

energetica europea, che tenga conto delle proprie esigenze e che consenta di valorizzare le proprie realtà. Tutto ciò è possibile con il contributo e l'impegno dei molteplici attori, siano essi istituzioni o operatori.

L'azione dell'Autorità in ambito internazionale, dal 2011, si è ancor più orientata ad un approccio maggiormente tecnico-regolatorio. Con una partecipazione sempre più attiva ed informata, multilivello (sia a livello politico di vertice sia di gruppi di lavoro), l'Autorità è impegnata nell'individuazione delle problematiche e nella definizione delle possibili soluzioni. E il nostro impegno non si è rivolto solo all'Europa, ma anche ad altre aree di particolare interesse per il Paese, quali il Mediterraneo ed i Balcani.

Affinché il processo in corso di cambiamento dei mercati all'ingrosso possa condurre effettivamente ad un nuovo paradigma di funzionamento dei settori energetici, è necessario che esso sia accompagnato da una coerente evoluzione dei mercati della vendita al dettaglio, là dove va ritrovato un consumatore sempre più consapevole ed attivo: una delle chiavi di volta per il passaggio al nuovo assetto.

I piccoli consumatori, incluse le famiglie, sono stati liberi di scegliere il proprio fornitore per più di 5 anni nel settore elettrico e più di 9 nel gas. Tuttavia, questo segmento di mercato non sembra aver raggiunto ancora il grado di maturità atteso: anche se negli ultimi anni si è registrata una maggiore dinamicità, a fine 2011 solo il 13% delle famiglie – inclusi i condomini – era fornita di gas naturale a condizioni di mercato diverse da quelle di tutela. Nel settore elettrico il 18%.

Gli snodi da affrontare riguardano non solo ciò che già nella Relazione annuale 2011 abbiamo chiamato la "capacitazione" del consumatore, ma anche la definizione di un quadro di regole promotrici di una concorrenza sana. Mi riferisco qui, per esempio, alla necessità di evitare che fenomeni patologici nel mercato, tipo quello dei contratti non richiesti, possano minare alla radice la fiducia nel funzionamento del medesimo. Su questo tema, nel corso del 2011, si è svolta un'ampia consultazione tra le parti e si è pervenuti dal 1° giugno ad una regolazione che persegue un ragionevole equilibrio tra il

rafforzamento della protezione, la costruzione di una tutela "satisfattiva" che si affianca a quella sanzionatoria, e la salvaguardia della fiducia nel mercato. Una regolazione vorrei dire "chirurgica" che ha iniziato a debellare quella parte residua della patologia che la sola autoregolazione dei venditori non ha eliminato. L'Autorità, infatti, ha sviluppato alcuni nuovi interventi: uno, preventivo, in cui la strumentazione messa in campo pone sul venditore l'onere della verifica della effettiva volontà del consumatore a concludere il contratto nel mercato libero; uno, correttivo, che mira a ripristinare la *conditio qua ante* nei – speriamo pochi – casi in cui si accerti ancora l'esistenza di un contratto non voluto dal cliente finale, ma anche a prevedere che le sanzioni potranno essere aggravate, poiché, oltre a ledere l'interesse dei consumatori finali, ciò mina pure la fiducia nel mercato, alterandone il fisiologico funzionamento. Inoltre, si punta molto ad incidere sulla reputazione del venditore in termini di contratti non richiesti al medesimo ascrivibili e sul rendere conoscibile tale reputazione ai potenziali clienti (*black list* dei venditori). Si incoraggiano, infine, azioni degli stessi venditori attraverso protocolli di autoregolazione. In altre parole: autoregolazione, regolazioni preventive e correttive, liste di venditori affidabili ed *enforcement* anche sanzionatorio. Confidiamo, a questo punto, che la patologia venga estirpata.

Il ruolo del Regolatore, nell'attività che potremmo chiamare di "manutenzione straordinaria" delle regole e dei meccanismi a supporto della concorrenza, è stato e continuerà ad essere particolarmente importante nel mercato *retail*. L'avvio della concorrenza in un mercato di massa presenta, infatti, particolari elementi di criticità, legati intrinsecamente al passaggio da un sistema regolato ad uno di mercato. Basti pensare, ad esempio, alla gestione delle informazioni e dei dati necessari per il funzionamento del mercato *retail*, incluse le misure dei prelievi. Essa ha rappresentato, non solo in Italia, un fattore problematico sin dall'avvio della liberalizzazione. Tutto ciò ha prodotto criticità con ripercussioni trasversali su tutte le fasi della filiera: nel mercato al dettaglio, rendendo problematica la corretta fatturazione periodica al cliente finale, in particolare nel caso di *switching*; nel mercato all'ingrosso, relativamente alla corretta e tempestiva allocazione delle partite economiche di bilanciamento

tra i diversi operatori.

Quelle sopra descritte sono condizioni abilitanti, minime e necessarie affinché possano svilupparsi dinamiche concorrenziali adeguate. Tuttavia, la loro efficacia dipende in maniera imprescindibile dall'attitudine dei consumatori a confrontarsi con il mercato stesso. Un consumatore informato non è necessariamente un consumatore "capacitato".

A tale proposito, dai risultati preliminari dell'attività di monitoraggio *retail*, avviata nel 2011, emergono elementi di preoccupazione, sui quali l'Autorità ritiene necessario effettuare approfondimenti, anche in relazione all'importanza di far crescere il mercato libero dell'energia. Mi riferisco al confronto tra le condizioni economiche per la fornitura di energia elettrica applicate ai clienti domestici forniti nel mercato libero e quelle applicate alle famiglie fornite nel regime di tutela. Da tale confronto, ancora preliminare, sembra risultare che i prezzi unitari applicati dai venditori al mercato libero siano, in diversi casi, più alti di quelli del mercato tutelato e, quindi, dei livelli che si avrebbero trasferendo sul cliente il prezzo di un paniere ragionevole acquistato nel mercato all'ingrosso. Questo non può essere ascritto alle modalità di calcolo del paniere di tutela, in quanto questo si forma all'ingrosso in funzione delle condizioni di mercato, laddove l'Autorità si limita ogni trimestre ad effettuare un mero ribaltamento dei costi associati al paniere. Dalle prime rilevazioni, la maggiorazione di prezzo sul mercato libero per la componente a copertura dei costi di approvvigionamento, sembra raggiungere livelli anche sensibilmente superiori a quelli del servizio di maggior tutela.

Nell'analisi delle offerte per il mercato libero è difficile tenere correttamente conto di alcuni fattori, quali il valore attribuito dal cliente finale alle componenti *non-di-prezzo* che caratterizzano l'offerta scelta (tra cui, ad esempio, eventuali punti premio o servizi aggiuntivi riconosciuti al cliente o maggiori livelli di qualità commerciale garantiti). Tuttavia, dal confronto, sembrano emergere margini per offerte più convenienti in termini di prezzo, nell'interesse stesso di uno sviluppo più dinamico del mercato libero. D'altro canto, le ulteriori analisi condotte dall'Autorità per individuare le esigenze dei clienti confermano ancora scarsa consapevolezza nell'effettuare le scelte ed

una costante richiesta di maggior trasparenza e semplicità, anche in relazione all'effettiva capacità da parte dei medesimi clienti di condurre una corretta valutazione della convenienza oggettiva delle diverse offerte nel mercato libero dell'energia.

Il consumatore, sia esso una famiglia o una piccola impresa, si sente spesso ancora inadeguato ad operare all'interno di un mercato che percepisce come troppo complesso.

Il Regolatore inglese (Ofgem), avendo riscontrato bassi livelli di consapevolezza del consumatore e ritenendo che l'elevata differenziazione e complessità delle offerte di vendita in termini di struttura dei corrispettivi riduca sensibilmente la capacità del consumatore di valutare correttamente la convenienza relativa delle offerte stesse, ha recentemente proposto di intervenire, imponendo che nel settore elettrico le offerte di vendita rivolte ai clienti di minori dimensioni debbano avere tutte la medesima struttura di corrispettivi, differenziandosi tra loro con riferimento al valore del corrispettivo applicato alle quantità consumate.

Intervento, quello del regolatore inglese – con il quale siamo in costante contatto nell'ambito del *Council of European Energy Regulators* (CEER) – che tende a vincolare il mercato, più che a puntare sulla capacitazione, ma che viene giustificato sulla base di valutazioni circa il comportamento dei consumatori, quali la difficoltà ad orientarsi a fronte di tante informazioni e la preferenza per lo *status quo*.

Sebbene interventi simili a quello proposto da Ofgem non siano al momento allo studio, l'Autorità ritiene doveroso aprire un'indagine conoscitiva per approfondire le ragioni sottostanti i citati differenziali di prezzo nel mercato *retail* italiano, estendendo tale indagine anche al settore gas. Di più, l'indagine sarà rivolta a comprendere meglio le barriere che oggi rallentano la maturazione del mercato *retail*. In particolare, si dovrà riflettere per individuare gli elementi sui quali potrà operare la concorrenza nel mercato *retail*. Ad oggi i venditori non paiono, infatti, voler privilegiare il confronto di prezzo. Si tratta di riflessioni che, anche in ambito internazionale, non hanno ancora prodotto evidenze conclusive.

Accanto alla richiesta di semplicità e trasparenza cresce, pertanto, l'esigenza dei consumatori e degli operatori di tutte le attività della filiera di procedure efficienti e rapide. E proprio all'efficacia deve orientarsi la regolazione, adottando una sorta di "review regolatoria", orientata da principi di selettività, volta alla semplificazione ed alla razionalizzazione delle procedure, limitando i vincoli a quanto strettamente necessario al buon funzionamento dei processi.

L'enforcement: una assicurazione per una miglior regolazione

All'indomani dell'insediamento di questo Collegio annunciammo che la regolazione *ex ante*, per funzionare efficacemente, doveva essere affiancata da una fase *ex post*, nella quale monitorare e garantire il rispetto delle regole con opportune azioni di *enforcement*. Questa la barra che avevamo individuato per la nostra azione. E che ha orientato la stessa nuova articolazione organizzativa della nostra Autorità.

Con l'obiettivo di promuovere il mercato, le linee direttrici verso cui si è esplicitato l'*enforcement* sono state due: una a tutela dei consumatori e una nei confronti degli operatori.

La prima, che affianca esigenze di semplicità e trasparenza, si concretizza in procedure efficienti e rapide per risolvere i problemi nel rapporto tra cliente ed esercenti. La disponibilità di un ampio ventaglio di strumenti celeri e non onerosi, per risolvere le problematiche che si sviluppano nel mercato energetico, incrementa la fiducia del cliente finale nel suo funzionamento e, al contempo, rappresenta uno strumento di promozione della concorrenza. In tale ambito si inseriscono una riflessione da avviare in merito alla leggibilità delle bollette, nonché l'attività dello Sportello per il consumatore che, con oltre 1.300 chiamate al giorno, rappresenta uno strumento utile per la promozione del mercato libero.

Mentre si conferma l'orientamento volto ad una più efficiente gestione dei reclami, l'azione dell'Autorità è indirizzata a porre le basi per rendere facilmente accessibili ai consumatori procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie. Dopo numerose iniziative tese proprio alla promozione di procedure di conciliazione, basate sul cosiddetto modello paritetico, adottato

nei Protocolli di intesa volontari tra imprese e Associazioni dei consumatori – esperienza da valutare positivamente e da sostenere, sebbene ancora in fase di sviluppo – l'Autorità ha definito anche una Disciplina per l'attuazione del Servizio conciliazione clienti energia che sarà a breve operativo, dando così concreta attuazione non solo al decreto legislativo n. 93/11 di recepimento del terzo pacchetto di Direttive europee, ma anche a quanto previsto dalla legge istitutiva della stessa Autorità.

Tuttavia, i rimedi e le soluzioni delle controversie dei consumatori relative ai servizi energetici non devono limitarsi a questi unici strumenti: i Protocolli su base paritetica ed il Servizio di conciliazione. L'Autorità, con riferimento al quadro normativo comunitario e nazionale, intende quindi implementare, per quanto possibile, un più ampio ventaglio di procedure alternative di risoluzione delle controversie. Tra queste, ad esempio, la procedura per la trattazione dei reclami presentati dagli operatori nei confronti dei gestori delle infrastrutture, nel rispetto degli indirizzi europei di accessibilità, imparzialità, efficacia, economicità ed indipendenza.

La stessa gestione ordinaria e quotidiana dei reclami deve sempre più essere orientata a cogliere tempestivamente le esigenze e le problematiche che si manifestano dal lato della domanda. Un nuovo approccio, orientato da una *review* regolatoria – cui accennavo in precedenza – ossia alla semplificazione selettiva degli stessi obblighi, in particolare quelli di dubbia utilità per i clienti finali, caratterizzanti i diversi processi, dovrà portare anche ad una riduzione delle cause che determinano i reclami. In tal senso regolazione *ex ante* ed *ex post* si coniugano nel comune obiettivo di tutela del cliente finale, consentendo al mercato di esprimere le potenzialità derivanti dall'affermazione della concorrenza.

La seconda linea direttrice verso cui si è orientato l'*enforcement* dell'Autorità è relativa alle disposizioni sanzionatorie e prescrittive nei confronti degli operatori. Il principio ispiratore che ha guidato la stesura del Regolamento per la disciplina dei procedimenti sanzionatori e delle modalità procedurali per la valutazione degli impegni, recentemente approvato, coniuga la tipica funzione afflittiva dello strumento con una generale funzione di garanzia del

rispetto delle regole e una funzione di controllo dell'effettività dell'azione regolatoria.

Il Regolamento disciplina una delle principali attività di *enforcement*, rappresentata dall'istituto degli impegni, che consentiranno all'Autorità di tutelare – in alcuni casi forse ancora meglio dell'irrogazione della sanzione – gli interessi lesi, garantendo, inoltre, una più ampia realizzazione delle finalità perseguite dalla regolazione.

In tale ambito rilevanti novità sono pervenute dal decreto-legge n. 5/12 che, oltre a prevedere l'introduzione di una procedura semplificata per l'irrogazione delle sanzioni amministrative pecuniarie, attribuisce all'Autorità il potere di adottare d'ufficio e con atto motivato, nei casi di particolare urgenza, misure cautelari anche prima dell'avvio del procedimento.

Come annunciato un anno fa, ha preso avvio anche quell'attività di *enforcement* voluta da questo Collegio – l'*enforcement* costruttivo – che, attraverso l'approfondimento e la verifica dell'esperienza applicativa della regolazione, pone le basi per il continuo miglioramento delle regole, in termini di completamento, di semplificazione e di efficacia. E proprio a tale attività è riconducibile la recente istruttoria conoscitiva sui servizi ausiliari di generazione, con l'obiettivo di valutare un aggiornamento della loro definizione.

In questo ambito si inseriscono anche le attività di monitoraggio e di vigilanza, recentemente introdotte, sugli effetti determinati dalle misure regolatorie.

I SERVIZI IDRICI

Ho lasciato per ultime alcune considerazioni sul settore idrico, non perché le ritenga meno importanti ma perché vorremmo dedicare in autunno una apposita sessione, vale a dire gli "Stati Generali della regolazione idrica".

Il compito affidato all'Autorità dalla recente legislazione – non ci sfugge – è di estrema rilevanza e responsabilità.

Il settore idrico, infatti, presenta oggi, a quasi vent'anni dall'avvio della riforma promossa dalla legge Galli, rilevanti criticità, non solo con riferimento alla

qualità assicurata ai clienti finali, ma anche in termini di tutela dell'ambiente e del territorio in generale.

La decisione del legislatore di innervare le funzioni di regolazione e controllo (decreto-legge n. 70/11), trasferite all'Autorità con i poteri che ci derivano dalla nostra legge istitutiva (legge n. 481/95), ci rende fiduciosi nell'affrontare positivamente questa sfida, potendoci avvalere appieno dell'intero strumentario regolatorio già utilizzato con successo nei settori dell'energia.

La nostra azione sarà improntata, innanzitutto, a dare stabilità al quadro regolatorio, condizione essenziale per promuovere gli ingenti programmi di investimento, senza i quali non sarà possibile tutelare adeguatamente il nostro ambiente, garantire il buono stato ecologico della risorsa acqua e la sicurezza dell'approvvigionamento. In particolare, saremo soddisfatti se il nostro contributo istituzionale potrà essere annoverato tra quelli concreti, ossia tra quelli che promuovono l'attuazione degli investimenti, nel rispetto delle decisioni referendarie. Diversamente non si riuscirà ad affrontare e sciogliere i nodi che stringono il settore. La dimensione degli investimenti richiesti nel settore ci porta a segnalare, in questa sede, l'opportunità di introdurre anche in Italia, sulla scia di quanto fatto in altre realtà europee, meccanismi anche legislativi preposti alla raccolta centralizzata di fondi per il settore idrico. Ciò consentirebbe di dedicare linee di finanziamento agevolate per la realizzazione degli investimenti, con un conseguente contenimento dei corrispettivi richiesti ai clienti finali.

Da parte nostra, l'azione sarà incentrata sulla tutela del consumatore, con una regolazione che incentivi l'efficienza e la qualità del servizio, che promuova sì gli investimenti, ma che ne riconosca i costi solo dopo che le opere siano effettivamente entrate in servizio e che tenga conto della loro efficacia ed efficienza. Una regolazione che, soprattutto, non potrà non tenere conto dell'elevato contenuto sociale che connota questo servizio, essenziale per eccellenza, e che richiede di prevedere articolazioni tariffarie e specifiche forme di agevolazione a tutela delle famiglie e delle fasce sociali più bisognose.

L'ORGANIZZAZIONE

Come preannunciato nella scorsa Relazione e rispettando le tempistiche previste, dal 1° gennaio 2012 è operativa la nuova articolazione organizzativa dell'Autorità. Il completamento dell'assetto organizzativo anche per le attività relative all'energia è avvenuto nel segno della specializzazione e della selettività delle funzioni mediante l'individuazione di aree specifiche di coordinamento strategico (della regolazione e dell'*enforcement*), all'interno delle quali muovono le Direzioni.

Lo scorso anno, in questa sede, annunciavamo inoltre la nostra disponibilità, in una logica di leale collaborazione istituzionale, a cooperare con l'istituenda Agenzia per l'acqua. Come detto, il legislatore ha ritenuto, poi, di affidare direttamente alla nostra Autorità le funzioni regolatorie e di controllo in materia di servizi idrici. Completatosi l'*iter* legislativo agli inizi del corrente anno, l'Autorità ha da subito posto in essere le primissime azioni per assicurare un immediato presidio alle nuove funzioni, individuando, in coerenza con i generali criteri organizzativi nell'energia – cui ho fatto cenno in precedenza – un'area di coordinamento strategico per il settore idrico, con strutture dedicate.

Sul piano gestionale, sempre secondo procedure improntate a criteri di merito e specializzazione, si è dato corso al completamento di specifici bandi per l'assunzione di personale a tempo determinato e al processo di valutazione delle *performance* e dei comportamenti organizzativi di tutto il personale dell'Autorità. A ciò si aggiunga che, in una logica di efficientamento interno e di sviluppo delle risorse umane, si è proceduto ad accompagnare la nuova organizzazione con una rilevante operazione di mobilità interna, svolta con una procedura innovativa e con l'obiettivo di realizzare periodicamente un flusso virtuoso ed un interscambio di esperienze e competenze professionali tra le diverse Aree strategiche dell'Autorità.

Sono proseguite nel periodo di riferimento le rigorose politiche di contenimento della spesa – che hanno riguardato anche l'applicazione di tetti stipendiali agli emolumenti – ed è in corso un'altrettanto rigorosa azione di monitoraggio e di analisi finalizzata a perseguire ulteriori margini di miglioramento, sia per quanto concerne i risultati della gestione (*spending review* gestionale),

sia più ambiziosamente per quanto concerne modalità ed esiti delle attività regolatorie nei confronti degli operatori del settore e, più in generale, del "sistema Paese" (review regolatoria). Su dette impegnative sfide si sono raccolti l'interesse e la disponibilità delle Organizzazioni Sindacali, con le quali, pur nel rispetto dei differenti ruoli, prosegue un positivo stile di relazioni improntate al confronto e al dialogo aperto e trasparente; così come prosegue il processo di informazione quotidiana a tutto il personale, anche grazie all'intervenuto miglioramento degli strumenti di comunicazione interna.



Autorità tutte, Signore e Signori,

l'appuntamento odierno è anche l'occasione per esprimere il mio personale ringraziamento, al quale si unisce quello dei miei Colleghi, al TAR Lombardia, al Consiglio di Stato, all'Avvocatura dello Stato, al CNEL, al Consiglio Nazionale Consumatori ed Utenti, all'ENEA ed alla Cassa congruaggio per il settore elettrico, alla Guardia di Finanza che da tempo collabora proficuamente con noi, al nostro Collegio dei Revisori, nonché a tutte le altre istituzioni cui l'Autorità è da sempre legata da leale e fattiva collaborazione.

Un grazie particolare da parte del Collegio va a tutte le donne e gli uomini che lavorano in Autorità e per l'Autorità giorno dopo giorno e con impegno costante, sia a Milano che ospita la nostra sede sia a Roma, dove opera un numero ristretto di nostre risorse.

In conclusione, ritengo opportuno dedicare una breve menzione ad un investimento importante che stiamo facendo su noi stessi. È un investimento immateriale che potenzierà la credibilità tecnica e l'*accountability* sulle decisioni del Regolatore: intendiamo rinforzare i procedimenti di *notice & comment*, vale a dire di consultazione e di partecipazione alle scelte regolatorie. Oggi, nonostante siano già molto evoluti, i nostri documenti sono principalmente diretti agli addetti ai lavori dei settori regolati, agli operatori ed alle associazioni. Vorremmo incidere sul nostro *notice & comment* almeno su due direttrici, senza necessariamente arrivare a produrre più pagine. In primo luogo, devono emergere estesi segmenti di clienti finali, prevalentemente

consumatori domestici e piccole e medie imprese, che oggi – per problemi non solo loro – non hanno accesso al *notice & comment*; piuttosto sono costretti al *no comment*, ossia non partecipano a quelle decisioni regolatorie che li riguardano da vicino. La già citata capacitazione del consumatore all'utilizzo delle regole passa anche da una sua partecipazione più attiva, in forma individuale e associativa, alla definizione delle regole per l'indomani.

In secondo luogo, un *notice & comment* innovativo, contenente maggiore analisi di impatto regolatorio, consentirà di illustrare le problematiche, discuterne le possibili soluzioni, valutare luci ed ombre di ciascuna di esse. Insomma di "motivare" appieno, rispetto ai tanti soggetti coinvolti, l'*iter* concettuale e fattuale seguito dal Regolatore, come sta a dirci la massima in epigrafe a questa Presentazione. Esso consentirà, inoltre, di elevare la credibilità e l'*accountability* dell'Autorità che, agli occhi del consumatore, sono sinonimi di affidabilità dell'Istituzione, nonché la praticabilità della sua azione. Auspichiamo si possa dire – pur nel limitato mondo della regolazione energetica ed idrica – che le soluzioni regolatorie adottate sono frutto di un processo più partecipato e maggiormente consapevole, sempre meno configurate come "atti del principe". Auspichiamo si possa dire – con autentico spirito socratico – che l'azione regolatoria dell'Autorità mira più a "con-vincere" con la forza delle proprie argomentazioni, piuttosto che a "vincere" imponendo le proprie determinazioni. Crediamo che ciò sia parte fondante della nostra missione che, in questo momento, è quella di regolare i cambiamenti, con particolare attenzione agli effetti sociali.

Grazie per la cortese attenzione rivolta, anche a nome dei miei colleghi Alberto Biancardi, Luigi Carbone, Rocco Colicchio e Valeria Termini, e dell'intera struttura dell'Autorità di regolazione dell'energia e dell'acqua.

PAGINA BIANCA

Stato dei Servizi

Capitolo 1

Contesto internazionale e nazionale

Quadro economico ed energetico

- Mercato internazionale del petrolio
- Mercato internazionale del gas naturale
- Mercato internazionale del carbone
- Domanda e offerta di energia in Italia

Prezzi dell'energia elettrica e del gas nell'Unione europea

- Prezzi dell'energia elettrica
- Prezzi del gas naturale

Sistema europeo dello scambio dei permessi di emissione

Capitolo 2

Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico

Domanda e offerta di energia elettrica nel 2011

Mercato e concorrenza

- Struttura dell'offerta di energia elettrica
- Infrastrutture elettriche
- Mercato all'ingrosso
- Mercati per l'ambiente
- Mercato finale della vendita

Prezzi e tariffe

- Tariffe per l'uso delle infrastrutture
- Prezzi del mercato al dettaglio

Qualità del servizio

- Qualità e continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica
- Qualità commerciale dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica
- Rilevazione della soddisfazione dei clienti domestici

Capitolo 3

Struttura, prezzi e qualità nel settore gas

Domanda e offerta di gas naturale nel 2011

Mercato e concorrenza

Struttura dell'offerta del gas
Infrastrutture del gas
Mercato all'ingrosso
Mercato finale al dettaglio
Fornitura del GPL e altri gas a mezzo di reti locali

Prezzi e tariffe

Tariffe per l'uso delle infrastrutture
Prezzi del mercato al dettaglio
Condizioni economiche di riferimento

Qualità del servizio

Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas
Qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas
Qualità del gas e sicurezza a valle dei punti di riconsegna del gas
Rilevazione della soddisfazione dei clienti domestici

Indice delle tavole

Tav. 1.1	Tassi di crescita dell'economia mondiale
Tav. 1.2	Fabbisogno mondiale di petrolio dal 2006 al 2011 e previsioni per il 2012
Tav. 1.3	Produzione mondiale di petrolio dal 2006 al 2011 e previsioni per il 2012
Tav. 1.4	Produzione di greggio OPEC e capacità di riserva
Tav. 1.5	Consumo mondiale di gas naturale nelle principali aree del mondo dal 2006 al 2011
Tav. 1.6	Bilancio del gas naturale nell'area OCSE dal 2006 al 2011
Tav. 1.7	Bilancio della generazione elettrica nell'area OCSE dal 2006 al 2011
Tav. 1.8	Consumi stagionali di gas naturale nell'area OCSE dal 2010 al 2011
Tav. 1.9	Consumi di gas naturale nell'EU25 dal 2007 al 2011
Tav. 1.10	Commercio internazionale di gas naturale dal 2009 al 2011
Tav. 1.11	Commercio di gas naturale negli hub dal 2009 al 2011
Tav. 1.12	Produzione e consumo mondiale di carbone dal 2006 al 2011
Tav. 1.13	Commercio internazionale di carbone termico dal 2006 al 2011
Tav. 1.14	Principali flussi internazionali di carbone termico nel 2011
Tav. 1.15	Bilancio energetico nazionale nel 2010 e 2011
Tav. 1.16	Andamento dei principali indicatori energetici nazionali dal 2005 al 2011
Tav. 1.17	Prezzi finali dell'energia elettrica per i consumatori domestici
Tav. 1.18	Prezzi finali dell'energia elettrica per i consumatori industriali
Tav. 1.19	Prezzi finali del gas naturale per i consumatori domestici
Tav. 1.20	Prezzi finali del gas naturale per i consumatori industriali
Tav. 1.21	Emissioni effettive e assegnazioni per gli anni 2010-2011 in Italia
Tav. 2.1	Bilancio dell'energia elettrica nel 2010-2011
Tav. 2.2	Produzione lorda per fonte nel periodo 2004-2011
Tav. 2.3	Potenza lorda e netta in Italia dal 1975 a oggi
Tav. 2.4	Contributo dei maggiori gruppi alla generazione termoelettrica per fonte nel 2011
Tav. 2.5	Contributo dei maggiori gruppi alla generazione rinnovabile per fonte nel 2011
Tav. 2.6	Presenza territoriale degli operatori nel 2011
Tav. 2.7	Risultati del Primo, Secondo, Terzo e Quarto Conto energia
Tav. 2.8	Tariffe incentivanti per gli impianti solari termodinamici (DM 11/04/2008)
Tav. 2.9	Tariffa fissa onnicomprensiva per tipo di fonte rinnovabile
Tav. 2.10	Energia ritirata dal GSE nel periodo 2006-2011 (energia CIP6 ed energia di cui alla delibera n. 108/97)
Tav. 2.11	Dettaglio dei ritiri di energia CIP6 da fonti assimilate nel periodo 2006-2011
Tav. 2.12	Dettaglio dei ritiri di energia CIP6 da fonti rinnovabili nel periodo 2006-2011
Tav. 2.13	Dettaglio costi e quantità per fonte dell'energia CIP6 incentivata nel 2011
Tav. 2.14	Asset della RTN
Tav. 2.15	Composizione societaria dei distributori nel 2011
Tav. 2.16	Lunghezza delle reti di distribuzione al 31 dicembre 2011
Tav. 2.17	Distribuzione di energia elettrica per società di distribuzione nel 2011
Tav. 2.18	Attività dei distributori nel 2011
Tav. 2.19	Distribuzione di energia elettrica ai clienti domestici nel 2011 per classe di potenza e di consumo
Tav. 2.20	Distribuzione di energia elettrica ai clienti non domestici nel 2011 per livello di tensione e di potenza