



**ARERA** 25°  
Autorità di Regolazione  
per Energia Reti e Ambiente

**Doc CXLI, n. 4 -  
Volume 2**

**RELAZIONE  
ANNUALE**

**ATTIVITÀ SVOLTA  
2020**

**VOLUME 2**



## **Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente**

---

Stefano Besseghini	<i>Presidente</i>
Gianni Castelli	<i>Componente</i>
Andrea Guerrini	<i>Componente</i>
Clara Poletti	<i>Componente</i>
Stefano Saglia	<i>Componente</i>

## Volume 2 - Indice

### Capitolo 1

#### **Quadro normativo** • Intersettoriale pag. 15

<b>Evoluzione della legislazione europea</b>	»	16
• Il <i>Green Deal</i> europeo e la transizione energetica	»	16
• Normativa eurounitaria nei settori dell'energia	»	18
• Normativa eurounitaria nei settori dell'ambiente	»	19
<b>Evoluzione della legislazione italiana</b>	»	21

### Capitolo 2

#### **Rapporti istituzionali e accountability** • Intersettoriale » 29

<b>Coordinamento internazionale</b>	»	30
• Coordinamento tra i paesi membri dell'Unione europea	»	30
• Rapporti e iniziative con paesi non appartenenti all'Unione europea	»	34
<b>Rapporti con il Parlamento, il Governo e le altre istituzioni nazionali</b>	»	40
• Segnalazioni	»	40
• Audizioni presso il Parlamento	»	45
• Pareri e proposte al Governo	»	52
• Rapporti con altre istituzioni ed enti	»	57
<b>Accountability, trasparenza e anticorruzione</b>	»	62
<b>Quadro strategico 2019-2021</b>	»	66
<b>Azioni e provvedimenti a seguito dell'emergenza da Covid-19</b>	»	67

### Capitolo 3

#### **Regolazione nel settore dell'energia elettrica** • Settoriale » 73

<b>Unbundling</b>	»	74
• Regolazione dell' <i>unbundling</i>	»	74
<b>Regolazione delle reti e del sistema elettrico</b>	»	74
• Servizio di dispacciamento	»	74
• Servizio di trasporto e distribuzione	»	85
• Adeguatezza della capacità e sicurezza del sistema	»	90
• Monitoraggio dei mercati all'ingrosso	»	100
• Qualità e <i>output</i> dei servizi di trasmissione, distribuzione e misura	»	102
• Tariffe per la connessione e l'accesso alle infrastrutture	»	107
• Oneri generali di sistema	»	117

## VOLUME 2

<b>Regolamenti europei e Piani comunitari di sviluppo della rete</b>	pag. 129
• Integrazione del mercato all'ingrosso e implementazione dei regolamenti europei	» 129
• Investimenti in nuove infrastrutture di trasmissione	» 136
<b>Tutela dell'ambiente e innovazione</b>	» 138
• Fonti rinnovabili	» 138
• Progetti pilota e sperimentazioni	» 142

## Capitolo 4

<b>Regolazione nel settore del gas</b> • Settoriale	» 145
---	-------

<b>Unbundling</b>	» 146
• Regolazione dell' <i>unbundling</i>	» 146
• Certificazione dei gestori dei sistemi di trasporto	» 146
<b>Regolazione delle reti e del sistema del gas</b>	» 147
• Servizi di bilanciamento	» 147
• Servizi di trasporto, stoccaggio e rigassificazione	» 151
• Misure per la sicurezza del sistema	» 156
• Monitoraggio dei mercati all'ingrosso	» 156
• Qualità dei servizi di trasporto, stoccaggio e distribuzione	» 157
• Tariffe per la connessione e l'accesso alle infrastrutture	» 159
<b>Piano comunitario di sviluppo delle reti</b>	» 164
• Investimenti nelle infrastrutture di rete e coerenza con il Piano di sviluppo comunitario	» 164
<b>Gare per ambito di concessione del servizio di distribuzione</b>	» 165

## Capitolo 5

<b>Regolazione nel servizio idrico</b> • Settoriale	» 171
---	-------

<b>Assetti locali e rapporti istituzionali</b>	» 172
• Monitoraggio e <i>governance</i> degli assetti locali	» 172
<b>Interventi per la gestione dell'emergenza da Covid-19</b>	» 173
• Misure per la mitigazione dei primi effetti dell'emergenza	» 174
• Strumenti per la gestione del servizio idrico nella fase emergenziale	» 176
<b>Tariffe, qualità tecnica e investimenti</b>	» 179
• Contenuti minimi per la predisposizione tariffaria	» 179
• Verifica degli specifici schemi regolatori	» 182
• Obiettivi di qualità tecnica e investimenti per il loro raggiungimento	» 184
<b>Ulteriori misure a sostegno del finanziamento delle infrastrutture idriche</b>	» 187
• Piano nazionale degli interventi nel settore idrico	» 187
• Criteri e modalità di utilizzazione del Fondo di garanzia delle opere idriche	» 191
<b>Regolazione dei rapporti tra operatori e utenti</b>	» 194
• Aggiornamento della regolazione in applicazione della legge di bilancio 2020	» 194
• Morosità	» 195
• Meccanismi incentivanti della qualità contrattuale	» 197

## INDICE

## Capitolo 6

**Regolazione nel settore del telecalore** • Settoriale

pag. 199

<b>Regolazione del servizio di misura</b>	» 200
<b>Regolazione dell'accesso di terzi alle reti</b>	» 202
<b>Valutazione delle istanze di esclusione</b>	» 202
<b>Iniziative adottate nell'ambito dell'emergenza da Covid-19</b>	» 203

## Capitolo 7

**Regolazione nel ciclo dei rifiuti urbani e assimilati** • Settoriale

» 205

<b>Monitoraggio e governance degli assetti locali</b>	» 207
<b>Tariffe</b>	» 208
• Modalità applicative e aggiornamento del Metodo tariffario rifiuti	» 208
• Misure urgenti a seguito dell'emergenza da Covid-19	» 210
• Approvazioni tariffarie ai sensi del Metodo tariffario rifiuti	» 213
• Meccanismi di garanzia	» 215
<b>Regolazione della qualità e schema di contratto-tipo</b>	» 216
• Primi orientamenti in materia di regolazione della qualità del servizio	» 217
• Predisposizione dello schema-tipo di contratto di servizio	» 220

## Capitolo 8

**Mercati retail** • Intersettoriale

» 223

<b>Servizi di tutela, di ultima istanza e a tutele graduati</b>	» 224
Mercato elettrico	» 224
Mercato del gas	» 230
<b>Strumenti a disposizione dei clienti finali</b>	» 236
• Portale Offerte luce e gas	» 236
• Gruppi di acquisto	» 241
• Offerte PLACET	» 242
• Portale Consumi	» 243
• Iniziative di informazione per il superamento della maggior tutela	» 244
• Rafforzamento del Codice di condotta commerciale	» 244
• Aggiornamento della Bolletta 2.0	» 247
• L'assicurazione a favore dei clienti finali del servizio del gas	» 247
<b>Regolazione del mercato elettrico e del gas</b>	» 249
• Morosità e disciplina del sistema indennitario	» 249
• Riconoscimento degli oneri generali di sistema non riscossi dai clienti finali e già versati alle imprese distributrici	» 253

## VOLUME 2

• Aggiornamenti al Codice di rete tipo per il servizio di trasporto dell'energia elettrica	pag. 254
• Risoluzione dei contratti di dispacciamento e trasporto e attivazione dei servizi di ultima istanza	» 255
• Gestione dei rapporti commerciali nella filiera del gas	» 256
• Regolazione della voltura con contestuale <i>switching</i>	» 256
• Fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni	» 256
• Orientamenti in merito alla raccolta e alla messa a disposizione dei consumi di gas	» 257
• <i>Smart meter</i> 2G: Linee guida per la tutela di consumatori e <i>stakeholder</i> nei piani di messa in servizio delle imprese distributrici	» 258
• Misure urgenti connesse all'emergenza epidemiologica da Covid-19	» 260
<b>Processi e flussi informativi del Sistema informativo integrato</b>	» 262
• Approvazione del regolamento del SII	» 262
• Razionalizzazione dei flussi informativi nel settore del gas	» 262
• Accreditamento al SII dei gestori del servizio idrico	» 262
<b>Meccanismi dei Titoli di efficienza energetica (TEE)</b>	» 263
• Revisione del contributo tariffario dei TEE	» 263
• Ulteriori attività assegnate all'Autorità	» 264
<b>Monitoraggio retail</b>	» 265
<b>Qualità dei servizi di vendita di energia elettrica e di gas</b>	» 267
<b>Trattamento dei reclami e risoluzione delle controversie</b>	» 268
<b>Qualità dei servizi telefonici commerciali di vendita di energia elettrica e di gas</b>	» 271

## Capitolo 9

<b>Tutela dei consumatori</b> · Intersettoriale	» 279
---	-------

<b>Il sistema di tutele dei clienti e utenti finali</b>	» 280
• Sportello per il consumatore energia e ambiente: l'informazione ai clienti e utenti finali	» 282
• Il Servizio conciliazione dell'Autorità	» 290
• Procedure speciali risolutive	» 297
• Elenco degli organismi ADR nei settori di competenza dell'Autorità	» 298
• Valutazione dei reclami nel settore dei servizi ambientali	» 305
• Iniziative a favore dei clienti/utenti in disagio economico e in gravi condizioni di salute: bonus sociale elettrico, gas e idrico	» 312
<b>Rapporti con le associazioni dei clienti domestici e non domestici</b>	» 324
• Progetti finanziati mediante il Fondo sanzioni	» 325

## INDICE

## Capitolo 10

**Vigilanza e contenzioso** • Intersettoriale

pag. 329

<b>Indagini, vigilanza, controllo e sanzioni</b>	» 330
• Indagini, vigilanza e controllo	» 330
• Attuazione del REMIT	» 347
• Procedimenti sanzionatori e prescrittivi	» 347
<b>Risoluzione delle controversie tra i soggetti regolati</b>	» 354
• Settore elettrico	» 357
• Settore del gas	» 367
• Questioni procedurali	» 369
<b>Contenzioso</b>	» 370

## Capitolo 11

**Attuazione della regolazione, comunicazione, organizzazione e risorse** • Intersettoriale

pag. 383

<b>Attività propedeutica alla regolazione e provvedimenti adottati nel 2020</b>	» 384
• Attività di consultazione	» 384
• Provvedimenti adottati	» 386
<b>Comunicazione</b>	» 389
<b>Risorse umane</b>	» 400
<b>Gestione economico-finanziaria</b>	» 402
<b>Raccolte dati e strumenti informatici</b>	» 404

## Indice delle tavole

<b>TAV. 3.1</b>	Oneri generali	pag. 118
<b>TAV. 3.2</b>	Effetto energivori: agevolazioni energivori ed elemento $A_{ESOS}$ (della componente $A_{SOS}$ ) a copertura delle medesime agevolazioni)	» 119
<b>TAV. 3.3</b>	Distribuzione fissa/variabile (comprensiva di $A_{ESOS}$ e di agevolazioni per gli energivori)	» 120
<b>TAV. 3.4</b>	Distribuzione fissa/variabile (tariffe per trasmissione, distribuzione e misura)	» 121
<b>TAV. 3.5</b>	Dettaglio degli oneri in capo al conto A3, in milioni di euro	» 124
<b>TAV. 3.6</b>	Energia e punti di prelievo agevolati per le imprese energivore nel 2020	» 128
<b>TAV. 3.7</b>	Ammontare annuo di mancata contribuzione alla componente $A_{SOS}$ nel 2020	» 128
<b>TAV. 3.8</b>	Codici di rete e linee guida previsti dal regolamento (CE) 714/2019	» 129
<b>TAV. 4.1</b>	Stazioni appaltanti per le quali è in corso il procedimento di verifica per scostamenti VIR-RAB maggiori del 10%	» 167
<b>TAV. 6.1</b>	Numero minimo di tentativi di raccolta della misura e relativa finestra temporale	» 201
<b>TAV. 6.2</b>	Standard specifici di qualità del servizio e relativi indennizzi	» 201
<b>TAV. 7.1</b>	Matrice di schemi regolatori	» 219
<b>TAV. 8.1</b>	Elenco dei soggetti esercenti il servizio di salvaguardia e valore del parametro $\Omega$	» 229
<b>TAV. 8.2</b>	Esiti della procedura concorsuale per l'individuazione dei FUI per i clienti finali di gas naturale per il periodo 1° ottobre 2020-30 settembre 2021	» 234
<b>TAV. 8.3</b>	Esiti della procedura concorsuale per l'individuazione degli $FD_D$ per i clienti finali di gas naturale per il periodo 1° ottobre 2020-30 settembre 2021	» 235
<b>TAV. 8.4</b>	Numero di offerte PLACET presenti nel Portale Offerte alla data del 31 dicembre 2020, distinte per tipologia di cliente finale e per <i>commodity</i>	» 242
<b>TAV. 8.5</b>	Incidenza, sul totale dei $C^{MOR}$ applicati, dei clienti che, in seguito a ripetuti <i>switching</i> , hanno indotto più esercenti a richiedere l'indennizzo	» 251
<b>TAV. 8.6</b>	Importanza attribuita dai clienti ai fattori della qualità della risposta e insoddisfazione nel 2020 (valori %)	» 270
<b>TAV. 8.7</b>	Standard generali di qualità dei <i>call center</i> in vigore	» 272
<b>TAV. 9.1</b>	Sistema di tutele: volumi in ingresso allo Sportello, al Servizio conciliazione e agli organismi ADR per i settori energia elettrica, gas, idrico e rifiuti (2020)	» 282
<b>TAV. 9.2</b>	Chiamate pervenute al <i>call center</i> dello Sportello (2020)	» 283
<b>TAV. 9.3</b>	Distribuzione chiamate pervenute al <i>call center</i> dello Sportello fra rete fissa e rete mobile (2020)	» 283
<b>TAV. 9.4</b>	Principali argomenti delle chiamate gestite dal <i>call center</i> dello Sportello (2020)	» 284
<b>TAV. 9.5</b>	Principali argomenti delle chiamate gestite dal <i>call center</i> dello Sportello mediante <i>call back</i> (2020)	» 285
<b>TAV. 9.6</b>	Livelli di servizio per il <i>call center</i> dello Sportello (2020)	» 285
<b>TAV. 9.7</b>	Risultati della rilevazione di <i>customer satisfaction</i> per il <i>call center</i> dello Sportello (2020)	» 286
<b>TAV. 9.8</b>	Tempi di risposta alle richieste di attivazione di procedure speciali informative (2020)	» 289
<b>TAV. 9.9</b>	Tempi di risposta alle richieste di attivazione di procedure speciali risolutive (2020)	» 298
<b>TAV. 9.10</b>	Organismi iscritti nell'Elenco ADR dell'Autorità al 31 dicembre 2020	» 300
<b>TAV. 9.11</b>	Organismi ADR: percentuale di domande ammesse su domande ricevute per settore (2020)	» 303

## INDICE DELLE TAVOLE

<b>TAV. 9.12</b>	Argomenti e sub-argomenti relativi ai reclami trasmessi allo Sportello per il settore idrico (2020)	pag. 306
<b>TAV. 9.13</b>	Clienti titolari di bonus elettrico e gas (anni 2016-2020)	» 315
<b>TAV. 9.14</b>	Ripartizione delle famiglie beneficiarie del bonus per area geografica (2020)	» 316
<b>TAV. 9.15</b>	Nuclei per numerosità familiare con agevolazione bonus elettrico per disagio economico in corso (anni 2016-2020)	» 317
<b>TAV. 9.16</b>	Ammontare del bonus elettrico per i clienti in stato di disagio economico, calcolati in €/anno per punto di prelievo (anni 2017-2020)	» 319
<b>TAV. 9.17</b>	Ammontare del bonus elettrico per i clienti in stato di disagio fisico, calcolato in €/anno per punto di prelievo (anni 2019-2020)	» 319
<b>TAV. 9.18</b>	Ripartizione percentuale per fasce dei bonus per disagio fisico (anni 2019-2020)	» 320
<b>TAV. 9.19</b>	Famiglie con agevolazione bonus gas per disagio economico in corso (anni 2016-2020)	» 320
<b>TAV. 9.20</b>	Ripartizione dei bonus per tipologia di utilizzo del gas (anni 2015-2020)	» 321
<b>TAV. 9.21</b>	Ammontare del bonus gas per i clienti in stato di disagio economico, in €/anno per punto di riconsegna (2020)	» 322
<b>TAV. 9.22</b>	Domande di bonus idrico non ammesse dal Sistema per tipologia di motivazione (2020)	» 322
<b>TAV. 9.23</b>	Ripartizione delle famiglie beneficiarie del bonus idrico per area geografica (2020)	» 323
<b>TAV. 9.24</b>	Ripartizione per livello di ISEE delle domande di bonus idrico ammesse (anni 2019-2020)	» 324
<b>TAV. 10.1</b>	Sintesi delle attività ispettive svolte nel periodo 2016-2020 – Numero di verifiche ispettive svolte con sopralluogo	» 334
<b>TAV. 10.2</b>	Dettaglio delle attività ispettive svolte nel periodo 2016-2020 – Numero di verifiche ispettive svolte con sopralluogo	» 334
<b>TAV. 10.3</b>	Verifica ispettiva nei confronti di un'impresa esercente la vendita di energia elettrica e/o di gas naturale in materia di fatturazione ai clienti finali (gennaio 2020)	» 336
<b>TAV. 10.4</b>	Verifica ispettiva nei confronti dell'impresa di trasmissione di energia elettrica in materia di qualità del servizio (novembre 2020)	» 336
<b>TAV. 10.5</b>	Controlli tecnici nei confronti di imprese distributrici di gas in materia di qualità del gas (gennaio-settembre 2020)	» 338
<b>TAV. 10.6</b>	Verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione di gas in materia di incentivi per la sicurezza del servizio (luglio-ottobre 2020)	» 339
<b>TAV. 10.7</b>	Controlli telefonici e verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di gas in materia di pronto intervento (gennaio-dicembre 2020)	» 340
<b>TAV. 10.8</b>	Verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione del gas naturale, in materia di regolazione delle partite fisiche ed economiche del servizio di bilanciamento ( <i>settlement gas</i> ) (gennaio-ottobre 2020)	» 341
<b>TAV. 10.9</b>	Verifiche ispettive nei confronti di imprese regolate nei settori elettrico e del gas naturale in materia di adempimenti connessi all'utilizzo del SII (febbraio-dicembre 2020)	» 342
<b>TAV. 10.10</b>	Verifiche ispettive nei confronti di produttori di energia elettrica, in materia di adeguamento degli impianti di produzione connessi in media tensione (gennaio-febbraio 2020)	» 343
<b>TAV. 10.11</b>	Verifiche ispettive nei confronti di gestori del servizio idrico integrato (febbraio-ottobre 2020)	» 344
<b>TAV. 10.12</b>	Esiti del contenzioso dal 1997 al 2020	» 371
<b>TAV. 10.13</b>	Riepilogo del contenzioso per anno dal 1997 al 2020	» 371
<b>TAV. 10.14</b>	Effetti del contenzioso sull'azione amministrativa dal 1997 al 2020 (dati disponibili al 31 dicembre 2020)	» 372

## VOLUME 2

---

<b>TAV. 11.1</b>	Documenti per la consultazione adottati nel 2020 (gennaio-dicembre)	pag. 384
<b>TAV. 11.2</b>	Andamento mensile della produzione provvedimentale per l'anno 2020	» 387
<b>TAV. 11.3</b>	Provvedimenti dell'Autorità adottati negli anni 2019 e 2020, suddivisi per macro-aree di intervento	» 388
<b>TAV. 11.4</b>	Personale di ruolo dell'Autorità in servizio al 31 dicembre 2020	» 400
<b>TAV. 11.5</b>	Composizione del personale in servizio al 31 dicembre 2020 per tipo di contratto e qualifica	» 401
<b>TAV. 11.6</b>	Retribuzione annua lorda (in euro) per carriera e grado al 31 dicembre 2018	» 401
<b>TAV. 11.7</b>	Prospetto riassuntivo delle principali voci di rendiconto (in milioni di euro, al netto delle partite di giro)	» 402

## Indice delle figure

<b>FIG. 3.1</b>	Stato di implementazione delle previsioni di codici di rete e linee guida in Italia	pag. 130
<b>FIG. 8.1</b>	Offerte presenti nel Portale Offerte alla data del 31 dicembre 2020, distinte per <i>commodity</i>	» 238
<b>FIG. 8.2</b>	Offerte presenti nel Portale Offerte alla data del 31 dicembre 2020, distinte per tipologia di cliente finale, <i>commodity</i> e tipologia di prezzo	» 238
<b>FIG. 8.3</b>	Andamento delle spese medie relative alle offerte fisse di energia elettrica per cliente domestico tipo	» 239
<b>FIG. 8.4</b>	Andamento delle spese medie relative alle offerte variabili di energia elettrica per cliente domestico tipo	» 239
<b>FIG. 8.5</b>	Andamento delle spese medie relative alle offerte fisse di gas naturale per cliente domestico tipo	» 240
<b>FIG. 8.6</b>	Andamento delle spese medie relative alle offerte variabili di gas naturale per cliente domestico tipo	» 240
<b>FIG. 8.7</b>	Monitoraggio del comportamento dei clienti finali tramite il sistema indennitario nel settore elettrico	» 252
<b>FIG. 8.8</b>	Monitoraggio del comportamento dei clienti finali tramite il sistema indennitario nel settore del gas	» 252
<b>FIG. 8.9</b>	Livello di servizio – Servizi telefonici dei principali venditori di energia elettrica e gas (I e II semestre 2020)	» 274
<b>FIG. 8.10</b>	Tempo medio di attesa – Servizi telefonici dei principali venditori di energia elettrica e gas (I e II semestre 2020)	» 275
<b>FIG. 8.11</b>	Indice di soddisfazione – Servizi telefonici dei principali venditori di energia elettrica e gas (II semestre 2010-2020)	» 276
<b>FIG. 9.1</b>	Focus sui principali argomenti canale bonus relativamente alle chiamate gestite dal <i>call center</i> dello Sportello (2020)	» 284
<b>FIG. 9.2</b>	Principali argomenti delle richieste di informazioni gestite dallo Sportello nei settori energetici (2020)	» 287
<b>FIG. 9.3</b>	Principali argomenti delle richieste di informazioni gestite dallo Sportello nel settore idrico (2020)	» 287
<b>FIG. 9.4</b>	Richieste di attivazione di procedure speciali informative ricevute dallo Sportello (2020)	» 289
<b>FIG. 9.5</b>	<i>Trend</i> delle domande presentate al Servizio conciliazione (2017-2020)	» 290
<b>FIG. 9.6</b>	Indice regionale di domande ricevute dal Servizio conciliazione (2020)	» 291
<b>FIG. 9.7</b>	Domande ricevute dal Servizio conciliazione per settore (2020)	» 291
<b>FIG. 9.8</b>	Domande ricevute dal Servizio conciliazione per attivante (2020)	» 292
<b>FIG. 9.9</b>	Domande ricevute dal Servizio conciliazione per tipologia di cliente o utente finale (2020)	» 293
<b>FIG. 9.10</b>	Argomenti delle controversie azionate dinanzi al Servizio conciliazione nei settori energetici (2020)	» 293
<b>FIG. 9.11</b>	Argomenti delle controversie azionate dinanzi al Servizio conciliazione nel settore idrico (2020)	» 294
<b>FIG. 9.12</b>	Andamento delle domande presentate al Servizio conciliazione (2020)	» 294
<b>FIG. 9.13</b>	Esiti delle procedure concluse presso il Servizio conciliazione (2020)	» 296
<b>FIG. 9.14</b>	Risultati della <i>customer satisfaction</i> per il Servizio conciliazione (2020)	» 296
<b>FIG. 9.15</b>	Richieste di attivazione di procedure speciali risolutive ricevute dallo Sportello (2020)	» 297

## VOLUME 2

<b>FIG. 9.16</b>	Organismi ADR: domande ricevute per settore (2020)	pag. 302
<b>FIG. 9.17</b>	Organismi ADR: principali argomenti oggetto delle controversie nei settori energetici (2020)	» 303
<b>FIG. 9.18</b>	Organismi ADR: principali argomenti oggetto delle controversie nel settore idrico (2020)	» 303
<b>FIG. 9.19</b>	Organismi ADR: principali motivi di inammissibilità della domanda (2020)	» 304
<b>FIG. 9.20</b>	Organismi ADR: distribuzione percentuale delle procedure concluse per settore (2020)	» 304
<b>FIG. 9.21</b>	Organismi ADR: esiti delle procedure concluse (2020)	» 305
<b>FIG. 9.22</b>	<i>Trend</i> relativo ai reclami gestiti dallo Sportello nel settore idrico (2020)	» 308
<b>FIG. 9.23</b>	Focus sulla tipologia di utenti finali dei reclami (2020)	» 308
<b>FIG. 9.24</b>	Esito dell'attività di gestione dei reclami del settore idrico da parte dello Sportello (2020)	» 309
<b>FIG. 9.25</b>	Indice di reclamosità per il settore idrico su base regionale (2018-2020)	» 310
<b>FIG. 9.26</b>	Focus sui gestori del settore idrico – Carta dei servizi (2020)	» 311
<b>FIG. 9.27</b>	Domande di bonus elettrico ammesse alla compensazione: ripartizione percentuale per area geografica (2020)	» 316
<b>FIG. 9.28</b>	Domande di bonus gas ammesse alla compensazione: ripartizione percentuale per area geografica (2020)	» 316
<b>FIG. 9.29</b>	Distribuzione dei livelli di ISEE dei nuclei familiari con agevolazione bonus elettrico per disagio economico in corso, in valori percentuali (anni 2017-2020)	» 318
<b>FIG. 9.30</b>	Distribuzione dei livelli di ISEE dei nuclei familiari con agevolazione bonus gas per disagio economico in corso, in valori percentuali (anni 2015-2020)	» 321
<b>FIG. 9.31</b>	Domande di bonus idrico ammesse alla compensazione: ripartizione percentuale per area geografica (2020)	» 323
<b>FIG. 10.1</b>	Soggetti accreditati nell'Anagrafica operatori dell'Autorità al 31 dicembre degli anni indicati	» 345
<b>FIG. 10.2</b>	Soggetti accreditati nell'Anagrafica operatori dell'Autorità per anno e per settore di attività	» 346
<b>FIG. 10.3</b>	Soggetti accreditati nell'Anagrafica operatori dell'Autorità per settore di attività (marzo 2021)	» 346
<b>FIG. 10.4</b>	Atti adottati in relazione all'attività sanzionatoria svolta nel 2020	» 348
<b>FIG. 10.5</b>	Ripartizione dei provvedimenti conclusivi dell'attività sanzionatoria svolta nel 2020	» 350
<b>FIG. 10.6</b>	Reclami presentati dagli operatori gestiti dall'Autorità ai sensi della delibera 188/2012/E/com (giugno 2012-dicembre 2020)	» 356
<b>FIG. 10.7</b>	Reclami fra operatori gestiti dall'Autorità ai sensi della delibera 188/2012/E/com (focus sul 2020)	» 356
<b>FIG. 11.1</b>	Andamento dei provvedimenti adottati dall'Autorità nel 2020	» 387



PAGINA BIANCA



## CAPITOLO 1

## Evoluzione della legislazione europea

### Il Green Deal europeo e la transizione energetica

L'11 dicembre 2019, la Commissione europea ha presentato il *Green Deal* per l'Unione (comunicazione COM(2019) 640 final), che consiste in un insieme di iniziative politiche multisettoriali, da implementarsi nei prossimi anni, con l'obiettivo di rendere l'Europa il primo continente neutrale dal punto di vista climatico entro il 2050. A tale fine, il *Green Deal* prevede di rivedere le misure legislative aventi un impatto sui cambiamenti climatici e di introdurne di nuove per favorire la produzione di energia sostenibile, lo sviluppo di un'economia circolare, la decarbonizzazione dei trasporti, l'efficienza energetica degli edifici, la difesa della biodiversità e lo sviluppo di un'agricoltura sostenibile.

La novità del *Green Deal*, che in parte richiama e rafforza azioni già in corso e in parte ne inaugura di nuove, risiede nella sua organicità e nel riconoscimento della complessità e della necessità di interazioni nell'azione a tutela dell'ambiente; in particolare, il piano europeo:

- riconosce che tutti i settori dell'economia (non soltanto l'industria energetica, quindi) devono contribuire alla *carbon neutrality* e che l'efficacia dell'azione complessiva dipende dal coordinamento dei contributi di ciascun settore, inclusi quelli dell'acqua e dei rifiuti;
- insiste sul fatto che l'intero sistema economico deve adottare criteri di sostenibilità nella produzione e negli investimenti; un ruolo centrale è ricoperto dalle istituzioni finanziarie e dalla mobilitazione di risorse economiche coerenti con le ambizioni;
- prende atto dello scenario globale entro cui si muove l'azione europea mirando a far sì che l'Unione possa raggiungere la *leadership* mondiale della tutela ambientale, anche per promuovere un primato industriale che ne accentui la competitività; è opportuno, tuttavia, che gli obiettivi dell'UE siano progressivamente condivisi dai paesi delle altre aree del mondo ed è, altresì, necessario che la pressione della normativa ambientale non determini la delocalizzazione della produzione europea, con effetti netti sull'ambiente addirittura globalmente dannosi.

Nel 2020, la Commissione ha presentato numerose proposte di misure legislative nell'ambito del *Green Deal*; nel dettaglio:

- il 14 gennaio 2020, il piano di investimenti del *Green Deal* (comunicazione COM(2020) 21 final), con lo scopo di mobilitare un trilione di euro di finanziamenti nel prossimo decennio attraverso una combinazione di fondi appositamente stanziati nel bilancio dell'UE e ulteriori investimenti pubblici e privati. In particolare, le spese per il clima e l'ambiente, nell'ambito del bilancio dell'Unione, forniranno 503 miliardi di euro dal 2021 al 2030, in linea con l'obiettivo di portare al 25% la quota del bilancio dedicata a programmi che riguardano temi legati ai cambiamenti climatici. Per garantire una transizione equa, la Commissione propone inoltre di attivare un apposito strumento, il Meccanismo per la giusta transizione (*Just Transition Mechanism*), al fine di mobilitare almeno 100 miliardi di euro, nel periodo 2021-2027, per le regioni maggiormente colpite dalla transizione verde e in particolare per tutelare i cittadini e i lavoratori più vulnerabili;
- il 4 marzo 2020, la proposta di regolamento che istituisce il quadro per il conseguimento della neutralità climatica (comunicazione COM(2020) 80 final), per istituire una legge europea sul clima con l'obiettivo di