



COMUNICATO

ARERA: lunedì la pubblicazione della Relazione Annuale con i dati 2019 di elettricità, gas, acqua, rifiuti.

Oggi la consegna alle Istituzioni, da lunedì 20 luglio sul sito arera.it

Milano, 17 luglio 2020 – Sono stati anticipati al Presidente della Repubblica, ai presidenti di Camera e Senato, al presidente del Consiglio e ai presidenti delle commissioni parlamentari e da lunedì saranno pubblici e scaricabili dal sito www.arera.it, i due volumi della Relazione Annuale ARERA sullo *Stato dei servizi* e sull'*Attività svolta*.

La tradizionale presentazione con la relazione del Collegio dell'Autorità al Parlamento e al Governo, si terrà invece a settembre.

Gli elementi contenuti nei due volumi riguardano i 12 mesi dell'anno solare 2019 e non contemplano i primi mesi di quest'anno e l'impatto nazionale e internazionale della pandemia Coronavirus.

A proposito di questo ARERA sottolinea l'importante sforzo compiuto da tutti gli operatori che, anche in situazione di emergenza, hanno collaborato con impegno e partecipazione alla trasmissione dei dati per la realizzazione dei volumi. Per quasi tutti i settori, infatti, i dati sono completi.

Tra le tante informazioni e tabelle, contenute nei volumi, spiccano i dati generali che riguardano la totalità dei consumatori, che il presidente **Stefano Besseghini** commenta così: *“I dati 2019 dimostrano una buona vicinanza degli strumenti predisposti da ARERA alle esigenze dei consumatori. Nel periodo di forzato lockdown, molti cittadini hanno valutato con maggiore attenzione le proprie utenze e i propri contratti di fornitura. Questo è il coretto atteggiamento anche per il futuro. Un cittadino consapevole dei costi e del funzionamento dei servizi pubblici è la miglior garanzia per il funzionamento corretto del sistema”*.

BONUS SOCIALI ALLE FAMIGLIE:

EROGATI 1,8 MILIONI PER SCONTI SU FORNITURA ACQUA, LUCE, GAS.

DUE TERZI DEI POTENZIALI BENEFICIARI NON FA RICHIESTA, MA DA GENNAIO 2021 IL RICONOSCIMENTO SARA' AUTOMATICO IN BOLLETTA

Nel 2019, così come già avvenuto negli ultimi anni, si è assistito alla crescita, lenta ma costante del numero complessivo dei beneficiari di bonus, ossia di compensazioni della spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica, gas e acqua previste per le famiglie in condizioni di vulnerabilità economica o in grave stato di salute. In particolare, **nel 2019** sono risultate **destinatari del bonus per disagio economico elettrico 837.598 famiglie**: 558.514 per il bonus gas e 447.213 il bonus idrico, 41.000 famiglie hanno ottenuto il bonus elettrico per disagio fisico.

Il rapporto fra **nuclei familiari potenzialmente destinatari** di bonus in quanto di condizioni di vulnerabilità economica (ossia con un ISEE entro la soglia utile per l'accesso ai bonus o che risultano percettori di reddito/pensione di cittadinanza) e **nuclei familiari effettivamente agevolati**, si è attestato complessivamente, **fra il 31% e il 36%** per i bonus energetici, con un rapporto analogo

riscontrato anche per il più recente bonus sociale idrico (in vigore dal 1° gennaio 2018); questo nonostante le misure poste in campo dall'Autorità per diffondere l'informazione anche con il rilancio delle campagne informative per l'attuazione del bonus idrico e progetti volti a coinvolgere anche altri soggetti che operano con i cittadini vulnerabili.

Dal 1° gennaio 2021 il riconoscimento dei bonus agli aventi diritto avverrà automaticamente, senza necessità per i nuclei famigliari interessati di presentare apposita domanda, sulla base di quanto disposto dal decreto-legge 26 ottobre 2019, n. 124, convertito con modificazioni dalla legge 19 dicembre 2019, n. 157, su proposta avanzata dall'Autorità con la Segnalazione 25 giugno 2019, 280/2019/I/com.

Questo consentirà di colmare il divario tra potenziali beneficiari e i percettori effettivi dei bonus (**circa 2,6 milioni di famiglie**). In particolare, il nuovo sistema di riconoscimento automatico delle agevolazioni agli aventi diritto si baserà sullo scambio delle informazioni necessarie contenute nelle banche dati dell'INPS e nel Sistema Informativo Integrato gestito dalla società Acquirente unico S.p.A., nel rispetto della normativa in materia di protezione di dati personali. La definizione delle modalità attuative del nuovo sistema è demandata all'Autorità.

SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE:

RECUPERATI 10,4 MILIONI DI EURO A FAVORE DI CLIENTI E UTENTI FINALI ATTRAVERSO LA CONCILIAZIONE

Per quanto riguarda il 2019, lo Sportello per il consumatore di ARERA ha registrato un livello in crescita del **volume di chiamate al suo call center** (circa 483 mila, +19% rispetto alle 405 mila del 2018), delle **richieste scritte di informazione** (11.356, +68% rispetto al 2018) e delle richieste di attivazione di procedure **speciali informative** (28.837, +43%).

I temi trattati nelle telefonate pervenute allo Sportello hanno riguardato, in particolar modo, i **bonus gas, elettrico e idrico (47%)**, le **modalità di risoluzione delle controversie (21,5%)** e diritti e regolazione (9%) e risultano diversamente articolati per i settori energetici e per l'idrico: l'87% è ascrivibile ai settori dell'energia elettrica e del gas.

Nel 2019 i clienti e gli utenti finali dei settori energetici e idrico hanno presentato al **Servizio Conciliazione 16.005 domande, + 45% rispetto alle 11.034 del 2018.**

La ripartizione settoriale delle domande pervenute al Servizio nel 2019 conferma la prevalenza dell'elettrico, con una quota del 51% delle richieste presentate (8.165 domande); segue il settore del gas, con il 32% (5.167 domande). Il settore idrico fa registrare una crescita di 7 punti percentuali rispetto al 2018 (1.540, il 10% del totale).

Il 74% delle domande ricevute ha interessato utenze domestiche.

Nel 2019, il Servizio Conciliazione, al netto delle procedure rinunciate, ha fatto registrare un **tasso di accordo su procedure concluse pari al 69%**, in aumento di 3 punti percentuali rispetto al 2018. Nel 2019 con le controversie risolte dal Servizio Conciliazione dell'ARERA i clienti e gli utenti finali hanno **ottenuto o risparmiato oltre 10,4 milioni di euro** dal contenzioso con gli operatori di luce, gas e acqua, con un tempo medio di chiusura della procedura di 55 giorni.

PROCEDIMENTI SANZIONATORI:

NEL 2019 IRROGATE 47 SANZIONI PER UN TOTALE DI 63 MILIONI DI EURO;

ORDINATE RESTITUZIONI AI CLIENTI PER 13 MILIONI DI EURO;

APPROVATI IMPEGNI PER UN VALORE COMPLESSIVO DI CIRCA 14 MILIONI DI EURO

Anche nel 2019 l'attività sanzionatoria dell'Autorità ha continuato a rivestire un ruolo rilevante a garanzia dell'attuazione della regolazione. Il numero di avvii e di chiusure di procedimenti sanzionatori e prescrittivi, rispettivamente pari a 50 e 37 (cui vanno aggiunte le chiusure con procedura semplificata, pari a 20) è in linea con quello degli anni precedenti.

Fra i 57 procedimenti conclusi – comprensivi dei 20 avviati con procedura semplificata andati a buon fine –, 47 sono terminati con l'accertamento delle responsabilità e la conseguente irrogazione di sanzioni (di questi, 4 anche con l'adozione di un provvedimento prescrittivo), 3 procedimenti si sono chiusi con l'archiviazione e, infine, 7 si sono conclusi con l'approvazione di impegni.

L'ammontare complessivo delle 47 sanzioni irrogate, di cui soltanto 5 sono state impugnate, è di circa 63 milioni di euro, cui concorrono in massima parte (oltre 55 milioni) le 4 sanzioni irrogate nei confronti delle società di un primario gruppo a livello mondiale attivo nel settore dell'attività siderurgica per mancato acquisto di certificati verdi.

Inoltre, anche nel 2019 l'Autorità ha esercitato il potere di prescrivere agli operatori la cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti e l'**obbligo di corrispondere indennizzi**, per esempio ordinando a un venditore la restituzione ai clienti dell'energia elettrica e del gas delle somme illegittimamente addebitate a titolo di corrispettivo a copertura di cosiddetti "costi di gestione amministrativa", **per un valore di circa 13 milioni di euro**.

Infine, nel 2019 l'Autorità ha **approvato le proposte di impegni presentate da 7 esercenti**, nell'ambito di altrettanti procedimenti sanzionatori, per un **valore complessivo** stimato delle misure ivi contenute **pari a circa 14 milioni di euro**.

CONTENZIOSO:

NEL 2019 IMPUGNATE 31 DELIBERE, NESSUNA ANNULLATA.

DALL'AVVIO DELL'AUTORITA' VALIDE IL 98,5% DELLE DELIBERE APPROVATE

Su un totale di 10.612 delibere approvate dall'Autorità sin dal suo avvio (aprile 1997-31 dicembre 2019), ne sono state impugunate 1.171, pari all'11%, e ne sono state annullate (con sentenza passata in giudicato), in tutto o in parte, 158, pari al 13,5% del totale delle delibere impugunate e all'1,5% di quelle adottate. In termini statistici, **l'indice di resistenza delle delibere dell'Autorità al controllo giurisdizionale continua ad attestarsi attorno al 98,5%. Nel 2019 sono state 31 le delibere impugunate (per 62 ricorsi), nessuna è stata annullata.**

Lo scorso anno inoltre è continuato il decremento del contenzioso, già registrato nel 2018 in termini di numero di ricorsi: come detto sono stati 62 nel 2019, a fronte di 83 nel 2018, 180 nel 2017 e 199 nel 2016. Nel 2019 si registra, rispetto al 2018, anche un notevole calo di delibere impugunate sul totale di quelle emesse: 31 delibere impugunate, pari al 5,3% del totale di quelle emesse nell'anno (580); nel 2018, invece, la percentuale di delibere impugunate era pari al 15,2% del totale delle emesse (715). La percentuale più alta di delibere impugunate resta comunque quella del 2017, con 928 impugnazioni, pari al 20,3% del totale delle delibere emesse in quell'anno.