

---

**Capitolo 1**

<b>Contesto internazionale e nazionale</b>	pag. 2
--	--------

---

Quadro economico ed energetico	pag. 3
--------------------------------	--------

Mercato internazionale del petrolio	pag. 3
-------------------------------------	--------

Mercato internazionale del gas naturale	pag. 14
---	---------

Mercato internazionale del carbone	pag. 19
------------------------------------	---------

Domanda e offerta di energia in Italia	pag. 21
--	---------

---

Prezzi dell'energia elettrica e del gas nell'Unione europea	pag. 25
---	---------

Prezzi dell'energia elettrica	pag. 27
-------------------------------	---------

Prezzi del gas naturale	pag. 32
-------------------------	---------

---

Sistema europeo dello scambio dei permessi di emissione	pag. 36
---	---------

---

**Capitolo 2**

<b>Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico</b>	pag. 42
--	---------

---

Domanda e offerta di energia elettrica nel 2008	pag. 43
---	---------

Mercato e concorrenza	pag. 44
-----------------------	---------

Struttura dell'offerta di energia elettrica	pag. 44
---	---------

Infrastrutture elettriche	pag. 57
---------------------------	---------

Mercato all'ingrosso	pag. 60
----------------------	---------

Mercati per l'ambiente	pag. 70
------------------------	---------

Mercato finale della vendita	pag. 75
------------------------------	---------

---

Prezzi e tariffe	pag. 85
------------------	---------

Tariffe per l'uso delle infrastrutture	pag. 85
--	---------

Prezzi del mercato al dettaglio	pag. 87
---------------------------------	---------

Condizioni economiche di maggior tutela	pag. 89
---	---------

---

Qualità del servizio	pag. 97
----------------------	---------

Qualità del servizio di trasmissione	pag. 97
--------------------------------------	---------

Qualità e continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica	pag. 99
---	---------

Qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica	pag. 103
--	----------

Qualità dei servizi telefonici	pag. 106
--------------------------------	----------

Rilevazione della soddisfazione dei clienti domestici	pag. 108
---	----------

---

**Capitolo 3**

<b>Struttura, prezzi e qualità nel settore gas</b>	pag. 110
--	----------

---

Domanda e offerta di gas naturale	pag. 111
-----------------------------------	----------

Mercato e concorrenza	pag. 114
-----------------------	----------

Struttura dell'offerta di gas	pag. 114
-------------------------------	----------

Infrastrutture del gas	pag. 121
------------------------	----------

Mercato all'ingrosso	pag. 135
----------------------	----------

---

	Mercato finale al dettaglio	pag. 140
	Fornitura del GPL e altri gas a mezzo di reti locali	pag. 146
<b>Prezzi e tariffe</b>		pag. 149
	Tariffe per l'uso delle infrastrutture	pag. 149
	Prezzi del mercato libero	pag. 152
	Condizioni economiche di riferimento	pag. 154
<b>Qualità del servizio</b>		pag. 159
	Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas	pag. 159
	Qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas	pag. 165
	Qualità del gas e sicurezza a valle dei punti di riconsegna del gas	pag. 168

## Indice delle tavole

Tav. 1.1	Domanda e offerta mondiale di petrolio dal 2004 al 2009	pag. 7
Tav. 1.2	Incidenza percentuale della componente fiscale sul prezzo al consumo dei prodotti petroliferi tra aprile 2008 e marzo 2009	pag. 12
Tav. 1.3	Bilancio del gas naturale nell'area OCSE	pag. 15
Tav. 1.4	Consumo settoriale di gas nei Paesi membri dell'Unione europea negli ultimi due anni e previsioni al 2030	pag. 16
Tav. 1.5	Principali flussi di carbone termico nel commercio internazionale dal 2000 al 2008	pag. 20
Tav. 1.6	Bilancio dell'energia in Italia nel 2007 e nel 2008	pag. 22
Tav. 1.7	Richiesta di energia elettrica sulla rete per aree territoriali nel 2007 e nel 2008	pag. 24
Tav. 1.8	Prezzi finali dell'energia elettrica per i consumatori domestici	pag. 28
Tav. 1.9	Prezzi finali dell'energia elettrica per i consumatori industriali	pag. 30
Tav. 1.10	Prezzi finali del gas naturale per i consumatori domestici	pag. 32
Tav. 1.11	Prezzi finali del gas naturale per i consumatori industriali	pag. 34
Tav. 1.12	Piano italiano di assegnazione nazionale delle quote di CO <sub>2</sub> per il periodo 2008-2012	pag. 37
Tav. 1.13	Emissioni effettive e assegnazioni per l'anno 2008	pag. 38
Tav. 2.1	Bilancio dell'energia elettrica in Italia	pag. 44
Tav. 2.2	Produzione lorda per fonte nel periodo 2001-2008	pag. 45
Tav. 2.3	Autorizzazioni per centrali termoelettriche (potenza superiore a 300 MWt)	pag. 46
Tav. 2.4	Contributo dei principali operatori nazionali alla generazione termoelettrica per fonte	pag. 48
Tav. 2.5	Contributo dei principali operatori nazionali alla generazione rinnovabile per fonte	pag. 49
Tav. 2.6	Presenza territoriale degli operatori	pag. 49
Tav. 2.7	Tariffe incentivanti nel nuovo Conto energia (DM 19/02/2007)	pag. 51
Tav. 2.8	Il primo Conto energia (DM 28/07/2005 e 6/02/2006)	pag. 51
Tav. 2.9	Il nuovo Conto energia (DM 19/02/2007)	pag. 52
Tav. 2.10	Tariffe incentivanti per impianti solari termodinamici (DM 11/04/2008)	pag. 53
Tav. 2.11	Ritiri GSE: energia CIP6 e delibera n. 108/97	pag. 53
Tav. 2.12	Dettaglio dei ritiri di energia CIP6 da fonti assimilate negli anni 2003-2008	pag. 54
Tav. 2.13	Dettaglio dei ritiri di energia CIP6 da fonti rinnovabili negli anni 2003-2008	pag. 54
Tav. 2.14	Costi e ricavi dei ritiri CIP6 e della delibera n. 108/97 nel 2008	pag. 55
Tav. 2.15	Dettaglio costi e quantità per fonte dell'energia CIP6 incentivata nel 2008	pag. 55
Tav. 2.16	Asset della RTN	pag. 57
Tav. 2.17	Composizione societaria dei distributori	pag. 58
Tav. 2.18	Lunghezza delle reti di distribuzione al 31 dicembre 2008	pag. 58
Tav. 2.19	Distribuzione di energia elettrica per gruppo societario nel 2008	pag. 59
Tav. 2.20	Attività dei distributori	pag. 59
Tav. 2.21	Assegnazione dei diritti CIP6	pag. 70
Tav. 2.22	Esito della contrattazione nel mercato dei certificati verdi organizzato dal GME nel 2008 e nel primo trimestre 2009	pag. 71
Tav. 2.23	Titoli scambiati nel mercato dei certificati bianchi al 31 marzo 2009	pag. 74
Tav. 2.24	Mercato finale della vendita per mercato e per tipologia di cliente nel 2008	pag. 76
Tav. 2.25	Vendite al mercato finale per gruppo societario e per tipologia di cliente nel 2008	pag. 76
Tav. 2.26	Servizio di maggior tutela per tipologia di cliente	pag. 78

Tav. 2.27	Vendite ai clienti domestici per tipologia di cliente e per classe di consumo	pag. 78
Tav. 2.28	Vendite ai clienti non domestici (altri usi) per classe di consumo	pag. 79
Tav. 2.29	Principali esercenti il servizio di maggior tutela	pag. 79
Tav. 2.30	Mercato libero per tipologia di cliente	pag. 80
Tav. 2.31	Mercato libero domestico per classe di consumo	pag. 80
Tav. 2.32	Mercato libero non domestico per classe di consumo	pag. 81
Tav. 2.33	Principali esercenti sul mercato libero	pag. 81
Tav. 2.34	Servizio di salvaguardia per tipologia di cliente	pag. 84
Tav. 2.35	Servizio di salvaguardia per classe di consumo	pag. 85
Tav. 2.36	Tariffe medie annuali per i servizi di trasmissione, distribuzione e misura	pag. 86
Tav. 2.37	Servizi di trasmissione e distribuzione: tariffe per tipologia di cliente	pag. 86
Tav. 2.38	Servizio di misura: tariffe per tipologia di cliente	pag. 86
Tav. 2.39	Prezzi medi finali nel 2008	pag. 87
Tav. 2.40	Prezzi medi finali dell'energia elettrica sul mercato libero per livello di tensione	pag. 88
Tav. 2.41	Prezzi medi finali dell'energia elettrica sul mercato libero per i clienti domestici suddivisi per classe di consumo	pag. 88
Tav. 2.42	Prezzi medi finali dell'energia elettrica sul mercato libero per i clienti non domestici suddivisi per classe di consumo	pag. 88
Tav. 2.43	Volumi di approvvigionamento dell'Acquirente Unico nel periodo gennaio-dicembre 2008	pag. 89
Tav. 2.44	Composizione percentuale del portafoglio dell'Acquirente Unico nel 2008	pag. 90
Tav. 2.45	Quantità assegnate ai contratti differenziali nel 2009	pag. 90
Tav. 2.46	Quantità assegnate ai contratti bilaterali nel 2009	pag. 91
Tav. 2.47	Quantità assegnate ai contratti di importazione dalla Svizzera nel 2009	pag. 91
Tav. 2.48	Quantità assegnate ad altri contratti di importazione nel 2009	pag. 91
Tav. 2.49	Approvvigionamenti dell'Acquirente Unico previsti per l'anno 2009	pag. 92
Tav. 2.50	Indici mensili Istat dei prezzi dell'energia elettrica	pag. 93
Tav. 2.51	Energia non fornita per le disalimentazioni di tutti gli utenti	pag. 98
Tav. 2.52	Energia non fornita in occasione di incidenti rilevanti	pag. 98
Tav. 2.53	Numero medio di disalimentazioni (lunghe o brevi) per utente direttamente connesso con la RTN di Terna	pag. 99
Tav. 2.54	Durata delle interruzioni per cliente in bassa tensione e numero medio di interruzioni lunghe (> 3 minuti) e brevi (> 1 secondo e ≤ 3 minuti) per cliente all'anno	pag. 101
Tav. 2.55	CTS raccolto e trattenuto dalle imprese distributrici	pag. 103
Tav. 2.56	Numero di rimborsi pagati per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale	pag. 104
Tav. 2.57	Prestazioni soggette a indennizzo automatico per clienti finali in bassa tensione domestici e non domestici	pag. 106
Tav. 2.58	Soddisfazione complessiva per il servizio elettrico	pag. 108
Tav. 2.59	Soddisfazione per la continuità del servizio elettrico	pag. 108
Tav. 2.60	Soddisfazione globale e per i diversi aspetti del servizio elettrico in Italia	pag. 109
Tav. 3.1	Bilancio 2008 degli operatori del gas naturale	pag. 112
Tav. 3.2	Produzione di gas naturale in Italia nel 2008	pag. 115
Tav. 3.3	Primi 20 importatori di gas in Italia nel 2008	pag. 117

Tav. 3.4	Potenziamento dei gasdotti esistenti	pag. 119
Tav. 3.5	Nuovi gasdotti in progetto	pag. 120
Tav. 3.6	Reti delle società di trasporto nel 2008	pag. 122
Tav. 3.7	Attività di trasporto per regione nel 2008	pag. 122
Tav. 3.8	Capacità di trasporto di tipo continuo in Italia	pag. 123
Tav. 3.9	Conferimenti ai punti di entrata della rete nazionale interconnessi con l'estero via gasdotto per gli anni termici dal 2009-2010 al 2014-2015	pag. 124
Tav. 3.10	Disponibilità di stoccaggio in Italia	pag. 125
Tav. 3.11	Conferimenti di capacità di spazio negli stoccaggi	pag. 125
tav. 3.12	Istanze di concessione di stoccaggio a marzo 2009	pag. 126
Tav. 3.13	Stato dei progetti per nuovi terminali GNL a marzo 2009	pag. 128
Tav. 3.14	Attività dei distributori nel periodo 2006-2008	pag. 130
Tav. 3.15	Attività di distribuzione per regione nell'anno 2008	pag. 131
Tav. 3.16	Composizione societaria dei distributori	pag. 132
Tav. 3.17	Infrastrutture di distribuzione e loro proprietà nell'anno 2008	pag. 132
Tav. 3.18	Ripartizione di clienti distribuiti per categoria d'uso nell'anno 2008	pag. 133
Tav. 3.19	Ripartizione dei clienti e dei prelievi per fascia di prelievo	pag. 134
Tav. 3.20	Primi 20 gruppi operanti nella distribuzione di gas naturale nel 2008	pag. 134
Tav. 3.21	Attività dei grossisti nel periodo 2002-2008	pag. 136
Tav. 3.22	Approvvigionamento dei grossisti nel 2008	pag. 136
Tav. 3.23	Impieghi di gas dei grossisti nel 2008	pag. 137
Tav. 3.24	Vendite dei principali grossisti nel 2008	pag. 137
Tav. 3.25	Attività dei venditori nel periodo 2002-2008	pag. 140
Tav. 3.26	Vendite al mercato finale nel 2008	pag. 141
Tav. 3.27	Primi 20 gruppi per vendite al mercato finale nel 2008	pag. 142
Tav. 3.28	Mercato finale al dettaglio per settore di consumo	pag. 143
Tav. 3.29	Vendite al mercato finale al dettaglio per tipologia di mercato e clienti	pag. 144
Tav. 3.30	Tassi di switching degli utenti finali nel 2008	pag. 144
Tav. 3.31	Mercato finale al dettaglio nel 2008: settore domestico	pag. 145
Tav. 3.32	Mercato finale al dettaglio nel 2008: settore non domestico	pag. 146
Tav. 3.33	Distribuzione a mezzo rete di gas diversi dal gas naturale	pag. 147
Tav. 3.34	Distribuzione regionale a mezzo rete di gas diversi dal gas naturale	pag. 148
Tav. 3.35	Estensione delle reti di distribuzione di gas diversi dal gas naturale e loro proprietà	pag. 148
Tav. 3.36	Tariffe di trasporto e dispacciamento per l'anno termico 2008-2009	pag. 149
Tav. 3.37	Tariffa di rigassificazione per l'utilizzo dei terminali di Panigaglia e Rovigo per l'anno termico 2008-2009	pag. 150
Tav. 3.38	Corrispettivi unici di stoccaggio facenti parte della tariffa per l'anno termico 2008-2009	pag. 151
Tav. 3.39	Articolazione della struttura tariffaria per la quota variabile della tariffa di distribuzione	pag. 152
Tav. 3.40	Prezzi medi di vendita al netto delle imposte sul mercato finale	pag. 153
Tav. 3.41	Prezzi di vendita al mercato finale al dettaglio per mercato, settore di consumo e dimensione dei clienti	pag. 154
Tav. 3.42	Indici mensili Istat dei prezzi del gas	pag. 155

---

Tav. 3.43	Imposte sul gas	pag. 158
Tav. 3.44	Numero annuo di dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi	pag. 160
Tav. 3.45	Pronto intervento dei grandi esercenti nel 2008	pag. 161
Tav. 3.46	Rete ispezionata dai grandi esercenti nel 2008	pag. 162
Tav. 3.47	Individuazione di dispersioni nelle reti dei grandi esercenti nel 2008	pag. 163
Tav. 3.48	Protezione catodica delle reti dei grandi esercenti nel 2008	pag. 164
Tav. 3.49	Numero di casi e di rimborsi pagati per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale	pag. 165
Tav. 3.50	Prestazioni soggette a indennizzo automatico per clienti finali alimentati in BP e con gruppo di misura fino alla classe G6	pag. 167
Tav. 3.51	Rettifiche di fatturazione per clienti finali alimentati in BP e con gruppo di misura fino alla classe G6	pag. 167
Tav. 3.52	Riepilogo dei dati relativi alla delibera n. 40/04 comunicati dai distributori	pag. 169
Tav. 3.53	Riepilogo dei dati relativi alla delibera n. 40/04 comunicati dai distributori di gas in funzione della dimensione del distributore	pag. 169
Tav. 3.54	Soddisfazione complessiva per il servizio del gas	pag. 170
Tav. 3.55	Soddisfazione globale e per i diversi aspetti del servizio del gas	pag. 170

---

Fig. 1.1	Dinamica del crollo del prezzo del petrolio: confronto con il picco degli anni Ottanta	pag. 4
Fig. 1.2	Differenziale del prezzo spot WTI rispetto al Brent	pag. 5
Fig. 1.3	Prezzo del Brent e cambio dollaro/euro	pag. 5
Fig. 1.4	Indice Dow Jones e prezzo del greggio	pag. 6
Fig. 1.5	Effetto della recessione sulla domanda trimestrale di petrolio nei Paesi OCSE	pag. 8
Fig. 1.6	Effetto della recessione sulla domanda trimestrale di petrolio nei Paesi non OCSE	pag. 8
Fig. 1.7	Previsioni sull'andamento del PIL a livello mondiale nel 2009	pag. 9
Fig. 1.8	Capacità produttiva OPEC dal 2000 al 2010	pag. 10
Fig. 1.9	Impianti di perforazione in funzione dal 2004 al 2009	pag. 11
Fig. 1.10	Prezzo della benzina al consumo dal 2006 al 2009	pag. 11
Fig. 1.11	Tassi di utilizzo della capacità di raffinazione dal 2006 al 2009	pag. 13
Fig. 1.12	Margini di raffinazione nelle aree OCSE nel 2008 e nel 2009	pag. 13
Fig. 1.13	Consumo mensile di gas naturale nell'area OCSE dal 2006 al 2009	pag. 15
Fig. 1.14	Prezzi internazionali del gas dal 2005 al 2009	pag. 17
Fig. 1.15	Prezzo del gas naturale sul mercato europeo	pag. 17
Fig. 1.16	Prezzo del gas naturale negli hub europei	pag. 18
Fig. 1.17	Prezzo del carbone sui mercati internazionali	pag. 19
Fig. 1.18	Intensità energetica del PIL dal 1980 al 2008	pag. 22
Fig. 1.19	Variazione dei consumi mensili finali di energia rispetto allo stesso mese degli anni 2003-2007	pag. 23
Fig. 1.20	Prezzi finali dell'energia elettrica per usi domestici	pag. 29
Fig. 1.21	Prezzi finali dell'energia elettrica per usi domestici per i principali Paesi europei	pag. 29
Fig. 1.22	Prezzi finali dell'energia elettrica per usi industriali	pag. 31
Fig. 1.23	Prezzi finali dell'energia elettrica per usi industriali per i principali Paesi europei	pag. 31
Fig. 1.24	Prezzi finali del gas naturale per usi domestici	pag. 33
Fig. 1.25	Prezzi finali del gas naturale per usi domestici per i principali Paesi europei	pag. 33
Fig. 1.26	Prezzi finali del gas naturale per usi industriali	pag. 35
Fig. 1.27	Prezzi finali del gas naturale per usi industriali per i principali Paesi europei	pag. 35
Fig. 1.28	Assegnazioni ed emissioni effettive nel 2008	pag. 38
Fig. 1.29	Andamento dei prezzi future della CO <sub>2</sub> nella Borsa ECX	pag. 39
Fig. 2.1	Contributo dei principali operatori alla produzione nazionale lorda	pag. 45
Fig. 2.2	Disponibilità di capacità lorda per i maggiori gruppi	pag. 46
Fig. 2.3	Potenza disponibile (per almeno il 50% delle ore) per i maggiori gruppi	pag. 47
Fig. 2.4	Contributo dei principali operatori alla produzione di energia elettrica destinata al consumo	pag. 48
Fig. 2.5	Contributo dei principali operatori alla generazione CIP6 da fonti assimilate	pag. 55
Fig. 2.6	Contributo dei principali operatori alla generazione CIP6 da fonti rinnovabili	pag. 56
Fig. 2.7	Importazioni di energia elettrica per frontiera nel 2007 e nel 2008	pag. 56
Fig. 2.8	Esportazioni di energia elettrica per frontiera nel 2007 e nel 2008	pag. 57
Fig. 2.9	Composizione percentuale della domanda di energia elettrica nel 2008	pag. 61
Fig. 2.10	Composizione percentuale dell'offerta di energia elettrica nel 2008	pag. 62
Fig. 2.11	Andamento del PUN	pag. 63
Fig. 2.12	Volumi scambiati sul MGP nel 2008	pag. 63
Fig. 2.13	Valori dell'indicatore HHI nel 2008	pag. 64

Fig. 2.14	Valori dell'indice di operatore marginale: quota dei volumi su cui ha fissato il prezzo il primo operatore per macrozona	pag. 64
Fig. 2.15	Andamento mensile dei prezzi zionali nel 2008	pag. 65
Fig. 2.16	Andamento del prezzo medio ponderato e delle quantità sul MA	pag. 66
Fig. 2.17	Quantità sul MSD ex ante nel 2008	pag. 66
Fig. 2.18	Andamento del prezzo medio mensile nelle principali Borse europee	pag. 67
Fig. 2.19	Andamento del prezzo medio mensile nelle principali Borse europee nelle ore offpeak	pag. 67
Fig. 2.20	Andamento del prezzo medio mensile nelle principali Borse europee nelle ore di punta	pag. 67
Fig. 2.21	Andamento delle transazioni sulla PCE nel 2008	pag. 68
Fig. 2.22	Andamento delle transazioni sull'IDEX nel primo trimestre di funzionamento	pag. 69
Fig. 2.23	Il mercato dei certificati verdi: prezzi di mercato e prezzi di riferimento del GRTN/ GSE	pag. 72
Fig. 2.24	Andamento dei prezzi e delle quantità sul mercato dei TEE	pag. 74
Fig. 2.25	Andamento dei prezzi per tipologia di TEE scambiati	pag. 75
Fig. 2.26	Vendite al mercato finale per regione e tipologia di mercato	pag. 77
Fig. 2.27	Variazioni dei prezzi dell'energia elettrica nei principali Paesi europei	pag. 94
Fig. 2.28	Condizioni economiche di maggior tutela per il consumatore domestico tipo con consumi annui pari a 2.700 kWh e potenza pari a 3 kW	pag. 95
Fig. 2.29	Andamento della tariffa elettrica (poi condizioni economiche di maggior tutela) e andamento del prezzo del petrolio	pag. 95
Fig. 2.30	Condizioni economiche di maggior tutela per il consumatore domestico tipo con consumi annui pari a 2.700 kWh e potenza pari a 3 kW	pag. 97
Fig. 2.31	Durata delle interruzioni per cliente in bassa tensione	pag. 100
Fig. 2.32	Durata delle interruzioni per cliente in bassa tensione di responsabilità delle imprese distributrici	pag. 100
Fig. 2.33	Numero di interruzioni senza preavviso lunghe per cliente BT	pag. 101
Fig. 2.34	Dichiarazioni di adeguatezza degli impianti di clienti in media tensione	pag. 102
Fig. 2.35	Percentuale di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale per gli utenti in bassa tensione domestici e non domestici	pag. 105
Fig. 2.36	Standard di qualità commerciale e tempi medi effettivi, utenti in bassa tensione domestici e non domestici	pag. 105
Fig. 2.37	Livello di servizio dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e gas con più di 100.000 clienti finali	pag. 107
Fig. 3.1	Andamento della produzione nazionale di gas naturale dal 1950	pag. 114
Fig. 3.2	Immissioni in rete nel 2007 e nel 2008	pag. 116
Fig. 3.3	Importazioni lorde di gas nel 2008 secondo la provenienza	pag. 116
Fig. 3.4	Struttura dei contratti (annuali e pluriennali) attivi nel 2008, secondo la durata intera	pag. 117
Fig. 3.5	Struttura dei contratti (annuali e pluriennali) attivi nel 2008, secondo la durata residua	pag. 118
Fig. 3.6	Volumi delle transazioni nei punti di entrata della rete nazionale	pag. 138
Fig. 3.7	Numero delle transazioni nei punti di entrata della rete nazionale	pag. 139
Fig. 3.8	Ripartizione dei volumi scambiati/ceduti nei punti di entrata della rete nazionale interconnessi con l'estero e PSV	pag. 139
Fig. 3.9	Variazioni dei prezzi del gas per le famiglie nei principali Paesi europei	pag. 155



Fig. 3.10	Prezzo medio nazionale del gas naturale per un consumatore domestico tipo	pag. 156
Fig. 3.11	Composizione percentuale al 1° aprile 2009 del prezzo medio nazionale del gas naturale per un consumatore domestico tipo	pag. 157
Fig. 3.12	Percentuale di rete ispezionata negli anni 1997-2008	pag. 159
Fig. 3.13	Chiamate di pronto intervento su impianto di distribuzione	pag. 160
Fig. 3.14	Percentuale di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale	pag. 166
Fig. 3.15	Confronto tempo effettivo medio e standard definito dall'Autorità per tutte le prestazioni di qualità commerciale per clienti con misuratore fino alla classe G6	pag. 166
Fig. 3.16	Tempo di risposta ai reclami dei clienti finali alimentati in BP e con gruppo di misura fino alla classe G6	pag. 168

---

---

**Capitolo 1**

<b>Indirizzi di politica energetica e rapporti istituzionali</b>	pag. 2
--	--------

---

Evoluzione della legislazione europea	pag. 3
Il dibattito sul "terzo pacchetto" per il mercato interno	pag. 3
Il "pacchetto 20-20-20" approvato dal Consiglio e dal Parlamento europeo	pag. 6
Second Strategic Energy Review	pag. 8
Coordinamento internazionale	pag. 10
Coordinamento tra i Paesi membri dell'Unione europea	pag. 11
Rapporti e iniziative con Paesi non dell'Unione europea	pag. 20
Evoluzione della legislazione italiana	pag. 28
Principali interventi nel settore energia	pag. 28
Rapporti con il Parlamento, il Governo e altre istituzioni	pag. 32
Segnalazioni al Parlamento e al Governo	pag. 32
Pareri e proposte al Governo	pag. 34
Audizioni presso il Parlamento	pag. 35
Rapporti con le altre istituzioni	pag. 37

---

**Capitolo 2**

<b>Regolamentazione nel settore dell'energia elettrica</b>	pag. 42
--	---------

---

Regolamentazione tariffaria	pag. 43
Regolamentazione non tariffaria	pag. 47
Promozione della concorrenza, dei mercati e della tutela dell'ambiente	pag. 48
Regolamentazione delle infrastrutture	pag. 62
Regolamentazione della qualità	pag. 67

---

**Capitolo 3**

<b>Regolamentazione nel settore del gas</b>	pag. 74
---	---------

---

Regolamentazione tariffaria	pag. 75
Regolamentazione non tariffaria	pag. 80
Promozione della concorrenza, dei mercati e della tutela dell'ambiente	pag. 82
Regolamentazione delle infrastrutture	pag. 91
Regolamentazione della qualità	pag. 95

---

**Capitolo 4**

<b>Tutela dei consumatori ed efficienza energetica negli usi finali</b>	pag. 102
---	----------

---

Tutela dei consumatori	pag. 103
Mercato elettrico	pag. 105
Mercato gas	pag. 106
Mercati elettrico e gas	pag. 106

	Rapporti con le associazioni dei consumatori	pag. 114
	Regolamentazione della qualità dei servizi telefonici commerciali	pag. 116
Efficienza energetica negli usi finali		pag. 119
	Attività di regolazione	pag. 120
	Attività di gestione e divulgazione	pag. 123
<hr/>		
<b>Capitolo 5</b>		
<b>Attività di ricerca e sviluppo di interesse generale per il sistema elettrico</b>		pag. 128
<hr/>		
Ricerca di sistema		pag. 129
	Quadro normativo della ricerca di sistema	pag. 129
	Attività di ricerca	pag. 130
<hr/>		
<b>Capitolo 6</b>		
<b>Attuazione della regolamentazione, vigilanza e reclami</b>		pag. 136
<hr/>		
Attività propedeutica alla regolamentazione		pag. 137
	Attività di consultazione	pag. 137
	Analisi di impatto della regolazione	pag. 139
	Anagrafica operatori	pag. 141
Provvedimenti assunti		pag. 142
Gestione dei reclami, istanze, segnalazioni, conciliazioni e arbitrati		pag. 143
Indagini, vigilanza, controllo e sanzioni		pag. 147
	Indagini e istruttorie conoscitive	pag. 147
	Vigilanza e controllo	pag. 149
	Istruttorie formali e sanzioni	pag. 165
Contenzioso		pag. 169
<hr/>		
<b>Capitolo 7</b>		
<b>Organizzazione, comunicazione e risorse</b>		pag. 174
<hr/>		
Organizzazione e Piano strategico triennale		pag. 175
Comunicazione		pag. 176
Risorse umane e sviluppo del personale		pag. 179
Gestione economico-finanziaria		pag. 181
<hr/>		

## Indice delle tavole

---

Tav. 2.1	Ammontare della compensazione per i clienti in stato di disagio economico	pag. 45
Tav. 2.2	Standard per il tempo massimo di ripristino della fornitura	pag. 68
Tav. 2.3	Rimborsi automatici in caso di mancato rispetto degli standard di qualità per il tempo massimo di ripristino dell'alimentazione	pag. 68
Tav. 2.4	Numero di standard di qualità commerciali nei Paesi europei	pag. 73
Tav. 3.1	Graduatoria delle offerte per l'individuazione dei fornitori di ultima istanza	pag. 90
Tav. 3.2	Piano per la messa in servizio dei nuovi contatori del gas per ogni distributore di gas naturale	pag. 94
Tav. 4.1	Numero totale delle chiamate pervenute al call center dell'Acquirente Unico	pag. 111
Tav. 4.2	Argomenti delle chiamate pervenute al call center dell'Acquirente Unico per i settori elettrico e gas – Clienti non domestici	pag. 112
Tav. 4.3	Argomenti delle chiamate pervenute al call center dell'Acquirente Unico per i settori elettrico e gas – Clienti domestici	pag. 113
Tav. 4.4	Standard generali di qualità dei call center	pag. 116
Tav. 4.5	Punteggi aggiuntivi per la qualità del servizio	pag. 117
Tav. 5.1	Bando di gara per progetti di ricerca a beneficio degli utenti del sistema elettrico nazionale e, contestualmente, di interesse specifico di soggetti operanti nel settore dell'energia elettrica	pag. 132
Tav. 5.2	Progetti realizzati o in corso di realizzazione nel 2008 e relativi enti	pag. 134
Tav. 6.1	Sintesi delle attività di consultazione	pag. 137
Tav. 6.2	Provvedimenti dell'Autorità negli anni 2007-2008	pag. 143
Tav. 6.3	Comunicazioni relative al settore elettrico ricevute dall'Autorità	pag. 143
Tav. 6.4	Argomenti delle comunicazioni sul settore elettrico ricevute dall'Autorità negli ultimi due anni	pag. 145
Tav. 6.5	Comunicazioni relative al settore gas ricevute dall'Autorità	pag. 145
Tav. 6.6	Argomenti delle comunicazioni sul settore gas ricevute dall'Autorità negli ultimi due anni	pag. 146
Tav. 6.7	Sintesi delle attività ispettive svolte nel periodo 2003-2008	pag. 150
Tav. 6.8	Verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione dell'energia elettrica in materia di continuità del servizio	pag. 152
Tav. 6.9	Controlli tecnici nei confronti di imprese distributrici del gas in materia di qualità e sicurezza del gas: grado di odorizzazione, potere calorifico e pressione	pag. 153
Tav. 6.10	Verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione del gas in materia di qualità commerciale e di recupero di sicurezza del servizio	pag. 154
Tav. 6.11	Controlli telefonici e verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici del gas in materia di pronto intervento	pag. 155
Tav. 6.12	Verifiche ispettive nei confronti di soggetti titolari di progetti di risparmio energetico	pag. 156
Tav. 6.13	Verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione e di vendita del gas naturale in materia di applicazione del coefficiente di correzione dei volumi	pag. 157

---

## Indice delle tavole

---

Tav. 6.14	Verifiche ispettive nei confronti di operatori che non hanno trasmesso la documentazione richiesta in merito al divieto di traslazione sui prezzi al consumo della "Robin Tax"	pag. 158
Tav. 6.15	Verifiche ispettive nei confronti di esercenti le attività di distribuzione e di vendita in merito alle garanzie per il libero accesso al servizio di distribuzione del gas naturale	pag. 158
Tav. 6.16	Controlli e verifiche ispettive nei confronti di società iscritte all'elenco venditori del mercato libero dell'energia elettrica	pag. 159
Tav. 6.17	Verifiche ispettive in materia di impianti di produzione incentivata svolte con la Cassa conguaglio per il settore elettrico	pag. 161
Tav. 6.18	Esito del contenzioso dal 1997 al 2009	pag. 170
Tav. 6.19	Riepilogo del contenzioso per anno dal 1997 al 2009	pag. 171
Tav. 6.20	Effetti del contenzioso sull'azione amministrativa dal 1997 al 2009	pag. 172
Tav. 7.1	Pianta organica del personale di ruolo dell'Autorità	pag. 180
Tav. 7.2	Composizione del personale al 16 marzo 2009 per tipo di contratto e qualifica di inquadramento	pag. 181
Tav. 7.3	Retribuzione contrattuale lorda per carriera e grado	pag. 181
Tav. 7.4	Prospetto riassuntivo delle principali voci di rendiconto 2008	pag. 182

---

## Indice delle figure

---

Fig. 1.1	Organigramma del MEDREG	pag. 21
Fig. 2.1	Confronto della durata delle interruzioni in diversi Paesi europei	pag. 72
Fig. 4.1	Obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori di energia elettrica nell'anno 2009	pag. 120
Fig. 4.2	Obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori di gas naturale nell'anno 2009	pag. 120
Fig. 4.3	Ripartizione percentuale dei risparmi di energia primaria e Titoli di efficienza energetica di cui è stata autorizzata l'emissione al marzo 2009	pag. 124
Fig. 5.1	Disponibilità finanziarie per la ricerca del sistema elettrico	pag. 129
Fig. 5.2	Risorse finanziarie del Piano triennale 2009-2011	pag. 131
Fig. 6.1	Andamento delle comunicazioni relative al settore elettrico ricevute dall'Autorità	pag. 144
Fig. 6.2	Andamento delle comunicazioni relative al settore gas ricevute dall'Autorità	pag. 146

---