



Autorità per l'energia elettrica e il gas

RELAZIONE ANNUALE
SULLO STATO DEI SERVIZI
E SULL'ATTIVITÀ SVOLTA

31 marzo 2011

VOLUME I Stato dei servizi

Autorità per l'energia elettrica e il gas

Guido Bortoni	<i>presidente</i>
Alberto Biancardi	<i>componente</i>
Luigi Carbone	<i>componente</i>
Rocco Colicchio	<i>componente</i>
Valeria Termini	<i>componente</i>

Capitolo 1

Contesto internazionale e nazionale	pag.	2
-------------------------------------	------	---

Quadro economico ed energetico	pag.	3
Mercato internazionale del petrolio	pag.	3
Mercato internazionale del gas naturale	pag.	13
Mercato internazionale del carbone	pag.	23
Domanda e offerta di energia in Italia	pag.	27
Prezzi dell'energia elettrica e del gas nell'Unione europea	pag.	31
Prezzi dell'energia elettrica	pag.	32
Prezzi del gas naturale	pag.	38
Sistema europeo dello scambio dei permessi di emissione	pag.	43

Capitolo 2

Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico	pag.	46
---	------	----

Domanda e offerta di energia elettrica nel 2010	pag.	47
Mercato e concorrenza	pag.	48
Struttura dell'offerta di energia elettrica	pag.	48
Infrastrutture elettriche	pag.	60
Mercato all'ingrosso	pag.	65
Mercati per l'ambiente	pag.	73
Mercato finale della vendita	pag.	76
Prezzi e tariffe	pag.	87
Tariffe per l'uso delle infrastrutture	pag.	87
Prezzi del mercato al dettaglio	pag.	88
Condizioni economiche di maggior tutela	pag.	92
Qualità del servizio	pag.	100
Qualità del servizio di trasmissione	pag.	100
Qualità e continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica	pag.	103
Qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica	pag.	112
Rilevazione della soddisfazione dei clienti domestici	pag.	116

Capitolo 3

Struttura, prezzi e qualità nel settore gas	pag.	120
---	------	-----

Domanda e offerta di gas naturale nel 2010	pag.	121
Mercato e concorrenza	pag.	125
Struttura dell'offerta di gas naturale	pag.	125
Infrastrutture del gas	pag.	133
Mercato all'ingrosso del gas	pag.	150
Mercato finale al dettaglio	pag.	158

	Fornitura di GPL e altri gas a mezzo di reti locali	pag. 168
Prezzi e tariffe		pag. 172
	Tariffe per l'uso delle infrastrutture	pag. 172
	Prezzi del mercato libero	pag. 177
	Condizioni economiche di riferimento	pag. 179
Qualità del servizio		pag. 185
	Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas	pag. 185
	Qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas	pag. 193
	Qualità dei servizi telefonici	pag. 197
	Qualità del gas e sicurezza a valle dei punti di riconsegna del gas	pag. 201

Tav. 1.1	Tassi di crescita dell'economia mondiale	pag. 4
Tav. 1.2	Consumi di petrolio a livello mondiale dal 2005 al 2010 e previsioni al 2011	pag. 4
Tav. 1.3	Produzione di petrolio a livello mondiale dal 2005 al 2010 e previsioni al 2011	pag. 5
Tav. 1.4	Produzione di greggio OPEC e capacità di riserva nel 2011	pag. 6
Tav. 1.5	Consumo di gas naturale nelle principali aree del mondo dal 2005 al 2010	pag. 13
Tav. 1.6	Bilancio del gas naturale nell'area OCSE	pag. 14
Tav. 1.7	Consumo di gas naturale nell'Unione europea	pag. 15
Tav. 1.8	Commercio internazionale del gas naturale dal 2001 al 2010	pag. 16
Tav. 1.9	Vendite negli hub europei nel 2009 e nel 2010	pag. 20
Tav. 1.10	Domanda e offerta mondiale di carbone da vapore dal 2005 al 2009	pag. 23
Tav. 1.11	Principali flussi internazionali di carbone termico dal 2004 al 2010	pag. 25
Tav. 1.12	Incidenza delle esportazioni/importazioni a livello mondiale dal 2004 al 2010	pag. 26
Tav. 1.13	Bilancio energetico nazionale nel 2009 e nel 2010	pag. 28
Tav. 1.14	Andamento dei principali indicatori energetici nazionali dal 2004 al 2010	pag. 29
Tav. 1.15	Scenari alternativi per lo sviluppo del fabbisogno di energia in Italia	pag. 30
Tav. 1.16	Prezzi finali dell'energia elettrica per i consumatori domestici	pag. 33
Tav. 1.17	Prezzi finali dell'energia elettrica per i consumatori industriali	pag. 36
Tav. 1.18	Prezzi finali del gas naturale per i consumatori domestici	pag. 38
Tav. 1.19	Prezzi finali del gas naturale per i consumatori industriali	pag. 41
Tav. 1.20	Emissioni effettive e assegnazioni per l'Italia negli anni 2009 e 2010 in Italia	pag. 44
Tav. 2.1	Bilancio dell'energia elettrica nel 2010	pag. 48
Tav. 2.2	Produzione lorda per fonte nel periodo 2003-2010	pag. 49
Tav. 2.3	Contributo dei maggiori gruppi alla generazione termoelettrica per fonte nel 2010	pag. 52
Tav. 2.4	Contributo dei maggiori gruppi alla generazione rinnovabile per fonte nel 2010	pag. 52
Tav. 2.5	Presenza territoriale degli operatori nel 2010	pag. 53
Tav. 2.6	Risultati del Conto Energia (DM 28/07/2005, 6/02/2006, 19/02/2007 e 6/08/2010)	pag. 54
Tav. 2.7	Tariffe incentivanti per gli impianti solari termodinamici (DM 11/04/2008)	pag. 55
Tav. 2.8	Tariffa fissa onnicomprensiva per tipo di fonte rinnovabile (DM 11/04/2008)	pag. 56
Tav. 2.9	Energia ritirata dal GSE 2006-2010 (energia CIP6 ed energia di cui alla delibera n. 108/97)	pag. 56
Tav. 2.10	Dettaglio dei ritiri di energia CIP6 da fonti assimilate negli anni 2005-2010	pag. 57
Tav. 2.11	Dettaglio dei ritiri di energia CIP6 da fonti rinnovabili negli anni 2005-2010	pag. 57
Tav. 2.12	Dettaglio costi e quantità per fonte di energia CIP6 incentivata nel 2010	pag. 58
Tav. 2.13	Asset della Rete di trasmissione nazionale	pag. 61
Tav. 2.14	Composizione societaria dei distributori nel 2010	pag. 62
Tav. 2.15	Lunghezza delle reti di distribuzione al 31 dicembre 2010	pag. 62
Tav. 2.16	Distribuzione di energia elettrica per società di distribuzione nel 2010	pag. 63
Tav. 2.17	Attività dei distributori nel 2010	pag. 63
Tav. 2.18	Distribuzione di energia elettrica ai clienti domestici nel 2010 per classe di potenza e di consumo	pag. 64
Tav. 2.19	Distribuzione di energia elettrica ai clienti non domestici nel 2010 per livello di tensione e di potenza	pag. 64
Tav. 2.20	Volumi scambiati sul Mercato a termine nel 2010	pag. 72

Tav. 2.21	Assegnazione dei diritti CIP6	pag. 72
Tav. 2.22	Esiti della contrattazione dei certificati verdi nel 2010	pag. 74
Tav. 2.23	Esiti della contrattazione nel mercato dei certificati bianchi organizzato dal GME e della contrattazione bilaterale nel 2010	pag. 75
Tav. 2.24	Mercato finale della vendita per tipologia di mercato e di cliente nel 2010	pag. 76
Tav. 2.25	Vendite al mercato finale per gruppo societario e per tipologia di cliente nel 2010	pag. 77
Tav. 2.26	Tassi di switching dei clienti finali nel 2010	pag. 78
Tav. 2.27	Servizio di maggior tutela nel 2010 per tipologia di cliente	pag. 79
Tav. 2.28	Servizio di maggior tutela: vendite ai clienti domestici per tipologia di cliente e per classe di consumo nel 2010	pag. 80
Tav. 2.29	Servizio di maggior tutela: vendite ai clienti non domestici (altri usi) per classe di consumo e di potenza nel 2010	pag. 81
Tav. 2.30	Principali esercenti il servizio di maggior tutela nel 2010	pag. 81
Tav. 2.31	Attività dei venditori nel periodo 2000-2010 per classe di vendita	pag. 82
Tav. 2.32	Mercato libero nel 2010 per tipologia di cliente	pag. 82
Tav. 2.33	Mercato libero domestico nel 2010 per classe di consumo	pag. 83
Tav. 2.34	Mercato libero non domestico nel 2010 per classe di consumo	pag. 83
Tav. 2.35	Principali esercenti sul mercato libero nel 2010	pag. 84
Tav. 2.36	Livelli di concentrazione nella vendita di energia elettrica sul mercato libero	pag. 85
Tav. 2.37	Servizio di salvaguardia nel 2010 per tipologia di cliente	pag. 85
Tav. 2.38	Servizio di salvaguardia nel 2010 per regione	pag. 86
Tav. 2.39	Tariffe medie annuali per i servizi di trasmissione, distribuzione e misura	pag. 87
Tav. 2.40	Servizi di trasmissione e distribuzione: tariffe medie per tipologia di cliente	pag. 87
Tav. 2.41	Servizio di misura: tariffe per tipologia di cliente	pag. 88
Tav. 2.42	Prezzi dei clienti domestici nel mercato libero (componente approvvigionamento) suddivisi per classe di consumo nel 2010	pag. 89
Tav. 2.43	Prezzi dei clienti non domestici nel mercato libero (componente approvvigionamento) suddivisi per classe di consumo nel 2010	pag. 89
Tav. 2.44	Volumi di approvvigionamento dell'Acquirente unico nel 2010	pag. 93
Tav. 2.45	Composizione percentuale del portafoglio dell'Acquirente unico nel 2010	pag. 93
Tav. 2.46	Quantità assegnate ai contratti Virtual Power Plant nel 2011	pag. 94
Tav. 2.47	Quantità assegnate ad altri contratti differenziati nel 2011	pag. 94
Tav. 2.48	Quantità assegnate ai contratti bilaterali nel 2011	pag. 94
Tav. 2.49	Quantità assegnate ai contratti di importazione nel 2011	pag. 95
Tav. 2.50	Approvvigionamenti dell'Acquirente unico previsti per il 2011	pag. 95
Tav. 2.51	Oneri generali di sistema di competenza nel 2010	pag. 100
Tav. 2.52	Energia non fornita per le disalimentazioni di tutti gli utenti	pag. 101
Tav. 2.53	Energia non fornita in occasione di incidenti rilevanti	pag. 101
Tav. 2.54	Numero medio di interruzioni per utente direttamente connesso con la RTN	pag. 102
Tav. 2.55	Livelli attesi di qualità della tensione per il 2010 e per il 2011: variazione della tensione per cliente all'anno	pag. 102
Tav. 2.56	Livelli attesi di qualità della tensione per il 2010 e per il 2011: buchi di tensione per utenti all'anno	pag. 103

Tav. 2.57	Durata media delle interruzioni e numero medio di interruzioni senza preavviso lunghe e brevi per utenti in bassa tensione	pag. 106
Tav. 2.58	Standard relativo al numero di interruzioni lunghe senza preavviso per utenti in media tensione	pag. 107
Tav. 2.59	Corrispettivo tariffario specifico raccolto dalle imprese distributrici per impianti di utenza in media tensione non adeguati	pag. 107
Tav. 2.60	Penalità per le imprese distributrici per il superamento degli standard del numero di interruzioni lunghe e indennizzi automatici a utenti in media tensione con impianti elettrici adeguati	pag. 108
Tav. 2.61	Interruzioni transitorie per clienti in media tensione	pag. 109
Tav. 2.62	Buchi di tensione medi nel 2006	pag. 110
Tav. 2.63	Buchi di tensione medi nel 2007	pag. 110
Tav. 2.64	Buchi di tensione medi nel 2008	pag. 111
Tav. 2.65	Buchi di tensione medi nel 2009	pag. 111
Tav. 2.66	Buchi di tensione medi nel 2010	pag. 111
Tav. 2.67	Indicatori relativi ai buchi di tensione medi negli anni 2006-2010	pag. 112
Tav. 2.68	Numero di rimborsi pagati per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale	pag. 113
Tav. 2.69	Prestazioni soggette a indennizzo automatico per clienti finali nel 2009 e nel 2010	pag. 115
Tav. 2.70	Prestazioni soggette a indennizzo automatico per i venditori	pag. 116
Tav. 2.71	Soddisfazione complessiva per il servizio elettrico	pag. 117
Tav. 2.72	Soddisfazione per la continuità del servizio elettrico	pag. 117
Tav. 2.73	Soddisfazione per la continuità del servizio elettrico per regione	pag. 118
Tav. 2.74	Soddisfazione globale per i diversi aspetti del servizio elettrico in Italia	pag. 119
Tav. 3.1	Bilancio del gas naturale 2010	pag. 122
Tav. 3.2	Produzione di gas naturale in Italia nel 2010	pag. 126
Tav. 3.3	Primi venti importatori di gas in Italia nel 2010	pag. 28
Tav. 3.4	Nuovi gasdotti in progetto	pag. 131
Tav. 3.5	Reti delle società di trasporto nel 2010	pag. 133
Tav. 3.6	Attività di trasporto per regione nel 2010	pag. 134
Tav. 3.7	Capacità di trasporto di tipo continuo a inizio anno termico 2010-2011	pag. 135
Tav. 3.8	Conferimenti ai punti di entrata della RNG interconnessi con l'estero via gasdotto per gli anni termici dal 2011-2012 al 2016-2017	pag. 136
Tav. 3.9	Disponibilità di stoccaggio in Italia nell'anno termico 2010-2011	pag. 137
Tav. 3.10	Conferimenti di capacità di spazio negli stoccaggi	pag. 138
Tav. 3.11	Istanze di concessione di stoccaggio a marzo 2010	pag. 138
tav. 3.12	Stato dei progetti per nuovi terminali GNL a marzo 2011	pag. 140
Tav. 3.13	Attività dei distributori nel periodo 2006-2010	pag. 143
Tav. 3.14	Attività di distribuzione per regione nel 2010	pag. 144
Tav. 3.15	Livelli di concentrazione nella distribuzione	pag. 145
Tav. 3.16	Composizione societaria dei distributori nel 2010	pag. 146
Tav. 3.17	Infrastrutture di distribuzione e loro proprietà nel 2010	pag. 146
Tav. 3.18	Ripartizione di clienti e consumo per categoria d'uso nel 2010	pag. 147
Tav. 3.19	Ripartizione dei clienti della distribuzione e dei prelievi per fascia di prelievo	pag. 148
Tav. 3.20	Clienti e consumi per tipologia di cliente e regione nel 2010	pag. 148

Tav. 3.21	Dimensioni delle imprese che distribuiscono gas naturale per classi di addetti nel 2010	pag. 149
Tav. 3.22	Primi venti gruppi operanti nella distribuzione di gas naturale nel 2010	pag. 150
Tav. 3.23	Attività dei grossisti nel periodo 2002-2010	pag. 151
Tav. 3.24	Approvvigionamento dei grossisti nel 2010	pag. 152
Tav. 3.25	Impieghi di gas dei grossisti nel 2010	pag. 152
Tav. 3.26	Vendite dei principali grossisti nel 2010	pag. 153
Tav. 3.27	Attività dei venditori nel periodo 2002-2010	pag. 159
Tav. 3.28	Vendite al mercato finale dei principali venditori nel 2010	pag. 160
Tav. 3.29	Primi venti gruppi per vendite al mercato finale nel 2010	pag. 161
Tav. 3.30	Mercato finale per settore di consumo nel 2010	pag. 163
Tav. 3.31	Mercato finale per tipologia e dimensione dei clienti nel 2010	pag. 163
Tav. 3.32	Tassi di switching degli utenti finali nel 2010	pag. 164
Tav. 3.33	Mercato finale per settore di consumo e regione nel 2010	pag. 165
Tav. 3.34	Tassi di switching per regione e tipologia di clienti nel 2010	pag. 166
Tav. 3.35	Livello di concentrazione nella vendita di gas naturale	pag. 167
Tav. 3.36	Distribuzione a mezzo rete di gas diversi dal gas naturale	pag. 168
Tav. 3.37	Distribuzione regionale a mezzo rete di gas diversi dal gas naturale	pag. 169
Tav. 3.38	Estensione delle reti di distribuzione di gas diversi dal gas naturale e loro proprietà nel 2010	pag. 170
Tav. 3.39	Dimensioni delle imprese che distribuiscono gas diversi dal gas naturale per classi di addetti	pag. 171
Tav. 3.40	Prime venti società per erogazione di gas diversi dal gas naturale nel 2009 e nel 2010	pag. 172
Tav. 3.41	Tariffe di trasporto, dispacciamento e misura per l'anno 2011	pag. 173
Tav. 3.42	Tariffa di rigassificazione per l'utilizzo dei terminali di Panigaglia e Rovigo per l'anno termico 2010-2011	pag. 175
Tav. 3.43	Corrispettivi unici per il servizio di stoccaggio per l'anno 2011	pag. 175
Tav. 3.44	Articolazione della quota fissa τ_1 della tariffa obbligatoria di distribuzione per l'anno 2011	pag. 176
Tav. 3.45	Articolazione della quota variabile τ_3 della tariffa obbligatoria di distribuzione per l'anno 2011	pag. 176
Tav. 3.46	Prezzi medi di vendita al netto delle imposte sul mercato finale	pag. 177
Tav. 3.47	Prezzi di vendita al mercato finale al dettaglio per mercato, settore di consumo e dimensione dei clienti nel 2010	pag. 178
Tav. 3.48	Imposte sul gas	pag. 184
Tav. 3.49	Numero di dispersioni localizzate a seguito di ispezioni programmate	pag. 187
Tav. 3.50	Numero di dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi	pag. 187
Tav. 3.51	Pronto intervento dei grandi esercenti nel 2010	pag. 188
Tav. 3.52	Rete ispezionata dai grandi esercenti nel 2010	pag. 189
Tav. 3.53	Individuazione di dispersioni nelle reti dei grandi esercenti nel 2010	pag. 190
Tav. 3.54	Protezione catodica delle reti dei grandi esercenti nel 2010	pag. 191
Tav. 3.55	Riepilogo degli incentivi per recuperi di sicurezza relativi all'anno 2009	pag. 192
Tav. 3.56	Numero di casi e di rimborsi pagati per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale	pag. 194
Tav. 3.57	Prestazioni soggette a indennizzo automatico per clienti finali alimentati in bassa pressione e con gruppo di misura fino alla classe G6	pag. 196
Tav. 3.58	Prestazioni soggette a indennizzo automatico per i venditori	pag. 197
Tav. 3.59	Standard generali di qualità dei call center	pag. 198

Tav. 3.60	Graduatoria della qualità dei call center delle aziende di energia elettrica e gas nel I e nel II semestre 2010 (punteggio globale IQT)	pag. 200
Tav. 3.61	Riepilogo dei dati relativi alla delibera n. 40/04 comunicati dai distributori	pag. 201
Tav. 3.62	Riepilogo dei dati relativi alla delibera n. 40/04 comunicati dai distributori di gas in funzione della dimensione del distributore	pag. 201
Tav. 3.63	Soddisfazione complessiva per il servizio gas	pag. 202
Tav. 3.64	Soddisfazione globale e per i diversi aspetti del servizio gas	pag. 203

Indice delle figure

Fig. 1.1	Consumo di petrolio nei principali paesi produttori del Medio Oriente nell'ultimo decennio	pag. 7
Fig. 1.2	Prezzo mensile del Brent nell'ultimo quinquennio	pag. 7
Fig. 1.3	Prezzo del Brent e cambio dollaro/euro	pag. 8
Fig. 1.4	Numero di impianti di perforazione attivi e prezzi del greggio nell'ultimo decennio	pag. 9
Fig. 1.5	Prezzi del WTI e del Brent	pag. 10
Fig. 1.6	Prezzi dei principali prodotti sui mercati internazionali nell'ultimo biennio	pag. 10
Fig. 1.7	Rapporto tra i prezzi dei principali prodotti e il prezzo del greggio	pag. 11
Fig. 1.8	Prezzi medi dei prodotti petroliferi nelle principali aree di consumo mondiale	pag. 11
Fig. 1.9	Rapporto tra i prezzi dei principali prodotti e il prezzo del greggio per principali aree mondiali	pag. 11
Fig. 1.10	Tasso di utilizzo della capacità di raffinazione	pag. 12
Fig. 1.11	Margini di raffinazione dei greggi WTI, Brent e Dubai nell'ultimo biennio	pag. 12
Fig. 1.12	Confronto internazionale dei prezzi del gas naturale e del greggio dal 2008 all'aprile 2011	pag. 17
Fig. 1.13	Prezzi alle frontiere europee per paese importatore	pag. 18
Fig. 1.14	Prezzi alle frontiere europee per fonte di approvvigionamento	pag. 18
Fig. 1.15	Scarto del prezzo medio alla frontiera per paese importatore	pag. 18
Fig. 1.16	Prezzo del gas naturale negli hub europei	pag. 19
Fig. 1.17	Confronto tra prezzo del Brent e prezzo medio negli hub europei rispetto al prezzo alla frontiera	pag. 19
Fig. 1.18	Prezzo internazionale del carbone termico e prezzo del greggio Brent	pag. 27
Fig. 1.19	Intensità energetica del PIL dal 1980 al 2020	pag. 30
Fig. 1.20	Variazione dei prezzi finali del gas naturale per usi domestici	pag. 34
Fig. 1.21	Prezzi finali dell'energia elettrica per usi domestici per i principali paesi europei	pag. 35
Fig. 1.22	Variazione dei prezzi finali dell'energia elettrica per usi industriali	pag. 37
Fig. 1.23	Prezzi finali dell'energia elettrica per usi industriali per i principali paesi europei	pag. 37
Fig. 1.24	Variazione dei prezzi finali del gas naturale per usi domestici	pag. 39
Fig. 1.25	Prezzi finali del gas naturale per usi domestici per i principali paesi europei	pag. 40
Fig. 1.26	Variazione dei prezzi finali del gas naturale per usi industriali	pag. 42

Fig. 1.27	Prezzi finali del gas naturale per usi industriali per i principali paesi europei	pag. 42
Fig. 1.28	Assegnazioni ed emissioni effettive nel 2010	pag. 44
Fig. 1.29	Andamento dei prezzi spot della CO ₂ nella Bluenext nel 2010	pag. 45
Fig. 2.1	Contributo dei maggiori gruppi alla produzione nazionale lorda	pag. 49
Fig. 2.2	Disponibilità di capacità lorda per i maggiori gruppi nel 2010	pag. 50
Fig. 2.3	Potenza disponibile (per almeno il 50% delle ore) per i maggiori gruppi nel 2010	pag. 50
Fig. 2.4	Contributo dei maggiori gruppi alla produzione di energia elettrica destinata al consumo nel 2010	pag. 51
Fig. 2.5	Contributo dei maggiori gruppi alla generazione CIP6 da fonti assimilate nel 2010	pag. 59
Fig. 2.6	Contributo dei maggiori gruppi alla generazione CIP6 da fonti rinnovabili nel 2010	pag. 59
Fig. 2.7	Importazioni di energia elettrica per frontiera nel 2009 e nel 2010	pag. 60
Fig. 2.8	Esportazioni di energia elettrica per frontiera nel 2009 e nel 2010	pag. 60
Fig. 2.9	Composizione percentuale della domanda di energia elettrica nel 2010	pag. 66
Fig. 2.10	Composizione percentuale dell'offerta di energia elettrica nel 2010	pag. 67
Fig. 2.11	Andamento del Prezzo unico nazionale e volumi scambiati nel 2009 e nel 2010	pag. 67
Fig. 2.12	Andamento mensile dei prezzi zionali nel 2010	pag. 68
Fig. 2.13	Valori dell'indice HHI nel 2010	pag. 68
Fig. 2.14	Valori dell'indice di operatore marginale: quota percentuale dei volumi su cui ha fissato il prezzo il primo operatore per macrozona	pag. 69
Fig. 2.15	Andamento dei prezzi e delle quantità sul Mercato infragiornaliero nel 2010	pag. 69
Fig. 2.16	Quantità sul Mercato del servizio di dispacciamento ex ante nel 2010	pag. 70
Fig. 2.17	Andamento del prezzo medio mensile nelle principali borse europee nel 2010	pag. 71
Fig. 2.18	Vendite al mercato finale nel 2010 per regione e per tipologia di mercato	pag. 77
Fig. 2.19	Inflazione generale ed elettrica dal 2008 al 2010	pag. 97
Fig. 2.20	Variazioni dei prezzi dell'energia elettrica nei principali paesi europei	pag. 98
Fig. 2.21	Condizioni economiche di maggior tutela per il consumatore domestico tipo con consumi annui pari a 2.700 kWh e potenza pari a 3 kW	pag. 98
Fig. 2.22	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	pag. 99
Fig. 2.23	Durata media annuale delle interruzioni per cliente in bassa tensione	pag. 104
Fig. 2.24	Durata media annuale delle interruzioni per cliente in bassa tensione di responsabilità delle imprese distributrici	pag. 104
Fig. 2.25	Numero medio annuale di interruzioni senza preavviso lunghe per cliente in bassa tensione	pag. 105
Fig. 2.26	Numero medio annuale di interruzioni senza preavviso brevi per cliente in bassa tensione	pag. 105
Fig. 2.27	Numero medio annuale di interruzioni senza preavviso lunghe e brevi per cliente in bassa tensione di responsabilità delle imprese distributrici	pag. 105
Fig. 2.28	Percentuale di "clienti peggio serviti" sul totale degli utenti in media tensione	pag. 107
Fig. 2.29	Dichiarazioni di adeguatezza degli impianti elettrici presentate dagli utenti in media tensione	pag. 108
Fig. 2.30	Percentuale di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale nel 2010	pag. 114
Fig. 2.31	Standard di qualità commerciale e tempi medi effettivi nel 2010	pag. 114
Fig. 2.32	Correlazione tra qualità percepita e qualità effettivamente erogata	pag. 119

Fig. 3.1	Andamento della produzione nazionale di gas naturale dal 1980	pag. 125
Fig. 3.2	Riserve stimate di gas naturale nel 2010	pag. 126
Fig. 3.3	Immissioni in rete nel 2009 e nel 2010	pag. 127
Fig. 3.4	Importazioni lorde di gas nel 2010 secondo la provenienza	pag. 128
Fig. 3.5	Struttura dei contratti (annuali e pluriennali) attivi nel 2010, secondo la durata intera	pag. 129
Fig. 3.6	Struttura dei contratti (annuali e pluriennali) attivi nel 2010, secondo la durata residua	pag. 130
Fig. 3.7	Utenti del PSV dal 2008 al 2010	pag. 154
Fig. 3.8	Volumi delle transazioni nei punti di entrata della RNG	pag. 155
Fig. 3.9	Numero di transazioni nei punti di entrata della RNG	pag. 156
Fig. 3.10	Ripartizione dei volumi scambiati/ceduti nei punti di entrata della RNG interconnessi con l'estero e PSV	pag. 156
Fig. 3.11	Prezzi per il contratto giornaliero al PSV e sull'MGP-GAS	pag. 158
Fig. 3.12	Inflazione generale, del gas e dei beni energetici regolamentati a confronto dal 2008 al 2011	pag. 180
Fig. 3.13	Variazioni dei prezzi del gas per le famiglie nei principali paesi europei	pag. 181
Fig. 3.14	Prezzo del gas naturale per un consumatore domestico tipo	pag. 182
Fig. 3.15	Composizione percentuale all'1 aprile 2011 del prezzo del gas naturale per un consumatore domestico tipo	pag. 183
Fig. 3.16	Percentuale di rete ispezionata negli anni 1997-2010	pag. 185
Fig. 3.17	Chiamate di pronto intervento su impianto di distribuzione negli anni 2001-2010	pag. 186
Fig. 3.18	Percentuale di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale	pag. 195
Fig. 3.19	Confronto del tempo effettivo medio e standard definito dall'Autorità per tutte le prestazioni di qualità commerciale per clienti con misuratore fino a G6	pag. 195
Fig. 3.20	Livello di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e gas con più di 100.000 clienti finali nel 2010	pag. 198
Fig. 3.21	Tempo medio di attesa dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e gas con più di 100.000 clienti finali nel 2010	pag. 198

Indice dei riquadri

Shale gas	pag. 20
I prezzi dell'energia elettrica sulla piazza di Milano	pag. 90

Capitolo 1

Indirizzi di politica energetica e rapporti istituzionali	pag. 2
--	--------

Evoluzione della legislazione europea	pag. 3
---------------------------------------	--------

Verso una nuova strategia energetica europea	pag. 4
--	--------

Politiche europee per l'energia e l'ambiente al 2020 e al 2050	pag. 7
--	--------

Coordinamento internazionale	pag. 10
------------------------------	---------

Coordinamento tra i paesi membri dell'Unione europea	pag. 10
--	---------

Rapporti e iniziative con paesi non appartenenti all'Unione europea	pag. 17
---	---------

Evoluzione della legislazione italiana	pag. 25
--	---------

Rapporti con il Parlamento, il Governo e altre istituzioni	pag. 29
--	---------

Segnalazioni	pag. 29
--------------	---------

Pareri e proposte al Governo	pag. 32
------------------------------	---------

Audizioni presso il Parlamento	pag. 33
--------------------------------	---------

Rapporti con le altre istituzioni	pag. 36
-----------------------------------	---------

Capitolo 2

Regolamentazione nel settore dell'energia elettrica	pag. 40
--	---------

Regolamentazione tariffaria	pag. 41
-----------------------------	---------

Regolamentazione non tariffaria	pag. 53
---------------------------------	---------

Promozione della concorrenza, dei mercati e della tutela ambientale	pag. 54
---	---------

Promozione della concorrenza nel mercato di vendita al dettaglio	pag. 61
--	---------

Promozione della tutela dell'ambiente: rinnovabili, cogenerazione e generazione distribuita	pag. 67
---	---------

Regolamentazione delle infrastrutture	pag. 71
---------------------------------------	---------

Regolamentazione della qualità	pag. 72
--------------------------------	---------

Capitolo 3

Regolamentazione nel settore del gas	pag. 78
---	---------

Regolamentazione tariffaria	pag. 79
-----------------------------	---------

Regolamentazione non tariffaria	pag. 86
---------------------------------	---------

Promozione della concorrenza nel mercato all'ingrosso	pag. 86
---	---------

Promozione della concorrenza nel mercato della vendita al dettaglio	pag. 89
---	---------

Regolamentazione delle infrastrutture	pag. 94
---------------------------------------	---------

Regolamentazione della qualità e della sicurezza	pag. 98
--	---------

Capitolo 4

Tutela dei consumatori ed efficienza energetica negli usi finali	pag. 106
---	----------

Tutela dei consumatori	pag. 107
------------------------	----------

Mercato elettrico e del gas	pag. 108
-----------------------------	----------

Mercato del gas	pag. 115
-----------------	----------

	Rapporti con le associazioni dei consumatori e progetti finanziati dal Fondo sanzioni	pag. 116
	Qualità dei servizi telefonici commerciali di vendita di energia elettrica e di gas	pag. 118
<hr/>		
Efficienza energetica negli usi finali		pag. 119
	Attività di regolazione	pag. 120
	Attività di gestione e divulgazione	pag. 124
<hr/>		
Capitolo 5		
Attività di ricerca e sviluppo di interesse generale per il sistema elettrico		pag. 130
<hr/>		
Ricerca di sistema		pag. 131
	Quadro normativo della ricerca di sistema	pag. 131
	Attività di ricerca di sistema elettrico svolte dall'Autorità nelle funzioni del CERSE	pag. 133
<hr/>		
Capitolo 6		
Attuazione della regolamentazione, vigilanza e reclami		pag. 136
<hr/>		
Attività propedeutica alla regolamentazione		pag. 137
	Attività di consultazione	pag. 137
	Analisi di impatto della regolazione	pag. 139
<hr/>		
Provvedimenti assunti		pag. 141
<hr/>		
Gestione dei reclami, istanze, segnalazioni, conciliazioni e arbitrati		pag. 142
	Settore elettrico	pag. 142
	Settore gas	pag. 144
<hr/>		
Indagini, vigilanza, controllo e sanzioni		pag. 147
	Indagini e istruttorie conoscitive	pag. 147
	Vigilanza e controllo	pag. 149
	Procedimenti sanzionatori e prescrittivi	pag. 161
	Attività di verifica del rispetto del divieto di traslazione della Robin Tax	pag. 165
<hr/>		
Contenzioso		pag. 167
<hr/>		
Capitolo 7		
Organizzazione, comunicazione e risorse		pag. 174
<hr/>		
Organizzazione e Piano strategico triennale		pag. 175
<hr/>		
Comunicazione		pag. 176
<hr/>		
Risorse umane e sviluppo del personale		pag. 180
<hr/>		
Gestione economico-finanziaria		pag. 183
<hr/>		

Tav. 1.1	Obiettivi di riduzione di emissioni rispetto al 1990 per settore	pag. 8
Tav. 2.1	Delibere di determinazione delle aliquote per ogni impresa elettrica minore negli anni 1999-2009	pag. 47
Tav. 2.2	Ammontare del bonus elettrico	pag. 48
Tav. 2.3	Oneri posti in capo al conto A ₃	pag. 51
Tav. 2.4	Esercenti individuati per la salvaguardia dal 2011 al 2013	pag. 64
Tav. 2.5	Obiettivi, sedi e tipologie di controllo per le imprese distributrici di energia elettrica	pag. 75
Tav. 2.6	Meccanismi di regolazione della qualità del servizio di trasmissione e relative modalità di applicazione	pag. 76
Tav. 3.1	Ammontare della compensazione per i clienti in stato di disagio economico	pag. 84
Tav. 3.2	Fornitori di ultima istanza per l'anno termico 2010-2011	pag. 91
Tav. 4.1	Chiamate pervenute al call center dell'Acquirente unico e dello Sportello per il consumatore di energia	pag. 114
Tav. 4.2	Principali argomenti delle chiamate gestite con operatore dal call center dell'Acquirente unico	pag. 114
Tav. 5.1	Risorse finanziarie del Piano operativo annuale 2010 per la ricerca di sistema elettrico nazionale	pag. 132
Tav. 5.2	Progetti realizzati o in corso di realizzazione nel 2010 e organismi di ricerca o società responsabili dei progetti	pag. 135
Tav. 6.1	Sintesi delle attività di consultazione	pag. 137
Tav. 6.2	Provvedimenti dell'Autorità negli anni 2009-2010	pag. 141
Tav. 6.3	Comunicazioni relative al settore elettrico ricevute dallo Sportello per il consumatore di energia	pag. 143
Tav. 6.4	Argomenti delle comunicazioni relative al settore elettrico ricevute dallo Sportello per il consumatore di energia	pag. 143
Tav. 6.5	Comunicazioni relative al settore gas ricevute dallo Sportello per il consumatore di energia	pag. 145
Tav. 6.6	Argomenti delle comunicazioni sul settore gas ricevute dallo Sportello per il consumatore di energia	pag. 145
Tav. 6.7	Comunicazioni relative a forniture congiunte di energia elettrica e di gas ricevute dallo Sportello per il consumatore di energia	pag. 146
Tav. 6.8	Argomenti delle comunicazioni relative a forniture congiunte di energia elettrica e di gas ricevute dallo Sportello per il consumatore di energia	pag. 146
Tav. 6.9	Sintesi delle attività ispettive svolte nel periodo 2003-2010	pag. 150
Tav. 6.10	Dettaglio delle attività ispettive svolte nel periodo 2008-2010	pag. 151
Tav. 6.11	Verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione dell'energia elettrica in materia di continuità del servizio	pag. 153
Tav. 6.12	Verifiche ispettive a distributori elettrici ai quali è stato erogato l'incentivo per la registrazione dei clienti in bassa tensione coinvolti nelle interruzioni del servizio	pag. 154

Tav. 6.13	Controlli tecnici nei confronti di imprese distributrici di gas in materia di qualità e sicurezza	pag. 155
Tav. 6.14	Verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione di gas in materia di sicurezza del servizio	pag. 155
Tav. 6.15	Verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione di gas in materia di recuperi di sicurezza del servizio	pag. 156
Tav. 6.16	Controlli telefonici e verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di gas in materia di pronto intervento	pag. 157
Tav. 6.17	Verifiche ispettive nei confronti di venditori di energia elettrica e di gas naturale in materia di qualità nella risposta ai reclami e alle richieste di informazioni	pag. 158
Tav. 6.18	Verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione dell'energia elettrica in materia di tariffe elettriche	pag. 159
Tav. 6.19	Verifiche ispettive in materia di impianti di produzione incentivata svolte in collaborazione con la Cassa conguaglio per il settore elettrico e il GSE	pag. 161
Tav. 6.20	Numero e tipologia di violazioni contestate nei procedimenti sanzionatori del 2010	pag. 162
Tav. 6.21	Esito del contenzioso dal 1997 al 2011	pag. 168
Tav. 6.22	Riepilogo del contenzioso per anno dal 1997 al 2011	pag. 168
Tav. 6.23	Effetti del contenzioso sull'azione amministrativa dal 1997 al 2011	pag. 169
Tav. 7.1	Pianta organica del personale di ruolo dell'Autorità	pag. 182
Tav. 7.2	Composizione del personale all'1 aprile 2011 per tipo di contratto e qualifica di inquadramento	pag. 182
Tav. 7.3	Retribuzione contrattuale lorda per carriera e grado all'1 aprile 2011	pag. 183
Tav. 7.4	Prospetto riassuntivo delle principali voci di rendiconto	pag. 183

Indice delle figure

Fig. 1.1	Organigramma del MEDREG	pag. 19
Fig. 4.1	Obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori di energia elettrica nell'anno 2011	pag. 121
Fig. 4.2	Obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori di gas naturale nell'anno 2011	pag. 121
Fig. 4.3	Evoluzione nel tempo della ripartizione tra settori d'intervento dei risparmi certificati dall'avvio del meccanismo	pag. 125
Fig. 5.1	Disponibilità finanziarie per la ricerca di sistema elettrico	pag. 131
Fig. 6.1	Andamento delle comunicazioni relative al settore elettrico ricevute complessivamente dall'Autorità e dallo Sportello per il consumatore di energia	pag. 143
Fig. 6.2	Andamento delle comunicazioni relative al settore gas ricevute dall'Autorità e dallo Sportello per il consumatore di energia	pag. 145

Indice dei riquadri

Proposta per la realizzazione di una borsa europea del petrolio	pag. 35
Attività di informazione svolta dal call center dello Sportello per il consumatore di energia	pag. 113
