



COMUNICATO

## **ARERA: I NUMERI DEI SERVIZI PUBBLICI** **pubblicata on line la Relazione Annuale dell’Autorità.** **I dati 2020 per elettricità, gas, acqua, rifiuti.**

Milano, 9 luglio 2021 – Sono stati pubblicati e sono scaricabili dal sito [www.arera.it](http://www.arera.it) i due volumi della Relazione Annuale ARERA – l’Autorità di regolazione per l’energia e l’ambiente – sullo Stato dei servizi e sull’Attività svolta nel 2020.

La tradizionale **presentazione del Collegio al Parlamento e al Governo si terrà a fine settembre**. Gli elementi contenuti nei due volumi riguardano l’anno solare 2020, influenzato dall’impatto nazionale e internazionale della pandemia da COVID. Un quadro mutato nel 2021, grazie alla ripresa delle economie.

**Prezzi medi dell’energia elettrica** per i consumatori domestici italiani nel 2020 in deciso miglioramento rispetto agli altri paesi dell’Area euro, più bassi della media continentale, in Germania quelli più cari. **Consumi di gas in calo** e prezzi italiani ancora più alti della media UE per i clienti domestici, ma si riduce la differenza.

Nel **settore idrico attivati 15,5 miliardi di investimenti**, realizzati il 98% circa degli interventi programmati, perdite in riduzione dal 43% al 41%; 317 €/anno la spesa media per la famiglia tipo di 3 persone.

Frammentata la **governance del settore rifiuti**, con oltre 7.400 operatori registrati all’anagrafe dell’Autorità, 3523 gli enti territorialmente competenti; il metodo tariffario rifiuti copre oltre 48 milioni di abitanti.

Erogati **oltre 1,8 milioni di bonus alle famiglie bisognose** per sconti su fornitura acqua, luce, gas, per oltre 232 milioni di euro, cifre destinate ad aumentare, con l’automatismo dello sconto in bolletta da luglio 2021. Sono questi solo alcuni dei principali elementi per elettricità, gas, acqua, rifiuti e telecalore che emergono dalle **oltre 800 pagine dei volumi** della Relazione Annuale di ARERA, una **fotografia dei servizi pubblici nel Paese** nell’anno della pandemia.

*“I numeri del 2020 mostrano l’effetto della pandemia sul livello dei consumi e prezzi - dichiara il presidente dell’Autorità, **Stefano Besseghini** - ma al tempo stesso la buona resilienza dei sistemi dell’energia e dell’ambiente che, mentre garantivano continuità del servizio ai cittadini, sono stati capaci di porre le basi della ripresa che stiamo vivendo in queste settimane. L’azione dell’Autorità ha supportato questi equilibri e da ora in poi sarà a disposizione degli organismi che presidono l’utilizzo efficiente delle risorse del PNRR sul territorio, garantendo il quadro di regole adatto ad operazioni straordinarie”.*

### **DI SEGUITO I DATI SETTORIALI**

- Servizi ARERA per i consumatori
- Elettricità
- Gas
- Acqua
- Rifiuti
- Teleriscaldamento

## SERVIZI ARERA PER I CONSUMATORI

### **BONUS SOCIALI ALLE FAMIGLIE: EROGATI OLTRE 1,8 MILIONI DI BONUS ALLE FAMIGLIE BISOGNOSE, PER SCONTI SU FORNITURA ACQUA, LUCE, GAS, PER OLTRE 232 MILIONI DI EURO, LO SCONTO CHE DA LUGLIO 2021 DIVENTA AUTOMATICO IN BOLLETTA.**

Nel corso del 2020 e del 2021 l'Autorità ha gradualmente completato i necessari provvedimenti per rendere automatici in bolletta i bonus di sconto elettricità, gas e acqua per chi ne ha diritto, per evitare che a fronte di una platea potenziale di oltre 3 milioni di famiglie, continuassero ad essere solo un terzo a farne effettiva richiesta.

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

Nel 2020 hanno avuto accesso al **bonus sociale elettrico 854.900 famiglie**, delle quali 805.303 hanno avuto riconosciuto il bonus per disagio economico e 41.046 il bonus per disagio fisico; **543.963 famiglie hanno avuto accesso al bonus sociale gas; 461.334 famiglie hanno richiesto e ottenuto il bonus sociale idrico.**

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

Nel 2020, 395.800 famiglie che hanno beneficiato del bonus idrico risultano anche beneficiarie dei bonus elettrico e gas, in aumento del 5,6% rispetto all'anno precedente.

### **SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE: RECUPERATI 12,9 MILIONI DI EURO A FAVORE DI CLIENTI E UTENTI FINALI ATTRAVERSO LA CONCILIAZIONE**

L'emergenza sanitaria causata dalla diffusione del Covid-19 ha richiesto un rapido adeguamento della struttura organizzativa del **call center** dello Sportello per il Consumatore dell'ARERA (gestito da AU), sia con riferimento alle modalità di lavoro da remoto, sia relativamente all'ampliamento delle alternative di contatto a disposizione dei consumatori (su tutte, il call back). Il servizio che comunque ha mantenuto efficienza ed efficacia ai volumi in ingresso nell'anno. Nel 2020, sono state 480.475 le chiamate in orario di servizio, (-0,5% rispetto al 2019). In leggero aumento il tempo medio di attesa (174 secondi contro 149) e il tempo medio di conversazione (227 secondi contro 200). Le chiamate gestite hanno interessato prevalentemente l'energia elettrica e il gas (91%). Dal 26 marzo al 31 luglio 2020 è stato reso disponibile anche un nuovo "tasto" dell'albero fonico denominato "Emergenza Coronavirus: informazioni su bollette, pagamenti e distacchi", per ogni dubbio sui provvedimenti dell'Autorità connessi all'emergenza sanitaria. Si confermano i primi tre argomenti per volume di chiamate già registrati nel 2019: il 47% delle chiamate totali ha avuto come tema il bonus, il 22% le modalità di risoluzione delle controversie, il 13% le pratiche aperte presso lo Sportello. Allo Sportello sono poi arrivate 14.822 **richieste scritte** di informazioni "semplici" (in aumento del 30,5% rispetto al dato del 2019); di queste, 13.486 erano relative ai settori energetici e 1.336 al settore idrico. Le richieste di attivazione di **procedure speciali informative** ammontano invece a 32.271, in aumento del 12% rispetto al 2019. Con queste procedure lo Sportello fornisce ai clienti dei settori energetici informazioni specifiche codificate in banche dati centralizzate (Sistema informativo integrato, Sistema indennitario), come ad esempio l'identificazione del venditore ignoto in caso di voltura, le richieste per conoscere la controparte commerciale e la data di switching.

Nel 2020 l'attività del **Servizio conciliazione** è proseguita regolarmente anche durante il lockdown, non solo grazie alla natura online dello strumento, ma anche in virtù di una gestione degli adempimenti funzionali alla partecipazione delle parti – e, più in generale, delle procedure – improntata alla massima flessibilità, attraverso il ricorso agli ordinari meccanismi del rinvio e dell'aggiornamento degli incontri. E' stato comunque sempre garantito il rispetto del termine massimo di conclusione delle procedure,

allungato da 120 a 180 giorni solari per tutta la durata dello stato emergenziale. Nel 2020 sono pervenute 18.602 domande, con una media di 73,6 domande per giorno lavorativo. Rispetto al 2019 si registra un incremento di domande pari al 16%, a ulteriore conferma di un trend in costante aumento, su base annua, fin dal 2017. Il tasso di accordo è del 71%, in aumento del 2% rispetto al 2019. Il tempo medio di conclusione delle procedure è di 62 giorni (55 nel 2019).

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

### **CONTENZIOSO: DALL’AVVIO DELL’AUTORITA’ VALIDE IL 98,2% DELLE DELIBERE APPROVATE, NEL 2020 IN AUMENTO I RICORSI**

Su un totale di 11.221 delibere approvate dall’Autorità sin dal suo avvio (aprile 1997-31 dicembre 2020), ne sono state impugnate 1.222, pari al 10,9%, e ne sono state annullate (con sentenza passata in giudicato), in tutto o in parte, 205, pari all’1,8% di quelle adottate.

In termini statistici, l’indice di “resistenza” delle delibere dell’Autorità al controllo giurisdizionale si attesta attorno al 98,2%. Nell’anno 2020, si è registrato un aumento del contenzioso in termini di numero di ricorsi rispetto al biennio precedente: 144 ricorsi, contro 62 nel 2019 e 83 nel 201

## **ELETTRICITA’**

### **ELETTRICITA’: PER I CLIENTI DOMESTICI PREZZI PIU’ BASSI A QUELLI DELLA MEDIA EUROPEA. IN GERMANIA I PIU’ ELEVATI**

**I prezzi medi dell’energia elettrica per i consumatori domestici italiani mostrano per il 2020 un deciso miglioramento** rispetto agli altri paesi dell’Area euro, in termini sia di prezzi al lordo degli oneri e delle imposte, sia di prezzi netti.

**Nel 2020 per la prima volta si registrano prezzi lordi più bassi rispetto a quelli della media europea per tutte le classi di consumo domestico, con l’eccezione della prima classe** (consumi inferiori a 1.000 kWh/anno).

Le classi DB (1.000 - 2.500 kWh) e DC3 (2.500 – 5.000 kWh) mostrano un differenziale negativo nei prezzi lordi rispettivamente del -4% e del -3% (contro rispettivamente il -5% e il +1% del 2019).

Queste classi sono quelle dove si concentrano i maggiori consumi nel nostro Paese, coprendo in un caso il 40% e nell’altro il 41% del totale dell’energia elettrica fatturata al settore domestico nel 2020.

Le ultime due classi (con consumi tra 5.000 e 15.000 kWh/a per la DD e superiori a 15.000 kWh/a per la DE), che rappresentano quote limitate dei volumi complessivi del settore domestico (11% per la DD e 1% per la DE) sono quelle nelle quali vi sono stati i miglioramenti più significativi: i differenziali sono passati infatti in termini lordi, rispettivamente dal +9% del 2019 al -1% del 2020, e dal +13% al -6%.

Ancora nel 2016 i prezzi per le classi dalla terza in avanti erano superiori a quelli della media dell’Area euro per percentuali dal +6% al +34%.

In termini di valori assoluti delle imposte, l’Italia non è più il paese con i valori più alti, insieme alla Germania. **In termini di incidenza della componente oneri e imposte, nel 2020 si registra una quota compresa tra il 31% della classe DB e poco meno del 47% dell’ultima classe**, valori non troppo distanti da quelli medi dell’Area euro.

Con riferimento ai principali paesi europei, nel 2020 **la Germania si conferma il paese con i prezzi dell’energia elettrica più alti per il comparto domestico**. Rispetto all’omologo tedesco, **il cliente domestico italiano** continua a pagare prezzi finali decisamente inferiori, con un divario rimasto sostanzialmente stabile rispetto al 2019 per la classe DB, pari a circa il -26% e aumentato dal -22% al -28% per la DC, da -16% al -27% per la classe DD e dal -11% al -28% per l’ultima classe DE. In termini di prezzi netti diminuiscono, diventando in taluni casi anche negativi, i differenziali rispetto a Germania e Francia, con diminuzione crescente all’aumentare della classe.

## **ELETTRICITA': SI RIDUCE IL DIVARIO DEI PREZZI MEDI LORDI TRA LE IMPRESE ITALIANE E L'AREA EURO. RESTA CONVENIENZA RISPETTO A GERMANIA.**

**Il 2020 segna anche per le imprese un miglioramento della situazione per tutte le classi.** Per la prima volta anche i prezzi per i clienti industriali della penultima classe (da 20 a 70 MWh di consumo annuo) presentano un differenziale negativo rispetto ai prezzi dell'Area euro (-3%, contro il +15% del 2019), mentre l'ultima classe (da 70 a 150 MWh) torna al segno meno, anche in misura consistente (-16%) dopo il +6% del 2019. I prezzi italiani per la prima classe (consumi inferiori a 20 MWh/anno) restano invece più cari del 27%, sia pure in miglioramento rispetto al +41% del 2019. Per le altre tre classi resta un differenziale positivo, che però si riduce in maniera sostenuta (dal +17 al +5%, dal +20% al +8 dal +15% al +3%). Ancora nel 2016, i differenziali di prezzo tra l'Italia e l'Area euro oscillavano nelle varie classi tra il +20% e il +30% (a esclusione dell'ultima classe ferma al +10%). **Ancora più sensibile il calo del differenziale positivo con l'Area euro per quanto riguarda la componente oneri e imposte** per le prime tre classi, compreso tra il 60% e il 30% nel 2019 e ora tra il 40% e il 15%; per le altre tre classi, dove invece il differenziale è negativo, si è assistito a un deciso ampliamento del vantaggio relativo (-30% per la classe IE e -61% per la classe IF, contro il -3% e il -36% del 2019). Passando al confronto con i principali paesi europei, **i prezzi medi italiani al lordo degli oneri e delle imposte continuano, come oramai da anni, a non essere quelli più elevati tra i principali paesi europei.** I consumatori industriali di energia elettrica del nostro Paese **pagano prezzi più convenienti rispetto agli omologhi tedeschi**, con differenziali negativi che si ampliano significativamente rispetto al 2019, fino al -33% e -43% per le classi IE e IF (erano -8% e -20% nel 2019).

## **ELETTRICITA': RINNOVABILI STABILI, EOLICO -7,4%, SOLARE +5,3%. IN ITALIA CONSUMI A 284 TWh (-6%), META' DELLA PRODUZIONE DA GAS (49%).**

**Nel 2020 i consumi di energia elettrica (284 TWh) registrano una diminuzione del -6%** (-1% nel 2019), dovuta principalmente alla straordinaria situazione pandemica verificatasi durante l'anno.

La flessione ha interessato tutti i settori di consumo, in particolare il terziario e l'industriale, a eccezione di quello domestico dove si è registrato un aumento dei consumi del +2%.

**La domanda nazionale è stata soddisfatta per il 90,2% (l'88% nel 2019) dalla produzione nazionale**, mentre per la parte rimanente dal saldo con l'estero, per un livello mai così basso negli ultimi vent'anni. L'energia importata risulta in diminuzione del 9,5%, mentre quella esportata, comunque di ammontare limitato, è in aumento anche nel 2020 (+30%).

**Nel 2020 la produzione nazionale lorda di energia elettrica in Italia è stata pari a 281,5 TWh (-4,2%)**, rispetto ai 293,9 TWh del 2019. Lo straordinario evento pandemico ha fatto registrare una contrazione rispetto all'anno precedente, quando si era registrata una ripresa della produzione (+1,4%), rispetto al calo di circa il 2% del 2018.

**Il termoelettrico è passato da 176,17 a 163,54 TWh (-7,2%), mentre le fonti rinnovabili sono risultate complessivamente in lieve aumento**, nonostante una contrazione del 7,4% nella produzione da fonte eolica e dello 0,8% nel geotermico. La produzione di energia solare, in particolare, ha fatto registrare un incremento del 5,3% rispetto al 2019 quando, la produzione da questa tipologia di fonte era stata del 4,6%.

**La richiesta di energia sulla rete è stata soddisfatta per il 41,2% dalla produzione da fonti energetiche rinnovabili** (idroelettrica rinnovabile, eolica, fotovoltaica, geotermica e biomasse) registrando un valore pari a 116,05 TWh (+1,3% rispetto all'anno precedente).

**La quota di Enel nella produzione è stata del 15,8%** (17% nel 2019).

**Eni si conferma**, come già per la prima volta nel 2019, il **primo operatore nella generazione termoelettrica** avendo avuto una produzione maggiore di Enel, pur a fronte di una potenza installata inferiore. **La quantità di energia elettrica incentivata rimane invariata sui 62 TWh, per un costo del sistema anch'esso stabile sugli 11,5 miliardi di euro.**

**ELETTRICITA': 54,3% DEI CLIENTI DOMESTICI HA SCELTO IL MERCATO LIBERO. ANCORA IN CRESCITA IL NUMERO DEI VENDITORI A 739 (+16 UNITA' RISPETTO AL 2019).**

**Il numero complessivo dei punti di prelievo è rimasto sostanzialmente invariato (-0,2%) a poco meno di 37 milioni, di cui 29,8 milioni domestici e 7,1 milioni non domestici.**

Nell'ambito dei clienti domestici, i residenti rappresentano l'80% dei punti di prelievo e l'87,8% dei consumi. La potenza fino a 3 kW rimane la tipologia contrattuale più diffusa tra i clienti domestici residenti (71,4%), ma in diminuzione rispetto all'anno precedente (71,9%), riconducibile a un maggiore fabbisogno di potenza legato ai periodi di lockdown.

Nel 2020 il tasso di *switching* (cambio fornitore) delle famiglie è rimasto sui livelli del 2019 (circa 13%). Guardando ai dati del mercato finale della vendita, **il 54,3% dei clienti domestici si trova nel mercato libero** (in aumento rispetto al 49,3% del 2019). Risale leggermente la differenza dei consumi medi tra famiglie nel mercato libero, mediamente 2.109 kWh/anno, e in quello tutelato, 1.886 kWh/anno, a causa di un incremento del consumo medio unitario dei punti in tutela (0,9%) inferiore a quello emerso per i punti nel libero (2,2%). Lato offerta, **anche nel 2020 è cresciuto, seppur di poco, il numero dei venditori sul mercato retail (+16 unità nel mercato libero), raggiungendo il numero di 739 operatori** e confermando un trend di espansione che procede ininterrottamente dalla liberalizzazione del 2007. **L'operatore dominante dell'intero mercato elettrico italiano resta il gruppo Enel, quest'anno con una quota in lieve discesa, dal 36% del 2019 al 35,6% dei volumi venduti, seguito a grande distanza da Edison (in aumento al 5,9%) e da A2A (al 5,5%). Complessivamente, i primi cinque operatori detengono l'80% del settore domestico (l'82,5% nel 2019),** anche se complessivamente, rispetto al 2018, si mantiene stabile il livello di concentrazione del mercato, con la quota dei primi tre operatori passata dal 46,8% al 47% delle vendite complessive.

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

Rispetto all'anno precedente, vi è stato un aumento generalizzato dei differenziali tra i due mercati, che discende dalla diversa evoluzione degli stessi. Il mercato libero presenta valori quasi uguali all'anno precedente, mentre il servizio di maggior tutela subisce una diminuzione media del 20%. Riduzione che riflette il forte calo delle quotazioni nei mercati all'ingrosso verificatesi nel 2020, anche in seguito al diffondersi della pandemia.

Per contro, il mercato libero, essendo caratterizzato dalla predominanza di contratti a prezzo bloccato per un periodo predeterminato, ha trasferito in misura ridotta le riduzioni ai clienti.

## **GAS**

**GAS: CROLLO RECORD DOMANDA MONDIALE. CALO PREZZI GAS PER CONCORRENZA, DOMANDA DEBOLE E RIDUZIONE PREZZI PETROLIFERI. CONTRAZIONE OFFERTA GAS E GIU' IMPORT GNL**

**La domanda mondiale di gas nel 2020 ha subito una contrazione del -2,5%, mai registrata prima:** in Europa il calo è stato del -3,1%, negli Usa del 2,3%, mentre in Cina si è registrato un aumento del 5%. Tra i maggiori paesi europei, il Regno Unito ha fatto segnare una contrazione dei consumi di 6,3 miliardi di metri cubi, la Spagna di 3,7 miliardi di metri cubi, l'Italia di 3,4 miliardi di metri cubi.

**Nel 2020 i prezzi internazionali del gas hanno subito una forte riduzione per effetto congiunto della contrazione mondiale della domanda, della notevole riduzione dei prezzi petroliferi e dell'aumento della concorrenza.** Tale riduzione fa seguito a quella già registrata nel 2019 per effetto della grande abbondanza di GNL.

**Per il settimo anno consecutivo il commercio di GNL ha fatto registrare una crescita, seppur modesta. Per quanto riguarda l'offerta, nel 2020, la produzione OCSE di gas naturale ha subito una contrazione di 32 miliardi di metri cubi rispetto all'anno precedente, portandosi a 1.541 miliardi di metri cubi.**

**L'Unione europea (UE 27) ha ridotto dal 15,1% (all'11,8%) la copertura dei consumi con la produzione interna.** Fra i principali fornitori di GNL all'Europa OCSE, hanno fatto registrare il

maggior calo nelle esportazioni al Continente il Qatar e la Nigeria, parzialmente spiazzati dagli USA, che hanno incrementato del 40% rispetto al 2019.

**L'import di GNL dell'Europa (terzo per volumi) ha subito una riduzione del 5% dovuta alla minore attività economica da pandemia e alla situazione di stoccaggi ricolmi che ha portato alla cancellazione di carichi nella seconda parte dell'anno.**

**I prezzi del GNL in tutto il mondo hanno raggiunto nuovi minimi storici nel corso del 2020**, combinazione della domanda ridotta per effetto della pandemia e dell'offerta sovrabbondante per l'entrata in esercizio di nuove infrastrutture di produzione ed esportazione, oltre che per il trascinarsi esercitato dai bassi prezzi petroliferi, ai quali la maggior parte dei contratti è legata nella formazione del prezzo. **Il 2020 verrà forse ricordato come l'anno della volatilità:** infatti, la variabilità nel corso dell'anno è stata molto elevata, di 31,5 \$/kWh per i prezzi asiatici e di 15,2 \$/kWh per quelli del Sud-Ovest europeo.

**GAS: NEL 2020 IN ITALIA CADUTA DEI CONSUMI A 68.5 MILIARDI DI METRI CUBI (-4,2%) E DELLA PRODUZIONE A -16,1%. SCENDE LA QUOTA DELLE IMPORTAZIONI AL 93,2%, MENO IMPORT DALLA RUSSIA MENTRE RISALE QUELLO DALL'ALGERIA**  
Nel 2020 il consumo netto di gas naturale è diminuito di 3 miliardi di metri cubi, attestandosi a **68,5 miliardi di metri cubi (-4,2% rispetto al 2019).**

I consumi del settore industriale sono calati del 2,2% e quelli della generazione termoelettrica del 3,1%. 'Commercio e servizi' è il settore che più ha sofferto delle varie misure di contenimento che sono state adottate per rallentare la diffusione del virus (- 12,1% rispetto al 2019).

Per gli stessi motivi, anche i consumi di gas legati ai trasporti hanno evidenziato un pesante cedimento, pari a -15,7%, mentre la perdita nei consumi del settore domestico è quantificabile in un -2,8%, in ragione di un favorevole andamento climatico.

**Nel 2020 la produzione nazionale è crollata del -16,1% come mai nell'ultimo decennio.** Sono stati complessivamente estratti 4.4 miliardi di metri cubi di gas naturale: 2.4 miliardi dal mare e 1.99 dai campi situati in terraferma. La discesa si è realizzata principalmente nei giacimenti a mare che hanno perso il 17,5% della produzione dell'anno precedente, mentre le coltivazioni in terraferma hanno estratto il 3% in meno.

**Il grado di dipendenza dell'Italia dalle forniture estere è diminuito al 93,2% (era al 95,4% nell'anno precedente).** Eni controlla il 71,6% della produzione, dal 75,2% dell'anno precedente.

Nel 2020 l'Italia ha importato 4,7 miliardi di metri cubi di gas naturale in meno rispetto al 2019: le **importazioni** lorde sono infatti scese a 66,4 miliardi di metri cubi, evidenziando un **calo del 6,6% rispetto al 2019.** Si è fatto **un maggiore ricorso agli stoccaggi** e a fine anno: i prelievi sono risultati di oltre 1 miliardo di metri cubi superiori alle immissioni. Dall'Algeria sono giunti in Italia 1,8 miliardi di metri cubi in più rispetto al 2019 (+13%). Un tasso di incremento analogo si registra anche per la Norvegia, da cui abbiamo importato un volume di 0,8 di miliardi superiore a quello dell'anno precedente. La variazione positiva del gas proveniente dal Qatar è stata minore, pari al 6%. Viceversa, nel 2020 abbiamo importato in meno: 4,1 miliardi di metri cubi alla Russia, 1,2 miliardi dalla Libia, 0,8 miliardi dall'Olanda e 1,3 miliardi in meno dalle altre zone. **Il peso della Russia tra i paesi che esportano in Italia è diminuito al 42,9% (era al 46% nel 2019), mentre la quota dell'Algeria è risalita al 22,8% dal 18,8%. Il terzo paese per importanza è il Qatar da cui arriva il 10,5% del gas complessivamente importato in Italia (9,2% nel 2019), seguito dalla Norvegia la cui quota è al 10,4% e dalla Libia al 6,7%. L'incidenza delle importazioni dal Nord Europa (cioè da Norvegia e Olanda insieme) non è diminuita, bensì è passata dall'11,1% all'11,8%. L'8,8% del gas complessivamente approvvigionato all'estero, cioè 5,5 miliardi di metri cubi circa, risulta acquistato presso le Borse europee.**

Eni rimane al primo posto delle imprese importatrici, con una quota di mercato del 47,6% (47,1% nel 2019). La significativa riduzione delle importazioni di Eni (-8,8%) è di poco inferiore a quella evidenziata dal totale delle importazioni nazionali. **Insieme i primi tre importatori hanno approvvigionato 47,4 dei 62,4 miliardi di metri cubi importati, cioè il 76,1% del gas entrato nel mercato italiano (era 78,1% nel 2019).**

## **GAS: 468 LE IMPRESE ATTIVE ANCORA IN AUMENTO. CALA LA CONCENTRAZIONE DEL MERCATO. OLTRE IL 60% DELLE FAMIGLIE E' SUL MERCATO LIBERO**

**Nel settore della vendita, su un totale di 468 imprese attive (-+22 rispetto al 2019) soltanto 29 (il 6,2%, era il 6,7% nel 2019) ha venduto oltre 300 milioni di metri cubi, coprendo l'82% di tutto il gas acquistato nel mercato al dettaglio.**

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

**Nel 2020 la quota delle famiglie che hanno acquistato il gas nel servizio di tutela è scesa al 39,6%; nel 2019 era risultata pari al 44,1%, dopo essere scesa per la prima volta sotto la metà (49,9%) nel 2018.**

**Il numero di clienti che ha cambiato fornitore nell'anno solare 2020 è stato 2,2 milioni, con una percentuale di *switching* risultata complessivamente pari al 10,1% (e corrispondente a una porzione di volumi del 10,2%, era al 9,1% nel 2019), ovvero al 20,4% (era del 27,1%) se valutata in base ai consumi dei clienti che hanno effettuato il cambio.**

Rispetto al 2019 le percentuali sono in aumento per i clienti domestici. I cambi di fornitore dei consumatori domestici nel 2020, si sono ampliati di un punto percentuale, confermando e anzi accrescendo la già significativa vivacità registrata dal 2018, dopo un certo numero di anni nei quali si era un po' attenuata.

## **GAS: PER I CLIENTI DOMESTICI PREZZI PIU' ALTI RISPETTO MEDIA UE PER TUTTE LE FASCE DI CONSUMO, MA CALA IL DIVARIO CON AREA EURO PER FASCE ALTO CONSUMANTI**

**Anche nel 2020 i prezzi del gas naturale per i consumatori domestici italiani, comprensivi di oneri e imposte, sono stati più alti della media dei prezzi dell'Area euro per tutte le classi di consumo.** Per la prima classe di consumo, in particolare, si è registrata una lieve diminuzione dei prezzi lordi, ma non sufficiente a modificare in modo sostanziale il divario. Con consumi inferiori a 520 m<sup>3</sup>/anno, perlopiù impiegati per uso per cottura e acqua calda, il differenziale positivo rispetto all'Area euro passa al +7%, dal +10% del 2019 (prima volta in cui tale classe risultava meno conveniente sia al lordo, sia al netto degli oneri e delle imposte).

**Per le altre due classi a maggiore consumo, tradizionalmente con differenziali positivi, i divari con la media dei prezzi lordi dell'Area euro sono tuttavia diminuiti rispetto all'anno precedente, come era già accaduto nel 2019:** per la classe di consumo D2 (520- 5.200 m<sup>3</sup> /anno), che è anche quella che presenta la quota maggiore sul totale dei consumi domestici (71%), il differenziale è stato, infatti, del +13%, contro il +15% registrato nel 2019; per la classe D3 (oltre 5.200 m<sup>3</sup> /anno, perlopiù riscaldamenti centralizzati) il valore è stato, invece, del +15%, contro il +19% dell'anno precedente. In modo analogo, **la componente oneri e imposte registra un differenziale positivo in leggero calo per le ultime due classi e una contrazione del differenziale negativo per la prima classe.**

**Un tale esito è il frutto di dinamiche dei prezzi netti che, per l'Italia, hanno visto da un anno all'altro una diminuzione per tutte e tre le classi.** Passando al confronto con i principali paesi europei, **il prezzo italiano per la classe di consumo più bassa, comprensivo delle imposte, è il più alto, inferiore – come in passato – solo a quello francese.**

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

## **GAS: PER I CLIENTI INDUSTRIALI PREZZI PIU ALTI PER TUTTE LE CLASSI, MA MIGLIORANO I DIFFERENZIALI RISPETTO AGLI ANNI PRECEDENTI**

**Negli ultimi anni le imprese industriali appartenenti alle tre classi a maggior consumo di gas hanno beneficiato di prezzi lordi più vantaggiosi rispetto a quelli medi dell'Area euro, con differenziali negativi, tuttavia, tendenzialmente in riduzione, almeno fino al 2018, mentre i prezzi per le prime classi erano più alti, con differenziali sostanzialmente stabili.** Rispetto al peggioramento relativo del 2019, la classe a più alti consumi (cioè con consumi annui compresi tra 26 e 104 milioni di metri cubi) mantiene un differenziale positivo del +2%, mentre per le due classi precedenti, torna ad ampliarsi il differenziale negativo (dal -5% del 2019 rispettivamente a -9% e -8%). Anche per le due classi a più bassi consumi (fino a 260.000 m<sup>3</sup> /anno) si registra un miglioramento, con il differenziale che torna a contrarsi, passando dal +18% al +14% e dal +6% al +1%.

## **SERVIZIO IDRICO**

### **ACQUA: ATTIVATI 15,5 MILIARDI DI INVESTIMENTI. REALIZZATI il 98% CIRCA DEGLI INTERVENTI PROGRAMMATI**

Nel corso dell'anno 2020 il quadro complessivo di carattere normativo e regolatorio nel quale l'Autorità ha impostato i propri provvedimenti ha risentito profondamente degli effetti della pandemia da COVID-19. In questo contesto, **le approvazioni delle proposte tariffarie per il quadriennio 2020-2023, riguardano 84 gestori che servono 36.817.534 abitanti. Rispetto all'anno precedente la variazione media dei corrispettivi applicati all'utenza risulta pari all'1,97%.** Si conferma, dunque, una sostanziale stabilità delle tariffe all'utenza, pur in presenza dell'avviato percorso di miglioramento della qualità del servizio idrico integrato.

Con riferimento al terzo periodo regolatorio, i programmi degli interventi trasmessi all'Autorità portano a quantificare, per il quadriennio 2020-2023, una **spesa per investimenti da finanziare attraverso tariffa, in termini pro capite, pari a 224 €/abitante a livello nazionale**, con valori più elevati al Centro, pari a 286 €/abitante. **Considerando anche** le previsioni in ordine alla disponibilità di **finanziamenti pubblici** per la realizzazione di infrastrutture idriche, gli investimenti programmati per il quadriennio 2020-2023 risultano, **in termini pro capite, pari a 261 €/abitante** a livello nazionale, con il valore più elevato, diversamente rispetto a quanto rappresentato nelle precedenti edizioni, nell'area del Centro (322 €/abitante).

**La spesa per investimenti, in termini assoluti, inclusa la disponibilità di fondi pubblici, ammonta a 15,5 miliardi di euro per il quadriennio** (corrispondenti a circa 3,9 miliardi di euro in ciascuna annualità del quadriennio). In particolare, dall'analisi dei dati, risulta che a fronte del progressivo miglioramento degli indicatori richiesto dalla regolazione della qualità tecnica, i soggetti competenti hanno programmato per il periodo 2020-2021 **investimenti superiori di circa il 13% rispetto a quelli pianificati per il biennio precedente.** Le verifiche effettuate hanno evidenziato dei generali miglioramenti nella capacità di realizzazione degli investimenti programmati. **Il tasso di realizzazione medio nazionale per il 2018 è risultato del 97,9% e per il 2019 del 97,8%.**

### **ACQUA: 317 €/ANNO LA SPESA MEDIA PER LA FAMIGLIA TIPO DI 3 PERSONE. PERDITE ACQUEDOTTI AL 41,2% (MAGGIORE VOCE DI SPESA PER GLI INVESTIMENTI).**

Con riferimento a un campione di 85 gestioni (che erogano il servizio a circa 35 milioni di abitanti), si rileva che, per l'annualità 2020, **la spesa media annua sostenuta da un'utenza domestica residente tipo (famiglia di 3 persone, con consumo annuo pari a 150 m<sup>3</sup>), ammonta a 317 euro/anno a livello nazionale**, con un valore più contenuto nel Nord-Ovest (244 euro/anno) e più elevato nel Centro (380 euro/anno), area quest'ultima in cui i soggetti competenti hanno programmato, per il periodo 2020-2023, una maggiore spesa pro capite per investimenti da finanziare attraverso tariffa. **Questa spesa è**



**composta, in media, da corrispettivi del servizio acquedotto per il 39,6%, dei servizi di fognatura e depurazione per il 12,8% e il 29,6%, dalla quota fissa per il 9% e da imposte (IVA) per il 9%.** Per quanto riguarda uno dei principali indicatori della qualità tecnica, quello delle “Perdite idriche”, nel 2019 (ultima ricognizione delle infrastrutture) si registra un valore delle perdite idriche lineari (calcolato rapportando le perdite totali alla lunghezza della rete, indicatore M1a) mediamente pari a **22 mc/km/gg**, nonché un valore medio delle **perdite idriche percentuali** (indicatore M1b, calcolato rapportando le perdite totali al volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto) **pari al 41,2%** (da oltre il 43% del 2018). Si rilevano valori di perdite più contenuti al Nord e valori medi più elevati al Centro e nel Sud e Isole, dove poco meno della metà della risorsa idrica immessa nei sistemi di acquedotto viene dispersa.

Si conferma ancora 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.

L’analisi del fabbisogno di investimenti (al lordo dei contributi) per il periodo 2020-2023 a livello nazionale conferma la concentrazione degli sforzi dei gestori al contenimento del livello di perdite idriche, che pertanto risulta obiettivo prioritario nelle scelte di pianificazione degli Enti di governo dell’ambito.

**Complessivamente le risorse destinate agli interventi per il miglioramento delle perdite costituiscono circa il 21% del fabbisogno totale del campione per il quadriennio 2020-2023.** Seguono gli investimenti per il miglioramento della qualità dell’acqua depurata e per l’adeguamento del sistema fognario (in particolare nell’ottica di minimizzare gli allagamenti e sversamenti da fognatura), che si attestano rispettivamente al 16,6% e al 15%, mentre cresce l’incidenza del peso degli interventi volti a ridurre le interruzioni idriche che arriva al 14,5% del fabbisogno totale.

## RIFIUTI

### **RIFIUTI: OLTRE 7.400 OPERATORI. GOVERNANCE FRAMMENTATA IN 3523 ENTI. IL METODO TARIFFARIO COPRE OLTRE 48 MILIONI DI ABITANTI**

Il processo di approvazione delle predisposizioni tariffarie relative all’anno 2020 è stato fortemente condizionato dalle misure emergenziali introdotte dal legislatore, con particolare riferimento sia al susseguirsi di proroghe dei termini di approvazione della TARI 2020, resesi necessarie a causa della grave emergenza sanitaria, sia alla deroga all’applicazione delle disposizioni del Metodo Tariffario ARERA introdotta dal decreto-legge n. 18/2020. **L’Autorità ha ricevuto circa 5.500 predisposizioni tariffarie relative all’anno 2020, che rappresentano una popolazione complessiva di poco superiore a 48 milioni di abitanti (circa l’80% della popolazione nazionale).** Al 18 maggio 2021 le predisposizioni tariffarie relative all’anno 2020 **già approvate dall’Autorità hanno riguardato 84 ambiti tariffari**, interessando 6.451.922 abitanti (residenti in 175 Comuni e pari all’11% degli abitanti residenti) per le quali è stato approvato **un incremento medio delle tariffe, rispetto all’anno precedente, molto contenuto e pari allo 0,29%.**

Al maggio 2021, risultano **iscritti all’Anagrafica Operatori dell’Autorità 7.470 soggetti**, con un incremento di circa il 14% rispetto all’anno precedente, di cui 7.253 iscritti come gestori, nell’87,4% dei casi Enti Pubblici e nel 12,6% gestori con diversa natura giuridica. In particolare, rispetto all’anno precedente si osserva un incremento significativo (pari a circa il 62%) dei soggetti iscritti come Enti territorialmente competenti (ETC). A conferma della complessità e della frammentarietà della governance di settore, si rileva, inoltre, un numero ridotto di Enti di governo dell’ambito (poco meno di 60), a fronte di un numero molto elevato di **Enti territorialmente competenti (3.523)**, coincidenti nel 98% dei casi con i Comuni.

### **RIFIUTI: FRAMMENTAZIONE DEL SERVIZIO, PIU’ GESTORI NELLO STESSO COMUNE. PRESTAZIONI DISOMOGENEE TRA LE AREE DEL PAESE**

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

## **TELERISCALDAMENTO**

### **TELERISCALDAMENTO: RESTA UNA FORTE CONCENTRAZIONE NELL'ITALIA SETTENTRIONALE**

**Si conferma il trend di crescita del teleriscaldamento e del teleraffrescamento**, in termini di volumetria allacciata ed estensione delle reti. La diffusione del servizio rimane concentrata principalmente nell'Italia settentrionale e centrale: Lombardia, Piemonte, Trentino-Alto Adige, Emilia-Romagna e Veneto rappresentano, da sole, oltre il 95% dell'energia termica erogata.

**Il gas naturale si conferma la fonte energetica nettamente prevalente per il funzionamento degli impianti di telecalore, rappresentando il 69,4% del consumo energetico complessivo**, in leggera flessione rispetto all'anno precedente. Un contributo significativo è fornito anche dai rifiuti urbani residui (RUR), pari al 15,1% delle fonti energetiche utilizzate, e dalle bioenergie (biomasse, biogas e bioliquidi) che, arrivando a rappresentare il 9,9% del totale, guidano la crescita delle fonti rinnovabili. Con riferimento alle tecnologie di generazione si conferma una netta prevalenza degli impianti di cogenerazione di elettricità e calore, che hanno prodotto il 67,6% dell'energia termica immessa nelle reti.

**Il numero delle imprese operanti nel settore del telecalore iscritte alle Anagrafiche dell'Autorità è pari a 259**. Di queste, l'84% si occupa, di norma in forma integrata, di attività strettamente legate all'esercizio delle reti e alla fornitura dall'energia termica alle utenze (distribuzione o misura o vendita) mentre la quota rimanente si occupa solo di produzione di energia termica. **L'energia distribuita dalle reti di telecalore è utilizzata principalmente per la climatizzazione ambientale (riscaldamento e raffrescamento) e la produzione di acqua calda a uso igienico-sanitario**, mentre è marginale l'utilizzo in processi industriali. Una quota significativa del mercato è infatti costituita da **utenze di tipo residenziale e terziario (rispettivamente il 64% e il 33,8% del totale)**, mentre la domanda del settore industriale rimane marginale (2,8%).

Per quanto riguarda **il prezzo applicato**, dall'analisi effettuata è risultato compreso tra circa 68 e 106 €/MWh, con un **valore medio pari a 89 €/MWh per gli utenti residenziali**; per gli utenti del terziario, tra circa 66 e 105 €/MWh, con un valore medio pari a 85 €/MWh, mentre per gli utenti industriali, tra circa 62 e 105 €/MWh, con un valore medio pari a 80 €/MWh