

---

**Capitolo 1**

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

---

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

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

Mercato internazionale del gas naturale	pag. 11
---	---------

Mercato internazionale del carbone	pag. 17
------------------------------------	---------

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

---

Prezzi dell'energia elettrica e del gas nell'Unione europea	pag. 23
---	---------

Prezzi dell'energia elettrica	pag. 24
-------------------------------	---------

Prezzi del gas naturale	pag. 30
-------------------------	---------

---

Sistema europeo dello scambio dei permessi di emissione	pag. 35
---	---------

---

**Capitolo 2**

<b>Struttura, prezzi e qualità nel settore elettrico</b>	pag. 38
--	---------

---

Domanda e offerta di energia elettrica nel 2009	pag. 39
---	---------

Mercato e concorrenza	pag. 40
-----------------------	---------

Struttura dell'offerta di energia elettrica	pag. 40
---	---------

Infrastrutture elettriche	pag. 53
---------------------------	---------

Mercato all'ingrosso	pag. 56
----------------------	---------

Mercati per l'ambiente	pag. 67
------------------------	---------

Mercato finale della vendita	pag. 71
------------------------------	---------

---

Prezzi e tariffe	pag. 81
------------------	---------

Tariffe per l'uso delle infrastrutture	pag. 81
--	---------

Condizioni economiche di maggior tutela	pag. 82
---	---------

---

Qualità del servizio	pag. 90
----------------------	---------

Qualità del servizio di trasmissione	pag. 90
--------------------------------------	---------

Qualità e continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica	pag. 92
---	---------

Qualità commerciale dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica	pag. 99
--	---------

Qualità commerciale dei servizi di vendita dell'energia elettrica e del gas	pag. 103
---	----------

Qualità dei servizi telefonici	pag. 105
--------------------------------	----------

Rilevazione della soddisfazione dei clienti domestici	pag. 107
---	----------

---

**Capitolo 3**

<b>Struttura, prezzi e qualità nel settore gas</b>	pag. 112
--	----------

---

Domanda e offerta di gas naturale nel 2009	pag. 113
--	----------

Mercato e concorrenza	pag. 116
-----------------------	----------

Struttura dell'offerta di gas	pag. 116
-------------------------------	----------

Infrastrutture del gas	pag. 123
------------------------	----------

Mercato all'ingrosso	pag. 139
----------------------	----------

	Mercato finale al dettaglio	pag. 146
	Fornitura di GPL e altri gas a mezzo di reti locali	pag. 153
<b>Prezzi e tariffe</b>		pag. 156
	Tariffe per l'uso delle infrastrutture	pag. 156
	Prezzi del mercato libero	pag. 160
	Condizioni economiche di riferimento	pag. 162
<b>Qualità del servizio</b>		pag. 167
	Sicurezza e continuità del servizio di distribuzione del gas	pag. 167
	Qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas	pag. 175
	Qualità del gas e sicurezza a valle dei punti di riconsegna del gas	pag. 178

## Indice delle tavole

---

Tav. 1.1	Fabbisogno mondiale di petrolio dal 2004 al 2010	pag. 3
Tav. 1.2	Offerta mondiale di petrolio dal 2004 al 2009 e previsioni al 2010	pag. 4
Tav. 1.3	Margini di raffinazione dei principali greggi	pag. 10
Tav. 1.4	Tasso di utilizzo della capacità di raffinazione	pag. 10
Tav. 1.5	Bilancio del gas naturale nell'area OCSE	pag. 12
Tav. 1.6	Consumo di gas naturale nell'Unione europea	pag. 13
Tav. 1.7	Stoccaggi di gas naturale nell'Unione europea nel 2009 e previsioni al 2020	pag. 13
Tav. 1.8	Prezzi medi dei principali carboni nel commercio internazionale	pag. 19
Tav. 1.9	Principali flussi internazionali di carbone termico nel periodo dal 2004 al 2009	pag. 20
Tav. 1.10	Bilancio energetico nazionale nel 2008 e 2009	pag. 22
Tav. 1.11	Andamento di alcuni indicatori del sistema energetico nazionale nel periodo 2004-2009	pag. 22
Tav. 1.12	Prezzi finali dell'energia elettrica per i consumatori domestici nel 2009	pag. 25
Tav. 1.13	Prezzi finali dell'energia elettrica per i consumatori industriali nel 2009	pag. 28
Tav. 1.14	Prezzi finali del gas naturale per i consumatori domestici nel 2009	pag. 30
Tav. 1.15	Prezzi finali del gas naturale per i consumatori industriali nel 2009	pag. 33
Tav. 1.16	Emissioni effettive e assegnazioni per l'Italia negli anni 2008-2009	pag. 36
Tav. 2.1	Bilancio dell'energia elettrica nel 2009	pag. 40
Tav. 2.2	Produzione lorda per fonte nel periodo 2002-2009	pag. 41
Tav. 2.3	Contributo dei principali operatori nazionali alla generazione termoelettrica per fonte del 2009	pag. 44
Tav. 2.4	Contributo dei principali operatori nazionali alla generazione rinnovabile per fonte del 2009	pag. 44
Tav. 2.5	Presenza territoriale degli operatori nel 2009	pag. 45
Tav. 2.6	Tariffe incentivanti nel nuovo Conto energia (DM 19/02/2007)	pag. 46
Tav. 2.7	Il primo Conto energia (DM 28/07/2005 e 6/02/2006)	pag. 46
Tav. 2.8	Il nuovo Conto energia (DM 19/02/2007)	pag. 47
Tav. 2.9	Tariffe incentivanti per impianti solari termodinamici (DM 11/04/2008)	pag. 48
Tav. 2.10	Ritiri GSE: energia CIP6 e delibera n. 108/97	pag. 49
Tav. 2.11	Dettaglio dei ritiri di energia CIP6 da fonti assimilate negli anni 2004-2009	pag. 49
Tav. 2.12	Dettaglio dei ritiri di energia CIP6 da fonti rinnovabili negli anni 2004-2009	pag. 49
Tav. 2.13	Costi e ricavi dei ritiri CIP6 e della delibera n. 108/97 nel 2009	pag. 50
Tav. 2.14	Dettaglio costi e quantità per fonte dell'energia CIP6 incentivata nel 2009	pag. 51
Tav. 2.15	Asset della RTN	pag. 54
Tav. 2.16	Composizione societaria dei distributori nel 2009	pag. 54
Tav. 2.17	Lunghezza delle reti di distribuzione al 31 dicembre 2009	pag. 55
Tav. 2.18	Distribuzione di energia elettrica per gruppo societario nel 2009	pag. 55
Tav. 2.19	Attività dei distributori nel 2009	pag. 56
Tav. 2.20	Assegnazione dei diritti CIP6	pag. 66
Tav. 2.21	Esito della contrattazione dei certificati verdi	pag. 68
Tav. 2.22	Esito della contrattazione dei certificati bianchi	pag. 70
Tav. 2.23	Mercato finale della vendita per tipologia di mercato e di cliente nel 2009	pag. 71
Tav. 2.24	Vendite al mercato finale per gruppo societario e per tipologia di cliente nel 2009	pag. 72
Tav. 2.25	Servizio di maggior tutela per tipologia di cliente nel 2009	pag. 73
Tav. 2.26	Vendite ai clienti domestici per tipologia di cliente e per classe di consumo nel 2009	pag. 74

Tav. 2.27	Vendite ai clienti non domestici (altri usi) per classe di consumo nel 2009	pag. 74
Tav. 2.28	Principali esercenti il servizio di maggior tutela nel 2009	pag. 75
Tav. 2.29	Mercato libero per tipologia di cliente nel 2009	pag. 78
Tav. 2.30	Mercato libero domestico per classe di consumo nel 2009	pag. 78
Tav. 2.31	Mercato libero non domestico per classe di consumo nel 2009	pag. 79
Tav. 2.32	Principali esercenti sul mercato libero nel 2009	pag. 79
Tav. 2.33	Servizio di salvaguardia per tipologia di cliente	pag. 80
Tav. 2.34	Servizio di salvaguardia per regione nel 2009	pag. 80
Tav. 2.35	Tariffe medie annuali per i servizi di trasmissione, distribuzione e misura	pag. 81
Tav. 2.36	Servizi di trasmissione e distribuzione: tariffe per tipologia di cliente	pag. 81
Tav. 2.37	Servizio di misura: tariffe per tipologia di cliente	pag. 82
Tav. 2.38	Volumi di approvvigionamento dell'Acquirente unico nel 2009	pag. 83
Tav. 2.39	Composizione percentuale del portafoglio dell'Acquirente unico nel 2009	pag. 83
Tav. 2.40	Quantità assegnate ai contratti bilaterali nel 2010	pag. 84
Tav. 2.41	Quantità assegnate ai contratti di importazione nel 2010	pag. 84
Tav. 2.42	Approvvigionamenti dell'Acquirente unico previsti per l'anno 2010	pag. 85
Tav. 2.43	Energia non fornita per le disalimentazioni di tutti gli utenti	pag. 90
Tav. 2.44	Energia non fornita in occasione di incidenti rilevanti	pag. 90
Tav. 2.45	Numero medio di disalimentazioni per utente direttamente connesso con la RTN	pag. 91
Tav. 2.46	Livelli attesi di qualità della tensione per il 2009: variazione della tensione per cliente all'anno	pag. 92
Tav. 2.47	Livelli di qualità della tensione 2009: buchi per cliente all'anno	pag. 92
Tav. 2.48	Durata delle interruzioni per cliente in bassa tensione e numero medio di interruzioni lunghe e brevi per cliente all'anno	pag. 95
Tav. 2.49	CTS raccolto dalle imprese distributrici e quota parte di CTS da esse trattenuto	pag. 97
Tav. 2.50	Buchi di tensione medi su un campione pari al 10% delle semisbarre di cabina primaria in media tensione nel 2006	pag. 98
Tav. 2.51	Buchi di tensione medi su un campione pari al 10% delle semisbarre di cabina primaria in media tensione nel 2007	pag. 98
Tav. 2.52	Buchi di tensione medi su un campione pari al 10% delle semisbarre di cabina primaria in media tensione nel 2008	pag. 98
Tav. 2.53	Buchi di tensione medi su un campione pari al 10% delle semisbarre di cabina primaria in media tensione nel 2009	pag. 98
Tav. 2.54	Numero di rimborsi pagati per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale	pag. 100
Tav. 2.55	Prestazioni soggette a indennizzo automatico per clienti finali BT domestici e non domestici nel 2008 e nel 2009	pag. 102
Tav. 2.56	Prestazioni soggette a indennizzo automatico per i venditori nel II semestre 2009	pag. 103
Tav. 2.57	Prestazioni soggette a indennizzo automatico per i clienti finali nel II semestre 2009	pag. 104
Tav. 2.58	Standard generali di qualità dei call center	pag. 105
Tav. 2.59	Graduatorie della qualità dei call center delle aziende di vendita di energia elettrica e gas nel 2009	pag. 107
Tav. 2.60	Soddisfazione complessiva per il servizio elettrico	pag. 108
Tav. 2.61	Soddisfazione per la continuità del servizio elettrico	pag. 108
Tav. 2.62	Analisi regionale della soddisfazione per la continuità del servizio elettrico nel 2009	pag. 109

Tav. 2.63	Soddisfazione globale e per i diversi aspetti del servizio elettrico in Italia	pag. 109
Tav. 3.1	Bilancio del gas naturale 2009	pag. 114
Tav. 3.2	Produzione di gas naturale in Italia nel 2009	pag. 117
Tav. 3.3	Primi venti importatori di gas in Italia nel 2009	pag. 119
Tav. 3.4	Nuovi gasdotti in progetto	pag. 122
Tav. 3.5	Reti delle società di trasporto nel 2009	pag. 124
Tav. 3.6	Attività di trasporto per regione nel 2009	pag. 125
Tav. 3.7	Capacità di trasporto di tipo continuo in Italia	pag. 126
Tav. 3.8	Conferimenti ai punti di entrata della rete nazionale interconnessi con l'estero via gasdotto per gli anni termici dal 2010-2011 al 2015-2016	pag. 127
Tav. 3.9	Disponibilità di stoccaggio in Italia nell'anno termico 2009-2010	pag. 128
Tav. 3.10	Conferimenti di capacità di spazio negli stoccaggi	pag. 128
Tav. 3.11	Istanze di concessione di stoccaggio a marzo 2010	pag. 129
tav. 3.12	Stato dei progetti per nuovi terminali GNL a marzo 2010	pag. 132
Tav. 3.13	Attività dei distributori nel periodo 2006-2009	pag. 135
Tav. 3.14	Attività di distribuzione per regione nel 2009	pag. 136
Tav. 3.15	Composizione societaria dei distributori nel 2009	pag. 136
Tav. 3.16	Infrastrutture di distribuzione e loro proprietà nel 2009	pag. 137
Tav. 3.17	Ripartizione di clienti distribuiti per categoria d'uso nel 2009	pag. 138
Tav. 3.18	Ripartizione dei clienti della distribuzione e dei prelievi per fascia di prelievo	pag. 138
Tav. 3.19	Primi venti gruppi operanti nella distribuzione di gas naturale nel 2009	pag. 139
Tav. 3.20	Attività dei grossisti nel periodo 2002-2009	pag. 140
Tav. 3.21	Approvvigionamento dei grossisti nel 2009	pag. 141
Tav. 3.22	Impieghi di gas dei grossisti nel 2009	pag. 142
Tav. 3.23	Vendite dei principali grossisti nel 2009	pag. 142
Tav. 3.24	Attività dei venditori nel periodo 2002-2009	pag. 147
Tav. 3.25	Vendite al mercato finale dei principali venditori nel 2009	pag. 148
Tav. 3.26	Primi venti gruppi per vendite al mercato finale nel 2009	pag. 149
Tav. 3.27	Mercato finale per settore di consumo nel 2009	pag. 150
Tav. 3.28	Mercato finale per tipologia e dimensione dei clienti nel 2009	pag. 150
Tav. 3.29	Tassi di switching degli utenti finali nel 2009	pag. 151
Tav. 3.30	Mercato finale per settore e regione di consumo nel 2009	pag. 152
Tav. 3.31	Distribuzione a mezzo rete di gas diversi dal gas naturale	pag. 153
Tav. 3.32	Distribuzione regionale a mezzo rete di gas diversi dal gas naturale	pag. 154
Tav. 3.33	Estensione delle reti di distribuzione di gas diversi dal gas naturale e loro proprietà nel 2009	pag. 155
Tav. 3.34	Tariffe di trasporto, dispacciamento e misura per l'anno 2010	pag. 156
Tav. 3.35	Tariffe di rigassificazione per l'utilizzo dei terminali di Panigaglia e Rovigo per l'anno termico 2009-2010	pag. 158
Tav. 3.36	Corrispettivi unici di stoccaggio facenti parte della tariffa per l'anno termico 2008-2009, prorogati sino al 31 dicembre 2010	pag. 158
Tav. 3.37	Articolazione della quota fissa $\tau_1$ della tariffa obbligatoria di distribuzione per l'anno 2010	pag. 159
Tav. 3.38	Articolazione della quota variabile $\tau_3$ della tariffa obbligatoria di distribuzione per l'anno 2010	pag. 159

Tav. 3.39	Prezzi medi di vendita al netto delle imposte sul mercato finale	pag. 161
Tav. 3.40	Prezzi di vendita al mercato finale al dettaglio per mercato, settore di consumo e dimensione dei clienti nel 2009	pag. 162
Tav. 3.41	Imposte sul gas	pag. 166
Tav. 3.42	Numero di dispersioni localizzate a seguito di ispezioni programmate	pag. 169
Tav. 3.43	Numero di dispersioni localizzate a seguito di segnalazione di terzi	pag. 169
Tav. 3.44	Pronto intervento dei grandi esercenti nel 2009	pag. 170
Tav. 3.45	Rete ispezionata dai grandi esercenti nel 2009	pag. 171
Tav. 3.46	Individuazione di dispersioni nelle reti dei grandi esercenti nel 2009	pag. 172
Tav. 3.47	Protezione catodica delle reti dei grandi esercenti nel 2009	pag. 173
Tav. 3.48	Riepilogo degli incentivi per recuperi di sicurezza relativi all'anno 2008	pag. 174
Tav. 3.49	Numero di casi e di rimborsi pagati per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale	pag. 176
Tav. 3.50	Prestazioni soggette a indennizzo automatico per clienti finali alimentati in BP e con gruppo di misura fino alla classe G6	pag. 178
Tav. 3.51	Riepilogo dei dati relativi alla delibera n. 40/04 comunicati dai distributori	pag. 179
Tav. 3.52	Riepilogo dei dati relativi alla delibera n. 40/04 comunicati dai distributori di gas in funzione della dimensione del distributore	pag. 179
Tav. 3.53	Soddisfazione complessiva per il servizio gas	pag. 180
Tav. 3.54	Soddisfazione globale e per i diversi aspetti del servizio gas	pag. 180

---

## Indice delle figure

---

Fig. 1.1	Numero di impianti di perforazione attivi dal 2004 al 2010	pag. 5
Fig. 1.2	Prezzo del Brent a differenziale con WTI	pag. 6
Fig. 1.3	Prezzo del Brent e cambio dollaro/euro	pag. 6
Fig. 1.4	Capacità di riserva della produzione OPEC dal 2000 al 2009 e previsioni al 2011	pag. 7
Fig. 1.5	Evoluzione trimestrale del prezzo dei prodotti raffinati e del petrolio greggio	pag. 9
Fig. 1.6	Incremento annuo del prezzo dei prodotti petroliferi e del greggio	pag. 9
Fig. 1.7	Margini di raffinazione dei greggi più rappresentativi dal 2007 al 2010	pag. 10
Fig. 1.8	Tasso di utilizzo della capacità dal 2007 al 2010	pag. 11
Fig. 1.9	Prezzo spot del gas naturale negli hub europei nel periodo 2007-2010	pag. 14
Fig. 1.10	Prezzo internazionale del gas naturale a confronto con il prezzo del greggio nel periodo 2005-2010	pag. 15
Fig. 1.11	Prezzo alla frontiera per fonte di approvvigionamento nel periodo 2006-2009	pag. 15
Fig. 1.12	Prezzo alla frontiera per Paese importatore nel periodo 2006-2009	pag. 16
Fig. 1.13	Scarto dal prezzo medio alla frontiera per Paese importatore nel periodo 2006-2009	pag. 16
Fig. 1.14	Prezzo internazionale del carbone termico e confronto con il prezzo del greggio Brent	pag. 18
Fig. 1.15	Intensità energetica del PIL dal 1980 al 2008	pag. 23
Fig. 1.16	Variazione dei prezzi finali dell'energia elettrica per usi domestici	pag. 26
Fig. 1.17	Prezzi finali dell'energia elettrica per usi domestici per i principali Paesi europei	pag. 27
Fig. 1.18	Variazione dei prezzi finali dell'energia elettrica per usi domestici	pag. 29
Fig. 1.19	Prezzi finali dell'energia elettrica per usi industriali per i principali Paesi europei	pag. 29
Fig. 1.20	Variazione dei prezzi finali del gas naturale per usi domestici	pag. 31
Fig. 1.21	Prezzi finali del gas naturale per usi domestici per i principali Paesi europei	pag. 32
Fig. 1.22	Variazione dei prezzi finali del gas naturale per usi industriali	pag. 34
Fig. 1.23	Prezzi finali del gas naturale per usi industriali per i principali Paesi europei	pag. 34
Fig. 1.24	Assegnazioni ed emissioni effettive nel 2009	pag. 36
Fig. 1.25	Andamento dei prezzi future della CO <sub>2</sub> nella Borsa ECX	pag. 37
Fig. 2.1	Contributo dei principali operatori alla produzione nazionale lorda	pag. 41
Fig. 2.2	Disponibilità di capacità lorda per i maggiori gruppi nel 2009	pag. 42
Fig. 2.3	Potenza disponibile (per almeno il 50% delle ore) per i maggiori gruppi nel 2009	pag. 43
Fig. 2.4	Contributo dei principali operatori alla produzione di energia elettrica destinata al consumo 2009	pag. 43
Fig. 2.5	Contributo dei principali operatori alla generazione CIP6 da fonti assimilate del 2009	pag. 51
Fig. 2.6	Contributo dei principali operatori alla generazione CIP6 da fonti rinnovabili del 2009	pag. 52
Fig. 2.7	Importazioni di energia elettrica per frontiera nel 2008 e nel 2009	pag. 52
Fig. 2.8	Esportazioni di energia elettrica per frontiera nel 2008 e nel 2009	pag. 53
Fig. 2.9	Composizione percentuale della domanda di energia elettrica nel 2009	pag. 57
Fig. 2.10	Composizione percentuale dell'offerta di energia elettrica nel 2009	pag. 58
Fig. 2.11	Andamento del PUN nel 2008 e nel 2009	pag. 59
Fig. 2.12	Volumi scambiati sul MGP nel 2009	pag. 59
Fig. 2.13	Valori dell'indicatore HHI nel 2009	pag. 60
Fig. 2.14	Valori dell'indice di operatore marginale: quota dei volumi su cui ha fissato il prezzo il primo operatore per macrozona	pag. 60
Fig. 2.15	Andamento mensile dei prezzi zonali nel 2009	pag. 61

Fig. 2.16	Andamento del prezzi medi ponderati e delle quantità sul MA e sul MI nel 2009	pag. 62
Fig. 2.17	Quantità sul MSD ex ante nel 2009	pag. 62
Fig. 2.18	Andamento del prezzo medio mensile nelle principali Borse europee nel 2009	pag. 63
Fig. 2.19	Andamento del prezzo medio mensile nelle principali Borse europee nelle ore offpeak nel 2009	pag. 64
Fig. 2.20	Andamento del prezzo medio mensile nelle principali Borse europee nelle ore di punta	pag. 64
Fig. 2.21	Andamento delle transazioni sulla PCE nel 2009	pag. 65
Fig. 2.22	Andamento dei prezzi e delle quantità sul mercato dei TEE	pag. 70
Fig. 2.23	Vendite al mercato finale per regione e tipologia di mercato nel 2009	pag. 72
Fig. 2.24	Inflazione generale ed elettrica dal 2007 al 2009	pag. 86
Fig. 2.25	Variazioni dei prezzi dell'energia elettrica nei principali Paesi europei	pag. 87
Fig. 2.26	Condizioni economiche di maggior tutela per il consumatore domestico tipo con consumi annui pari a 2.700 kWh e potenza pari a 3 kW	pag. 88
Fig. 2.27	Andamento della tariffa elettrica (poi condizioni economiche di maggior tutela) e andamento del prezzo del petrolio	pag. 88
Fig. 2.28	Condizioni economiche di maggior tutela per il consumatore domestico tipo con consumi annui pari a 2.700 kWh e potenza pari a 3 kW	pag. 89
Fig. 2.29	Durata delle interruzioni per cliente in bassa tensione	pag. 93
Fig. 2.30	Durata delle interruzioni per cliente in bassa tensione di responsabilità delle imprese distributrici	pag. 93
Fig. 2.31	Numero di interruzioni senza preavviso lunghe per cliente in bassa tensione	pag. 94
Fig. 2.32	Dichiarazioni di adeguatezza degli impianti elettrici presentate dai clienti in media tensione	pag. 96
Fig. 2.33	Percentuale di "clienti peggio serviti" sul totale dei clienti in media tensione	pag. 96
Fig. 2.34	Percentuale di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale nel 2009	pag. 100
Fig. 2.35	Standard di qualità commerciale e tempi medi effettivi nel 2009	pag. 101
Fig. 2.36	Livello di qualità dei servizi telefonici dei venditori di energia elettrica e gas con più di 100.000 clienti finali nel 2009	pag. 106
Fig. 2.37	Correlazione tra qualità percepita e qualità effettivamente erogata	pag. 110
Fig. 3.1	Andamento della produzione nazionale di gas naturale dal 1980	pag. 116
Fig. 3.2	Immissioni in rete nel 2008 e nel 2009	pag. 118
Fig. 3.3	Importazioni lorde di gas nel 2009 secondo la provenienza	pag. 118
Fig. 3.4	Struttura dei contratti (annuali e pluriennali) attivi nel 2009, secondo la durata intera	pag. 120
Fig. 3.5	Struttura dei contratti (annuali e pluriennali) attivi nel 2009, secondo la durata residua	pag. 120
Fig. 3.6	Utenti del PSV nel 2009	pag. 144
Fig. 3.7	Volumi delle transazioni nei punti di entrata della Rete nazionale	pag. 145
Fig. 3.8	Numero delle transazioni nei punti di entrata della Rete nazionale	pag. 145
Fig. 3.9	Ripartizione dei volumi scambiati/ceduti nei punti di entrata della Rete nazionale interconnessi con l'estero e PSV	pag. 146
Fig. 3.10	Inflazione generale e del gas dal 2007 al 2009	pag. 163
Fig. 3.11	Variazioni dei prezzi del gas per le famiglie nei principali Paesi europei	pag. 163
Fig. 3.12	Prezzo del gas naturale per un consumatore domestico tipo	pag. 164
Fig. 3.13	Composizione percentuale all'1 aprile 2010 del prezzo del gas naturale per un consumatore domestico tipo	pag. 165

Fig. 3.14	Percentuale di rete ispezionata negli anni 1997-2009	pag. 167
Fig. 3.15	Chiamate di pronto intervento su impianto di distribuzione negli anni 2001-2009	pag. 168
Fig. 3.16	Percentuale di mancato rispetto degli standard specifici di qualità commerciale	pag. 176
Fig. 3.17	Confronto tempo effettivo medio e standard definito dall'Autorità per tutte le prestazioni di qualità commerciale per clienti con misuratore fino alla classe G6	pag. 177

---

---

**Capitolo 1**

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

---

Evoluzione della legislazione europea	pag. 3
---------------------------------------	--------

Politiche europee per il mercato interno dell'energia e per la sicurezza delle forniture	pag. 3
---	--------

Politiche europee per l'energia e l'ambiente	pag. 9
--	--------

---

Coordinamento internazionale	pag. 12
------------------------------	---------

Coordinamento tra i Paesi membri dell'Unione europea	pag. 12
--	---------

Rapporti e iniziative con Paesi non appartenenti all'Unione europea	pag. 21
---	---------

---

Evoluzione della legislazione italiana	pag. 30
--	---------

---

Rapporti con il Parlamento, il Governo e altre istituzioni	pag. 34
--	---------

Segnalazioni	pag. 34
--------------	---------

Pareri e proposte al Governo	pag. 38
------------------------------	---------

Audizioni presso il Parlamento	pag. 39
--------------------------------	---------

Rapporti con le altre istituzioni	pag. 41
-----------------------------------	---------

---

**Capitolo 2**

<b>Regolamentazione nel settore dell'energia elettrica</b>	pag. 46
--	---------

---

Regolamentazione tariffaria	pag. 47
-----------------------------	---------

---

Regolamentazione non tariffaria	pag. 56
---------------------------------	---------

Promozione della concorrenza, dei mercati e della tutela dell'ambiente	pag. 57
--	---------

Regolamentazione delle infrastrutture	pag. 63
---------------------------------------	---------

Regolamentazione della qualità	pag. 67
--------------------------------	---------

---

**Capitolo 3**

<b>Regolamentazione nel settore del gas</b>	pag. 72
---	---------

---

Regolamentazione tariffaria	pag. 73
-----------------------------	---------

---

Regolamentazione non tariffaria	pag. 80
---------------------------------	---------

Promozione della concorrenza, dei mercati e della tutela dell'ambiente	pag. 81
--	---------

Regolamentazione delle infrastrutture	pag. 87
---------------------------------------	---------

Regolamentazione della qualità e della sicurezza	pag. 92
--	---------

---

**Capitolo 4**

<b>Tutela dei consumatori ed efficienza energetica negli usi finali</b>	pag. 98
---	---------

---

Tutela dei consumatori	pag. 99
------------------------	---------

Mercato elettrico e del gas	pag. 100
-----------------------------	----------

Mercato elettrico	pag. 107
-------------------	----------

Mercato del gas	pag. 108
-----------------	----------

Rapporti con le associazioni dei consumatori	pag. 110
--	----------

---

	Regolamentazione della qualità dei servizi telefonici	pag. 112
Efficienza energetica negli usi finali		pag. 114
	Attività di regolazione	pag. 114
	Attività di gestione e divulgazione	pag. 117
<hr/>		
<b>Capitolo 5</b>		
<b>Attività di ricerca e sviluppo di interesse generale per il sistema elettrico</b>		pag. 124
<hr/>		
Ricerca di sistema		pag. 125
	Quadro normativo della ricerca di sistema	pag. 125
	Attività di ricerca di sistema elettrico	
	svolte dall'Autorità nelle funzioni del CERSE	pag. 126
<hr/>		
<b>Capitolo 6</b>		
<b>Attuazione della regolamentazione, vigilanza e reclami</b>		pag. 132
<hr/>		
Attività propedeutica alla regolamentazione		pag. 133
	Attività di consultazione	pag. 133
	Analisi di impatto della regolazione	pag. 135
Provvedimenti assunti		pag. 136
Gestione dei reclami, istanze, segnalazioni, conciliazioni e arbitrati		pag. 138
	Settore elettrico	pag. 138
	Settore gas	pag. 140
Indagini, vigilanza, controllo e sanzioni		pag. 142
	Indagini e istruttorie conoscitive	pag. 142
	Vigilanza e controllo	pag. 145
	Procedimenti sanzionatori e prescrittivi	pag. 159
Contenzioso		pag. 165
	Attività di verifica del rispetto del divieto di traslazione della Robin Tax	pag. 170
<hr/>		
<b>Capitolo 7</b>		
<b>Organizzazione, comunicazione e risorse</b>		pag. 174
<hr/>		
Organizzazione e Piano strategico triennale		pag. 175
Comunicazione		pag. 176
Risorse umane e sviluppo del personale		pag. 180
Gestione economico-finanziaria		pag. 183
<hr/>		

## Indice delle tavole

---

Tav. 2.1	Delibere di determinazione delle aliquote per ogni impresa elettrica minore nei diversi anni	pag. 50
Tav. 2.2	Ammontare della compensazione per i clienti in stato di disagio economico e di disagio fisico	pag. 51
Tav. 2.3	Oneri posti in capo al Conto A <sub>3</sub> nel 2009	pag. 54
Tav. 3.1	Ammontare della compensazione per i clienti in stato di disagio economico	pag. 79
Tav. 3.2	Fornitori di ultima istanza per l'anno 2009-2010	pag. 87
Tav. 4.1	Chiamate pervenute al call center dell'Acquirente unico e dello Sportello	pag. 106
Tav. 4.2	Argomenti delle chiamate pervenute al call center dell'Acquirente unico e dello Sportello	pag. 106
Tav. 5.1	Bando di gara per selezione di progetti di sistema elettrico - Temi di ricerca, progetti ammessi alle graduatorie e contributo concesso	pag. 127
Tav. 5.2	Progetti realizzati o in corso di realizzazione nel 2009 e organismi di ricerca/società responsabili dei progetti	pag. 130
Tav. 6.1	Sintesi delle attività di consultazione	pag. 133
Tav. 6.2	Provvedimenti dell'Autorità negli anni 2008-2009	pag. 137
Tav. 6.3	Comunicazioni relative al settore elettrico ricevute dall'Autorità	pag. 138
Tav. 6.4	Argomenti delle comunicazioni sul settore elettrico ricevute dall'Autorità negli ultimi due anni	pag. 140
Tav. 6.5	Comunicazioni relative al settore gas ricevute dall'Autorità	pag. 140
Tav. 6.6	Argomenti delle comunicazioni sul settore gas ricevute dall'Autorità negli ultimi due anni	pag. 141
Tav. 6.7	Sintesi delle attività ispettive svolte nel periodo 2003-2009	pag. 145
Tav. 6.8	Verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione dell'energia elettrica in materia di continuità del servizio	pag. 148
Tav. 6.9	Controlli tecnici nei confronti di imprese distributrici del gas in materia di qualità e sicurezza del gas: grado di odorizzazione, potere calorifico e pressione	pag. 149
Tav. 6.10	Verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione di gas in materia di recupero di sicurezza del servizio	pag. 150
Tav. 6.11	Controlli telefonici e verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di gas in materia di pronto intervento	pag. 151
Tav. 6.12	Verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione di energia elettrica per accertare la corretta rilevanza e la messa a disposizione delle imprese di vendita dei dati di consumo dei clienti in bassa tensione	pag. 152
Tav. 6.13	Verifiche ispettive e controlli documentali nei confronti di imprese di distribuzione del gas naturale in materia di applicazione del coefficiente di correzione dei volumi	pag. 153
Tav. 6.14	Verifiche ispettive nei confronti di esercenti le attività di distribuzione e di vendita in merito alle garanzie per il libero accesso al servizio di distribuzione del gas naturale	pag. 154
Tav. 6.15	Controlli e verifiche ispettive nei confronti di società iscritte all'elenco venditori del mercato libero dell'energia elettrica	pag. 154
Tav. 6.16	Verifiche ispettive nei confronti di imprese di distribuzione dell'energia elettrica in materia di tariffe elettriche	pag. 155

---

## Indice delle tavole

---

Tav. 6.17	Verifiche ispettive nei confronti di imprese elettriche minori non trasferite all'Enel in materia di riconoscimento delle integrazioni tariffarie	pag. 156
Tav. 6.18	Verifiche ispettive in materia di impianti di produzione incentivata svolte in collaborazione con la CCSE	pag. 158
Tav. 6.19	Sanzioni irrogate dall'Autorità nell'anno 2009	pag. 159
Tav. 6.20	Esito del contenzioso dal 1997 al 2010	pag. 165
Tav. 6.21	Riepilogo del contenzioso per anno dal 1997 al 2010	pag. 166
Tav. 6.22	Effetti del contenzioso sull'azione amministrativa dal 1997 al 2010	pag. 167
Tav. 7.1	Pianta organica del personale di ruolo dell'Autorità	pag. 182
Tav. 7.2	Composizione del personale all'1 aprile 2010 per tipo di contratto e qualifica di inquadramento	pag. 182
Tav. 7.3	Retribuzione contrattuale lorda per carriera e grado	pag. 183
Tav. 7.4	Prospetto riassuntivo delle principali voci di rendiconto	pag. 184

---

## Indice delle figure

---

Fig. 4.1	Obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori di energia elettrica nell'anno 2010	pag. 115
Fig. 4.2	Obiettivi di risparmio energetico in capo ai distributori di gas naturale nell'anno 2010	pag. 115
Fig. 4.3	Evoluzione nel tempo della ripartizione tra settori d'intervento dei risparmi certificati dall'avvio del meccanismo	pag. 119
Fig. 5.1	Disponibilità finanziarie per la ricerca del sistema elettrico	pag. 125
Fig. 6.1	Andamento delle comunicazioni relative al settore elettrico ricevute dall'Autorità	pag. 139
Fig. 6.2	Andamento delle comunicazioni relative al settore gas ricevute dall'Autorità	pag. 141

---

## Indice dei riquadri

---

Le procedure di infrazione avviate dall'Antitrust europeo	pag. 19
L'attività di informazione svolta dal call center dello Sportello per il consumatore di energia	pag. 105
Indagine sulla qualità dei servizi telefonici nel primo e secondo semestre 2009	pag. 113
Numeri del sito Internet	pag. 179

---

---

Capitolo 1

Tariffe pag. 3

---

Interventi a sostegno dello sviluppo concorrenziale dei mercati pag. 5  
Interventi di razionalizzazione tariffaria pag. 8  
Interventi a tutela dei consumatori, compresi quelli più vulnerabili pag. 9  
Esiti dell'attività di regolazione tariffaria pag. 10

---

Capitolo 2

Mercati dell'energia elettrica e del gas pag. 21

---

Sviluppo della concorrenza nei mercati all'ingrosso  
e completamento del disegno dei mercati pag. 22  
Sviluppo delle infrastrutture, sicurezza e adeguatezza delle forniture pag. 26  
Sviluppo dei mercati della vendita pag. 27  
Adeguamento alle politiche ambientali pag. 29  
Evoluzione dell'assetto dei mercati dell'elettricità e del gas pag. 30

---

Capitolo 3

Qualità dei servizi pag. 39

---

Meccanismi incentivanti per la regolazione della qualità dei servizi elettrici pag. 41  
Meccanismi incentivanti per la regolazione della qualità dei servizi gas pag. 42  
Sicurezza a valle del punto di riconsegna del gas e assicurazione  
per gli incidenti da gas pag. 44  
Regolazione della qualità commerciale, dei call center  
e delle comunicazioni fra operatori pag. 45  
Misura dell'energia elettrica: i contatori intelligenti pag. 46  
Esiti dell'attività di regolazione della qualità del servizio pag. 47

---

Capitolo 4

Tutela dei consumatori ed efficienza energetica pag. 53

---

Iniziative per l'informazione ai consumatori sui servizi energetici pag. 54  
Gestione dei reclami, del contenzioso e rapporti  
con le associazioni dei consumatori pag. 55  
Tutela pre-contrattuale dei consumatori pag. 57  
Valutazione dell'efficacia della tutela dei consumatori nel settennato pag. 58  
Regolazione del meccanismo dei Titoli di efficienza energetica pag. 59  
Gestione e monitoraggio del meccanismo dei TEE pag. 61  
Risultati conseguiti in tema di efficienza energetica pag. 62

---

<b>Capitolo 5</b>	
Ricerca di sistema elettrico	pag. 65

---

<b>Capitolo 6</b>	
Vigilanza, reclami e contenzioso	pag. 69

---

Attività di consultazione	pag. 69
Attività di regolamentazione e segnalazione	pag. 71
Attività di vigilanza	pag. 73
Funzione sanzionatoria	pag. 76
Contenzioso	pag. 80

---

<b>Capitolo 7</b>	
Attività in ambito europeo e internazionale	pag. 85

---

<b>Capitolo 8</b>	
Organizzazione, comunicazione e gestione delle risorse	pag. 89

---

Organizzazione	pag. 89
Comunicazione	pag. 90
Risorse umane e sviluppo del personale	pag. 92
Evoluzione nella gestione economico-finanziaria	pag. 94
Evoluzione nella gestione amministrativa	pag. 95

---

## Indice delle tavole

---

Tav. 1.1	Incentivi tariffari per i nuovi investimenti previsti nei periodi regolatori in vigore	pag. 6
Tav. 3.1	Numero di indennizzi pagati per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale elettrica dal 2004 al 2009	pag. 49
Tav. 3.2	Numero di indennizzi pagati per mancato rispetto degli standard di qualità commerciale gas dal 2004 al 2009	pag. 50
Tav. 5.1	Progetti finanziati dal Fondo per la ricerca di sistema elettrico nel periodo 2003-2005	pag. 66
Tav. 5.2	Temi di ricerca sui quali sono stati finanziati progetti svolti da ENEA, CNR ed ERSE nel periodo 2006-2010 e temi di ricerca oggetto del bando di gara per la selezione dei progetti non compresi negli accordi di programma	pag. 67
Tav. 6.1	Attività di consultazione dal 2004 al 2010	pag. 69
Tav. 6.2	Attività provvedimento dal 2004 al 2010	pag. 71
Tav. 6.3	Dettaglio dei provvedimenti di regolamentazione generale per grado di innovatività	pag. 72
Tav. 6.4	Dettaglio dei provvedimenti di regolamentazione generale per settore economico	pag. 72
Tav. 6.5	Dettaglio dell'attività consultiva e di segnalazione	pag. 72
Tav. 6.6	Dettaglio dell'attività conoscitiva	pag. 73
Tav. 6.7	Numero di verifiche ispettive svolte con sopralluogo dal 2004 al 31 marzo 2010 per segmento di indagine	pag. 75
Tav. 6.8	Numero di collaborazioni alle verifiche ispettive svolte con sopralluogo dal 2004 al 31 marzo 2010 per tipo di collaborazione	pag. 75
Tav. 6.9	Numero di verifiche ispettive svolte con sopralluogo dal 2004 al 31 marzo 2010 per settore	pag. 76
Tav. 6.10	Modalità di avvio dei procedimenti sanzionatori	pag. 78
Tav. 6.11	Numero e tipologia di violazioni riscontrate in sede di avvio	pag. 79
Tav. 6.12	Modalità di conclusione dei procedimenti sanzionatori per anno	pag. 79
Tav. 6.13	Ammontare delle sanzioni irrogate nel periodo 2004-2010	pag. 80
Tav. 6.14	Esito del contenzioso dal 2004 al 2010	pag. 81
Tav. 6.15	Riepilogo del contenzioso per anno dal 2004 al 2010	pag. 81
Tav. 6.16	Effetti del contenzioso sull'azione amministrativa dal 2004 al 2010	pag. 82

---

## Indice delle figure

---

Fig. 1.1	Andamento della tariffa media di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica	pag. 11
Fig. 1.2	Andamento delle immobilizzazioni materiali di Terna	pag. 11
Fig. 1.3	Rendita da congestione nel settore elettrico	pag. 12
Fig. 1.4	Andamento del PUN e differenziali dei prezzi zonal rispetto al PUN	pag. 13
Fig. 1.5	Andamento delle immobilizzazioni materiali nell'attività di distribuzione e misura elettrica	pag. 14
Fig. 1.6	Andamento della tariffa di trasporto, stoccaggio, distribuzione e misura del gas per il settore domestico	pag. 15
Fig. 1.7	Andamento della tariffa di trasporto del gas naturale per i settori termoelettrico e industriale	pag. 15
Fig. 1.8	Andamento degli investimenti di Snam Rete Gas	pag. 16
Fig. 1.9	Andamento degli investimenti di Stogit	pag. 17
Fig. 1.10	Evoluzione della capacità di stoccaggio del gas naturale	pag. 17
Fig. 1.11	Andamento degli investimenti nelle attività di distribuzione e misura del gas	pag. 18
Fig. 1.12	Andamento della rete, della rete di acciaio protetta catodicamente e della rete in ghisa nella distribuzione del gas naturale	pag. 18
Fig. 2.1	Evoluzione degli impianti di generazione elettrica e del fabbisogno di potenza alla punta	pag. 31
Fig. 2.2	Disponibilità di capacità lorda per i maggiori gruppi societari	pag. 32
Fig. 2.3	Produzione nazionale lorda di energia elettrica per i maggiori gruppi societari	pag. 32
Fig. 2.4	Evoluzione del prezzo per il cliente domestico tipo del settore elettrico	pag. 33
Fig. 2.5	Evoluzione del mercato libero e vincolato/tutelato nel settore elettrico	pag. 33
Fig. 2.6	Evoluzione delle importazioni di gas e quote dei principali gruppi societari	pag. 34
Fig. 2.7	Importazioni lorde di gas per area di provenienza	pag. 35
Fig. 2.8	Quote dei primi tre gruppi societari per disponibilità di gas	pag. 35
Fig. 2.9	Evoluzione del mercato libero e tutelato nel settore del gas	pag. 36
Fig. 2.10	Numero di imprese di vendita per dimensione d'impresa	pag. 36
Fig. 3.1	Durata delle interruzioni per cliente BT, anni 2004-2009	pag. 48
Fig. 3.2	Durata delle interruzioni per cliente BT di responsabilità delle imprese distributrici, anni 2004-2009	pag. 48
Fig. 3.3	Evoluzione dei controlli del grado di odorizzazione del gas naturale	pag. 49
Fig. 6.1	Numero di procedimenti sanzionatori avviati e chiusi tra il 2004 e il 2009	pag. 77

---