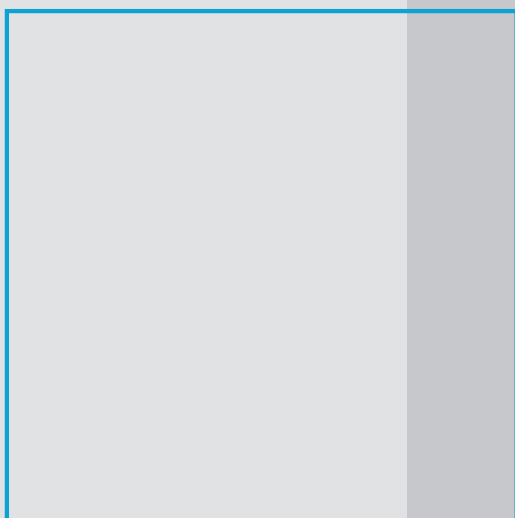
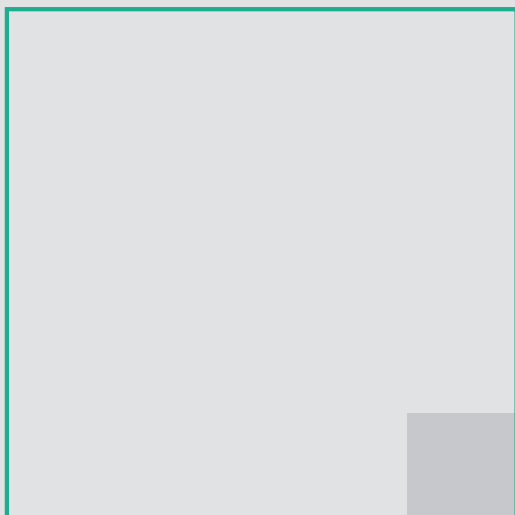




ARERA

Autorità di Regolazione
per Energia Reti e Ambiente



RELAZIONE
ANNUALE
SULLO STATO
DEI SERVIZI
E
SULL'ATTIVITÀ
SVOLTA

2022

SINTESI



Nota all'edizione 2022

Gli elementi contenuti nei due volumi della Relazione Annuale ARERA sullo Stato dei servizi e sull'Attività svolta riguardano i 12 mesi dell'anno solare 2021. Per facilitare gli approfondimenti, tabelle e figure della presente sintesi riportano la numerazione e i riferimenti dei due volumi integrali della Relazione Annuale 2021 scaricabili alla pagina https://www.arera.it/it/relaz_ann/22/22.htm

La presente edizione è stata distribuita in occasione della Relazione Annuale al Parlamento il **15 luglio 2022**.

Indice

- **Presentazione**
- **Contesto nazionale e internazionale**
- **Energia elettrica**
- **Gas naturale**
- **Telecalore**
- **Servizio idrico integrato**
- **Ciclo dei rifiuti**
- **Tutela dei consumatori**
- **Vigilanza e contenzioso**
- **Attuazione regolazione, comunicazione, organizzazione e risorse**

PRESENTAZIONE

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



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

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

Nell'ambito delle attività relative all'area dei Balcani occidentali, l'Autorità partecipa al progetto Know Exchange Programme (KEP) "Central European Initiative (CEI) – Support for strengthening energy regulatory authorities in the Western Balkans". Infine, nel corso del 2021 è proseguito l'impegno dell'Autorità in ambito OCSE, all'interno del Network of Economic Regulators (NER), il forum che promuove il dialogo tra le autorità dei paesi membri e gli osservatori dell'Organizzazione, che hanno la responsabilità della regolazione economica in molteplici settori.

FOCUS SULL'ATTIVITÀ VOLTA**Approvazione del Quadro strategico 2022-2025**

Il Regolamento di organizzazione e funzionamento dell'Autorità¹ prevede che quest'ultima stabilisca le priorità e gli obiettivi strategici della propria attività regolatoria e li aggiorni periodicamente. Ai sensi della norma citata, e avviandosi a scadenza il precedente Quadro strategico 2019-2021², l'Autorità nel mese di ottobre 2021 ha avviato il procedimento di adozione del Quadro strategico 2022-2025, ponendo in consultazione il documento 465/2021/A e disponendone la pubblicazione sul sito internet istituzionale.

Il processo di formazione del Quadro strategico 2022-2025 si è articolato nelle seguenti fasi:

- ottobre 2021: approvazione e pubblicazione degli orientamenti dell'Autorità in merito alle linee strategiche e agli obiettivi a esse connessi (documento per la consultazione);*
- novembre 2021: audizione periodica degli stakeholder in merito agli orientamenti espressi nel documento per la consultazione;*
- gennaio 2022: valutazione delle risposte e delle osservazioni ricevute e finalizzazione del Quadro strategico.*

Come per il precedente Quadro strategico, è stata data evidenza alla necessità di affrontare le tematiche regolatorie con un approccio convergente tra i vari settori regolati. Ciò ha implicato che, accanto alle Aree strategiche Ambiente ed Energia, fosse individuata anche un'Area strategica trasversale le cui linee strategiche riguardano, tra le altre, il rafforzamento della consapevolezza del consumatore, l'innovazione di sistema e la promozione delle dimensioni di sostenibilità ambientale e socio-economica della regolazione.

¹ Art. 8, comma 4, delibera 2 febbraio 2018, 57/2018/A.

² Adottato con delibera 18 giugno 2019, 242/2019/A.

CONTESTO NAZIONALE E INTERNAZIONALE

Dopo la profonda recessione del 2020 causata dalla pandemia da Covid 19 (-3,1% a livello mondiale e -5,9% a livello europeo) il 2021 ha conosciuto una significativa crescita dell'economia: +6,1% a livello globale, con l'Unione Europea che ha fatto segnare un +5,4% (Italia +6,6%).

Gli Stati Uniti hanno registrato un +5,7% (-3,4% nel 2021). Ancora più elevato il tasso di crescita delle principali economie asiatiche, quali la Cina (+8,1%, ma +2,3% nel 2020) e l'India (+8,9%, -8% nel 2020).

La ripresa economica è da ascrivere alle eccezionali misure di sostegno fiscale e monetario e al sostenuto recupero della domanda dopo la pandemia tuttavia alcuni fattori hanno ostacolato una ripresa che avrebbe potuto essere più ampia: strozzature nelle catene degli approvvigionamenti (porti intasati, colli di bottiglia lato terra), disequilibri domanda/offerta, carenza di materie prime, rialzo dei loro costi, in particolare di quelli dei prodotti energetici.

A seguito dell'invasione russa dell'Ucraina, le prospettive economiche globali sono peggiorate in modo rilevante rispetto alle previsioni di inizio 2022: ad aprile di quest'anno il Fondo Monetario Internazionale ha stimato, per l'anno in corso, una crescita globale annua del 3,6% rivedendo del -0,8% il dato comunicato a gennaio.

Mercato internazionale del petrolio

Il 2021 è stato un anno di ripartenza e di cambiamento per i mercati petroliferi: la ripresa economica su scala mondiale e la progressiva normalizzazione della domanda di mobilità hanno determinato un significativo aumento dei consumi petroliferi mentre l'offerta ha faticato a tenere il passo (complice anche il rallentamento degli investimenti nell'*upstream*), contribuendo a delineare un mercato teso e caratterizzato da un equilibrio fragile. La **domanda globale di petrolio è aumentata del +6% rispetto al 2020**, portandosi a 97,5 milioni di barili al giorno (91 mln b/g nel 2020) ancora al di sotto dei livelli prossimi a 100 mln b/g toccati nel 2019 che, secondo le stime, dovrebbero essere raggiunti nel 2022.

L'offerta di greggio è stata di 95,2 milioni di b/g (+1,5% rispetto al 2020) ma inferiore al livello pre-Covid di 5 milioni di b/g.

Nel 2021 il prezzo medio del Brent si è attestato a 70,7 \$/bbl (+70% rispetto al 2020), superando anche il livello medio annuo di 64,3 \$/bbl del 2019 (pre-Covid). A fine 2021 le quotazioni oscillavano sugli 80 \$/bbl, mentre i valori attuali a giugno 2022 si sono attestati intorno ai 120 \$/bbl. Il prezzo del greggio in euro, in presenza di un cambio sostanzialmente stabile, mostra per il 2021 un andamento in linea con la quotazione espressa in dollari: si è registrato un aumento del 64%, dai 37 €/bbl del 2020 fino a 59,9 €/bbl, mentre il valore del 2019 era stato di 57 €/bbl.

Mercato internazionale del gas

Il 2021 ha visto un'importante ripresa dei consumi di gas a livello globale che hanno superato i 4.000 miliardi di m³ (+4,5% rispetto al 2020), con livelli superiori a quelli pre-Covid, trainata dai consumi asiatici (+8,7% l'Eurasia e +6,4% l'Asia del Pacifico) e, soprattutto, cinesi (+12%). Molto significativa anche la crescita della domanda in Russia (+10,9%), stabili invece gli impieghi negli Stati Uniti.

Nell'**Unione Europea a 27**, dopo la diminuzione di quasi il 3% nel 2020, la domanda è cresciuta di **17 mld di m³** arrivando a quota 412 mld di m³ (+4,3%).

Le motivazioni di tali aumenti sono da ricercare nella ripresa delle attività economiche, in un maggior utilizzo del metano nella produzione elettrica, anche a causa della riduzione della produzione eolica nel Nord Europa e a un minore ricorso a nucleare e carbone in Francia e Germania e a una primavera ritardata che ha protratto i consumi per riscaldamento in tutto il continente.

A seguito del forte rimbalzo dei consumi, l'UE ha registrato un aumento delle importazioni del 3% passando da 326,7 a 337,5 mld di mc. Sebbene con volumi in calo³, **il principale fornitore è stato la Russia con il 45,3% del totale**, seguono la Norvegia con il 23,6%, l'Algeria con il 12,6%, gli Stati Uniti con il 6,6%, il Qatar con 4,9%; il restante 7,1% proviene da altri fornitori, tra cui l'Azerbaijan (2% circa) e la Libia (1%). **Circa il 24% del gas importato** è giunto in Europa sotto forma di Gnl da: Usa (22,3 mld di m³), da Qatar (16,3 mld di m³), Russia (16 mld di m³), Nigeria (11,2 mld di m³), Algeria (8,5 mld di m³), Trinidad Tobago (2 mld di m³) e altri Paesi (3,7 mld di m³). Il fabbisogno dell'UE è stato soddisfatto anche attraverso un forte ricorso agli stoccaggi, con una variazione del saldo iniezioni/prelievi di circa -23 mld m³ (-33 nel 2020)⁴.

Il 2021 ha conosciuto **uno straordinario rialzo dei prezzi asiatici ed europei, questi ultimi in media annua più che quadruplicati rispetto all'anno precedente**. Il TTF, primo hub europeo per dimensione degli scambi, liquidità e significatività dei valori, è salito da 19,3 €/MWh a inizio anno a 106,1 €/MWh a fine 2021 (in media annua 44 €/MWh) mentre all'hub italiano **PSV** le quotazioni sono passate dai 19,8 €/MWh di gennaio ai 109,5 di dicembre (44,6 €/MWh in media annua). Andamento analogo si riscontra negli altri principali punti di scambio europei.

Mercato internazionale del GNL

Nel 2021 il commercio internazionale di GNL ha registrato una crescita del 4,5%, per un volume di 372,3 Mt. Si tratta tuttavia di un incremento inferiore a quello del 2019 (+13%) e al tasso di crescita medio annuo dell'8% registrato nel periodo 2015-2019. Lato domanda, a livello regionale, la ripresa è stata disomogenea e ha interessato maggiormente l'Asia, che ha registrato un +7%, assorbendo una quota del 73,2% del commercio internazionale mentre l'Europa (-8% circa) ha scontato differenziale di prezzo JKM/TTF a favore del benchmark asiatico che ha reso più attrattive per gli esportatori le coste di questo mercato.

³ Nel 4° trimestre 2021 i volumi diretti via tubo verso l'Europa sono scesi del 25% rispetto allo stesso periodo del 2020. Per la fine dell'anno era atteso entrare in funzione il Nord Stream 2, dalla Russia alla Germania, con una capacità di 55 mld di m³ ma a metà novembre l'Agenzia federale tedesca delle reti (Bundesnetzagentur) ha annunciato la sospensione temporanea del processo di approvazione a causa di un ostacolo legale.

⁴ Gli stoccaggi europei sono entrati nella fase di erogazione autunnale con un livello di riempimento basso, pari al 77%, e hanno chiuso l'anno al 54%, in confronto rispettivamente al 95% e al 75% del 2020.

Anche i prezzi del GNL scambiato spot o a breve termine hanno raggiunto in tutto il mondo livelli record nel corso del 2021, iniziando dal mese di marzo una continua corsa al rialzo.

In Asia, in media annua, il prezzo del GNL importato è stato di 54 €/MWh, quattro volte più elevato di quello registrato nel 2020, mentre quello approvvigionato in Europa Sud Occidentale si è attestato a 48 €/MWh, in aumento del 400% su base annua. Il differenziale medio di prezzo tra i due mercati si è ampliato, passando da 2,4 €/MWh del 2019 a 3,4 €/MWh del 2020 a 6,2 €/MWh del 2021.

Mercato internazionale del carbone

Nel 2021 la crescita della domanda di carbone è stata intorno al +4,5%, fino a raggiungere circa 7.800 milioni di tonnellate e a riportarsi su livelli superiori al 2019 e ai massimi dal 2014. Da un punto di vista regionale, nel 2021 ancora una volta è la Cina il principale attore del mercato (+4,6%). I prezzi dei principali carboni di riferimento, quello europeo, cinese e americano, nel 2021 hanno segnato una forte crescita rispetto all'anno precedente. Per Europa e Cina, il rialzo è a tre cifre, pari rispettivamente a +149% e +134%.

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

Nel 2021 le emissioni complessive degli operatori sotto ETS sono aumentate del 7,3% rispetto al 2020 ma in calo rispetto ai livelli pre-pandemia. L'incremento è il risultato della crescita dell'8,3% delle emissioni del settore elettrico, del 5,2% dei principali settori industriali e dell'8,7% dell'aviazione. L'aumento nel comparto termoelettrico è ascrivibile soprattutto allo switch da gas a carbone e a una più elevata domanda elettrica nel contesto di ripresa post-pandemica.

In crescita già da aprile 2020, nel 2021 il carbon price ha continuato a segnare continui rialzi, chiudendo in media annua a 53,18 €/ton, in aumento del 115% sul 2020 (24,7 €/ton) e del 114% sul 2019 (24,8 €/ton).

Prezzi dell'energia elettrica e del gas naturale nell'UE⁵

Prezzi dell'energia elettrica per i clienti domestici

Nel 2021, i prezzi medi dell'energia elettrica per i consumatori domestici italiani mantengono nel complesso, la posizione relativa del 2020 rispetto agli altri Paesi dell'Area euro in termini di prezzi al lordo degli oneri e delle imposte ma peggiorano in termini di prezzi netti.

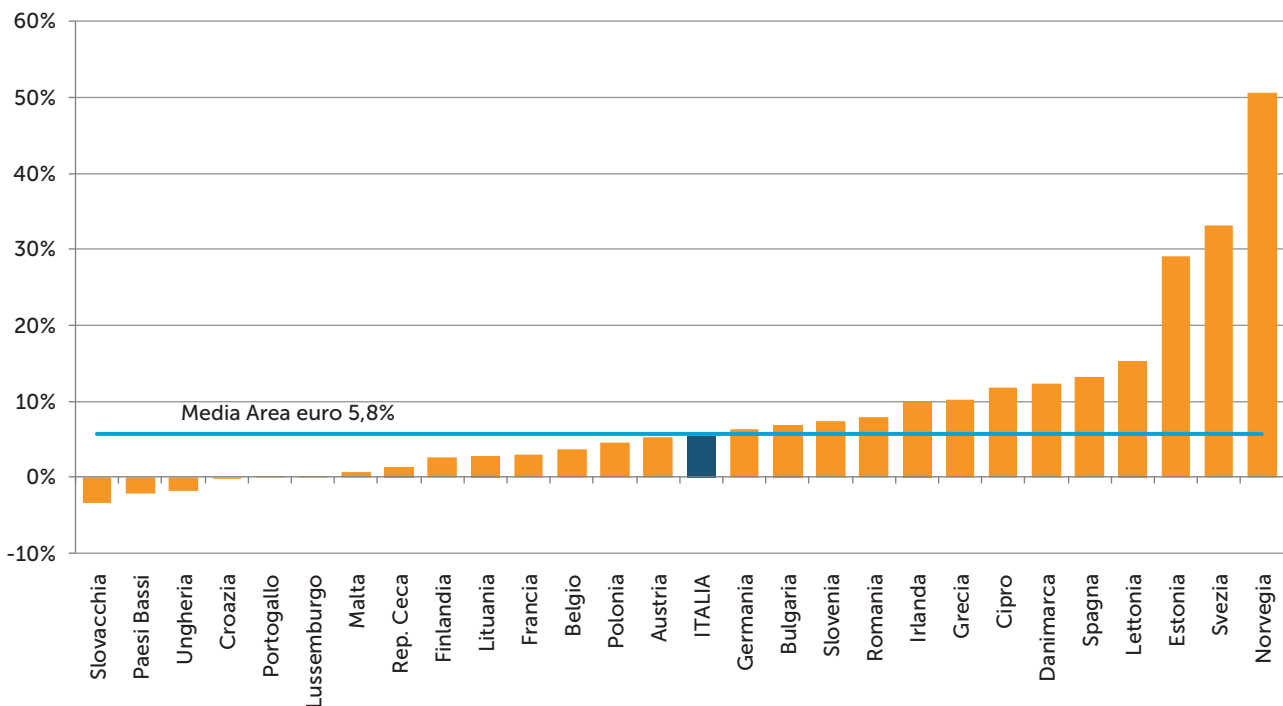
⁵ Il confronto tra i prezzi medi dell'energia elettrica e del gas naturale praticati nel 2021 nei diversi Paesi per le varie classi e tipologie di consumo è effettuato sulla base dei dati risultanti a Eurostat alla data del 5 maggio 2022. A causa della Brexit, nelle statistiche Eurostat non compaiono più i dati del Regno Unito, che, per dimensione e rilevanza del mercato elettrico e del gas, aveva rappresentato finora uno dei paesi rispetto al quale erano tradizionalmente effettuate le comparazioni di prezzo

Nel 2021, **il differenziale dei prezzi lordi** rimane elevato per la prima classe di consumo segnando un +21% nel 2021 (+18% nel 2020) mentre torna a essere, se pur di poco, positivo per l'ultima classe di consumo con un +1% nel 2021 (-6% nel 2020). Restano pressoché invariati rispetto all'anno precedente e di segno negativo i differenziali delle tre classi di consumo centrali a -3%, -4% e -2%⁶.

In termini di **prezzi netti**, però, si verificano per la prima volta differenziali positivi rispetto all'Area euro per tutte le classi di consumo, superiori al 10% per la prima e per l'ultima classe e di poco inferiori al 10% per le tre classi di consumo centrali.

L'andamento della componente fiscale, che continua a presentare una struttura non degressiva a differenza di quanto accade nel resto del continente, è concorde con quello dell'Area euro e con variazioni molto più marcate in Italia che negli altri Paesi. Guardando all'incidenza della componente oneri, si registra una quota compresa tra il 26% della seconda classe di consumo e il 37% dell'ultima classe, valori non troppo dissimili da quelli medi dell'Area euro.

FIG. 1.11 *Variazione nel 2021 dei prezzi dell'energia elettrica al lordo delle imposte per clienti domestici con consumi compresi tra 2.500 e 5.000 kWh/anno*



Fonte: ARERA, elaborazione su dati Eurostat.

Nel 2021 la Germania si conferma, ancora una volta, il paese con i prezzi dell'energia elettrica più alti per i consumatori domestici, rispetto ai quali quelli italiani continuano a pagare prezzi finali decisamente inferiori in linea con i valori del 2020 per quanto riguarda le classi centrali mentre nell'ultima classe perdono parte del vantaggio conseguito l'anno precedente (-28%) ma rimanendo comunque molto inferiori al -19%.

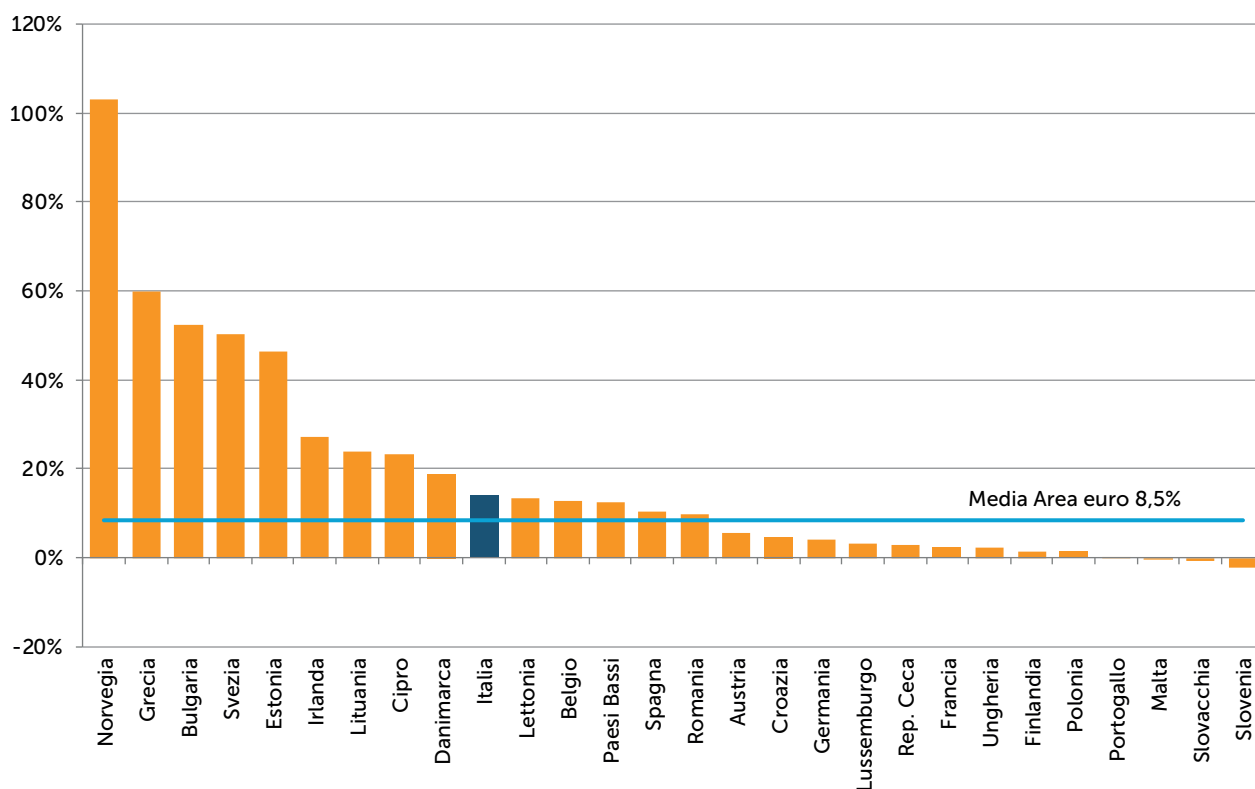
⁶ La prima classe di consumo ha consumi inferiori a 1.000 kWh/anno. Seguono le classi: tra 1.000 kWh/a e 2.500 kWh/a; tra 2.500 kWh/a e 5.000 kWh/a; tra 5.000 kWh/a - 15.000 kWh/a; superiori a 15.000 kWh/a. La seconda e terza classe sono quelle dove si concentrano i maggiori consumi nel nostro Paese, coprendo in un caso il 38% e nell'altro il 42% del totale dell'energia elettrica fatturata al settore domestico nel 2021.

Prezzi dell'energia elettrica per i clienti industriali

Nel 2021 si è invertito il processo di progressiva riduzione del divario tra i prezzi medi lordi dell'energia elettrica per il settore industriale del nostro Paese e quelli più convenienti pagati nell'Area euro, segnando un peggioramento della situazione per tutte le classi, eccetto che per la prima⁷.

I prezzi italiani per la prima classe si confermano i più alti del 21% (+27% nel 2020) mentre per le altre tre classi si accentua il differenziale positivo (dal +5 al +13%, dal +9% al +14% e dal +7% al +8%). Tale crescita è interamente dovuta agli aumenti dei prezzi netti (che vi contribuiscono per una quota del +25%), a fronte di una contrazione della componente fiscale (cui compete un calo medio dei prezzi del -3%). L'Area euro, che ha visto una crescita dei prezzi pari in media al +13%, è invece dovuta a un minor aumento dei prezzi netti e a una sostanziale stabilità delle componenti fiscali.

FIG. 1.13 *Variatione nel 2021 dei prezzi dell'energia elettrica al lordo delle imposte per clienti industriali con consumi compresi tra 500 e 2.000 MWh/anno*



Fonte: ARERA, elaborazione su dati Eurostat.

⁷ Le fasce di consumo per i clienti industriali sono così suddivise: meno di 20 MWh/a; tra 20 e 500 MWh/a; tra 500 e 2.000 MWh/a; tra 2.000 e 20.000 MWh/a; tra 20.000 e 70.000 MWh/a; tra 70.000 e 150.000 MWh/a.

Come ormai da anni, i prezzi medi italiani al lordo degli oneri e delle imposte continuano a non essere quelli più elevati tra i principali paesi europei. I consumatori industriali di energia elettrica del nostro Paese seguitano infatti a pagare prezzi più convenienti rispetto agli omologhi tedeschi con un differenziale negativo è in media pari al -10% (dal -7% della seconda classe di consumo al -19% dell'ultima).

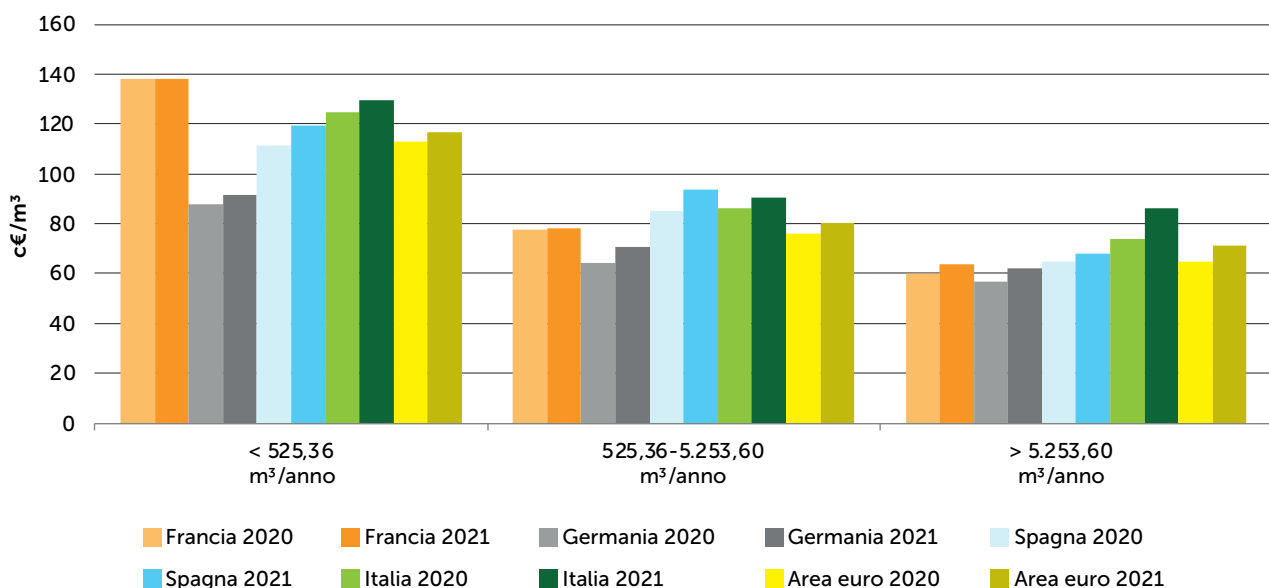
Prezzi del gas naturale per i clienti domestici

I prezzi del gas naturale per i consumatori domestici italiani, comprensivi di oneri e imposte, si confermano più alti della media dei prezzi dell'Area euro per tutte le classi di consumo anche per il 2021⁸.

Per la prima classe di consumo il differenziale è stato del +11%, in linea con l'anno precedente, mentre le classi di consumo superiori hanno mostrato divari rispettivamente pari a +12% (+13% nel 2020) e +21% (+15% nel 2020).

La componente oneri e imposte si conferma più alta in Italia rispetto all'Area euro per le classi a maggiori consumi (rispettivamente +8% e +21%) sebbene con un forte calo dei differenziali positivi (nel 2020 erano +28% e +44%), soprattutto rispetto alla Germania che negli anni passati era il paese con le imposte più basse e che si trova, nel 2021, a essere seconda solo all'Italia. Si conferma, invece, il differenziale negativo per la prima classe, che passa da -14% a -24%. Si tratta di variazioni dovute principalmente alle dinamiche di aumento dei prezzi netti, sia in Italia che nell'Area euro, verificatesi però, come già visto più sopra per l'energia elettrica, in modo più marcato in Italia (in media +20% contro +7%), a fronte di un calo delle componenti fiscali in Italia (in media -8,4%), in controtendenza con gli aumenti dell'Area euro (in media +7%).

FIG. 1.15 Prezzi del gas naturale per usi domestici al lordo delle imposte nei principali paesi europei



Fonte: ARERA, elaborazione su dati Eurostat.

⁸ Le classi di consumo Eurostat sono espresse in GJ; i limiti degli intervalli riportati nel testo sono stati tradotti in metri cubi in base a un potere calorifico standard per una loro maggiore leggibilità e sono arrotondati al valore intero più prossimo e sono così suddivise: < 520 m³/a (principalmente usi cottura e acqua calda); tra 520 e 5.200 m³/a (questa classe presenta la quota maggiore sul totale dei consumi domestici pari a circa il 72%); superiori a 5.200 m³/a (perlopiù rappresentativa dei riscaldamenti centralizzati).

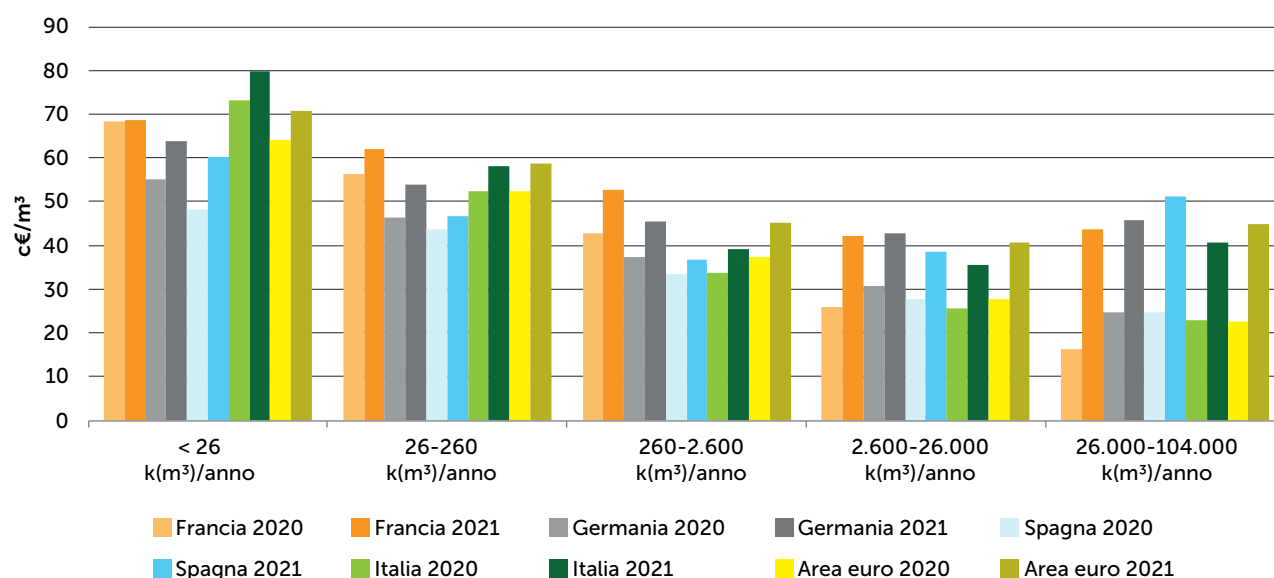
Passando al confronto con i principali paesi europei, il prezzo italiano per i clienti domestici italiani che rientrano nelle prime due classi di consumo è inferiore solo a quello rispettivamente pagato dagli omologhi francesi e spagnoli, mentre resta il più alto per l'ultima classe di consumo. I prezzi più convenienti rimangono, in tutte le classi, quelli tedeschi.

Prezzi del gas naturale per i clienti industriali

Nel 2021 i prezzi italiani del gas per i clienti industriali sono risultati inferiori a quelli dell'Area euro in tutte le classi eccetto che nella prima⁹ (+13%, nel 2020 era +14%), confermando la tendenza osservata negli ultimi anni. La seconda classe di consumo ha visto il differenziale passare da 0 a -1% mentre la seconda e la terza hanno segnato entrambe -13% (rispettivamente -9% e -8% nel 2020) e, infine, il segmento a consumi più alti ha visto un'inversione passando dal +2% del 2020 al -9% dello scorso anno.

In termini di imposizione fiscale, torna ad ampliarsi il divario negativo tra le imposte italiane e quelle dell'Area euro per le ultime tre classi mentre la prima classe passa dal +22% del 2020 a un valore di +1% e la seconda da 0 a -22%. Quest variazioni sono dovute al fatto che in Italia le componenti fiscali sono o diminuite in misura maggiore rispetto alle riduzioni dell'Area euro, oppure cresciute con aumenti di minore entità.

FIG. 1.16 Prezzi del gas naturale per usi industriali al lordo delle imposte nei principali paesi europei



Fonte: ARERA, elaborazione su dati Eurostat.

Nel confronto sui prezzi con i principali Paesi europei, nel 2021 i clienti industriali italiano hanno pagato di più rispetto a quelli tedeschi per le prime due classi di consumo (sebbene i differenziali positivi siano in calo: dal +33% nel 2020 al +25% nel 2021 e dal +13% al +8%) e di meno per le altre con differenziali negativi in ampliamento e compresi tra -11% e -17%.

⁹ Anche in questo caso si è operata la conversione dell'unità di misura delle classi di consumo Eurostat (si veda nota 6) che risultano così suddivise: meno di 26 mila m³/a; tra 26 e 260 mila m³/a; tra 260 mila e 2,6 milioni m³/a; tra 2,6 e 26 milioni m³/a; tra 26 e 104 milioni m³/a

Andamento dell'economia e del clima in Italia nel 2021

Dopo la pesante caduta (-9%) registrata nel 2020, nel 2021 l'economia italiana ha realizzato un'importante crescita: secondo le ultime stime ISTAT, il PIL è cresciuto del 6,6% al netto della variazione dei prezzi. La crescita non è comunque bastata a recuperare i livelli pre-pandemia: il valore del PIL a prezzi concatenati del 2021 risulta infatti ancora inferiore di tre punti percentuali rispetto a quello realizzato nel 2019.

La ripresa del commercio mondiale e dei flussi turistici internazionali si è riflessa favorevolmente sulle esportazioni dell'Italia (+ 13,3%) e anche i consumi nazionali hanno evidenziato una buona ripresa (+4%), soprattutto grazie all'incremento della spesa delle famiglie (+5,2%).

Per quanto riguarda l'andamento climatico e la sua influenza sui consumi energetici, secondo l'ENEA¹⁰ le temperature dei mesi estivi sono state complessivamente più elevate rispetto ai rispettivi del 2020, favorendo l'aumento dei consumi elettrici per il raffrescamento degli ambienti. Allo stesso modo, le temperature di gennaio e febbraio 2021 sono state più rigide di circa un grado rispetto agli stessi mesi del 2020 così come i mesi di aprile e maggio sono risultati più freddi di circa due gradi rispetto ai corrispondenti dell'anno prima spingendo in particolare i consumi di gas per il riscaldamento. Nell'ultimo trimestre dell'anno, infine, la pressione sui consumi di gas per riscaldamento è risultata più modesta, ma comunque positiva, considerando il dicembre 2021 più rigido del dicembre 2020.

Domanda e offerta di energia in Italia

La ripresa economica ha portato con sé la crescita dei consumi energetici: nel 2021 il consumo interno lordo di energia è passato da 141,6 a 150,5 mln tep, (+6,3%, tasso leggermente inferiore al rialzo del PIL). L'indicatore intensità energetica è rimasto sostanzialmente sui livelli del 2019 con oscillazioni minime (-0,3%) confermando la complessità del percorso necessario per il raggiungimento gli ambiziosi obiettivi 2030 di efficientamento del sistema.

Nel 2021 i consumi finali hanno raggiunto quota 114,8 mln tep in rialzo dell'11,4% rispetto all'anno precedente. A spingere sono stati il comparto industriale (+6,7%) e soprattutto quello dei trasporti (+22,1%) in ripresa dopo essere stato il settore più colpito dalla pandemia (-19,2% nel 2020). In aumento anche i servizi (+6%) e il residenziale (+8,2%), quest'ultimo soprattutto a causa dell'andamento meteorologico più freddo nell'inverno-primavera 2021.

L'analisi dei consumi per fonte ha visto un aumento generalizzato con il **gas** cresciuto del 7,2%, grazie a un incremento di tutti gli usi (+5,8% termoelettrici, +10,9% residenziali e +9,7% industriali), i prodotti petroliferi a + 6,5%, il carbone che, in controtendenza rispetto agli ultimi anni, ha segnato un +9% e, infine, le anche le **rinnovabili** (compresi i bioliquidi) con +1,5%.

¹⁰ Enea, Analisi trimestrale del sistema energetico italiano, n. 1/2022.

In aumento anche le importazioni di energia elettrica (+17%) e la dipendenza complessiva del nostro sistema energetico dalle importazioni (al netto dei prodotti esportati) che nel 2021 è stata del 76% circa.

Infine, l'aumento dei consumi elettrici complessivi è stato leggermente inferiore alla crescita del PIL, determinando così una riduzione dell'intensità elettrica (-0,6%).

TAV. 1.17 *Prezzi del gas naturale per usi industriali nel 2021 (al netto e al lordo delle imposte, in c€/m³)*

PAESI	CONSUMATORI PER FASCIA DI CONSUMO ANNUO (migliaia di m ³)									
	< 26		26-260		260-2.600		2.600-26.000		26.000-104.000	
	NETTI	LORDI	NETTI	LORDI	NETTI	LORDI	NETTI	LORDI	NETTI	LORDI
Austria	47.74	65.53	35.97	51.25	34.96	50.04	33.30	47.85	29.58	42.96
Belgio	45.67	57.68	35.91	45.55	27.94	35.72	27.58	34.79	34.75	42.73
Bulgaria	47.71	58.64	44.74	55.07	38.83	47.93	34.99	42.71	34.95	42.13
Cechia	31.83	38.96	28.80	35.36	29.27	35.86	32.25	39.19	39.03	46.92
Croazia	44.84	58.34	36.70	47.58	33.75	44.66	36.91	46.91	-	-
Danimarca	56.22	112.63	54.80	110.85	50.35	105.30	50.91	106.00	57.31	113.99
Estonia	49.20	63.88	53.61	69.17	48.23	62.60	40.22	51.97	-	-
Finlandia	80.86	127.88	55.75	96.75	62.80	105.48	49.07	88.46	33.71	69.42
Francia	49.05	68.74	43.46	61.95	37.17	52.58	33.49	42.26	37.14	43.78
Germania	42.85	63.91	34.80	53.92	28.28	45.48	27.68	42.74	32.10	45.64
Grecia	72.80	83.61	57.82	67.06	36.90	42.12	33.72	37.36	0.00	0.00
Irlanda	51.82	65.12	49.97	62.85	42.06	51.65	36.07	41.00	27.71	31.86
Italia	55.81	79.80	41.77	57.99	31.80	39.13	30.64	35.42	36.00	40.76
Lettonia	57.39	71.61	44.09	55.34	34.83	43.69	26.13	32.89	-	-
Lituania	58.82	74.67	57.97	74.30	50.18	64.26	44.97	56.84	-	-
Lussemburgo	47.80	57.40	44.29	52.79	36.83	44.35	-	-	-	-
Paesi Bassi	-	-	29.16	92.07	30.23	55.72	30.71	45.31	39.44	52.89
Polonia	58.80	73.61	39.50	49.88	35.59	45.05	34.66	43.54	37.47	46.77
Portogallo	52.40	74.51	37.69	53.88	28.95	37.84	27.65	34.84	31.66	39.10
Romania	43.14	52.35	40.58	49.31	35.18	42.73	34.68	42.05	30.62	37.04
Slovacchia	48.11	59.41	43.20	53.51	30.49	38.26	27.00	34.08	32.12	40.23
Slovenia	42.02	59.37	39.87	56.67	34.72	49.59	32.87	44.48	-	-
Spagna	47.13	60.13	36.65	46.79	28.77	36.76	30.13	38.45	40.51	51.12
Svezia	109.33	137.80	82.42	101.64	65.55	81.55	61.41	77.99	19.54	25.81
Ungheria	31.03	41.57	36.27	48.71	34.30	46.04	35.20	56.51	32.66	43.51
Unione europea ^(A)	46.88	69.10	38.03	57.54	31.93	45.53	31.01	41.92	35.22	45.26
Area euro	46.90	70.62	37.79	58.60	31.23	45.21	30.11	40.71	35.07	44.93

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

Fonte: ARERA, elaborazione su dati Eurostat.

Sistemi idrici in Europa

L'indice di sfruttamento dell'acqua (Water Exploitation Index) dell'Agenzia europea dell'ambiente è una misura dell'uso totale di acqua dolce come percentuale delle risorse rinnovabili di acqua dolce (acque sotterranee e superficiali) in un dato momento e luogo: quantifica quanta acqua viene estratta e quanta acqua viene restituita dopo l'uso all'ambiente.

In genere, valori superiori al 20% indicano una lieve scarsità d'acqua, mentre valori uguali o superiori al 40% indicano situazioni di grave scarsità d'acqua, dove pertanto l'uso delle risorse di acqua dolce è chiaramente insostenibile. L'Italia nei dati disponibili e riferiti al 2017 si colloca sotto il 20%, anche se il dato relativo alla media UE27 e agli altri grandi paesi europei come Francia e Germania, è ampiamente inferiore al 10%, con la Spagna invece sopra al 20%.

L'Italia è il paese con il più alto consumo per persona al giorno, circa 220 litri per persona al giorno contro valori inferiori a 150 l/ab/g in tutti gli altri Paesi (fanno eccezione Francia e Portogallo).

Un altro aspetto interessante nel confronto con gli altri Paesi riguarda il tasso di conformità agli standard europei¹¹ per quanto riguarda il trattamento delle acque reflue: secondo i dati dell'Agenzia, infatti, solo 4 Paesi (Austria, Germania, Lussemburgo e Paesi Bassi) trattano il 100% delle loro acque reflue urbane in conformità con i requisiti della Direttiva e altri 10 Paesi hanno raggiunto un tasso di conformità superiore al 90%. In 5 Paesi (Irlanda, Bulgaria, Romania, Ungheria e Malta) il tasso di conformità agli standard europei è al di sotto del 50%. In Italia solo il 56% delle acque reflue trattate è conforme alle norme UE.

Rifiuti urbani e assimilati in Europa

Dall'elaborazione dei dati Eurostat e ISPRA fatta da ARERA, si conferma la tendenza in Europa alla stabilità - se non addirittura all'aumento - della produzione di rifiuti urbani totali e pro capite, un'evidenza di cui solo le osservazioni future potranno stabilire la natura congiunturale o strutturale.

Nel 2020 l'aggregato UE 27 ha prodotto 225,7 milioni di tonnellate di rifiuti urbani e assimilati, con un leggero incremento rispetto all'anno precedente (+1%), che corrispondono a 505 kg in media per abitante. La produzione italiana, ridotta in modo non trascurabile rispetto all'anno precedente a conferma di una tendenza pluriennale, si attesta a 28,9 milioni di tonnellate equivalenti (-3,6% rispetto al 2019) e a 489 kg/abitante (-3%). La tendenza alla sostanziale stabilità nel tempo della produzione assoluta, a livello comunitario, è confermata dal dato relativo alla generazione pro capite di rifiuti (da 499 a 505 dal 2011 al 2020): la riduzione tendenziale registrata in alcuni Stati Membri (tra questi, Italia e Spagna presenti nei Paesi considerati nel confronto) è più che compensata dalla crescita in alcune grandi economie (Francia e Germania) e in parte dell'area centro-orientale dell'Ue.

¹¹ direttiva del Consiglio 91/271/EEC del 21 maggio 1991 concernente il trattamento delle acque reflue urbane

Sul piano del recupero dei materiali, i dati mostrano in particolare le disomogeneità ancora esistenti tra Stati Membri con la virtuosità di alcuni Paesi (la Germania è già in linea con gli obiettivi del 2035) mentre altri risultano a tutt'oggi ancora a notevole distanza dagli obiettivi tendenziali di massimizzazione del recupero al fine di ridurre lo smaltimento in discarica.

Nel 2020 il dato relativo ai rifiuti complessivamente recuperati nell'UE a 27, infatti, è stato di 241 kg pro capite (151 kg riciclo e 90 kg compostaggio) pari a circa il 48% dei rifiuti urbani pro capite prodotti, una percentuale inferiore all'obiettivo programmatico del 50% di rifiuti urbani avviati a recupero di materia stabilito dalla precedente normativa (la direttiva quadro rivista nel 2018).

ENERGIA ELETTRICA

Consumi, produzione, infrastrutture e mercati

Nel 2021 i consumi di energia elettrica sono cresciuti del 6% circa¹², arrivando a 300,6 TWh e riportandosi ai livelli pre-pandemia, spinti da tutti i settori. La domanda nazionale è stata soddisfatta per l'86,5% dalla produzione nazionale mentre per la parte rimanente dal saldo con l'estero (+32,9% rispetto al 2020, quando aveva toccato il valore minimo negli ultimi vent'anni): l'energia importata è aumentata del 17%, mentre quella esportata, già di ammontare limitato, è dimezzata. Il maggior ricorso alle importazioni è da ricondursi alla necessità di coprire la domanda in aumento, in un anno peraltro di minor penetrazione delle fonti rinnovabili che, a causa dell'insufficiente produzione idroelettrica, hanno garantito una quota della produzione elettrica pari a circa il 40% (42% nel 2020).

La produzione nazionale è aumentata dell'2,3%, arrivando a quota 286,9 TWh, come risultato della crescita del termoelettrico (+5,2%) e della lieve contrazione delle rinnovabili (-1,9%) su cui è pesato il forte calo dell'idroelettrico (-6%). Il contributo della fonte termoelettrica ha avuto un peso del 59,3% rispetto al totale (+1,6% sul 2020).

TAV. 2.3 Produzione lorda per fonte 2017-2021 (in GWh)

FONTE	2017	2018	2019	2020	2021 ^(A)
Produzione termoelettrica	190.106	173.578	176.171	161.673	170.077
Solidi	32.627	28.470	18.839	13.380	14.595
Gas naturale	140.349	128.538	141.687	133.683	142.062
Prodotti petroliferi	4.083	3.289	3.453	3.175	4.092
Altri	13.047	13.281	12.192	11.436	9.328
Idroelettrico da pompaggi	1.826	1.716	1.835	1.944	2.091
Produzione da fonti rinnovabili	103.898	114.415	115.847	116.915	114.737
Idroelettrico	36.199	48.786	46.319	47.552	44.740
Eolico	17.742	17.716	20.202	18.762	20.789
Fotovoltaico	24.378	22.654	23.689	24.942	25.039
Geotermico	6.201	6.105	6.075	6.026	5.897
Biomassa e rifiuti	19.378	19.153	19.563	19.634	18.272
PRODUZIONE TOTALE	295.830	289.709	293.853	280.532	286.905

(A) Dati provvisori.

Fonte: Terna.

Nel 2021 Eni si conferma, come già per la prima volta nel 2019, il primo operatore nella generazione termoelettrica avendo avuto una produzione maggiore di Enel (15,7% contro 15,3%), pur a fronte di una potenza installata inferiore.

I costi dell'energia incentivata (63 TWh) sono stati pari a circa 10,5 miliardi di euro (11,5 mld € nel 2020), per ritrovare un tale livello di costi si deve risalire al 2013 (10,7 miliardi di euro).

Nel 2021 è proseguito l'aumento dei volumi scambiati direttamente in borsa (221,3 TWh) che ha raggiunto il 76,2% degli scambi totali su MGP (+1,3% rispetto all'anno 2020) mentre il prezzo medio annuale di acquisto dell'energia elettrica (PUN) ha visto un balzo dal minimo storico raggiunto nel 2020 (38,92 €/MWh) al record opposto nel 2021 (125,46 €/MWh, +222%), in linea con le dinamiche delle principali borse elettriche europee (in Germania +218%, in Spagna +230%, in Francia +239%, in area scandinava +475%). L'aumento è stato sostenuto, oltre che dalla ripresa della domanda elettrica, dalla progressione dei costi di generazione termoelettrica, alimentati da quotazioni record del gas naturale, del carbone e della CO₂. A livello zonale, l'aumento dei prezzi è stato caratterizzato da rialzi omogenei nelle varie zone e valori compresi tra 123,46 €/MWh al Sud e 129,02 €/MWh in Sicilia (che registra il prezzo zonale più alto per il 15° anno consecutivo). Si è dimezzato il differenziale di prezzo tra la Sicilia e la zona Nord (3,8 €/MWh contro gli oltre 8 €/MWh del 2020), mentre si è invertito il differenziale tra la Sardegna e la zona Nord (-1,6 €/MWh), risultando quest'ultima mediamente più cara.

Dal punto di vista della **trasmissione** nel corso del 2021 si sono registrate solo lievi variazioni delle linee, comunque superiori a quelle del 2020, con aumenti delle lunghezze in media pari all'1%. In aumento rispetto all'anno precedente anche il numero di stazioni salito di 7 unità (+4 nel 2020).

Nel 2021 i primi 10 operatori della **distribuzione** (con più di 100.000 utenti) hanno servito, al pari dell'anno precedente, il 98,1% dei clienti totali ed erogano il 98% dell'energia elettrica prelevata dalle reti di distribuzione. e-distribuzione (gruppo Enel) resta di gran lunga l'operatore principale, con la quota dell'85,5% dei volumi totali. Nel corso dell'anno sono stati complessivamente erogati 263,65 TWh, 15 TWh in più rispetto al 2020 quando è stato toccato il minimo mai registrato dalla metà degli anni 2000.

L'aumento dei volumi ha interessato sia gli usi domestici (+1 TWh) che non domestici (+14 TWh) sebbene questi ultimi siano rimasti inferiori, a differenza dei primi, ai livelli precedenti la pandemia. Questo perché non tutti i servizi e le attività produttive sono riusciti a riprendere le attività a regime dopo le chiusure dovute alla crisi sanitaria mentre in ambito domestico continua ad esservi una maggior permanenza nelle case delle persone, anche in ragione della prosecuzione, in taluni settori, del telelavoro.

Gli utenti serviti nel 2021 sono stati 36,9 milioni (+0,3% rispetto al 2020): 29,8 milioni di famiglie (81%) e 7,2 milioni di punti non domestici (19%) che hanno prelevato rispettivamente il 23% e il 77% dell'energia distribuita. L'80% dei clienti domestici sono risultati residenti e hanno consumato l'88,5% di tutta l'elettricità distribuita alle famiglie.

Secondo i dati raccolti dall'Indagine annuale sui settori regolati dell'energia elettrica e del gas, lo scorso anno sono stati **venduti al mercato finale** 253 TWh a circa 37 milioni di clienti (+5% rispetto al 2020): nel dettaglio, le famiglie italiane hanno acquistato complessivamente 60,7 TWh (59,8 TWh del 2020, +1,5%) mentre i clienti non domestici 191,9 TWh (181,2 TWh nel 2020, +5,9%), valore che rimane al di sotto dei livelli pre-Covid (198 TWh nel 2019).

Nel 2021 il numero di clienti domestici è risultato pari a 29,9 milioni: 12,4 serviti in maggior tutela e 17,5 milioni nel mercato libero. È proseguito, quindi, il sorpasso del mercato libero sul servizio di maggior tutela, cominciato nel 2020. In particolare, i punti domestici serviti nel mercato libero sono saliti al 58,5% contro il 54,3% del 2020 e i volumi al 60,7% dal 57,1% dell'anno precedente.

Il consumo medio unitario delle famiglie nel mercato tutelato è ancora leggermente più basso di quello delle famiglie che acquistano l'energia nel mercato libero (1.925 kWh/anno contro 2.111 kWh/anno) ma il differenziale si sta riducendo nel tempo. Nelle fasi iniziali dell'apertura del mercato i primi consumatori domestici a spostarsi nel libero sono stati quelli caratterizzati da ampi consumi ora, invece, si spostano anche le famiglie con i consumi più contenuti. Nel 2021 il divario si è ridotto da 223 kWh a 186 kWh.

Se ai consumi del settore domestico si aggiungono anche quelli dei punti non domestici in bassa tensione per i quali la tutela di prezzo è tuttora consentita¹³, la quota di elettricità venduta nel servizio di tutela risulta ormai molto piccola, solo l'11,2% dei volumi dell'intero mercato elettrico italiano (corrispondenti al 38,4% dei punti di prelievo totali).

A livello geografico, la quota del mercato libero è ormai largamente preponderante pressoché ovunque, ma restano i consueti divari regionali: la porzione di energia acquistata nel mercato libero risulta al solito più ampia nelle regioni centro-settentrionali. Nel 2020 le regioni in cui più della metà delle famiglie acquistava elettricità nel mercato libero erano 17. Nel 2021 la Sardegna è rimasta l'unica regione in cui la quota delle famiglie che acquistano l'elettricità nel mercato libero non raggiunge il 50%; in tutte le altre 19 regioni più della metà delle famiglie compra elettricità nel mercato libero.

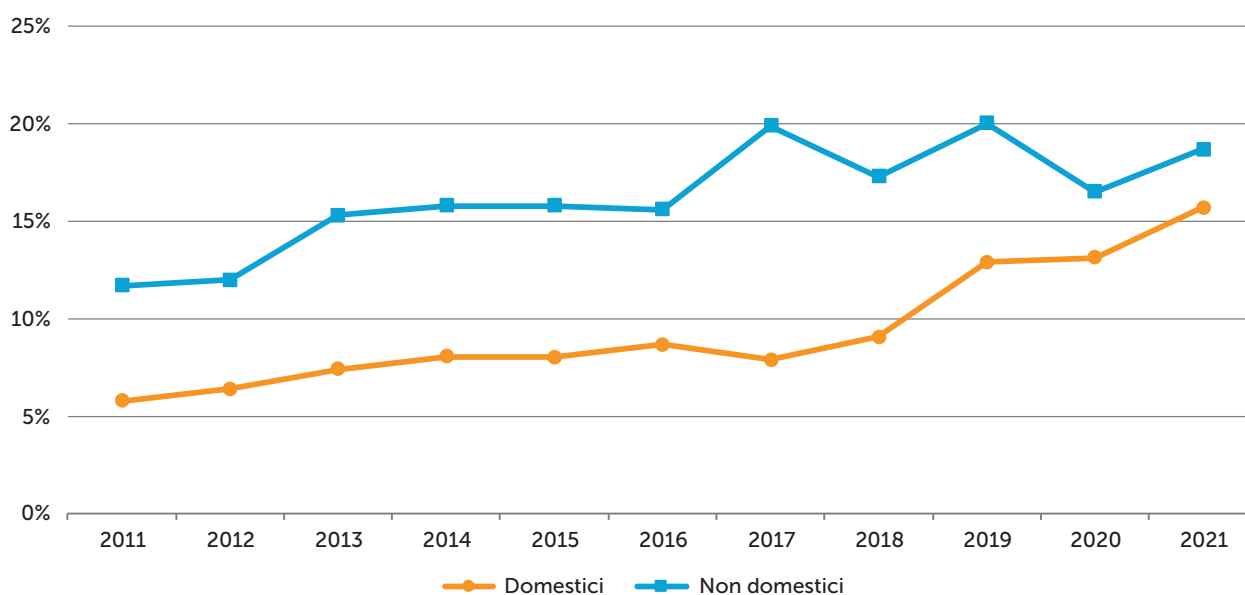
Nel 2021 le imprese di vendita di energia elettrica iscritte all'Anagrafica operatori dell'Autorità sono 855¹⁴: 112 nel servizio di maggior tutela, 4 nel servizio a tutele graduali, 3 nella salvaguardia e 804 nel mercato libero. In particolare, queste ultime sono tornate a crescere in modo sostenuto (+65 unità) dopo il rallentamento del 2020 (+16 unità) ma senza arrivare ai livelli del 2019 (+88 unità). Ad aumentare sono i venditori di più piccole dimensioni che, però, continuano a dividersi sempre la medesima quota di mercato (14,7%), praticamente invariata rispetto ai due anni precedenti. Il gruppo Enel rimane, come sempre, l'operatore dominante dell'intero mercato elettrico italiano, sebbene con una quota in lieve riduzione da qualche anno (nel 2021 è scesa al 34,5% dal 35,6%). Al secondo posto, con il 6,3% delle vendite, è salito il gruppo A2A mentre il gruppo Edison, che occupava tradizionalmente il secondo posto, è sceso al terzo, con una quota complessiva del 5,3 (5,9% nel 2020). Nonostante modifiche nelle classifiche, anche lo scorso anno il livello di **concentrazione del mercato totale** è rimasto sostanzialmente immutato: la quota dei primi tre operatori (gruppi societari) è salita al 46,1% delle vendite complessive (46,9% nel 2020).

Lo **switching** delle famiglie¹⁵ è ulteriormente cresciuto sia che lo si misuri in termini di punti di prelievo sia in termini di volumi: il 15,7% dei clienti domestici ha cambiato fornitore almeno una volta nel corso dell'anno (13,1% nel 2020); i volumi corrispondenti a questa porzione di clienti sono pari a circa il 17,9% (14,2% nel 2020) del totale dell'energia acquistata dal settore domestico. Anche lo switching dei non domestici, soprattutto dei soggetti esclusi dal servizio di maggior tutela dall'inizio dell'anno, ha avuto un ritmo piuttosto elevato: 18,7% in termini di clienti e quasi il 30% in termini di volumi.

¹³ Si tratta delle microimprese con potenza impegnata inferiore a 15 kW. Dal 1° gennaio 2021, infatti, le piccole imprese e le microimprese con potenza impegnata superiore a 15 kW sono state obbligate a uscire dalla Maggior tutela. Quelle che non hanno scelto una fornitura nel mercato libero vengono rifornite nell'ambito del **Servizio a tutele gradual** (si veda box a fine capitolo)

¹⁴ Il totale di 855, naturalmente, non è equivalente alla somma delle imprese presenti nei singoli segmenti, perché vi sono imprese che operano in più di un mercato.

¹⁵ Cambio di venditore

FIG. 2.16 Tassi di switching nel settore elettrico dal 2011

Fonte: ARERA, Indagine annuale sui settori regolati ed elaborazioni su dati del SII.

Nel 2021 poco più di 1,2 milioni di famiglie risulta aver sottoscritto un contratto dual fuel¹⁶ (+20%), la loro quota sul totale dei clienti serviti nel mercato libero è salita al 7,2% rispetto al 6,5% dello scorso anno e tuttavia pari alla metà del 13,4% del 2019.

A differenza di quanto accade nel servizio di maggior tutela, dove la tariffa bioraria è largamente prevalente in quanto obbligatoria da una certa data in poi, i clienti del mercato libero continuano a mostrare una preferenza per il prezzo monorario che nel 2021 è stato scelto dal 63,5% dell'intera clientela (62,2% dei volumi).

In lieve calo sia la media delle offerte commerciali proposte – 16,9 per la clientela domestica e 25,5 per la clientela non domestica contro i 17,6 e 25,8 dell'anno precedente – sia la quota dei venditori che offrono un numero relativamente basso di offerte (una sola o fino a 3) scesa al 50% dal 56% del 2020. Quasi un terzo delle offerte per i domestici risultano sottoscrivibili unicamente online (5,8 contro 4,5 del 2020) e la quota i venditori che ha almeno un'offerta di questo tipo è passata dal 22,4% al 23,7%. Resta limitato, sebbene in lieve aumento, il numero di famiglie che sceglie un'offerta online: 9,7% contro il 7,4% del 2020 e il 4,4% del 2019.

Si conferma la tendenza delle famiglie nel mercato libero alla sottoscrizione di contratti a prezzo fisso (81,4%) mentre non presenta variazioni significative la percentuale (20%) dei clienti domestici che ha sottoscritto un contratto che prevede un abbuono o uno sconto di uno o più periodi gratuiti o di una somma fissa in denaro o in volume, una tantum o permanente ed eventualmente previsto al verificarsi di una determinata condizione. Nei contratti a prezzo fisso la presenza di un servizio aggiuntivo è "storicamente" elevata (85%) così come la propensione ad acquistare elettricità con garanzia di produzione da fonti rinnovabili (41,5%) e la partecipazione a un programma di raccolta punti (30,2%). Seguono l'opportunità di ricevere altri prodotti o servizi insieme con l'elettricità (5,3%), la fornitura di servizi energetici accessori (3,9%), la possibilità di avere vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (2%) e l'ottenimento di un omaggio (1,4%).

¹⁶ Si considerano *dual fuel* i clienti che ricevono una stessa fattura per la fornitura di energia elettrica e di gas; dal conteggio sono, quindi, esclusi i clienti che, pur avendo un contratto con il medesimo fornitore sia per l'energia elettrica sia per il gas naturale, ricevono fatture distinte per i due servizi

Nel 2021, per la prima volta negli ultimi tre anni, il **servizio di salvaguardia** è tornato ad ampliarsi in termini di punti di prelievo (9,7%) e di energia consumata (7,4%) rispetto al minimo storico raggiunto nel 2020.

Prezzi e tariffe

Alla fine del 2021 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 2022. La tariffa media nazionale a copertura dei costi di trasmissione, distribuzione e misura per l'anno 2022 risulta pari a 2,753 c€/kWh (2,864 c€/kWh per il 2021).

Al 1° gennaio 2022, il prezzo dell'energia elettrica per un consumatore domestico residente in maggior tutela, con consumi annui di 2.700 kWh e 3 kW di potenza, è pari a 41,05 c€/kWh al netto delle imposte e a 46,04 c€/kWh al lordo delle imposte: i corrispettivi a copertura dei costi di approvvigionamento e di commercializzazione dell'energia elettrica nel primo trimestre 2022 hanno un'incidenza dell'80,8%, quasi raddoppiata rispetto a un anno prima (46,1%); al contrario, le voci a copertura dei costi di trasporto e misura rappresentano il 10,8% del prezzo lordo complessivo con un'incidenza quasi dimezzata rispetto a inizio 2021 (20%).

TAV. 2.68 *Gettiti dagli oneri generali di sistema di competenza nell'anno 2021 (in milioni di euro)*

VOCE	DESCRIZIONE	GETTITO ANNUALE DA CONSUMATORI	CONTRIBUTI DA BILANCIO STATO ^(A)
A _{SOS}	Oneri relativi al sostegno delle energie da fonti rinnovabili e alla cogenerazione CIP6	7.907,63	3.428,51
A _{3*SOS} ^(B)	Sostegno delle fonti rinnovabili e della cogenerazione CIP6	7.119,27	3.428,51
A _{ESOS}	Oneri derivanti dalle agevolazioni per le imprese a forte consumo di energia elettrica	1.129,14	-
A _{91/14SOS} ^(C)	Sconti previsti dal decreto legge n. 91/2014	-340,77	-
A _{RIM}	Rimanenti oneri generali	1.240,10	435,39
A _{2RIM}	Oneri per il finanziamento attività nucleari residue	208,08	45,73
A _{3RIM}	Oneri relativi alla produzione da rifiuti non biodegradabili	-	-
A _{4RIM}	Regimi tariffari speciali ferrovie	219,89	37,11
A _{5RIM}	Finanziamento della ricerca	41,65	9,29
A _{SRIM}	Bonus sociale	242,75	295,66
A _{uc4RIM}	Imprese elettriche minori	61,72	13,96
A _{uc7RIM}	Efficienza energetica negli usi finali	385,96	18,42
A _{SVRIM}	Sviluppo tecnologico	40,99	7,86
A _{mctRIM}	Misure di compensazione territoriale	39,07	7,37
TOTALE		9.147,73	3.863,90

(A) Disposti con i decreti legge 22 marzo 2021, n. 41, 25 maggio 2021, n. 73, 27 settembre 2021, n. 130. Gli stanziamenti dei decreti legge nn. 41/2021 e 73/2021 sono stati destinati in parte alla copertura degli sconti sulle tariffe di trasmissione, distribuzione e misura dei consumatori in bassa tensione altri usi.

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

(C) L'elemento A_{91/14SOS} è negativo in quanto si tratta di sconti riconosciuti a utenti in bassa e media tensione non inclusi tra le imprese a forte consumo di energia elettrica.

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

Come già nel trimestre precedente, gli oneri generali di sistema (che dodici mesi prima costituivano circa il 21% del prezzo totale) sono stati azzerati in virtù delle misure adottate dal Governo e dall'Autorità per neutralizzare in parte gli effetti dei forti aumenti nella componente materia prima e contenere quindi l'aumento nel prezzo finale.

Nel 2021 il mercato libero è risultato mediamente in linea, se non meno oneroso (-1,7%), di quello tutelato ribaltando la situazione rispetto all'anno precedente quando il primo era mediamente più caro nella misura del 57%¹⁷.

Questa inversione è dovuta principalmente alla numerosità dei contratti a prezzo bloccato che ha arginato i forti aumenti dei mercati all'ingrosso, in particolare nella fase finale dell'anno. Infatti, mentre il costo di approvvigionamento nel servizio di maggior tutela è aumentato mediamente del 75% rispetto all'anno precedente, nel mercato libero l'aumento è stato solo del 9%.

Qualità del servizio

Nel 2021 la continuità del **servizio di trasmissione**¹⁸ ha registrato un nuovo miglioramento e, con una significativa riduzione rispetto agli anni precedenti, rappresenta il valore più basso ad oggi registrato (2.431 MWh/a). Il numero medio delle interruzioni di durata superiore a un secondo per utente dovute a tutte le cause, anche estranee alla responsabilità di Terna, inclusi gli incidenti rilevanti, è in leggera riduzione rispetto al biennio 2019-2020 e sostanzialmente in linea con la media degli anni 2014-2018.

Per quanto riguarda la qualità e continuità del **servizio di distribuzione**, pur registrandosi un leggero peggioramento per il numero medio delle interruzioni per utente (3,23), si conferma il deciso miglioramento della durata (41 minuti) rispetto al triennio 2017-2019, in cui la dinamica delle interruzioni era stata alterata da eventi meteorologici eccezionali. Si conferma per i vari indicatori di dettaglio il divario tra il Centro-Nord e il Sud del Paese (quest'ultimo con livelli prestazionali inferiori).

Per quanto riguarda gli indennizzi automatici che le imprese di distribuzione hanno erogato agli utenti in bassa e media tensione per il superamento degli standard sulla durata massima delle interruzioni, indipendentemente dalle cause che le hanno provocate: sono stati erogati quasi 21 milioni di euro a circa 390.000 utenti in bassa tensione (in media circa 53 € per utente) e circa 3 milioni di euro a circa 4.500 utenti in media tensione (in media 647 € per utente).

Qualità commerciale

Per quanto riguarda i servizi di distribuzione e misura, il numero di prestazioni richieste dai clienti finali (allacciamenti, attivazioni, disattivazioni, preventivi, verifiche tecniche, risposte a reclami per l'attività di distribuzione e misura, ecc.), che era calato nel 2020, lo scorso anno è tornato in linea con i valori medi pre-pandemia. Di conseguenza, sono aumentati sia il numero dei casi di mancato rispetto degli standard soggetti a indennizzo automatico sia il numero degli indennizzi corrisposti.

¹⁷ Solo le classi di consumo tra 1000 e 2500 KWh risultano ancora più onerose nel mercato libero che nel tutelato, comunque in misura limitata (circa +1%)

¹⁸ La continuità del servizio di trasmissione viene misurata mediante l'indicatore di energia non fornita (MWh/a).

Analizzando i dati sulla **qualità commerciale del servizio di vendita**, i tempi medi di esecuzione delle prestazioni commerciali (risposta ai reclami, risposta alle richieste di informazione, esecuzione delle rettifiche di fatturazione e doppia fatturazione), dichiarati dai venditori per il 2021, risultano inferiori ai rispettivi standard per tutte le prestazioni, mentre nell'anno precedente non risultava in linea con lo standard il tempo medio di esecuzione delle rettifiche di doppia fatturazione. In particolare, per quanto riguarda i reclami: il 66,91% dei reclami è stato inoltrato da clienti domestici, il 24,71% da clienti non domestici, il 7,36% da clienti multisito e l'1,02% dai clienti in media tensione; il 65,45% dei reclami proviene da clienti del mercato libero, il 26,17% da clienti del mercato tutelato. In linea con l'anno precedente, anche nel 2021 i primi argomenti di reclamo sono stati: la fatturazione e tutto ciò che concerne i consumi e i corrispettivi fatturati, l'autolettura, la periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, l'effettuazione di pagamenti e rimborsi (39,7%); le vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione, la voltura e il subentro (20,77%); le connessioni, i lavori e le problematiche relative alla qualità tecnica (8,48%); le modalità di conclusione dei nuovi contratti, le tempistiche dello switching e le condizioni economiche proposte dal venditore in sede di offerta rispetto a quelle previste nel contratto ed effettivamente applicate (8,39%).

Nel 2021 sono stati erogati in bolletta ai clienti elettrici indennizzi automatici per più di 1,1 milioni di euro (1,2 nel 2020), il 70,4% destinati ai clienti del mercato libero.

FOCUS SULL'ATTIVITÀ SVOLTA

Servizio a tutele gradualì per le piccole imprese

Il termine previsto dalla legge n. 124/2017 per il superamento del servizio di maggior tutela - 1° luglio 2020 - è stato oggetto, nel tempo, di successivi rinvii: il termine di superamento del servizio di maggior tutela è stato posticipato rispettivamente al 1° gennaio 2021 per le piccole imprese e al 1° gennaio 2022 per i clienti domestici e le micro-imprese; tale ultima scadenza è stata ulteriormente differita al 1° gennaio 2023 per le micro-imprese e a gennaio 2024 per i clienti domestici.

La citata legge prevedeva la rimozione del servizio di maggior tutela intestando all'Autorità il compito di disciplinare un servizio di salvaguardia, da assegnare tramite procedure concorsuali e da erogare a condizioni che incentivassero il passaggio dei clienti al mercato libero, rivolto ai clienti senza fornitore all'indomani del venir meno della maggior tutela. In attuazione di questa previsione normativa, l'Autorità ha disciplinato il Servizio a tutele gradualì, rivolto alle piccole imprese e alle micro-imprese titolari di almeno un punto di prelievo con potenza contrattualmente impegnata superiore a 15 kW, che a partire dal 1° gennaio 2021 non risultano titolari di un contratto a condizioni di libero mercato, rinviando la regolazione del servizio per le restanti micro-imprese e i clienti domestici a successivi interventi regolatori.

Dal 1° luglio 2021 e per tre anni il servizio viene erogato da venditori selezionati attraverso specifiche procedure concorsuali per ciascuna delle 4 aree territoriali appositamente definite.

TAV. 2.40 *Esercenti selezionati per l'erogazione del servizio a tutele graduali per il periodo 1° luglio 2021-30 giugno 2024 in ciascuna area territoriale*

AREA TERRITORIALE	FORNITORE DEL SERVIZIO A TUTELE GRADUALI
Lazio, Lombardia, Veneto, Liguria, Trentino	A2A Energia
Campania, Marche, Umbria, Abruzzo, Molise, Basilicata, Calabria, Sicilia, Sardegna	Hera Comm
Friuli-Venezia Giulia, Valle d'Aosta, Puglia, Toscana e Comune di Milano	Iren Mercato
Piemonte, Emilia-Romagna	Axpo Italia

Fonte: ARERA.

I primi risultati dell'indagine annuale mostrano che nel 2021 sono stati venduti, nel servizio a tutele graduali, 4,6 TWh a 226.000 punti di prelievo. Nell'ambito del Servizio, la tipologia di cliente più numerosa è quella dei clienti non domestici con consumi diversi dall'illuminazione pubblica (di seguito clienti altri usi), che hanno consumato circa 4,4 GWh e annoverano 212.000 punti di prelievo, poco meno della metà del numero di quelli usciti dalla maggior tutela a inizio anno (483.000), la maggior parte dei quali (272.000) è quindi passata al mercato libero.

Circa il 70% dei punti di prelievo per altri usi ricade nelle quattro classi dimensionali più piccole (fino a 20 MWh/anno), ma nel loro insieme tali classi assorbono solo il 19,3% dei consumi della categoria. La maggior parte dei consumi (79%) è concentrato nelle tre classi medio-grandi (da 20 a 500 MWh/anno), mentre le classi successive hanno un'incidenza quasi irrilevante.

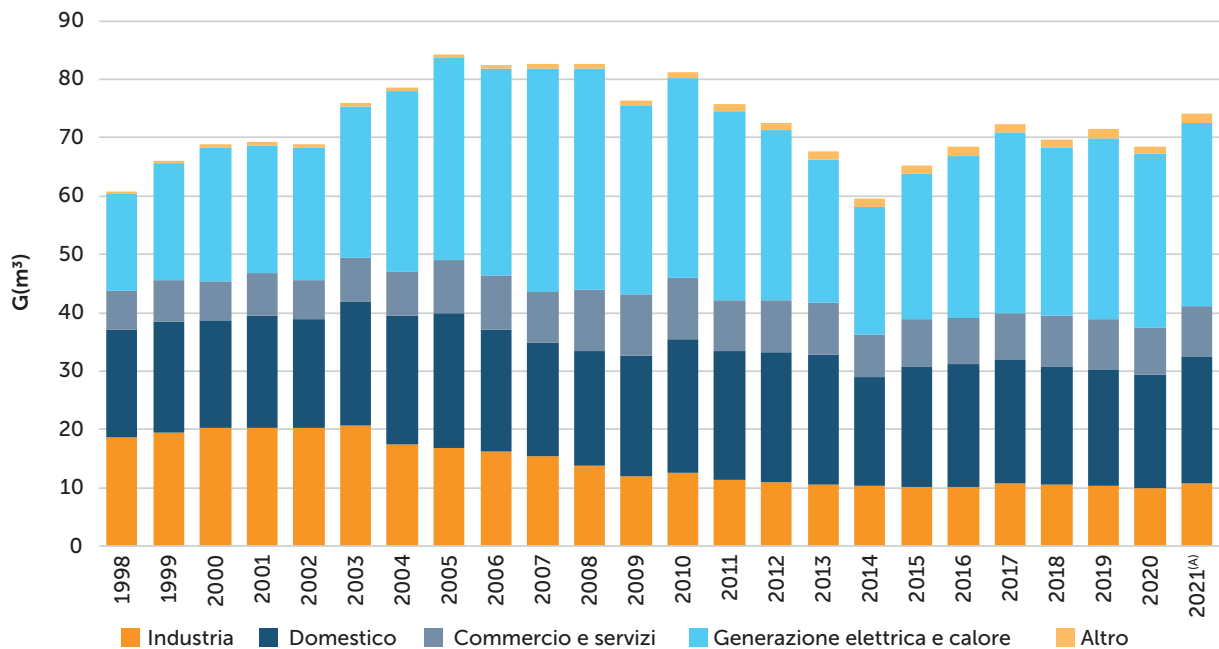


GAS NATURALE

Consumi, produzione, infrastrutture e mercati

Nel 2021 il **consumo netto di gas naturale** è aumentato di 5,6 miliardi di metri cubi, attestandosi a 74,1 miliardi di metri cubi (+8,1% rispetto al 2020). La crescita generalizzata ha riguardato tutti i settori: industriale (+ 9,7%), generazione termoelettrica (+5,8%), commercio e servizi (+6,3%), residenziale (+10,9%). Anche i trasporti, dopo il crollo del 2020 (-15,7%) sono tornati su livelli pre-Covid pari a circa 1,1 miliardi di metri cubi.

FIG. 3.1 Consumi di gas naturale per settore



(A) Dati provvisori.

Fonte: Ministero della transizione ecologica, Bilancio energetico nazionale, anni vari.

In linea con l'anno precedente, la produzione nazionale ha registrato una nuova pesante caduta (-16,7%). Nel 2021, sono stati complessivamente estratti 3.499 milioni di metri cubi di gas naturale: 1.869 mln di m³ dal mare (-17,5%) e 1.630 mln di m³ dai campi situati in terraferma (-3%). Eni controlla il 69,5% della produzione (era il 71,6% nel 2020).

Con i consumi tornati a crescere e una produzione nazionale giunta al minimo storico, i volumi di **gas importato** hanno coerentemente evidenziato un incremento del 9,9% sfiorando i 73 mld di m³. Si è fatto inoltre ricorso agli stoccaggi: a fine anno i prelievi sono risultati di 1.591 mld di m³ superiori alle immissioni. Il **grado di dipendenza dell'Italia** dalle forniture estere è risalito al 93,5% (era al 92,8% nell'anno precedente).

L'aumento ha riguardato solamente i volumi provenienti da Algeria (+48,6%) e Russia (+2,4%) mentre risultano in calo quelli da tutti gli altri Paesi (Norvegia, Libia, Olanda, Usa e Qatar). La novità è rappresentata dai 7,2 miliardi di metri cubi arrivati dall'Azerbaigian, grazie all'entrata in funzione del TAP (Trans Adriatic Pipeline) a dicembre 2020.

Nel 2021 la Russia si è confermata come primo esportatore in Italia, nonostante il suo contributo sia passato dal 43% al 40%, seguita dall'Algeria salita dal 22,8% al 30,8%. Il terzo paese per importanza è divenuto l'Azerbaigian da cui arriva il 9,9% del gas complessivamente importato in Italia e che ha superato il Qatar al 9,4%. Il quinto paese è la Libia con il 4,4%, seguito da Norvegia (2,7%) e Stati Uniti all'1,5%. L'incidenza delle importazioni dal Nord Europa (cioè da Norvegia e Olanda insieme) si è ridotta al 3,1%.

Il 2,8% del gas complessivamente approvvigionato all'estero, cioè 2 mld di m³ circa, risulta acquistato presso le Borse europee.

Nel 2021, però, anche le **esportazioni** sono fortemente cresciute – soprattutto nell'ultima parte dell'anno – a causa dell'abbondanza di volumi e di un prezzo più conveniente rispetto al TTF: il gas esportato è quintuplicato rispetto al 2020, salendo da 316 milioni di metri cubi a 1,5 miliardi di metri cubi. Sotto il profilo della struttura dei **contratti di importazione**, nel 2021 si conferma la preponderanza di contratti di lungo periodo con una durata intera superiore ai 20 anni con una quota del 66,2% (64,7% nel 2020) mentre le importazioni a breve (meno di cinque anni) coprono il 14,3% del totale (22,6% nel 2020). Sotto il profilo della vita residua, il 40% dei contratti oggi in vigore, per un quantitativo complessivo pari a 33 miliardi di metri cubi, possiede una vita residua superiore a 15 anni. Eni rimane al primo posto delle imprese importatrici, con una quota di mercato del 48,4%.

Lo scorso anno il **mercato all'ingrosso** ha movimentato 285,1 mld di m³: fornito per il 57,9% da grossisti puri (84) e per il restante 42,1% da operatori misti (115). Il complesso delle riconsegne al PSV è rimasto sostanzialmente invariato a circa 108 mld di m³. Nell'ambito dei mercati gas gestiti dal GME, nel 2021 sono stati scambiati volumi complessivi per 131 TWh (+15% rispetto al 2020) come conseguenza del significativo aumento dei consumi nazionali, che hanno raggiunto il livello più alto dell'ultimo decennio (circa 807 TWh). I prezzi registrati sulle diverse piattaforme possono essere ricondotti ad una media annuale di circa 46 €/MWh, in linea con la quotazione media annua del prezzo spot al PSV (47,20 €/MWh; +347%).

Nel 2021 i volumi complessivamente **trasportati** sono cresciuti del 6,8% e tornati sui livelli pre-pandemia, evidenziano un'incidenza dei settori produttivi del 42,7%, a fronte del 35,6% degli impianti di distribuzione e del 21,7% dei restanti usi del trasporto. Il 92,9% delle reti di trasporto è controllato da Snam rete gas. I soggetti che hanno chiesto e ottenuto capacità di trasporto sulla Rete nazionale e/o sulle reti regionali sono stati 454, contro i 401 del 2020.

Nell'anno termico 2021-2022¹⁹, il sistema di **stoccaggio** ha complessivamente offerto una disponibilità per il conferimento in termini di spazio complessivo per riserva attiva (c.d. working gas) pari a 13,1 mld m³, di cui 4,6 mld m³ destinati allo stoccaggio strategico. Lo spazio offerto ad asta è stato conferito per il 90%, al 31 ottobre 2021 il riempimento degli stoccaggi era pari a 11,3 mld di m³. La punta nominale massima di erogazione raggiunta nell'anno è stata di 259,5 milioni di metri cubi standard/giorno: 248 mln di m³/g negli stoccaggi Stogit, 9 mln di m³/g in quelli di Edison e 2,5 mln di m³/g in quelli di Ital Gas Storage.

Nel 2021, i 188 operatori attivi hanno **distribuito** 32,3 miliardi di metri cubi (+7,3% rispetto al 2020) a 24 milioni di clienti finali. Il servizio è stato gestito attraverso 6.495 concessioni in 7.298 Comuni. Secondo i dati forniti dai distributori nell'ambito dell'Anagrafica territoriale distribuzione gas dell'Autorità, nel 2021 sono state metanizzate 17 nuove località e la lunghezza delle reti è cresciuta di 2.181 km rispetto al 2020 (+0,8%). Il 57,6% delle reti totali è collocato al Nord, il 22,7% al Centro e il restante 19,7% si trova al Sud e nelle Isole.

Sotto il profilo degli usi, il 55,1% dei clienti utilizza il gas sia per il riscaldamento sia per la cottura dei cibi e/o la produzione di acqua calda sanitaria; tale categoria, che preleva il 46,2% del gas complessivamente distribuito in Italia, ha un consumo unitario di 1.126 m³/anno (+ 5% rispetto al 2020). La seconda tipologia più diffusa tra i clienti (41,4%) è quella che prevede l'impiego di gas per gli usi di cucina e/o la produzione di acqua calda, si tratta di una categoria squisitamente domestica che riceve il 6,2% del totale distribuito per un consumo unitario di 200 m³ (in calo del 13% rispetto al 2020 che aveva scontato gli effetti dei ripetuti periodi di lockdown). Sono aumentati, invece, i consumi degli utilizzatori del gas a soli fini di riscaldamento, per lo più impianti termici centralizzati (2,1% dei clienti) che nel 2021 ha assorbito un quinto del gas distribuito con un consumo annuo pro capite di 13.274 m³, in aumento (+7,7%) rispetto all'anno precedente anche a causa dell'andamento meteorologico.

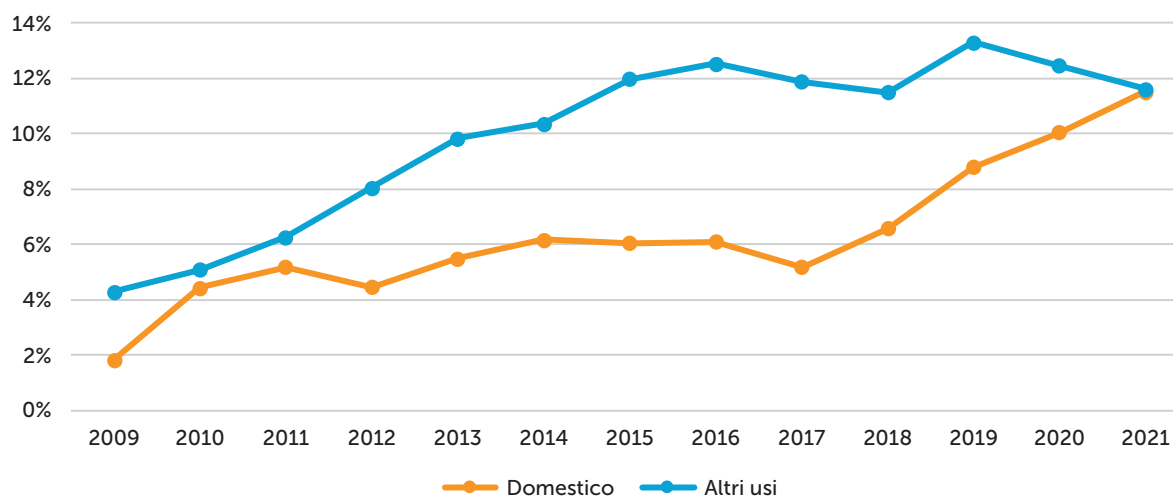
Nel 2021 sono presenti nel settore 22,2 milioni di clienti domestici che hanno prelevato 15,5 miliardi di m³, ovvero il 48% di tutto il gas distribuito. Se ai volumi del domestico in senso stretto si aggiungono quelli dei condomini domestici, il consumo del settore "domestico allargato" raggiunge la significativa quota del 55,7% di tutto il gas distribuito in Italia e il 92,5% dei clienti totali.

Secondo i dati provvisori dell'Indagine annuale sui settori energetici, lo scorso anno sono stati venduti nel mercato al dettaglio circa 57,3 miliardi di metri cubi (compresi i volumi relativi ai servizi di ultima istanza e di default), in aumento del 3,2% rispetto al 2020, e le imprese attive sono risultate 485 (+13). Nel 2021 il livello della concentrazione è leggermente diminuito: i primi tre gruppi controllano il 43,4% del mercato (contro il 43,7% del 2020), i primi cinque gruppi il 53,9% (era il 53,8%).

La quota del gruppo Eni è passata dal 18,4% al 17,1%, perché le vendite del gruppo si sono ridotte di quasi mezzo miliardo di metri cubi (-4%). Le distanze tra i primi tre operatori si sono accorciate rispetto al 2020: in particolare, quella tra Eni ed Edison si è ridotta al 3,2% (4,9% nel 2020), quella tra Edison e Enel è scesa all'1,5% (1,8% nel 2020).

Il prezzo mediamente praticato ai clienti finali dai venditori nel mercato retail è risultato pari a 52,28 c€/m³ (+33,5% rispetto al 2020) superiore, ancora una volta, a quello offerto al mercato finale dai grossisti pari a 49,77 c€/m³ (+81,3%) sebbene con un differenziale più basso rispetto all'anno precedente: 2,5c€ contro 6,4 c€).

La quota di consumi finali acquistati sul mercato libero è del 67,8 (68,4% nel 2020), quella del mercato tutelato è del 7,8% (8,5% nel 2020), mentre il 24,4% è autoconsumata (23% nel 2020). Al netto degli autoconsumi, la quota di volumi acquistati sul mercato libero nel 2021 ha raggiunto il 63,9% per le famiglie e l'85,2% per i condomini. In termini di punti di prelievo, la quota delle famiglie che hanno acquistato il gas nel servizio di tutela è scesa al 36,8% (39,6% nel 2020).

FIG. 3.17 Tassi di switching dei clienti domestici e degli "altri usi" dal 2009

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

Nel 2021 la percentuale di **switching**²⁰ è risultata complessivamente pari all'11,6% (10,2% nel 2020), pari al 13,4% dei volumi (20,4% nel 2020). Nel settore domestico hanno cambiato fornitore almeno una volta circa 2,5 milioni di clienti.

La **media delle offerte commerciali** che ciascun venditore di gas risulta in grado di proporre ai propri potenziali clienti è pari a 11,8 per la clientela domestica, a 5,8 per i condomini con uso domestico e a 13,8 per la clientela non domestica. Il 15,6% dei venditori propone ai clienti domestici una sola offerta, il 35,1% ne mette a disposizione fino a tre e il restante 49,4% propone un ventaglio che comprende da quattro offerte in su. Rimane stabile il numero di venditori che propone almeno un'offerta online ma, nonostante questa tipologia di contratto sia in aumento tra le offerte rese mediamente disponibili per i clienti domestici (6,1 rispetto alle 4,6 del 2020) l'interesse delle famiglie verso questo tipo di sottoscrizione si è lievemente ridotto (7,2% rispetto a 7,9% del 2020).

Il 72,7% dei clienti domestici ha sottoscritto nel mercato libero un contratto a prezzo fisso mentre il 27,3% ha scelto un contratto a prezzo variabile²¹. Le percentuali si ribaltano nel caso dei condomini, tra i quali i contratti a prezzo variabile sono di gran lunga i più diffusi (72,1%), mentre meno di un terzo dei clienti ha scelto contratti a prezzo fisso. I clienti non domestici, invece, si dividono all'incirca a metà tra quelli che preferiscono i contratti a prezzo variabile, leggermente più numerosi (56,3%), e quelli che invece hanno sottoscritto un contratto a prezzo fisso (43,7%).

Nel 2021 i contratti a prezzo variabile sono risultati meno convenienti per tutti i tipi di clienti ma il differenziale con un contratto a prezzo fisso è stato più ampio per i condomini e relativamente piccolo per i domestici.

Per tutte le tipologie di clienti la modalità di indicizzazione dei prezzi più frequente nei contratti a prezzo variabile è stata quella legata a una delle componenti stabilite dall'Autorità per le condizioni economiche di fornitura del

²⁰ Cambio di venditore

²¹ Nei contratti a prezzo fisso questo non cambia per almeno un anno dal momento della sottoscrizione; in quelli a prezzo variabile, invece, questo cambia con tempi e modalità stabilite dal contratto stesso

servizio di tutela; l'altra modalità di indicizzazione più diffusa è legata all'andamento del prezzo del gas al TTF. In tutti i casi, inoltre, nel 2021 la prima si è rivelata più conveniente della media dei contratti a prezzo variabile, mentre la seconda ha condotto a un valore medio della componente di approvvigionamento più elevato di tutti i contratti indicizzati.

Il 35,1% dei clienti domestici ha sottoscritto un contratto che prevede un abbuono o uno sconto di uno o più periodi gratuiti o di una somma fissa in denaro o in volume, che può essere una tantum o permanente, ed eventualmente previsto al verificarsi di una determinata condizione (es. sconto per contratti sottoscritti da amici del cliente, sconto per domiciliazione bancaria della bolletta, ecc.). Più in dettaglio, risulta che in media, lo sconto è stato applicato al 40,2% dei clienti che hanno scelto un contratto a prezzo fisso e al 21,4% dei clienti che hanno scelto il prezzo variabile. Percentuali più basse si riscontrano per gli altri clienti: il 14% dei condomini ha sottoscritto un contratto con sconto (30,3% a prezzo fisso e 7,6% a prezzo variabile), mentre nel caso dei non domestici i clienti con un contratto che prevede uno sconto in qualunque forma sono il 14,4% del totale (19,2% con prezzo fisso e 10,7% con prezzo variabile).

Prezzi e tariffe²²

A consuntivo, l'importo medio unitario dell'insieme dei corrispettivi di trasporto applicati dall'operatore principale nel 2020 è pari a 3,01 c€/m³, in aumento del 6% rispetto ai 2,84 c€/m³ riscontrati per il 2019, a causa del rilevante calo nei volumi trasportati (-7,2%), solo in parte compensato dalla diminuzione nei ricavi dell'operatore (-1,6%). Le proposte tariffarie relative ai corrispettivi di trasporto del gas naturale presentata dalle imprese per l'anno solare 2022 sono state approvate nel mese di giugno 2021.

Nello stesso mese, l'Autorità ha approvato anche le proposte tariffarie per il servizio di rigassificazione per il 2022, presentate dalle società GNL Italia per il terminale di Panigaglia, Terminale GNL Adriatico per l'impianto di Rovigo e OLT Offshore LNG Toscana per il terminale di Livorno.

L'analisi dei dati raccolti nell'Indagine svolta dall'Autorità sul 2021 evidenzia che lo scorso anno il prezzo medio del gas (ponderato con le quantità vendute), al netto delle imposte, praticato dalle imprese di vendita ai clienti finali, è stato di 52,3 c€/m³, un livello che non ha precedenti nell'ultimo decennio. Tale prezzo nel 2020 era pari a 33,9 c€/m³; pertanto, nell'ultimo anno vi è stato un aumento di 12,3 c€/m³, equivalente al 54,4%. L'incremento, che riflette i forti aumenti del costo della materia prima avvenuti nei mercati all'ingrosso, coinvolge tutte le classi di consumo ma in misura maggiore i clienti più grandi, più sensibili alle oscillazioni delle quotazioni dei mercati internazionali.

Infine, nel 2021 si è notato un diverso andamento dei due mercati: mentre nel servizio di tutela tutte le classi dimensionali presentano un aumento percentuale abbastanza simile e prossimo al 20%, nel mercato libero l'evoluzione è nettamente differenziata e compresa tra il 9% dei clienti più piccoli e il +31% di quelli più grandi. Le diversità di prezzo riscontrate tra i due mercati possono dipendere anche da ulteriori fattori, come la presenza di servizi aggiuntivi nei contratti di fornitura del gas.

²² Per la valorizzazione dei corrispettivi di trasporto e delle tariffe di rigassificazione, stoccaggio e distribuzione si veda il capitolo 3 del Volume I della Relazione Annuale.

²³ La composizione tiene conto delle riduzioni delle componenti relative agli oneri di sistema e alle imposte adottate dal Governo e dall'Autorità per limitare l'aumento delle bollette...

Al 1° gennaio 2022 il prezzo per la famiglia italiana che consuma 1.400 metri cubi di gas e possiede un impianto di riscaldamento individuale è composto per l'83,4% da componenti a copertura dei costi e per il restante 17,6% 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 71,3%, i costi per l'uso delle infrastrutture di trasporto, distribuzione e misura per il 10,2%, mentre gli oneri di sistema rappresentano l'1%²³.

Per quanto riguarda il GPL, alla stessa data il prezzo per una famiglia italiana che consuma 200 m³ di GPL è pari a 419 c€/m³ (346 c€/m³ nel 2020) e risulta costituito per il 73% da componenti a copertura dei costi e per il restante 27% dalle imposte. Il costo della materia prima incide sul prezzo complessivo per il 31,5%, la commercializzazione al dettaglio il 4,3%, la distribuzione su rete locale il 20,4%, mentre i costi di trasporto a monte dell'impianto di distribuzione costituiscono il 16,8%.

Sicurezza e qualità del servizio di distribuzione

Nel settore della distribuzione sono ulteriormente in calo i tempi di arrivo sul luogo di chiamata (36 minuti a livello medio nazionale) mentre è aumentato il numero di dispersioni rilevate tramite ispezione programmata delle infrastrutture (circa il 75% la quota di reti ispezionata) e di quelle segnalate da terzi.

Qualità commerciale

Il 2021 ha visto aumentare sia i casi di mancato rispetto degli standard fissati per il **servizio di distribuzione** dall'Autorità sia degli indennizzi automatici effettivamente pagati. A fronte di 20.398 casi di mancato rispetto di standard specifici, sono stati corrisposti ai clienti finali 27.138 indennizzi automatici, per un ammontare totale pagato pari a circa 1,36 milioni di euro (0,6 milioni di euro nel 2020 a fronte di un numero inferiore di casi). Gli aumenti hanno riguardato tutte le prestazioni, con l'eccezione delle prestazioni disattivazione e attivazione della fornitura: in particolare, la prestazione in cui i casi di mancato rispetto sono i più elevati è la verifica del gruppo di misura (il 13% circa delle prestazioni viene erogata in un tempo maggiore dello standard, pari a 20 giorni lavorativi).

Per quanto riguarda i **servizi di vendita**, invece, dai dati comunicati dai 380 venditori risulta un rispetto complessivo degli standard minimi fissati dall'Autorità per quanto riguarda i tempi medi effettivi delle prestazioni richieste dai clienti, le risposte a reclami e rettifiche di fatturazione, i tempi medi di rettifica di doppia fatturazione e, infine, i tempi medi di risposta alle richieste di informazione. Rispetto al 2020, si è registrato un aumento delle richieste di informazione del 9,92% mentre sono diminuiti i reclami scritti del 9,06%.

Tra gli argomenti oggetti di reclamo, i primi tre sono stati: problemi inerenti alla fatturazione e tutto ciò che concerne i consumi e i corrispettivi fatturati, l'autolettura, la periodicità di fatturazione, inclusa la fattura di chiusura, l'effettuazione di pagamenti e rimborsi (51,28%); le vicende del contratto, quali il recesso, il cambio di intestazione, la voltura e il subentro (12,46%); morosità e sospensione (9,84%). Gli indennizzi erogati complessivamente ammontano a oltre 785 mila euro (+3,28% rispetto al 2020).

FOCUS SULL'ATTIVITÀ SVOLTA

Rafforzamento del Codice di condotta commerciale

Nel 2021 sono entrati in vigore gli interventi approvati dall'Autorità per il rafforzamento degli obblighi informativi dei venditori di energia elettrica e gas naturale a vantaggio dei clienti finali nelle fasi precontrattuale e contrattuale mediante la revisione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali²⁴. Gli interventi hanno una duplice finalità: **migliorare la comprensibilità** delle informazioni contrattuali, incluse le condizioni economiche delle offerte, per il cliente finale, e aumentare la confrontabilità delle offerte proposte dai venditori, rafforzando la complementarità tra gli strumenti informativi a disposizione del cliente finale medesimo.

Relativamente alla **fase precontrattuale** è stata introdotta la Scheda sintetica²⁵ che riassume tutti gli obblighi informativi, in capo al venditore, relativi all'offerta, in formato standardizzato e comprensibile per il cliente finale. Nella Scheda sono anche riportati la spesa annua stimata dell'offerta²⁶ e gli indicatori sintetici di prezzo. Questi ultimi sono valori relativi alle condizioni economiche dell'offerta che ne standardizzano la presentazione al cliente finale in quanto calcolati in conformità ai criteri definiti nel Codice di condotta commerciale e sono divisi in "Costo fisso anno" (espresso in €/anno), "Costo per consumi"²⁷ (espresso in €/kWh o €/S(m³)) e, esclusivamente per l'energia elettrica, "Costo per potenza impegnata" (€/kW).

Relativamente alla **fase contrattuale**, è stata resa ancor più efficace la già prevista comunicazione in caso di variazioni unilaterali delle condizioni che, sempre con preavviso di 3 mesi, dovrà essere integrata con la stima della spesa annua (al netto di imposte e tasse) per i 12 mesi successivi alla variazione, sulla base dei livelli di consumo e con un rimando al Portale Offerte. Inoltre, in caso di evoluzioni automatiche delle condizioni contrattuali (qualsiasi variazione delle condizioni economiche già prevista nel contratto sottoscritto) viene introdotto un nuovo obbligo di comunicazione nel caso di aumenti determinati dal venditore, dello scadere di sconti o di passaggi tra prezzo fisso e prezzo variabile. Nel caso di variazioni derivanti dalla scadenza o riduzione di sconti o dall'aumento di corrispettivi unitari, non legati all'andamento dei mercati all'ingrosso, la comunicazione dovrà contenere la quantificazione monetaria. Tutte le informazioni dovranno essere rese disponibili sia per i clienti domestici sia per i clienti non domestici rientranti nell'ambito del Codice di condotta commerciale.

È stato inoltre introdotto un **indennizzo automatico** da riconoscere al cliente finale in tutti i casi di mancato rispetto della procedura relativa alla comunicazione di evoluzione automatica (similmente all'indennizzo previsto per le variazioni unilaterali).

I nuovi obblighi sono entrati in vigore in due fasi:

- 1° luglio 2021 le disposizioni relative alla fase precontrattuale
- 1° ottobre 2021 le disposizioni relative alla fase contrattuale e all'indennizzo automatico

24 Il Codice di condotta commerciale definisce, in accordo con le previsioni del Codice del consumo¹¹ e delle direttive comunitarie in materia energetica, le regole di comportamento che i venditori di energia elettrica e/o di gas naturale (compresi i loro incaricati a qualunque titolo) devono osservare nei rapporti commerciali con i clienti finali (domestici e non domestici di piccole dimensioni). Gli interventi sono contenuti nella delibera 426/2020/R/com

25 In sostituzione della precedente Nota informativa.

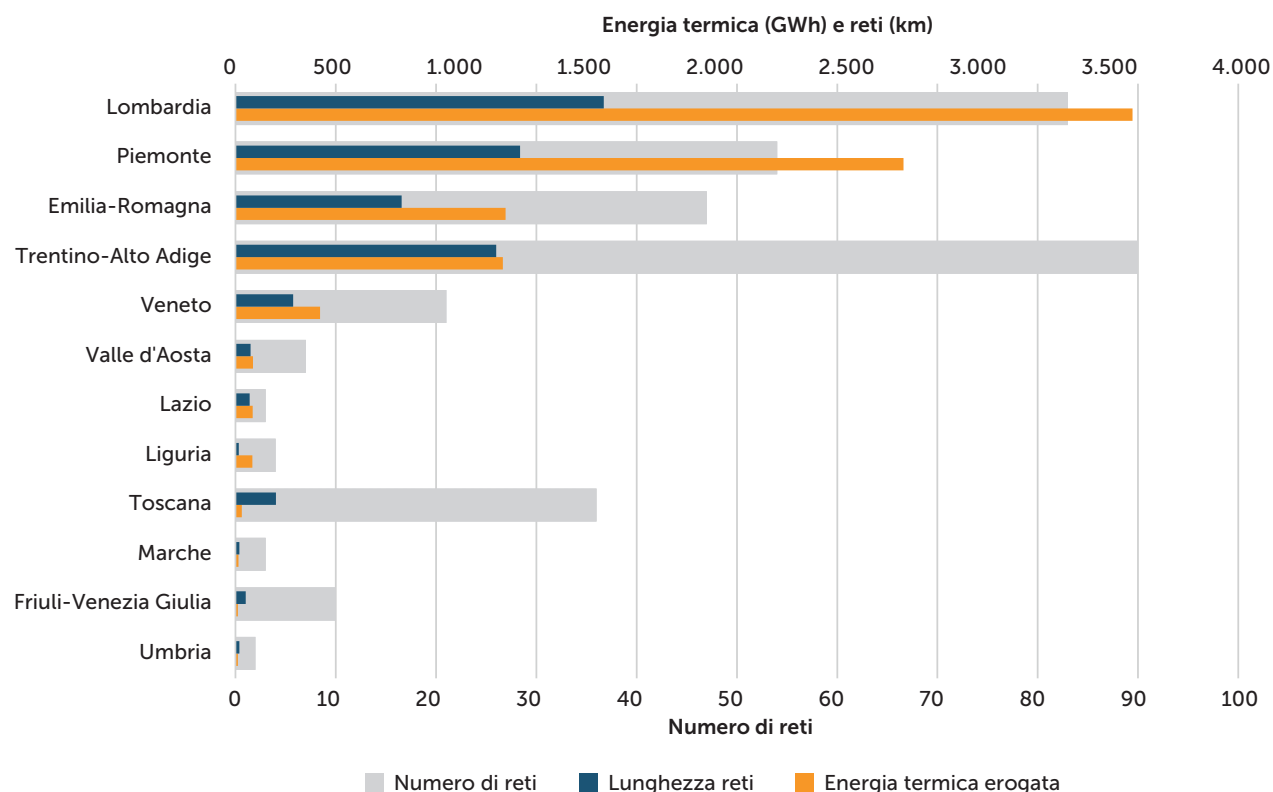
26 Per i clienti domestici, la stima della spesa annua è riportata al netto di imposte e tasse, presentata per diversi livelli di consumo e per profili di cliente (potenza impegnata/residenza).

27 Nel caso delle offerte a prezzo variabile contiene anche la descrizione e la periodicità d'aggiornamento dell'indice, sulla base del quale il prezzo della componente energia varia, e il grafico dell'andamento dell'indice, se a pubblica diffusione (come PUN e PSV), con arco temporale di 12 mesi, sulla base delle informazioni veicolate nel Portale Offerte.

TELECALORE

In Italia la diffusione di sistemi di riscaldamento è limitata ma presenta una tendenza storicamente crescente, a partire dall'installazione dei primi impianti negli anni '70: tra il 2000 e il 2020 la volumetria allacciata è aumentata a un tasso medio annuo del 6,1% (passando da 117,3 a 375,2 milioni di metri cubi) e l'estensione delle reti è quadruplicata, passando da circa 1.091 a 4.666 km.

FIG. 4.2 Distribuzione geografica delle reti di teleriscaldamento nel 2020 (numero di reti, estensione in km ed energia termica erogata in GWh)



Fonte: ARERA, anagrafiche e raccolte dati.

Tuttavia, sia l'incremento della volumetria allacciata che l'ampliamento delle reti hanno visto un rallentamento rispetto alla media degli anni precedenti. La diffusione del servizio rimane concentrata principalmente nell'Italia settentrionale e centrale²⁸, dove la maggiore domanda di calore per il riscaldamento degli edifici e l'elevata densità abitativa consentono di giustificare i rilevanti investimenti infrastrutturali necessari per assicurare la fruizione del servizio agli utenti.

²⁸ Lombardia, Piemonte, Trentino-Alto Adige, Emilia-Romagna e Veneto rappresentano, da sole, il 97% dell'energia termica erogata da sistemi di teleriscaldamento

Nel 2020 le centrali termiche al servizio di reti di telecalore hanno prodotto 11.330 GWh termici, 6.221 GWh elettrici e 122 GWh frigoriferi. Tra le fonti energetiche utilizzate per il funzionamento degli impianti di telecalore il gas naturale si conferma anche nel 2020 la fonte energetica nettamente prevalente, rappresentando il 69,2% del consumo energetico complessivo, nonostante la crescita delle fonti energetiche rinnovabili, ormai giunte nel loro insieme al 28% circa del totale. Un contributo significativo è fornito in particolare dai rifiuti (15,8%) e dalle bioenergie (biomasse, biogas e bioliquidi, al 10,3%). Le altre fonti energetiche forniscono un contributo nel complesso marginale.

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 65,3% e il 31,9% del totale), mentre la domanda del settore industriale rimane marginale (2,8%). Il 69% degli utenti presenta una potenza contrattuale non superiore a 50 kW, mentre il 24% ha una taglia maggiore di 50 e fino a 350 kW e solo il 7% ha una taglia superiore a 350 kW. Gli utenti di maggiori dimensioni, nonostante siano relativamente poco numerosi, rappresentano una quota cospicua dei consumi complessivi (oltre il 50%).

A maggio 2022 il numero di imprese operanti su reti di telecalore è pari a 253: di queste, l'86% si occupa di attività strettamente legate all'esercizio delle reti e alla fornitura dall'energia termica alle utenze (distribuzione e/o misura e/o vendita) mentre la quota rimanente si occupa solo di produzione di energia termica.

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

A causa dell'aumento dei prezzi verificatosi a partire dall'ultimo trimestre del 2021, l'Autorità ha avviato un'indagine conoscitiva²⁹ per valutare la congruità dei parametri adottati dagli esercenti per l'applicazione della metodologia del costo evitato, al fine di verificare l'effettiva corrispondenza del prezzo del servizio di teleriscaldamento con il costo che l'utente avrebbe sostenuto utilizzando un sistema di climatizzazione alternativo.

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

²⁹ L'indagine è tuttora in corso. In quest'ambito sarà inoltre valutata l'opportunità di predisporre una segnalazione al Governo e al Parlamento per promuovere l'introduzione di una regolazione cost reflective delle tariffe del servizio di teleriscaldamento.

FOCUS SULL'ATTIVITÀ SVOLTA

Nel 2021 l'Autorità ha definito la disciplina della qualità commerciale per il secondo periodo di regolazione (1° gennaio 2022-31 dicembre 2025). Rispetto al precedente periodo di regolazione è stato ampliato il numero di prestazioni soggette a standard di qualità, includendo alcune prestazioni che precedentemente erano soggette esclusivamente a monitoraggio.

Per assicurare la sostenibilità delle misure introdotte, anche nel secondo periodo di regolazione, è stata confermata l'esclusione dalla disciplina per i micro-ercenti (definiti come quei gestori con una potenza contrattuale complessiva nel 2017 non superiore a 6 MW). Gli standard di qualità non sono inoltre applicati agli utenti di maggiori dimensioni (con potenza contrattuale maggiore di 350 kW), in quanto in possesso di elevate conoscenze e competenze tali da non richiedere una specifica tutela regolatoria.

TAV. 7.1 Standard specifici e generali di qualità

PRESTAZIONE	TIPOLOGIA STANDARD	TIPOLOGIA OPERATORE	
		MAGGIORI DIMENSIONI (> 50 MW)	MEDIE DIMENSIONI (> 6 MW E ≤ 50 MW)
Preventivo lavori semplici	Generale (90%)	10 giorni lavorativi	
Preventivo lavori complessi	Generale (90%)	30 giorni lavorativi	
Esecuzione lavori semplici	Specifico	15 giorni lavorativi	
Esecuzione lavori complessi	Specifico	Entro la data concordata	
Attivazione fornitura	Specifico	7 giorni lavorativi	
Riattivazione post-morosità	Specifico	2 giorni feriali	
Disattivazione fornitura	Specifico	5 giorni lavorativi	
Scollegamento	Specifico	Entro la data concordata	
Appuntamenti	Generale (90%)	Fascia di 2 ore	-
Risposta a reclami	Specifico	30 giorni solari	
Risposta a richiesta informazioni	Generale (90%)	30 giorni solari	-

Fonte: ARERA.

Nel caso di mancato rispetto dello standard specifico per cause imputabili all' esercente, sono previsti indennizzi automatici da riconoscere nel primo documento di fatturazione utile e comunque entro 180 giorni. Gli indennizzi sono stati differenziati in funzione della tipologia di utente ad eccezione di quello previsto per la risposta ad un reclamo all'utente (posto pari a 30 euro sia per piccolo che per medio utente). Nel caso di ritardo prolungato nello svolgimento della prestazione è previsto, come negli altri settori regolati, un incremento progressivo dell'indennizzo applicabile (fino a tre volte il valore dell'indennizzo base).

Per tutte le prestazioni soggette a standard sono previsti obblighi di registrazione e di comunicazione all'Autorità, con un regime semplificato per gli operatori di medie dimensioni. Data la rilevanza della corretta e tempestiva gestione dei reclami degli utenti del servizio, la RQCT prevede infine l'obbligo di risposta motivata a tali reclami per tutti i gestori di telecalore, ivi inclusi i micro-ercenti.

SERVIZI IDRICI

Aspetti infrastrutturali del servizio, qualità tecnica e investimenti

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

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

Dall'analisi dei dati riferiti al 2021 sembra emergere un avanzamento nel processo di miglioramento complessivo per gli indicatori di **qualità tecnica** individuati dall'Autorità e una lieve ma stabile crescita del numero di gestori per i quali viene svolta periodicamente dagli Enti di governo dell'ambito la ricognizione dei dati infrastrutturali e di qualità, anche con riferimento alle gestioni localizzate nell'area geografica del Sud e delle Isole.

Più nello specifico, a livello nazionale rispetto alla rilevazione condotta per l'anno 2019³¹ il valore medio delle **perdite idriche** percentuali a livello nazionale è sceso al 40,7% (41,2%) con valori 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. Stessa situazione per le **interruzioni di servizio** il cui valore medio risulta in riduzione rispetto al 2019 (-31%) ma fortemente condizionato da alcune situazioni critiche a livello territoriale (specie nel Sud e Isole) che presentano valori molto superiori rispetto al resto del Paese³². Migliorate anche l'incidenza media delle ordinanze di non **potabilità** è risultata pari allo 0,065% (0,079% nel 2019), con un tasso di campioni non conformi del 3,68% (3,93%) e un tasso di parametri non conformi dello 0,22% (0,28%), tutti valori in generale miglioramento rispetto alle precedenti rilevazioni. Per quanto riguarda l'**adeguatezza del sistema fognario**, tutti i parametri mostrano un graduale miglioramento complessivo rispetto all'anno di confronto ma il 20% (25% nel

³¹ A differenza di quanto previsto per il primo ciclo di applicazione del meccanismo incentivante, l'Autorità ha previsto che, ai fini dell'applicazione dei fattori premiali (o di penalizzazione) con riferimento alle annualità 2020 e 2021, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021. Per tale ragione, i dati relativi all'anno 2021 vengono analizzati e confrontati all'ultima annualità disponibile (2019), rimandando a successivi documenti le elaborazioni dei dati dell'anno 2020.

³² Valori più contenuti si registrano nel Nord Ovest (0,71 ore/anno) e nel Nord Est (0,64 ore/anno) mentre valori superiori caratterizzano il Centro (6,92 ore/anno) e diventano ancora più elevati nel Sud e Isole¹³ (171,41 ore/anno).

2019) degli scaricatori di piena da non è ancora adeguato alla normativa vigente e il 14% (16%) non controllati evidenziano una quota di inadeguatezza che nel Sud e nelle Isole risulta quasi il doppio di quella delle altre aree del Paese. Nel 2021, inoltre, circa l'8,5% dei **fanghi di depurazione** in tonnellate di sostanza secca è stata smaltita in discarica (il dato presenta un miglioramento del 50% rispetto al 2019) ma con livelli molto differenziati tra le diverse aree geografiche: a fronte di un valor medio contenuto al Nord-ovest (1,7%) e di un valore medio del 14% per il Nord-est e per il Centro (14,6%), al Sud e nelle Isole, il conferimento in discarica si è attestato all'8,2% circa. Infine, il tasso di superamento dei limiti nei campioni di acqua reflua scaricata è stato pari in media al 7,5% (-9,1% rispetto ai dati del 2019).

Si conferma l'esistenza di un **Water Service Divide** a livello geografico, testimoniato dai valori dei parametri tecnici che rappresentano situazioni di maggiore criticità in corrispondenza dell'area Sud e Isole, sebbene per taluni indicatori si evidenzino miglioramenti più accentuati in tali zone rispetto al resto del Paese.

L'anno 2021 è stato caratterizzato dallo **sblocco delle prime linee di finanziamento del pacchetto Next Generation EU** che hanno interessato il servizio idrico integrato³³ e che hanno consentito l'allocatione di una prima quota di risorse a specifici progetti, contribuendo alla spesa per investimenti del settore per circa **1,5 miliardi di euro** (rispetto a un valore di risorse complessivamente stanziato di 2,5 mld€³⁴), in attesa del rilascio di ulteriori 1,5 mld € destinati al sostegno di interventi per la digitalizzazione delle reti e riduzione delle perdite idriche e all'ammodernamento delle infrastrutture di fognatura e depurazione (anche al fine di superare le procedure di infrazione comunitaria). Con apposito provvedimento del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili³⁵, sono stati approvati gli interventi ammissibili a finanziamento per un importo finanziato pari a 2 miliardi di euro: gli interventi attribuiti a gestori del servizio idrico integrato sono 61 e assorbono risorse per circa 843 milioni di euro (42,2% del totale), con una ripartizione delle stesse per il 39,8% al Sud e Isole, per il 34,6% al Centro e per il 25,6% al Nord e con maggiori risorse assegnate, nell'ordine, a Lazio, Sicilia e Piemonte.

Nel corso del 2021 l'Autorità, con il supporto della Cassa per i servizi energetici e ambientali (Csea) ha proseguito l'attività di monitoraggio sullo stato di avanzamento degli interventi ammessi a finanziamento nel primo stralcio della **sezione «acquadotti» del Piano nazionale degli interventi nel settore idrico**³⁶.

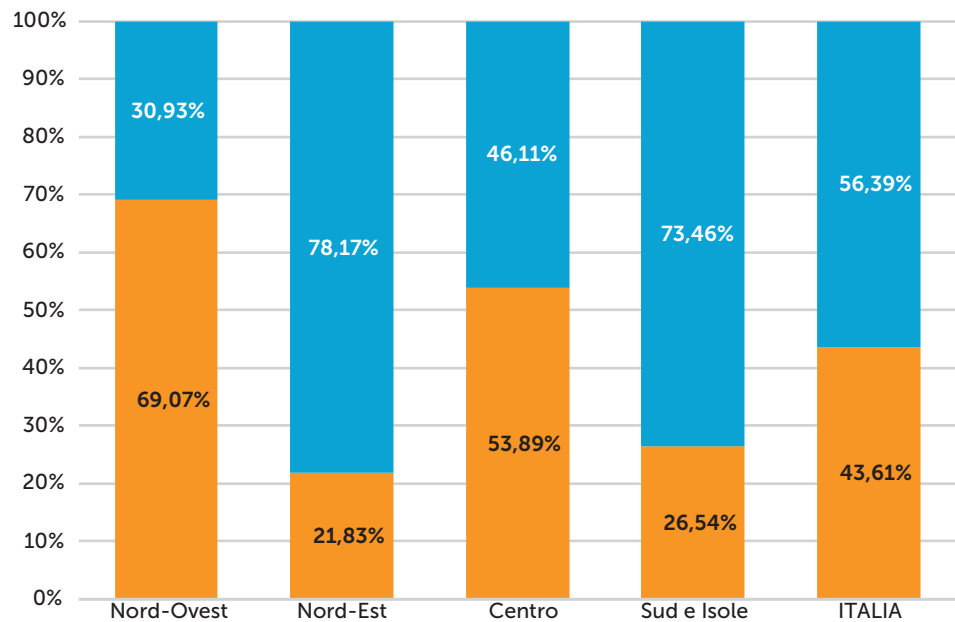
³³ Si tratta nello specifico:

- della linea M2C4-I4.1 del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), rivolta al finanziamento di interventi in infrastrutture idriche primarie per la sicurezza dell'approvvigionamento idrico;
- dell'Asse IV del Programma Operativo Nazionale "Infrastrutture e Reti" 2014-2020 (PON IeR), nell'ambito del programma REACT-EU, avente ad oggetto "Riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti", destinato ad un gruppo di Regioni localizzate nel Sud Italia e nelle Isole (Molise, Campania, Puglia, Calabria, Sicilia), finanziato con le risorse del pacchetto REACT-EU.

³⁴ Parte delle risorse sono destinate anche ad infrastrutture di altri servizi idrici, in particolare i servizi irrigui.

³⁵ DM n. 517 del 16 dicembre 2021

³⁶ Adottato con il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 1° agosto 2019 ai sensi del comma 516 della legge 205/2017.

FIG. 5.34 Stato di autorizzazione all'erogazione delle risorse del Piano nazionale per area geografica (maggio 2022)

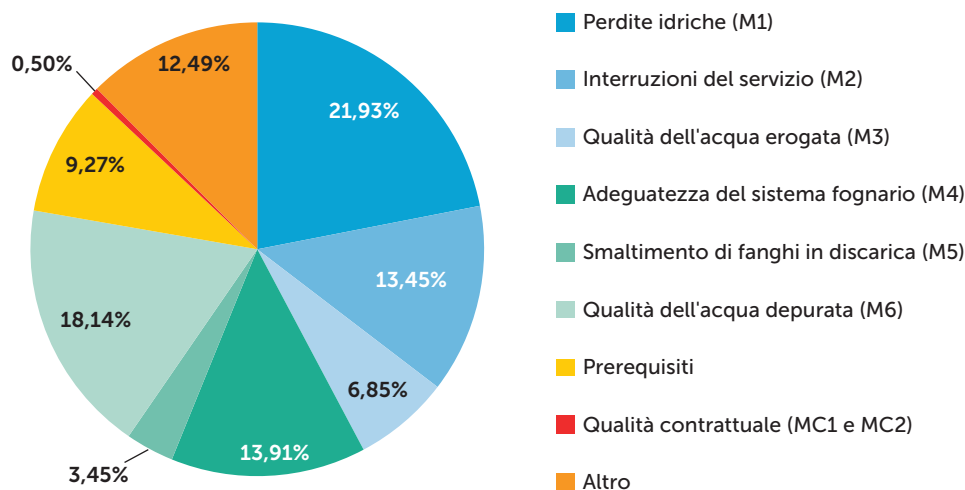
■ Somma da autorizzare (euro)	7.609.393	11.960.000	6.593.694	18.952.478	45.115.564
■ Somma autorizzata all'erogazione (euro)	16.990.607	3.340.000	7.706.306	6.847.522	34.884.436

Fonte: elaborazione ARERA.

L'importo complessivo delle risorse autorizzate dall'Autorità ammonta a 34.884.435,67 euro (43,6% del finanziamento totale stanziato). In particolare, le erogazioni hanno superato la metà del finanziamento stanziato nel Nord-Ovest (69%) e nel Centro Italia (53,9%). Le ultime autorizzazioni hanno determinato la conclusione del finanziamento per ulteriori tre interventi inclusi nell'elenco, portando in totale a 7 (sui 26 totali) gli interventi che hanno esaurito le risorse stanziato. Accanto agli avanzamenti descritti (evidenziati nell'ambito del più recente monitoraggio, tenutosi tra i mesi di ottobre e novembre 2021), permangono situazioni caratterizzate dal protrarsi dei ritardi già registrati nei mesi precedenti, dovuti soprattutto all'emergenza sanitaria da Covid-19, che non sono stati recuperati dai soggetti realizzatori nello scorso anno³⁷.

In relazione alle risorse stanziato dal **PON Infrastrutture e Reti**, sono stati finanziati i primi 7 interventi in graduatoria (distribuiti tra Campania, Puglia e Sicilia), per un importo complessivo pari a 297 milioni di euro (rispetto ai 313 disponibili), che attiveranno investimenti per quasi 338 milioni (con una leva di co-finanziamento pari all'88%). I successivi 13 interventi in graduatoria (che esprimono un fabbisogno complessivo di 207 milioni di euro) sono stati valutati ammissibili ma non finanziabili per la saturazione delle risorse finanziarie disponibili; alcuni di questi beneficeranno dell'ampliamento di risorse messo a disposizione dal PON IeR, pari a 169 milioni di euro, fino all'esaurimento del budget complessivo dell'Asse, rideterminato in 482 milioni di euro.

³⁷ Tali ritardi hanno comportato il rinvio al 2022 di una quota significativa di risorse previste nelle annualità precedenti, motivo per il quale in detto anno è prevista una maggiore concentrazione di autorizzazioni all'erogazione.

FIG. 5.28 Distribuzione degli investimenti programmati per gli anni 2020-2023

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

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 assorbono circa il 22% del fabbisogno totale del campione per il quadriennio 2020-2023³⁸.

Seguono gli investimenti per il miglioramento della qualità dell'acqua depurata (18,1%) e per l'adeguamento del sistema fognario (13,9%) mentre diminuisce lievemente l'incidenza del peso degli interventi volti a ridurre le interruzioni idriche³⁹ che arriva al 13,5% del fabbisogno totale.

Continua a ridursi la quota di investimenti in infrastrutture del servizio idrico integrato non riconducibili direttamente agli specifici obiettivi di qualità tecnica fissati dall'Autorità (in parte connessi ad estensioni della copertura del servizio ed efficientamento energetico degli impianti). Una quota di tale fabbisogno (legata soprattutto al miglioramento dei servizi all'utenza) è confluita, seppure in misura residuale, nei macro-indicatori di qualità contrattuale⁴⁰ (per lo più in termini di adeguamento dei sistemi informativi).

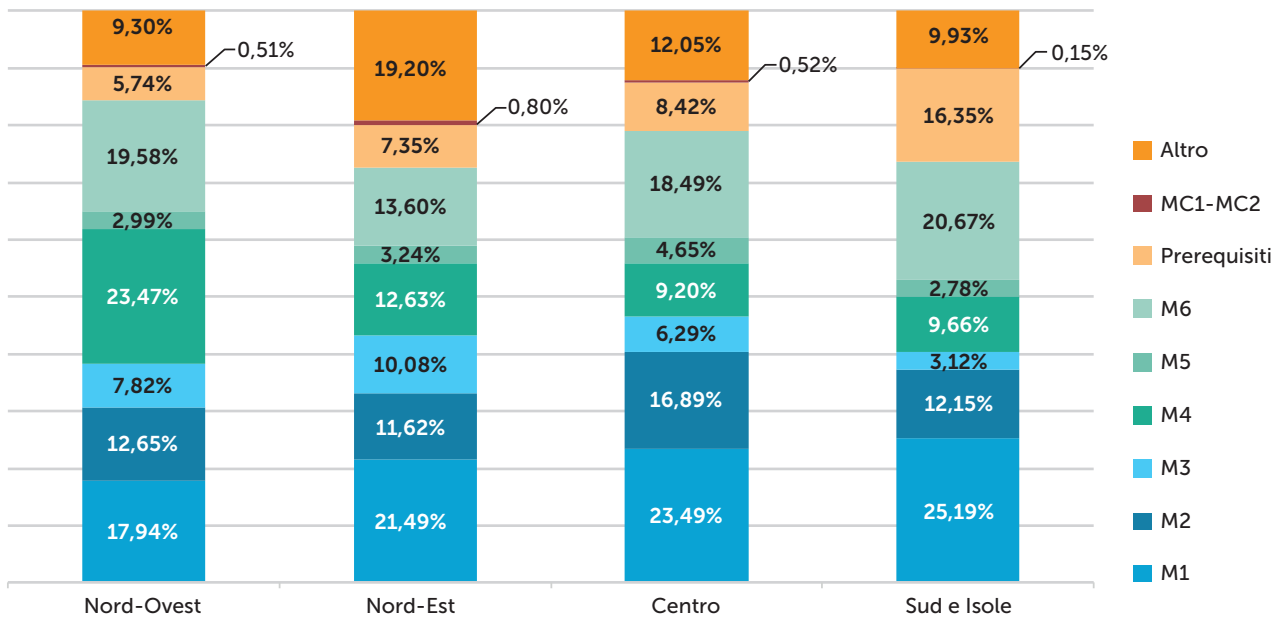
Cresce il peso degli interventi destinati al superamento delle situazioni di criticità negli agglomerati oggetto di condanna da parte della Corte di giustizia europea per mancata conformità alla direttiva 91/271/CEE ma anche alla prevenzione dell'eventualità di ulteriori condanne in quegli agglomerati oggetto di infrazioni comunitarie tuttora aperte e relative alla medesima direttiva.

³⁸ Il campione di riferimento è composto da 141 gestioni (che erogano il servizio a 50.228.334 abitanti) per le quali l'Autorità ha già proceduto ad approvare gli specifici schemi regolatori proposti dai soggetti competenti per il periodo regolatorio 2020-2023 (ai sensi della delibera 580/2019/R/idr), ovvero per le quali sono in fase di conclusione le istruttorie da parte dell'Autorità al fine di valutare la coerenza tra gli investimenti contenuti nei programmi degli interventi, i previsti obiettivi di qualità tecnica e i piani economico-finanziari trasmessi dai soggetti competenti.

³⁹ Per questo indicatore il meccanismo incentivante era stato sospeso nel primo biennio 2018-2019 di applicazione della regolazione della qualità tecnica.

⁴⁰ Si veda la delibera 547/2019/R/idr.

FIG. 5.29 Distribuzione degli investimenti programmati nel terzo periodo regolatorio per area geografica (in percentuale)



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

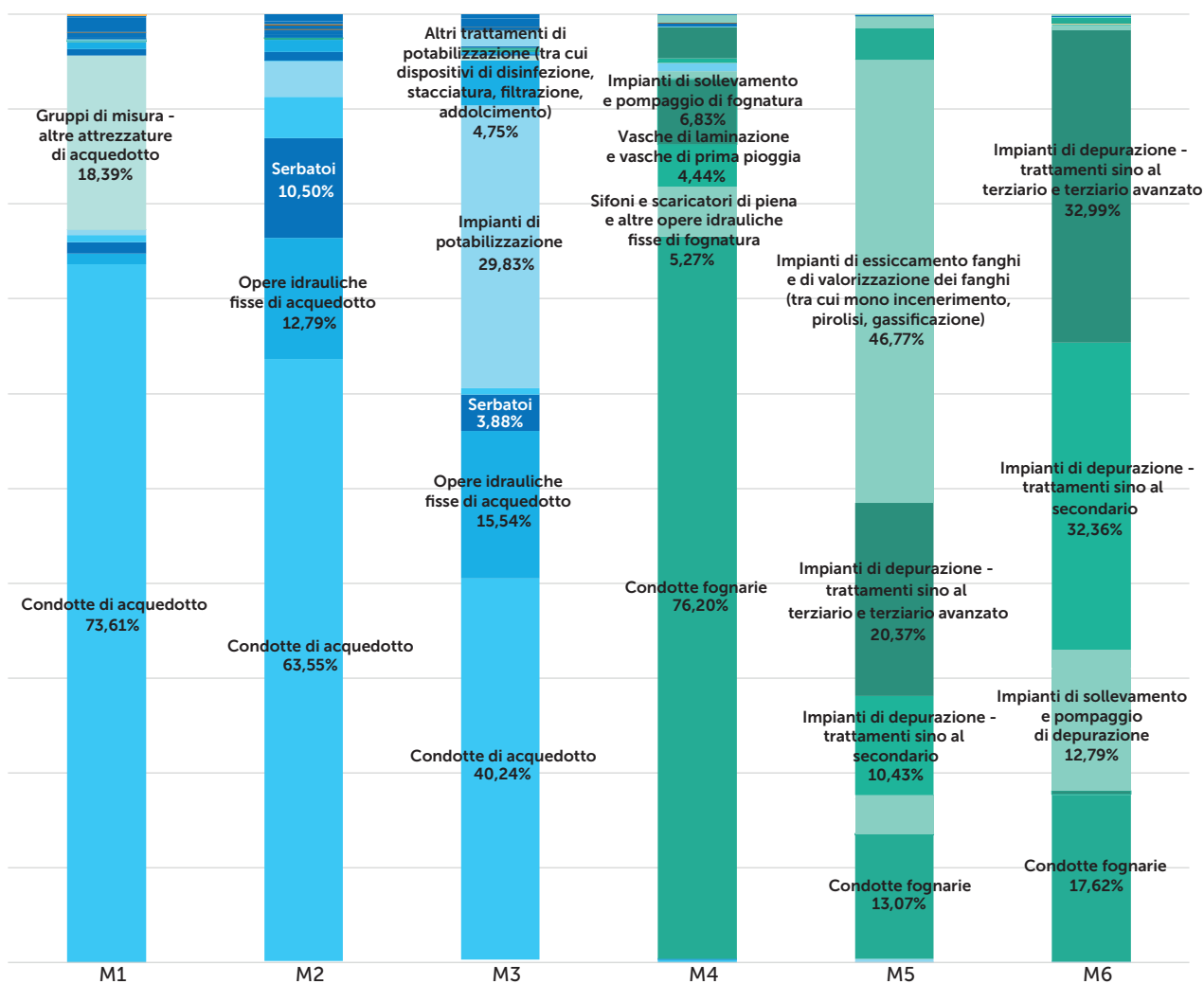
Analizzando la distribuzione degli investimenti per area geografica, emerge l'impatto nelle aree del Sud e delle Isole degli interventi finalizzati al superamento delle infrazioni comunitarie nei servizi di fognatura e depurazione. In termini generali di servizio, nel Nord-Ovest e nel Sud e Isole è stato espresso un maggiore fabbisogno nelle attività di fognatura e depurazione, mentre nel Nord-Est e nel Centro vi è una netta prevalenza di investimenti nell'attività di acquedotto.

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

Il fabbisogno di opere strategiche complessivo espresso nei Piani analizzati ammonta a circa 10,3 miliardi di euro nel periodo 2020-2027 (205,7 euro/abitante), dei quali poco più di 4 miliardi (39%) sono imputati nel primo quadriennio 2020-2023 e costituiscono quasi un terzo del fabbisogno totale contenuto nei Pdl censiti. Come già notato nella scorsa Relazione Annuale, negli anni di Piano coincidenti con il periodo regolatorio (2020-2023) il fabbisogno si concentra maggiormente sul servizio di fognatura e depurazione (62% del totale), nel successivo quadriennio (2024-2027) c'è invece una spinta maggiore degli investimenti nel servizio di acquedotto (57% del totale), trainata soprattutto da interventi di interconnessione e di potenziamento dei sistemi acquedottistici nella fase di approvvigionamento e di adduzione.

Dall'analisi dei Programmi degli interventi (PdI) trasmessi all'Autorità risultano valorizzati come costi ambientali e della risorsa quasi il 40% degli investimenti programmati per il periodo 2020-2023: il 72,2% è stato qualificato come investimento riconducibile a costo ambientale (o environmental cost, componente ENV degli ERC) mentre il restante 27,8% è stato invece qualificato come investimento riconducibile a costo della risorsa (resource cost, componente RES).

FIG. 5.33 Interventi principali riconducibili ai macro-indicatori di qualità tecnica, per fabbisogno finanziario nel periodo 2020-2023 (in percentuale)



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

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

Tariffe e quantificazione degli investimenti

Nel corso del 2021 sono proseguite le istruttorie per l'approvazione delle predisposizioni tariffarie per il terzo periodo regolatorio che hanno riguardato complessivamente 91 gestioni (69 operatori e 22 gestioni comunali calabresi) per un totale di 34.533.179 abitanti serviti⁴¹. Tra i provvedimenti approvati figurano anche i **primi schemi regolatori di convergenza**⁴² relativi alle 22 gestioni comunali che operano in Calabria (154.321 abitanti) presentati dal competente Ente di governo dell'ambito, sulla base di programmi di impegni ben identificati sia in ordine al completamento del processo di aggregazione per la formazione del gestore unico d'ambito, sia relativamente agli obblighi di qualità tecnica, di qualità contrattuale e di corretta tenuta di registri tecnico-contabili.

Rispetto al 2020, la variazione media dei corrispettivi applicati all'utenza risulta pari al +2,79% con una distribuzione a livello geografico meno disomogenea che in passato: +2,62% nell'area Sud e Isole, +3,28% nel Centro, +2,46% nel Nord-Est e al 2,82% nel Nord-Ovest⁴³.

Sulla base dei Pdi trasmessi all'Autorità, per il quadriennio 2020-2023 gli investimenti programmati (al netto di contributi pubblici) si attestano a 200 euro/abitante a livello nazionale (corrispondenti a 50 €/ab/anno), con valori pari a 278 €/ab nel Centro e a 199 €/ab nel Nord-Ovest mentre nell'area Sud e Isole il valore si ferma a 137 €/ab⁴⁴.

Le verifiche compiute con riferimento ai costi delle immobilizzazioni computati in tariffa hanno confermato i generali miglioramenti nella capacità di realizzazione degli investimenti programmati, già evidenziati nella passata edizione della Relazione annuale. Il tasso di realizzazione è risultato, infatti, pari a 100,8% per il 2018 e pari al 94,5% per il 2019. Tenuto conto delle previsioni in ordine alla disponibilità di fondi pubblici, la **spesa per investimenti** in termini ammonta complessivamente a **12,4 miliardi di euro per il quadriennio 2020-2023** (2,5 mld € nel 2020, a 3,2 mld € nel 2021, 3,4 mld€ nel 2022 e 3,3 mld € nel 2023).

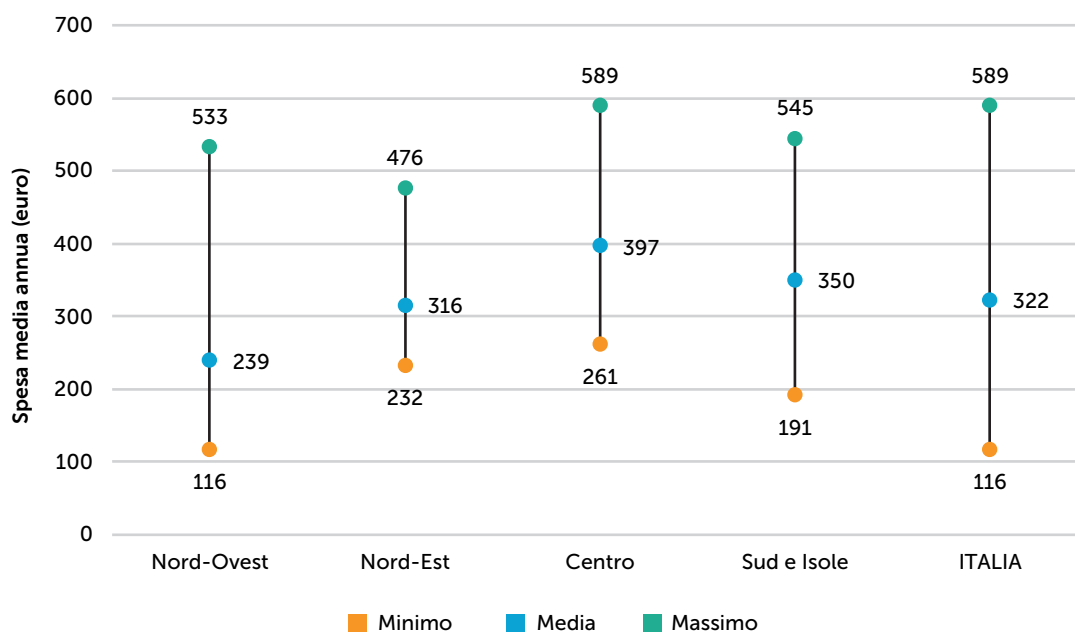
Estendendo l'analisi sulla base della popolazione residente nel Paese, il fabbisogno di investimenti per il comparto idrico nel periodo considerato è stimabile in 15,6 miliardi di euro.

41 Dato aggiornato al 30 aprile 2022

42 Con la delibera 580/2019/R/idr che ha approvato il Metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI-3, l'Autorità ha previsto forme di regolazione tariffaria semplificate per le gestioni per le quali nei precedenti periodi siano emerse carenze degli atti e dei dati necessari ai fini tariffari.

43 In questo caso il campione è composto da 99 gestori (31 operatori) che servono 44.058.385 abitanti.

44 Il campione è composto da 121 gestioni che servono 46.923.184 abitanti.

FIG. 5.72 Variabilità della spesa media annua nel 2021 (in euro per consumi annuali di 150 m³)

Fonte: ARERA, elaborazione su dati dei gestori.

Nel 2021, la spesa media annua sostenuta da un'utenza domestica residente tipo⁴⁵, ammonta a 322 €/anno a livello nazionale, con un valore più contenuto nel Nord-Ovest (239 €/anno) e più elevato nel Centro (397 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. Come più volte rilevato, anche i dati relativi al 2021 confermano che la spesa più consistente per l'utenza domestica tipo è rinvenibile proprio nella macro-area del Paese in cui i soggetti competenti hanno programmato, per il periodo 2020-2023, una maggiore spesa pro capite per investimenti da finanziare attraverso la tariffa.

Qualità contrattuale

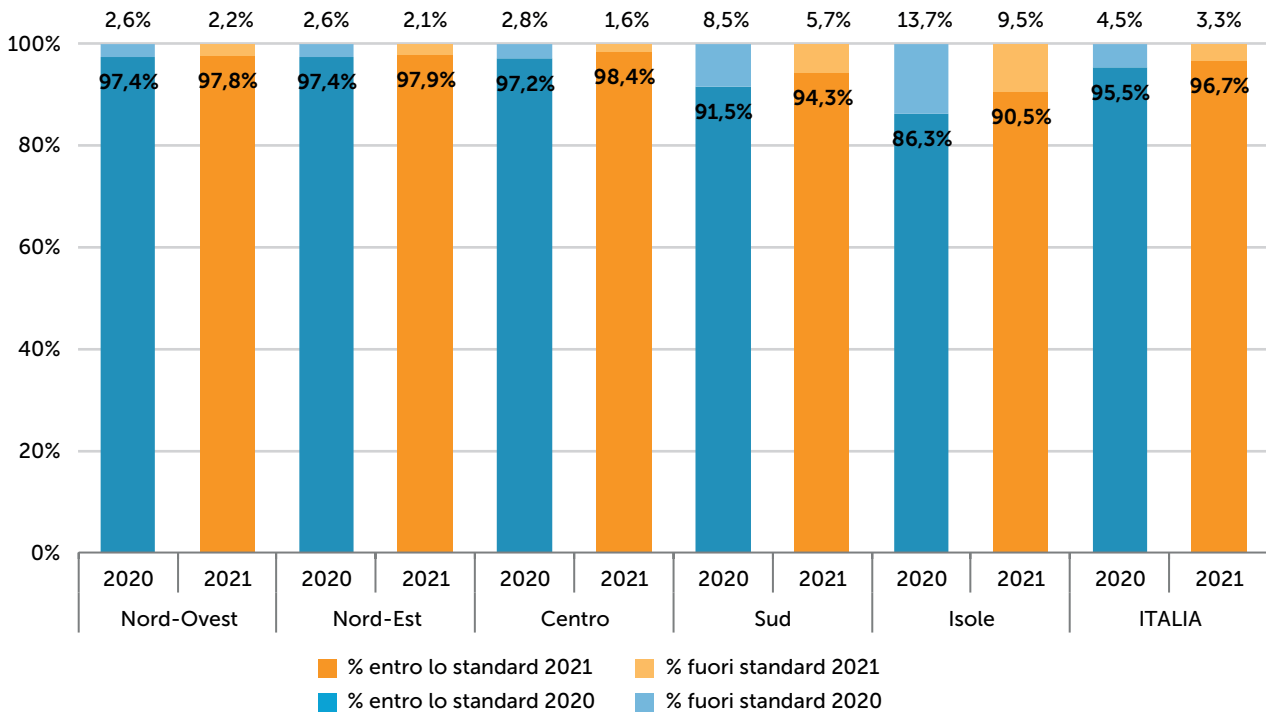
Nel mese di maggio 2022 si è chiusa la sesta edizione della Raccolta dati "Qualità contrattuale del servizio idrico integrato", finalizzata a permettere all'Autorità, nell'ambito delle sue funzioni di regolazione e controllo, di acquisire informazioni in merito alle prestazioni rese nel corso del 2021. L'analisi delle informazioni trasmesse⁴⁶ ha confermato la disomogeneità a livello geografico nell'adempimento agli obblighi di comunicazione dei dati di qualità contrattuale da parte degli operatori, principalmente a causa delle differenti caratteristiche che contraddistinguono la struttura organizzativa delle gestioni operanti al Sud e nelle Isole. Queste zone, di conseguenza, risultano meno rappresentate rispetto alle altre aree del Paese (sebbene negli ultimi anni si stia registrando un miglioramento).

⁴⁵ Famiglia di 3 persone, con consumo annuo pari a 150 mc.

⁴⁶ Il campione è composto da 272 gestioni che erogano il servizio a 52,3 milioni di abitanti.

Dall'analisi dei dati relativi a 27 standard specifici⁴⁷ fissati dalla Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII)⁴⁸ emerge, nel 2021, un elevato livello di qualità contrattuale con una percentuale di mancato rispetto dello standard pari in media al 3,3% (4,5% nel 2020) grazie a un miglioramento generalizzato delle performance registrato in tutte le aree.

FIG. 5.75 Rispetto degli standard specifici per area



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

Dai dati dichiarati emerge come, nell'ambito della regolazione della qualità contrattuale, la previsione di un'erogazione automatica dell'indennizzo in bolletta da parte del gestore in caso di mancato rispetto degli standard specifici – abbia rafforzato la tutela degli utenti in caso di disservizio: a fronte di un totale indennizzato in Italia nel I semestre 2016 pari a 0,15 milioni di euro, con riferimento al 2017 (prima annualità di piena applicazione del RQSII) sono stati erogati al 31 dicembre 2021 indennizzi per oltre 8,79 milioni di euro.

Per quanto riguarda il rispetto dei 14 standard generali fissati dal RQSII - o di quelli migliorativi decisi a livello locale e riportati nella Carta dei servizi - pur mostrando livelli lievemente inferiori a quelli riscontrati per gli standard specifici, fa rilevare nel 2021 un buon livello di rispetto dello standard, pari ad almeno il 90%, per oltre la metà degli indicatori considerati.

Nella citata Raccolta dati, è stato richiesto ai gestori del SII anche un riepilogo delle prestazioni eseguite nel 2021 al fine di poter garantire l'applicazione omogenea del meccanismo incentivante di premi e penalità⁴⁹ basato sulle performance delle singole gestioni con riferimento a due macro-indicatori: "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale"(MC1) e "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio" (MC2). Per entrambi

47 Dall'analisi sono stati esclusi gli standard "Periodicità di fatturazione" e "Tempo per l'emissione della fattura" che, con circa il 97% delle prestazioni eseguite (72,8 milioni nel 2021), non consentirebbero una adeguata rappresentazione degli altri indicatori.

48 Allegato A alla delibera 655/2015/R/idr.

49 Il meccanismo è stato introdotto con la delibera 547/2019/R/idr

i macro-indicatori, a fronte di valori medi nazionali elevati (96,5% MC1 e 95,8% MC2) emerge ancora una volta l'esistenza di un Water Service Divide indicato da valori mediamente più contenuti nell'area Sud e Isole.

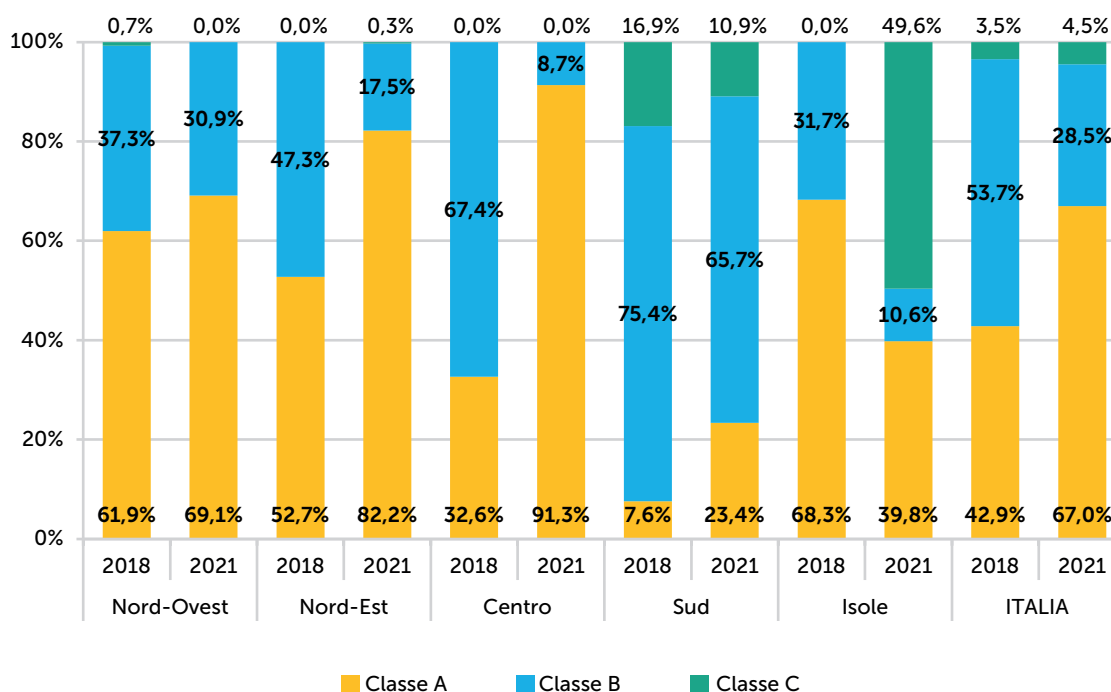
TAV. 5.21 Classi e obiettivi per macro-indicatore

MACRO-INDICATORE	ID CLASSE	CLASSE	OBIETTIVO
MC1 "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale"	A	MC1 > 98%	Mantenimento
	B	90% < MC1 ≤ 98%	+1%
	C	MC1 ≤ 90%	+3%
MC2 "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio"	A	MC2 > 95%	Mantenimento
	B	90% < MC2 ≤ 95%	+1%
	C	MC2 ≤ 90%	+3%

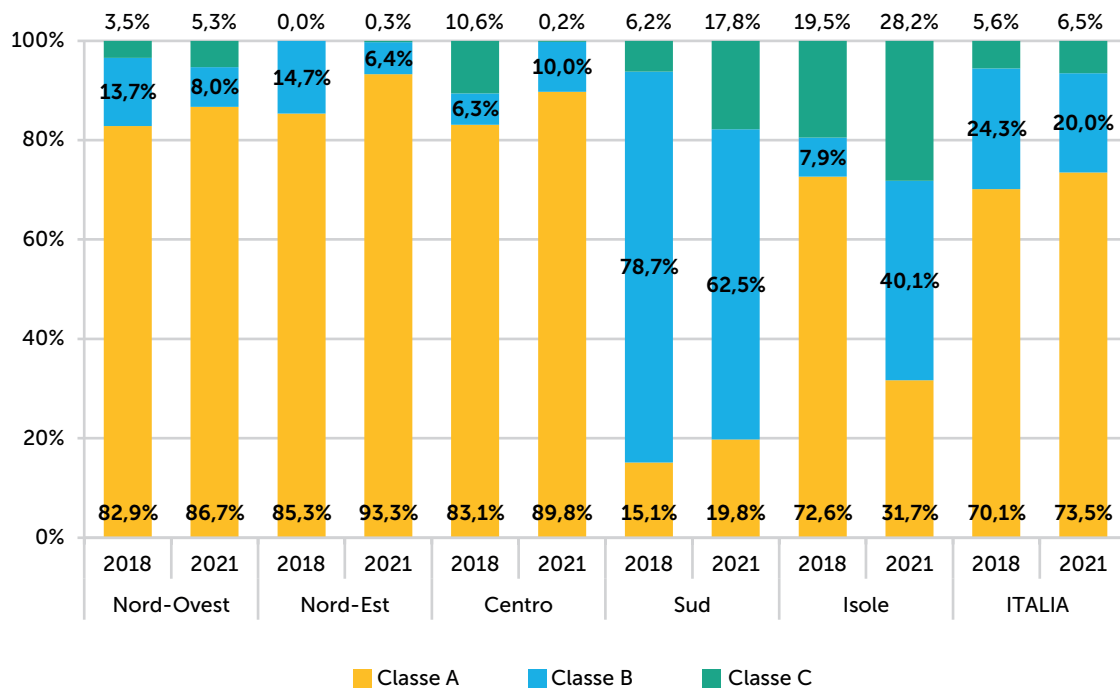
Fonte: ARERA, delibera 547/2019/R/idr.

È stata, inoltre, effettuata una analisi di trend dei valori dei macro-indicatori di qualità contrattuale tra il livello di partenza 2018 e il livello raggiunto nel 2021 (che costituisce l'anno di riferimento per la valutazione di raggiungimento degli obiettivi di miglioramento o mantenimento fissati, per l'appunto, sulla base del livello del 2018). I risultati sono riassunti nelle figure che seguono.

FIG. 5.86 Macro-indicatore MC1: popolazione del panel per area e classe di appartenenza (2018-2021)



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

FIG. 5.87 Macro-indicatore MC2: popolazione del panel per area e classe di appartenenza (2018-2021)

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

A fronte del miglioramento nelle prestazioni riconducibili alle fasi di avvio, gestione e cessazione del rapporto contrattuale, si rinvergono tuttavia impatti tariffari contenuti: in media, gli oneri aggiuntivi connessi all'adeguamento agli standard di qualità contrattuale fissati dall'Autorità risultano, per il quadriennio 2020-2023, pari a circa 1 euro/abitante/anno.

FOCUS SULL'ATTIVITÀ SVOLTA

Publicazione dei dati di qualità contrattuale e monitoraggio delle prestazioni riferite all'anno 2020

Nel mese di febbraio 2021 è stata avviata la "Raccolta dati: Qualità contrattuale del servizio idrico integrato – Anno 2020" con la finalità di acquisire:

- le informazioni in merito alle prestazioni rese nel corso del 2020, monitorando l'evoluzione dei livelli di qualità contrattuale offerti all'utenza;
- il riepilogo delle prestazioni eseguite nella medesima annualità, relativo al meccanismo di incentivazione basato sui due sui macro-indicatori MC1 "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" e MC2 "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio".

L'Autorità ha pubblicato sul proprio sito internet⁵⁰ i dati di qualità contrattuale del servizio idrico integrato, sia in formato excel sia riorganizzandoli in una apposita piattaforma di navigazione interattiva dei dati medesimi, fornendo l'indicazione, per singola gestione, del numero di prestazioni eseguite entro e fuori lo standard, della presenza di eventuali standard migliorativi individuati dai competenti enti di governo dell'ambito, nonché dei valori raggiunti con riferimento ai singoli macro-indicatori.

50 Cfr. sezione "Dati e statistiche", nella parte dedicata alla "Qualità contrattuale del servizio idrico integrato", disponibile al link: <https://www.arera.it/it/dati/RQSII.htm>.

Esiti della prima applicazione del meccanismo incentivante introdotto dalla RQTI per gli anni 2018 e 2019

La Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) definisce, tra l'altro, i meccanismi di incentivazione della qualità tecnica, prevedendo che la quantificazione dei premi e delle penalità avvenga, a partire dal 2020, sulla base delle performance realizzate in ciascuno dei due anni precedenti⁵¹. A tale scopo l'Autorità ha avviato uno specifico provvedimento finalizzato all'applicazione del richiamato meccanismo incentivante, individuando i termini e le modalità per l'attribuzione delle premialità e delle penalità per gli anni 2018 e 2019 previste dalla regolazione della qualità tecnica.

Il procedimento finalizzato all'attribuzione delle premialità e delle penalità per gli anni 2018 e 2019, è stato articolato in due fasi principali, volte a:

- identificare il set di gestioni per le quali si possiede un corredo completo di informazioni;
- attribuire le penalità massime a tutte le gestioni che, al momento della definizione delle graduatorie, non abbiano inviato i dati necessari alla valutazione degli obiettivi di qualità tecnica sottesi ai macro-indicatori ammessi al meccanismo di incentivazione.

Il meccanismo ha attribuito premialità per complessivi 63.201.507 euro nel 2018 e per complessivi 72.167.020 euro nel 2019. Gli importi più elevati sono stati attribuiti nelle aree del Nord Est e del Centro, seguiti a breve distanza dall'area Nord-Ovest, mentre nel Sud e nelle Isole le premialità sono risultate considerevolmente ridotte.

Come per la qualità contrattuale, dati e classifiche sono stati pubblicati sul sito dell'Autorità, sia in formato excel sia riorganizzandoli in una apposita piattaforma di navigazione interattiva dei dati medesimi⁵²

SETTORE IDRICO | QUALITÀ CONTRATTUALE

GLI OBBLIGHI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO ALL'UTENZA: GESTIONI IDRICHE A CONFRONTO

LA QUALITÀ CONTRATTUALE DEFINISCE GLI OBBLIGHI DI QUALITÀ NEI RAPPORTI DI FORNITURA TRA I GESTORI DEL SERVIZIO IDRICO E GLI UTENTI

DI COSA SI TRATTA?

Dal 2020, per rafforzare gli incentivi al rispetto degli standard minimi di qualità contrattuale ARERA ha introdotto degli obiettivi di miglioramento annuali con validità nazionale e basati sulla definizione di due macro indicatori, M1 e M2, costruiti a partire da 42 indicatori già previsti dalla regolazione della qualità contrattuale (RQS).

M1 - AVVIO E CESSAZIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

Composto da 18 indicatori che riguardano: i tempi di invio dei preventivi, dell'esecuzione di allacciamenti e di lavori, di attivazione e disattivazione della fornitura.

M2 - GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE E ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

Composto da 24 indicatori relativi ai tempi di gestione degli appuntamenti, di fatturazione, delle verifiche dei misuratori e del livello di pressione, delle risposte a richieste scritte e della gestione del contatto con l'utenza.

A QUALE CLASSE APPARTIENE IL TUO GESTORE?

Valore M1		Valore M2	
A. OTTIMA	M1 < 0,00%	A. OTTIMA	M2 < 0,00%
B. BUONA	0,00% <= M1 < 1,00%	B. BUONA	0,00% <= M2 < 1,00%
C. SUFFICIENTE	1,00% <= M1 < 2,00%	C. SUFFICIENTE	1,00% <= M2 < 2,00%
D. INSUFFICIENTE	M1 > 2,00%	D. INSUFFICIENTE	M2 > 2,00%

SCOPRI I MACRO-INDICATORI NEL DETTAGLIO (SCARICA IL DOCUMENTO)

VAI ALLA MAPPA INTERATTIVA

SETTORE IDRICO | QUALITÀ TECNICA

LA QUALITÀ TECNICA: LE PERFORMANCE AMBIENTALI E DI SERVIZIO DELLE GESTIONI IDRICHE

LA QUALITÀ TECNICA HA L'OBIETTIVO DI MIGLIORARE L'IMPATTO SULL'AMBIENTE E LA CONTINUITÀ E SICUREZZA DEL SERVIZIO RESO AGLI UTENTI

DI COSA SI TRATTA?

Dal 2017, ARERA ha definito degli obiettivi minimi per valutare le performance dei gestori attraverso 6 macro-indicatori (delibera 917/2017/R/Idr).

La qualità tecnica mira ad indirizzare gli sforzi dei gestori verso investimenti e comportamenti gestionali necessari al miglioramento del servizio idrico integrato e volti a mitigare gli impatti sull'ambiente e sulla sicurezza e continuità del servizio.

MECCANISMO INCENTIVANTE

La misurazione dei macro-indicatori si accompagna ad un meccanismo che assegna premi e penalità ai gestori sulla base delle prestazioni ottenute nel biennio 2018-2019 (delibera 183/2021/R/Idr).

Per la loro attribuzione, al termine del biennio viene condotta una analisi delle performance, suddivisa in tre livelli di valutazione (Base, Avanzato, Eccellenza).

COME FUNZIONA IL MECCANISMO DI PREMI E PENALITÀ?

APPROFONDISCI

MAPPA INTERATTIVA QUALITÀ TECNICA

SCOPRI LE PRESTAZIONI DEL TUO GESTORE

SCOPRI LE GRADUATORIE

I MACRO-INDICATORI

ARERA ha previsto 6 macro-indicatori e le relative classi di valutazione delle performance, considerando i tre comparti del servizio: acquedotto, fognatura e depurazione.

ACQUEDOTTO

- M1 - PERDITE IDRICHE
- M2 - INTERRUZIONI DI SERVIZIO*

FOGNATURA

- M3 - QUALITÀ ACQUA EROGATA
- M4 - ADEGUATEZZA SISTEMA FOGNARIO

DEPURAZIONE

- M5 - SMALTIMENTO FANGHI IN DISCARICA
- M6 - QUALITÀ ACQUA DEPURATA

51 Titolo 7 dell'Allegato A alla delibera 917/2017/R/Idr

52 Cfr. sezione "Dati e statistiche", nella parte dedicata alla "Qualità tecnica del servizio idrico integrato", disponibile al link <https://www.arera.it/it/dati/QTSII.htm>

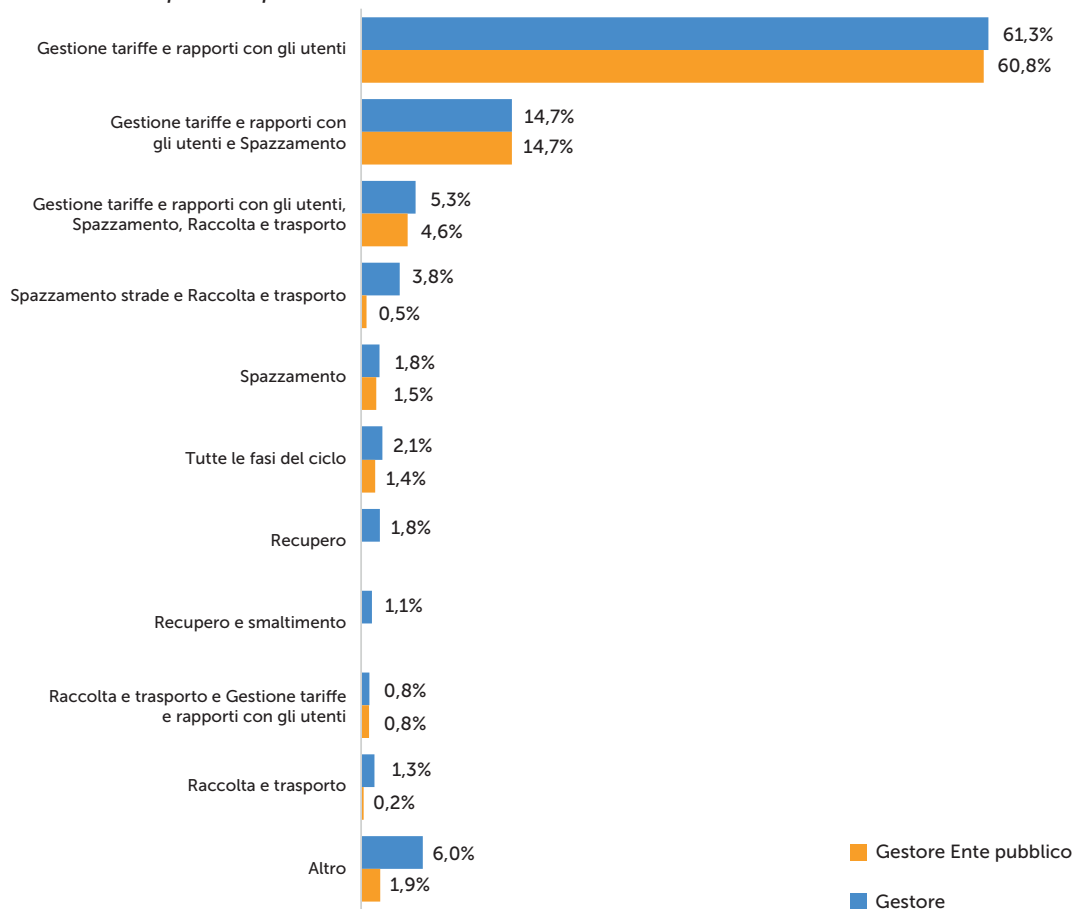
CICLO DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI

Nel corso del 2021, l'Autorità ha proseguito il processo di costruzione del quadro regolatorio di settore attraverso la definizione del Metodo tariffario rifiuti per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 (MTR-2)⁵³. È proseguita inoltre l'attività istruttoria sulle predisposizioni tariffarie riferite al piano economico-finanziario 2020 e 2021 proposte dagli Enti territorialmente competenti (ETC) e sono state adottate le relative delibere di approvazione.

Struttura e organizzazione del settore

Al 22 aprile 2022 risultano iscritti all'Anagrafica Operatori dell'Autorità 7.843 soggetti (di cui 7.608 iscritti come gestori nell' 86,5% dei casi accreditati come Enti Pubblici) con un incremento rispetto allo scorso anno di oltre 370 nuovi soggetti iscritti. A conferma di una persistente frammentarietà della governance di settore e del mancato completamento del processo di organizzazione territoriale del servizio, a fronte di un numero pressoché invariato di soggetti iscritti come Enti di governo d'Ambito (poco meno di 60) permane un numero molto elevato di soggetti diversi iscritti come Enti territorialmente competenti (pari a 3.762) con un incremento rispetto allo scorso anno di circa il 7%.

FIG. 6.5 Gestori Enti pubblici per attività svolta



Fonte: ARERA, Anagrafica operatori.

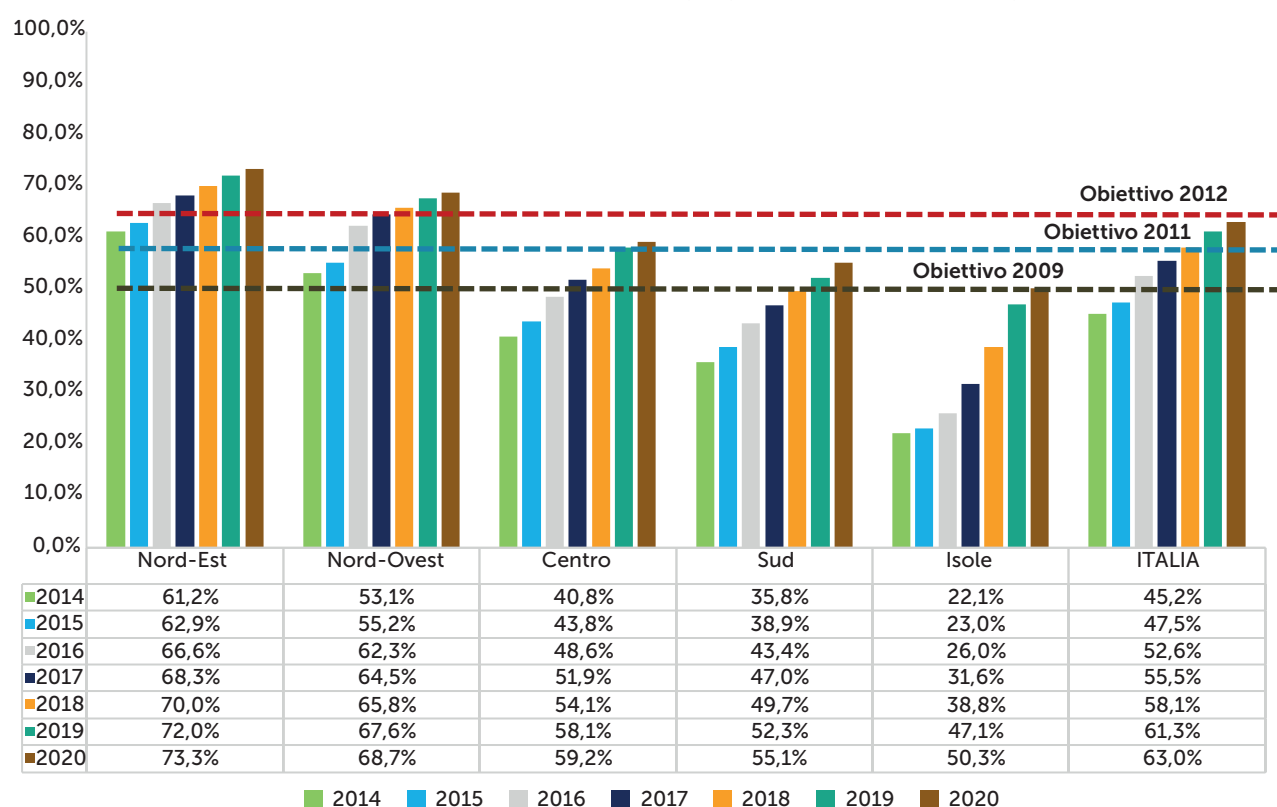
⁵³ Approvato con la delibera 363/2021/R/rif.

Produzione e raccolta dei rifiuti⁵⁴

Nel 2020 la **produzione nazionale dei rifiuti urbani** è stata pari a circa 28,9 milioni di tonnellate, in diminuzione del 3,6% rispetto all'anno precedente. Tuttavia, questo calo risulta più contenuto rispetto a quello registrato dagli indicatori socioeconomici "PIL" e "spesa delle famiglie" che, a causa dell'emergenza pandemica, registrano un decremento rispettivamente pari all'8,9% e all'11,7%.

Si conferma inoltre la tendenza alla crescita (+1,7% rispetto al 2019) della **raccolta differenziata** pari nel 2020 al 63% della produzione nazionale (18,2 milioni di tonnellate) ma con forti disuguaglianze a livello territoriale. In particolare, nelle regioni del Nord-Est e del Nord-Ovest si osserva il conseguimento dell'obiettivo del 65% fissato dalla normativa, con una raccolta differenziata pari rispettivamente al 73,3% e al 68,7% della produzione totale dei rifiuti urbani prodotti, mentre il Centro, il Sud e le Isole si attestano rispettivamente al 59,2%, 55,1% e al 50,3% di raccolta differenziata.

FIG. 6.7 *Andamento della raccolta differenziata per aree geografiche e confronto con gli obiettivi (2014-2020)*



Fonte: ARERA, elaborazione dati ISPRA, Rapporto Rifiuti Urbani 2021.

La percentuale di preparazione per il riutilizzo e il riciclo si è attestata al 54,4% (superiore al target del 50%), con un incremento di 1 punto percentuale rispetto ai 12 mesi precedenti.

Impianti

Nell'ambito dell'avvio del procedimento per la definizione del Metodo Tariffario Rifiuti per il secondo periodo regolatorio (MTR-2)⁵⁵ e dei criteri per la definizione delle tariffe di accesso agli impianti di trattamento, l'Autorità ha disposto anche l'acquisizione di dati, informazioni ed elementi di valutazione utili per la predisposizione dei documenti di consultazione con riferimento alle tematiche oggetto del procedimento. È stata, quindi, avviata una raccolta dati in materia di servizi di trattamento dei rifiuti urbani e assimilati, nonché dei rifiuti di origine urbana, finalizzata all'acquisizione dei dati e delle informazioni per macro-tipologie di impianti, dando priorità agli impianti di trattamento meccanico/meccanico biologico, agli impianti di incenerimento e alle discariche operativi al 31 dicembre 2019.⁵⁶

FIG. 6.12
Rifiuti inceneriti dagli impianti del panel (in tonnellate e valori percentuali)

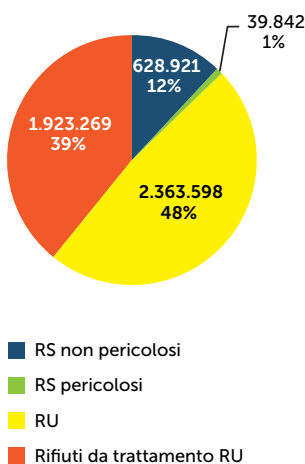


FIG. 6.14
Rifiuti conferiti nelle discariche del panel (in tonnellate e valori percentuali)

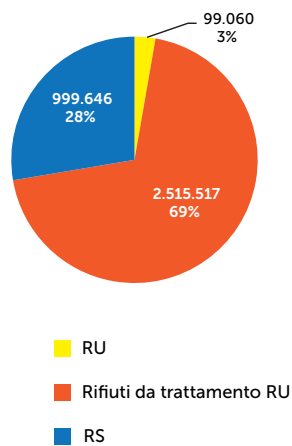
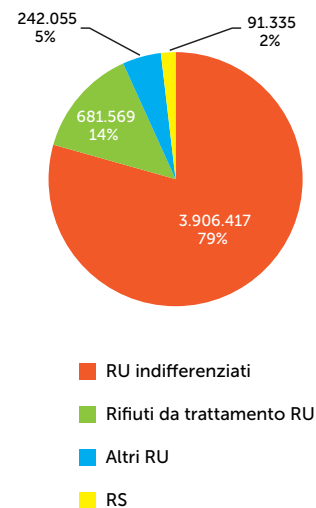


FIG. 6.14
Rifiuti conferiti nelle discariche del panel (in tonnellate e valori percentuali)



Fonte: ARERA, elaborazione su dati comunicati dagli operatori ai sensi della determina 1/2021 – DRIF.

Nell'anno di riferimento, nei 29 impianti che compongono il panel sono stati inceneriti 4,9 milioni di tonnellate di rifiuti (13% speciali e 87% urbani). I 5 impianti di dimensioni maggiori hanno trattato il 49% del totale dei rifiuti inceneriti e, con riferimento ai soli rifiuti urbani, il 48% del totale dei rifiuti urbani inceneriti. Il quantitativo complessivamente conferito, con riferimento alla sola parte di rifiuti di origine urbana, deriva per il 53% dal sistema di raccolta e per il 47% da impianti di trattamento. Il prezzo di conferimento dichiarato dai gestori varia da un minimo di 12 €/ton a un massimo di 190 €/ton (prezzo medio 84 €/ton).

Con riferimento alle discariche, sono stati raccolti i dati relativi a 55 impianti⁵⁷ che hanno gestito complessivamente 3,6 milioni di tonnellate di rifiuti di cui 2,6 di origine urbana. Il prezzo di conferimento dichiarato dai gestori presenta un'estrema variabilità, con un valore minimo di 12 €/ton fino a un valore massimo di 190 €/ton, con un prezzo medio di conferimento della totalità degli impianti del panel che si attesta intorno a 84 €/ton.

⁵⁵ Approvato con la delibera 30 marzo 2021, 138/2021/R/RIF.

⁵⁶ Si veda la determina 31 marzo 2021, 1/2021 – DRIF.

⁵⁷ Il totale delle discariche censite sul territorio nazionale da ISPRA nel 2019, è pari a 131 per un totale di 9,5 milioni di tonnellate di rifiuti trattati, di cui 6,3 milioni di tonnellate di rifiuti di origine urbana.

Per quanto riguarda gli impianti di trattamento meccanico biologico (TMB)⁵⁸, questi ricevono 4,9 milioni di tonnellate di rifiuti (il 50% del totale trattato dai 130 impianti censiti da ISPRA), di cui il 98% di rifiuti di origine urbana e solo il 2% di rifiuti speciali. Il maggiore apporto di rifiuti, coerentemente con la tipologia di impianto, è dato dai rifiuti indifferenziati, che rappresentano il 79% del totale.

Stato delle approvazioni tariffarie relative agli anni 2020 e 2021

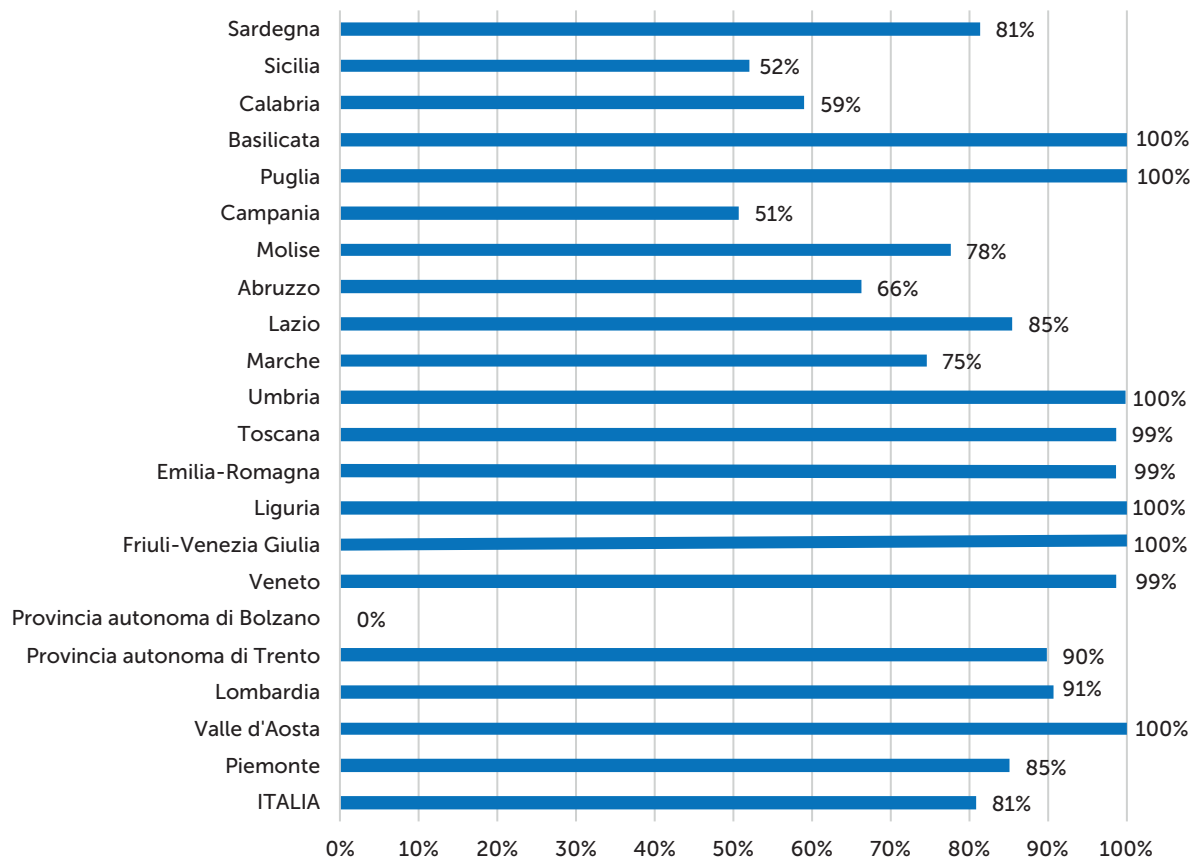
Nel corso del 2021, il processo di approvazione delle predisposizioni tariffarie è stato condizionato dal protrarsi dell'emergenza sanitaria legata al virus COVID-19 e dal conseguente differimento dei termini per l'approvazione della TARI disposto dal legislatore con diversi interventi normativi. Pertanto, sono proseguite anche nel 2021 le approvazioni relative alle tariffe riferite all'anno precedente.

Per il 2020, l'Autorità ha ricevuto poco più di 6.250 proposte tariffarie da più di 3.000 ETC, per una popolazione corrispondente di circa 51,5 milioni di abitanti (circa l'87% della popolazione nazionale). Per quanto concerne, invece, il piano economico-finanziario 2021, l'Autorità ha ricevuto circa 5.700 predisposizioni, che rappresentano una popolazione complessiva di circa 49,2 milioni di abitanti (circa l'83% della popolazione nazionale) da circa 2.700 ETC.

Le predisposizioni approvate dall'Autorità relative al 2020 riguardano circa 180 ambiti tariffari (8,7 milioni di abitanti residenti in 270 Comuni) e hanno visto un incremento medio molto contenuto e pari allo 0,43% rispetto al 2019. Per quanto riguarda il 2021, invece, le approvazioni hanno interessato 33 ambiti tariffari (4,3 milioni di abitanti residenti in 124 Comuni) con incremento medio annuo delle tariffe pari all'1,3% rispetto al 2020.

⁵⁸ Il panel è di 68 impianti, rispetto al totale di 130 impianti censiti dall'ISPRA.

FIG. 6.18 Predisposizioni tariffarie per Regione trasmesse all'Autorità, relative all'anno 2021 (percentuale di popolazione servita)



Fonte: ARERA, elaborazione sulle predisposizioni tariffarie relative all'anno 2021.

Per 68 dei 179 ambiti tariffari per cui è stata approvata la predisposizione tariffaria 2020 e 16 dei 33 ambiti per cui è stata approvata la predisposizione 2021, l'ETC non ha individuato alcuna variazione di perimetro gestionale né di qualità delle prestazioni; tali ambiti rappresentano, rispettivamente, il 58% e il 28% della popolazione interessata dalle approvazioni tariffarie; si evidenzia inoltre che per i menzionati gruppi di ambiti tariffari è stata approvata una variazione tariffaria media annua pari a -0,37% (relativamente all'annualità 2020) e 0,21% (relativamente all'annualità 2021). Solo per 51 ambiti tariffari oggetto di approvazione per il 2020 e 2 oggetto di approvazione per il 2021, rappresentativi, rispettivamente, del 25% e del 3% della popolazione interessata, gli ETC competenti hanno fissato sia obiettivi specifici di variazione del perimetro gestionale, sia target di miglioramento dei livelli di qualità rispetto a quanto realizzato in passato; per i menzionati gruppi di ambiti tariffari è stata approvata una variazione tariffaria media annua del 4,2% per l'anno 2020 e del 5,5% per il 2021.

I costi operativi incentivanti sono stati riconosciuti per 33 predisposizioni approvate, prevalentemente in corrispondenza di target connessi alla determinazione del coefficiente di miglioramento della qualità del servizio. L'incidenza media di questi costi rispetto al totale delle entrate tariffarie 2020 risulta pari al 1,94%. Per il 2021 i costi operativi incentivanti sono stati inseriti nel piano economico-finanziario in 9 delle 33 predisposizioni approvate: l'incidenza media è stata del 1,7%.

Contrariamente a quanto rilevato nella precedente Relazione annuale, la prosecuzione dell'attività di approvazione delle predisposizioni 2020 ha messo in evidenza come il ricorso alle componenti tariffarie specificamente introdotte per fronteggiare la pandemia non sia stato trascurabile⁵⁹. Sono circa il 12%, infatti, gli ambiti tariffari per i quali gli ETC hanno quantificato maggiori o minori costi legati alla gestione dell'emergenza sanitaria con un'incidenza sul totale delle entrate tariffarie compresa tra -9,9% a +1,24%, segnalando come la valorizzazione di tali maggiori costi, ove avvenuta, abbia riguardato importi abbastanza contenuti. Con riferimento al PEF 2021, gli ambiti tariffari i cui ETC hanno valorizzato le componenti legate all'emergenza sanitaria sono 7 su 33, con un range di incidenza che varia da -0,74% a 2,12%.

Infine, con riferimento ai meccanismi di garanzia inerenti alle procedure di approvazione tariffaria 2020, l'Autorità ha ricevuto complessivamente 116 richieste di intervento (328 nel 2020).

FOCUS SULL'ATTIVITÀ SVOLTA

Nel corso del 2021 l'attività dell'Autorità è stata fortemente incentrata sulla tutela dell'utente del servizio di gestione dei rifiuti urbani, trovando compimento nella definizione e successiva approvazione di un Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), che prevede, dal 1° gennaio 2023, l'introduzione di un set di obblighi di servizio minimo valido per tutte le gestioni (riguardante i principali profili di qualità contrattuale e tecnica), affiancati alla previsione di indicatori e standard generali di qualità, differenziati in relazione al livello qualitativo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni.

Tale attività si è resa particolarmente necessaria in un settore, come quello dei rifiuti urbani, fortemente eterogeneo, con significative differenze tra le macro-aree del Paese, in termini di prestazioni garantite agli utenti, caratterizzato dalla presenza di numerosi operatori di piccole dimensioni che svolgono singole attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani in ambiti generalmente di dimensioni comunali, da una scarsa ottemperanza all'obbligo di adozione della Carta della qualità e da un'esigua implementazione di indicatori di qualità contrattuale e/o tecnica, dei relativi standard prestazionali e di sistemi di indennizzi per l'utente.

Le principali finalità dell'intervento regolatorio sono volte a:

- garantire a tutte le categorie di utenti (domestici e non) un livello minimo di tutela crescente e omogeneo sull'intero territorio nazionale, comunque in un contesto di sostenibilità dei costi della tariffa corrisposta dagli utenti;*
- favorire la progressiva convergenza delle diverse realtà gestionali verso un modello ottimale in termini di prestazioni garantite agli utenti e di condizioni per l'erogazione del servizio tecnicamente efficienti;*
- assicurare la necessaria corrispondenza tra la tariffa corrisposta dall'utente e la qualità del servizio erogato assicurando la necessaria corrispondenza tra la tariffa corrisposta dall'utente e la qualità del servizio erogato, garantendo la coerenza con i criteri per la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti urbani in ciascun ambito tariffario;*

⁵⁹ Si tratta delle componenti $COV_{TV,2020}^{EXP}$, $COV_{TF,2020}^{EXP}$ e $COS_{TV,2020}^{EXP}$, introdotte con la deliberazione 238/2020/R/RIF

- *garantire la trasparenza e la diffusione della conoscenza della performance dei gestori;*
- *assicurare l'armonizzazione, ove possibile e considerate le specificità del settore dei rifiuti, con i criteri di regolazione della qualità adottati negli altri settori regolati dall'Autorità a tutela dell'utente.*

Dopo ampia consultazione è stata confermata l'impostazione prospettata dall'Autorità prefigurando, al contempo, l'introduzione – suggerita da alcuni operatori – di alcune ulteriori misure volte a rafforzare la tutela degli utenti nelle fasi di attivazione, variazione e cessazione del servizio, nonché di misure specifiche per le gestioni in tariffazione puntuale finalizzate a supportare un'efficace transizione verso l'adozione di strumenti per la quantificazione dei rifiuti effettivamente prodotti e a trasmettere un tempestivo segnale di prezzo agli utenti in ossequio al principio comunitario del "pay as you throw", nonché a favorire una maggiore trasparenza dei costi del servizio.













TUTELA DEI CONSUMATORI

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

Tra le novità, dal 1° luglio 2021, anche gli utenti del telecalore hanno potuto fruire dei servizi di contact center dello Sportello e attivare, per la problematica insorta con l'operatore e non risolta mediante il reclamo, il Servizio Conciliazione dell'Autorità, quale strumento di secondo livello.

In tema di evoluzione digitale degli strumenti, invece, nel 2021 è stata implementata la modalità di accesso e identificazione mediante SPID al portale telematico dello Sportello per i clienti e utenti finali e i loro delegati, in linea con la normativa vigente in materia.

TAV. 10.1 *Sistema di tutele: volumi in ingresso allo Sportello e al Servizio conciliazione per i settori energia elettrica, gas, idrico e rifiuti (2021)*




ATTIVITÀ E SETTORI			ANNO 2021
Livello base	Chiamate al <i>call center</i> 800.166.654 (pervenute in orario di servizio)		605.608
			24.475
	Richieste scritte di informazioni		18.834
			1.207
	Richieste di attivazione di procedure speciali informative		43.756
	Reclami di secondo livello reindirizzati con informativa sulle conciliazioni		2.041
			193
Secondo livello	Domande al Servizio conciliazione	 (conciliazione obbligatoria)	16.795
		 (conciliazione facoltativa)	3.633
	Richieste di attivazione di procedure speciali risolutive		11.298
	Reclami di secondo livello		3.449
Gestione transitoria delle comunicazioni nel settore dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati			140

Fonte: ARERA, elaborazione su dati Sportello per il consumatore energia e ambiente e Servizio conciliazione.

Sportello per il consumatore energia e ambiente

Nel 2021, il call center dello Sportello ha ricevuto 630.083 chiamate in orario di servizio (+ 31% del 2020), la quasi totalità riferite ai settori dell'energia elettrica e del gas (96%). In linea con quanto registrato negli ultimi anni, i primi tre argomenti per volume di chiamate registrati sono stati i bonus sociali (50%), le modalità di risoluzione delle controversie (22%) e le pratiche aperte presso lo Sportello (11%).

TAV. 10.9 Risultati della rilevazione di customer satisfaction per il call center dello Sportello (2021)

	2021
Buono 	87%
Sufficiente 	9%
Negativo 	4%
% chiamate conversate sottoposte a valutazione	56%
% utenti invitati dall'operatore a lasciare la valutazione	82,5%

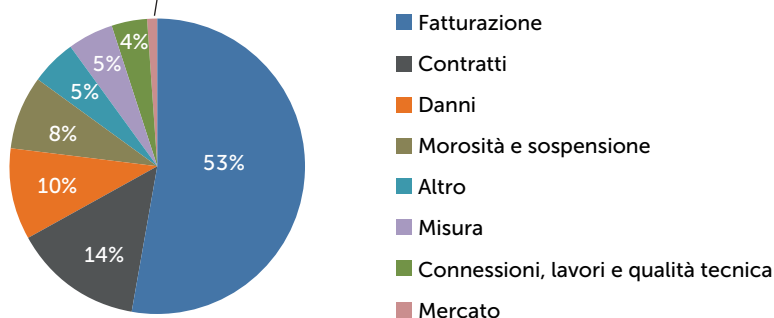
Fonte: elaborazione Sportello per il consumatore energia e ambiente su dati Nextip.

Le richieste scritte di informazione sono state 20.041 (14.822 nel 2020), la maggior parte delle quali riferite ai settori energetici e, in particolare, ai seguenti temi: bonus sociale (25%), fatturazione (19%), mercato (18%), contratti (11%) e morosità e sospensione (11%). In notevole aumento le richieste di attivazione di procedure speciali informative arrivate a 43.756 (+36% rispetto al 2020).

Il Servizio conciliazione dell'Autorità

Il Servizio conciliazione, nel 2021, ha ricevuto 20.428 domande con un incremento del 10% rispetto al 2020 che conferma, seppur con un tasso più contenuto, la crescita tendenziale dei volumi gestiti su base annua. Il 48% delle domande ha interessato il settore dell'energia elettrica (-6% rispetto al 2020), il 25,5% quello del gas (-0,5%) mentre il settore idrico si attesta al 18% (+5,5%). I clienti dual fuel e i prosumer hanno presentato, rispettivamente, l'8% e lo 0,5% sul totale. Residuale il valore delle domande relative al settore del telecalore (9 in tutto) per il quale il Servizio è attivo dal 1° luglio 2021. Il 74% delle domande ricevute ha interessato utenze domestiche.

FIG. 10.10 Argomenti delle controversie azionate dinanzi al Servizio conciliazione nei settori energetici (2021)








Fonte: Servizio conciliazione.

Al netto delle procedure rinunciate, il tasso di accordo su procedure concluse è stato del 70% (-1% rispetto al 2020) mentre il tempo medio di conclusione delle procedure è stato di 58 giorni (62 nel 2020). Il tasso di accordo nelle procedure di conciliazione varia a seconda del settore: dal 79% del settore idrico al 75% del gas, fino al 63% dell'elettrico.

Nel 2021 è di oltre 11 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.).

FIG. 10.14 Risultati della customer satisfaction per il Servizio conciliazione (2021)

	 Molto soddisfatto (1)	 Soddisfatto (2)	 Abbastanza soddisfatto (3)	 Poco soddisfatto (4)	 Per nulla soddisfatto (5)
Totale	50%	18%	27%	3%	2%
Sintesi giudizio	95%			5%	

Fonte: Servizio conciliazione.

I bonus sociali

Il 2021 è stato il primo anno di attuazione del nuovo regime di riconoscimento automatico dei bonus sociali elettrico, gas e idrico per disagio economico⁶⁰. A conclusione del processo di consultazione di tutti i soggetti interessati e tenuto conto del parere del Garante per la protezione dei dati personali⁶¹, l'Autorità ha definito le

⁶⁰ L'automatismo è stato introdotto dal decreto legge n. 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla legge n. 19 dicembre 2019, n. 157 (decreto legge n. 124/2019).

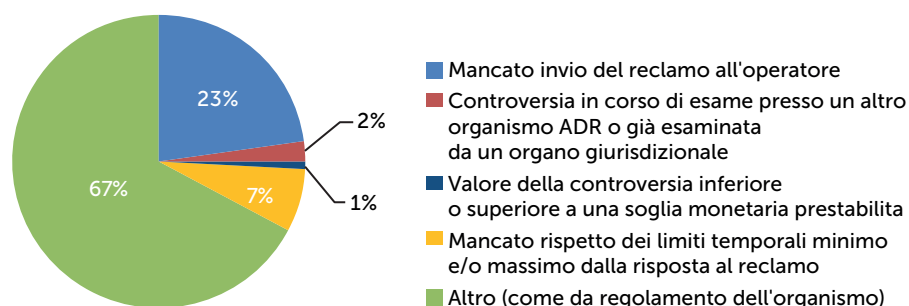
modalità applicative del regime di riconoscimento automatico delle tre agevolazioni (bonus sociale elettrico, gas e idrico per disagio economico) che hanno sostituito le disposizioni regolatorie del precedente sistema "a domanda".

In attuazione dei provvedimenti del Governo⁶² per contenere gli effetti dell'aumento delle bollette energetiche, a partire dal IV trimestre del 2021 sono state introdotte delle compensazioni integrative dei bonus sociali elettrico e gas.

Nella fase di prima attuazione del meccanismo (bonus di competenza dell'anno 2021), le tempistiche di avvio sono risultate differenziate per i diversi bonus, in ragione della diversità e del differente grado di complessità dei processi previsti per il riconoscimento del beneficio agli aventi diritto. A luglio 2021 è stato avviato il processo finalizzato al riconoscimento dei bonus sociali elettrici e gas alle forniture dirette e, successivamente, il processo per il riconoscimento del bonus sociale gas nel caso di nuclei familiari serviti da forniture condominiali, garantendo agli aventi diritto la corresponsione di eventuali quote di bonus 2021 precedentemente maturate. Il bonus sociale idrico 2021, invece, verrà riconosciuto agli aventi diritto nel corso dell'anno 2022 al termine degli ulteriori approfondimenti e adempimenti resisi necessari in particolare in ordine al rispetto della normativa in materia di tutela dei dati personali.

Per quanto riguarda i bonus sociali elettrico e gas, il SII ha ricevuto da INPS un totale di 4.281.855 DSU⁶³ nel periodo gennaio-dicembre 2021. A seguito delle verifiche completate dal SII⁶⁴ sono stati riconosciuti 2.487.599 bonus elettrici e 1.537.884 bonus gas a clienti diretti, ossia titolari di forniture individuali di gas naturale. L'importo annuale corrispondente ai bonus riconosciuti è pari a circa 488,1 milioni di euro per i bonus elettrici e a circa 208,7 milioni di euro per i bonus gas diretti.

FIG. 10.19 Organismi ADR: principali motivi di inammissibilità della domanda (2021)



Fonte: Relazioni annuali 2021 degli organismi ADR.

61 Rilasciato in data 17 dicembre 2020

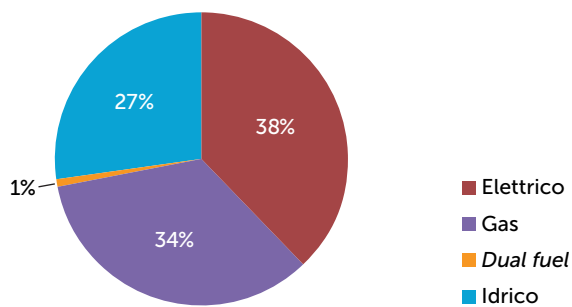
62 decreto legge n. 27 settembre 2021, n. 130. La misura è stata replicata anche nel I trimestre 2022 in attuazione all'art. 1, comma 508, della legge 30 dicembre 2021, n. 234 (c.d. legge di bilancio 2022). Per l'importo dei bonus ordinari e integrativi si vedano le TAV, 10.15, 10.16 e 10.17 del capitolo 10 (Volume 2).

63 La compilazione della Dichiarazione Sostitutiva Unica è l'unico atto che viene chiesto ai consumatori per attivare l'automatismo del bonus.

64 Servizio Informativo Integrato

Per effetto dell'introduzione del nuovo regime di riconoscimento automatico agli aventi diritto, il numero complessivo di beneficiari di bonus sociali per disagio economico regolati dall'Autorità è significativamente aumentato rispetto agli anni precedenti.

FIG. 10.20 Organismi ADR: distribuzione percentuale delle procedure concluse per settore (2021)



Fonte: Relazioni annuali 2021 degli organismi ADR.

VIGILANZA E CONTENZIOSO

Nell'ambito delle **attività di enforcement**, l'Autorità effettua controlli sui comportamenti degli operatori tenuti al rispetto delle disposizioni regolatorie. I controlli vengono avviati a seguito di segnalazioni o evidenze in possesso degli Uffici dell'Autorità o mediante l'individuazione, di volta in volta, di un perimetro di intervento, attraverso la definizione di un programma di attività con orizzonte annuale. Per le attività di controllo l'Autorità si avvale di diversi strumenti, quali indagini, sopralluoghi e controlli documentali riguardanti impianti, processi e servizi. In questo ambito, il contributo della Guardia di Finanza, attraverso il Nucleo speciale beni e servizi, costituisce un supporto essenziale alle attività di controllo dell'Autorità, in termini sia di risorse, sia di competenze.

Nel 2021 **l'attività di controllo** è stata svolta attraverso:

- controlli documentali, in particolare relativi al controllo dei costi da riconoscere in tariffa, al rispetto della regolazione da parte delle imprese di vendita al dettaglio di energia elettrica e gas, alla corretta erogazione degli incentivi alle imprese energivore, nonché alla corretta contribuzione, da parte delle imprese regolate, degli oneri di funzionamento dell'Autorità;
- verifiche ispettive in loco, riguardanti temi prioritari come la sicurezza del servizio, la tutela dei consumatori, il corretto funzionamento dei mercati e il controllo degli incentivi erogati e delle voci di costo riconosciute o da riconoscere in tariffa.

Per quanto riguarda **l'attività sanzionatoria** la novità è rappresentata dall'intervento in materia ambientale, ossia dall'avvio e dalla chiusura nell'anno 2021 dei primi procedimenti sanzionatori in materia di rifiuti urbani e dalla chiusura di 3 procedimenti in materia di telecalore e teleraffrescamento.

Più in generale, dei 90 procedimenti conclusi (comprensivi di 15 avviati con procedura semplificata ed estinti, di 3 concernenti il riesercizio del potere sanzionatorio e di 2 chiusi per annullamento) 84 sono terminati con l'accertamento delle responsabilità e la conseguente irrogazione di sanzioni (14 con adozione anche di provvedimento prescrittivo) e 6 si sono chiusi senza irrogazione di sanzione.

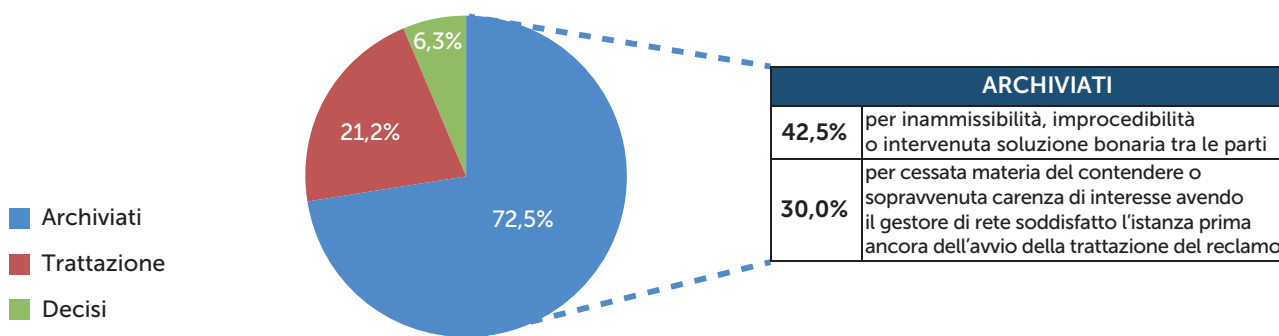
Le 66 sanzioni irrogate hanno un importo complessivo di circa 10,5 milioni di euro.

Per quanto riguarda **l'attività di risoluzione delle controversie** tra i soggetti regolati, la tutela giustiziale – alternativa a quella giurisdizionale – si conferma uno strumento, nell'ambito dell'attività di enforcement dell'Autorità, rapido e agevolmente fruibile dagli operatori, in modo del tutto gratuito, per perseguire gli obiettivi di carattere pubblicistico, posti dalla normativa europea e dalla disciplina nazionale (primaria e regolatoria), e un presidio fondamentale, largamente apprezzato e utilizzato dagli stakeholder, a garanzia della funzionalità ed effettività del regime di accesso e utilizzo delle infrastrutture energetiche. In questo contesto, anche nel 2021 è proseguito l'aggiornamento del Massimario delle decisioni rese dall'Autorità a seguito dell'attivazione del rimedio giustiziale.

Nonostante il protrarsi per tutto il 2021 dello stato di emergenza epidemiologica la gestione dei reclami non ha patito criticità in termini di continuità ed efficiente erogazione del servizio, anche perché si tratta di una procedura basata su un contraddittorio procedimentale di tipo prevalentemente documentale.

Nel 2021 sono stati 80 i reclami presentati ai sensi della delibera 188/2012/E/com di cui 58 archiviati, 17 risultano in corso di trattazione al 31 dicembre 2020 e 5 oggetto di decisione.

FIG. 11.7 Reclami fra operatori gestiti dall'Autorità ai sensi della delibera 188/2012/E/com (focus sul 2021)



Fonte: ARERA.

A dicembre 2021, il tempo medio delle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori economici ex delibera 188/2012/E/com gestite dall'Autorità, è di 9 mesi e 25 giorni.

L'analisi degli esiti del **contenzioso** dell'anno 2021 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 11.860 delibere approvate dall'Autorità sin dal suo avvio (aprile 1997-31 dicembre 2021), ne sono state impugnate 1.276, pari al 10,8%, e ne sono state annullate in via definitiva (con sentenza passata in giudicato), in tutto o in parte, 272, pari al 21,3% del totale delle delibere impugnate e al 2,3% di quelle adottate. L'indice di resistenza delle delibere dell'Autorità al controllo giurisdizionale si attesta attorno al 97,7%. In particolare, Nell'anno 2021 si è registrato un decremento del contenzioso in termini di numero di ricorsi rispetto all'anno precedente: 74 ricorsi (erano stati 144 nel 2020).

ATTUAZIONE DELLA REGOLAZIONE, COMUNICAZIONE, ORGANIZZAZIONE E RISORSE

Provvedimenti adottati

I provvedimenti adottati dal Collegio dell'Autorità nel corso del 2021 sono stati complessivamente 639 tra delibere, documenti per la consultazione, memorie, pareri, rapporti, relazioni e segnalazioni, con una media mensile pari a circa 53 provvedimenti, con picchi significativi nei mesi marzo, maggio, novembre e dicembre.

TAV. 12.2 *Andamento mensile della produzione provvedimentoale per l'anno 2021*

MACRO-AREE	GEN.	FEB.	MAR.	APR.	MAG.	GIU.	LUG.	AGO.	SET.	OTT.	NOV.	DIC.	TOT.	%
R – Regolazione	19	33	47	18	35	32	27	21	28	33	59	66	418	65,41
E – Enforcement e consumatori	3	2	5	2	8	8	5	2	2	3	5	2	47	7,36
S – Procedimenti sanzionatori	2	4	7	4	17	2	9	5	4	9	10	7	80	12,52
C – Contenzioso e arbitrati	1	4	–	–	–	2	1	1	1	1	1	6	18	2,82
A – Amministrazione	2	1	5	2	6	1	8	1	1	8	6	5	46	7,20
I – Istituzionale	1	1	2	2	3		4	3	6	1	5	2	30	4,69
TOTALE	28	45	66	28	69	45	54	33	42	55	86	88	639	100

Fonte: ARERA.

Le macro-aree più rilevanti in termini numerici sono quelle relative alla "Regolazione" con 418 atti (circa il 65,4% del totale degli atti adottati dall'Autorità nel corso dell'anno), "Procedimenti sanzionatori" con 80 atti (12,5%), "Enforcement e consumatori" con 47 atti (7,4% della produzione provvedimentoale), "Amministrazione" con 46 atti (7,2%) e "Istituzionale" con 30 atti (4,7% del totale). In via residuale, si pongono i provvedimenti riconducibili all'attività di "Contenzioso e arbitrati" che sono stati 18 nel 2021 (2,8%).

TAV. 12.3 *Provvedimenti dell'Autorità adottati negli anni 2020 e 2021, suddivisi per macro-aree di intervento*

TIPOLOGIA	2020		2021	
	NUMERO	QUOTA %	NUMERO	QUOTA %
R – Regolazione	423	69,46	418	65,41
E – Enforcement e consumatori	49	8,05	47	7,36
S – Procedimenti sanzionatori	49	8,05	80	12,52
I – Istituzionale	34	5,58	30	4,69
C – Contenzioso e arbitrati	6	0,99	18	2,82
A – Amministrazione	48	7,88	46	7,20
TOTALE	609	100,00	639	100,00

Fonte: ARERA.

Comunicazione

Anche per il 2021 l'Autorità ha orientato le scelte di comunicazione alle principali esigenze scaturite dalla pandemia. L'informazione verso gli operatori e i consumatori ha messo in evidenza i provvedimenti adottati dall'Autorità per fronteggiare le difficoltà contingenti. Nella successiva stagione autunnale al centro dell'informazione verso i giornalisti è subentrato l'eccezionale aumento delle bollette dell'energia e la conseguente collaborazione istituzionale, con il Governo e il Parlamento, l'individuazione di soluzioni.

Meccanismi per le rateizzazioni, automatismo dei bonus sociali, azzeramento degli oneri generali di sistema, riduzione di alcune componenti tariffarie per le categorie di imprese colpite maggiormente dagli effetti della pandemia, sono solo alcuni dei complessi temi sui quali l'Autorità ha prodotto materiali informativi e di comunicazione.

Non sono mancate, naturalmente, le attività ordinarie e programmate. Esemplificativa, in questo senso, la campagna di comunicazione coordinata con le Associazioni di categoria, svolta nel gennaio e ripresa nel mese di luglio, per illustrare le fasi della *fine tutela di prezzo* alle piccole imprese coinvolte nella scadenza. Considerando il contemporaneo avvio del cosiddetto Servizio a Tutele Graduali⁶⁵, la campagna è stata articolata insieme a loro, su strumenti comunicativi e informativi.

Altri approcci comunicativi innovativi hanno riguardato la prima ricognizione sui dispositivi di ricarica per le auto elettriche, che ha aperto ARERA all'esplorazione di soggetti e forme di comunicazione differenti, come quelle che accompagnano tradizionalmente il settore *automotive*.

Le soluzioni comunicative adottate nel 2021, oltre ad avere seguito gli obiettivi previsti nel Quadro strategico 2019-2021 e nel Piano comunicazione della DCSM, hanno permesso di rafforzare messaggi che restano di attualità, per informare sul superamento del mercato tutelato di elettricità e gas. Tra queste la riprogrammazione, nel mese di ottobre, delle attività di comunicazione su Portale Offerte, con la trasmissione dello spot della campagna "*Alessandro Volta*" negli spazi gratuiti Rai del Dipartimento editoria della Presidenza del Consiglio. La campagna, diffusa sulle reti Rai (spot TV e radiofonico) ha previsto anche un rilancio sul web e sui social media. Le audizioni per il nuovo Quadro Strategico 2022-2025, con due giorni di diretta streaming e le relazioni illustrative di decine di associazioni di categoria, istituzioni ed enti, hanno rappresentato uno dei momenti più intensi della fitta attività legata agli eventi digitali. Nel corso del 2021 i webinar hanno dato continuità alle attività formative e informative che l'Autorità tradizionalmente conduce sui propri provvedimenti, costituendo - peraltro - un archivio di registrazioni video e di slides tuttora a disposizione di consumatori e operatori sul sito ARERA.IT. ARERA ha supportato anche iniziative di rilievo internazionale, in particolare quelle promosse nel corso dell'anno dalle associazioni MEDREG e da WAREG.

65 si veda box Attività svolta nel capitolo relativo all'Energia elettrica

Risorse umane

L'Autorità può contare su una pianta organica di 235 unità di personale di ruolo e, all'esito del processo di stabilizzazione, di 20 unità di personale a tempo determinato. Al 31 dicembre 2021 erano in servizio 214 dipendenti di ruolo (16 dei quali dirigenti, 150 funzionari, 45 operativi, 3 esecutivi), 15 dipendenti con contratto a tempo determinato e 14 unità acquisite in comando, distacco o fuori ruolo da altre amministrazioni pubbliche.

L'Autorità può contare, per le verifiche ispettive, anche sulla collaborazione di personale dalla Guardia di Finanza in disponibilità di impiego nell'ambito di uno specifico Protocollo d'intesa. Il personale dipendente ha un'età media di poco superiore ai 48 anni; oltre il 90% è laureato.

