle emissioni verificate mostrano che le emissioni dei settori ETS sono diminuite, nel complesso, del 10% rispetto al 2018, con un calo in termini assoluti pari a 174 Mt.

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

Il 2019 è stato il primo anno di applicazione per l'Italia della nuova metodologia Eurostat che, pur non incidendo sulla rilevazione dei prezzi finali ma solo sui criteri di ripartizione tra le loro singole componenti, ha fornito l'occasione alle imprese per la riclassificazione dei clienti per fasce di consumo.

Prezzi dell'energia elettrica per i clienti domestici

Il 2019 è caratterizzato da un trend al rialzo per i prezzi al lordo delle imposte e degli oneri per i consumatori domestici di tutta Europa, andamento che in Italia è influenzato anche da un aumento più marcato dei prezzi netti (energia e costi di trasporto) nel nostro Paese.

In Italia i prezzi finali delle 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) hanno ridotto il differenziale negativo rispetto all'Area euro con i primi che rimangono ancora più convenienti (- 5% contro il -10% del 2018) e i secondi che risultano leggermente più alti (+2% contro il - 5% del 2018), in entrambi i casi i prezzi netti segnano uno stacco del +8% rispetto all'Area euro. Le classi di consumo successive (5.000 kWh/a - 150.000 kWh/a e >150.000 kWh/a) confermano livelli superiori a quelli dell'Area euro, sia al lordo che al netto di imposte e oneri. Infine, la prima classe (consumi fino a 1.000 kWh/a) ha visto un ribaltamento del differenziale da forti differenziali negativi a decisi distacchi positivi rispetto alla media dell'Area euro, in seguito all'introduzione della nuova metodologia Eurostat nonché all'effettuazione di conguagli in ragione dell'entrata in vigore della prescrizione biennale delle fatture.

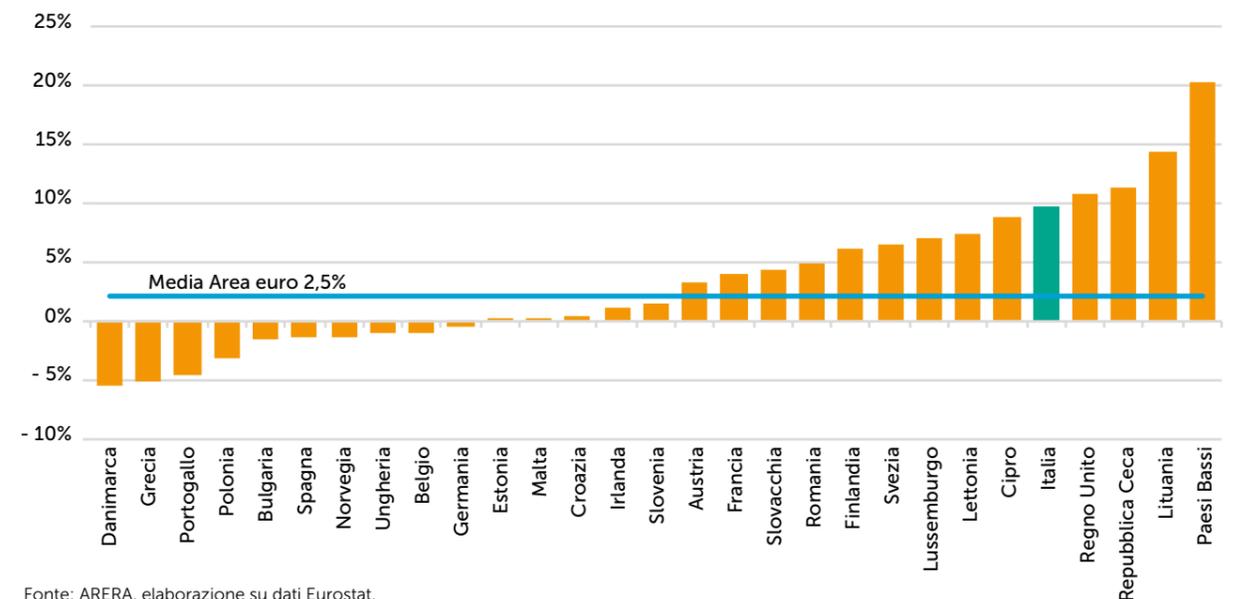
Le variazioni intervenute nel 2019 non mutano sostanzialmente, al netto di dinamiche congiunturali per la prima classe, il processo di allineamento dei prezzi italiani a quelli europei degli ultimi anni. Ricordiamo che mentre la struttura del prezzo netto è degressiva, la componente fiscale che grava sui consumatori domestici italiani presenta ancora una struttura non degressiva, a differenza di quanto accade nel resto dell'Unione Europea,

rispetto alla quale tale componente risulta più alta per le classi a più alto consumo (fino al 20% in più) e viceversa più bassa per le classi inferiori (fino al 25% in meno).

Con l'entrata in vigore e completamento della riforma delle tariffe elettriche introdotta dall'Autorità (1° gennaio 2016) ha avuto inizio il progressivo riallineamento dei corrispettivi di rete applicati alle diverse classi di consumo, che ha contribuito ad avvicinare i prezzi netti italiani a quelli medi europei, grazie al graduale superamento della previgente struttura progressiva delle tariffe.

Tra i Paesi europei, la Germania si conferma il Paese con i prezzi più alti per i clienti domestici di energia elettrica per tutte le classi, esclusa la prima con consumi sotto i 1.000 kWh/a, dove più cari sono i prezzi di Spagna e Italia. Nonostante il differenziale tra i prezzi domestici italiani e tedeschi si sia assottigliato, rispetto alla Germania in Italia i clienti domestici pagano via via prezzi inferiori al diminuire della classe di consumo dal -10% della fascia più alta al -26% della fascia tra 1.000 e 2.500 kWh/a.

Variatione dei prezzi finali dell'energia elettrica per usi domestici: variazione percentuale nel 2019 dei prezzi al lordo delle imposte per consumi annui compresi tra 2.500 e 5.000 kWh (vedi Fig. 1.13 Vol. 1)



Fonte: ARERA, elaborazione su dati Eurostat.

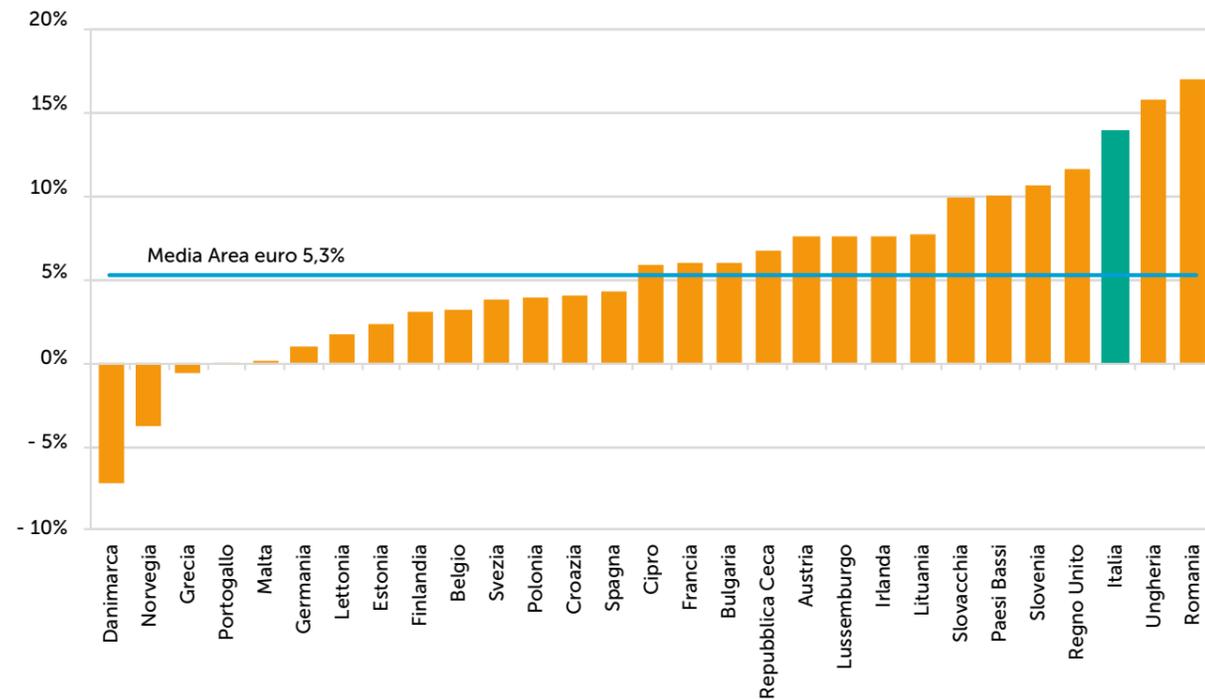
Prezzi dell'energia elettrica per i clienti industriali

Mentre nel corso degli ultimi due anni era andato via via riducendosi il divario tra i prezzi pagati dai clienti industriali nel nostro Paese e i valori medi pagati nell'Area euro, nel 2019 i differenziali positivi tornano a crescere in modo sensibile.

Per la prima classe di consumo (consumi inferiori a 20 MWh) si è passati, rispettivamente, dal +8% del 2018 al +45% del 2019, mentre per le altre (consumi tra 20-500, 500-2.000, 2.000-20.000 MWh/a) si è passati da circa il +10% del 2018 a valori prossimi al 20%. Anche per le classi con consumi tra i 20.000 e 70.000 MWh/a e da 70.000 a 150.000 MWh/a si passa rispettivamente dal 6% al 18% e dal -12% al +9%. I differenziali di prezzo sembrano tornati su livelli prossimi a quelli registrati nel 2016, anche se restano ancora ben inferiori a quelli degli anni precedenti, quando si attestavano tutti su valori vicini al 30%.

I prezzi italiani comunque si confermano più bassi, come di consueto, di quelli dei consumatori industriali tedeschi ad eccezione della prima classe di consumo, ma anche di quelli inglesi almeno per le ultime tre classi di consumo, mentre la Spagna mantiene prezzi più bassi in tutte le classi di consumo e aumenta il divario con i prezzi più bassi della Francia (fino a +60% per le classi a maggiori consumi).

Variatione dei prezzi finali dell'energia elettrica per usi industriali: variazione percentuale nel 2019 dei prezzi al lordo delle imposte per consumi annui compresi tra 500 e 2.000 MWh (vedi Fig. 1.15 Vol. 1)



Fonte: ARERA, elaborazione su dati Eurostat.

Prezzi del gas naturale per i clienti domestici

I prezzi del gas naturale per i consumatori domestici italiani al lordo di oneri e imposte si confermano anche per il 2019 più alti della media dei prezzi dell'Area euro e, per la prima volta dal 2016, il prezzo finale risulta superiore anche per la prima classe di consumo (< 525,36 m³, per lo più usi cottura e acqua calda): il differenziale di prezzo per tale classe, quasi nullo nel 2018, è ora pari a +7%.

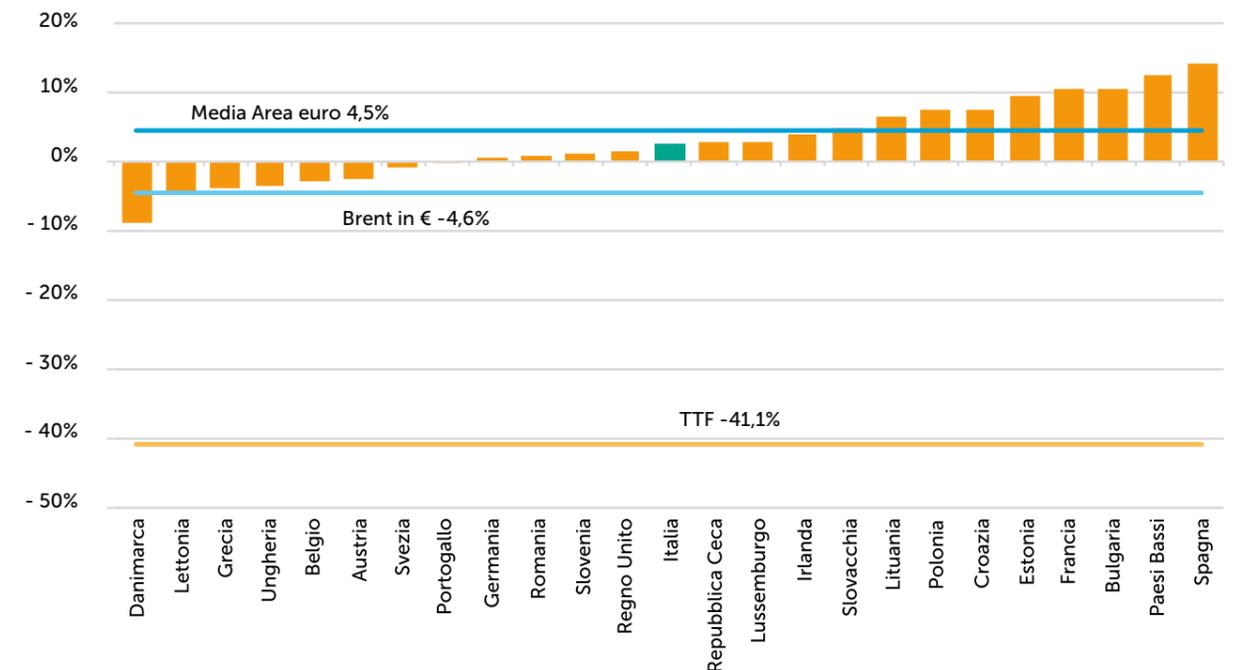
Per la classe di consumo 525-5.254 m³, che rappresenta circa il 72% di tutti i consumi domestici, il differenziale con la media dei prezzi lordi dell'Area euro torna ai livelli del 2017 (+15% contro il +17% l'anno scorso); anche per la classe di consumo oltre i 5.254 m³, il differenziale torna ai valori di due anni fa (+18% contro il +22% del 2018). Stessa dinamica di miglioramento relativo per i prezzi netti che tornano a valori inferiori rispetto al +10% registrato lo scorso anno, e porta le due classi di consumo rispettivamente a +9% e +4%.

L'andamento dei prezzi lordi in Italia è il risultato della combinazione di andamenti differenziati per i prezzi netti e per gli oneri e le imposte: i primi, infatti, hanno visto una crescita rilevante per la prima classe (+16,6% contro il +0,8% Area euro), un incremento più modesto per la seconda (+0,6% contro il +2,8%) e un calo per l'ultima più marcato di quello dell'Area euro (-6,3% contro il -0,3%). Al crescere della classe di consumo gli oneri e le

imposte, invece, sono in forte diminuzione per la prima classe (-26,6% contro il -6% dell'area euro) mentre crescono per le altre due classi (in media del +6%) in linea con la crescita dell'Area euro (in media +7%).

Tenendo conto di questi differenziali e del livello della spesa media annua per il gas (ben superiore di quella elettrica), continua a sussistere nonostante la diminuzione dei prezzi registrata per le classi a maggior consumo un impatto maggiore della bolletta gas sulla spesa delle famiglie italiane, rispetto a quanto sostenuto dagli altri consumatori europei, almeno nelle zone più fredde del Paese.

Variatione dei prezzi finali del gas naturale per usi domestici: variazione percentuale nel 2019 dei prezzi al lordo delle imposte per clienti con consumi annui compresi tra 525,36 e 5.253,60 m³ (vedi Fig. 1.16 Vol. 1)



Fonte: ARERA, elaborazione su dati Eurostat.

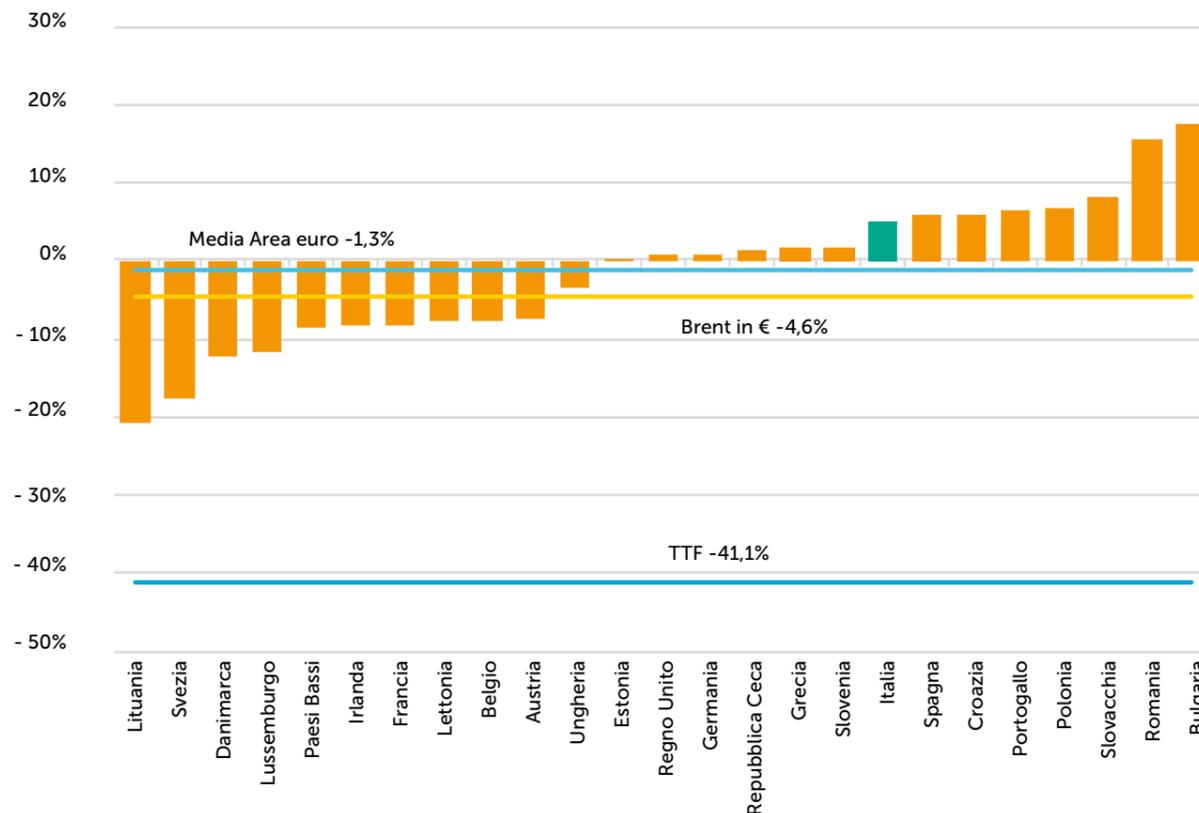
Prezzi del gas naturale per i clienti industriali

Nel 2019 si interrompe la tendenza, delineatasi negli ultimi anni, secondo la quale le imprese industriali appartenenti alle tre classi a maggior consumo di gas beneficiavano di prezzi lordi più vantaggiosi rispetto a quelli medi dell'Area euro, con differenziali in riduzione, mentre i prezzi per le prime classi erano più alti, con differenziali sostanzialmente stabili. Infatti, per la classe a più alti consumi (26-105 milioni di metri cubi per anno) il differenziale è entrato in territorio positivo, sia pure con un modesto +1% (era -5% nel 2018). Per le due classi a più bassi consumi (fino a 263.000 m³/a) il differenziale mostra un aumento, passando al +18% (era +15%) e al +6% (era al +4%).

Per quanto riguarda i prezzi netti, i differenziali sono invece tutti positivi e compresi tra il +3% della terza classe e il +14% della prima e dell'ultima. Anch'essi sono in leggero aumento rispetto all'anno precedente per quasi tutte le classi.

È soprattutto in termini di imposizione fiscale che le differenze con gli altri Paesi restano particolarmente marcate o si ampliano: in termini di incidenza fiscale si ha infatti una quota del 35% per la prima classe contro il 14,5% dell'ultima, con valori corrispondenti per l'Area euro rispettivamente del 32% e del 24%. La struttura e il livello dell'imposizione fiscale continuano a condizionare pertanto i risultati del confronto con gli altri Paesi.

Variatione dei prezzi finali del gas naturale per usi industriali: variazione percentuale nel 2019 dei prezzi al lordo delle imposte per clienti con consumi annui compresi tra 2,63 e 26,27 M(m³) (vedi Fig. 1.19 Vol. 1)



Fonte: ARERA, elaborazione su dati Eurostat.

Domanda e offerta di energia in Italia

Nel 2019 i consumi interni di energia si sono fermati a 169,0 milioni di tonnellate equivalenti di petrolio (tep), in calo dell'1,3% rispetto all'anno precedente. Si intravedono, inoltre, segni apparentemente più netti di una riduzione dell'intensità energetica grazie a un miglioramento nei consumi domestici (dove sembrano visibili effetti di politiche di efficienza energetica) e soprattutto grazie a cambiamenti del mix produttivo nell'industria (-1%).

Bilancio energetico nazionale nel 2018 e nel 2019 (in Mtep) (vedi Tav. 1.17 Vol. 1)

N.	SETTORI	SOLIDI	GAS	PETROLIO	RINNOVABILI	ENERGIA ELETTRICA ^(A)	TOTALE
ANNO 2019							
1	Produzione	0,23	3,97	4,28	34,11	-	42,59
2	Importazione	6,84	58,08	80,62	1,55	9,68	156,76
3	Esportazione	0,23	0,27	27,9	0,27	1,28	29,95
4	Variazione delle scorte	0,23	0,92	-0,82	0,12	0	0,45
5	Disponibilità per il consumo interno (1 + 2 - 3 - 4)	6,61	60,87	57,81	35,27	8,4	168,95
6	Consumi e perdite del settore energetico	-0,1	-1,97	-3,7	0	-37,52	-43,29
7	Trasformazione in energia elettrica	-4,26	-21,85	-1,63	-26,42	54,15	-
8	Totale impieghi finali (5 + 6 + 7)	2,26	37,05	52,48	8,85	25,03	125,66
	- industria	2,2	12,43	2,92	0,11	9,23	26,88
	- trasporti	-	0,83	37,16	1,28	1,02	40,29
	- usi civili	-	23,01	2,7	7,42	14,28	47,41
	- agricoltura	-	0,14	2,21	0,04	0,49	2,89
	- usi non energetici	0,06	0,64	4,39	-	-	5,09
	- bunkeraggi	-	-	3,11	-	-	3,11

(A) Energia elettrica primaria (idroelettrica, geotermoelettrica, eolica), importazioni/esportazioni dall'estero e perdite valutate a input termoelettrico.

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

L'analisi dei consumi per fonte conferma il calo dei consumi di carbone, crollati al nuovo minimo storico di 6,6 milioni di tep, inferiori del 29,8% rispetto al 2018 e corrispondenti alla metà di quelli di 10 anni prima. Il gas naturale rimane, seppur di poco, davanti al petrolio, la fonte principale nel bilancio energetico nazionale che assicura il 34,2% del consumo interno lordo, contro il 36% del gas. Dopo la pesante flessione del 2017 e del 2018, il consumo di gas naturale torna a crescere (+2,3%) fino a 60,9 milioni di tep mentre quello di petrolio segna una lieve flessione (-2%) e arriva a 57,8 milioni di tep. La produzione da fonti rinnovabili, invece, fa segnare un balzo del 5%, salendo a 35,3 milioni di tep, un nuovo livello record che conferma la crescita in corso da due decenni.

Nonostante la forte crescita delle rinnovabili e la leggera riduzione della produzione a petrolio, l'incremento di quella a gas ha lasciato la dipendenza da importazioni dall'estero stabile al 75% circa, valore inferiore di oltre 10 punti rispetto a quello di 20 anni fa, ma sempre uno dei più alti fra i Paesi industrializzati.

Sistemi idrici in Europa

Paesi o regioni europei con presenza di un regolatore economico (vedi Tav. 1.18 Vol. 1)

PAESE	AUTORITÀ	TIPOLOGIA	SCOPO E COMPETENZE						
			CALCOLA LE TARIFFE	APPROVA LE TARIFFE	APPROVA LE LICENZE	APPROVA I PIANI DI BUSINESS	MONITORA INDICATORI DI RISULTATO	RACCOGLIE DATI ECONOMICI	RACCOGLIE DATI TECNICI
Albania	ERRA - Regulatory Authority of the Water Supply and Waste Water Disposal and Treatment Sector	Regolatore indipendente nazionale, monosettore (idrico)	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓
Armenia	PSRC - Public Services Regulatory Commission	Regolatore indipendente nazionale, multisettore	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓
Azzorre (Portogallo)	ERSARA - Water & Waste Services Regulation Commission of Azores	Regolatore indipendente regionale, multisettore	✗	✓	✗	✓	✓	✓	✓
Belgio (Regione Fiandre)	VMM - Flanders Environment Agency	Agenzia governativa regionale, monosettore (idrico)	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓
Belgio (Regione Bruxelles)	BRUGEL - Brussels Commission for Electricity and Gas Regulation	Regolatore indipendente regionale, multisettore	✗	✓	✗	✗	✗	✓	✓
Bulgaria	EWRC - Energy and Water Regulatory Commission	Regolatore indipendente nazionale, multisettore	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓
Croazia	VVU - Council for Water Services	Agenzia governativa nazionale, monosettore (idrico)	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✗
Danimarca	KFST - Competition & Consumer Authority	Agenzia governativa nazionale, multisettore	✗	✗	✗	✗	✗	✓	✓
Galles e Inghilterra	OFWAT - Water Services Regulation Authority	Regolatore indipendente regionale, monosettore (idrico)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Estonia	ECA - Estonian Competition Authority	Agenzia governativa nazionale, multisettore	✗	✓	✗	✗	✓	✗	✗
Francia	Ministère de la Transition Écologique et Solidaire	Ministero	Regolazione locale	Regolazione locale	Regolazione locale	Regolazione locale	Regolazione locale	Regolazione locale	Regolazione locale
Georgia	GNERC - Georgian National Energy & Water Supply Regulatory Commission	Regolatore indipendente nazionale, multisettore	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Grecia	General Secretariat of Natural Environment and Water/ Directorate for Planning and Management of water services	Ministero	✗	✓	Regolazione locale	Regolazione locale	Regolazione locale	Regolazione locale	Regolazione locale
Ungheria	HEA - Hungarian Energy and Public Utility Regulatory Authority	Regolatore indipendente nazionale, multisettore	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓

segue

PAESE	AUTORITÀ	TIPOLOGIA	SCOPO E COMPETENZE						
			CALCOLA LE TARIFFE	APPROVA LE TARIFFE	APPROVA LE LICENZE	APPROVA I PIANI DI BUSINESS	MONITORA INDICATORI DI RISULTATO	RACCOGLIE DATI ECONOMICI	RACCOGLIE DATI TECNICI
Irlanda	CRU - Commission for Regulation of Utilities	Regolatore indipendente nazionale, multisettore	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Italia	ARERA - Italian Regulatory Authority for Energy, Networks and Environment	Regolatore indipendente nazionale, multisettore	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓
Kosovo	ARRU - Water Services Regulatory Authority	Regolatore indipendente nazionale, multisettore	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Lettonia	PUC - Public Utilities Commission	Regolatore indipendente nazionale, multisettore	✗	✓	✗	✗	✓	✓	✓
Lituania	VERT - National Energy Regulatory Council	Regolatore indipendente nazionale, multisettore	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Malta	REWS - Regulator for Energy & Water Services	Regolatore indipendente nazionale, multisettore	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✓
Moldavia	ANRE - National Agency for Energy Regulation of the Republic of Moldova	Regolatore indipendente nazionale, multisettore	✓	✓	✓	✓	✗	✓	✓
Montenegro	REGAGEN - Energy Regulatory Agency	Regolatore indipendente nazionale, multisettore	✓	✗	✓	✗	✓	✓	✓
Irlanda del Nord	NIUR - Northern Ireland Utility Regulator	Regolatore indipendente regionale, multisettore	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓
Portogallo	ERSAR - Water & Waste Services Regulation Commission	Regolatore indipendente nazionale, multisettore	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓
Repubblica del Nord Macedonia	ERC - Energy Regulatory Commission	Regolatore indipendente nazionale, multisettore	✓	✗	✗	✗	✓	✓	✓
Romania	ANRSC - National Romanian Regulator for Public Services	Regolatore indipendente nazionale, multisettore	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✓
Scozia	WICS - Water Industry Commission for Scotland	Regolatore indipendente regionale, monosettore (idrico)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Spagna	MITES - Ministerio para la Transición Ecológica	Ministero	Regolazione locale	Regolazione locale	Regolazione locale	Regolazione locale	Regolazione locale	Regolazione locale	Regolazione locale

Fonte: WAREG.

In Europa la fornitura di servizi idrici avviene in contesti eterogenei per quanto riguarda gli assetti istituzionali, le modalità di gestione dei servizi e le caratteristiche geografiche del territorio servito. Circa la metà dei Paesi risulta dotata di un'autorità nazionale o regionale di regolazione economica indipendente dei servizi idrici, sebbene caratterizzate da differenti competenze e livelli di autonomia.

Per quanto riguarda il confronto tra l'Italia e i principali Paesi europei, sono stati aggiornati alcuni indicatori già presentati lo scorso anno.

Prelievi pro-capite di acqua dolce per la fornitura di servizi pubblici

A livello europeo il valore medio del 2017 è stato pari a 83 m³/abitante, con valori che vanno dai 30 di Malta ai 179 della Grecia. L'Italia si colloca subito dopo la Norvegia con 156,5 m³/abitante.

Consumi per settore

Nel 2017 l'agricoltura è il settore al quale è destinata la quota maggiore di risorsa prelevata in Europa (58,3%, era il 40% nel 2015), seguita dalla produzione di energia elettrica (18,2%, 28% nel 2015), dall'uso industriale e dagli usi domestici e servizi (9,6%, era al 12%), con un'erogazione media di acqua alle famiglie europee di circa 152 litri di acqua per persona al giorno (144 nel 2015).

Costo del servizio per abitante

I costi pro capite annui del servizio integrato si confermano molto variegati tra Paesi. Le tariffe medie dell'Italia e della Spagna nel 2014, ultimo anno disponibile per il dato spagnolo, pari rispettivamente a poco più di 1,5 €/m³ e quasi 2 €/m³ risultano decisamente inferiori rispetto a quelle di Germania e Francia, che si collocano oltre i 4 €/m³.

Produzione e gestione dei rifiuti urbani e assimilati in Europa

In Europa, i rifiuti urbani rappresentano una percentuale largamente minoritaria, prossima al 10%, del totale dei rifiuti prodotti e trattati. I 28 Paesi dell'Unione europea hanno complessivamente prodotto, nel 2018, 250,5 milioni di tonnellate di rifiuti urbani, con una leggera crescita rispetto all'anno precedente (+0,4%), che conferma la tendenza a un pur moderato incremento sul medio termine (+3,2% rispetto al 2014). La tendenza si riproduce nel dato pro capite, pari a 492 kg nel 2018 e cresciuto dello 0,4% sull'anno precedente e del 3,1% rispetto al 2014. A seguire viene presentato un confronto tra l'Italia e i principali Paesi europei, con l'avvertenza che vi sono difficoltà al loro reperimento e vi possono essere alla base definizioni non omogenee tra Paesi.

Produzione pro-capite di rifiuti

Nel 2018 la produzione pro-capite di rifiuti urbani nell'Unione europea, pari a 488 kg (era 483 nel 2016) è in linea col dato registrato dall'Italia (499 kg, era 497 nel 2016) e dai maggiori paesi comparabili, con la notevole eccezione della Germania (615 kg).

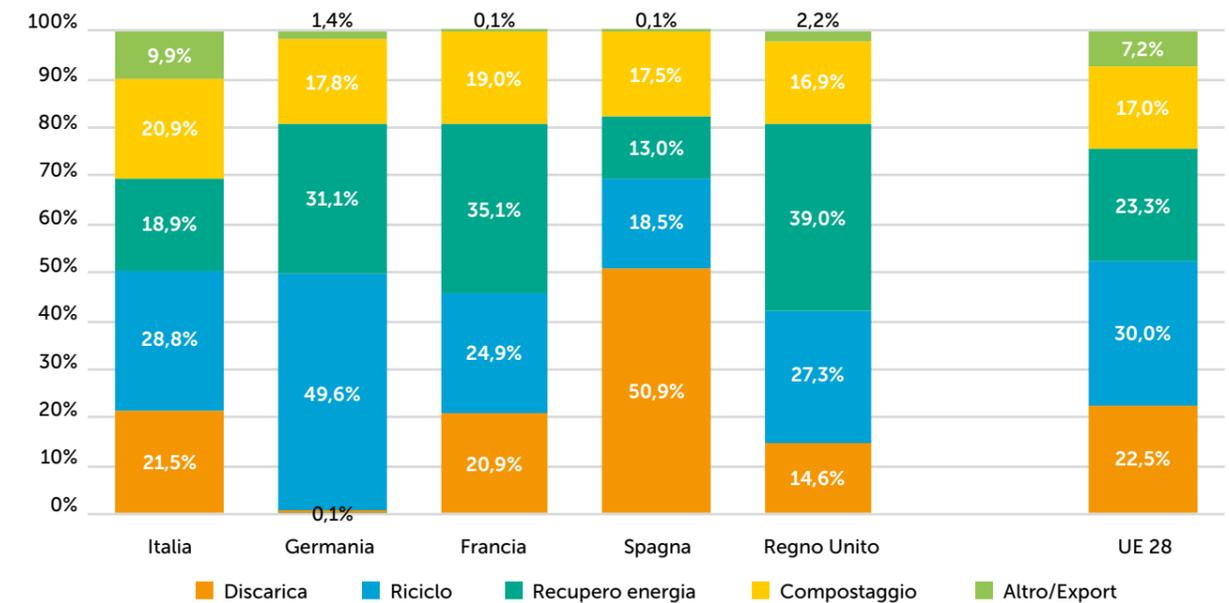
Percentuale di rifiuti in discarica e quota di rifiuti riciclati

Nel 2018 l'Italia, con una quota di ricorso in discarica del 21,5% si è mantenuta in linea con la media Ue e con la Francia, anche se continua a presentare livelli molto più bassi dei paesi meglio performanti (Germania 0,1%, Regno Unito 14,6%). La Spagna è invece al 50,9%. L'obiettivo obbligatorio europeo al 2035 è al 10%.

Costo per abitante del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Pur con le cautele necessarie per questo confronto, dato che in alcuni paesi parte dei costi sono coperti dal sistema fiscale, si continua a registrare nel 2018 un costo nel nostro Paese (149 €/abitante, erano 167 nel 2016) maggiore di quello degli altri, con la Spagna a 130 e il Regno Unito a 122, in un caso dunque con costi in aumento rispetto ai 105 del 2014, nell'altro in netto calo (200 €/abitante nel 2014).

Trattamento dei rifiuti urbani per tecnologia (anno 2018, in percentuali sul totale dei rifiuti urbani e assimilati) (vedi Fig. 1.26 Vol. 1)



Fonte: ARERA, elaborazione su dati Eurostat.

FOCUS SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2019

Coordinamento internazionale¹

Nel corso del 2019, l'Autorità ha continuato a collaborare con gli altri regolatori europei, sia in modalità multilaterale, attraverso l'Agenzia per la cooperazione fra i regolatori nazionali dell'energia (ACER), il Consiglio europeo dei regolatori dell'energia (CEER) e le piattaforme regionali previste dai nuovi regolamenti europei per il mercato elettrico, sia attraverso incontri bilaterali per approfondire la discussione su tematiche di comune interesse, in particolare con i regolatori dei paesi confinanti.

ACER - Agency for the Cooperation of Energy Regulators

L'Autorità, nel corso del 2019, ha proseguito attivamente la propria attività in seno ad ACER, spesso assumendo ruoli trainanti nei Gruppi di lavoro cui è affidata la predisposizione dei diversi dossier nella responsabilità dell'Agenzia: in particolare per quanto riguarda il comparto elettrico, i rappresentanti dell'Autorità sono stati particolarmente attivi sia in qualità di responsabili di specifiche task force (mercati, system operation, balancing e infrastrutture), sia in qualità di referenti per la predisposizione di specifiche metodologie e dossier.

¹ Per un quadro completo dei Rapporti con il Parlamento, il Governo e le altre istituzioni nazionali si veda il Capitolo 2 del Volume "Attività Svoluta".

Da dicembre 2018 il Board of Regulators (comitato dei regolatori), composto dai rappresentanti delle autorità di regolazione dei 27 Paesi europei, è guidato da dicembre 2018 da Clara Poletti, componente del Collegio di ARERA.

In questo contesto si segnala la stretta collaborazione attivata dai vertici di dell'Autorità con quelli dei regolatori francese (Commission de régulation de l'énergie – CRE) e tedesco (Bundesnetzagentur – BNetzA). Tale collaborazione si articola in incontri periodici trilaterali nel corso dei quali vengono affrontate tematiche comuni relative ai mercati europei dell'energia (nuovo Pacchetto energia pulita per tutti gli europei, impatto delle tariffe di trasporto del gas naturale sul funzionamento del mercato e allo sviluppo infrastrutturale, ...). Nel 2019 si sono svolti due incontri: il 25 marzo a Bonn e il 28 ottobre a Roma.

CEER - Council of European Energy Regulators

ARERA ha partecipato attivamente alle diverse attività promosse dall'associazione nel corso del 2019, sia nell'ambito del gas naturale (anche con riferimento alle prospettive del sector coupling), sia in tema di distributori e di consumatori. In particolare, filo conduttore che ha ispirato l'associazione è stata la strategia delle 3D (digitalizzazione, decarbonizzazione e regolazione dinamica), lanciata nel 2018 e ribadita nel corso del 2019 con la richiesta di un focus specifico sul ruolo dei consumatori nell'ambito dell'implementazione del Pacchetto CEP e di futuri interventi legislativi e normativi sul phase-out del carbone.

"The Bridge Beyond 2025" nel settore del gas

Il 20 novembre 2019 ACER e CEER hanno presentato un documento congiunto dal titolo "The Bridge Beyond 2025" e una raccomandazione alla Commissione europea contenente una serie di proposte per aggiornare la legislazione europea in materia di gas, allo scopo di facilitare la decarbonizzazione del settore energetico, di promuovere un mercato interno dell'energia e di massimizzare le opportunità derivanti dal sector coupling dei settori elettrico e del gas.

WAREG - European Water Regulators

Nel corso del 2019, WAREG ha rafforzato le proprie attività di scambio delle migliori pratiche di regolazione dei **servizi idrici** tra i suoi 31 membri. L'associazione si avvale di una struttura organizzativa propria, funzionante attraverso la partecipazione volontaria, posta sotto l'egida della Presidenza dell'Autorità, che ne ospita il Segretariato.

Nella 20a riunione dell'Assemblea generale del WAREG, organizzata da ARERA e ospitata dal Ministero degli affari esteri e della cooperazione internazionale (MAECI) a Roma il 2 dicembre 2019, è stato discusso e approvato l'ammontare delle quote associative a copertura del bilancio previsionale dell'associazione per l'anno 2020. È stato, altresì, approvato il Rapporto inerente ai primi sei anni di attività.

Il 3 dicembre 2019 l'Autorità, in coordinamento con il Segretariato e i membri del WAREG, ha organizzato il primo "Forum europeo sulla regolazione dei servizi idrici" aperto al pubblico, con l'obiettivo di rafforzare il dialogo tecnico e istituzionale tra stakeholder europei e dare ampia visibilità internazionale al ruolo della regolazione economica nel settore idrico. Al Forum hanno partecipato oltre 50 relatori provenienti dai principali attori del settore a livello europeo (regolatori, istituzioni europee e finanziarie, organizzazioni internazionali, accademici) e oltre 200 uditori.

Il 21 maggio 2019, a margine dell'Assemblea generale del WAREG di Vilnius, si è svolta una prima riunione, coordinata dagli Uffici dell'Autorità italiana, tra i regolatori indipendenti dei servizi di pubblica utilità di Italia, Portogallo e Azzorre, Lettonia, Lituania, Romania e Ungheria, durante la quale è stata verificata l'esigenza di scambiare informazioni e di condividere alcuni obiettivi comuni nel settore dei rifiuti.

I regolatori coinvolti hanno, quindi, concordato di verificare l'opportunità di sostenere un'iniziativa strutturata di networking e, a tale scopo, hanno organizzato una prima riunione (c.d. kick-off meeting), ospitata a Milano dall'Autorità il 25 e 26 giugno 2019, alla quale ha partecipato, per la Commissione europea, un rappresentante della Direzione Generale Ambiente (ENVI).

Il network – composto da ARERA (Italia), ANRSC (Romania), ERSAR ed ERSARA (Portogallo e Azzorre), MEKH (Ungheria), PUC (Lettonia), VERT (Lituania) – ha selezionato come obiettivi fondamentali:

- lo scambio di informazioni e di pratiche, nonché l'analisi degli assetti regolamentari prevalenti nell'Unione europea;
- l'avvio di un dibattito sul contributo della regolazione all'implementazione equilibrata ed efficace della normativa europea (a oggi comprensibilmente incentrata sugli obiettivi ambientali) sui rifiuti urbani.

Nella successiva riunione del 5 settembre 2019 a Budapest, i membri del network hanno approvato un documento fondativo, *"Establishing a network of European municipal waste regulators"*.

NEON – National Energy Ombudsmen Network

ARERA aderisce al NEON dal 2016 in qualità di full member e ne detiene la vicepresidenza a decorrere dal 2019. Nel corso del 2019 è proseguita l'attività del NEON, sia sotto il profilo della rappresentanza dei membri a livello europeo sulle tematiche di interesse e del monitoraggio delle relative iniziative comunitarie, soprattutto legislative, sia con riguardo alla promozione e alla diffusione di best practice, anche mediante la collaborazione con istituzioni e regolatori europei di settore, nonché all'organizzazione di workshop e alla partecipazione a incontri tecnici.

Progetto Know Exchange Programme (KEP) "Central European Initiative (CEI): "Support for strengthening energy regulatory authorities in the Western Balkans"

Nel corso del 2019, l'Autorità, insieme al Segretariato tecnico della CEI, si è occupata del coordinamento delle attività del progetto e, in collaborazione con il Gestore dei mercati elettrici (GME) e con Terna, ha implementato le attività di capacity building ripartite in altri quattro workshop tecnici che si sono svolti a rotazione nei Paesi coinvolti (il 29 marzo a Trieste, il 10 giugno a Belgrado, il 3 ottobre a Podgorica, il 27 novembre a Roma). Tutte le attività del progetto hanno mirato a sviluppare le opportune capacità tecniche relative al processo di integrazione e al funzionamento dei mercati elettrici, anche al fine di una migliore valutazione delle proposte dei gestori delle reti di trasmissione e delle borse coinvolte nel progetto di coupling.

Riguardo al progetto di market coupling tra Albania, Italia, Montenegro e Serbia (progetto AIMS), nel 2019 l'Autorità, in coordinamento con i regolatori degli altri tre paesi coinvolti, ha monitorato i lavori del Gruppo costituito dai rispettivi gestori di rete e dai gestori di mercato. In particolare, il Gruppo di lavoro si è impegnato a condurre l'analisi di fattibilità del progetto, al fine di individuare i rischi e gli ostacoli da rimuovere prima di passare alle fasi successive. I risultati dell'analisi verranno ufficialmente comunicati ai regolatori nel corso del 2020.

MEDREG - Mediterranean Energy Regulators

ARERA anche nel 2019 ha continuato a svolgere un ruolo attivo nell'ambito di MEDREG di cui è fondatrice, detiene la carica di vicepresidente permanente e ospita il Segretariato generale.

Il 10 dicembre 2019 si è svolto a Roma il primo Presidents' Meeting di MEDREG, l'incontro dei Presidenti delle Autorità di regolazione dell'energia del Mediterraneo che si sono riuniti per condividere le best practice in materia di sviluppo delle energie rinnovabili e per analizzare il crescente ruolo del gas nell'area, al fine di migliorare la regolazione e favorire la cooperazione internazionale. Si è discusso su come la regolazione dell'energia debba considerare la crescente importanza delle fonti rinnovabili e lo sviluppo del mercato del gas (produzione e trading) nei rispettivi Paesi.

Per quanto riguarda le tre piattaforme per l'Unione per il Mediterraneo promosse dalla Commissione europea nel corso del 2019, i cui obiettivi e le cui finalità sono in corso di revisione, MEDREG ha partecipato alla consueta Conferenza annuale, tenutasi il 29 e 30 gennaio 2019 a Barcellona.



FOCUS SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2019

Quadro Strategico 2019 - 2021

Il Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità² prevede che quest'ultima stabilisca le priorità e gli obiettivi strategici della propria attività regolatoria e li aggiorni periodicamente. Il procedimento di adozione dell'attuale Quadro strategico si è articolato nelle seguenti fasi:

- aprile 2019: approvazione e pubblicazione degli orientamenti dell'Autorità in merito alle linee strategiche e alle attività a essa connesse (documento per la consultazione);
- maggio 2019: audizione periodica degli stakeholder in merito agli orientamenti espressi nel documento per la consultazione;
- giugno 2019: valutazione delle risposte e delle osservazioni ricevute e finalizzazione del Quadro strategico.

Il processo di consultazione descritto nelle righe precedenti si è concluso con l'adozione del testo finale del Quadro strategico 2019-2021 con la delibera 18 giugno 2019, 242/2019/A.

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

La principale novità consiste, oltre alla trattazione dei singoli settori regolati, nell'individuazione di tre temi trasversali a tutti i settori: Consumatore consapevole, Approccio regolatorio all'innovazione di sistema, Consapevolezza del consumatore e trasparenza per una migliore valutazione del servizio. La struttura e i contenuti del Quadro strategico sono articolati su due livelli, gli obiettivi strategici e le linee di intervento:

- gli **obiettivi strategici** inquadrano – sia per gli ambiti trasversali a tutti i settori regolati, sia per quelli specifici relativi rispettivamente all'Area Ambiente e all'Area Energia – la strategia complessiva di intervento nello scenario attuale e di medio termine;
- le **linee di intervento** descrivono sinteticamente le principali misure e azioni che l'Autorità intende condurre per la realizzazione di ciascun obiettivo strategico.

² Delibera 2 febbraio 2018, 57/2018/A.

ENERGIA ELETTRICA

Consumi, produzione, infrastrutture e mercati

Nel 2019 i **consumi di energia elettrica** hanno registrato una lieve inversione di tendenza (-1%, contro il +0,5% del 2018), a scendere sono stati, in particolare, i settori agricolo e industriale (-2% ciascuno) parzialmente compensati dall'aumento dei consumi domestici (+1%).

La domanda nazionale è stata soddisfatta per l'88% dalla produzione nazionale passata dai 289,7 TWh del 2018 a 291,7 TWh nel 2019 (+1%). Nel loro insieme le fonti rinnovabili sono cresciute dello 0,4%, nonostante la contrazione dell'idroelettrico (-6,2%), e del geotermico (-1,2%). **La produzione da gas naturale - che da sola ha assicurato il 49,1% del totale - è aumentata dell'11,4%, quella derivante dai prodotti petroliferi del 2,4%, mentre quella derivante dal carbone si è quasi dimezzata (-46,9%).**

Bilancio degli operatori del settore elettrico nel 2019 (in TWh; valori riferiti ai gruppi industriali) (vedi Tav. 2.2 Vol. 1)

	ENEL	10-15 TWh	5-10 TWh	1-5 TWh	0,5-1 TWh	0,1-0,5 TWh	0-0,1 TWh	SENZA VENDITE	TOTALE
Numero gruppi	1	5	6	15	15	46	414	12.986	13.483
Produzione nazionale lorda	49,5	74,4	15,4	22,8	7,5	0,6	5,6	100,7	276,5
Produzione nazionale netta	46,9	72,3	15,0	22,4	7,4	0,6	5,4	97,0	266,9
Energia destinata ai pompaggi	2,3	0,0	0,1	0,0	0,0	-	0,0	-	2,4
Importazioni ^(A)	-	-	-	-	-	-	-	-	44,0
Esportazioni ^(A)	-	-	-	-	-	-	-	-	5,8
Perdite di rete ^(A)	-	-	-	-	-	-	-	-	17,2
Autoconsumi ^(B)	0,0	3,3	0,4	0,6	0,0	0,3	1,8	14,7	21,1
Vendite finali	92,3	59,2	38,1	38,8	10,1	11,7	6,0	-	256,1
Mercato libero	56,5	54,8	35,2	38,4	10,1	11,5	5,3	-	211,8
Domestico	14,5	7,2	2,7	2,0	0,9	1,6	1,1	-	30,1
Non domestico	42,0	47,6	32,5	36,3	9,2	9,9	4,2	-	181,7
- Bassa tensione	16,6	11,0	8,2	12,7	3,4	4,2	2,9	-	59,2
- Media tensione	20,5	27,2	17,1	20,6	4,6	5,0	1,2	-	96,2
- Alta e altissima tensione	4,9	9,3	7,1	3,0	1,1	0,7	0,1	-	26,3
Maggior tutela	35,0	1,6	2,8	0,4	0,0	0,2	0,7	-	40,6
Domestico	24,5	1,0	1,7	0,3	0,0	0,1	0,3	-	28,0
Non domestico	10,5	0,6	1,1	0,1	0,0	0,1	0,3	-	12,7
Salvaguardia	0,8	2,8	-	-	-	-	-	-	3,6
- Bassa tensione	0,5	0,9	-	-	-	-	-	-	1,4
- Media tensione	0,4	1,8	-	-	-	-	-	-	2,1
- Alta e altissima tensione	0,0	0,2	-	-	-	-	-	-	0,2

(A) Le importazioni, le esportazioni e le perdite di rete sono di fonte Terna.

(B) Sono incluse le cessioni effettuate all'interno di ASSPC (Altri sistemi semplici di produzione e consumo).

Fonte: ARERA, Indagine annuale sui settori regolati.

La quantità di energia elettrica incentivata nel 2019 si è attestata poco sopra 63 TWh (-0,6% rispetto al 2018), per un costo del sistema stimato in poco più di **11 miliardi di euro su un totale di oneri generali di circa 15 miliardi di euro.**

La quantità di energia elettrica acquistata nel Sistema Italia è stata pari a 295,8 TWh stabile rispetto al 2018 (+0,1%) e sempre sui massimi degli ultimi 6 anni.

Invariati rispetto all'anno precedente i **volumi scambiati direttamente in borsa** (213 TWh), pari al 72% degli scambi totali su MGP. Il prezzo di acquisto dell'energia elettrica (PUN) è sceso a 52,32 €/MWh (-14,7% rispetto al 2018), in seguito al calo dei costi della materia prima gas (-34%) parzialmente compensato dai permessi di emissione della CO₂ (+56%). A livello zonale la crescita dei prezzi si è caratterizzata per ribassi rispetto al 2018 compresi tra il 10 e il 16% e valori tra i 50 €/MWh del Sud (che si conferma la zona con il prezzo più basso per l'undicesimo anno) e i 63 €/MWh della Sicilia (che ha invece il prezzo zonale più alto per il tredicesimo anno consecutivo). Aumenta anche il differenziale tra la Sicilia e la zona Nord (11,5 €/MWh contro i 7-8 del biennio precedente). Rimane inferiore a un euro il differenziale tra la Sardegna e la zona Nord.

FOCUS SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2019

Meccanismo dei Titoli di efficienza energetica (TEE)

Il meccanismo dei Titoli di efficienza energetica (TEE), altresì conosciuti come "certificati bianchi" è stato più volte oggetto di revisioni normative che hanno anche comportato il cambio di governance nella gestione, che per i primi anni è stata in capo all'Autorità e, a partire dal 2013, è stata invece assegnata al GSE.

Nel 2019 la quantità di TEE effettivamente conseguiti scambiata nel 2019 (sul mercato o tramite accordi bilaterali) è risultata di circa 5,7 milioni di TEE, in ulteriore calo rispetto all'anno precedente, quando erano stati scambiati circa 7,9 milioni di TEE.

La sentenza del TAR Lombardia n. 2538/2019 ha ritenuto fondata la censura rivolta nei confronti della disposizione del decreto interministeriale 10 maggio 2018, nella parte in cui fissava un valore massimo del contributo tariffario da erogare ai distributori adempienti ai propri obblighi di risparmio energetico pari a 250 €/TEE. Ciò in quanto la materia avrebbe dovuto rientrare nelle competenze dell'Autorità, cui è assegnata la definizione dei criteri per la determinazione di tale contributo (determinando l'annullamento delle delibere 487/2018/R/efr e 209/2019/R/efr).

In esecuzione della sentenza, con la delibera 10 dicembre 2019, l'Autorità ha avviato un procedimento per la nuova definizione dei criteri di determinazione del contributo tariffario riconosciuto, al fine di ripristinare un quadro regolatorio certo, necessario per un corretto svolgimento del mercato dei TEE, a valere per gli anni d'obbligo a partire dal 2018. Con la delibera sono state da subito confermate le disposizioni relative alle modalità di verifica ed erogazione del contributo in acconto per i distributori che avessero usufruito della possibilità di ottemperare a parte del proprio obiettivo di risparmio energetico nel mese di novembre 2019.

Nessuna novità di rilievo per quanto riguarda la **trasmissione elettrica** relativamente alla composizione degli impianti a eccezione di lievi aumenti delle linee con l'entrata in esercizio del collegamento Italia-Montenegro e il completamento della prima parte del progetto. Sono in fase di realizzazione il collegamento tra la Francia e il Piemonte e quello tra la provincia di Bolzano e l'Austria.

Lato **distribuzione**, al 31 dicembre 2019 risultavano iscritti all'Anagrafica dell'Autorità 127 operatori, tre in meno rispetto al 2018, che hanno erogato complessivamente 268,7 TWh (0,7 TWh in più rispetto all'anno precedente). I prelievi sono tornati al livello del 2017, su valori sostanzialmente stabili nell'ultimo quadriennio. In termini di volumi distribuiti, e-distribuzione ha una quota dell'86,2% nel settore domestico e dell'85% nel non domestico.

Nel 2019 gli utenti serviti sono stati 36,7 milioni (-0,2% rispetto al 2018): 29,5 milioni di famiglie e 7,2 milioni di punti non domestici (-1,1%); in termini di energia prelevata i volumi sono risultati rispettivamente pari a 58,5 TWh a 210,2 TWh. L'80,1% dei clienti domestici è residente con una media dei consumi di 2.184 kWh. Dall'analisi dei dati della distribuzione, emerge che i consumi elettrici delle famiglie italiane sono piuttosto contenuti: il 53,5% dei clienti domestici si colloca nella fascia di consumo annuo che non supera i 1.800 kWh e preleva un quarto di tutta l'energia elettrica distribuita ai clienti domestici mentre il restante 46,5% (>1.800 kWh) preleva il 73,8% del totale. La maggior parte delle famiglie (quasi il 90%) ha un contratto con potenza impegnata compresa tra 1,5 e 3 kW.

Analizzando i dati del **mercato finale della vendita**, il mercato libero ha raggiunto il 52,1% dei clienti finali (era del 46,2% nel 2018), lasciando quindi al servizio di maggior tutela ancora circa la metà (47,7%) del mercato.

Il 2019 ha visto **una decisa crescita dei venditori arrivati a 723 operatori** (+88 nel mercato libero) confermando la tendenza di costante espansione iniziata nel 2007. L'operatore dominante resta il gruppo Enel al 36% (era al 37,6% nel 2018) ma sempre ben distanziata da Edison (5,4%) e da Hera (4,9%). Complessivamente, i primi cinque operatori detengono l'82,5% del settore domestico (l'84,7% nel 2018), anche se complessivamente, rispetto al 2018, si registra una minima diminuzione del livello di concentrazione del mercato, con la quota dei primi tre operatori passata dal 46,8% al 46,3% delle vendite complessive.

Primi venti gruppi per vendite di energia elettrica al mercato finale nel 2019 (in GWh) (vedi Tav. 2.28 Vol. 1)

GRUPPO	CLIENTI DOMESTICI	CLIENTI NON DOMESTICI			TOTALE	POSIZIONE NEL 2018
		BT	MT	AT/AAT		
Enel	38.955	27.602	20.844	4.898	92.299	1°
Edison	1.155	2.344	6.635	3.626	13.760	2°
Hera	1.760	3.772	6.711	302	12.544	3°
A2A	1.548	3.293	5.751	792	11.384	6°
Axpo Group	75	1.899	5.196	3.893	11.063	5°
Eni	3.719	1.190	4.682	874	10.465	4°
Green Network	290	1.347	3.041	2.729	7.407	7°
E.ON	462	2.321	3.959	356	7.099	11°
Iren	1.373	1.938	2.778	301	6.389	8°
Acea	1.918	1.773	2.127	275	6.093	10°

segue

GRUPPO	CLIENTI DOMESTICI	CLIENTI NON DOMESTICI			TOTALE	POSIZIONE NEL 2018
		BT	MT	AT/AAT		
Duferco	77	799	1.831	3.263	5.970	9°
Alperia	331	1.150	3.394	220	5.094	15°
Egea	78	1.176	3.118	183	4.555	16°
CVA	121	1.290	2.622	99	4.131	12°
RepowerAG	0	2.022	1.997	67	4.086	14°
Engie	437	160	1.387	2.033	4.017	22°
Dolomiti Energia	641	1.483	1.597	36	3.757	17°
Sorgenia	288	1.356	1.383	32	3.058	19°
Agsam Verona	297	1.003	1.611	101	3.012	23°
Nova Coop S.C.	147	976	1.658	8	2.790	21°
Altri operatori	4.412	14.306	16.039	2.393	37.150	-
TOTALE OPERATORI	58.084	73.198	98.361	26.480	256.123	-

Fonte: ARERA, Indagine annuale sui settori regolati.

Quest'anno, per la prima volta, l'analisi dell'attività di **switching** comprende dati raccolti presso i distributori e dati provenienti dal Sistema Informativo Integrato: l'utilizzo della nuova fonte SII ha comportato un conteggio dei cambi leggermente diverso rispetto al passato. Da questi risulta che nel 2019 lo switching delle famiglie è aumentato rispetto al 2018 (14,3% contro il 9,1% del 2018 in termini di punti di prelievo e 16,9% contro il 10,2% del 2018 in termini di volumi). Anche lo switching dei clienti non domestici ha evidenziato nel 2019 una nuova ripresa, passando dal 17,3% al 23,1%. In termini di punti di prelievo, nel 2019 lo switching dei clienti totali ha raggiunto il 16,1% rispetto al 10,7% dell'anno precedente.

Nel 2019, il 13,4% dei clienti domestici, più di 1,9 milioni, risulta aver sottoscritto un contratto dual fuel, in lieve contrazione dal punto di vista percentuale (13,9%) ma in crescita in termini assoluti (1,8 milioni). La modalità contrattuale preferita si conferma la monoraria scelta dal 61,6% dei clienti sul mercato libero.

Rimane costante la media delle **offerte commerciali** proposta dai venditori ai potenziali clienti domestici (16,3) mentre si riduce il numero di quelle per i non domestici (23,4 da 39,6 del 2018). In calo anche il numero di operatori che offre un'unica opzione, sceso dal 24% al 21%. Stentano ancora a decollare le offerte online sottoscritte solo dal 4,4% dei clienti (3,3% nel 2018) mentre la grande maggioranza dei clienti domestici continua a preferire i contratti a prezzo bloccato (84,7% da 85,9% nel 2018). Il 37% (42% nel 2018) dei clienti domestici ha sottoscritto un contratto che prevede un abbuono o uno sconto di uno o più periodi gratuiti o di una somma fissa in denaro o in volume, che può essere 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 emerge una netta preferenza sia per la garanzia di acquistare elettricità prodotta da fonti rinnovabili (44%) o un programma punti (38,2% dei clienti); il 12,4% ha scelto invece di non avere servizi aggiuntivi. Tra i clienti che hanno sottoscritto un contratto a prezzo variabile più della metà ne hanno scelto uno privo di servizi aggiuntivi mentre il 28% ha optato per l'acquisto di energia garantita rinnovabile.

Prosegue anche nel 2019 la contrazione del **servizio di salvaguardia** sia sotto il profilo dei clienti (-5,6%) che sotto quello dell'energia fornita (-14,7%).

Prezzi e tariffe

Alla fine del 2019 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 2020. La tariffa media nazionale a copertura dei costi di trasmissione, distribuzione e misura per l'anno 2020 risulta pari a 2,757 c€/kWh.

Per quanto riguarda il prezzo medio dell'energia elettrica (ponderato con le quantità vendute) al netto delle imposte praticato dalle imprese di vendita ai clienti domestici, nel 2019 è stato pari a 21,50 c€/kWh nel servizio di maggior tutela e a 24,21c€/kWh nel mercato libero. Il differenziale tra i due mercati, in parte spiegabile con ampie differenze nelle tipologie di contratti disponibili sui due mercati, è pari a 2,7 €cent e scende a 2,6 centesimi se si guarda alla sola componente di costo per la materia energia (10,19 €cent/kWh nella tutela contro 12,81 €cent/kWh nel libero).

Oneri generali di sistema di competenza nell'anno 2019 (in milioni di euro) (vedi Tav. 2.63 Vol. 1)

VOCE	DESCRIZIONE	GETTITO ANNUALE
A _{SOS}	Oneri relativi al sostegno delle energie da fonti rinnovabili e alla cogenerazione CIP6	11.962,37
A _{3+SOS} ^(A)	Sostegno delle fonti rinnovabili e della cogenerazione CIP6	10.492,46
A _{ESOS}	Oneri derivanti dalle agevolazioni per le imprese a forte consumo di energia elettrica	1.916,03
A _{91/14SOS} ^(B)	Sconti previsti dal decreto legge n. 91/2014	-446,11
A _{RIM}	Rimanenti oneri generali	3.019,34
A _{2RIM}	Oneri per il finanziamento di attività nucleari residue	475,60
A _{3RIM}	Oneri relativi alla produzione da rifiuti non biodegradabili	10,95
A _{4RIM}	Regimi tariffari speciali ferrovie	507,54
A _{5RIM}	Finanziamento della ricerca	102,37
A _{SRIM}	Bonus sociale	234,73
A _{UC4RIM}	Imprese elettriche minori	104,54
A _{UC7RIM}	Efficienza energetica negli usi finali	1.422,74
A _{SVRIM}	Sviluppo tecnologico	82,62
A _{MCTRIM}	Misure di compensazione territoriale	78,25
TOTALE		14.981,71

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

(B) L'elemento A_{91/14SOS} 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.

Qualità tecnica

Nel 2019 la continuità del **servizio di trasmissione** conferma la tendenza di peggioramento iniziato lo scorso anno. Il numero medio delle interruzioni lunghe (di durata superiore a 3 minuti) e brevi (tra un secondo e tre minuti) per utente dovute a tutte le cause anche estranee alla responsabilità di Terna, inclusi gli incidenti rilevanti su base nazionale, è risultato il peggior valore dal 2010.

Il **servizio di distribuzione** dell'energia elettrica nel 2019 ha registrato un leggero miglioramento della durata delle interruzioni rispetto al biennio 2017-2018 ma si conferma il trend di peggioramento iniziato nel 2017 relativamente al numero delle interruzioni.

Nel dettaglio, la durata delle interruzioni senza preavviso di responsabilità delle imprese distributrici si attesta a 47 minuti a livello nazionale e il numero di interruzioni senza preavviso lunghe e brevi di responsabilità delle imprese distributrici si attesta a 3,53 interruzioni per utente in bassa tensione su base nazionale. Nel 2019 si conferma per i vari indicatori di dettaglio il divario tra Centro-Nord e Sud.

Per quanto concerne gli **indennizzi automatici** che le imprese di distribuzione hanno erogato agli utenti in bassa e media tensione con riferimento alle interruzioni occorse nel 2019 per il superamento degli standard sulla durata massima delle interruzioni, indipendentemente dalle cause che le hanno provocate, sono stati versati circa 55 milioni di euro a circa 742.000 utenti in bassa tensione (in media circa 74 € per utente) e circa 6 M milioni di euro a circa 6.100 utenti in media tensione (in media poco meno di 1.000 € per utente). Circa 44 milioni di euro (75 nel 2018) di indennizzi sono stati posti a carico del Fondo eventi eccezionali, presso la CSEA, in quanto dovuti a interruzioni non di responsabilità degli operatori. Per il 2019, circa 17 milioni di euro (24 nel 2018) di indennizzi sono stati invece a carico delle imprese per effetto delle disposizioni dell'Autorità del 2017, con le quali è stato stabilito che, superate le 72 ore di interruzione, l'onere addizionale degli indennizzi è posto in capo all'impresa di distribuzione e/o a Terna, anche se la causa dell'interruzione è attribuibile a forza maggiore.

Qualità commerciale

Il numero dei casi di mancato rispetto degli standard soggetti a rimborso automatico nell'anno 2019 è risultato in aumento sul numero di casi registrati nel periodo 2008-2018 con un conseguente aumento del numero e dell'ammontare degli indennizzi corrisposti agli utenti nel 2019, quest'ultimo passato a 4,27 milioni di euro dai 2,79 milioni di euro del 2018.

Per il 2019, a causa dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 e in virtù della proroga al 30 giugno 2020 concessa agli esercenti per la comunicazione dei dati sulla qualità commerciale del servizio di vendita, i dati disponibili e illustrati in questa Relazione annuale sono parziali in quanto limitati a quelli forniti dalle aziende di vendita sino al 3 aprile 2020 e riferiti all'88% dei clienti elettrici.

In base ai dati oggi disponibili sia i tempi medi effettivi di risposta per i venditori elettrici, nel caso di reclami e rettifiche di fatturazione che le richieste di informazione si sono attestati lievemente al di sotto degli standard minimi fissati dall'Autorità (30 giorni solati).

Nel complesso, le imprese che hanno comunicato i dati fino al 3 aprile 2020 hanno ricevuto un totale di 225.853 reclami scritti (284.507 nel 2018): il 58,74% proviene dai clienti domestici, il 35,8% dai clienti non domestici, il 4,3% da clienti multi-sito e l'1,1% dai clienti MT. Il 55,6% dei reclami proviene da clienti del mercato libero, mentre il 40,13% da clienti del mercato tutelato.

Per quanto riguarda gli **argomenti dei reclami**, i primi tre hanno riguardato: 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 (44%); le vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione, la voltura e il subentro (15,56%); 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 (10,47%).

I clienti del mercato libero risultano essere i destinatari del 52% del totale degli **indennizzi automatici** che nel 2019 hanno superato i 2,2 milioni di euro.

FOCUS SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2019

Portale Consumi

Nel 2019 l'Autorità ha istituito il Portale dei consumi di energia elettrica e di gas naturale (www.consumienergia.it), sito internet istituzionale accessibile agli utenti dal successivo 1° luglio³. Qui i consumatori possono accedere, con modalità semplice, sicura e gratuita, ai dati relativi alle forniture di energia elettrica e di gas naturale di cui sono titolari, compresi i dati di consumo storici e le principali informazioni tecniche e contrattuali.

Il Portale è composto da:

- un'area pubblica, accessibile a qualsiasi utente internet e finalizzata a fornire informazioni generali sul Portale stesso, sulle sue potenzialità e i suoi vantaggi;
- un'area privata, finalizzata alla consultazione dei dati anagrafici, di consumo e di potenza assorbita delle forniture di energia elettrica e di gas naturale da parte del cliente titolare che vi accede, mediante documenti di sintesi, tabelle numeriche esportabili e grafici, anche con livelli di dettaglio crescente; in quest'area il cliente deve essere legittimato a vedere i dati di consumo di un punto di prelievo o di riconsegna a partire dal momento in cui ne ha titolarità.

Per quanto riguarda i servizi e i dati messi a disposizione dal Portale Consumi, l'Autorità ha disposto che la granularità dei dati coincida generalmente con la massima disponibile nel SII (a eccezione dei punti dotati di misuratori corrispondenti ai requisiti 2G – per natura caratterizzati da un passo maggiore – per cui i dati disponibili sono inizialmente giornalieri) e che siano previste più fasi attuative. Nella fase di prima attuazione, corrispondente con il rilascio del 1° luglio 2019, la profondità storica massima di messa a disposizione dei dati è stata pari a 12 mesi, ma sta attualmente aumentando in maniera progressiva e raggiungerà i 36 mesi previsti a regime, compatibilmente con l'effettiva disponibilità dei dati nel SII. Ulteriori upgrade perseguiti dal Portale nel corso del 2020, dopo la fase di prima attuazione, saranno la visualizzazione della potenza prelevata con indicazione del valore massimo, il download delle informazioni tecniche e contrattuali delle forniture, la visualizzazione della programmazione storica delle fasce per i misuratori 2G e, per i punti dotati di questi ultimi misuratori, la messa a disposizione dei dati quartorari.

Con il Portale Consumi si completa il quadro di strumenti a supporto del consumatore insieme al Portale Offerte e alle campagne informative radio-TV realizzate in collaborazione con la Presidenza del Consiglio dei Ministri e diffuse tramite le principali piattaforme social.



³ Il Portale è stato istituito con la delibera 270/2019/R/com del 25 giugno 2019, in attuazione della legge 205/2017.

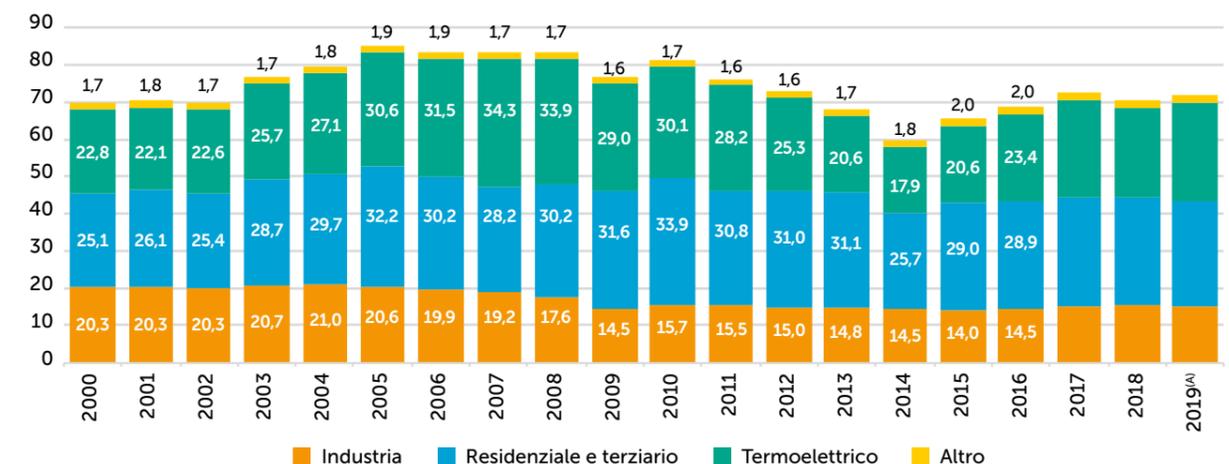
GAS NATURALE

Consumi, produzione, infrastrutture e mercati

Nel 2019 il consumo interno di gas naturale ha registrato un aumento del 2,2% attestandosi a 71,9 miliardi di metri cubi (70,3 miliardi di metri cubi nel 2018). I consumi termoelettrici hanno registrato una netta impennata dell'11%, recuperando il doppio di quanto perso l'anno precedente (-11%) recuperando più di quanto perso l'anno precedente (-2,2 miliardi di m³ consumati nel 2018 e + 2,7 miliardi di m³ nel 2019); stabili gli altri usi, in particolare quelli per autotrazione, mentre i consumi civili (residenziale e terziario) hanno subito una contrazione del 3,1%. I consumi industriali, che erano saliti dell'1% nel 2018, risultano invece in calo dell'1,7%.

Nel 2019 la produzione nazionale ha subito un nuovo marcato calo (-10,9%) rispetto al 2018, attestandosi a 4,85 miliardi di metri cubi, soprattutto per la riduzione della produzione in mare (-13%), mentre quella in terraferma si è ridotta del 5%. Il grado di dipendenza dall'estero è cresciuto nuovamente e ha raggiunto il massimo storico toccando il 95,4% (93,4% nel 2018).

Consumi di gas naturale per settore (in G(m³)) (vedi Fig. 3.1 Vol. 1)



(A) Dati provvisori.

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

Le **importazioni** nel 2019 hanno raggiunto i 70,9 miliardi di metri cubi, in aumento del 4,5% rispetto al 2018. Con l'eccezione dei volumi provenienti dall'Algeria, che sono diminuiti del 25,6% rispetto all'anno precedente, sono cresciute le importazioni da tutti gli altri paesi da cui l'Italia acquista il gas. Lo scorso anno, inoltre, ha visto scendere il peso dell'import dai primi tre Paesi rispetto al 2018 - Russia (dal 47,7% al 46%), Algeria (dal 26,5% al 18,8) e Qatar (dal 9,6% al 9,2%) - mentre è risultata in significativo aumento l'incidenza del Nord Europa (Norvegia e Olanda) arrivata all'11,1% (dal 6,5% del 2018). La Libia è passata dal 6,6% all'8%. Il 6% del gas approvvigionato all'estero risulta acquistato presso le borse europee. In calo la quota delle importazioni di Eni che passata dal 52,3% al 47,1% (ben al di sopra del minimo toccato nel 2010, quando per effetto dei tetti antitrust stabiliti dal decreto legislativo 164/2000, la porzione di gas estero approvvigionata da Eni era scesa al 39,2%). I primi tre importatori coprono una quota del 78,1% (83,5% nel 2018) del gas importato.

In linea con l'anno precedente, anche il 2019 ha visto una netta preponderanza dei **contratti di importazione** di lungo termine con durata superiore ai 20 anni (72,1% del totale, era 76,2% nel 2018). La quota dei contratti a breve termine (meno di 5 anni) è ulteriormente cresciuta e ha superato di poco il 20% (13,9% nel 2018), mentre quella dei contratti di media durata (5-10 anni) è diminuita ancora passando dal 10% al 7,5%.

Per quanto riguarda il mercato all'ingrosso, nel 2019 hanno operato sul PSV 184 soggetti e le compravendite sull'hub italiano sono state poco meno di 100 miliardi di metri cubi (+15,6%) grazie al forte incremento dei volumi GNL con consegna forzata al PSV. Nell'ambito dei mercati gestiti dal GME sono stati scambiati volumi complessivi per 79 TWh (corrispondenti a circa 7,5 miliardi di metri cubi), con un aumento del 45% rispetto al 2018. I prezzi che si formano nei mercati gestiti dal GME sono correlati a quelli del PSV. Nel 2019, il mercato del giorno prima e quello infragiornaliero presentano prezzi in linea con quelli del PSV (intorno ai 16 €/MWh), mentre il mercato del gas in stoccaggio ha presentato scostamenti al rialzo (fino a +4 €/MWh) in concomitanza con il periodo di iniezione nei siti di stoccaggio (luglio-ottobre).

Sul fronte del **trasporto**, Snam rete gas controlla il 93,1%. Se considera l'attività di trasporto effettuata negli ultimi dieci anni, si nota come la quantità di gas complessivamente riconsegnato alle varie tipologie di clienti stiano lentamente recuperando terreno rispetto al punto di massimo (100 miliardi di metri cubi) toccato nel 2010: nel 2019 il delta risulta ancora di 5,8 miliardi di metri cubi (8,2 miliardi di metri cubi nel 2018).

L'Italia è caratterizzata dallo **stoccaggio** di importanti capacità di gas: oltre 13 miliardi di metri cubi commerciale e 4,6 miliardi di metri cubi di riserva strategica (utilizzabile solo in caso di emergenza). Le aste per il conferimento della capacità di stoccaggio per i servizi di modulazione (circa il 70% della capacità di sistema) non hanno determinato, per l'anno termico 2020-2021, variazioni di rilievo del prezzo medio di assegnazione, che cala del 2% rispetto a quello dell'anno precedente.

Nel 2019, sono risultati attivi nella **distribuzione** i 199 operatori (9 in meno del 2018) con un volume totale di 31,3 miliardi di metri cubi (901 milioni di metri cubi in meno dell'anno precedente) distribuiti a 23,9 milioni di clienti finali. Il servizio è stato gestito attraverso 6.514 concessioni in 7.211 Comuni. Secondo i dati forniti dai distributori nell'ambito dell'Anagrafica territoriale distribuzione gas dell'Autorità, nel 2019 sono state metanizzate 20 nuove località e la lunghezza delle reti è cresciuta di 1.692 km rispetto al 2018. Il 58,2% delle reti (153.220 km) è situato al Nord, il 22,8% al Centro (60.162 km) e il restante 19% (50.645 km) si trova al Sud e in Sicilia. Mediamente i distributori possiedono l'85% delle reti che gestiscono, i Comuni, invece, ne possiedono il 10,7%. Le quote di proprietà variano sensibilmente da Regione a Regione.

Nel 2019 il **settore domestico** risulta composto da 22 milioni di clienti (su un totale di 23,8 milioni) che hanno prelevato 14,9 miliardi di metri cubi, ovvero il 47,6% di tutto il gas distribuito. Se ai volumi del settore domestico in senso stretto si aggiungono quelli dei condomini domestici, il consumo del settore "domestico allargato" raggiunge la significativa quota del 55,3% di tutto il gas distribuito sulle reti cittadine in Italia e il 93,2% dei clienti totali. Il consumo medio complessivo è pari a 1.310 metri cubi/anno, in calo di circa il 3%. Per quanto riguarda il consumo per riscaldamento, uso cucina e acqua calda (54,7% dei clienti) il consumo medio è di 1.084 metri cubi.

Guardando ai dati della **vendita**, dopo la pausa del 2018, lo scorso anno il numero di venditori attivi è tornato a salire (+29 operatori): su un totale di 446 imprese attive soltanto 30 (il 6,7%) hanno venduto oltre 300 milioni di metri cubi. Il livello di concentrazione sul mercato finale è leggermente cresciuto: i primi 3 gruppi societari

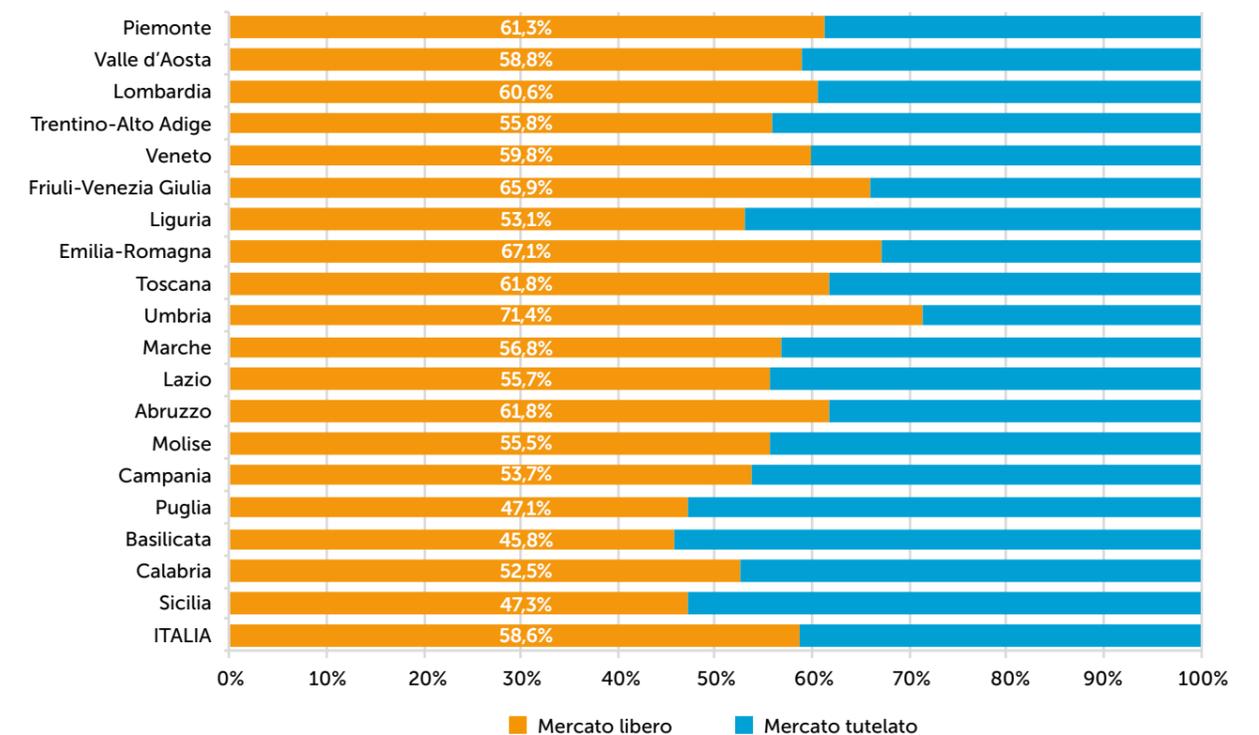
controllano 44,4% (43,4% nel 2018), i primi cinque gruppi il 54,4% (51,6% nel 2018). Il peso del gruppo Eni è stabile al 19,4% (19,2% nel 2018), seguito da Edison al 13,3% (13,2%) ed Enel all'11,7% (11%). La classe dei grandi operatori con vendite superiori al miliardo di metri cubi comprende 26 operatori, senza variazioni rispetto al 2018.

Il **prezzo mediamente praticato ai clienti finali dai venditori nel mercato retail è risultato pari a 39,18 c€/metro cubo**, inferiore di 0,77 c€ (-1,9%) rispetto al 2018. Anche nel 2019, tale prezzo è stato superiore a quello offerto al mercato finale dai grossisti, calato da 37,53 c€/metro cubo a 36,54 c€/metro cubo.

La quota di volumi venduti nel mercato libero è del 69,4% (68,3% nel 2018), quella nel mercato tutelato è del 9,4% (11,3% nel 2018), mentre il 21,2% è autoconsumata. Escludendo gli autoconsumi, l'88% del gas risulta acquistato sul mercato libero e il restante 12% sul mercato tutelato.

Il **2019 è il primo anno in cui la quota maggiore della clientela (58,6%) ha optato per il mercato libero** (46,8% nel 2018) mentre il 41,4% si è rivolto al mercato tutelato (53,2% nel 2018). Considerando solo le vendite al settore domestico si può osservare che la quota di volumi acquistati sul mercato libero nel 2019 ha raggiunto il 56% per le famiglie (50,6% nel 2018) e l'81,3% per i condomini (78,4%). In termini di punti di prelievo, nel 2019 la quota delle famiglie che hanno acquistato il gas nel servizio di tutela si è abbassata al 44,1%, dopo essere scesa per la prima volta sotto la metà (49,9%) nel 2018.

Clienti del gas naturale per regione e tipologia di mercato nel 2019 (vedi Fig. 3.18 Vol. 1)



Fonte: ARERA, Indagine annuale sui settori regolati.

La percentuale di **switching** nell'anno solare 2019 è risultata complessivamente pari al 9,1% (era al 7% nel 2018), valore pari al 30,7% (era del 27,1%) in termini di consumi. Nel settore domestico hanno cambiato fornitore circa un milione e seicentomila clienti.

Dai dati raccolti dall'indagine annuale sui settori regolati risulta che nel 2019 la **media delle offerte commerciali proposte** dai venditori è pari a 10,9 per la clientela domestica, a 6,6 per i condomini con uso domestico e a 18,2 per la clientela non domestica. Rispetto ai dati del 2018 il numero di offerte disponibili è leggermente diminuito. Il 16% dei venditori, tuttavia, offre ai clienti domestici una sola modalità contrattuale mentre il 37% ne mette a disposizione fino a tre e il restante 48% dei venditori propone ai propri clienti un ventaglio che comprende da quattro offerte in su. L'interesse delle famiglie verso le offerte online nel 2019 è cresciuto, ma resta, per ora, un fenomeno abbastanza di nicchia: solo il 6,9% ha sottoscritto un contratto con questa modalità (nel 2018 tale quota era pari al 2,6%).

Circa la **tipologia di prezzo preferita**, il 69,9% dei clienti domestici ha sottoscritto nel mercato libero un contratto a prezzo bloccato mentre il 30,1% ha scelto un contratto a prezzo variabile. Questi valori sono sostanzialmente identici a quelli del 2018.

Il 33,1% (39,6% nel 2018) dei clienti domestici ha sottoscritto un contratto che prevede 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): in media, lo sconto è applicato al 36,2% dei clienti che hanno scelto un contratto a prezzo fisso e al 26% dei clienti che hanno scelto il prezzo variabile.

La presenza di servizi aggiuntivi è maggiormente diffusa nei contratti a prezzo fisso (47%) rispetto a quelli a prezzo variabile (meno del 24%). Nel primo caso emerge una netta preferenza (33%) per i contratti che prevedono la partecipazione a un programma punti e un certo gradimento (4%) per i contratti che offrono un servizio energetico accessorio.

Prezzi e tariffe

A consuntivo, l'importo medio unitario dell'insieme dei **corrispettivi di trasporto** applicati dall'operatore principale nell'anno 2018 è risultato pari a 2,86 c€/S(m³), in lieve aumento rispetto ai 2,68 c€/S(m³) riscontrati per il 2017. 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 2020 sono state approvate nel mese di maggio 2019.

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 2020, 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 Livorno.

I criteri di Regolazione delle tariffe (**RTSG**) e della qualità (**RQSG**) del servizio di stoccaggio del gas naturale per il quinto periodo di regolazione (2020-2025) sono, invece, stati stabiliti nel mese di ottobre mentre i **ricavi di riferimento per il servizio di stoccaggio del gas naturale** relativi all'anno 2020 sono stati approvati a dicembre 2019.

Nel 2019 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 39,2 c€/m³ (39,9 c€/m³ nel 2018). Il calo del prezzo medio (-1,9%) è in realtà dovuto alla diminuzione di quello dei consumatori più grandi (oltre 20 milioni di metri cubi/anno), che presentano un forte calo (-6,8 cent€/m³, -23,3%). Tutte le altre classi presentano degli aumenti.

Al 1° gennaio 2020 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 61,6% da componenti a copertura dei costi e per il restante 38,4% 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 38%, i costi per l'uso delle infrastrutture di trasporto, distribuzione e misura per il 19,3%, 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 4,3%.

Per quanto riguarda il **GPL**⁴, alla stessa data il prezzo per una famiglia italiana che consuma 200 m³ di GPL è pari a 353 c€/m³ (361 c€/m³ nel 2018) e risulta costituito per il 71,3% da componenti a copertura dei costi e per il restante 28,7% dalle imposte. Il costo della materia prima incide sul valore complessivo del GPL per il 21,1%, la commercializzazione al dettaglio pesa per il 5,1%, la distribuzione locale incide per il 25,2%, mentre i costi di trasporto a monte dell'impianto di distribuzione costituiscono il 19,8%.

Qualità tecnica

Nel 2019, nel settore della **distribuzione** si sono registrati un lievissimo calo nel tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento; un aumento del numero di dispersioni rilevate tramite ispezione programmata (in calo il numero delle dispersioni più pericolose); un miglioramento nelle dispersioni segnalate da terzi, in diminuzione generalizzata (-12%, al pari dell'anno precedente); un aumento della lunghezza di rete ispezionata rispetto al 2018, con il valore più alto del periodo 2014-2019.

Qualità commerciale

Lo scorso anno ha visto un miglioramento dovuto a una tendenziale riduzione, al pari che negli anni 2017 e 2018, dei casi di mancato rispetto degli standard di qualità commerciale nel settore della **distribuzione**, a eccezione di alcune prestazioni, in particolare la riattivazione in caso di distacco per morosità e la preventivazione per lavori complessi, per le quali invece si registra un aumento dei casi di mancato rispetto degli standard.

Per il 2019, a causa dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 e in virtù della proroga al 30 giugno 2020 concessa agli esercenti per la comunicazione dei dati sulla qualità commerciale del servizio di vendita, i dati disponibili e illustrati in questa Relazione annuale sono parziali in quanto limitati al 64% dei clienti finali.

Nel complesso, dai dati parziali emerge che nel 2019 sono rientrati negli standard minimi dell'Autorità la risposta motivata a reclami scritti, le rettifiche di fatturazione e i tempi medi di risposta riferiti alle richieste di informazione mentre risultano superiore allo standard le rettifiche di doppia fatturazione (32 giorni solari contro 20 giorni solari).

⁴ I cui valori sono aggiornati con cadenza mensile.

FOCUS SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2019

Monitoraggio dei mercati all'ingrosso

La funzione di monitoraggio dei mercati all'ingrosso rappresenta lo strumento principale a disposizione dell'Autorità per valutare la struttura dei mercati e il loro corretto funzionamento, nonché il comportamento degli operatori e l'adeguatezza del sistema.

L'importanza di questa funzione, già prevista per ARERA dalla legge istitutiva, è stata riconosciuta anche a livello europeo: la direttiva gas 2009/73/CE⁵ e il regolamento REMIT⁶ hanno rafforzato e ampliato i poteri di monitoraggio delle autorità di regolazione nazionali. Tutto ciò al fine di accrescere la generale trasparenza dei mercati e di promuovere più omogenee condizioni competitive tra gli operatori, intercettando le condotte abusive attinenti alle manipolazioni di mercato e alle operazioni di insider dealing, ivi comprese le pratiche che si estendono cross-border e cross-product (prodotti spot e a termine, fisici e finanziari); tale importante funzione, pertanto, è coordinata a livello europeo dall'Agenzia per la cooperazione fra i regolatori nazionali dell'energia (ACER).

Sul piano operativo, la funzione di monitoraggio attribuita ad ARERA ai sensi del REMIT si sovrappone a quella tradizionale, condividendone in larga misura informazioni, procedure e strumenti di analisi. Al fine di rafforzare la propria funzione di monitoraggio nel settore, l'Autorità nel 2018 ha approvato il Testo integrato del monitoraggio del mercato all'ingrosso del gas naturale (TIMMIG)⁷ che, tra le altre disposizioni, prevede che il Gestore dei mercati energetici (GME – incaricato del monitoraggio della dimensione concorrenziale) e l'impresa maggiore di trasporto (Snam Rete Gas o SRG – incaricata del monitoraggio della dimensione strutturale) inviino annualmente all'Autorità, per l'approvazione, il consuntivo dei costi sostenuti per le attività di monitoraggio svolte nell'anno precedente.

Nel giugno 2019, alla luce delle disposizioni del TIMMIG e del conseguente avvio dell'Ufficio di monitoraggio di SRG, ha disposto di aggiornare la regolazione in materia di separazione contabile contenuta nel TIUC per prevedere il comparto relativo al monitoraggio del mercato all'ingrosso del gas naturale. I costi relativi alle attività di monitoraggio sono finanziati a valere sul Fondo per la copertura degli oneri connessi al sistema di bilanciamento del sistema del gas.

Il TIMMIG, inoltre, prevede che l'impresa maggiore di trasporto raccolga e organizzi i dati relativi alle attività di monitoraggio all'interno di un database, denominato "database dei dati fondamentali". Tale database è accessibile ad ARERA e al GME che vi accede secondo le modalità previste Convenzione sottoscritta dallo stesso GME e da SRG e approvata dall'Autorità.

Infine, a livello europeo, è proseguito il coordinamento dell'Autorità con ACER nelle attività di monitoraggio dei mercati all'ingrosso del gas naturale ai sensi del REMIT.

⁵ Implementata in Italia dal decreto legislativo n. 93/2011.

⁶ (UE) 1227/2011 sull'integrità e la trasparenza del mercato dell'energia all'ingrosso (REMIT – Regulation on Wholesale Energy Market Integrity and Transparency).

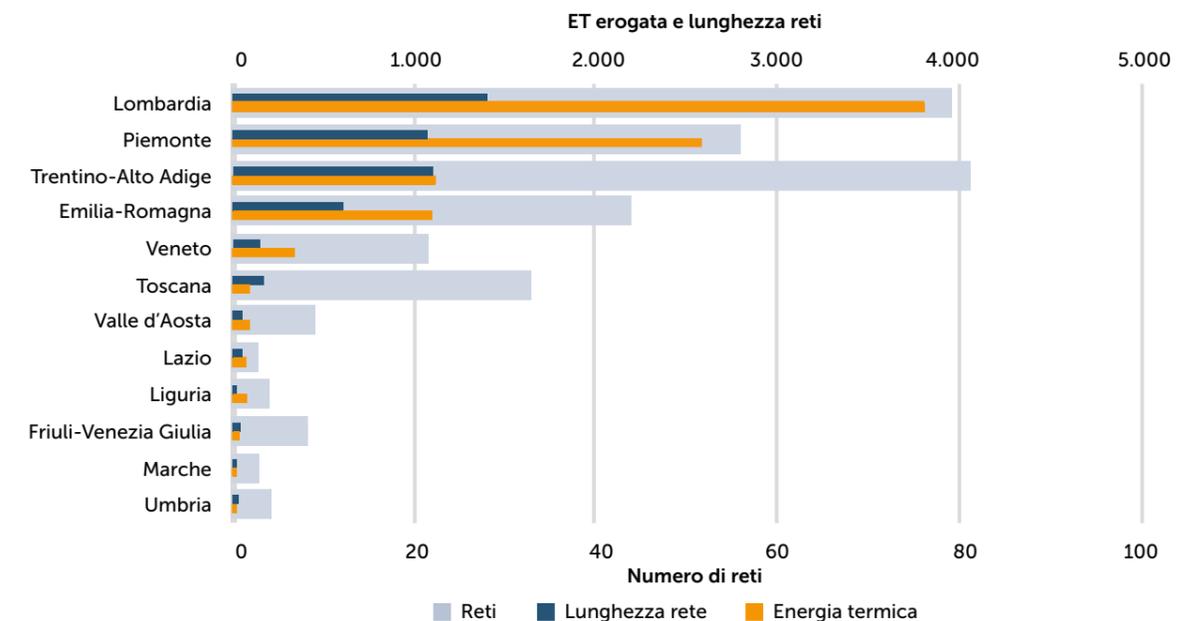
⁷ Delibera 5 dicembre 2018, 631/2018/R/gas.

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 2018 la volumetria allacciata è aumentata a un tasso medio annuo del 6,5%, passando da 117,3 a 358,0 milioni di metri cubi, e l'estensione delle reti è quadruplicata, passando da circa 1.091 a 4.446 km.

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.**

Distribuzione geografica delle reti di teleriscaldamento nel 2018 (numero di reti, estensione in km ed energia termica (ET) erogata in GWh) (vedi Fig. 4.2 Vol. 1)



Fonte: ARERA, elaborazione sulla base di dati inviati dagli operatori.

Nel 2018 le centrali termiche al servizio di reti di telecalore hanno prodotto 11.250 GWh termici, 6.329 GWh elettrici e 133 GWh frigoriferi. Rispetto al 2017 il calore erogato all'utenza è cresciuto del 2,3%, mentre è rimasta sostanzialmente invariata l'energia frigorifera fornita (-0,1%); è, invece, calata del 6,1% l'elettricità esportata dalle centrali al servizio di telecalore verso la rete elettrica nazionale.

Il gas naturale si conferma la fonte energetica nettamente prevalente per il funzionamento degli impianti (70,3% del consumo energetico complessivo), seguita dai rifiuti urbani residui (14,2%) e dalle bioenergie (9,6%) che guidano la crescita delle fonti rinnovabili. Con riferimento alle tecnologie di generazione si conferma una **netta prevalenza degli impianti di cogenerazione di elettricità e calore**, che hanno prodotto il 66% dell'energia termica immessa nelle reti.

Il **numero delle imprese operanti nel settore** del telecalore iscritte alle Anagrafiche dell'Autorità al momento della Relazione annuale è pari a **265**. Di queste, l'85% 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 63,9% e il 33,2% del totale), mentre la domanda del settore industriale rimane marginale (2,8%). Il 74% degli utenti presenta una potenza contrattuale non superiore a 50 kW, mentre il 21% ha una taglia tra i 50 e i 350 kW e solo il 5% ha una taglia superiore a 350 kW. Questi ultimi rappresentano però da soli circa il 50% dei consumi complessivi.

I **metodi di determinazione del prezzo più utilizzati dagli esercenti sono basati 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).

Il settore mostra, le proprie eterogeneità anche nelle **forme tariffarie**; 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 a fine 2019 su un campione di 32 reti gestite da 12 esercenti di maggiori dimensioni, è emerso che per il 50% delle reti il prezzo netto (IVA e credito di imposta esclusi), per un utente condominiale di tipo domestico, era compreso tra circa 82 e 92 €/MWh.

FOCUS SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2019

Attività regolatoria nel settore del telecalore

Nell'ambito delle funzioni di regolazione e controllo assegnate all'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente nel settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento (telecalore), sono proseguite, anche nel corso del 2019, le attività di definizione del relativo quadro regolatorio, che si sono focalizzate sui seguenti temi:

- il completamento della disciplina in materia di modalità di esercizio del diritto di recesso;
- la regolazione degli obblighi di trasparenza dei gestori sulle principali dimensioni del servizio di telecalore, ivi incluso un adeguato monitoraggio dei prezzi nel settore;
- la regolazione della qualità tecnica del servizio di telecalore con riferimento alla sicurezza e alla continuità;
- la regolazione del servizio di misura, con riferimento alle caratteristiche prestazionali dei misuratori, alle modalità di raccolta dei dati di misura e alle procedure per le verifiche di funzionalità dei misuratori.

L'impostazione del quadro regolatorio è stata definita sulla base di un'estensiva raccolta di dati e di informazioni finalizzata alla conoscenza dettagliata dello stato del settore.

SERVIZIO IDRICO

FOCUS SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2019

Monitoraggio e governance degli assetti locali

Ogni anno, entro il 30 giugno e il 31 dicembre, l'Autorità presenti alle due Camere del Parlamento una Relazione sul rispetto delle prescrizioni stabilite dal decreto legislativo n. 152/2006⁸, in particolare a carico:

- delle Regioni, per la costituzione degli enti di governo dell'ambito EGA;
- degli EGA, per l'affidamento del servizio idrico integrato (SII);
- degli enti locali, in relazione alla partecipazione agli EGA e in merito all'affidamento in concessione d'uso gratuito delle infrastrutture del SII ai gestori affidatari del servizio.

Le dure relazioni presentate nel 2019 hanno evidenziato 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.

In sintesi, lo stato degli assetti locali del servizio idrico integrato rilevato nel corso del 2019 si è caratterizzato per i seguenti elementi:

- completamento dei percorsi di adesione degli enti locali ai relativi EGA in tutte le aree territoriali del Paese (nel 2015 si registravano criticità in 9 Regioni);
- consolidamento nel processo di razionalizzazione del numero degli Ambiti territoriali ottimali (ATO), giunti a 62;
- evoluzione dei percorsi verso la piena operatività degli EGA in quasi tutte le realtà regionali, a eccezione del Molise, in cui il relativo processo di institutional building non ha registrato progressi di rilievo nel corso dell'intero 2019;
- esigenza di utilizzo dei poteri sostitutivi da parte di alcune Regioni per il conseguimento dell'obiettivo di piena attuazione dell'organizzazione del servizio idrico integrato secondo la normativa vigente, consolidando i segnali registrati negli ultimi mesi in alcune aree territoriali del Paese;
- prosecuzione del processo di razionalizzazione e consolidamento del panorama gestionale secondo le previsioni della normativa vigente.

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), introdotta dall'Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente con la delibera 27 dicembre 2017, 917/2017/R/idr, 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"**.

⁸ vd. art. 172, comma 3-bis, del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 1521, come modificato dall'art. 7 del decreto legge 12 settembre 2014, n. 133 (convertito con modificazioni dalla legge 11 novembre 2014, n. 164).

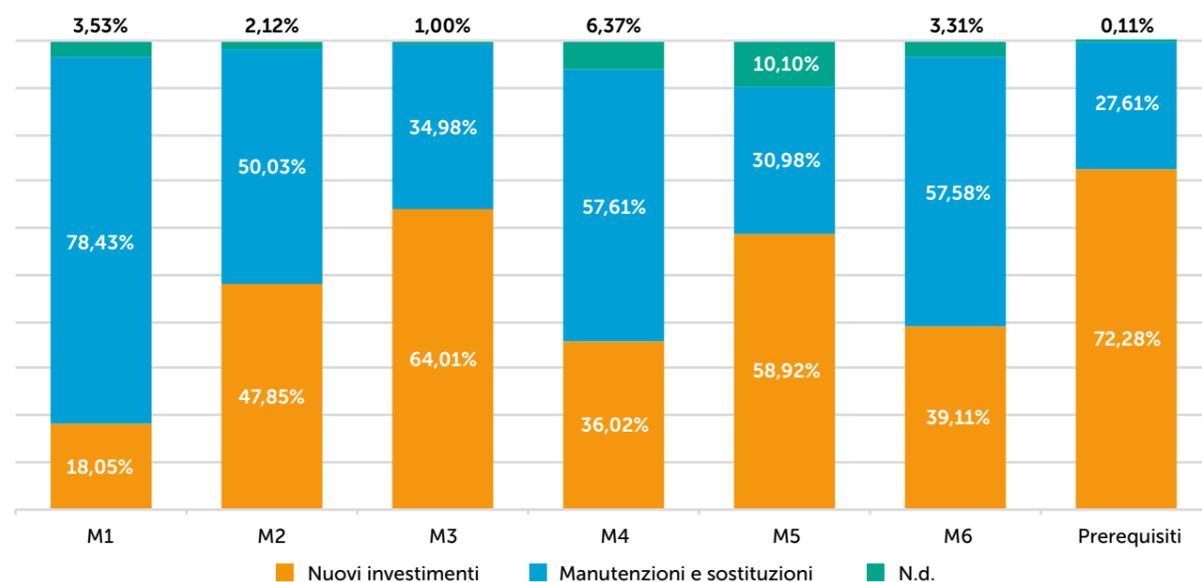
I MACRO-INDICATORI DEFINITI DALLA RQTI	
M1	Contenimento delle perdite idriche nelle reti e impianti di acquedotto
M2	Mantenimento della continuità del servizio idropotabile, sulla base della misura della frequenza delle Interruzioni del servizio
M3	Adeguatezza della qualità dell'acqua erogata
M4	Minimizzazione 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

Nel corso del 2019, nell'ambito delle istruttorie inerenti all'aggiornamento degli schemi regolatori trasmessi dagli enti di governo dell'ambito competenti per il biennio 2018-2019 sono proseguite le attività di verifica del **Programma degli interventi** (PdI) elaborato per ciascuna gestione, che costituisce uno degli atti di cui si compone lo specifico schema regolatorio.

Dall'analisi del campione (131 gestioni che erogano il servizio a 48.197.590 abitanti) circa la distribuzione del fabbisogno di investimenti (al lordo dei contributi) a livello nazionale è emersa la concentrazione degli sforzi dei gestori al contenimento del livello di perdite idriche (macro-indicatore M1), che pertanto risulta obiettivo prioritario nelle scelte di pianificazione degli Enti di governo dell'ambito (EGA). Complessivamente le risorse destinate agli interventi per il miglioramento di M1 costituiscono circa un quarto del fabbisogno totale del campione per il biennio 2018-2019), con punte del 32% nel Sud e nelle Isole. Seguono gli investimenti per il miglioramento della qualità dell'acqua depurata (M6) e per l'adeguamento del sistema fognario, M4 (in particolare nell'ottica di minimizzare gli allagamenti e sversamenti da fognatura), che si attestano rispettivamente al 19,6% e al 14,1%.

Si conferma, ancora una volta, l'esistenza di un water service divide nel Paese, con valori dei parametri tecnici che tendono generalmente a rappresentare situazioni di maggiore criticità in corrispondenza dell'area Sud e Isole.

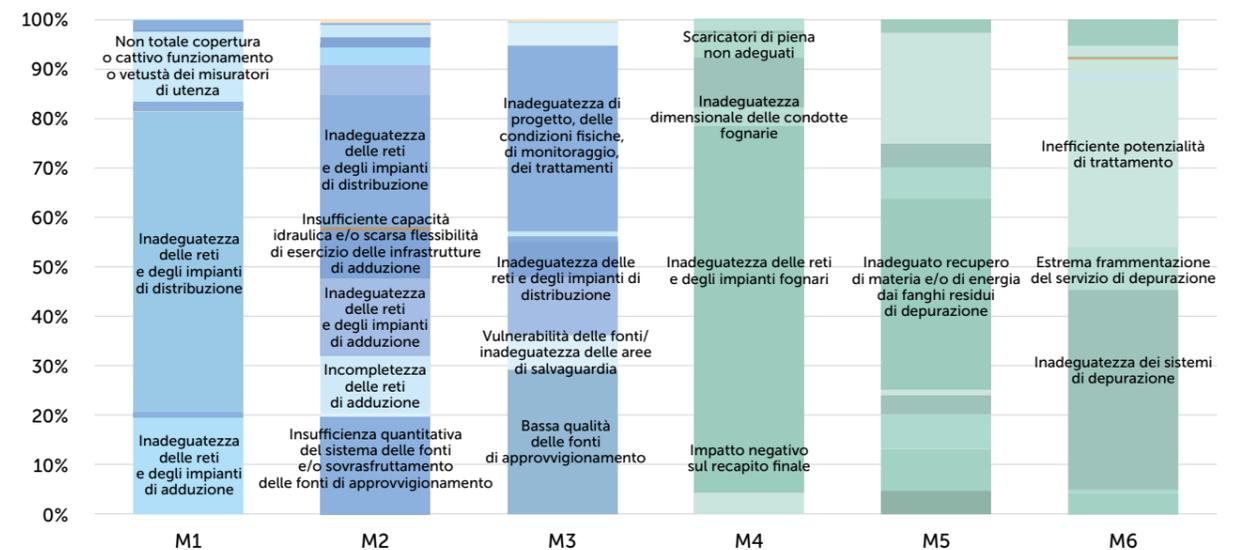
Distribuzione degli investimenti programmati nel biennio 2018-2019 per tipologia di opera e per singoli obiettivi di qualità tecnica (in percentuale) (vedi Fig. 5.40 Vol. 1)



Fonte: ARERA, elaborazione su dati relativi all'aggiornamento tariffario (delibera 918/2017/R/idr).

Per quanto riguarda la **distribuzione degli investimenti per singoli obiettivi di qualità tecnica**, il quadro si conferma eterogeneo. Esaminando nel dettaglio gli investimenti programmati per la risoluzione delle principali criticità del servizio idrico integrato, come individuate e classificate dall'Autorità, emerge che l'impatto delle prime dieci, pari al 68,7% del totale del fabbisogno di investimenti esplicitato nei PdI, afferiscono al servizio di distribuzione (34%), alla depurazione (18,9%) e alla fognatura (15,8%).

Criticità principali riconducibili ai macro-indicatori di qualità tecnica, per fabbisogno finanziario nel biennio 2018-2019 (in percentuale) (vedi Fig. 5.41 Vol. 1)



Fonte: ARERA, elaborazione su dati relativi all'aggiornamento tariffario (delibera 918/2017/R/idr).

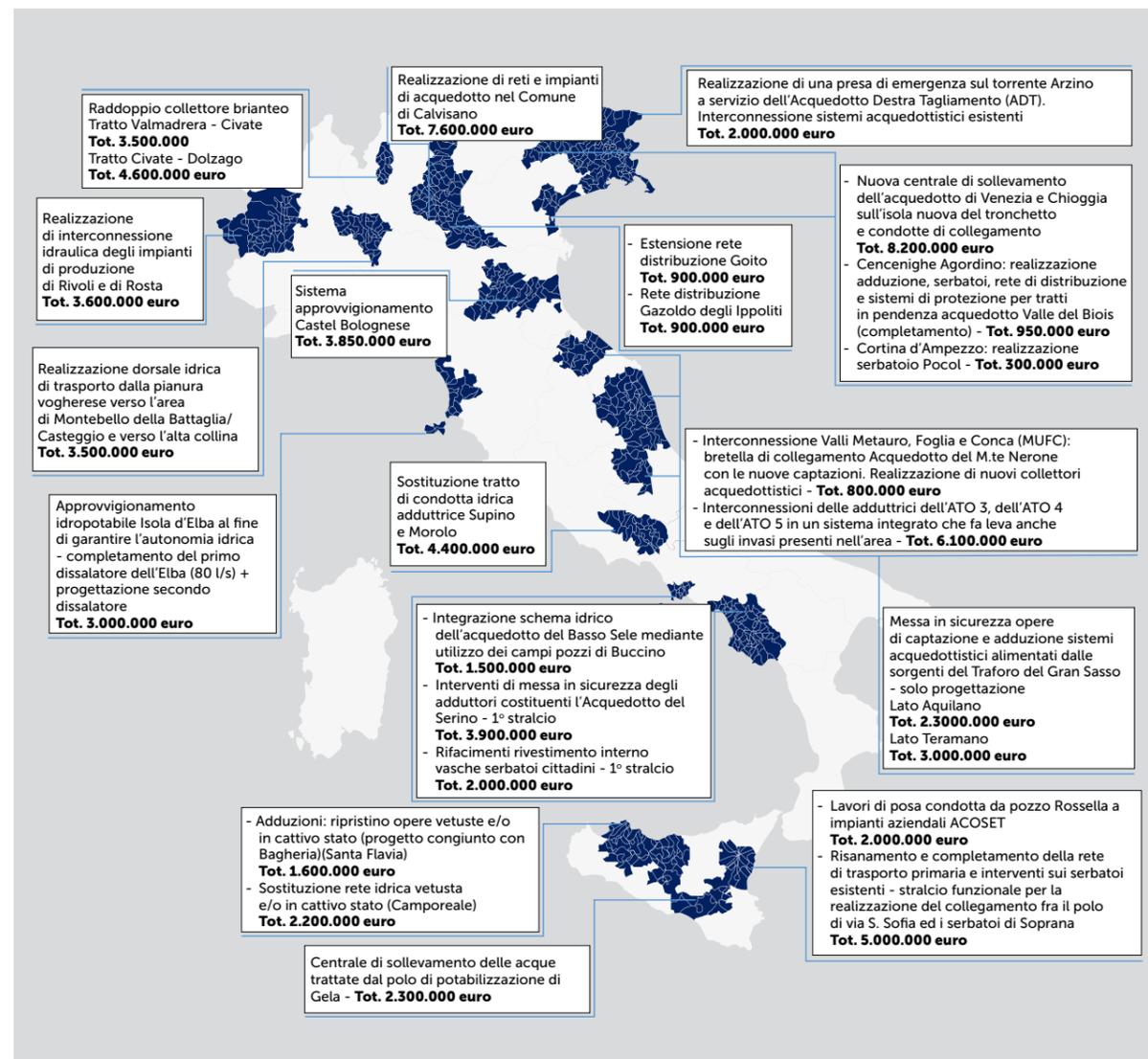
In termini di **costi operativi**, il recepimento degli obblighi di qualità tecnica ha comportato impatti tariffari contenuti: in media, gli oneri aggiuntivi connessi all'adeguamento agli standard di qualità tecnica fissati dall'Autorità si attestano a 0,63 €/ab nel 2018 e a 1,58 €/ab nel 2019.

Nel corso del 2019 l'Autorità ha altresì autorizzato l'erogazione delle prime quote delle risorse destinate alla **sezione "acquedotti" del Piano Nazionale degli interventi nel settore idrico**⁹, adottato - per il primo stralcio - con il d.P.C.M. 1° agosto 2019.

Alla fine dello scorso anno l'importo totale erogato è stato di **18 milioni di euro**, pari al 22,5% del finanziamento complessivo stanziato sul biennio 2019-2020 (**80 milioni di euro**). I 26 progetti oggetto di finanziamento sono riconducibili a 18 enti di riferimento - i quali hanno affidato la realizzazione delle relative opere al gestore del SII affidatario per il territorio di competenza o, in presenza di interventi aventi rilevanza interambito, a più gestioni, individuando un soggetto capofila - e ricadono in 5 diversi distretti idrografici.

⁹ vd. art.1, comma 516 della legge n. 205 del 2017.

Localizzazione geografica degli interventi di cui all'allegato 1 al DPCM 1° agosto 2019 (vedi Fig. 5.42 Vol. 1)



Fonte: ARERA, elaborazione su dati forniti dalla Relazione 252/2019/R/idr.

Le opere sottese agli interventi selezionati hanno principalmente le seguenti finalità:

- reperimento di nuove risorse idriche;
- realizzazione di interconnessioni degli schemi acquedottistici;
- incremento della disponibilità idrica;
- miglioramento della qualità dell'acqua prelevata;
- riduzione e contenimento delle perdite idriche.

Dall'analisi dei Cronoprogrammi tecnico-finanziari dei progetti, aggiornati dagli Enti di riferimento¹⁰, la quota maggiore di spesa è prevista nei primi otto mesi del 2021. In particolare, **nel periodo compreso tra dicembre 2020 e agosto 2021, ci si attende un aumento nell'impiego delle risorse dal 30% al 70% del finanziamento complessivo concesso.**

¹⁰ ai sensi del comma 5.3 della delibera 425/2019/R/idr.

Tariffe e quantificazione degli investimenti

Al 31 dicembre 2019 l'Autorità ha approvato le proposte di aggiornamento biennale delle tariffe per gli anni 2018 e 2019 per 98 gestioni che servono 34.097.585 abitanti (59% della popolazione nazionale).

Rispetto all'anno precedente la **variazione media delle tariffe** è stata pari all'1,1%, con un incremento medio delle tariffe del 2,1% per circa 24,51 milioni di abitanti e una riduzione del -1,3% per 9,58 milioni di abitanti. **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 dall'Autorità con riferimento ai costi delle immobilizzazioni computati in tariffa hanno evidenziato uno **scostamento tra la spesa effettiva per investimenti e il fabbisogno pianificato per le annualità 2016 e 2017**: tuttavia, per il citato biennio, il **tasso di realizzazione degli interventi programmati è risultato rispettivamente pari all'82,8% per il 2016 e all'85,0% per il 2017**, facendo registrare un incremento rispetto ai tassi di realizzazione riferiti alle annualità precedenti (**pari all'81,9% per il 2014 e al 77,6% per il 2015**).

Più in generale, per il quadriennio 2016-2019 la spesa per investimenti da finanziare attraverso tariffa è stata pari a 9 miliardi di euro, 178 euro/abitante a livello nazionale (corrispondenti a 44,5 €/ab/anno), con valori pari a 225 €/ab nel Centro e a 171 €/ab nel Nord-Ovest. Da rilevare, invece, le risorse più contenute destinate dalla tariffa agli interventi infrastrutturali nel Sud e nelle Isole, aree in cui, nel quadriennio considerato, il valore si ferma a 142 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 2016-2019 risultano, in termini pro capite, pari a 235 €/abitante a livello nazionale, con il valore più elevato nel Sud e Isole (281 €/abitante).

La spesa per investimenti, in termini assoluti, inclusa la disponibilità di fondi pubblici, ammonta a 11,9 miliardi di euro per il quadriennio (2,2 miliardi nel 2016; 2,8 miliardi nel 2017; 3,5 e 3,4 miliardi di euro, rispettivamente, nelle annualità 2018 e 2019). In particolare, dall'esame delle predisposizioni tariffarie trasmesse ai fini dell'aggiornamento biennale, risulta che il recepimento della regolazione della qualità tecnica ha portato gli EGA – d'intesa con i relativi soggetti gestori – a pianificare, **per gli anni 2018 e 2019, ulteriori investimenti rispetto a quelli previsti in sede di prima predisposizione tariffaria, di fatto rideterminando un aumento del 14% circa della spesa per investimenti (coperta da tariffa) inizialmente programmata.**

Spesa annuale dell'utenza domestica

Con riferimento a un campione di 103 gestioni (che operano in 72 ATO/sub-ambiti e che servono circa 40,4 milioni di abitanti), si rileva che, **per l'annualità 2019, 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 312 €/anno a livello nazionale** (2,08 €/m³), con un valore più contenuto nel Nord-Ovest (244 €/anno; 1,62 €/m³) e più elevato nel Centro (389 €/anno; 2,59 €/m³). La spesa di cui sopra è composta, in media, da corrispettivi del **servizio acquedotto per il 40%, dei servizi di fognatura e depurazione per il 12% e il 29%, dalla quota fissa per il 10% e da imposte (IVA) per il 9%.**

Qualità contrattuale

Nel mese di maggio 2020 si è chiusa la prima fase (rivolta ai gestori)¹¹ della quarta 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 2019 e a monitorare l'evoluzione dei livelli di qualità contrattuale offerti all'utenza in seguito all'introduzione degli standard minimi, omogenei sul territorio nazionale¹².

Questa edizione presenta un importante elemento di novità rispetto alle precedenti, collegato all'introduzione di un nuovo meccanismo di incentivazione¹³ basato su due macro-indicatori composti dai singoli indicatori di qualità contrattuale già previsti dalla regolazione, finalizzato al rafforzamento delle misure volte ad assicurare la diffusione, la fruibilità e la qualità del servizio all'utenza in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale.

L'analisi delle informazioni trasmesse (da un **panel di 301 gestioni che erogano il servizio a 48,5 milioni di abitanti**), afferenti al 2019, confermano una forte disomogeneità tra aree geografiche del Paese in relazione all'adempimento degli obblighi di comunicazione dei dati di qualità contrattuale da parte degli operatori: la mancanza di risposte soddisfacenti da parte degli operatori localizzati in alcune aree del Sud e nelle Isole, denotando differenze territoriali in parte riconducibili ai diversi livelli qualitativi di partenza nonché alle differenti caratteristiche organizzative e gestionali dei gestori coinvolti.

In generale, dall'analisi sulle prestazioni eseguite relativamente a 28 standard specifici, nel 2019 si confermano i livelli qualitativi generalmente elevati registrati nel 2018 come dimostra la percentuale di mancato rispetto dello standard, scesa dal 3,8% al 3,4%.

Prestazioni eseguite relativamente agli standard specifici nel biennio 2018-2019 (vedi Tav. 5.12 Vol. 1)

INDICATORE	TOTALE PRESTAZIONI ESEGUITE NEL 2019	% ENTRO LO STANDARD 2019	% FUORI STANDARD 2019	% FUORI STANDARD 2018	% FUORI STANDARD PER CAUSE IMPUTABILI AL GESTORE SU FUORI STANDARD 2019	% FUORI STANDARD PER CAUSE IMPUTABILI AL GESTORE SU FUORI STANDARD 2018
Fascia di puntualità per gli appuntamenti	461.775	98,5%	1,5%	2,1%	82,8%	87,2%
Tempo di attivazione della fornitura	129.500	92,4%	7,6%	8,9%	59,2%	73,6%
Tempo di disattivazione della fornitura	214.427	94,2%	5,8%	6,3%	75,1%	55,3%
Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	95.353	97,6%	2,4%	2,8%	97,7%	95,8%
Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	669	97,3%	2,7%	4,9%	27,8%	18,8%

segue

¹¹ Per effetto del differimento dei termini di chiusura della raccolta dati⁷⁰ - disposto dall'Autorità alla luce dell'emergenza epidemiologica da Covid-19, al fine di garantire la massima sicurezza a tutti i soggetti chiamati a partecipare alla ricognizione dei dati -, risulta ancora in corso, al momento della redazione della presente Relazione Annuale, la seconda fase dell'indagine, che prevede la validazione, da parte degli EGA, delle informazioni dichiarate dai pertinenti gestori per verificarne la correttezza, la coerenza e la congruità e segnalare eventuali necessità di modifica o integrazione.

¹² vd. delibera 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr e il relativo allegato A, recante la Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII), entrata in vigore il 1° luglio 2016.

¹³ vd. delibera 17 dicembre 2019, 547/2019/R/idr.

INDICATORE	TOTALE PRESTAZIONI ESEGUITE NEL 2019	% ENTRO LO STANDARD 2019	% FUORI STANDARD 2019	% FUORI STANDARD 2018	% FUORI STANDARD PER CAUSE IMPUTABILI AL GESTORE SU FUORI STANDARD 2019	% FUORI STANDARD PER CAUSE IMPUTABILI AL GESTORE SU FUORI STANDARD 2018
Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	172.657	96,8%	3,2%	3,7%	84,0%	74,3%
Tempo di esecuzione della voltura	613.740	98,6%	1,4%	1,1%	78,8%	79,3%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	18.929	91,5%	8,5%	8,9%	43,9%	53,3%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	852	95,9%	4,1%	11,9%	45,7%	97,2%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	104.364	93,3%	6,7%	6,4%	62,4%	70,7%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	7.225	99,5%	0,5%	0,9%	59,5%	73,8%
Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	26.742	91,5%	8,5%	4,7%	47,1%	60,8%
Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	1.555	98,3%	1,7%	6,6%	88,5%	76,1%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	2.742	96,4%	3,6%	14,9%	58,0%	34,5%
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	24.353	86,4%	13,6%	13,3%	83,9%	75,6%
Tempo di esecuzione di lavori semplici	8.307	90,6%	9,4%	6,2%	64,3%	55,5%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	3.358	96,6%	3,4%	4,3%	64,3%	56,3%
Tempo di intervento per la verifica del misuratore	15.760	94,2%	5,8%	7,3%	82,6%	68,2%
Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	21.746	92,3%	7,7%	6,9%	30,3%	26,1%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	2.553	93,3%	6,7%	4,8%	72,4%	71,3%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	2.927	78,4%	21,6%	26,9%	96,5%	98,6%
Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	11.742	95,9%	4,1%	4,8%	84,6%	74,0%
Tempo per la risposta ai reclami	100.351	95,8%	4,2%	6,4%	93,0%	96,7%
Tempo per la risposta alle richieste scritte di informazioni	175.339	97,1%	2,9%	3,1%	97,5%	99,2%
Tempo per l'emissione della fattura	59.774.381	99,3%	0,7%	0,5%	36,3%	35,3%
Tempo di rettifica della fatturazione	36.724	97,5%	2,5%	1,6%	65,2%	92,1%
Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	265	98,5%	1,5%	53,8%	100,0%	0,0%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	4.119	69,0%	31,0%	60,9%	100,0%	83,3%

Fonte: ARERA, elaborazione su dati comunicati dai gestori ai sensi dell'RQSII.

Dai dati dichiarati, inoltre, si evince come la regolazione della qualità contrattuale – e, in particolare, la previsione relativa all'erogazione automatica dell'indennizzo in bolletta da parte del gestore in caso di mancato rispetto degli standard specifici – abbia rafforzato la tutela degli utenti in caso di disservizio.

Il rispetto dei 14 standard generali fissati dal RQSII – o di quelli migliorativi decisi a livello locale e riportati nella Carta dei servizi – mostra livelli inferiori di quelli riscontrati per gli standard specifici; tuttavia nel 2019 si evidenzia che più della metà degli indicatori analizzati presenta un livello di rispetto dello standard pari ad almeno il 90%.

A fronte del miglioramento nelle prestazioni riconducibili alle fasi di avvio, gestione e cessazione del rapporto contrattuale, si rinvengono tuttavia impatti tariffari contenuti: in media, gli oneri aggiuntivi connessi all'adeguamento agli standard di qualità contrattuale fissati dall'Autorità si attestano, sia per il 2018 che per il 2019, a 0,98 €/ab/anno.

FOCUS SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2019

Metodo tariffario per il terzo periodo regolatorio 2020-2023 MTI-3

Nel 2019 l'Autorità ha avviato un procedimento per la definizione del Metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio 2020-2023, con le finalità di preservare il quadro di stabilità e certezza della regolazione idrica elaborata a partire dal 2012, di promuovere l'efficienza gestionale in relazione agli obiettivi assegnati, nonché di perseguire una progressiva convergenza fra le diverse aree del Paese, caratterizzate da situazioni gestionali e livelli di servizio estremamente differenti.

In continuità con l'MTI-2 e in un'ottica di stabilità e certezza regolatoria, l'MTI-3 ha confermato:

- i. l'impostazione generale volta alla responsabilizzazione e alla coerenza delle decisioni assunte a livello decentrato dai soggetti competenti alla predisposizione tariffaria;
- ii. la struttura del vincolo ai ricavi della gestione (VRG);
- iii. la presenza di un vincolo alla crescita annuale del moltiplicatore tariffario ϑ , da applicare alle quote fisse e variabili della struttura tariffaria adottata da ciascuna gestione e alle misure di sostegno alla spesa per investimenti;
- iv. la valorizzazione di componenti di costo relative a immobilizzazioni di terzi o realizzate con contributi pubblici;
- v. l'impostazione volta a incentivare, oltre agli investimenti, la sostenibilità dei corrispettivi tariffari applicati all'utenza e la razionalizzazione delle gestioni, mediante la previsione di un fattore di ripartizione tra gestore e consumatori (sharing fissato all'1,5%) da applicare al limite di prezzo in funzione di condizionalità riferite, per il terzo periodo regolatorio, alla totalità dei costi riconosciuti;
- vi. una durata del periodo regolatorio quadriennale per la valorizzazione del moltiplicatore tariffario e delle componenti di costo riconosciute, con un aggiornamento biennale delle proposte tariffarie e la possibilità procedere, su istanza motivata, a una revisione infra-periodo della predisposizione tariffaria a fronte di circostanze straordinarie e tali da pregiudicare l'equilibrio economico-finanziario della gestione.

Tra le novità introdotte, è stato previsto che l'EGA rediga un Piano delle opere strategiche (POS) quale parte integrante e sostanziale del Pdl, così da tener conto degli effetti di lungo periodo di eventuali opere caratterizzate da complessità tecnica e da tempi di realizzazione pluriennali.

La regolazione tariffaria applicabile nel terzo periodo regolatorio è riconducibile:

- a una matrice costituita da **sei diversi schemi regolatori**, nell'ambito della quale ciascun soggetto competente seleziona lo schema più appropriato in relazione: al fabbisogno di investimenti in rapporto al valore delle infrastrutture esistenti; a eventuali variazioni negli obiettivi o nelle attività del gestore riconducibili a significativi processi di aggregazione gestionale o all'introduzione di nuovi processi tecnici gestiti dei quali sia attestata la rilevanza; all'entità del vincolo ai ricavi per abitante servito dalla gestione rispetto al valore VRG pro capite medio (VRGPM) stimato con riferimento all'anno 2018 per l'intero settore, tenendo conto anche della popolazione fluttuante servita;
- a uno **schema regolatorio di convergenza**, applicabile per un periodo limitato e predefinito, in tutte quelle situazioni caratterizzate da una perdurante e significativa carenza di informazioni, indipendentemente dall'eventuale avvio di processi di integrazione delle gestioni, e che consente al soggetto competente di effettuare una valorizzazione parametrica delle componenti di costo (costi operativi e costi delle immobilizzazioni) ai fini della predisposizione tariffaria, pur a fronte di incompletezza delle informazioni richieste.

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. Nel corso del 2019 e dei primi mesi del 2020 al fine di acquisire elementi informativi per la definizione della regolazione tariffaria e della regolazione della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, l'Autorità ha proseguito l'attività di ricognizione e monitoraggio del settore, volta all'acquisizione di dati e informazioni inerenti agli impianti di trattamento dei rifiuti urbani – inceneritori, discariche e impianti di trattamento meccanico biologico – e alla qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e dei singoli servizi che lo compongono. Ulteriori elementi informativi relativi alle caratteristiche degli operatori del settore e alle attività effettuate sono stati acquisiti tramite le dichiarazioni trasmesse dagli operatori medesimi nell'ambito dell'iscrizione all'Anagrafica Operatori dell'Autorità.

FOCUS SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2019

Monitoraggio e governance degli assetti locali

L'Autorità ha evidenziato l'opportunità di stabilire un'interlocuzione tecnico-istituzionale di carattere permanente con tutti i livelli territoriali di governo titolari di competenze in materia di gestione integrata dei rifiuti urbani e assimilati, finalizzata a promuovere un'efficace azione regolatoria in materia.

Per questa ragione nel 2019 è stato istituito un Tavolo tecnico permanente in materia di ciclo dei rifiuti urbani e assimilati con Regioni e Autonomie locali al quale, in funzione delle tematiche svolte, possano essere invitate a partecipare anche le associazioni maggiormente rappresentative degli enti di governo dell'ambito.

L'attività del Tavolo è finalizzata, in particolare:

- a individuare e monitorare le specifiche criticità relative ai processi decisionali di programmazione, organizzazione e amministrazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti;
- a rafforzare la cooperazione fra i soggetti territorialmente competenti, anche nella direzione di favorire

un perfezionamento del processo di costituzione e/o operatività delle strutture organizzative degli enti di governo dell'ambito;

- a individuare forme di confronto con le Regioni e le Autonomie locali, nei casi in cui la richiamata normativa lo preveda espressamente;
- ad accompagnare la definizione delle procedure di validazione dei dati richiesti dall'Autorità, nonché delle modalità per l'elaborazione e l'adozione degli atti di pertinenza da parte dei soggetti competenti, al fine di promuovere una maggiore trasparenza, attraverso profili di terzietà;
- ad accompagnare la transizione, sull'intero territorio nazionale, da tassa a tariffa per lo svolgimento dei servizi di gestione dei rifiuti urbani e assimilati.

Struttura del settore

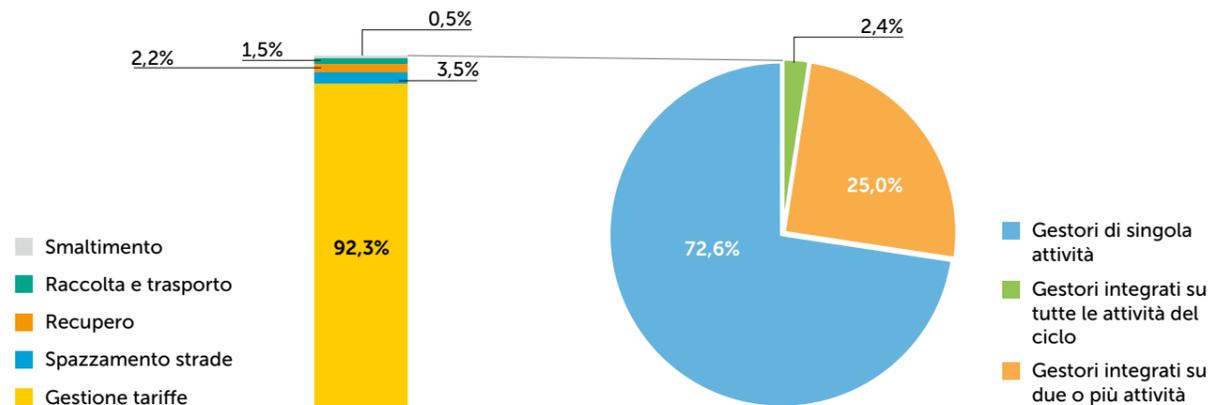
L'apertura dell'Anagrafica operatori al settore dei rifiuti urbani ha consentito di realizzare una prima importante mappatura del settore. In poco meno di un anno dal suo avvio¹⁴, al momento della redazione della Relazione annuale sono risultati iscritti 6.568 soggetti, di cui 6.530 gestori. Nell'88,3% dei casi si tratta di gestori Enti pubblici (5.767) e nell'11,7% dei casi di gestori aventi diversa natura giuridica (763).

L'Anagrafica ha consentito inoltre di avviare **una prima mappatura degli Enti Territorialmente Competenti, i soggetti istituzionali responsabili della validazione del Piano Economico Finanziario dell'ambito ta riffario di competenza.**

A conferma della complessa frammentazione della governance di settore, si rileva un numero ridotto di Enti di Governo dell'Ambito (45), a fronte di un numero molto elevato (1334) di Enti Territorialmente Competenti (il 98% di tali Enti coincide con i Comuni). Un elevato numero di Enti Territorialmente Competenti è anche gestore e svolge direttamente l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti (1.270, pari al 19% dei gestori).

Con riferimento al **numero e alla tipologia di attività svolte**, la maggioranza dei gestori (pari al 72,6%) si è accreditato per una singola attività (il 92,3% ha dichiarato di svolgere l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti), seguono quelli accreditati per due o più attività (pari al 25%), mentre una percentuale molto inferiore (pari al 2,4%) risulta accreditato per tutte le attività del ciclo.

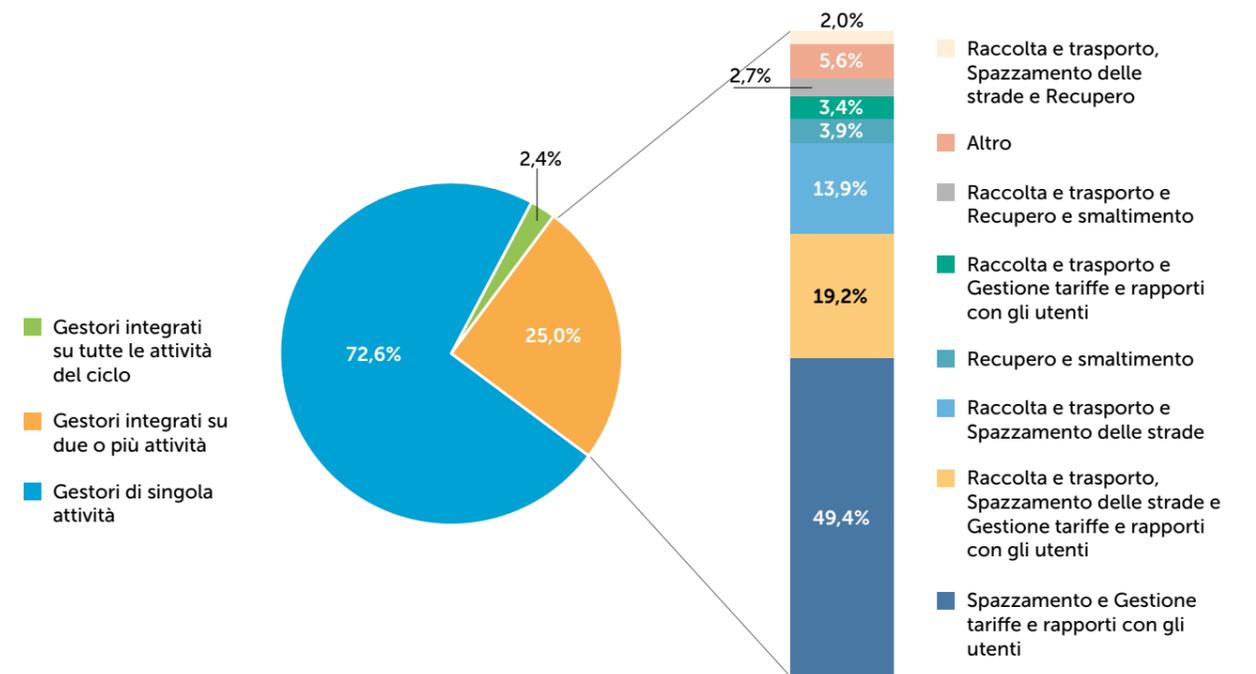
Gestori che hanno dichiarato in Anagrafica di svolgere una sola attività (2019-2020) (vedi Fig. 6.2 Vol. 1)



Fonte: ARERA, Anagrafica operatori.

14 3 luglio 2019.

Gestori che hanno dichiarato in Anagrafica di svolgere due o più attività (vedi Fig. 6.3 Vol. 1)



Fonte: ARERA, Anagrafica operatori.

Produzione e raccolta dei rifiuti

Nel 2018 la produzione nazionale dei rifiuti urbani è stata pari a circa 30,2 milioni, con un aumento del 2% rispetto al 2017¹⁵. La crescita è ancora maggiore se si osserva il dato pro capite, che registra una crescita del 2,2% rispetto al 2017, pari, in termini di quantità, a poco meno di 500 chilogrammi per abitante. Nell'anno considerato, inoltre, si rileva un riallineamento della produzione dei rifiuti con l'andamento degli indicatori socioeconomici (PIL, spesa per consumi finali delle famiglie residenti e non residenti), diversamente da quanto accaduto nel 2017, quando si era verificato un disallineamento della produzione di rifiuti da tali indicatori.

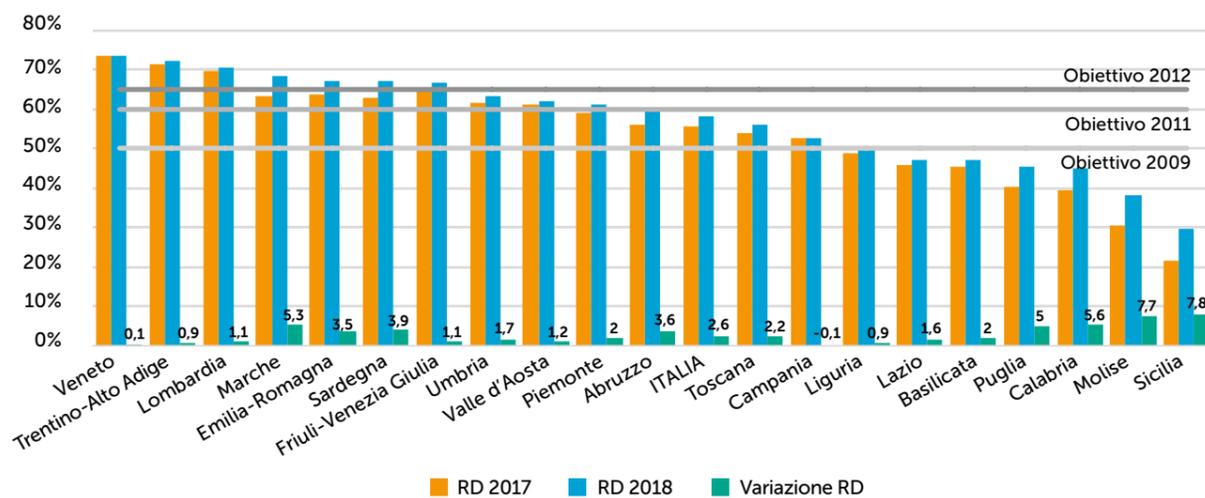
La crescita della produzione di rifiuti urbani interessa tutte le Regioni italiane, a eccezione di Marche, Molise e Sicilia (rispettivamente -0,8%, -0,2% e -0,5% rispetto al 2017) mentre i maggiori aumenti sono stati rilevati in Piemonte (+5,1%), Trentino-Alto Adige (+4,5%) e Sardegna (+3,7%).

Si conferma, inoltre, il trend di crescita della raccolta differenziata, che si attesta, nel 2018, al 58,1% della produzione nazionale (in termini quantitativi, 17,5 milioni di tonnellate di rifiuti differenziati), con una crescita del 2,6% rispetto al 2017. Tuttavia, nonostante tale crescita, persiste ancora un'elevata eterogeneità del servizio a livello territoriale e regionale: vi sono, infatti, realtà che superano l'obiettivo del 65%¹⁶ (Veneto 73,8%, Trentino-Alto Adige 72,5%, Lombardia 70,7%, Marche 68,6%, Emilia-Romagna 67,3%, Sardegna 67% e Friuli-Venezia Giulia 66,6%), e realtà che, nonostante un miglioramento importante registrato nel 2018, sono ancora lontane dal raggiungimento dell'obiettivo (Sicilia 29,5%, Molise 38,4%, Calabria 45,2%, Puglia 45,4%).

15 Dati Rapporto Rifiuti Urbani 2019, ISPRA.

16 Previsto per il 2012 dal decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152.

Andamento della raccolta differenziata per regioni (2017-2018) (vedi Fig. 6.7 Vol. 1)



Fonte: ISPRA, Rapporto Rifiuti Urbani 2019.

Impianti di trattamento

A fine 2018, l'Autorità ha disposto l'avvio di una raccolta di dati e informazioni in materia di servizi di trattamento dei rifiuti urbani e assimilati, funzionale alla definizione della regolazione in tema di tariffe e di condizioni contrattuali di accesso agli impianti di trattamento, dando priorità agli impianti di trattamento meccanico biologico, agli impianti di incenerimento e alle discariche dei rifiuti urbani e assimilati presenti sul territorio nazionale. La raccolta dati ha avuto la finalità di analizzare e monitorare le tariffe applicate dagli impianti di trattamento, allo scopo di comprenderne le dinamiche di prezzo, effettuare benchmarking di efficienza tra gestori e potersi avvalere dei dati economici e patrimoniali risultanti.

L'analisi – effettuata sui dati relativi a 35 impianti di incenerimento, 74 impianti di smaltimento e 80 impianti di trattamento meccanico-biologico – ha evidenziato l'eterogeneità delle tariffe applicate, anche in relazione all'applicazione di specifiche componenti aggiuntive (contributi ambientali, extraregionali o locali, tributi speciali di discarica, etc.) che rendono difficilmente confrontabili i prezzi di conferimento applicati dai diversi impianti.

Più nel dettaglio, per quanto riguarda gli **impianti di incenerimento**, nella maggior parte del territorio nazionale sono definite tariffe amministrative a livello regionale o dall'ente di governo dell'ambito di competenza dell'impianto, sebbene nell'area Nord del Paese, e in particolare in Lombardia, dove peraltro si trova la maggior parte degli impianti di incenerimento, le tariffe risultano non amministrative. **Il prezzo di conferimento dichiarato dai gestori è estremamente variabile da impianto a impianto e viene indicato da un minimo di 66 €/tonnellata a un massimo di 193 €/ton. Il prezzo medio di conferimento della totalità degli impianti è di 100 €/ton.**

Una situazione fortemente disomogenea caratterizza anche le **discariche**: in alcune aree del Paese sono applicate tariffe amministrative che vengono definite a livello regionale o dall'ente di governo dell'ambito, contestualmente all'applicazione diffusa di tariffe non amministrative, in funzione della frazione merceologica. **Il prezzo di conferimento dichiarato dai gestori presenta un'estrema variabilità con un valore minimo di 9 €/ton a un valore massimo di 187 €/ton** con un prezzo medio di conferimento della totalità degli impianti del Panel che si attesta intorno a 85 €/tonnellata (91 €/ton al Nord, 75 €/ton al Centro e 82 €/ton al Sud).

Stessa variabilità si riscontra anche nelle tariffe di accesso agli **impianti di trattamento meccanico-biologico** che passano da un **valore minimo di 27 €/ton a un valore massimo di 169 €/ton**. Il prezzo medio di conferimento degli impianti del Panel si attesta intorno a 126 €/ton (117 €/ton al Nord, 139 €/ton al Centro e 103 €/ton al Sud).

Qualità contrattuale

Nel mese di aprile 2020 si è chiusa la raccolta dati in materia di qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani¹⁷ a cui hanno partecipato più di 700 operatori, che al 31 dicembre 2018 erogavano il servizio di raccolta e trasporto e/o spazzamento delle strade al 57% della popolazione nazionale (circa 34 milioni di abitanti).

Nello specifico, nell'ambito delle città raccolte dati, relative all'anno solare 2018, sono stati richiesti ai soggetti interessati, ivi inclusi i Comuni che gestiscono le attività in economia, per ogni singola gestione, informazioni e dati, al fine di:

- individuare gli indicatori e gli standard di qualità garantiti dagli operatori agli utenti e verificare le relative modalità di applicazione, inclusa la gestione dei casi di mancato rispetto degli standard per cause imputabili al gestore;
- verificare la diffusione delle Carte della qualità del servizio;
- individuare eventuali relazioni tra il modello di organizzazione del servizio e la qualità effettivamente erogata dal gestore;
- verificare la diffusione della conoscenza e della trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi.

Oltre all'elevata frammentazione gestionale del servizio, dalla raccolta è emersa anche la disomogeneità tra le diverse aree del Paese, in termini di prestazioni garantite dal gestore all'utente.

In generale, dalla raccolta dati è possibile constatare:

- la **discreta diffusione della Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani** adottata dal **35% delle gestioni del Panel**, equivalenti al 37% della popolazione nazionale. Percentuali più elevate della media nazionale si riscontrano nelle gestioni del Nord-est del Paese (49%); diversamente, la Carta della qualità risulta poco diffusa nel Nord-ovest e nelle Isole (26% e 20%);
- l'**esigua adozione di standard di qualità contrattuale**, fatta eccezione per gli standard inerenti alla gestione dei reclami, alla gestione delle richieste scritte di informazione, e al ritiro dei rifiuti ingombranti. Per quanto riguarda i reclami, il 62% delle gestioni del Panel ha adottato una procedura per la gestione degli stessi, corrispondenti al 51% della popolazione nazionale, ma solo nel 36% dei casi risultano reperibili sul sito internet del gestore le istruzioni e i moduli per la presentazione dei reclami. L'analisi ha evidenziato una maggiore diffusione della procedura nel Nord Italia e nel Centro. Inoltre, si riscontra un livello di adozione superiore all'80% nelle gestioni di medie-grandi dimensioni; il valore scende invece al 50% negli ambiti territoriali più piccoli (≤ 5.000 abitanti);
- la **significativa diffusione di punti di contatto** (sportello fisico e servizio telefonico) che risultano attivi anche nelle gestioni di piccole dimensioni (≤ 5.000 abitanti), evidenziando come tali strumenti di comunicazione tra gestore e utente rappresentino ormai una prassi consolidata. Agli utenti viene generalmente assicurata l'attivazione del servizio telefonico (80% delle gestioni equivalenti a circa il 54% della popolazione nazionale), nella maggioranza dei casi mediante numero verde gratuito. La disponibilità dello sportello fisico è invece garantita nel 57% delle gestioni del Panel (circa il 38% della popolazione nazionale);

¹⁷ Avviata nell'ambito della delibera 226/2018/R/RIF.

- la **scarsissima diffusione degli indennizzi agli utenti** nel caso di inadempienze o disservizi per cause imputabili al gestore del servizio, che interessa meno del 10% della popolazione;
- la **discreta diffusione della trasparenza e della conoscenza sulle modalità di erogazione del servizio** (siti internet e relativi contenuti minimi). Si registra una significativa diffusione del **sito internet** che risulta disponibile nel 76% delle gestioni del Panel, equivalenti al 56% della popolazione nazionale. Un'ampia diffusione del sito internet è garantita nel Nord Italia, tant'è che al 91% degli abitanti del Nord-est del Paese viene garantita l'attivazione di tale canale di comunicazione. La copertura mantiene livelli elevati nel Nord-ovest (72%) e nel Centro (61%), mentre scende al di sotto del 20% nel Sud e si attesta intorno al 27% nelle Isole.
- la **manca di strumenti di registrazione delle prestazioni effettuate dal gestore**. A riguardo, i livelli minimi prestazionali, garantiti agli utenti risultano generalmente stimati;
- in merito ai **profili di continuità del servizio**, l'esigua diffusione del servizio di Pronto Intervento (inferiore al 10% delle gestioni) e di strumenti e procedure per la registrazione delle sospensioni (adottati solo nell'11% delle gestioni). Gli indicatori di continuità risultano scarsamente adottati nelle gestioni del campione, con percentuali al di sotto del 10%.

FOCUS SULL'ATTIVITÀ SVOLTA 2019

Il nuovo metodo tariffario

L'Autorità, tenuto conto dei contributi ricevuti all'interno dell'ampio processo di consultazione con gli stakeholder, con la delibera 31 ottobre 2019, 443/2019/R/rif ha approvato il **Metodo tariffario rifiuti (MTR) per il periodo 2018-2021**, in coerenza con l'assetto istituzionale multilivello che caratterizza il settore dei rifiuti e con caratteri di asimmetria, in considerazione degli elementi specifici dei diversi contesti territoriali.

Il nuovo metodo definisce puntualmente le attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti oggetto di regolazione, al fine di caratterizzare e quantificare i costi che devono essere coperti dal gettito tariffario come regolato dall'Autorità, escludendo dal perimetro della regolazione tariffaria le attività e i costi non pertinenti al servizio regolato (quali per esempio la derattizzazione, lo spazzamento e sgombero della neve ecc.).

In particolare, l'MTR stabilisce che **la determinazione delle entrate tariffarie avvenga sulla base di dati certi, verificabili e desumibili da fonti contabili obbligatorie e che la dinamica per la loro definizione sia soggetta a un limite di crescita**, determinato in misura preponderante sulla base dei miglioramenti della qualità del servizio e/o dell'ampiezza del perimetro gestionale. Rispetto a tale limite, l'approccio asimmetrico dell'Autorità si è realizzato nell'individuazione di **quattro possibili schemi** selezionabili dagli enti territorialmente competenti in base agli obiettivi di miglioramento del servizio reso agli utenti.

Con l'MTR l'Autorità ha inteso adottare regole di riconoscimento dei costi efficienti volte a:

- esplicitare alcuni elementi relativi agli obiettivi di miglioramento di qualità delle prestazioni e/o di ampliamento del perimetro gestionale, in un rinnovato quadro di responsabilizzazione e di coerenza a livello locale;
- promuovere il conseguimento degli obiettivi di carattere ambientale in coerenza con il quadro eurounitario e nazionale, quali, per esempio, l'incremento dei livelli di riutilizzo e di riciclaggio;
- migliorare l'efficienza complessiva delle gestioni, anche attraverso innovazioni tecnologiche e di

processo, contenendo la possibile crescita complessiva delle entrate tariffarie attraverso l'introduzione del limite all'incremento dei corrispettivi;

- definire adeguamenti dei corrispettivi ancorati a valutazioni da parte dell'ente territorialmente competente sulle prestazioni di servizio da fornire o sulle più idonee modalità organizzative da realizzare, valorizzando la consapevole determinazione del pertinente livello istituzionale;
- incentivare la possibilità, per gli operatori, di conseguire ricavi sfruttando le potenzialità insite nelle singole fasi della filiera, con benefici che devono essere ripartiti tra i medesimi operatori e gli utenti;
- rafforzare l'attenzione al profilo infrastrutturale del settore, promuovendone, per un verso, una rappresentazione esaustiva e, per un altro, una configurazione maggiormente equilibrata in termini di possibili benefici economici, prefigurando modalità di riconoscimento dei costi che incentivino lo sviluppo impiantistico e la diffusione di nuove tecnologie nell'ambito del ciclo integrato dei rifiuti.

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 2019 sono stati adottati dall'Autorità due provvedimenti in tema di estensione del sistema di tutele a settori diversi da quelli dell'energia elettrica e del gas (per i quali il sistema è in vigore a regime dal 1° gennaio 2017): uno per il settore idrico¹⁸ e l'altro per il servizio di telecalore¹⁹.

Sistema di tutele: volumi di richieste in ingresso allo Sportello per i settori energia elettrica, gas e idrico 2019 (vedi Tav. 9.1 Vol. 2)

ATTIVITÀ E SETTORI		ANNO 2019
Livello base	Chiamate al <i>call center</i> 800.166.654 (pervenute in orario di servizio)	483.082
	Richieste scritte di informazioni	11.356 (*)
	Richieste di attivazione di procedure speciali informative	28.837
	Reclami di secondo livello reindirizzati con informativa sulle conciliazioni	1.690
	da luglio 2019 (**)	
Secondo livello	Domande al Servizio conciliazione	16.005
	Organismi ADR iscritti nell'Elenco dell'Autorità	1.819 (***)
	Richieste di attivazione di procedure speciali risolutive	9.198
	Reclami di secondo livello	3.830

(*) Nel 2019, 422 richieste scritte di informazione, classificate come complesse, sono state reindirizzate al Servizio conciliazione perché collegate a potenziali controversie.

(**) Da luglio 2019, la conciliazione è l'unico strumento di secondo livello a disposizione degli utenti finali serviti dai gestori di maggiori dimensioni.

(***) Conteggiando anche due domande pervenute 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.

18 La delibera 16 aprile 2019, 142/2019/E/idr ha stabilito che dal 1° luglio 2019, per gli utenti finali serviti dai gestori di maggiori dimensioni (con almeno 300.000 abitanti residenti serviti) è stata prevista la possibilità di utilizzare il Servizio conciliazione per le controversie non risolte con il reclamo di primo livello; gli altri utenti, in alternativa al Servizio conciliazione, possono attivare lo Sportello mediante un reclamo scritto di secondo livello. I succitati gestori hanno l'obbligo di indicare, nel proprio sito internet, nei nuovi contratti e nelle risposte ai reclami di primo livello non risolutive della problematica sollevata dall'utente, le modalità di attivazione del Servizio conciliazione e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ad accesso gratuito, ai quali tali gestori si impegnano a partecipare.

19 Con la delibera 15 ottobre 2019, 408/2019/E/tlr, ARERA ha avviato il procedimento per l'estensione del sistema di tutele con la definizione, a beneficio degli utenti, di un livello base e di un secondo livello, anche di tipo conciliativo, per le controversie insorte con gli operatori, mediante il ricorso agli strumenti gestiti da Acquirente unico in avvalimento. La chiusura del procedimento è prevista entro la fine del 2020.

Il Servizio conciliazione dell'Autorità

Nel 2019 i clienti e gli utenti finali dei settori energetici e idrico hanno presentato al **Servizio Conciliazione 16.005 domande, + 45% rispetto alle 11.034 del 2018.**

La ripartizione settoriale delle domande pervenute al Servizio nel 2019 conferma la prevalenza dell'elettrico, con una quota del 51% delle richieste presentate (8.165 domande); segue il settore del gas, con il 32% (5.167 domande). Il settore idrico fa registrare una crescita di sette punti percentuali rispetto al 2018 (1.540, il 10% del totale).

Il 74% delle domande ricevute ha interessato utenze domestiche.

Livelli di servizio per il call center dello Sportello (2019) (vedi Tav. 9.5 Vol. 2)

	2019
Accessibilità al servizio (AS) - %	99,9%
Tempo medio di attesa (TMA) - sec.	149
Livello di servizio (LS) - %	95,6%

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

Nel 2019, il Servizio Conciliazione, al netto delle procedure rinunciate, ha fatto registrare un **tasso di accordo su procedure concluse pari al 69%**, in aumento di 3 punti percentuali rispetto al 2018. Nel 2019 con le controversie risolte dal Servizio Conciliazione dell'ARERA i clienti e gli utenti finali hanno **ottenuto o risparmiato oltre 10,4 milioni di euro** dal contenzioso con gli operatori di luce, gas e acqua, con un tempo medio di chiusura della procedura di 55 giorni.

Risultati della customer satisfaction per il Servizio conciliazione (2019) (vedi Fig. 9.13 Vol. 2)

	 Molto soddisfatto (1)	 Soddisfatto (2)	 Abbastanza soddisfatto (3)	 Poco soddisfatto (4)	 Per nulla soddisfatto (5)
Totale	51%	35%	12%	1%	1%
Sintesi giudizio	98%			2%	

Fonte: Servizio conciliazione.

I bonus sociali

A maggio 2019 l'Autorità ha dato attuazione alle disposizioni del decreto legge 28 gennaio 2019, n. 4, recante "Disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni" (convertito, con modificazioni, dalla legge 28 marzo 2019, n. 26) che, tra le altre cose, ha stabilito l'estensione anche ai beneficiari di RdC-PdC siano estese le agevolazioni relative alle tariffe elettriche riconosciute alle famiglie economicamente svantaggiate e quelle relative alla compensazione per la fornitura di gas naturale.

Lo scorso anno è proseguita la crescita, lenta ma costante, del numero complessivo dei beneficiari di bonus.

In totale sono stati erogati 1.428.791 bonus nei settori energetici: 870.277 famiglie hanno avuto accesso al bonus sociale elettrico (829.209 per disagio economico e 41.068 per disagio fisico) e 558.514 famiglie a quello gas. Le famiglie che hanno richiesto e ottenuto il bonus sociale idrico sono state 447.213.

L'ammontare complessivo dei bonus erogati per il settore elettrico (per disagio economico e per 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 13,7 milioni di euro.

Il rapporto fra nuclei familiari potenzialmente destinatari di bonus in quanto di condizioni di vulnerabilità economica (ossia con un ISEE entro la soglia utile per l'accesso ai bonus o che risultano percettori di reddito/pensione di cittadinanza) e nuclei familiari effettivamente agevolati, si è attestato complessivamente, fra il 31% e il 36% per i bonus energetici, con un rapporto analogo riscontrato anche per il più recente bonus sociale idrico (in vigore dal 1° gennaio 2018); questo nonostante le misure poste in campo dall'Autorità per diffondere l'informazione anche con il rilancio delle campagne informative per l'attuazione del bonus idrico e progetti volti a coinvolgere anche altri soggetti che operano con i cittadini vulnerabili.

Per questa ragione, nel mese di giugno 2019, l'Autorità ha presentato al Parlamento e al Governo una segnalazione²⁰ nella quale ha sottolineato la necessità di adottare meccanismi di attribuzione automatica dei bonus sociali ai potenziali destinatari. Le proposte avanzate dall'Autorità sono state recepite dal c.d. decreto fiscale²¹ che ha stabilito il riconoscimento automatico dei bonus sociali nazionali alle famiglie aventi diritto, eliminando la necessità di presentare apposita domanda ai Comuni e/o ai centri di assistenza fiscale a partire dal 1° gennaio 2021. Lo stesso provvedimento, inoltre, aveva stabilito anche l'ampliamento del bonus idrico anche ai costi relativi al servizio di fognatura e di depurazione e il riconoscimento ai titolari di RdC e PdC anche del bonus idrico (dal 1° gennaio 2020).

L'introduzione dell'automatismo per il riconoscimento dell'agevolazione consentirà di colmare il divario tra potenziali beneficiari e i percettori effettivi dei bonus pari a circa 2,6 milioni di famiglie. In particolare, il nuovo sistema di riconoscimento automatico delle agevolazioni agli aventi diritto si baserà sullo scambio delle informazioni necessarie contenute nelle banche dati dell'INPS e nel Sistema Informativo Integrato gestito dalla società Acquirente unico S.p.A., nel rispetto della normativa in materia di protezione di dati personali. La definizione delle modalità attuative del nuovo sistema è demandata all'Autorità.

²⁰ 25 giugno 2019, 280/2019/II/com.

²¹ 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.

Il Quadro strategico 2019-2021 ha previsto tra i suoi obiettivi²² l'ampliamento delle attività di controllo, anche tenuto conto dello sviluppo delle attività strutturali di analisi e di monitoraggio dei settori, nonché la promozione della compliance regolatoria attraverso il rafforzamento di strumenti, includendone anche di innovativi, che permettano di comprendere la risposta degli operatori agli interventi di regolazione e di introdurre eventuali azioni correttive. L'obiettivo di ampliamento delle attività di controllo decorre, quale attività continuativa, già dal 2019, mentre lo sviluppo di nuovi strumenti è previsto dal 2020.

Nel 2019, l'attività di controllo si è svolta secondo le modalità già consolidate negli anni precedenti, in collaborazione con il Nucleo speciale beni e servizi della Guardia di Finanza, sulla base di quanto previsto dal vigente Protocollo d'intesa tra le due istituzioni. L'attività ha previsto:

- **indagini conoscitive e ricognizioni**; in particolare, nel periodo di riferimento è stata conclusa l'ultima parte dell'indagine in materia di investimenti dichiarati dalle imprese ed è stata avviata una ricognizione sulle imprese di vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas;
- **verifiche ispettive in loco**, relativamente a un ampio spettro di tematiche, con attenzione specifica a questioni prioritarie come la tutela dei consumatori, la qualità del servizio, il corretto funzionamento dei mercati e il controllo degli incentivi erogati e delle voci di costo riconosciute in tariffa;
- **controlli documentali**, in particolare relativi: alla corretta applicazione degli obblighi di separazione del marchio e delle politiche di comunicazione delle società di vendita dell'energia elettrica; alla corretta contribuzione, da parte delle imprese regolate, degli oneri di funzionamento dell'Autorità; alla corretta erogazione degli incentivi alle imprese energivore.

In esito alle attività di controllo sono state contestate o recuperate nel 2019 somme pari a circa 33 M€, somme alle quali vanno aggiunte le sanzioni comminate in esito alle ispezioni.

Anche nel 2019 l'attività sanzionatoria dell'Autorità ha continuato a rivestire un ruolo rilevante a garanzia dell'attuazione della regolazione. Il numero di avvisi e di chiusure di procedimenti sanzionatori e prescrittivi, rispettivamente pari a 50 e 37 (cui vanno aggiunte le chiusure con procedura semplificata, pari a 20) è in linea con quello degli anni precedenti.

Fra i 57 procedimenti conclusi, comprensivi dei 20 avviati con procedura semplificata andati a buon fine: 47 sono terminati con l'accertamento delle responsabilità e la conseguente irrogazione di sanzioni (di questi, 4 anche con

²² OS.6 Promozione della compliance regolatoria e riduzione dei tempi dei procedimenti sanzionatori.

l'adozione di un provvedimento prescrittivo), 3 procedimenti si sono chiusi con l'archiviazione e, infine, 7 si sono conclusi con l'approvazione di impegni.

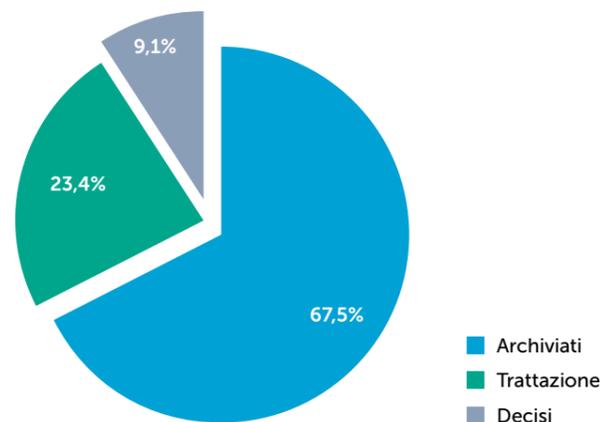
L'ammontare complessivo delle 47 sanzioni irrogate, di cui soltanto 5 sono state impugnate, **è di circa 63 milioni di euro**, cui concorrono in massima parte (oltre 55 milioni) le 4 sanzioni irrogate nei confronti delle società di un primario gruppo a livello mondiale attivo nel settore dell'attività siderurgica per mancato acquisto di certificati verdi.

Inoltre, anche nel 2019 l'Autorità ha esercitato il 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 dell'energia elettrica e del gas delle somme illegittimamente addebitate a titolo di corrispettivo a copertura di cosiddetti "costi di gestione amministrativa", per un valore di circa 13 milioni di euro. Infine, nel 2019 l'Autorità ha approvato le **proposte di impegni presentate da 7 esercenti**, nell'ambito di altrettanti procedimenti sanzionatori, **per un valore complessivo stimato delle misure ivi contenute pari a circa 14 milioni di euro**.

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 2019 sono stati 77 i reclami presentati ai sensi della delibera 188/2012/E/com di cui 52 archiviati, 18 risultano in corso di trattazione al 31 dicembre 2019 e 7 oggetto di decisione.

Reclami fra operatori gestiti dall'Autorità ai sensi della delibera 188/2012/E/com (focus sul 2019) (vedi Fig. 10.6 Vol. 2)



Fonte: ARERA.

Il tempo medio di risoluzione delle controversie tra operatori economici ex delibera 188/2012/E/com, gestite dall'Autorità, è di 6 mesi e 14 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 2019 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 2019 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 10.612 delibere approvate dall'Autorità sin dal suo avvio (aprile 1997-31 dicembre 2019), ne sono state impugnate 1.171, pari all'11%, e ne sono state annullate (con sentenza passata in giudicato), in tutto o in parte, 158, pari al 13,5% del totale delle delibere impugnate e all'1,5% di quelle adottate. **In termini statistici, l'indice di resistenza delle delibere dell'Autorità al controllo giurisdizionale continua ad attestarsi attorno al 98,5%. Nel 2019 sono state 31 le delibere impugnate (per 62 ricorsi), nessuna è stata annullata.**

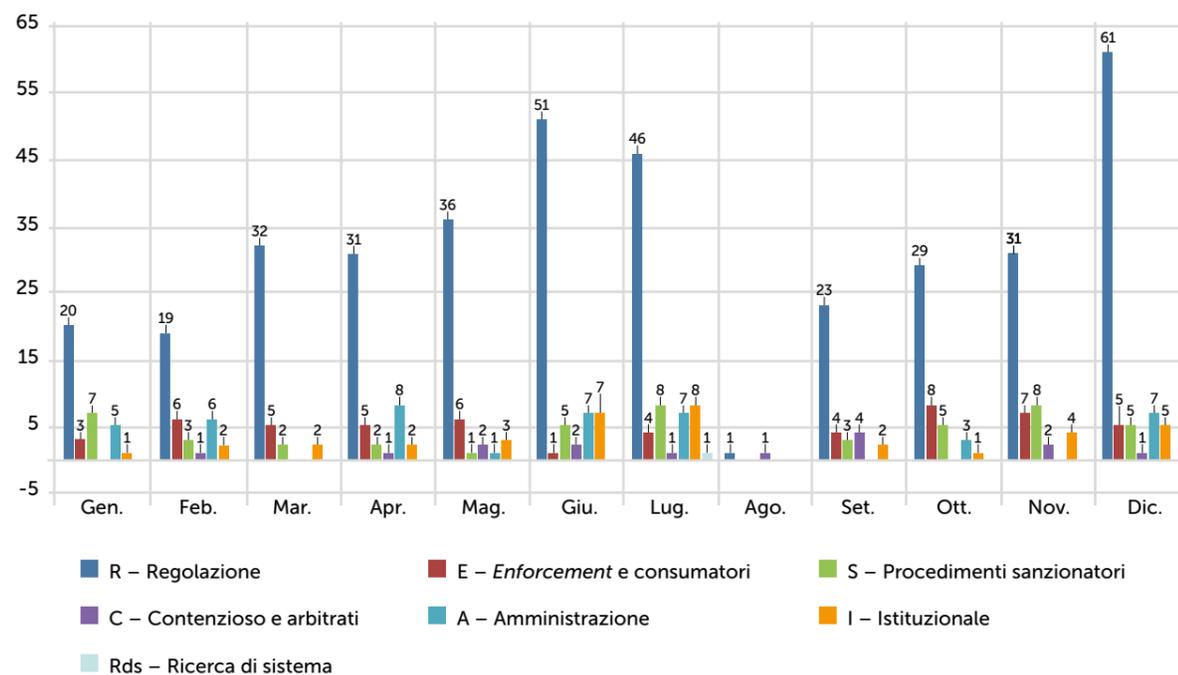
Lo scorso anno inoltre è continuato il decremento del contenzioso, già registrato nel 2018 in termini di numero di ricorsi: come detto sono stati 62 nel 2019, a fronte di 83 nel 2018, 180 nel 2017 e 199 nel 2016. Nel 2019 si registra, rispetto al 2018, anche un notevole calo di delibere impugnate sul totale di quelle emesse: 31 delibere impugnate, pari al 5,3% del totale di quelle emesse nell'anno (580); nel 2018, invece, la percentuale di delibere impugnate era pari al 15,2% del totale delle emesse (715). La percentuale più alta di delibere impugnate resta comunque quella del 2017, con 928 impugnazioni, pari al 20,3% del totale delle delibere emesse in quell'anno.

ATTUAZIONE DELLA REGOLAZIONE, COMUNICAZIONE, ORGANIZZAZIONE E RISORSE

Provvedimenti adottati

I provvedimenti adottati dal Collegio dell'Autorità nel corso del 2019 sono stati complessivamente 580 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, luglio e dicembre.

Andamento dei provvedimenti adottati dall'Autorità nel 2019 (vedi Fig. 11.1 Vol. 2)



Fonte: ARERA.

Le macro-aree più rilevanti in termini numerici sono quelle relative alla "Regolazione" con 380 atti (circa il 65% del totale degli atti adottati dall'Autorità nel corso del 2019), quella riguardante le attività di "Enforcement e consumatori" con 54 atti, (9% della produzione provvedimento del 2019) 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".

Andamento mensile della produzione provvedimento per l'anno 2019 (vedi Tav. 11.2 Vol. 2)

MACRO-AREE	GEN.	FEB.	MAR.	APR.	MAG.	GIU.	LUG.	AGO.	SET.	OTT.	NOV.	DIC.	TOTALE	%
R – Regolazione	20	19	32	31	36	51	46	1	23	29	31	61	380	65,52
E – Enforcement e consumatori	3	6	5	5	6	1	4	-	4	8	7	5	54	9,31
S – Procedimenti sanzionatori	7	3	2	2	1	5	8	-	3	5	8	5	49	8,45
C – Contenzioso e arbitrati		1	-	1	2	2	1	1	4	-	2	1	15	2,59
A – Amministrazione	5	6	-	8	1	7	7	-	-	3	-	7	44	7,59
I – Istituzionale	1	2	2	2	3	7	8	-	2	1	4	5	37	6,38
Rds – Ricerca di sistema	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0,17
TOTALE	36	37	41	49	49	73	75	2	36	46	52	84	580	100,00

Fonte: ARERA.

Comunicazione

La definizione degli obiettivi di comunicazione prende spunto in via principale dal Quadro strategico 2019-2021 dell'Autorità. Le attività di comunicazione e informazione sono, infatti, giudicate essenziali nel raggiungimento di alcuni obiettivi strategici fissati dal Collegio.

Nel periodo compreso tra il 1° marzo e il 31 dicembre 2019, quindi, oltre alle attività ordinarie, sono stati individuati e realizzati i seguenti obiettivi e progetti:

- organizzazione dell'evento e della campagna di comunicazione legata alle audizioni per il Quadro strategico, attraverso il supporto alla redazione del documento, la pubblicazione online, la stesura di comunicati e schede stampa;
- con riferimento alla Relazione Annuale 2019, redazione e stampa dei volumi, ideazione di una sintesi, editing della relazione del Presidente, organizzazione dell'evento di presentazione presso la Camera dei deputati, realizzazione di foto e video della cerimonia, cronaca sui social media, oltre alla consueta attività di ufficio stampa;
- presentazione pubblica dei documenti per la consultazione per il primo Metodo tariffario rifiuti e per le regole di trasparenza nel settore ambientale;
- realizzazione di un nuovo layout del sito web;
- supporto alla Direzione Relazioni Esterne Istituzionali (DREI) per la redazione delle schede tecniche relative alle delibere dell'Autorità;
- avvio della campagna pubblicitaria sul Portale Offerte e supporto alla clientela e all'utenza attraverso l'apertura di una pagina Facebook;
- ampliamento dell'attività di ufficio stampa mediante l'individuazione di nuovi target giornalistici legati alle nuove competenze (ambiente/rifiuti) e avvio di un progetto di presenza continuativa settimanale presso la radio e la televisione, nei canali Rai;
- valorizzazione delle attività internazionali dell'Autorità, fra cui la partecipazione alle associazioni WAREG (European Water Regulators) e MEDREG (Mediterranean Energy Regulators), attraverso il supporto alla

realizzazione degli eventi e una comunicazione coordinata, che comprende la pubblicizzazione delle attività sui social network e la realizzazione di prodotti foto e video;

- razionalizzazione del monitoraggio e della gestione degli eventi attraverso la creazione di un nuovo format per la pianificazione, la promozione, l'organizzazione e le collegate attività di comunicazione;
- rinforzo della presenza dell'Autorità nelle piattaforme dei social media e proposizione di una social media strategy;
- ideazione del format grafico e organizzativo "Fuori dalle Regole", ciclo di eventi progettati dal Collegio e riservati ai dipendenti dell'Autorità;
- rafforzamento del coinvolgimento delle Direzioni dell'Autorità nelle attività di comunicazione.

Organizzazione

Non ha conosciuto modificazioni di rilievo, nel corso del 2019, la struttura organizzativa dell'Autorità, che, nel 2018, era stata rivisitata per tenere conto dei nuovi compiti di regolazione e controllo conferiti con riferimento al settore del ciclo dei rifiuti urbani e assimilati. Il modello organizzativo prevede tre macrostrutture (Segretariato generale, Divisione Energia, Divisione Ambiente) e, all'interno di queste, le Direzioni (a loro volta articolate in Unità) e gli Uffici speciali. Nell'ambito della Divisione Ambiente, è stata istituita una Direzione dedicata al Ciclo dei Rifiuti Urbani e Assimilati.

Risorse umane

L'Autorità può contare su una dotazione organica di 185 unità di personale di ruolo. Negli anni passati è stato, inoltre, possibile attivare sino a 60 contratti a tempo determinato. Alla fine del 2019 i dipendenti di ruolo erano 166 (18 dei quali dirigenti), mentre 59 dipendenti erano assunti con un contratto a tempo determinato; 14 erano, inoltre, le unità acquisite in comando, distacco o fuori ruolo da altre amministrazioni pubbliche. L'Autorità può contare anche sulla collaborazione di personale dalla Guardia di Finanza aggregato, per le verifiche ispettive, nell'ambito di uno specifico Protocollo d'intesa. Il personale dipendente ha un'età media di poco superiore ai 45 anni; oltre l'85% è laureato.

APPENDICE

RELAZIONE ANNUALE

PRIMA CHE TUTTO CAMBIASSE.

I DATI DEL 2019 PER I SERVIZI PUBBLICI:
ELETTRICITÀ, GAS, TELECALORE, ACQUA E RIFIUTI.

Prezzi, consumi, produzione e mercati. La fotografia dell'Italia prima del **Covid-19** nei dati della Relazione Annuale di ARERA: il metro di paragone per capire quello che sta avvenendo nel 2020. Per capire la situazione dei servizi pubblici prima dell'emergenza sanitaria.



ELETTRICITÀ



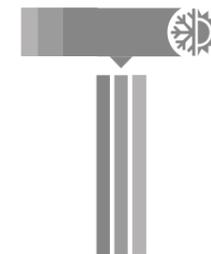
Salgono i prezzi,
l'Italia sopra la media
dell'area euro



GAS NATURALE



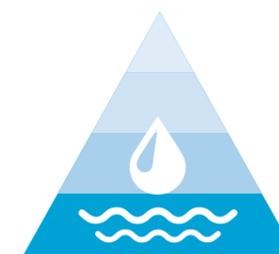
Aumentano i consumi
di gas in Italia.
Più famiglie
nel mercato libero



TELECALORE



Prosegue la crescita
in termini di volumi
ed estensione
delle reti



ACQUA



Crescono
gli investimenti
mentre le tariffe
rimangono stabili



RIFIUTI



Nuovo metodo tariffario:
trasparenza e costi efficienti.
Il tema della governance





REGOLAZIONE

RELAZIONE ANNUALE I DATI DEL 2019

TUTELE PER I CONSUMATORI ED ENFORCEMENT



BONUS SOCIALE

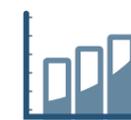


226 milioni di euro
per sconti sulle forniture
di acqua, luce e gas



A CHI È RIVOLTO?

Famiglie in condizioni di vulnerabilità
economica o in grave stato di salute



1,8 MILIONI BONUS EROGATI

ENERGIA GAS ACQUA

richiesto tra il
31% **36%**

dei potenziali
aventi diritto



DA GENNAIO 2021 IL BONUS DIVENTA AUTOMATICO

Per gli aventi diritto non
servirà richiederlo



SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE



**Servizio di
conciliazione**
16.005 domande
+ 45% rispetto al 2018

ENERGIA **51%** GAS **32%** ACQUA **10%**



UTENZE DOMESTICHE **74%**



69%
Tasso di accordo su
procedure concluse



10,4 milioni di euro
Risparmio grazie alla conciliazione,
durata media procedura **55 giorni**



CHIAMATE IN CRESCITA

rispetto all'anno
precedente

↑ RICHIESTE
SCRITTE
DI INFORMAZIONI

↑ ATTIVAZIONI
SPECIALI
INFORMATIVE

47%
Bonus

21,5%
Controversie

9%
Diritti e regolazione



SANZIONI OPERATORI



47 SANZIONI
per **63 milioni**
di euro



INDENNIZZI AI CONSUMATORI



obbligo a corrispondere
agli utenti per un valore di
13 milioni di euro



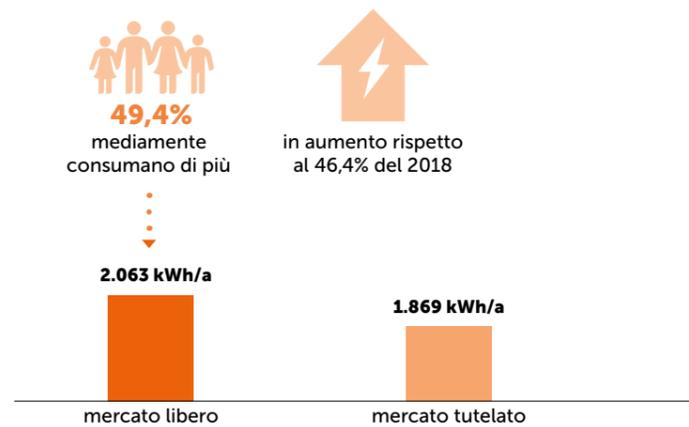
PROPOSTE DI IMPEGNI
per un valore di **14 milioni di euro**



SALGONO I PREZZI, L'ITALIA SOPRA LA MEDIA DELL'AREA EURO

Nel 2019 gli italiani hanno pagato mediamente prezzi più alti rispetto al resto dell'Area Euro. Sulle bollette dei consumatori domestici e industriali, oneri e imposte pesano più che in altre parti d'Europa. In Italia la produzione di energia elettrica dipende sempre meno dal carbone e sempre più dal gas naturale, stabili le rinnovabili. Mercato libero: aumentano i venditori e le famiglie che scelgono di lasciare la Maggior Tutela.

IL MERCATO DELL'ENERGIA PIÙ FAMIGLIE SCELGONO IL MERCATO LIBERO



AUMENTA LO SWITCHING



VENDITORI



Concentrazione del mercato in lieve diminuzione nel 2019

PREZZO MEDIO NETTO ENERGIA



FAMIGLIE

PREZZI LORDI
Crescono i prezzi lordi (energia e costi di trasporto + imposte e oneri) per i consumatori domestici

PREZZI NETTI
Aumento marcato per i prezzi netti (energia e costi di trasporto)

CLASSE DI CONSUMO ANNUO

Tra i 1.000 kWh/a e 2.500 kWh/a

Tra 2.500 kWh/a e 5.000 kWh/a

ITALIA

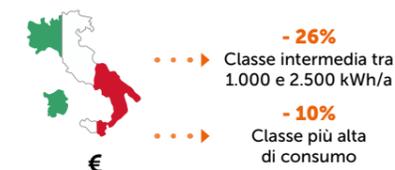
- ▼ - 5% media area euro
- ▲ + 2% media area euro

COMPONENTE FISCALE

ITALIA
UGUALE PER TUTTE LE CLASSI DI CONSUMO

UNIONE EUROPEA
CRESCE AL CRESCERE DEI CONSUMI

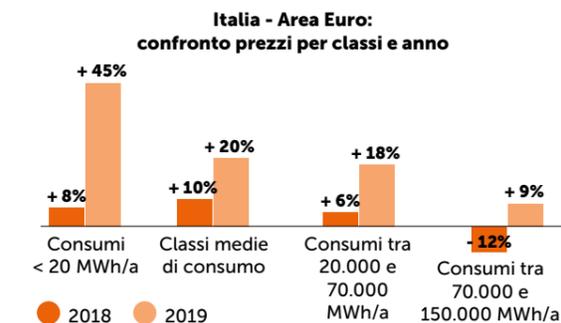
I CONSUMATORI DOMESTICI ITALIANI PAGANO DI MENO DI QUELLI TEDESCHI



IMPRESE

ITALIA
Aumento prezzi netti (energia e costi di trasporto)

Aumento imposte e oneri



NEL 2018 MENO ONERI E IMPOSTE
Nel 2018, la marcata riduzione della componente oneri e imposte aveva più che compensato i maggiori aumenti dei prezzi netti italiani di quasi tutte le classi.

PREZZI PIÙ BASSI CHE IN GERMANIA E REGNO UNITO

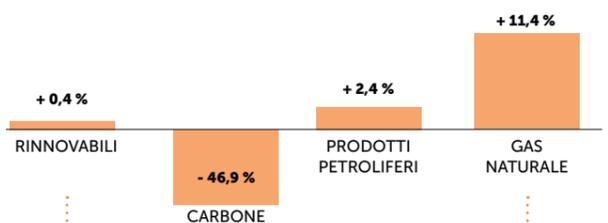
I prezzi in Italia si confermano più bassi di quelli pagati dalle imprese tedesche (tranne per la prima classe di consumo) e di quelli inglesi ma solo per le classi di consumo più alte.

CONSUMI: 301,4 TWh - 1%



La produzione nazionale lorda è aumentata del +0,7%, passando dai 289,7 TWh del 2018 ai 291,7 TWh del 2019.

COME È CAMBIATA LA PRODUZIONE IN UN ANNO



INCENTIVI

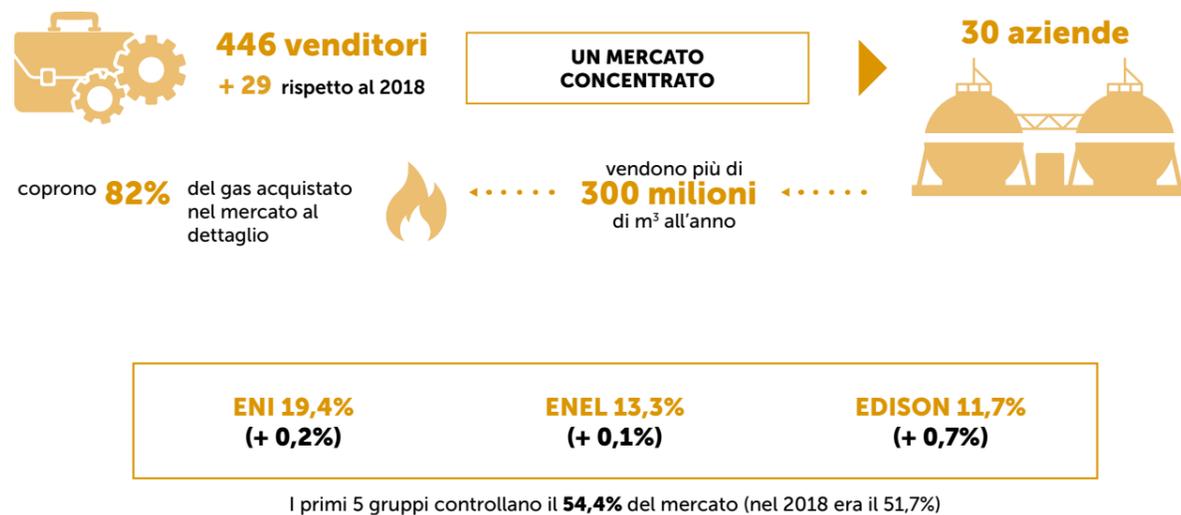
Nel 2019 rimane invariata rispetto all'anno precedente (63 TWh) con un costo per il sistema di 11 miliardi di euro.

LA FONTE GAS ASSICURA QUASI LA METÀ DELL'INTERA PRODUZIONE (49,1%).

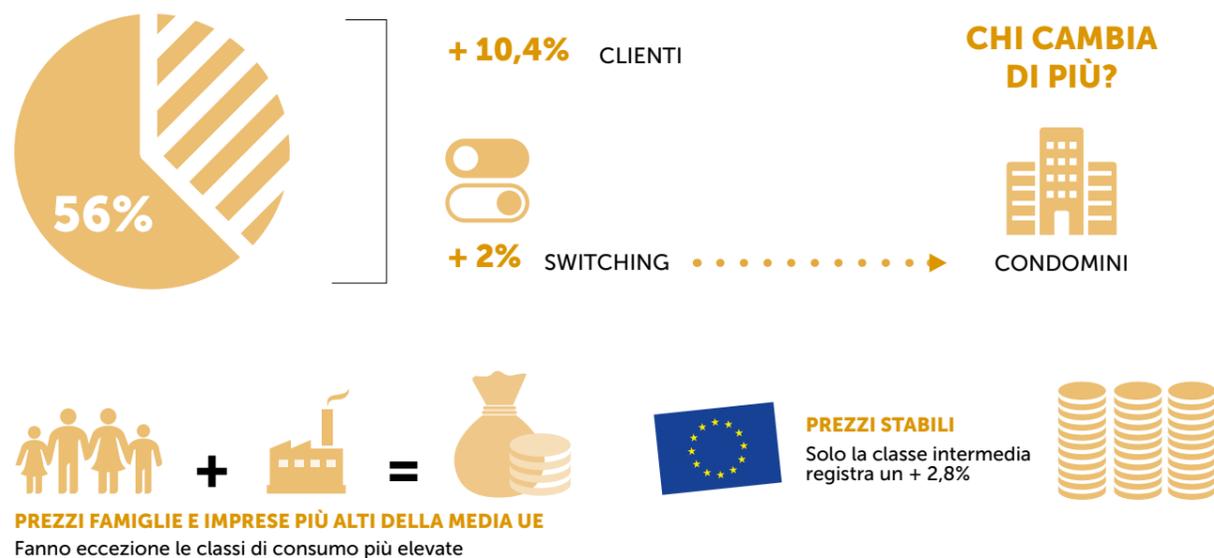


AUMENTANO I CONSUMI DI GAS IN ITALIA. PIÙ FAMIGLIE NEL MERCATO LIBERO

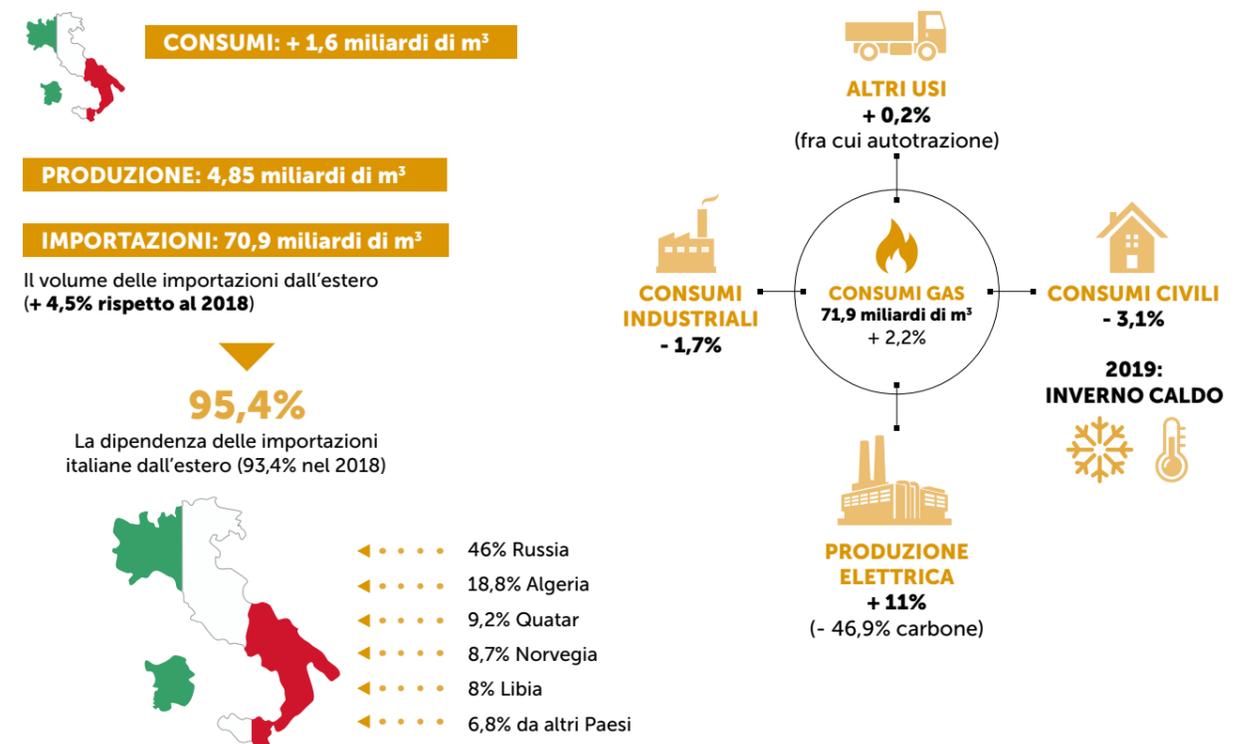
IL MERCATO DEL GAS



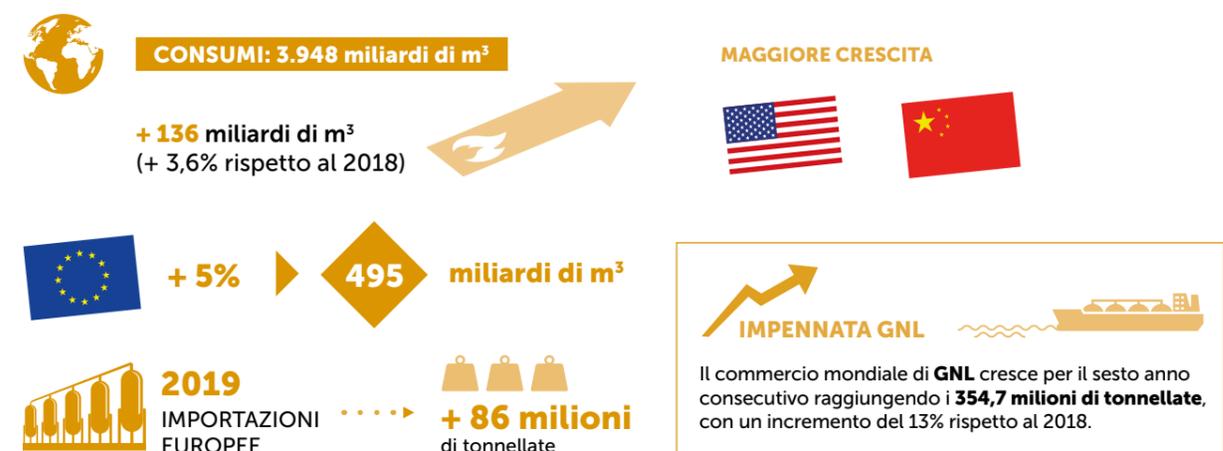
MERCATO LIBERO



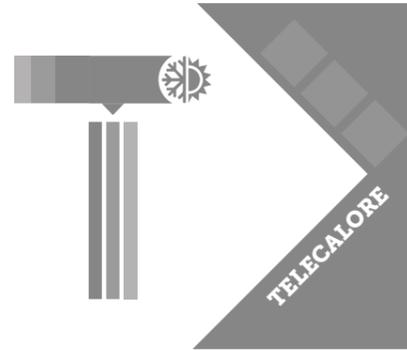
In Europa cresce il consumo di gas naturale ma cala la produzione. Stesso trend in Italia dove alla crescita dei consumi (trainati dal boom nel settore elettrico) fa da contraltare una sensibile diminuzione della produzione. Più Nord Europa e meno Algeria alla voce importazioni italiane dall'estero, stabile la quota della Russia. Sempre più famiglie italiane scelgono il mercato libero ma, come le imprese, pagano prezzi sensibilmente più alti rispetto alla media dell'Area Euro.



Crescono le importazioni dal Nord Europa (Norvegia e Olanda): dal 6,5% del 2018 all'11,1% del 2019



Raddoppiano grazie ai prezzi bassi, determinati dal rallentamento della domanda nell'area asiatica



PROSEGUE LA CRESCITA IN TERMINI DI VOLUMI ED ESTENSIONE DELLE RETI

Si conferma la crescita del settore in termini di volumi ed estensione delle reti. Nel 2019 sono proseguite le attività di definizione del quadro regolatorio del servizio di teleriscaldamento e teleraffrescamento ormai quasi completo.

**IL SERVIZIO RISULTA CONCENTRATO SOPRATTUTTO
NELL'ITALIA SETTENTRIONALE E CENTRALE**




FRA GLI 82 E I 92 EURO MWh

Il prezzo netto per un utente condominiale di tipo domestico registrato nell'ultimo trimestre del 2019



Ara sta completando il quadro regolatorio del servizio di teleriscaldamento e teleraffreddamento

- TEMI AFFRONTATI**
-  esercizio del diritto di recesso
 -  obblighi di trasparenza dei gestori (monitoraggio dei prezzi)
 -  regolazione della qualità commerciale e tecnica (sicurezza e continuità del servizio)
 -  regolazione del servizio di misura



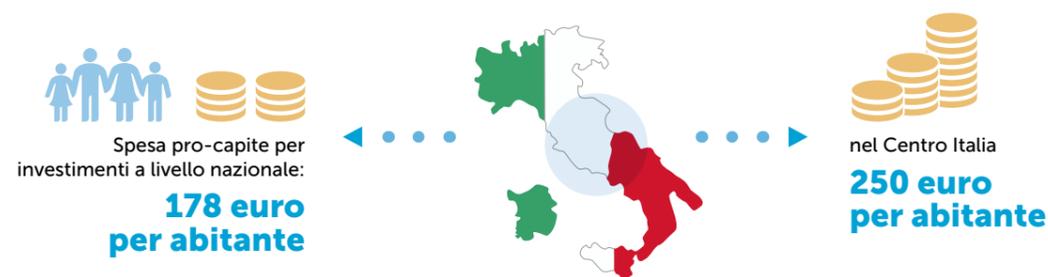
CRESCONO GLI INVESTIMENTI MENTRE LE TARIFFE RIMANGONO STABILI

Ammontano a quasi 12 miliardi di euro gli investimenti attivati nel settore idrico, con una crescita importante nella percentuale di realizzazione degli interventi programmati. I fondi per gli investimenti arrivano soprattutto dalle tariffe che, pur in presenza di differenze tra le diverse aree geografiche, rimangono stabili. Esiste un "water service divide" che interessa soprattutto il Sud Italia e le Isole. Le perdite idriche la criticità principale, che nel meridione raggiungono il 50% dell'acqua immessa nell'acquedotto.

TARIFFE E INVESTIMENTI

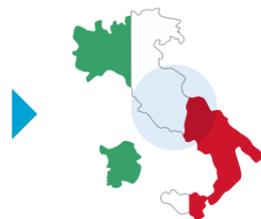
QUADRIENNIO 2016-2019: INVESTIMENTI TOTALI 11,9 miliardi di euro

9 MILIARDI DI INVESTIMENTI TRAMITE TARIFFA



la spesa media annua per famiglia tipo (3 persone con un consumo di 150 m³)

AL CENTRO ITALIA L'ACQUA È PIÙ CARA



Una famiglia tipo del Centro Italia paga **389 euro all'anno** (2,59 euro al m³ all'anno)

2,9 MILIARDI DI INVESTIMENTI TRAMITE FONDI PUBBLICI



A livello nazionale **235 euro per abitante**

Nel Sud e nelle Isole **281 euro per abitante**

COMPOSIZIONE DELLA SPESA (CORRISPETTIVI SERVIZI) PER LA TARIFFA ACQUA



INCREMENTO DEL TASSO DI REALIZZAZIONE INTERVENTI PROGRAMMATI



QUALITÀ 43,7% **PERDITE IDRICHE** (perdite totali in rapporto al volume complessivo di acqua in ingresso nell'acquedotto)

CIRCA IL 50% **Sud e Isole**

CIRCA IL 25% degli investimenti per contenere le perdite idriche nel biennio 2018-2019 **32% NEL SUD**

GLI ALTRI INVESTIMENTI

14,1% per l'adeguamento del sistema fognario, con l'obiettivo di minimizzare gli allagamenti e gli sversamenti

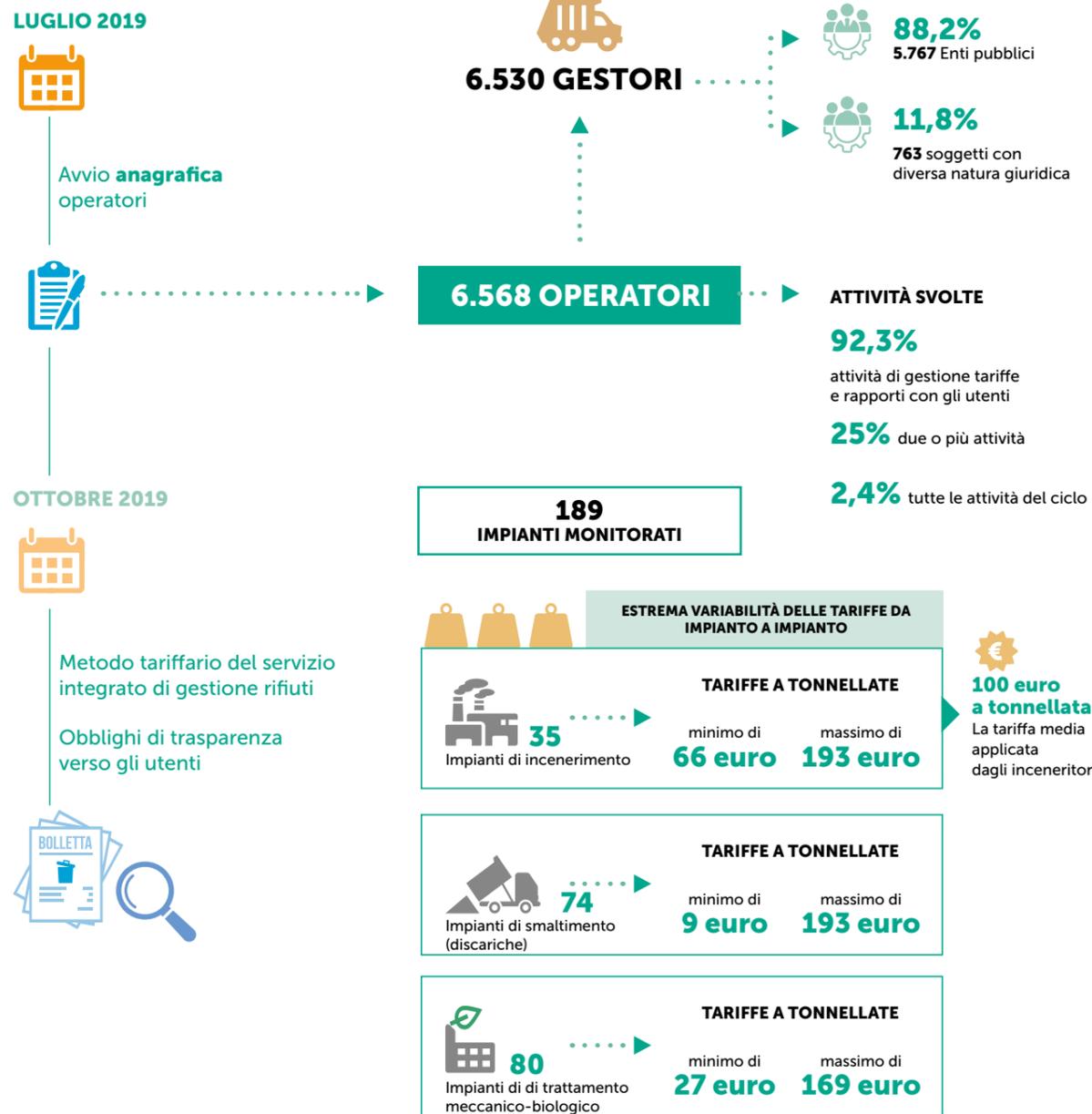
19,6% per il miglioramento acqua depurata



NUOVO METODO TARIFFARIO: TRASPARENZA E COSTI EFFICIENTI. IL TEMA DELLA GOVERNANCE

Tariffe e servizi con differenze significative fra le aree geografiche. L'attenzione agli standard di qualità è più alta al Nord ma il Sud dimostra la dovuta cura nella relazione con l'utente. Governance frammentata con un gran numero di gestori, che il più delle volte coincidono con i Comuni.

IL SISTEMA INTEGRATO DI GESTIONE



La frammentazione della governance

Solo **45 gli Enti di Governo dell'Ambito** a fronte dei 1.334 Enti Territorialmente Competenti (per il 98% si tratta di Comuni).



QUALITÀ DEL SERVIZIO

700 operatori monitorati (raccolta e trasporto e/o spazzamento delle strade)

ELEVATA FRAMMENTAZIONE GESTIONALE DEL SERVIZIO

Attività ciclo dei rifiuti svolte da soggetti diversi

Sullo stesso Comune operano più Gestori

La maggior parte delle gestioni risultano composte da un solo Comune

DISOMOGENEITÀ FRA LE DIVERSE AREE DEL PAESE IN TERMINI DI PRESTAZIONI



Maggiore diffusione standard di **qualità** nelle regioni del Nord



Al Sud buona la cura della **relazione con gli utenti** del servizio (punti contatto e gestione reclami)

