

ATTI PARLAMENTARI

XVII LEGISLATURA

---

# CAMERA DEI DEPUTATI

---

Doc. **CXLI**

n. **5**

## RELAZIONE

### SULLO STATO DEI SERVIZI E SULL'ATTIVITÀ SVOLTA DALL'AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELET- TRICA, IL GAS E IL SISTEMA IDRICO

(Aggiornata al 31 marzo 2017)

*(Articolo 2, comma 12, lettera i), della legge 14 novembre 1995, n. 481,  
e articolo 1, comma 12, della legge 23 agosto 2004, n. 239)*

*Presentata dal Presidente dell'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico*

**(BORTONI)**

---

*Trasmessa alla Presidenza il 30 giugno 2017*

---

**VOLUME II**

PAGINA BIANCA



Autorità per l'energia elettrica il gas  
e il sistema idrico



RELAZIONE ANNUALE  
SULLO STATO DEI SERVIZI  
E SULL'ATTIVITÀ SVOLTA

31 marzo 2017

---

Volume II Attività svolta

#### Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico

Guido Bortoni	<i>Presidente</i>
Alberto Biancardi	<i>Componente</i>
Rocco Colicchio	<i>Componente</i>
Valeria Termini	<i>Componente</i>

## Vol II Attività svolta

## Indice

<b>Capitolo 1. Indirizzi di politica energetica e rapporti istituzionali   Intersettoriale</b>	pag. 1
<b>Evoluzione della legislazione europea nei settori di competenza</b>	pag. 3
Verso una nuova strategia energetica per l'Europa	pag. 3
Evoluzione normativa dei settori energetici	pag. 9
<b>Coordinamento internazionale</b>	pag. 10
Coordinamento tra i Paesi membri dell'Unione europea	pag. 10
Rapporti e iniziative con Paesi non appartenenti all'Unione europea	pag. 13
<b>Evoluzione della legislazione italiana</b>	pag. 19
<b>Rapporti con il Parlamento, il Governo e altre istituzioni</b>	pag. 25
Segnalazioni	pag. 25
Pareri e proposte al Governo	pag. 27
Audizioni presso il Parlamento	pag. 30
Rapporti con le altre istituzioni	pag. 37
<b>Capitolo 2. Regolazione nel settore dell'energia elettrica   Settoriale</b>	pag. 42
<b>Unbundling</b>	pag. 43
Regolazione dell'unbundling	pag. 43
<b>Regolazione delle reti e del sistema elettrico</b>	pag. 44
Regolazione dei contratti di trasporto e servizio di dispacciamento	pag. 44
Investimenti in generazione ai fini della sicurezza degli approvvigionamenti	pag. 49
Regolazione tecnica: servizio di trasporto e distribuzione	pag. 51
Regolazione tecnica: impianti essenziali	pag. 53
Regolazione tecnica: norme in materia di qualità dei servizi	pag. 57
Tariffe per la connessione e l'accesso alle reti	pag. 61
Sistemi di smart metering di seconda generazione 2G	pag. 72
Investimenti in nuove infrastrutture di rete e coerenza con i Piani di sviluppo comunitari	pag. 74
<b>Promozione della concorrenza, tutela dell'ambiente e innovazione</b>	pag. 81
Monitoraggio dei prezzi, livelli di trasparenza, efficacia e concorrenza dei mercati all'ingrosso e al dettaglio	pag. 81
Promozione della tutela dell'ambiente: rinnovabili, cogenerazione e generazione distribuita	pag. 83
Progetti pilota e sperimentazioni	pag. 86
<b>Attività di ricerca e sviluppo di interesse generale per il sistema elettrico</b>	pag. 91
<b>Capitolo 3. Regolazione nel settore del gas   Settoriale</b>	pag. 98
<b>Unbundling</b>	pag. 99
Regolazione dell'unbundling	pag. 99
Certificazione dei gestori dei sistemi di trasporto del gas naturale	pag. 99

<b>Regolazione delle reti</b>		pag. 100
	Regolazione tecnica: servizi di bilanciamento	pag. 100
	Regolazione tecnica: sicurezza ed affidabilità delle reti e norme in materia di qualità dei servizi	pag. 101
	Regolazione tecnica: condizioni di accesso alle infrastrutture e di erogazione dei servizi di trasporto, stoccaggio e rigassificazione	pag. 104
	Misure di salvaguardia del sistema gas	pag. 107
	Tariffe per la connessione e l'accesso alle reti	pag. 108
	Provvedimenti in materia di gare per ambito di concessione	pag. 113
<b>Promozione della concorrenza</b>		pag. 114
	Monitoraggio dei prezzi, livelli di trasparenza, efficacia e concorrenza dei mercati all'ingrosso e al dettaglio	pag. 114
<hr/>		
<b>Capitolo 4. Teleriscaldamento/teleraffrescamento ed efficienza energetica negli usi finali   Intersettoriale</b>		pag. 118
<hr/>		
<b>Regolazione nel settore del teleriscaldamento/teleraffrescamento</b>		pag. 119
	Avvio delle attività	pag. 119
<hr/>		
<b>Efficienza energetica negli usi finali</b>		pag. 123
	Attività di regolazione	pag. 123
	Attività di gestione	pag. 124
<hr/>		
<b>Capitolo 5. Regolazione e attività svolta nel settore idrico   Settoriale</b>		pag. 128
<hr/>		
<b>Rapporti istituzionali</b>		pag. 130
<hr/>		
<b>Regolazione tariffaria, unbundling e misura</b>		pag. 131
	Regolazione tariffaria	pag. 131
	Regolazione dell'unbundling	pag. 137
	Regolazione del servizio di misura	pag. 138
<hr/>		
<b>Tutela dell'utenza nel settore idrico</b>		pag. 140
	Regolazione della qualità contrattuale del SII	pag. 140
	Raccolta dei dati sull'efficienza e sulla qualità del SII	pag. 144
	Reclami e segnalazioni degli utenti del SII	pag. 144
	Promozione delle procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie	pag. 146
<hr/>		
<b>Capitolo 6. Vigilanza e contenzioso   Intersettoriale</b>		pag. 148
<hr/>		
<b>Vigilanza e sanzioni</b>		pag. 149
	Indagini, vigilanza e controllo	pag. 149
	Attuazione del regolamento REMIT	pag. 165
	Procedimenti sanzionatori e prescrittivi	pag. 166

Contenzioso	pag. 170
Risoluzione delle controversie tra i soggetti regolati	pag. 178
Settore elettrico	pag. 179
Settore gas	pag. 184
<b>Capitolo 7. Tutela dei consumatori   Intersettoriale</b>	pag. 188
Regolazione del mercato elettrico e del gas	pag. 189
Mercato elettrico	pag. 189
Mercato del gas	pag. 197
Mercato elettrico e del gas	pag. 203
Iniziative per sviluppare la consapevolezza dei consumatori	pag. 216
Qualità dei servizi telefonici commerciali di vendita di energia elettrica e di gas	pag. 221
Valutazione dei reclami e risoluzione delle controversie dei consumatori	pag. 224
Razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali per la trattazione dei reclami	pag. 230
Conciliazioni e procedure alternative di risoluzione delle controversie	pag. 232
Iniziative a favore dei clienti in disagio economico e in gravi condizione di salute	pag. 240
Rapporti con le associazioni dei clienti domestici e non domestici	pag. 248
<b>Capitolo 8. Attuazione della regolazione, comunicazione, organizzazione e risorse   Intersettoriale</b>	pag. 252
Attività propedeutica alla regolazione e provvedimenti assunti	pag. 253
Attività di consultazione	pag. 253
Analisi di impatto della regolazione	pag. 255
Provvedimenti assunti	pag. 256
Accountability, trasparenza e anticorruzione	pag. 259
Comunicazione	pag. 261
Organizzazione	pag. 265
Risorse umane e sviluppo del personale	pag. 266
Gestione economico-finanziaria	pag. 268

## Indice delle tavole

Tav. 2.1	Dettaglio degli oneri A <sub>3</sub> Milioni di euro	pag. 66
Tav. 2.2	Componenti tariffarie A <sub>1</sub> , A <sub>3</sub> , A <sub>4</sub> , A <sub>5</sub> , A <sub>s</sub> , A <sub>e</sub> , UC4, UC7 e MCT per tipologia di clienti	pag. 68
Tav. 2.3	Ripartizione percentuale tra le regioni italiane delle pompe di calore aderenti alla sperimentazione tariffaria alla data del 15 ottobre 2016	pag. 86
Tav. 2.4	Principali caratteristiche dei primi tre progetti pilota avviati a fine 2014	pag. 87
Tav. 2.5	Risultati dei progetti A <sub>1</sub> e A <sub>2</sub> Ginestra SANC GENNAIO-AGOSTO 2015	pag. 88
Tav. 2.6	Principali caratteristiche tecniche dei progetti pilota power intensive (a dicembre 2015)	pag. 88
Tav. 2.7	Principali parametri energetici dei progetti pilota	pag. 89
Tav. 2.8	Ripartizione delle risorse finanziarie del Piano triennale 2015-2017 della Ricerca di sistema elettrico nazionale Milioni di euro	pag. 93
Tav. 2.9	Progetti ammessi al finanziamento con decreto del Ministero dello sviluppo economico del 21 aprile 2016	pag. 94
Tav. 5.1	Attività e comparti di separazione contabile del SII	pag. 138
Tav. 6.1	Sintesi delle attività ispettive svolte nel periodo 2012- 2016. Numero di verifiche ispettive svolte con sopralluogo	pag. 152
Tav. 6.2	Dettaglio delle attività ispettive svolte nel periodo 2012-2016	pag. 153
Tav. 6.3	Verifiche ispettive nei confronti di esercenti la vendita di energia elettrica e/o gas naturale in materia di qualità dei servizi telefonici Giugno-Settembre 2016	pag. 154
Tav. 6.4	Verifiche ispettive presso SEU o SEESEU Settembre-Ottobre 2016	pag. 155
Tav. 6.5	Verifiche ispettive presso SEU o SEESEU Giugno-Settembre 2016	pag. 155
Tav. 6.6	Verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di energia elettrica alle quali è stato erogato l'incentivo per la registrazione dei clienti coinvolti nelle interruzioni del servizio elettrico tramite i misuratori elettronici e i sistemi di telegestione Aprile-Maggio 2016	pag. 156
Tav. 6.7	Verifica ispettiva nei confronti dell'impresa di trasmissione di energia elettrica in materia di qualità del servizio Ottobre 2016	pag. 157
Tav. 6.8	Controlli tecnici nei confronti di imprese distributrici di gas in materia di qualità del gas Gennaio-Dicembre 2016	pag. 158
Tav. 6.9	Verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione di gas in materia di incentivi per la sicurezza del servizio Aprile 2016	pag. 159
Tav. 6.10	Verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione di gas in materia di incentivi per la sicurezza del servizio Aprile 2016	pag. 159
Tav. 6.11	Controlli telefonici e verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di gas in materia di pronto intervento Aprile-Novembre 2016	pag. 160
Tav. 6.12	Verifiche ispettive nei confronti di esercenti le attività di distribuzione e di vendita del gas naturale, in materia di accesso al servizio di distribuzione del gas naturale Febbraio-Marzo 2016	pag. 161
Tav. 6.13	Verifiche ispettive nei confronti di produttori di energia elettrica, in materia di adeguamento degli impianti di produzione connessi in media tensione Gennaio-Febbraio 2016	pag. 161
Tav. 6.14	Verifiche ispettive nei confronti di gestori del servizio idrico integrato Gennaio-Dicembre 2016	pag. 163
Tav. 6.15	Procedimenti gestiti nell'anno 2016	pag. 170
Tav. 6.16	Esiti del contenzioso dal 1997 al 2016	pag. 170
Tav. 6.17	Riepilogo del contenzioso per anno dal 1997 al 2016	pag. 171
Tav. 6.18	Effetti del contenzioso sull'azione amministrativa dal 1997 al 2016	pag. 172
Tav. 7.1	Elenco dei fornitori ammessi alla Tutela SIMILE	pag. 191
Tav. 7.2	Elenco dei soggetti esercenti il servizio di salvaguardia e valore del parametro Ω	pag. 195
Tav. 7.3	Incidenza, sul totale dei C <sup>MOR</sup> applicati, dei clienti che in seguito a ripetuti switching hanno indotto più esercenti a richiedere l'indennizzo	pag. 196

Tav. 7.4	Esiti della procedura concorsuale per l'individuazione dei FUI per i clienti finali di gas naturale per il periodo 1 ottobre 2016 – 30 settembre 2018	pag. 200
Tav. 7.5	Esiti della procedura concorsuale per l'individuazione degli FDD per i clienti finali di gas naturale per il periodo 1 ottobre 2016 – 30 settembre 2018	pag. 201
Tav. 7.6	Livelli specifici di qualità commerciale della vendita di energia elettrica o di gas naturale	pag. 209
Tav. 7.7	Livelli specifici e generali di qualità commerciale riferiti al tempo di messa a disposizione del venditore di dati tecnici	pag. 210
Tav. 7.8	Categorie di richieste di dati ricomprese in "Altri dati tecnici complessi" (M02C)	pag. 211
Tav. 7.9	Chiamate pervenute al call center dello Sportello	pag. 218
Tav. 7.10	Principali argomenti delle chiamate gestite con operatore dal call center dello Sportello	pag. 219
Tav. 7.11	Livelli di servizio per il call center dello Sportello	pag. 220
Tav. 7.12	Risultati della rilevazione "Mettiamoci la Faccia" per il call center dello Sportello	pag. 220
Tav. 7.13	Standard generali di qualità dei call center	pag. 221
Tav. 7.14	Reclami allo Sportello suddivisi per tipologia di cliente e per settore	pag. 225
Tav. 7.15	Comunicazioni relative al settore elettrico ricevute dallo Sportello nel 2015 e nel 2016	pag. 226
Tav. 7.16	Argomenti delle comunicazioni relative al settore elettrico ricevute dallo Sportello nel 2015 e nel 2016	pag. 227
Tav. 7.17	Comunicazioni relative al settore gas ricevute dallo Sportello nel 2015 e nel 2016	pag. 228
Tav. 7.18	Argomenti delle comunicazioni relative al settore gas ricevute dallo Sportello nel 2015 e nel 2016	pag. 229
Tav. 7.19	Procedure speciali di carattere informativo e risolutivo	pag. 239
Tav. 7.20	Clienti titolari di bonus elettrico nel 2015 e nel 2016	pag. 241
Tav. 7.21	Ripartizione delle famiglie beneficiarie del bonus nel 2016 per area geografica	pag. 241
Tav. 7.22	Nuclei per numero di componenti familiari con agevolazione per disagio economico in corso (bonus elettrico)	pag. 242
Tav. 7.23	Ammontare del bonus elettrico per i clienti in stato di disagio economico	pag. 244
Tav. 7.24	Ammontare del bonus elettrico per i clienti in stato di disagio fisico per l'anno 2016	pag. 244
Tav. 7.25	Ripartizione percentuale per fasce dei bonus per disagio fisico	pag. 245
Tav. 7.26	Famiglie con agevolazione per disagio economico in corso (bonus gas)	pag. 245
Tav. 7.27	Ripartizione percentuale dei bonus per tipologia di utilizzo del gas	pag. 246
Tav. 7.28	Ammontare del bonus gas per i clienti in stato di disagio economico anni 2016 e 2017	pag. 247
Tav. 8.1	Sintesi delle attività di consultazione Gennaio-Dicembre 2016	pag. 253
Tav. 8.2	Provvedimenti dell'Autorità negli anni 2015 e 2016	pag. 258
Tav. 8.3	Composizione del personale al 31 dicembre 2016 per tipo di contratto e qualifica di inquadramento	pag. 268
Tav. 8.4	Retribuzione annua lorda per carriera e grado al 31 dicembre 2016	pag. 268
Tav. 8.5	Pianta organica del personale di ruolo dell'Autorità	pag. 268
Tav. 8.6	Prospetto riassuntivo delle principali voci di rendiconto	pag. 269

## Indice delle figure

Fig. 2.1	Distribuzione del numero di ricariche/anno e dell'energia erogata all'anno tra i punti di ricarica Progetto Enel Distribuzione-Hera	pag. 90
Fig. 2.2	Gettito della componente A <sub>5</sub> ed erogazioni approvate	pag. 92
Fig. 5.1	Tipologia dei reclami e delle segnalazioni trasmessi all'Autorità nel 2016	pag. 145
Fig. 5.2	Gestione dei reclami e delle segnalazioni trasmessi all'Autorità nel 2016 e nei primi mesi del 2017	pag. 145
Fig. 6.1	Soggetti accreditati nell'Anagrafica operatori dell'Autorità al 31 marzo degli anni indicati	pag. 164
Fig. 7.1	Monitoraggio del comportamento dei clienti finali tramite il sistema indennitario	pag. 197
Fig. 7.2	Indice di soddisfazione – Servizi telefonici dei principali venditori di energia elettrica e gas (I e II semestre 2016)	pag. 222
Fig. 7.3	Livello di servizio – Servizi telefonici dei principali venditori di energia elettrica e gas (I e II semestre 2016)	pag. 223
Fig. 7.4	Tempo medio di attesa – Servizi telefonici dei principali venditori di energia elettrica e gas interessati dalla graduatoria dei call center (I e II semestre 2016)	pag. 224
Fig. 7.5	Andamento storico di reclami, richieste di informazioni e segnalazioni complessivamente ricevuti dall'Autorità e dallo Sportello	pag. 225
Fig. 7.6	Canali di attivazione del Servizio conciliazione	pag. 233
Fig. 7.7	Tipologia cliente e settore	pag. 233
Fig. 7.8	Materie oggetto di controversia azionata presso il Servizio conciliazione	pag. 234
Fig. 7.9	Canali di attivazione del Servizio conciliazione	pag. 237
Fig. 7.10	Tipologia di cliente e settore	pag. 238
Fig. 7.11	Materie oggetto di controversia azionata presso il Servizio conciliazione	pag. 238
Fig. 7.12	Distribuzione dei livelli di ISEE dei nuclei familiari con agevolazione per disagio economico in corso (bonus elettrico – percentuale) Anni 2014, 2015 e 2016	pag. 243
Fig. 7.13	Distribuzione dei livelli di ISEE dei nuclei familiari con agevolazione per disagio economico in corso (bonus gas – percentuale) Anni 2014, 2015 e 2016	pag. 246