



# ARERA

Autorità di Regolazione  
per Energia Reti e Ambiente



## S I N T E S I

RELAZIONE ANNUALE 2019



STATO DEI SERVIZI

e

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](http://www.arera.it).

I dati riportati nella Relazione Annuale sono aggiornati al 31 marzo 2019





# ARERA

Autorità di Regolazione  
per Energia Reti e Ambiente



## S I N T E S I

### RELAZIONE ANNUALE 2019

●	<b>Presentazione</b>	Pag. 3
●	<b>Scenario</b>	Pag. 4
●	<b>Energia elettrica</b>	Pag. 15
●	<b>Gas Naturale</b>	Pag. 23
●	<b>Servizio di teleriscaldamento</b>	Pag. 29
●	<b>Servizi idrici</b>	Pag. 32
●	<b>Ciclo dei rifiuti urbani e assimilati</b>	Pag. 39
●	<b>Alcuni strumenti di tutela dei consumatori</b>	Pag. 44
●	<b>Alcuni elementi su vigilanza e contenzioso</b>	Pag. 49



# PRESENTAZIONE

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente svolge attività di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, del telecalore, dei servizi idrici e del ciclo dei rifiuti. Istituita con la legge n. 481 del 1995, ARERA è un'autorità amministrativa indipendente che opera per garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei servizi di pubblica utilità e tutelare gli interessi di utenti e consumatori. Funzioni svolte armonizzando gli obiettivi economico-finanziari degli operatori con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse. A questo si aggiunge l'attività consultiva e di segnalazione al Governo e Parlamento nelle materie di propria competenza anche ai fini della definizione, del recepimento e della attuazione della normativa comunitaria.

L'Autorità opera in piena autonomia e con indipendenza di giudizio nel quadro degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo e dal Parlamento e delle normative dell'Unione europea. In quest'ottica, le risorse per il suo funzionamento non provengono dal bilancio dello Stato ma da un contributo sui ricavi degli operatori regolati.

Con il DPR del 9 agosto 2018  
sono stati nominati Stefano Besseghini Presidente,  
Gianni Castelli, Andrea Guerrini, Clara Poletti  
e Stefano Saglia componenti

È un organo collegiale composto dal Presidente e da quattro componenti nominati con decreto del Presidente della Repubblica, previa deliberazione del Consiglio dei Ministri su proposta dei ministri competenti e con il parere favorevole di almeno due terzi dei componenti delle commissioni parlamentari competenti. Presidente e componenti restano in carica per sette anni non rinnovabili.

Sul piano internazionale, ARERA partecipa ai lavori dell'Agenzia per il coordinamento dei regolatori dell'energia (**ACER**), di cui al momento esprime la presidenza del Board of Regulators, 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 nell'aprile 2014 ha promosso l'avvio dello European Water Regulators (**WAREG**), un network per la cooperazione fra regolatori del settore idrico di cui detiene la presidenza dal 2015.

# SCENARIO

## IL CONTESTO INTERNAZIONALE

Nel 2018 l'economia mondiale ha mostrato un lievissimo rallentamento, (+3,6% contro il +3,8% del 2017, dati FMI, World Economic Outlook Database, aprile 2019). La crescita è stata sostenuta dai paesi asiatici (+ 6,4%), con gli Stati Uniti che continuano a registrare gli incrementi del PIL più sostenuti tra i paesi avanzati (+2,9%). A titolo di confronto, l'Italia è cresciuta dello 0,9%; la Germania dell'1,5%.

### Mercato internazionale del petrolio

L'instabilità che anche nel 2018 ha caratterizzato i prezzi del petrolio è apparsa originata più dai timori legati alle tensioni politiche tra Usa e Iran che da fattori economici e dai fondamentali del mercato. Le quotazioni, in crescita, hanno conosciuto in corso d'anno due momenti di tensione, nel mese di maggio e a ottobre. **Il 2018 è stato il terzo anno consecutivo di aumento dei prezzi del petrolio (e quindi dell'energia) sui mercati internazionali: in euro si è passati dai 39,5 €/barile del 2016, ai 48,1 €/barile del 2017 ai 60,2 €/barile del 2018 (+ 52,4% in tre anni).** Il 2019 sarà l'anno in cui il petrolio, che continua ininterrottamente a crescere con incrementi regolari da almeno 15 anni, raggiungerà il record dei 100 milioni di b/g prodotti a livello mondiale.

### Mercato internazionale del gas

**La domanda mondiale di gas nel 2018 è risultata ancora in aumento** (+4,6%, contro il +2,8% del 2017), con dinamiche regionali che riflettono quelle economiche: aumenti in Cina: +11 miliardi di metri cubi, +69 miliardi di metri cubi nell'area americana, soprattutto a seguito dell'entrata in esercizio di nuova produzione termoelettrica negli Usa. Nell'Unione europea c'è stata invece una contrazione di 16 miliardi di metri cubi (-3,3%): i cali più significativi sono stati in Germania (-7,2 miliardi di metri cubi); nei Paesi Bassi (-3,4 miliardi di metri cubi, per effetto della sostituzione del gas nazionale nelle centrali termoelettriche nazionali con importazioni di energia elettrica). **L'offerta di gas via gnl segna per il quinto anno consecutivo un nuovo record** dei volumi scambiati a livello mondiale, dopo l'entrata in esercizio di nuova capacità di liquefazione di gas in Asia. Aumentano i flussi di gnl in Europa sia dagli Stati Uniti (passati da 5,7 a 7,6 milioni di tonnellate), sia dalla Russia (da 0,1 a 4,4 milioni di tonnellate).

Dopo due anni di rialzi, **i prezzi del gas hanno continuato a crescere in Europa e in Asia anche nel 2018, mentre gli aumenti sono stati marginali negli Usa. Gli Usa continuano a beneficiare di prezzi dell'energia significativamente più bassi.** È venuto meno il progressivo allineamento nei tre mercati regionali (asiatico, americano, europeo) che si era registrato fino al 2015: **l'Asia continua ad assicurare ottimi sbocchi e prezzi più alti rispetto a quelli europei.** I prezzi spot del gas nelle principali borse europee hanno registrato un rialzo da 18,6 a 24,4 c€/m<sup>3</sup> (+31%). Le loro dinamiche si confermano influenzate da quelle del petrolio, riflettendone anche i momenti di tensione (maggio-ottobre).

**Il prezzo spot del gas in Italia al PSV è stato sempre al di sopra di quello degli altri hub nel 2018:** il differenziale rispetto al TTF è stato di 2,22 c€/m<sup>3</sup> e di 2,24 c€/m<sup>3</sup> rispetto all'NCG tedesco, leggermente ridotto il primo rispetto a quello medio del 2017 (2,35 c€/m<sup>3</sup>), ma cresciuto il secondo (2,07 c€/m<sup>3</sup> nel 2017). Tali divari mostrano lo spostamento del baricentro del mercato verso il Centro-Nord-Europa. Ancora più meritevole di attenzione il fatto che i prezzi del gas alla frontiera italiana risultano in media i più elevati, così come quelli all'import dall'Algeria, ribaltando lo storico posizionamento dell'Italia.

### Mercato internazionale del carbone

La produzione di carbone ha continuato a crescere a livello mondiale, tornando sui livelli del 2015, sostenuta

dalla domanda sui mercati asiatici. I prezzi sono saliti del +11%, dopo il +30% del 2017. La Germania ha visto un calo di importazione di questa fonte del -17%.

### **ETS**

Dal 2017 il prezzo dei permessi europei di emissione della CO<sub>2</sub> è triplicato, un trend sostenuto che, a partire dal settembre 2018 ha visto i prezzi mantenersi stabili sopra quota 20 €/ton con picchi, ad aprile 2019, fino a 24,9 €/t.

Tra gli elementi che condizioneranno l'andamento del mercato ETS nel breve termine c'è l'effetto post-Brexit e la possibilità della nascita di un sistema UK ETS autonomo. Nel lungo periodo, invece, gli scenari saranno condizionati dalle politiche energetiche ed ambientali dei principali paesi europei, nonché l'implementazione delle direttive RED II e CEP.

## **CONFRONTO INTERNAZIONALE DEI PREZZI FINALI DI ENERGIA ELETTRICA E GAS**

### **Prezzi dell'energia elettrica per i clienti domestici**

Il 2018 conferma i significativi cambiamenti, registrati per la prima volta nel 2017, in termini di posizionamento relativo dei prezzi finali dell'energia elettrica per i consumatori italiani rispetto a quelli europei. In passato, i prezzi italiani per le prime due classi di consumo (consumi annui inferiori a 1.000 kWh e consumi tra 1.000 a 2.500 kWh/a) si assestavano su valori inferiori a quelli mediamente praticati nell'Area euro, sia al netto, sia al lordo degli oneri e delle imposte. Per le classi successive, al contrario, si registravano valori più elevati, anche con differenze accentuate. Come già nell'anno precedente, **nel 2018 si assiste invece a un differenziale negativo dei prezzi italiani lordi rispetto alla media dell'Area euro, che si estende alle prime tre classi di consumo (consumi <5.000 kWh/a).**

Se per la prima classe si riapre il divario, con un significativo -23% (era del -16% nel 2016) la seconda classe (consumi tra 1.000 e 2.500 kWh) conferma un differenziale del -10% a favore dei prezzi italiani e la terza (consumi tra 2.500 e 5.000 kWh) segna minime variazioni (-5% contro il -4% del 2017).

**Le ultime due classi (da 5.000 a 15.000 kWh/a e superiori a 15.000 kWh/a) continuano inoltre nel processo di rapida convergenza verso i valori assunti nell'Area euro. In termini di prezzi netti, se si eccettua la prima classe di consumo (-22% contro il -10% del 2017), l'allineamento con l'Area euro è perfetto per le classi intermedie e ormai prossimo anche per le due maggiori (rispettivamente al +2% e al +1%, contro rispettivamente il +6% e il +10% del 2017).**

**All'origine di tali dinamiche vi sono aumenti dei prezzi netti italiani inferiori rispetto a quelli dell'Area euro, o nel caso di alcune classi, riduzioni dei prezzi netti a fronte invece di aumenti per l'area euro.** Con l'entrata in vigore 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. **A ciò si sono accompagnate nel 2018 le riduzioni, anch'esse più vantaggiose per il cliente italiano, della componente oneri e imposte. Tale componente mantiene una struttura non degressiva, a differenza di quanto accade in altri paesi europei.**

## Prezzi finali dell'energia elettrica per i consumatori domestici nel 2018 (vedi TAV. 1.13 VOL. I)

Prezzi al netto e al lordo delle imposte; c€/kWh

	CONSUMATORI PER FASCIA DI CONSUMO ANNUO (kWh)									
	< 1.000		1.000-2.500		2.500-5.000		5.000-15.000		> 15.000	
	NETTI	LORDI	NETTI	LORDI	NETTI	LORDI	NETTI	LORDI	NETTI	LORDI
Austria	21,02	36,13	14,40	23,66	12,49	19,89	11,15	17,45	10,08	15,72
Belgio	30,55	42,85	21,28	30,60	19,51	28,35	17,61	25,90	15,37	22,69
Bulgaria	8,40	10,08	8,29	9,95	8,27	9,92	8,27	9,92	8,18	9,82
Cipro	24,59	30,68	17,01	21,65	15,95	20,38	15,29	19,58	14,73	18,89
Croazia	17,50	21,37	11,14	14,18	10,24	13,16	9,83	12,70	9,54	12,37
Danimarca	16,35	38,87	12,54	33,79	10,64	31,25	9,74	24,92	9,39	22,80
Estonia	11,70	15,65	10,54	14,25	10,19	13,83	9,57	13,09	8,84	12,22
Finlandia	26,33	35,44	16,13	22,80	11,09	16,55	9,17	14,16	7,23	11,76
Francia	29,20	38,56	14,05	20,65	11,51	17,74	10,17	16,17	9,61	15,51
Germania	28,38	47,45	16,56	33,32	13,79	29,94	12,28	28,00	11,07	26,31
Grecia	16,18	22,01	11,79	17,02	11,29	16,59	11,00	17,61	10,33	20,91
Irlanda	27,39	38,64	23,25	31,67	19,26	24,54	16,92	20,58	14,51	16,87
Italia	22,71	31,68	16,44	22,57	13,51	21,14	12,17	21,21	10,95	20,40
Lettonia	13,13	20,90	10,80	16,01	10,38	15,21	9,99	14,50	10,03	14,74
Lituania	7,92	11,22	7,85	11,14	7,71	10,97	7,37	10,55	6,75	9,80
Lussemburgo	24,86	29,70	15,80	19,91	12,93	16,81	10,82	14,54	9,90	13,54
Malta	34,25	36,12	13,79	14,63	12,19	12,96	14,26	15,13	33,05	34,86
Paesi Bassi <sup>(A)</sup>	40,15	0,00	17,27	12,43	12,00	17,07	8,43	18,58	n.d.	n.d.
Polonia	11,63	17,63	9,61	15,26	8,98	14,03	8,37	12,98	8,22	12,59
Portogallo	15,67	40,70	10,90	24,97	10,18	22,70	9,82	21,64	9,60	20,50
Regno Unito	19,86	28,32	15,40	21,98	13,74	19,56	12,47	17,77	11,66	16,62
CECHIA	23,98	29,15	17,26	21,04	12,93	15,80	10,02	12,27	9,88	12,11
Romania	9,74	13,20	9,90	13,41	9,77	13,25	9,54	12,96	9,27	12,61
Slovacchia	16,47	24,15	10,95	17,53	8,96	15,14	7,23	13,06	5,74	11,28
Slovenia	18,11	32,33	12,90	20,14	11,17	16,26	10,17	14,06	9,46	12,59
Spagna	45,83	58,28	23,48	29,87	19,10	24,30	16,05	20,42	13,25	16,85
Svezia	27,47	38,19	15,05	22,66	12,45	19,41	10,20	16,60	8,34	14,27
Ungheria	9,22	11,70	9,22	11,70	8,83	11,21	8,65	10,98	8,58	10,90
Norvegia	32,80	42,25	20,27	26,94	13,18	18,29	9,31	13,57	8,15	12,15
Unione europea	26,08	36,75	15,59	23,56	13,07	20,83	11,53	19,11	10,54	17,95
Area euro	29,26	41,29	16,44	25,09	13,54	22,15	11,87	20,51	10,80	19,33

Fonte: ARERA. Elaborazione su dati Eurostat.

**Poiché il 97,5% dei clienti italiani si colloca nelle prime tre classi di consumo (entro i 5.000 kWh/a), e consuma il 90,5% del volume dell'energia venduta in Italia nel settore domestico, si conferma anche per il 2018 che la quasi totalità dei consumatori domestici italiani beneficia di prezzi più bassi rispetto alla media dell'Area Euro.**

Tra i principali paesi europei, la Germania si conferma il paese con i prezzi più alti per i clienti domestici di energia elettrica.

**Rispetto alla Germania, i clienti finali italiani pagano prezzi inferiori del -30% per le prime tre classi e del -20% per le ultime due.** Per queste ultime, prima del 2017 erano invece i clienti italiani a pagare prezzi superiori (+25% nel 2015).

#### **Prezzi per i clienti industriali**

Anche per il settore industriale il 2018 segna il consolidamento delle positive tendenze registrate già nel 2017. **Continua infatti la riduzione del divario tra i prezzi che i clienti industriali pagano nel nostro Paese e i valori medi pagati nell'Area euro.**

**Tuttavia, i clienti industriali continuano a pagare, anche per il 2018, prezzi più alti di quelli della media dell'Euro, per tutte le classi, a eccezione di quella a più alti consumi (70-150k kWh/a, che nel 2018 registra -12%).**

I prezzi italiani si confermano più bassi non solo, come di consueto, di tutti quelli dei consumatori industriali tedeschi (per percentuali via via crescenti al crescere della classe da -8% a -36% a eccezione della penultima), ma anche di quelli inglesi, almeno per le ultime tre classi di consumo e di quelli spagnoli, in questo caso per la prima e ultima classe. Solo rispetto alla Francia i prezzi italiani risultano sempre più elevati.

**All'origine del miglioramento relativo dei prezzi finali italiani è la sensibile riduzione nel 2018 della componente oneri e imposte che hanno più che compensato gli aumenti dei prezzi netti italiani. Nel 2018 i prezzi lordi italiani per i clienti industriali risultano pertanto ancora in calo.**

#### **Prezzi del gas per i clienti finali domestici**

**I prezzi del gas naturale per i consumatori domestici italiani al lordo di oneri e imposte si confermano anche per il 2018 sensibilmente più alti della media dei prezzi dell'Area euro, con differenziali in crescita.**

Fa come sempre eccezione la prima classe di consumo (< 525 m<sup>3</sup>, per lo più usi cottura e acqua calda) per la quale però per la prima volta si registra un differenziale nullo nel confronto tra i prezzi netti.

Per la classe di consumo 525-5.254 m<sup>3</sup> (che presenta la quota maggiore sul totale dei consumi domestici, 74% circa) il differenziale con la media dei prezzi lordi dell'area euro è stato del +17% (era +15% nel 2017); per la classe di consumo oltre 5.254 m<sup>3</sup> (per lo più riscaldamento centralizzato) è stato del + 22%, contro il + 18% dell'anno precedente. In termini netti spicca per entrambe le classi un differenziale con l'Area euro del +10% nel 2018 (era del +6% e del +3% nel 2017).

**Sono gli aumenti dei prezzi netti più sensibili di quelli della media dell'Area euro a spingere i valori finali dei prezzi:** l'incremento è stato infatti intorno al 7% per le prime due classi e oltre l'11% per la terza classe, a fronte di percentuali che nell'Area euro non hanno superato il 4% circa. Per quanto riguarda la componente oneri e imposte, anch'essa ha conosciuto aumenti di qualche punto percentuale, sempre però inferiori a quelli medi dell'Area euro.

## Prezzi finali dell'energia elettrica per i consumatori industriali nel 2018 (vedi TAV. 1.14 VOL. I)

Prezzi al netto e al lordo delle imposte; c€/kWh

	CONSUMATORI PER FASCIA DI CONSUMO ANNUO (MWh)											
	< 20		20-500		500-2.000		2.000-20.000		20.000-70.000		70.000-150.000	
	NETTI	LORDI	NETTI	LORDI	NETTI	LORDI	NETTI	LORDI	NETTI	LORDI	NETTI	LORDI
Austria	12,16	19,10	9,24	14,72	7,12	12,05	6,13	10,32	5,45	9,16	4,92	8,31
Belgio	17,65	28,07	11,05	17,82	7,97	13,47	6,71	11,09	5,57	8,79	5,46	7,95
Bulgaria	10,71	12,97	9,45	11,46	8,18	9,94	7,46	9,07	6,70	8,16	6,11	7,45
Cipro	16,80	21,41	15,60	19,98	14,72	18,95	13,92	17,99	13,64	17,07	12,12	15,85
Croazia	11,73	14,94	9,98	12,94	8,58	11,34	7,47	9,97	6,46	8,16	5,82	6,71
Danimarca	9,50	29,84	8,38	27,97	6,22	25,24	6,13	25,04	5,37	24,02	5,31	24,00
Estonia	10,59	14,31	8,63	11,96	7,61	10,74	6,39	9,27	6,00	8,79	5,99	8,71
Finlandia	8,69	11,64	7,81	10,55	6,24	8,60	5,94	8,24	4,92	6,97	4,79	6,81
Francia	11,98	18,39	9,35	14,77	7,04	11,14	5,98	8,92	5,48	7,47	5,14	6,69
Germania	13,15	28,59	9,57	22,44	7,76	19,77	6,36	16,49	5,09	12,18	4,68	12,49
Grecia	12,10	19,09	10,05	16,45	7,92	12,14	6,95	10,25	6,84	8,94	5,56	7,14
Irlanda	17,02	23,58	14,35	17,98	12,06	15,05	9,87	12,10	9,20	11,24	8,38	10,45
Italia	14,36	26,34	10,06	19,84	8,89	16,52	8,09	13,51	7,52	10,43	6,73	8,02
Lettonia	14,36	23,04	10,33	15,65	8,22	12,62	6,98	10,70	5,64	9,07	4,85	7,99
Lituania	10,70	14,63	8,50	11,90	7,32	10,52	6,49	9,50	5,82	8,72	5,38	8,14
Lussemburgo	12,63	16,15	9,27	11,33	7,50	9,10	6,19	7,36	4,17	4,55	n.d.	n.d.
Malta	19,53	20,67	15,07	15,98	13,36	14,19	11,82	12,57	9,88	10,53	9,52	10,15
Paesi Bassi <sup>(A)</sup>	n.d.	n.d.	7,34	15,07	6,17	10,11	5,96	9,54	5,39	7,21	5,41	6,82
Polonia	11,65	18,09	9,10	14,04	6,49	10,83	5,53	9,58	5,24	9,06	4,56	7,91
Portogallo	12,11	24,81	9,97	18,37	7,98	14,11	7,50	13,15	6,67	11,40	6,12	10,41
Regno Unito	13,94	20,21	11,94	18,50	9,89	16,48	10,01	15,53	9,67	14,65	9,18	14,07
CECHIA	17,68	21,53	12,59	15,36	7,16	8,80	6,26	7,71	6,30	7,76	6,31	7,77
Romania	9,09	12,26	8,32	11,40	7,22	10,10	6,64	9,42	6,13	8,67	5,91	8,44
Slovacchia	16,17	23,96	9,82	16,34	8,05	14,20	7,14	13,11	6,27	12,07	5,89	11,61
Slovenia	10,89	17,14	8,83	12,91	6,94	10,54	6,05	8,84	5,43	7,57	5,16	7,07
Spagna	25,20	32,05	12,44	15,82	10,27	13,06	9,24	11,75	8,37	10,64	7,39	9,40
Svezia	15,40	19,31	8,20	10,31	7,01	8,82	5,86	7,39	5,13	6,48	4,49	5,67
Ungheria	10,81	14,69	9,06	12,47	7,38	10,33	6,70	9,47	6,13	8,75	6,35	9,03
Norvegia	7,86	12,11	7,38	10,52	7,24	10,32	6,08	8,85	5,41	8,01	4,60	5,75
Unione europea	14,11	22,91	9,96	17,18	8,00	14,17	7,11	12,24	6,39	10,22	5,90	9,49
Area euro	14,46	24,39	9,87	17,86	8,00	14,67	6,97	12,39	6,14	9,90	5,64	9,13

Fonte: ARERA. Elaborazione su dati Eurostat.

### Prezzi per i clienti industriali gas

Si confermano le dinamiche degli ultimi anni: le imprese industriali appartenenti alle tre classi a maggiori consumi di gas (oltre 263.000 m<sup>3</sup>) hanno continuato a beneficiare anche nel 2018 di prezzi lordi più vantaggiosi rispetto a quelli dell'Area euro, sia pure con differenziali in riduzione rispetto all'anno precedente.

## Prezzi finali del gas naturale per i consumatori domestici nel 2018 (vedi TAV. 1.15 VOL. I)

Prezzi al netto e al lordo delle imposte; c€/m<sup>3</sup>

	CONSUMATORI PER FASCIA DI CONSUMO ANNUO (m <sup>3</sup> )					
	< 525,36		525,36-5.253,60		> 5.253,60	
	NETTI	LORDI	NETTI	LORDI	NETTI	LORDI
Austria	79,64	106,64	53,00	72,45	44,79	62,33
Belgio	70,21	87,82	48,49	61,37	42,78	54,56
Bulgaria	37,45	44,94	35,98	43,17	35,92	43,10
Croazia	38,69	48,37	30,76	38,45	28,95	36,19
Danimarca	54,96	110,21	42,28	94,37	39,90	91,39
Estonia	37,40	50,95	31,34	43,67	29,82	41,85
Francia	123,89	158,19	54,69	75,49	44,04	62,58
Germania	81,88	108,00	47,75	64,30	42,34	57,86
Grecia	63,99	74,04	54,13	62,76	53,99	62,57
Irlanda	72,27	86,46	60,99	73,67	55,37	67,31
Italia	90,07	119,75	57,11	88,08	47,87	81,18
Lettonia	56,70	70,76	34,71	44,16	34,65	44,08
Lituania	54,50	68,67	30,77	42,51	24,14	33,32
Lussemburgo	41,73	46,31	39,90	44,38	39,52	43,91
Paesi Bassi	83,53	138,86	42,00	88,61	n.d.	n.d.
Polonia	45,79	56,43	37,41	46,17	35,14	43,79
Portogallo	75,60	n.d.	60,95	n.d.	56,22	n.d.
Regno Unito	66,18	73,90	46,85	51,79	41,75	46,06
Cechia	92,54	111,97	49,97	60,46	46,10	55,78
Romania	30,08	35,79	29,97	35,66	29,08	34,60
Slovacchia	89,70	107,63	39,06	46,87	37,97	45,57
Slovenia	45,37	63,93	41,65	59,39	36,13	52,65
Spagna	86,04	107,11	64,81	81,41	49,91	63,38
Svezia	125,91	196,75	71,53	124,12	66,81	119,11
Ungheria	29,36	37,29	29,36	37,29	29,36	37,29
Unione europea <sup>(A)</sup>	79,81	102,96	48,78	66,63	42,08	59,35
Area euro	90,27	120,48	51,69	75,20	43,55	66,46

(A) I dati di Cipro, Finlandia e Malta non sono disponibili e quindi non sono presenti nella tavola.

Fonte: ARERA. Elaborazione su dati Eurostat.

Per le imprese a minori consumi (fino a 263.000 m<sup>3</sup>, corrispondenti alle prime due classi di consumo) i prezzi restano invece più elevati della media dell'Area euro, con differenziali da un anno all'altro senza troppe variazioni.

## Prezzi finali del gas naturale per i consumatori industriali nel 2018 (vedi TAV. 1.16 VOL. I)

Prezzi al netto e al lordo delle imposte; c€/m<sup>3</sup>

	CONSUMATORI PER FASCIA DI CONSUMO ANNUO (migliaia di m <sup>3</sup> )									
	< 26		26-263		263-2.627		2.627-26.268		26.268-105.072	
	NETTI	LORDI	NETTI	LORDI	NETTI	LORDI	NETTI	LORDI	NETTI	LORDI
Austria	46,04	63,64	35,55	50,86	28,48	42,14	23,65	35,92	21,54	33,25
Belgio	41,32	52,74	30,87	40,12	23,46	30,87	20,86	26,96	22,05	28,05
Bulgaria	34,29	42,53	32,01	39,81	27,73	34,58	22,67	27,92	21,20	25,48
Croazia	35,56	45,54	30,78	39,78	27,92	35,63	26,06	33,07	n.d.	n.d.
Danimarca	39,51	90,90	37,71	88,51	29,75	76,61	27,99	73,80	27,12	72,52
Estonia	30,33	42,46	28,81	40,64	28,31	40,03	28,31	40,03	27,29	38,82
Finlandia	48,16	83,16	45,19	79,48	41,75	75,21	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Francia	46,76	65,81	38,55	55,56	31,48	45,99	26,56	34,33	22,76	26,12
Germania	40,27	52,99	34,94	46,65	29,19	39,80	23,35	32,86	23,42	32,95
Grecia	49,16	62,09	38,74	50,91	30,18	38,57	27,90	33,89	n.d.	n.d.
Irlanda	48,72	59,72	42,12	52,11	34,74	42,50	27,49	31,50	n.d.	n.d.
Italia	49,49	71,63	38,88	54,16	28,53	34,10	26,38	29,05	26,80	28,78
Lettonia	38,50	48,74	35,56	45,01	31,59	39,88	29,06	36,90	n.d.	n.d.
Lituania	36,20	50,07	34,58	47,85	33,29	45,60	30,70	41,47	n.d.	n.d.
Lussemburgo	40,11	44,57	38,66	42,43	34,01	37,21	25,05	27,11	n.d.	n.d.
Paesi Bassi	n.d.	n.d.	28,88	72,40	23,95	43,59	22,63	32,86	22,12	29,45
Polonia	38,36	48,15	36,25	45,60	31,78	40,06	26,08	32,73	24,80	30,96
Portogallo	50,20	71,34	42,62	55,32	29,32	36,97	26,46	33,14	26,97	33,42
Regno Unito	48,05	57,66	27,83	34,52	27,09	33,68	21,59	26,79	21,81	26,63
Cechia	35,03	44,02	28,75	36,41	26,30	33,45	25,03	31,92	24,74	31,57
Romania	32,10	38,20	30,69	36,52	28,54	33,96	25,30	30,11	22,58	26,87
Slovacchia	40,76	50,59	35,50	44,28	30,18	37,89	25,75	32,58	22,84	29,09
Slovenia	43,29	60,80	40,03	55,90	30,10	42,62	25,10	34,11	n.d.	n.d.
Spagna	43,15	52,90	38,48	47,25	30,55	37,66	27,17	33,57	25,99	32,14
Svezia	60,49	111,82	51,71	100,84	42,14	88,88	36,20	81,45	35,06	80,03
Ungheria	30,65	41,16	29,28	39,33	26,22	35,42	26,28	35,47	26,08	34,83
Unione europea <sup>(A)</sup>	42,90	59,70	34,68	49,23	28,73	39,14	24,58	32,16	23,83	30,47
Area euro	43,43	62,09	36,01	52,24	28,90	39,84	24,78	32,33	23,98	30,41

(A) I dati di Cipro, Finlandia e Malta non sono disponibili e quindi non sono presenti nella tavola.

Fonte: ARERA. Elaborazione su dati Eurostat.

Rispetto all'anno precedente i prezzi netti italiani hanno subito rincari spiccatamente maggiori rispetto a quanto accaduto nell'Area euro, tranne che per l'ultima classe. I differenziali con l'Area euro sono tutti positivi e compresi tra il +6% e il +14%. Permangono differenze tra il nostro Paese e gli altri paesi europei in merito all'articolazione dell'imposizione fiscale. Solo le imprese più piccole (< 26.000 m<sup>3</sup>) sono gravate da imposte più elevate rispetto alla media dell'Area Euro (+19%).

## SETTORI AMBIENTALI IN EUROPA

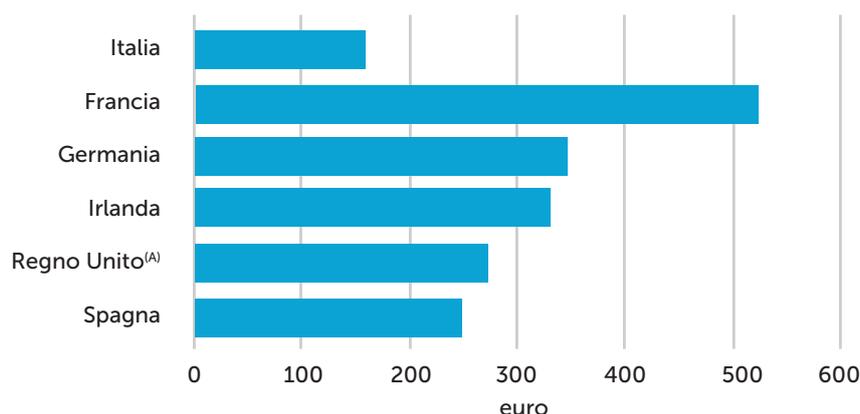
### Sistemi idrici

L'Unione europea sta intervenendo con la revisione delle normative su una serie di problematiche tra i quali gli effetti degli stress idrici generati dall'effetto combinato di livelli crescenti di urbanizzazione (in termini di consumi sempre più elevati), dagli effetti dell'inquinamento (in termini di riduzione della quota idropotabili) e del clima (con frequenti periodi di siccità e precipitazioni concentrate sia in intensità, sia in volume, in periodi limitati). Nel 2015 il 33% della popolazione europea è stato esposto a condizioni di stress idrico, concentrate nei paesi dell'Europa meridionale Grecia Portogallo e Spagna (nel 2017 anche in Italia).

L'agricoltura è il settore al quale è destinata la quota maggiore di risorsa prelevata (circa il 42% in Europa), seguita dalla produzione di energia elettrica (28%), dall'uso industriale (18%) e dagli usi domestici e servizi (12%).

Secondo lo studio *International Comparisons of Water Sector Performance* (commissionato Global Water Intelligence by Water UK) il costo procapite annuo del servizio idrico integrato italiano è il più basso (156,39 euro). Il più caro tra tutti i paesi considerati risulta la Francia.

### Costo pro-capite del servizio idrico in alcuni paesi europei (vedi FIG. 1.24 VOL. I)



(A) Il dato è riferito a Inghilterra e Galles.

Fonte: *International Comparisons of Water Sector Performance*, Report commissioned to Global Water Intelligence by Water UK.

Situazioni eterogenee si rilevano anche analizzando il tasso di allacciamento della popolazione ai sistemi fognari-depurativi, con valori più elevati nei paesi dell'Europa centrale (97%), e valori più contenuti nei paesi dell'Europa meridionale, sud-orientale e orientale. L'Agenzia europea dell'ambiente ha quantificato in circa 30 milioni le persone in Europa che nel 2015 non erano ancora allacciate a impianti di trattamento delle acque reflue, pari a circa il 6% della popolazione complessiva, mentre al 2014 risultavano 10 milioni le persone che nell'Unione europea vivevano ancora senza accesso a servizi igienico-sanitari avanzati, su un totale di 2,4 miliardi di persone in tutto il mondo (fonte: Commissione europea). Per quanto riguarda i fanghi da depurazione, a livello europeo la situazione è estremamente variegata, con Paesi, tra cui l'Italia, per i quali vi è una quota elevata, o assolutamente predominante, destinata alla discarica, mentre tale soluzione è praticamente assente per i principali paesi europei, dove prevale l'uso agricolo o l'incenerimento (fa eccezione la Spagna, che ha una piccola quota di fanghi destinati alla discarica, 14,9%). Rispetto a Regno Unito e Germania, l'Italia mostra, nei dati 2015, anche un deciso minor ricorso all'incenerimento (3,8% dell'Italia contro una media di oltre il 40%). In media europea il 58% dei fanghi risulta riutilizzato nel settore agricolo, contro il 48,5% dell'Italia, valore che risulta però in calo negli anni più recenti.

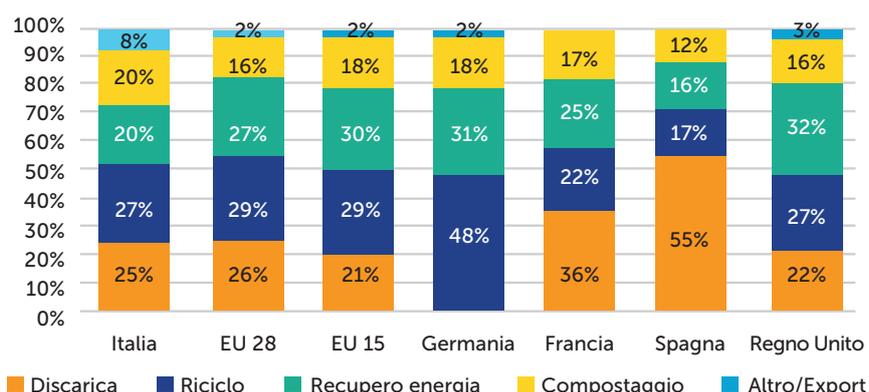
## Produzione e gestione dei rifiuti urbani e assimilati in Europa

Non esiste un quadro regolatorio comune per il settore dei rifiuti nei diversi Stati Membri dell'Unione Europea. In Francia le competenze municipali sono state progressivamente devolute ad associazioni di comuni, mentre la responsabilità della programmazione territoriale è passata a livello regionale. In Germania le competenze sono a livello comunale, ma gli obiettivi generali sono stabiliti al livello federale. Nel Regno Unito la regolazione del settore è organizzata a livello di agenzie nazionali (Inghilterra, Galles e Scozia), che implementano i piani definiti a livello di Governo; i servizi a maggiore complessità tecnologica sono esternalizzati a soggetti industriali con contratti di affidamento pluriennali che contengono anche elementi di regolazione economica. **L'Italia è uno dei primi paesi membri in cui la regolazione del settore è affidata ad un'Autorità indipendente.**

Per quanto concerne la produzione di rifiuti pro capite, nel 2016 l'Italia presenta un valore di quasi 497 kg, in linea sia con la media dell'Unione a 28 (483 kg) che con Francia (511 kg) e Regno Unito (483 kg), più distanti invece i valori di Germania (627 kg) e Spagna (443 kg). Non lontana dalla media UE nemmeno la percentuale di rifiuti conferiti in discarica che per il nostro Paese si attesta al 25% circa ma è ancora più alta dai Paesi più performanti (Germania 0%, Regno Unito 22%).

## Trattamento dei rifiuti urbani per tecnologia (vedi FIG. 1.27 VOL. I)

Anno 2016, percentuali sul totale dei rifiuti urbani e assimilati



Fonte: ARERA. Elaborazione su dati Eurostat.

Più complesso appare, invece, il confronto della spesa pro capite associata ai servizi in funzione della natura fiscale del prelievo a copertura dei costi. Pur con le cautele necessarie, si evidenzia un costo nel nostro Paese (167 €/abitante nel 2014) maggiore di quello degli altri, fatto salvo il Regno Unito (200 €/abitante). Spagna e Francia si attestano a 105-110 €/abitante.

## I PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI IN AMBITO UE

Dopo un lungo e intenso dibattito iniziato nel dicembre 2016 con la proposta della Commissione europea, il Parlamento e il Consiglio europeo hanno trovato un accordo su tutte le misure del Pacchetto "Energia pulita per tutti gli europei" (*Clean Energy for all Europeans*, anche chiamato *Clean Energy Package*). Il Pacchetto si articola in otto atti legislativi che fanno riferimento a quattro ambiti di intervento.

### 1. Mercato elettrico:

- Direttiva relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica (rifusione);

- Regolamento sul mercato interno dell'energia elettrica (rifusione);
- Regolamento per la preparazione al rischio nel settore elettrico;
- Regolamento che istituisce un'Agenzia per la cooperazione dei regolatori dell'energia (rifusione);

#### 2. Fonti Rinnovabili:

- Direttiva (UE) 2018/2001 sulla promozione dell'uso dell'energia da fonti rinnovabili (rifusione);

#### 3. Efficienza Energetica:

- Direttiva (UE) 2018/2002 che modifica la direttiva 2012/27/UE sull'efficienza energetica;
- Direttiva (UE) 2018/844 sulla prestazione energetica nell'edilizia;

#### 4. Governance:

- Regolamento (UE) 2018/1999 sulla governance dell'Unione dell'energia e dell'azione per il clima.

Per quanto riguarda la legislazione del settore idrico, la Commissione europea ha presentato due proposte di riforma legislativa, attualmente al vaglio del Parlamento europeo e del Consiglio dei ministri dell'Unione europea:

- la proposta di direttiva concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano;
- la proposta di regolamento del Parlamento europeo e del Consiglio recante prescrizioni minime per il riutilizzo dell'acqua.

Nell'anno appena trascorso, il Parlamento europeo e il Consiglio dei ministri dell'UE hanno approvato il *Pacchetto sull'economia circolare*, primaria leva di intervento per le politiche di gestione dei rifiuti previste nella *Strategia europea sull'economia circolare* e nel successivo *Piano di Azione per l'Economia Circolare*, e che incide anche sul settore della plastica, con norme specifiche e finalizzate a contenerne l'impatto sull'ambiente.

Il Pacchetto consta di:

- quattro direttive approvate il 18 giugno 2018 e pubblicate il 4 luglio 2018;
- due proposte di direttiva su cui, alla fine del 2018, è stato raggiunto un accordo politico definitivo in esito al processo di trilatero, ma che non sono state ancora approvate in via definitiva e pubblicate.

Le quattro direttive introducono nuove norme che integrano o sostituiscono direttive in vigore:

- la direttiva 2018/851/UE modifica la "direttiva quadro sui rifiuti" (2008/98/CE);
- la direttiva 2018/852/UE modifica la "direttiva imballaggi" (1994/62/CE, già modificata nel 2004);
- la direttiva 2018/850/UE modifica la "direttiva discariche" (1999/31/CE);
- la direttiva 2018/849/UE modifica le direttive 2000/53/CE relativa ai veicoli fuori uso, 2006/66/CE relativa a pile e accumulatori e ai rifiuti di pile e accumulatori, 2012/19/UE relativa ai rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche.

Gli stati membri dovranno provvedere al relativo recepimento entro il 5 luglio 2020.

## DOMANDA E OFFERTA DI ENERGIA IN ITALIA

In un quadro di strutturale debolezza dell'economia italiana (dopo 4 anni di crescita nel 2018 **il PIL ha rallentato il proprio tasso di incremento fermandosi allo 0,9%**) anche i consumi totali di energia sono caratterizzati da aumento lieve (+1,5% rispetto al 2017). La distanza dei consumi dai picchi pre-crisi (2003) oltre che ai cali produttivi del comparto industriale e del settore delle costruzioni è dovuta anche al miglioramento dell'efficienza energetica negli usi finali.

## Bilancio energetico nazionale nel 2018 (vedi TAV. 1.17 VOL. I)

Mtep

	SOLIDI	GAS	PETROLIO	RINNOVABILI	ENERGIA ELETTRICA <sup>(A)</sup>	TOTALE
<b>ANNO 2018</b>						
1 Produzione	0,25	4,46	4,68	34,00	0,00	43,40
2 Importazione	9,48	55,59	81,49	1,57	10,38	158,51
3 Esportazione	0,25	0,32	29,53	0,27	0,72	31,09
4 Variazione delle scorte	0,24	0,22	-1,92	0,00	0,00	-1,47
5 Disponibilità per il consumo interno (1+2-3-4)	9,24	59,51	58,57	35,30	9,66	172,28
6 Consumi e perdite del settore energetico	-0,18	-1,91	-3,72	0,00	-39,16	-44,97
7 Trasformazione in energia elettrica	-6,90	-19,81	-1,68	-26,37	54,75	-
8 Totale impieghi finali (5+6+7)	2,16	37,80	53,18	8,93	25,25	127,32
- industria	2,11	12,64	2,88	0,13	9,48	27,23
- trasporti	-	0,83	37,06	1,24	0,99	40,12
- usi civili	0,00	23,58	2,78	7,52	14,25	48,14
- agricoltura	0,00	0,13	2,29	0,04	0,52	2,99
- usi non energetici	0,05	0,62	5,02	0,00	-	5,69
- bunkeraggi	-	-	3,15	-	-	3,15

(A) Energia elettrica primaria (idroelettrica, geotermoelettrica, eolico), 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 vede al primo posto il gas naturale (59,51 Mtep) in flessione del 3,3% seguito a stretto giro dal petrolio (58,57 Mtep) che, al contrario segna una variazione positiva dell'1,4%. Sommate al carbone, sceso a un nuovo minimo storico (9,2 Mtep), le fonti fossili coprono una quota pari al 74%.

Nonostante il calo registrato da eolico e fotovoltaico, le rinnovabili segnano un balzo dell'11,4% stabilendo un nuovo record a 35,3 Mtep, spinte dal boom dell'idroelettrico.

In termini di impieghi nei consumi finali, l'industria mostra consumi stabili da un anno all'altro; gli aumenti hanno interessato i consumi energetici del settore civile (+1%), oltre che quello dei trasporti (+ 3,2%).

# ENERGIA ELETTRICA

## Consumi, produzione, infrastrutture e mercati

Nel 2018 i **consumi di energia elettrica (303,4 TWh)** hanno registrato un leggerissimo aumento pari allo 0,5% (contro il +2% del 2017), spinti dal settore agricolo (+1,8%) mentre sono rimasti stabili gli altri settori e in particolare quello domestico (+0,1%). La **produzione nazionale lorda è diminuita, da 295,8 TWh del 2017 a 290,6 TWh del 2018 (-1,8%)**.

**La domanda nazionale è stata soddisfatta per l'87,1% dalla produzione nazionale**, risultata in calo dell'1,8% rispetto al 2017 con tutte le fonti che vedono una variazione negativa al netto del **boom dell'idroelettrico che ha segnato un +36,1%**. Nel loro insieme le rinnovabili sono cresciute del 10%, nonostante la contrazione del fotovoltaico (-7,1%), e dell'eolico (-1,4%). In calo anche la produzione a gas naturale (-7,6%), quella derivante dai prodotti petroliferi del -21,6% e dal carbone del -13,3%. La fonte gas ha assicurato il 44,6% della produzione lorda (era il 47,4% nel 2017 e il 43,5% nel 2016).

**La quantità di energia elettrica incentivata si è attestata sui 63 TWh** (erano 65 nel 2017, -2%), **per un costo del sistema di 11,2 miliardi di euro** (12,1 miliardi nel 2017, -7%) su un totale di **oneri generali di poco più di 13 miliardi di euro**. La quantità di energia elettrica acquistata dal Sistema Italia, invece, è stata pari a 295,6 TWh (292 TWh nel 2017) toccando il massimo livello degli ultimi 6 anni.

In crescita anche i **volumi scambiati in borsa** arrivati a quota 213 TWh (+1%) e il prezzo medio di acquisto dell'energia elettrica (PUN) che ha segnato un incremento del 14% attestandosi sui 61,31 €/MWh. A livello zonale la crescita dei prezzi si è caratterizzata per rialzi compresi tra il 12 e il 19% e valori tra i 59 €/MWh del Sud (che si conferma la zona con il prezzo più basso) e i 69 €/MWh della Sicilia (che ha invece il prezzo zonale più alto per il dodicesimo anno consecutivo). Aumenta anche il differenziale tra la Sicilia e la zona Nord (8,77 €/MWh contro i quasi 5-6 del biennio precedente). Si è annullato invece il differenziale tra la Sardegna e la zona Nord. Torna a registrarsi una lieve crescita del differenziale tra zone e in particolare con la zona Nord, che negli ultimi anni aveva invece registrato differenze comprese tra 1 e 3 €/MWh.

Stabile, invece, il segmento della **trasmissione elettrica** - il cui 99,7% è coperto da Terna - nel 2018 conta le stesse 9 imprese titolari di asset della rete di trasmissione nazionale, (RTN) costituita da poco più di 73.000 km di linee e circuiti elettrici e di circa 890 stazioni di smistamento.

Per quanto riguarda la **distribuzione**, in lieve diminuzione i soggetti che al 31 dicembre 2018 risultavano iscritti all'Anagrafica operatori dell'Autorità: si tratta 130 distributori elettrici, quattro in meno rispetto all'anno precedente, che hanno erogato complessivamente 267,9 TWh. In termini di volumi distribuiti, e-distribuzione ha una quota dell'86,2% nel settore domestico e dell'84,8% nel non domestico.

**Il numero di punti di prelievo è rimasto sostanzialmente invariato (-0,2%) a poco meno di 37 milioni di cui 29,5 milioni famiglie e 7,3 milioni non domestici (-0,3% rispetto al 2017). L'80,3% dei clienti domestici è residente e consuma l'88,9% di tutta l'energia distribuita.** 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 il 26,4% di tutta l'energia elettrica distribuita** mentre il restante 46,5% (>1.800 kWh) preleva il 73,6% del totale. La maggior parte delle famiglie (90% circa) ha un contratto con potenza impegnata compresa tra 1,5 e 3 kW.

Guardando ai dati del mercato finale della vendita, **il 43,4% dei clienti domestici si trova nel mercato libero** (in aumento rispetto al 38,8% del 2017) **e consuma mediamente 2.073 kWh/anno contro i 1.840 kWh/anno** acquistati dalle famiglie che ancora si trovano nel mercato tutelato (valori che in entrambi i casi risultano ridotti rispetto al 2017).

Lato offerta, **nel 2018 è cresciuto in maniera decisa il numero dei venditori sul mercato retail** (+73 unità nel mercato libero, raggiungendo il numero di 638 operatori) confermando un trend di espansione che procede ininterrottamente dal 2007. L'operatore dominante dell'intero mercato elettrico italiano resta il gruppo Enel, anche quest'anno con una quota in lieve ascesa al 37,8% dei volumi venduti seguito a grande distanza da Edison (4,9%) e dai gruppi Hera ed Eni (entrambi intorno al 4,3%). Rispetto al 2017, si registra un aumento del livello di concentrazione passato dal 45,9% al 47% delle vendite complessive.

Aumenta il numero dei clienti che ha cambiato fornitore (**switching**) nel 2018, salito al 10,7% rispetto al 10,3% dell'anno precedente imputabile principalmente ai clienti domestici.

Guardando ai dati relativi al **mercato libero**, **la quota di contratti domestici dual fuel sul totale è del 14% circa**, percentuale abbastanza costante negli anni a fronte di un aumento del numero di clienti totali che ne fanno ricorso, passato in valore assoluto, da 1,7 a 1,8 milioni. **La modalità contrattuale preferita è la monoraria**, scelta dal 63,32% dei clienti, contrariamente a quanto avviene nel servizio di maggior tutela dove la tariffa bioraria è largamente prevalente.

Il panorama delle offerte commerciali disponibili sul mercato libero costituisce una realtà assai complessa e variegata, arricchita dalla presenza delle offerte PLACET. **La media delle offerte commerciali che ogni impresa è in grado di proporre ai propri potenziali clienti è risultata pari a 16,7 per la clientela domestica e 39,2 per la clientela non domestica mentre il 25% dei venditori offre una sola opzione** (erano il 31% nel 2017).

Le **offerte online** al momento rivestono un ruolo piuttosto limitato: nell'86% dei casi il numero di offerte disponibili attraverso questo canale di vendita è risultato inferiore alle offerte totali. Il 25,7% dei venditori non offre nemmeno un'offerta online. D'altra parte, al momento questa opzione non sembra destare un grande interesse da parte delle famiglie, in quanto è risultato che solo il 3,4% dei clienti ha sottoscritto un contratto offerto attraverso questa modalità. Un dato in calo rispetto al 3,8% dello scorso anno.

Guardando alla **tipologia di prezzo preferita**, è risultato che **l'86% (84% nel 2017) circa dei clienti domestici nel mercato libero ha sottoscritto un contratto a prezzo bloccato**, cioè con un prezzo che non cambia per almeno un anno dalla data della sottoscrizione; il 2,3% (5% nel 2017) dei clienti ha sottoscritto un contratto che prevede una clausola di durata minima contrattuale; il 42% 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.

In merito alla presenza di servizi aggiuntivi nei contratti sottoscritti, tra i clienti domestici che hanno scelto un contratto a prezzo fisso emerge una netta preferenza sia per la garanzia di acquistare elettricità prodotta da fonti rinnovabili (il 39% dei clienti ha sottoscritto un contratto che la prevede) o un programma punti (36% dei clienti); il 12,1% 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; risulta anche in questo caso l'interesse dei clienti per la garanzia di acquistare elettricità prodotta da fonti rinnovabili (27,6% dei clienti).

**Percentuale di clienti che hanno sottoscritto un contratto per la fornitura di elettricità con servizi aggiuntivi (vedi TAV. 2.44 VOL. I)**

SERVIZI AGGIUNTIVI	CONTRATTI A PREZZO FISSO			CONTRATTI A PREZZO VARIABILE		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Offerte sottoscritte rispetto al totale	68,5%	68,6%	70,4%	31,5%	31,4%	29,6%
<b>SERVIZI AGGIUNTIVI</b>						
Nessun servizio aggiuntivo	85,3%	38,3%	45,0%	68,4%	86,5%	82,7%
Programma di raccolta punti (proprio o altrui)	72,0%	51,4%	46,1%	13,3%	2,0%	1,8%
Servizi energetici accessori (es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione ecc.)	23,0%	7,1%	6,1%	20,9%	7,0%	6,6%
Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc)	5,0%	1,4%	0,9%	1,5%	0,4%	0,4%
Omaggio o gadget	n.d.	0,2%	0,2%	n.d.	0,3%	0,4%
Servizi telefonici personalizzati	n.d.	0,0%	0,0%	n.d.	0,0%	0,0%
Altro non compreso tra le voci riportate sopra	1,0%	1,6%	1,8%	64,3%	3,7%	8,2%
<b>TOTALE</b>	<b>100,0%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Fonte: ARERA. Indagine annuale sui settori regolati.

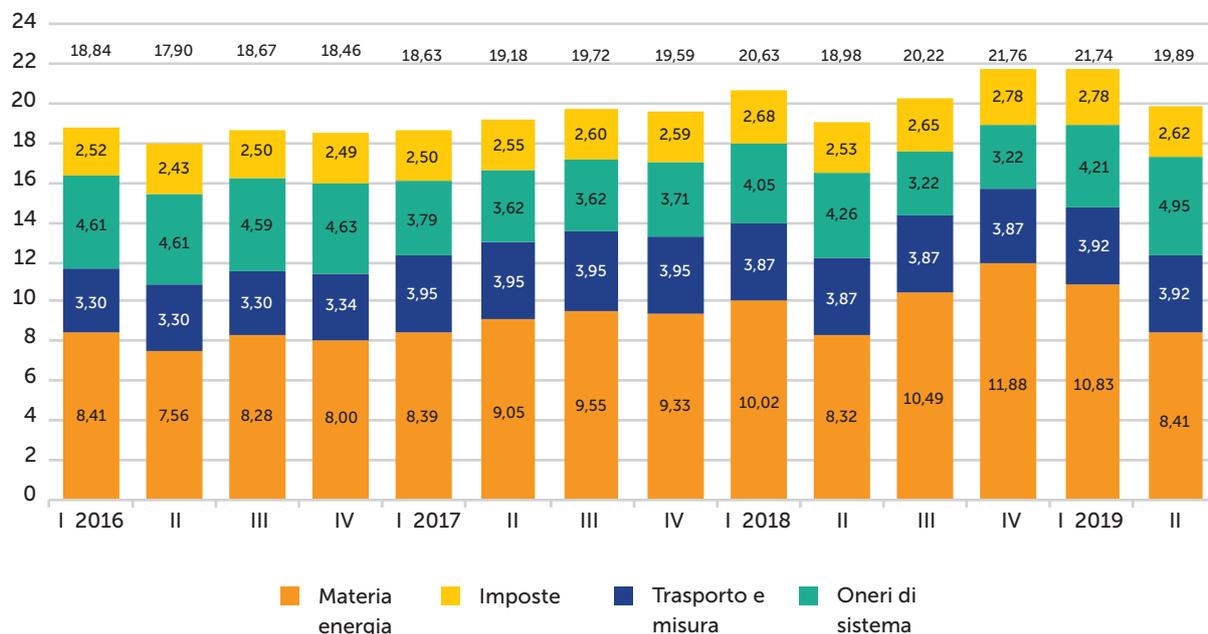
Nel 2018, il **servizio di salvaguardia** ha visto una forte contrazione da attribuire ai clienti allacciati in bassa tensione e tra questi, in particolare, all'illuminazione pubblica (-18%), che segnala dunque un ridimensionamento dei casi di amministrazioni che pagano prezzi per questo servizio più alti di quelli di mercato. Lazio, Campania, Sicilia e Lombardia sono le regioni nelle quali è maggiore il ricorso al servizio di salvaguardia.

### **Prezzi e tariffe**

Alla fine del 2018 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 2019. **La tariffa media nazionale a copertura dei costi di trasmissione, distribuzione e misura per l'anno 2019 risulta pari a 2,745 c€/kWh (2,716 c€/kWh nel 2018).**

Per quanto riguarda **le condizioni economiche del servizio di maggior tutela per il consumatore domestico tipo** (consumi annui pari a 2.700 kWh e potenza pari a 3kW), dopo una serie di anni durante i quali le forniture presentavano livello di prezzo sostanzialmente stabili, a partire dal secondo trimestre 2017 si è manifestata una tendenza crescente.

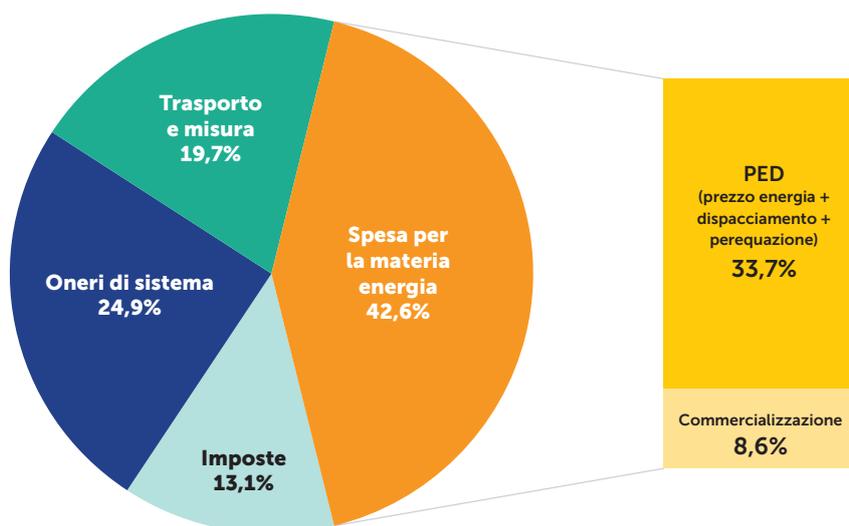
**Condizioni economiche di maggior tutela per il consumatore domestico tipo con consumi annui pari a 2.700 kWh e potenza pari a 3 kW c€/kWh**  
(vedi FIG. 2.27 VOL. I)



Fonte: ARERA.

**Composizione percentuale delle condizioni economiche di maggior tutela per il consumatore tipo con consumi annui pari a 2.700 kWh e potenza pari a 3 kW** (vedi FIG. 2.28 VOL. I)

Valori aggiornati al II trimestre 2019



Fonte: ARERA.

**Oneri generali di sistema di competenza nell'anno 2018 (vedi TAV. 2.59 VOL. I)**

Milioni di euro

VOCE	DESCRIZIONE	GETTITO ANNUALE
$A_{SOS}$	Oneri relativi al sostegno delle energie da fonti rinnovabili e alla cogenerazione CIP6	12.288
$A_{3*SOS}^{(A)}$	Sostegno delle fonti rinnovabili e della cogenerazione CIP6	10.928
$A_{ESOS}$	Oneri derivanti dalle agevolazioni per le imprese a forte consumo di energia elettrica	1.822
$A_{91/14SOS}^{(B)}$	Sconti previsti dal decreto legge 91/14	-462
$A_{RIM}^{(C)}$	Rimanenti oneri generali	791
$A_{2RIM}$	Oneri per il finanziamento attività nucleari residue	94
$A_{3RIM}$	Oneri relativi alla produzione da rifiuti non biodegradabili	23
$A_{4RIM}$	Regimi tariffari speciali ferrovie	106
$A_{5RIM}$	Finanziamento della ricerca	34
$A_{SRIM}$	Bonus sociale	43
$A_{uc4RIM}$	Imprese elettriche minori	33
$A_{uc7RIM}$	Efficienza energetica negli usi finali	407
$A_{SVRIM}$	Sviluppo tecnologico	26
$A_{mctRIM}$	Misure di compensazione territoriale	24
<b>TOTALE</b>		<b>13.079</b>

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

(B) L'elemento A91/14SOS 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.

(C) La componente ARIM è stata annullata per tutto il secondo semestre 2018.

Fonte: ARERA. Elaborazione su dati CSEA.

**Qualità tecnica**

Nel 2018 si interrompe il trend di miglioramento iniziato due anni prima per il servizio di trasmissione. Il numero medio delle interruzioni lunghe (di durata superiore a 3 minuti) e brevi (di durata compresa tra un secondo e tre minuti) per utente dovute a tutte le cause anche estranee alla responsabilità di Terna, inclusi gli incidenti rilevanti, è leggermente peggiorato su base nazionale rispetto ai valori registrati nel 2017 anche se in alcune aree territoriali vi sono miglioramenti (Torino, Firenze, Roma e Cagliari).

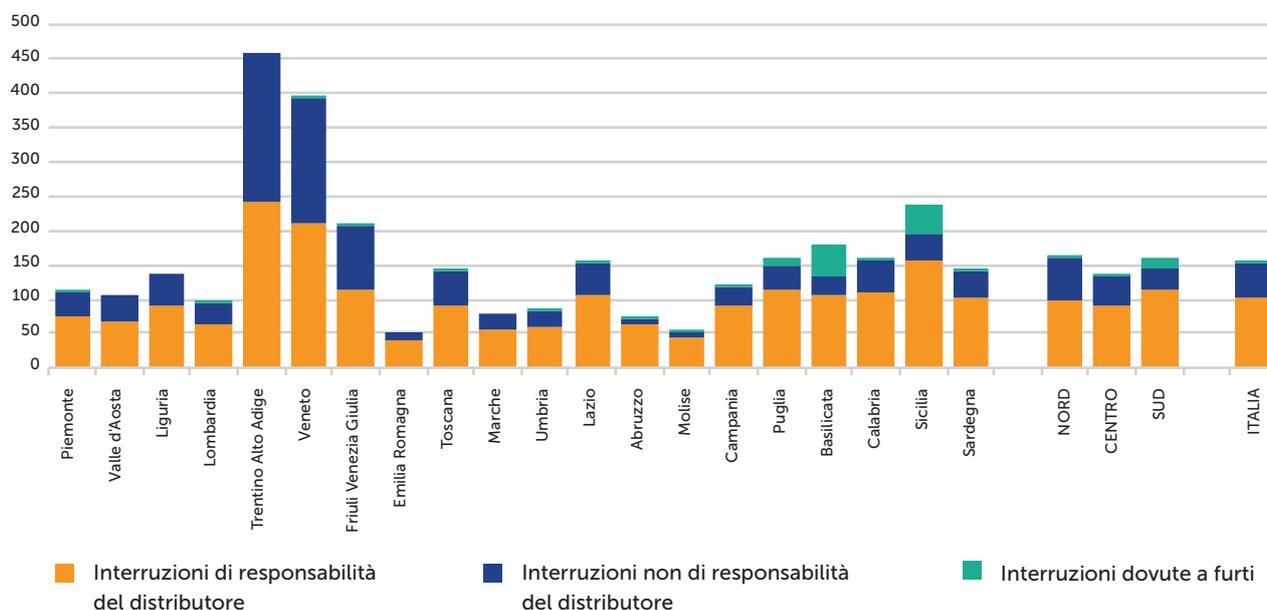
In peggioramento anche il servizio di distribuzione sia per durata sia per numero di interruzioni, un trend che conferma l'andamento del 2017 e dovuto principalmente alle condizioni meteorologiche eccezionali.

Rispetto al 2000, anno di prima introduzione della regolazione, il miglioramento è pari al 49% per la durata delle interruzioni e pari al 40% per il numero di interruzioni lunghe (>3 minuti).

Nel dettaglio, la durata delle interruzioni senza preavviso di responsabilità delle imprese distributrici si attesta a 45 minuti a livello nazionale mentre il numero di interruzioni senza preavviso lunghe e brevi (di durata compresa tra un secondo e tre minuti) di responsabilità delle imprese distributrici si attesta a 3,38 interruzioni per utente in bassa tensione su base nazionale. Anche nel 2018 si conferma per i vari indicatori il divario tra Centro-Nord e Sud del Paese.

## Durata (minuti persi) delle interruzioni per utente in bassa tensione per regione (vedi FIG. 2.30 VOL. I)

Riferita a e-distribuzione e ad altre imprese distributrici<sup>(A)</sup>



(A) La quota di minuti di interruzione di responsabilità delle imprese distributrici per l'anno 2018 è ancora oggetto di verifiche da parte dell'Autorità.

Fonte: ARERA. Elaborazione su dichiarazioni degli esercenti.

Dal 2009 sono in vigore standard individuali per gli utenti in bassa e media tensione (estesi dal 2012 anche ai produttori in BT e in MT) sulla durata massima delle interruzioni, indipendentemente dalle cause che le hanno provocate. Con riferimento agli indennizzi automatici che le imprese di distribuzione hanno erogato agli utenti in bassa tensione e in media tensione, con riferimento alle interruzioni occorse nel 2017, per il superamento degli standard previsti, in totale sono stati corrisposti circa 76 milioni di euro a circa 620.000 utenti in bassa tensione (in media circa 123 € per utente) e circa 6 milioni di euro a 4.500 utenti in media tensione (in media 1.249 € per utente). Per il 2017 circa 75 milioni di euro di indennizzi sono a carico del Fondo eventi eccezionali, presso la CSEA, in quanto dovuti a interruzioni non di responsabilità delle imprese. Per **le interruzioni occorse nel 2018 sono stati corrisposti 92 milioni di euro agli utenti in bassa tensione (in media circa 103 € per utente) e 10 milioni di euro per gli utenti in media tensione (in media 1.650 € per utente)**. Per il 2018, circa 24 milioni di € di indennizzi sono 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

Lo scorso anno il numero dei casi di mancato rispetto degli standard minimi e obbligatori fissati per i servizi di distribuzione e misura relativi alle prestazioni richieste dai clienti (allacciamenti, attivazioni, disattivazioni, preventivi, risposte a reclami per l'attività di distribuzione, etc) soggetti a rimborso automatico è stato in ulteriore aumento. Questo ha comportato un aumento sia del numero sia dell'ammontare degli indennizzi pagati agli utenti (circa 1, 6 milioni di euro).

In riferimento al servizio di vendita, invece, nel 2018 risultano migliorati i tempi medi effettivi dichiarati dagli operatori nei casi di risposta scritta ai reclami alle rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione. Si attestano al di sotto degli standard minimi fissati dall'Autorità e risultano migliori rispetto al 2017. Anche i tempi medi di risposta alle richieste di informazione sono inferiori allo standard generale, ma leggermente più alti rispetto allo scorso anno.

Nel complesso con 284.507 reclami scritti nel 2018 si è assistito a un calo del 12% rispetto all'anno precedente, in gran parte dovuto ai clienti domestici, sia del mercato libero, sia di quello tutelato. Il 53% dei reclami scritti proviene dai clienti del mercato domestico, sia libero sia tutelato.

I casi di mancato rispetto degli standard che hanno determinato il diritto a ottenere un indennizzo sono stati 31.276, per un ammontare totale di circa 1,5 milioni di euro, il maggior numero dei quali per casi di mancato rispetto dello standard di risposta ai reclami scritti ai clienti del mercato libero domestico, nel 94,4% dei casi per cause riconducibili alle imprese di vendita.

### Numero di reclami nel settore elettrico nel 2017 e nel 2018 per tipologia di cliente (vedi TAV. 2.91 VOL. I)

TIPO DI CLIENTE	2017	2018
Clienti domestici in bassa tensione serviti in maggior tutela	82.907	67.393
Clienti non domestici in bassa tensione serviti in maggior tutela	50.045	46.208
Clienti domestici in bassa tensione serviti nel mercato libero	117.602	101.132
Clienti non domestici in bassa tensione serviti nel mercato libero	51.884	48.725
Clienti in media tensione serviti nel mercato libero	2.721	3.051
Clienti multisito	18.413	17.998
<b>TOTALE</b>	<b>323.572</b>	<b>284.507</b>

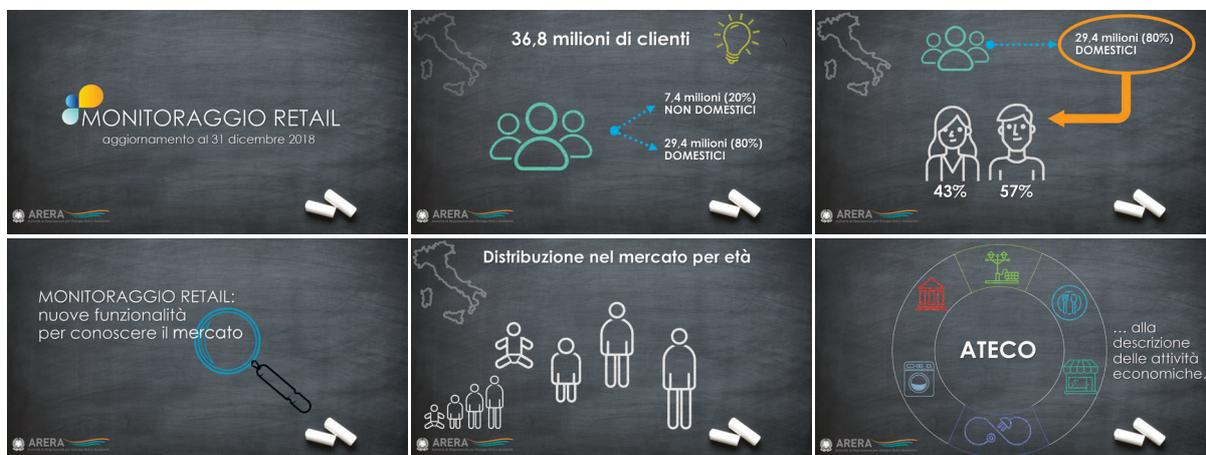
Fonte: ARERA. Dati dichiarati dagli operatori 2017-2018.

### Indennizzi automatici erogati nel settore elettrico nel 2018 (vedi TAV. 2.98 VOL. I)

Euro

TIPO DI CLIENTE	RITARDO NELLA RISPOSTA AI RECLAMI	RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	RETTIFICHE DI DOPPIA FATTURAZIONE	TOTALE
Clienti domestici in bassa tensione serviti in maggior tutela	498.875	3.955	2.125	504.955
Clienti non domestici in bassa tensione serviti in maggior tutela	243.005	950	1.050	245.005
Clienti domestici in bassa tensione serviti nel mercato libero	471.846	21.390	52.400	545.636
Clienti non domestici in bassa tensione serviti nel mercato libero	204.820	5.480	11.795	222.095
Clienti in media tensione serviti nel mercato libero	19.482	1.010	625	21.117
Clienti multisito	54.955	3.670	1.625	60.250
<b>TOTALE</b>	<b>1.492.983</b>	<b>36.455</b>	<b>69.620</b>	<b>1.599.058</b>

Fonte: ARERA. Dati dichiarati dagli operatori 2018.



Il 20 febbraio l'Autorità ha organizzato a Milano un seminario dal titolo "Monitoraggio retail: uno strumento per l'evoluzione del mercato". In quell'occasione, per la prima volta, sono state illustrate le potenzialità del nuovo monitoraggio, che sarà sottoposto a breve a una consultazione pubblica. Sfruttando il Sistema informativo integrato (SII), consentirà di comprendere con maggiore efficacia lo sviluppo delle dinamiche concorrenziali e il livello di apertura dei mercati di energia elettrica e gas, nonché il livello di consapevolezza dei clienti, semplificando al tempo stesso gli adempimenti di venditori e distributori.

Con il nuovo monitoraggio sarà possibile inquadrare e descrivere in modo più completo e dettagliato il tipo di clientela, con cluster relativi alle caratteristiche dei clienti stessi (per esempio: età, genere, categorie commerciali o professionali delle utenze non domestiche), la zona geografica di fornitura, con focus regionali, provinciali e comunali, le offerte disponibili sul mercato (grazie alla mappatura del Portale Offerte) e le scelte operate dai clienti, il numero dei venditori, la loro dimensione e collocazione territoriale. Infine, sarà più facile anche fruire dei nuovi dati prodotti, e della serie storica, perché saranno pubblicati con maggiore frequenza e saranno consultabili da tutti gli stakeholder in modalità open data.

# GAS NATURALE

## **Consumi, produzione, infrastrutture e mercati**

**Nel 2018 il consumo interno di gas naturale è diminuito del 3,3% rispetto al 2017 attestandosi a 70,3 miliardi di metri cubi.** La ripresa dei consumi industriali (+4,1%) non è infatti riuscita a compensare il brusco calo dei consumi termoelettrici scesi dell'11% e la flessione degli altri usi (-4,3%). Sostanzialmente invariati, invece, i consumi civili (residenziale e terziario, -0,1%)

La **produzione** è risultata ancora in calo e ha raggiunto il minimo di 5,5 miliardi di metri cubi (1,8%), soprattutto per la riduzione della produzione in mare (-10%), mentre quella in terraferma è cresciuta del 14,5%. Il grado di dipendenza dall'estero è cresciuto nuovamente e ha raggiunto il 93,4% (92,7% nel 2017).

Le **importazioni** nel 2018 sono ammontate a 67,9 miliardi di metri cubi, in calo del 2,6% rispetto al 2017. Stabili i contributi di Russia (47,6%) e Qatar (9,6%) mentre è risultato in calo l'import dalla Libia passata dal 7% al 6,6% e dalla Algeria scesa dal 28% al 26,5%. In aumento il peso dal Nord Europa, con Norvegia e Olanda che insieme contano per il 6,1% (5,5% nel 2017). Il 4,3% del gas approvvigionato all'estero risulta acquistato presso le borse europee. Le importazioni di Eni rappresentano una quota, in crescita, del 52,3% (51,1% nel 2017). Tale quota si mantiene ben al di sopra del punto di 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 dell'83,5% (85,1% nel 2017) del gas importato, per via della discesa delle quote di Edison (21,8%) e di Enel Global Trading (9,4%), non compensata dall'incremento di Eni.

Per quanto riguarda la **tipologia di contratti**, i "long term" (durata superiore a 20 anni) rappresentano il 76,2%, in linea con l'anno precedente, mentre risultano in ulteriore crescita quelli a 5 anni arrivati al 13,9% (10,9% nel 2017). In calo, invece, i contratti di media durata (5-10 anni) scesi di due punti percentuali (10% al posto del 12,1% del 2017). L'incidenza delle importazioni spot (durata inferiore all'anno) è in aumento dal 9,8% del 2017 all'11,5%. Il 55,4% dei contratti in essere al 2018 scadrà entro i prossimi 10 anni e il 38,6% entro i prossimi cinque anni. In compenso, il 36,6% possiede una vita residua superiore a 15 anni. Tale quota è in costante ascesa dal 2014.

Se consideriamo l'attività di **trasporto** effettuata negli ultimi dieci anni, si nota come la quantità di gas complessivamente riconsegnato alle varie tipologie di clienti stiano recuperando terreno rispetto al punto di massimo toccato nel 2010 molto lentamente: nel 2018 siamo ancora al di sotto di quel livello di 8,2 miliardi di metri cubi. La rete è controllata al 93,2% da Snam.

L'Italia è caratterizzata da capacità importanti di **stoccaggio** di gas (12,8 miliardi di metri cubi commerciale e 4,6 miliardi di metri cubi strategico, utilizzabili solo in caso di emergenza). Le procedure per il conferimento della capacità di stoccaggio per l'anno termico 2018-2019 su base concorsuale (70% di capacità del sistema) hanno determinato l'assegnazione a un prezzo medio che mostra un deciso aumento rispetto ai bassissimi valori del 2017, anche in virtù dei bassi prezzi spot nel periodo di assegnazione delle aste.

Nel 2018 i soggetti attivi nella **distribuzione** sono risultati 207 con un volume distribuito di 32,1 miliardi di m<sup>3</sup>, 462 milioni di m<sup>3</sup> in più dell'anno precedente, a 23,8 milioni di clienti finali. Il consumo medio complessivo è stato pari a 1.351 m<sup>3</sup>/a, in linea con lo scorso anno. Per quanto riguarda il consumo per riscaldamento, uso cucina e acqua calda (54,7% dei clienti) il consumo medio è di 1.120 m<sup>3</sup>. La quota di famiglie dotate di misuratore elettronico è salita al 47% (+52% dal 2017 al 2018). I clienti domestici sono 21,9 milioni su un totale di 23,8. Il servizio è stato gestito attraverso 6.426 concessioni in 7.190 comuni. Sotto il profilo infrastrutturale, l'estensione

delle reti appare in rallentamento negli ultimi anni ma continua: lo scorso anno sono state metanizzate 12 nuove località (58 nel 2017) e la lunghezza delle reti è cresciuta di circa 679 km in bassa pressione (1.600 km nel 2017). Il 58% delle reti (152.595 km) è collocato al Nord, il 23% al Centro (59.782 km) e il restante 19% (49.983 km) si trova al Sud e in Sicilia.

Nel settore della **vendita**, su un totale di 412 imprese attive (-8 rispetto al 2017) soltanto 31 (il 7,5%) ha venduto oltre 300 milioni di m<sup>3</sup>. Il 2018 ha visto una riduzione di concentrazione sul mercato finale con la quota controllata dai primi 3 gruppi societari scesa dal 45% al 43,5% mentre per i primi cinque gruppi si è passato dal 53,4% al 51,7%. La classifica della società vede al primo posto il gruppo Eni al 19,3% (-1,5% rispetto al 2017) seguito da Edison al 13,2% (che accorcia la distanza da 7,4 a 6 punti percentuali) mentre al terzo posto si trova Enel a quota 11%.

### Vendite al mercato finale dei principali venditori nel 2018 (vedi TAV. 3.31 VOL. I)

*M(m<sup>3</sup>) e quote percentuali*

SOCIETÀ	A CLIENTI FINALI	A GROSSISTI E VENDITORI	TOTALE	QUOTA SU DETTAGLIO
Eni Gas e Luce	5.785	46	5.831	10,2%
Eni	5.157	32.931	38.088	9,1%
Edison Energia	4.857	1.825	6.681	8,6%
Enel Energia	4.408	0	4.408	7,8%
Iren Mercato	2.407	208	2.615	4,2%
Edison	2.221	14.961	17.182	3,9%
Ep Commodities	1.890	286	2.175	3,3%
Enel Global Trading	1.839	19.392	21.231	3,2%
Hera Comm	1.767	225	1.992	3,1%
A2A Energia	1.324	35	1.358	2,3%
Sorgenia	1.274	209	1.484	2,2%
Engie Italia	1.149	10.137	11.286	2,0%
Axpo Italia	1.009	2.045	3.054	1,8%
E.On Energia	949	107	1.055	1,7%
Estra Energie	928	1.576	2.504	1,6%
Shell Energy Italia	826	749	1.575	1,5%
Bp Energy Europe Ltd	800	2.022	2.822	1,4%
Solvay Energy Services Italia	688	0	688	1,2%
Vivigas	651	136	786	1,1%
Unogas Energia	643	153	796	1,1%
Ascotrade	523	330	852	0,9%
Dolomiti Energia	492	0	492	0,9%
Metaenergia Spa	444	60	504	0,8%
Egea Commerciale	378	39	417	0,7%
Green Network	357	111	468	0,6%
Linea Più	356	22	379	0,6%
Edison Energie	343	375	718	0,6%
Repower Vendita Italia	335	0	335	0,6%
Soenergy	331	73	404	0,6%
Alperia Energy	330	53	383	0,6%
Duferco Energia	329	698	1.027	0,6%
Altri	11.953	22.145	34.098	21,1%
<b>TOTALE</b>	<b>56.744</b>	<b>110.945</b>	<b>167.689</b>	-
Prezzo medio (c€/m <sup>3</sup> )	39,96	24,43	29,69	-

Fonte: ARERA. Indagine annuale sui settori regolati.

**Il prezzo mediamente praticato ai clienti finali dai venditori è risultato pari a 39,96 c€/m<sup>3</sup>, rincarato di 5,68 c€ (+16,6%) rispetto al 2017.** Anche quest'anno, tale prezzo è superiore a quello offerto al mercato finale dai grossisti, che è risultato pari a 37,53 c€/m<sup>3</sup>.

La quota di volumi venduti nel mercato libero è del 68,3% (67,9% nel 2017), quella nel mercato tutelato è dell'11,3% (12% nel 2017), mentre il 20,3% è autoconsumata. Se si considerano le vendite in senso stretto e si escludono, quindi, gli autoconsumi, l'85,8% del gas risulta acquistato sul **mercato libero** e il restante 14,2% sul **mercato tutelato**. In termini di clienti, invece, il **53,2% si rivolge al mercato tutelato, mentre il 46,8% acquista nel mercato libero**.

Considerando solo il settore domestico si può osservare che la quota di volumi acquistati sul mercato libero nel 2018 ha raggiunto il 50,6% (45,2% nel 2017) per le famiglie e il 78,4% per i condomini (76% nel 2017). In termini di punti di prelievo, nel 2018 **per la prima volta la quota delle famiglie che hanno acquistato il gas nel mercato tutelato è scesa sotto la metà, al 49,9%**.

La percentuale di **switching**, cioè del numero di clienti che ha cambiato fornitore nell'anno solare 2018, **è risultata complessivamente pari al 7%**, ovvero al 49,8% se valutata in base ai consumi dei clienti che hanno effettuato il cambio. Rispetto al 2017 le percentuali sono in aumento o stabili.

Sulla base dei dati raccolti, è emerso che la **media delle offerte commerciali** che ciascun venditore di gas risulta in grado di proporre ai propri potenziali clienti è pari a **13,5 per la clientela domestica, a 7,8 per i condomini con uso domestico e pari a 24,9 per la clientela non domestica**. Si tratta di numeri in crescita sia per le famiglie (le offerte erano 8 del 2016 e 13 nel 2017) che per i condomini (7 nel 2016, 7,6 nel 2017). **Ad offrire una sola modalità contrattuale è il 17% dei venditori**, il 31% ne propone fino a 3 e il restante 52% da quattro in su. Infine, come già visto nel caso dell'energia elettrica, **la sottoscrizione di offerte online si ferma al 2,6% dei clienti**.

Dal punto di vista della **tipologia di prezzo scelta, il 70,4% dei clienti domestici ha sottoscritto nel mercato libero un contratto a prezzo bloccato**, contro il 29,6% che ha scelto un contratto a prezzo variabile (nel 2017 quest'ultimo era scelto dal 31,4% delle famiglie); il 2,8% dei clienti domestici ha sottoscritto un contratto con una clausola di durata minima contrattuale; il 39,6% ha preferito contratti che prevedono 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. In particolare, quest'ultima opzione è molto cresciuta rispetto al 2017 probabilmente a sottolineare la preferenza delle famiglie verso modalità contrattuali semplici, facilmente comprensibili e di immediato riscontro.



*Dal 1° luglio 2018 è online il Portale Offerte per la raccolta e la pubblicazione di tutte le offerte presenti sul mercato di vendita al dettaglio elettrico e gas naturale. Su questo sito pubblico clienti domestici, famiglie e piccole imprese possono confrontare e scegliere in modo semplice, chiaro e gratuito le offerte di elettricità e gas. Il Portale Offerte mette a disposizione un motore di ricerca di semplice utilizzo e offre una serie di informazioni utili sui mercati dell'energia elettrica e del gas e sulle novità di legge previste.*

*Il Portale Offerte è realizzato e gestito da Acquirente Unico, come disposto dall'ARERA in attuazione della legge 124/2017 che ha previsto la fine dei servizi di tutela dal 1° luglio 2019 (scadenza rinviata al 1° luglio 2020 dalla legge 108/2018 di conversione del decreto legge n. 91/2018 - c.d. Milleproroghe).*

### **Prezzi e tariffe**

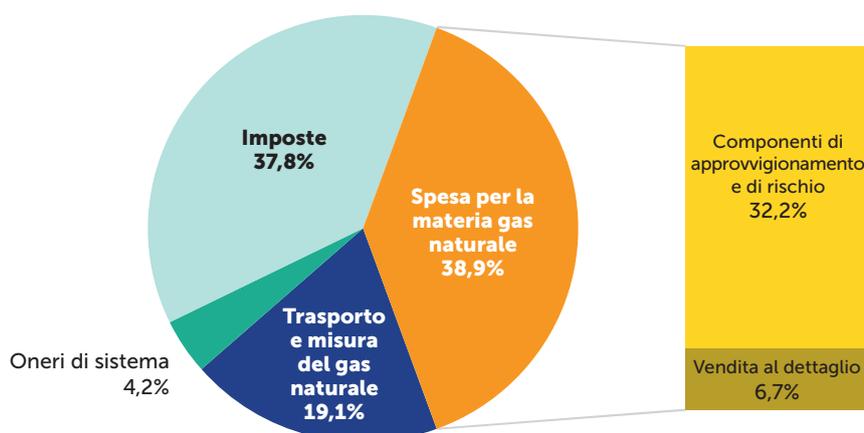
A consuntivo, l'importo medio unitario dell'insieme dei corrispettivi di **trasporto** applicati dall'operatore principale nell'anno 2017 è risultato pari a 2,68 €cent/S(m<sup>3</sup>) un valore in diminuzione rispetto ai 2,75 c€/S(m<sup>3</sup>) valutati per il 2016. Nell'agosto 2017 l'Autorità ha approvato i criteri di regolazione delle tariffe di **trasporto e dispacciamento** per il periodo transitorio 2018-2019 (Regolazione delle tariffe per il servizio di trasporto e dispacciamento del gas naturale - RTTG). Le proposte tariffarie relative ai corrispettivi di trasporto e di dispacciamento del gas naturale e al corrispettivo per il servizio di misura del trasporto per l'anno solare 2019 sono state approvate nel mese di giugno 2018.

Alla fine del 2018, l'Autorità ha approvato anche le proposte tariffarie per il servizio di **rigassificazione**, relative all'anno 2019, presentate dalle società GNL Italia per il terminale di Panigaglia, Terminale GNL Adriatico per il terminale di Rovigo e OLT Offshore LNG Toscana per il terminale di Livorno. È stata definita a febbraio 2019, invece, la regolazione per l'accesso ai servizi di **stoccaggio** e per la loro erogazione (RAST) per il periodo 1° aprile 2019 - 31 marzo 2020. Gli esiti delle aste effettuate da Stogit e Edison Stoccaggio per l'anno termico 2019-2020 mostrano un prezzo medio di assegnazione in deciso aumento rispetto ai valori molto bassi del 2017, anche in virtù dei bassi prezzi spot nel periodo di assegnazione delle aste.

Nel 2018 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 40 c€/m<sup>3</sup> (34,3 c€/m<sup>3</sup> nel 2017) in aumento del 16,6%. L'aumento più elevato, sia in termini assoluti (7,5 c€/m<sup>3</sup>) sia relativi (20,7%) riguarda i clienti della classe intermedia (50.000 - 200.000 m<sup>3</sup>) mentre per quanto riguarda le altre classi, i grandi clienti (2 - 20 milioni di m<sup>3</sup>) hanno visto un aumento di 3,5 €/m<sup>3</sup>, (+15,3%) e quelli più piccoli (meno di 5.000 m<sup>3</sup>) sono saliti di 6,2 c€/m<sup>3</sup> (+ 11,9%).

### Composizione percentuale del prezzo del gas naturale per un consumatore domestico tipo (vedi FIG. 3.23 VOL. I)

Valori percentuali al 1° aprile 2019; famiglia con riscaldamento individuale e consumo annuo di 1.400 m<sup>3</sup>



Fonte: ARERA.

**Al 1° aprile 2019 il prezzo per la famiglia italiana che consuma 1.400 m<sup>3</sup> e possiede un impianto di riscaldamento individuale è costituito per il 62,2% da componenti a copertura dei costi e per il restante 37,8% 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 38,9%, i costi per l'uso delle infrastrutture di trasporto, distribuzione e misura per il 19,1%, 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 4,2%.

### GPL

Al 1° aprile 2019, il prezzo per una famiglia italiana che consuma 200 m<sup>3</sup> di GPL è pari a 361 c€/m<sup>3</sup> e risulta costituito per il 71,5% da componenti a copertura dei costi e per il restante 28,5% dalle imposte. Il costo della materia prima incide sul valore complessivo del GPL per il 21,5%, i costi di commercializzazione al dettaglio pesano per il 5%, la distribuzione locale incide per il 25,6%, mentre i costi di trasporto a monte dell'impianto di distribuzione costituiscono il 19,4%.

### Qualità tecnica

Nel 2018, nel settore della **distribuzione** si sono registrati: un lievissimo miglioramento nel tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento; un peggioramento nelle ispezioni programmate, in relazione all'aumento del numero delle dispersioni più pericolose; un miglioramento nelle dispersioni segnalate da terzi, in diminuzione generalizzata (-12%); una riduzione nella lunghezza rete ispezionata nel triennio 2016-2018 rispetto al precedente periodo 2015-2017.

### **Qualità commerciale**

La **distribuzione** registra anche un miglioramento dei casi di mancato rispetto degli standard di qualità commerciale, ad eccezione di alcune prestazioni, in particolare le verifiche funzionamento dei misuratori, e le verifiche della pressione di fornitura, per le quali invece si registra un aumento dei casi di mancato rispetto degli standard. Nel 2018 a fronte di 24.108 casi di mancato rispetto di standard specifici sono stati corrisposti ai clienti finali 26.756 indennizzi automatici, per un ammontare totale pagato pari ad oltre 1,42 milioni di euro.

Nel complesso, le imprese di **vendita** che servono il mercato tutelato e libero del gas naturale hanno ricevuto, nel 2018, 194.074 reclami scritti, il 62,5% dei quali riferiti al mercato libero, il 30,5% al mercato tutelato e il 7% ai clienti multisito (tavola 3.82). Con riferimento al 2017, si registra una diminuzione dei reclami riferiti sia al mercato libero che passano da 126.538 a 121.257 (-4,2%), sia al mercato tutelato, -22,4% (da 76.243 a 59.135). Particolarmente significativa risulta la diminuzione delle rettifiche di fatturazione che, complessivamente (tavola 3.84), rispetto al 2017, è pari al 53,4%, analoga a quella determinatosi nel settore elettrico (51,2% %).

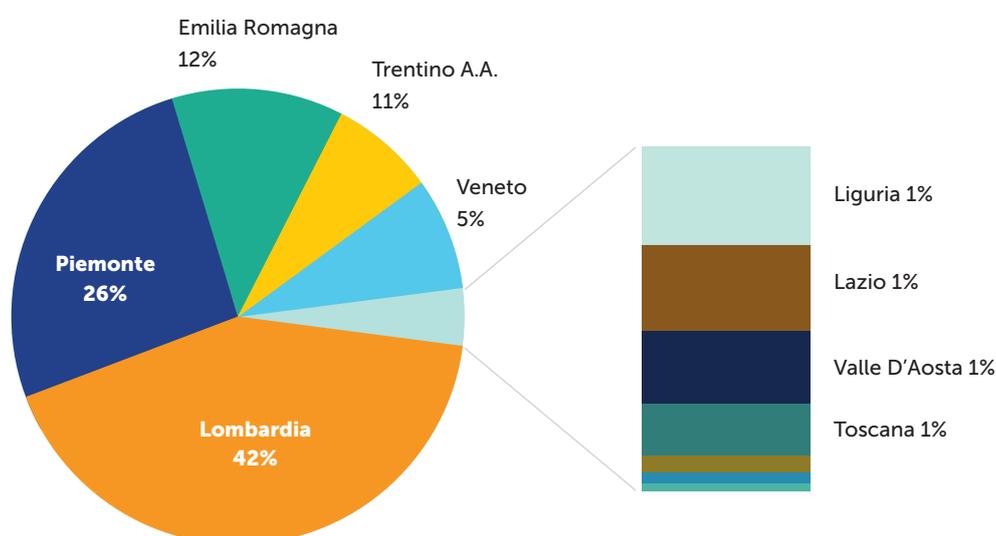
## SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO

L'Italia si colloca tra i Paesi europei con una minore diffusione del servizio di teleriscaldamento, con una quota del 6% della popolazione servita. Il trend di diffusione del servizio risulta tuttavia storicamente positivo, a partire dall'installazione dei primi impianti negli anni '70, con una progressiva crescita sia in termini di volumetria servita sia di estensione delle reti di distribuzione del calore: **tra il 2000 e il 2017 la volumetria allacciata è aumentata a un tasso medio annuo del 6,7%, passando da 117,3 a 349,2 milioni di metri cubi**; nello stesso lasso di tempo l'estensione delle reti è quadruplicata, passando da circa 1.091 km nel 2000 a 4.377 km nel 2017.

Per caratteristiche di domanda di riscaldamento e densità abitativa, il 95% della volumetria allacciata è concentrata nelle regioni del Nord: Piemonte, Lombardia, Veneto, Trentino-Alto Adige ed Emilia-Romagna.

### Distribuzione geografica delle reti di teleriscaldamento nel 2017 (vedi FIG. 4.1 VOL. I)

(quota della volumetria totale allacciata)



Fonte: Annuario AIRU 2018.

Nel 2017 le centrali termiche al servizio di reti di telecalore hanno prodotto 11.155 GWh termici, 6.729 GWh elettrici e 135 frigoriferi, con un incremento rispetto al 2016 rispettivamente pari al 3,4%, 5,9% e 8,1%. Il gas, con una quota del 71,6% del consumo energetico complessivo, in linea con gli anni passati, è la fonte più utilizzata mentre i rifiuti urbani residui coprono il 13,8% e le bioenergie il 9,1%. Relativamente all'incidenza delle diverse tipologie di impianto sui quantitativi totali di energia termica prodotta, gli impianti di cogenerazione di elettricità e calore hanno una quota del 68%.

Il mix produttivo dei sistemi di telecalore ha consentito, nonostante la fisiologica dispersione termica delle reti di distribuzione, un significativo risparmio energetico e di emissioni di gas climalteranti rispetto all'utilizzo di sistemi di produzione separata di elettricità e calore quantificati dall'AIRU in 508 ktep di fonti fossili risparmiate e 1.743 kt di CO<sub>2</sub> non emesse nel 2017. Sono in corso approfondimenti ai fini della definizione da parte dell'Autorità, con il contributo di RSE e di AIRU, di una metodologia condivisa per la determinazione della CO<sub>2</sub> risparmiata da un sistema di telecalore.

Le imprese operanti nel settore del telecalore oggi iscritte presso l'Anagrafica operatori dell'Autorità sono 276. Di queste oltre l'80% si occupa, di norma in forma integrata, della distribuzione, della vendita e della misura di calore mentre la restante quota si occupa solo di produzione di energia termica o altro. Le imprese hanno tipologie di clienti molto variegata per classe di consumo, in funzione della loro localizzazione e densità abitativa dei luoghi forniti. I 34 operatori di maggiori dimensioni servono oltre il 75% degli utenti, corrispondente a più dell'85% dell'energia termica fornita. La maggior parte delle imprese non utilizza ancora misuratori del calore teleletti e telegestiti. L'Autorità intende intervenire sulla misura del calore con una regolazione che ne promuova la diffusione e favorisca l'avvio di sperimentazioni in tema di fornitura bidirezionale di calore o di demand side management.

L'energia distribuita dalle reti di telecalore è utilizzata principalmente per gli usi di climatizzazione ambientale e produzione di acqua calda a uso igienico sanitario, mentre è solo marginale l'utilizzo in processi industriali che in genere richiedono temperature di fornitura superiori a quelle di rete. Pertanto, il 65,2% del calore fornito nel 2017 è stato destinato a usi residenziali, il 31,9% al settore terziario, il 2,7% al settore industriale e lo 0,1% per usi di processo. Dai dati raccolti dall'Autorità e riferiti al 2018 risulta che la gran parte degli utenti presentano dimensioni ridotte, il 67% ha una potenza contrattuale non superiore a 50 kW, il 27% tra 50 e 350 kW e solo il 6% superiore a 350 kW. Questi ultimi rappresentano oltre il 50% dei consumi.

I prezzi del servizio sono calcolati dalle imprese o sulla base di un criterio di costo sostenuto o sulla base del costo evitato (metodologia prevalente per la cooperative o per le società a partecipazione pubblica, che perlopiù utilizzano la biomassa in aree rurali o per le imprese che offrono il servizio di teleraffrescamento) vale a dire il costo che l'utente avrebbe sostenuto utilizzando una diversa tecnologia (soggetti di maggiori dimensioni che operano in aree ad alta densità abitativa).

Dalle raccolte di informazioni dell'Autorità è emerso che **esistono potenziali criticità sulla trasparenza dei prezzi**, con operatori che solo nel 20% dei casi pubblicano tali condizioni sul proprio sito internet e, nella stragrande maggioranza dei casi, oltre l'80% indicano il contratto come la fonte di trasparenza delle condizioni praticate e del loro aggiornamento, rendendo difficile all'utente la comparazione e il controllo delle condizioni praticate una volta fatta la scelta di fornitura e allaccio. Relativamente a quest'ultima fase le informazioni raccolte mostrano come gli operatori scelgano di far pagare all'utente solo una quota dei costi effettivi per rendere competitiva la scelta.

Tali costi sono poi recuperati nel corso del rapporto di fornitura, anche in presenza di clausole di durata minima contrattuale (applicate al 26% degli utenti). In generale è emerso che tali clausole sono applicate o a clienti di operatori di piccole dimensioni, con questi ultimi evidentemente più sensibili al rischio mercato, o ai grandi utenti o agli utenti non residenziali, per i quali è anche maggiore la durata minima.

Questi aspetti hanno ovviamente implicazioni in termini di assetto concorrenziale ed efficiente del settore e di tutela dell'utente e sono oggetto degli interventi previsti dalla regolazione introdotta dall'Autorità dal 2018 (regolazione degli allacciamenti e del recesso dal 1° giugno 2018, della qualità commerciale dal 1° luglio 2019 e della trasparenza dal 2020).

Nell'ambito delle funzioni di regolazione e controllo assegnate all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (di seguito, Autorità) dal decreto legislativo 4 luglio 2014, n. 102, nel settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento (telecalore), sono proseguite, anche nel corso del 2018, le attività di definizione del relativo quadro regolatorio, che si sono focalizzate sui seguenti temi:

- la definizione dei criteri per la determinazione dei contributi di allacciamento alla rete di telecalore e delle modalità per l'esercizio, da parte dell'utente, del diritto di recesso dal contratto di fornitura;
- il consolidamento e la semplificazione degli obblighi informativi nei confronti dell'Autorità dei soggetti che operano nel settore del teleriscaldamento;
- la regolazione della qualità commerciale del servizio di telecalore;
- 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, alla continuità e all'efficienza del servizio.

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. Nel corso del 2018 l'Autorità ha approvato i seguenti Testi Integrati:

- **OITLR - Obblighi informativi per i soggetti operanti nel settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento**  
Approvato con delibera 574/2018/2018/tlr il 13 novembre 2018
- **RQCT - Regolazione della qualità commerciale dei servizi di teleriscaldamento e teleraffrescamento (2019 - 2021)**  
Approvato con delibera 661/2018/2018/tlr il 11 dicembre 2018
- **TUAR - Regolazione dei criteri di determinazione dei corrispettivi di allacciamento e delle modalità di esercizio da parte dell'utente del diritto di recesso (2018 - 2021)**  
Approvato con delibera 24/2018/2018/tlr il 18 gennaio 2018

# SERVIZI IDRICI

## ASPETTI INFRASTRUTTURALI DEL SERVIZIO E QUALITÀ TECNICA

Nel corso del 2018 l'Autorità ha proseguito l'attività di ricognizione volta alla valutazione delle condizioni in cui versano le infrastrutture del servizio idrico, unitamente alle esigenze di investimento per il settore. Alla luce della specifica regolazione introdotta in materia di qualità tecnica (delibera 27 dicembre 2017, n. 917/2017/R/idr e relativo allegato A, RQTI), sono state ulteriormente sistematizzate le metodologie di raccolta delle informazioni, consentendo di delineare con crescente grado di dettaglio i principali aspetti riconducibili allo stato dei servizi idrici.

### 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, misurato 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*

Emerge, in generale, l'esistenza nel Paese di un *water service divide*, con valori dei parametri tecnici che tendono generalmente a rappresentare situazioni di maggiore criticità in corrispondenza dell'area Sud e Isole (dati 2016).

### M1 - "Perdite idriche"

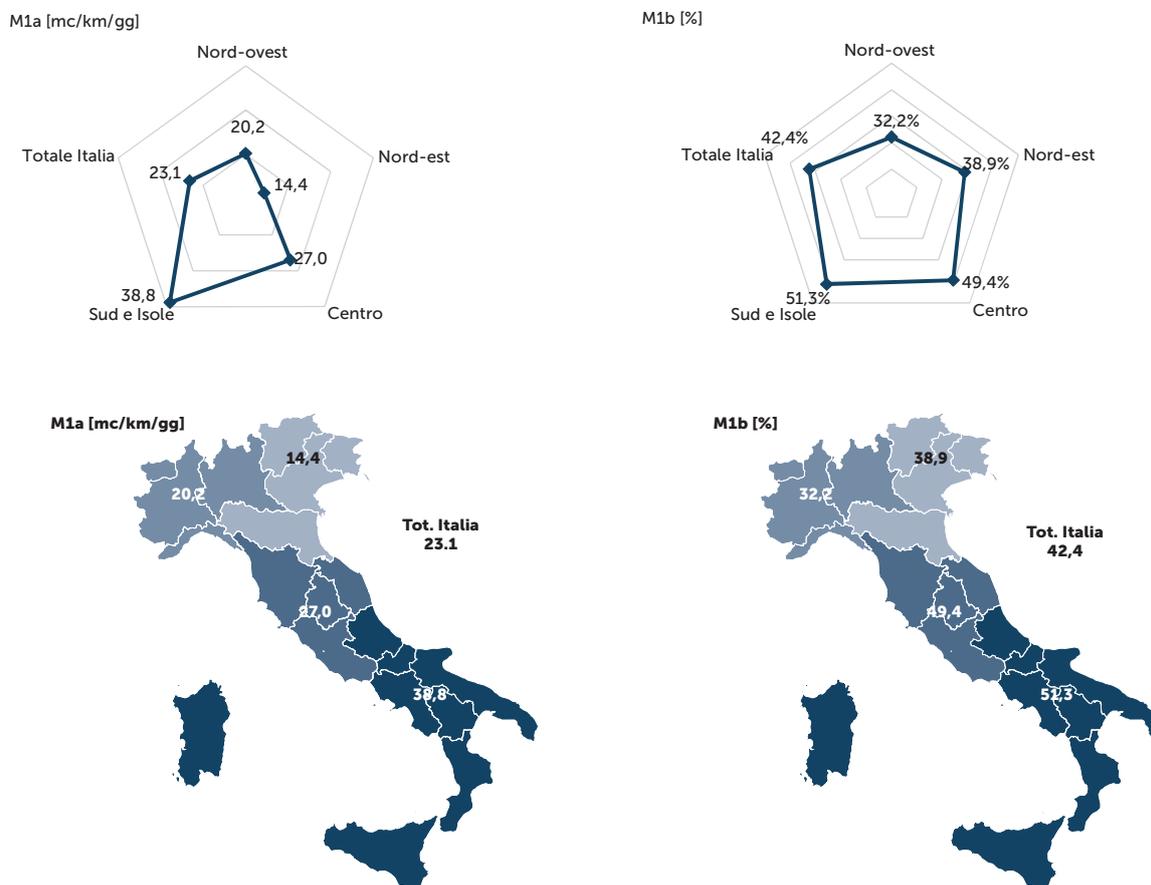
L'analisi dei valori delle perdite idriche **lineari** e **percentuali** restituisce valori medi nazionali rispettivamente pari a **23,1 m<sup>3</sup>/km/gg** e **42,4%**, confermando forti differenze a livello territoriale. Nello specifico si rilevano valori di perdite più contenuti al Nord e valori medi molto elevati al Centro e nel Sud e Isole, dove circa la metà della risorsa idrica immessa nei sistemi di acquedotto viene dispersa.

Significativa, inoltre, la correlazione tra i dati relativi alle perdite idriche e quelli dei consumi di energia elettrica relativi alla filiere acquedottistica, che pesano per circa il 60% sui consumi totali del servizio idrico integrato, evidenziando il costo energetico, oltre che ambientale, del fenomeno.

In riferimento all'attività di misura dei volumi, permangono ancora alcune lacune, sia relativamente alla misura di processo (in media 89,7% dei volumi misurati) sia, in misura minore, relativamente alla misura di utenza (in media 95,0% dei volumi misurati).

Per quanto riguarda i dati sulla misura di utenza si registrano un incremento dei tentativi di lettura, che passano da 2,04 a 2,21 per utente (+8,5%), e un incremento significativo delle letture validate, da 1,65 a 1,88 per utente (+13,5%). Sembrerebbe dunque che, a seguito dell'entrata in vigore del TIMSII nel corso del 2016, vi sia stato un primo impatto positivo sulla misura di utenza.

## Valori medi di M1a e M1b per area geografica (vedi FIG. 5.5 VOL. I)



Fonte: ARERA. Elaborazione su dati aggiornamento tariffario (delibera 918/2017/R/idr).

### M2 - "Interruzioni del servizio"

Relativamente a questo macro-indicatore si sono registrati valori mediamente pari a 36,05 ore/anno, dato fortemente condizionato da talune situazioni critiche a livello territoriale (specie nel Centro e nel Sud e Isole). In particolare, si osservano valori di M2 mediamente bassi nel Nord Ovest (0,49 ore/anno) e nel Nord Est (1,39 ore/anno), valori significativamente superiori nel Centro (45,37 ore/anno, a causa del valore riportato da due gestori) e ancora più elevati nel Sud e Isole (105,51 ore/anno, anche in ragione di quanto riportato da tre gestori).

### M3 - "Qualità dell'acqua erogata"

La qualità dell'acqua distribuita attraverso i sistemi di acquedotto costituisce un aspetto fondamentale ai fini della valutazione della gestione del servizio. L'analisi dei dati raccolti mostra che il 10% della popolazione si trova in condizioni ottimali (classe A, caratterizzata in particolare dall'assenza di ordinanze di non potabilità nell'anno in corso), circa la metà del campione si colloca in una situazione intermedia e il restante 40% circa è in situazione critica. Anche in questo caso si trova una differenza geografica molto forte tra la popolazione servita da gestori in condizioni di eccellenza sia distribuita sulle varie aree (con una prevalenza nel Nord-Ovest, dove il 20% è in classe A), mentre le situazioni di criticità siano più rappresentate nel Sud e isole (66% in classe E) e nel Centro Italia (47% in classe E).

#### M4 - "Adeguatezza del sistema fognario"

Le informazioni raccolte nell'ambito delle istruttorie hanno confermato che le principali criticità rinvenibili nelle diverse aree del Paese riguardano principalmente la mancanza parziale o totale delle reti di raccolta e collettamento dei reflui, confermando profili di non conformità alla direttiva 91/271/CEE in materia di trattamento delle acque reflue. Nel dettaglio, la frequenza degli allagamenti e sversamenti da fognatura (indicatore M4a) è mediamente pari a 11 ogni 100 km di rete fognaria (con un picco di 21,6/100 km nel Sud e Isole), con il 23% degli scaricatori di piena da adeguare alla normativa vigente (indicatore M4b) e il 33% degli scaricatori di piena non controllati (indicatore M4c).

#### M5 - "Smaltimento fanghi in discarica"

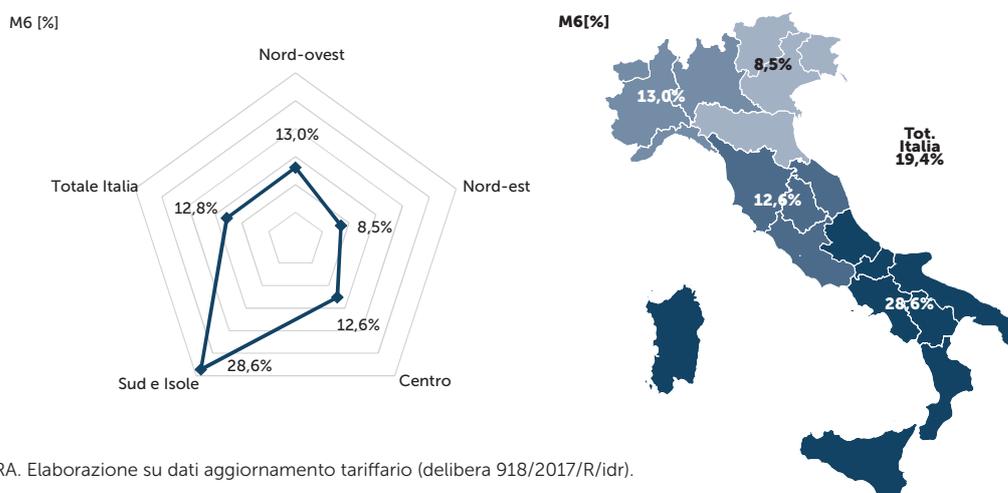
L'Autorità intende progressivamente scoraggiare il ricorso allo smaltimento in discarica, minimizzando l'impatto ambientale e valorizzando tutte le opzioni potenzialmente perseguibili di riuso e recupero di risorse.

Come per gli altri indicatori, anche in questo caso il dato medio nazionale riferito alla quota di fanghi smaltiti in discarica (20%) cela livelli molto differenziati tra le diverse aree geografiche. A fronte di un valore medio molto contenuto al Nord-ovest (circa 4%) e allineato alla media nazionale per il Nord-est (19%), più di un terzo è smaltito in discarica al Centro (35,4%), con le regioni del Sud e Isole al 28,8%. A livello nazionale, più dell'80% dei fanghi prodotti è destinato quindi a un'operazione di riuso o recupero di risorse e la destinazione agricola risulta l'opzione prevalente (sia come spandimento diretto sui terreni sia indirettamente tramite la produzione di ammendanti di origine organica - compost), mentre residuale resta l'operazione di recupero energetico in impianti quali inceneritori o cementifici, confinata quasi esclusivamente nelle regioni settentrionali.

#### M6 - "Qualità dell'acqua depurata"

Attraverso l'introduzione di questo macro-indicatore nell'ambito della regolazione della qualità tecnica, l'Autorità intende consolidare ulteriormente l'obiettivo di tutela ambientale. A livello geografico, il tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata è pari in media al 12,8%, con le aree del Nord-ovest e del Centro sostanzialmente allineate, le regioni meridionali e insulari con un valore pari a più del doppio del dato nazionale, mentre il Nord-est si caratterizza per un valore di poco superiore all'8%.

#### Valori medi del macro-indicatore M6 per area geografica (vedi FIG. 5.37 VOL. I)



Fonte: ARERA. Elaborazione su dati aggiornamento tariffario (delibera 918/2017/R/idr).

## INVESTIMENTI PIANIFICATI E ONERI AGGIUNTIVI

La distribuzione del fabbisogno di investimenti (al lordo dei contributi) a livello nazionale evidenzia la concentrazione degli sforzi dei gestori al contenimento del livello di perdite idriche (M1) che pertanto risulta obiettivo prioritario nelle scelte di pianificazione degli Enti di governo dell'ambito. Complessivamente le risorse destinate agli interventi per il miglioramento di M1 ammontano a circa 1,2 miliardi di euro nel biennio 2018-2019, con punte del 33,5% nel Sud e nelle Isole.

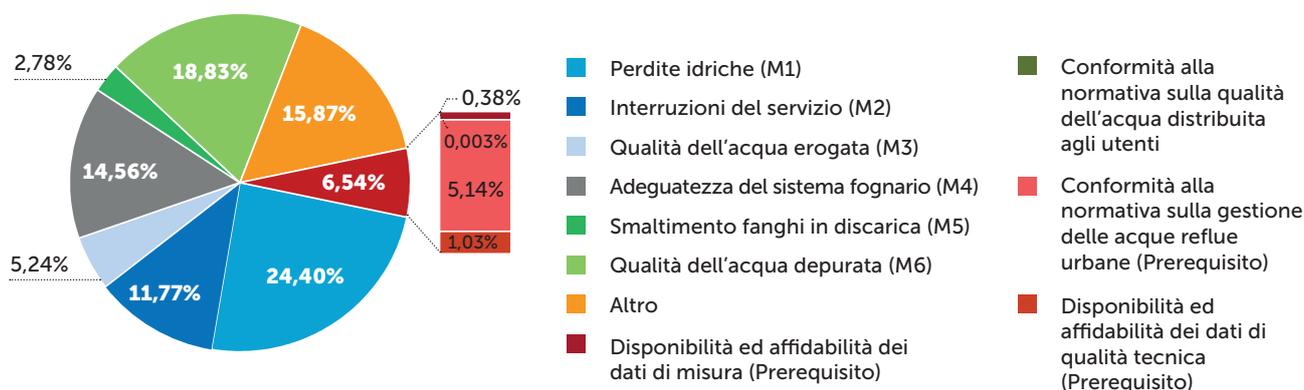
Seguono gli investimenti per il miglioramento della qualità dell'acqua depurata (M6) e per l'adeguamento del sistema fognario (M4), che si attestano rispettivamente al 18,9% ed al 14,6%.

Con riferimento alle singole attività del servizio idrico integrato, il fabbisogno nazionale è equamente distribuito tra obiettivi della fase di acquedotto ed obiettivi delle fasi di raccolta e trattamento (circa 2 miliardi di euro ciascuno), tenuto conto che tra questi ultimi rientrano anche le risorse destinate al superamento delle situazioni di criticità negli agglomerati oggetto di condanna della Corte di Giustizia Europea in materia di trattamento delle acque reflue (o alla prevenzione di ulteriori condanne in presenza di infrazione comunitaria), superamento che costituisce uno specifico prerequisito nella disciplina di qualità tecnica.

La restante quota di investimenti (15,87%) riguarda infine interventi su infrastrutture del servizio idrico integrato, non riconducibili direttamente agli specifici obiettivi fissati dall'Autorità, relativi a: estensione della copertura del servizio idrico integrato, miglioramento dei servizi all'utenza, efficientamento energetico degli impianti.

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 euro/abitante nel 2018 e a 1,60 euro/abitante nel 2019.

### Distribuzione degli investimenti programmati 2018-2019, come risultanti dai Pdl analizzati per l'aggiornamento biennale (vedi FIG. 5.40 VOL. I)



Fonte: ARERA. Elaborazione su dati aggiornamento tariffario (delibera 918/2017/R/idr).

## **INVESTIMENTI E TARIFFE**

La regolazione tariffaria del servizio idrico integrato è stata progressivamente sviluppata dall'Autorità in modo da promuovere la trasparenza, l'accountability, la coerenza, l'efficienza e l'efficacia nel settore nonché il superamento delle criticità infrastrutturali caratterizzanti il comparto. Nel corso del 2018 - e nei primi mesi del 2019 - l'Autorità ha proseguito la propria attività istruttoria per l'approvazione dell'aggiornamento delle predisposizioni tariffarie, ovvero, in taluni casi, anche per l'intero periodo regolatorio 2016-2019, concludendo, in particolare, le verifiche su alcune predisposizioni tariffarie riferite a contesti caratterizzati dalla complessità delle proposte stesse o dal protrarsi dei tempi per il loro perfezionamento a livello locale.

**Le approvazioni delle proposte di aggiornamento biennale delle tariffe per gli anni 2018 e 2019 deliberate dall'Autorità, alla data del 31 maggio 2019, riguardano 78 gestioni che servono 30.711.083 abitanti (53% della popolazione nazionale). La variazione media delle tariffe, rispetto all'anno precedente, è stata pari allo 0,4% nel 2018 e allo 0,8% nel 2019, confermando 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 un minor 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'82,9% per il 2016 e all'86,4% 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).

Con riferimento al secondo periodo regolatorio (considerando l'aggiornamento del fabbisogno di investimenti pianificato dai soggetti competenti per il biennio 2018-2019), i programmi degli interventi trasmessi all'Autorità portano a quantificare, per il quadriennio 2016-2019, una spesa per investimenti da finanziare attraverso tariffa pari a 9 miliardi di euro; in termini pro capite, 178 €/abitante a livello nazionale, con valori più elevati al Centro, pari a 225 €/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**, 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 enti di governo dell'ambito - 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 ai sensi della deliberazione 664/2015/R/idr, di fatto rideterminando in aumento, di circa il 14%, la spesa per investimenti (coperta da tariffa) inizialmente programmata per il citato biennio 2018-2019.

## SPESA MEDIA DELL'UTENZA DOMESTICA PER IL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO PER L'ANNO 2018

Con riferimento ad un campione di 103 gestioni (che erogano il servizio a oltre 40 milioni di abitanti), si rileva che per l'annualità 2018, **la spesa media annua sostenuta da un'utenza domestica residente tipo** (famiglia di 3 persone, con consumo annuo pari a 150 mc) **ammonta a 306 euro/anno a livello nazionale** (303 euro/anno nel 2017).

A livello geografico, questo valore presenta una elevata variabilità anche nell'ambito della medesima area: a titolo esemplificativo, nel Nord-Ovest, la famiglia tipo con consumo di 150 m<sup>3</sup>/anno è chiamata a sostenere un esborso annuale per il servizio idrico pari, in media, a 244 euro/anno, valore compreso tra un minimo di 112 euro/anno e un massimo di 524 euro/anno.

Scomputando le diverse voci che compongono il corrispettivo pagato dagli utenti domestici per consumi annui di 150 mc, si osserva che il 39% della spesa è imputabile al servizio di acquedotto, per il quale si spendono a livello nazionale 121,1 euro/anno, mentre per i servizi di fognatura e depurazione si pagano rispettivamente 39 euro/anno (il 13% del totale) e 89 euro/anno (con una incidenza del 29%).

## QUALITÀ CONTRATTUALE

L'analisi delle informazioni trasmesse (da un panel di 152 gestioni che erogano il servizio a 45,6 milioni di abitanti), relative al 2018, conferma, da un lato, l'elevato livello di adempimento agli obblighi di comunicazione dei dati di qualità contrattuale da parte degli operatori del Nord e del Centro e, dall'altro, 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.

I dati relativi a 27 standard specifici mostrano un elevato livello di qualità contrattuale offerto nel 2018, con una percentuale di mancato rispetto dello standard pari in media al 3,8%. Complessivamente, nell'anno 2018 sono stati corrisposti indennizzi per un valore di 9,4 milioni di euro principalmente riconducibili al recupero due annualità precedenti.

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 euro/abitante/anno.

### Spesa media annua per il servizio idrico integrato nel 2018 (vedi TAV. 5.16 VOL. I)

Spesa media (inclusa IVA) per consumi annuali di 150 m<sup>3</sup>; spesa annua in euro/anno, spesa unitaria in euro/m<sup>3</sup>

AREA GEOGRAFICA		SPESA ANNUA (euro/anno)	SPESA UNITARIA (euro m <sup>3</sup> /anno)
Nord-Ovest	Media ponderata della popolazione	244,2	1,63
	Max.	524,0	3,49
	Min.	112,4	0,75
Nord-Est	Media ponderata della popolazione	299,7	2,00
	Max.	422,1	2,81
	Min.	207,9	1,39
Centro	Media ponderata della popolazione	377,6	2,52
	Max.	563,5	3,76
	Min.	253,6	1,69
Sud e Isole	Media ponderata della popolazione	300,2	2,00
	Max.	490,4	3,27
	Min.	199,2	1,33
TOTALE	Media ponderata della popolazione	306,3	2,04
	Max.	563,5	3,76
	Min.	112,4	0,75

Fonte: ARERA. Elaborazioni su dati dei gestori.

### Componenti della spesa media nel 2018 (vedi TAV. 5.17 VOL. I)

Spesa in euro/anno

	ACQUEDOTTO	FOGNATURA	DEPURAZIONE	QUOTA FISSA	IVA	TOTALE SII
Spesa per consumi di 150 euro/anno	121,1	38,9	88,6	29,9	27,8	306,3
Incidenza sulla spesa totale	39,5%	12,7%	28,9%	9,8%	9,1%	100,0%

Fonte: ARERA. Elaborazioni su dati dei gestori.

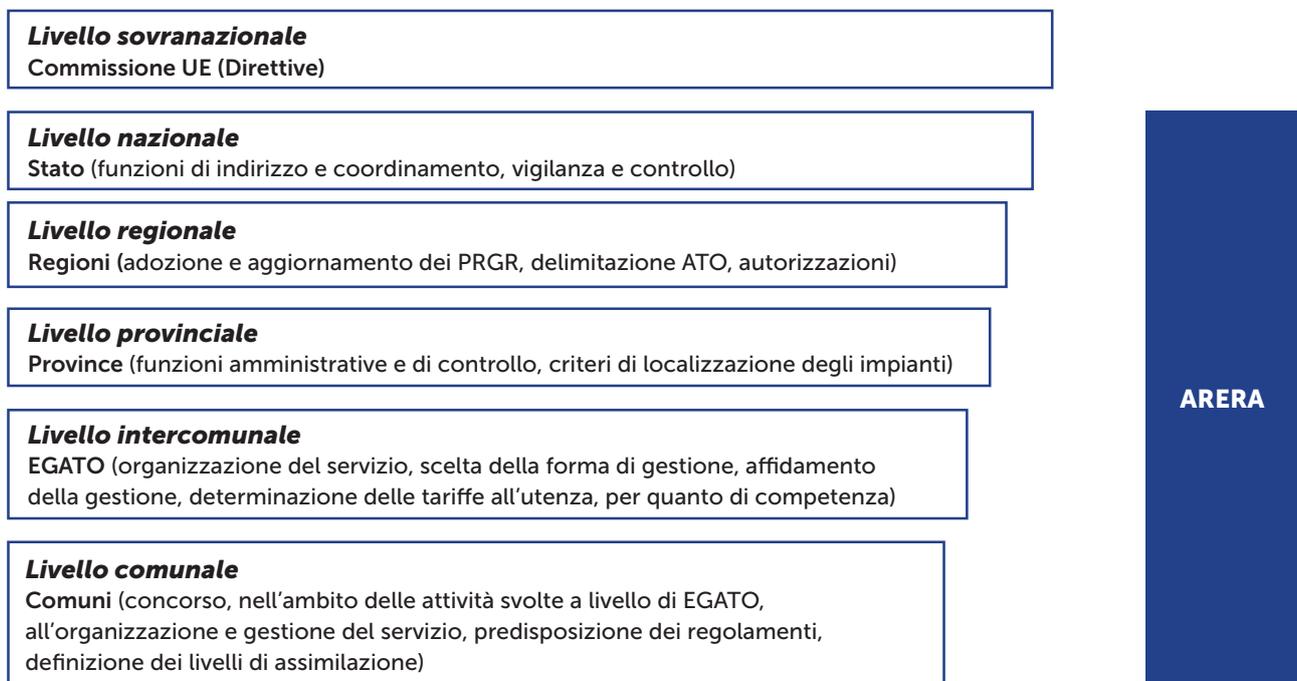
# CICLO DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI

## STRUTTURA E GOVERNANCE DEL SETTORE

La legge 27 dicembre 2017, n. 205, ha attribuito all’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito Autorità) funzioni di regolazione e controllo del ciclo dei rifiuti urbani e assimilati, da esercitarsi “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 14 novembre 1995, n. 481”.

Il modello di governo nel settore dei rifiuti è caratterizzato da un’articolazione su più livelli: statale, regionale e locale, e al di sopra di questi, quello sovranazionale. Si tratta di un sistema multilivello che implica frequenti interrelazioni tra i diversi livelli di governo.

### La governance del settore (vedi FIG. 6.1 VOL. I)



Fonte: ARERA.

Lo stretto rapporto con il territorio insito nella natura del ciclo dei rifiuti urbani e assimilati implica, come emerge dalla sintesi delle principali competenze nell’ottica multilivello appena richiamata, un ruolo chiave degli enti locali, di primo e secondo grado, nella governance del settore.

Il settore dei rifiuti presenta importanti differenze rispetto agli altri settori regolati dall’Autorità e si caratterizza, in particolare, per un elevato livello di complessità e di disomogeneità gestionale, oltre che di governance. Nel corso del tempo, il settore si è trasformato da un sistema a filiera semplice, in cui l’interesse tutelato era limitato a quello dell’igiene urbana, a un sistema a filiera complessa, nel quale all’obiettivo di igiene urbana si è aggiunta l’esigenza di ridurre l’impatto ambientale e di sostituire lo smaltimento in discarica con il recupero di materia ed energia.

All'interno della configurazione produttiva del ciclo dei rifiuti urbani si possono individuare le seguenti fasi principali:

- la raccolta e trasporto;
- il recupero della frazione organica (FORSU) della raccolta differenziata (RD);
- il recupero delle frazioni "secche" della RD (e, in particolare, plastica, carta, vetro, legno, alluminio e acciaio) e le relative operazioni di trattamento;
- il recupero di energia e le eventuali operazioni di trattamento finalizzate al recupero di materia;
- lo smaltimento e le relative operazioni di trattamento.

Con il documento per la consultazione 27 dicembre 2018, 713/2018/R/RIF, l'Autorità ha presentato i primi orientamenti in materia tariffaria, individuando quali obiettivi prioritari:

- la promozione della massima trasparenza nel settore (in particolare, nella definizione dei costi riconosciuti per l'erogazione dei servizi che costituiscono attività di gestione del ciclo integrato e nella definizione delle condizioni di accesso praticate dai titolari degli impianti di trattamento agli utenti del servizio);
- l'adeguamento infrastrutturale agli obiettivi imposti dalla normativa europea, attraverso l'introduzione di opportuni meccanismi tariffari per contribuire a sostenere lo sviluppo delle capacità di trattamento necessarie;
- la coerenza con gli obiettivi ambientali previsti dalla disciplina europea e nazionale, in particolare incentivando la preparazione per il riutilizzo e il riciclaggio dei rifiuti e riducendo, al contempo, i conferimenti in discarica;
- la promozione della concorrenza, al fine di limitare il rischio di posizioni dominanti in alcune fasi del ciclo e di favorire l'ingresso di nuovi operatori con conseguenti benefici in termini di minor costo del servizio in favore degli utenti finali;
- la tutela degli utenti del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, attraverso un sistema tariffario che fornisca adeguati segnali di prezzo, anche in ossequio al principio comunitario *pay as you throw*, che sia trasparente e non discriminatorio e che, al contempo, persegua obiettivi di riequilibrio economico-sociale.

In considerazione della specificità e complessità di ciascuno dei servizi che costituiscono il ciclo integrato in gestione, l'Autorità intende impostare una regolazione specifica per: il servizio di raccolta e trasporto, i servizi di trattamento dei rifiuti e il ciclo integrato di gestione. Inoltre, al fine di fornire certezza e stabilità regolatoria al sistema e di promuovere una gestione efficiente ed efficace dei servizi del ciclo, l'Autorità è orientata a introdurre un primo periodo di regolazione tariffaria della durata di quattro anni, suddiviso in due semi-periodi (di pari durata).

Durante il primo semi-periodo di regolazione, l'Autorità è orientata a:

- definire i criteri per la determinazione dei corrispettivi per il servizio di raccolta e trasporto;
- fissare i criteri per la determinazione dei corrispettivi per i diversi servizi del trattamento;
- introdurre meccanismi di incentivazione per favorire il raggiungimento di obiettivi ambientali e per promuovere l'adeguamento infrastrutturale agli obiettivi imposti dalla normativa europea;
- definire i criteri per la determinazione del costo riconosciuto per il servizio integrato;
- definire nel corso del periodo, sulla base di specifiche analisi, la riforma dei criteri di articolazione tariffaria del servizio per gli utenti, prevedendo che, fino ad allora, continuino ad applicarsi i criteri ad oggi in vigore;
- definire obblighi informativi adeguati con riferimento alle condizioni tecniche ed economiche praticate dai titolari degli impianti di trattamento.

Con riferimento, invece, al secondo semi-periodo di regolazione, l'Autorità intende definire una regolazione maggiormente finalizzata all'efficientamento dei costi e all'efficacia del servizio offerto, e a valutare l'eventuale adozione di specifiche misure volte a promuovere l'aggregazione dei gestori della raccolta e del trasporto, al fine di superare l'attuale frammentazione gestionale e favorire il raggiungimento di assetti industriali del servizio, nonché al fine di perseguire l'efficienza e l'economicità delle gestioni.

### I PRINCIPALI DATI DEL SETTORE

Il settore dei rifiuti urbani presenta un disomogeneo grado di integrazione a monte e a valle della filiera. Dall'analisi condotta da Utilitatis sulle aziende che erogano i servizi di raccolta, spazzamento e trasporto dei rifiuti urbani e sugli operatori che gestiscono gli impianti di trattamento del rifiuto urbano residuo e del rifiuto organico, emerge che circa il 73% degli operatori individuati rientra nella categoria "raccolta e ciclo integrato", ovvero opera esclusivamente nel segmento della raccolta o ha ricevuto l'affidamento per l'intero ciclo integrato mentre il restante 27% è rappresentato da società che gestiscono esclusivamente impianti di recupero e smaltimento del rifiuto urbano residuo e/o della frazione organica.

### PRODUZIONE E RACCOLTA DEI RIFIUTI

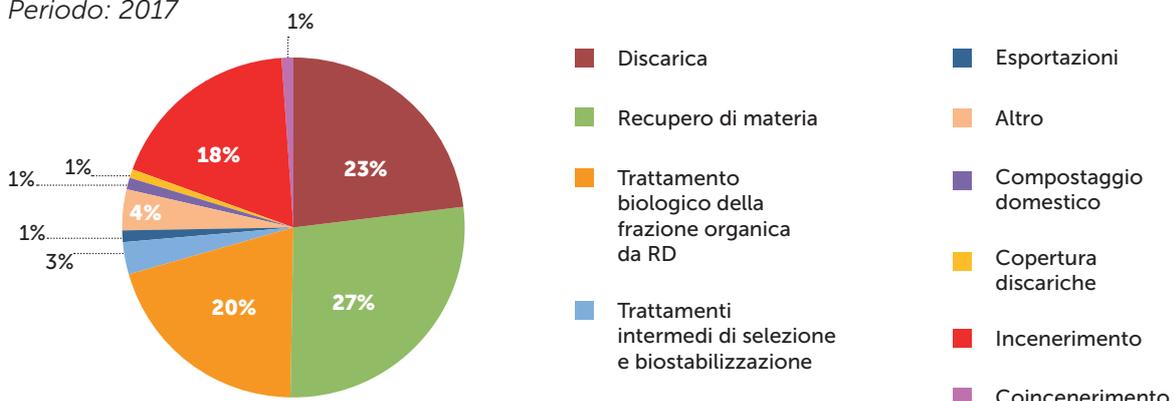
Nel 2017 la percentuale di raccolta differenziata è stata pari al 55,5% della produzione nazionale di rifiuti (16,4 milioni di tonnellate di rifiuti differenziati, fonte: ISPRA 2018), ben al di sotto dell'obiettivo del 65% previsto per il 2012 dal decreto legislativo n. 152/06. In realtà i dati mostrano l'elevata eterogeneità del servizio a livello territoriale, con il Nord che ha raggiunto gli obiettivi della normativa con una raccolta differenziata di circa 9,2 milioni di tonnellate (pari al 66,2%) a differenza del Centro, che si attesta al 51,8% (3,4 milioni di tonnellate) e, soprattutto, del Sud, con il 41,9% di raccolta differenziata (3,8 milioni di tonnellate). Per quanto riguarda la composizione della raccolta differenziata, le principali frazioni risultano essere: quella organica 40,3% (6,6 milioni di tonnellate), la carta 19,9% (3,3 milioni), il vetro 12,2% (2 milioni), la plastica 7,8% (1,3 milioni), il legno 4,9% (0,8 milioni) e il metallo 1,9% (0,3 milioni). Riguardo alla composizione delle singole frazioni, si valuta che per la plastica e il vetro si tratti principalmente di imballaggi (rispettivamente il 93% della plastica e l'87% del vetro), mentre la quota di imballaggi scende significativamente per il metallo (43%), e la carta e il cartone (28%).

Nell'ambito degli incontri tecnici organizzati dagli uffici dell'Autorità con alcuni dei principali stakeholder del settore sono emerse una serie di criticità per la filiera, tra cui le principali sono:

- l'assenza di criteri uniformi per la differenziazione dei rifiuti a livello nazionale e la carente qualità del rifiuto differenziato raccolto;
- le carenze normative relative all'end of waste;
- l'assenza di un adeguato mercato di sbocco per frazioni riciclate;
- la chiusura dei mercati esteri per frazioni differenziate di bassa qualità;
- la difficoltà di gestione degli scarti da operazioni di preparazione per il riutilizzo e il riciclaggio, con mancanza di sbocchi per gli scarti di alcune frazioni merceologiche.

### Ripartizione della gestione dei rifiuti urbani (vedi FIG. 6.5 VOL. I)

Periodo: 2017



Fonte: ISPRA. Rapporto Rifiuti Urbani 2018.

## IMPIANTI DI TRATTAMENTO DEI RIFIUTI URBANI

Secondo il censimento effettuato da ISPRA, nel 2017 risultavano operativi sul territorio nazionale 644 impianti per il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti urbani. Di questi, 340 erano dedicati al trattamento della frazione organica della raccolta differenziata, 130 erano impianti per il trattamento intermedio di tipo meccanico o meccanico biologico dei rifiuti, 123 erano impianti di discarica a cui si aggiungono 39 impianti di incenerimento e 12 impianti industriali che effettuano il co-incenerimento dei rifiuti urbani. I gestori di tali impianti in alcuni casi sono gestori affidatari anche del servizio di raccolta e trasporto.

Lo smaltimento in discarica interessa ancora una quota significativa dei rifiuti urbani prodotti, pari al 23% (figura 6.5), ben oltre l'obiettivo del 10% al 2035 introdotto dalla recente direttiva 850/2018/UE. La percentuale di rifiuti sottoposti a trattamento prima dello smaltimento in discarica è del 93%, ciò implica che vi è ancora una quota significativa di rifiuti smaltiti in discarica senza i preventivi trattamenti previsti dalla normativa.

Il trattamento meccanico biologico (TMB) rappresenta la forma di gestione sempre più utilizzata per trattare i rifiuti prima dello smaltimento in discarica, ma viene utilizzata frequentemente anche a monte dell'incenerimento. Il confronto tra i quantitativi raccolti di rifiuto indifferenziato e quelli avviati agli impianti di trattamento meccanico biologico, discarica, incenerimento e co-incenerimento in ciascuna area geografica evidenzia il gap impiantistico che caratterizza, in particolare, le aree del Centro e del Sud che non riescono a trattare tutto il rifiuto urbano residuo raccolto, che viene quindi destinato agli impianti localizzati al Nord o all'estero. Il Nord invece risulta autosufficiente, con quantitativi di rifiuti urbani trattati superiori a quelli raccolti. Secondo dati Utilitalia, nel 2017 il 28,9% della capacità complessiva di trattamento termico dei rifiuti urbani risulta concentrata in 3 impianti di taglia superiore alle 60 t/h (impianti di Brescia, Milano e Acerra).

Relativamente al ricorso alla discarica come modalità di smaltimento finale del rifiuto, si rileva una significativa differenza tra le diverse aree del Paese: il Sud utilizza questa tipologia di smaltimento per il 40% dei rifiuti prodotti, con percentuali a livello regionale che arrivano fino al 73% (Sicilia), il Centro per il 24% dei rifiuti prodotti, mentre il Nord conferisce in discarica il 12% dei propri rifiuti (dati 2017).

Per quanto concerne il trattamento della frazione organica dei rifiuti urbani, che rappresenta, tra l'altro, la frazione più importante dei rifiuti differenziati in termini quantitativi, gli impianti presenti sul territorio nazionale sono 340. Anche in questo caso, il Centro e il Sud presentano una capacità impiantistica inferiore alle necessità: inoltre, la tipologia di trattamento più diffusa in queste macroaree risulta essere il compostaggio, mentre il trattamento integrato aerobico e anaerobico, che costituisce una tecnologia di trattamento più evoluta, è ad oggi ancora marginale. Il Nord ha, al contrario, una capacità impiantistica superiore alla quantità di rifiuto organico raccolto, di cui oltre il 50% è rappresentata dal trattamento integrato aerobico e anaerobico.

Benché non puntualmente quantificate, alcune stime più recenti valutano in circa 4 miliardi di euro le necessità di investimento nazionali. Per quanto riguarda gli investimenti in nuovi impianti, che rappresentano la parte preponderante degli investimenti necessari, gli ostacoli principali alla realizzazione

sono rappresentati dal complesso iter autorizzativo a cui sono sottoposti e dalla ostilità spesso mostrata dalla popolazione e da alcuni enti locali nei confronti di alcune tipologie di opere.

### **COSTI DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI**

Dai dati ISPRA (2017), il costo complessivo di gestione dei servizi di igiene urbana a livello nazionale ammonterebbe a circa 10.419 milioni di euro all'anno; il costo totale per kg di rifiuto relativo alla gestione del ciclo integrato risulta cresciuto del 51% tra il 2006 e il 2017, con il Nord che ha un costo totale di 30,06 c€/kg, il Centro 37,56 e il Sud 40,4 c€/kg. Il costo medio annuo procapite della gestione dei rifiuti urbani è di 171,19 €/anno, il 33,1% imputabile alla gestione dei rifiuti indifferenziati, il 29,7% alla gestione delle raccolte differenziate il 12,4% allo spazzamento e lavaggio strade e la rimanente percentuale a costi comuni e di remunerazione del capitale. Il costo totale annuo procapite aumenta da 135,10 €/abitante a 193,12 €/abitante per anno passando dai comuni con popolazione inferiore a 5.000 abitanti a quelli con popolazione superiore a 50.000 abitanti.

### **CRITERI TARIFFARI ATTUALMENTE APPLICATI**

Le opzioni attualmente applicabili per la determinazione della tariffa all'utenza sono contenute nella legge 27 dicembre 2013, n. 147, istitutiva della TARI, la quale ha previsto che il Comune possa scegliere tra diverse possibilità per la determinazione della tariffa all'utenza optando per l'applicazione di una tariffa avente natura di tributo oppure, qualora sia stato adottato un sistema di misurazione puntuale delle quantità di rifiuti e lo preveda il regolamento comunale, per l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva in luogo del tributo.

# ALCUNI STRUMENTI A TUTELA DEI CONSUMATORI

## IL SISTEMA DI TUTELE DEI CLIENTI E UTENTI FINALI

Nel corso del 2018 e nei primi mesi del 2019 sono proseguite le attività dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente connesse all'implementazione del sistema di tutele riformato per la trattazione dei reclami e la risoluzione extragiudiziale delle controversie di clienti e utenti finali nei confronti degli operatori o gestori dei settori regolati.

Nel corso dell'ultimo anno e con riferimento ai settori dell'energia elettrica e del gas, nei quali il sistema è a regime dall'1° gennaio 2017, l'Autorità è intervenuta sul secondo livello, e in particolare sul Servizio conciliazione, inserendo elementi di efficientamento e armonizzazione del Testo Integrato Conciliazione - TICO con la doppia finalità di recepire gli input pervenuti attraverso il monitoraggio del primo anno di operatività del TICO per una ancora maggiore efficacia della procedura e di fornire chiarimenti interpretativi in chiave applicativa dello strumento a beneficio degli stakeholder.

### Sistema di tutele: volumi in ingresso allo Sportello - 2018 e I trimestre 2019, settori energia elettrica, gas e idrico (vedi FIG. 9.1 VOL. II)

ATTIVITÀ E SETTORI		ANNO 2018	I TRIMESTRE 2019	
Livello base	Chiamate al call center 800-166654 (pervenute in orario di servizio)	 da marzo 2018	404.822	127.987
	Richieste scritte di informazioni	 da marzo 2018	6.762 (*)	2.700 (*)
	Richieste di attivazione di procedure speciali informative		20.159	6.895
	Reclami di secondo livello reindirizzati con informativa sulle conciliazioni		3.884	384
Secondo livello	Domande al Servizio Conciliazione	 (conciliazione obbligatoria)	11.034	3.476
		 da luglio 2018 (conciliazione facoltativa)		
	Organismi ADR iscritti nell'Elenco dell'Autorità	 (conciliazione obbligatoria)	2.167 (**)	N.D. (***)
		 (conciliazione facoltativa)		
	Richieste di attivazione di procedure speciali risolutive		7.247	2.397
Reclami di secondo livello	 da marzo 2018	3.527	883	
Altre attività	Segnalazioni	 da marzo 2018	4	1
	Richieste all'help desk associazioni	 da marzo 2018	41	13

(\*) Nel 2018, 1.743 richieste scritte di informazione, classificate come complesse, sono state reindirizzate al Servizio conciliazione perché collegate a potenziali controversie. Nel primo trimestre 2019, le richieste complesse sono state 143.

(\*\*) Conteggiando anche una domanda pervenuta per il settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento.

(\*\*\*) Rilevazione effettuata su base annuale ai sensi del Codice del consumo.

Fonte: ARERA. Elaborazione su dati Sportello, Servizio conciliazione e Relazioni Annuali Organismi ADR.

## SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE

Per quanto riguarda il 2018, nei settori energetici il livello base ha registrato un livello costante del volume di chiamate in ingresso al call center dello Sportello (+6%) **mentre sono risultate in significativo aumento le richieste scritte di informazione (+44%) e le richieste di attivazione di procedure speciali informative (+77%)**. In diminuzione, invece, le procedure conciliative previste dal TICO per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione nei settori energetici: il trend costante di domande presentate al Servizio di Conciliazione dell'Autorità (+1%) non compensa il calo di quelle presentate agli organismi ADR (Alternative Dispute Resolution, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie) iscritti nell'Elenco dell'Autorità scese del 10%.

**I temi trattati nelle telefonate pervenute allo Sportello** hanno riguardato, in particolar modo, **i bonus gas, elettrico e idrico (44%)**, le modalità di risoluzione delle controversie (20,5%) e diritti e regolazione (13,7%) e risultano diversamente articolati per i settori energetici e per l'idrico. Nel caso del bonus sociale, infatti, la media è tra il 42% di chiamate per quello elettrico e gas e l'85% relative a quello idrico introdotto nel 2018.

Il contact center dello Sportello, nel corso del 2018, ha ricevuto 6.595 **richieste di informazione scritte** per i settori energetici e 3.884 reclami di secondo livello per i quali ha provveduto ad informare il cliente in merito agli strumenti conciliativi previsti al secondo livello del sistema di tutele e utilizzabili per risolvere la controversia, ossia il Servizio Conciliazione o altri organismi di conciliazione.

In totale, i clienti reindirizzati al **Servizio Conciliazione** o ad altra procedura conciliativa, direttamente o indirettamente, sono stati 5.627 (nel 2017 erano stati 7.524).

Il 34,8% delle 4.852 **richieste di informazione semplici** relative al servizio elettrico e gas ha avuto a tema la fatturazione e, in particolare, il sub argomento "consumi stimati errati"; il 19,1% ha riguardato l'argomento "mercato" e, nello specifico, sono state oggetto di interesse da parte dei clienti finali le tematiche relative ai "presunti contratti non richiesti" e allo "switching". Infine, il 12,4% delle richieste di informazione semplici ha riguardato l'argomento "morosità e sospensione", mentre, per l'argomento "contratti" (10,1%), le richieste di informazione si sono concentrate sui temi della voltura e dei subentri e sul recesso.

Le richieste di attivazione di procedure speciali informative, nel 2018, sono ammontate a 20.159, in notevole aumento (+ 77%) rispetto al 2017. La ripartizione settoriale è in linea con quella dell'anno precedente: il 76% di richieste ha infatti riguardato il settore elettrico, il 18% il gas e il 6% entrambi i settori.

### Risultati della rilevazione "Mettiamoci la faccia" per il call center dello Sportello - 2018 e I trimestre 2019 (vedi TAV. 9.6 VOL. II)

	2018 ANNO	2019 I TRIMESTRE
Buono	83,8%	84,6%
Sufficiente	11,7%	11,0%
Negativo	4,5%	4,4%
% Chiamate conversate sottoposte a valutazione	54,2%	54,4%
% Utenti invitati dall'operatore a lasciare la valutazione	88%	88,3%

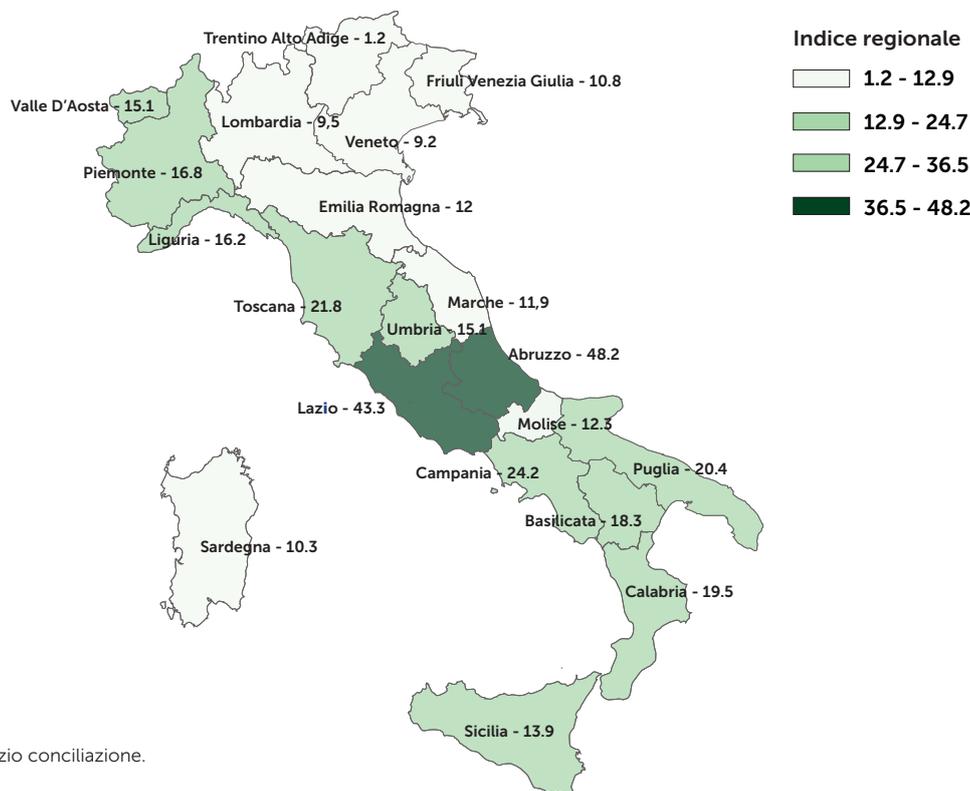
Fonte: Acquirente unico. Sportello per il consumatore energia e ambiente.

### Il Servizio Conciliazione dell'Autorità

Nel 2018 (secondo anno di operatività del TICO), il Servizio Conciliazione ha ricevuto **11.034** domande (+4% rispetto al 2017). Dal 1° luglio 2018, la procedura è utilizzabile anche dagli utenti finali del settore idrico, su base volontaria e in alternativa al reclamo di seconda istanza allo Sportello e ad ulteriori eventuali strumenti disponibili a livello locale. **Oltre il 90% delle domande di conciliazione è riconducibile ai settori elettrico (6.008, 54,5%) e gas (3.994, 36%).** La restante quota è ripartita fra dual fuel (643, 6%), idrico (329, 3%, con una netta prevalenza delle controversie relative al servizio di acquedotto e solo 12 domande equamente ripartite fra fognatura e depurazione) e prosumer (60, 0,5%). Il 73% delle domande ricevute arriva da clienti domestici (-3% rispetto al 2017) e le restanti dai clienti non domestici.

Nel 2018, il Servizio Conciliazione, al netto delle procedure rinunciate (circa 1% delle domande ammesse), ha fatto registrare un tasso di accordo su procedure concluse pari al 66%, in leggera diminuzione rispetto al 2017. Scomputato per settori, quello elettrico ha registrato il 60% di accordo fra le parti, il gas si attesta al 73%, il dual fuel è al 75%, nell'idrico raggiunge il 78%, mentre per i prosumer è il 66%.

### Indice regionale domande ricevute dal Servizio Conciliazione - 2018 (vedi FIG. 9.6 VOL. II)



Fonte: ARERA. Servizio conciliazione.

### VALUTAZIONE DEI RECLAMI NEL SETTORE DEI SERVIZI AMBIENTALI, DEL SETTORE DEI RIFIUTI E DEL TELERISCALDAMENTO

Con la delibera 55/2018/E/idr, l'Autorità ha definito un percorso volto ad assicurare l'estensione graduale al **settore idrico** del sistema di tutele per i reclami e le controversie dei clienti finali vigente per i settori energetici, tenendo conto delle specificità del settore e delle esperienze territoriali maturate. I reclami trasmessi allo Sportello dagli utenti finali nel 2018 (dal 1° marzo) sono stati 3.527. Tali reclami hanno avuto come oggetto principalmente la fatturazione (72%), cui seguono il bonus idrico (8%), la misura (6%), i contratti (5%), la qualità tecnica del servizio (5%) e i lavori/allacciamenti (3%). Dei reclami complessivamente gestiti nel 2018, il 91% è stato risolto a seguito

della trattazione da parte dello Sportello, il 6% è risultato ancora in fase di definizione (tra questi casi rientrano quelli in cui si è in attesa di risposta del gestore o da parte dell'utente).

Nell'ambito del procedimento avviato per individuare le prime attività propedeutiche e connesse alla definizione di un sistema di tutele per la trattazione dei reclami e delle controversie degli utenti del settore dei rifiuti, è stata adottata la delibera 197/2018/R/rif, che, in coerenza con quanto già regolamentato per i settori energetici e avviato per il settore idrico, ha dettato le disposizioni temporanee che dal 1° luglio 2018 hanno affidato allo Sportello per il consumatore energia e ambiente una prima gestione delle richieste di informazioni, dei reclami, delle istanze e delle segnalazioni degli utenti nel settore dei rifiuti. In attesa di definire la regolazione, lo Sportello ha inoltre il compito di classificare ed esaminare le comunicazioni pervenute dagli utenti al solo fine di trasferire le informazioni raccolte all'Autorità, affinché quest'ultima ne possa tenere conto per la definizione complessiva del quadro regolatorio di competenza.

Per quanto riguarda il teleriscaldamento, l'Autorità ha definito le modalità e gli standard di qualità commerciale che devono essere applicati nel periodo di regolazione luglio 2019 - dicembre 2021 dagli esercenti il servizio di telecalore. In attesa che vengano definite le norme regolatorie a tutela degli utenti del servizio, l'Autorità ha previsto che i reclami, le segnalazioni e le richieste di informazione degli utenti siano gestiti dagli Uffici dell'Autorità nei soli casi di comunicazioni collettive e di particolare rilevanza e dopo aver verificato che la segnalazione sia già stata trasmessa all'esercente, al fine di effettuare gli eventuali approfondimenti anche di natura tecnica e inviare all'esercente le richieste di informazioni volte a individuare le possibili soluzioni alle criticità segnalate.

### **BONUS SOCIALE ELETTRICO, GAS E IDRICO**

In attuazione delle disposizioni normative previste dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 13 ottobre 2016 in materia di tariffa sociale del servizio idrico integrato, dal 1° luglio 2018 si applica il "Testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI)". L'Autorità ha previsto la possibilità di richiedere il bonus sociale idrico mediante un'unica domanda, utilizzando la modulistica (opportunamente integrata) già disponibile per la richiesta di bonus elettrico e/o gas.

**Nel 2018 l'ammontare complessivo dei bonus erogati (+6,8 rispetto al 2017), sia per il settore elettrico (disagio economico e disagio fisico) che per il settore gas, è stato superiore a 1,3 milioni di euro.** I tre bonus sono cumulabili nel rispetto del vincolo per cui ogni nucleo ISEE (Indicatore della situazione economica equivalente) ha diritto a un solo bonus per ciascuna tipologia. A conferma di quanto già evidenziato negli anni precedenti, anche per il 2018 circa il 65% delle famiglie che ha usufruito del bonus elettrico ha anche richiesto e ottenuto il bonus gas.

Per quanto riguarda il bonus idrico, nel periodo 1° luglio - 31 dicembre 2018 sono state presentate 238.534 domande, di cui 232.561 ammesse dai Comuni e trasferite ai gestori a partire dal 4 ottobre; 3.257 domande ammesse (1,4%) hanno riguardato gestori non iscritti all'anagrafica SGAt, come invece previsto dalla normativa: in questi casi viene inviata una comunicazione agli utenti interessati, invitandoli a presentarsi direttamente agli sportelli dei gestori con le informazioni contenute nella comunicazione stessa. I Comuni coinvolti in qualità di soggetti a cui presentare le domande sono stati 5.172, mentre i gestori interessati sono stati 773 di cui 166 non accreditati (di cui l'89% è costituito da Comuni che gestiscono direttamente il servizio) infine gli ATO interessati sono stati 93.

## **INIZIATIVE PER SVILUPPARE LA CONSAPEVOLEZZA DEI CONSUMATORI DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS**

Nel 2018 l'Autorità ha definito e comunicato ai venditori il contenuto delle informative da riportare in fattura. Le comunicazioni incluse nelle fatture emesse nel primo e secondo semestre 2018 hanno informato il cliente finale del superamento delle tutele di prezzo, previsto inizialmente per il 1° luglio 2019 e successivamente prorogato al 1° luglio 2020, invitandolo a informarsi per tempo sulle opportunità del mercato libero.

Il testo da riportare nelle fatture emesse nel primo semestre 2019 contiene, invece, da un lato, l'indicazione di come cambiare contratto o fornitore sia semplice e gratuito, con la garanzia della continuità del servizio e, dall'altro, gli elementi che dovrebbero sollecitare il cliente finale a usufruire degli strumenti dell'Autorità volti a effettuare una scelta informata e consapevole, come il Portale offerte luce e gas e le offerte PLACET.

Con la delibera 28 giugno 2018, 366/2018/R/com, invece, l'Autorità è intervenuta sul Codice di condotta commerciale prevedendo, in particolare, l'armonizzazione dei criteri di stima della spesa annua delle schede di confrontabilità con quelli utilizzati nel Portale offerte luce e gas.

## **INTERVENTI A FAVORE DELLE POPOLAZIONI COLPITE DAGLI EVENTI CALAMITOSI**

A partire dal dicembre 2016, l'Autorità ha approvato una serie di delibere (l'ultima è 312/2018/R/com) in attuazione a quanto previsto dall'articolo 48, comma 2, del decreto legge 17 ottobre 2016, n. 189 ("decreto terremoto"), ha approvato le disposizioni in materia di agevolazioni tariffarie e rateizzazione dei pagamenti per le popolazioni del Centro Italia colpite dagli eventi sismici verificatisi nei giorni del 24 agosto 2016 e successivi.

A seguito del crollo del viadotto Polcevera a Genova, l'Autorità ha adottato un provvedimento d'urgenza a tutela e garanzia dei soggetti titolari delle utenze site negli edifici coinvolti dall'evento calamitoso (delibera 442/2018/R/com).

In particolare, viene prevista la sospensione dei termini di pagamento delle fatture emesse o da emettere, relative alle utenze e alle forniture coinvolte dal crollo; la sospensione dei termini di pagamento delle fatture ovvero degli avvisi di pagamento relativi ai corrispettivi dovuti per l'allacciamento, l'attivazione, la disattivazione, la voltura o il subentro dai soggetti titolari delle utenze e delle forniture colpite; l'assimilazione alle utenze domestiche residenti delle nuove utenze/forniture attivate successivamente al crollo dai soggetti titolari di utenze colpite.

# ALCUNI ELEMENTI SU VIGILANZA E CONTENZIOSO

## VIGILANZA

Nell'ambito delle attività di enforcement, l'Autorità effettua controlli sui comportamenti degli operatori tenuti al rispetto delle disposizioni regolatorie, in seguito a segnalazioni o evidenze in possesso degli Uffici o individuando di volta in volta l'ambito di intervento attraverso la definizione di un programma di attività definito con cadenza annuale.

**Nel corso del 2018**, hanno avuto luogo:

- indagini conoscitive, relative a tematiche individuate come prioritarie dal Quadro strategico dell'Autorità per il quadriennio 2015-2018; in particolare nel periodo di riferimento è proseguita l'indagine in materia di investimenti dichiarati dalle imprese;
- verifiche ispettive in loco, per un ampio spettro di tematiche, con attenzione particolare ai temi prioritari, 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 inerenti alle politiche di comunicazione delle società di distribuzione, elettriche e del gas, alla corretta contribuzione (da parte delle imprese regolate) degli oneri di funzionamento dell'Autorità, nonché alle informazioni fornite nell'ambito dell'Anagrafica operatori dell'Autorità.

In continuità con gli anni precedenti, l'Autorità ha svolto la maggior parte delle attività di controllo in collaborazione con la Guardia di Finanza, sulla base di quanto previsto dal vigente Protocollo d'intesa tra le due istituzioni, ai sensi dell'articolo 3 del decreto legislativo 19 marzo 2001, n. 68. Il contributo della Guardia di Finanza, attraverso il Nucleo speciale beni e servizi, costituisce un contributo essenziale alle attività di controllo dell'Autorità. **Nel 2018 la Guardia di Finanza ha contestato oltre 260 milioni di euro nel corso delle ispezioni sulle attività delle imprese di acqua, elettricità e gas, per costi riconosciuti in tariffa ma non dovuti**, una parte significativa dei quali già restituiti ai clienti attraverso riduzioni tariffarie.

L'attività congiunta - che annovera anche otto denunce effettuate all'Autorità giudiziaria per ipotesi di reato, oltre alle questioni tariffarie legate a investimenti non effettuati o incentivi non dovuti - ha consentito in diverse occasioni di ripristinare la sicurezza e la corretta qualità del servizio sia nel settore gas sia in quello elettrico.

Tra i casi registrati nel 2018 risultano mancate "odorizzazioni" delle reti gas, non conformità alle norme che regolano il pronto intervento in caso di segnalazioni e necessità di revisione delle procedure di sicurezza di diverse piccole imprese di distribuzione elettrica.

Grazie alle verifiche attivate sono stati inoltre recuperati 12 milioni di euro dalle aziende che non avevano versato il contributo per il funzionamento dell'Autorità negli anni 2013-2015.

## Sintesi delle attività ispettive svolte nel periodo 2014-2018 (vedi TAV. 10.1 VOL. II)

Numero di verifiche ispettive svolte con sopralluogo

ARGOMENTO	2014	2015	2016	2017	2018
Tutela dei consumatori	11	16	9	8	9
Tariffe e <i>unbundling</i>	6	2	-	5	2
Qualità del servizio	92	83	87	84	76
Mercati all'ingrosso e <i>retail</i>	-	2	4	5	7
Connessione degli impianti di produzione	3	2	3	11	5
Impianti incentivati	22	14	2	2	2
Tariffe e tutela dei consumatori nel servizio idrico integrato	6	9	11	9	7
<b>TOTALE</b>	<b>140</b>	<b>128</b>	<b>116</b>	<b>124</b>	<b>108</b>
Di cui in collaborazione con:					
Guardia di Finanza - Nucleo speciale beni e servizi	118	114	114	122	106
Stazione sperimentale per i combustibili	68	55	61	61	51
Cassa per i servizi energetici e ambientali	4	6	5	4	7
Gestore dei servizi energetici	22	14	7	2	2

Fonte: ARERA.

### Attuazione del regolamento REMIT

Nel corso del 2018, l'Autorità ha rafforzato il coordinamento con il GME e con Terna in relazione agli obblighi di segnalazione di potenziali violazioni degli articoli 3 e 5 del regolamento (UE) 1227/2011 concernente l'integrità e la trasparenza del mercato dell'energia all'ingrosso (REMIT), che l'articolo 15 assegna loro in quanto gestori di mercato, ovvero "persone" che compiono operazioni su prodotti energetici all'ingrosso a titolo professionale (PPAT).

Inoltre, l'Autorità ha confermato il proprio contributo fattivo ai gruppi di lavoro sia in ambito ACER sia in ambito CEER, al fine di promuovere un approccio coordinato nell'implementazione del regolamento REMIT, contribuendo a:

- la predisposizione delle Linee guida di ACER dedicate all'individuazione di specifiche fattispecie manipolative;
- l'aggiornamento costante del Market Monitoring Handbook, manuale a uso interno dell'ACER e dei regolato rivolto a promuovere la cooperazione e il coordinamento nella gestione dei casi REMIT;
- la condivisione di strumenti, metodologie e mezzi per la sorveglianza dei mercati all'ingrosso, nonché delle problematiche relative al coordinamento dei casi di potenziale abuso di mercato di dimensione transfrontaliera;
- il monitoraggio dell'evoluzione della normativa finanziaria e il contributo alla formazione delle posizioni CEER-ACER negli ambiti rilevanti per il corretto funzionamento dei mercati dell'energia.

### Sanzioni e impegni

Nel 2018 l'Autorità ha irrogato **sanzioni**, a seguito di procedimenti ordinari e di chiusura con procedura semplificata, per un **importo totale di quasi 7 milioni di euro a oltre 80 società**. Sono sei, invece, gli esercenti che hanno presentato **impegni** nell'ambito di un procedimento sanzionatorio e dichiarati ammissibili dall'Autorità, come previsto dall'articolo 17, comma 1 del Regolamento Sanzioni e impegni.

**CONTENZIOSO**

L'analisi degli esiti del contenzioso dell'anno 2018 (gennaio - dicembre 2018) consente di valutare gli effetti del sindacato giurisdizionale sugli atti di regolazione dell'Autorità nei settori di propria competenza, sia con riguardo a profili sostanziali, sia con riguardo a quelli procedurali.

Su un totale di 10.032 delibere approvate dall'Autorità sin dal suo avvio (aprile 1997 - 31 dicembre 2018), ne sono state impugnate 1.130, pari al 11,3% e ne sono state annullate (con sentenza passata in giudicato), in tutto o in parte, 141, pari al 12,5% del totale delle delibere impugunate e all'1,4% di quelle adottate. In termini statistici, l'indice di resistenza delle delibere dell'Autorità al controllo giurisdizionale continua ad attestarsi attorno al 98,6%.

Nell'anno 2018, si è registrato un decremento del contenzioso rispetto all'anno precedente in termini di numero di ricorsi: 83 nel 2018 (rispetto a 180 nel 2017 e ai 199 nel 2016). Si registra, però, un'alta percentuale di delibere impugunate sul totale di quelle emesse, 99 delibere impugunate, pari al 13,8% del totale delle emesse nell'anno 2018 (715); la percentuale più alta di delibere impugunate resta quella del 2017, pari al 20,3% del totale emesse in quell'anno (928). Un tale dato si spiega con il contenzioso generato dall'impugnazione nel corso del 2018 dei provvedimenti prescrittivi (di natura individuale) del 2017 e del 2018, adottati nei confronti degli utenti del dispacciamento in prelievo e/o immissione rispetto a strategie di programmazione non diligenti nell'ambito del servizio di dispacciamento a ristoro dei consumatori, a valle dei procedimenti avviati con la delibera 24 giugno 2016, 342/2016/E/eel (59 provvedimenti impugnati).

Per il settore idrico, si conferma un notevole calo dei ricorsi, soltanto 8 ricorsi di cui 5 avverso la delibera 27 dicembre 2017, 917/2017/R/idr, di approvazione della Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI). Il dato indica un consolidamento della regolazione in tale settore, già verificato nel 2017 (6 ricorsi), soprattutto se raffrontato al numero dei ricorsi degli anni precedenti (34 nel 2016, 31 nel 2015).

Infine, nel corso del 2018, il giudice amministrativo, cui sono devolute, in sede di giurisdizione esclusiva, le materie di competenza istituzionale dell'Autorità, si è pronunciato su alcune questioni di rilevante interesse per la regolazione tariffaria e dei mercati.



[www.arera.it](http://www.arera.it)