

STRUTTURA, PREZZI E QUALITÀ NEL SETTORE ELETTRICO

TAV. 2.86 Standard specifici di qualità commerciale riferiti alle nuove connessioni permanenti ordinarie dei clienti BT nel 2020^(A)

PRESTAZIONE	STANDARD	NUMERO ANNUO DI RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	% DI MANCATO RISPETTO DELLO STANDARD	NUMERO DI INDENNIZZI AUTOMATICI
Preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per nuove connessioni permanenti ordinarie	15 giorni lavorativi	75.733	9,14	1,82%	1.547
Esecuzione di lavori semplici per nuove connessioni permanenti ordinarie	10 giorni lavorativi	117.279	5,66	2,80%	5.689
Esecuzione di lavori complessi per nuove connessioni permanenti ordinarie	50 giorni lavorativi	31.057	32,15	5,92%	1.898

(A) Imprese elettriche con più di 5.000 tra clienti finali e produttori.

Fonte: comunicazioni delle imprese distributrici ad ARERA.

TAV. 2.87 Standard specifici di qualità commerciale riferiti alle connessioni temporanee dei clienti non domestici BT nel 2020^(A)

PRESTAZIONE	STANDARD	NUMERO ANNUO DI RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	% DI MANCATO RISPETTO DELLO STANDARD	NUMERO DI INDENNIZZI AUTOMATICI
Preventivazione per l'esecuzione di lavori sulla rete BT per connessioni temporanee	10 giorni lavorativi	24.113	5,04	1,03%	253
Esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione entro i 40 kW e distanza massima di 20 m dagli impianti di rete permanenti esistenti	5 giorni lavorativi	15.348	2,98	2,22%	307
Esecuzione di lavori semplici per connessioni temporanee con potenza disponibile prima e dopo l'attivazione oltre i 40 kW e/o distanza massima superiore a 20 m dagli impianti di rete permanenti esistenti	10 giorni lavorativi	1.088	4,94	1,29%	24

(A) Imprese elettriche con più di 5.000 tra clienti finali e produttori.

Fonte: comunicazioni delle imprese distributrici ad ARERA.

CAPITOLO 2

TAV. 2.88 Standard specifici di qualità commerciale per i clienti MT nel 2020^(A)

PRESTAZIONE	STANDARD	NUMERO ANNUO DI RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	% DI MANCATO RISPETTO DELLO STANDARD	NUMERO DI INDENNIZZI AUTOMATICI
Preventivi per l'esecuzione di lavori sulla rete MT	30 giorni lavorativi	10.575	18,97	2,16%	231
Esecuzione di lavori semplici per connessioni ordinarie	20 giorni lavorativi	281	8,68	2,55%	6
Esecuzione di lavori complessi	50 giorni lavorativi	1.385	21,76	3,20%	55
Attivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	1.949	2,63	1,96%	42
Disattivazione della fornitura	7 giorni lavorativi	1.662	4,73	3,09%	65
Riattivazione per morosità	1 giorno feriale	831	0,74	4,25%	34
Fascia di puntualità per appuntamenti con il cliente	2 ore	1.473	0,01	1,27%	16
Comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura	15 giorni lavorativi	185	10,51	2,21%	2
Sostituzione del gruppo di misura guasto	15 giorni lavorativi	55	11,02	5,56%	2
Comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura	20 giorni lavorativi	42	17,00	7,14%	4
Ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50 giorni lavorativi	1	44,00	0,00%	0

(A) Imprese elettriche con più di 5.000 tra clienti finali e produttori.

Fonte: comunicazioni delle imprese distributrici ad ARERA.

TAV. 2.89 Standard specifici di qualità commerciale riferiti alle nuove connessioni permanenti ordinarie per i clienti in MT nel 2020^(A)

PRESTAZIONE	STANDARD	NUMERO ANNUO DI RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	% DI MANCATO RISPETTO DELLO STANDARD	NUMERO DI INDENNIZZI AUTOMATICI
Preventivi per l'esecuzione di lavori sulla rete MT per nuove connessioni permanenti ordinarie	30 giorni lavorativi	4.333	19,63	2,38%	102
Esecuzione di lavori semplici per nuove connessioni permanenti ordinarie	20 giorni lavorativi	42	6,13	2,50%	1
Esecuzione di lavori complessi per nuove connessioni permanenti ordinarie	50 giorni lavorativi	755	18,60	2,93%	24

(A) Imprese elettriche con più di 5.000 tra clienti finali e produttori.

Fonte: comunicazioni delle imprese distributrici ad ARERA.

STRUTTURA, PREZZI E QUALITÀ NEL SETTORE ELETTRICO

TAV. 2.90 Standard specifici di qualità commerciale per i produttori in BT nel 2020^(A)

PRESTAZIONE	STANDARD	NUMERO ANNUO DI RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	% DI MANCATO RISPETTO DELLO STANDARD	NUMERO DI INDENNIZZI AUTOMATICI
Comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura	15 giorni lavorativi	750	12,65	6,65%	65
Sostituzione del gruppo di misura guasto	15 giorni lavorativi	463	5,81	2,38%	9
Comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura	20 giorni lavorativi	25	16,04	0,00%	0
Ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50 giorni lavorativi	478	58,18	14,22%	76

(A) Imprese elettriche con più di 5.000 tra clienti finali e produttori.

Fonte: comunicazioni delle imprese distributrici ad ARERA.

TAV. 2.91 Standard specifici di qualità commerciale per i produttori in MT nel 2020^(A)

PRESTAZIONE	STANDARD	NUMERO ANNUO DI RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	% DI MANCATO RISPETTO DELLO STANDARD	NUMERO DI INDENNIZZI AUTOMATICI
Comunicazione dell'esito della verifica del gruppo di misura	15 giorni lavorativi	90	11,15	3,37%	5
Sostituzione del gruppo di misura guasto	15 giorni lavorativi	28	4,36	0,00%	1
Comunicazione dell'esito della verifica della tensione di fornitura	20 giorni lavorativi	0	0,00	0,00%	0
Ripristino del valore corretto della tensione di fornitura	50 giorni lavorativi	1	48,00	0,00%	0

(A) Imprese elettriche con più di 5.000 tra clienti finali e produttori.

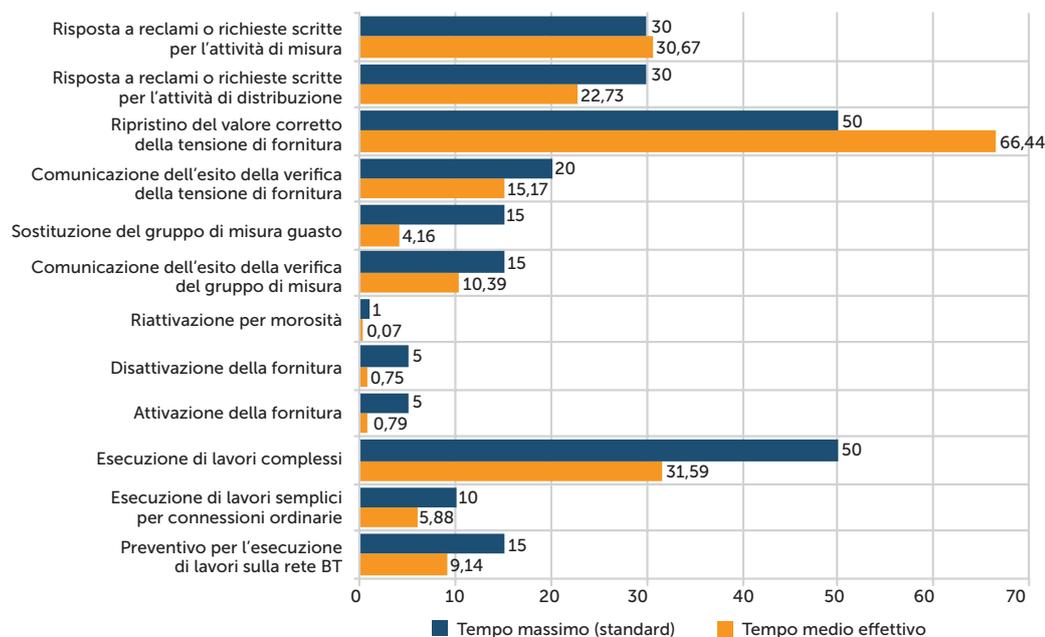
Fonte: comunicazioni delle imprese distributrici ad ARERA.

Per le risposte motivate ai reclami scritti e alle richieste di informazioni scritte per l'attività di distribuzione e misura non sono previsti standard specifici associati a indennizzi automatici. Per queste prestazioni sono fissati standard generali di qualità che permettono di monitorare l'andamento della qualità commerciale e individuare tempestivamente eventuali profili di criticità.

Per quanto riguarda i tempi medi effettivi di esecuzione delle prestazioni registrati nel 2020 per categoria di utenza (figure dalla 2.39 alla 2.45), si può osservare che il tempo medio effettivo è migliore del tempo massimo fissato dall'Autorità per ogni tipologia di prestazione e utenza, a esclusione:

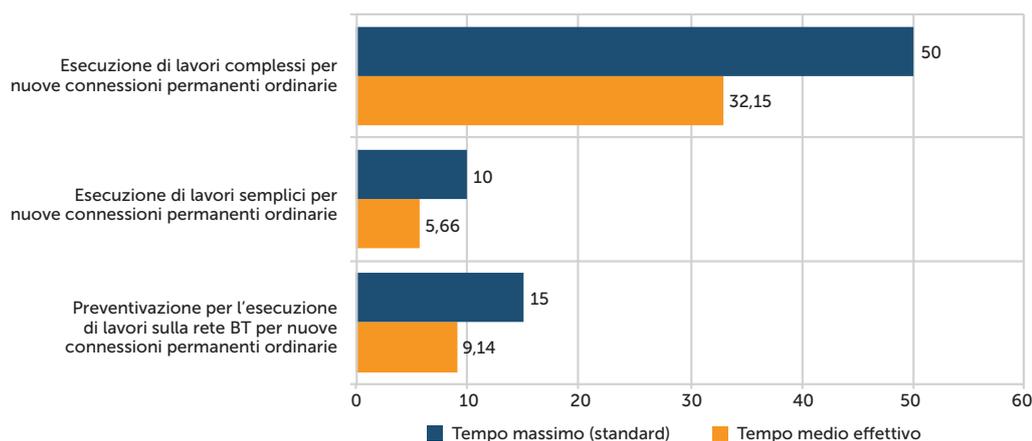
- per i clienti in bassa tensione, del ripristino del valore corretto della tensione di fornitura e della risposta a reclami o richieste scritte per l'attività di distribuzione e misura;
- per i clienti in media tensione, della risposta a reclami o richieste scritte per l'attività di misura;
- per i produttori in bassa e in media tensione, del ripristino del valore corretto della tensione di fornitura.

CAPITOLO 2

FIG. 2.39 Standard di qualità commerciale e tempi medi effettivi per i clienti domestici in BT nel 2020^(A)

(A) Imprese elettriche con più di 5.000 tra clienti finali e produttori.

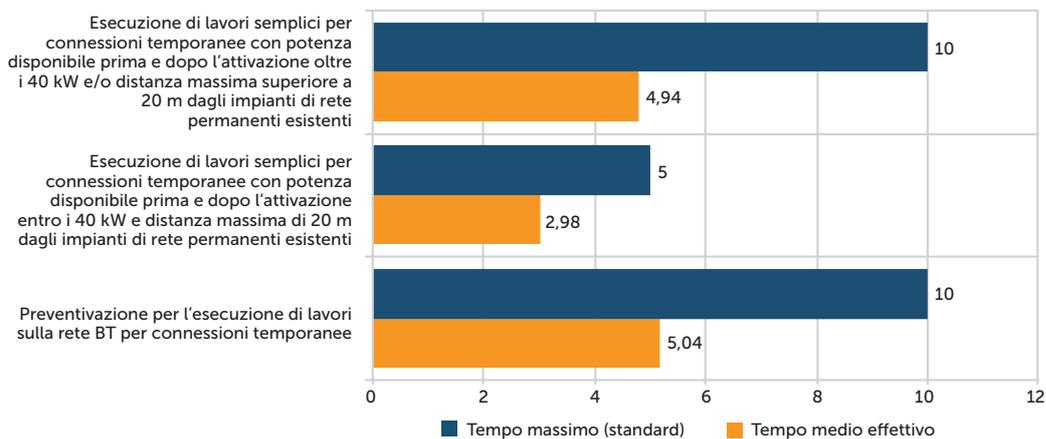
Fonte: comunicazioni delle imprese distributrici ad ARERA.

FIG. 2.40 Standard di qualità commerciale per nuove connessioni permanenti ordinarie e tempi medi effettivi per i clienti in BT nel 2020^(A)

(A) Imprese elettriche con più di 5.000 tra clienti finali e produttori.

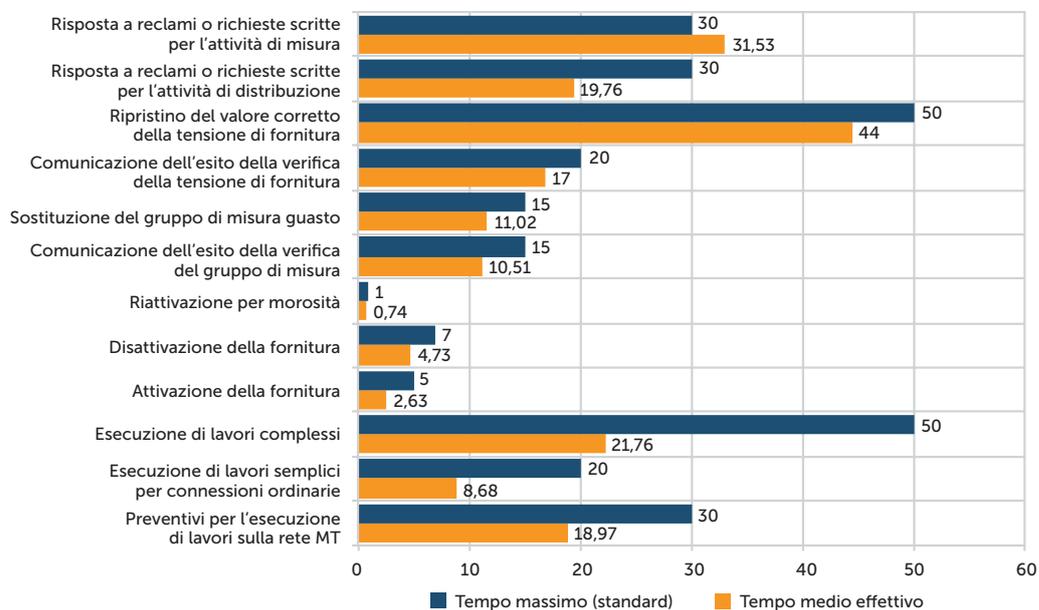
Fonte: comunicazioni delle imprese distributrici ad ARERA.

STRUTTURA, PREZZI E QUALITÀ NEL SETTORE ELETTRICO

FIG. 2.41 Standard di qualità commerciale per connessioni temporanee e tempi medi effettivi per i clienti non domestici in BT nel 2020^(A)

(A) Imprese elettriche con più di 5.000 tra clienti finali e produttori.

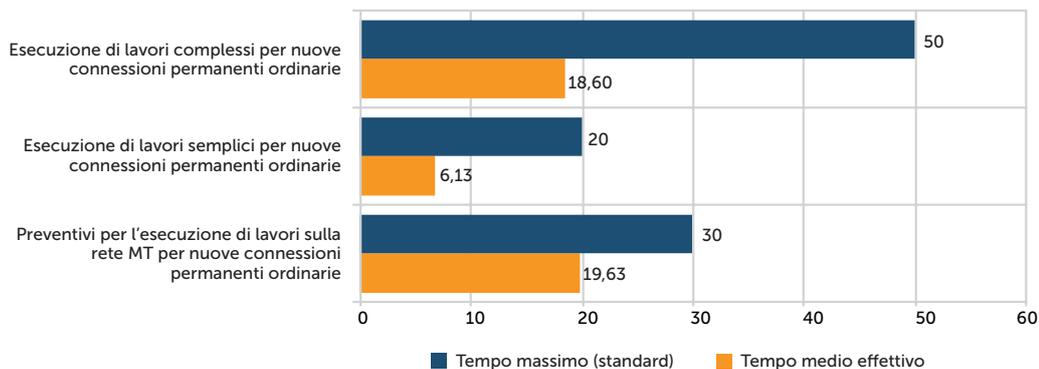
Fonte: comunicazioni delle imprese distributrici ad ARERA.

FIG. 2.42 Standard di qualità commerciale e tempi medi effettivi per i clienti in MT nel 2020^(A)

(A) Imprese elettriche con più di 5.000 tra clienti finali e produttori.

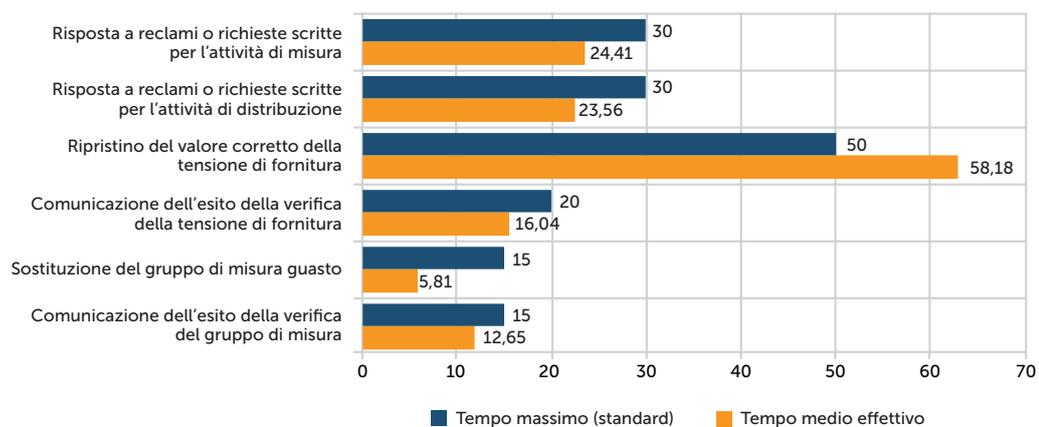
Fonte: comunicazioni delle imprese distributrici ad ARERA.

CAPITOLO 2

FIG. 2.43 Standard di qualità commerciale e tempi medi effettivi per nuove connessioni permanenti ordinarie per i clienti in MT nel 2020^(A)

(A) Imprese elettriche con più di 5.000 tra clienti finali e produttori.

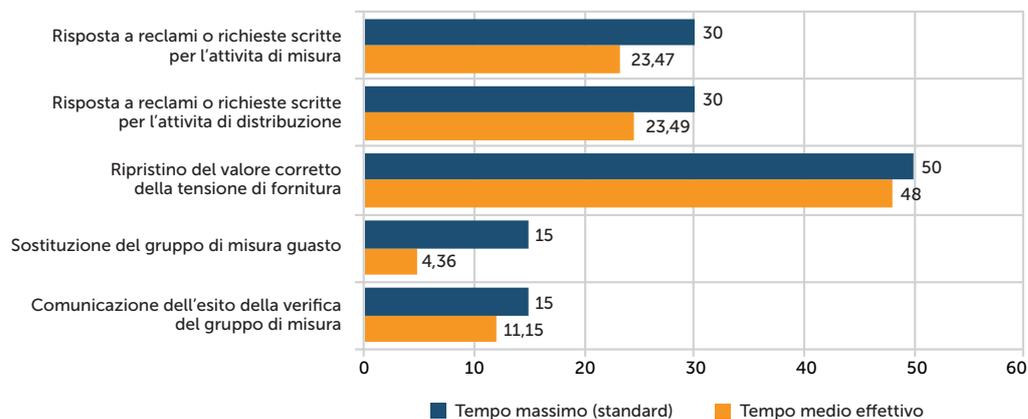
Fonte: comunicazioni delle imprese distributrici ad ARERA.

FIG. 2.44 Standard di qualità commerciale e tempi medi effettivi per i produttori in BT nel 2020^(A)

(A) Imprese elettriche con più di 5.000 tra clienti finali e produttori.

Fonte: comunicazioni delle imprese distributrici ad ARERA.

STRUTTURA, PREZZI E QUALITÀ NEL SETTORE ELETTRICO

FIG. 2.45 Standard di qualità commerciale e tempi medi effettivi per i produttori in MT nel 2020^(A)

(A) Imprese elettriche con più di 5.000 tra clienti finali e produttori.

Fonte: comunicazioni delle imprese distributrici ad ARERA.

Per assicurare coerenza con le disposizioni previste dal Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV)⁴⁹, che prevede che il venditore sia l'interfaccia unica per i clienti finali, dal 1° luglio 2009 sono in vigore due standard specifici (aggiornati nel 2016) in capo ai distributori per la messa a disposizione dei dati tecnici richiesti dai venditori e, in particolare, per:

- richieste di dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedure di conciliazione paritetica;
- richieste di altri dati tecnici (M02) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedure di conciliazione paritetica;
- richieste di altri dati tecnici (M02C) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedure di conciliazione paritetica.

Le prestazioni hanno standard specifici differenziati a seconda che la richiesta del venditore riguardi la lettura del gruppo di misura o altri dati tecnici. In caso di mancato rispetto dello standard per cause non imputabili a forza maggiore o a terzi, è previsto un indennizzo automatico che il distributore deve versare al venditore.

La tavola 2.92 illustra il numero di richieste, i tempi medi effettivi, la percentuale di casi di mancato rispetto dello standard e il numero di indennizzi corrisposti ai venditori dai distributori registrati nell'anno 2020; esaminando le prestazioni, si osserva che la percentuale di casi di mancato rispetto degli standard specifici rilevata è superiore al 3% per la richiesta dei dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01).

49 Allegato A alla delibera 21 luglio 2016, 413/2016/R/com.

CAPITOLO 2

TAV. 2.92 Prestazioni soggette a indennizzo automatico per i venditori nel 2020^(A)

PRESTAZIONE	STANDARD	NUMERO ANNUO DI RICHIESTE	TEMPO MEDIO EFFETTIVO	% DI MANCATO RISPETTO DELLO STANDARD	NUMERO DI INDENNIZZI AUTOMATICI
Richiesta dati tecnici acquisibili con lettura del gruppo di misura (M01) per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi	1.574	3,64	4,72%	65
Richiesta di altri dati tecnici (M02) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	6 giorni lavorativi	58.392	3,80	1,51%	919
Richiesta di altri dati tecnici (M02C) - dal 1° luglio 2017 - per reclami e richieste di informazioni scritti o procedura di conciliazione paritetica	12 giorni lavorativi	32.678	8,02	2,63%	895

(A) Imprese elettriche con più di 5.000 tra clienti finali e produttori.

Fonte: dichiarazioni dei distributori ad ARERA.

Qualità commerciale del servizio di vendita

Il già citato Testo integrato della regolazione della qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas naturale (TIQV) disciplina obblighi minimi e indicatori di qualità commerciale a tutela dei clienti finali che tutte le società di vendita di energia elettrica e gas sono tenute a rispettare. Gli indicatori sono di due tipologie: generali e specifici.

I reclami scritti, le rettifiche di fatturazione e le rettifiche di doppia fatturazione sono sottoposti a standard minimi specifici sul tempo di effettuazione delle prestazioni, mentre le richieste di informazione scritte sono sottoposte a standard generali. Qualora il venditore non rispetti gli standard specifici di qualità commerciale, il cliente riceve automaticamente un indennizzo con la prima fatturazione utile. L'indennizzo automatico di base (pari a 25 euro) raddoppia se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio rispetto allo standard e triplica se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo. L'indennizzo deve comunque essere erogato al cliente entro sei mesi da parte del venditore che ha ricevuto il reclamo scritto o la richiesta di rettifica di fatturazione o di doppia fatturazione.

L'indennizzo non è dovuto se nell'anno solare sia già stato pagato un indennizzo al cliente per mancato rispetto del medesimo standard di qualità e nel caso di reclami per i quali non sia possibile identificare il cliente perché il reclamo non contiene le informazioni minime necessarie. Il venditore, inoltre, non è tenuto a corrispondere l'indennizzo automatico se il mancato rispetto degli standard specifici di qualità sia riconducibile a cause di forza maggiore – intese come atti dell'autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità, scioperi indetti senza il preavviso previsto dalla legge, mancato ottenimento di atti autorizzativi – oppure a cause imputabili al cliente o a terzi, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi.

STRUTTURA, PREZZI E QUALITÀ NEL SETTORE ELETTRICO

Per il 2020 hanno comunicato i dati relativi alla qualità commerciale dei servizi di vendita nel settore dell'energia elettrica 462 imprese, che servono 33,3 milioni di clienti elettrici. I dati comunicati dai venditori ai sensi dell'art. 36 del TIQV includono il tempo effettivo medio di risposta a una richiesta di rettifica di doppia fatturazione, calcolato sulla base dei tempi effettivi sia nei casi in cui sia stato rispettato lo standard specifico o generale di qualità, sia nei casi in cui tale standard non sia stato rispettato per le cause imputabili al venditore. Dal 1° gennaio 2019 lo standard è sceso a 60 giorni solari.

In base ai dati disponibili, i tempi medi effettivi di risposta per i venditori elettrici, nel caso di reclami e rettifiche di fatturazione, si attestano lievemente al di sotto degli standard minimi fissati dall'Autorità, pari a 30 giorni solari sia per i reclami sia per le richieste di informazione.

I tempi medi di risposta dei reclami, delle richieste di informazione e delle rettifiche di fatturazione registrati nel 2020 risultano inferiori allo standard, con l'eccezione delle rettifiche di doppia fatturazione (Tav. 2.93).

TAV. 2.93 *Prestazioni del servizio di vendita e tempi medi effettivi nel settore elettrico nel 2020 (in giorni solari e valori percentuali)*

PRESTAZIONI	STANDARD SPECIFICI	STANDARD GENERALI %	TEMPI MEDI EFFETTIVI
Tempo massimo di risposta motivata ai reclami scritti	30	-	15,63
Tempo massimo di rettifiche di fatturazione	60 o 90 ^(A)	-	26,52
Tempo massimo di rettifiche di doppia fatturazione	20	-	24,53
Risposte a richieste scritte di informazione inviate entro il tempo massimo di 30 giorni solari	-	95	7,47

(A) 90 giorni in caso di fatture con periodicità quadrimestrale.

Fonte: ARERA, elaborazione su dati dichiarati dagli operatori.

Nel complesso, le imprese che hanno servito clienti del settore elettrico hanno ricevuto un totale di 297.341 reclami scritti, in lieve diminuzione rispetto all'anno precedente (-2,2%); il 64,63% dei reclami proviene dai clienti domestici, il 27,35% dai clienti non domestici, il 6,9% da clienti multi-sito e l'1,1% dai clienti MT; inoltre, il 64,35% dei reclami proviene da clienti del mercato libero, il 28,76% da clienti del mercato tutelato (Tav. 2.94).

Per quanto riguarda le richieste di informazione (Tav. 2.95), le aziende hanno ricevuto un totale di 193.960 richieste, in diminuzione del 6,5% rispetto all'anno precedente. I dati del 2020 mostrano che il 67,54% delle richieste proviene dai clienti domestici, mentre il 22,33% dai clienti non domestici; il 78,26% di tali richieste è inoltrato da clienti del mercato libero e, in particolare, dai clienti domestici (58,19%), mentre i clienti del mercato tutelato rappresentano una quota pari al 13,50%. I clienti multi-sito contribuiscono al totale delle richieste per l'8,23%, mentre i clienti MT per una quota residuale dell'1,90%.

CAPITOLO 2

TAV. 2.94 Numero di reclami nel settore elettrico nel 2020 per tipologia di cliente

TIPO DI CLIENTE	2019	2020
Clienti domestici in bassa tensione serviti in maggior tutela	59.945	59.898
Clienti non domestici in bassa tensione serviti in maggior tutela	39.326	25.625
Clienti domestici in bassa tensione serviti nel mercato libero	122.989	132.274
Clienti non domestici in bassa tensione serviti nel mercato libero	60.874	55.699
Clienti in media tensione serviti nel mercato libero	3.172	3.368
Clienti multi-sito	17.812	20.477
TOTALE	304.118	297.341

Fonte: ARERA, elaborazione su dati dichiarati dagli operatori.

TAV. 2.95 Numero di richieste di informazione nel settore elettrico

TIPO DI CLIENTE	2019	2020
Clienti domestici in bassa tensione serviti in maggior tutela	22.293	18.142
Clienti non domestici in bassa tensione serviti in maggior tutela	5.565	8.050
Clienti domestici in bassa tensione serviti nel mercato libero	112.702	112.863
Clienti non domestici in bassa tensione serviti nel mercato libero	48.029	35.255
Clienti in media tensione serviti nel mercato libero	2.076	3.687
Clienti multi-sito	16.734	15.963
TOTALE	207.399	193.960

Fonte: ARERA, elaborazione su dati dichiarati dagli operatori.

TAV. 2.96 Numero di rettifiche di fatturazione nel settore elettrico

TIPO DI CLIENTE	2019	2020
Clienti domestici in bassa tensione serviti in maggior tutela	381	427
Clienti non domestici in bassa tensione serviti in maggior tutela	322	80
Clienti domestici in bassa tensione serviti nel mercato libero	4.871	3.932
Clienti non domestici in bassa tensione serviti nel mercato libero	2.902	2.312
Clienti in media tensione serviti nel mercato libero	231	165
Clienti multi-sito	1.266	1.137
TOTALE	9.973	8.053

Fonte: ARERA, elaborazione su dati dichiarati dagli operatori.

Le rettifiche di fatturazione, che risultano complessivamente 8.053, fanno seguito a reclami scritti su fatture già pagate di cui si contesta il contenuto; hanno riguardato prevalentemente il mercato libero (79,59%). Relativamente al segmento di clientela, hanno interessato, in particolare, i clienti domestici del mercato libero e in tutela (48,83%) e, a seguire, i clienti non domestici del mercato libero (28,71%). Una quota significativa delle rettifiche ha interessato i clienti multi-sito (14,12%) (Tav. 2.96). Nel complesso, il 54,13% delle rettifiche di fatturazione proviene dai clienti domestici, mentre il 31,75% dai clienti non domestici e il 14,12% dai clienti multi-sito.

Infine, le rettifiche di doppia fatturazione determinate da errori nelle procedure di *switching* (per lo stesso periodo di consumo, il cliente finale riceve una fattura sia dal venditore uscente sia dal venditore entrante) nel 2020 risultano solo 967, e hanno interessato prevalentemente i clienti domestici e non domestici del mercato libero (70,01%) (Tav. 2.97).

STRUTTURA, PREZZI E QUALITÀ NEL SETTORE ELETTRICO

TAV. 2.97 Numero di rettifiche di doppia fatturazione nel settore elettrico

TIPO DI CLIENTE	2019	2020
Clienti domestici in bassa tensione serviti in maggior tutela	157	107
Clienti non domestici in bassa tensione serviti in maggior tutela	30	10
Clienti domestici in bassa tensione serviti nel mercato libero	845	498
Clienti non domestici in bassa tensione serviti nel mercato libero	650	179
Clienti in media tensione serviti nel mercato libero	131	4
Clienti multi-sito	245	169
TOTALE	2.058	967

Fonte: ARERA, elaborazione su dati dichiarati dagli operatori.

Nel settore elettrico il maggior numero di indennizzi automatici (Tav. 2.98) risulta essere legato principalmente al mancato rispetto dei tempi di risposta ai reclami scritti: questi indennizzi raggiungono, infatti, il 94,85% del totale. I clienti domestici totalizzano il 64,52% degli indennizzi, rispettivamente il 39,52% nel mercato libero e 25% nel mercato tutelato.

TAV. 2.98 Numero di indennizzi da erogare nel settore elettrico per mancato rispetto di standard specifici nel 2020

TIPO DI CLIENTE	RISPOSTA AI RECLAMI	RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	RETTIFICHE DI DOPPIA FATTURAZIONE	TOTALE
Clienti domestici in bassa tensione serviti in maggior tutela	7.373	67	62	7.502
Clienti non domestici in bassa tensione serviti in maggior tutela	3.680	11	14	3.705
Clienti domestici in bassa tensione serviti nel mercato libero	10.288	727	171	11.186
Clienti non domestici in bassa tensione serviti nel mercato libero	5.065	240	64	5.369
Clienti in media tensione serviti nel mercato libero	448	18	12	478
Clienti multi-sito	1.605	124	35	1.764
TOTALE	28.459	1.187	358	30.004

Fonte: ARERA, elaborazione su dati dichiarati dagli operatori.

Una situazione del tutto simile a quella relativa al numero degli indennizzi maturati si evidenzia per gli indennizzi effettivamente erogati in termini di importi, anch'essi più concentrati nel mercato libero. Nel 2020, nel settore elettrico sono stati erogati indennizzi automatici per più di 1,2 milioni di euro (Tav. 2.99). I clienti del mercato libero risultano essere i destinatari del 58,36% del totale degli indennizzi.

CAPITOLO 2

TAV. 2.99 Indennizzi automatici erogati nel settore elettrico nel 2020 (in euro)

TIPO DI CLIENTE	RISPOSTA AI RECLAMI	RETTIFICHE DI FATTURAZIONE	RETTIFICHE DI DOPPIA FATTURAZIONE	TOTALE
Clienti domestici in bassa tensione serviti in maggior tutela	300.445	2.280	3.100	305.825
Clienti non domestici in bassa tensione serviti in maggior tutela	156.910	400	575	157.885
Clienti domestici in bassa tensione serviti nel mercato libero	445.971	32.650	9.225	487.846
Clienti non domestici in bassa tensione serviti nel mercato libero	231.695	11.450	3.885	247.030
Clienti in media tensione serviti nel mercato libero	21.125	1.000	800	22.925
Clienti multi-sito	70.020	4.875	2.150	77.045
TOTALE	1.226.166	52.655	19.735	1.298.556

Fonte: ARERA, elaborazione su dati dichiarati dagli operatori.

Nel 2020, l'85,5% dei casi di mancato rispetto degli standard specifici è stato attribuito nel complesso a cause dipendenti dalla responsabilità dell'impresa, mentre l'1,5% a cause di terzi (cliente, altre aziende) e il 12,9% a cause di forza maggiore.

Per quanto concerne, invece, gli argomenti dei reclami di responsabilità delle aziende, questi hanno riguardato: per il 45,5% circa dei casi, 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; per il 15,51%, le vicende del contratto, quali recesso, cambio di intestazione, voltura e subentro (perfezionamento e costi di voltura e subentro); per il 10,09%, argomenti relativi al mercato, quali 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 in contratto e applicate. Il 10,02% degli argomenti dei reclami ha avuto come oggetto problematiche relative alla morosità e alla sospensione, il 7,68% connessioni, lavori e problematiche sulla qualità tecnica, il 4,31% la misura, il 2,62% la qualità commerciale, lo 0,61% il bonus sociale e il 3,65% altri argomenti residuali non riconducibili alle categorie precedenti.

CAPITOLO

3

**STRUTTURA,
PREZZI E QUALITÀ
NEL SETTORE GAS**

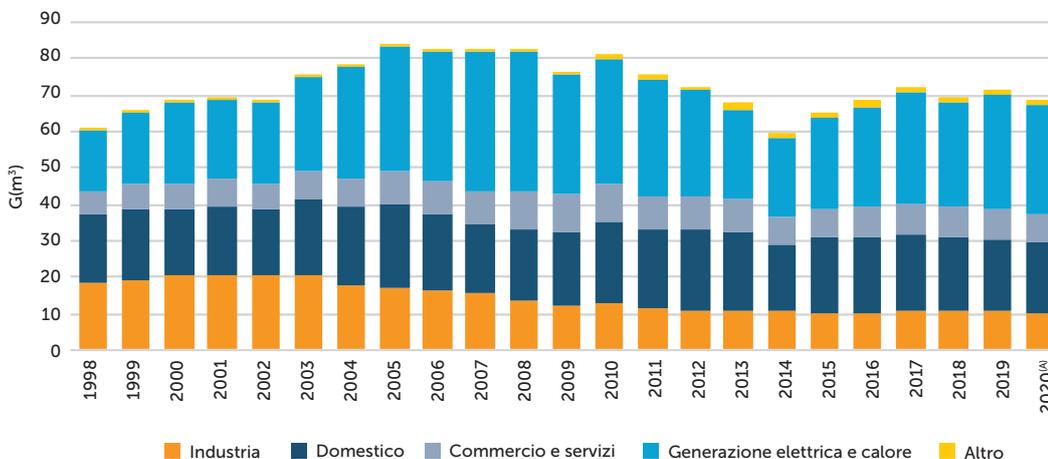
CAPITOLO 3

Domanda e offerta di gas naturale

In base ai dati preconsuntivi diffusi dal Ministero dello sviluppo economico, nel 2020 il consumo netto di gas naturale è diminuito di 3 G(m³), attestandosi a 68,5 G(m³) dai 71,5 G(m³) del 2019 (Fig. 3.1). In termini percentuali, il consumo ha registrato una riduzione del 4,2%. Coerentemente con il calo delle attività economiche causato dalla pandemia di Covid-19, nel 2020 i consumi provenienti dagli usi produttivi hanno registrato un significativo ripiegamento, così come quelli del settore domestico, che sono stati contenuti da un andamento climatico sfavorevole ai riscaldamenti.

Più in dettaglio, i consumi del settore industriale sono calati del 2,2% e quelli della generazione termoelettrica del 3,1%. Quello del commercio e servizi è il settore che più ha sofferto delle varie misure di contenimento che sono state adottate per rallentare la diffusione del virus, specialmente i comparti legati al turismo (servizi ricettivi e ristorazione) e ai servizi ricreativi, che per molti mesi dell'anno sono stati di fatto bloccati. Non sorprende, quindi, che i consumi del settore dei servizi abbiano registrato un vero e proprio crollo del 12,1% rispetto al 2019. Per gli stessi motivi, anche i consumi di gas legati ai trasporti hanno evidenziato un pesante cedimento, pari a -15,7%, mentre la perdita nei consumi del settore domestico è quantificabile in -2,8%.

FIG. 3.1 Consumi di gas naturale per settore



(A) Dati provvisori.

Fonte: Ministero dello sviluppo economico, Bilancio energetico nazionale, anni vari.

A fronte dei minori consumi, le importazioni nette hanno coerentemente evidenziato un calo del 6,6%. I volumi di gas importato dall'estero si sono, infatti, ridotti di 4,7 G(m³) rispetto al 2019, attestandosi a 66,4 G(m³); le esportazioni sono diminuite di 9 M(m³). Ancora una forte riduzione si è avuta nella produzione nazionale (-15,4%), la più elevata dell'ultimo decennio. In compenso, diversamente da quanto è accaduto negli ultimi due anni, i volumi presenti negli stoccaggi a fine anno sono risultati di 1,1 G(m³) inferiori ai quantitativi di inizio anno: quindi una parte dei consumi è stata coperta con il ricorso agli stoccaggi. Tenendo conto anche dei consumi di sistema e delle perdite di rete, il consumo interno lordo nel 2020 è risultato pari a 71,3 G(m³), un valore del 4,3% inferiore a quello del 2019.

STRUTTURA, PREZZI E QUALITÀ NEL SETTORE GAS

Il livello di dipendenza dall'estero, misurato come rapporto tra le importazioni lorde e il valore lordo dei consumi nazionali, è sceso al 93,2%, dopo che nell'anno precedente aveva toccato il valore record del 95,4%.

Come da tradizione, il bilancio degli operatori (Tav. 3.1) è stato redatto riaggregando i dati che le singole imprese hanno fornito nell'Indagine annuale sui settori regolati in base al gruppo di appartenenza dichiarato nell'Anagrafica operatori, ai sensi della delibera 23 giugno 2008, GOP 35/08. Nel caso in cui un'impresa abbia dichiarato di non appartenere ad alcun gruppo societario, è stata considerata come gruppo a sé. I gruppi sono stati attribuiti alle diverse classi in base al valore degli impieghi, che è dato dalla somma dei quantitativi relativi agli autoconsumi, alle vendite nel mercato all'ingrosso e a quelle realizzate nel mercato al dettaglio, comprese le vendite a soggetti appartenenti allo stesso gruppo societario. Le elaborazioni dei dati raccolti devono intendersi come provvisorie.

Nel 2020 i gruppi principali concorrenti di Eni, con impieghi compresi tra 10 e 60 G(m³), sono Engie, Alpiq, Edison, Enel, Royal Dutch Shell, A2A, OAO Gazprom e Duferco Participations Holding. Nella prima classe, dunque, sono entrati Alpiq, OAO Gazprom e Duferco Participations Holding, in virtù del notevole incremento registrato nel 2020 soprattutto nel mercato all'ingrosso; in particolare, questi gruppi nel 2020 hanno venduto rispettivamente 29,7, 11,1 e 10,1 G(m³).

Per gli altri quattro gruppi gli impieghi sono risultati rispettivamente pari a 50,9, 27,2, 26,6, 17,8 e 12,9 G(m³). Rispetto al 2019, dunque, Engie ha ulteriormente aumentato i propri impieghi di circa 3 G(m³) (oltre all'aumento già guadagnato negli anni precedenti); si registra un aumento degli impieghi anche per A2A, che ha incrementato i propri impieghi di 0,4 G(m³). Per gli altri gruppi (Edison, Enel e Royal Dutch Shell), per contro, si rileva una diminuzione dei consumi rispetto all'anno precedente: per i primi due gruppi la diminuzione è di circa 0,6 G(m³), mentre nel caso di Royal Dutch Shell si registra un -3,1 G(m³) di gas impiegato. Nella classe con impieghi compresi tra 2 e 10 G(m³), che include 17 gruppi societari, gli impieghi (vendite più autoconsumi) passano dagli 8,9 G(m³) del maggiore gruppo ai 2 G(m³) di quello con gli impieghi più bassi.

Il numero di gruppi societari che ricadono nelle classi più piccole è pari a 56 nella classe con impieghi compresi tra 0,1 e 1 G(m³) e 373 nell'ultima classe; le loro vendite e/o autoconsumi passano nella prima classe citata dai 973,5 M(m³) del maggiore ai 116,4 M(m³) del più piccolo, mentre nella seconda classe menzionata dai 97,2 M(m³) del più grande a poche centinaia di m³ dei più piccoli.

È opportuno precisare che da un anno all'altro i soggetti partecipanti alla rilevazione da cui sono tratti i dati non sono necessariamente gli stessi e ciò determina una connotazione delle classi che può risultare diversa di anno in anno. A questo si deve aggiungere il fatto che, come già rilevato negli ultimi anni, i soggetti che esercitano l'attività di vendita all'ingrosso e/o al dettaglio sono piuttosto dinamici anche in termini di appartenenza a un gruppo societario o a un altro.

Nella coltivazione di gas naturale, tuttavia, la situazione è rimasta praticamente immutata rispetto al 2019; quasi tutto il gas prodotto in Italia, risulta, infatti, nella disponibilità del gruppo Eni, fatta eccezione per Royal Dutch Shell, Edison, Total e per alcuni altri piccoli soggetti.

CAPITOLO 3

TAV. 3.1 Bilancio del gas naturale 2020 (in G(m³); valori riferiti ai gruppi industriali)

DISPONIBILITÀ E IMPIEGHI	GRUPPO ENI	10-60 G(m ³)	2-10 G(m ³)	1-2 G(m ³)	0,1-1 G(m ³)	< 0,1 G(m ³)	TOTALE
NUMERO DI GRUPPI	1	8	17	11	56	373	466
Produzione nazionale netta	2,9	0,7	-	0,1	0,4	0,0	4,1
Importazioni nette ^(A)	29,6	25,6	4,3	1,1	1,7	-	62,2
Variazioni scorte	0,4	0,9	-0,2	-0,1	0,2	0,0	1,3
Stoccaggi al 31 dicembre 2019	1,0	4,5	3,1	0,7	0,8	0,0	10,1
Stoccaggi al 31 dicembre 2020	0,6	3,5	3,2	0,7	0,6	0,0	8,7
Acquisti sul territorio nazionale	48,7	157,7	69,2	14,3	18,6	4,5	312,9
– di cui da Eni	42,1	11,9	5,6	1,1	1,1	0,3	62,0
– di cui da altri operatori	6,6	145,8	63,5	13,3	17,5	4,2	250,8
Acquisti in Borsa	1,0	2,2	2,5	0,6	0,9	0,1	6,9
Cessioni ad altri operatori nazionali	64,1	154,7	58,4	13,5	11,6	0,8	303,1
– di cui vendite al PSV	56,6	134,8	51,5	10,8	6,7	0,3	260,8
Vendite in Borsa	1,4	3,5	2,9	1,0	1,2	0,0	10,1
Trasferimenti netti	-0,6	0,5	0,0	0,2	0,0	0,1	0,2
Consumi e perdite ^(B)	0,5	1,2	0,5	0,1	0,1	0,0	2,4
Autoconsumi	5,7	9,4	0,9	0,1	0,1	0,3	16,6
Vendite finali	10,2	18,8	12,9	1,5	8,6	3,5	55,2
– di cui a clienti finali collegati	0,9	2,6	6,1	0,0	1,2	0,2	11,0
Al mercato libero	8,0	17,2	11,7	1,2	7,9	3,0	49,2
Al mercato tutelato	2,2	1,5	1,1	0,2	0,7	0,5	6,1
Forniture di ultima istanza e default	-	0,1	0,1	-	-	-	0,2
Vendite finali per settore ^(C)	10,2	18,7	12,8	1,5	8,6	3,5	55,3
Domestico	3,7	4,4	2,7	0,5	2,1	1,4	14,7
Condominio uso domestico	0,2	0,3	0,4	0,0	0,8	0,6	2,4
Commercio e servizi	0,9	1,4	1,4	0,5	1,7	0,8	6,6
Industria	4,3	7,9	2,3	0,2	2,6	0,4	17,8
Generazione elettrica	1,0	4,8	5,7	0,1	1,3	0,1	12,9
Attività di servizio pubblico	0,1	0,1	0,3	0,2	0,2	0,1	0,8

(A) Le importazioni sono al netto delle esportazioni.

(B) Consumi e perdite totali (fonte: Ministero dello sviluppo economico) stimati in base alla produzione, all'importazione, allo stoccaggio e agli acquisti interni (inclusi quelli in Borsa).

(C) Non sono incluse le vendite per forniture di ultima istanza e default in quanto non disponibili per settore di consumo.

Fonte: ARERA, Indagine annuale sui settori regolati.

Le importazioni, complessivamente in diminuzione rispetto all'anno precedente, sono una prerogativa dei gruppi industriali di più grande dimensione. Nel 2020 questi ultimi hanno importato 55,2 G(m³), come risultato di importazioni lorde pari a 55,3 G(m³) ed esportazioni pari a 0,1 G(m³).