

**RAPPORTO**

**59/2024/I/COM**

**MONITORAGGIO SULL'EVOLUZIONE  
DEI MERCATI DI VENDITA AL DETTAGLIO  
DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS**  
**Rapporto di aggiornamento di gennaio 2024**

**Rapporto al Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza energetica e alle Commissioni parlamentari competenti, ai sensi del comma 6, Articolo 2 del decreto del Ministero dello Sviluppo economico del 31 dicembre 2020, recante prime modalità per favorire l'ingresso consapevole dei clienti finali nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas**

27 febbraio 2024

## **Sommario**

<b>1. Introduzione.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Sintesi delle evidenze principali.....</b>	<b>6</b>
<b>3. Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas</b>	<b>25</b>
<b>4. Azioni di cambio di fornitore.....</b>	<b>77</b>
<b>5. Evoluzione del comportamento del consumatore nei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas.....</b>	<b>104</b>
<b>6. Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali.....</b>	<b>116</b>
<b>7. Valutazione circa l'introduzione di misure regolatorie volte a rafforzare l'efficacia degli strumenti per la confrontabilità delle offerte.....</b>	<b>199</b>

# 1. Introduzione

1.1. Il presente rapporto è redatto ai sensi delle disposizioni di cui all'articolo 2, comma 6, del decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 dicembre 2020 recante *Prime modalità per favorire l'ingresso consapevole dei clienti finali nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas* (di seguito: decreto ministeriale del 31 dicembre 2020), secondo le quali l'Autorità è tenuta a trasmettere al Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (ex Ministro dello sviluppo economico e di seguito: MASE) e alle Commissioni parlamentari competenti un **Rapporto di monitoraggio dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas**, con particolare riguardo ai seguenti aspetti:

- a) azioni di cambio di fornitore;
- b) evoluzione del comportamento dei clienti finali;
- c) andamento dei prezzi offerti ai clienti finali;
- d) trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi;
- e) valutazione circa l'introduzione di misure regolatorie volte a rafforzare l'efficacia degli strumenti per la confrontabilità delle offerte.

1.2. Ai sensi del medesimo decreto, il rapporto di monitoraggio deve essere elaborato utilizzando le informazioni provenienti dal Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) ogni sei mesi a decorrere dal primo luglio 2021 e fino al 31 dicembre 2022 (di seguito: successivi aggiornamenti del Rapporto di monitoraggio al MASE) ed è trasmesso al MASE e alle Commissioni parlamentari competenti. L'Autorità è inoltre tenuta proseguire il monitoraggio di cui al presente rapporto anche nel biennio 2023-25<sup>1</sup>.

1.3. In data 27 luglio 2021, l'Autorità ha inviato il primo rapporto di monitoraggio al MASE, Rapporto 327/2021/I/com, aggiornato col Rapporto 37/2022/I/com in data 01 febbraio 2022, col Rapporto 342/2022/I/com in data 19 luglio 2022, col Rapporto 30/2023/I/com in data 31 gennaio 2023 e col Rapporto 343/2023/I/COM in data 25 luglio 2023. Il presente Rapporto ne costituisce pertanto il quinto aggiornamento.

---

<sup>1</sup> Il Decreto del Ministro della Transizione Ecologica del 31 agosto 2022, n° 315/2022, infatti, all'art. 2.5 stabilisce che l'Autorità, avvalendosi del supporto di Acquirente Unico, in merito all'analisi e all'elaborazione delle informazioni provenienti dal Sistema informativo integrato, *“nel corso del processo di completamento della liberalizzazione dei mercati finali del gas naturale e dell'energia elettrica, [...] effettua un monitoraggio sull'evoluzione del comportamento dei clienti finali, delle azioni di cambio di fornitore, sull'andamento dei prezzi offerti ai clienti finali, sulla trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi e valuta l'introduzione di misure regolatorie volte a rafforzare l'efficacia degli strumenti per la confrontabilità delle offerte. [...] Il rapporto di monitoraggio di cui al presente comma è trasmesso al Ministero della transizione ecologica alle Commissioni parlamentari competenti per la prima volta entro il 31 luglio 2023 e successivamente ogni sei mesi, fino al 31 gennaio 2025”*.

1.4. Rispetto alle precedenti edizioni del Rapporto, la presente:

- a) riporta per la prima volta con riferimento al settore del gas naturale,
  - i) la distribuzione per fasce di età dei clienti domestici a livello nazionale, aggiornata a ottobre 2023;
  - ii) la distribuzione tra mercato libero e servizi di tutela o di ultima istanza delle attività economiche e commerciali, individuate sulla base delle “sezioni” dei codici ATECO<sup>2</sup> rinvenibili nel SII a ottobre 2023, come dichiarati dalle controparti commerciali.
- b) non contiene l’aggiornamento delle tipologie di offerte scelte nel mercato libero per il 2023, in quanto i relativi dati sono disponibili all’incirca a metà anno con riferimento all’anno precedente; in merito si rimanda al prossimo aggiornamento previsto per luglio 2024;
- c) al paragrafo sull’evoluzione del comportamento dei clienti finali:
  - i) contiene una sintesi delle indagini demoscopiche condotte dall’Autorità a fine 2023;
  - ii) aggiorna le elaborazioni condotte nell’ambito del monitoraggio della curva di incasso, ai sensi della determinazione 12/2022 - DMRT, avente a oggetto l’evoluzione degli incassi del fatturato in scadenza in ciascun mese a partire dal 2022, registrati dagli esercenti la vendita fino a 24 mesi e distinti per tipologia di cliente;
  - iii) contiene le prime evidenze delle analisi sviluppate dall’Autorità nell’ambito del Monitoraggio retail, al fine di monitorare i prezzi dell’energia elettrica applicati ai clienti finali domestici nell’ambito del mercato libero e basate su un Indicatore sintetico di prezzo delle offerte scelte nel 2023.

1.5. Prima di esporre gli aspetti indicati nel decreto ministeriale del 31 dicembre 2020, vengono riportate:

- a) una sintesi delle principali evidenze delle analisi;

---

<sup>2</sup>La classificazione ATECO è una classificazione gerarchica costituita da codici alfanumerici che al maggior livello di dettaglio arrivano fino a 6 cifre; essa presenta le varie attività economiche raggruppate, dal generale al particolare, in sezioni (lettera maiuscola), divisioni (2 cifre numeriche), gruppi (3 cifre numeriche), classi (4 cifre numeriche), categorie (5 cifre numeriche) e sottocategorie (6 cifre numeriche). La classificazione ATECO rappresenta la versione italiana della nomenclatura europea

[https://ec.europa.eu/eurostat/ramon/nomenclatures/index.cfm?TargetUrl=LST\\_NOM\\_DTL&StrNom=NACE\\_REV2&StrLanguageCode=EN](https://ec.europa.eu/eurostat/ramon/nomenclatures/index.cfm?TargetUrl=LST_NOM_DTL&StrNom=NACE_REV2&StrLanguageCode=EN) ; le due classificazioni coincidono fino alla classe (IV cifra).



## Introduzione

- b) una iniziale indicazione delle principali caratteristiche dei mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, distintamente per ciascuno dei due settori, con riferimento all'evoluzione del mercato libero e alla sua consistenza.

1.6. Le analisi si concentrano sui clienti aventi diritto alla maggior tutela nel settore elettrico, Domestici e Altri usi connessi in Bassa Tensione (di seguito: BT Altri usi), e al servizio di tutela nel settore del gas naturale, Domestici e Condominio uso domestico con consumo fino a 200.000 Smc/anno.

1.7. Per un maggiore dettaglio delle analisi qui riportate e delle relative serie storiche si rimanda alla sezione dedicata al monitoraggio *retail* del sito dell'Autorità (<https://www.arera.it/dati-e-statistiche/dettaglio/monitoraggio-retail>) ove sono pubblicati:

- a) i Rapporti annuali del monitoraggio retail a partire dal 2012;
- b) grafici e infografiche in formato *open data*, aggiornati anche a date più recenti o e con un dettaglio differente da quanto qui pubblicato. I grafici e le infografiche del monitoraggio retail sono aggiornati nel corso dell'anno, man mano che i dati si rendono disponibili;
- c) degli strumenti di consultazione dei prelievi mensili di energia elettrica, [Analisi dei consumi dei clienti domestici](#) del settore elettrico e [Analisi dei consumi dei clienti domestici](#) del settore del gas naturale, con dettaglio anche provinciale;
- d) una descrizione sintetica delle metodologie utilizzate per ciascun tipo di analisi e ciascun grafico.

## **2. Sintesi delle evidenze principali**

2.1. Nella presente sezione vengono sintetizzate le principali evidenze delle analisi i cui dettagli sono sviluppati nei successivi paragrafi. L'esposizione della sintesi segue la struttura e il susseguirsi degli argomenti del resto del rapporto.

### **Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas**

2.2. La progressiva uscita dei clienti finali dalle tutele, maggior tutela nel settore elettrico e servizio di tutela nel settore gas (di seguito si utilizza per entrambe anche "tutela"), prosegue a ritmo sostenuto. Come risulta dall'aggiornamento di settembre 2023, si approvvigionano nel mercato libero:

- a) nel settore elettrico, il 72,0% (+2,7 punti percentuali rispetto alla rilevazione del mese di marzo '23, di cui al Rapporto 343/2023/I/COM) dei clienti domestici e l'82,5% (+5,2 p.p.) dei clienti altri usi connessi in BT;
- b) nel settore del gas, il 69,8% (+1,7 p.p. rispetto alla rilevazione del mese di marzo '23) dei clienti domestici e il 76,4% dei condomini uso domestico con consumi inferiori ai 200.000 Smc (+6,0 p.p.). Per questa ultima tipologia di cliente, tra ottobre e novembre '22 la quota di clienti serviti nel mercato libero si è contratta a causa della crisi di alcuni venditori, che ha implicato lo spostamento dei relativi clienti in servizio di Fornitura di Ultima Istanza (FUI)<sup>3,4</sup>. I clienti coinvolti sono successivamente quasi del tutto tornati nel libero mercato, scegliendo altri fornitori.

2.3. Nonostante persista una certa disomogeneità nel territorio nazionale in merito alla consistenza del mercato libero, a settembre 2023 nella gran parte delle regioni e delle province italiane oltre il 60% dei clienti, sia domestici che non domestici, è uscito dal relativo regime di tutela scegliendo un contratto di libero mercato, per entrambi i settori. Nei sei mesi dall'ultimo aggiornamento in tutte le regioni, anche se con un ritmo disomogeneo nel territorio, per entrambi i settori è cresciuta la percentuale di clienti che sono usciti dalla tutela per scegliere un contratto di fornitura sul mercato libero.

2.4. In particolare, nel settore elettrico, con riferimento ai clienti domestici il mercato libero è preponderante in tutte le regioni e province d'Italia. Nella stragrande maggioranza delle regioni e delle province oltre il 65% dei domestici è nel mercato libero. Tale percentuale non è raggiunta in 4 province<sup>5</sup>. Anche per i clienti BT Altri usi, il mercato libero è la modalità

---

<sup>3</sup> Nel corso dei mesi successivi all'attivazione del FUI, i clienti ivi serviti, a cui è stata in questo modo garantita la continuità della fornitura di gas, possono scegliere un nuovo fornitore sul mercato libero alle condizioni che riterranno più vantaggiose.

<sup>4</sup> Tale fenomeno origina da cause che prescindono dalla tipologia di cliente servito. L'attivazione dei servizi di ultima istanza, pertanto, coinvolge anche alcuni clienti domestici o di altre tipologie. Tuttavia, l'effetto relativo rispetto al totale dei punti serviti per ciascuna tipologia è più visibile per i Condomini in quanto meno numerosi.

<sup>5</sup> Al Nord Imperia, Sondrio e Trento, al Centro Rieti.

principale di approvvigionamento in tutte le regioni e province d'Italia. Nella stragrande maggioranza delle regioni e delle province oltre il 75% dei clienti BT Altri usi è nel mercato libero. Tale percentuale non è raggiunta in 3 provincie<sup>6</sup>.

2.5. Nel settore del gas, i clienti domestici si approvvigionano principalmente nel mercato libero in tutte le regioni e in tutte le province. Nella stragrande maggioranza delle regioni e delle province oltre il 60% dei domestici è nel mercato libero. Tale percentuale non è raggiunta in 8 provincie<sup>7</sup>. A settembre 2023, per i Condomini uso domestico il servizio di tutela è ancora prevalente 3 provincie<sup>8</sup>.

2.6. L'analisi della consistenza del mercato libero per attività economica, eseguita a livello nazionale, mostra che il mercato libero è scelto in via maggioritaria da tutte le attività economiche e commerciali del settore elettrico connesse in BT. Inoltre, per la prima volta l'analisi viene eseguita anche per i clienti non domestici del settore del gas naturale, i quali non avendo diritto al servizio di tutela si approvvigionano per oltre l'80% nel mercato libero. Diversamente, l'attività economica che meno ha scelto un contratto di fornitura di gas sul mercato libero, risultando in FUI comprende “*attività artistiche, sportive, di intrattenimento e divertimento*”.

### **Azioni di cambio fornitore**

2.7. La dinamicità dei clienti finali è sostenuta, con riferimento a entrambi i settori e a tutte le tipologie di clienti.

2.8. I clienti domestici nel 2023 hanno cambiato fornitore con maggiore frequenza rispetto agli altri anni in entrambi i settori. Nel settore elettrico, nel periodo monitorato del '23 (gennaio – settembre) i clienti domestici hanno cambiato fornitore a un ritmo piuttosto elevato rispetto agli anni precedenti (14,8%), che se confermato nel resto dell'anno porterebbe a un tasso annuo del 19,8%<sup>9</sup> (a fronte del 19,4% annuo del 2022). I tre quarti di tali cambi di fornitore sono avvenuti nell'ambito del mercato libero, scelti da clienti che erano usciti dalla maggior tutela già in passato.

2.9. Nel settore del gas naturale il tasso di cambio fornitore dei clienti domestici del periodo gennaio-settembre del '23, pari all'11,5%, è in crescita rispetto ai valori registrati nello stesso

---

<sup>6</sup> Al Centro Roma, al Sud Napoli e Vibo Valentia.

<sup>7</sup> Al Nord Trento, al Centro Fermo, al Sud Matera, Bari, nelle isole Caltanissetta, Enna e Messina .  
Sud Matera, Avellino e Bari.

<sup>8</sup> Al Nord Reggio nell'Emilia, al Centro Fermo e nelle isole Ragusa.

<sup>9</sup> Per il 2023 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – settembre. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '23, al fine di rendere confrontabile il dato parziale della prima parte dell'anno con quello annuale degli anni precedenti, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nella sua prima parte. Tale ipotesi non tiene conto della eventuale stagionalità che potrebbe verificarsi nel tasso di cambio di fornitore, ma fornisce un riferimento utile a confrontare i dati parziali del 2023 con quelli annuali degli anni precedenti. Al fine di verificare l'eventuale stagionalità del livello del tasso di cambio fornitore della prima parte del '23 rispetto al passato, nel paragrafo 4 ne è riportata la serie storica dal primo trimestre '12.

periodo del 2022<sup>10</sup> (+1,2 p.p.). Quasi nove clienti domestici su dieci che hanno cambiato fornitore ne tra gennaio e settembre 2023, erano usciti dal servizio di tutela già in passato ed hanno scelto venditori del mercato libero.

2.10. Per i clienti BT Altri usi del settore elettrico tra il 2017 e il 2021 si nota una certa variabilità nell'andamento del tasso di cambio fornitore. In detto periodo il tasso sale per scendere nell'anno successivo e poi risalire nell'anno ancora successivo. Tale andamento non trova conferma dal 2022 in poi. Nel 2022 si registra un tasso del 22,9%, superiore all'anno precedente (21,0% nel 2021), con il 16,5% dei clienti BT altri usi che ha cambiato fornitore nell'ambito del solo mercato libero. Le previsioni a fine '23, basate sui primi nove mesi dell'anno, portano a stimare un tasso annuo che potrebbe raggiungere il 28,7%. L'elevata dinamicità di questa prima parte del 2023 deve essere valutata anche alla luce della congiuntura che ha coinvolto i mercati all'ingrosso dell'energia a partire da metà 2021. Inoltre, vanno considerate alla luce del fatto che, in forza della legge 124/17, (di seguito: legge Concorrenza o legge 124/17<sup>11</sup>), la disciplina della tutela di prezzo per il servizio di Maggior tutela è stata superata per le microimprese a partire dal 1° aprile 2023<sup>12</sup>. Pertanto, con l'avvicinarsi di detta data e anche dopo il passaggio al nuovo Servizio a Tutele Graduali per le microimprese (di seguito *STG<sub>MICRO</sub>*), le microimprese possono aver cercato offerte alternative sul mercato libero con maggiore determinazione.

2.11. Con riferimento ai clienti serviti nel Servizio a Tutele Graduali per le piccole imprese (di seguito *STG<sub>PMI</sub>*) e nel *STG<sub>MICRO</sub>*. Dal primo mese di erogazione dei servizi, da parte degli esercenti selezionati tramite procedure concorsuali, a settembre '23 il numero dei clienti in tali servizi si è ridotto:

- a) del -56,4% (passando da circa 200 mila a circa 85 mila) per *STG<sub>PMI</sub>*. In tal caso, il tasso di uscita dal servizio è stato particolarmente elevato nei primi 12 mesi dalle procedure di assegnazione, per poi rallentare leggermente;
- b) del -21,2% (passando da circa 1,3 Mln di punti a circa 1,02 Mln) per *STG<sub>MICRO</sub>*. Nei primi cinque mesi del servizio i clienti ne sono usciti scegliendo un contratto nel mercato libero più rapidamente di quanto osservato nel *STG<sub>PMI</sub>* (-18,5% tra luglio e dicembre '21).

2.12. Se nei primi mesi dall'inizio del *STG<sub>PMI</sub>* la quota maggiore di clienti usciti dal servizio avevano scelto un contratto di libero mercato con il medesimo esercente il servizio, col tempo

---

<sup>10</sup> A partire dalla fine del 2021 si registra un insolito incremento di attivazione dei servizi di ultima istanza e di successivi passaggi in uscita da tali servizi. Inoltre, anche in ragione della situazione congiunturale derivante dall'emergenza prezzi non è possibile escludere potenziali attivazioni dei servizi di ultima istanza anche nel corso del resto del 2023. Pertanto, rispetto alle analisi riportate per il settore elettrico, per quello del gas non viene riportata la previsione del tasso di cambio a fine 2023 basata sui dati della prima parte del medesimo anno.

<sup>11</sup> Come da ultimo novellata dal decreto-legge 18 novembre 2022, n. 176 convertito con legge 13 gennaio 2023, n. 6.

<sup>12</sup> A parte dal 1° gennaio 2021 per le piccole imprese. Ai sensi dell'art. 2 della direttiva (UE) 2019/944 sono piccole imprese le imprese con meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiore a 10 milioni di euro.

è via via divenuta più frequente la scelta di altri venditori del libero mercato. Considerando il periodo luglio 2021- settembre 2023 i clienti forniti in *STG<sub>PMI</sub>* usciti dal servizio hanno sottoscritto un contratto di libero mercato:

- a) in primo luogo, con altri venditori del mercato libero;
- b) in secondo luogo, con gli esercenti l'*STG* aggiudicatari del servizio stesso;
- c) solo in ultima posizione, con venditori facenti parte del gruppo del precedente esercente la maggior tutela<sup>13</sup> (in tal caso si configura il c.d. fenomeno dello *switching back* verso il venditore precedente che ha perso i clienti in esito alle procedure concorsuali).

2.13. Diversamente, le scelte dei clienti inizialmente serviti in *STG<sub>PMI</sub>* e usciti dal servizio nei primi cinque mesi di erogazione, sono principalmente indirizzate verso il precedente esercente la maggior tutela (*switching back*). Fino a settembre 2023<sup>14</sup> i clienti forniti in *STG<sub>MICRO</sub>* usciti dal servizio hanno sottoscritto un contratto di libero mercato:

- a) in primo luogo, con venditori facenti parte del gruppo del precedente esercente la maggior tutela<sup>15</sup>;
- b) in secondo luogo, con altri venditori del mercato libero;
- c) solo in ultima posizione, con gli esercenti l'*STG<sub>MICRO</sub>* aggiudicatari del servizio stesso.

2.14. L'assegnazione dei servizi *STG* tramite procedure concorsuali sembra pertanto aver reso meno inerti i clienti non domestici oggetto delle medesime procedure. Va precisato che tale analisi non fornisce indicazioni sulla effettiva convenienza dell'offerta scelta nel mercato libero dai clienti usciti dai *STG*.

2.15. Nel 2023, anche clienti non domestici del settore del gas cambiano fornitore con maggiore frequenza che in passato. In particolare, nel periodo gennaio-settembre '23 il tasso di cambio fornitore è pari a:

- a) 19,9% per i condomini uso domestico, a fronte di un tasso annuo del 2022 del 25,4%;
- b) 19,0% per gli altri usi con consumo inferiore a 50.000 Smc, a fronte di un tasso annuo del 2022 del 24,3%;

---

<sup>13</sup> Fornitore di tali clienti prima delle procedure concorsuali di assegnazione del *STG<sub>PMI</sub>*.

<sup>14</sup> Tale evidenza potrebbe cambiare nel corso dei prossimi mesi. La capacità di riacquisire i clienti da parte del precedente esercente la maggior tutela potrebbe infatti perdere efficacia nel tempo, a favore di quella degli altri venditori del libero mercato o dell'esercente l'*STG<sub>MICRO</sub>* di offrire condizioni di libero mercato ai clienti in tale servizio tramite una rinegoziazione del contratto.

<sup>15</sup> Fornitore di tali clienti prima delle procedure concorsuali di assegnazione del *STG<sub>MICRO</sub>*.

- c) 40,3% per gli altri usi con consumo tra 50.000 e 200.000 Smc, a fronte di un tasso annuo del 2022 del 49,8%;
- d) 28,6% per le attività di servizio pubblico, a fronte di un tasso annuo del 2022 del 43,2%<sup>16</sup>.

2.16. Nel presente rapporto sono riportati, per la prima volta anche per il settore del gas naturale, i tassi di cambio fornitore distinti per:

- a) fasce di età per i domestici;
- b) tipo di attività individuata sulla base delle “sezioni” dei codici ATECO<sup>17</sup> rinvenibili nel SII, come dichiarati dalle controparti commerciali, per i non domestici (per il settore elettrico, solo i non domestici connessi in BT).

2.17. Tra i clienti domestici, i più dinamici sono quelli delle fasce 18-29 anni, con un tasso di cambio fornitore nel periodo gennaio-dicembre 2023 del 24,8%, nel settore elettrico, e del 10,4%, nel settore del gas naturale. Leggermente meno dinamici ma con tassi di cambio fornitore comunque sostenuti e abbastanza omogenei tra le varie fasce di età sono i domestici compresi tra i 30 e i 69 anni, i cui tassi di cambio fornitore per fascia età variano intorno al 21% nel settore elettrico e intorno all’8% nel settore del gas. Diversamente, a partire dai 70 anni i tassi di cambio fornitore risultano significativamente più bassi in entrambi i settori.

2.18. La dinamicità dei clienti non domestici è più disomogenea tra le varie attività economiche rispetto a quanto rilevato tra le fasce d’età dei clienti domestici. Nel 2023 le attività più dinamiche sono:

- a) per il settore elettrico, “*Amministrazione pubblica e difesa, assicurazione sociale obbligatoria*”, con un tasso di cambio fornitore del 32,4% (nel 2022 in tale settore l’attività più dinamica era “*Servizi di alloggio e ristorazione*”);
- b) per il settore del gas, “*Costruzioni*” e “*Amministrazione pubblica e difesa, assicurazione sociale obbligatoria*”, con tassi di cambio fornitore rispettivamente del 35,4% e 35,0%.

2.19. A livello geografico i clienti cambiano fornitore con frequenze disomogenee tra le varie regioni. Vi sono aree con livelli alti di propensione a cambiare fornitore al nord, come al centro e al sud. Parimenti, le aree in cui i clienti sono meno dinamici sono distribuite su tutto il territorio nazionale.

2.20. La composizione del tasso di cambio fornitore rispetto ai movimenti tra un servizio e l’altro, per tutte le tipologie di cliente e per entrambi i settori la stragrande maggioranza dei

---

<sup>16</sup> Per una più completa interpretazione dei dati a partire dalla fine del 2021 vedi nota 11.

<sup>17</sup> Vedi nota 2.

passaggi avviene nell'ambito del mercato libero ed è quindi attuata da clienti che erano usciti dalla tutela già in precedenza.

2.21. Un ulteriore elemento da evidenziare, per il settore elettrico, è che la quota di clienti in uscita dalla maggior tutela che scelgono un contratto di libero mercato con lo stesso venditore che esercisce anche la maggior tutela, o con un collegato, è molto elevata. In particolare, nel periodo gennaio-settembre 2023 tale quota è:

- a) per i clienti domestici, scesa leggermente al di sotto del 50% sia sulle grandi che sulle piccole reti di distribuzione;
- b) per i clienti BT Altri usi, scesa al 50% sulle grandi reti (-2,1 p.p.), mentre è salita al 68,3% nelle reti di piccola dimensione (+3,1 p.p.).

Pertanto, il vantaggio competitivo nell'acquisire clienti sul libero in capo ai gruppi che operano anche nel servizio di maggior tutela è elevato.

### **Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali**

2.22. Le evidenze relative all'andamento dei prezzi offerti ai clienti finali sono articolate nel presente rapporto secondo quattro filoni di analisi<sup>18</sup>:

- a) *Simulazione della spesa per le offerte disponibili sul Portale Offerte* – in cui sono analizzati tipologia e livello di prezzo delle offerte disponibili nel Portale Offerte (di seguito alternativamente Portale Offerte, Portale o PO) che potenzialmente il cliente finale può scegliere nel mercato libero, attraverso i dati rinvenuti dal Portale stesso;
- b) *Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO* – in cui viene analizzata la distribuzione geografica delle offerte pubblicate sul Portale Offerte dai venditori, attraverso i dati rinvenuti dal Portale Offerte;
- c) *Offerte scelte nei cambi di fornitore e relative alternative disponibili* – in cui sono analizzate le offerte scelte dai clienti domestici che hanno cambiato fornitore, sia uscendo dalla maggior tutela che nell'ambito del mercato libero<sup>19</sup> in ciascun mese del 2023. Per tali offerte viene analizzata la struttura di prezzo scelta e la convenienza rispetto alla spesa di maggior tutela prevista nel periodo subito precedente la scelta effettuata;

---

<sup>18</sup> Per l'analisi sulle caratteristiche delle offerte scelte nel mercato libero nel 2021, in cui si analizzano le caratteristiche dei contratti in corso nel mercato libero, come trasmesse dagli operatori all'Autorità nell'ambito delle indagini annuali, si rimanda al precedente Rapporto 342/2022/I/com. Rispetto al primo filone di analisi qui presentato, si precisa che nella parte del precedente Rapporto relativa alle caratteristiche delle *offerte scelte nel mercato libero* si considerano le caratteristiche dei contratti di mercato libero in essere in ciascun anno analizzato. Queste possono quindi divergere rispetto alle offerte disponibili, in quanto legate alle scelte effettuate dai diversi clienti finali nonché al momento temporale in cui ciascun contratto è stato sottoscritto.

<sup>19</sup> Vedi nota 18.

- d) *Prezzi applicati ai clienti domestici nel mercato libero* – in cui sono illustrate le prime evidenze di analisi sviluppate dall’Autorità nell’ambito del Monitoraggio retail, al fine di monitorare i prezzi dell’energia elettrica applicati ai clienti finali domestici nel mercato libero e basate su un Indicatore di prezzo sintetico delle offerte scelte nel 2023.

2.23. Nel dettaglio, attraverso le analisi sulle *offerte disponibili nel mercato* si fornisce una fotografia di quale sia il ventaglio di possibilità di scelta per il cliente finale che intenda sottoscrivere una nuova offerta, rispetto dunque all’insieme di tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte. Con le analisi sulle *offerte scelte nei cambi di fornitore e relative alternative disponibili* si intende valutare, distintamente per i clienti che escono dal servizio di maggior tutela e per quelli che avevano già in precedenza un contratto di libero mercato, se tali clienti abbiano scelto quelle economicamente più convenienti della tutela o se la scelta sia stata effettuata secondo *driver* diversi.

#### *Simulazione della spesa per le offerte disponibili sul Portale Offerte*

2.24. Al fine di monitorare i prezzi relativi alle offerte disponibili nel mercato, il presente Rapporto aggiorna al 31 dicembre 2023, sulla base dei dati rinvenuti dal Portale Offerte, le analisi relative al numero e alla tipologia delle offerte disponibili ai clienti finali, alla loro diponibilità nelle varie aree geografiche, nonché le valutazioni relative alla possibile convenienza o meno rispetto ai servizi di tutela.

#### Numero e tipologia di offerte disponibili

2.25. Al 31 dicembre 2023 le offerte complessivamente disponibili alla consultazione e alla comparazione della spesa presenti nel Portale Offerte sono 8.505, di cui 8.024 per le quali è possibile calcolare la spesa annua prevista al momento della consultazione del Portale Offerte e 481 pubblicate nella sezione Offerte senza il calcolo della spesa<sup>20</sup>. Le offerte per cui è possibile calcolare la spesa annua sono suddivise come segue:

- a) settore elettrico: 2.390 per i clienti domestici, di cui il 42,4% a prezzo fisso (+7,8% p.p. rispetto a dicembre 22), e 1.710 per i clienti non domestici, di cui il 25,9% a prezzo fisso (-0,2 p.p. rispetto a dicembre 22);
- b) settore del gas naturale: 543 per i condomini uso domestico di cui il 27,8% a prezzo fisso (-11,8 p.p. rispetto a dicembre 22), 2.181 per i clienti domestici di cui il 23,6% a prezzo fisso (-11,4 p.p. rispetto a dicembre 22) e 1.149 per i non domestici di cui 28,5% a prezzo fisso (-5,5 p.p. rispetto a dicembre 22);

---

<sup>20</sup> Ossia le offerte per le quali non è attualmente possibile simulare la spesa annua sulla base delle regole in uso per la stima del calcolo della spesa elaborate dal gestore del Portale Offerte. Tali offerte sono pubblicate nel Portale Offerte, corredate della descrizione sulle principali caratteristiche e del link al sito web del venditore.



- c) *dual fuel*: 51 per i clienti domestici (di cui il 58,8% a prezzo fisso) e 7 per i non domestici (di cui il 57,1% a prezzo fisso).

2.26. A dicembre 2023 le offerte a prezzo variabile sono maggioritarie tra quelle disponibili sul mercato, coerentemente con le rilevazioni di dicembre '22 e luglio '23, ma a differenza di quanto accadeva nelle altre rilevazioni degli anni precedenti<sup>21</sup>. Il cambiamento rispetto ai primi anni di monitoraggio nella proporzione in cui sono disponibili offerte a prezzo fisso e variabile è fortemente legato all'andamento dei prezzi all'ingrosso rilevato a partire dell'ultimo periodo dell'anno 2021 e proseguito nel corso del 2022 e del 2023. A seguito dell'incremento del livello e della volatilità dei prezzi all'ingrosso, molti venditori hanno preferito orientare la propria offerta su formule di prezzo variabile, in grado di intercettare maggiormente il rischio prezzo in uno scenario particolarmente complesso quale quello attuale, riducendo il rischio delle più complesse previsioni e coperture necessarie per formulare un'offerta a prezzo fisso. Col graduale ridursi della volatilità dei prezzi all'ingrosso è plausibile attendersi una maggiore disponibilità di offerte a prezzo fisso.

#### Offerte disponibili e confronto con il prezzo della tutela

2.27. L'analisi delle offerte disponibili è volta anche a valutare, per alcuni clienti tipo<sup>22</sup>, l'eventuale risparmio annuo, in euro, che in media il cliente potrebbe potenzialmente ottenere scegliendo un'offerta di mercato libero in luogo dei servizi di tutela. Nel 2023 per entrambi i settori:

- a) vi sono offerte disponibili, più convenienti della tutela, sia a prezzo fisso che a prezzo variabile e principalmente nel secondo semestre dell'anno;
- b) rimane una quota rilevante di offerte disponibili meno convenienti della tutela<sup>23</sup>, per tutti clienti tipo analizzati, sia per le offerte a prezzo fisso che per quelle a prezzo variabile.

---

<sup>21</sup> Disponibili alla sezione "Offerte commerciali disponibili" della pagina web del monitoraggio retail ([https://www.arera.it/it/dati/monitoraggio\\_retail.htm](https://www.arera.it/it/dati/monitoraggio_retail.htm)).

<sup>22</sup> Il portale è stato interrogato per verificare la spesa annua delle offerte a disposizione dei clienti tipo sottoelencati. Per il settore elettrico:

- a) Domestico residente a Milano - 3kW di potenza - 2.700 kWh di consumo annuo;
- b) Domestico residente a Milano - 3kW di potenza - 2.000 kWh di consumo annuo;
- c) BT Altri usi sito a Milano - 6kW di potenza - 4.000 kWh di consumo annuo;
- d) BT Altri usi sito a Milano - 15kW di potenza - 12.000 kWh di consumo annuo;

Per il settore del gas:

Domestico sito a Milano - 1.400 Smc di consumo annuo - uso del gas naturale per Cottura, Riscaldamento e Acqua Calda - misuratore classe <G6.

<sup>23</sup> Come meglio illustrato nel seguito del presente Rapporto tali valutazioni di spesa non considerano la valorizzazione di eventuali servizi aggiuntivi presenti tra le condizioni dell'offerta stessa.

2.28. L'aumento dei prezzi all'ingrosso osservato a partire da metà 2021 ha avuto degli impatti sui prezzi delle offerte disponibili, riscontrabile negli indici che l'Autorità periodicamente monitora in merito a:

- a) la spesa annua rispetto alla media delle offerte disponibili nel mercato libero;
- b) della spesa del 10% delle offerte con valorizzazione della spesa più economica/più cara tra tutte quelle disponibili<sup>24</sup>.

2.29. Le analisi sotto riportate vanno considerate alla luce della situazione congiunturale di elevata volatilità dei prezzi all'ingrosso dell'energia elettrica e del gas naturale. Inoltre, la comparazione non può prescindere dal fatto che il prezzo del mercato libero comprende degli elementi di differenziazione, quali:

- a) la presenza di elementi aggiuntivi, alcuni dei quali sono esplicitati e selezionabili tra i criteri di ricerca nell'ambito del Portale Offerte<sup>25</sup>, o di particolari condizioni di adesione alle offerte sul mercato libero rispetto alla tutela; tali elementi di differenziazione possono aumentare il prezzo dell'offerta, qualora consistano in servizi a valore aggiunto, o anche diminuirlo qualora l'offerta sia condizionata all'acquisto di specifici prodotti correlati<sup>26</sup>.
- b) la diversa tipologia di offerte presenti sul mercato libero: nel caso di offerte a prezzo fisso, che fino al 2021 (come sopra evidenziato) hanno rappresentato la maggior parte delle offerte disponibili, assicurano al cliente finale la stabilizzazione della componente materia prima a fronte della variabilità dei prezzi all'ingrosso, a fronte della quale tipicamente il venditore necessita di acquisire adeguate coperture per il rischio di incrementi futuri del prezzo, determinando un differenziale aggiuntivo pagato dai clienti.

---

<sup>24</sup> Tra i propri monitoraggi l'Autorità periodicamente verifica l'andamento di alcuni indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte, confrontandoli con la spesa annua del servizio di tutela. In particolare, monitora:

- la spesa annua prevista mediamente sostenuta scegliendo tra il 10% delle offerte di mercato libero meno convenienti tra tutte le offerte disponibili, in €;
- la spesa annua prevista mediamente sostenuta tra tutte le offerte di mercato libero disponibili, in €;
- la spesa annua prevista della maggior tutela, nel settore elettrico e del servizio di tutela in quello del gas, in €;
- la spesa annua prevista mediamente sostenuta scegliendo tra il 10% delle offerte di mercato libero più convenienti tra tutte le offerte disponibili, in €.

<sup>25</sup> Tra i servizi aggiunti esplicitati tra i criteri di selezione dell'offerta nell'ambito del Portale Offerte si elencano i seguenti: Caldaia, Solare termico, climatizzazione, fotovoltaico, mobilità elettrica, polizza assicurativa, solo energia verde, canale di attivazione, e modalità di pagamento. Possono inoltre rientrare tra quelli non esplicitati nell'ambito del Portale Offerte i programmi fedeltà.

<sup>26</sup> Ad esempio, pannelli fotovoltaici, apparecchiature di condizionamento ecc...

2.30. Nel dettaglio, l'andamento della spesa media annua del 10% delle offerte con valorizzazione della spesa più economica tra tutte quelle disponibili (e dunque rappresentative delle offerte più competitive sul mercato) ha mostrato opportunità di risparmio. In particolare:

- a) nel settore elettrico per tutti i tipi di cliente monitorati, tali offerte portano, in media nel 2023, a una spesa annua prevista<sup>27</sup>:
- i) per le offerte a prezzo variabile, più bassa di quella di maggior tutela e con un andamento simile a quest'ultima. Il valore più alto della spesa annua media prevista per il 10% delle offerte a prezzo variabile è registrato a gennaio 2023, in seguito al quale si evidenzia una progressiva diminuzione<sup>28</sup>. In particolare, la spesa annua prevista del 10% delle offerte a prezzo variabile più convenienti tra quelle disponibili è in media nel 2023 pari a:
- per il cliente tipo domestico residente con 2.000 kWh<sup>29</sup> di consumo annuo e 3 kW di potenza, 622,68 €, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela in media di 749,26 €;
  - per il cliente tipo domestico residente con 2.700 kWh di consumo annuo e 3 kW di potenza, 804,18 €, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela in media di 971,35 €;
  - per il cliente tipo BT Altri usi con 4.000 kWh di consumo annuo e 6 kW, 1.693,03 €, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela (disponibile fino al mese di marzo 2023) in media di 2.106,59 €;
  - per il cliente tipo BT Altri usi con 12.000 kWh di consumo annuo e 15 kW di potenza, 4.607,25 €, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela (disponibile fino al mese di marzo 2023) in media di 5.889,08 €.
- ii) per le offerte a prezzo fisso, con un andamento decrescente, e con un livello di spesa più conveniente della maggior tutela soprattutto nella seconda metà dell'anno (per i soli Domestici). In particolare, la spesa annua prevista media del 10% delle offerte a prezzo fisso più convenienti tra quelle disponibili è in media<sup>30</sup> pari a:

---

<sup>27</sup> Al fine di fornire un indice sintetico delle offerte disponibili per i clienti tipo del settore elettrico sono considerate congiuntamente le offerte dedicate ai clienti trattati monorari e a quelli trattati per fasce.

<sup>28</sup> In merito si segnala che a partire da ottobre 22, con la deliberazione 289/2022/R/com, l'Autorità ha perfezionato la metodologia di calcolo della stima della spesa annua delle offerte a prezzo variabile, inclusi i servizi di tutela, sul Portale Offerte, aggiornando gli indici *forward* mensilmente e non più su base trimestrale, in considerazione della volatilità dei prezzi e della necessità di fornire al cliente finale informazioni sulla spesa annua stimata delle offerte il più possibile coerenti con l'andamento dei prezzi attesi dell'energia per un confronto trasparente ai fini di una scelta consapevole.

<sup>29</sup> Aggiunto alle analisi a partire dalla presente edizione del Rapporto.

<sup>30</sup> Media degli importi di spesa annua previsti per il cliente tipo in ciascun mese oggetto di analisi.

### *Sintesi delle evidenze principali*

- per il cliente tipo domestico residente con 2.000 kWh di consumo annuo e 3 kW di potenza, 620,18 €, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela in media di 749,26 €;
  - per il cliente tipo domestico residente con 2.700 kWh di consumo annuo e 3 kW di potenza, 723,85 €, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela in media di 971,35 €;
  - per il cliente tipo BT Altri usi con 4.000 kWh di consumo annuo e 6 kW, 1.675,65 €, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela (disponibile fino al mese di marzo 2023) in media di 2.106,59 €;
  - per il cliente tipo BT Altri usi con 12.000 kWh di consumo annuo e 15 kW di potenza, 4.390,77 €, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela (disponibile fino al mese di marzo 2023) in media di 5.889,08 €.
- b) nel settore del gas, per il cliente domestico con 1.400 Smc di consumo annuo, il 10% delle offerte più convenienti tra quelle disponibili portano in media a una spesa annua prevista:
- i) per le offerte a prezzo variabile e fisso, più conveniente della tutela, con risparmi crescenti nella seconda metà del 2023;
  - ii) in particolare, la spesa annua prevista media del 10% delle offerte più convenienti tra quelle disponibili è in media pari a 1.809,68 €, per le offerte a prezzo variabile, e a 1.823,24 €, per quelle a prezzo fisso, a fronte di una spesa annua prevista del servizio di tutela in media pari a 1.759,94 €.

2.31. Inoltre, con riferimento al settore elettrico nel 2023<sup>31</sup>:

- a) per il cliente tipo domestico residente con consumo da 2.000 kWh e 3 kW di potenza, sono disponibili in media 122 offerte più convenienti della maggior tutela, pari al 13,2% delle offerte a disposizione. Di queste, 113 sono a prezzo variabile e 9 a prezzo fisso. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di -126,58 € (pari al -17,1% della spesa di maggior tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -130,65 €, (pari al -18,1% della spesa di maggior tutela)<sup>32</sup>;

---

<sup>31</sup> Di seguito sono riportate le medie annuali dei valori mensili.

<sup>32</sup> In alcuni casi l'offerta più conveniente è sottoscrivibile dalla generalità dei clienti, ma a condizione che il cliente sottoscriva anche altri servizi, ad esempio; offerte disponibili per i clienti che acquistino dal venditore di energia anche un pannello fotovoltaico.

- b) per il cliente tipo domestico residente con consumo da 2.700 kWh e 3 kW di potenza, sono disponibili in media 227 offerte più convenienti della maggior tutela, pari al 14,9% delle offerte a disposizione. Di queste, 200 sono a prezzo variabile e 27 a prezzo fisso. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di -167,18 € (pari al -17,2% della spesa di maggior tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -247,50 €, (pari al -26,3% della spesa di maggior tutela)<sup>33</sup>;
- c) per il cliente tipo BT Altri usi con consumo da 4.000 kWh e 6 kW di potenza, sono disponibili in media 223 offerte più convenienti della maggior tutela (disponibile fino a marzo 2023), pari al 9,8% delle offerte a disposizione. Di queste, 222 sono a prezzo variabile e 1 a prezzo fisso. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di -232,93€ (pari al -10,9% della spesa di maggior tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -96,98€ (pari al -3,6% della spesa di maggior tutela);
- d) per il cliente tipo BT Altri usi con consumo da 12.000 kWh e 15 kW di potenza sono disponibili in media 289 offerte più convenienti della maggior tutela (disponibile fino a marzo 2023), pari al 12,7% delle offerte a disposizione. Di queste, 288 sono a prezzo variabile e 1 a prezzo fisso. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di --697,24 € (pari al -11,7% della spesa di maggior tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -277,69 € (pari al -3,6% della spesa di maggior tutela).

2.32. Con riferimento invece al settore del gas, per il cliente domestico con consumo annuo di 1.400 Smc, sono disponibili in media 15 offerte più convenienti del servizio di tutela, pari allo 1,7% delle offerte a disposizione. Di queste 8 sono a prezzo variabile e 7 a prezzo fisso. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di -98,87€ (pari al -5,8% della spesa del servizio di tutela)<sup>34</sup>. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -339,40€ (pari al -20,0% della spesa del servizio di tutela).

2.33. Inoltre, va considerato che le analisi e gli indici sopra descritti fanno riferimento alla totalità delle offerte censite nel Portale, comprensive anche delle offerte PLACET. Queste ultime sono caratterizzate dall'assenza di servizi aggiuntivi, da condizioni contrattuali omogenee tra

---

<sup>33</sup> In alcuni casi l'offerta più conveniente è sottoscrivibile qualora il cliente rispetti determinate condizioni. In particolare, nel caso ivi menzionato si tratta di un'offerta disponibile per i clienti che abbiano acquistato dal venditore di energia anche un pannello fotovoltaico.

<sup>34</sup> Vedi nota 32.

loro e stabilite dall’Autorità, nonché da condizioni economiche liberamente definite dal venditore nel rispetto della struttura di prezzo stabilita dall’Autorità<sup>35</sup>. Sono offerte, una fissa e una variabile, che ciascun venditore è obbligato a offrire a specifiche tipologie di clienti finali (domestici e clienti non domestici di piccola dimensione). L’imposizione delle condizioni contrattuali potrebbe indurre alcuni esercenti a “favorire” la commercializzazione e la visibilità delle offerte di libero mercato (per le quali possono definire liberamente anche le condizioni contrattuali) rispetto alle PLACET, determinando per le prime prezzi più competitivi. L’Autorità ha pertanto affinato in via sperimentale le analisi, con riferimento ai clienti domestici, enucleando dagli indici oggetto di valutazione le offerte PLACET in modo da avere ulteriori elementi di maggiore dettaglio sull’eventuale convenienza delle offerte disponibili rispetto alla spesa di tutela.

2.34. Dalle prime evidenze afferenti al cliente domestico residente con 2.700 kWh di consumo annuo e 3kW di potenza emerge che le offerte del mercato libero disponibili sul Portale Offerte risultano in media più convenienti rispetto alle PLACET. La media della spesa annua totale delle offerte di mercato libero diverse dalle PLACET è infatti inferiore di quella calcolata su tutte le offerte disponibili. Nel 2023, non considerando le offerte PLACET la spesa annua è in media pari a:

- a) per le offerte a prezzo variabile, 1.020,72 € (-8,2% rispetto al calcolo inclusivo delle offerte PLACET);
- b) per le offerte a prezzo fisso, 1.074,23 € (-39,5% rispetto al calcolo inclusivo delle offerte PLACET).

2.35. Tale fenomeno è ancor più evidente considerando gli indici di spesa del 10% delle offerte meno convenienti. In tal caso il divario tra le due metodologie di calcolo diverge ulteriormente rispetto a quanto osservato per la spesa media.

2.36. Tuttavia, alcuni operatori commercializzano alcune offerte PLACET a livelli di prezzo relativamente convenienti tra le offerte disponibili. Pertanto, gli indici di spesa del 10% delle offerte più convenienti presentano un divario trascurabile per le offerte a prezzo fisso e addirittura di segno opposto per le offerte a prezzo variabile. Nel 2023, non considerando le offerte PLACET, l’indice di spesa del 10% delle offerte più convenienti è in media pari a:

- c) per le offerte a prezzo variabile, 876,82 € (-0,4% rispetto al calcolo inclusivo delle offerte PLACET);
- d) per le offerte a prezzo fisso, 707,73 € (-10,7% rispetto al calcolo inclusivo delle offerte PLACET).

---

<sup>35</sup> L’uniformità della struttura di prezzo e la presenza delle medesime condizioni contrattuali (con l’esclusione di ogni servizio aggiuntivo rispetto alla fornitura di energia elettrica o gas naturale) rispondono all’esigenza di permettere la massima comparazione delle offerte PLACET tra loro.

*Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO*

2.37. Dal punto di vista geografico, si osserva una disomogenea disponibilità di offerte tra il settore elettrico e quello del gas. In particolare, nel settore elettrico un numero maggiore di operatori rende disponibili le proprie offerte su tutto il territorio nazionale. Con riferimento ai clienti domestici, in media nel 2023, il 4,6% dei venditori del settore elettrico ha reso disponibili offerte solo su una parte dei CAP analizzati, contro il 13,6% del settore del gas<sup>36</sup>.

*Offerte scelte nei Cambi di fornitore e relative alternative disponibili*

2.38. Gli approfondimenti dell'Autorità su un campione di clienti domestici del settore elettrico che hanno cambiato fornitore nel 2022 e nel 2023 confermano che un significativo numero di clienti sceglie offerte economicamente meno vantaggiose rispetto alla maggior tutela, pur in presenza di offerte disponibili economicamente favorevoli. Nonostante l'informazione ottenibile consultando il Portale Offerte circa le opportunità di risparmio, in molti casi il cliente finale che cambia fornitore nel mercato libero o che lascia i servizi di tutela non sempre sceglie un'offerta economicamente più vantaggiosa, preferendo contratti che non presentano nemmeno particolari servizi aggiuntivi<sup>37</sup>.

2.39. In particolare, nel 2023 i clienti che hanno scelto offerte più vantaggiose della maggior tutela sono diminuiti rispetto al 2022 (nonostante la disponibilità sul mercato di offerte più convenienti).

2.40. Guardando alla convenienza delle scelte effettuate nel periodo 2022-2023 rispetto alle offerte di mercato libero disponibili, i clienti hanno scelto offerte *molto convenienti* in casi per lo più residuali. I clienti che hanno scelto offerte con spesa inferiore alla media delle offerte disponibili sono (sia *molto convenienti* che *convenienti*):

- a) per le offerte a prezzo fisso, il 43,5% nel 2002 e il 79,3% nel 2023;
- b) per le offerte a prezzo variabile, il 47,3% nel 2022 e il 45,7% nel 2023.

2.41. Parallelamente si osserva un limitato utilizzo del Portale Offerte, ancorché in aumento a partire dalla seconda metà del 2021. Ciò fa presumere che il cliente sottoscriva le offerte prevalentemente dopo essere stato contattato da un call center o da un agente di vendita e che, non verificando sul Portale Offerte le informazioni acquisite tramite altri canali, non sfrutti la potenzialità degli strumenti a sua disposizione per scegliere consapevolmente. Risulta

---

<sup>36</sup>Analisi basata sulle offerte disponibili nel Portale Offerte con riferimento ai clienti domestici:

- per il settore elettrico, residenti a Milano, Roma o Palermo con 2.700 kWh di consumo annuo e 3 kW di potenza;
- per il settore del gas, siti a Torino, Milano, Roma, Napoli o Palermo con 1.400 Smc di consumo annuo, uso del gas naturale per Cucina, Acqua Calda e Riscaldamento (CACR).

Le differenze tra le quote di operatori che rendono disponibili offerte sul Portale Offerte in maniera non omogenea sul territorio nazionale sono significative anche analizzando solamente i CAP dell'analisi comuni ad entrambi i settori: Milano, Roma o Palermo.

<sup>37</sup> Diversamente da quanto emerso considerando la totalità dei contratti in essere nel 2022 nel mercato libero, a prescindere dall'anno in cui sono stati sottoscritti.

pertanto necessario proseguire con le azioni volte ad incrementare la diffusione della conoscenza del Portale Offerte e a stimolarne il suo utilizzo presso l'utenza diffusa.

2.42. Il numero di visitatori del Portale Offerte<sup>38</sup> nell'ultimo semestre del 2023 è notevolmente aumentato rispetto al primo semestre del 2023. Anche se si registra un decremento delle consultazioni mensili del Portale offerte rispetto alla media mensile del 2022, -6,9%. Il rapporto tra i visitatori unici di ciascun mese e il numero di switching eseguiti nel secondo mese successivo alla consultazione è costante tra il 2022 e il 2023 e pari a 27,1%. I picchi mensili sono raggiunti a dicembre 2022, 52,0%, e a marzo 2023, 36%. L'incremento delle consultazioni osservato a partire dalla fine del 2021 potrebbe essere ascrivibile anche all'aumento dei prezzi all'ingrosso dell'energia elettrica e del gas naturale rispetto al passato e al prossimo superamento dei servizi di tutela, con un conseguente incremento anche degli interventi mediatici su tali tematiche.

#### *Prezzi applicati ai clienti domestici nel mercato libero*

2.43. Anche le prime evidenze del monitoraggio dei prezzi dell'energia elettrica applicati ai clienti domestici del mercato libero mostrano come le scelte dei clienti che hanno cambiato fornitore nel 2023 siano in media indirizzate su offerte con prezzi superiori a quelle più convenienti mensilmente commercializzate e disponibili sul Portale offerte. Inoltre, si evidenzia nel corso del 2023 una significativa ripresa delle preferenze dei clienti domestici per offerte a prezzo fisso.

#### **Evoluzione del comportamento del consumatore nei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas**

2.44. L'Autorità svolge periodicamente un'indagine quantitativa indirizzata ai clienti domestici e non domestici a livello nazionale finalizzata a rilevare e misurare i comportamenti, le percezioni e le scelte dei medesimi clienti finali nel mercato liberalizzato dell'energia elettrica e del gas (di seguito: indagine demoscopica). In particolare, nel presente rapporto sono esposti i risultati della nuova indagine demoscopica svoltasi tra ottobre e dicembre del 2023<sup>39</sup>.

2.45. Per il 2023 viene in primo luogo confermato un alto grado di soddisfazione nei confronti dell'attuale fornitore da parte dei clienti che hanno cambiato fornitore nell'ambito del mercato libero o che sono usciti dai servizi di tutela. Il grado di soddisfazione circa all'attuale fornitore è sostanzialmente costante dal 2021 (Grafico 28). Rispetto ad una scala da 1 a 5 (dove 1 rappresenta completa insoddisfazione e 5 completa soddisfazione), i clienti domestici si dicono soddisfatti con un voto medio di 3,8 sia nel settore dell'energia elettrica che in quello del gas naturale (stabile rispetto al 2022). I clienti non domestici si dicono in media soddisfatti con un voto medio pari a 3,8 in entrambi i settori (+0,1 p.p.). Inoltre, per entrambi i settori e i

---

<sup>38</sup> Visite al Portale Offerte di singoli visitatori che non necessariamente portano a effettive azioni di cambio fornitore.

<sup>39</sup> I risultati delle precedenti due indagini demoscopiche sono sintetizzati nel Rapporto 327/2021/I/COM del 27 luglio 2021, per l'indagine svolta tra maggio e settembre del 2021, e nel Rapporto 342/2022/I/COM del 19 luglio 2022.



tipi di cliente, si segnala un leggero aumento della soddisfazione in merito alla convenienza economica del proprio venditore, probabilmente anche grazie alla diminuzione dei prezzi all'ingrosso rispetto a quanto verificato tra la fine del 2021 e l'inizio del 2022.

- 2.46. Una quota rilevante di intervistati, domestici e non domestici, ha una parziale o incompleta conoscenza del mercato libero (Grafico 29). Il 18,5% dei clienti domestici intervistati (+0,8 p.p. rispetto la precedente indagine) e il 23,3 dei clienti non domestici (-3,9 p.p.) non sa che è possibile scegliere liberamente il fornitore di energia elettrica e di gas naturale. La non corretta conoscenza del mercato libero è disomogenea nel territorio nazionale. È maggiore al Sud e nelle Isole per i clienti domestici e anche al centro per i non domestici. La quota intervistati che pensa erroneamente che al momento del cambio del fornitore sia necessario sostituire il misuratore è in diminuzione per i domestici (13,1% nel 2023, -4,9 p.p. rispetto alla rilevazione precedente) e in forte aumento per i non domestici 31,4% (+18,5 p.p.). Diversamente, è in diminuzione, seppur tuttora significativa la quota di intervistati che teme erroneamente che al momento del cambio fornitore possano verificarsi delle interruzioni nella fornitura di energia elettrica o gas naturale (22,7% per i clienti domestici, -5,8 p.p. e 19,7% per i non domestici, -6,6 p.p.). Perfino tra gli intervistati che hanno già cambiato fornitore in passato, avendo pertanto esperienza diretta delle procedure di cambi fornitore, vi è una quota rilevante di intervistati che non sanno che non è necessario sostituire il misuratore né che l'avvicinarsi dei fornitori non può generare interruzioni fisiche delle forniture.
- 2.47. In media i clienti domestici che cambiano fornitore con maggiore frequenza hanno un livello medio di istruzione (Grafico 30). I clienti non domestici, invece, cambiano fornitore con maggiore frequenza al diminuire della dimensione della loro impresa (in termini di numero dei dipendenti).
- 2.48. In linea con le ultime due indagini, il canale più utilizzato dai clienti domestici per sottoscrivere il contratto di fornitura di energia elettrica è quello digitale. Il 23,3% degli intervistati che hanno cambiato fornitore (+2,7 p.p.) lo hanno fatto da soli sul sito *web* del fornitore (Grafico 31), segno di una certa proattività del cliente nella ricerca dell'offerta. Nel settore del gas tale quota è pari al 22,2%. Call center, sportelli fisici e agenti di vendita seguono tra le modalità più utilizzate dai clienti domestici in entrambi i settori. Diversamente, è diminuita leggermente la quota di clienti domestici che ha sottoscritto il contratto di fornitura di energia elettrica ricevendo una chiamata da un call center o la visita di un agente di vendita (complessivamente 24,9% nel 2023, -6,3 p.p.).
- 2.49. Anche per i clienti non domestici sono in aumento i clienti intervistati che hanno sottoscritto il contratto con modalità maggiormente proattiva, ad esempio contattando il call center del venditore (16,7%, +1,3 p.p.) o operando direttamente sul sito web del fornitore (8,2%, 1,3 p.p.). Nel settore del gas tali quote ammontano rispettivamente a 19,0% e 12,8%. Per i non domestici è comunque preponderante la quota di clienti che hanno sottoscritto un contratto in seguito alla visita di un agente di vendita (33,1%, +1,7 p.p., nel settore elettrico e 24,2% nel settore del gas naturale). Tale circostanza può essere in parte legata anche alla

crescente complessità e personalizzazione che caratterizza le offerte dedicate ai clienti non domestici man mano che aumenta il livello dei consumi del cliente medesimo.

- 2.50. Tra i clienti intervistati che non hanno ancora cambiato fornitore, si conferma una bassa propensione a cambiare fornitore, già rilevata in passato (Grafico 32) Il 71,5% dei clienti domestici intervistati nel 2023 dichiara di non considerare il passaggio di fornitore nei mesi successivi all'intervista (-0,9 p.p.), mentre la percentuale sale al 88,2% per i clienti non domestici (+6,6 p.p.). Tra i motivi per non aver ancora effettuato una scelta nel 2023 si segnala l'incertezza sui prezzi del mercato libero, per il 23,7% dei domestici intervistati e per il 16,6% dei non domestici.
- 2.51. Infine, rispetto al 2022 la propensione a cambiarlo a parità di obiettivo di risparmio per i clienti intervistati che ancora non hanno cambiato fornitore aumenta per i domestici e diminuisce per i non domestici (Grafico 33).
- 2.52. In merito alla capacità dei clienti di adempiere ai pagamenti afferenti alla fornitura di energia elettrica e gas naturale, le evidenze del monitoraggio della curva di incasso, ai sensi della determinazione 12/2022 - DMRT, mostrano in sintesi che:
- a) gli incassi entro la scadenza – nel settore elettrico e per i clienti domestici del settore del gas presentino una leggera tendenza ad aumentare nel periodo considerato, nonostante una certa variabilità tra un mese e l'altro.
  - b) gli incassi entro un mese oltre la scadenza e due mesi oltre la scadenza – nei primi nove mesi del 2023 siano più elevati che nei corrispondenti mesi del 2022.

### **Trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi**

- 2.53. Al fine di garantire la trasparenza delle offerte disponibili, l'Autorità effettua, anche attraverso il Gestore del SII, specifici controlli relativi alle offerte pubblicate nel Portale Offerte.
- 2.54. In primo luogo, vengono effettuati dei controlli giornalieri su un campione di offerte, circa 450 al mese, finalizzati a verificare e correggere potenziali anomalie tra quanto visualizzato nel Portale Offerte e quanto indicato dal venditore al momento della trasmissione delle informazioni utile alla pubblicazione delle offerte<sup>40</sup> (di seguito: Monitoraggio della corretta rappresentazione dell'offerta sul Portale Offerte). Tale modalità, operativa dal 2021 in via sperimentale e resa strutturale a partire dal 2022, permette una tempestiva correzione di potenziali anomalie o errori presenti sul Portale Offerte. Il Gestore del SII ha, a tal fine, messo a disposizione dei venditori un servizio di assistenza formativa e informativa per la rettifica e

---

<sup>40</sup> I venditori, infatti, trasmettono al SII le proprie offerte attraverso tracciati informatici funzionali alla rappresentazione dell'offerta sul Portale Offerte. In base alla tipologia e alle caratteristiche dell'offerta sono attuate delle verifiche, ulteriori rispetto ai *check* automatici attuati dal SII sul tracciato in fase di caricamento, in modo assicurare che tutte le caratteristiche dell'offerta siano comunicate correttamente dal venditore stesso e che la rappresentazione su Portale Offerte corrisponda a quanto si voleva comunicare.

il corretto inserimento delle nuove tipologie di offerte, in linea con le proposte commerciali presenti sul mercato. In tale ambito, le anomalie riscontrate e le offerte non correttamente rappresentate sono segnalate al venditore competente e questi ha la possibilità di verificare ed eventualmente essere supportato nella correzione e nel caricamento di nuove offerte.

2.55. Le anomalie e le offerte non correttamente rappresentate rilevate nel corso del 2023:

- c) per il settore elettrico, sono in media pari a 5,1% (-3,1% rispetto al 2022);
- d) per il settore gas, sono in media pari a 6,2% (+0,7% rispetto al 2022).

2.56. Ulteriori controlli vengono eseguiti in merito alla corrispondenza delle Condizioni Tecniche Economiche<sup>41</sup> (di seguito: CTE) di un'offerta pubblicate sul sito del venditore con quelle rese disponibili su Portale Offerte. In tale ambito vengono analizzate le CTE di 20 offerte oggetto del maggior numero di *switching* nel mese di verifica (10 offerte per il settore elettrico e 10 offerte per il settore gas naturale), con l'obiettivo di garantire che il contenuto delle informazioni tecniche ed economiche (principalmente riferite al prezzo) sia corrispondente a quanto pubblicato sul Portale Offerte. In tal modo si accerta che l'offerta rappresentata sul Portale Offerte sia omogenea con quanto indicato dal venditore in sede di presentazione dell'offerta al cliente.

2.57. Nel 2023, la documentazione contrattuale pubblicata sul sito dei venditori, quando presente, risulta per lo più corretta. La percentuale di conformità è elevata, in media pari all'87% (-3,0% rispetto al 2022). Le non conformità riscontrate sono risultate legate soprattutto alle differenti tempistiche di aggiornamento delle offerte sul PO, più veloci, e delle corrispondenti CTE pubblicate sul sito internet del venditore, che spesso vengono aggiornate in coerenza con quanto indicato nel PO in un secondo momento.

### **Misure regolatorie volte a rafforzare l'efficacia degli strumenti per la confrontabilità delle offerte**

2.58. Nella parte finale del presente Rapporto, sono sintetizzati:

- a) gli interventi definiti dall'Autorità finalizzati al rafforzamento degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali nelle fasi precontrattuale e contrattuale, che sono diventati efficaci successivamente al decreto ministeriale del 31 dicembre 2020 ed entro la fine del 2023 mediante la revisione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale), nonché mediante l'aggiornamento della regolazione della Bolletta 2.0<sup>42</sup>;

---

<sup>41</sup> Le CTE sono parte della documentazione contrattuale che il venditore mette a disposizione del cliente finale. Le medesime pubblicizzano i prezzi applicati, le formule con cui vengono calcolati e tutte le altre condizioni contrattuali che influiscono sui prezzi stessi.

<sup>42</sup> Di cui alla deliberazione 501/2014/R/com.

### *Sintesi delle evidenze principali*

- b) le attività relative all'estensione delle funzionalità del Portale Offerte;
- c) gli interventi regolatori volti a fornire strumenti informativi circa l'affidabilità dei fornitori;
- d) le iniziative informative dell'Autorità per rafforzare la consapevolezza dei clienti finali di piccole dimensioni nei mercati retail dell'energia elettrica e del gas naturale.

### **3. Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas**

- 3.1. Nella sezione presente sono descritte le principali caratteristiche dei mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, distintamente per ciascuno dei due settori. Le evidenze quantitative sono aggiornate, ove non diversamente esplicitato, al mese di settembre 2023<sup>43</sup>.
- 3.2. Di seguito sono riportati i dati afferenti alla distribuzione dei punti attivi per mercato e tipologia di cliente, dapprima per il settore elettrico e poi per il settore del gas naturale. In particolare, vengono mostrate:
- a) l'evoluzione della consistenza del mercato libero e dei servizi di tutela a livello nazionale dal 2012 a settembre 2023<sup>44</sup>;
  - b) la consistenza del mercato libero per ciascuna tipologia di clienti a livello regionale aggiornata a settembre 2023; a seguire è riportato anche il dettaglio provinciale di ciascuna regione;
  - c) per entrambi i settori, e per la prima volta con riferimento al settore del gas naturale, vengono riportate:
    - i) la distribuzione per fasce di età dei clienti domestici a livello nazionale, aggiornata a ottobre 2023<sup>45</sup>;
    - ii) la distribuzione tra mercato libero e servizi di tutela o di ultima istanza delle attività economiche e commerciali, che rientrano nel perimetro del presente rapporto, individuate sulla base delle "sezioni" dei codici ATECO<sup>46</sup> rinvenibili nel SII a ottobre 2023, come dichiarati dalle controparti commerciali.

---

<sup>43</sup> Per un maggiore dettaglio delle analisi qui riportate e alle relative serie storiche si rimanda alla sezione dedicata al monitoraggio *retail* della pagina web dell'Autorità dedicata al [Monitoraggio retail](#) ove sono pubblicati sia i Rapporti annuali del monitoraggio *retail* a partire dal 2012, sia grafici e infografiche in formato *open data* aggiornati anche a date più recenti e con un dettaglio più granulare. I grafici e le infografiche del monitoraggio *retail* sono aggiornati nel corso dell'anno, man mano che i dati si rendono disponibili.

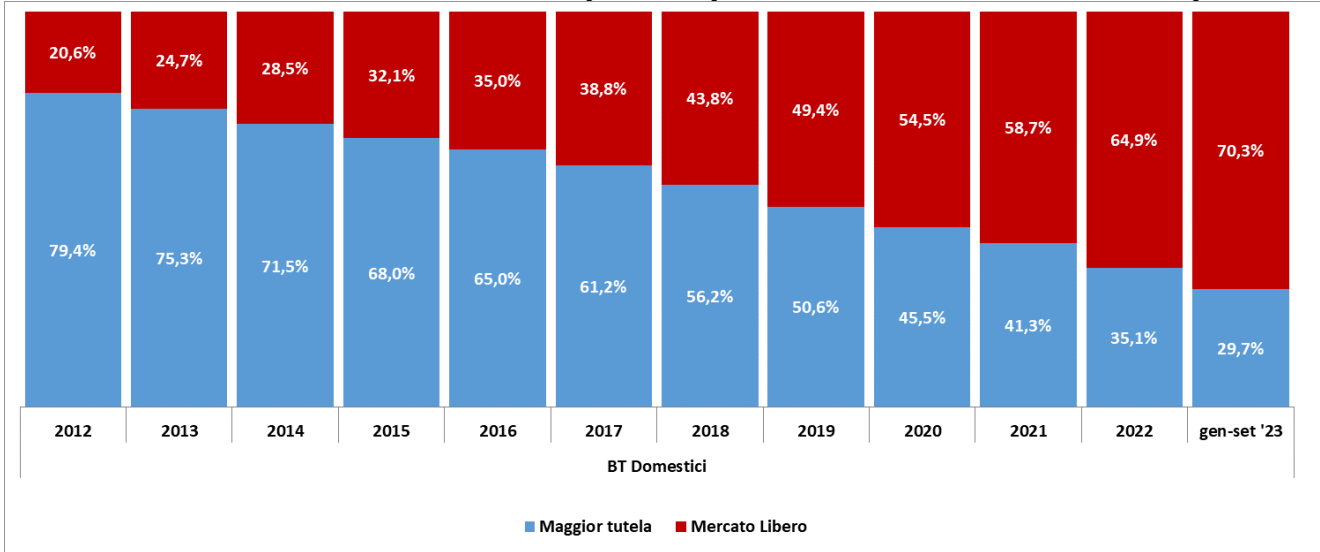
<sup>44</sup> Fino al 2021 vengono riportati per ciascun anno i valori medi delle rilevazioni mensili. L'ultima rilevazione afferisce al valore medio fino al mese di settembre 2023.

<sup>45</sup> In merito si segnala che il d.lgs. 8 novembre '21, 210, comma 11.1, lettera f) include tra i clienti vulnerabili i clienti con almeno 75 anni di età. Alla luce di ciò l'Autorità si riserva di approfondire verificare la numerosità di tali clienti.

<sup>46</sup> Vedi nota 2.

## SETTORE ELETTRICO

**Grafico 1. Consistenza dei mercati dei punti di prelievo Domestici - evoluzione temporale**



\* La ripartizione per tipo di mercato dal 2019 è effettuata sulla base delle informazioni disponibili nel SII con riferimento a tutti i punti attivi. Diversamente, i dati dal 2012 al 2018 sono trasmessi all'Autorità dagli operatori nell'ambito del Monitoraggio Retail. Fino al 2022 vengono riportati per ciascun anno i valori medi delle rilevazioni mensili. Diversamente L'ultima rilevazione afferisce al valore medio della prima parte dell'anno, fino a settembre 2023.

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

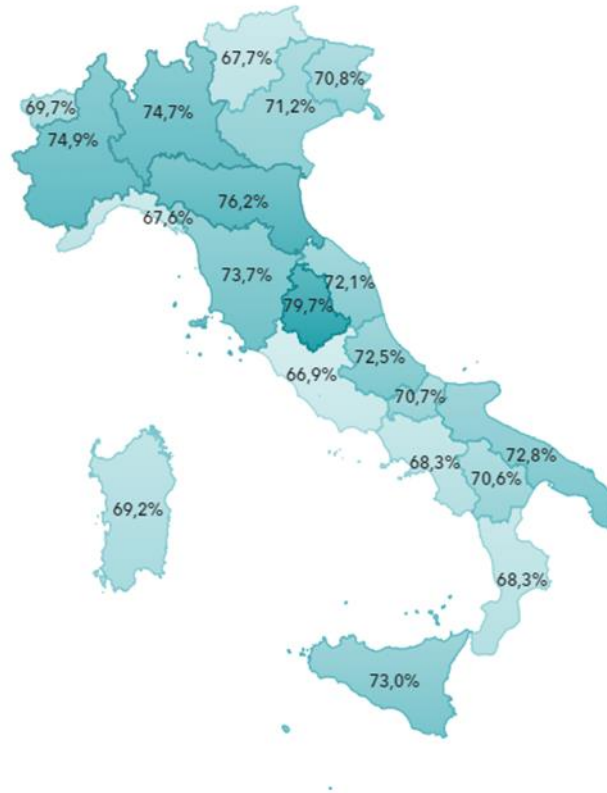
**Tabella 1. Consistenza dei mercati dei punti di prelievo Domestici – distribuzione**

ITALIA - Domestici - set '23				
Regione	POD attivi n° (migliaia)	Maggior Tutela	Mercato Libero	Variazione da mar '23
Abruzzo	732	27,5%	72,5%	+2,6%
Basilicata	283	29,4%	70,6%	+4,0%
Calabria	1.040	31,7%	68,3%	+3,6%
Campania	2.327	31,7%	68,3%	+3,4%
Emilia-Romagna	2.304	23,8%	76,2%	+1,9%
Friuli-Venezia Giulia	658	29,2%	70,8%	+2,3%
Lazio	2.847	33,1%	66,9%	+2,3%
Liguria	1.045	32,4%	67,6%	+2,6%
Lombardia	4.984	25,3%	74,7%	+2,3%
Marche	754	27,9%	72,1%	+2,6%
Molise	173	29,3%	70,7%	+2,7%
Piemonte	2.344	25,1%	74,9%	+2,2%
Puglia	1.963	27,2%	72,8%	+3,5%
Sardegna	902	30,8%	69,2%	+4,1%
Sicilia	2.430	27,0%	73,0%	+3,3%
Toscana	1.928	26,3%	73,7%	+2,5%
Trentino-Alto Adige	565	32,3%	67,7%	+3,1%
Umbria	431	20,3%	79,7%	+2,2%
Valle d'Aosta	109	30,3%	69,7%	+2,0%
Veneto	2.380	28,8%	71,2%	+2,6%
<b>ITALIA</b>	<b>30.198</b>	<b>28,0%</b>	<b>72,0%</b>	<b>+2,7%</b>

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 2. Mappa regionale punti di prelievo Domestici nel mercato libero a settembre 2023.**

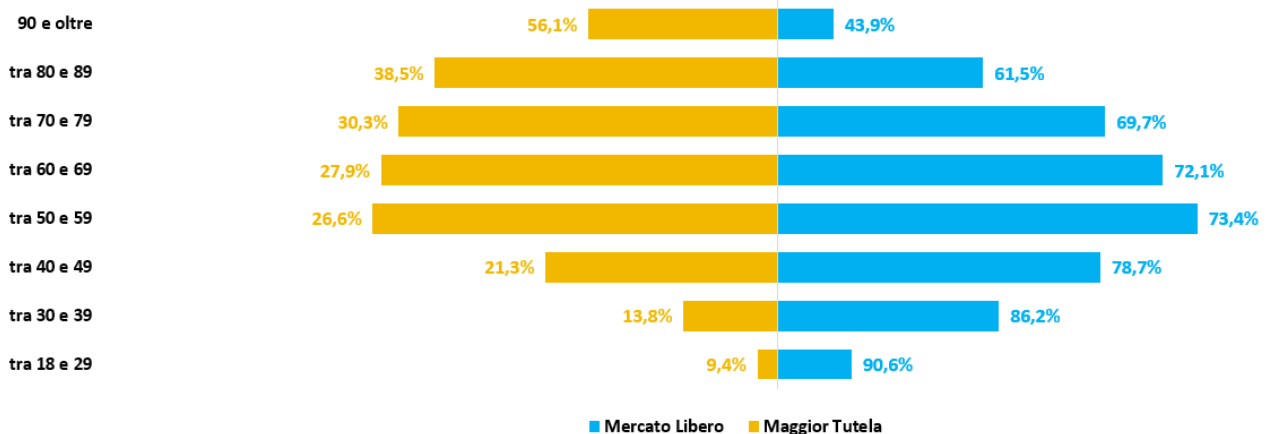
Domestici - settore elettrico - mercato libero - sett '23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 3. Consistenza dei mercati dei punti di prelievo Domestici – Settore Energia Elettrica - distribuzione anagrafica ad ottobre '23**

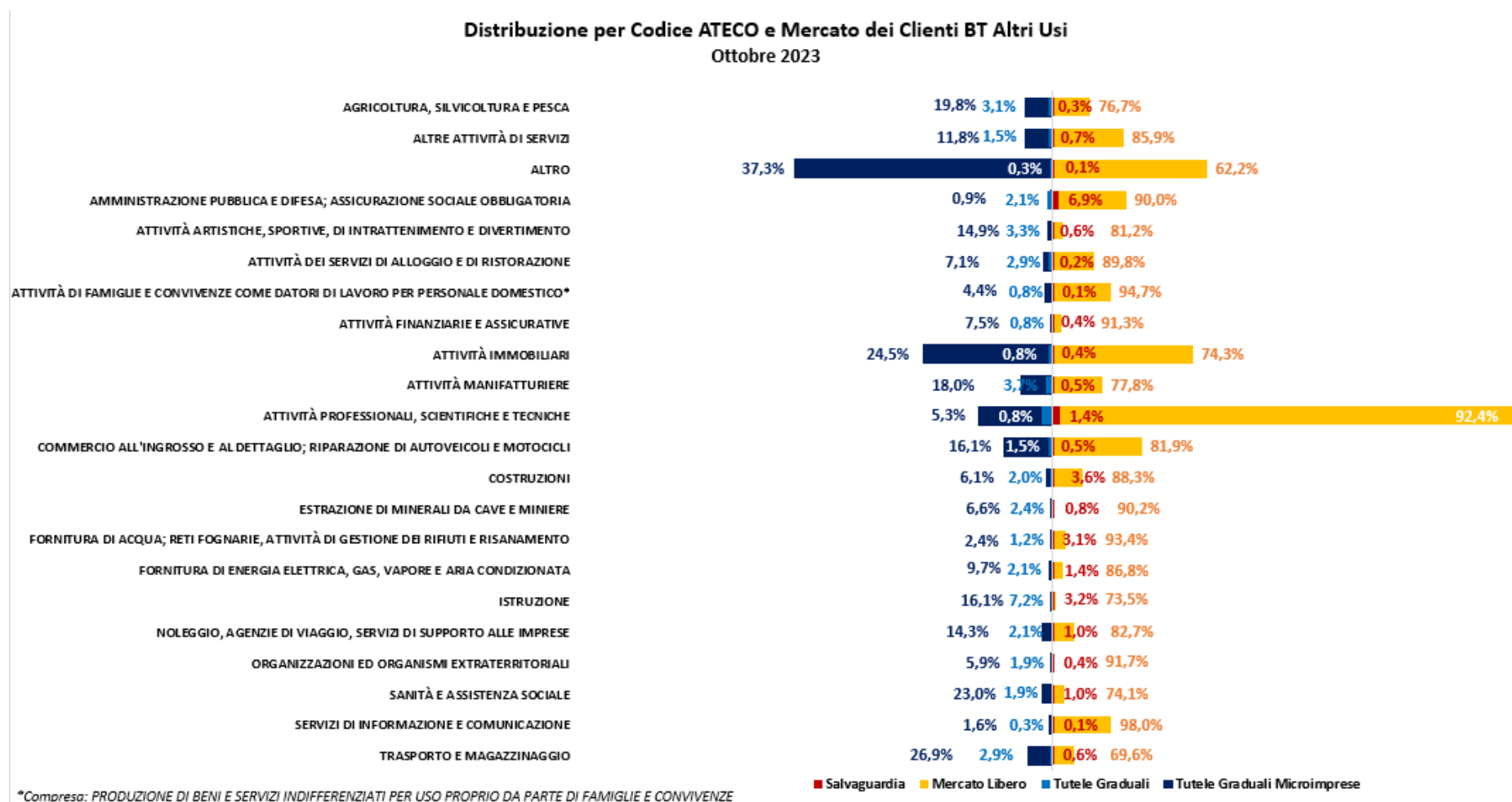
Piramide delle età dei punti domestici attivi



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

Grafico 4. Consistenza dei mercati dei punti di prelievo BT Altri usi – distribuzione per sezione ATECO ad ottobre '23.



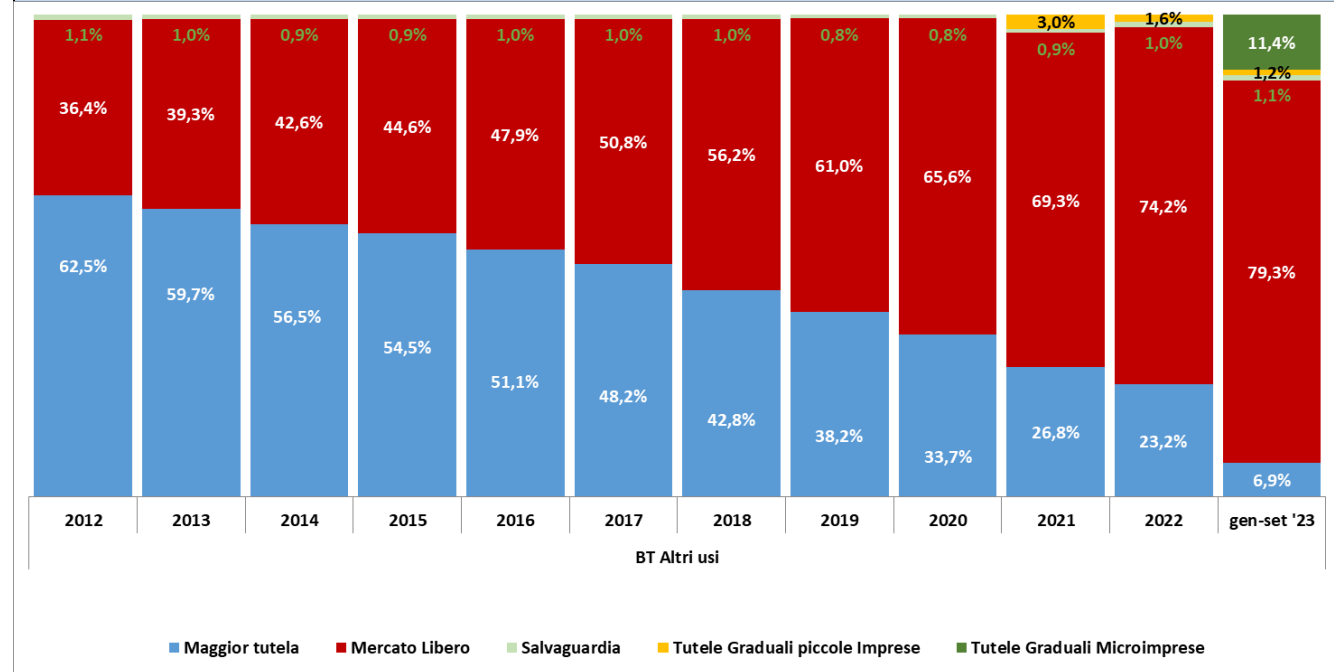
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII



Grafico 5. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato – BT Altri usi – settembre 2023.

ITALIA - BT Altri usi - set '23								
Regione	POD attivi n° (migliaia)	Maggior Tutela	Mercato Libero	Variazione da mar '23	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>	
Abruzzo	148	n.a.	85,4%	+4,6%	0,8%	1,1%	12,7%	
Basilicata	69	n.a.	79,1%	+7,8%	1,3%	1,2%	18,4%	
Calabria	203	n.a.	76,9%	+6,6%	2,8%	1,6%	18,7%	
Campania	530	n.a.	75,6%	+6,5%	2,5%	1,1%	20,7%	
Emilia-Romagna	567	n.a.	84,9%	+4,7%	0,8%	1,2%	13,1%	
Friuli-Venezia Giulia	141	n.a.	87,3%	+4,3%	0,5%	1,5%	10,6%	
Lazio	610	n.a.	74,9%	+4,6%	2,0%	1,4%	21,7%	
Liguria	237	n.a.	83,8%	+5,1%	0,6%	1,0%	14,7%	
Lombardia	1.011	n.a.	85,9%	+4,4%	0,7%	1,6%	11,9%	
Marche	191	n.a.	84,0%	+4,4%	0,8%	1,0%	14,2%	
Molise	35	n.a.	84,2%	+4,6%	1,1%	1,6%	13,1%	
Piemonte	518	n.a.	85,8%	+5,0%	0,4%	1,3%	12,5%	
Puglia	478	n.a.	80,6%	+6,5%	0,8%	1,1%	17,4%	
Sardegna	189	n.a.	81,1%	+5,9%	0,8%	1,6%	16,4%	
Sicilia	510	n.a.	79,8%	+6,4%	1,8%	0,9%	17,6%	
Toscana	494	n.a.	83,3%	+4,1%	0,6%	1,4%	14,7%	
Trentino-Alto Adige	160	n.a.	88,6%	+4,8%	0,2%	0,7%	10,5%	
Umbria	103	n.a.	86,8%	+4,4%	0,5%	0,9%	11,7%	
Valle d'Aosta	25	n.a.	90,8%	+4,1%	0,1%	0,8%	8,3%	
Veneto	543	n.a.	85,6%	+4,7%	0,5%	1,2%	12,7%	
<b>ITALIA</b>	<b>6.763</b>	<b>n.a.</b>	<b>82,5%</b>	<b>+5,1%</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,3%</b>	<b>15,2%</b>	

BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - sett '23



Dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2019. Fino al 2021 vengono riportati per ciascun anno i valori medi delle rilevazioni mensili. L'ultima rilevazione riferisce al valore medio della prima parte dell'anno, fino a settembre 2023.

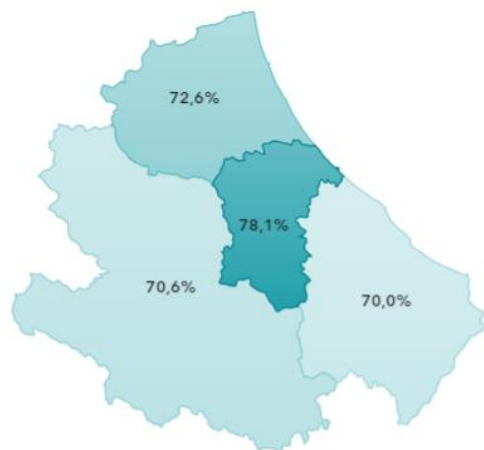
## REGIONE ABRUZZO

Scheda regionale 1. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2023 – Abruzzo

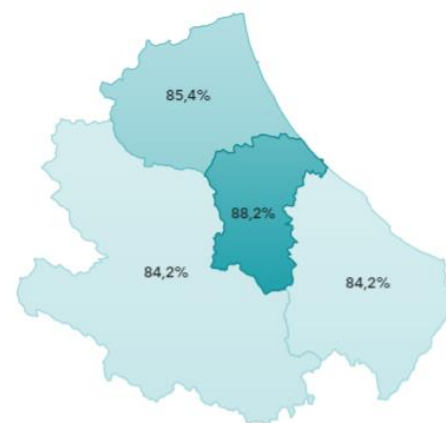
Domestici –settembre '23			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Chieti	205	30,0%	70,0%
L'Aquila	207	29,4%	70,6%
Pescara	155	21,9%	78,1%
Teramo	166	27,4%	72,6%
<b>Abruzzo</b>	<b>732</b>	<b>27,5%</b>	<b>72,5%</b>

BT Altri usi – settembre '23						
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Chieti	40	n.a.	84,2%	0,9%	0,9%	14,0%
L'Aquila	38	n.a.	84,2%	1,0%	1,6%	13,2%
Pescara	34	n.a.	88,2%	0,4%	0,7%	10,7%
Teramo	35	n.a.	85,4%	1,0%	1,0%	12,5%
<b>Abruzzo</b>	<b>148</b>	<b>n.a.</b>	<b>85,4%</b>	<b>0,8%</b>	<b>1,1%</b>	<b>12,7%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set '23



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - sett '23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

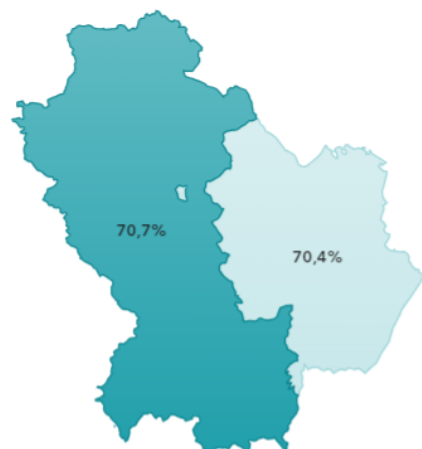
## REGIONE BASILICATA

Scheda regionale 2. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2023 – Basilicata

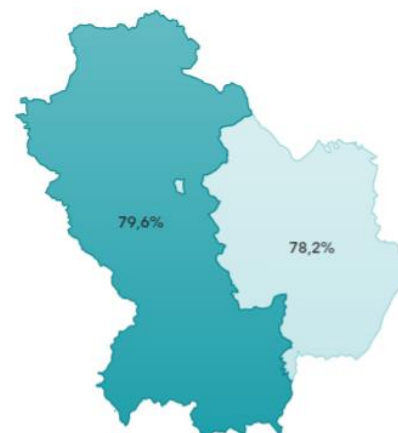
Domestico- settembre '23			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Matera	101	29,6%	70,4%
Potenza	181	29,3%	70,7%
<b>Basilicata</b>	<b>283</b>	<b>29,4%</b>	<b>70,6%</b>

BT Altri usi – settembre '23						
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Matera	26	n.a.	78,2%	1,3%	1,3%	19,2%
Potenza	43	n.a.	79,6%	1,4%	1,2%	17,9%
<b>Basilicata</b>	<b>69</b>	<b>n.a.</b>	<b>79,1%</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,2%</b>	<b>18,4%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set '23



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - sett '23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

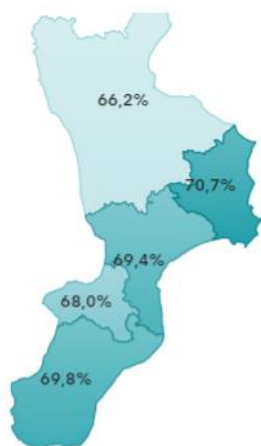
## REGIONE CALABRIA

### Scheda regionale 3. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2023 – Calabria

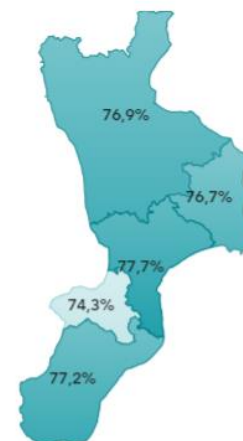
Domestico – settembre '23			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Catanzaro	193	30,6%	69,4%
Cosenza	405	33,8%	66,2%
Crotone	90	29,3%	70,7%
Reggio Cal.	266	30,2%	69,8%
Vibo Valentia	86	32,0%	68,0%
<b>Calabria</b>	<b>1.040</b>	<b>30,8%</b>	<b>69,2%</b>

BT Altri usi – settembre '23						
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Catanzaro	37	n.a.	77,7%	2,8%	1,5%	18,1%
Cosenza	75	n.a.	76,9%	3,0%	1,6%	18,5%
Crotone	16	n.a.	76,7%	4,6%	1,0%	17,7%
Reggio Cal.	59	n.a.	77,2%	2,0%	1,5%	19,3%
Vibo Valentia	17	n.a.	74,3%	3,1%	3,2%	19,4%
<b>Calabria</b>	<b>203</b>	<b>n.a.</b>	<b>76,9%</b>	<b>2,8%</b>	<b>1,6%</b>	<b>18,7%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set '23



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - sett '23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

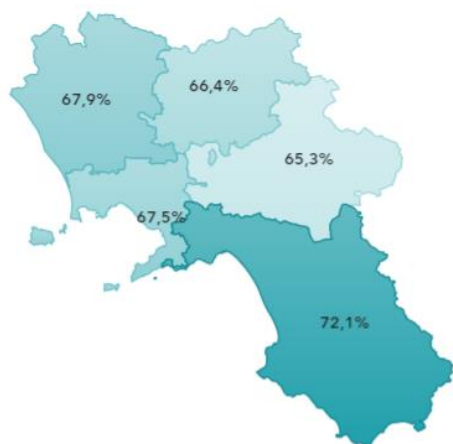
## REGIONE CAMPANIA

### Scheda regionale 4. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2023 – Campania

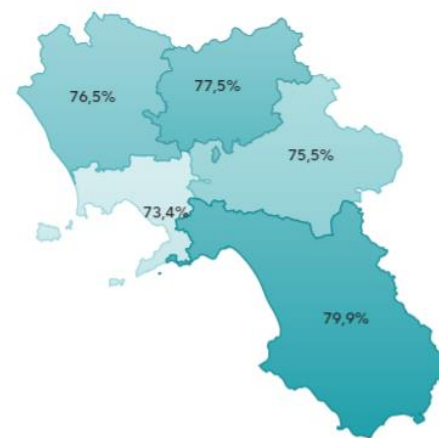
Domestico – settembre '23			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Avellino	190	34,7%	65,3%
Benevento	120	33,6%	66,4%
Caserta	378	32,1%	67,9%
Napoli	1.151	32,5%	67,5%
Salerno	489	27,9%	72,1%
<b>Campania</b>	<b>2.327</b>	<b>31,7%</b>	<b>68,3%</b>

BT Altri usi – settembre '23							
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardi a	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>	
Avellino	37	n.a.	75,5%	4,2%	2,1%	18,2%	
Benevento	27	n.a.	77,5%	3,0%	1,6%	18,0%	
Caserta	74	n.a.	76,5%	3,4%	1,5%	18,7%	
Napoli	275	n.a.	73,4%	2,4%	0,9%	23,3%	
Salerno	117	n.a.	79,9%	1,7%	0,9%	17,5%	
<b>Campania</b>	<b>530</b>	<b>n.a.</b>	<b>75,6%</b>	<b>2,5%</b>	<b>1,1%</b>	<b>20,7%</b>	

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set '23



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - sett '23



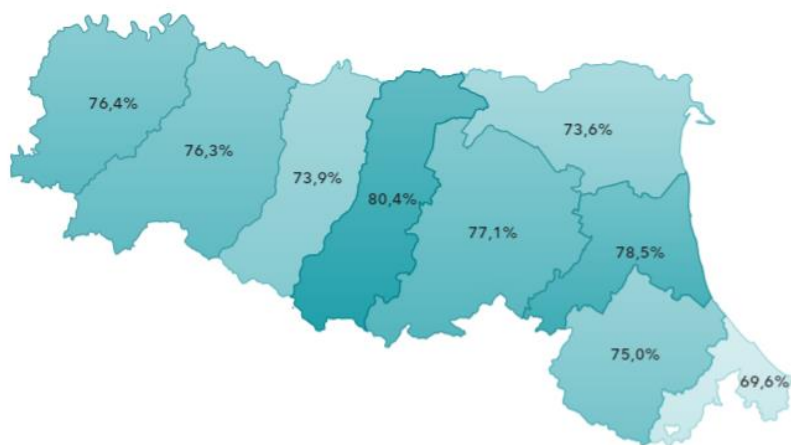
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE EMILIA ROMAGNA

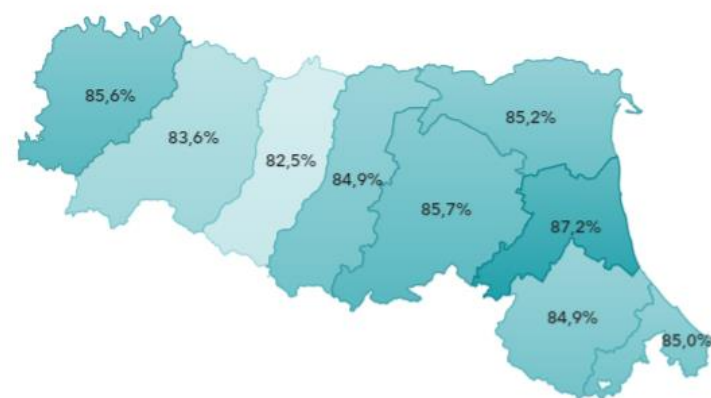
### Scheda regionale 5. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2023 – Emilia-Romagna

Domestico – settembre '23				BT Altri usi – settembre '23						
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Bologna	536	22,9%	77,1%	Bologna	134	n.a.	85,7%	1,9%	1,0%	11,4%
Ferrara	204	26,4%	73,6%	Ferrara	38	n.a.	85,2%	0,5%	1,2%	13,2%
Forlì-Cesena	193	25,0%	75,0%	Forlì-Cesena	47	n.a.	84,9%	0,4%	1,3%	13,4%
Modena	343	19,6%	80,4%	Modena	94	n.a.	84,9%	0,4%	1,4%	13,4%
Parma	236	23,7%	76,3%	Parma	63	n.a.	83,6%	0,5%	1,3%	14,6%
Piacenza	156	23,6%	76,4%	Piacenza	38	n.a.	85,6%	0,6%	1,1%	12,6%
Ravenna	216	21,5%	78,5%	Ravenna	45	n.a.	87,2%	0,3%	1,3%	11,1%
Reggio Emilia	245	26,1%	73,9%	Reggio Emilia	63	n.a.	82,5%	0,4%	1,6%	15,5%
Rimini	176	30,4%	69,6%	Rimini	45	n.a.	85,0%	0,4%	1,1%	13,6%
<b>Emilia-Rom.</b>	<b>2.304</b>	<b>23,8%</b>	<b>76,2%</b>	<b>Emilia-Rom.</b>	<b>567</b>	<b>n.a.</b>	<b>84,9%</b>	<b>0,8%</b>	<b>1,2%</b>	<b>13,1%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set '23



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - sett '23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

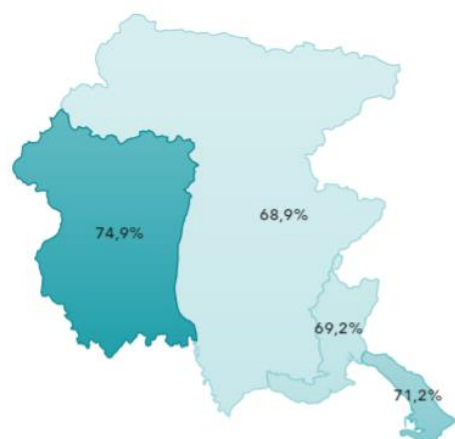
## REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA

Scheda regionale 6. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2023 – Friuli-Venezia Giulia

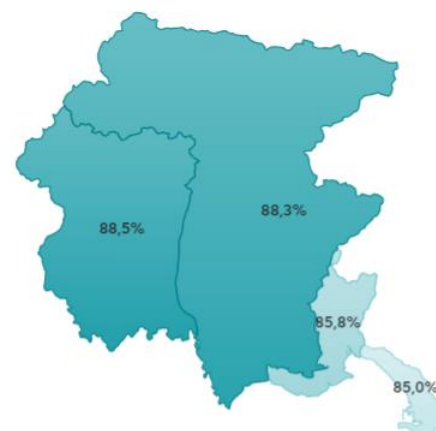
Domestico – settembre '23			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Gorizia	77	30,8%	69,2%
Pordenone	153	25,1%	74,9%
Trieste	130	28,8%	71,2%
Udine	298	31,1%	68,9%
<b>Friuli-Venezia Giulia</b>	<b>658</b>	<b>29,2%</b>	<b>70,8%</b>

BT Altri usi – settembre '23							
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>	
Gorizia	16	n.a.	85,8%	0,7%	1,3%	12,3%	
Pordenone	31	n.a.	88,5%	0,5%	1,5%	9,6%	
Trieste	30	n.a.	85,0%	0,6%	1,5%	12,9%	
Udine	64	n.a.	88,3%	0,4%	1,6%	9,7%	
<b>Friuli-Venezia Giulia</b>	<b>141</b>	<b>n.a.</b>	<b>87,3%</b>	<b>0,5%</b>	<b>1,5%</b>	<b>10,6%</b>	

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set '23



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - sett '23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

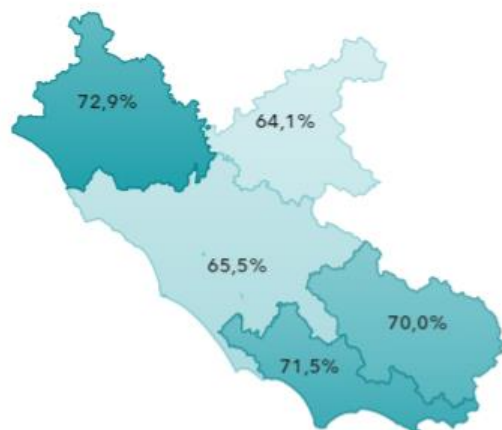
## REGIONE LAZIO

### Scheda regionale 7. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2023 – Lazio

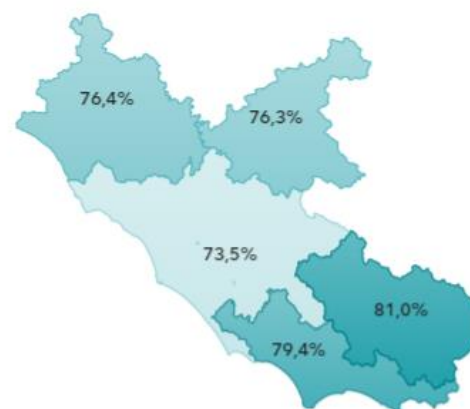
Domestico – settembre '23			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Frosinone	227	30,0%	70,0%
Latina	283	28,5%	71,5%
Rieti	100	35,9%	64,1%
Roma	2.059	34,5%	65,5%
Viterbo	177	27,1%	72,9%
<b>Lazio</b>	<b>2.847</b>	<b>33,1%</b>	<b>66,9%</b>

BT Altri usi – settembre '23						
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardi a	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Frosinone	41	n.a.	81,0%	1,7%	1,9%	15,4%
Latina	66	n.a.	79,4%	1,5%	0,9%	18,2%
Rieti	18	n.a.	76,3%	1,9%	2,0%	19,8%
Roma	440	n.a.	73,5%	2,1%	1,5%	22,9%
Viterbo	46	n.a.	76,4%	1,5%	1,3%	20,8%
<b>Lazio</b>	<b>610</b>	<b>n.a.</b>	<b>74,9%</b>	<b>2,0%</b>	<b>1,4%</b>	<b>21,7%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set '23



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - sett '23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

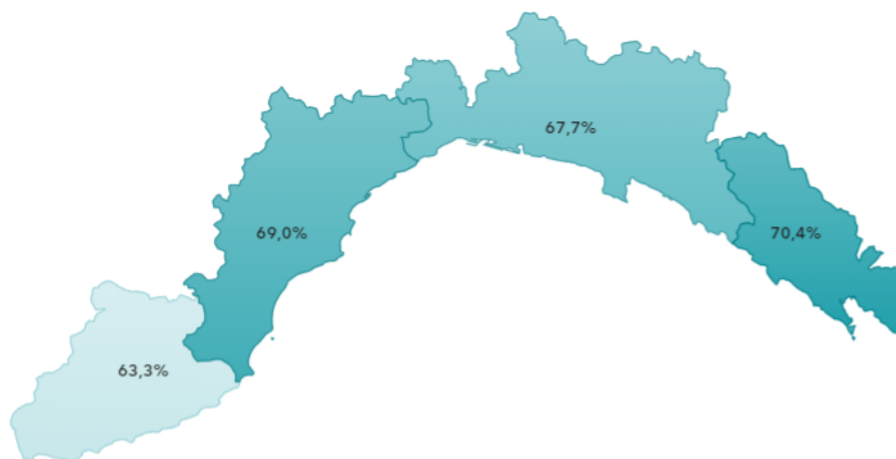


## REGIONE LIGURIA

Scheda regionale 8. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2023 – Liguria

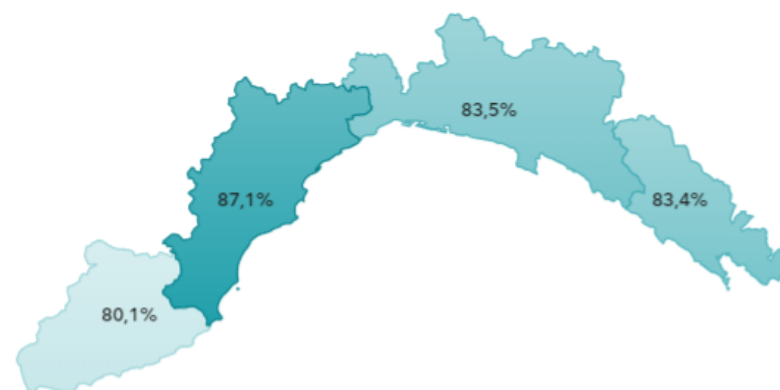
Domestico – settembre '23			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Genova	499	32,3%	67,7%
Imperia	174	36,7%	63,3%
La Spezia	134	29,6%	70,4%
Savona	239	31,0%	69,0%
<b>Liguria</b>	<b>1.045</b>	<b>32,4%</b>	<b>67,6%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set '23



BT Altri usi – settembre '23						
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Genova	116	n.a.	83,5%	0,4%	0,9%	15,2%
Imperia	37	n.a.	80,1%	1,4%	1,7%	16,9%
La Spezia	30	n.a.	83,4%	0,5%	1,0%	15,1%
Savona	54	n.a.	87,1%	0,4%	0,9%	11,7%
<b>Liguria</b>	<b>237</b>	<b>n.a.</b>	<b>83,8%</b>	<b>0,6%</b>	<b>1,0%</b>	<b>14,7%</b>

BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - sett '23



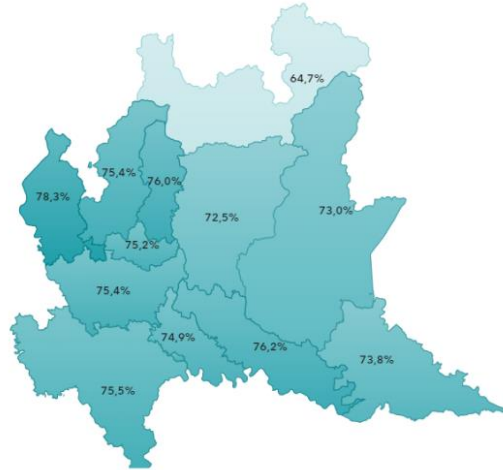
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**REGIONE LOMBARDIA**

Scheda regionale 9. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2023 – Lombardia

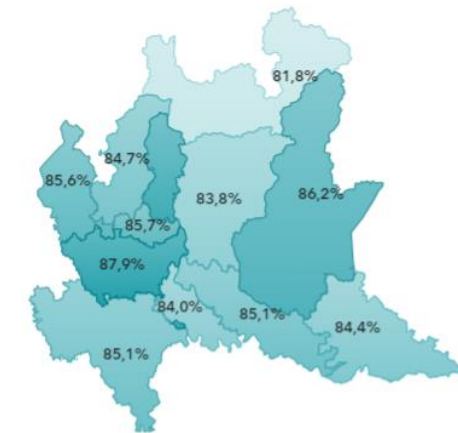
Domestico – settembre '23			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Bergamo	565	27,5%	72,5%
Brescia	637	27,0%	73,0%
Como	309	24,6%	75,4%
Cremona	164	23,8%	76,2%
Lecco	179	24,0%	76,0%
Lodi	104	25,1%	74,9%
Mantova	185	26,2%	73,8%
Milano	1.607	24,6%	75,4%
Monza e Brianza	400	24,8%	75,2%
Pavia	273	24,5%	75,5%
Sondrio	132	35,3%	64,7%
Varese	429	21,7%	78,3%
<b>Lombardia</b>	<b>4.984</b>	<b>25,3%</b>	<b>74,7%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set '23



BT Altri usi – settembre '23						
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Bergamo	119	n.a.	83,8%	0,8%	1,3%	14,1%
Brescia	141	n.a.	86,2%	0,6%	1,4%	11,7%
Como	64	n.a.	84,7%	0,5%	1,3%	13,5%
Cremona	38	n.a.	85,1%	0,6%	2,0%	12,3%
Lecco	39	n.a.	86,8%	0,3%	0,9%	11,9%
Lodi	22	n.a.	84,0%	1,3%	1,9%	12,8%
Mantova	43	n.a.	84,4%	1,4%	1,5%	12,7%
Milano	300	n.a.	87,9%	0,6%	1,8%	9,7%
Monza e Brianza	79	n.a.	85,7%	0,4%	1,4%	12,4%
Pavia	57	n.a.	85,1%	0,7%	2,1%	12,1%
Sondrio	26	n.a.	81,8%	0,5%	1,2%	16,6%
Varese	83	n.a.	85,6%	0,6%	1,5%	12,3%
<b>Lombardia</b>	<b>1.011</b>	<b>n.a.</b>	<b>85,9%</b>	<b>0,7%</b>	<b>1,6%</b>	<b>11,9%</b>

BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - sett '23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

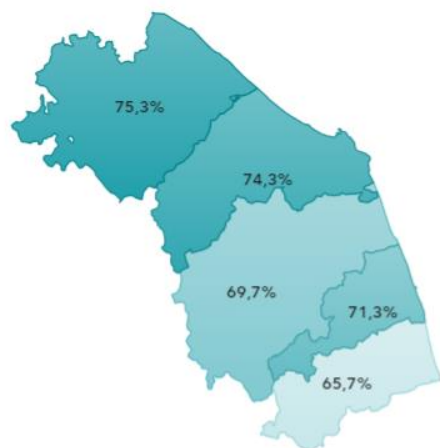
## REGIONE MARCHE

### Scheda regionale 10. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2023 – Marche

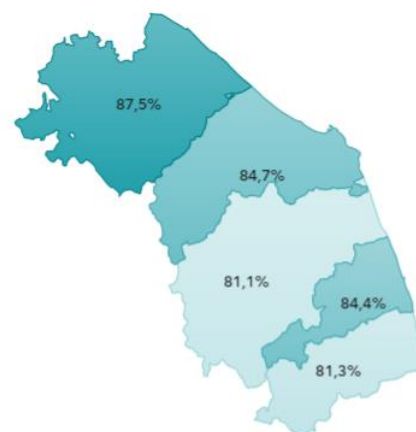
Domestico – settembre '23			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Ancona	235	25,7%	74,3%
Ascoli Piceno	104	34,3%	65,7%
Fermo	83	28,7%	71,3%
Macerata	154	30,3%	69,7%
Pesaro e Urbino	178	24,7%	75,3%
<b>Marche</b>	<b>754</b>	<b>27,9%</b>	<b>72,1%</b>

BT Altri usi – settembre '23						
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Ancona	58	n.a.	84,7%	0,6%	0,6%	14,1%
Ascoli Piceno	28	n.a.	81,3%	1,2%	1,5%	16,0%
Fermo	21	n.a.	84,4%	0,7%	1,2%	13,7%
Macerata	42	n.a.	81,1%	0,8%	1,3%	16,7%
Pesaro e Urbino	42	n.a.	87,5%	0,6%	0,9%	11,0%
<b>Marche</b>	<b>191</b>	<b>n.a.</b>	<b>84,0%</b>	<b>0,8%</b>	<b>1,0%</b>	<b>14,2%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set '23



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - sett '23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

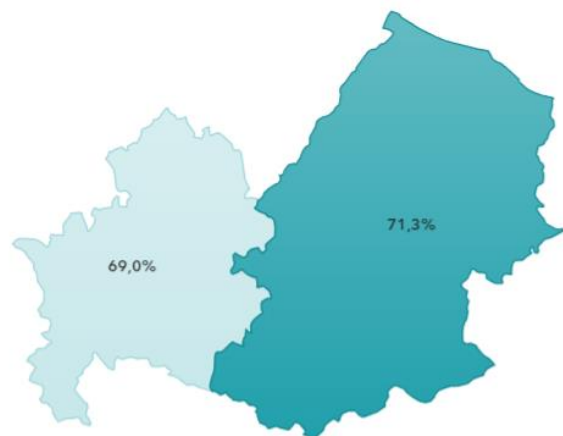
## REGIONE MOLISE

Scheda regionale 11. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2023 – Molise

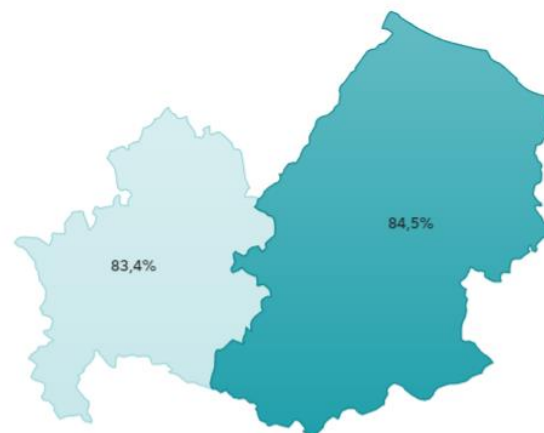
Domestico – settembre '23			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Campobasso	124	28,7%	71,3%
Isernia	49	31,0%	69,0%
<b>Molise</b>	<b>173</b>	<b>29,3%</b>	<b>70,7%</b>

BT Altri usi – settembre '23						
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Campobasso	25	n.a.	84,5%	1,0%	1,6%	12,9%
Isernia	10	n.a.	83,4%	1,4%	1,6%	13,6%
<b>Molise</b>	<b>35</b>	<b>n.a.</b>	<b>84,2%</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,6%</b>	<b>13,1%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set '23



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - sett '23



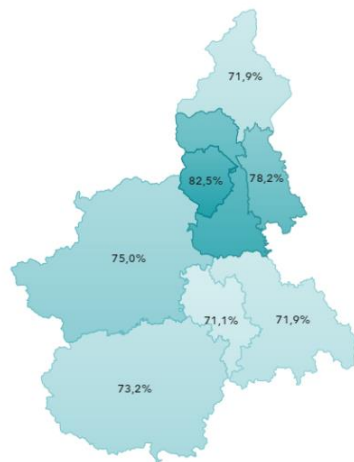
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE PIEMONTE

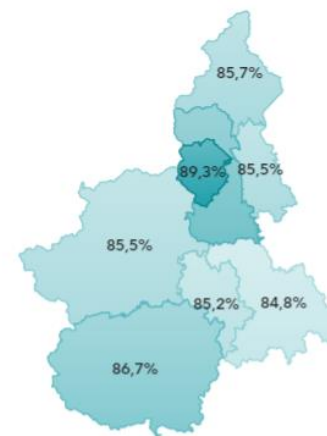
Scheda regionale 12. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2023 – Piemonte

Domestico – settembre '23				BT Altri usi – settembre '23						
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Alessandria	232	28,1%	71,9%	Alessandria	54	n.a.	84,8%	0,5%	1,6%	13,1%
Asti	113	28,9%	71,1%	Asti	26	n.a.	85,2%	0,4%	1,3%	13,2%
Biella	93	17,5%	82,5%	Biella	20	n.a.	89,3%	0,4%	1,1%	9,2%
Cuneo	340	26,8%	73,2%	Cuneo	83	n.a.	86,7%	0,3%	1,1%	11,9%
Novara	180	21,8%	78,2%	Novara	40	n.a.	85,5%	0,4%	1,2%	12,9%
Torino	1.182	25,0%	75,0%	Torino	253	n.a.	85,5%	0,5%	1,3%	12,7%
Verbania	109	28,1%	71,9%	Verbania	21	n.a.	85,7%	0,6%	1,0%	12,8%
Vercelli	94	19,6%	80,4%	Vercelli	21	n.a.	87,1%	0,5%	1,2%	11,1%
<b>Piemonte</b>	<b>2.344</b>	<b>25,1%</b>	<b>74,9%</b>	<b>Piemonte</b>	<b>518</b>	<b>n.a.</b>	<b>85,8%</b>	<b>0,4%</b>	<b>1,3%</b>	<b>12,5%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set '23



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - sett '23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

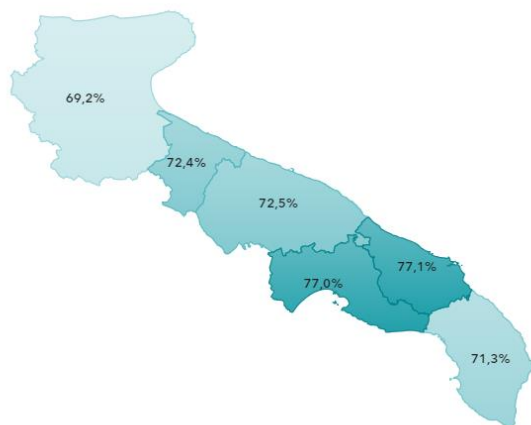
## REGIONE PUGLIA

### Scheda regionale 13. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2023 – Puglia

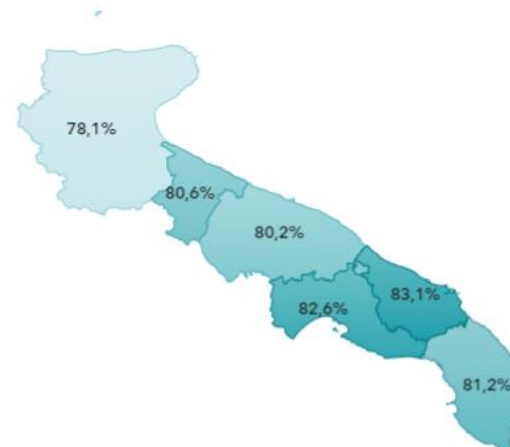
Domestico – settembre '23			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Bari	561	27,5%	72,5%
Barletta	168	27,6%	72,4%
Brindisi	209	22,9%	77,1%
Foggia	295	30,8%	69,2%
Lecce	444	28,7%	71,3%
Taranto	285	23,0%	77,0%
<b>Puglia</b>	<b>1.963</b>	<b>27,2%</b>	<b>72,8%</b>

BT Altri usi – settembre '23						
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Bari	162	n.a.	80,2%	0,6%	0,9%	18,3%
Barletta	51	n.a.	80,6%	0,9%	1,2%	17,3%
Brindisi	42	n.a.	83,1%	0,9%	0,9%	15,1%
Foggia	79	n.a.	78,1%	0,8%	1,3%	19,8%
Lecce	82	n.a.	81,2%	1,1%	1,6%	16,2%
Taranto	62	n.a.	82,6%	0,9%	1,1%	15,4%
<b>Puglia</b>	<b>478</b>	<b>n.a.</b>	<b>80,6%</b>	<b>0,8%</b>	<b>1,1%</b>	<b>17,4%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set '23



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - sett '23



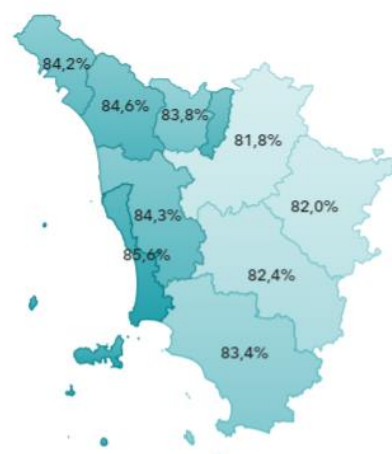
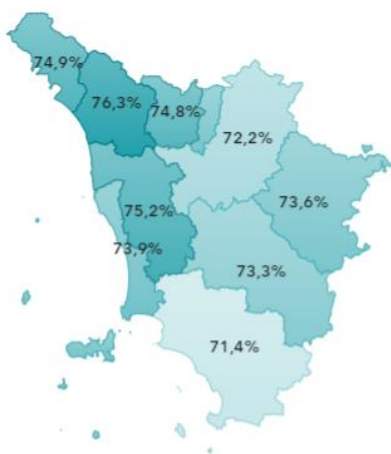
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE TOSCANA

Scheda regionale 14. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2023 – Toscana

Domestico – settembre '23				BT Altri usi – settembre '22						
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Arezzo	166	26,4%	73,6%	Arezzo	44	n.a.	82,0%	0,7%	1,2%	16,1%
Firenze	490	27,8%	72,2%	Firenze	137	n.a.	81,8%	0,5%	1,3%	16,4%
Grosseto	151	28,6%	71,4%	Grosseto	40	n.a.	83,4%	0,7%	1,4%	14,5%
Livorno	199	26,1%	73,9%	Livorno	48	n.a.	85,6%	0,8%	1,3%	12,3%
Lucca	213	23,7%	76,3%	Lucca	45	n.a.	84,6%	0,5%	1,4%	13,6%
Massa-Car.	111	25,1%	74,9%	Massa-Car.	22	n.a.	84,2%	0,7%	1,8%	13,3%
Pisa	206	24,8%	75,2%	Pisa	49	n.a.	84,3%	0,7%	1,2%	13,7%
Pistoia	143	25,2%	74,8%	Pistoia	34	n.a.	83,8%	0,5%	1,5%	14,2%
Prato	108	26,3%	73,7%	Prato	33	n.a.	84,7%	0,7%	1,6%	13,0%
Siena	140	26,7%	73,3%	Siena	42	n.a.	82,4%	0,9%	1,3%	15,3%
<b>Toscana</b>	<b>1.928</b>	<b>26,3%</b>	<b>73,7%</b>	<b>Toscana</b>	<b>494</b>	<b>n.a.</b>	<b>79,2%</b>	<b>0,7%</b>	<b>1,5%</b>	

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set '23    BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - sett '23



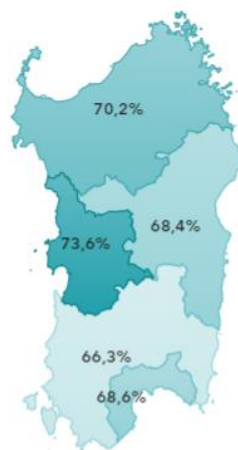
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE SARDEGNA

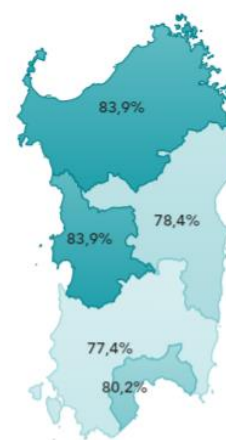
Scheda regionale 15. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2023 – Sardegna

Domestico – settembre '23				BT Altri usi – settembre '23						
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Cagliari	206	31,4%	68,6%	Cagliari	45	n.a.	80,2%	0,6%	1,1%	18,2%
Nuoro	112	31,6%	68,4%	Nuoro	26	n.a.	78,4%	0,8%	2,2%	18,6%
Oristano	85	26,4%	73,6%	Oristano	18	n.a.	83,9%	0,9%	2,3%	12,9%
Sassari	315	29,8%	70,2%	Sassari	67	n.a.	83,9%	0,8%	1,2%	14,1%
Sud Sardegna	184	33,7%	66,3%	Sud Sardegna	33	n.a.	77,4%	1,3%	2,3%	19,1%
<b>Sardegna</b>	<b>902</b>	<b>30,8%</b>	<b>69,2%</b>	<b>Sardegna</b>	<b>189</b>	<b>n.a.</b>	<b>75,2%</b>	<b>0,9%</b>		<b>1,7%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set '23



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - sett '23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII



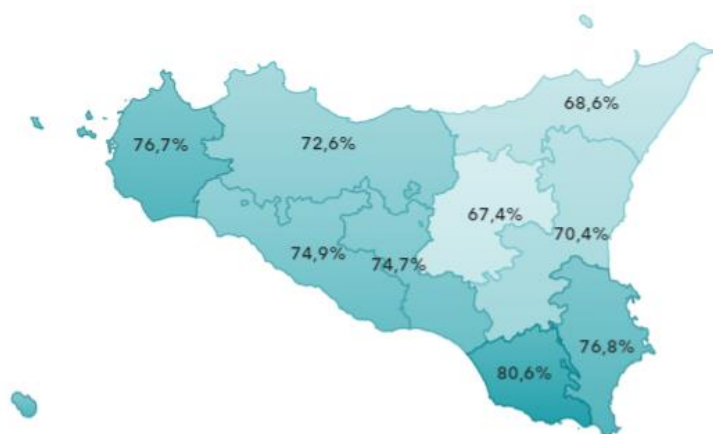
## REGIONE SICILIA

Scheda regionale 16. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2023 – Sicilia

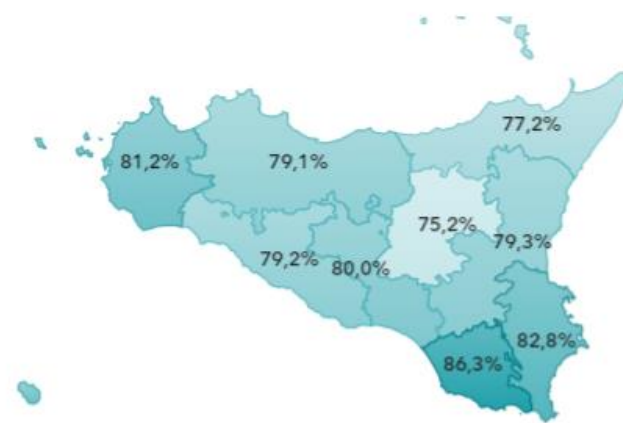
Domestico – settembre '23			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Agrigento	220	25,1%	74,9%
Caltanissetta	127	25,3%	74,7%
Catania	492	29,6%	70,4%
Enna	84	32,6%	67,4%
Messina	346	31,4%	68,6%
Palermo	580	27,4%	72,6%
Ragusa	169	19,4%	80,6%
Siracusa	196	23,2%	76,8%
Trapani	217	23,3%	76,7%
<b>Sicilia</b>	<b>2.430</b>	<b>27,0%</b>	<b>73,0%</b>

BT Altri usi – settembre '23						
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Agrigento	40	n.a.	79,2%	2,7%	0,8%	17,3%
Caltanissetta	24	n.a.	80,0%	2,3%	1,1%	16,5%
Catania	114	n.a.	79,3%	1,6%	0,8%	18,3%
Enna	15	n.a.	75,2%	2,8%	1,6%	20,5%
Messina	78	n.a.	77,2%	2,3%	1,0%	19,5%
Palermo	119	n.a.	79,1%	1,0%	0,9%	19,1%
Ragusa	37	n.a.	86,3%	1,7%	0,7%	11,2%
Siracusa	43	n.a.	82,8%	1,9%	0,8%	14,5%
Trapani	41	n.a.	81,2%	1,5%	0,7%	16,6%
<b>Sicilia</b>	<b>510</b>	<b>n.a.</b>	<b>79,8%</b>	<b>1,8%</b>	<b>0,9%</b>	<b>17,6%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set '23



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - sett '23



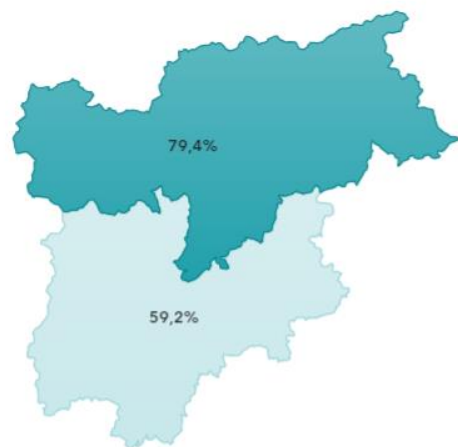
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE TRENINO ALTO ADIGE

Scheda regionale 17. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2023 – Trentino-Alto Adige

Domestico – settembre '23				BT Altri usi – settembre '23						
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardi a	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Bolzano	238	20,6%	79,4%	Bolzano	84	n.a.	88,6%	0,3%	0,9%	10,2%
Trento	327	40,8%	59,2%	Trento	77	n.a.	88,5%	0,2%	0,5%	10,7%
<b>Trentino-Alto A.</b>	<b>565</b>	<b>32,3%</b>	<b>67,7%</b>	<b>Trentino-Alto A</b>	<b>160</b>	<b>n.a.</b>	<b>88,6%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,7%</b>	<b>10,5%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set '23



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - sett '23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE UMBRIA

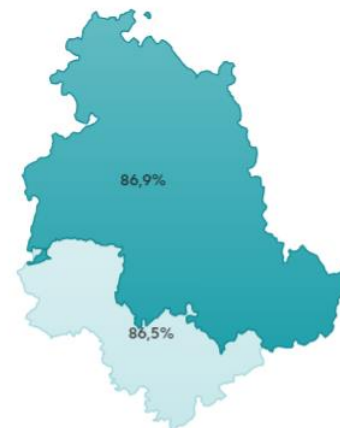
Scheda regionale 18. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2023 – Umbria

Domestico – settembre '23				BT Altri usi – settembre '23						
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Perugia	317	20,6%	79,4%	Perugia	77	n.a.	86,9%	0,5%	0,9%	11,7%
Terni	114	19,5%	80,5%	Terni	26	n.a.	86,5%	0,6%	1,0%	11,9%
<b>Umbria</b>	<b>431</b>	<b>20,3%</b>	<b>79,7%</b>	<b>Umbria</b>	<b>103</b>	<b>n.a.</b>	<b>86,8%</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,9%</b>	<b>11,7%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set '23



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - sett '23



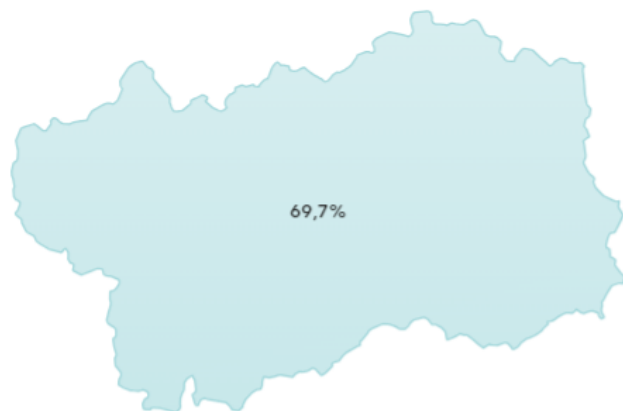
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE VALLE D'AOSTA

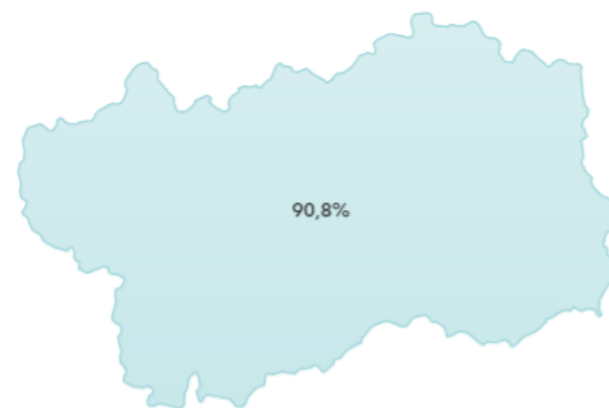
Scheda regionale 19. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2023 – Valle d'Aosta.

Domestico– settembre '23				BT Altri usi– settembre '23						
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Valle d'Aosta	109	30,3%	69,7%	Valle d'Aosta	25	n.a.	90,8%	0,1%	0,8%	8,3%

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set '23



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - sett '23



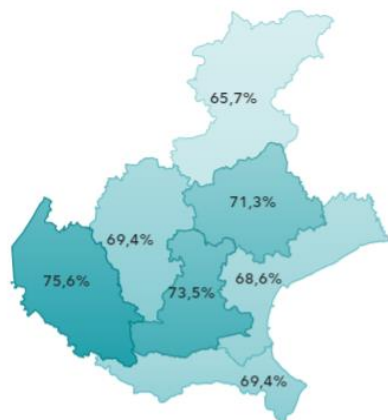
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE VENETO

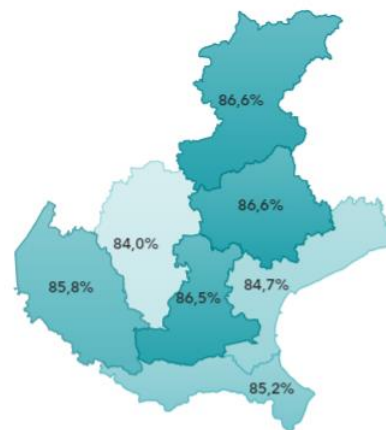
Scheda regionale 20. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2023 – Veneto

Domestico- settembre '23				BT Altri usi- settembre '23						
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	STG <sub>PMI</sub>	STG <sub>MICRO</sub>
Belluno	142	34,3%	65,7%	Belluno	28	n.a.	86,6%	0,5%	1,0%	11,9%
Padova	420	26,5%	73,5%	Padova	99	n.a.	86,5%	0,7%	1,3%	11,5%
Rovigo	114	30,6%	69,4%	Rovigo	23	n.a.	85,2%	0,8%	1,4%	12,5%
Treviso	390	28,7%	71,3%	Treviso	86	n.a.	86,6%	0,3%	1,2%	11,8%
Venezia	461	31,4%	68,6%	Venezia	106	n.a.	84,7%	0,5%	1,2%	13,6%
Verona	445	24,4%	75,6%	Verona	110	n.a.	85,8%	0,4%	1,2%	12,6%
Vicenza	408	30,6%	69,4%	Vicenza	92	n.a.	84,0%	0,8%	1,3%	13,8%
<b>Veneto</b>	<b>2.380</b>	<b>28,8%</b>	<b>71,2%</b>	<b>Veneto</b>	<b>543</b>	<b>n.a.</b>	<b>85,6%</b>	<b>0,5%</b>	<b>1,2%</b>	<b>12,7%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - set '23



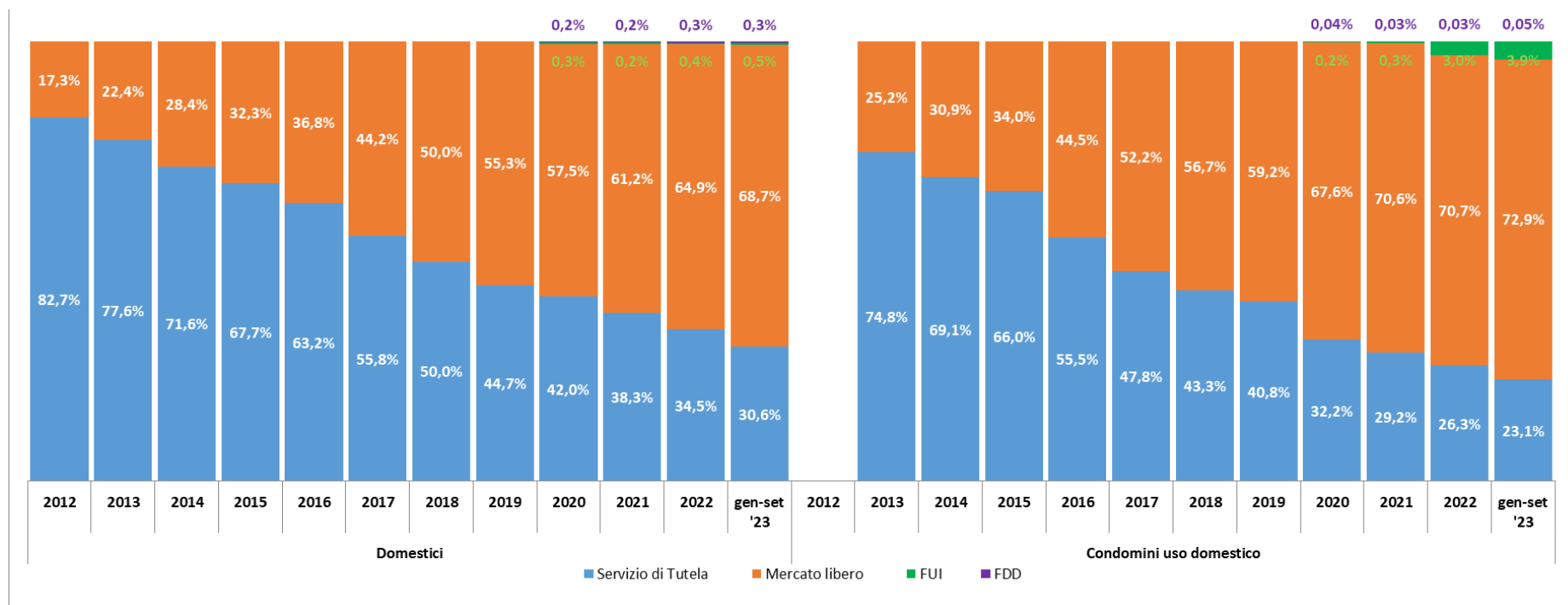
BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - sett '23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## SETTORE DEL GAS NATURALE

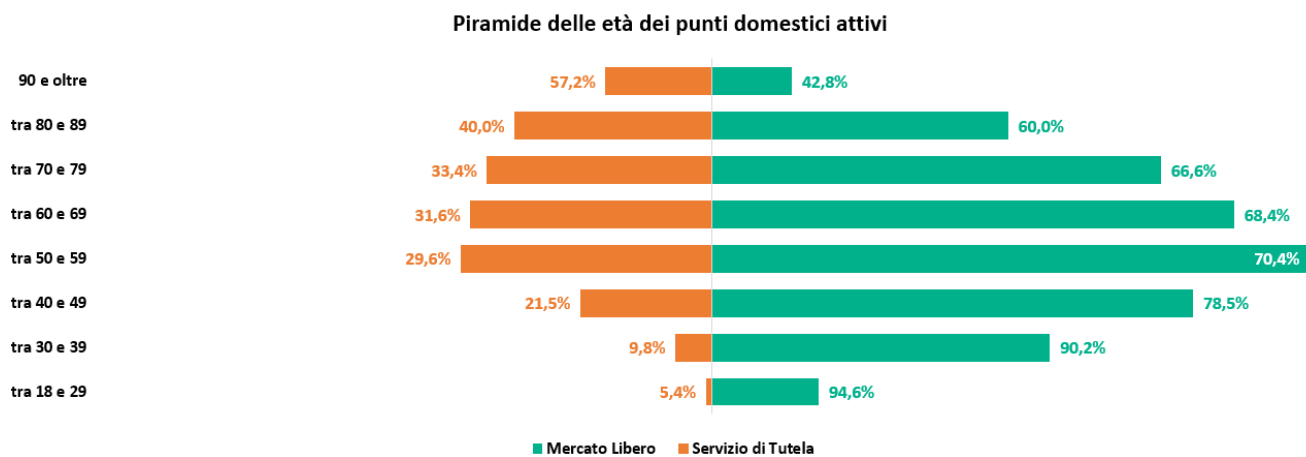
**Grafico 6. Evoluzione temporale della ripartizione dei punti di riconsegna per tipo di mercato in ciascuna tipologia di cliente – 2012-settembre '23.**



Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2019

\* La ripartizione per tipo di mercato dal 2020 è effettuata sulla base delle informazioni disponibili nel SII con riferimento a tutti i punti attivi. Diversamente, i dati dal 2012 al 2019 sono trasmessi all'Autorità dagli operatori nell'ambito del Monitoraggio Retail. Fino al 2021 vengono riportati per ciascun anno i valori medi delle rilevazioni mensili. Diversamente l'ultima rilevazione afferisce al valore medio della prima parte dell'anno, fino a settembre 2023.

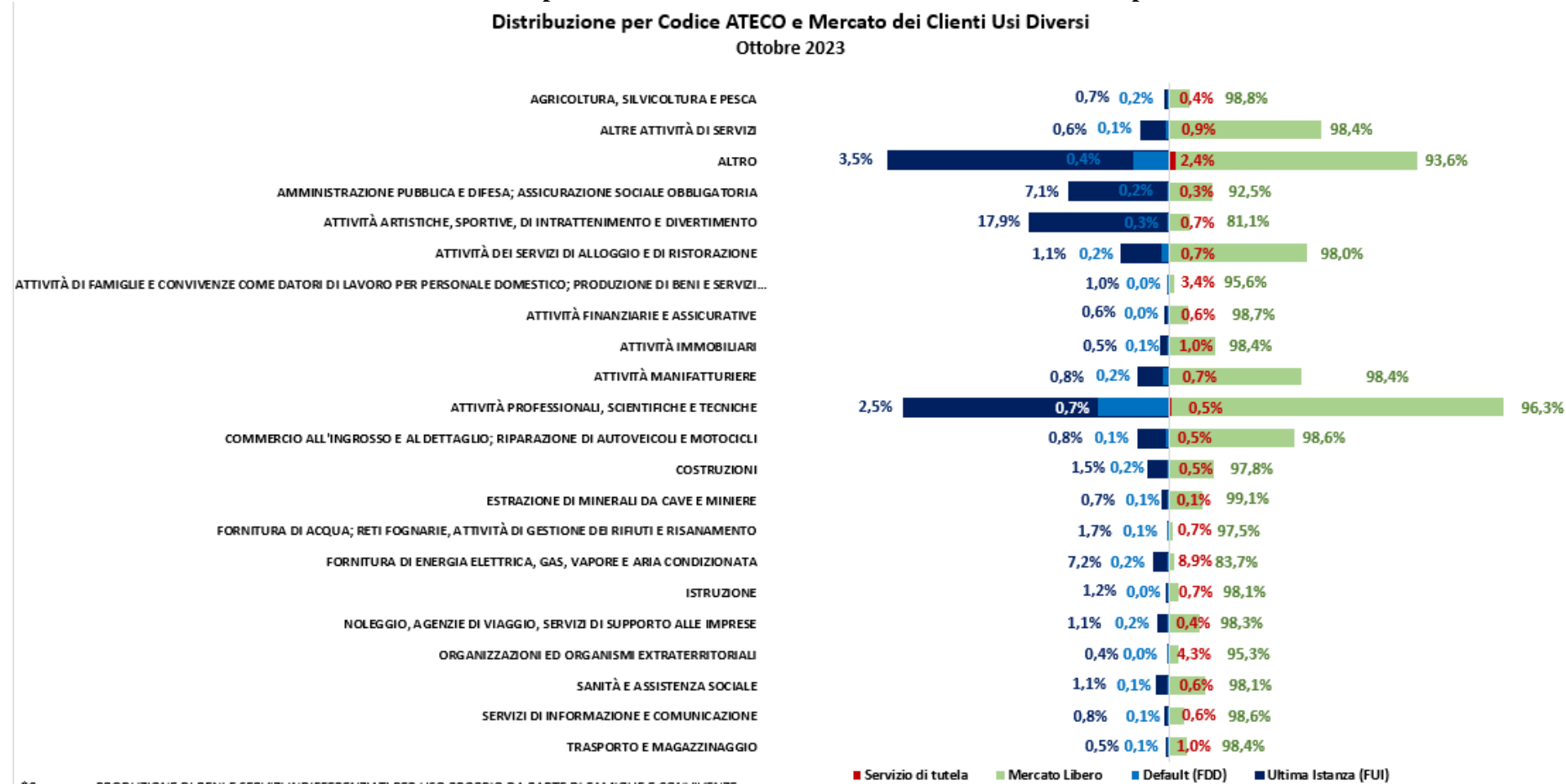
**Grafico 7. Consistenza dei mercati dei punti di riconsegna Domestici – Settore Gas Naturale – distribuzione anagrafica ad ottobre '23**



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

Grafico 8. Consistenza dei mercati dei punti di raccolta Usi diversi – distribuzione per sezione ATECO a ottobre '23.



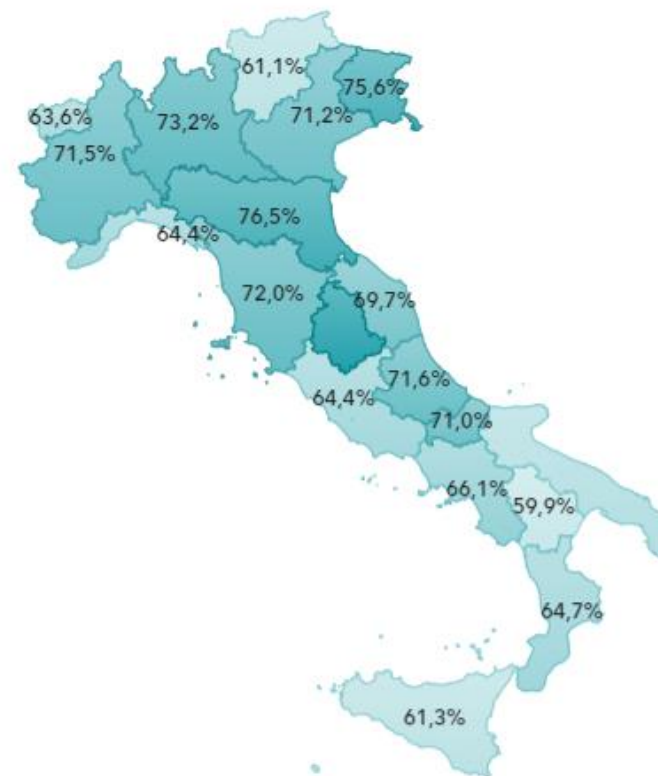
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII



**Grafico 9. Punti di riconsegna Domestici (migliaia) e mercato – settembre 2023.**

settembre '23 REGIONE	DOMESTICI <200.000 Smc					
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	Variazione da mar '23	FUI	FDD
Abruzzo	576	27,1%	71,6%	+1,2%	1,1%	0,16%
Basilicata	183	39,7%	59,9%	+1,3%	0,4%	0,04%
Calabria	379	34,1%	64,7%	+1,2%	1,1%	0,13%
Campania	1.266	32,5%	66,1%	+2,0%	0,7%	0,80%
Emilia-Romagna	1.943	23,1%	76,5%	+1,8%	0,2%	0,20%
Friuli-Venezia Giulia	469	23,7%	75,6%	+3,6%	0,3%	0,38%
Lazio	2.090	35,1%	64,4%	+1,0%	0,3%	0,26%
Liguria	787	34,8%	64,4%	+1,5%	0,3%	0,56%
Lombardia	4.199	26,1%	73,2%	+1,9%	0,4%	0,29%
Marche	594	29,9%	69,7%	+1,9%	0,2%	0,14%
Molise	114	28,2%	71,0%	+1,1%	0,7%	0,13%
Piemonte	1.758	27,8%	71,5%	+1,3%	0,3%	0,39%
Puglia	1.270	36,5%	62,6%	+1,9%	0,7%	0,23%
Sicilia	986	37,4%	61,3%	+1,5%	0,9%	0,45%
Toscana	1.433	27,6%	72,0%	+1,1%	0,2%	0,14%
Trentino-Alto Adige	234	38,8%	61,1%	+3,4%	0,1%	0,01%
Umbria	311	19,2%	80,5%	+0,8%	0,2%	0,03%
Valle d'Aosta	19	36,1%	63,6%	+0,7%	0,2%	0,10%
Veneto	1.820	28,5%	71,2%	+2,2%	0,2%	0,07%
<b>ITALIA</b>	<b>20.431</b>	<b>29,5%</b>	<b>69,8%</b>	<b>+1,7%</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,28%</b>

**Mercato libero - gas naturale - Domestici - set'23**

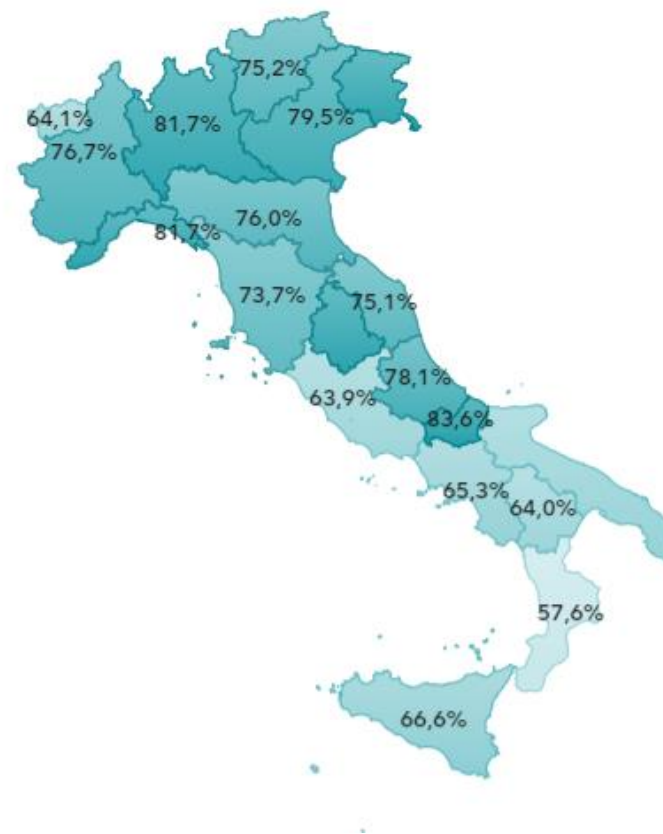


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 10. Punti di riconsegna Condominio uso domestico (migliaia) e mercato – settembre 2023.**

settembre '23 REGIONE	Condomini <200.000 Smc					
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	Variazione da mar '23	FUI	FDD
Abruzzo	2,4	18,5%	78,1%	+2,2%	3,33%	0,08%
Basilicata	0,5	33,0%	64,0%	+0,4%	2,86%	0,19%
Calabria	0,8	38,6%	57,6%	-0,2%	3,79%	-
Campania	3,0	31,0%	65,3%	-0,5%	3,39%	0,37%
Emilia-Romagna	20,0	23,4%	76,0%	+3,1%	0,51%	0,06%
Friuli-Venezia Giulia	4,7	16,1%	82,2%	+1,3%	1,55%	0,17%
Lazio	21,8	28,2%	63,9%	+2,5%	7,86%	0,06%
Liguria	10,4	14,4%	81,7%	+3,4%	3,81%	0,05%
Lombardia	52,8	15,9%	81,7%	+4,6%	2,37%	0,06%
Marche	2,9	24,0%	75,1%	+1,8%	0,95%	-
Molise	0,5	14,1%	83,6%	+1,7%	2,22%	-
Piemonte	32,4	20,7%	76,7%	+5,5%	2,53%	0,04%
Puglia	2,6	32,7%	65,1%	+31,2%	2,14%	0,08%
Sicilia	1,8	30,3%	66,6%	+24,2%	2,46%	0,56%
Toscana	9,2	23,9%	73,7%	+2,8%	2,36%	0,03%
Trentino-Alto Adige	8,0	24,7%	75,2%	+1,0%	0,10%	-
Umbria	1,4	15,5%	82,1%	+2,4%	2,40%	-
Valle d'Aosta	0,8	32,2%	64,1%	+1,0%	3,67%	-
Veneto	14,0	19,3%	79,5%	+1,3%	1,20%	0,02%
<b>ITALIA</b>	<b>190</b>	<b>20,8%</b>	<b>76,4%</b>	<b>+4,9%</b>	<b>2,72%</b>	<b>0,06%</b>

**Mercato libero - gas naturale - Condomini - set'23**

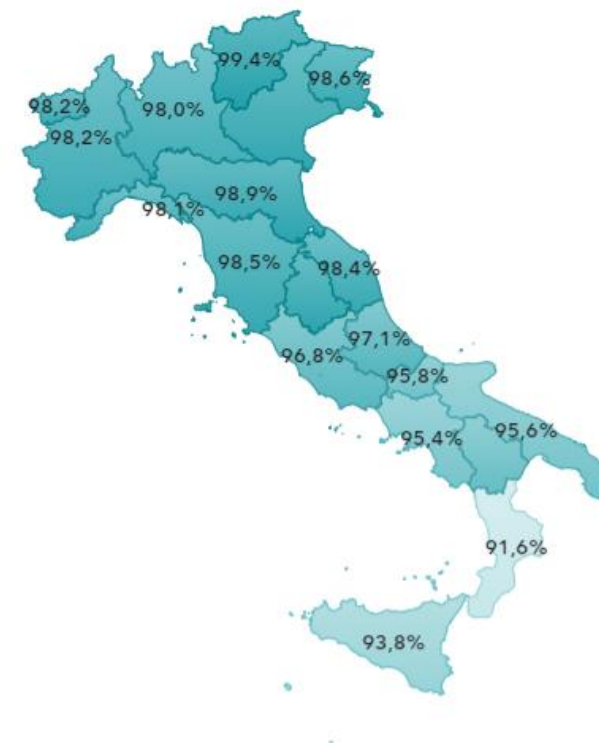


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 11. Punti di riconsegna Altri usi < 50.000 Smc (migliaia) e mercato – settembre 2023.**

settembre '23 REGIONE	Altri usi <50.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Mercato libero	Variazione da mar '23	FUI	FDD
Abruzzo	31	97,1%	+0,5%	2,69%	0,24%
Basilicata	9	96,2%	+0,8%	3,68%	0,15%
Calabria	12	91,6%	-1,8%	8,31%	0,14%
Campania	40	95,4%	+1,6%	3,54%	1,09%
Emilia-Romagna	155	98,9%	+0,3%	0,84%	0,24%
Friuli-Venezia Giulia	34	98,6%	+1,0%	1,14%	0,30%
Lazio	67	96,8%	+0,4%	2,90%	0,33%
Liguria	30	98,1%	+0,6%	1,46%	0,49%
Lombardia	269	98,0%	+0,4%	1,74%	0,23%
Marche	40	98,4%	+0,5%	1,37%	0,18%
Molise	6	95,8%	+0,7%	3,94%	0,30%
Piemonte	116	98,2%	+0,7%	1,58%	0,21%
Puglia	37	95,6%	-0,0%	4,03%	0,41%
Sicilia	26	93,8%	+0,5%	5,57%	0,66%
Toscana	81	98,5%	+0,4%	1,36%	0,16%
Trentino-Alto Adige	25	99,4%	-0,1%	0,55%	0,004%
Umbria	20	98,9%	+0,8%	1,05%	0,02%
Valle d'Aosta	2	98,2%	+0,2%	1,71%	0,05%
Veneto	146	98,7%	+0,6%	1,21%	0,08%
<b>ITALIA</b>	<b>1.147</b>	<b>97,9%</b>	<b>+0,5%</b>	<b>1,84%</b>	<b>0,25%</b>

Mercato libero - gas naturale - Altri usi <50.000 Smc - set'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 12. Punti di riconsegna Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc (migliaia) e mercato – settembre 2023.**

settembre '23		Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc			
REGIONE	PdR serviti (migliaia)	Mercato libero	Variazione da mar '23	FUI	FDD
Abruzzo	0	98,1%	+6,3%	0,95%	0,95%
Basilicata	0	91,7%	-6,7%	4,17%	4,17%
Calabria	0	90,7%	-4,9%	1,85%	7,41%
Campania	0	96,0%	+4,7%	-	4,01%
Emilia-Romagna	2	97,8%	+0,5%	0,29%	1,96%
Friuli-Venezia Giulia	0	98,0%	+0,3%	0,23%	1,80%
Lazio	1	93,1%	+0,0%	1,17%	5,73%
Liguria	0	96,9%	+1,7%	0,35%	2,77%
Lombardia	4	97,5%	+2,1%	0,36%	2,16%
Marche	0	99,4%	+3,3%	-	0,58%
Molise	0	95,1%	-0,1%	-	4,88%
Piemonte	2	97,0%	+2,7%	0,51%	2,50%
Puglia	0	96,7%	+5,1%	0,95%	2,37%
Sicilia	0	94,1%	+3,4%	1,31%	4,58%
Toscana	1	97,7%	+2,3%	0,20%	2,10%
Trentino-Alto Adige	1	99,2%	+0,1%	0,17%	0,67%
Umbria	0	97,4%	+3,8%	-	2,56%
Valle d'Aosta	0	96,2%	-0,5%	-	3,85%
Veneto	2	98,2%	+2,0%	0,43%	1,38%
<b>ITALIA</b>	<b>15</b>	<b>97,4%</b>	<b>+1,8%</b>	<b>0,42%</b>	<b>2,23%</b>

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Mercato libero - gas naturale - Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc set'23



**Grafico 13. Punti di riconsegna Attività di Servizio Pubblico < 200.000 Smc (migliaia) e mercato – settembre 2023.**

settembre '23					
REGIONE	Attività di servizio pubblico <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Mercato libero	Variazione da mar '23	FUI	FDD
Abruzzo	2	87,9%	+5,3%	12,08%	0,04%
Basilicata	1	88,1%	+0,5%	11,88%	-
Calabria	2	52,9%	-0,6%	47,09%	-
Campania	5	73,0%	+0,1%	27,01%	0,02%
Emilia-Romagna	5	94,9%	+0,6%	5,13%	-
Friuli-Venezia Giulia	2	93,8%	+0,1%	6,13%	0,07%
Lazio	8	86,1%	+0,4%	13,85%	0,01%
Liguria	2	91,5%	+1,6%	8,41%	0,04%
Lombardia	11	92,8%	-1,0%	7,19%	0,03%
Marche	3	91,4%	+3,7%	8,47%	0,08%
Molise	1	78,2%	+4,9%	21,82%	-
Piemonte	6	91,4%	+2,1%	8,54%	0,05%
Puglia	3	84,6%	+3,0%	15,44%	-
Sicilia	3	71,2%	+9,7%	28,79%	0,06%
Toscana	4	91,1%	+0,7%	8,83%	0,03%
Trentino-Alto Adige	1	97,6%	-1,3%	2,41%	-
Umbria	2	93,8%	-0,03%	6,25%	-
Valle d'Aosta	0	94,6%	0,0%	5,38%	-
Veneto	5	90,0%	-2,8%	9,85%	0,12%
<b>ITALIA</b>	<b>65</b>	<b>87,3%</b>	<b>+0,9%</b>	<b>12,64%</b>	<b>0,03%</b>

**Mercato libero - gas naturale - Attività di Serv. Pubbl <200.000 Smc set'23**



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

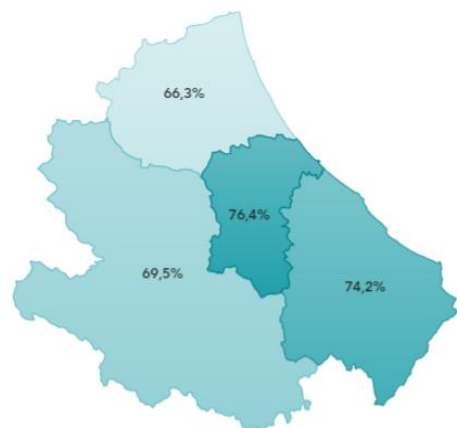
## REGIONE ABRUZZO

Scheda regionale 21. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –settembre '23 – Abruzzo.

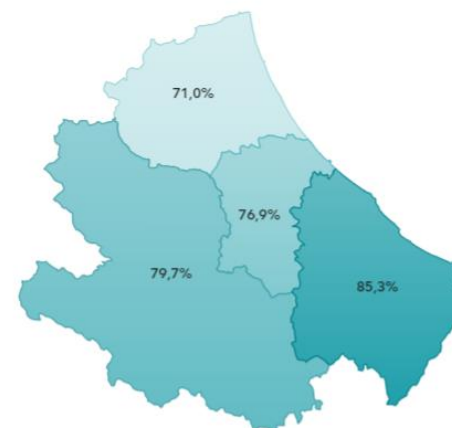
set '23 Abruzzo	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Chieti	156	24,4%	74,2%	1,3%	0,1%
L'Aquila	155	29,2%	69,5%	1,3%	0,1%
Pescara	131	21,8%	76,4%	1,4%	0,4%
Teramo	134	33,2%	66,3%	0,5%	0,1%
<b>Abruzzo</b>	<b>576</b>	<b>27,1%</b>	<b>71,6%</b>	<b>1,1%</b>	<b>0,2%</b>

set '23 Abruzzo	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Chieti	409	13,0%	85,3%	1,7%	-
L'Aquila	821	15,5%	79,7%	4,9%	-
Pescara	732	18,3%	76,9%	4,5%	0,27%
Teramo	473	28,8%	71,0%	0,2%	-
<b>Abruzzo</b>	<b>2.435</b>	<b>18,5%</b>	<b>78,1%</b>	<b>3,3%</b>	<b>0,08%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - set'23



Condomini- settore gas - mercato libero - set'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

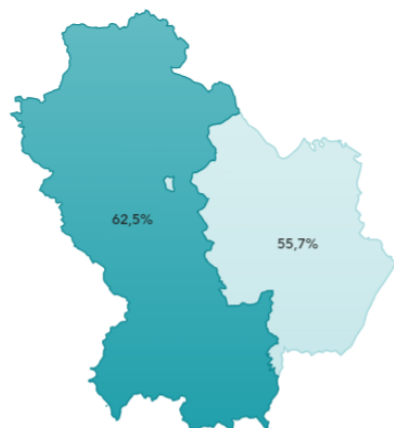
## REGIONE BASILICATA

### Scheda regionale 22. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –settembre '23 – Basilicata

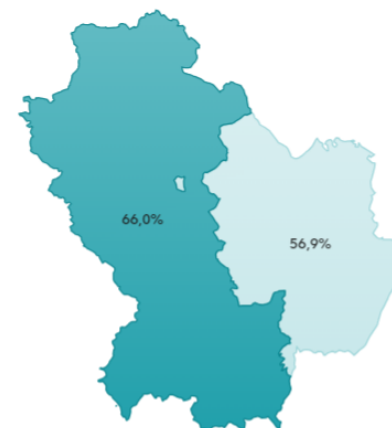
set '23	Domestici < 200.000 Smc				
Basilicata	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Matera	71	44,0%	55,7%	0,3%	-
Potenza	113	37,0%	62,5%	0,5%	-
<b>Basilicata</b>	<b>183</b>	<b>39,7%</b>	<b>59,9%</b>	<b>0,4%</b>	-

set '23	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
Basilicata	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Matera	116	41,4%	56,9%	1,7%	-
Potenza	409	30,6%	66,0%	3,2%	0,24%
<b>Basilicata</b>	<b>525</b>	<b>33,0%</b>	<b>64,0%</b>	<b>2,9%</b>	<b>0,19%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - set'23



Condomini- settore gas - mercato libero - set'23



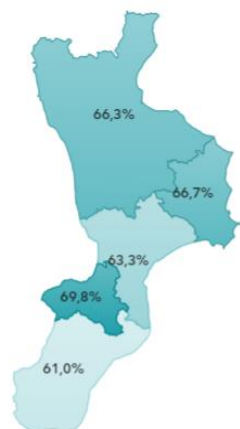
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE CALABRIA

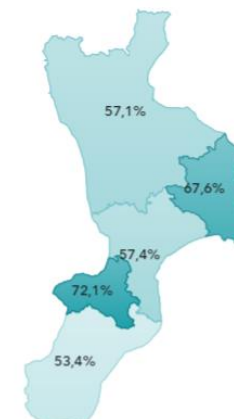
### Scheda regionale 23. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –settembre '23 – Calabria

set '22 Calabria	DOMESTICI <200.000 Smc					set '23 Calabria	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD		PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Catanzaro	75	35,9%	63,3%	0,7%	0,1%	Catanzaro	176	41,5%	57,4%	1,1%	-
Cosenza	157	32,5%	66,3%	1,2%	0,1%	Cosenza	389	37,5%	57,1%	5,4%	-
Crotone	30	32,5%	66,7%	0,8%	0,04%	Crotone	34	29,4%	67,6%	2,9%	-
Reggio di Calabria	90	37,5%	61,0%	1,1%	0,4%	Reggio di Calabria	176	44,3%	53,4%	2,3%	-
Vibo Valentia	26	28,7%	69,8%	1,5%	0,03%	Vibo Valentia	43	20,9%	72,1%	7,0%	-
<b>Calabria</b>	<b>379</b>	<b>34,1%</b>	<b>64,7%</b>	<b>1,1%</b>	<b>0,13%</b>	<b>Calabria</b>	<b>818</b>	<b>38,6%</b>	<b>57,6%</b>	<b>3,8%</b>	<b>-</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - set'23



Condomini- settore gas - mercato libero - set'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII



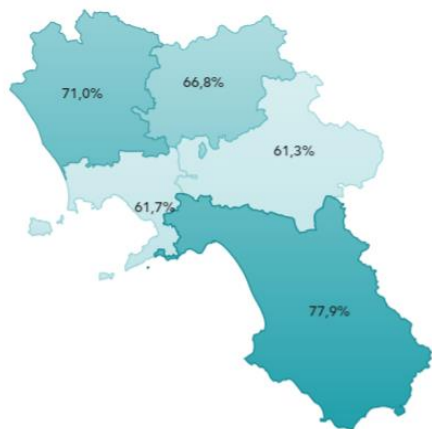
## REGIONE CAMPANIA

### Scheda regionale 24. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –settembre '23 – Campania

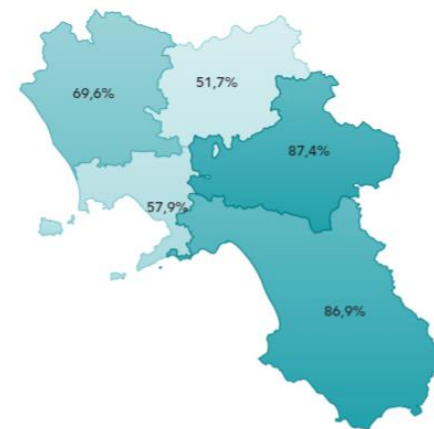
set '23 Campania	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Avellino	103	38,1%	61,3%	0,2%	0,5%
Benevento	60	32,4%	66,8%	0,4%	0,3%
Caserta	188	28,2%	71,0%	0,5%	0,2%
Napoli	700	36,7%	61,7%	0,6%	1,0%
Salerno	215	19,8%	77,9%	1,3%	1,0%
<b>Campania</b>	<b>1.266</b>	<b>32,5%</b>	<b>66,1%</b>	<b>0,7%</b>	<b>0,8%</b>

set '23 Campania	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Avellino	198	11,1%	87,4%	1,0%	0,51%
Benevento	116	47,4%	51,7%	-	0,86%
Caserta	329	29,2%	69,6%	0,9%	0,30%
Napoli	1.909	37,2%	57,9%	4,6%	0,31%
Salerno	457	10,5%	86,9%	2,2%	0,44%
<b>Campania</b>	<b>3.009</b>	<b>31,0%</b>	<b>65,3%</b>	<b>3,4%</b>	<b>0,37%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - set'23



Condomini- settore gas - mercato libero - set'23



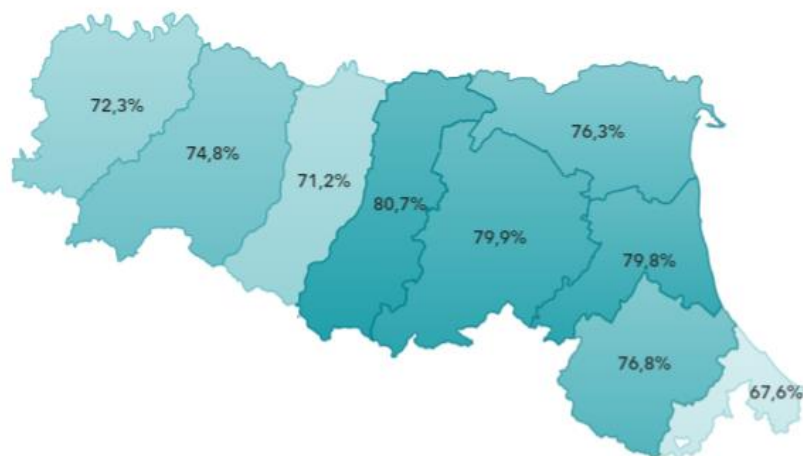
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE EMILIA-ROMAGNA

### Scheda regionale 25. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –settembre '23 – Emilia-Romagna

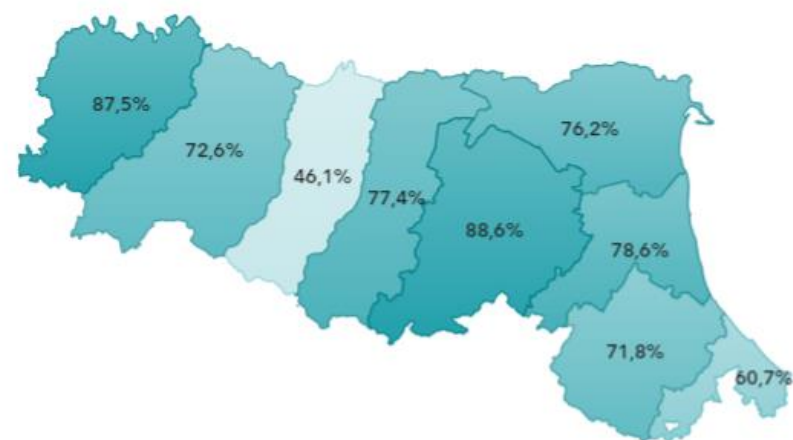
set '23 Emilia-Romagna	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Bologna	450	19,7%	79,9%	0,2%	0,2%
Ferrara	166	23,2%	76,3%	0,2%	0,3%
Forlì-Cesena	168	23,0%	76,8%	0,1%	0,1%
Modena	292	18,9%	80,7%	0,2%	0,2%
Parma	192	24,7%	74,8%	0,2%	0,3%
Piacenza	127	27,3%	72,3%	0,2%	0,2%
Ravenna	189	19,9%	79,8%	0,1%	0,1%
Reggio Emilia	204	28,3%	71,2%	0,2%	0,3%
Rimini	157	32,1%	67,6%	0,3%	0,1%
<b>Emilia-Romagna</b>	<b>1.943</b>	<b>23,1%</b>	<b>76,5%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,2%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - set'23



set '23 Emilia-Romagna	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Bologna	6.844	11,2%	88,6%	0,2%	0,06%
Ferrara	600	23,0%	76,2%	0,7%	0,17%
Forlì-Cesena	1.374	27,5%	71,8%	0,4%	0,29%
Modena	4.067	22,4%	77,4%	0,2%	-
Parma	1.802	25,0%	72,6%	2,4%	-
Piacenza	736	12,1%	87,5%	0,4%	-
Ravenna	1.134	20,8%	78,6%	0,6%	-
Reggio Emilia	2.576	53,3%	46,1%	0,5%	0,12%
Rimini	892	38,8%	60,7%	0,6%	-
<b>Emilia-Romagna</b>	<b>20.025</b>	<b>23,4%</b>	<b>76,0%</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,06%</b>

Condomini- settore gas - mercato libero - set'23



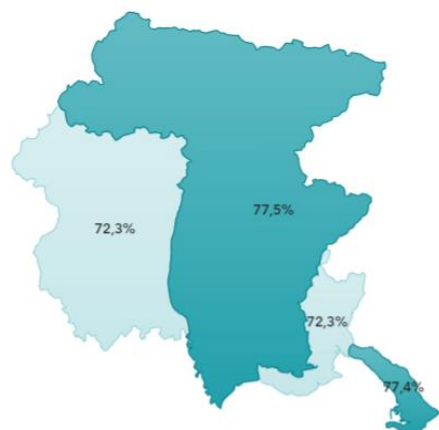
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE FRIULI-VENEZIA GIULIA

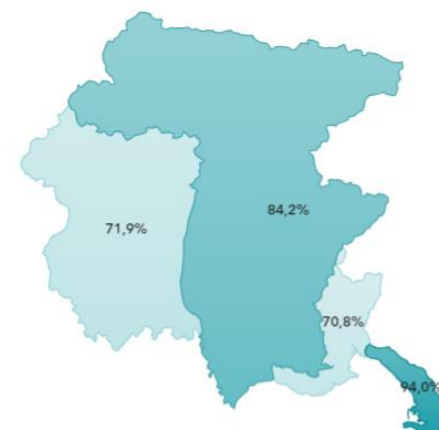
Scheda regionale 26. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente – settembre '23 – Friuli-Venezia Giulia

set '23 Friuli-Venezia Giulia	DOMESTICI <200.000 Smc					set '23 Friuli-Venezia Giulia	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD		PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Gorizia	60	27,0%	72,3%	0,3%	0,4%	Gorizia	507	26,0%	70,8%	3,0%	0,20%
Pordenone	109	27,4%	72,3%	0,3%	0,1%	Pordenone	1.223	26,6%	71,9%	1,6%	-
Trieste	109	21,1%	77,4%	0,3%	1,1%	Trieste	1.271	5,5%	94,0%	0,2%	0,31%
Udine	192	22,0%	77,5%	0,3%	0,1%	Udine	1.655	13,4%	84,2%	2,2%	0,18%
<b>Friuli-Venezia Giulia</b>	<b>469</b>	<b>23,7%</b>	<b>75,6%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,4%</b>	<b>Friuli-Venezia Giulia</b>	<b>4.656</b>	<b>16,1%</b>	<b>82,2%</b>	<b>1,5%</b>	<b>0,17%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - set'23



Condomini- settore gas - mercato libero - set'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

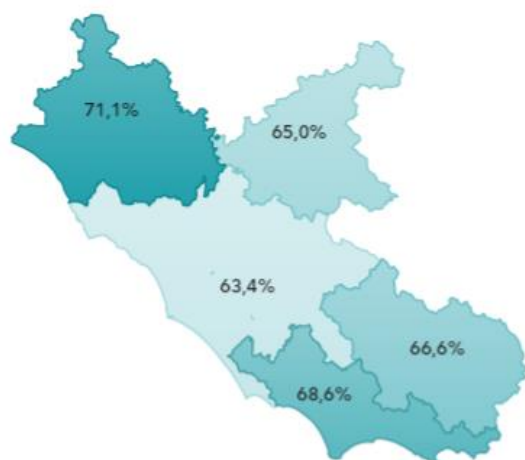
## REGIONE LAZIO

### Scheda regionale 27. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –settembre '23 – Lazio

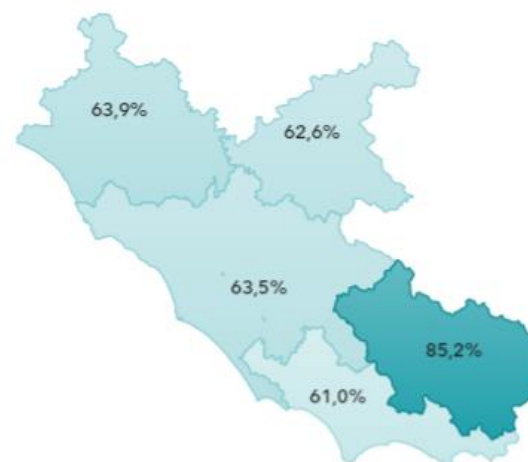
set '23 Lazio	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Frosinone	112	32,8%	66,6%	0,3%	0,3%
Latina	155	30,8%	68,6%	0,2%	0,4%
Rieti	44	34,2%	65,0%	0,3%	0,5%
Roma	1.680	36,1%	63,4%	0,3%	0,2%
Viterbo	99	28,5%	71,1%	0,2%	0,1%
<b>Lazio</b>	<b>2.090</b>	<b>35,1%</b>	<b>64,4%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,3%</b>

set '23 Lazio	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Frosinone	486	14,2%	85,2%	0,6%	-
Latina	623	36,3%	61,0%	2,7%	-
Rieti	265	32,8%	62,6%	3,4%	1,13%
Roma	20.005	28,1%	63,5%	8,4%	0,05%
Viterbo	407	34,6%	63,9%	1,5%	-
<b>Lazio</b>	<b>21.786</b>	<b>28,2%</b>	<b>63,9%</b>	<b>7,9%</b>	<b>0,06%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - set'23



Condomini- settore gas - mercato libero - set'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

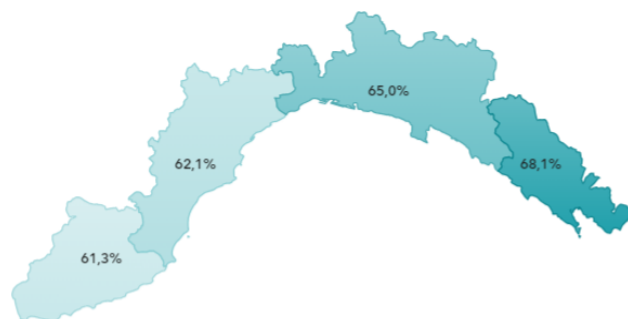
## REGIONE LIGURIA

Scheda regionale 28. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –settembre '23 – Liguria

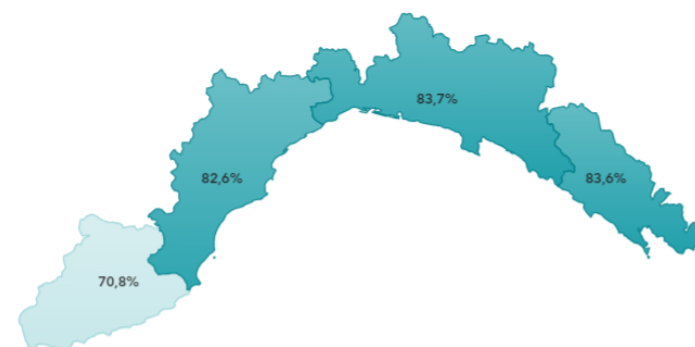
set '23 Liguria	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Genova	419	33,9%	65,0%	0,3%	0,8%
Imperia	101	38,0%	61,3%	0,3%	0,4%
La Spezia	105	31,6%	68,1%	0,2%	0,1%
Savona	161	37,2%	62,1%	0,3%	0,3%
<b>Liguria</b>	<b>787</b>	<b>34,8%</b>	<b>64,4%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,6%</b>

set '23 Liguria	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Genova	6.530	11,9%	83,7%	4,4%	0,08%
Imperia	1.406	28,2%	70,8%	0,9%	-
La Spezia	701	11,6%	83,6%	4,9%	-
Savona	1.784	13,8%	82,6%	3,5%	-
<b>Liguria</b>	<b>10.421</b>	<b>14,4%</b>	<b>81,7%</b>	<b>3,8%</b>	<b>0,05%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - set'23



Condomini- settore gas - mercato libero - set'23



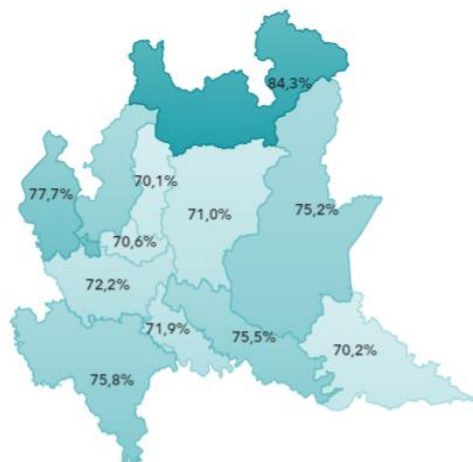
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE LOMBARDIA

### Scheda regionale 29. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –settembre '23 – Lombardia

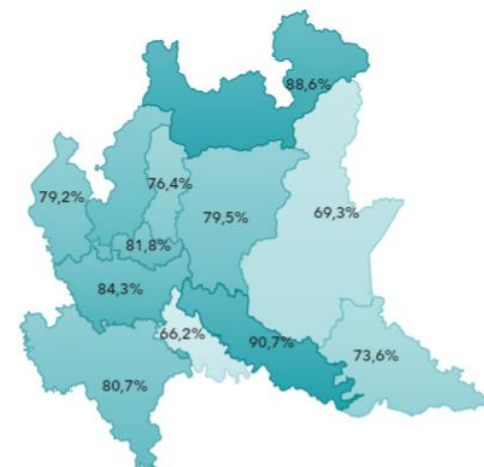
set '22 Lombardia	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Bergamo	483	28,4%	71,0%	0,5%	0,1%
Brescia	495	24,3%	75,2%	0,3%	0,1%
Como	253	24,6%	74,9%	0,4%	0,1%
Cremona	150	23,9%	75,5%	0,4%	0,2%
Lecco	143	29,5%	70,1%	0,3%	0,1%
Lodi	96	27,1%	71,9%	0,5%	0,4%
Mantova	156	29,3%	70,2%	0,4%	0,1%
Milano	1.405	26,8%	72,2%	0,5%	0,6%
Monza e Brianza	360	28,8%	70,6%	0,4%	0,2%
Pavia	240	23,6%	75,8%	0,4%	0,3%
Sondrio	44	15,2%	84,3%	0,6%	0,0%
Varese	373	21,6%	77,7%	0,4%	0,2%
<b>Lombardia</b>	<b>4.199</b>	<b>26,1%</b>	<b>73,2%</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,3%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - set'23



set '23 Lombardia	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Bergamo	3.893	17,6%	79,5%	3,0%	-
Brescia	2.245	29,9%	69,3%	0,8%	-
Como	2.625	17,5%	81,0%	1,4%	-
Cremona	440	8,6%	90,7%	0,5%	-
Lecco	2.165	22,3%	76,4%	1,2%	-
Lodi	473	32,1%	66,2%	1,5%	0,2%
Mantova	613	25,9%	73,6%	0,5%	-
Milano	25.812	12,5%	84,3%	3,1%	0,09%
Monza e Brianza	5.207	16,3%	81,8%	1,9%	-
Pavia	3.119	18,2%	80,7%	1,0%	-
Sondrio	748	10,0%	88,6%	1,3%	-
Varese	5.499	19,1%	79,2%	1,7%	-
<b>Lombardia</b>	<b>52.839</b>	<b>15,9%</b>	<b>81,7%</b>	<b>2,4%</b>	<b>0,06%</b>

Condomini- settore gas - mercato libero - set'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

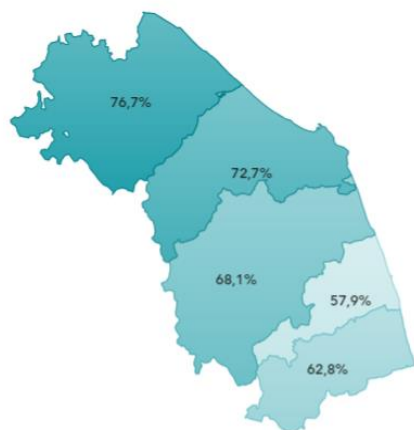
## REGIONE MARCHE

### Scheda regionale 30. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –settembre '23 – Marche

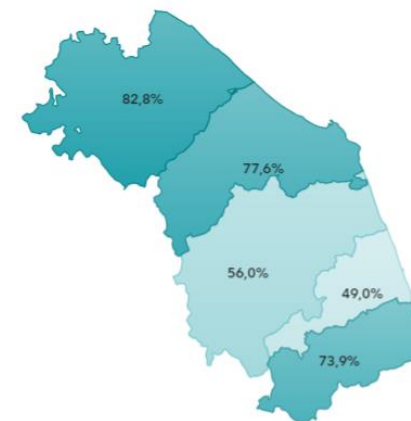
set '22 Marche	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Ancona	195	26,7%	72,7%	0,3%	0,3%
Ascoli Piceno	85	36,9%	62,8%	0,2%	0,1%
Fermo	65	41,9%	57,9%	0,2%	0,005%
Macerata	114	31,6%	68,1%	0,2%	0,033%
Pesaro e Urbino	135	23,0%	76,7%	0,2%	0,1%
<b>Marche</b>	<b>594</b>	<b>29,9%</b>	<b>69,7%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,1%</b>

set '23 Marche	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Ancona	791	21,1%	77,6%	1,3%	-
Ascoli Piceno	433	25,2%	73,9%	0,9%	-
Fermo	204	50,0%	49,0%	0,01	-
Macerata	293	43,0%	56,0%	1,0%	-
Pesaro e Urbino	1.221	16,5%	82,8%	0,7%	-
<b>Marche</b>	<b>2.942</b>	<b>24,0%</b>	<b>75,1%</b>	<b>1,0%</b>	-

Domestici - settore gas - mercato libero - set'23



Condomini- settore gas - mercato libero - set'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

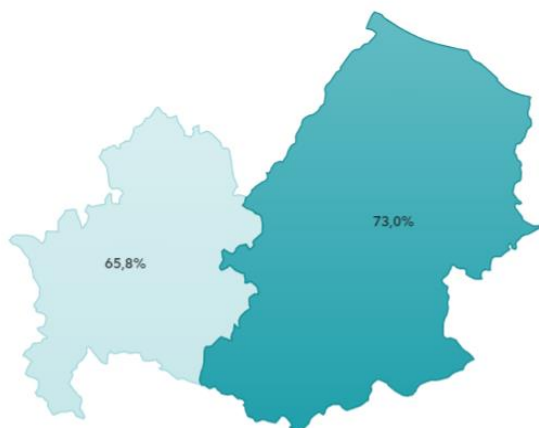
## REGIONE MOLISE

### Scheda regionale 31. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –settembre '23 – Molise

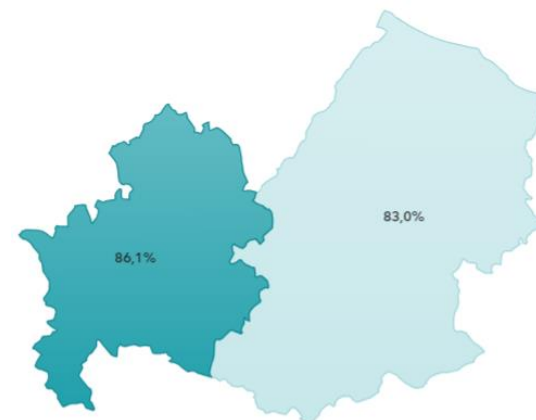
set '22 Molise	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Campobasso	82	26,3%	73,0%	0,6%	0,1%
Isernia	32	33,0%	65,8%	0,9%	0,2%
<b>Molise</b>	<b>114</b>	<b>28,2%</b>	<b>71,0%</b>	<b>0,7%</b>	<b>0,1%</b>

set '23 Molise	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Campobasso	394	14,5%	83,0%	2,5%	-
Isernia	101	12,9%	86,1%	1,0%	-
<b>Molise</b>	<b>495</b>	<b>14,1%</b>	<b>83,6%</b>	<b>2,2%</b>	<b>-</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - set'23



Condomini- settore gas - mercato libero - set'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

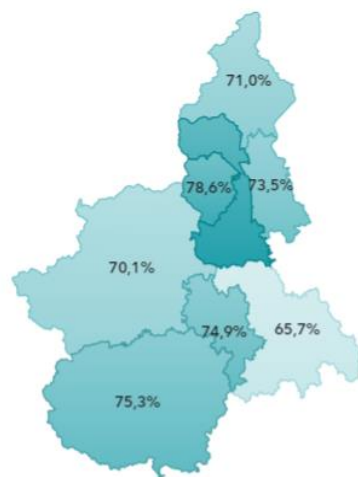


## REGIONE PIEMONTE

### Scheda regionale 32. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –settembre '23 – Piemonte

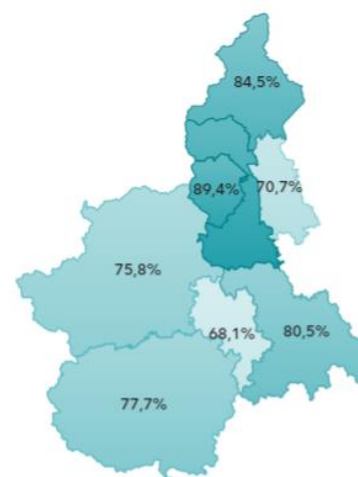
set '22 Piemonte	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Alessandria	177	33,8%	65,7%	0,2%	0,3%
Asti	75	24,6%	74,9%	0,2%	0,3%
Biella	60	20,9%	78,6%	0,2%	0,3%
Cuneo	191	24,4%	75,3%	0,2%	0,1%
Novara	157	25,7%	73,5%	0,4%	0,3%
Torino	945	29,1%	70,1%	0,3%	0,5%
Verbania- Cusio-Ossola	85	28,5%	71,0%	0,3%	0,2%
Vercelli	69	18,2%	81,1%	0,3%	0,4%
<b>Piemonte</b>	<b>1.758</b>	<b>27,8%</b>	<b>71,5%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,4%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - set'23



set '23 Piemonte	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Alessandria	2.887	17,2%	80,5%	2,29%	-
Asti	1.755	24,6%	68,1%	7,24%	-
Biella	853	8,9%	89,4%	1,64%	-
Cuneo	3.682	21,5%	77,7%	0,71%	0,05%
Novara	2.368	27,3%	70,7%	1,94%	-
Torino	18.868	21,4%	75,8%	2,80%	-
Verbanio-Cusio- Ossola	962	15,2%	84,5%	0,31%	-
Vercelli	975	8,2%	90,9%	0,92%	-
<b>Piemonte</b>	<b>32.350</b>	<b>20,7%</b>	<b>76,7%</b>	<b>2,53%</b>	<b>0,04%</b>

Condomini- settore gas - mercato libero - set'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

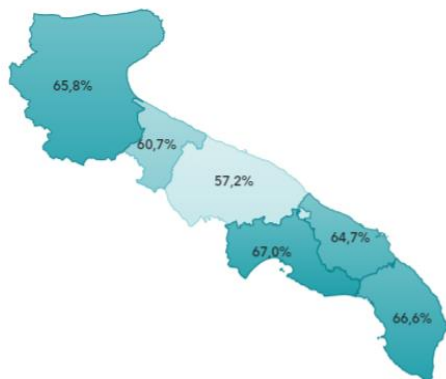
## REGIONE PUGLIA

### Scheda regionale 33. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente – settembre '23 – Puglia

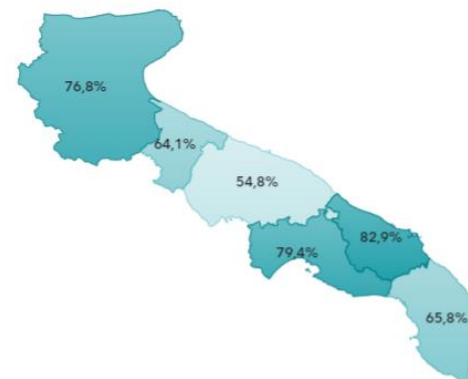
set '23 Puglia	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Bari	429	41,9%	57,2%	0,6%	0,2%
Barletta- Andria-Trani	135	38,7%	60,7%	0,5%	0,1%
Brindisi	112	34,3%	64,7%	0,8%	0,2%
Foggia	196	32,8%	65,8%	0,9%	0,4%
Lecce	222	32,7%	66,6%	0,7%	0,1%
Taranto	176	32,1%	67,0%	0,6%	0,3%
<b>Puglia</b>	<b>1.270</b>	<b>36,5%</b>	<b>62,6%</b>	<b>0,7%</b>	<b>0,2%</b>

set '23 Puglia	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Bari	1.304	43,6%	54,8%	1,6%	-
Barletta-Andria- Trani	234	34,2%	64,1%	1,7%	-
Brindisi	199	14,1%	82,9%	3,0%	-
Foggia	319	18,8%	76,8%	3,8%	0,63%
Lecce	120	30,8%	65,8%	3,3%	-
Taranto	446	18,6%	79,4%	2,0%	-
<b>Puglia</b>	<b>2.622</b>	<b>32,7%</b>	<b>65,1%</b>	<b>2,1%</b>	<b>0,08%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - set'23



Condomini - settore gas - mercato libero - set'23



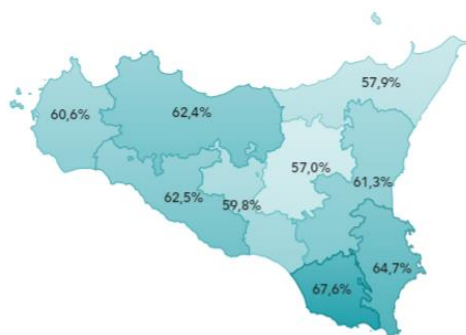
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE SICILIA

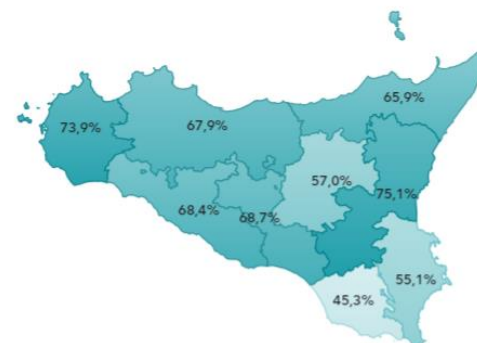
### Scheda regionale 34. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –settembre '23 – Sicilia

set '23 Sicilia	DOMESTICI <200.000 Smc					set '23 Sicilia	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD		PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Agrigento	79	36,2%	62,5%	1,0%	0,4%	Agrigento	152	28,3%	68,4%	3,3%	-
Caltanissetta	67	38,7%	59,8%	1,0%	0,5%	Caltanissetta	342	24,9%	68,7%	5,3%	1,2%
Catania	208	37,7%	61,3%	0,8%	0,2%	Catania	173	21,4%	75,1%	2,9%	0,6%
Enna	49	42,3%	57,0%	0,6%	0,01%	Enna	142	43,0%	57,0%	-	-
Messina	148	40,4%	57,9%	1,4%	0,2%	Messina	226	32,7%	65,9%	1,3%	-
Palermo	251	36,1%	62,4%	0,5%	0,9%	Palermo	296	28,4%	67,9%	2,4%	1,4%
Ragusa	52	31,5%	67,6%	0,6%	0,4%	Ragusa	64	54,7%	45,3%	-	-
Siracusa	57	34,6%	64,7%	0,7%	0,1%	Siracusa	147	42,9%	55,1%	2,0%	-
Trapani	75	37,5%	60,6%	1,3%	0,6%	Trapani	245	24,5%	73,9%	1,2%	-
<b>Sicilia</b>	<b>986</b>	<b>37,4%</b>	<b>61,3%</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,4%</b>	<b>Sicilia</b>	<b>1.787</b>	<b>30,3%</b>	<b>66,6%</b>	<b>2,5%</b>	<b>0,6%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - set'23



Condomini- settore gas - mercato libero - set'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

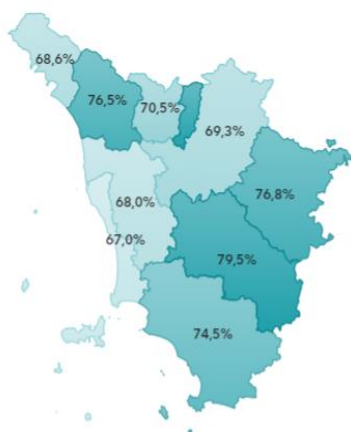
## REGIONE TOSCANA

### Scheda regionale 35. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –settembre '23 – Toscana

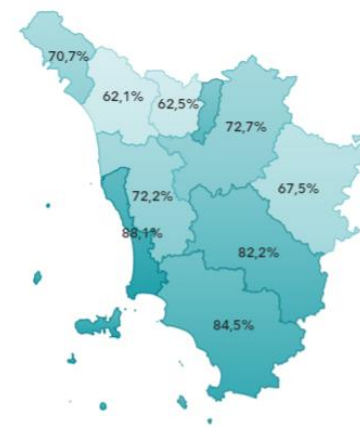
set '23 Toscana	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Arezzo	119	22,9%	76,8%	0,2%	0,1%
Firenze	412	30,4%	69,3%	0,2%	0,1%
Grosseto	73	25,3%	74,5%	0,2%	0,1%
Livorno	127	32,1%	67,0%	0,3%	0,6%
Lucca	153	23,2%	76,5%	0,2%	0,1%
Massa-Carrara	84	30,8%	68,6%	0,3%	0,2%
Pisa	170	31,7%	68,0%	0,2%	0,1%
Pistoia	100	29,3%	70,5%	0,2%	0,1%
Prato	95	20,4%	79,3%	0,2%	0,1%
Siena	100	20,2%	79,5%	0,1%	0,2%
<b>Toscana</b>	<b>1.433</b>	<b>27,6%</b>	<b>72,0%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,1%</b>

set '23 Toscana	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Arezzo	710	31,5%	67,5%	1,0%	-
Firenze	3.743	24,9%	72,7%	2,4%	0,03%
Grosseto	317	14,2%	84,5%	1,3%	-
Livorno	995	10,2%	88,1%	1,6%	-
Lucca	420	35,7%	62,1%	2,1%	-
Massa-Carrara	273	27,5%	70,7%	1,5%	-
Pisa	980	24,2%	72,2%	3,6%	-
Pistoia	813	34,9%	62,5%	2,6%	-
Prato	604	15,1%	79,8%	5,1%	-
Siena	332	17,2%	82,2%	0,6%	-
<b>Toscana</b>	<b>9.187</b>	<b>23,9%</b>	<b>73,7%</b>	<b>2,4%</b>	<b>0,03%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - set'23



Condomini - settore gas - mercato libero - set'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

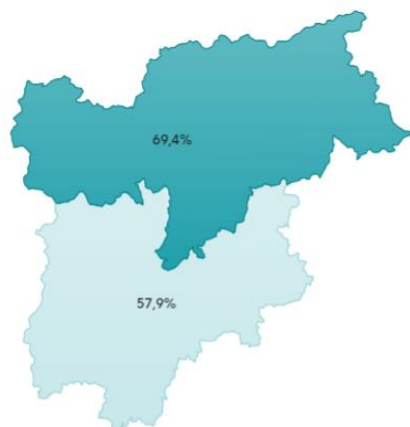
## REGIONE TRENINO-ALTO ADIGE

Scheda regionale 36. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –settembre '23 – Trentino-Alto Adige

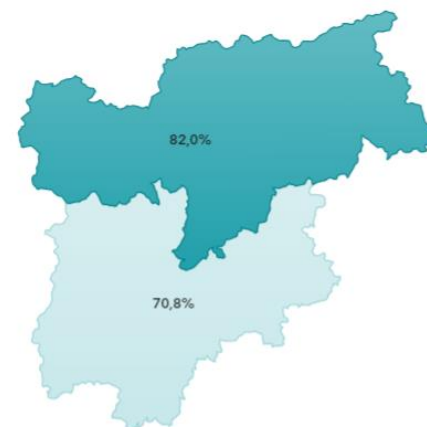
set '23 Trentino-Alto Adige	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercat o libero	FUI	FDD
Bolzano	65	30,5%	69,4%	0,06%	-
Trento	170	42,0%	57,9%	0,07%	0,007%
<b>Trentino-Alto Adige</b>	<b>234</b>	<b>38,8%</b>	<b>61,1%</b>	<b>0,07%</b>	<b>0,005%</b>

set '23 Trentino-Alto Adige	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Bolzano/Bozen	3.180	17,9%	82,0%	0,13%	-
Trento	4.841	29,1%	70,8%	-	-
<b>Trentino-Alto Adige</b>	<b>8.021</b>	<b>24,7%</b>	<b>75,2%</b>	<b>0,10%</b>	-

Domestici - settore gas - mercato libero - set'23



Condomini- settore gas - mercato libero - set'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

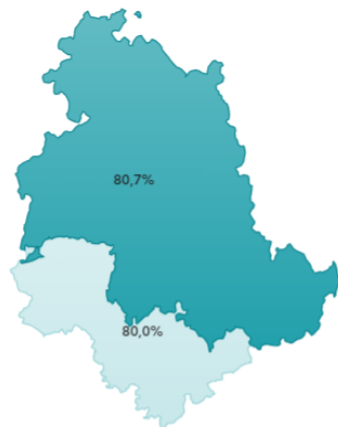
## REGIONE UMBRIA

### Scheda regionale 37. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –settembre '23 – Umbria

set '23 Umbria	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Perugia	228	19,1%	80,7%	0,2%	0,03%
Terni	83	19,6%	80,0%	0,3%	0,04%
<b>Umbria</b>	<b>311</b>	<b>19,2%</b>	<b>80,5%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,03%</b>

set '23 Umbria	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Perugia	864	16,2%	82,1%	1,7%	-
Terni	513	14,2%	82,3%	3,5%	-
<b>Umbria</b>	<b>1.377</b>	<b>15,5%</b>	<b>82,1%</b>	<b>2,4%</b>	-

Domestici - settore gas - mercato libero - set'23



Condomini- settore gas - mercato libero - set'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

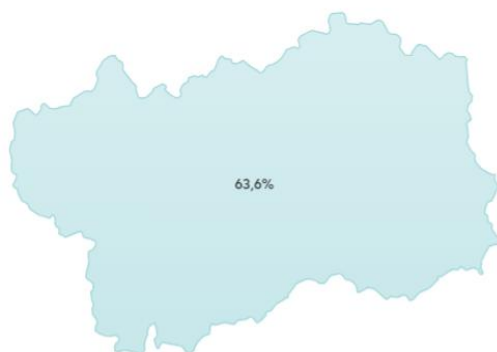
## REGIONE VALLE d'AOSTA

Scheda regionale 38. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –settembre '23 – Valle d'Aosta

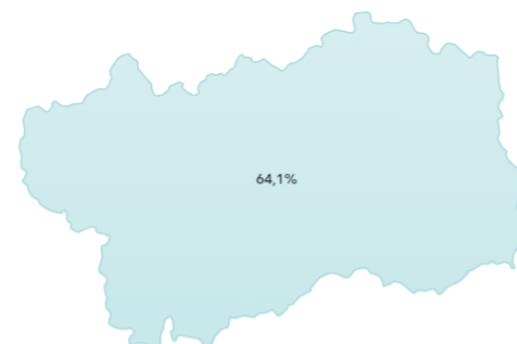
set '23	DOMESTICI <200.000 Smc				
Valle d'Aosta	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Valle d'Aosta	19	36,1%	63,6%	0,2%	0,1%

Set '23	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
Valle d'Aosta	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Valle d'Aosta	791	32,2%	64,1%	3,7%	-

Domestici - settore gas - mercato libero - set'23



Condomini- settore gas - mercato libero - set'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

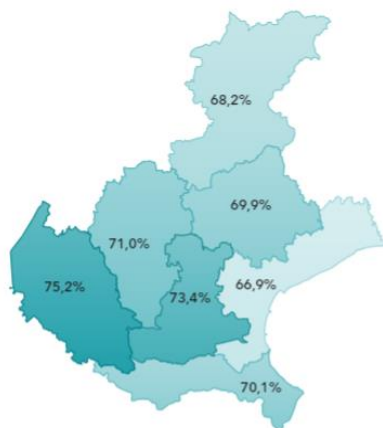
## REGIONE VENETO

### Scheda regionale 39. Punti di riconsegna attivi per mercato e tipologia di cliente –settembre '23 – Veneto

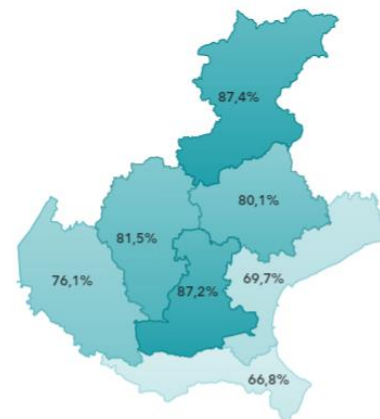
set '23 Veneto	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Belluno	46	31,7%	68,2%	0,2%	0,002%
Padova	339	26,3%	73,4%	0,2%	0,02%
Rovigo	90	29,6%	70,1%	0,2%	0,06%
Treviso	282	29,8%	69,9%	0,2%	0,02%
Venezia	358	32,8%	66,9%	0,2%	0,11%
Verona	375	24,3%	75,2%	0,2%	0,17%
Vicenza	330	28,7%	71,0%	0,2%	0,02%
<b>Veneto</b>	<b>1.820</b>	<b>28,5%</b>	<b>71,2%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,07%</b>

set '23 Veneto	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Belluno	1.289	12,3%	87,4%	0,3%	-
Padova	3.341	11,3%	87,2%	1,5%	0,03%
Rovigo	220	31,4%	66,8%	1,8%	-
Treviso	1.717	19,0%	80,1%	0,9%	-
Venezia	3.173	28,6%	69,7%	1,6%	0,06%
Verona	2.271	22,1%	76,1%	1,7%	-
Vicenza	2.006	18,2%	81,5%	0,3%	-
<b>Veneto</b>	<b>14.017</b>	<b>19,3%</b>	<b>79,5%</b>	<b>1,2%</b>	<b>0,02%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - set'23



Condomini- settore gas - mercato libero - set'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII



## 4. Azioni di cambio di fornitore

4.1. In questa sezione del Rapporto vengono esposte le principali evidenze riguardanti il numero dei cambi fornitore, e la relativa incidenza rispetto al totale dei punti attivi come risultanti dal SII. Per il settore elettrico, l'analisi si concentra sui clienti connessi in bassa tensione, diversi dall'Illuminazione Pubblica, mentre per il settore del gas sui clienti con consumi inferiori ai 200.000 Smc. Di questi ultimi solo i clienti domestici e i condomini uso domestico hanno diritto al servizio di tutela, fino a dicembre 2023.

### **BOX: Guida alla lettura dei dati di Cambio Fornitore**

Nel presente Rapporto, in continuità con le definizioni utilizzate nell'ambito delle attività di monitoraggio dei mercati *retail* condotte dall'Autorità, per "Cambio Fornitore" dei clienti si intende:

- ✓ nel settore elettrico: la variazione dell'utente del dispacciamento che si realizza nei casi di entrata o uscita dal servizio di maggior tutela, dal servizio di salvaguardia, dal *STG<sub>PMI</sub>* a partire dal 2021 e dal *STG<sub>PMI</sub>* a partire dal 2023 e dal *STG<sub>PMI</sub>* a partire dal 2023, e nonché nei casi di *switching* nel mercato libero (sono quindi escluse le rinegoziazioni contrattuali che non comportano tali variazioni);
- ✓ nel settore gas: la variazione dell'utente della distribuzione che si realizza nei casi di entrata o uscita dai servizi di Fornitura di Ultima Istanza e Fornitura di Default su rete di distribuzione, nonché nei casi di *switching* nel mercato libero (sono quindi escluse le rinegoziazioni contrattuali che non comportano tali variazioni).

Per utente del dispacciamento e utente della distribuzione (di seguito anche UdD o utente) si intendono i soggetti che hanno un rapporto contrattuale con l'impresa di distribuzione e sono responsabili dei prelievi dei punti di prelievo e riconsegna.

I dati possono differire da altre pubblicazioni dell'Autorità in quanto nell'ambito del presente rapporto si considerano anche i cambi di fornitore che si realizzano tra società appartenenti allo stesso gruppo societario.

L'acquisizione dei dati dal SII potrà consentire di specificare ulteriormente le dinamiche dei cambi fornitori, in quanto è possibile monitorare le variazioni della Controparte Commerciale (di seguito anche CC), ovvero del soggetto che contrattualizza il cliente finale, potenzialmente diverso da utente del dispacciamento e utente della distribuzione, configurando casi di variazione della CC ad invarianza di UdD e viceversa.

## SETTORE ELETTRICO

4.2. Con riferimento al settore elettrico, vengono riportate le evidenze su:

- a) l'evoluzione del tasso di cambio fornitore dal 2012 al 2022. Per quest'ultimo anno, i dati a consuntivo si riferiscono al periodo gennaio – settembre 2023. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine 2023, al fine di rendere confrontabili i dati di una parte dell'anno con quelli completi dell'anno precedente, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nel periodo gennaio-settembre<sup>47</sup>;
- b) il dettaglio trimestrale dei cambi di fornitore dall'inizio del 2012 al terzo trimestre 2023;
- c) l'incidenza delle uscite dalla maggior tutela con lo stesso venditore o col venditore collegato rispetto al totale delle uscite dalla maggior tutela dal 2012 a settembre 2023;
- d) il tasso di cambio fornitore su base regionale del 2022, il dato parziale del 2023, aggiornato a settembre del medesimo anno, e la previsione del tasso di cambio a fine 2023;
- e) i dettagli dei passaggi nell'ambito dello stesso mercato libero e tra le varie modalità di fornitura (mercato libero, maggior tutela, *STG<sub>PMI</sub>*, *STG<sub>MICRO</sub>* e salvaguardia nel settore elettrico);
- f) i tassi di cambio fornitore aggiornati a settembre 2023, distinti per:
  - i) per fasce di età dei clienti domestici a livello nazionale,
  - ii) per sezioni ATECO<sup>48</sup>, dei clienti BT Altri usi a livello nazionale;
- g) un approfondimento specifico sulla consistenza mensile del *STG<sub>PMI</sub>* e del *STG<sub>MICRO</sub>* e sul dettaglio dei passaggi da e per tali servizi, a partire dal primo mese esercizio e fino a settembre 2023. In tale ambito le uscite dal servizio sono distinte tra:
  - i) verso lo stesso esercente il servizio;
  - ii) verso un venditore facente parte dello stesso gruppo del precedente esercente la maggior tutela (c.d. *switching back*);

---

<sup>47</sup> Tale ipotesi non tiene conto della eventuale stagionalità che potrebbe verificarsi nel tasso di cambio di fornitore nel corso dell'anno, ma fornisce un riferimento utile a confrontare il dato a consuntivo della prima parte del 2023 con quelli annuali precedenti.

<sup>48</sup>Vedi nota 2.

iii) verso un venditore differente nel mercato libero.

### ***BOX: Il processo di switching***

Al fine di rafforzare la disciplina a tutela del consumatore, le Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, come recepite dal decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93, prevedono che gli Stati membri provvedano affinché, qualora un cliente, nel rispetto delle condizioni contrattuali, intenda cambiare fornitore, gli operatori interessati assicurino che il cambiamento possa effettuarsi entro tre settimane, svolgendo in tempo utile le operazioni tecniche a tal fine necessarie, fra cui le c.d. procedure di *switching*, ossia le procedure volte a sostituire, nel rapporto con i gestori di rete interessati, rispetto a un punto di prelievo o di riconsegna, al vecchio utente uno nuovo che necessita di dare esecuzione fisica a un nuovo contratto di fornitura concluso dal cliente finale col nuovo fornitore.

Coerentemente, l'Autorità ha allineato le tempistiche di *switching* a quelle previste dalla normativa europea e nazionale. Ha pertanto previsto che, sia nel settore elettrico, sia in quello del gas naturale, la richiesta di *switching* debba essere presentata da parte dell'utente entrante, entro e non oltre il giorno 10 del mese antecedente a quello di decorrenza dello *switching* medesimo (quindi al massimo 21 giorni, ovvero 3 settimane, prima della data di *switching*).

Con la deliberazione 487/2015/R/eel, per il settore elettrico, l'Autorità ha definito la nuova disciplina che consente di gestire, tramite il SII, le procedure di *switching* nel caso di punti attivi, le attività connesse alla risoluzione del contratto di fornitura, nonché l'attivazione dei servizi di ultima istanza. Coerentemente, il SII gestisce già con successo tali processi nel settore elettrico a partire da giugno 2016.

La disciplina afferente alla gestione di detti processi per il tramite del SII nel settore del gas è invece stata approvata con la deliberazione 77/2018/R/com ed è entrata in vigore a partire da novembre 2018.

Infine, a decorrere dal 30 ottobre 2021, con deliberazione 135/2021/R/eel, per il settore elettrico l'Autorità ha definito nuove disposizioni che consentendo ad un cliente la possibilità di effettuare una voltura contrattuale con contestuale cambio del fornitore. La possibilità di sottoscrivere un contratto di fornitura con una nuova controparte commerciale nel momento cruciale della voltura, oltre a essere un'opportunità per il singolo cliente finale interessato, costituisce uno stimolo alla concorrenza nel mercato *retail*, a beneficio di tutti i clienti finali.

In particolare, la delibera 135/2021/R/eel ha previsto:

- un'unica modalità di presentazione della richiesta di voltura da parte del cliente finale, sia nel caso in cui la richiesta venga rivolta alla controparte commerciale preesistente, sia nel caso in cui venga rivolta ad una diversa controparte commerciale;

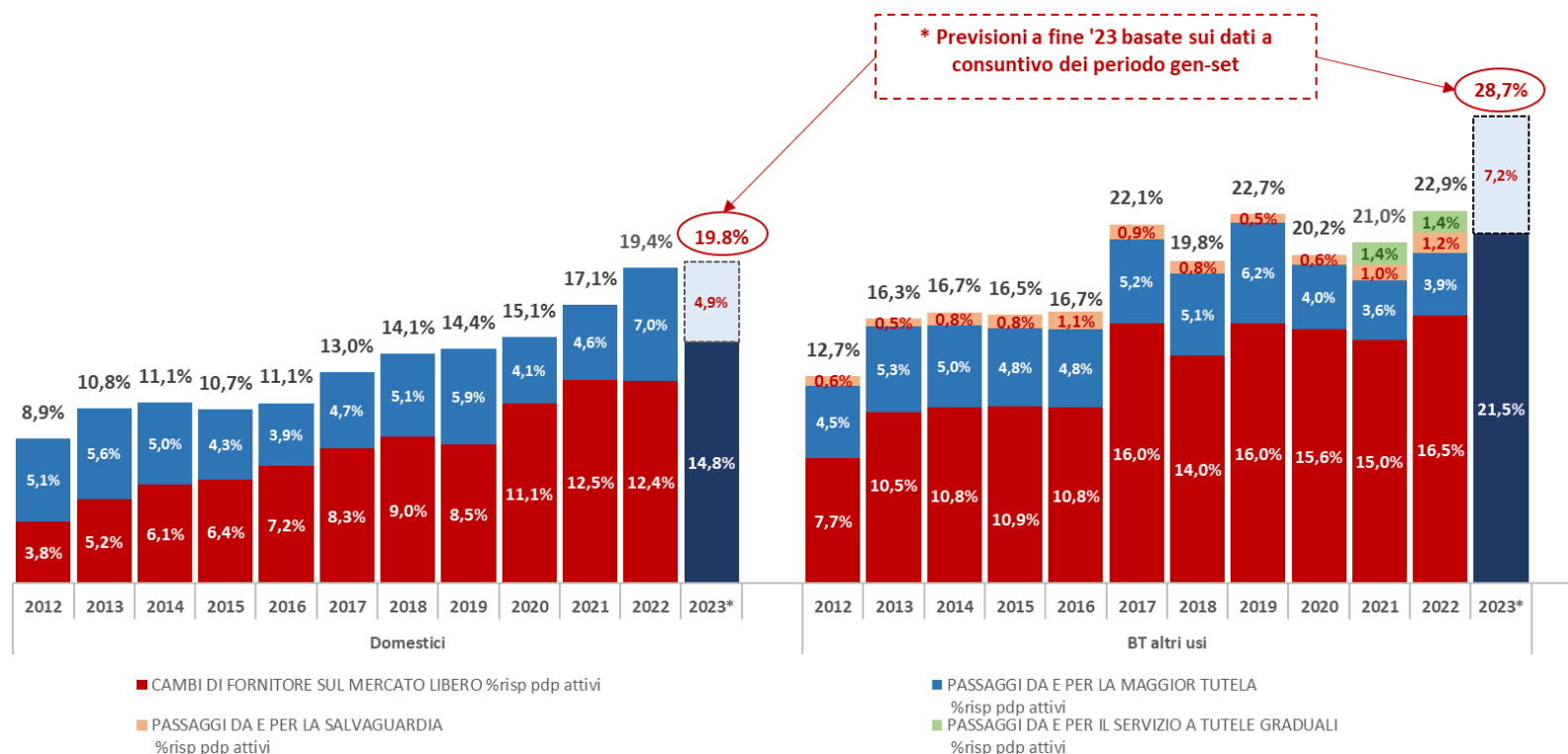
- un tempo massimo di esecuzione della voltura pari a 5 giorni lavorativi dalla data della richiesta effettuata dal cliente finale, prevedendo che la controparte commerciale debba comunicare, al cliente finale richiedente, l'accettazione o il rifiuto della voltura entro 3 giorni lavorativi;
- l'introduzione da parte del SII di uno strumento informativo per fornire al nuovo utente del dispacciamento informazioni relative al punto di prelievo che, oltre alla verifica sull'esistenza del codice POD fornito dal cliente e sullo stato del punto di prelievo, gli possano consentire di non procedere con la richiesta di voltura in situazioni giudicate critiche.

La suddetta disciplina verrà modificata in coerenza con le nuove disposizioni normative introdotte dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, che richiedono una velocizzazione del processo di *switching*, prevedendo che al più tardi a far data dal 1° gennaio 2026, sia assicurato il diritto dei clienti a cambiare fornitore entro ventiquattro ore dalla richiesta.

Recentemente l'Autorità ha pertanto emanato il documento per la consultazione 28 giugno 2022, 290/2022/R/eel, in cui esprime i propri orientamenti in merito alla centralizzazione nel SII dei processi di attivazione, disattivazione, sospensione per morosità e riattivazione nel settore elettrico, propedeutici alle prossime misure in materia di *switching* che permetteranno di ridurre le tempistiche di cambio fornitore. In tale ambito, con la deliberazione 638/2022/R/eel, l'Autorità ha disciplinato la centralizzazione nel SII dei processi di sospensione della fornitura per morosità e successiva riattivazione a partire dall'1 dicembre 2023.

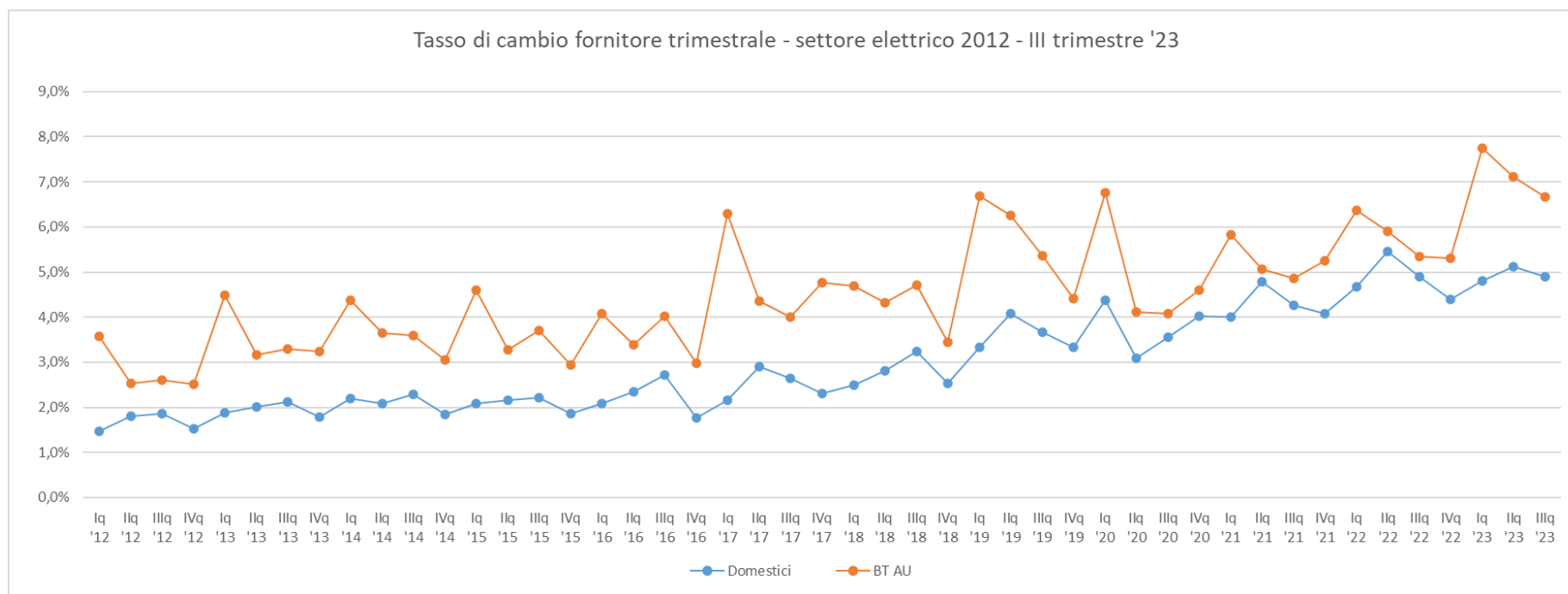
In attuazione di quanto disposto dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, con il documento per la consultazione 705/2022/R/eel, l'Autorità ha delineato i primi orientamenti in merito alla riforma del processo di cambio fornitore "*in 24 ore*" nel settore elettrico, da attuare entro il 1° gennaio 2026.

Grafico 14. Cambi di fornitore annuali dei clienti connessi in BT, aggiornati a settembre 2023.



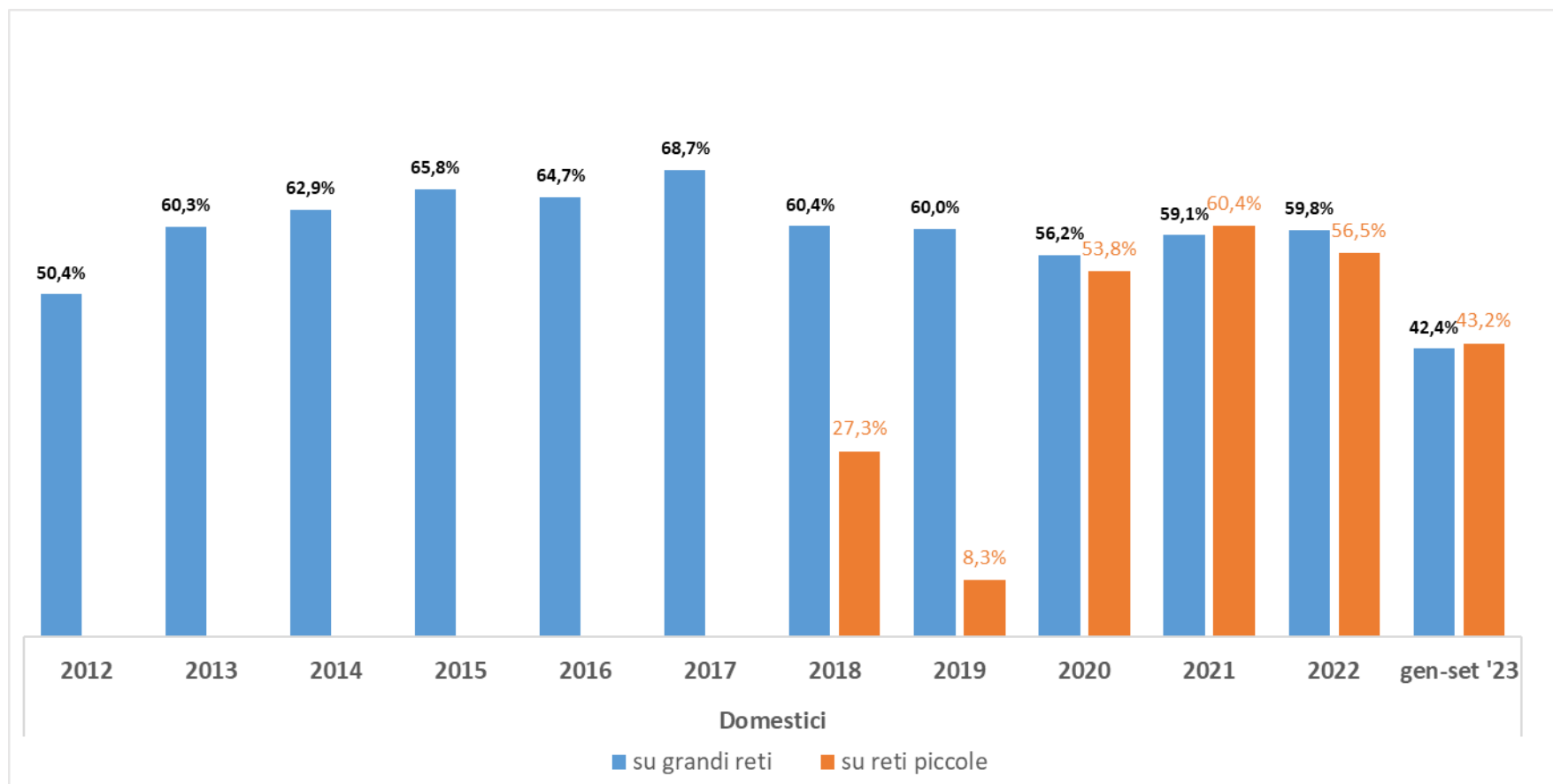
\*Per il 2023 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio –settembre '23, evidenziati in blu scuro, inclusivi dei passaggi da e per il STG<sub>MICRO</sub>, avviato ad aprile 2023. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '23, al fine di rendere confrontabili i dati parziali del 2023 con quelli annuali degli anni precedenti, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno (parte evidenziata con linea tratteggiata) i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nella prima parte dell'anno. Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio *retail* e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018

**Grafico 15. Cambi di fornitore trimestrali dei clienti connessi in BT, aggiornati a settembre 2023**



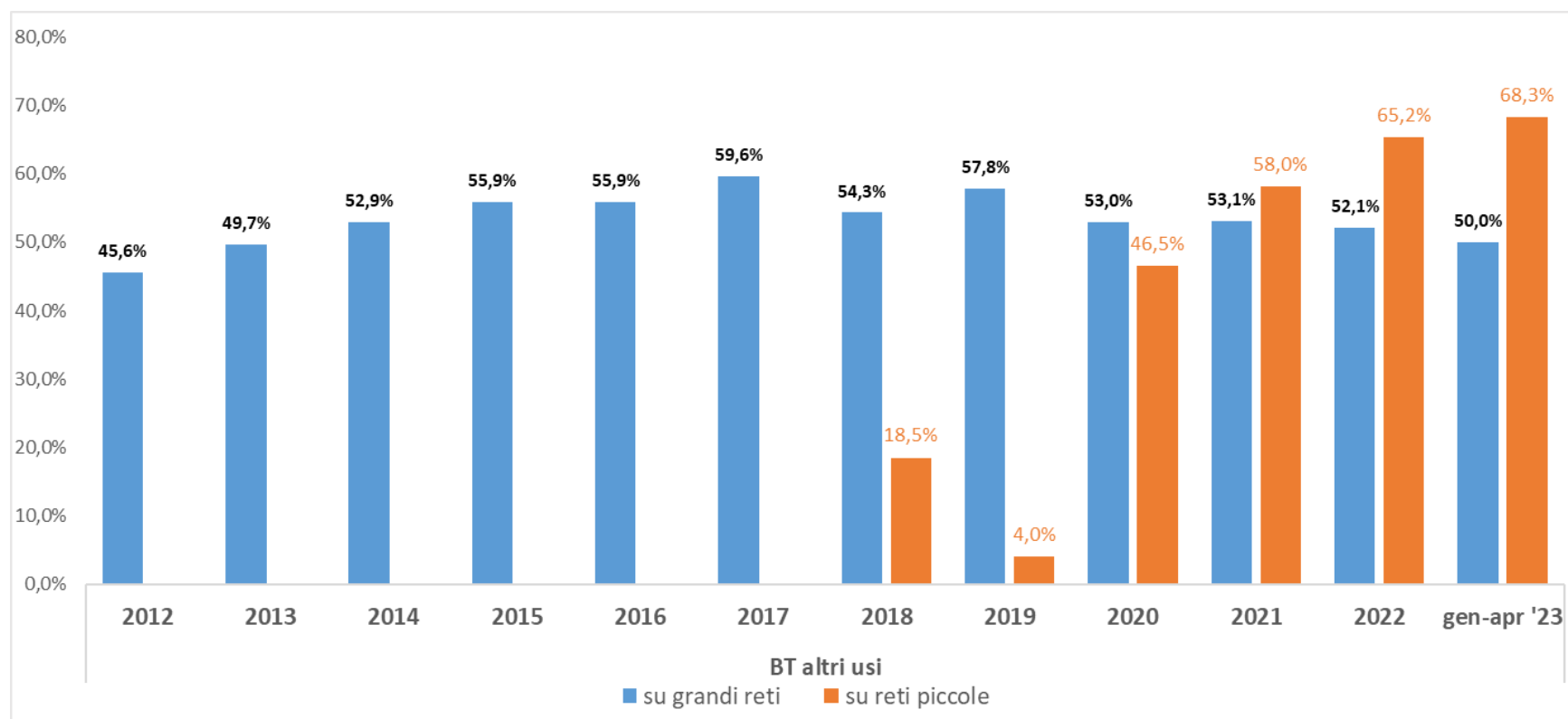
Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018

Grafico 16. Incidenza delle uscite dalla maggior tutela con lo stesso venditore o col venditore collegato rispetto al totale delle uscite dalla maggior tutela – clienti Domestici, aggiornati a settembre 2023.



Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018

**Grafico 17. Incidenza delle uscite dalla maggior tutela con lo stesso venditore o col venditore collegato rispetto al totale delle uscite dalla maggior tutela – clienti BT Altri usi, aggiornati ad aprile 2023.**



Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018



Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

Grafico 18. Passaggi connessi in BT per tipologia di cliente e regione – Anno 2022 e proiezioni sul 2023 basata sull'andamento della prima parte dell'anno.

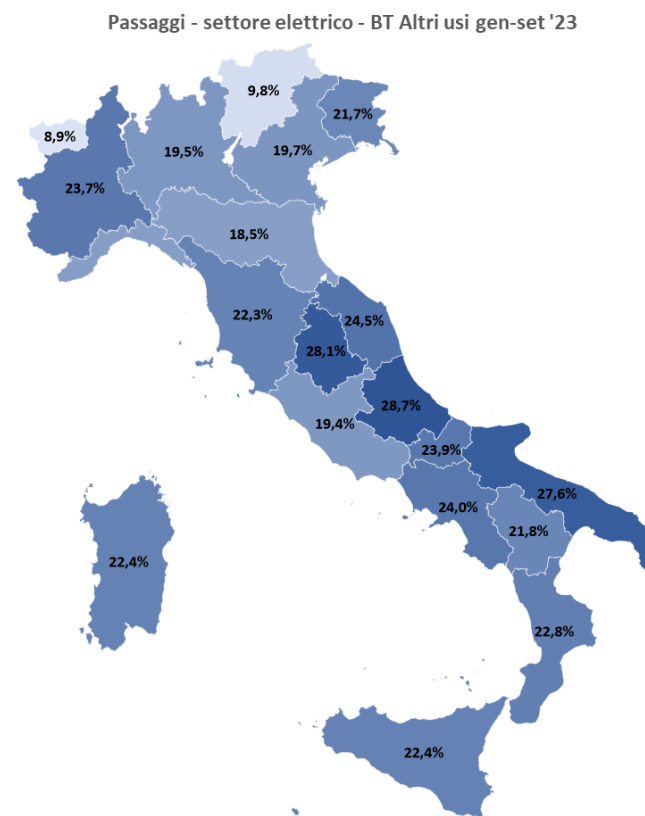
Regione	Domestico		
	2022	gen-set '23	Proiezione sul '23
Abruzzo	23,3%	17,5%	23,4%
Basilicata	19,5%	16,3%	21,7%
Calabria	18,9%	14,0%	18,6%
Campania	19,9%	16,3%	21,7%
Emilia-Romagna	16,7%	13,0%	17,3%
Friuli-Venezia Giulia	19,8%	14,5%	19,3%
Lazio	15,6%	12,5%	16,7%
Liguria	17,7%	14,2%	18,9%
Lombardia	17,8%	14,6%	19,5%
Marche	20,6%	15,9%	21,1%
Molise	23,1%	15,5%	20,7%
Piemonte	19,8%	15,8%	21,1%
Puglia	22,7%	17,7%	23,5%
Sardegna	23,9%	17,8%	23,7%
Sicilia	18,8%	13,7%	18,3%
Toscana	19,3%	15,5%	20,7%
Trentino-Alto Adige	6,1%	6,6%	8,8%
Umbria	18,6%	14,9%	19,8%
Valle d'Aosta	9,1%	5,5%	7,4%
Veneto	28,5%	16,3%	21,7%
<b>ITALIA</b>	<b>19,4%</b>	<b>14,8%</b>	<b>19,8%</b>



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

Regione	BT Altri usi		
	2022	gen-set '23	Proiezione sul '23
Abruzzo	34,1%	28,7%	38,3%
Basilicata	21,4%	21,8%	29,1%
Calabria	23,5%	22,8%	30,4%
Campania	25,3%	24,0%	32,0%
Emilia-Romagna	19,6%	18,5%	24,7%
Friuli-Venezia Giulia	22,1%	21,7%	28,9%
Lazio	20,2%	19,4%	25,8%
Liguria	20,4%	18,7%	24,9%
Lombardia	19,6%	19,5%	26,0%
Marche	26,2%	24,5%	32,6%
Molise	29,6%	23,9%	31,9%
Piemonte	24,6%	23,7%	31,7%
Puglia	27,9%	27,6%	36,8%
Sardegna	25,3%	22,4%	29,9%
Sicilia	22,6%	22,4%	29,8%
Toscana	23,6%	22,3%	29,7%
Trentino-Alto Adige	7,6%	9,8%	13,0%
Umbria	28,8%	28,1%	37,4%
Valle d'Aosta	10,5%	8,9%	11,9%
Veneto	26,9%	19,7%	26,3%
<b>ITALIA</b>	<b>22,9%</b>	<b>21,5%</b>	<b>28,7%</b>



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

*Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas*

**Tabella 2. Descrizione della composizione dei passaggi dei clienti connessi in BT per tipologia di cliente – ITALIA – Anno 2022 e proiezioni sul 2023 basata sull'andamento della prima parte dell'anno**

DATO	2022		Gennaio – settembre 2023		Proiezioni a fine 2023 **	
	DOMESTICO	BT Altri USI	DOMESTICO	BT Altri USI	DOMESTICO	BT Altri USI
<b>Tasso di Switching (TUTTI i Cambi di UdD*)</b>	<b>19,4%</b>	<b>22,9%</b>	<b>14,8%</b>	<b>21,5%</b>	<b>19,8%</b>	<b>28,7%</b>
<b>Passaggi da e per la Maggior tutela</b> (in entrata in Mag. Tut., da qualsiasi mercato, e in uscita da Mag. Tut. Verso ML %)	<b>7,0%</b>	<b>3,9%</b>	<b>3,6%</b>	<b>1,8%</b>	4,8%	2,4%
- <i>Passaggi in uscita dalla maggior tutela con altro venditore dello stesso gruppo del DSO (%)</i>	3,7%	1,7%				
- <i>Passaggi in entrata nella maggior tutela con un venditore differente ma facente parte dello stesso gruppo del DSO (%)</i>	0,01%	0,01%	1,3%	0,7%	1,7%	1,0%
<b>Passaggi libero-libero</b> (da un UdD ad un altro, entrambi di ML - %)	<b>12,4%</b>	<b>16,5%</b>	<b>11,2%</b>	<b>15,1%</b>	15,0%	20,1%
<b>Passaggi da e per la Salvaguardia</b> (in entrata in SAL, da qualsiasi mercato, e in uscita da SAL a ML - %)	<i>n.a.</i>	<b>1,23%</b>	<i>n.a.</i>	<b>0,99%</b>	<i>n.a.</i>	1,3%
- <i>Passaggi in uscita dalla Salvaguardia con la stessa CC (%)</i>	<i>n.a.</i>	0,08%	<i>n.a.</i>	0,12%	<i>n.a.</i>	0,2%
<b>Passaggi da e per il STG<sub>PMI</sub></b> (in entrata in STG <sub>PMI</sub> , da qualsiasi mercato, e in uscita da STG <sub>PMI</sub> ML %)	<i>n.a.</i>	<b>1,4%</b>	<i>n.a.</i>	<b>0,6%</b>	<i>n.a.</i>	0,8%
<b>Rinegoziazioni in uscita dal STG<sub>PMI</sub> con lo stesso venditore (%)</b>	<i>n.a.</i>	0,31%	<i>n.a.</i>	0,06%	<i>n.a.</i>	0,1%
<b>Passaggi da e per il STG<sub>PMI</sub></b> (in entrata in STG <sub>MICRO</sub> , da qualsiasi mercato, e in uscita da STG <sub>MICRO</sub> a ML %)	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<b>3,1%</b>	<i>n.a.</i>	4,1%
<b>Rinegoziazioni in uscita dal STG<sub>MICRO</sub> con lo stesso venditore (%)</b>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	0,90%	<i>n.a.</i>	1,2%

\* Sono esclusi i cambi di UdD per scioglimento di un contratto di trasporto o dispacciamento per inadempienza dell'UdD

\*\* Per il 2023 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – settembre '23. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '23, al fine di rendere confrontabili i dati parziali del 2023 con quelli annuali degli anni precedenti, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nella prima parte dell'anno.

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

*Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas*

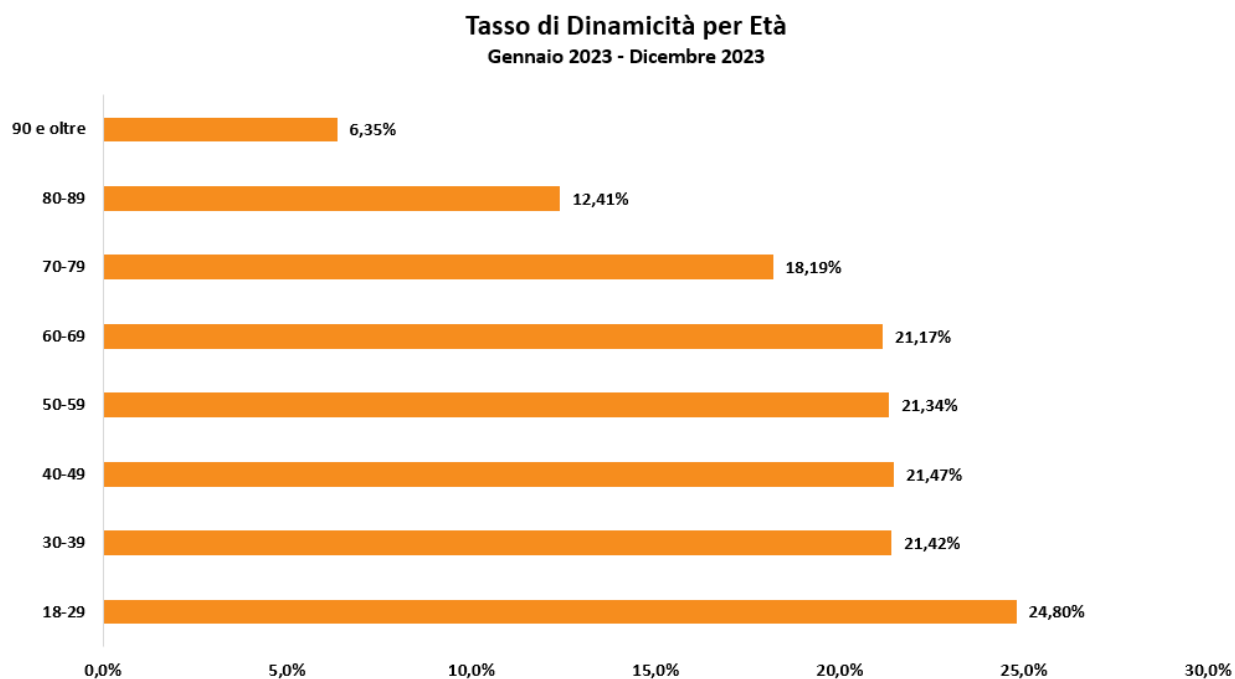
**Tabella 3. Cambi di Controparte commerciale cui non è associato un cambio dell'UdD corrispondente – clienti connessi in BT per tipologia di cliente – ITALIA – Anno 2022 e proiezioni sul 2023 basata sull'andamento della prima parte**

DATO	2022		Gennaio – settembre 2023		Proiezioni a fine 2023 **	
	DOMESTICO	BT Altri USI	DOMESTICO	BT Altri USI	DOMESTICO	BT Altri USI
<b>Cambio di CC con stesso UdD</b> (da una CC ad un'altra, entrambe del mercato libero, con stesso UdD)	0,1%	0,3%	0,03%	0,09%	0,04%	0,12%

\*\*Per il 2023 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – settembre '23, evidenziati in blu scuro. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '23, al fine di rendere confrontabili i dati parziali del 2023 con quelli annuali degli anni precedenti, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno (parte evidenziata con linea tratteggiata) i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nella prima parte dell'anno.

*Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII*

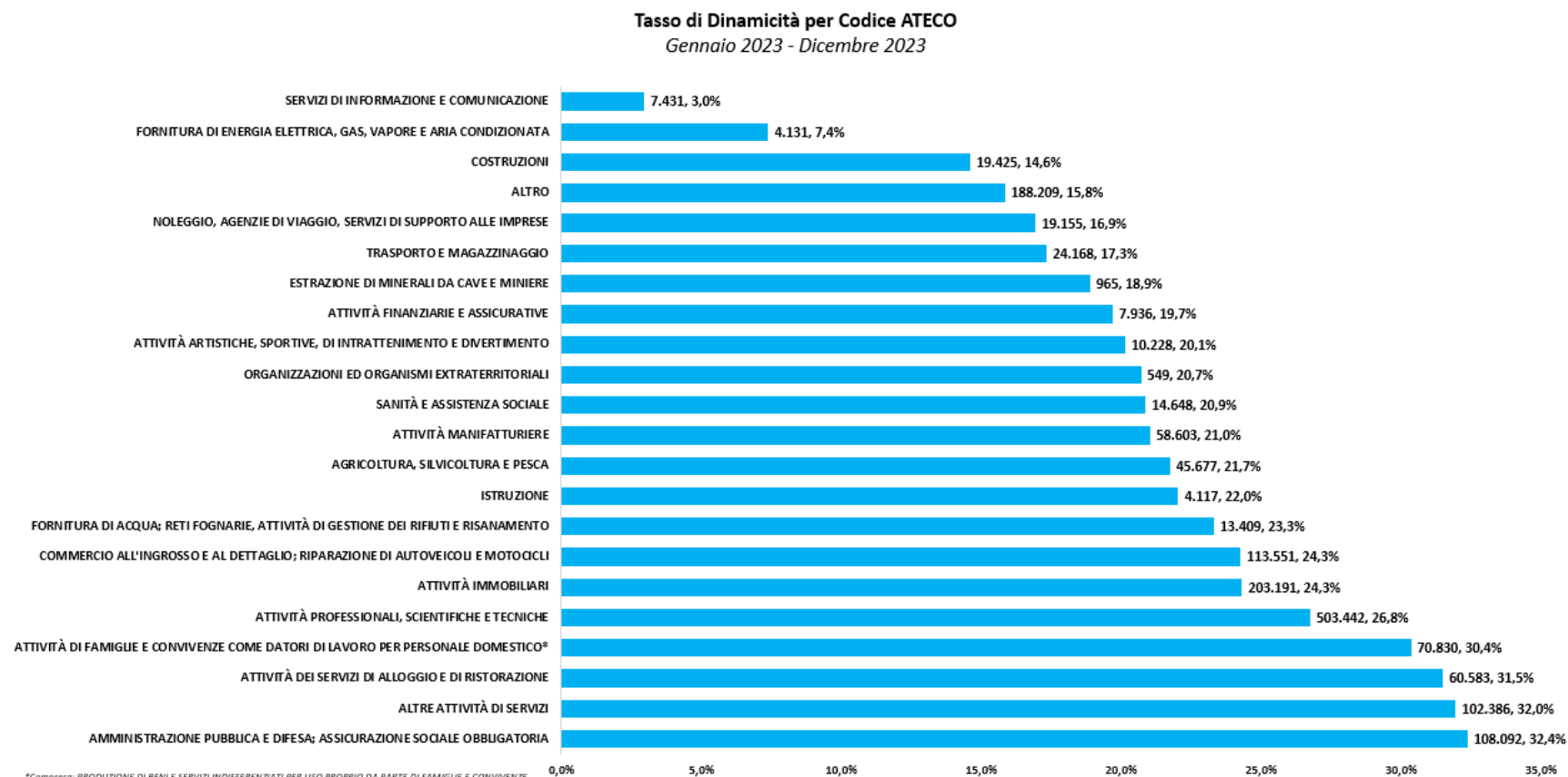
**Grafico 19. Tasso di cambio fornitore per fascia di età dei clienti domestici del settore elettrico, gennaio 2023-dicembre 2023.**



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

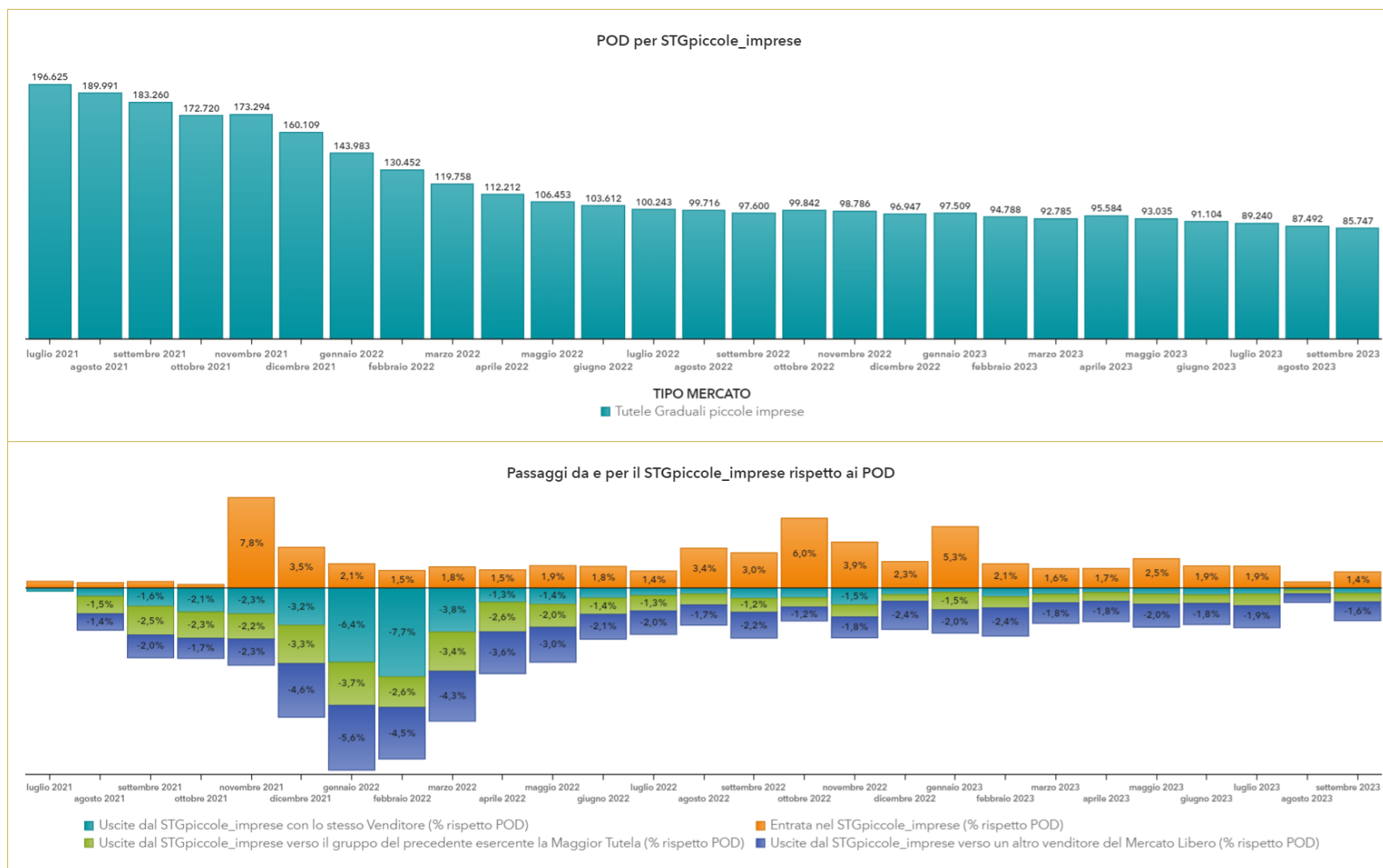
Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

**Grafico 20. Tasso di cambio fornitore per sezione ATECO dei clienti BT Altri usi del settore elettrico, gennaio 2023-dicembre 2023**



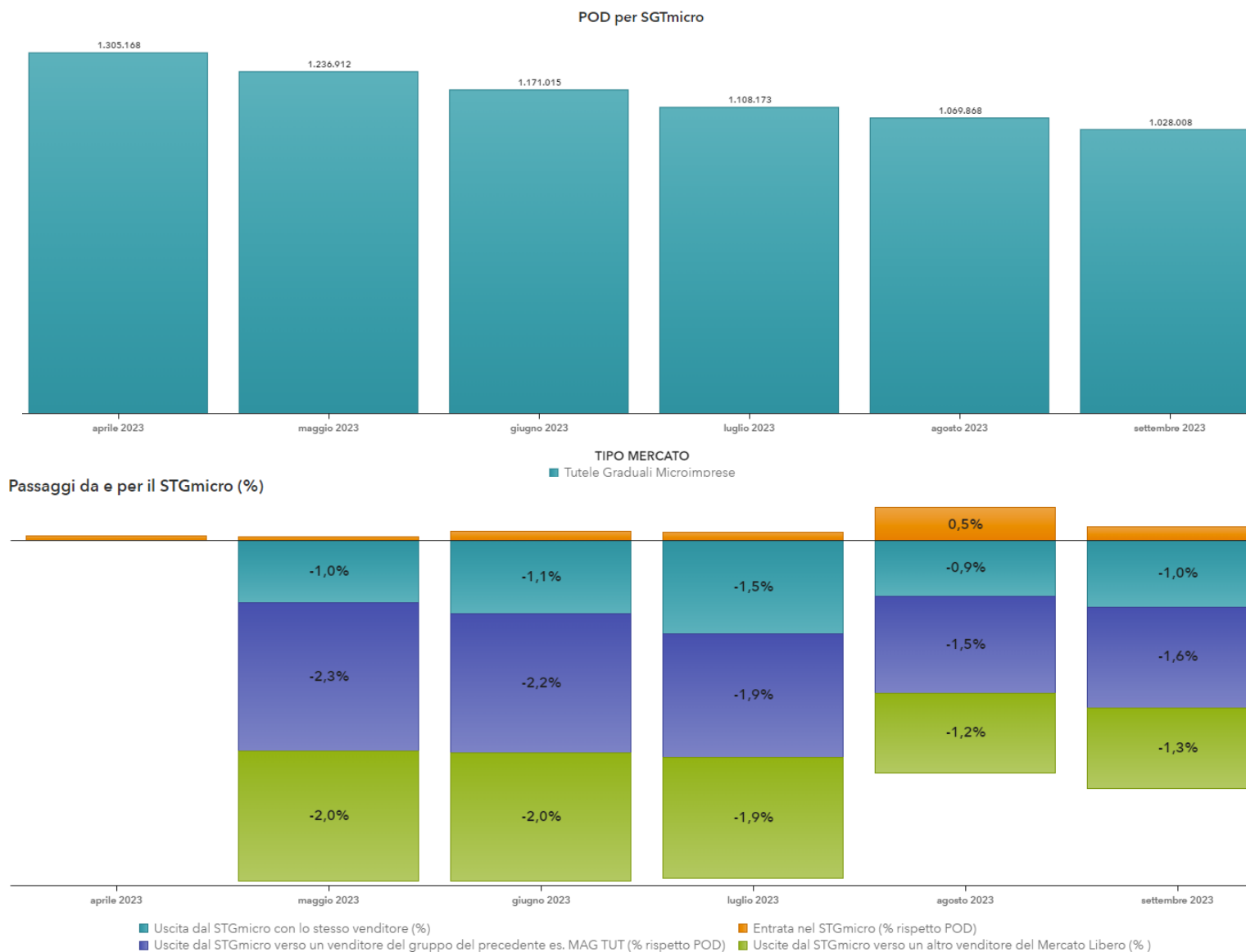
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 21. Consistenza mensile del  $STG_{PMI}$  e dettaglio dei passaggi da e per tale servizio – dall'inizio del servizio a sett. '23.**



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 22. Consistenza mensile del STG<sub>MICRO</sub> e dettaglio dei passaggi da tale servizio – dall'inizio del servizio a settembre 2023.**



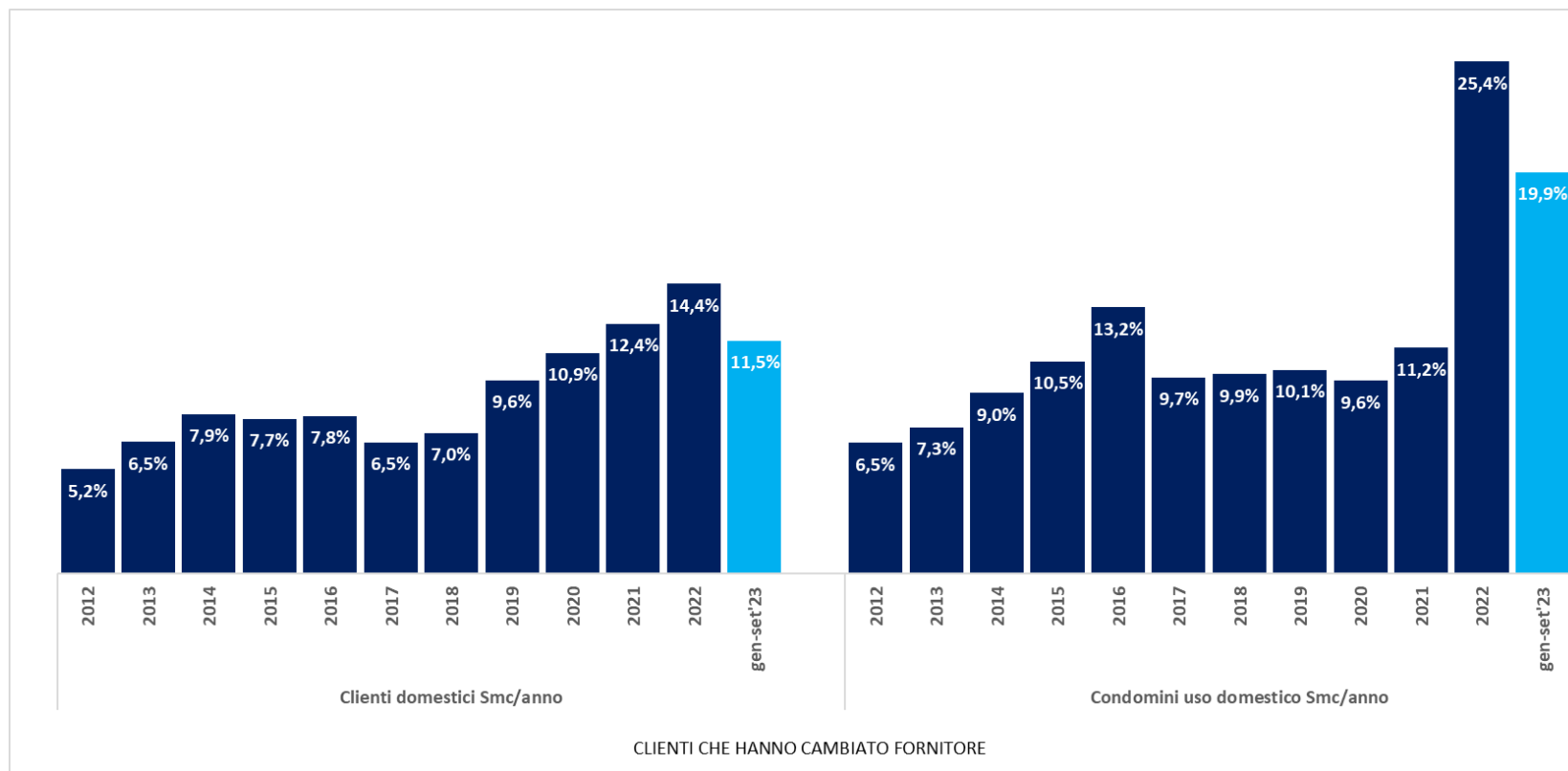
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII



## **SETTORE DEL GAS NATURALE**

- 4.3. Con riferimento al settore del gas naturale, vengono riportate le evidenze su:
- a) l'evoluzione del tasso di cambio fornitore dal 2012 al 2023. Per quest'ultimo anno, i dati a consuntivo si riferiscono al periodo gennaio –settembre 2023;
  - b) il dettaglio trimestrale dei cambi di fornitore dall'inizio del 2012 al terzo trimestre 2023;
  - c) i dettagli dei passaggi nell'ambito dello stesso mercato libero e tra le varie modalità di fornitura (mercato libero e servizio di tutela nel settore del gas).
- 4.4. Rispetto alle analisi riportate per il settore elettrico, per quello del gas non viene riportata la previsione del tasso di cambio fornitore a fine 2023 basata sui dati della prima parte del medesimo anno. A partire dall'ultimo trimestre del 2021 si è registrato un insolito incremento degli switching legati all'attivazione dei servizi di ultima istanza e alla successiva fuoriuscita di questi verso il mercato libero, proseguito fino alla prima parte del 2023. Inoltre, anche in ragione della situazione congiunturale derivante dall'emergenza prezzi non è possibile escludere potenziali attivazioni dei servizi di ultima istanza anche nel corso del resto del 2023. Pertanto, nella comparazione delle analisi riportate sul 2023 con i dati precedenti è opportuno considerare che le prime si riferiscono ai soli primi nove mesi, mentre i dati precedenti sono annuali.

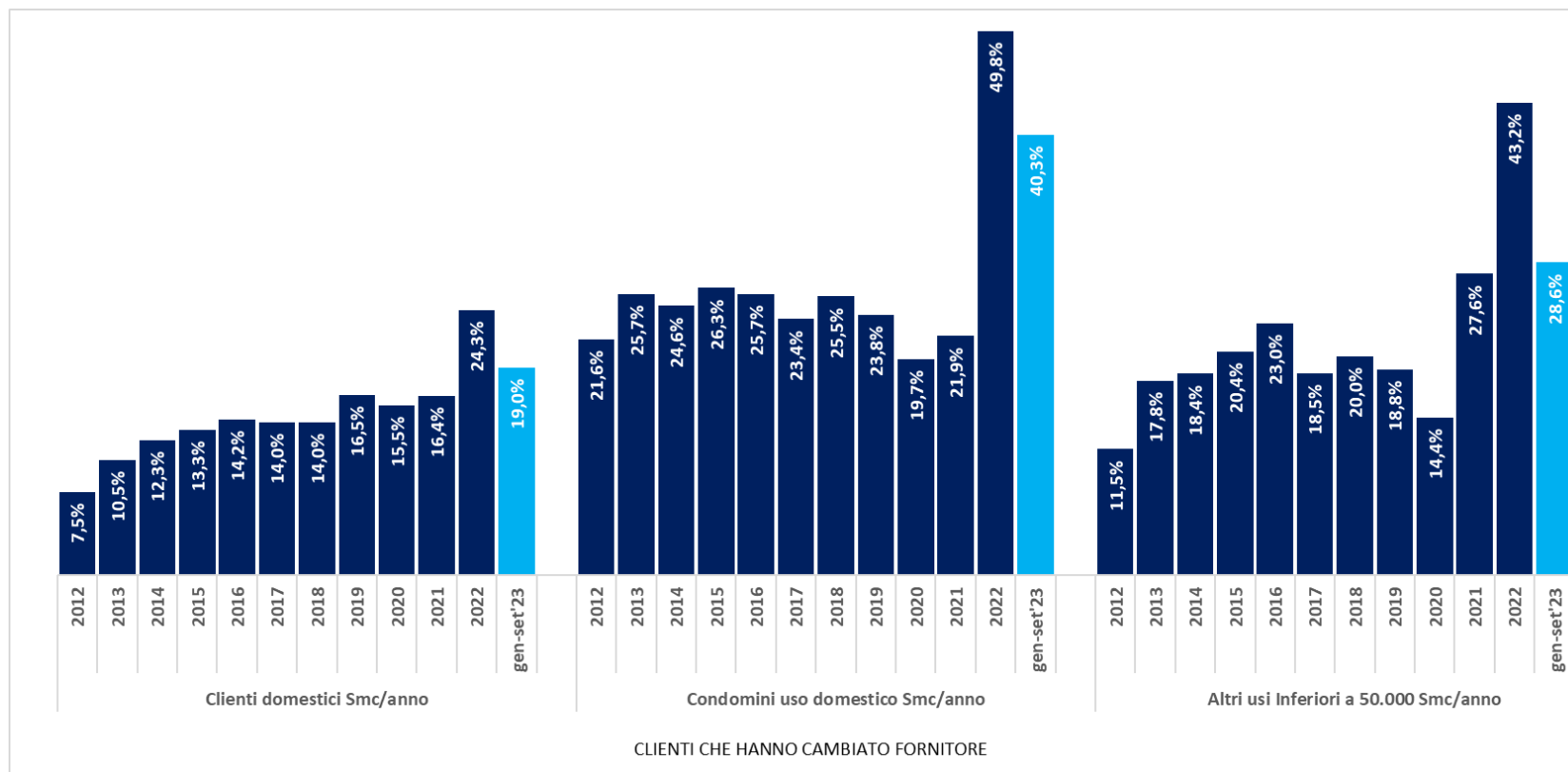
**Grafico 23. Cambi di fornitore annuali dei clienti con consumi annui inferiori a 200.000 Smc, aggiornati a settembre 2023.**



\*Per il 2023 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – settembre '23, evidenziati in celeste.

Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018

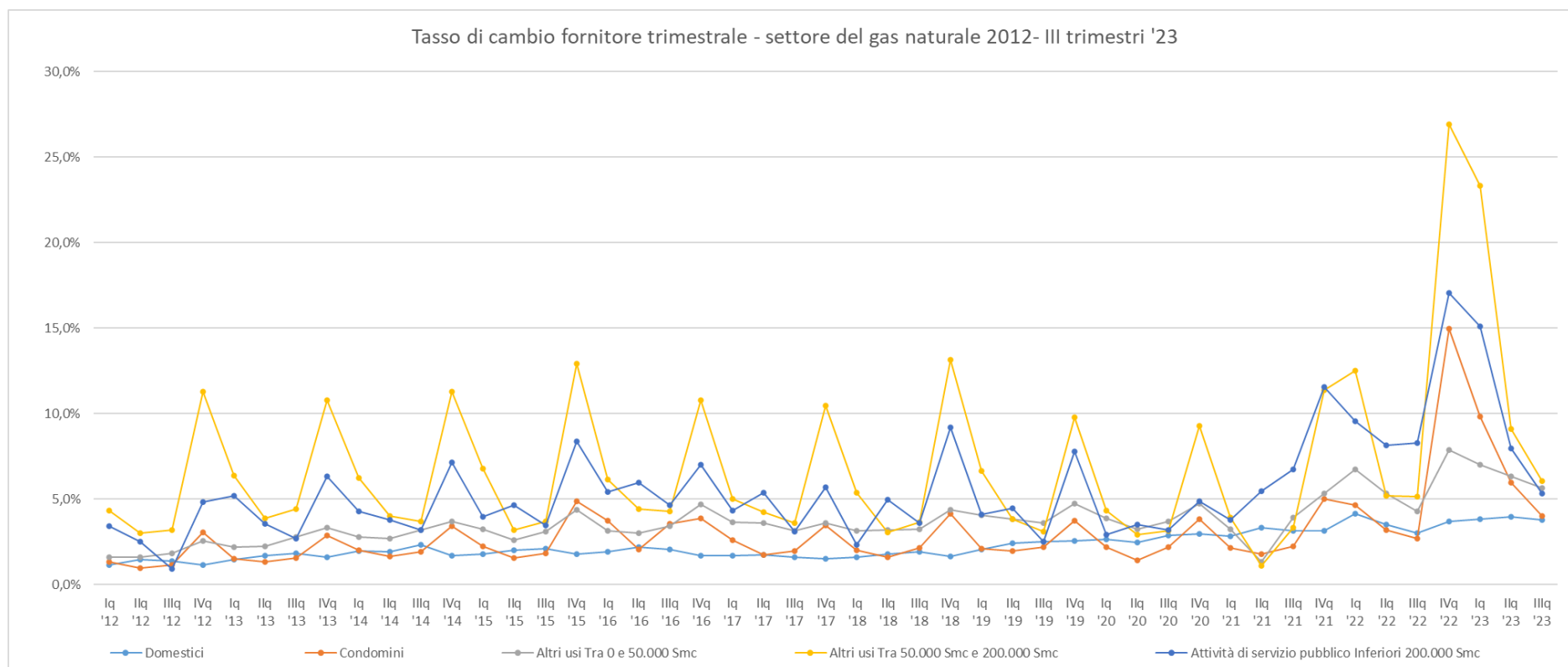
## Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas



\*Per il 2023 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – settembre '23, evidenziati in celeste.

Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018.

**Grafico 24. Cambi di fornitore trimestrali dei clienti con consumi annui inferiori a 200.000 Smc, aggiornati a settembre 2023.**



Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018

Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

Tabella 4. Passaggi per tipologia di cliente – Anno 2022 e primi nove mesi del 2023

Regione	Anno 2022				
	DOMESTICI <200.000 Smc	Condomini <200.000 Smc	Altri usi <50.000 Smc	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico <200.000 Smc
Abruzzo	17,3%	23,3%	29,6%	57,4%	69,4%
Basilicata	11,2%	12,0%	18,4%	73,8%	24,8%
Calabria	17,6%	22,5%	34,9%	87,9%	24,1%
Campania	14,2%	20,3%	24,1%	57,8%	38,3%
Emilia-Romagna	14,0%	9,7%	20,8%	45,0%	29,6%
Friuli-Venezia Giulia	17,8%	13,6%	34,2%	52,8%	61,5%
Lazio	11,9%	40,2%	24,0%	64,5%	52,1%
Liguria	13,0%	24,2%	21,7%	52,7%	43,9%
Lombardia	13,2%	28,9%	20,7%	42,9%	36,2%
Marche	16,7%	26,6%	26,4%	51,6%	52,4%
Molise	16,2%	24,4%	25,9%	60,0%	44,0%
Piemonte	16,1%	36,7%	30,0%	67,5%	53,7%
Puglia	15,3%	11,6%	27,2%	92,9%	47,3%
Sicilia	11,0%	10,8%	20,5%	75,8%	35,9%
Toscana	14,0%	16,8%	24,1%	47,7%	47,7%
Trentino-Alto Adige	3,7%	5,0%	6,5%	13,3%	10,9%
Umbria	23,3%	31,5%	44,2%	58,3%	67,5%
Valle d'Aosta	10,1%	9,0%	19,3%	44,9%	48,4%
Veneto	17,7%	19,7%	26,4%	48,9%	41,1%
<b>ITALIA</b>	<b>14,4%</b>	<b>25,4%</b>	<b>24,3%</b>	<b>49,8%</b>	<b>43,2%</b>

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

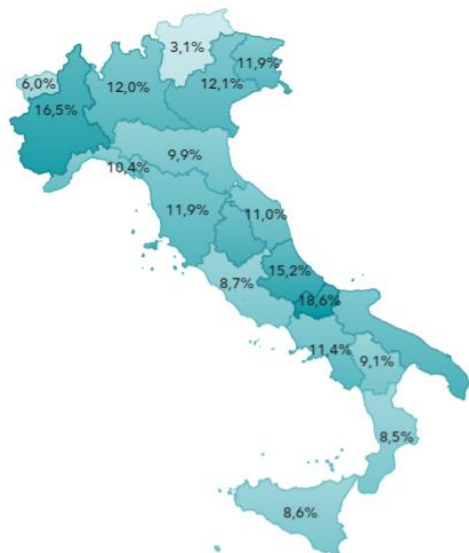
Regione	gennaio-settembre '23				
	DOMESTICI <200.000 Smc	Condomini <200.000 Smc	Altri usi <50.000 Smc	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico <200.000 Smc
Abruzzo	15,2%	16,7%	25,5%	28,8%	49,0%
Basilicata	9,1%	14,8%	15,4%	30,4%	25,8%
Calabria	8,5%	6,8%	22,3%	43,8%	11,5%
Campania	11,4%	26,2%	29,2%	51,0%	25,6%
Emilia-Romagna	9,9%	7,7%	14,0%	19,8%	15,2%
Friuli-Venezia Giulia	11,9%	7,9%	24,6%	26,3%	19,4%
Lazio	8,7%	24,5%	15,3%	101,6%	45,3%
Liguria	10,4%	19,4%	17,6%	28,0%	26,4%
Lombardia	12,0%	21,9%	16,4%	32,5%	20,8%
Marche	11,0%	12,1%	17,0%	57,1%	20,9%
Molise	18,6%	29,0%	27,0%	54,6%	28,9%
Piemonte	16,5%	33,6%	26,7%	42,4%	36,9%
Puglia	12,6%	10,2%	23,4%	193,0%	34,9%
Sicilia	8,6%	10,9%	17,5%	51,1%	25,8%
Toscana	11,9%	11,6%	18,9%	44,0%	28,7%
Trentino-Alto Adige	3,1%	4,5%	5,9%	8,1%	15,5%
Umbria	13,4%	17,3%	24,2%	45,8%	32,4%
Valle d'Aosta	6,0%	20,1%	18,2%	38,8%	31,0%
Veneto	12,1%	17,3%	19,9%	41,2%	29,7%
<b>ITALIA</b>	<b>11,5%</b>	<b>19,9%</b>	<b>19,0%</b>	<b>40,3%</b>	<b>28,6%</b>

\*Per il 2023 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – settembre '23, nella tabella precedente.

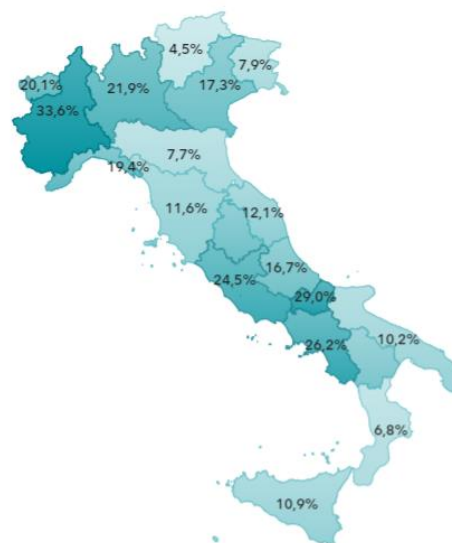
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 25. Passaggi dei clienti per regione – gennaio – settembre 2023**

Passaggi - gas naturale - Domestici gen-set'23



Passaggi - gas naturale - Condomini gen-set'23

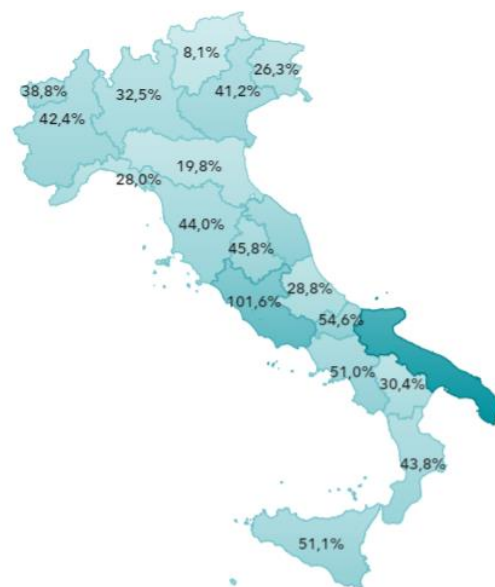


Passaggi - gas naturale - Altri usi < 50.000 smc gen-set'23

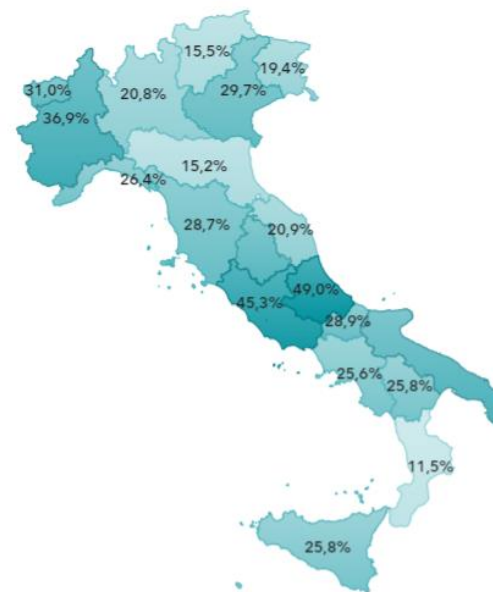


## Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

Passaggi - gas naturale - Altri usi tra 50.000 smc e 200.000 smc gen-set'23



Passaggi - gas naturale - Attività di Serv. Pubbl. gem-set'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII



Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

**Tabella 5. Descrizione della composizione dei passaggi per tipologia di cliente – ITALIA - 2022 e primi nove mesi del 2023**

<b>ITALIA – ANNO 2022</b>	<b>DOMESTICI &lt;200.000 Smc</b>	<b>Condomini &lt;200.000 Smc</b>	<b>Altri usi &lt;50.000 Smc</b>	<b>Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc</b>	<b>Atti. Serv. pubblico &lt;200.000 Smc</b>
<b>Passaggi</b> (Cambi di UdD*)	<b>14,4%</b>	<b>25,4%</b>	<b>24,3%</b>	<b>49,8%</b>	<b>43,2%</b>
<b>Passaggi da e per il Servizio di tutela**</b> (Cambi di UdD che implicano entrate in ST, da qualsiasi mercato, e uscite da ST verso ML)	<b>1,7%</b>	<b>1,4%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,1%</b>
<b>Passaggi libero-libero</b> (da un UdD ad un altro, entrambi di ML)	<b>11,5%</b>	<b>13,1%</b>	<b>18,9%</b>	<b>28,8%</b>	<b>25,9%</b>
<b>Passaggi libero-libero con diverso UdD e stessa CC</b> (da un UdD ad un altro, entrambi di ML ma mantenendo fissa la CC)	<b>2,13%</b>	<b>4,17%</b>	<b>4,02%</b>	<b>2,55%</b>	<b>3,40%</b>
<b>Passaggi da e per il FUI</b> (Cambi di UdD che implicano entrate in FUI, da qualsiasi mercato, e uscite da FUI a ML)	<b>1,1%</b>	<b>10,9%</b>	<b>5,1%</b>	<b>4,5%</b>	<b>17,1%</b>
<b>Passaggi da e per il FDD</b> (Cambi di UdD che implicano entrate in FDD, da qualsiasi mercato, e uscite da FDD a ML)	<b>0,10%</b>	<b>0,04%</b>	<b>0,11%</b>	<b>16,33%</b>	<b>0,06%</b>
<b>*ITALIA – gennaio - settembre 2023**, ***</b>	<b>DOMESTICI &lt;200.000 Smc</b>	<b>Condomini &lt;200.000 Smc</b>	<b>Altri usi &lt;50.000 Smc</b>	<b>Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc</b>	<b>Atti. Serv. pubblico &lt;200.000 Smc</b>
<b>Passaggi</b> (Cambi di UdD)	<b>11,5%</b>	<b>19,9%</b>	<b>19,0%</b>	<b>40,3%</b>	<b>28,6%</b>
<b>Passaggi da e per il Servizio di tutela**</b> (Cambi di UdD che implicano entrate in ST, da qualsiasi mercato, e uscite da ST verso ML)	<b>0,9%</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,2%</b>
<b>Passaggi libero-libero</b> (da un UdD ad un altro, entrambi di ML)	<b>10,1%</b>	<b>13,2%</b>	<b>15,0%</b>	<b>17,5%</b>	<b>13,5%</b>
<b>Passaggi libero-libero con diverso UdD e stessa CC</b> (da un UdD ad un altro, entrambi di ML ma mantenendo fissa la CC)	<b>1,72%</b>	<b>6,01%</b>	<b>3,31%</b>	<b>5,28%</b>	<b>5,09%</b>
<b>Passaggi da e per il FUI</b> (Cambi di UdD che implicano entrate in FUI, da qualsiasi mercato, e uscite da FUI a ML)	<b>0,5%</b>	<b>5,7%</b>	<b>3,4%</b>	<b>14,7%</b>	<b>14,8%</b>
<b>Passaggi da e per il FDD</b> (Cambi di UdD che implicano entrate in FDD, da qualsiasi mercato, e uscite da FDD a ML)	<b>0,08%</b>	<b>0,07%</b>	<b>0,09%</b>	<b>7,79%</b>	<b>0,07%</b>

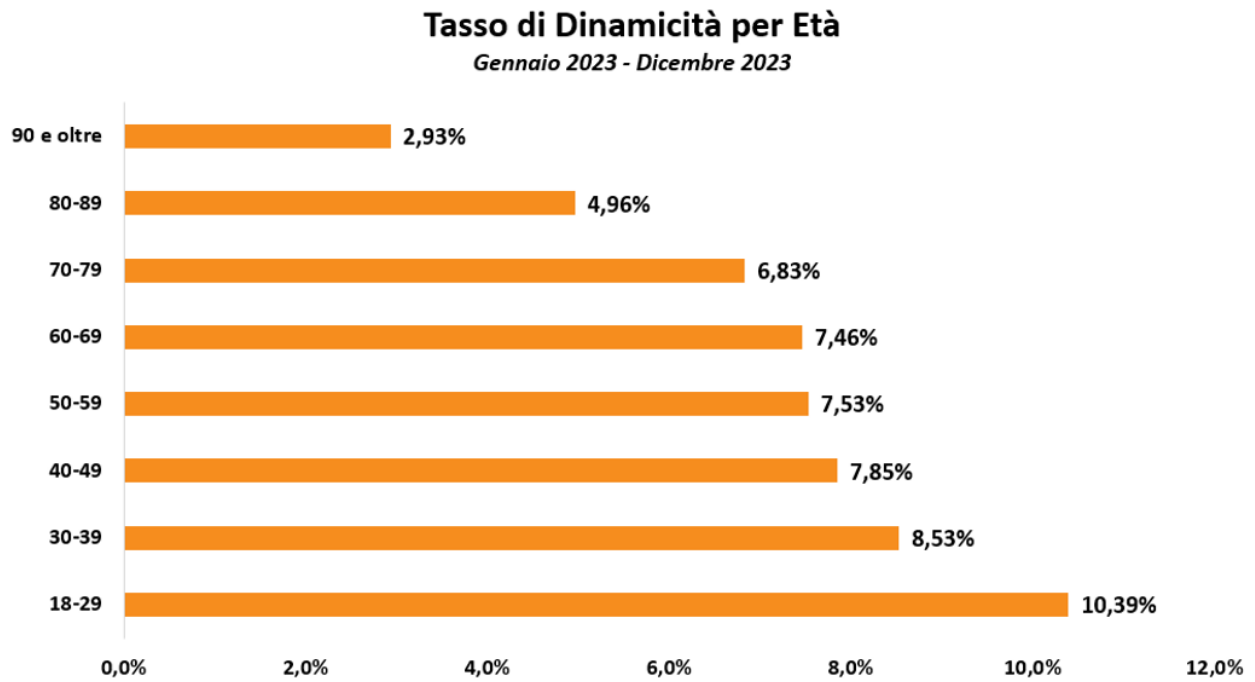
\*Esclusi quelli per Inadempimento dell'UdD e conseguente scioglimento del contratto di distribuzione ai sensi dell'art. 26bis della del. 138/04

\*\*Sono riportati i cambi di UdD e tra questi quelli che implicano anche l'uscita e il rientro in tutela. Sono escluse le rinegoziazioni con la stessa CC in uscita o in entrata in tutela.

\*\*\*Per il 2023 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – settembre '23.

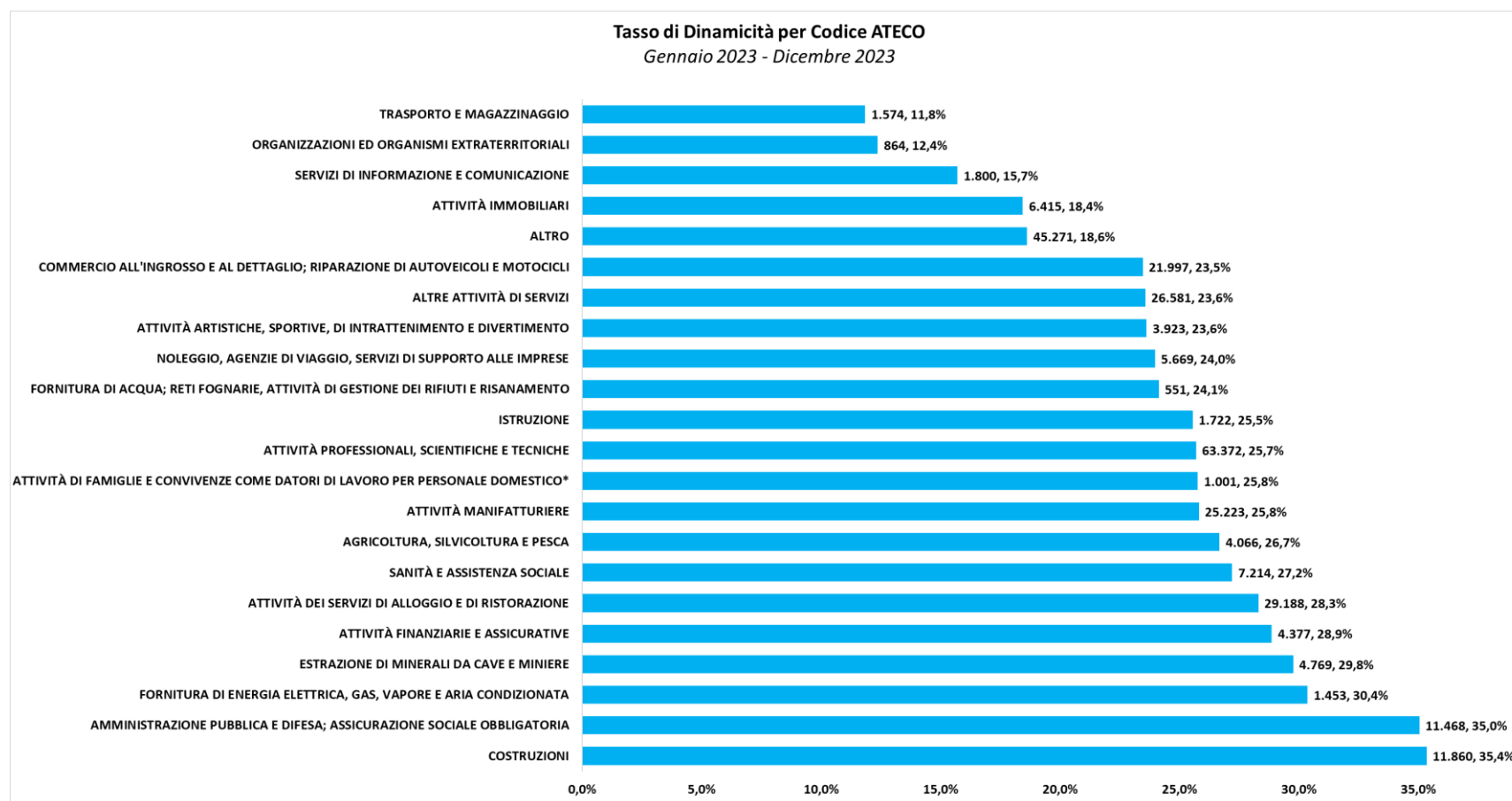
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 26.** Tasso di cambio fornitore per fascia di età dei clienti domestici del settore del gas naturale, gennaio 2023-dicembre 2023.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 27. Tasso di cambio fornitore per sezione ATECO dei clienti non domestici del settore del gas naturale, gennaio 2023-dicembre 2023**



\*Compresa: Produzione di beni e servizi indifferenziati per uso proprio da parte di famiglie e convivenze  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## **5. Evoluzione del comportamento del consumatore nei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas**

5.1. La presente sezione è dedicata alle evidenze circa il comportamento del consumatore di energia elettrica e gas naturale. In particolare, contiene aggiornamenti delle evidenze:

- a) delle indagini demoscopiche condotte dall'Autorità a fine 2023;
- b) del monitoraggio della curva di incasso, ai sensi della determinazione 12/2022 - DMRT, avente a oggetto a partire dal 2022, con riferimento specifico ai clienti domestici e distinti tra mercato libero e i servizi di tutela:
  - i) l'evoluzione degli incassi in base al numero di mesi trascorsi dalla scadenza della fattura, registrati dagli esercenti la vendita fino a 24 mesi;
  - ii) l'andamento degli incassi in base al mese di scadenza delle fatture, registrati dagli esercenti la vendita fino a 24 mesi.

5.2. Di seguito sono riportati i risultati dell'ultima indagine demoscopica<sup>49</sup>, svoltasi tra ottobre e dicembre del 2023. I relativi risultati sono esposti, in continuità con quelli riportati nei precedenti aggiornamenti del presente Rapporto.

5.3. In merito vengono esposti, distinguendo tra clienti domestici e clienti non domestici (identificati come piccole imprese) e tra settore elettrico e del gas naturale, i risultati afferenti alle seguenti principali tematiche:

- a) la soddisfazione del cliente finale circa il fornitore attuale;

---

<sup>49</sup> Le indagini demoscopiche sono effettuate tramite interviste telefoniche (metodologia CATI) o questionari online (metodologia CAWI). Il campione dei clienti intervistati nel 2023 è formato come segue:

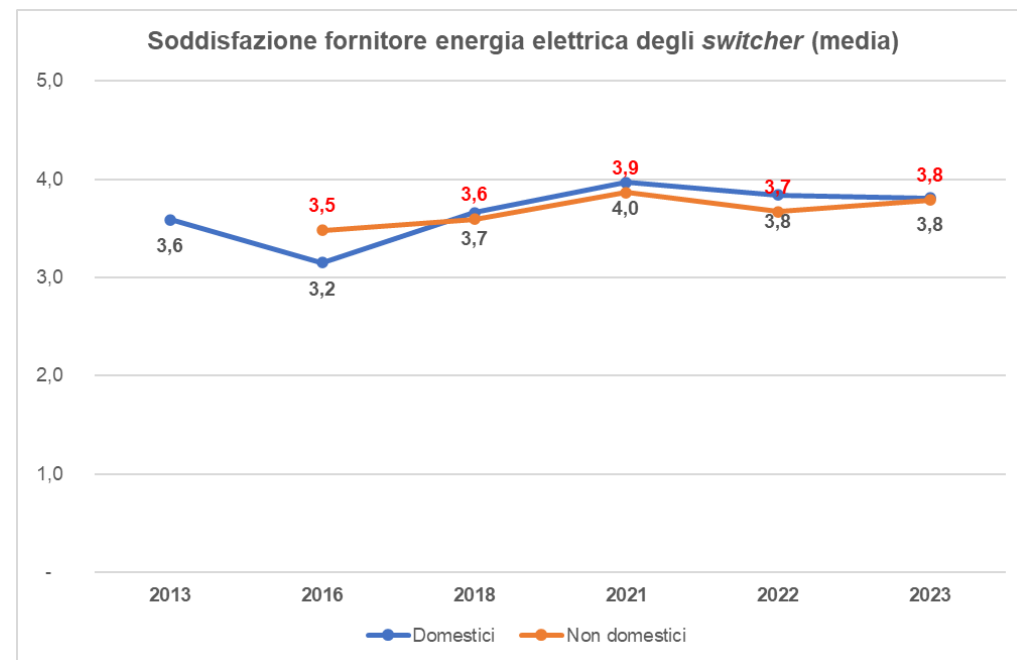
- per i clienti domestici, sono state intervistate 2.306 famiglie, negli ultimi anni il 55% ha cambiato fornitore in almeno uno dei due settori o ha sottoscritto un nuovo contratto;
- per i clienti non domestici, sono state intervistate 2.300 aziende fornite in BT, di cui 54% ha cambiato fornitore o contratto negli ultimi anni in almeno uno dei settori. Il campione dei clienti business dell'indagine 2023 è formato da clienti serviti in bassa tensione/pressione, con distribuzione casuale sul territorio nazionale e tra differenti settori merceologici, raggruppati in due macro-classi.
  - attività manifatturiere 13,3%;
  - commercio 19,1%;
  - servizi 67,6%.

- b) la conoscenza del mercato libero dell'energia elettrica e del gas naturale e degli effetti del cambio fornitore;
- c) le caratteristiche degli intervistati che hanno cambiato fornitore almeno una volta negli ultimi anni, tra cui l'età media, il livello di istruzione e la localizzazione geografica;
- d) i canali attraverso cui è stata sottoscritta l'offerta;
- e) per gli intervistati che non hanno cambiato fornitore in precedenza vengono esposte le ragioni sottostanti tale scelta e la propensione a cambiare nel prossimo futuro.

**Grafico 28. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE IN MERITO ALL'ATTUALE FORNITORE**

Quanto è soddisfatto del suo attuale fornitore di ENERGIA ELETTRICA?

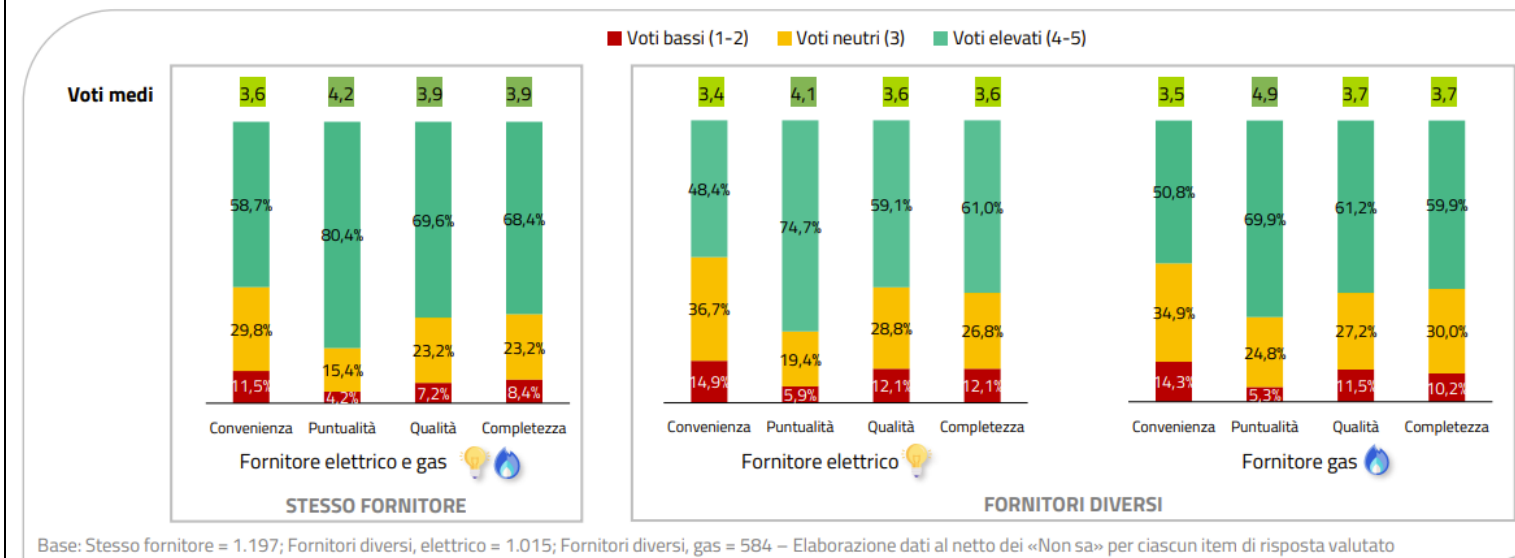
Scala da 1 a 5, dove 1 significa per niente e 5 totalmente



**CLIENTI DOMESTICI**

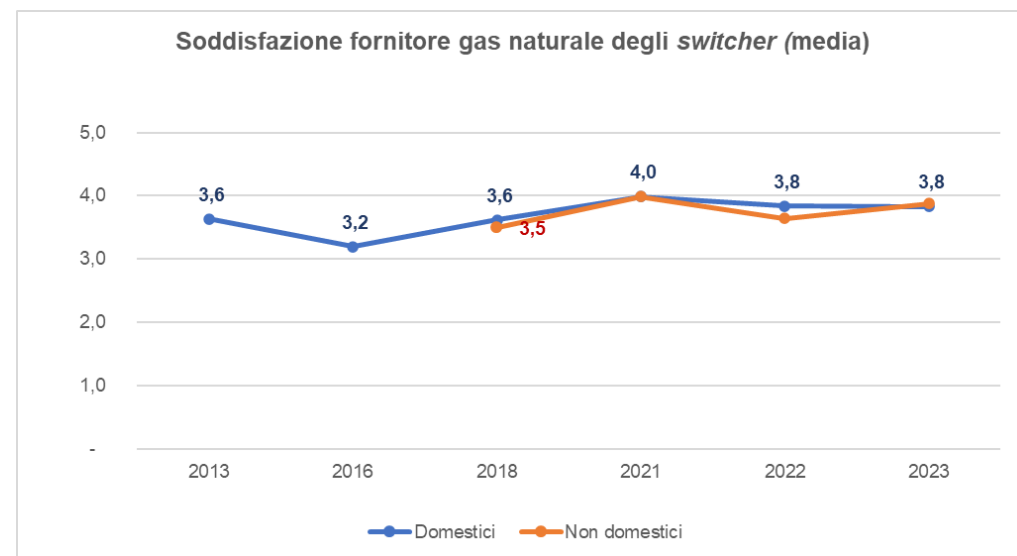
Quanto è soddisfatto del suo attuale fornitore di energia elettrica relativamente a...?

Scala da 1 a 5, dove 1 significa per niente e 5 totalmente



Quanto è soddisfatto del suo attuale fornitore di GAS NATURALE?

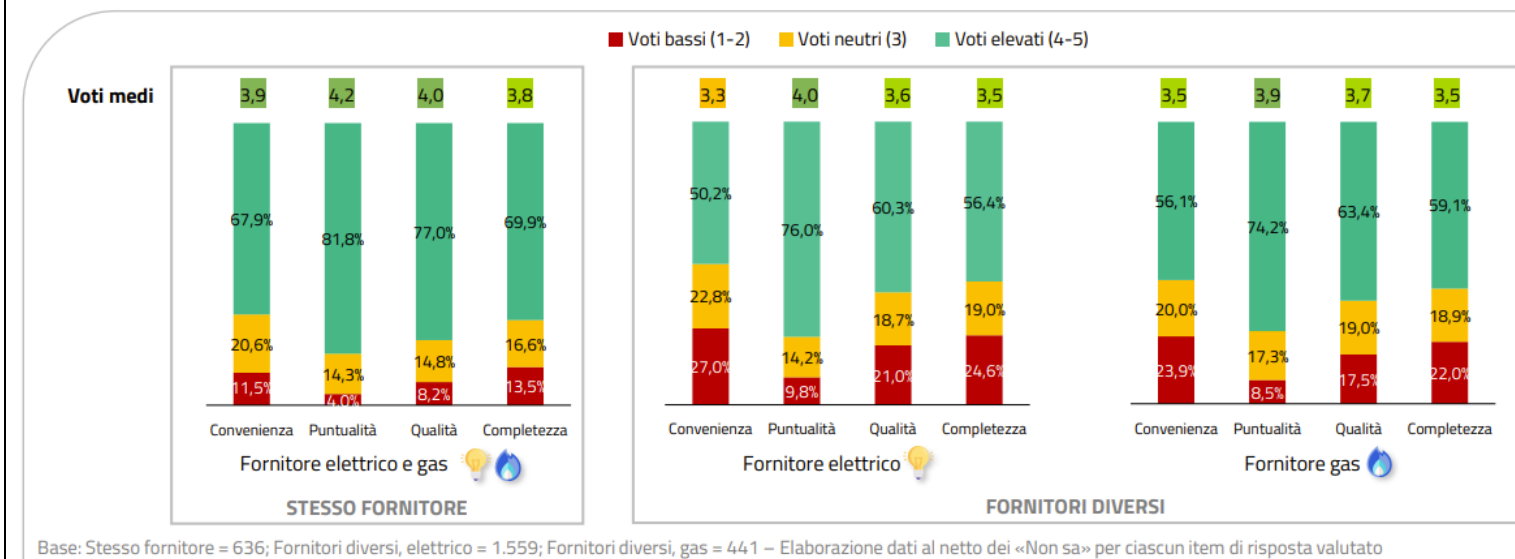
Scala da 1 a 5, dove 1 significa per niente e 5 totalmente



**CLIENTI BUSINESS**

Quanto è soddisfatto del suo attuale fornitore di energia elettrica relativamente a...?

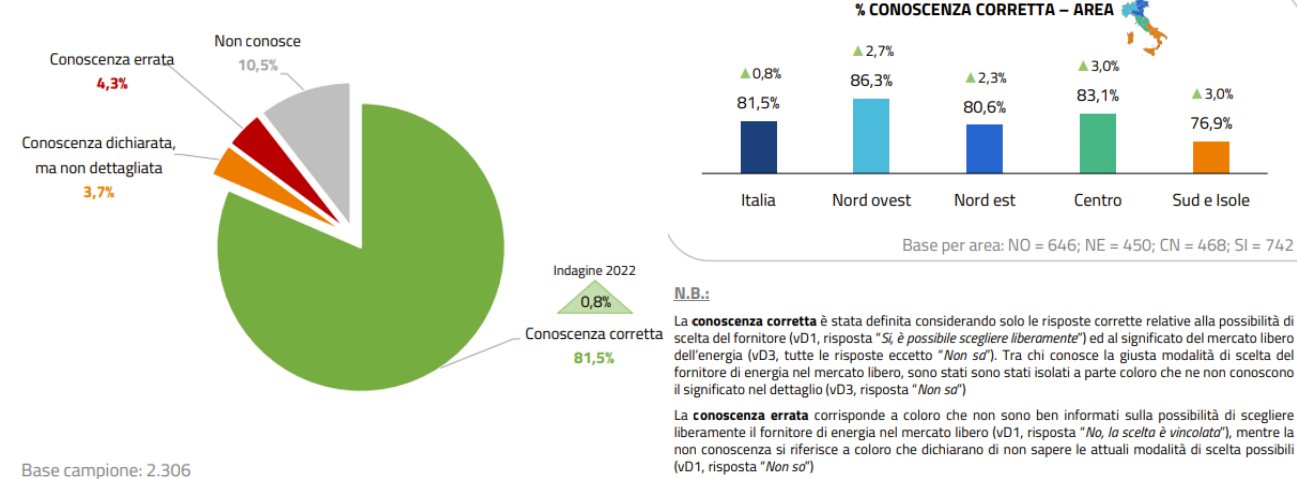
Scala da 1 a 5, dove 1 significa per niente e 5 totalmente



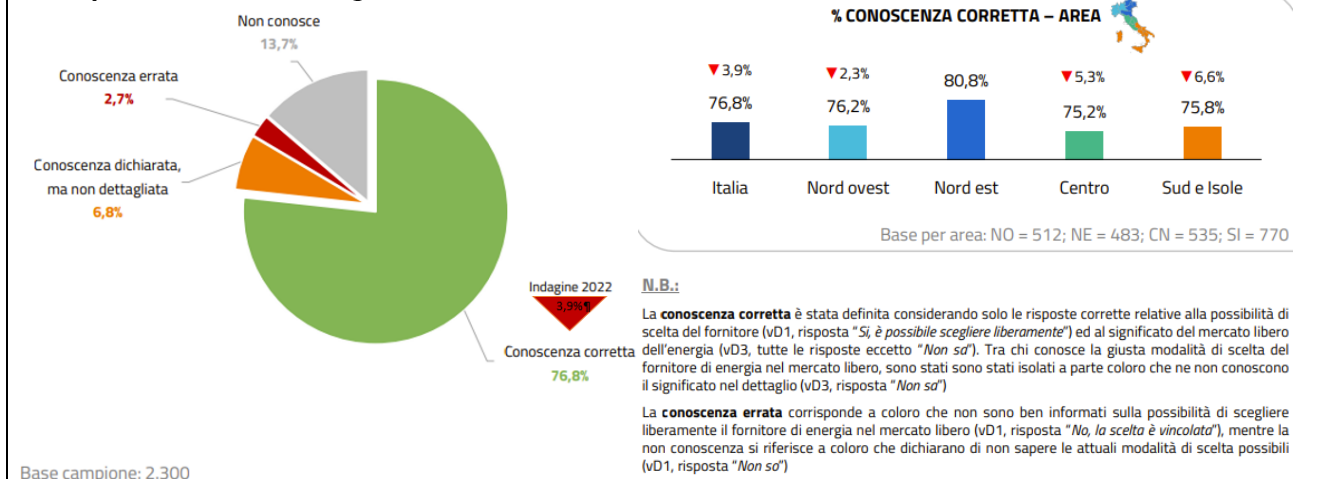
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI RILEVATI NELL'AMBITO DELLE INDAGINI DEMOSCOPICHE DELL'AUTORITÀ.

Grafico 29. **CONOSCENZA DEL MERCATO LIBERO E DEGLI EFFETTI DEL CAMBIO FORNITORE**

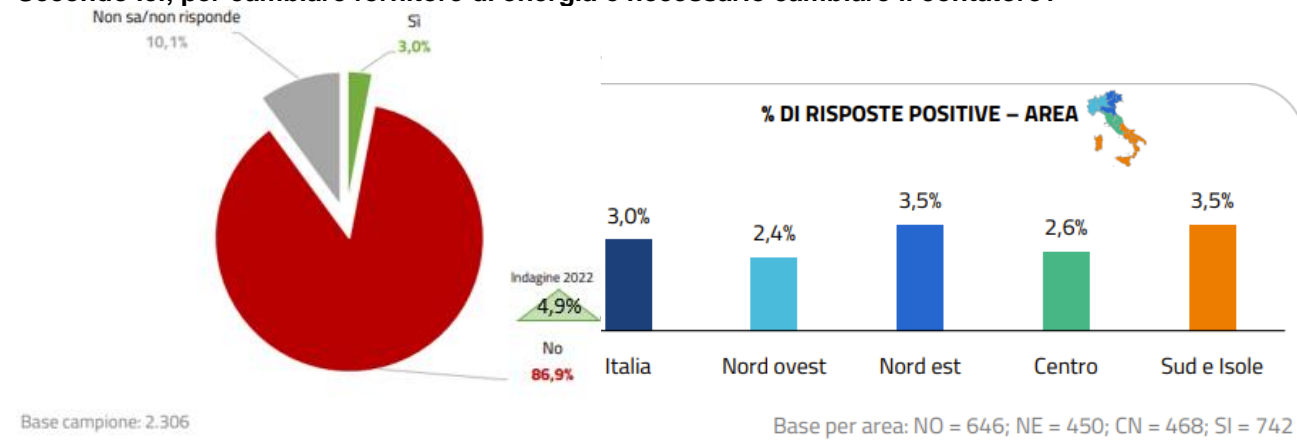
**DOMESTICI**  
 Secondo lei attualmente è possibile scegliere il fornitore di energia elettrica e gas naturale oppure la scelta è vincolata dal fornitore storico dell'area in cui vive?  
 Lei saprebbe dirmi cosa significa "mercato libero dell'energia?"



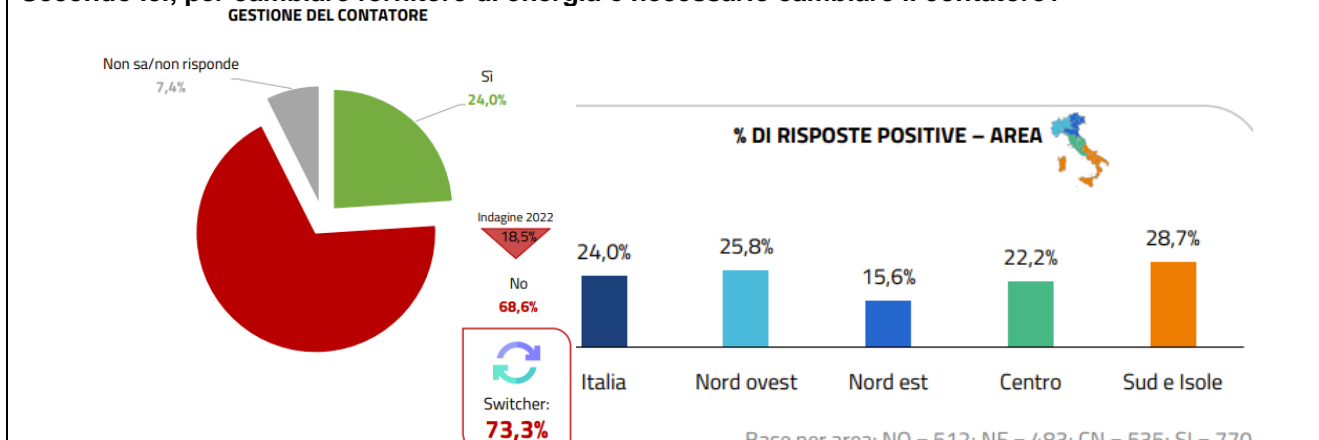
**Clienti BUSINESS**  
 Secondo lei attualmente è possibile scegliere liberamente il fornitore di energia elettrica e gas naturale oppure la scelta è vincolata dal fornitore storico dell'area in cui vive?  
 Lei saprebbe dirmi cosa significa "mercato libero dell'energia?"



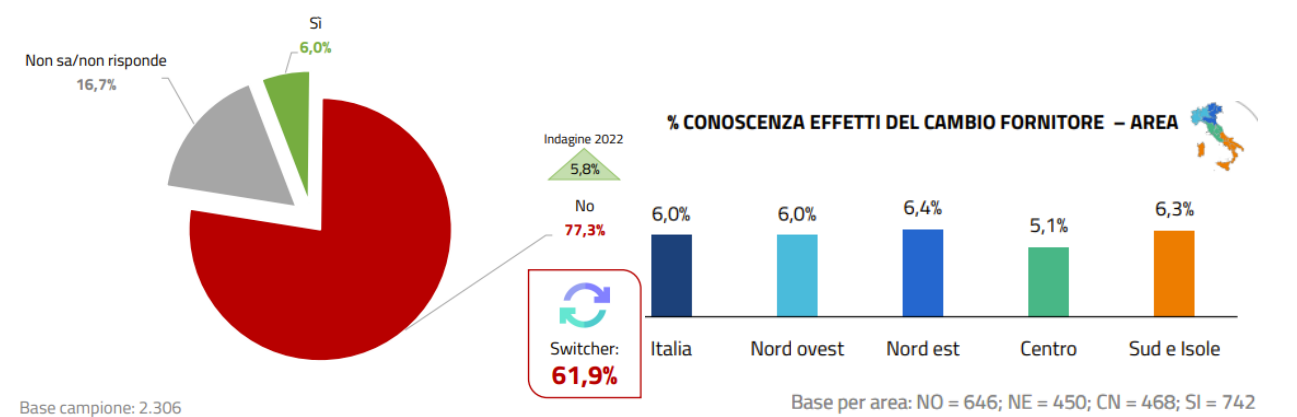
**DOMESTICI**  
 Secondo lei, per cambiare fornitore di energia è necessario cambiare il contatore?



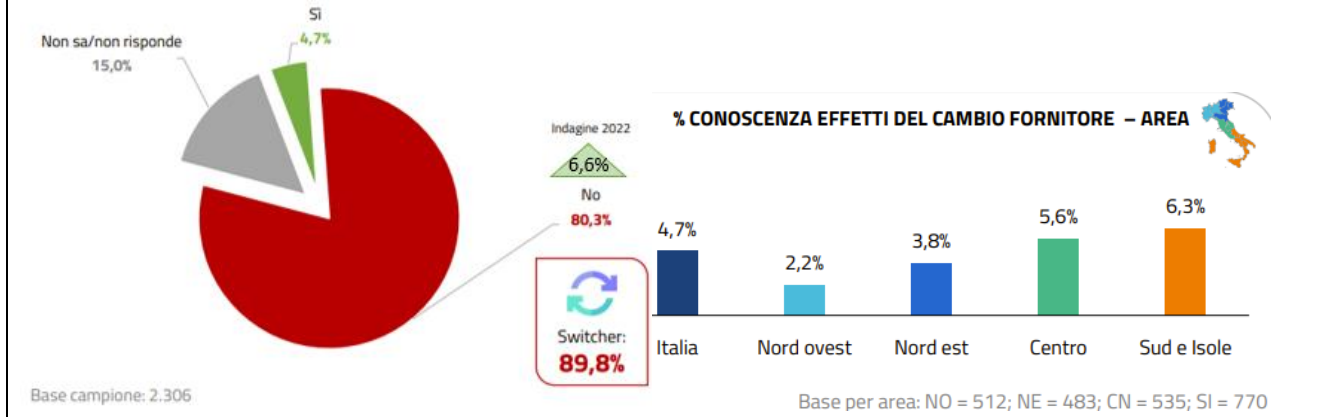
**CLIENTI BUSINESS**  
 Secondo lei, per cambiare fornitore di energia è necessario cambiare il contatore?



Lei pensa che al momento del cambio fornitore si potrebbero verificare più interruzioni di energia elettrica?



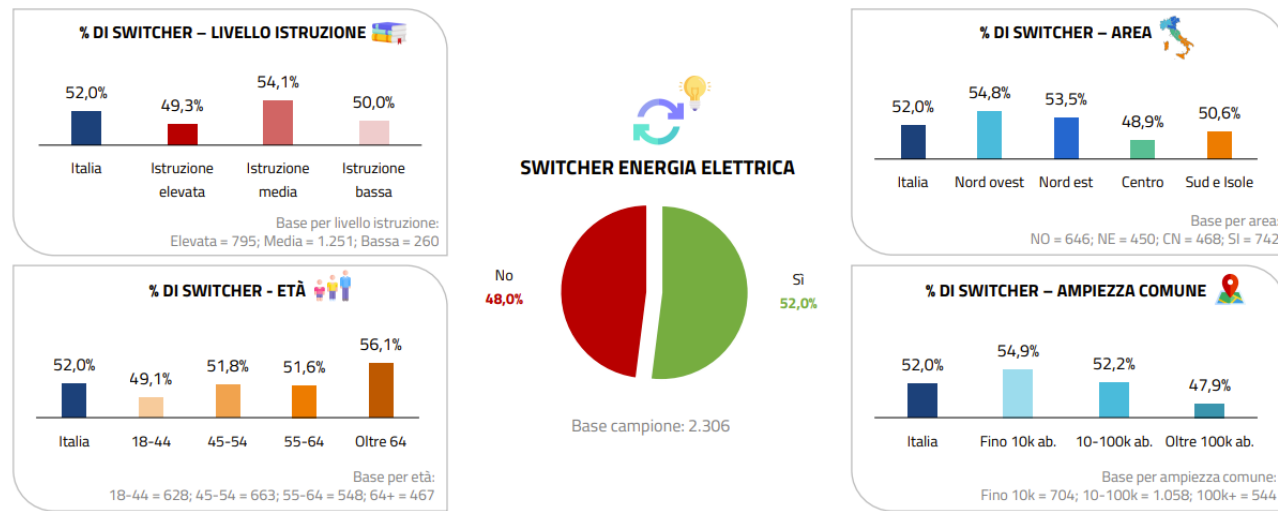
Lei pensa che al momento del cambio fornitore si potrebbero verificare più interruzioni di energia elettrica nella fornitura della sua azienda?



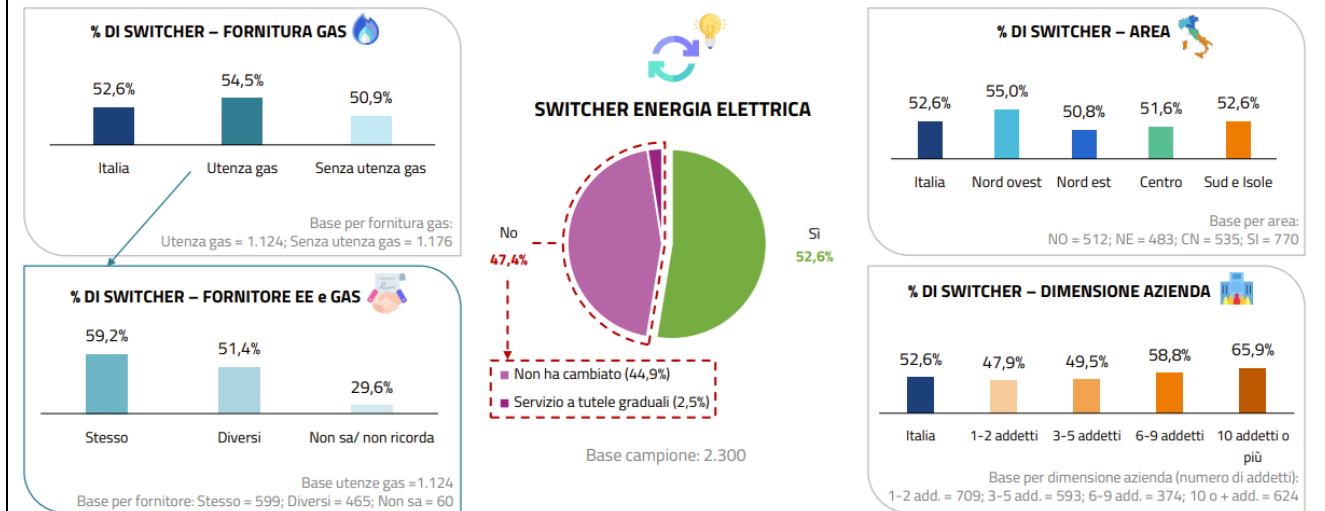
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI RILEVATI NELL'AMBITO DELLE INDAGINI DEMOSCOPICHE DELL'AUTORITÀ.

**Grafico 30. CARATTERISTICHE DEI CLIENTI CHE HANNO CAMBIATO FORNITORE NEGLI ULTIMI ANNI**

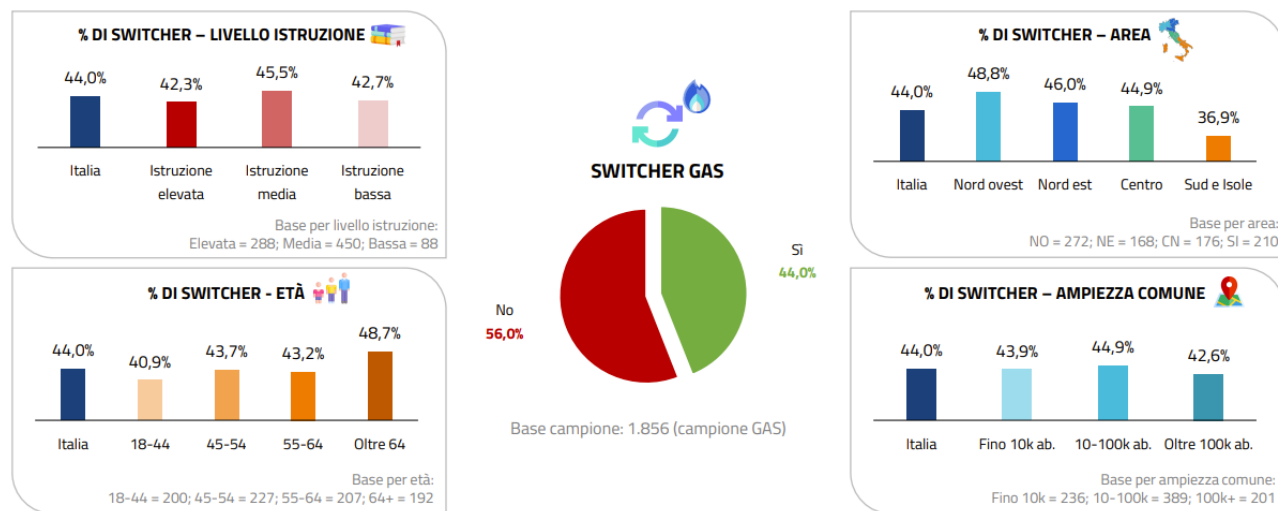
**DOMESTICI SETTORE ENERGIA ELETTRICA**



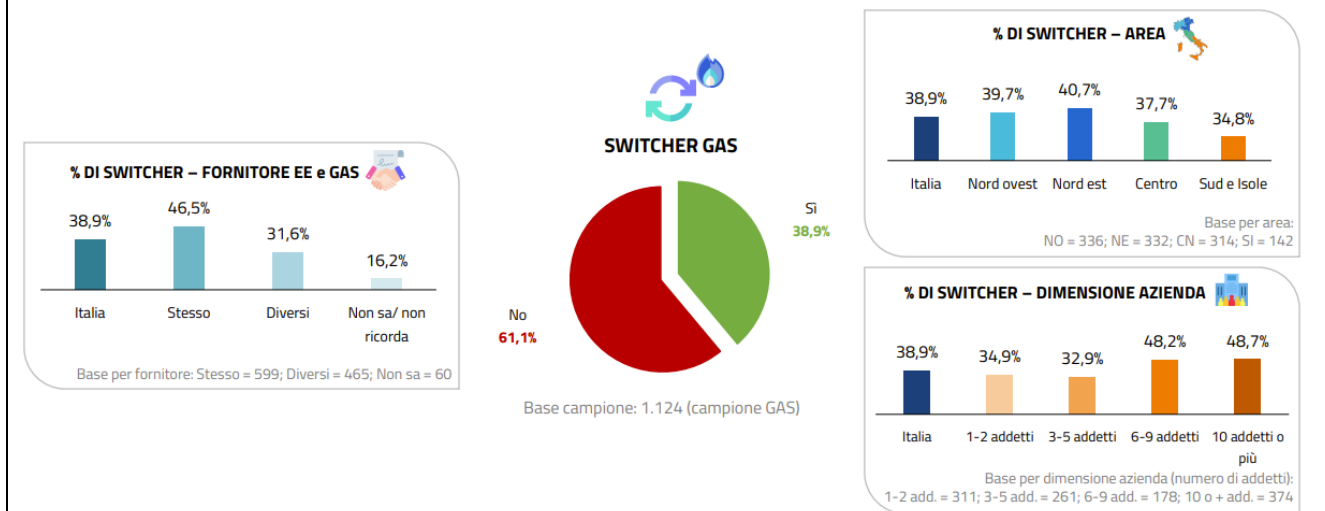
**Clienti BUSINESS SETTORE DELL'ENERGIA ELETTRICA**



**DOMESTICI SETTORE DEL GAS NATURALE**



**CLIENTI BUSINESS SETTORE DEL GAS NATURALE**



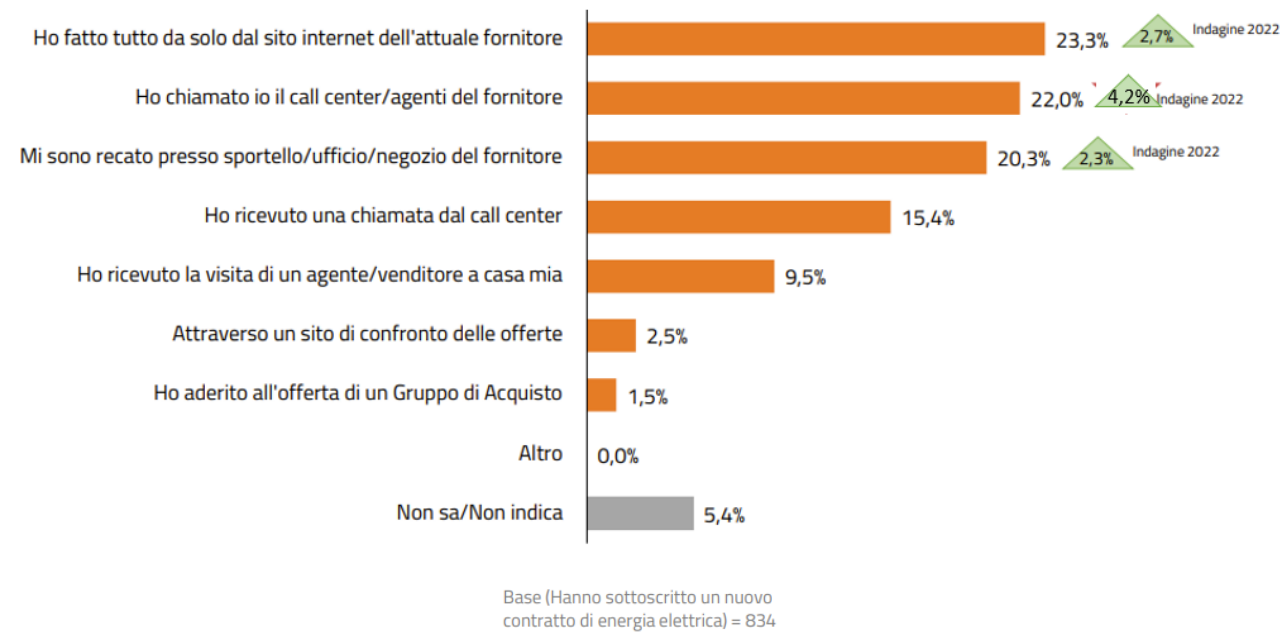
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI RILEVATI NELL'AMBITO DELLE INDAGINI DEMOSCOPICHE DELL'AUTORITÀ.



Grafico 31. **MODALITÀ DI SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO**

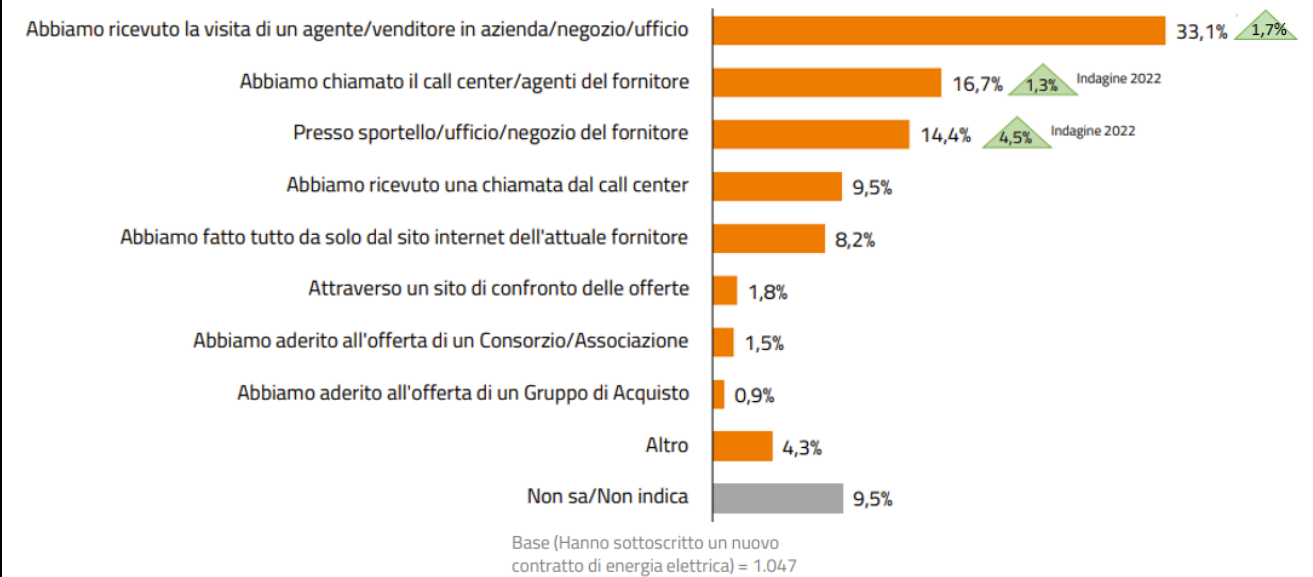
**DOMESTICI SETTORE ENERGIA ELETTRICA**

Con quale modalità ha concluso il contratto con l'attuale fornitore?



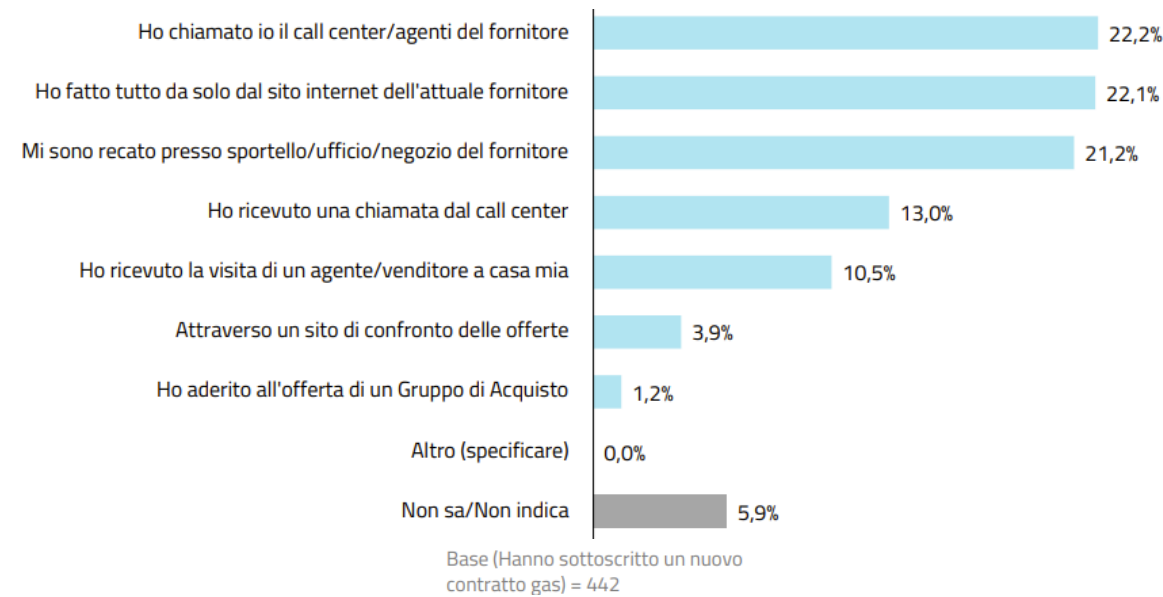
**Clienti BUSINESS SETTORE DELL'ENERGIA ELETTRICA**

Con quale modalità ha concluso il contratto con l'attuale fornitore?



**DOMESTICI SETTORE GAS NATURALE**

Con quale modalità ha concluso il contratto con l'attuale fornitore?



**Clienti BUSINESS SETTORE DEL GAS NATURALE**

Con quale modalità ha concluso il contratto con l'attuale fornitore?

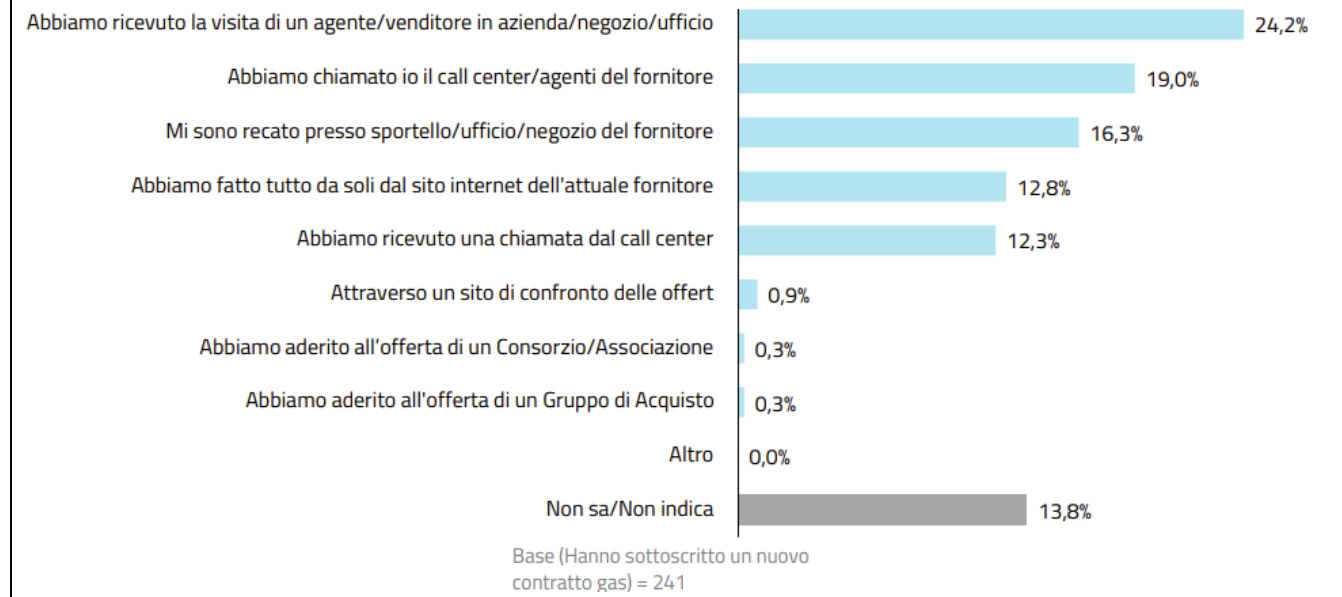
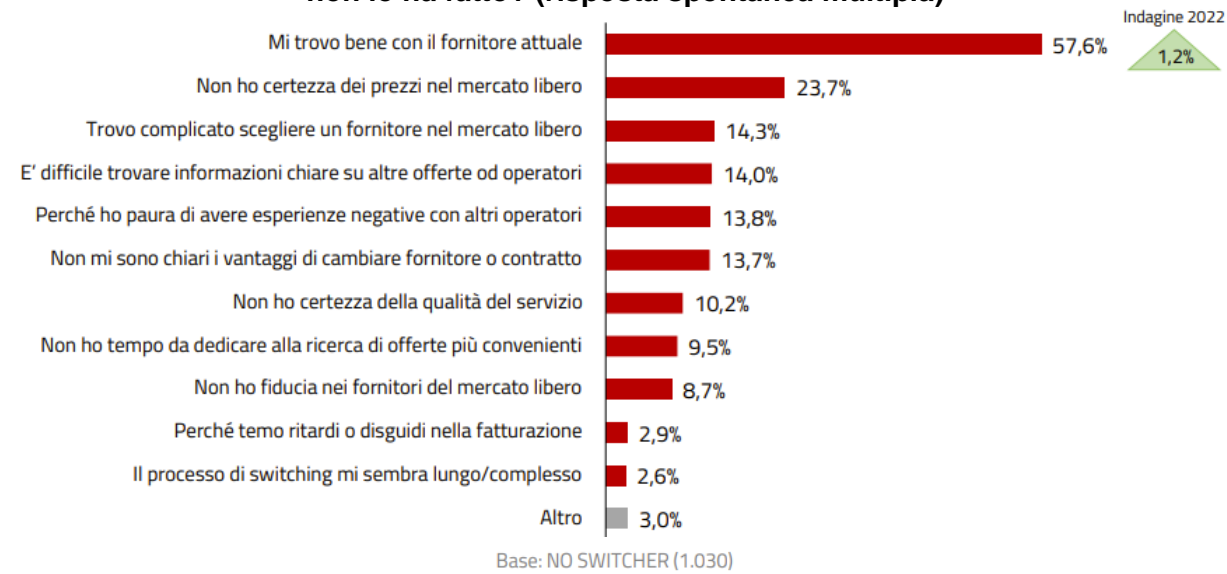


Grafico 32. **PER CHI NON HA CAMBIATO FORNITORE NEGLI ULTIMI ANNI: MOTIVAZIONI ALLA BASE DELLA SCELTA E PROPENSIONE A CAMBIARE NEI PROSSIMI ANNI**

**DOMESTICI ENTRAMBI I SETTORI**  
 Lei mi ha detto di non aver mai cambiato contratto o fornitore di energia. Per quale motivo non lo ha fatto? (risposta spontanea multipla)

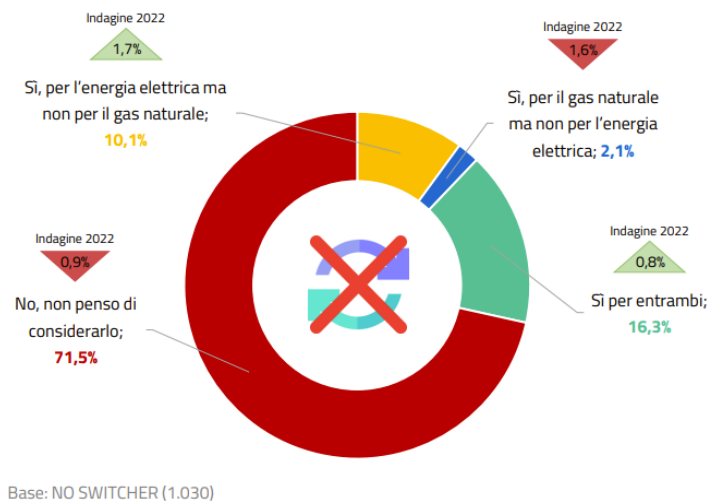


**Clienti BUSINESS ENTRAMBI I SETTORI**  
 Lei mi ha detto che non avete mai cambiato contratto o fornitore di energia. Per quale motivo non lo ha fatto? (risposta spontanea multipla)

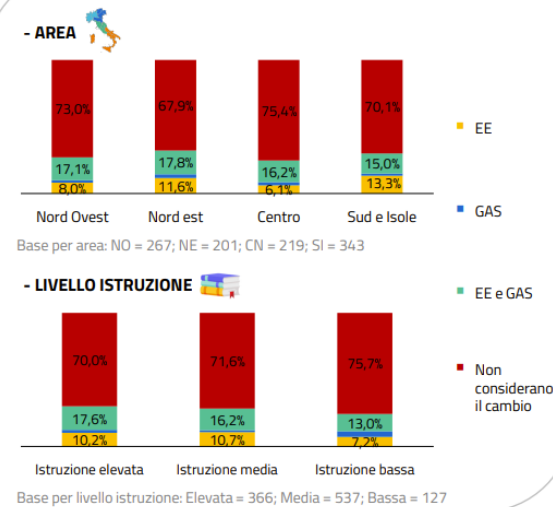


**DOMESTICI ENTRAMBI I SETTORI**  
 Nei prossimi mesi pensa di cambiare fornitore o contratto?

vF2. Nei prossimi mesi, pensa di cambiare fornitore o contratto?

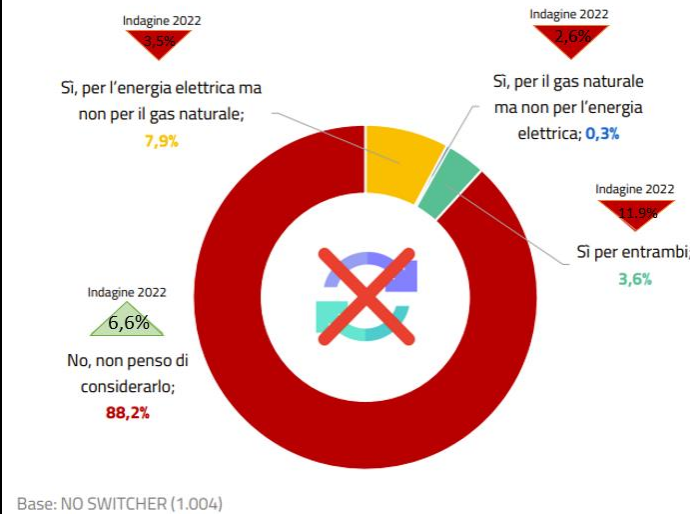


**PROPENSIONE A CAMBIARE FORNITORE**

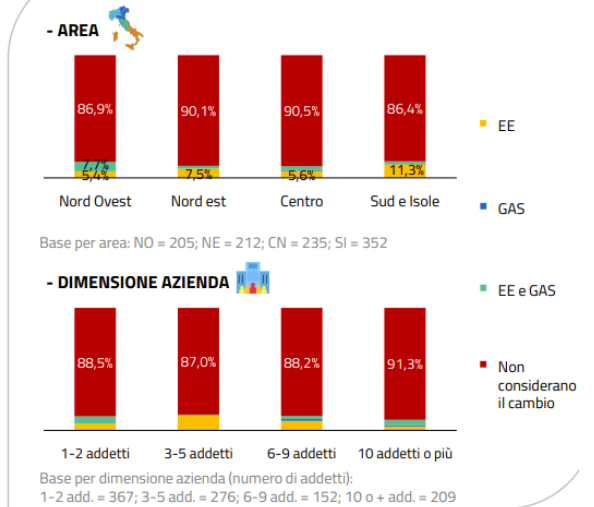


**CLIENTI BUSINESS ENTRAMBI I SETTORI**  
 Nei prossimi mesi, pensate di cambiare fornitore o contratto?

vF2. Nei prossimi mesi, pensate di cambiare fornitore o contratto?



**PROPENSIONE A CAMBIARE FORNITORE**

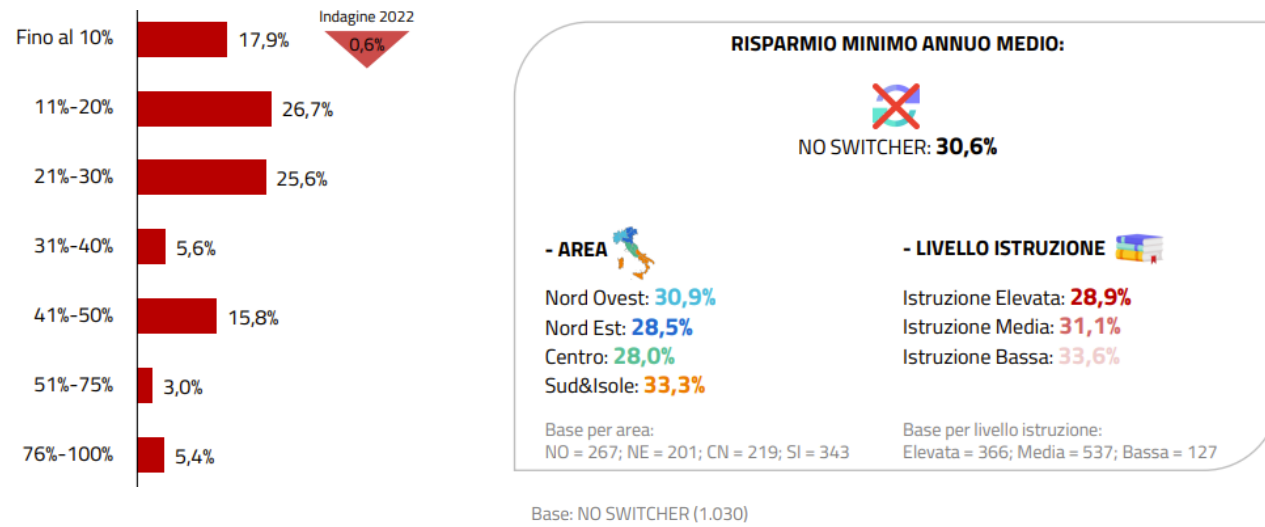


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI RILEVATI NELL'AMBITO DELLE INDAGINI DEMOSCOPICHE DELL'AUTORITÀ

Grafico 33. **PER CHI NON HA CAMBIATO FORNITORE NEGLI ULTIMI ANNI: RISPARMIO MINIMO PER PASSARE AL MERCATO LIBERO**

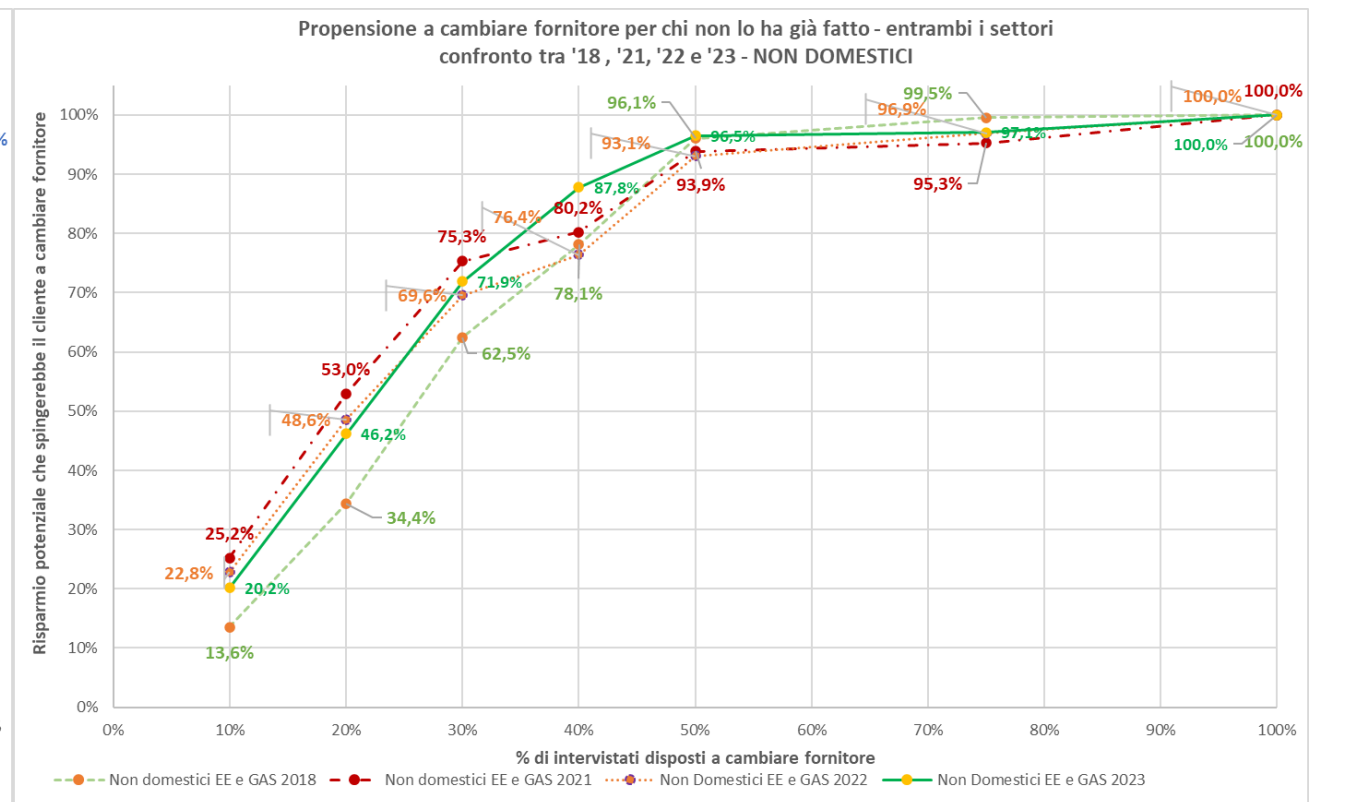
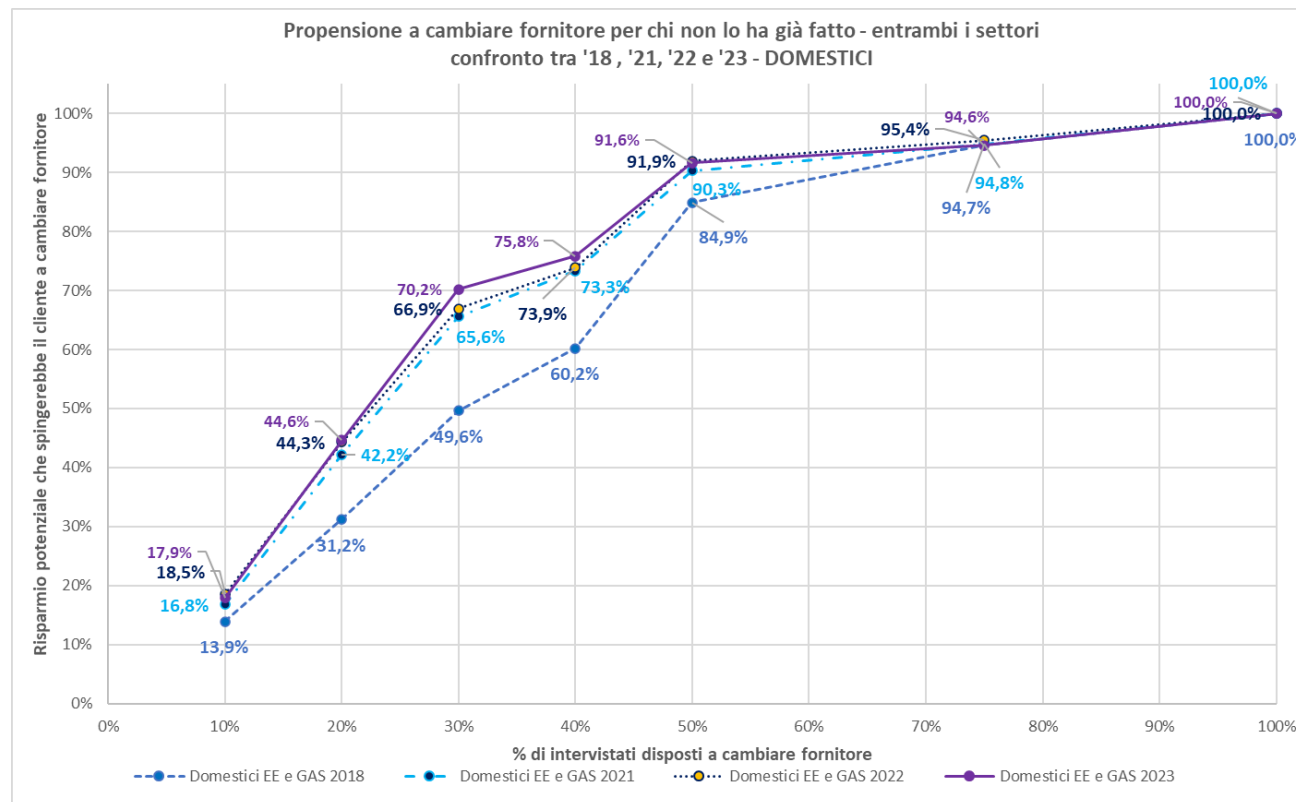
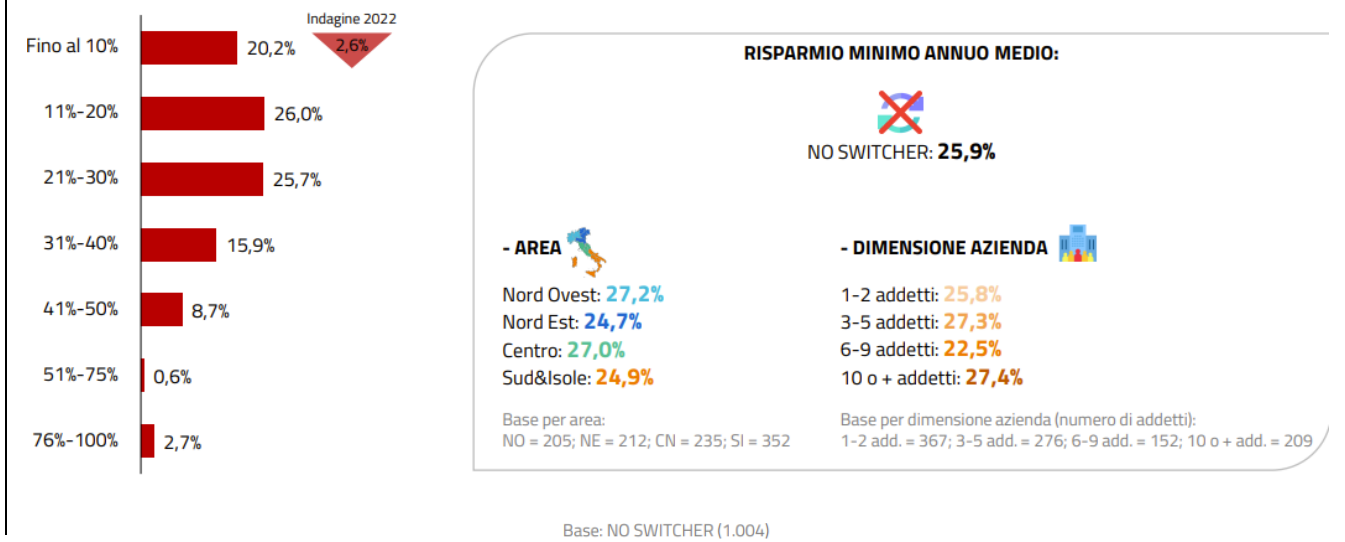
**DOMESTICI ENTRAMBI I SETTORI**

Quale percentuale di risparmio minimo annuo (rispetto al contratto attuale) potrebbe convincerla a cambiare fornitore o contratto e passare al mercato libero?



**Clients BUSINESS ENTRAMBI I SETTORI**

Quale percentuale di risparmio minimo annuo (rispetto al contratto attuale) potrebbe convincervi a cambiare fornitore o contratto e passare al mercato libero?



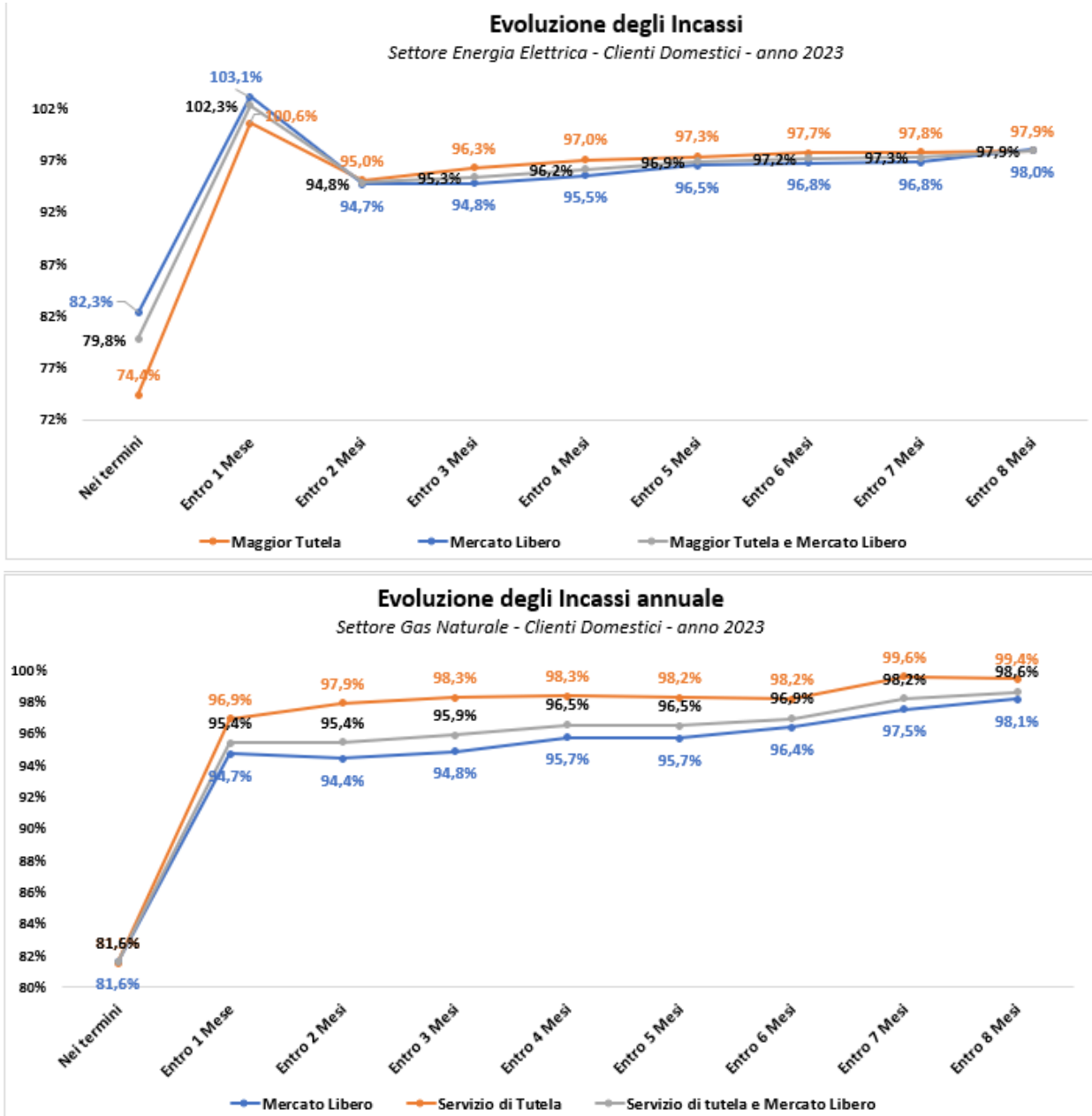
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI RILEVATI NELL'AMBITO DELLE INDAGINI DEMOSCOPICHE DELL'AUTORITÀ

- 5.4. Di seguito vengono riportate le evidenze del monitoraggio della curva di incasso, a partire dal 2022, per i clienti domestici e distinti tra mercato libero e i servizi di tutela.
- 5.5. I dati si riferiscono agli esercenti la vendita:
- a) che riforniscono almeno 100.000 punti, per il 2022;
  - b) qualificati come soggetti obbligati alla trasmissione dei dati ai fini del monitoraggio retail (con più di 50.000 punti tra settore dell'Energia Elettrica e settore del Gas Naturale), a partire da gennaio 2023.
- 5.6. I grafici seguenti mostrano l'evoluzione degli incassi in percentuale sul fatturato in scadenza, in base al numero di mesi trascorsi dalla scadenza della fattura, registrati dagli esercenti la vendita fino a 24 mesi.
- 5.7. La percentuale di incasso è calcolata distinguendo tra gli incassi avvenuti entro i termini di scadenza o in ritardo, ossia entro 1, 2, 3, ..., 24 mesi oltre la scadenza. Tale analisi viene dapprima distinta tra mercato libero e maggior tutela, con riferimento al 2023 e poi, senza distinguere per mercato ne viene fornito un confronto rispetto all'anno precedente.
- 5.8. Per il settore elettrico, le curve d'incasso mercato libero e la maggior tutela presentano andamenti simili all'interno del segmento dei domestici. L'effetto degli interventi normativi e regolamentari attuati nel 2022 e nei primi mesi del 2023 sul bonus sociale a beneficio dei clienti domestici ha un impatto sulla curva di incasso<sup>50</sup>.
- 5.9. Per il settore del gas, le curve d'incasso del fatturato nel mercato libero e nel servizio di tutela presentano un andamento simile per i clienti domestici, con percentuali d'incasso del fatturato superiori all'80%, entro alla scadenza, e per entrambi prossime al 95% già nel primo mese oltre la scadenza.
- 5.10. Rispetto al 2022, nel 2023 si rileva un leggerissimo ritardo nella capacità dei clienti domestici di adempiere al pagamento delle fatture di energia elettrica e gas naturale, da valutare come non significativo.

---

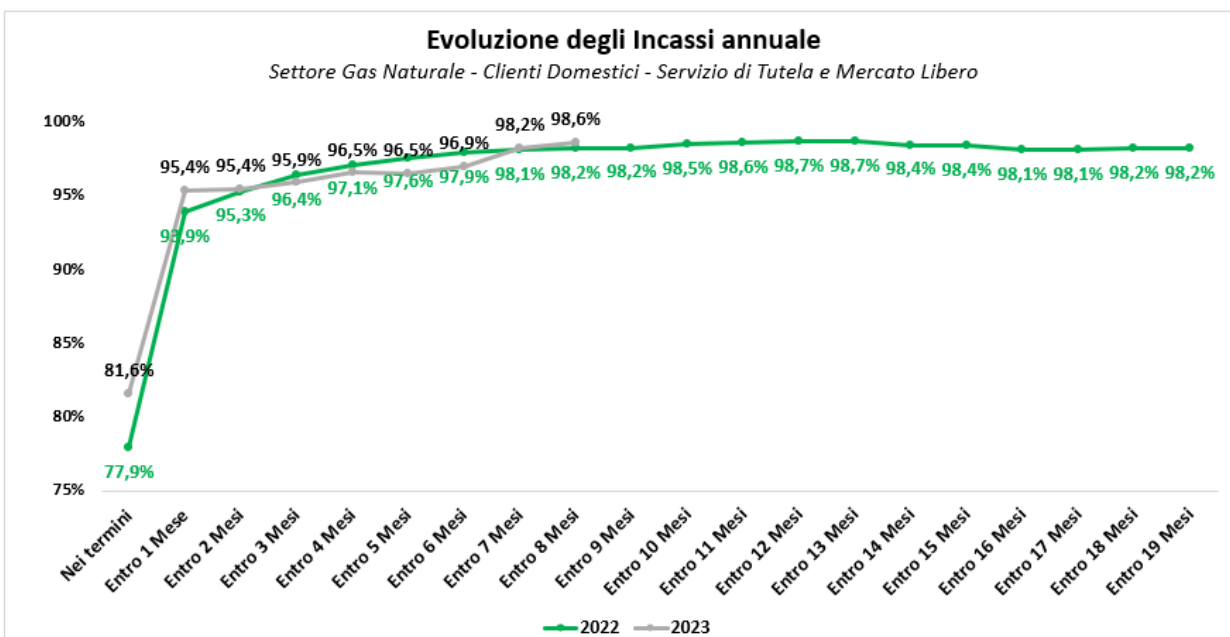
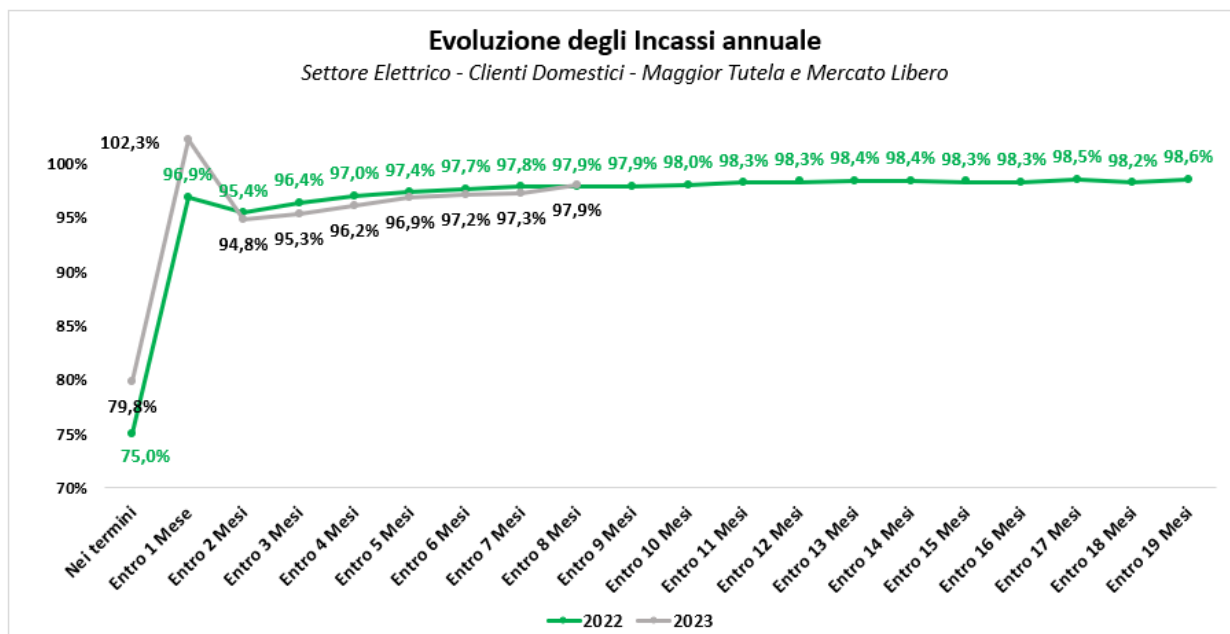
<sup>50</sup> Bonus sociale, per i Domestici, e conguagli in restituzione al cliente, per tutte le tipologie di cliente, hanno un doppio effetto sulla rendicontazione degli incassi oggetto dell'analisi. In primo luogo, riducono il fatturato emesso al netto delle erogazioni a favore del cliente. Pertanto, è possibile osservare rendicontazioni di incasso entro la scadenza e nei primissimi mesi successivi molto elevate. Successivamente, possono verificarsi delle riduzioni delle percentuali di incasso rispetto a quelle inizialmente rendicontate. Eventuali versamenti al cliente, rendicontati come incassi con segno negativo, possono infatti avvenire anche molto dopo l'emissione della fattura, a causa dei tempi di emissione, ritiro e incasso da parte del cliente di eventuali assegni o a causa dei tempi di risoluzione e gestione di eventuali crediti pregressi vantati nei confronti del cliente stesso, in assenza di compensazione con le partite a suo favore.

Grafico 34. Evoluzione degli incassi in base al numero di mesi trascorsi dalla scadenza della fattura distinti per settore e tipologia di mercato – Domestici anno 2023.



Elaborazioni ARERA su dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio.

**Grafico 35. Evoluzione degli incassi in base al numero di mesi trascorsi dalla scadenza della fattura distinti per anno tutti i tipi di mercato – Domestici - anno 2023.**



Elaborazioni ARERA su dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio.

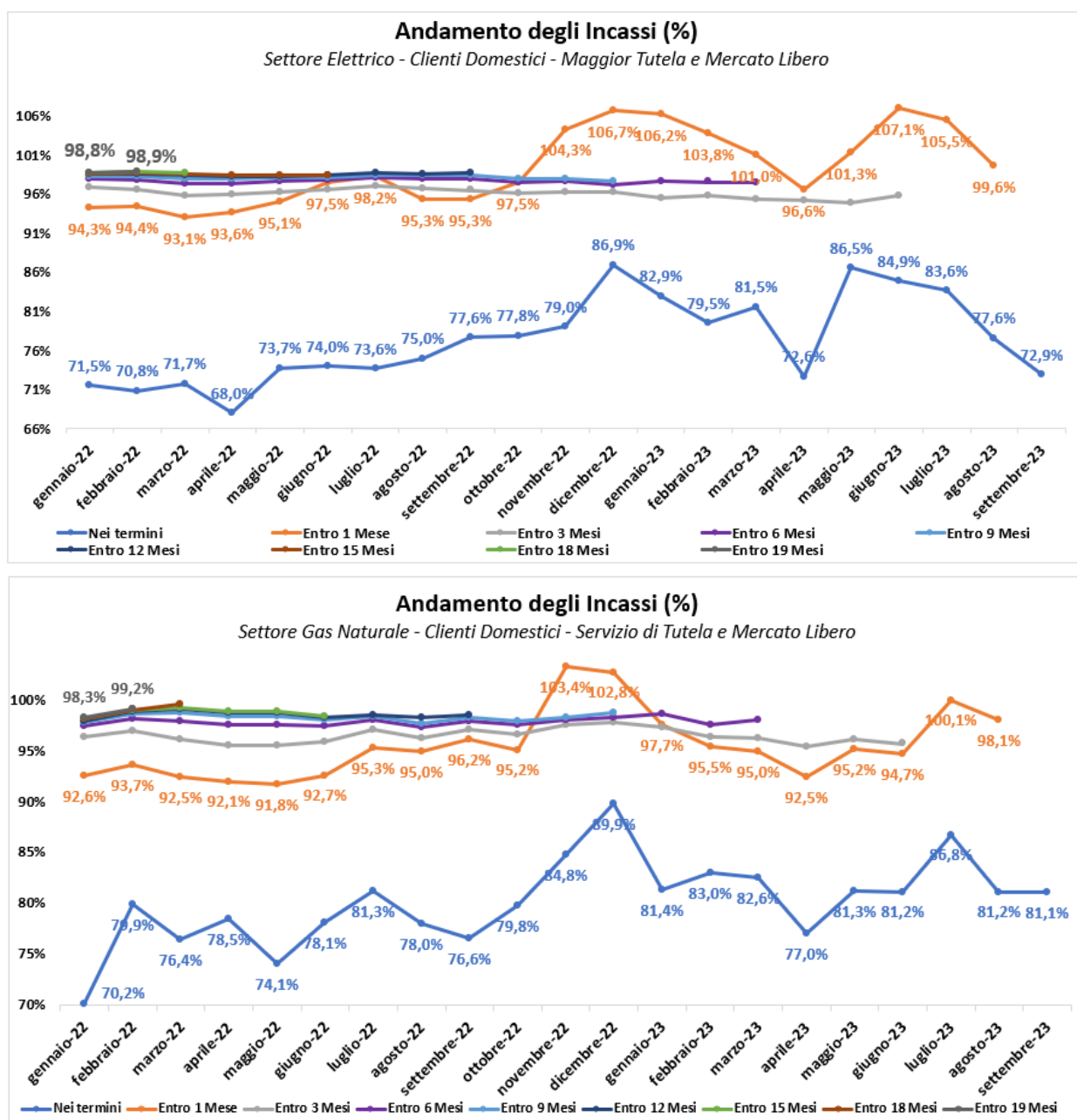
5.11. I grafici seguenti mostrano l'andamento degli incassi in base al mese di scadenza delle fatture, registrati dagli esercenti entro la scadenza dei termini di pagamento, entro 1, 3, 6, 9, 12, 18 e 24 mesi oltre la scadenza. In sintesi si evidenzia come:



## Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

- a) gli incassi entro la scadenza – nel settore elettrico e per i clienti domestici del settore del gas presentino una leggera tendenza ad aumentare nel periodo considerato, nonostante una certa variabilità tra un mese l’altro.
- b) gli incassi entro un mese oltre la scadenza e due mesi oltre la scadenza – nei primi nove mesi del 2023 siano più elevati che nei corrispondenti mesi del 2022.

**Grafico 36. Andamento degli incassi in base al mese di scadenza della fattura, tutti i tipi di mercato – Domestici - gennaio 22- settembre 23.**



Elaborazioni ARERA su dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio.

## 6. Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

- 6.1. Di seguito sono analizzati i prezzi disponibili nei mercati *retail* di energia elettrica e gas naturale e le tipologie di offerte scelte dai clienti finali. Le analisi considerano le offerte disponibili nel Portale Offerte<sup>51</sup>.
- 6.2. Relativamente alla disponibilità delle offerte nel Portale Offerte, al 31 dicembre 2023 sono disponibili complessivamente, per i settori dell'energia elettrica del gas naturale e *dual fuel*, 8.505, di cui 8.024 di cui è possibile calcolare la spesa annua prevista al momento della consultazione del Portale Offerte e 481 pubblicate nella sezione Offerte senza il calcolo della spesa<sup>52</sup>. Le tipologie di offerte presenti sono variegata. A titolo esemplificativo, si annoverano offerte a sconto sui servizi di tutela o soggette ad altro tipo di sconto (es. sconti di benvenuto), offerte con prezzo differenziato per scaglioni di consumo, offerte con prezzi differenziati nel corso dei 12 mesi.
- 6.3. Con riferimento alle offerte per cui è possibile calcolare la spesa annua prevista, sono disponibili complessivamente, per il settore elettrico 4.100 offerte, per il gas naturale 3.873, le offerte *dual fuel* sono 51. Per il settore elettrico, il 42,4% delle offerte rivolte ai clienti domestici sono a prezzo fisso (+7,8 p.p. rispetto a giugno '23), per i clienti non domestici tale percentuale è pari al 25,9% (-0,2 p.p. rispetto a giugno '23). Per il settore del gas naturale, le offerte a prezzo fisso rivolte ai clienti domestici sono pari al 23,6% (-11,4 p.p. rispetto a giugno '23), ai condomini uso domestico sono pari al 27,8% (-11,8 p.p. rispetto a giugno '23) e ai clienti non domestici sono pari al 28,5% (-5,5 p.p. rispetto a giugno '23).
- 6.4. Di seguito sono esposte le evidenze riscontrate nei seguenti quattro filoni di analisi:
- a) *Simulazione della spesa per le offerte disponibili sul Portale Offerte* – in cui sono analizzati tipologia e livello di prezzo delle offerte disponibili nel Portale Offerte che potenzialmente il cliente finale può scegliere nel mercato libero, attraverso i dati rinvenuti dal portale stesso;
  - b) *Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO* – in cui viene analizzata la distribuzione geografica delle offerte pubblicate sul Portale Offerte dai venditori, attraverso i dati rinvenuti dal portale stesso;
  - c) *Offerte scelte nei Cambi di fornitore e relative alternative disponibili* – in cui sono analizzate le offerte scelte dai clienti domestici che hanno cambiato fornitore, sia

---

<sup>51</sup> Il portale delle offerte rivolte ai clienti finali domestici e alle piccole imprese di energia elettrica e gas naturale (Portale Offerte), previsto dall'art. 1, comma 61 della Concorrenza. Per una descrizione delle funzionalità si veda la successiva sezione 7.

<sup>52</sup> Vedi nota 19.



uscendo dalla maggior tutela che nell'ambito del mercato libero<sup>53</sup> in ciascun mese del 2023. Per tali offerte viene analizzata la struttura di prezzo scelta e la convenienza rispetto alla spesa di maggior tutela prevista nel periodo subito precedente la scelta effettuata.

- d) *Prezzi applicati ai clienti domestici nel mercato libero* – in cui sono illustrate le prime evidenze delle analisi sviluppate dall'Autorità nell'ambito del Monitoraggio retail, al fine di monitorare i prezzi dell'energia elettrica applicati ai clienti finali domestici nel mercato libero e basate su un Indicatore di prezzo sintetico delle offerte scelte nel 2023.

## **Simulazione della spesa per le offerte disponibili sul Portale Offerte**

6.5. Di seguito è analizzata la spesa annua prevista che un cliente avrebbe potuto sostenere scegliendo ciascuna delle offerte mensilmente disponibili nel Portale Offerte nel 2023. Si tratta di elaborazioni basate su un campione di clienti tipo, siti nella città di Milano. Il campione di clienti tipo è stato esteso rispetto alle prime versioni del rapporto, aggiungendo nel settore elettrico il cliente tipo domestico con 2.000 kWh di consumo annuo. Viene qui presentata l'analisi della spesa per i seguenti clienti tipo:

- a) settore elettrico – cliente domestico residente a Milano, 2.700 kWh di consumo annuo, 3 kW di potenza;
- b) settore elettrico – cliente domestico residente a Milano, 2.000 kWh di consumo annuo, 3 kW di potenza;
- c) settore elettrico – cliente non domestico connesso in BT, sito a Milano, 4.000 kWh di consumo annuo, 6 kW di potenza;
- d) settore elettrico – cliente non domestico connesso in BT, sito a Milano, 12.000 kWh di consumo annuo, 15 kW di potenza;
- e) settore del gas naturale – cliente domestico sito a Milano, 1.400 Smc di consumo annuo, uso del gas naturale per Cucina, Acqua Calda e Riscaldamento (di seguito: CACR).

6.6. Come anticipato, le analisi riguardano tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte, interrogato una volta al mese nel periodo considerato. Nel settore elettrico vengono conteggiate congiuntamente le offerte che prevedono corrispettivi monorari o corrispettivi differenziati per fasce orarie.

---

<sup>53</sup> Vedi nota 18.

6.7. Per ciascuno dei suddetti clienti tipo, vengono mostrate le evidenze afferenti a:

- a) la disponibilità mensile di offerte che presentano un risparmio di spesa rispetto alla tutela e il massimo risparmio disponibile in € e in percentuale rispetto alla spesa annua prevista per la tutela<sup>54</sup>;
- b) l'andamento mensile del numero delle offerte disponibili, della spesa annua prevista per l'offerta più conveniente (minimo disponibile) e della media della spesa annua prevista di tutte le offerte disponibili<sup>55</sup>;
- c) l'andamento mensile della spesa annua prevista mediamente ottenibile col 10% delle offerte meno convenienti (media del 10% più alto delle offerte disponibili), col 10% delle offerte più convenienti (media del 10% più basso delle offerte disponibili), alla media delle offerte;
- d) l'andamento delle possibilità di risparmio rispetto alla spesa annua prevista della tutela (confronto tra le sole offerte più convenienti della tutela e quest'ultima) in ciascun mese del periodo analizzato, ove disponibile. Per i clienti BT altri usi tale confronto è possibile fino a marzo 2023, ultimo mese in cui tali clienti hanno avuto diritto alla tutela di prezzo della Maggior tutela;
- e) l'andamento di un ulteriore indicatore di risparmio, pari al confronto tra la spesa annua prevista mediamente ottenibile col 10% delle offerte più convenienti e la media delle offerte.

6.8. Le analisi e gli indici sopra descritti fanno riferimento alla totalità delle offerte censite nel Portale, comprensive anche delle offerte PLACET, caratterizzate dall'assenza di servizi aggiuntivi con condizioni contrattuali stabilite dall'Autorità nonché condizioni economiche liberamente definite dal venditore nel rispetto di una struttura di prezzo stabilita dall'Autorità. Si tratta in questo caso di offerte, una fissa e una variabile, che ciascun venditore è obbligato a offrire a specifiche tipologie di clienti finali (domestici e clienti non domestici di piccola dimensione), che non sottendono alla reale volontà di commercializzazione da parte del medesimo venditore.

---

<sup>54</sup> A partire da ottobre 2022, al fine di aumentare la coerenza del confronto tra la spesa annua prevista per le offerte del mercato libero con quella relativa alle condizioni della maggior tutela e del servizio di tutela (di seguito generalmente condizioni di tutela) l'Autorità ha perfezionato la metodologia di determinazione degli indici *forward* utilizzati per la stima della spesa annua delle offerte a prezzo variabile di energia elettrica e gas naturale presenti nel Portale Offerte. In particolare, ha previsto che gli indici *forward* di energia elettrica e gas naturale siano aggiornati mensilmente in luogo che trimestralmente. Tale intervento permette di riflettere più adeguatamente nella stima della spesa annua prevista l'andamento dei prezzi attesi dell'energia, a fronte dell'attuale situazione di forte volatilità dei prezzi delle *commodities* energetiche.

<sup>55</sup> Tali offerte potrebbero contenere oneri aggiuntivi non classificabili come spesa annua ai fini della comparazione.

6.9. Rispetto a tale ambito, l'Autorità ha affinato in via sperimentale le analisi, enucleando dagli indici oggetto di valutazione le offerte PLACET in modo da avere ulteriori elementi di maggiore dettaglio sull'eventuale convenienza delle offerte disponibili rispetto alla spesa di tutela. Pertanto, con riferimento al settore elettrico, per il cliente domestico residente a Milano, 2.700 kWh di consumo annuo, 3 kW di potenza, vengono mostrate le evidenze delle medesime analisi di cui al capoverso 6.7, lettere a), b) e c) calcolate considerando solo le offerte di mercato libero diverse dalle PLACET.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Settore Elettrico

Tabella 6. Disponibilità di offerte più convenienti della maggior tutela – 2023 -Domestico residente -3kW, 2.700 kWh.

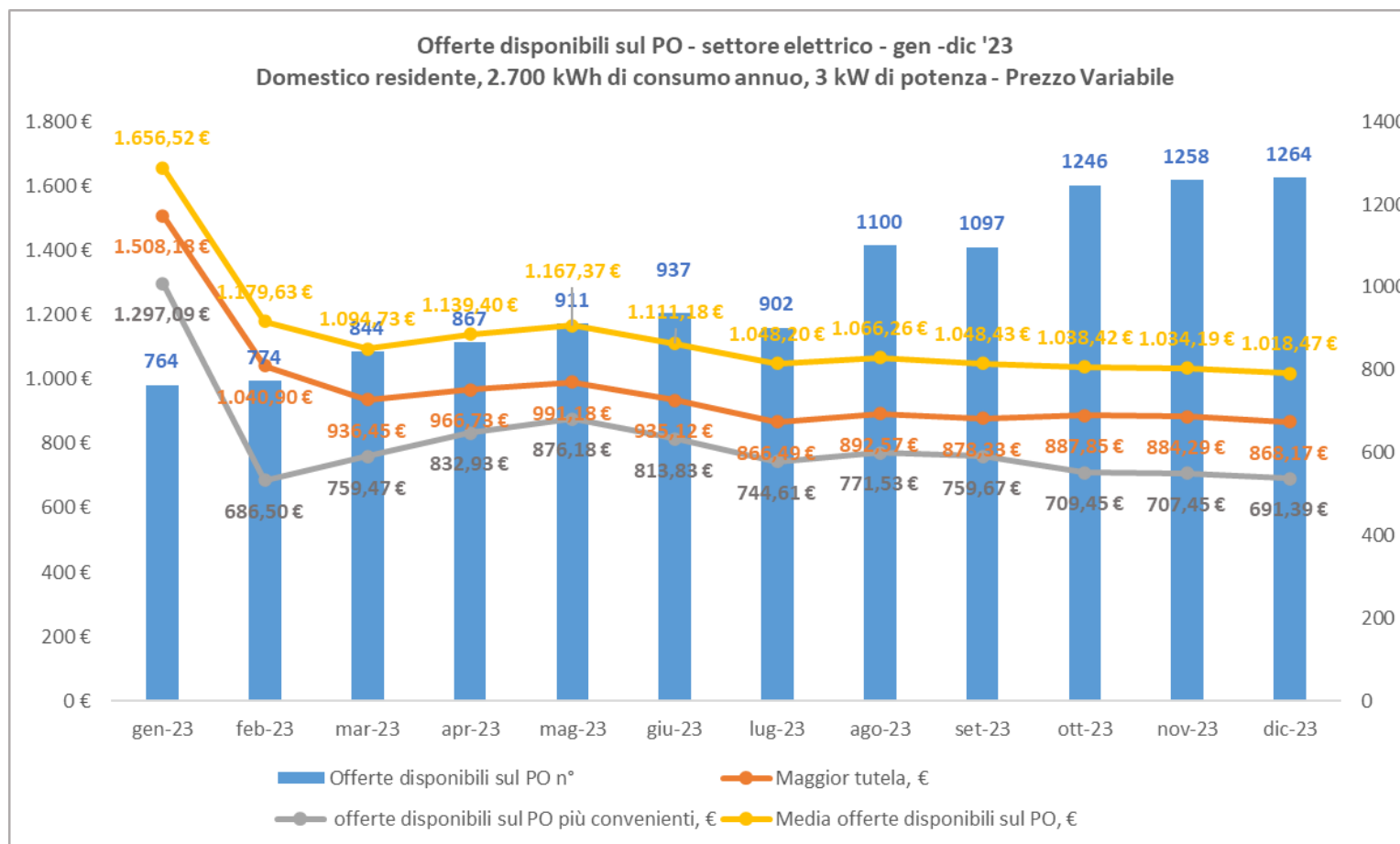
Struttura di prezzo Confronto rispetto alla maggior tutela	Domestico residente - 3kW -2.700 kWh/y*											
	Prezzo variabile				Prezzo fisso				Complessivo			
	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %
gen-23	242	31,68%	-211,09 €	-13,94%	19	6,13%	-331,86 €	-22,01%	261	24,30%	-331,86 €	-22,01%
feb-23	235	30,36%	-354,39 €	-33,94%	7	2,11%	-155,29 €	-14,93%	242	21,88%	-354,39 €	-33,94%
mar-23	223	26,42%	-176,97 €	-18,86%	2	0,52%	-8,13 €	-0,87%	225	18,26%	-176,97 €	-18,86%
apr-23	181	20,88%	-133,80 €	-13,82%	2	0,51%	-8,83 €	-0,91%	183	14,49%	-133,80 €	-13,82%
mag-23	182	19,98%	-114,99 €	-11,60%	17	3,78%	-196,54 €	-19,83%	199	14,62%	-196,54 €	-19,83%
giu-23	188	20,06%	-121,29 €	-12,96%	16	3,40%	-74,81 €	-8,00%	204	14,49%	-121,29 €	-12,96%
lug-23	159	17,63%	-121,87 €	-14,07%	2	0,46%	-22,52 €	-2,60%	161	12,08%	-121,87 €	-14,07%
ago-23	185	16,82%	-121,04 €	-13,56%	17	2,58%	-438,31 €	-49,11%	202	11,49%	-438,31 €	-49,11%
set-23	195	17,78%	-118,66 €	-13,51%	23	3,48%	-424,07 €	-48,28%	218	12,40%	-424,07 €	-48,28%
ott-23	206	16,53%	-178,39 €	-20,08%	72	9,78%	-444,31 €	-50,05%	278	14,03%	-444,31 €	-50,05%
nov-23	200	15,90%	-176,83 €	-19,99%	73	9,61%	-440,75 €	-49,84%	273	13,53%	-440,75 €	-49,84%
dic-23	206	16,30%	-176,79 €	-20,36%	69	9,49%	-424,64 €	-48,91%	275	13,81%	-424,64 €	-48,91%

\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

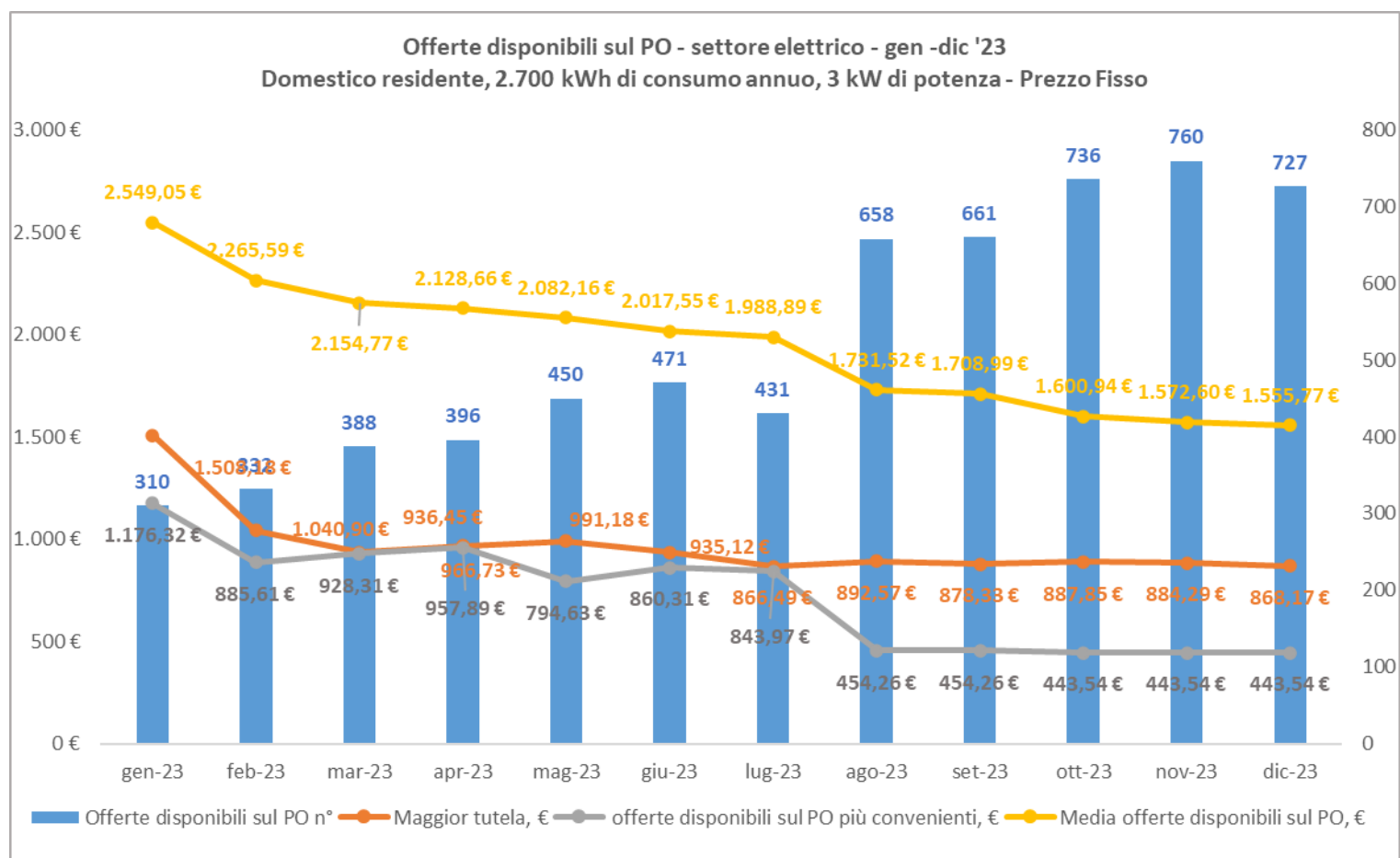
Grafico 37. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – 2023 – Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo variabile.



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 38. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – 2023– Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo fisso<sup>56</sup>.

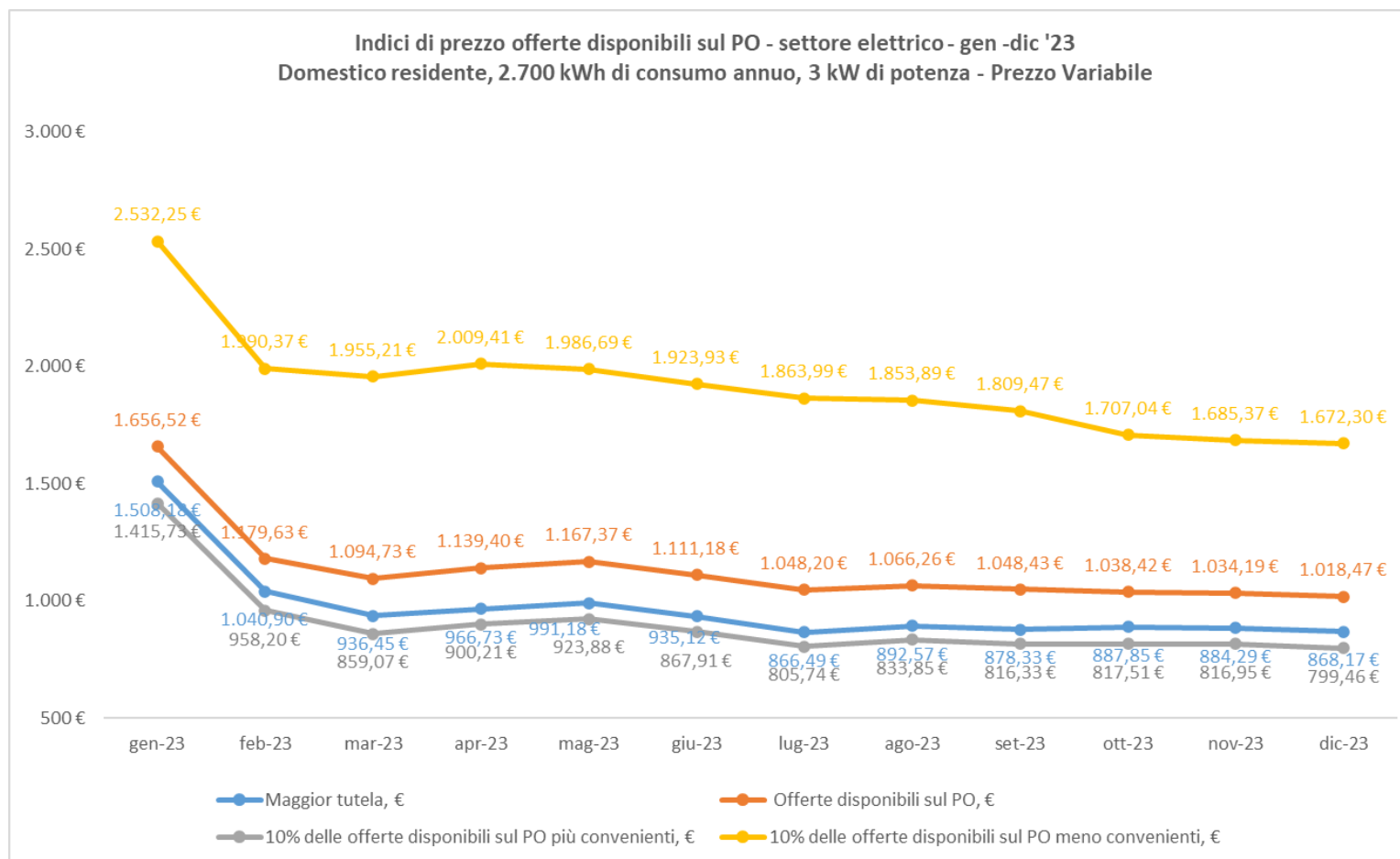


\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

<sup>56</sup> In alcuni casi l'offerta più conveniente è sottoscrivibile qualora il cliente rispetti determinate condizioni. In particolare, nel caso ivi menzionato si tratta di un'offerta disponibile per i clienti che abbiano acquistato dal venditore di energia anche un pannello fotovoltaico.

### Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

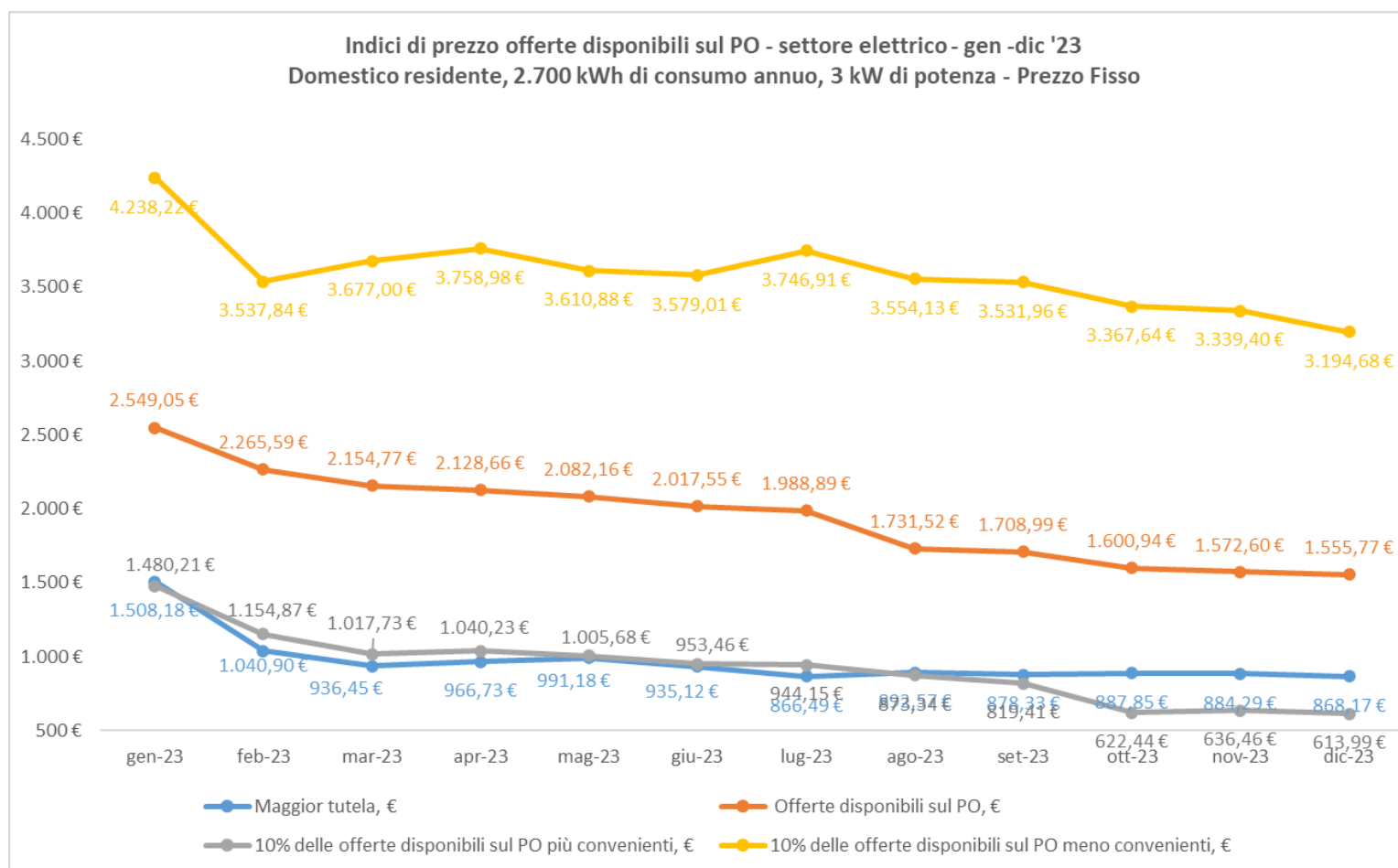
**Grafico 39. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – 2023– Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo variabile.**



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

### Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

**Grafico 40. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – 2023 – Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo fisso.**

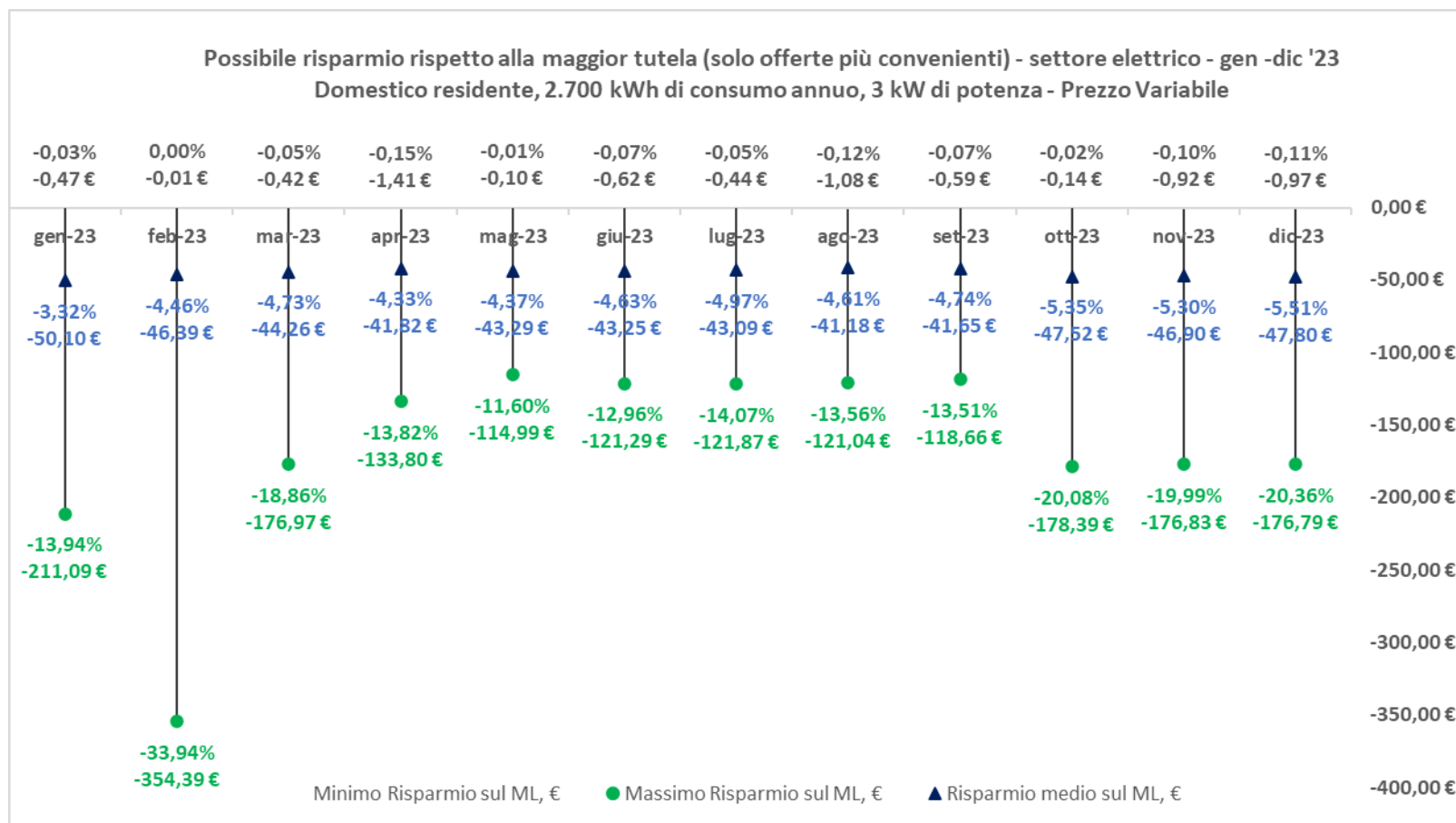


\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.



*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

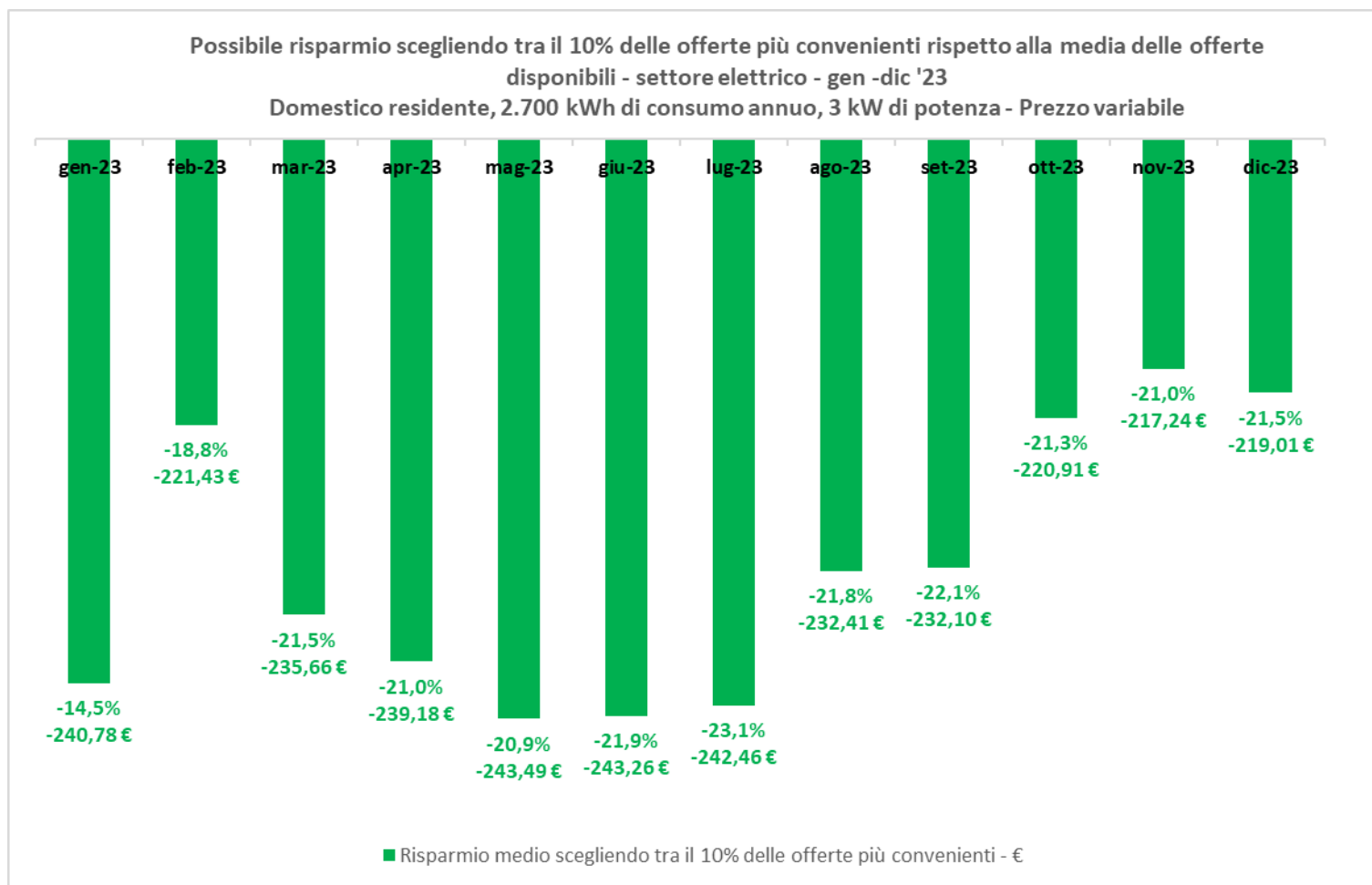
**Grafico 41. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela– 2023– Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo variabile.**



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

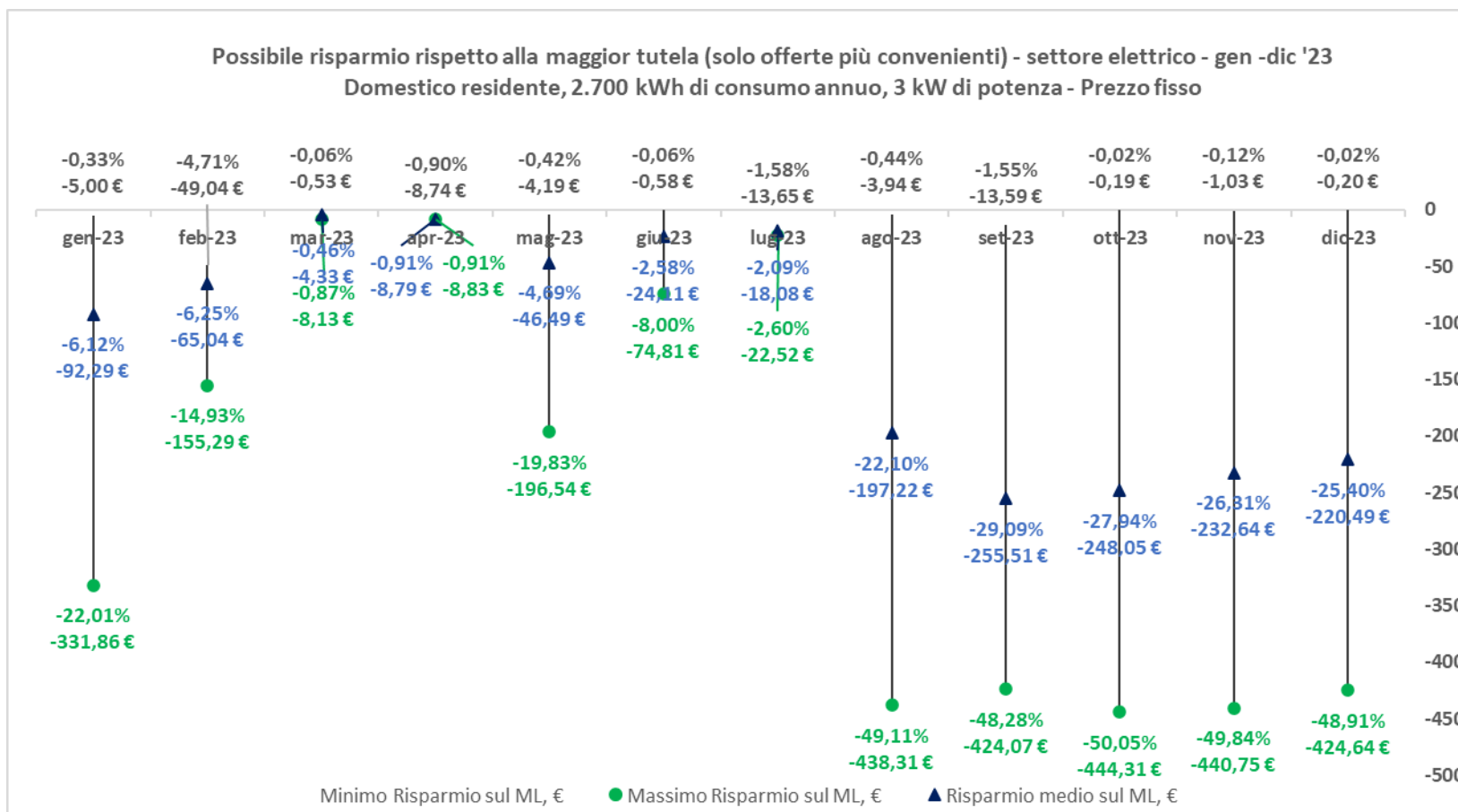
**Grafico 42. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – 2023– Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo variabile.**



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

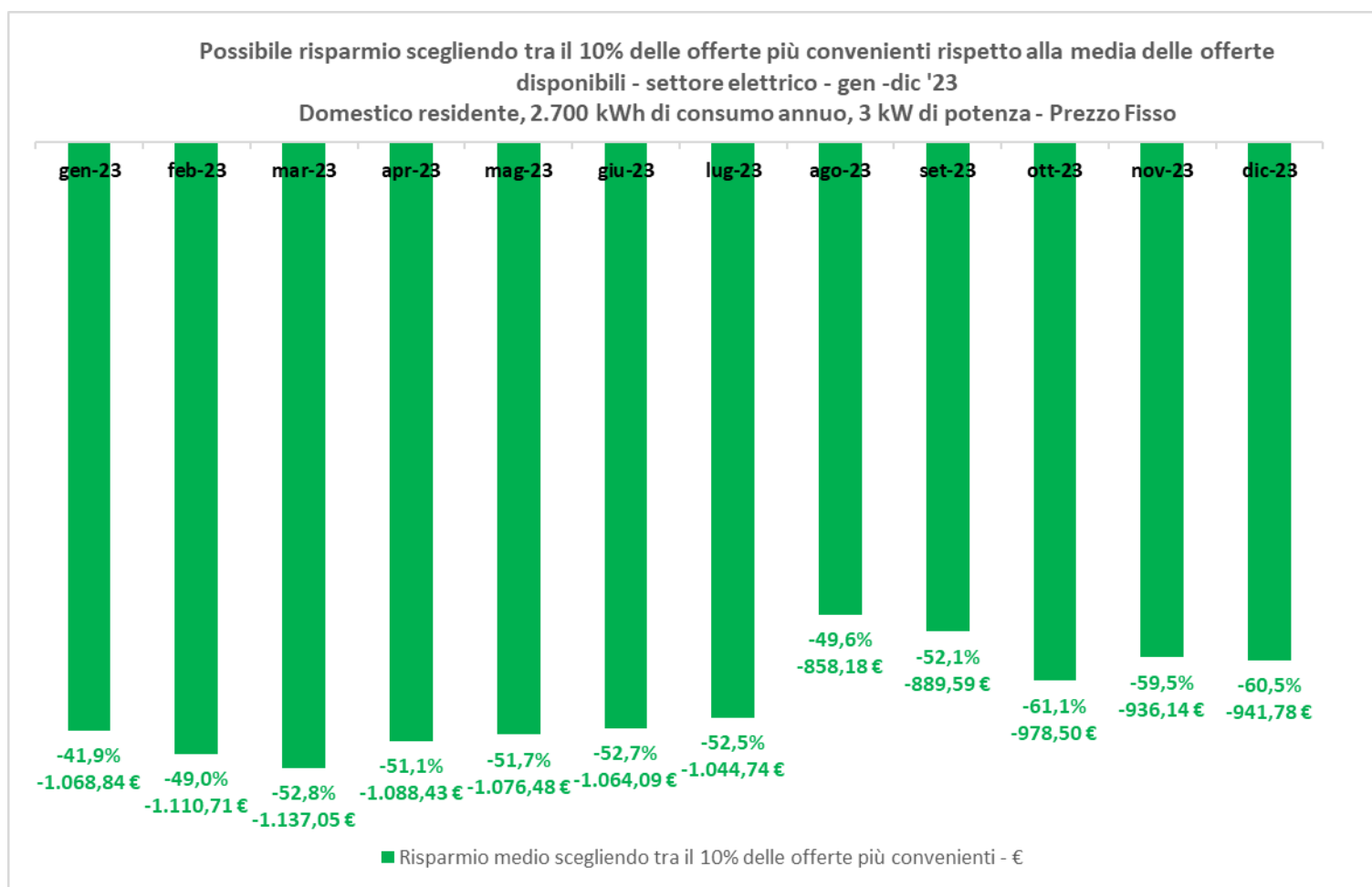
Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 43. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela – 2023 – Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo fisso.



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

Grafico 44. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – 2023– Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo fisso.

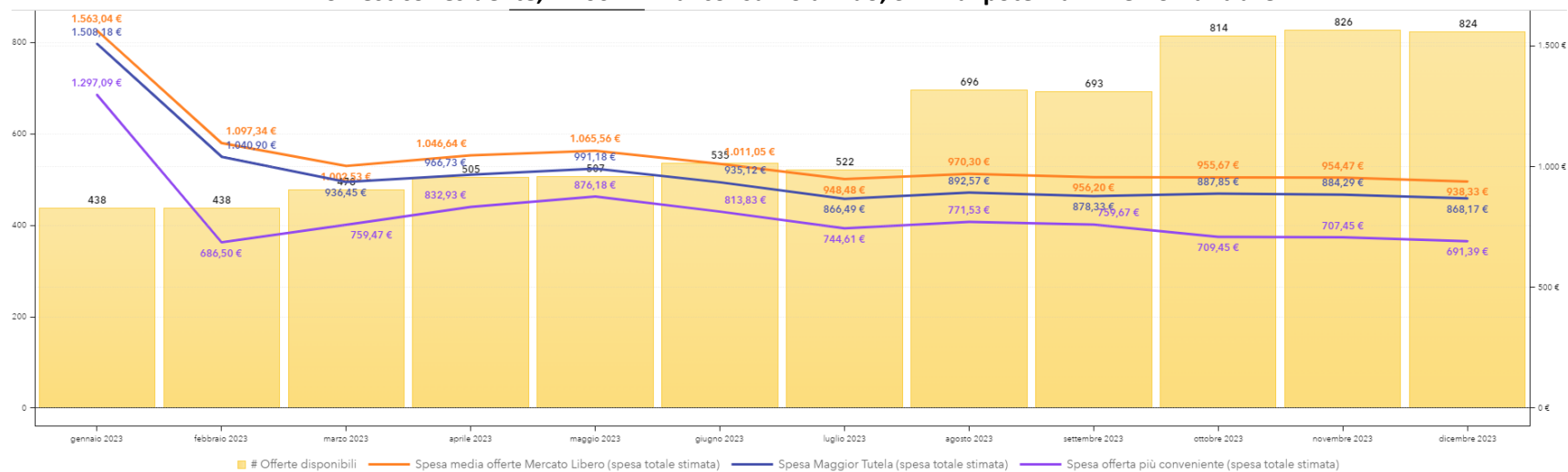


\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Grafico 45. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – offerte di mercato libero diverse dalle PLACET – 2023 – Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo variabile.**

**\_Offerte diverse dalle PLACET disponibili sul PO – settore elettrico – 2023  
Domestico residente, 2.700 kWh di consumo annuo, 3 kW di potenza – Prezzo Variabile**



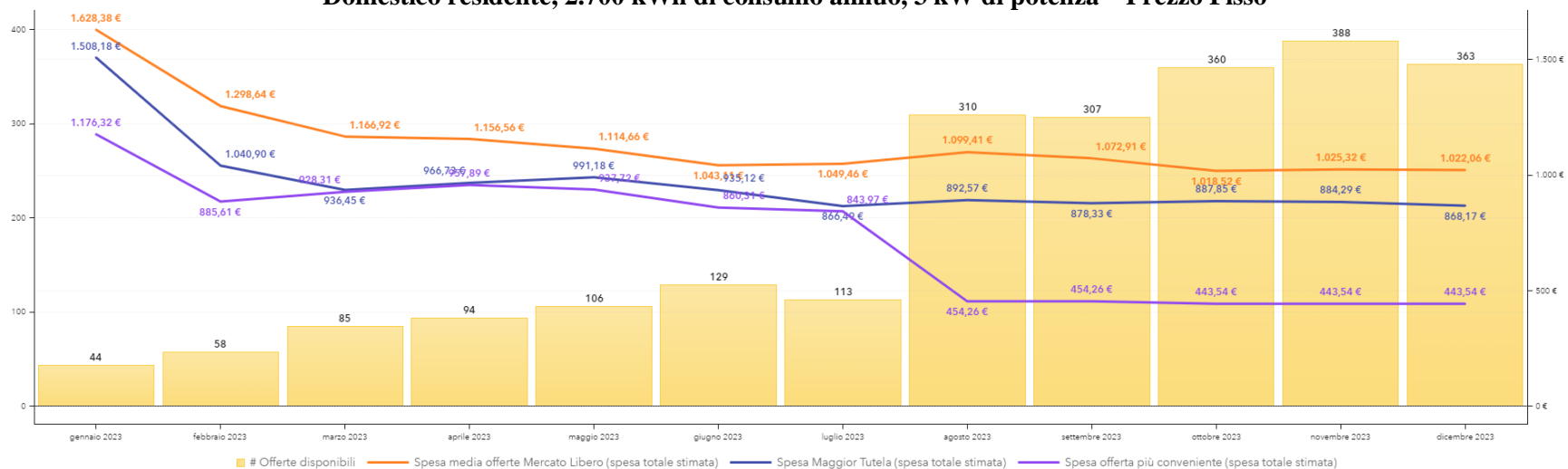
\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Grafico 46. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – offerte di mercato libero diverse dalle PLACET – 2023 – Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo fisso<sup>57</sup>.**

**Offerte diverse dalle PLACET disponibili sul PO – settore elettrico – 2023  
Domestico residente, 2.700 kWh di consumo annuo, 3 kW di potenza – Prezzo Fisso**



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione

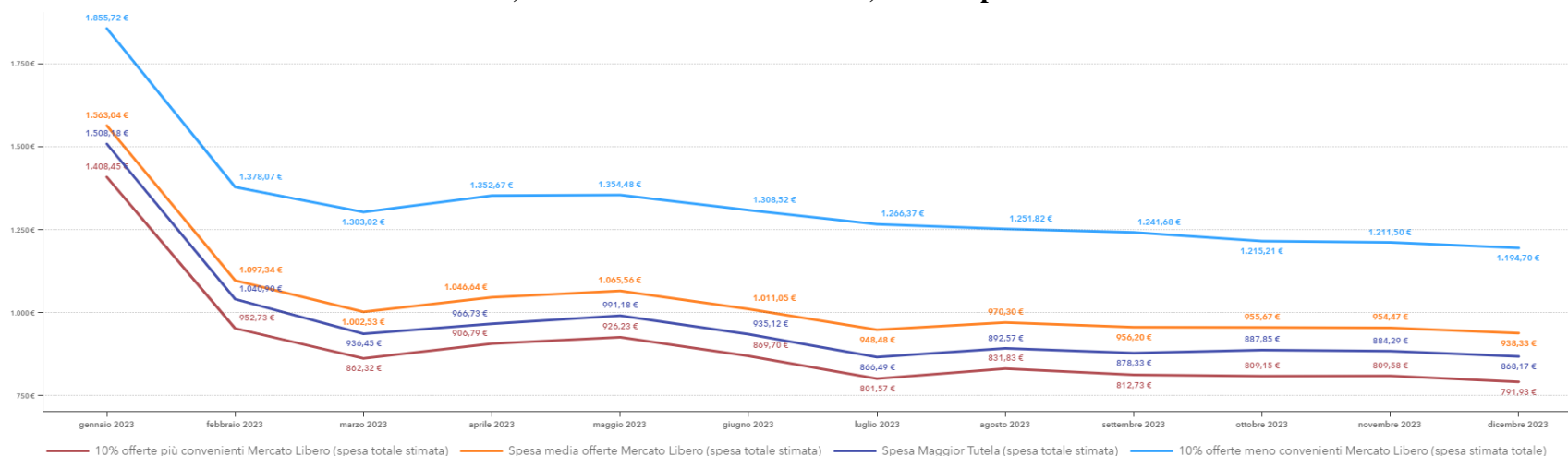
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

<sup>57</sup> In alcuni casi l'offerta più conveniente è sottoscrivibile qualora il cliente rispetti determinate condizioni. In particolare, nel caso ivi menzionato si tratta di un'offerta disponibile per i clienti che abbiano acquistato dal venditore di energia anche un pannello fotovoltaico.

## Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

**Grafico 47. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – offerte di mercato libero diverse dalle PLACET – 2023 – Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo variabile.**

**Indici di prezzo offerte diverse dalle PLACET disponibili sul PO – settore elettrico – 2023  
Domestico residente, 2.700 kWh di consumo annuo, 3 kW di potenza – Prezzo Variabile**

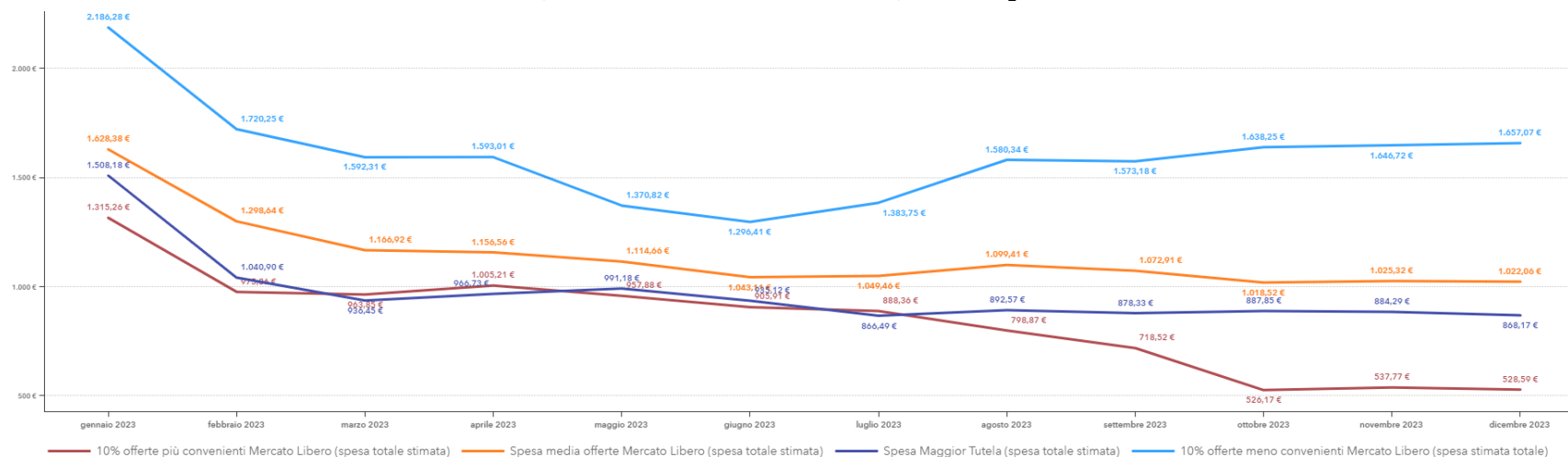


\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

## Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

**Grafico 48. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – offerte di mercato libero diverse dalle PLACET – 2023 – Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo fisso.**

**Indici di prezzo offerte diverse dalle PLACET disponibili sul PO – settore elettrico – 2023  
Domestico residente, 2.700 kWh di consumo annuo, 3 kW di potenza – Prezzo Fisso**



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.



Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Tabella 7. Indici di spesa a confronto: con e senza offerte PLACET – 2023 - Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh.

Confronto rispetto alla maggior tutela		Prezzo variabile					Δ% escludendo le offerte PLACET
		Spesa media (tutte le offerte del mercato libero) €	Spesa media (offerte del mercato libero diverse dalle PLACET) €	Δ% Spesa media escludendo le offerte PLACET	Spesa media 10% di offerte più convenienti (tutte le offerte del mercato libero) €	Spesa media 10% di off. più convenienti (offerte del mercato libero diverse dalle PLACET) €	
gen-23	1.656,52 €	1.563,04 €	-5,64%	1.415,73 €	1.408,45 €	-0,51%	
feb-23	1.179,63 €	1.097,34 €	-6,98%	958,20 €	952,73 €	-0,57%	
mar-23	1.094,73 €	1.002,53 €	-8,42%	859,07 €	862,32 €	0,38%	
apr-23	1.139,40 €	1.046,64 €	-8,14%	900,21 €	906,79 €	0,73%	
mag-23	1.167,37 €	1.065,56 €	-8,72%	923,88 €	926,23 €	0,25%	
giu-23	1.111,18 €	1.011,05 €	-9,01%	867,91 €	869,70 €	0,21%	
lug-23	1.048,20 €	948,48 €	-9,51%	805,74 €	801,57 €	-0,52%	
ago-23	1.066,26 €	970,30 €	-9,00%	833,85 €	831,83 €	-0,24%	
set-23	1.048,43 €	956,20 €	-8,80%	816,33 €	812,73 €	-0,44%	
ott-23	1.038,42 €	955,67 €	-7,97%	817,51 €	809,15 €	-1,02%	
nov-23	1.034,19 €	954,47 €	-7,71%	816,95 €	809,58 €	-0,90%	
dic-23	1.018,47 €	938,33 €	-7,87%	799,46 €	791,93 €	-0,94%	
<b>2023 (media ponderata)</b>	<b>1.115,50 €</b>	<b>1.020,72 €</b>	<b>-8,19%</b>	<b>884,33 €</b>	<b>876,82 €</b>	<b>-0,37%</b>	
Confronto rispetto alla maggior tutela		Prezzo Fisso					Δ% escludendo le offerte PLACET
		Spesa media (tutte le offerte del mercato libero) €	Spesa media (offerte del mercato libero diverse dalle PLACET) €	Δ% Spesa media escludendo le offerte PLACET	Spesa media 10% di offerte più convenienti (tutte le offerte del mercato libero) €	Spesa media 10% di off. più convenienti (offerte del mercato libero diverse dalle PLACET) €	
gen-23	2.549,05 €	1.628,38 €	-36,12%	1.480,21 €	1.315,26 €	-11,14%	
feb-23	2.265,59 €	1.298,64 €	-42,68%	1.154,87 €	975,86 €	-15,50%	
mar-23	2.154,77 €	1.166,92 €	-45,84%	1.017,73 €	963,85 €	-5,29%	
apr-23	2.128,66 €	1.156,56 €	-45,67%	1.040,23 €	1.005,21 €	-3,37%	
mag-23	2.082,16 €	1.114,66 €	-46,47%	1.005,68 €	957,88 €	-4,75%	
giu-23	2.017,55 €	1.043,11 €	-48,30%	953,46 €	905,91 €	-4,99%	
lug-23	1.988,89 €	1.049,46 €	-47,23%	944,15 €	888,36 €	-5,91%	
ago-23	1.731,52 €	1.099,41 €	-36,51%	873,34 €	798,87 €	-8,53%	
set-23	1.708,99 €	1.072,91 €	-37,22%	819,41 €	718,52 €	-12,31%	
ott-23	1.600,94 €	1.018,52 €	-36,38%	622,44 €	526,17 €	-15,47%	
nov-23	1.572,60 €	1.025,32 €	-34,80%	636,46 €	537,77 €	-15,51%	
dic-23	1.555,77 €	1.022,06 €	-34,30%	613,99 €	528,59 €	-13,91%	
<b>2023 (media ponderata)</b>	<b>1.857,49 €</b>	<b>1.074,23 €</b>	<b>-39,48%</b>	<b>864,26 €</b>	<b>707,73 €</b>	<b>-10,73%</b>	

\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

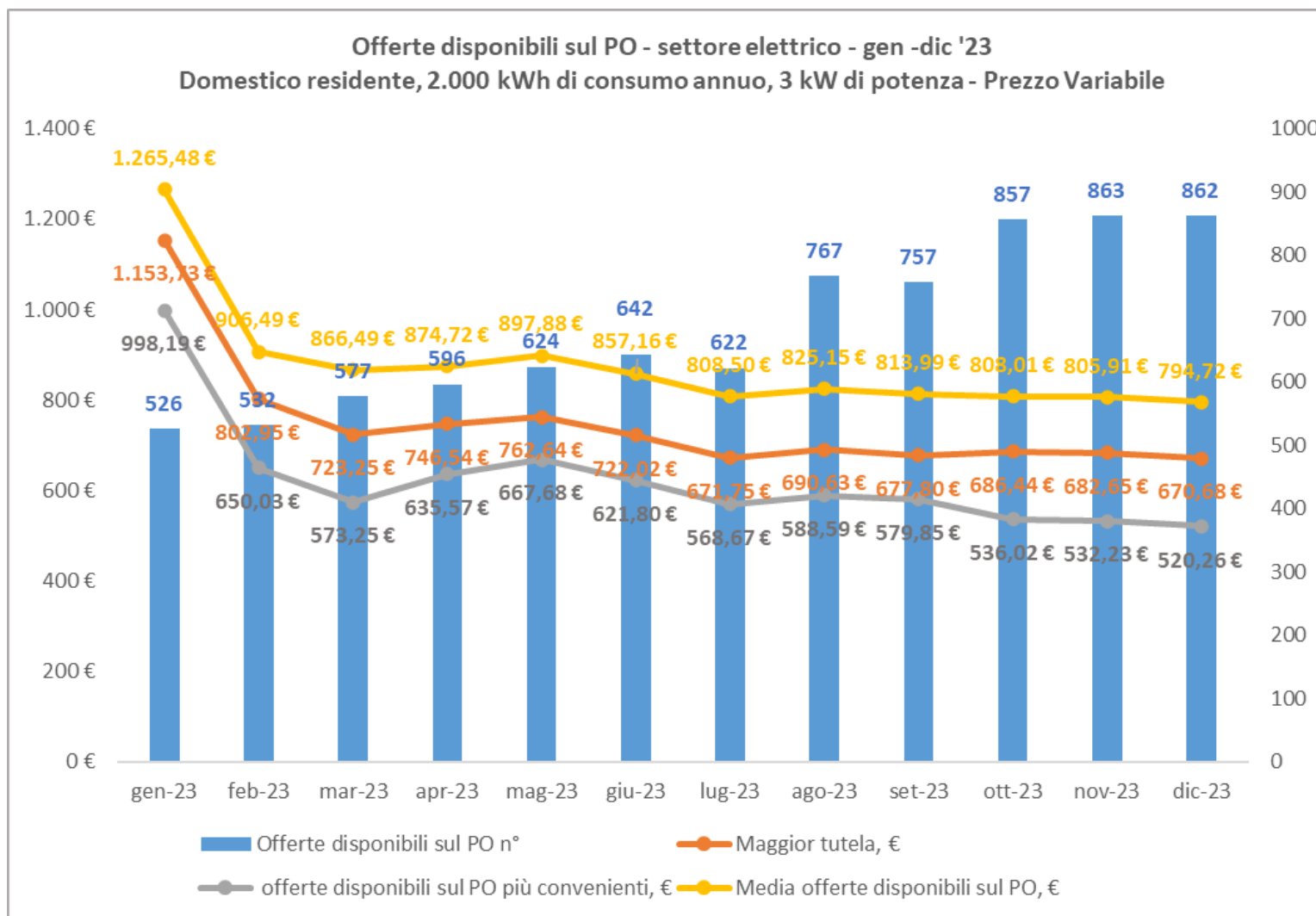
*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Tabella 8. Disponibilità di offerte più convenienti della maggior tutela – 2023 - Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh.**

Struttura di prezzo Confronto rispetto alla maggior tutela	Domestico residente - 3kW - 2.000 kWh/y*											
	Prezzo variabile				Prezzo fisso				Complessivo			
	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %
<b>gen-23</b>	152	28,90%	-155,54 €	-13,48%	5	3,27%	-177,54 €	-15,39%	157	23,12%	-177,54 €	-15,39%
<b>feb-23</b>	140	26,32%	-152,92 €	-19,05%	3	1,96%	-21,73 €	-2,71%	143	20,88%	-152,92 €	-19,05%
<b>mar-23</b>	124	21,49%	-149,99 €	-20,74%	1	0,57%	-4,60 €	-0,64%	125	16,60%	-149,99 €	-20,74%
<b>apr-23</b>	107	17,95%	-110,97 €	-14,86%	0	0,00%	0,00 €	0,00%	107	13,81%	-110,97 €	-14,86%
<b>mag-23</b>	101	16,19%	-94,96 €	-12,45%	5	2,48%	-123,76 €	-16,23%	106	12,83%	-123,76 €	-16,23%
<b>giu-23</b>	113	17,60%	-100,21 €	-13,88%	4	1,93%	-20,95 €	-2,90%	117	13,78%	-100,21 €	-13,88%
<b>lug-23</b>	94	15,11%	-103,08 €	-15,35%	0	0,00%	0,00 €	0,00%	94	11,49%	-103,08 €	-15,35%
<b>ago-23</b>	102	13,30%	-102,04 €	-14,78%	3	1,03%	-12,11 €	-1,75%	105	9,93%	-102,04 €	-14,78%
<b>set-23</b>	98	12,95%	-97,94 €	-14,45%	6	2,02%	-235,02 €	-34,67%	104	9,87%	-235,02 €	-34,67%
<b>ott-23</b>	109	12,72%	-150,43 €	-21,91%	27	8,08%	-330,56 €	-48,16%	136	11,42%	-330,56 €	-48,16%
<b>nov-23</b>	107	12,40%	-150,43 €	-22,04%	30	8,65%	-326,77 €	-47,87%	137	11,32%	-326,77 €	-47,87%
<b>dic-23</b>	112	12,99%	-150,43 €	-22,43%	25	7,53%	-314,80 €	-46,94%	137	11,47%	-314,80 €	-46,94%

\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

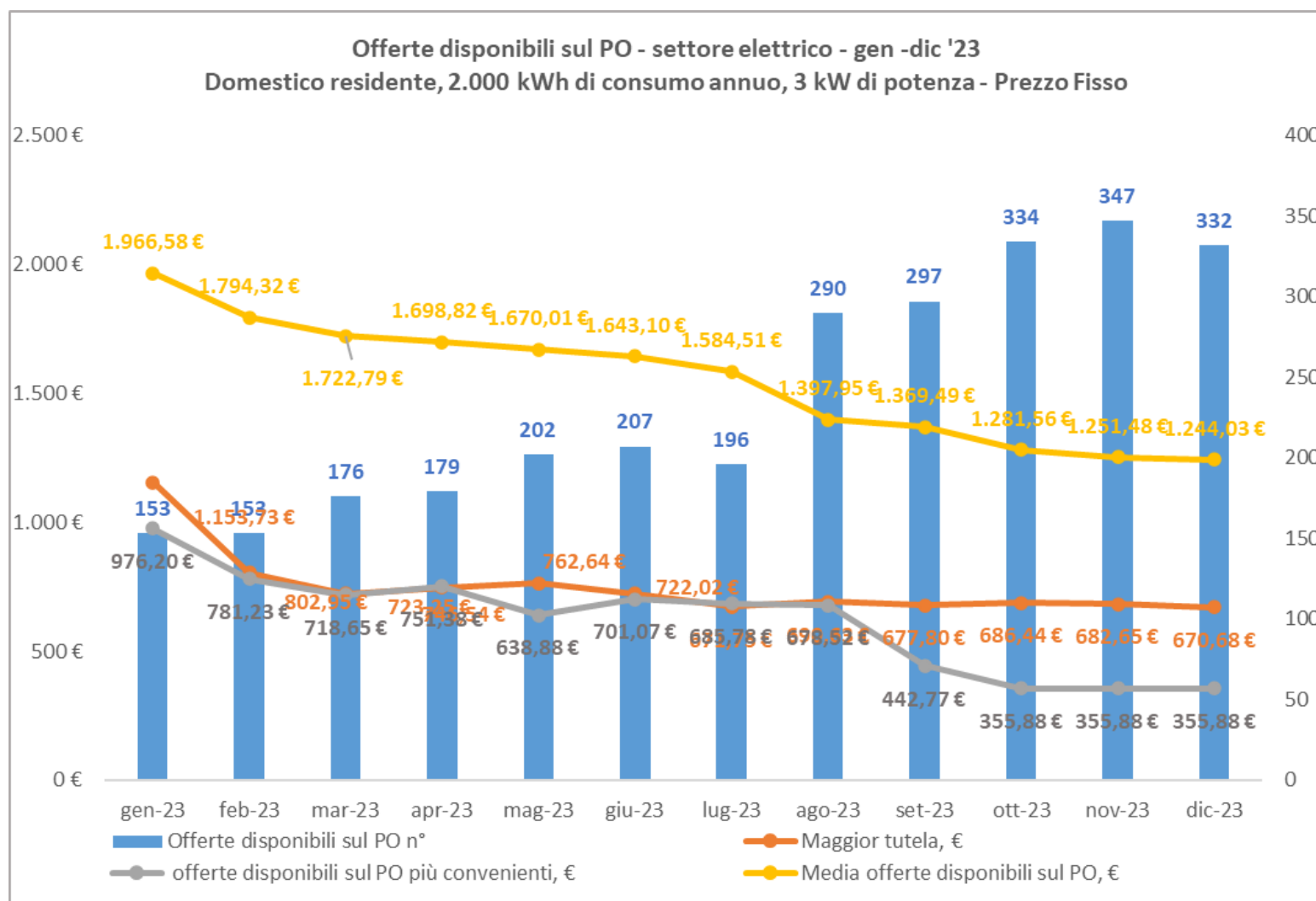
Grafico 49. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – 2023 – Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo variabile.



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

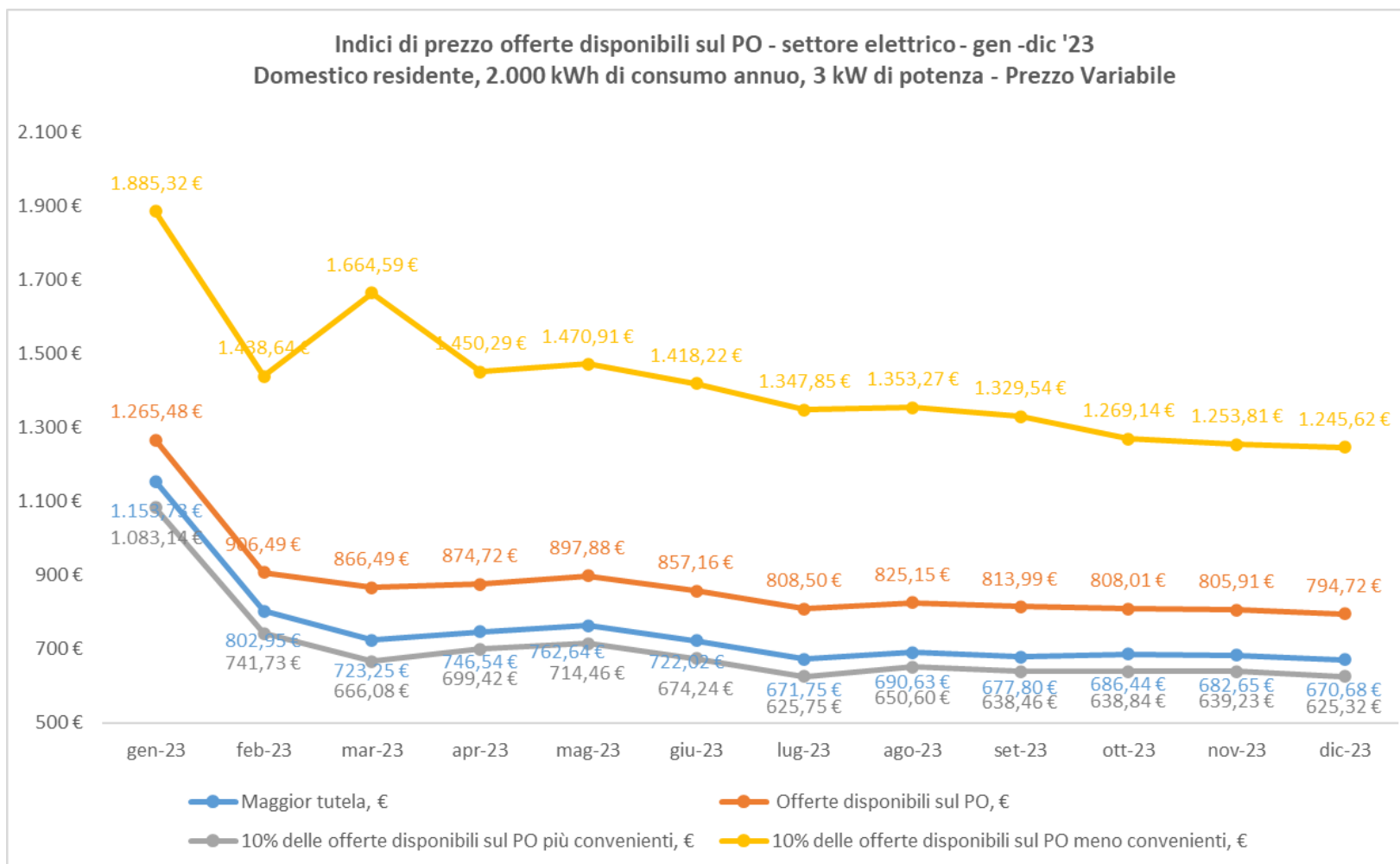
Grafico 50. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – 2023– Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo fisso.



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

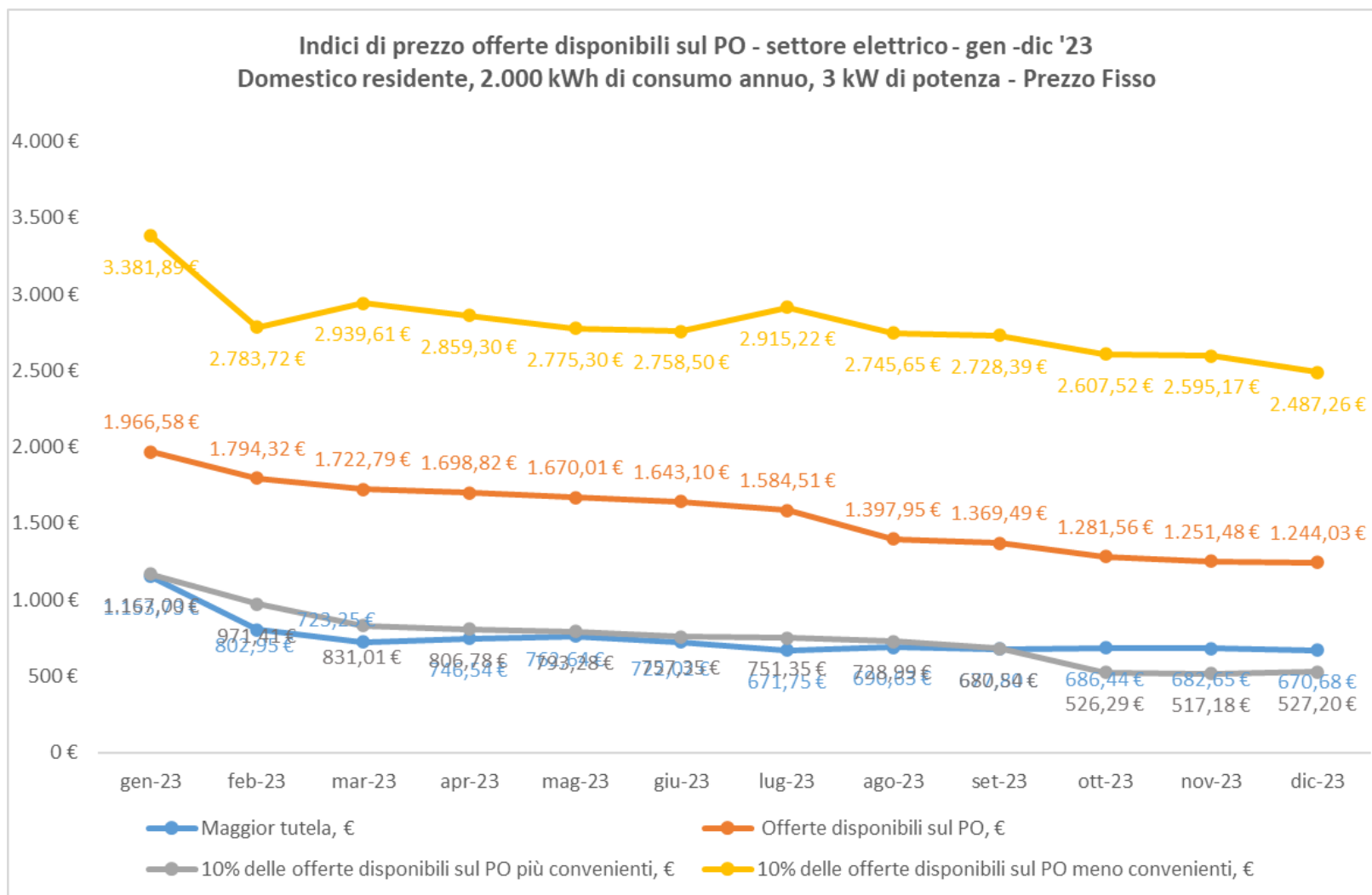
**Grafico 51. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – 2023– Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo variabile.**



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

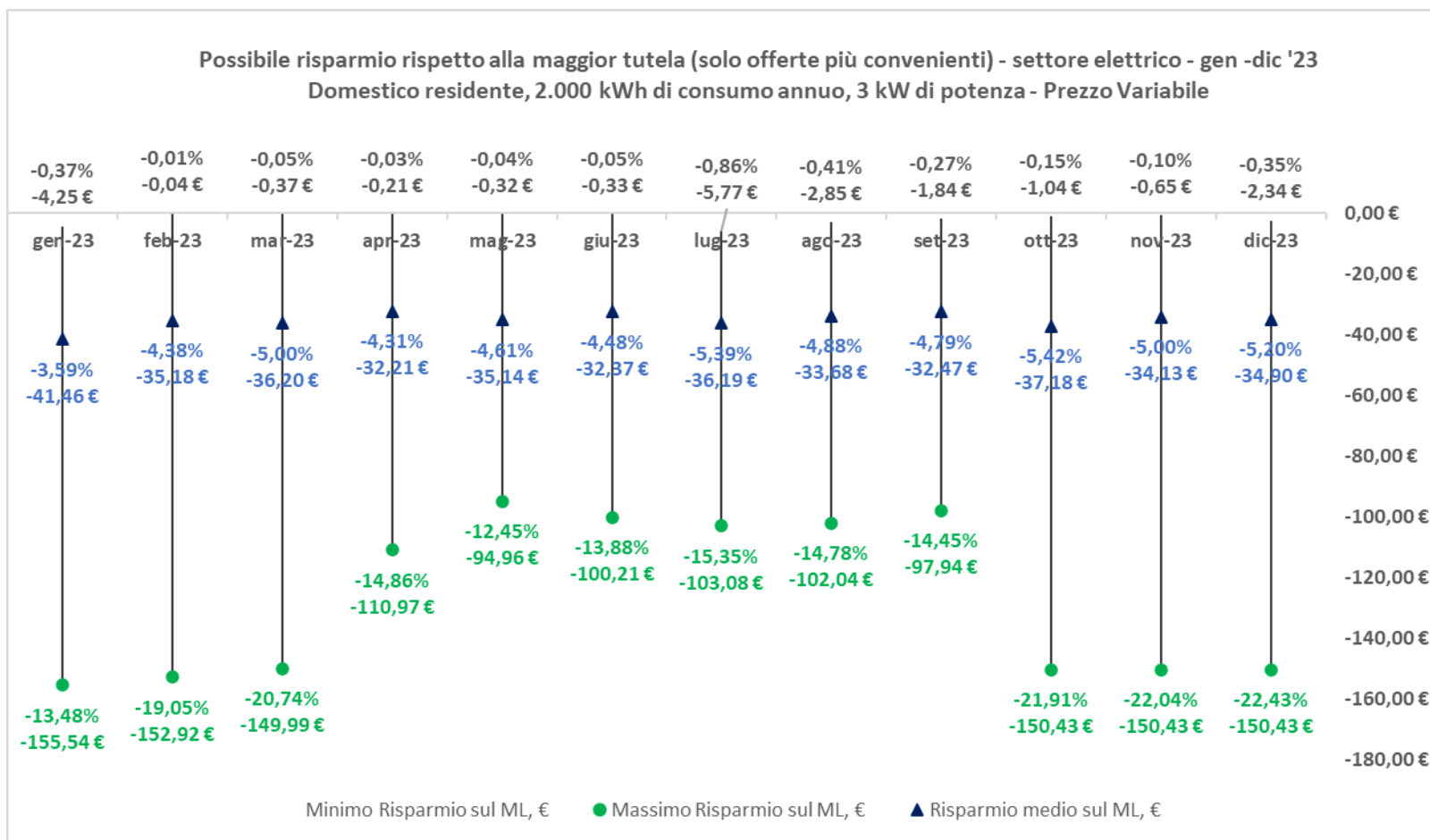
**Grafico 52. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – 2023 – Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo fisso.**



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

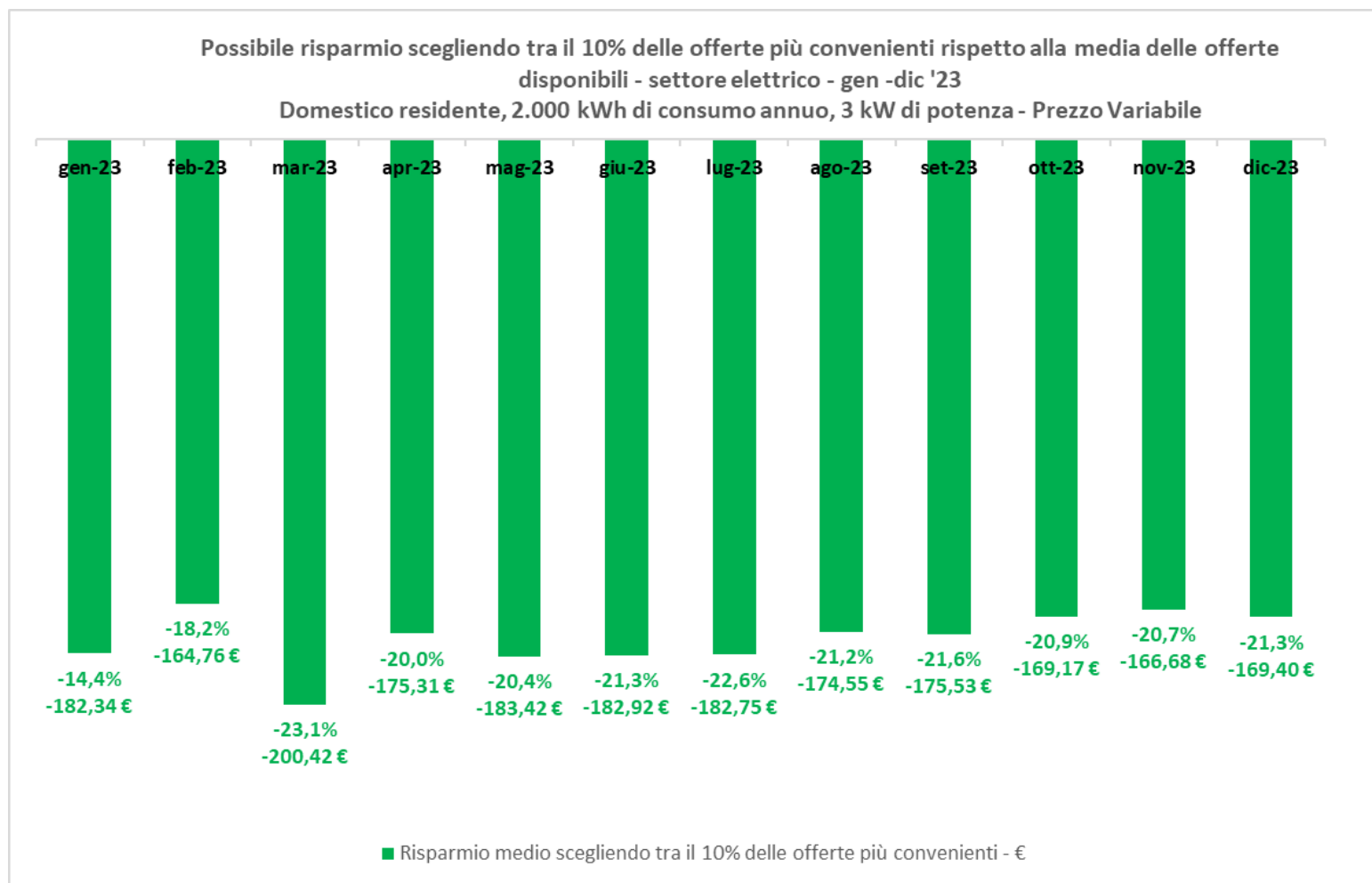
**Grafico 53. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela– 2023– Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo variabile.**



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Grafico 54. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – 2023– Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo variabile.**

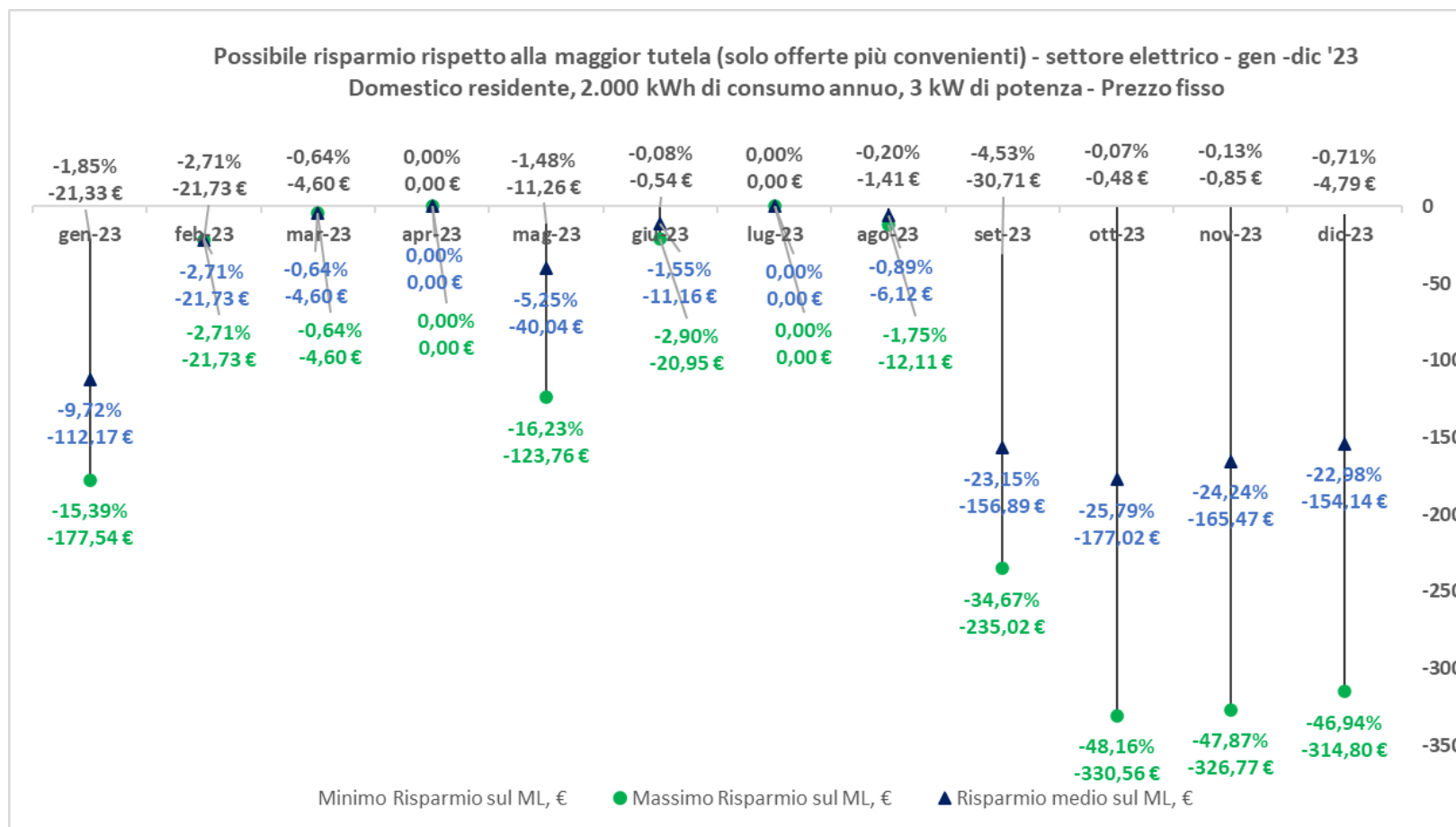


\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.



Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

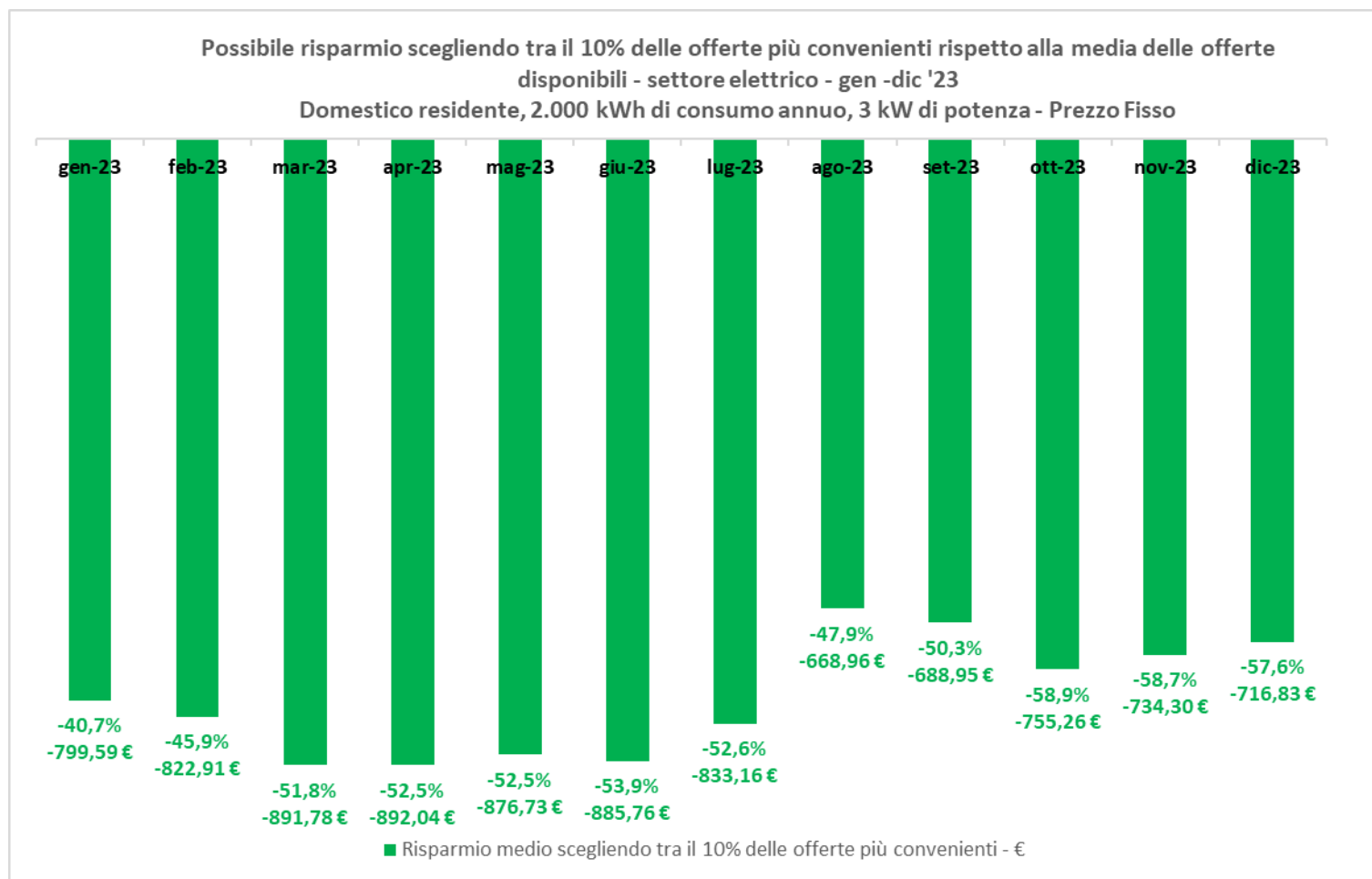
Grafico 55. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela – 2023– Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo fisso.



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Grafico 56. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – 2023– Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo fisso**



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

**Tabella 9. Disponibilità di offerte più convenienti della maggior tutela –I trimestre '23 – BT Altri usi - 6kW.**

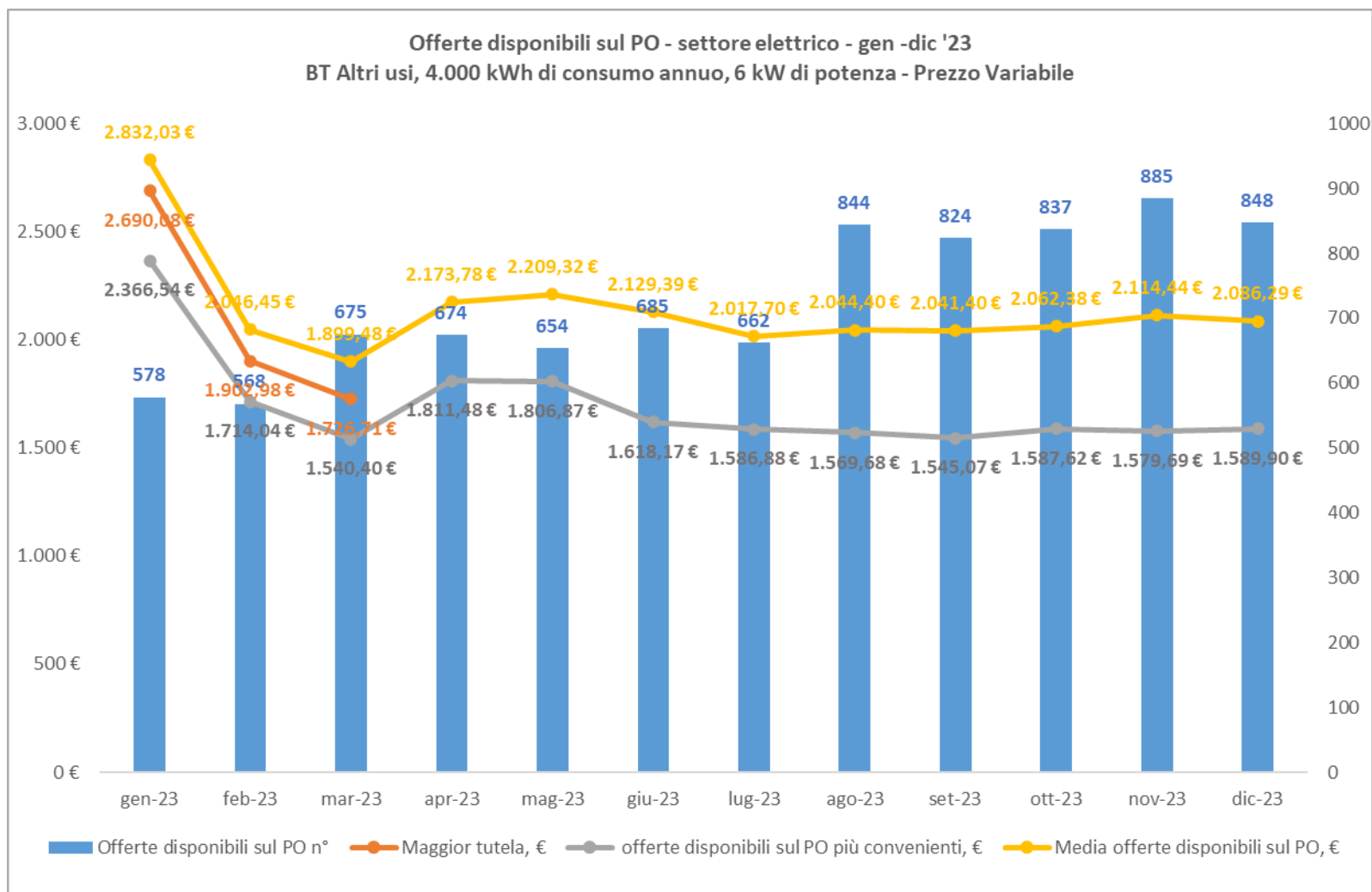
Tipo cliente		BT ALTRI USI - 6kW - 4.000 kWh/y*											
Struttura di prezzo		Prezzo variabile				Prezzo fisso				Complessivo			
Confronto rispetto alla maggior tutela		Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %
gen-23		258	44,64%	-323,54 €	-12,03%	4	2,74%	-290,59 €	-10,80%	262	36,19%	-323,54 €	-12,03%
feb-23		255	44,89%	-188,95 €	-9,93%	0	0,00%	0,00 €	0,00%	255	35,52%	-188,95 €	-9,93%
mar-23		152	22,52%	-186,31 €	-10,79%	0	0,00%	0,00 €	0,00%	152	18,10%	-186,31 €	-10,79%

\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

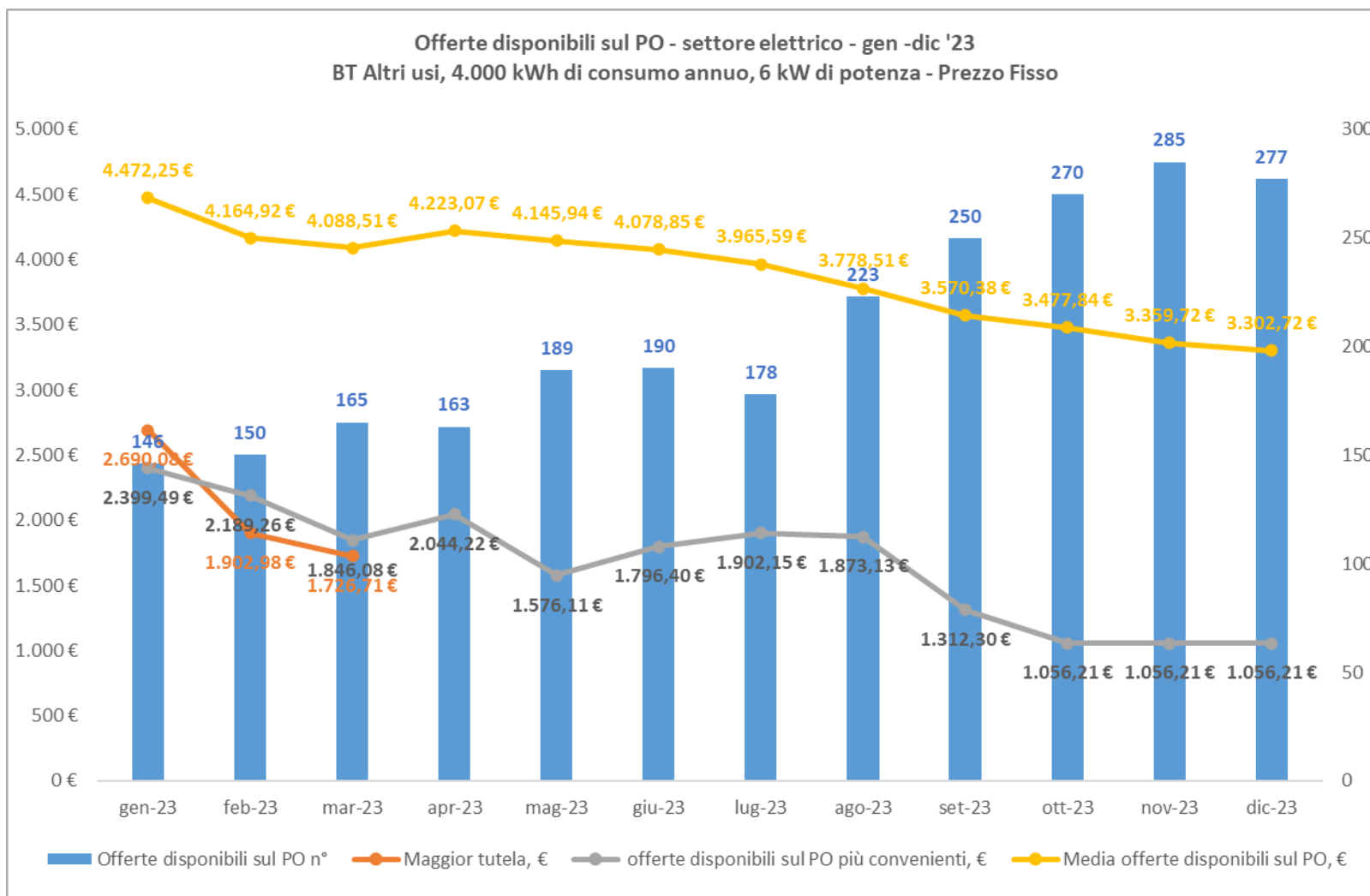
Grafico 57. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – 2023– BT Altri usi - 6kW, 4.000 kWh –prezzo variabile.



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

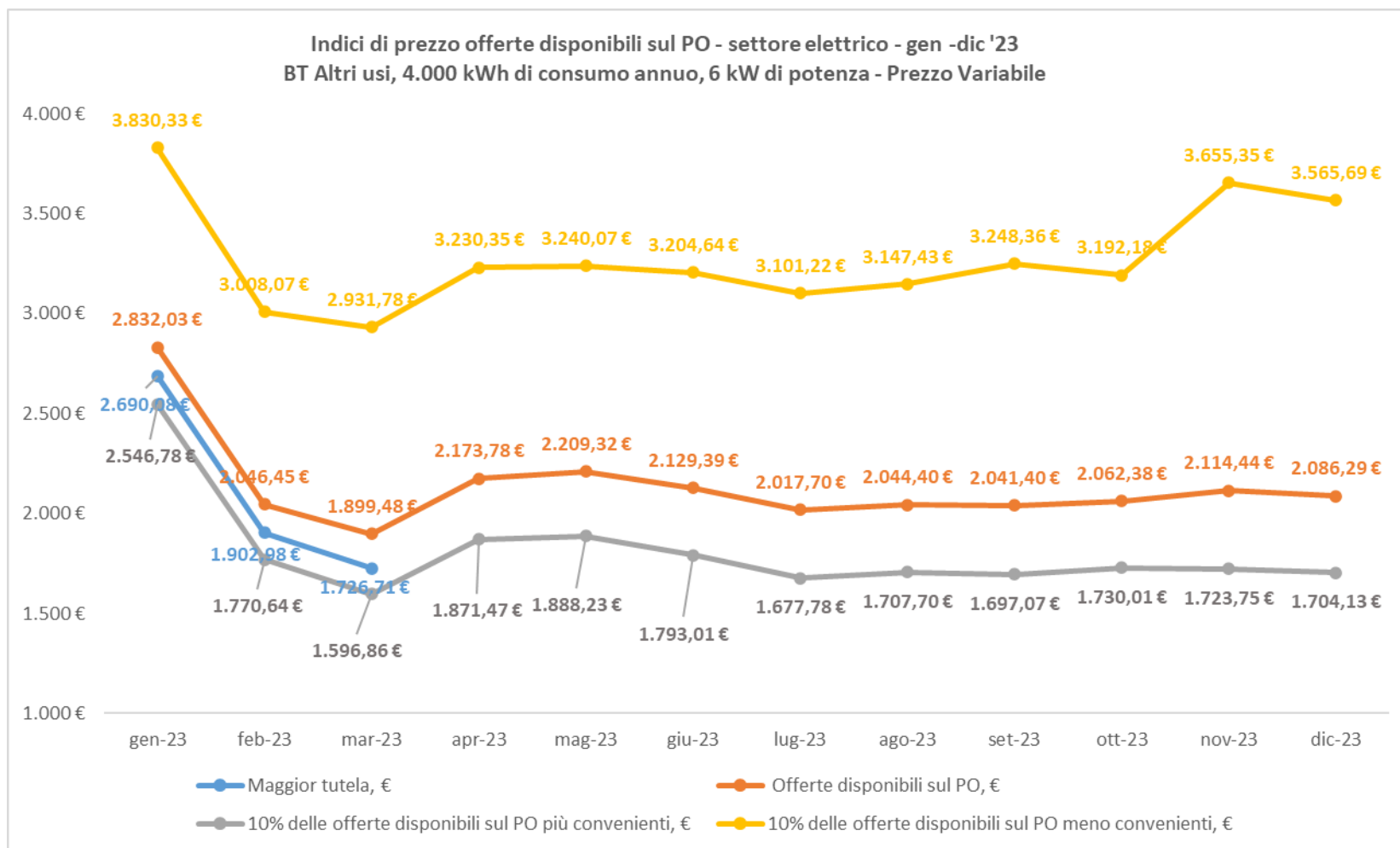
**Grafico 58. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – 2023– BT Altri usi - 6kW, 4.000 kWh – prezzo fisso.**



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

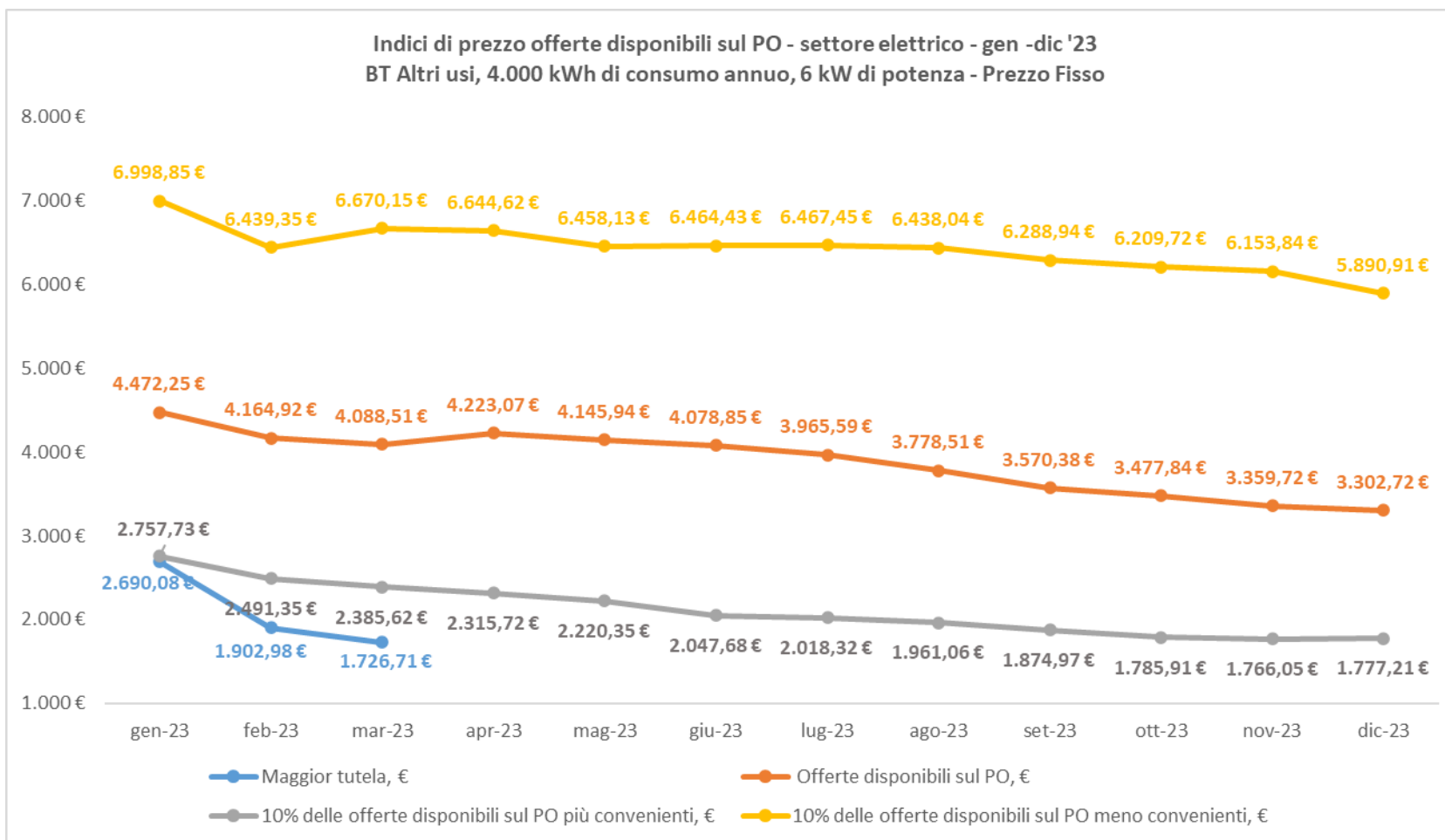
**Grafico 59. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – 2023– BT Altri usi - 6kW, 4.000 kWh – prezzo variabile.**



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

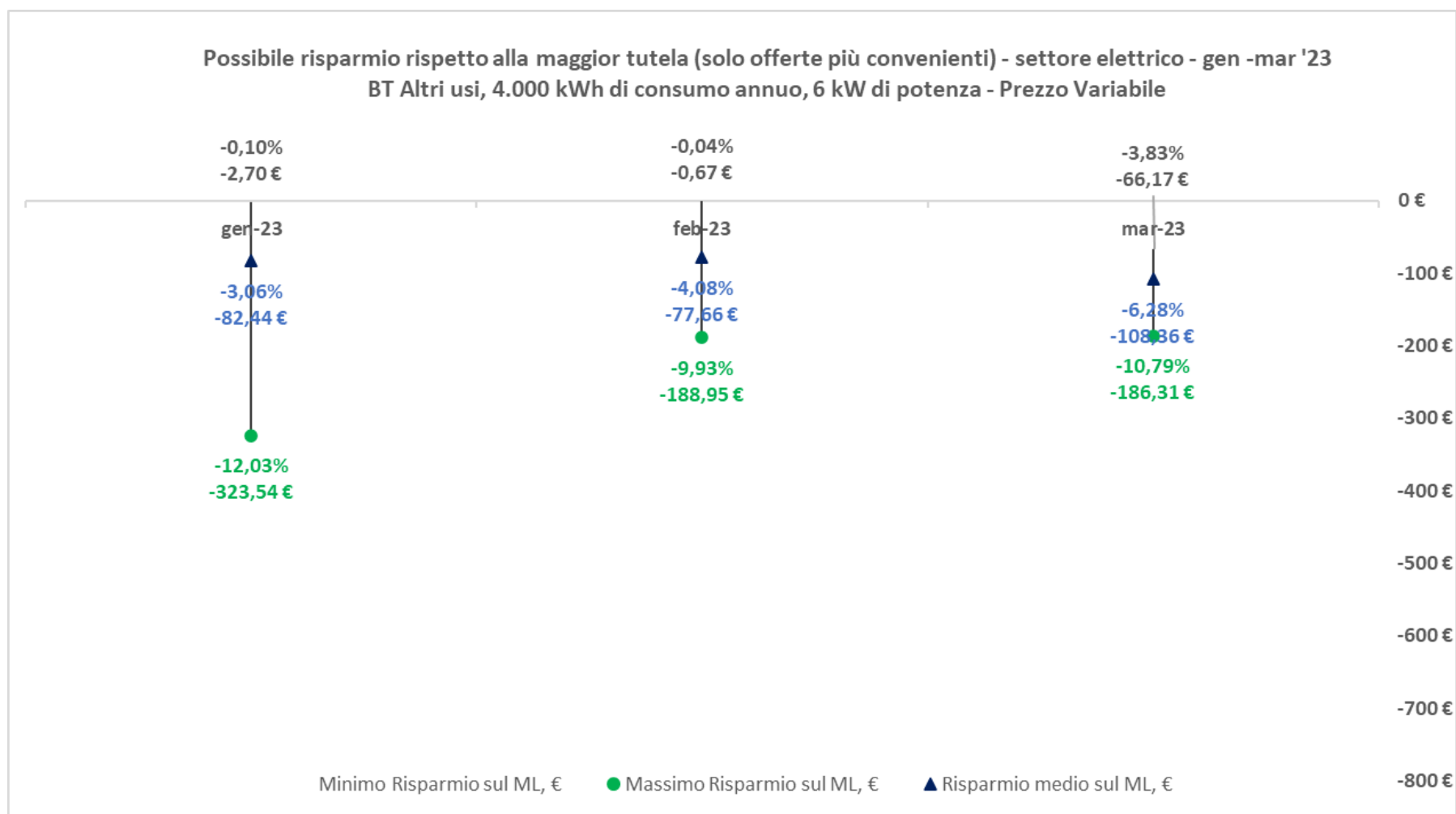
**Grafico 60. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – 2023– BT Altri usi - 6kW, 4.000 kWh – prezzo fisso.**



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Grafico 61. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela –I trimestre '23– BT Altri usi - 6kW, 4.000 kWh – prezzo variabile.**

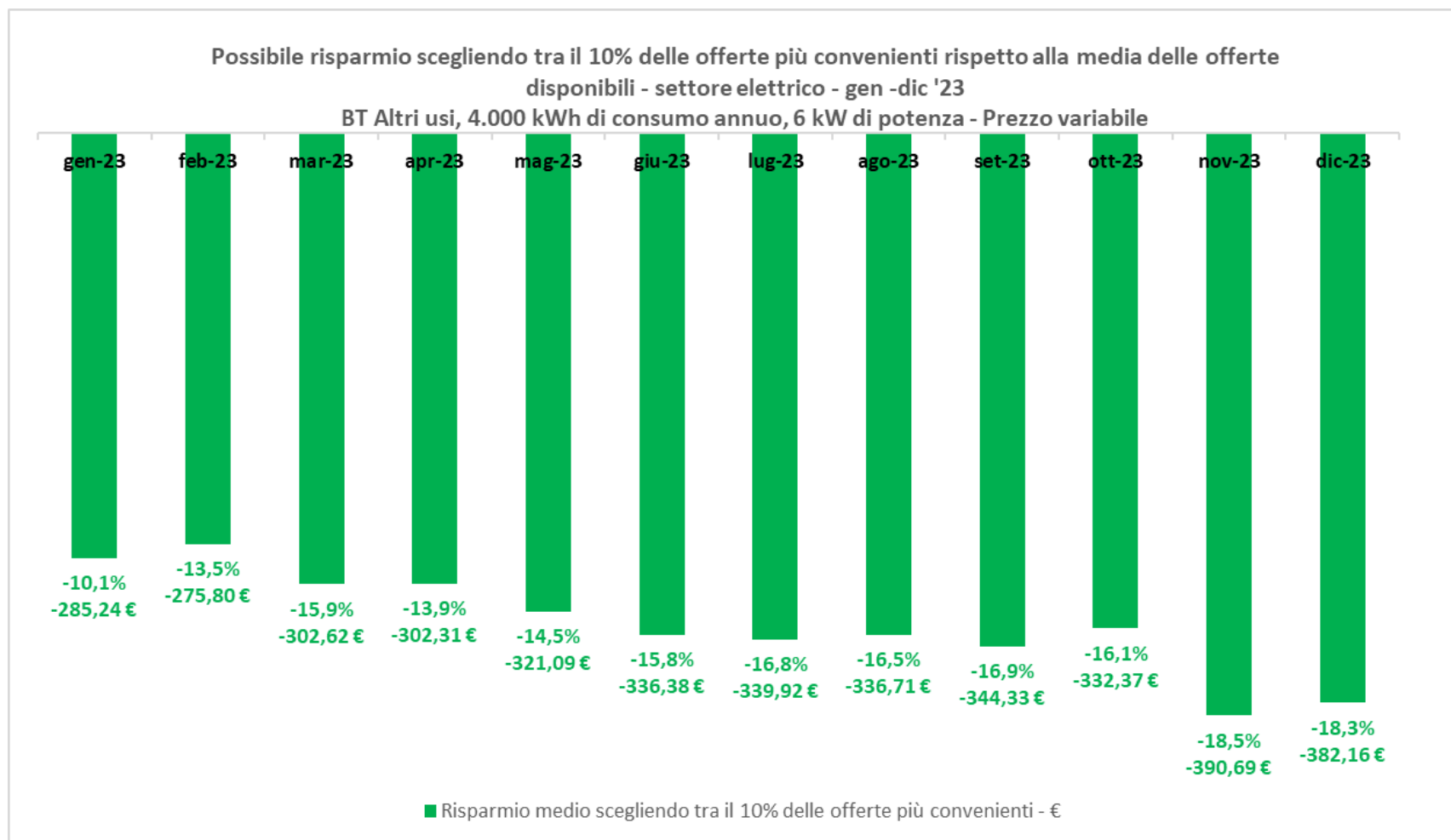


\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.



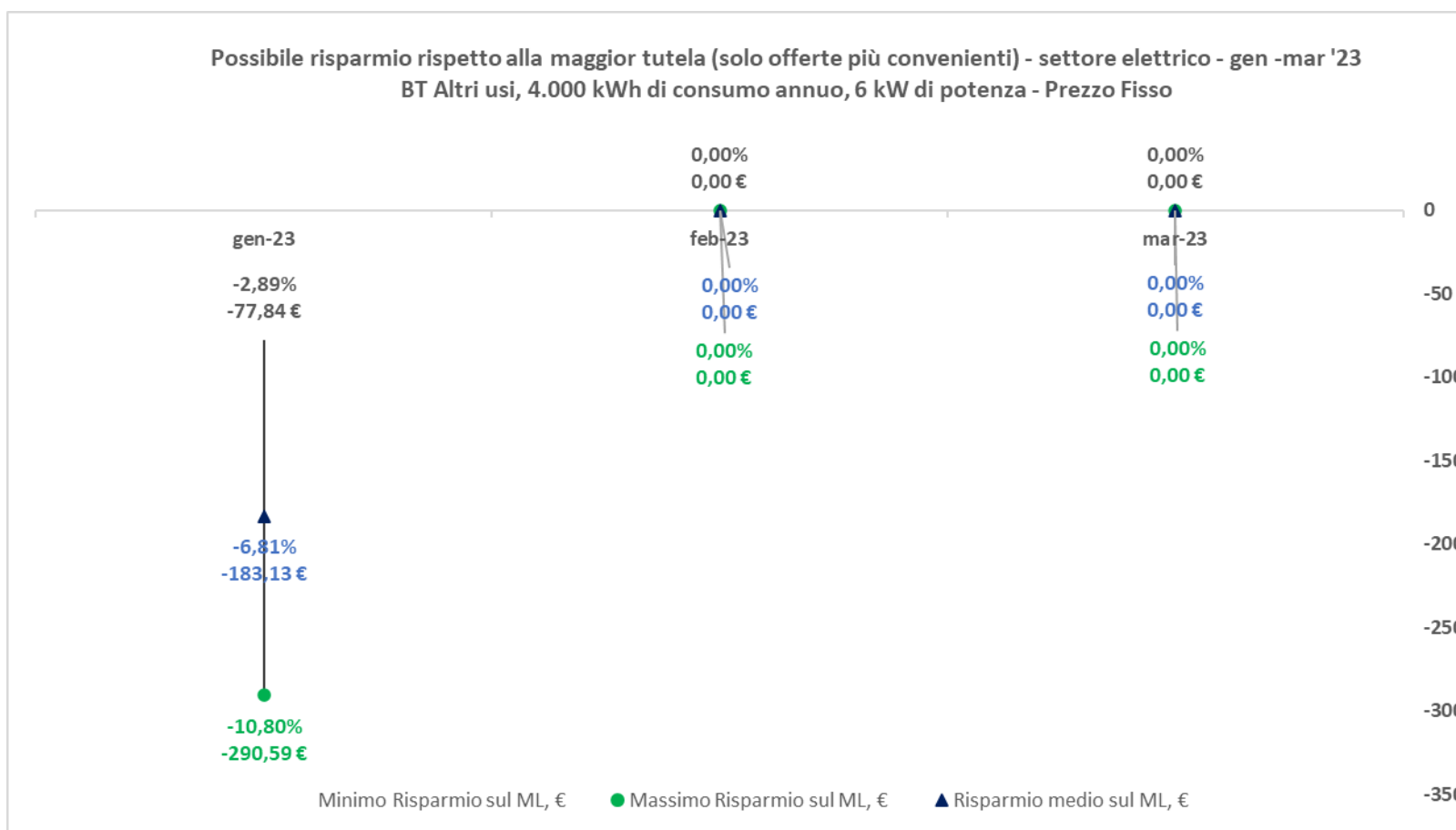
*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Grafico 62. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – 2023 – BT Altri usi - 6kW, 4.000 kWh – prezzo variabile.**



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

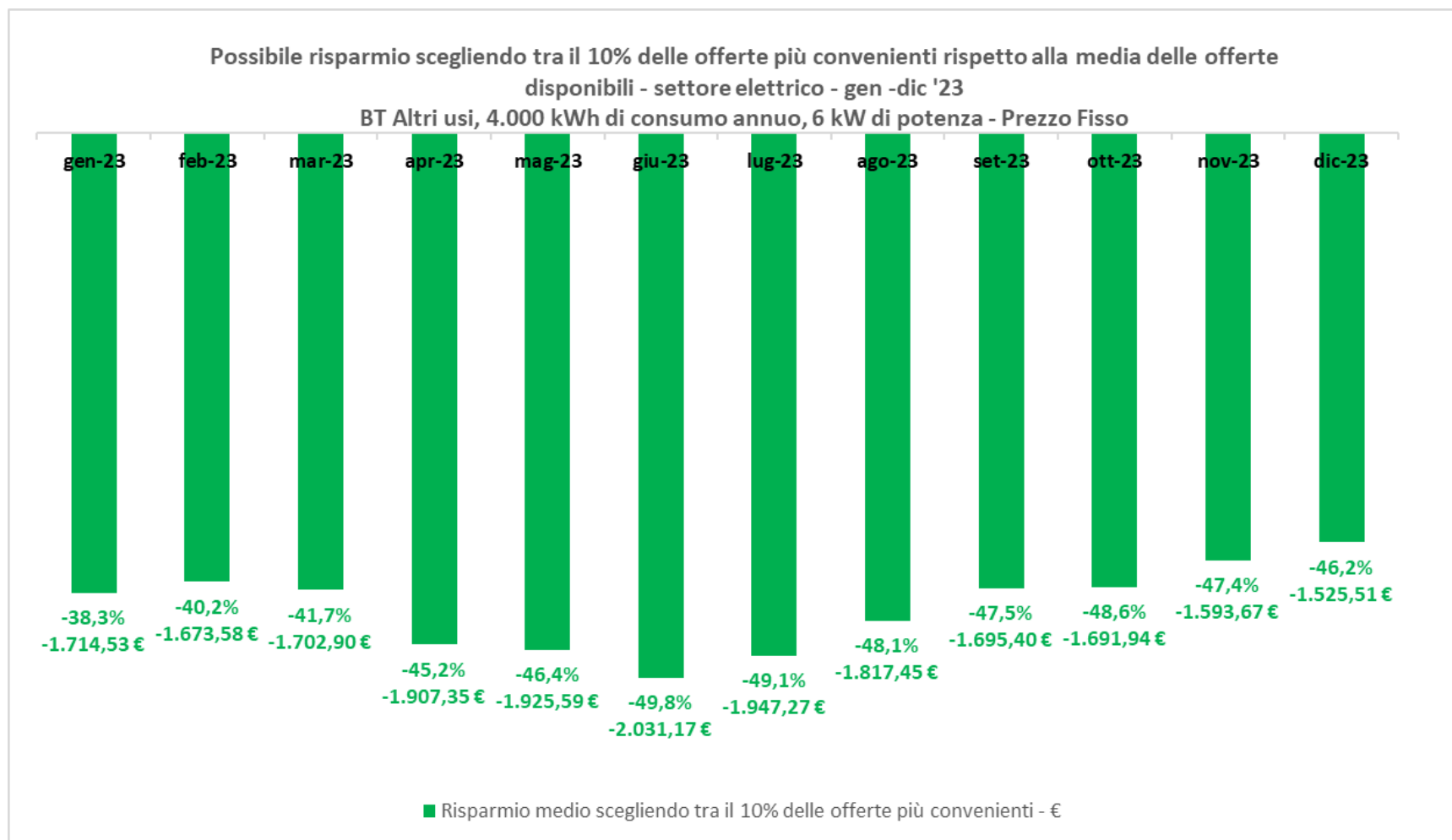
**Grafico 63. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela– I trimestre '23– BT Altri usi - 6kW, 4.000 kWh – prezzo fisso.**



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Grafico 64. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – 2023 – BT Altri usi - 6kW, 4.000 kWh – prezzo fisso.**



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

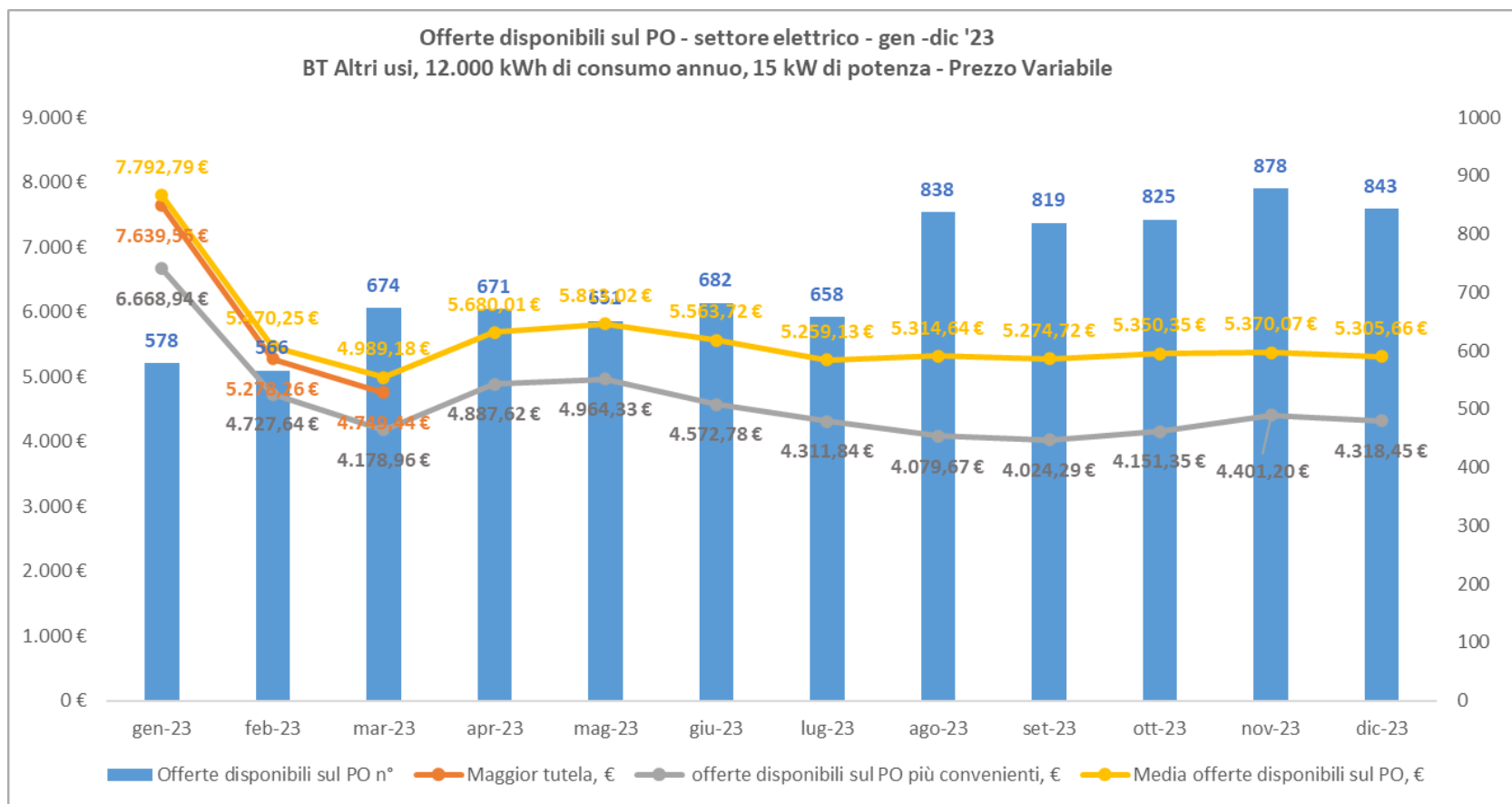
**Tabella 10. Disponibilità di offerte più convenienti della maggior tutela –I semestre'23 – BT Altri usi 23 –15kW, 12.000 kWh.**

BT ALTRI USI - 15kW - 12.000 kWh/y*												
Tipo cliente	Prezzo variabile				Prezzo fisso				Complessivo			
Struttura di prezzo	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %
Confronto rispetto alla maggior tutela												
<b>gen-23</b>	371	64,19%	-970,62 €	-12,71%	4	2,74%	-833,06 €	-10,90%	375	51,80%	-970,62 €	-12,71%
<b>feb-23</b>	341	60,25%	-550,62 €	-10,43%	0	0,00%	0,00 €	0,00%	341	47,63%	-550,62 €	-10,43%
<b>mar-23</b>	152	22,55%	-570,48 €	-12,01%	0	0,00%	0,00 €	0,00%	152	18,12%	-570,48 €	-12,01%

\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
 Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

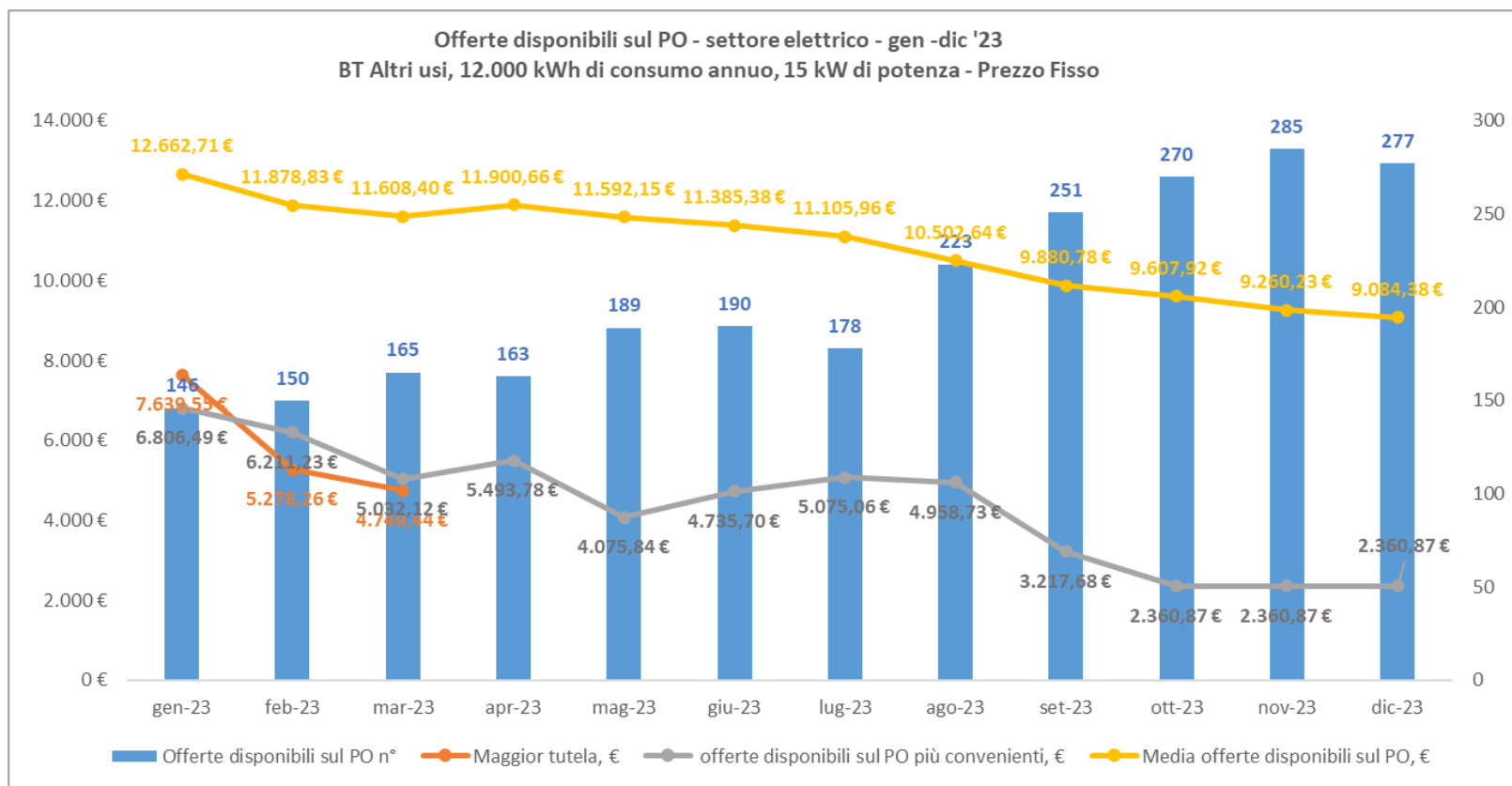
Grafico 65. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – 2023 – BT Altri usi - 15kW, 12.000 kWh – prezzo variabile.



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

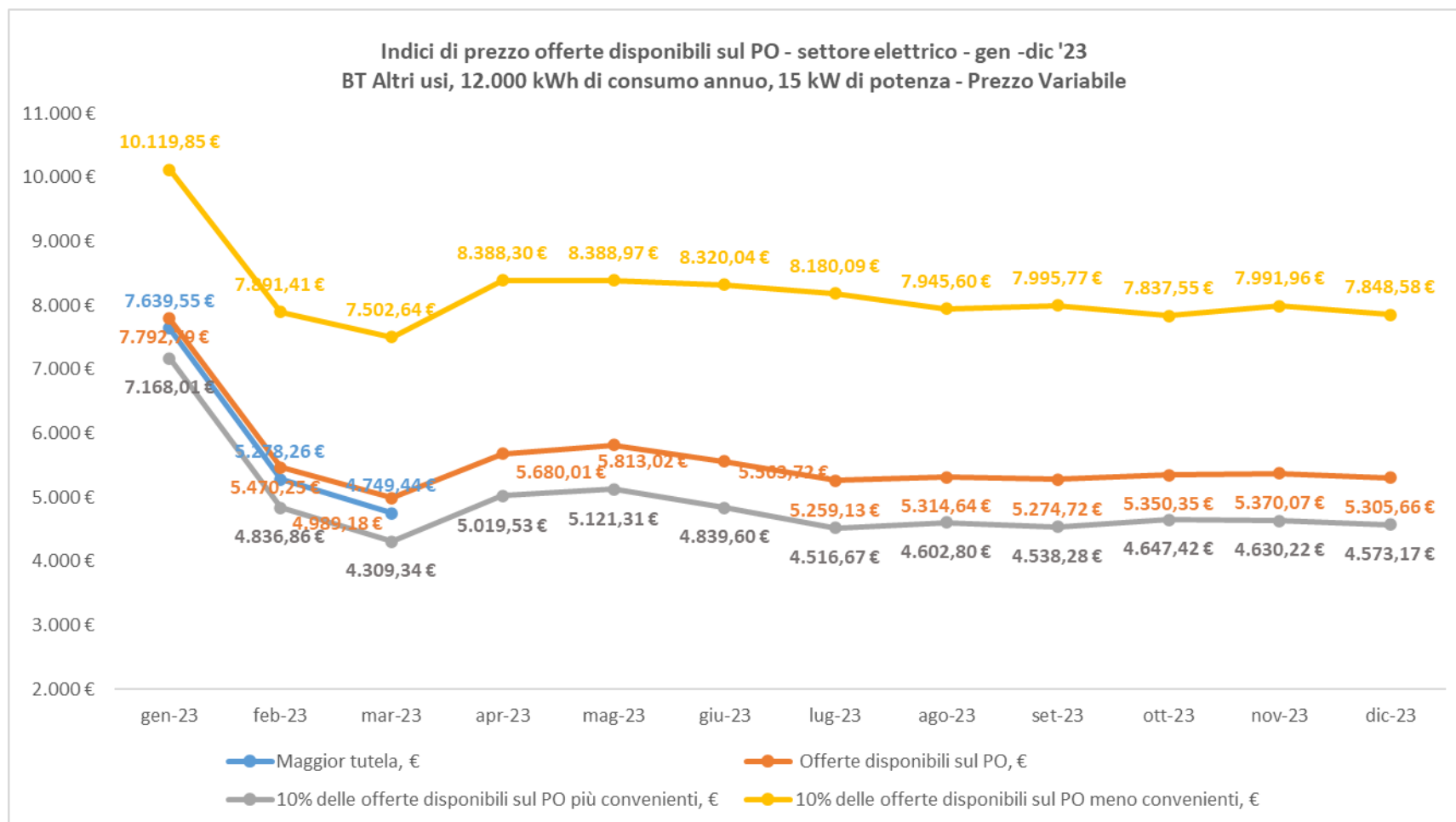
**Grafico 66. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – 2023 – BT Altri usi - 15kW, 12.000 kWh – prezzo fisso.**



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

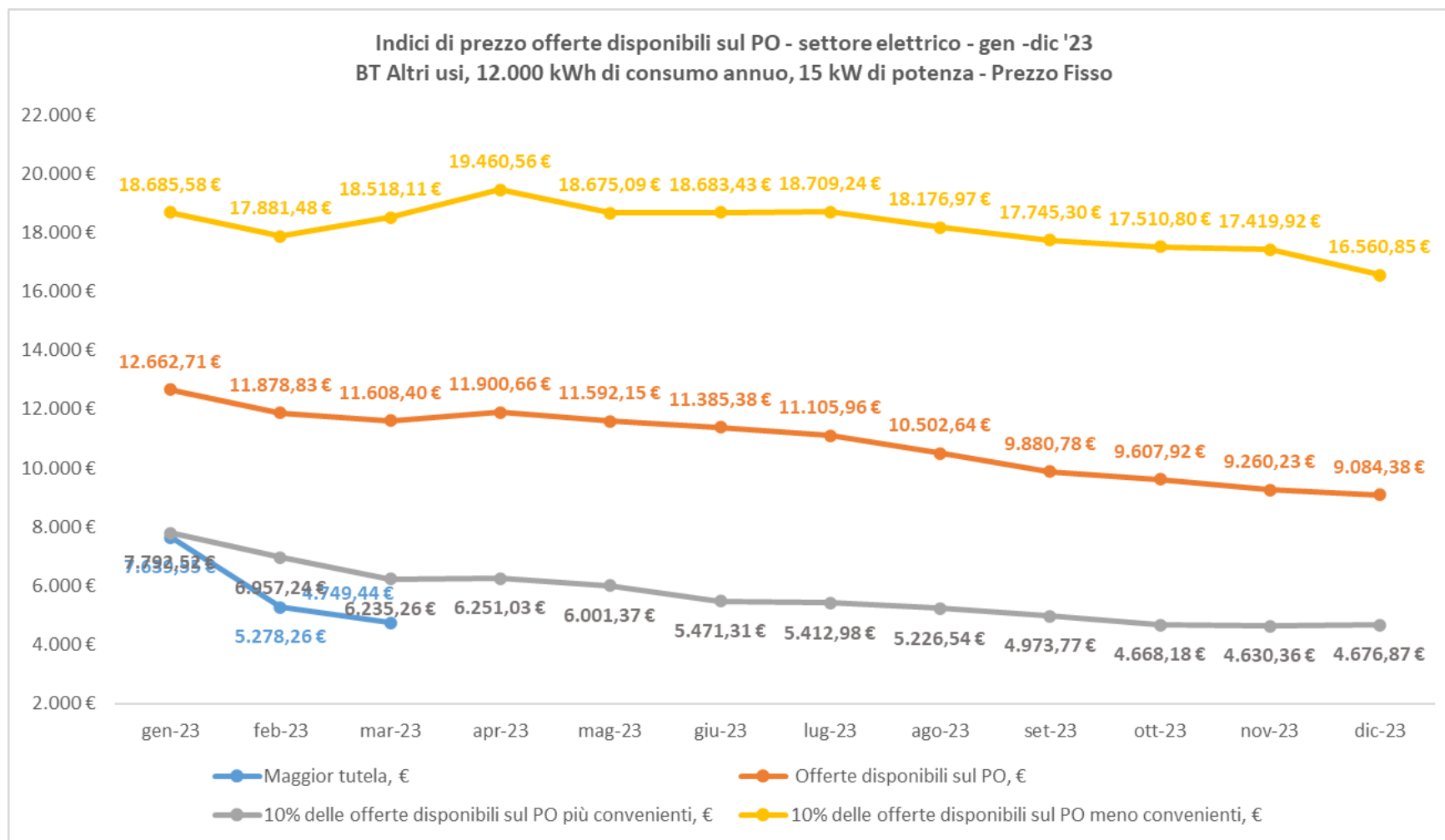
Grafico 67. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – 2023 – BT Altri usi - 15kW, 12.000 kWh – prezzo variabile.



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Grafico 68. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – 2023 – BT Altri usi - 15kW, 12.000 kWh– prezzo fisso.**

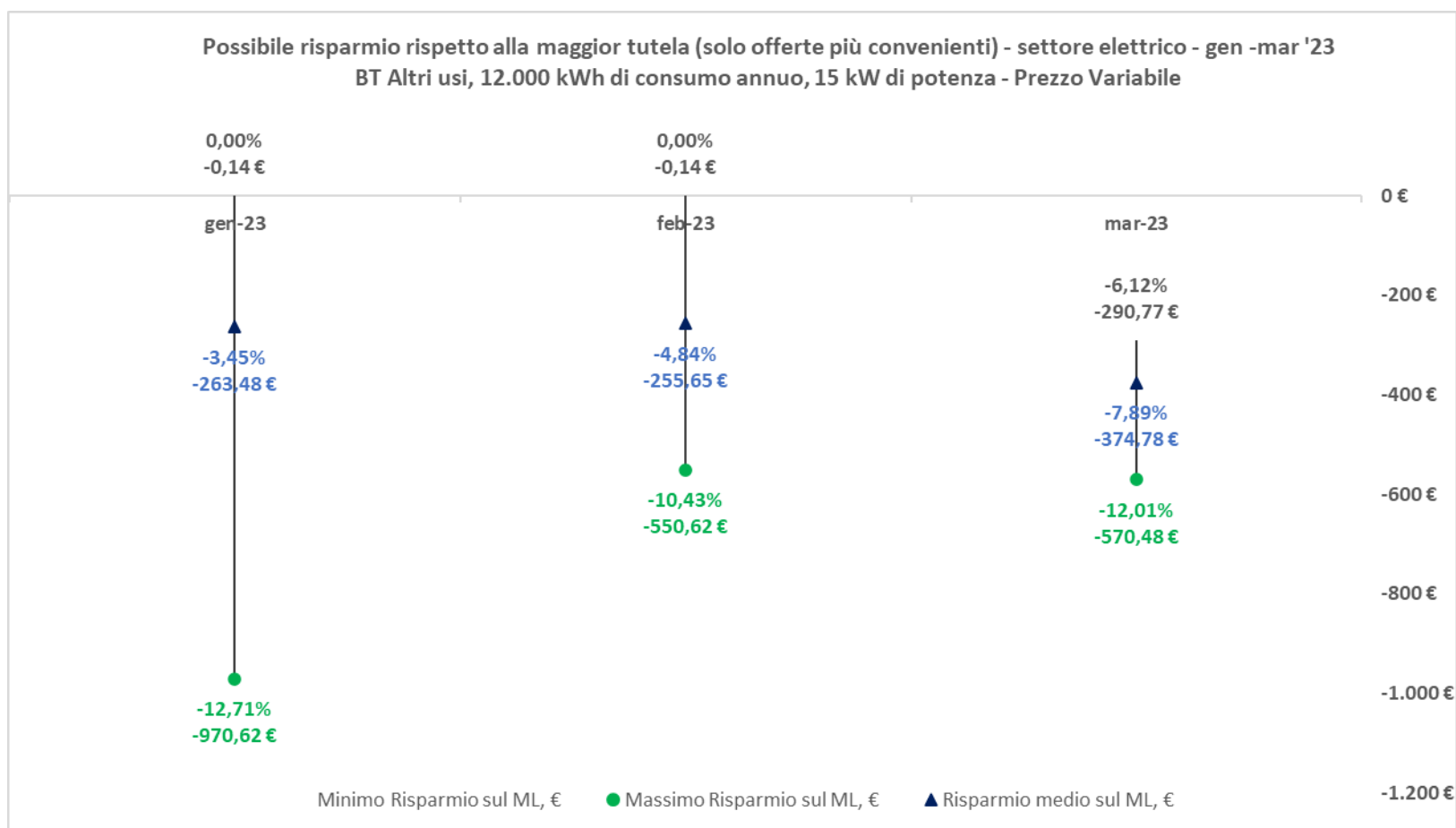


\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.



*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

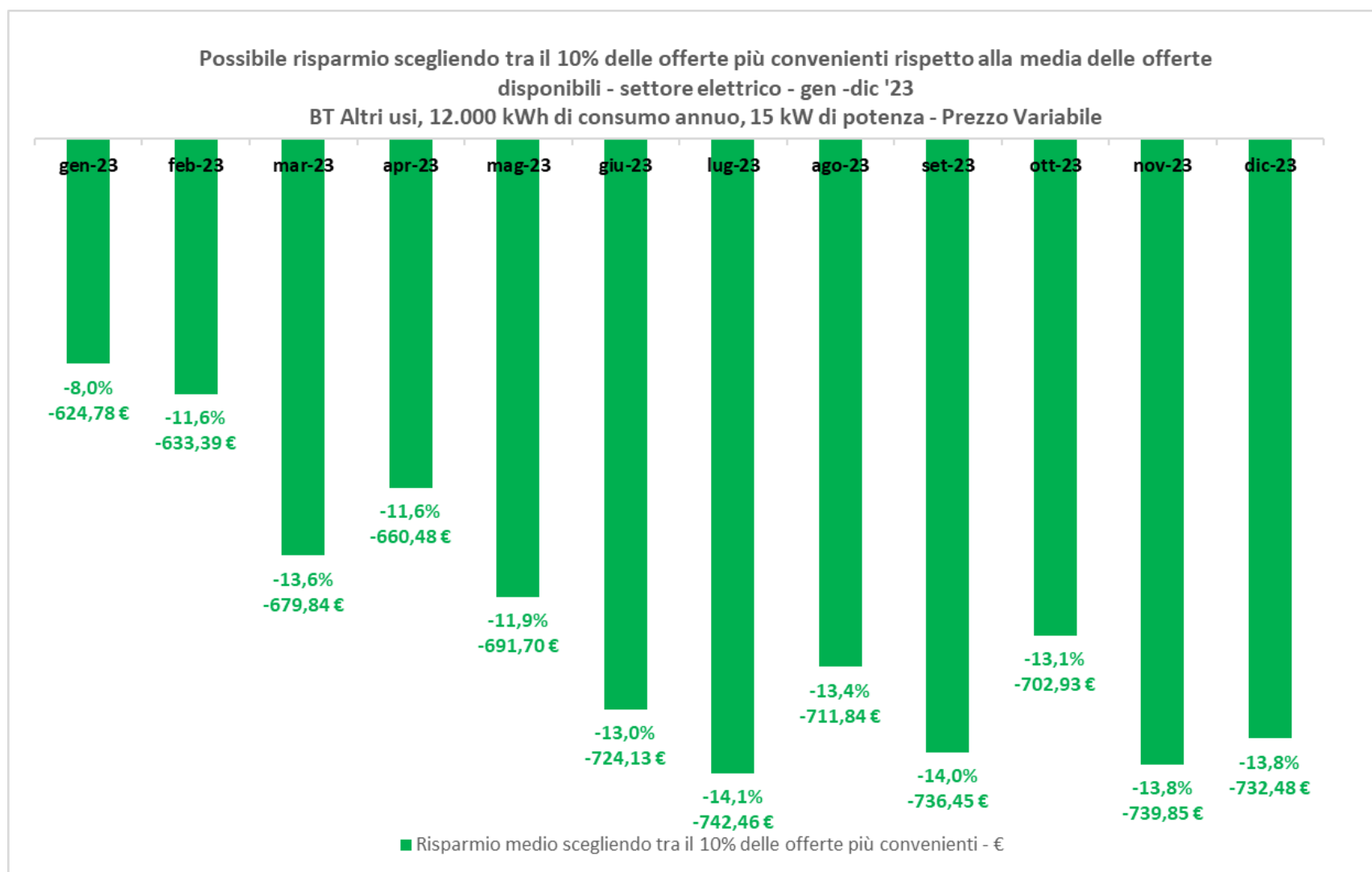
**Grafico 69. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela –I trimestre '23– BT Altri usi - 15kW, 12.000 kWh – prezzo variabile.**



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

### Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

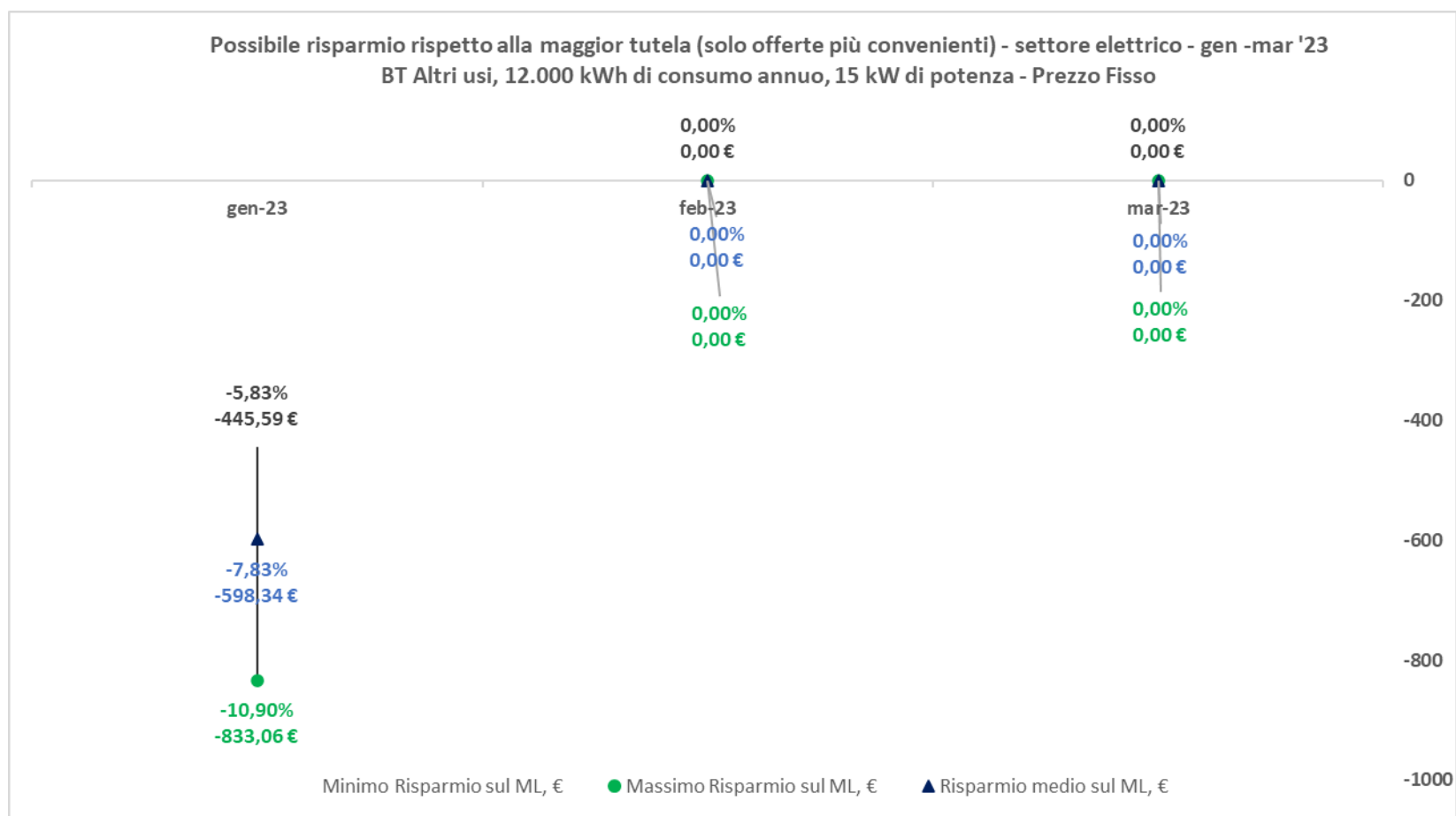
Grafico 70. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – 2023 – – BT Altri usi - 15kW, 12.000 kWh – prezzo variabile.



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

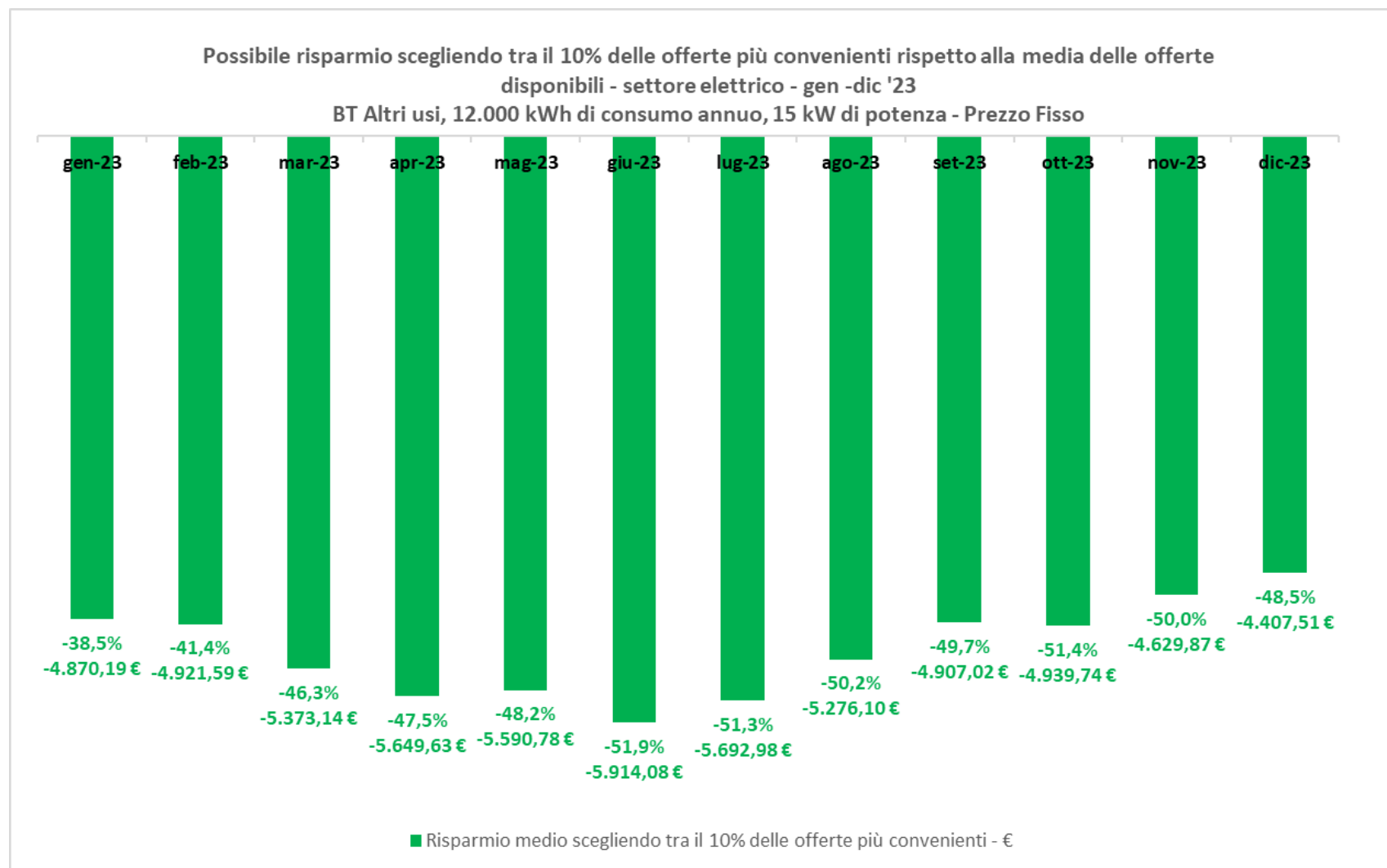
**Grafico 71. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela– I trimestre '23 – BT Altri usi - 15kW, 12.000 kWh – prezzo fisso.**



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Grafico 72. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – 2023 – BT Altri usi - 15kW, 12.000 kWh – prezzo fisso.**



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

Settore Del Gas

**Tabella 11. Disponibilità di offerte più convenienti del servizio di tutela– 2023 – Domestico 1.400 Smc.**

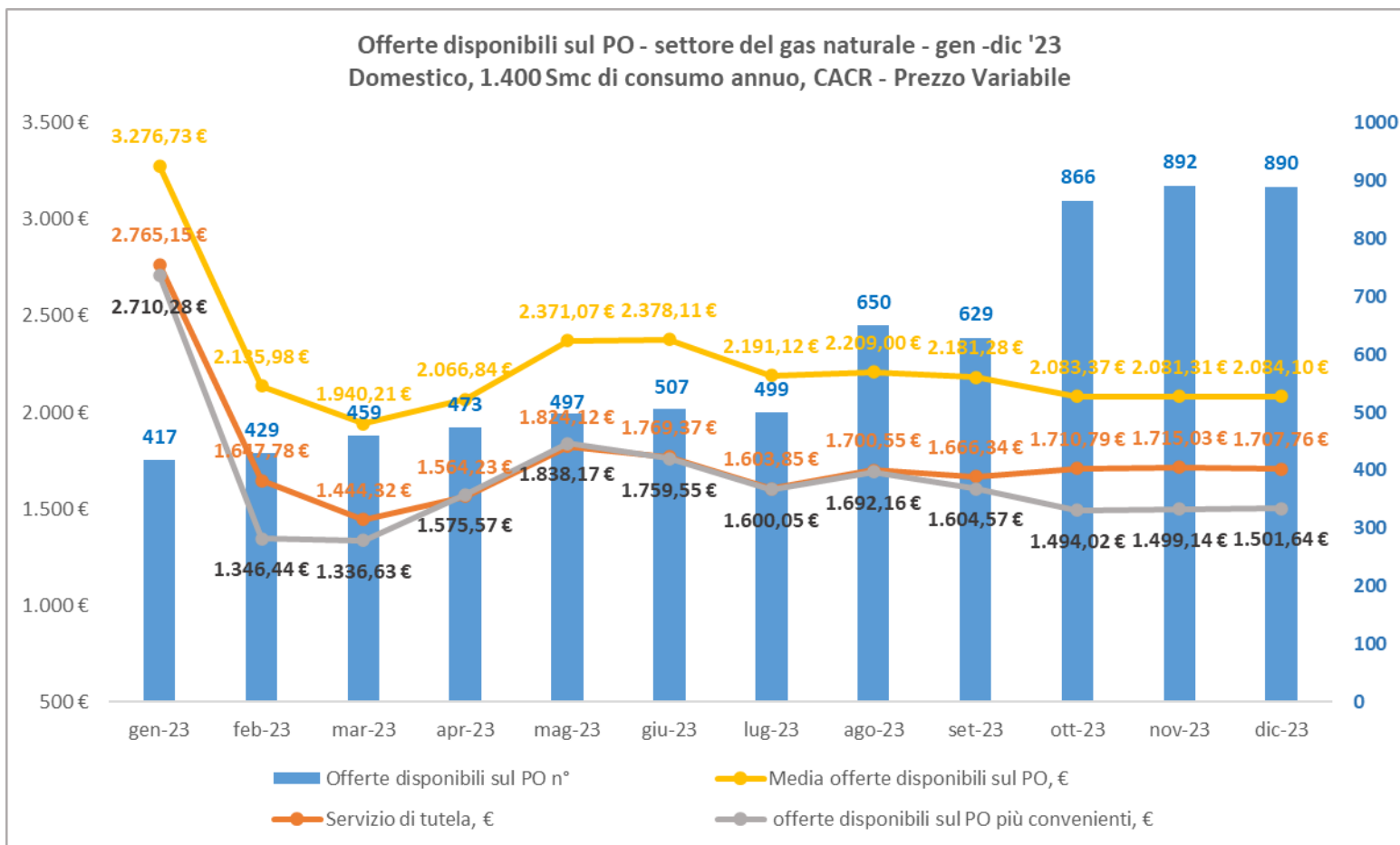
Tipo cliente Struttura di prezzo Confronto rispetto al servizio di tutela	Domestico - 1.400 Smc/y - uso cottura, riscaldamento e acqua calda - misurato classe <G6*											
	Prezzo variabile				Prezzo fisso				Complessivo			
	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibil e %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %
gen-23	5	1,20%	-54,87 €	-1,98%			0,00 €	0,00%	5	0,88%	-54,87 €	-1,98%
feb-23	11	2,56%	-301,35 €	-18,29%	1	0,64%	-175,64 €	-10,66%	12	2,05%	-301,35 €	-18,29%
mar-23	7	1,53%	-107,69 €	-7,46%			0,00 €	0,00%	7	1,09%	-107,69 €	-7,46%
apr-23			0,00 €	0,00%			0,00 €	0,00%	0	0,00%	0,00 €	0,00%
mag-23			0,00 €	0,00%			0,00 €	0,00%	0	0,00%	0,00 €	0,00%
giu-23	1	0,20%	-9,83 €	-0,56%	1	0,42%	-14,26 €	-0,81%	2	0,27%	-14,26 €	-0,81%
lug-23	1	0,20%	-3,80 €	-0,24%	0	0,00%	0,00 €	0,00%	1	0,14%	-3,80 €	-0,24%
ago-23	3	0,46%	-8,39 €	-0,49%	7	2,12%	-911,14 €	-53,58%	10	1,02%	-911,14 €	-53,58%
set-23	3	0,48%	-61,77 €	-3,71%	10	2,93%	-876,93 €	-52,63%	13	1,34%	-876,93 €	-52,63%
ott-23	22	2,54%	-216,77 €	-12,67%	22	6,20%	-880,14 €	-51,45%	44	3,60%	-880,14 €	-51,45%
nov-23	21	2,35%	-215,89 €	-12,59%	19	5,05%	-875,27 €	-51,04%	40	3,15%	-875,27 €	-51,04%
dic-23	16	1,80%	-206,12 €	-12,07%	21	6,14%	-857,37 €	-50,20%	37	3,00%	-857,37 €	-50,20%

\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione.

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

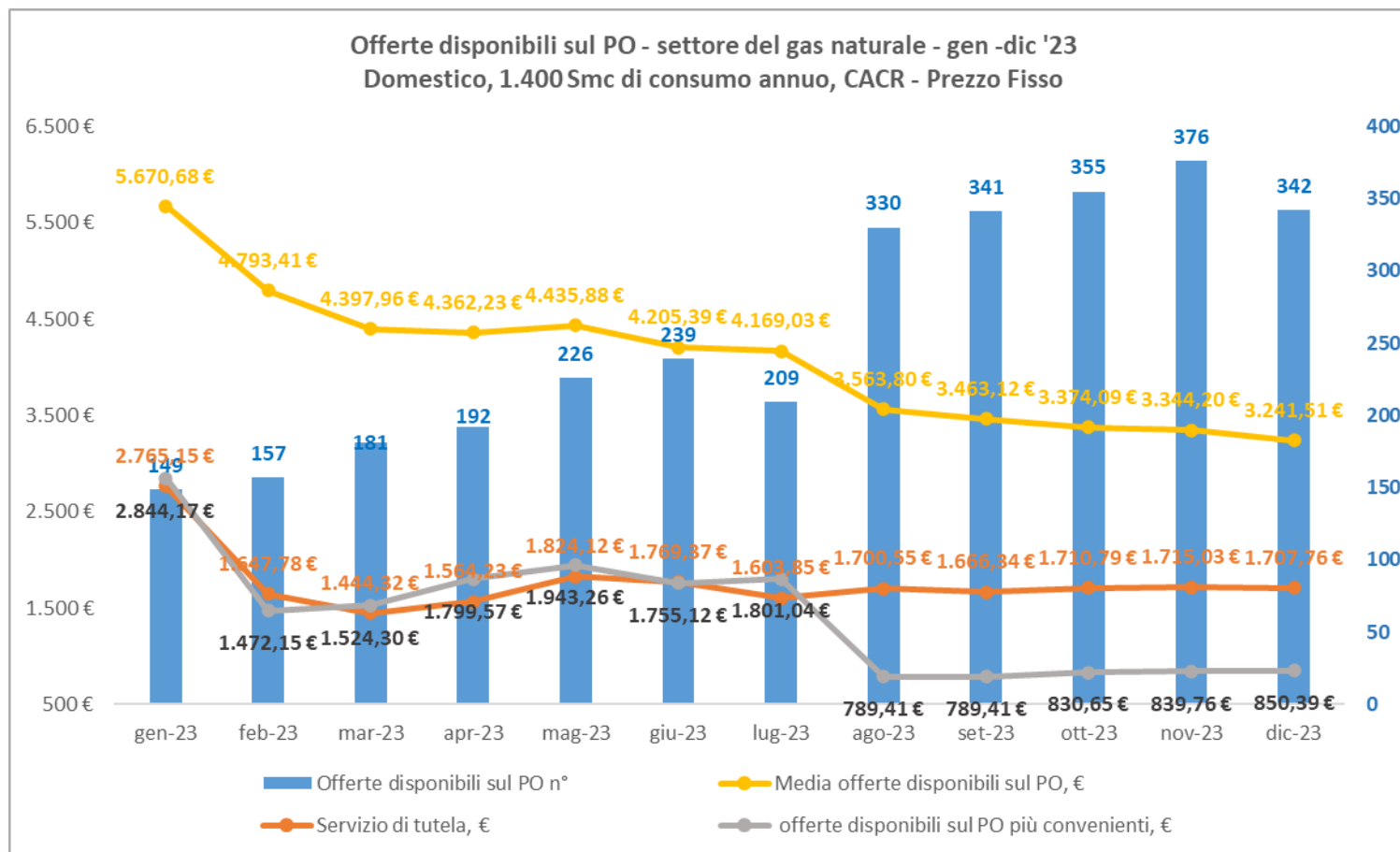
Grafico 73. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – 2023 – Domestico 1.400 Smc – prezzo variabile.



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione.  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 74. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – 2023 – Domestico –1.400 Smc prezzo fisso<sup>58</sup>m



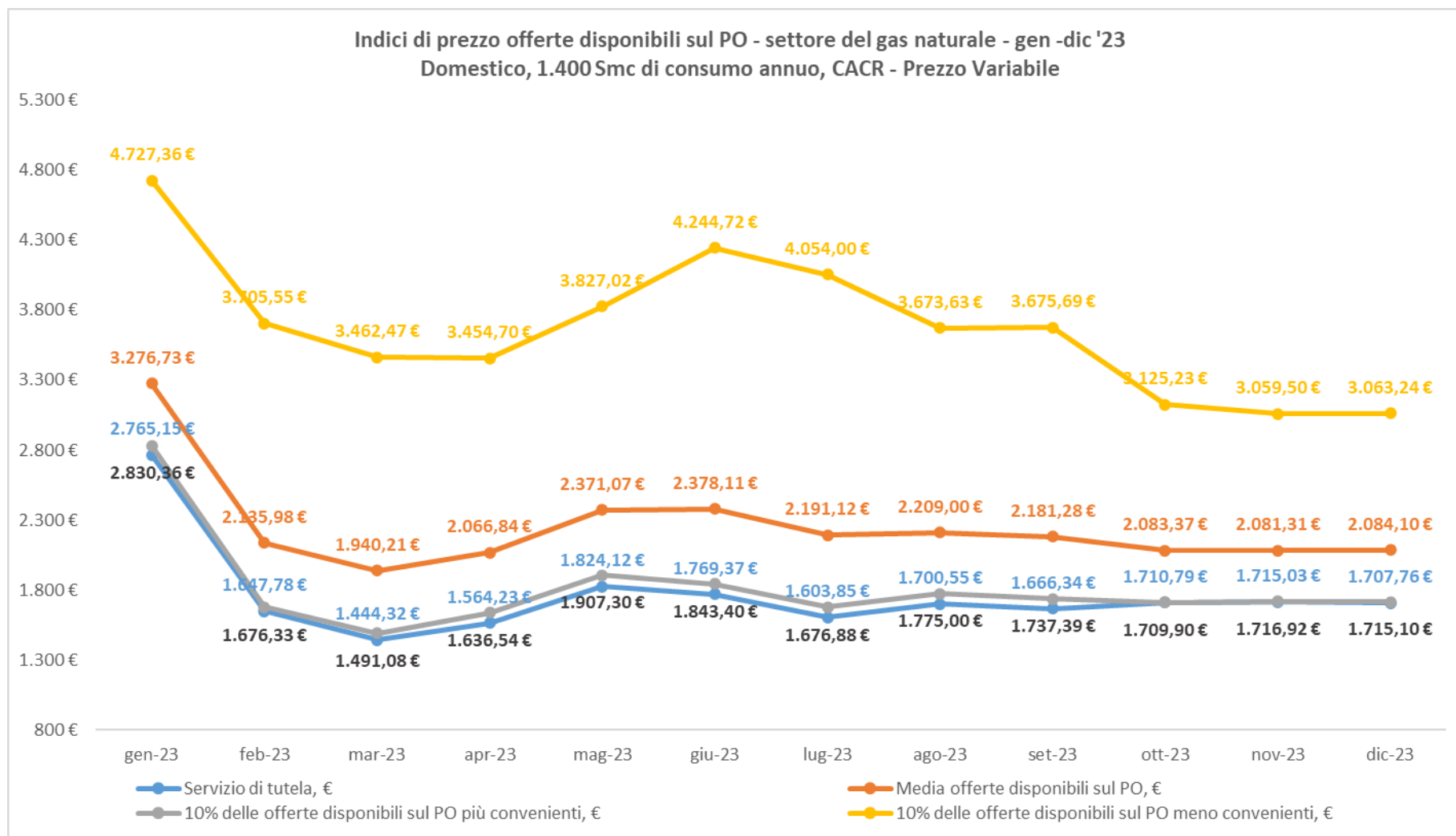
\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione.

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

<sup>58</sup> In alcuni casi l'offerta più conveniente è sottoscrivibile qualora il cliente rispetti determinate condizioni. In particolare, nel caso ivi menzionato si tratta di un'offerta disponibile per i clienti che abbiano acquistato dal venditore di energia anche un pannello fotovoltaico.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Grafico 75. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – 2023 – Domestico 1.400 Smc – prezzo variabile.**

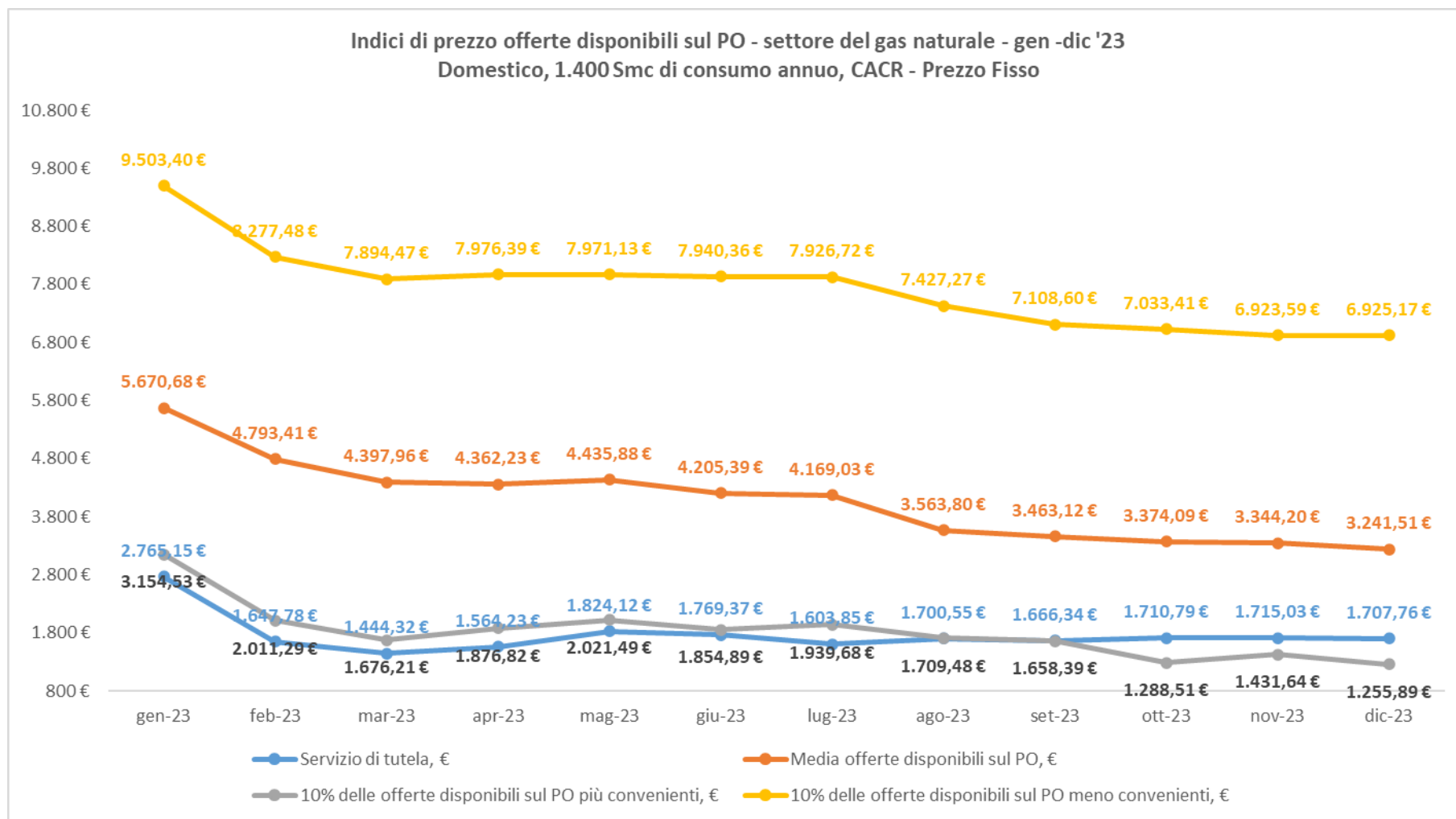


\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione.  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.



*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

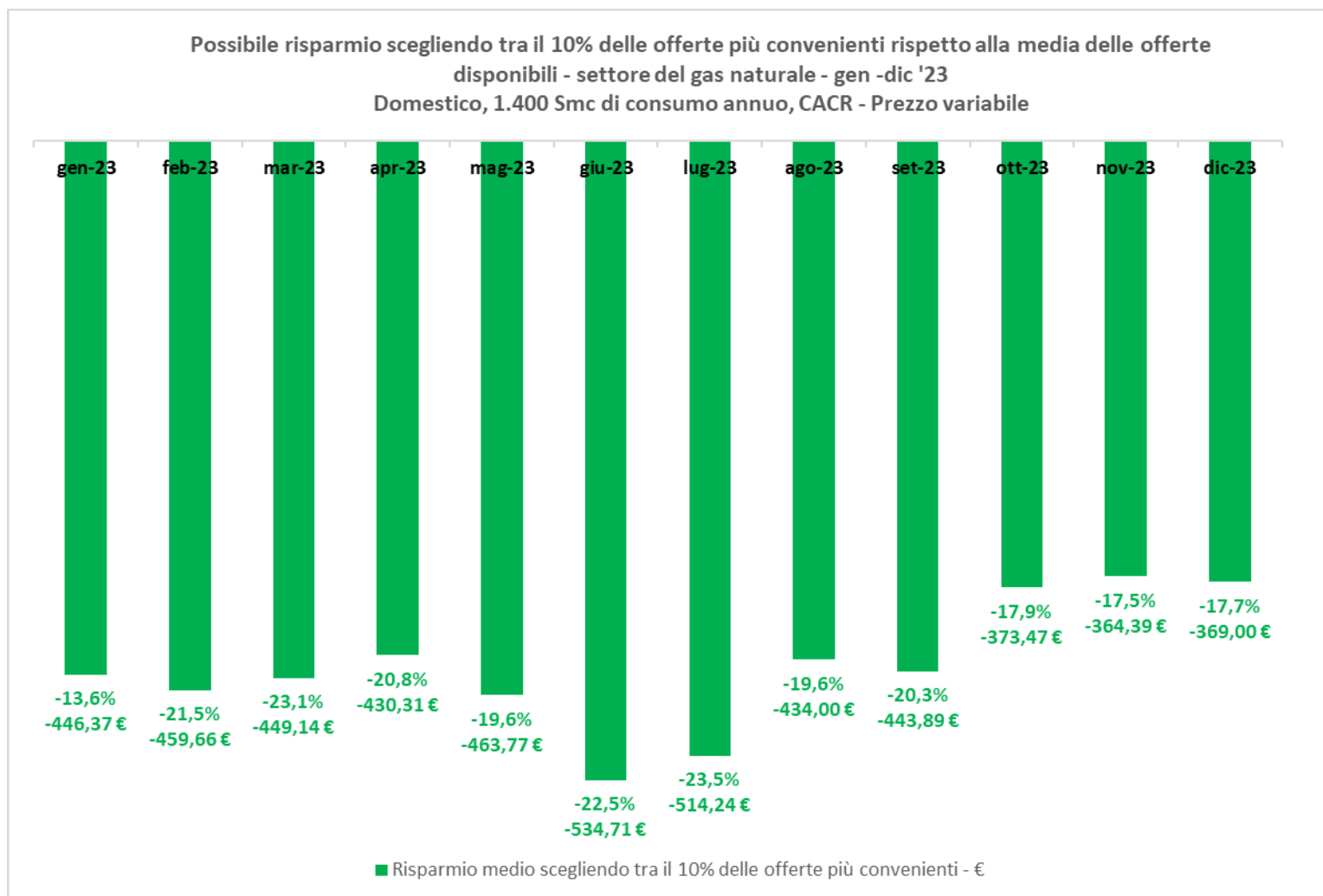
**Grafico 76. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – 2023 – Domestico 1.400 Smc – prezzo fisso.**



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione.  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

### Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

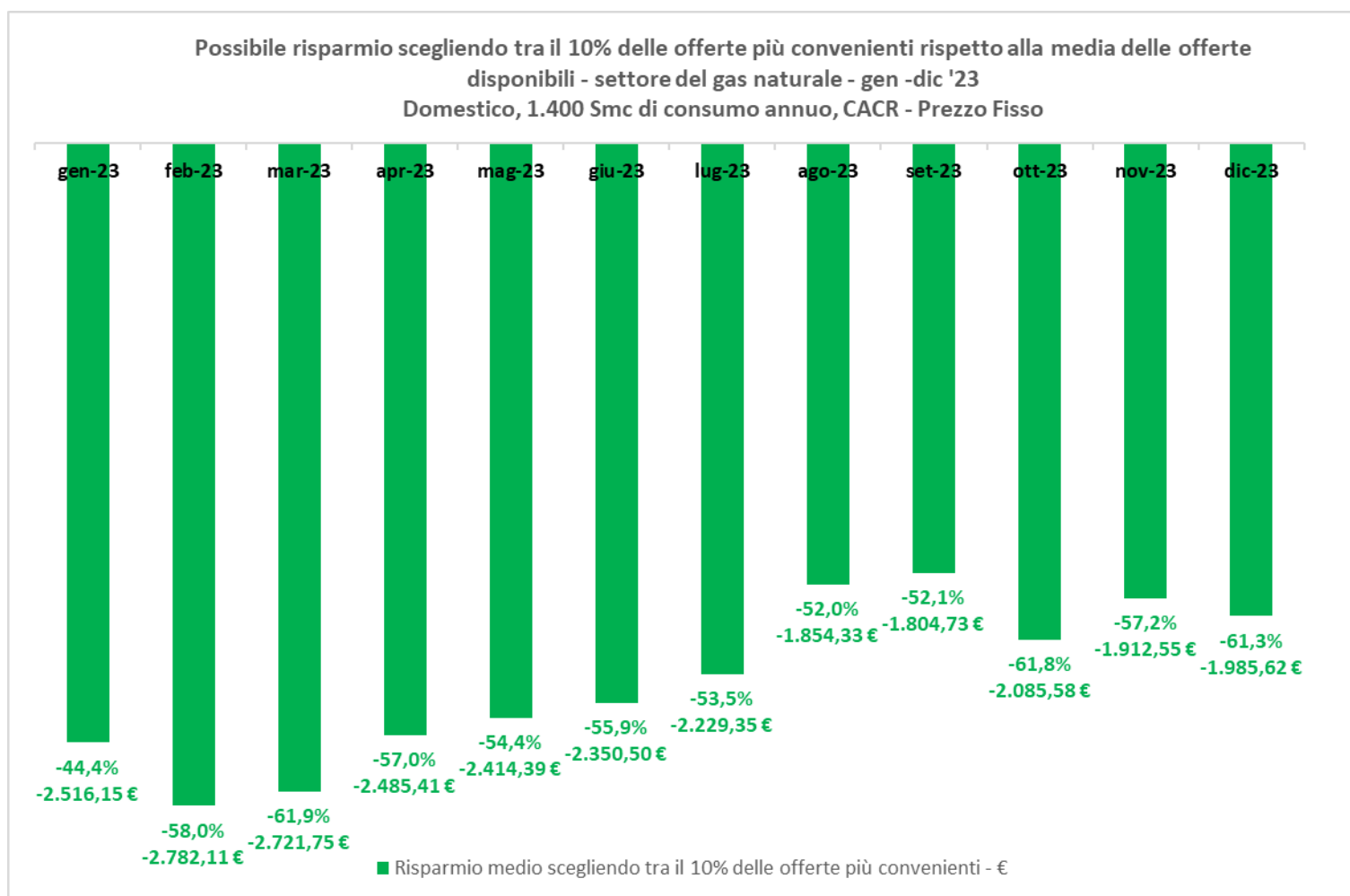
**Grafico 77. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – 2023 – Domestico 1.400 Smc – prezzo variabile.**



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione.  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Grafico 78. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – 2023 – Domestico 1.400 Smc – prezzo fisso.**



\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione.  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

## **Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO**

6.10. Di seguito sono riportate le evidenze circa la distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO nel 2023. In particolare, viene indicato per ciascun mese:

- a) la distribuzione percentuale delle offerte disponibili tra le aree geografiche oggetto del campione di analisi. Vengono conteggiate le offerte disponibili per le città di:
  - i) per il settore elettrico, ROMA – 00174, MILANO – 20121 e PALERMO - 90121;
  - ii) per il settore del gas naturale, ROMA – 00174, TORINO – 10059, MILANO – 20121, NAPOLI – 80121 e PALERMO -90121;
- b) la percentuale di venditori che hanno reso disponibili sul PO le proprie offerte in maniera omogenea su tutte le aree analizzate e di quelli che invece hanno differenziato la propria offerta a livello geografico.

6.11. Le analisi sono distinte per ciascuno dei tipi di cliente sopra elencati.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

Settore elettrico

**Tabella 12. Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO – 2023 – Domestico residente 2.000 kWh/a e 3 kW di potenza**

Domestico residente 2.000 kWh/a e 3 kW di potenza	AREA GEOGRAFICA	gen-23	feb-23	mar-23	apr-23	mag-23	giu-23	lug-23	ago-23	set-23	ott-23	nov-23	dic-23	media del periodo
n° venditori attivi sul PO	TUTTE	214	227	243	247	255	258	254	258	264	272	275	278	254
di cui nel CAP:	ROMA - 00174	96,7%	96,9%	97,5%	97,2%	97,6%	97,3%	96,9%	96,9%	96,6%	97,4%	97,5%	97,1%	97,1%
	MILANO - 20121	98,6%	98,7%	98,8%	98,8%	98,8%	98,8%	98,8%	99,6%	99,6%	99,6%	99,3%	99,3%	99,1%
	PALERMO - 90121	95,3%	95,2%	95,1%	95,1%	95,7%	95,3%	94,9%	95,7%	95,8%	96,7%	96,7%	96,4%	95,7%
	range tra le aree	<b>3,3%</b>	<b>3,5%</b>	<b>3,7%</b>	<b>3,6%</b>	<b>3,1%</b>	<b>3,5%</b>	<b>3,9%</b>	<b>3,9%</b>	<b>3,8%</b>	<b>2,9%</b>	<b>2,5%</b>	<b>2,9%</b>	<b>3,4%</b>
	media tra le aree	<b>96,5%</b>	<b>97,1%</b>	<b>96,7%</b>	<b>98,4%</b>	<b>97,0%</b>	<b>97,1%</b>	<b>96,3%</b>	<b>95,4%</b>	<b>94,5%</b>	<b>93,7%</b>	<b>92,8%</b>	<b>91,9%</b>	<b>95,6%</b>
n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio		94,86%	94,71%	95,06%	94,74%	95,69%	95,35%	94,88%	95,74%	95,83%	96,32%	96,00%	95,68%	<b>95,4%</b>
n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree		5,14%	5,29%	4,94%	5,26%	4,31%	4,65%	5,12%	4,26%	4,17%	3,68%	4,00%	4,32%	<b>4,6%</b>

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Tabella 13. Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO – 2023 – Domestico residente 2.700 kWh/a e 3 kW di potenza**

Domestico residente 2.700 kWh/a e 3 kW di potenza	AREA GEOGRAFICA	gen-23	feb-23	mar-23	apr-23	mag-23	giu-23	lug-23	ago-23	set-23	ott-23	nov-23	dic-23	media del periodo
<b>n° venditori attivi sul PO</b>	TUTTE	221	231	248	254	261	265	262	267	272	278	281	284	260
<b>di cui nel CAP:</b>	ROMA - 00174	96,4%	97,0%	97,6%	97,2%	97,7%	97,4%	96,9%	97,0%	96,7%	97,5%	97,5%	97,2%	97,2%
	MILANO - 20121	98,6%	98,7%	99,2%	99,2%	99,2%	99,2%	99,2%	99,3%	99,6%	99,6%	99,3%	99,3%	99,2%
	PALERMO - 90121	95,0%	95,2%	95,6%	95,7%	96,2%	95,8%	95,4%	95,5%	96,0%	96,8%	96,8%	96,5%	95,9%
	<b>range tra le aree</b>	<b>3,6%</b>	<b>3,5%</b>	<b>3,6%</b>	<b>3,5%</b>	<b>3,0%</b>	<b>3,4%</b>	<b>3,8%</b>	<b>3,7%</b>	<b>3,7%</b>	<b>2,9%</b>	<b>2,5%</b>	<b>2,8%</b>	<b>3,3%</b>
	<b>media tra le aree</b>	<b>96,7%</b>	<b>97,0%</b>	<b>97,4%</b>	<b>97,4%</b>	<b>97,7%</b>	<b>97,5%</b>	<b>97,2%</b>	<b>97,3%</b>	<b>97,4%</b>	<b>98,0%</b>	<b>97,9%</b>	<b>97,7%</b>	<b>97,4%</b>
<b>n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio</b>		94,57%	94,81%	95,56%	95,28%	96,20%	95,80%	95,42%	95,51%	95,96%	96,40%	96,09%	95,77%	<b>95,6%</b>
<b>n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree</b>		5,43%	5,19%	4,44%	4,72%	3,80%	4,20%	4,58%	4,49%	4,04%	3,60%	3,91%	4,23%	<b>4,4%</b>

*Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.*

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Tabella 14. Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO – 2023 –BT Altri usi 4.000 kWh/a e 6 kW di potenza**

BT Altri usi 4.000 kWh/a e 6 kW di potenza	AREA GEOGRAFICA	gen-23	feb-23	mar-23	apr-23	mag-23	giu-23	lug-23	ago-23	set-23	ott-23	nov-23	dic-23	media del periodo
<b>n° venditori attivi sul PO</b>	TUTTE	222	232	244	235	254	254	249	257	261	267	271	270	251
<b>di cui nel CAP:</b>	ROMA - 00174	95,9%	95,7%	96,7%	96,6%	96,9%	96,9%	96,8%	96,9%	96,6%	97,0%	97,0%	97,0%	96,7%
	MILANO - 20121	99,1%	99,1%	99,6%	99,6%	99,6%	99,6%	99,6%	100,0%	100,0%	100,0%	99,6%	99,6%	99,6%
	PALERMO - 90121	95,0%	94,8%	95,1%	94,9%	95,3%	95,3%	95,2%	95,7%	95,8%	96,3%	96,7%	96,7%	95,6%
	<b>range tra le aree</b>	<b>4,1%</b>	<b>4,3%</b>	<b>4,5%</b>	<b>4,7%</b>	<b>4,3%</b>	<b>4,3%</b>	<b>4,4%</b>	<b>4,3%</b>	<b>4,2%</b>	<b>3,7%</b>	<b>3,0%</b>	<b>3,0%</b>	<b>4,1%</b>
	<b>media tra le aree</b>	<b>96,7%</b>	<b>96,6%</b>	<b>97,1%</b>	<b>97,0%</b>	<b>97,3%</b>	<b>97,2%</b>	<b>97,2%</b>	<b>97,5%</b>	<b>97,4%</b>	<b>97,8%</b>	<b>97,8%</b>	<b>97,8%</b>	<b>97,3%</b>
<b>n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio</b>		94,6%	94,4%	95,1%	94,9%	95,3%	95,3%	95,2%	95,7%	95,8%	96,3%	96,3%	96,3%	<b>95,4%</b>
<b>n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree</b>		5,4%	5,6%	4,9%	5,1%	4,7%	4,7%	4,8%	4,3%	4,2%	3,7%	3,7%	3,7%	<b>4,6%</b>

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Tabella 15. Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO– 2023 –BT Altri usi 12 kWh/a e 15 di potenza**

BT Altri usi 12.000 kWh/a e 15 kW di potenza	AREA GEOGRAFICA	gen-23	feb-23	mar-23	apr-23	mag-23	giu-23	lug-23	ago-23	set-23	ott-23	nov-23	dic-23	media del periodo
<b>n° venditori attivi sul PO</b>	TUTTE	222	232	244	233	252	252	247	255	259	265	269	268	250
<b>di cui nel CAP:</b>	ROMA - 00174	95,9%	95,7%	96,7%	96,6%	96,8%	96,8%	96,8%	96,9%	96,5%	97,0%	97,0%	97,0%	96,6%
	MILANO - 20121	99,1%	99,1%	99,6%	99,6%	99,6%	99,6%	99,6%	100,0%	100,0%	100,0%	99,6%	99,6%	99,6%
	PALERMO - 90121	95,0%	94,8%	95,1%	94,8%	95,2%	95,2%	95,1%	95,7%	95,8%	96,2%	96,7%	96,6%	95,5%
	<b>range tra le aree</b>	<b>4,1%</b>	<b>4,3%</b>	<b>4,5%</b>	<b>4,8%</b>	<b>4,4%</b>	<b>4,4%</b>	<b>4,5%</b>	<b>4,3%</b>	<b>4,2%</b>	<b>3,8%</b>	<b>3,0%</b>	<b>3,0%</b>	<b>4,1%</b>
	<b>media tra le aree</b>	<b>96,7%</b>	<b>96,5%</b>	<b>97,1%</b>	<b>97,0%</b>	<b>97,2%</b>	<b>97,2%</b>	<b>97,2%</b>	<b>97,5%</b>	<b>97,4%</b>	<b>97,7%</b>	<b>97,8%</b>	<b>97,8%</b>	<b>97,3%</b>
<b>n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio</b>		94,6%	94,4%	95,1%	94,8%	95,2%	95,2%	95,1%	95,7%	95,8%	96,2%	96,3%	96,3%	<b>95,4%</b>
<b>n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree</b>		5,4%	5,6%	4,9%	5,2%	4,8%	4,8%	4,9%	4,3%	4,2%	3,8%	3,7%	3,7%	<b>4,6%</b>

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.



*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

Settore Del Gas

**Tabella 16. Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO– 2023 –Domestico 1.400 Smc**

Domestico 1.400 Smc, CACR	AREA GEOGRAFICA	gen-23	feb-23	mar-23	apr-23	mag-23	giu-23	lug-23	ago-23	set-23	ott-23	nov-23	dic-23	media del periodo
<b>n° venditori attivi sul PO</b>	TUTTE	188	203	219	219	232	232	229	233	231	254	263	265	231
<b>di cui nel CAP:</b>	ROMA - 00174	92,0%	92,6%	93,2%	93,2%	94,8%	93,5%	93,9%	94,0%	93,5%	93,3%	94,7%	94,3%	93,6%
	TORINO - 10059	92,6%	93,6%	94,1%	95,0%	95,3%	94,8%	95,6%	94,8%	94,8%	96,1%	96,6%	95,8%	94,9%
	MILANO - 20121	96,8%	96,6%	97,3%	96,8%	97,8%	97,4%	98,3%	97,9%	97,8%	97,2%	98,1%	97,7%	97,5%
	NAPOLI - 80121	91,0%	92,1%	93,2%	92,7%	94,4%	93,5%	93,0%	93,1%	93,1%	93,7%	94,7%	94,7%	93,3%
	PALERMO -90121	90,4%	91,1%	91,8%	92,2%	93,5%	92,7%	93,4%	92,7%	92,6%	92,5%	93,9%	93,2%	92,5%
	<b>range tra le aree</b>	<b>6,4%</b>	<b>5,5%</b>	<b>5,5%</b>	<b>4,6%</b>	<b>4,3%</b>	<b>4,7%</b>	<b>5,2%</b>	<b>5,2%</b>	<b>5,2%</b>	<b>4,7%</b>	<b>4,2%</b>	<b>4,5%</b>	<b>5,0%</b>
	<b>media tra le aree</b>	<b>92,6%</b>	<b>93,2%</b>	<b>93,9%</b>	<b>94,0%</b>	<b>95,2%</b>	<b>94,4%</b>	<b>94,8%</b>	<b>94,5%</b>	<b>94,4%</b>	<b>94,6%</b>	<b>95,6%</b>	<b>95,2%</b>	<b>94,4%</b>
<b>n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio</b>		85,1%	85,2%	86,3%	87,2%	87,5%	86,6%	87,8%	86,3%	87,0%	85,4%	85,9%	86,0%	<b>86,4%</b>
<b>n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree</b>		14,9%	14,8%	13,7%	12,8%	12,5%	13,4%	12,2%	13,7%	13,0%	14,6%	14,1%	14,0%	<b>13,6%</b>

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

## Offerte scelte nei Cambi di fornitore e relative alternative disponibili

6.12. Al fine di analizzare in modo specifico le scelte operate dai clienti finali cambiando fornitore, è proseguita anche per il 2023 l'analisi volta ad acquisire elementi di dettaglio, circa:

- a) le tipologie di offerte preferite;
- b) gli operatori scelti e le offerte proposte da questi ultimi;
- c) il processo di scelta attuato dal cliente finale.

6.13. L'analisi riguarda gli anni 2022 e 2023 e i seguenti dati:

- a) offerte scelte in tutti gli *switching* in uscita dalla maggior tutela e nei cambi di fornitore nel mercato libero di clienti domestici<sup>59</sup>, per i quali sia disponibile anche l'indicazione relativa al contratto sottoscritto con il nuovo fornitore<sup>60</sup>;
- b) una platea di circa 221 venditori scelti dai clienti finali nelle uscite dalla maggior tutela e 232 venditori scelti dai clienti finali nei cambi di fornitore nel mercato libero, che sono rappresentativi rispettivamente di una quota di mercato del 97,2% e del 97,3% nel segmento della vendita ai clienti domestici.

6.14. Il campione del periodo 2022 –2023, così determinato e riportato nelle seguenti tabelle e nei relativi grafici, è costituito da un totale di quasi 5.800.000 *switching*, di cui oltre 2.196.000 afferenti a clienti che hanno scelto il mercato libero in uscita dalla maggior tutela e da oltre 3.622.000 clienti che hanno cambiato fornitore nel mercato libero. I clienti inclusi nel campione sono coloro per cui è stato possibile individuare l'offerta tra quelle disponibili nel Portale offerte nei tre mesi<sup>61</sup> precedenti, pari a poco più del 68% dei clienti domestici che sono usciti dalla maggior tutela nell'intero biennio e pari a quasi il 47% dei clienti domestici che hanno cambiato fornitore nel mercato libero.

---

<sup>59</sup> Da gennaio 2022 sono stati considerati tutti i clienti domestici, a prescindere dal livello di potenza. Per il periodo da luglio 2020 a dicembre 2021, oggetto dei precedenti Rapporti 327/2021/I/com e 37/2022/I/com (di seguito: i precedenti Rapporti), i clienti domestici con potenza impegnata pari a 3 kW.

<sup>60</sup> Nei primi Rapporti, l'analisi, eseguita per le prime volte in via sperimentale, ha avuto a oggetto le osservazioni costituite, da almeno:

- 100 passaggi in uscita dalla maggior tutela con preferenza per la medesima offerta, per ciascun mese del periodo luglio 2020-giugno 2021,
- 50 passaggi in uscita dalla maggior tutela con preferenza per la medesima offerta, per ciascun mese del periodo luglio-dicembre 2022.

Tali limiti sono stati eliminati al fine di includere nell'analisi anche venditori di dimensioni minori.

<sup>61</sup> Le associazioni tra i passaggi e la simulazione della spesa annua consultabile sul Portale Offerte vengono svolte a parità di codice offerta, venditore e residenza. Inoltre, per quanto riguarda gli *switching* (sia le uscite dalla maggior tutela che i cambi di fornitore nel mercato libero) si cerca l'offerta nel Portale Offerte seguendo tale ordine di priorità: offerta disponibile sul PO e dunque commercializzata nel mese m-2, m-1 e infine m-3. Si precisa che il mese m rappresenta il mese di decorrenza dei passaggi.

6.15. Si segnala che con delibera 135/2022/R/com, inoltre, l’Autorità ha disciplinato la standardizzazione del Codice offerta delle offerte commercializzate e pertanto pubblicate sul Portale Offerte. Tale disciplina è entrata in vigore nel settore elettrico, ai sensi della delibera 258/2022/R/com, con riferimento agli switching con validità dal 1° ottobre 2022.

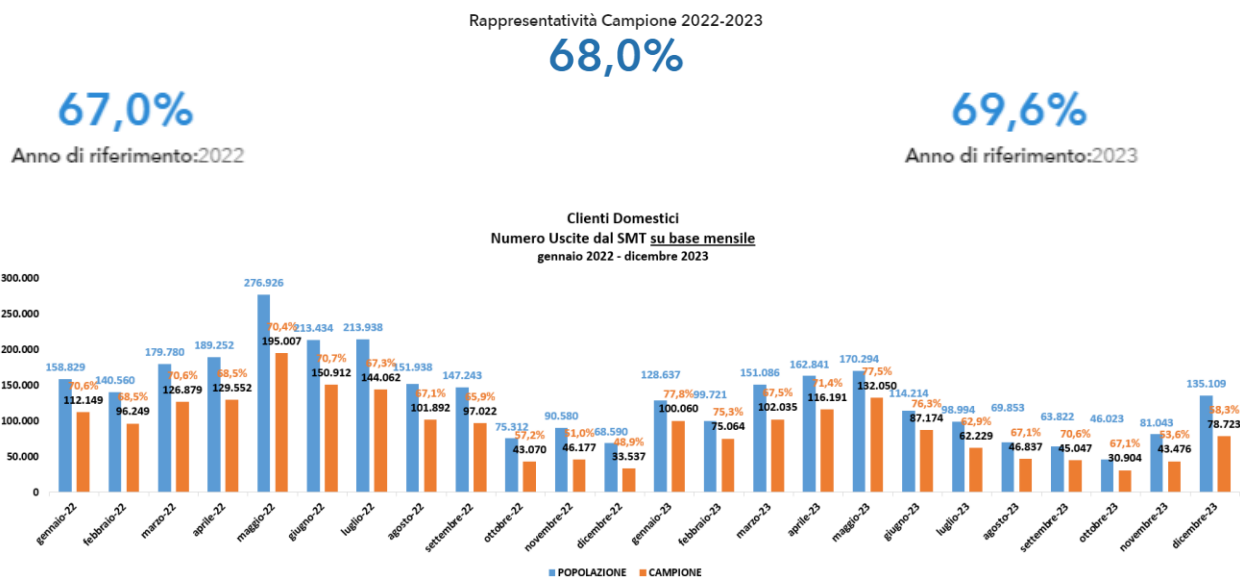
**Tabella 17. Numerosità del campione di clienti oggetto dell’analisi delle offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e nei cambi di fornitore nel mercato libero – 2022 – 2023.**

CAMPIONE	2022			2023			
	CLIENTI DOMESTICI	Uscite da MT	Cambi nel ML	Totale	Uscite da MT	Cambi nel ML	Totale
<b>Gennaio</b>		112.149	140.100	252.249	100.060	205.599	305.659
<b>Febbraio</b>		96.249	109.628	205.877	75.064	124.980	200.044
<b>Marzo</b>		126.879	144.617	271.496	102.035	119.007	221.042
<b>Aprile</b>		129.552	143.077	272.629	116.191	154.313	270.504
<b>Maggio</b>		195.007	137.095	332.102	132.050	203.529	335.579
<b>Giugno</b>		150.912	107.762	258.674	87.174	200.284	287.458
<b>Luglio</b>		144.062	112.679	256.741	62.229	177.954	240.183
<b>Agosto</b>		101.892	88.546	190.438	46.837	208.606	255.443
<b>Settembre</b>		97.022	95.241	192.263	45.047	232.042	277.089
<b>Ottobre</b>		43.070	58.546	101.616	30.904	181.339	212.243
<b>Novembre</b>		46.177	102.737	148.914	43.476	213.539	257.015
<b>Dicembre</b>		33.537	111.326	144.863	78.723	250.283	329.006
<b>Totale anno</b>		<b>1.276.508</b>	<b>1.351.354</b>	<b>2.627.862</b>	<b>919.790</b>	<b>2.271.475</b>	<b>3.191.265</b>

*Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte*

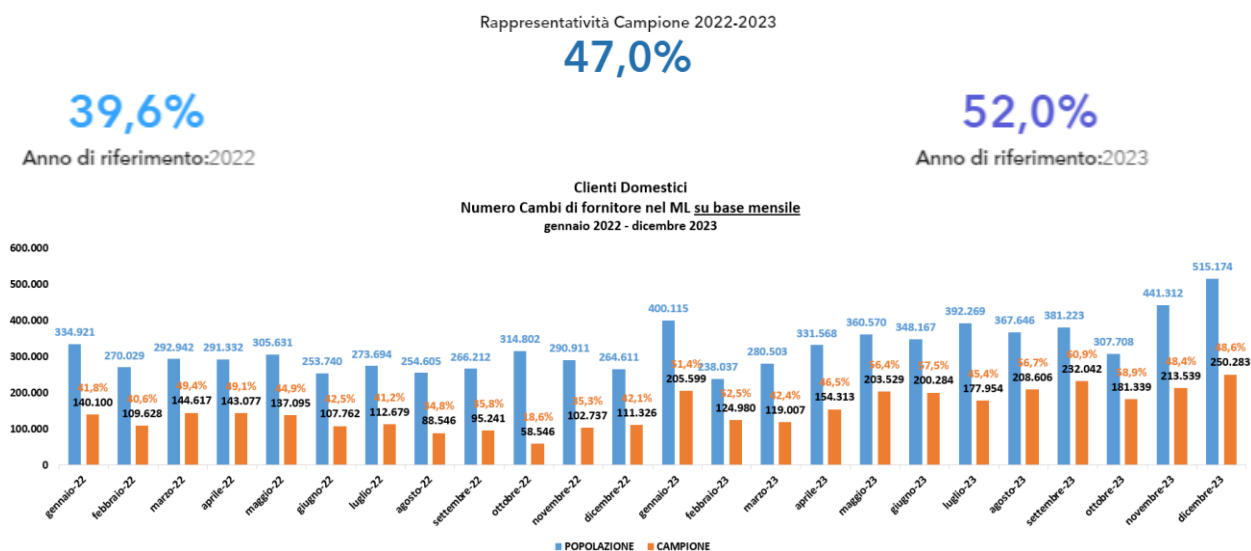
**Grafico 79. Rappresentatività, rispetto alla popolazione, del campione di clienti oggetto dell'analisi delle offerte scelte nei cambi di fornitore e relative alternative disponibili – 2022 – 2023**

Uscite dalla maggior tutela



\*La rappresentatività del campione rispetto alla popolazione nel 2022 è del 67,0%, mentre nel 2023 è salita al 69,6%. Considerando tutto l'orizzonte temporale dell'analisi, 2022 – 2023, la rappresentatività del campione risulta pari al 68,0%.

Cambi di fornitore nel mercato libero



\*La rappresentatività del campione rispetto alla popolazione nel 2022 è del 39,6%, mentre nel 2023 è salita al 52,0%. Considerando tutto l'orizzonte temporale dell'analisi, gennaio 2022 – dicembre 2023, la rappresentatività del campione risulta pari al 46,6%

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

**Tabella 18. Confronto tra offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e nei cambi di fornitore nel mercato libero- Distinzione tra offerte scelte per struttura di prezzo: fisso o variabile –2022, 2023.**

Data di Switching	2022				2023			
	Prezzo Fisso	% Switching - Prezzo Fisso	Prezzo Variabile	% Switching - Prezzo Variabile	Prezzo Fisso	% Switching - Prezzo Fisso	Prezzo Variabile	% Switching - Prezzo Variabile
<b>Uscite dalla maggior tutela</b>								
gennaio	107.106	95,50%	5.043	4,50%	266	0,27%	99.794	99,73%
febbraio	90.940	94,48%	5.309	5,52%	463	0,62%	74.601	99,38%
marzo	121.012	95,38%	5.867	4,62%	870	0,85%	101.165	99,15%
aprile	123.036	94,97%	6.516	5,03%	18.395	0,85%	97.796	99,15%
maggio	183.104	93,90%	11.903	6,10%	27.857	15,83%	104.193	84,17%
giugno	136.260	90,29%	14.652	9,71%	17.764	15,83%	69.410	84,17%
luglio	131.882	91,55%	12.180	8,45%	9.658	15,52%	52.571	84,48%
agosto	96.240	94,45%	5.652	5,55%	8.557	18,27%	38.280	81,73%
settembre	89.729	92,48%	7.293	7,52%	16.903	37,52%	28.144	62,48%
ottobre	38.082	88,42%	4.988	11,58%	17.470	56,53%	13.434	43,47%
novembre	34.306	74,29%	11.871	25,71%	26.884	37,52%	16.592	62,48%
dicembre	4.094	12,21%	29.443	87,79%	49.939	56,53%	28.784	43,47%
<b>Totale annuo</b>	<b>1.155.791</b>	<b>90,54%</b>	<b>120.717</b>	<b>9,46%</b>	<b>195.026</b>	<b>21,20%</b>	<b>724.764</b>	<b>78,80%</b>
<b>Cambi di fornitore nel mercato libero</b>								
gennaio	119.863	85,56%	20.237	14,44%	646	0,31%	204.953	99,69%
febbraio	87.704	80,00%	21.924	20,00%	1.827	1,46%	123.153	98,54%
marzo	123.870	85,65%	20.747	14,35%	2.642	2,22%	116.365	97,78%
aprile	114.821	80,25%	28.256	19,75%	22.161	14,36%	132.152	85,64%
maggio	104.389	76,14%	32.706	23,86%	36.180	17,78%	167.349	82,22%
giugno	74.160	68,82%	33.602	31,18%	46.380	17,78%	153.904	82,22%
luglio	78.527	69,69%	34.152	30,31%	35.206	19,78%	142.748	80,22%
agosto	70.145	79,22%	18.401	20,78%	48.812	23,40%	159.794	76,60%
settembre	66.106	69,41%	29.135	30,59%	61.819	26,64%	170.223	73,36%
ottobre	41.161	70,31%	17.385	29,69%	58.761	32,40%	122.578	67,60%
novembre	57.390	55,86%	45.347	44,14%	64.655	30,28%	148.884	69,72%
dicembre	7.712	6,93%	103.614	93,07%	99.462	39,74%	150.821	60,26%
<b>Totale annuo</b>	<b>945.848</b>	<b>69,99%</b>	<b>405.506</b>	<b>30,01%</b>	<b>478.551</b>	<b>21,07%</b>	<b>1.792.924</b>	<b>78,93%</b>

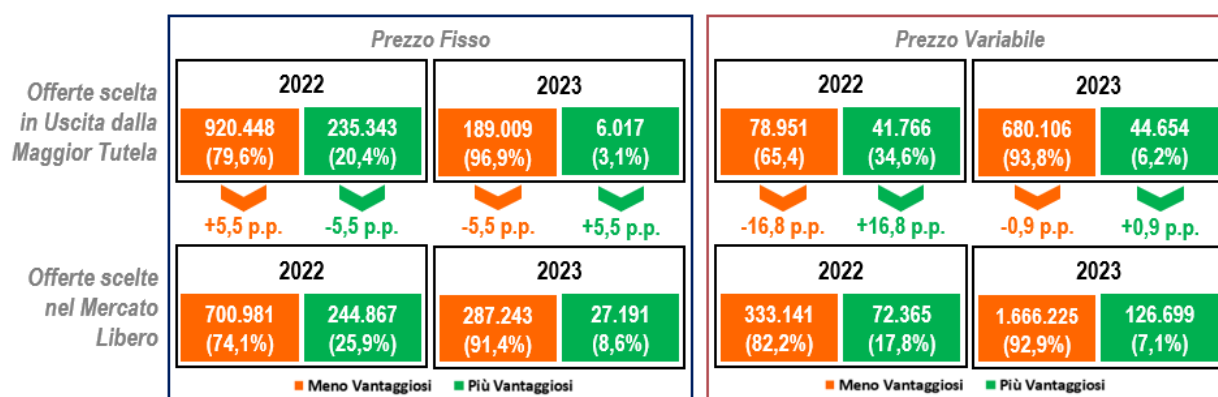
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

6.16. Nel 2022, la maggior parte dei clienti del campione ha scelto un'offerta di mercato libero con struttura di prezzo fisso, sia nelle uscite dalla maggior tutela, 90,6%, che nei cambi di fornitore nel mercato libero, 70,0%. Diversamente, nel 2023 la quasi totalità dei clienti del campione ha scelto un'offerta di mercato libero con struttura di prezzo variabile, sia nelle

uscite dalla maggior tutela, 78,8%, che nei cambi di fornitore nel mercato libero, 78,9%, coerentemente con la minore disponibilità di offerte a prezzo fisso sul Portale.

6.17. La convenienza delle offerte scelte dai clienti finali rispetto alla stima della spesa di maggior tutela<sup>62</sup> è analizzata assumendo dei profili di consumo convenzionali riconducibili ai suddetti clienti. Le simulazioni sembrano dimostrare che in molti casi la scelta operata dal cliente non sia la più conveniente. Nell'ultimo semestre del 2022 e nel 2023 la quota di offerte più vantaggiose scelte dai clienti finali si sono ridotte sensibilmente, specie per le offerte a prezzo fisso, sia nelle uscite dalla maggior tutela che nei cambi di fornitore nel mercato libero.

**Grafico 80. Confronto tra offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e nei cambi di fornitore nel mercato libero- Vantaggiosità delle offerte scelte rispetto alla spesa prevista nel Portale Offerte per la maggior tutela precedenti il cambio fornitore –2022 –2023\***



<sup>62</sup> Il confronto con la spesa totale annua prevista per la maggior tutela è utilizzato nelle analisi delle offerte scelte:

- in uscita dalla maggior tutela, per verificare la convenienza tra quanto il singolo cliente avrebbe pagato rimanendo in maggior tutela e quanto è previsto che paghi con la nuova offerta di mercato libero scelta;
- in occasione di *switching* nel mercato libero, non essendo possibile simulare un aggiornamento dell'offerta precedente, per verificare la convenienza dell'offerta scelta rispetto ad un'alternativa possibile finché disponibile la maggior tutela, comunque non scelta dal cliente finale.

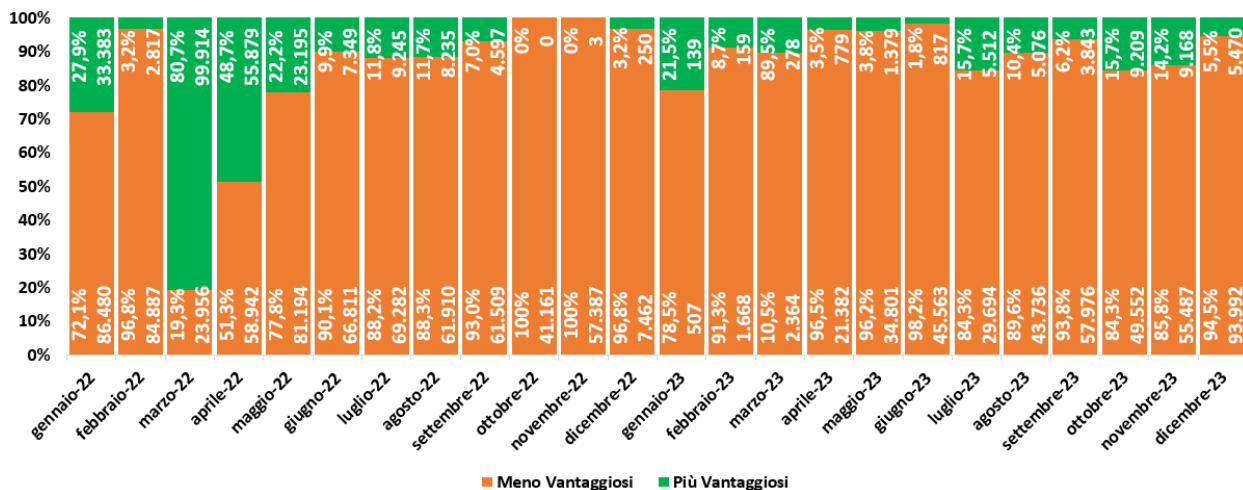
## Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

### Dettaglio delle Uscite dalla maggior tutela

#### PREZZO FISSO

##### Incidenza % di Switching più o meno vantaggiosi rispetto alla Maggior Tutela

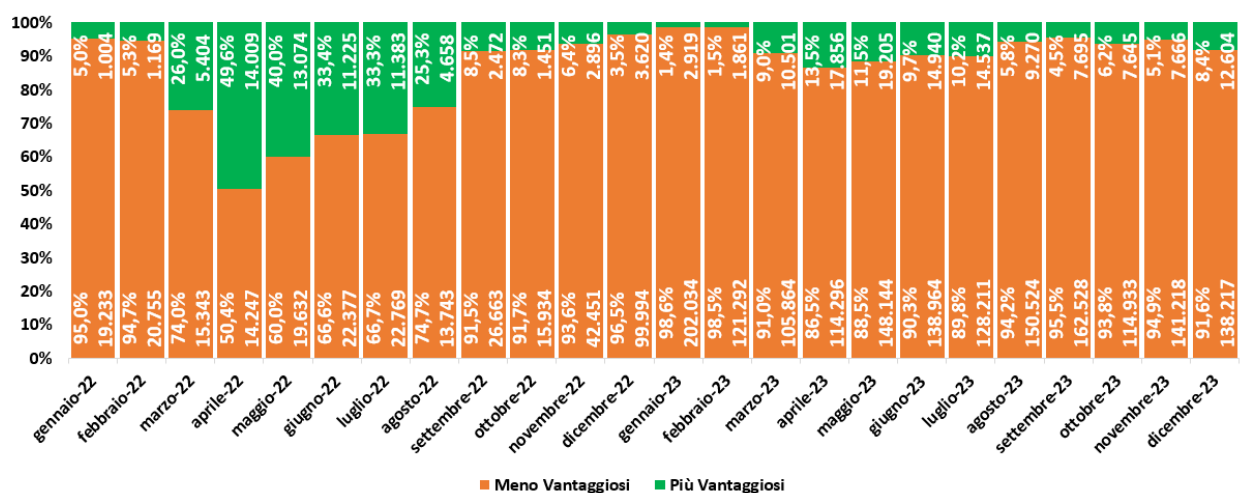
Gennaio '22 - Dicembre '23



#### PREZZO VARIABILE

##### Incidenza % di Switching più o meno vantaggiosi rispetto alla Maggior Tutela

Gennaio '22 - Dicembre '23



\*L'incidenza di Switching, più o meno vantaggiosi rispetto alla Maggior Tutela è per le offerte a prezzo:

- Variabile del 67,6% meno vantaggiosi e 32,4% più vantaggiosi, tra luglio '20 e dicembre '21. Nel '22 è del 65,4% meno vantaggiosi e 34,6% più vantaggiosi. Nel 2023 è del 93,8% meno vantaggiosi e 6,2% più vantaggiosi;
- Fisso del 80,6% meno vantaggiosi e 19,4% più vantaggiosi, tra luglio '20 e dicembre '21. Nel '22 è del 79,6% meno vantaggiosi e 20,4% più vantaggiosi. Nel 2023 è del 96,9% meno vantaggiosi e 3,1% più vantaggiosi.

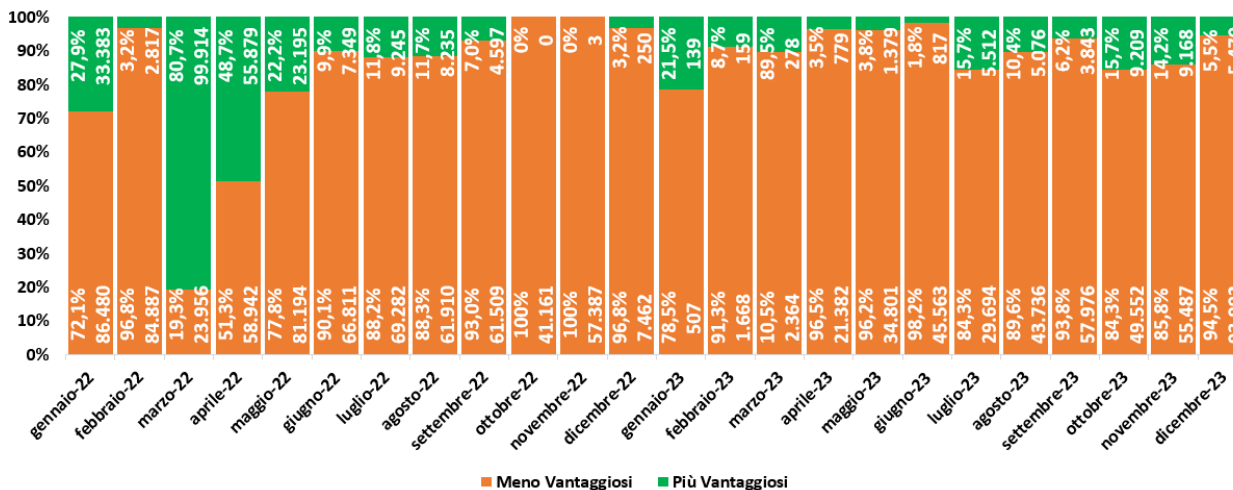
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

Dettaglio dei Cambi di fornitore nel mercato libero

PREZZO FISSO

Incidenza % di Switching più o meno vantaggiosi rispetto alla Maggior Tutela

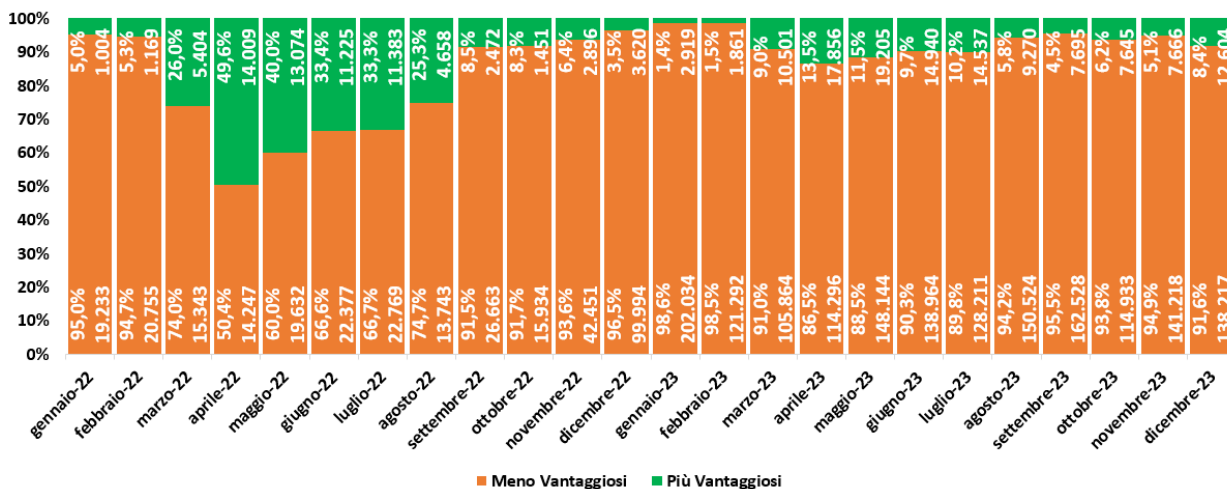
Gennaio '22 - Dicembre '23



PREZZO VARIABILE

Incidenza % di Switching più o meno vantaggiosi rispetto alla Maggior Tutela

Gennaio '22 - Dicembre '23



\*L'incidenza di Switching, più o meno vantaggiosi rispetto alla Maggior Tutela è per le offerte a prezzo:

- Variabile del 82,2% meno vantaggiosi e 17,8% più vantaggiosi, nel 2022. Nel 2023 è del 92,9% meno vantaggiosi e 7,1% più vantaggiosi; Fisso del 74,1% meno vantaggiosi e 25,9% più vantaggiosi, nel 2022. Nel 2023 è del 91,4% meno vantaggiosi e 8,6% più vantaggiosi.

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

6.18. La convenienza delle offerte scelte dai clienti è valutata anche rispetto alle offerte di mercato libero disponibili in ciascun mese del periodo analizzato (2022-2023), assumendo uno dei profili di consumo convenzionali di cui sopra<sup>63</sup>. In particolare, le scelte dei clienti sono raggruppate per struttura di prezzo, a prezzo fisso o variabile. Distintamente per ciascuna

<sup>63</sup> Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo.



struttura di prezzo e per ciascun mese vengono individuati i seguenti intervalli di convenienza relativa delle offerte disponibili:

- a) *Molto convenienti* – qualora la spesa annua prevista dell’offerta sia inferiore a quella del 10% più conveniente delle offerte disponibili;
- b) *Convenienti* – qualora la spesa annua prevista dell’offerta sia superiore a quella del 10% più conveniente delle offerte disponibili, ma inferiore alla media di tutte le offerte disponibili;
- c) *Non convenienti* – qualora la spesa annua prevista dell’offerta sia superiore alla media di tutte le offerte disponibili, ma inferiore a quella del 10% meno conveniente delle offerte disponibili;
- d) *Fortemente non conveniente* – qualora la spesa annua prevista dell’offerta sia superiore a quella del 10% meno conveniente delle offerte disponibili.

6.19. Ne consegue che gli intervalli di convenienza relativa delle offerte a prezzo fisso differiscono da quelli delle offerte a prezzo variabile, in quanto l’analisi mette a confronto le offerte rispetto alle alternative disponibili con la stessa struttura di prezzo. Due offerte con lo stesso livello di spesa annua prevista, ma con due strutture di prezzo distinte, potrebbero essere classificate in due intervalli di convenienza diversi.

6.20. Infine, viene indagata la convenienza relativa delle offerte scelte rispetto agli intervalli sopra descritti, con focus specifici sui clienti che hanno cambiato fornitore:

- a) uscendo dalla Maggior tutela;
- b) nell’ambito del Mercato libero;
- c) senza distinguere tra le due lettere precedenti.

6.21. La tabella seguente riporta una sintesi annuale delle analisi. Rispetto alle offerte di mercato libero disponibili, nel periodo 2022-2023, le scelte operate dal cliente sono *molto convenienti* in casi per lo più residuali. I clienti che hanno scelto offerte con spesa inferiore alla media delle offerte disponibili sono (sia *molto convenienti* che *convenienti*):

- c) per le offerte a prezzo fisso, il 38,5% nel 2022 e il 74,3% nel 2023;
- d) per le offerte a prezzo variabile, il 51,0% nel 2022 e il 42,3% nel 2023.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Tabella 19. Confronto tra offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e nei cambi di fornitore nel mercato libero- Intervalli di convenienza relativa rispetto alle alternative offerte di mercato libero disponibili –2022 –2023.**

	PREZZO FISSO					
	Uscite dalla MT	%	Cambi di fornitore nel ML	%	Uscite dalla MT e Cambi fornitore nel ML	%
Molto conveniente	8.053	0,70%	9.347	0,99%	17.400	0,83%
Conveniente	388.172	33,58%	403.021	42,61%	791.193	37,65%
Non conveniente	757.328	65,52%	528.323	55,86%	1.285.651	61,17%
Fortemente non conveniente	2.238	0,19%	5.157	0,55%	7.395	0,35%
<b>2022</b>	<b>1.155.791</b>	<b>100%</b>	<b>945.848</b>	<b>100%</b>	<b>2.101.639</b>	<b>100%</b>
Molto conveniente	2.260	1,16%	16.001	3,34%	18.261	2,71%
Conveniente	118.797	60,91%	363.646	75,99%	482.443	71,62%
Non conveniente	73.591	37,73%	94.798	19,81%	168.389	25,00%
Fortemente non conveniente	378	0,19%	4.106	0,86%	4.484	0,67%
<b>2023</b>	<b>195.026</b>	<b>100%</b>	<b>478.551</b>	<b>100%</b>	<b>673.577</b>	<b>100%</b>

	PREZZO VARIABILE					
	Uscite dalla MT	%	Cambi di fornitore nel ML	%	Uscite dalla MT e Cambi fornitore nel ML	%
Molto conveniente	8.908	7,38%	7.615	1,88%	16.523	3,14%
Conveniente	67.868	56,22%	183.885	45,35%	251.753	47,84%
Non conveniente	40.924	33,90%	177.683	43,82%	218.607	41,54%
Fortemente non conveniente	3.017	2,50%	36.323	8,96%	39.340	7,48%
<b>2022</b>	<b>120.717</b>	<b>100%</b>	<b>405.506</b>	<b>100%</b>	<b>526.223</b>	<b>100%</b>
Molto conveniente	3.375	0,47%	14.691	0,82%	18.066	0,72%
Conveniente	241.195	33,28%	804.828	44,89%	1.046.023	41,55%
Non conveniente	478.210	65,98%	915.612	51,07%	1.393.822	55,36%
Fortemente non conveniente	1.984	0,27%	57.793	3,22%	59.777	2,37%
<b>2023</b>	<b>724.764</b>	<b>100%</b>	<b>1.792.924</b>	<b>100%</b>	<b>2.517.688</b>	<b>100%</b>

*Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte*

6.22. A fronte di tali risultati si è proceduto a valutare se i contratti prescelti presentassero degli elementi esogeni al prezzo e quindi non valutati nel calcolo della spesa annua effettuata dal Portale Offerte (quali i più volte citati servizi aggiuntivi) che avrebbero potuto indurre il cliente a optare per tali contratti, anche se economicamente non più vantaggiosi della maggior tutela. Come mostrato dalla tabella seguente, nel 2022 e nel 2023 per la grande maggioranza, ossia l'88,2%, delle offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e nei cambi di fornitore nel mercato libero, l'attrattiva esercitata non è legata a particolari elementi aggiuntivi. Solo in pochissimi casi, l'11,8%, sono presenti servizi aggiuntivi quali elementi qualificanti l'offerta. Tali elementi non si ritengono pertanto sufficienti a giustificare la generalità delle scelte.

**Tabella 20. Offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e nei cambi di fornitore nel mercato libero a confronto: Analisi sui servizi aggiuntivi delle offerte scelte dai clienti finali –2022 –2023.**

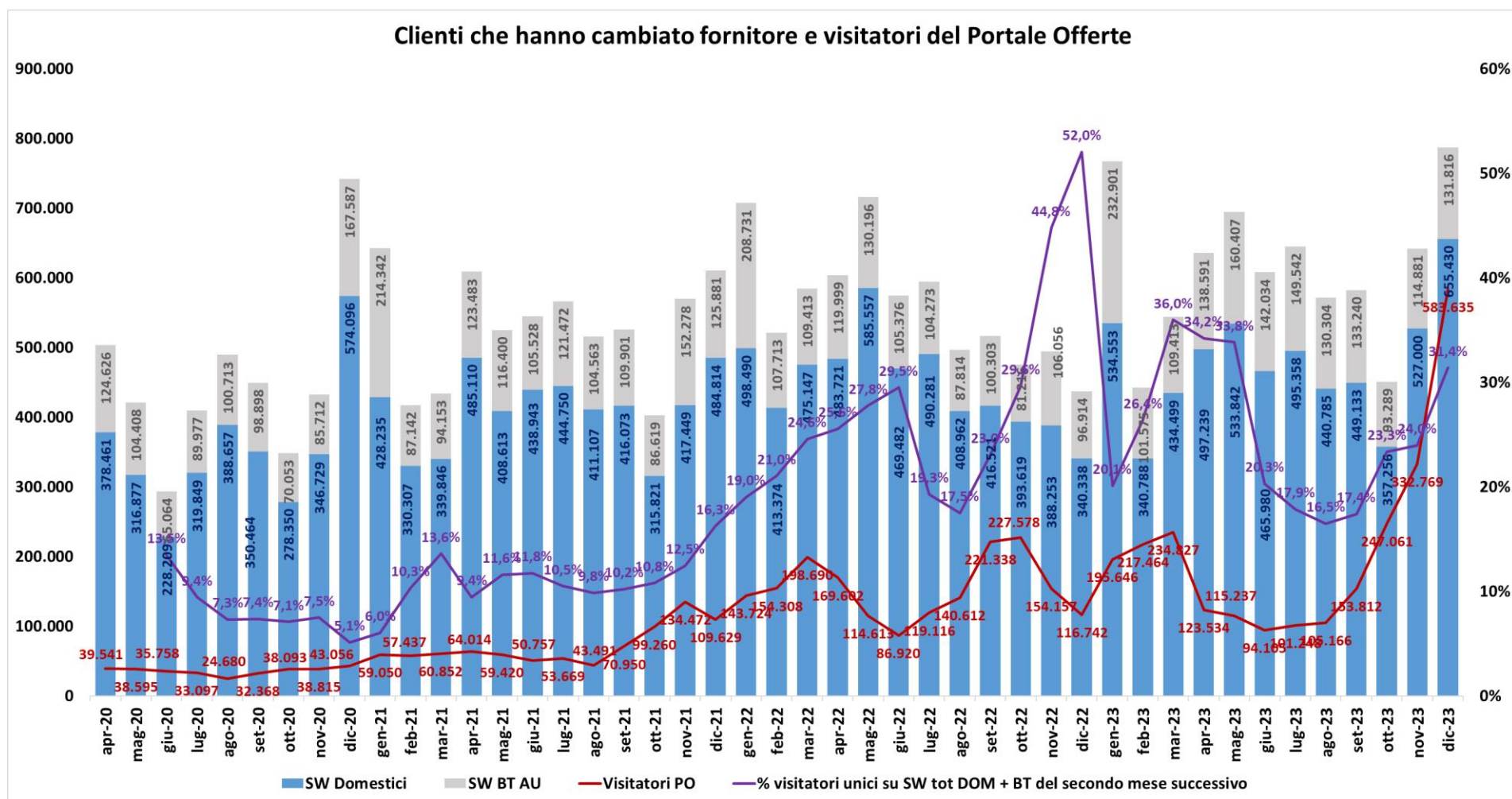
Servizi aggiuntivi	Uscite dalla MT	%	Cambi di fornitore nel ML	%	Uscite dalla MT e Cambi fornitore nel ML	%
Nessun servizio aggiuntivo	1.224.335	95,91%	1.199.180	88,74%	2.423.515	92,22%
Polizza assicurativa	561	0,04%	2.349	0,17%	2.910	0,11%
Caldaia, Climatizzazione, Altro	218	0,02%	733	0,05%	951	0,04%
Altri servizi anche in bundle	51.394	4,03%	149.092	11,03%	200.486	7,63%
<b>2022</b>	<b>1.276.508</b>	<b>100%</b>	<b>1.351.354</b>	<b>100%</b>	<b>2.627.862</b>	<b>100%</b>
Nessun servizio aggiuntivo	834.537	90,73%	1.875.553	82,57%	2.710.090	84,92%
Polizza assicurativa	3.693	0,40%	26.262	1,16%	29.955	0,94%
Caldaia, Climatizzazione, Altro	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
Altri servizi anche in bundle	81.560	8,87%	369.660	16,27%	451.220	14,14%
<b>2023</b>	<b>919.790</b>	<b>100%</b>	<b>2.271.475</b>	<b>100%</b>	<b>3.191.265</b>	<b>100%</b>

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

6.23. Al fine di una prima valutazione circa il processo di scelta operato dal cliente, i cui comportamenti sono in parte stati descritti dalle evidenze riportate nel capitolo 5 del Rapporto 342/2022/I/com, si sono comparati gli accessi al Portale Offerte (effettuati da singoli visitatori) nel periodo di osservazione, rispetto alla totalità dei cambi di fornitore realizzati nel medesimo periodo. In particolare, sono rapportati i visitatori unici di ciascun mese con il numero di *switching* eseguiti nel secondo mese successivo alla consultazione, nell'ipotesi che tra la consultazione del Portale in cui il cliente può individuare l'offerta che ritiene più conveniente e l'esecuzione dello *switching* possano passare in media uno o due mesi, in cui contattare il venditore e firmare i contratti e dar modo al venditore di completare le procedure di *switching*. I risultati sono riportati nel grafico seguente:

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 81. Confronto tra numero di cambi fornitore eseguiti mensilmente e consultazioni del Portale Offerte (visitatori unici) – aprile 2020 – dicembre 2023.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte

- 6.24. Il numero di visitatori del Portale Offerte<sup>64</sup> nell'ultimo semestre del 2023 è notevolmente aumentato rispetto al primo semestre del 2023. Anche se si registra un decremento delle consultazioni mensili del Portale offerte rispetto alla media mensile del 2022, -6,9%. Il rapporto tra i visitatori unici di ciascun mese e il numero di switching eseguiti nel secondo mese successivo alla consultazione è costante tra il 2022 e il 2023 e pari a 27,1%. I picchi mensili sono raggiunti a dicembre 2022, 52,0%, e a marzo 2023, 36%. L'incremento delle consultazioni osservato a partire dalla fine del 2021 potrebbe essere ascrivibile anche all'aumento dei prezzi all'ingrosso dell'energia elettrica e del gas naturale, e al prossimo superamento dei servizi di tutela, con un conseguente incremento anche degli interventi mediatici su tali tematiche.
- 6.25. In sintesi, appare ancora evidente come l'approccio al mercato libero dei clienti, sia di quelli lasciano il servizio di maggior tutela che di quelli che hanno già avuto esperienza del mercato libero, sia caratterizzato da elementi di non semplice lettura, eventualmente indagabili attraverso una *survey* diretta ai clienti interessati. Molti di tali clienti scelgono un'offerta che dal punto di vista economico non risulta vantaggiosa e che non presenta elementi aggiuntivi che potrebbero comunque giustificare tale scelta. Spesso i clienti sottoscrivono il contratto di mercato libero con il medesimo venditore (o con un venditore del medesimo gruppo societario) del servizio di maggior tutela. Tale scelta non sembra essere giustificata, se non in pochi possibili casi, dalla disponibilità a sostenere un costo maggiore, cambiando però operatore e scegliendone uno del quale si apprezzano talune caratteristiche. La scelta avviene, con molta probabilità e nella maggior parte dei casi, senza aver acquisito attivamente elementi puntuali di confronto attraverso il Portale Offerte, anche se gli elementi che potrebbero consentire una valutazione di tali aspetti economici sono presenti nella documentazione precontrattuale (a esempio la Scheda sintetica e la Scheda di confrontabilità) che forse il cliente non legge con la dovuta attenzione. Sembra, quindi, che in questo processo il motore principale di scelta sia costituito dal venditore proponente che riesce in molti casi a focalizzare l'attenzione di un cliente predisposto al cambiamento, ma non molto "attento" agli effettivi benefici economici di tale cambiamento, su offerte di mercato libero con caratteristiche tali da non risultare immediatamente migliorative.
- 6.26. In tale ambito il processo di rimozione della tutela di prezzo secondo le modalità già sperimentate per le piccole imprese e le microimprese, potrebbe ragionevolmente favorire il passaggio al mercato libero del cliente finale domestico con venditori diversi dall'esercente la maggior tutela. Infatti, è importante sottolineare come l'esperienza *STG<sub>PMI</sub>* e della sua evoluzione nei mesi successivi all'assegnazione agli esercenti, ancorché relativa ad una

---

<sup>64</sup> Si evidenzia come il dato registri la "visita" al Portale Offerte di un singolo visitatore che non necessariamente porta ad un'effettiva azione di cambio fornitore. Inoltre, nel grafico vengono comparati solo i cambi fornitore per il settore elettrico, mentre i visitatori possono indistintamente aver effettuato delle simulazioni per il settore elettrico o per il settore del gas naturale.

determinata tipologia di clienti diversi sia stata caratterizzata da una dinamica di accesso al mercato libero che si discosta molto da quella sintetizzata nel paragrafo precedente. Infatti, nella maggior parte dei casi, le piccole e medie imprese e le microimprese che fino a rispettivamente luglio 2021 e aprile 2023 non avevano cambiato venditore e che quindi hanno avuto accesso al *STG<sub>PMI</sub>* e al *STG<sub>MICRO</sub>*, hanno trovato una collocazione nel mercato libero con un venditore diverso dall'esercente la maggior tutela e in alcuni casi anche dagli esercente gli *STG* stessi. In tale ambito la campagna informativa indirizzata ai clienti domestici dovrebbe non solo rendere edotti i clienti sulla rimozione della tutela di prezzo, ma anche stimolare l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione del cliente per favorire una scelta pienamente consapevole, primo tra tutti il Portale Offerte.

## **Prezzi applicati ai clienti domestici nel mercato libero.**

6.27. Di seguito, si illustrano le prime evidenze delle analisi sviluppate dall'Autorità nell'ambito del Monitoraggio retail, al fine di monitorare i prezzi dell'energia elettrica applicati ai clienti finali domestici nell'ambito del mercato libero.

6.28. L'Autorità ha definito un **indicatore di prezzo** sintetico (di seguito: IP):

- a) basato sulla simulazione della spesa annua di ciascuna offerta prevista per i clienti che hanno cambiato fornitore al momento della scelta del nuovo fornitore;
- b) tenendo conto sia delle componenti "costo fisso anno", in €/punto/anno, che del "costo per consumi", in €/kWh;
- c) calcolato sulla base del consumo effettivo dei clienti, per cui è stato possibile associare il relativo livello di spesa simulato nel momento della scelta, precedente l'avvio effettivo della nuova fornitura<sup>65</sup>;

---

<sup>65</sup> Considerando il tempo necessario per il cliente a ricercare l'offerta sui vari canali a disposizione, prendere contatto con agenti di vendita o col venditore siglare il contratto e poi al venditore per eseguire tutte le attività propedeutiche all'avvio della fornitura, i dati afferenti all'offerta scelta nell'ambito dello switching vengono associate con le offerte disponibili sul Portale Offerte nei tre mesi precedenti l'avvio della fornitura. In particolare, l'associazione avviene nel rispetto del seguente ordine di priorità: offerta disponibile sul PO e dunque commercializzata nel mese  $m-2$ ,  $m-1$  e infine  $m-3$ , con  $m$  che rappresenta il mese di decorrenza della fornitura.

- d) con riferimento alla spesa totale prevista come disponibile sul PO per un cliente che lo interroghi per valutare e comparare le offerte<sup>66</sup>.

6.29. Coerentemente, i grafici seguenti mostrano, distinguendo tra offerte a prezzo fisso e variabile, gli IP valorizzati:

- a) in termini di spesa totale unitaria prevista afferente a:
  - i) tutte le offerte di mercato libero scelte in caso di *switching* (**linea blu**);
  - ii) le sole offerte più convenienti (10% più conveniente tra le offerte disponibili) effettivamente scelte dai clienti in caso di *switching*, al fine di fornire un'indicazione di come le opportunità di convenienza siano effettivamente colte rispetto alla media (**linea oro**);
  - iii) la Maggior tutela (**linea verde**), al fine di fornire un confronto di convenienza rispetto all'ulteriore alternativa disponibile rispetto alle offerte di libero mercato a prezzo variabile;
- b) con dettaglio mensile.

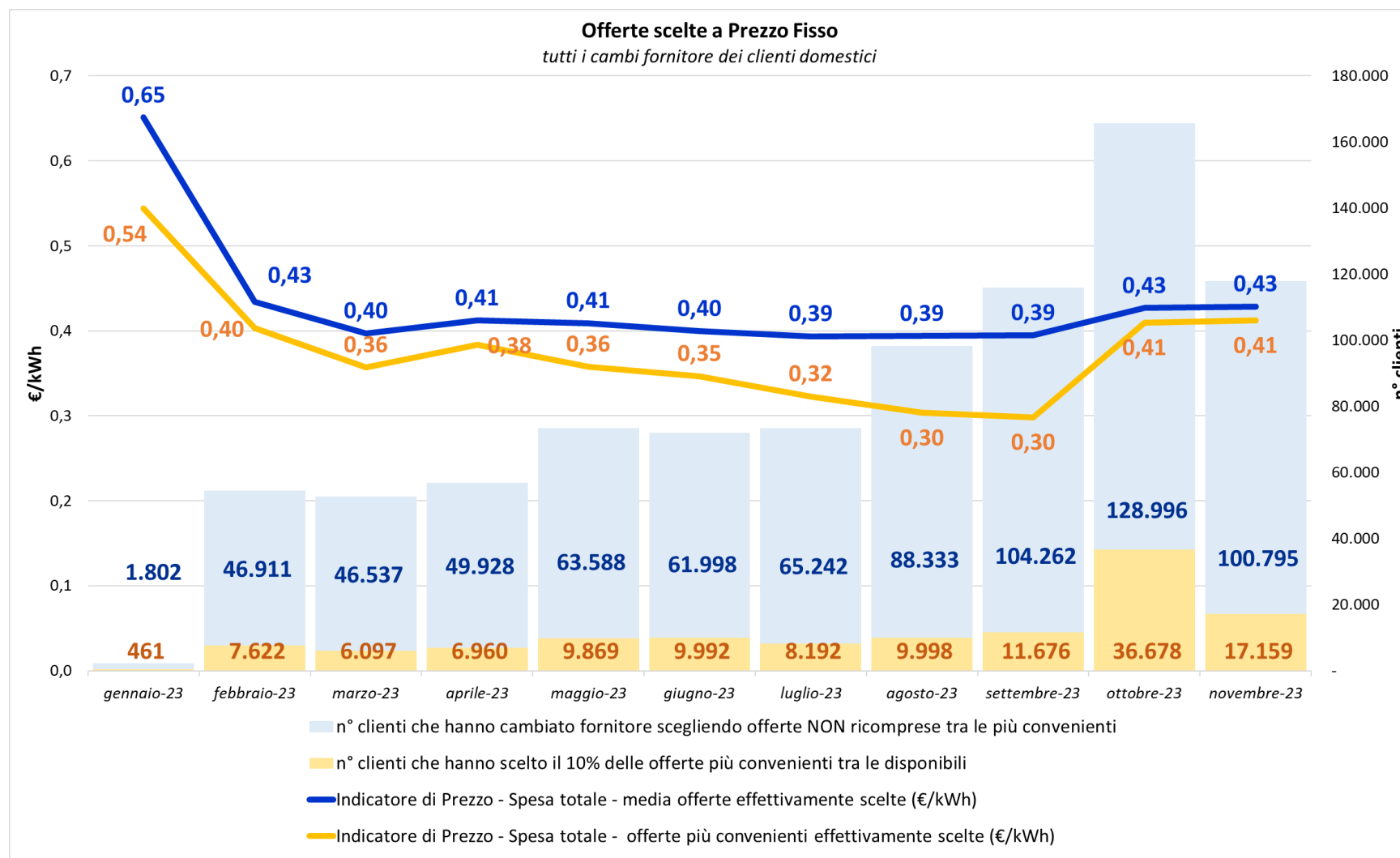
6.30. Inoltre, il grafico mostra il numero di clienti che hanno cambiato fornitore scegliendo le offerte esaminate nell'indicatore (oltre 3,3 Mln per il 2023), distinguendo tra clienti che hanno scelto:

- a) le offerte più convenienti tra le disponibili (10% più conveniente delle offerte) (**parte in oro dell'istogramma**);
- b) offerte diverse dalle più convenienti tra le disponibili (**parte in celeste dell'istogramma**).

---

<sup>66</sup> La spesa totale include la spesa per materia prima, gli oneri di trasporto e gestione contatore, gli oneri di sistema, le imposte e l'IVA. La spesa per materia prima energia include le componenti di prezzo afferenti alle diverse attività svolte dal solo venditore per fornire l'energia elettrica al cliente finale e stabilite nel contratto di fornitura. In particolare, include le voci relative all'acquisto dell'energia, al dispacciamento, alla commercializzazione al dettaglio e a eventuali importi fatturati relativi alle componenti dei meccanismi perequativi dei costi di approvvigionamento

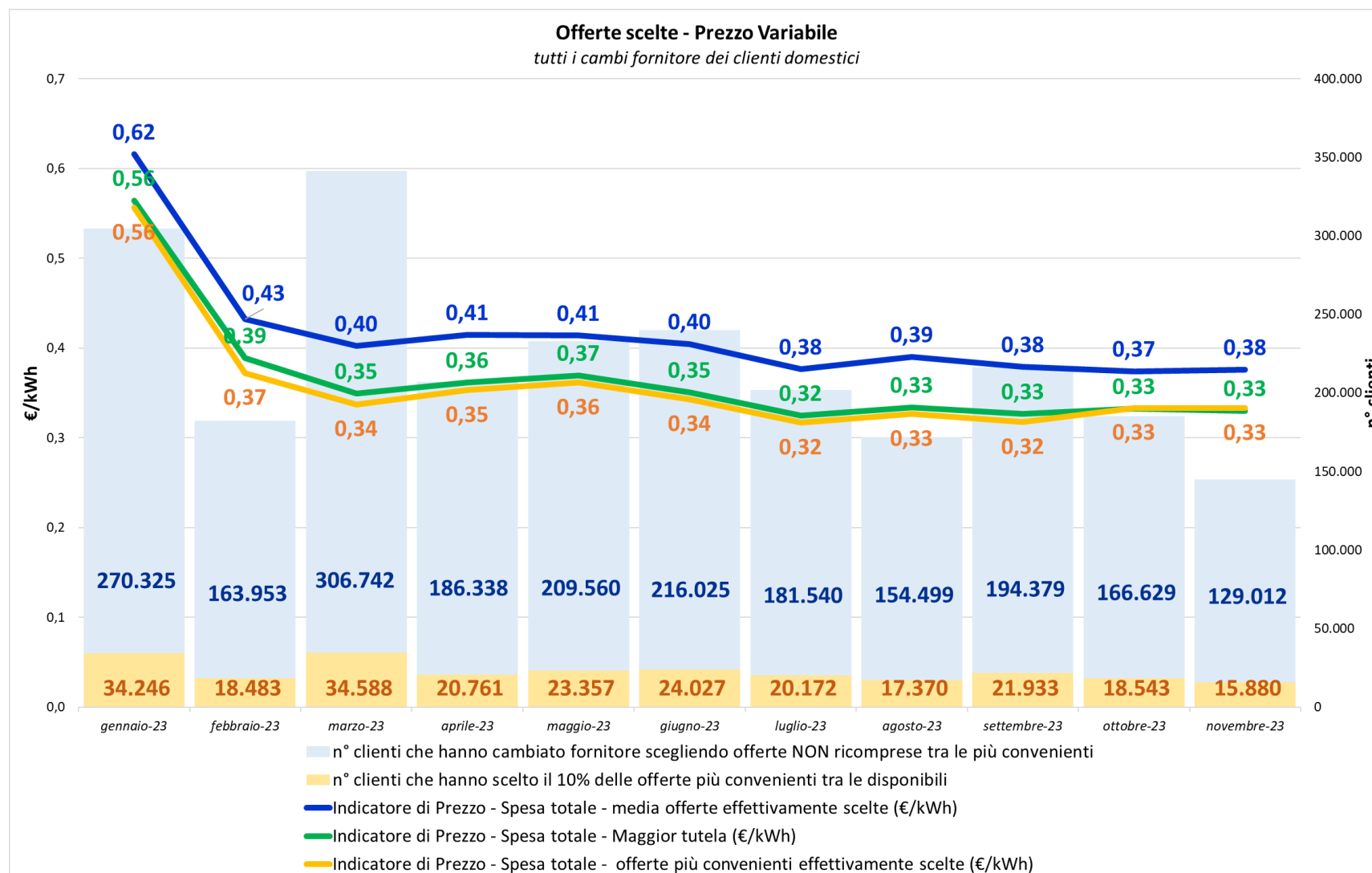
Grafico 82. Indicatore di prezzo delle offerte scelte dai clienti domestici in caso di switching – offerte a prezzo fisso – 2023.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte



Grafico 83. Indicatore di prezzo delle offerte scelte dai clienti domestici in caso di switching – offerte a prezzo variabile – 2023.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte

## **Trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi**

- 7.1. Nella presente sezione sono esposte sinteticamente le attività di verifica in tema di trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi svolti dal Gestore del SII<sup>67</sup> in coordinamento con l’Autorità. Inoltre, ove disponibili, ne sono sintetizzati i risultati.
- 7.2. In particolare, sono sintetizzate le seguenti attività di verifica effettuate a campione sulle offerte disponibili per alcuni clienti tipo:
- a) **monitoraggio della corretta rappresentazione dell’offerta sul PO** che il venditore intendeva pubblicare;
  - b) **verifica di corrispondenza tra l’offerta pubblicata nel PO e quanto riportato nei siti web dei venditori.**
- 7.3. In aggiunta a quanto sopra indicato, secondo gli indirizzi dell’Autorità, il Gestore del SII verifica da luglio 2018 il rispetto dell’obbligo in capo a ciascun venditore di pubblicare sul Portale Offerte almeno due offerte PLACET (una a prezzo variabile e una a prezzo fisso).

### **Monitoraggio della corretta rappresentazione dell’offerta sul Portale Offerte**

- 7.4. La verifica si basa sull’interrogazione diretta del Portale Offerte, sul quale viene eseguita la ricerca delle offerte disponibili in base a predefiniti parametri di ricerca e considerando le caratteristiche dei clienti tipo (domestici e non domestici e con differenti livelli di consumo). In particolare, rientrano nel campione 10 clienti tipo per il settore elettrico ed 8 clienti tipo per il settore gas<sup>68</sup>.

---

<sup>67</sup> Acquirente Unico, in qualità di Gestore del SII, svolge già da tempo numerose attività in merito al monitoraggio dei processi, del Portale Offerte e sull’andamento del Mercato Retail, via via attivate secondo gli indirizzi della Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia dell’Autorità.

<sup>68</sup> I clienti tipo del campione sono siti a Milano, nel CAP 2021 per il settore elettrico mentre per il settore gas i clienti tipo del campione sono siti a Milano, nel CAP 2021 e a Palermo, nel CAP 90121.

Per il settore elettrico sono distinti tra:

- Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo – ulteriormente differenziato con prezzo fisso trattato per fasce/monorario, con prezzo variabile trattato per fasce/monorario,
- BT Altri usi con 6 kW di potenza e 4.000 kWh di consumo annuo – trattato per fasce con prezzo fisso/variabile;
- BT Altri usi con 15 kW di potenza e 12.000 kWh di consumo annuo – trattato per fasce con prezzo fisso/variabile.
- BT Altri usi con 45 kW di potenza e 60.000 kWh di consumo annuo – trattato per fasce con prezzo fisso/variabile.

Per il settore del gas sono distinti tra:

7.5. Vengono controllate n. 450 offerte al mese. Nello specifico:

- a) n. 250 offerte del settore elettrico corrispondenti a n. 25 offerte al mese per ogni tipo-cliente;
- b) n. 200 offerte del settore del gas naturale corrispondenti a n. 20 offerte al mese per ogni tipo-cliente.

7.6. Per entrambi i settori, i criteri con cui vengono selezionate le offerte per tipo-cliente sono riassunti in tabella:

N. Offerte	Criteri di selezione offerte settore
10	a) prime offerte in graduatoria in ricerca su PO al momento dell'osservazione (in ordine crescente di prezzo)
5	b) ultime offerte in graduatoria in ricerca su PO al momento dell'osservazione (in ordine crescente di prezzo)
5	c) offerte dei primi 5 operatori di mercato (una per venditore) prediligendo gli operatori non già analizzati rispetto alle offerte di cui al punto a) e b)
5	d) ulteriori offerte scelte in modo da intercettare casistiche particolari (nuove per offerta o per venditore, offerte con servizi aggiuntivi, offerte green, offerte a sconto (una tantum o su Tutela)

7.7. Su tutte le offerte trasmesse dagli operatori al fine del caricamento sul Portale Offerte il SII esegue delle verifiche automatiche già nella fase di caricamento. Tali verifiche automatiche afferiscono alle componenti pubblicate dell'offerta afferenti alle informazioni riguardanti:

- a) trasporto e gestione contatore;
- b) oneri di sistema;
- c) imposte.

7.8. Successivamente nell'ambito del monitoraggio giornaliero della corretta rappresentazione delle offerte, con specifico riferimento alle informazioni afferenti alla Materia Prima contenute nelle offerte selezionate, sono verificate le informazioni afferenti a:

- a) presenza di tutte le componenti impresa/regolate necessarie alla corretta rappresentazione dell'offerta;
- b) congruità unità di misura;
- c) applicazione di sconti;

- 
- Domestico ulteriormente differenziato per i CAP di Milano e Palermo, con 1.400 Smc di consumo annuo, uso gas per Cottura, acqua calda e riscaldamento, misuratore di classe < G6– ulteriormente differenziato tra con prezzo fisso/variabile;
  - Altri usi gas uso con 16.000 Smc di consumo annuo, uso tecnologico del gas misuratore di classe tra G10 e G40– ulteriormente differenziato tra con prezzo fisso/variabile;
  - Altri usi gas con 30.000 Smc di consumo annuo, uso tecnologico del gas misuratore di classe >G40– ulteriormente differenziato tra con prezzo fisso/variabile.

- d) prezzi applicati;
- e) icone identificative tipologia offerta (Sconto Tutela, Energia Verde...) <sup>69</sup>.

7.9. Oltre ad analizzare le offerte contenute nelle prime pagine dei risultati, vengono verificati:

- a) il corretto funzionamento dei filtri presenti nella pagina di ricerca (categoria, sconti, prodotti e servizi aggiuntivi, garanzie, energia verde, canale di attivazione e pagamento);
- b) la presenza di eventuali offerte duplicate per lo stesso venditore;
- c) eventuali errori del venditore in fase di imputazione che determinano il caricamento di offerte formalmente corrette ma con prezzi erroneamente troppo alti o bassi.

7.10. Il Gestore del SII ha messo a disposizione dei venditori un servizio di assistenza formativa e informativa per la rettifica e il corretto inserimento delle nuove tipologie di offerte in linea con le proposte commerciali presenti sul mercato. In tale ambito le anomalie e le rappresentazioni non corrette riscontrate sono segnalate al venditore competente. Questi ha dunque la possibilità di verificare ed eventualmente essere supportato nella loro correzione e nel caricamento di nuove offerte. Nell'ambito di tale attività, ad ulteriore chiarimento delle Specifiche tecniche approvate dall'Autorità per il caricamento delle offerte sul Portale Offerte, il Gestore del SII ha pubblicato alcuni chiarimenti in merito alla corretta classificazione delle offerte sul mercato libero.

7.11. Per il settore elettrico, sono state individuate nell'ambito dei controlli offerte non correttamente rappresentate per una quota altalenante nel corso del primo semestre 2023, compresa tra l'8,4% di giugno e il 3,2% di marzo. Diversamente, nel secondo semestre 2023 è la quota di offerte non correttamente rappresentate tra quelle oggetto di controlli è risultata via via minore. Passando dal 7,2% di luglio al 2% di dicembre '23. In media 2023

---

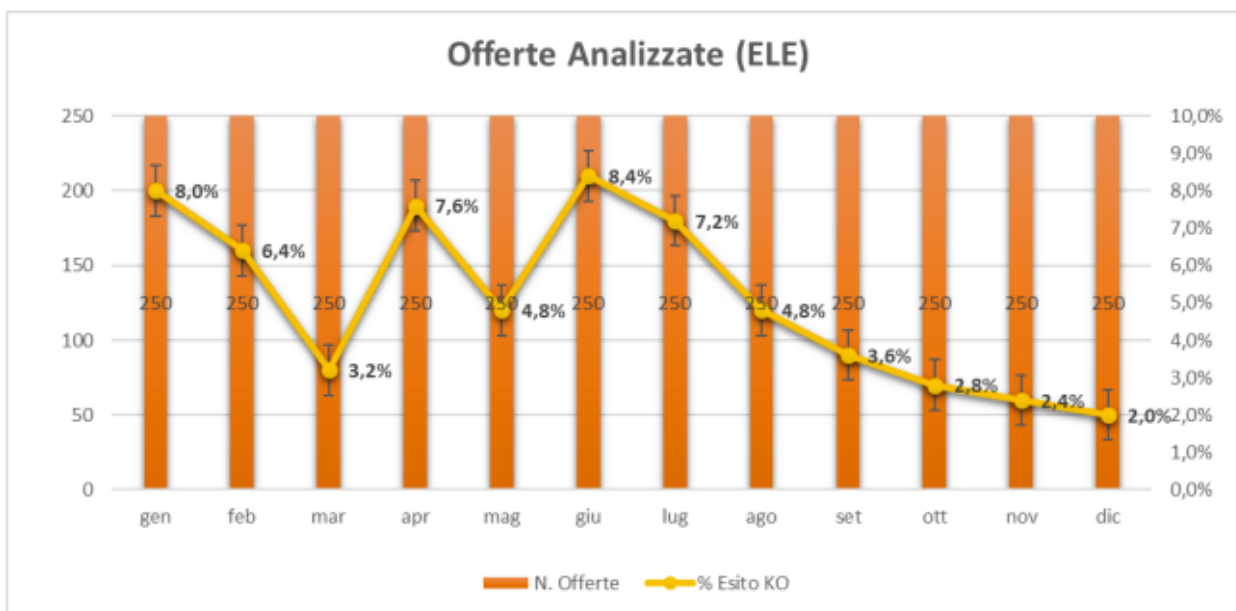
<sup>69</sup> Sono infatti disponibili sul mercato libero offerte che offrono degli elementi distintivi, anche selezionabili nei filtri disponibili nella pagina del Portale al momento della sua interrogazione. Tali elementi sono identificabili nella pagina del Portale Offerte anche tramite delle icone visualizzate su ciascuna offerta cui si applicano. Tra questi è possibile citare:

- Sconto Tutela - offerte strutturate in maniera da applicare uno sconto predeterminato sulle condizioni di tutela (ad Es: 10% di sconto sul prezzo della componente materia prima fissato dall'Autorità per la maggior tutela o, fino a dicembre 2023, per il servizio di tutela);
- Energia Verde – offerte che prevedono l'impegno da parte del venditore di approvvigionare la quantità di energia venduta a chi sottoscrive l'offerta solo da produttori di energia elettrica da fonti rinnovabili;
- Sconto una tantum – offerte che prevedono uno sconto in caso di sottoscrizione riconosciuto in un'unica soluzione al cliente;
- Sconto sempre applicabile: offerte che prevedono il riconoscimento di uno sconto sul prezzo della materia prima energia riconosciuto nel corso dell'intera durata del contratto, o su un periodo predefinito;
- Servizi aggiunti – offerte che prevedono oltre la fornitura di energia elettrica o gas naturale anche la fornitura di servizio aggiuntivi quali: la fornitura di una caldaia, la mobilità elettrica, la fornitura di pannelli solari termici o fotovoltaici, la climatizzazione, polizze assicurative varie e altri.

le offerte non correttamente rappresentate ammontano al 6,4% per il primo semestre e al 3,8% nel secondo, per un valore medio annuo del 2023 pari a 5,1% (-3,1% rispetto al 2022).

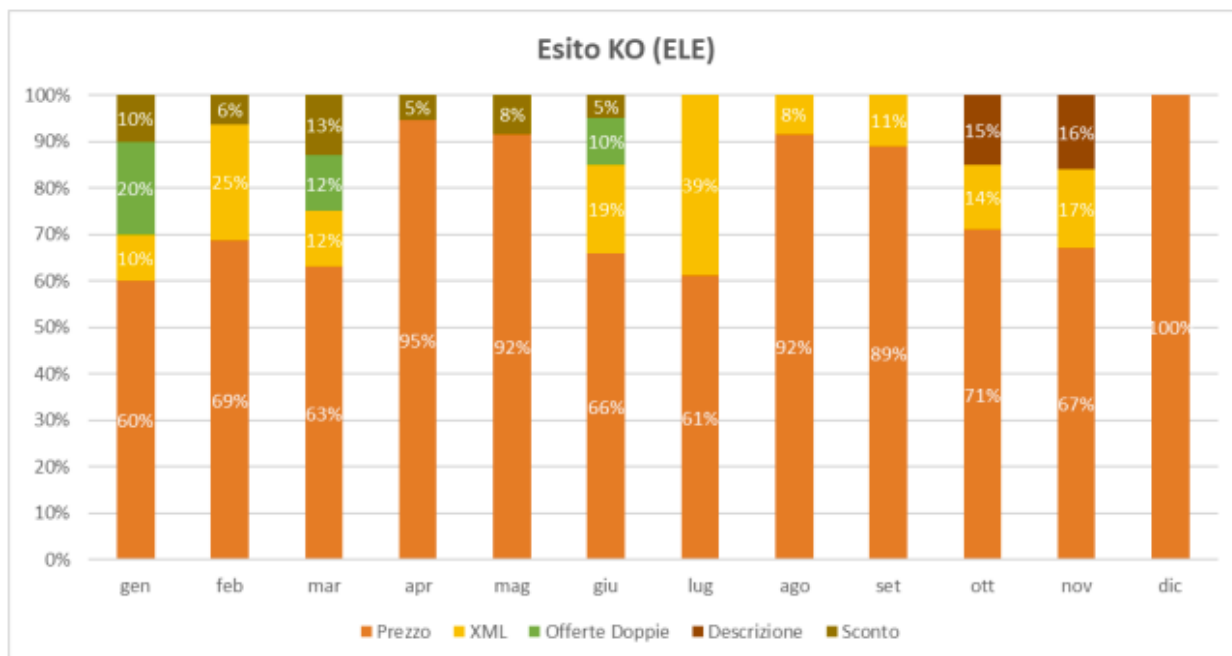
7.12. Nel corso del 2023, il maggior numero di non corrette rappresentazioni riguarda aspetti e informazioni legati al “prezzo” che l’operatore avrebbe inteso pubblicare, con un’incidenza compresa tra il 60% e il 100% e una media del 77% (+19% rispetto al 2022). Le altre causali hanno una incidenza minore 2023 come le criticità nella compilazione dei tracciati informatici standardizzati “XML” per la trasmissione e la pubblicazione delle offerte, 13%, quelle riferite a “Offerte Doppie” e “Sconto”, 4% medio annuo, ma rilevate esclusivamente nel corso del primo semestre e la compilazione del tipo di “Sconto” applicato, 3%.

**Grafico 84. Incidenza delle non corretta rappresentazione dell’offerta riscontrate nell’ambito del monitoraggio delle offerte pubblicate nel Portale Offerte, rispetto alle offerte del campione – settore elettrico I semestre 2023.**



Rendicontazione del Gestore del SII in relazione ai monitoraggi sul Portale Offerte.

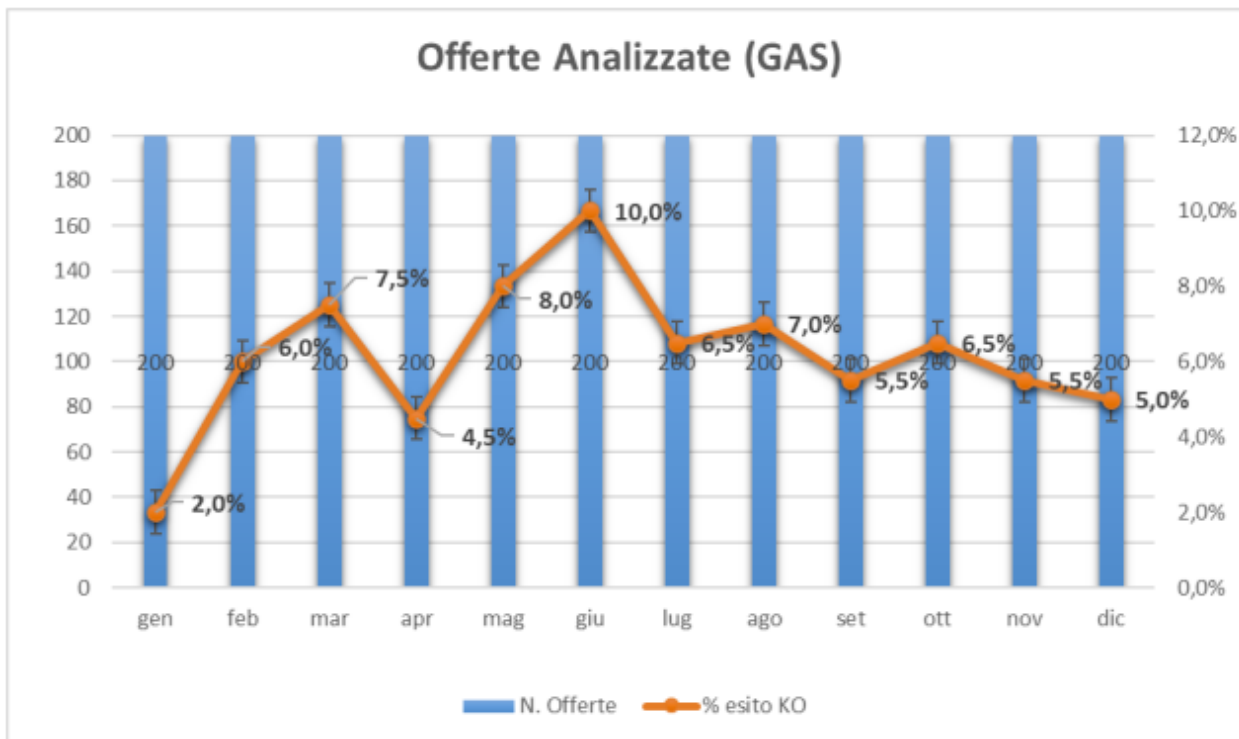
**Grafico 85. Classificazione per argomento della non corretta rappresentazione delle offerte riscontrate nell'ambito del monitoraggio delle offerte pubblicate nel Portale Offerte – settore elettrico I semestre 2023.**



Rendicontazione del Gestore del SII in relazione ai monitoraggi sul Portale Offerte.

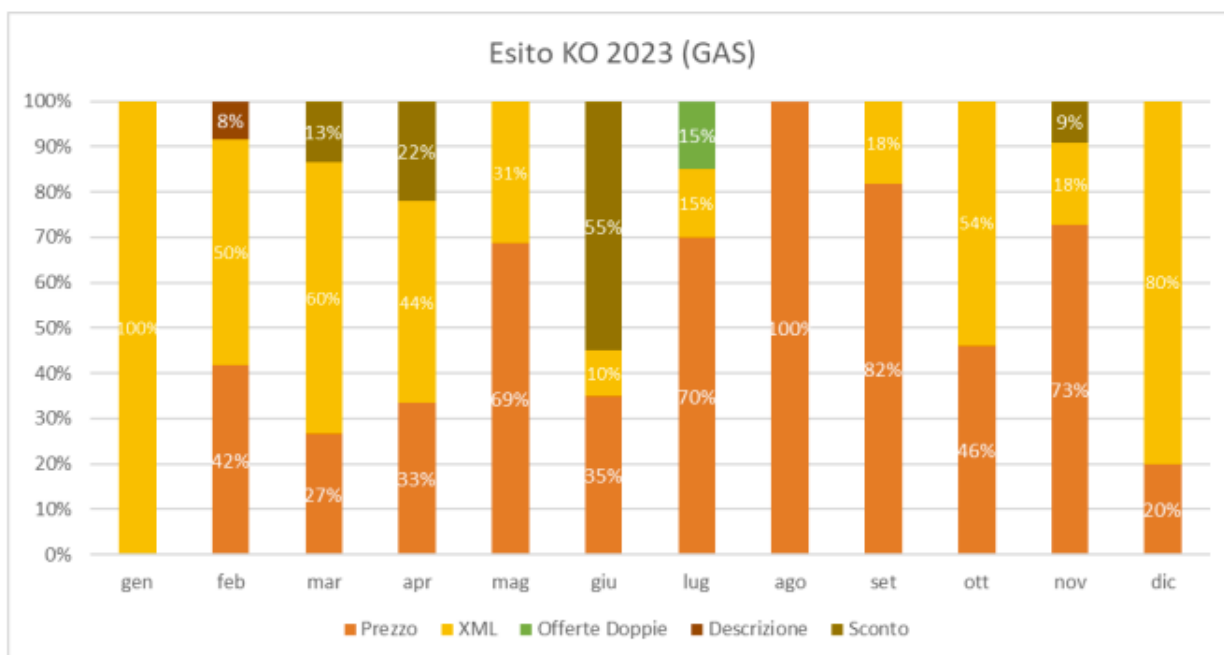
7.13. Nel settore del gas le offerte non correttamente rappresentate rilevate presentano un andamento crescente nel primo semestre del 2023, passando dal 2% di gennaio al 10% di giugno, e decrescente nel secondo semestre, passando dal 6,5% di luglio al 5,0% di dicembre. La quota di offerte oggetto di controlli non rappresentate correttamente ammonta in media al 6,2% nel 2023 (+0,7% rispetto al 2022). Anche in tale settore il “prezzo” è l’aspetto per cui sono state rilevate incongruenze rispetto a quanto l’ esercente avrebbe inteso pubblicare, 50% del campione. In seguito alle segnalazioni e ai chiarimenti forniti dal Gestore del SII ai venditori coinvolti in merito ad alcune componenti di prezzo, l’incidenza di tale casistica è diminuita nel corso dell’anno, fino a raggiungere il 20% a dicembre 23. È risultata significativa anche la causale di non corretta rappresentazione “XML”, la cui media annua si attesta al 40%. La voce “sconto” si attesta all’ 8% medio annuo, mentre le causali “offerte doppie” e “descrizione” sono state riscontrate solo in un mese dell’anno, rappresentando ciascuna l’1%. Delle offerte oggetto di controllo nel corso del 2023.

**Grafico 86. Incidenza delle non corretta rappresentazione dell’offerta riscontrate nell’ambito del monitoraggio delle offerte pubblicate nel Portale Offerte, rispetto alle offerte del campione – settore del gas naturale – I semestre 2023.**



Rendicontazione del Gestore del SII in relazione ai monitoraggi sul Portale Offerte.

**Grafico 87. Classificazione per argomento della non corretta rappresentazione delle offerte riscontrate nell’ambito del monitoraggio delle offerte pubblicate nel Portale Offerte – settore del gas naturale – I semestre 2023.**



Rendicontazione del Gestore del SII in relazione ai monitoraggi sul Portale Offerte.

***Verifica di corrispondenza tra l'offerta pubblicata nel PO e quanto riportato nei siti web dei venditori***

7.14. Mensilmente si eseguono anche le verifiche de:

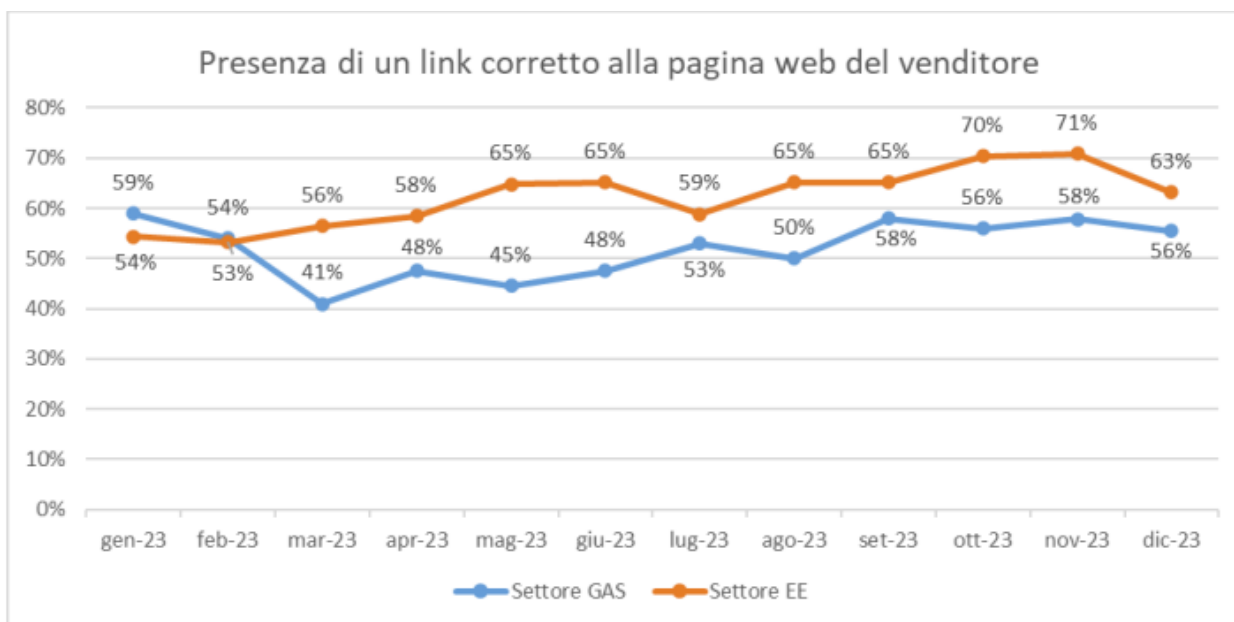
- a) **la presenza delle documentazioni afferenti all'offerta nella pagina web del venditore** - verifica della effettiva presenza, nelle pagine *web* del Venditore, delle offerte pubblicate sul PO; per le offerte selezionate nel campione di cui al capoverso 7.5;
- b) **la corrispondenza delle CTE pubblicate nel PO con quelle della pagina web del venditore** – confronto della corrispondenza del contenuto delle CTE della offerta pubblicate sul PO con quelle presenti sulla pagina *web* del venditore; per un sottoinsieme di offerte tra quelle facenti parte del campione di cui al capoverso 7.5.

7.15. In merito alla **presenza delle documentazioni afferenti all'offerta nella pagina web del venditore**, sono verificati mensilmente, tra l'altro, i seguenti aspetti:

- i. presenza sul PO del link alla pagina *web* del venditore;
- ii. correttezza del link pubblicato sul PO, ove presente
- iii. facilità di accesso per il cliente finale -in termini di click- alle informazioni sull'offerta.



**Grafico 88. Esito verifiche: Presenza all'interno dell'offerta pubblicata sul Portale Offerte di un link corretto e funzionante alla pagina web del venditore – entrambi i settori – I semestre 2023.**



Rendicontazione del Gestore del SII in relazione ai monitoraggi sul Portale Offerte.

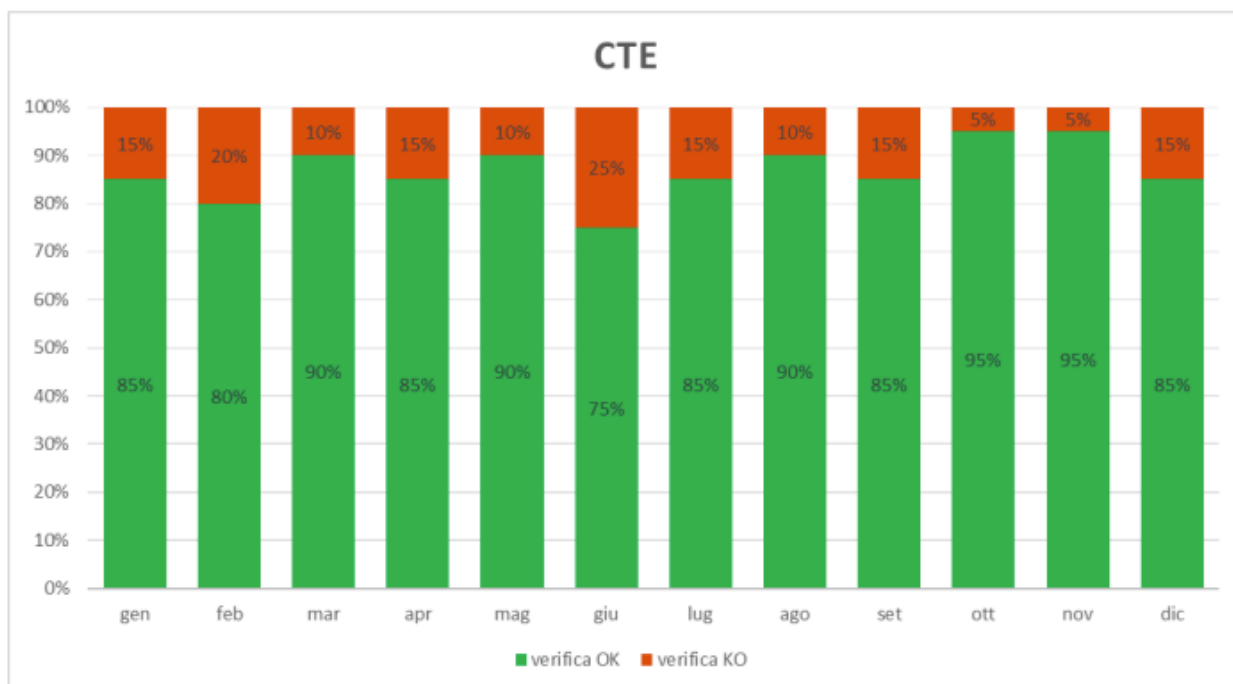
- 7.16. Per il **settore elettrico**, nel corso del 2023 le offerte che presentano un link corretto e funzionante tra le offerte analizzate rappresentano una quota via via crescente, in media pari a 62% (+3,5% rispetto al 2022).
- 7.17. Per il **settore del gas naturale**, nonostante un graduale miglioramento nel corso dell'anno, la quota di offerte con un link corretto e funzionante risultano minori rispetto al settore elettrico e inferiore rispetto a quanto rilevato nell'anno precedente 52% nel 2023 (-15,6% rispetto al 2022).
- 7.18. Le verifiche di **corrispondenza delle CTE pubblicate nel PO con quelle della pagina web del venditore**, hanno l'obiettivo accertare che il contenuto delle informazioni tecniche ed economiche (principalmente riferite al prezzo) sia corrispondente con quanto trasmesso al SII dal venditore per la pubblicazione nel Portale Offerte. In tal modo si accerta che l'offerta rappresentata sul Portale Offerte corrisponda con quanto indicato al cliente dal venditore tramite la documentazione dell'offerta e in particolar modo con le CTE<sup>70</sup>.

<sup>70</sup> I venditori hanno l'obbligo ai sensi del codice di condotta commerciale di trasferire tutta la documentazione contrattuale al cliente finale ma non l'obbligo di pubblicare sul proprio sito la medesima documentazione. Le CTE di un'offerta sono parte della documentazione contrattuale che il venditore mette a disposizione del cliente finale. Nello specifico pubblicizzano i prezzi applicati, le formule con cui vengono calcolati e tutte le altre condizioni contrattuali che influiscono sui prezzi stessi.

7.19. La suddetta corrispondenza è verificata mensilmente su un campione di 20 offerte, 10 per settore, individuate tra quelle facenti parte del campione di cui al capoverso 7.5.

7.20. Come riportato nel grafico seguente, nel 2023, la documentazione contrattuale pubblicata sul sito dei venditori, quando presente, risulta per lo più corretta. La percentuale di conformità è elevata, in media pari a l'87%. Le non corrispondenze riscontrate mensilmente non hanno mai superato il 25%, toccato solo a giugno, rimanendo per il resto dei mesi dell'anno tra il 5%-20%.

**Grafico 89. Esiti verifiche della corrispondenza tra le CTE pubblicate sul PO con quelle della pagina web del venditore – Anno 2022.**



Rendicontazione del Gestore del SII in relazione ai monitoraggi sul Portale Offerte.

## **7. Valutazione circa l'introduzione di misure regolatorie volte a rafforzare l'efficacia degli strumenti per la confrontabilità delle offerte**

- 7.1. Nella presente sezione sono esposti sinteticamente gli interventi effettuati dall'Autorità finalizzati al rafforzamento degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali nelle fasi precontrattuale e contrattuale, che sono diventati efficaci successivamente al decreto ministeriale del 31 dicembre 2020 ed entro la fine del 2023 mediante la revisione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale), nonché mediante l'aggiornamento della regolazione della Bolletta 2.0.
- 7.2. Inoltre, sono dettagliate le attività relative all'estensione delle funzionalità del Portale Offerte e gli interventi regolatori volti a fornire strumenti informativi circa l'affidabilità dei fornitori.
- 7.3. Infine, sono riportate le iniziative informative dell'Autorità per rafforzare la consapevolezza dei clienti finali di piccole dimensioni nei mercati *retail* dell'energia elettrica e del gas naturale.

### **//Codice di condotta commerciale**

#### ***BOX: cos'è il Codice di condotta commerciale?***

Il Codice di condotta commerciale rappresenta, in accordo con le previsioni del Codice del consumo<sup>71</sup> e delle direttive comunitarie in materia energetica, una specificazione settoriale della normativa generale in tema di tutela dei consumatori con particolare riguardo alla fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura ed è stato adottato con l'obiettivo generale di prevenire condotte pregiudizievoli per i clienti finali (clienti domestici e clienti non domestici di piccole dimensioni)<sup>72</sup> nel momento in cui ricevono offerte per la conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale di mercato libero.

L'obiettivo è in particolare perseguito attraverso specifici obblighi di trasparenza e informazione imposti ai venditori, anche qualora agiscano per mezzo di soggetti terzi per la promozione di offerte contrattuali e/o la conclusione di contratti. Gli obblighi in capo ai venditori riguardano la

---

<sup>71</sup> Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

<sup>72</sup> Ad es. comportamenti messi in atto da venditori, denotanti la carenza di informazioni adeguate sulle offerte commerciali disponibili o il ricorso ad informazioni inesatte al fine di indurre il cliente finale alla conclusione di un nuovo contratto di fornitura, sfruttando l'inconsapevolezza dello stesso.

fase precontrattuale (acquisizione del cliente finale) e specifici aspetti della fase contrattuale, nell'ambito del rapporto che intercorre tra le parti in seguito alla stipula del contratto.

Il Codice di condotta commerciale prevede, tra l'altro, che i venditori forniscano in modo trasparente, completo e non discriminatorio le informazioni relative alle proprie offerte contrattuali e adottino ogni ragionevole misura per soddisfare le esigenze di informazione e assistenza dei clienti nella valutazione di tali offerte.

7.4. In tale ambito si ricorda che con la deliberazione 27 ottobre 2020, 426/2020/R/com, l'Autorità ha approvato interventi di rafforzamento degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali, mediante la revisione del Codice di condotta commerciale, finalizzati a migliorare la comprensibilità delle informazioni precontrattuali (ad esempio, con l'introduzione della **Scheda sintetica**<sup>73</sup> e di **indicatori sintetici di prezzo** relativi alla materia prima energia elettrica<sup>74</sup>) e contrattuali (ad esempio, con l'introduzione, nella comunicazione delle variazioni unilaterali che comportino variazioni delle condizioni economiche, della **stima della spesa annua** e la previsione di una comunicazione specifica in caso di **evoluzioni automatiche**), incluse le condizioni economiche delle offerte, ad aumentare la confrontabilità delle offerte proposte dai venditori e a rafforzare la complementarità tra gli strumenti informativi a disposizione del cliente finale medesimo. Tali interventi sono diventati operativi nel corso del 2021.

7.5. Con riferimento all'anno 2022, sono stati approvati ulteriori interventi finalizzati a rafforzare il set informativo a disposizione del cliente finale nella fase di scelta di un'offerta di mercato libero; in particolare:

- a) con la deliberazione 135/2022/R/com è stata prevista la standardizzazione del codice offerta da riportare obbligatoriamente nella documentazione precontrattuale e contrattuale nonché sul Portale Offerte.
- b) con la deliberazione 289/2022/R/com sono stati adeguati alcuni degli obblighi informativi dei venditori per tenere conto delle disposizioni di cui al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210/2021 (decreto legislativo 210/21)<sup>75</sup> relativamente ai diritti contrattuali dei clienti finali nonché i criteri di calcolo della stima della spesa annua delle offerte a prezzo variabile riportata nel materiale

---

<sup>73</sup> Allegato 1 al Codice di condotta commerciale in vigore dal 1° gennaio 2024. La Scheda sintetica riassume tutti gli obblighi informativi, in capo al venditore, relativi all'offerta, in formato standardizzato e comprensibile per il cliente finale.

<sup>74</sup> Finalizzati a sintetizzare le componenti di costo dell'offerta al fine di facilitare il confronto tra le offerte.

<sup>75</sup> Attuazione della direttiva UE 2019/944, del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 giugno 2019, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE, nonché recante disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento UE 943/2019 sul mercato interno dell'energia elettrica e del regolamento UE 941/2019 sulla preparazione ai rischi nel settore dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 2005/89/CE.

informativo precontrattuale fornito al cliente finale, in considerazione del perfezionamento della metodologia di determinazione degli indici *forward* utilizzati per la stima della spesa annua delle offerte pubblicate sul Portale Offerte.

- 7.6. Nel 2023, con la deliberazione 14 marzo 2023, 100/2023/R/com, l'Autorità ha dato attuazione alle disposizioni dell'articolo 1, comma 59, della legge 4 agosto 2017, n. 124, come successivamente modificata e integrata, e alle disposizioni del decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, come convertito dalla legge 21 settembre 2022, n. 142 (il cosiddetto Decreto Aiuti bis) in materia rispettivamente di rimozione del servizio di tutela gas e di definizione delle condizioni di fornitura del gas naturale ai clienti finali vulnerabili, prevedendo un percorso di superamento graduale del medesimo servizio da completare entro gennaio 2024. Nell'ambito del provvedimento, sono stati approvati una serie di interventi per adeguare il Codice di condotta commerciale alla rimozione delle tutele di prezzo. In aggiunta all'allineamento delle definizioni e all'eliminazione dei riferimenti alla tutela gas, le modifiche in questione al Codice di condotta commerciale prevedono, a partire dal 1° gennaio 2024:
- a) l'introduzione, in fase precontrattuale, dell'obbligo in capo al venditore di informare il cliente della possibilità di essere servito nel servizio di tutela della vulnerabilità di cui al TIV e, nel caso di cliente identificato come vulnerabile attraverso il modulo di autocertificazione di cui alla deliberazione 14 marzo 2023, 102/2023/R/gas, di consegnare la Scheda sintetica di tale servizio, definita dall'Autorità con determina 1/2023 - DIME;
  - b) l'inserimento, all'interno della Scheda sintetica, di un messaggio definito dall'Autorità sui diritti dei clienti vulnerabili.
- 7.7. Con riferimento alle Schede di confrontabilità di cui agli Allegati 1, 2 e 3 del Codice di condotta commerciale, è stata prevista, ai sensi delle deliberazioni 100/2023/R/com e 28 novembre 2023, 549/2023/R/eel, la rimozione a partire dal 1° gennaio 2024 della scheda per le offerte di gas naturale e a partire dal 1° luglio 2024 (data di attivazione del Servizio a Tutele Graduali per i clienti domestici non vulnerabili) della scheda per le offerte di energia elettrica.
- 7.8. Inoltre, con la deliberazione 6 giugno 2023, 250/2023/R/com, l'Autorità ha approvato ulteriori interventi di aggiornamento ed efficientamento degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali; in particolare, l'Autorità:
- a) ha adeguato gli obblighi informativi del Codice di condotta commerciale, nonché il perimetro di applicazione della deliberazione 302/2016/R/com e le informazioni presenti sul Portale Offerte, alle nuove disposizioni in materia di oneri di recesso

anticipato dei clienti finali di energia elettrica introdotte dal decreto legislativo 210/2021;

- b) ha introdotto nuovi obblighi informativi dei venditori in caso di rinnovo con modifica delle condizioni economiche nei contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale, sia nel Codice di condotta commerciale sia nella regolazione della bolletta.

7.9. Le disposizioni della deliberazione 250/2023/R/com sono entrate in vigore il 1° gennaio 2024 ad eccezione di quelle relative alla deliberazione 9 giugno 2016, 302/2016/R/com, entrate in vigore al momento della pubblicazione della deliberazione. La deliberazione 250/2023/R/com ha anche previsto, a partire dalla data di pubblicazione del provvedimento (9 giugno 2023) e fino al 31 dicembre 2023, una deroga al preavviso di tre mesi della comunicazione di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali<sup>76</sup>, riducendo il termine minimo di preavviso ad un mese esclusivamente nel caso di variazioni unilaterali delle condizioni economiche che comportino una diminuzione dei corrispettivi previsti in contratto.

7.8. Infine, con la deliberazione 31 ottobre 2023, 496/2023/R/com, l'Autorità ha aggiornato, tra l'altro, il Codice di condotta commerciale in attuazione del decreto Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza energetica 14 luglio 2023, n. 224 in materia di garanzie d'origine, prevedendo specifici obblighi informativi nel materiale promozionale e in fase precontrattuale con riferimento alla composizione del mix energetico utilizzato per la produzione dell'energia elettrica fornita e all'impatto ambientale della produzione.

## Il Portale Offerte

### ***BOX: cos'è il Portale Offerte?***

Il **Portale Offerte**, disciplinato dalla deliberazione dell'Autorità, 51/2018/R/com e smi in attuazione della legge Concorrenza, è un portale informatico pubblico per la raccolta e la pubblicazione in modalità *open data* dove clienti domestici e piccole imprese di energia elettrica e gas naturale possono confrontare in modo immediato, chiaro e gratuito tutte le offerte di elettricità e gas naturale. Con la medesima deliberazione l'Autorità ha adottato il Regolamento per la realizzazione e gestione, da parte del Gestore del SII (Acquirente Unico), del Portale Offerte.<sup>77</sup> Il Regolamento prevede la pubblicazione in seno al Portale Offerte, unicamente delle offerte di energia elettrica e gas naturale rivolte alla generalità dei clienti di piccole dimensioni, mentre

---

<sup>76</sup> Articolo 13, comma 1, del Codice di condotta commerciale.

<sup>77</sup> Il Portale è attivo dal 1° luglio 2018. Da tale data sono disponibili per la consultazione le offerte PLACET (Prezzo Libero a Condizioni Equiparate di Tutela) e delle tariffe dei Servizi di Tutela (Servizio di Maggior Tutela e Servizio di Tutela Gas). Da settembre 2018 è stato avviato il popolamento del Portale con le offerte presenti nel Trova Offerte dell'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) mentre da dicembre 2018 è possibile consultare le offerte di mercato nella loro totalità.

esclude dallo stesso quelle riservate a un gruppo chiuso di soggetti dotati di specifici requisiti distintivi nonché le offerte con condizioni contrattuali ed economiche oggetto di negoziazione individuale.

Fin dalla sua implementazione (luglio 2018) il Portale Offerte è divenuto strumento di confronto delle offerte di mercato; tramite l'inserimento da parte del cliente finale di alcuni parametri in input, è possibile individuare e confrontare fra loro le offerte di mercato libero sottoscrivibili che rispettino criteri tecnici quali il consumo annuo e i dati caratteristici del misuratore e commerciali quali la tipologia di offerta (a prezzo fisso o variabile) e la destinazione d'uso (domestico, condominio o altri usi).

Inoltre, il Portale Offerte permette di confrontare la stima della spesa annua delle offerte individuate secondo i parametri in input con la spesa annua stimata relativa ai servizi di tutela (per le utenze che ne hanno ancora diritto).

Ai sensi della legge Concorrenza, inoltre, è stato istituito il **Comitato Tecnico Consultivo** (di seguito: CTC)<sup>78</sup> che si riunisce periodicamente per illustrare ai propri membri lo stato dell'arte in merito alle fasi di implementazione del Portale Offerte e alle funzionalità del sito sviluppate nel tempo.

In sintesi, in seno al sopracitato Regolamento, sono disciplinate le modalità di accesso degli utenti al sito (tipicamente clienti finali) che includono, in aggiunta all'accesso libero, anche la futura predisposizione, da parte del Gestore, di un accesso mediante identificazione dell'utente per permettere al Portale di calcolare la spesa annua stimata delle offerte ivi visualizzate sulla base dei dati di consumo presenti nel SII. Sono altresì stabilite:

- (a) le informazioni richieste al cliente per la consultazione del sito (ad esempio l'oggetto della fornitura);
- (b) il contenuto della pagina di sintesi delle offerte risultante dalla ricerca, ossia, l'elenco delle offerte ordinate di *default*, sulla base del relativo valore di spesa crescente e con chiara distinzione tra quelle a prezzo fisso e a prezzo variabile;
- (c) i criteri per l'affinamento della ricerca (mediante: filtri, soluzioni grafiche e ordinamenti delle offerte);

---

<sup>78</sup> Il CTC è composto da un rappresentante dell'Autorità, uno del Ministero dello sviluppo economico, uno dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, uno delle associazioni dei consumatori non domestici, uno del CNCU e uno degli operatori di mercato. Inoltre, è prevista la presenza di un rappresentante dell'Acquirente Unico, in qualità di uditor. A oggi il CTC si è riunito rispettivamente in data 5 ottobre 2017, 13 novembre 2017, 17 gennaio 2018, 25 giugno 2018, 24 ottobre 2018, 8 maggio 2019, 11 dicembre 2019, 19 maggio 2021 per permettere ai suoi membri di manifestare le proprie esigenze e confrontarsi in merito ai possibili contenuti del Portale, esigenze di cui l'Autorità ha tenuto conto nella predisposizione del Regolamento di funzionamento di tale Portale adottato con la deliberazione 51/2018/R/com.



(d) le informazioni contenute nella pagina di dettaglio di ciascuna offerta (ad esempio una descrizione di prodotti e/o servizi aggiuntativi, sconti, ecc.).

Con riferimento al calcolo della spesa annua stimata associata a ciascuna offerta, sono individuate le modalità di stima del consumo annuo dell'utente (e della sua ripartizione nel tempo) e, nel caso di offerte a prezzo variabile è previsto che tale stima sia effettuata con riferimento ai valori *forward* del prezzo/indice indicato in contratto per tenere conto dell'andamento dei prezzi delle commodity nel mercato all'ingrosso.

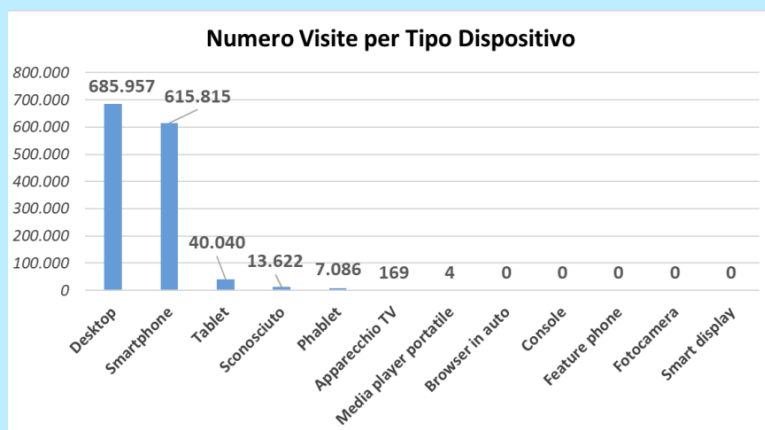
In relazione al modello organizzativo e tecnologico, è identificato un set minimo di criteri per lo sviluppo del Portale Offerte tali da garantire, al contempo, livelli prestazionali adeguati, segnatamente, sotto il profilo della massima usabilità del sito da parte dell'utente (anche con l'ausilio di appositi sussidi informativi), nonché la necessaria flessibilità di adattamento nel tempo. A riguardo, è altresì prevista l'integrazione tecnica e funzionale del Portale in questione con il SII, in modo da sfruttare i relativi benefici e sinergie derivanti dagli sviluppi di quest'ultimo.

### ***Evoluzione e monitoraggio del Portale Offerte***

Il Portale Offerte contiene offerte fisse e offerte variabili di mercato libero, Offerte PLACET nonché la spesa dei regimi di tutela sia per l'energia elettrica che per il gas naturale. Si tratta di tutte le offerte rivolte ai clienti domestici, alle imprese del settore elettrico alimentate in bassa tensione, ai condomini uso domestico con consumi gas inferiori a 200.000 S(m3)/anno, alle imprese del settore gas con consumi inferiori a 200.000 S(m3)/anno.

La progettazione e l'implementazione del Portale Offerte è incentrata nel garantire la facilità di consultazione da parte dell'utente finale. A tal fine è svolto un monitoraggio trimestrale relativamente alla fruibilità e semplicità di consultazione del Portale Offerte, valutandone l'utilizzo sia mediante pc-desktop, sia attraverso dispositivi mobili.

Nel quarto trimestre 2023, la maggior parte degli utenti del Portale hanno utilizzato per accedervi dei dispositivi desktop. Tuttavia, è in crescita anche il numero di utenti che utilizzano dispositivi mobile.





### Biennio 2021-2022

Nel corso del 2021 sono stati effettuati nuovi interventi per l'adeguamento del Portale Offerte con riferimento al *layout* grafico in concomitanza con l'evoluzione del quadro regolatorio, nonché per l'ampliamento delle funzionalità del Portale Offerte. I principali interventi realizzati hanno riguardato:

- *l'inserimento di nuovi parametri di ricerca*: sono stati inseriti nel Portale Offerte due ulteriori filtri che consentano all'utente di ricercare le offerte sulla base del nome e/o del codice offerta. Tali opzioni di ricerca sono disponibili all'utente sia in fase iniziale di confronto delle offerte, sia in fase di affinamento della ricerca;
- *l'adeguamento del contenuto della pagina di dettaglio* delle offerte in conformità con le nuove previsioni sul Codice di condotta commerciale di cui alla deliberazione 426/2020/R/com (cfr. capoverso 7.4). In particolare, sono stati inseriti gli indicatori sintetici di prezzo e il grafico dell'andamento dell'indice negli ultimi 12 mesi, in corrispondenza delle offerte a prezzo variabile. A tal proposito, sono stati completati gli ulteriori interventi di allineamento tra le informazioni tecnico-economiche contenute nella scheda sintetica delle offerte che i venditori sono tenuti a fornire ai clienti in fase precontrattuale e quelle rappresentate nelle pagine di dettaglio delle offerte visualizzate nel Portale Offerte<sup>79</sup>;
- implementazione di strumenti di *customer satisfaction*: è stato messo a disposizione degli utenti, in esito a controlli di sicurezza e specifici criteri di navigazione, un questionario a risposta chiusa che consentirà loro di fornire il proprio riscontro sull'esperienza d'uso del Portale Offerte;
- l'adeguamento degli algoritmi di calcolo della spesa per recepire il nuovo corrispettivo mercato della capacità di cui alla deliberazione ARG/elt 98/11. Gli algoritmi di calcolo della spesa sono stati altresì modificati al fine di tenere conto dell'aliquota IVA gas al 5% introdotta dal DL 130/21 per il quarto trimestre 2021 e poi confermata per il primo trimestre 2022 dalla legge 234/21 (legge di Bilancio 2022).

Nel corso del 2022 è stato ulteriormente ottimizzato il *layout* delle pagine di dettaglio delle offerte pubblicate nel Portale Offerte, con il duplice obiettivo di renderlo di più facile utilizzo per l'utente e quello di fornirgli il maggior numero di informazioni utili.

A titolo esemplificativo, nella pagina di dettaglio di ciascuna offerta è stata resa evidente la spesa al netto e al lordo delle imposte, sono stati inserite le informazioni contenute nella scheda sintetica di cui al codice di Condotta commerciale richiamate nel paragrafo precedente.

Da ottobre 2022, dopo apposita consultazione, sono state apportate alcune modifiche al tracciato con cui gli operatori caricano le proprie offerte nel Portale, principalmente al fine di acquisire ulteriori informazioni sulle offerte, nonché a rendere più agevole il processo di trasmissione dei dati su tali offerte (il nuovo tracciato, ad esempio, permette al venditore di inserire offerte con

<sup>79</sup> Rappresentazione delle caratteristiche principali delle offerte; indicatori sintetici di prezzo della materia energia/gas naturale; grafico sull'andamento annuale degli indici a pubblica diffusione con riferimento alle offerte variabili.

nuovi indici di riferimento e con differenti periodicità di aggiornamento dell'indice di riferimento delle offerte variabili).

Inoltre, sono stati effettuati degli interventi di *affinamento delle modalità di calcolo* della spesa delle offerte a prezzo variabile di energia elettrica e gas naturale presenti nel Portale Offerte, finalizzati a riflettere più adeguatamente nella stima di tale spesa l'andamento dei prezzi attesi dell'energia, a fronte dell'attuale situazione di forte volatilità dei prezzi delle *commodities* energetiche. In particolare:

- è stato previsto l'aggiornamento su base mensile in luogo di quello trimestrale degli indici *forward* di energia elettrica e gas naturale adoperati per la stima della spesa delle offerte a prezzo variabile;
- con specifico riferimento alla stima della spesa del servizio di tutela gas, sono state modificate le modalità di determinazione della stessa, in seguito all'eliminazione di alcune componenti del prezzo di tutela previgenti alla riforma di cui alla deliberazione 374/2022/R/gas e alla nuova indicizzazione al PSV.

Sempre nell'ottica di agevolare l'utilizzo del sito da parte degli utenti sono stati integrati e arricchiti i contenuti dei *video tutorial*.

## 2023

In aggiunta alle attuali funzionalità, nel primo semestre 2023 è stata sviluppata una nuova funzionalità che permette all'utente del Portale Offerte di confrontare l'offerta che il cliente riceve dal venditore (ad es. in fase di rinnovo delle condizioni economiche) con tutte le offerte di mercato sottoscrivibili in quel momento e presenti nel Portale Offerte. Ai fini del già menzionato confronto è richiesto all'utente del Portale Offerte di inserire tra i parametri in input funzionali alla ricerca delle offerte anche il codice offerta che trova nella documentazione trasmessa dal venditore.

La funzionalità in questione è rivolta a tutti i clienti finali che ricevono una comunicazione da un venditore per:

- rinnovo delle condizioni di un'offerta/cambio operatore (switching);
- variazione unilaterale<sup>80</sup>;
- evoluzione automatica<sup>81</sup>.

In questo modo il cliente finale che consulta del Portale Offerte ha a disposizione uno strumento diretto per verificare la convenienza dell'offerta ricevuta rispetto al resto delle proposte del mercato che soddisfano i requisiti tecnico/commerciali che ha indicato nella ricerca. La nuova funzionalità, inoltre, è stata importante anche con riferimento al superamento della tutela gas, quale strumento di ausilio alla scelta di un'offerta nel libero mercato per i clienti che nel corso del mese

---

<sup>80</sup> Così come definite nell'articolo 13 del Codice di condotta commerciale.

<sup>81</sup> Così come definite nell'articolo 13 del Codice di condotta commerciale.

di settembre 23 hanno ricevuto le comunicazioni di fine tutela ai sensi della deliberazione 100/2023/R/com, nonché per il confronto con la spesa prevista nell'ambito del nuovo Servizio di tutela della vulnerabilità, per gli aventi diritto a quest'ultimo. La nuova funzionalità è disponibile a partire dal mese di luglio 2023.

Si rammenta, infine, che oltre alle attività sopra riportate, Acquirente unico svolge la consueta analisi delle offerte caricate sul Portale Offerte dai venditori così da valutare l'esigenza di modifiche/affinamenti agli attuali algoritmi di calcolo della spesa in funzione delle caratteristiche prevalenti di tali offerte, nonché interventi sul *layout* grafico del Portale o in generale sui contenuti informativi (es. icone, descrizione delle tipologie di sconto applicate) nell'ottica di rendere lo strumento di più agevole uso per l'utente.

- 7.10. Inoltre, con la deliberazione 135/2022/R/com già sopra citata, l'Autorità ha definito criteri per la standardizzazione del codice offerta identificativo delle offerte pubblicate nel Portale Offerte e il contestuale obbligo di popolamento e aggiornamento del Registro Centrale Ufficiale (RCU) del SII con tale informazione. Tale intervento è funzionale a facilitare sia le attività di verifica e monitoraggio delle offerte disponibili sul Portale Offerte da parte dell'Autorità, sia la valutazione e la comparazione delle offerte da parte del cliente. Le disposizioni suddette sono entrate in vigore, in via facoltativa a decorrere dal 1° luglio 2022 e, in via ordinaria, a decorrere dal 1° ottobre 2022 per il settore energia elettrica e dal 1° gennaio 2023 per il settore gas naturale.
- 7.11. Con riferimento agli interventi sulla trasparenza della bolletta, con la deliberazione 549/2020/R/com l'Autorità ha avviato un procedimento per l'aggiornamento e revisione della regolazione della Bolletta 2.0, teso, tra altro, a perseguire una maggiore coerenza del contenuto informativo della bolletta con gli altri interventi disciplinati dall'Autorità in vista del superamento delle tutele di prezzo, tra cui il Portale Offerte, il **Portale Consumi** e il Codice di condotta commerciale. In particolare, con la deliberazione 209/2022/R/com, l'Autorità ha dapprima disposto un arricchimento delle informazioni minime veicolate mediante il canale della bolletta, definendo l'obbligo di riportare elementi funzionali alla maggiore consapevolezza da parte del cliente finale rispetto alle condizioni economiche del proprio contratto di fornitura, alla riscontrabilità dell'offerta sottoscritta e, infine, alla valutazione ed eventuale confrontabilità di quest'ultima con le altre offerte presenti sul mercato. Nello specifico, dal 1° gennaio 2023, sono riportati in bolletta sia la spesa annua sostenuta, aggiornata in ogni bolletta, finalizzata a incrementare la consapevolezza del cliente finale rispetto alla sua spesa complessiva, sia il Codice Offerta, quale informazione funzionale al perseguimento dell'obiettivo della riscontrabilità delle condizioni economiche dell'offerta sottoscritta e al confronto con le offerte disponibili sul Portale Offerte al momento della consultazione dello stesso. Entrambe queste informazioni sono state infatti inserite in un'ottica di utilizzo integrato con il Portale Offerte e con la documentazione precontrattuale predisposta dal venditore, in particolar modo con la Scheda sintetica come

brevemente illustrato sopra. Infine, anche in attuazione della Direttiva 2019/944/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019 (Direttiva elettrica), nonché del suo decreto di recepimento, decreto legislativo 210/2021, è stato introdotto, tra altro, il link alla pagina web **ARERA per il consumatore** creata appositamente, che permette di accedere in maniera semplice e immediata ai servizi disciplinati dall'Autorità sviluppati rispettivamente per confrontare le offerte sul mercato (**Portale Offerte**), conoscere i propri consumi storici degli ultimi 36 mesi di energia elettrica e di gas naturale (**Portale Consumi**) e di conoscere i propri diritti (**Sportello per il consumatore**).

- 7.12. Nell'ambito dello stesso procedimento, con la delibera 637/2022/R/com, l'Autorità ha successivamente disposto un'ulteriore revisione della regolazione della Bolletta 2.0 al fine di aumentare ulteriormente la trasparenza delle bollette dei clienti finali dell'energia elettrica e di definire nuove misure volte alla razionalizzazione e sistematizzazione delle comunicazioni dell'Autorità. In particolare, è stato disposto di incrementare la reperibilità degli Elementi di Dettaglio, attraverso l'obbligo di messa a disposizione di questi ultimi in formato digitale, mediante un canale digitale individuato dal venditore, prevedendo altresì l'obbligo di riportarvi gli importi fatturati a copertura degli oneri generali di sistema disaggregati nelle componenti tariffarie  $A_{SOS}$  e  $A_{RIM}$ . Quest'ultima misura è anche finalizzata a dare seguito alle disposizioni del PNRR in tema di riforme abilitanti volte a garantire la piena concorrenzialità del mercato elettrico. Ulteriori modifiche hanno riguardato l'introduzione della "lettura ricondotta" che assume maggiore importanza con la diffusione degli *smart meter* elettrici di seconda generazione, allorquando si ha la necessità di ripartire i consumi effettivi di un determinato periodo temporale rispetto a una data compresa nel periodo temporale di cui si conosce il consumo effettivo.
- 7.13. Con la deliberazione 516/2023/R/com, l'Autorità ha avviato un nuovo procedimento per la revisione della regolazione della Bolletta 2.0, volto a modificarla in maniera più organica anche in vista del quadro mutato del mercato retail con la rimozione degli attuali regimi di tutela da un lato e la definizione del nuovo servizio di tutela della vulnerabilità. In questa ottica, l'Autorità ritiene che l'orientamento sul mercato del cliente finale di piccole dimensioni, e in particolare del cliente domestico, dovrà essere sorretto da strumenti informativi in grado di promuovere maggiormente la loro fattiva partecipazione. Di conseguenza, la bolletta dovrà non solo fornire in modo semplice e facilmente reperibile le informazioni funzionali alla comprensione della spesa e delle condizioni economiche e contrattuali applicate, ma anche fornire un supporto per la valutazione continuativa dell'offerta sottoscritta. Il procedimento, pertanto, perseguire gli obiettivi della semplicità, la comprensibilità e l'uniformità delle informazioni messe a disposizione al cliente finale mediante la bolletta. A tal fine, l'Autorità ha proposto orientamenti tesi sia a definire in maniera più decisiva gli elementi da riportare in prima pagina della bolletta, definendo un insieme circoscritto e uguale per tutti gli operatori, sia la modalità di esposizione degli importi fatturati.

7.14. A completamento degli interventi regolatori dell'Autorità volti a fornire strumenti informativi circa l'affidabilità dei fornitori, si richiama altresì che con la deliberazione 339/2023 l'Autorità ha definito le specifiche procedure previste dal decreto del Ministero della Transizione Ecologica 25 agosto 2022 in materia di Elenco Venditori Elettricità. Tali procedure sono finalizzate a garantire le comunicazioni ai soggetti interessati e consentire le successive verifiche, da parte del Ministero, ai fini della permanenza dei venditori nell'Elenco, condizione necessaria per lo svolgimento dell'attività di vendita. Esse si riferiscono sia alle comunicazioni da parte delle imprese distributrici e di Terna nei confronti del SII sia alle successive verifiche e segnalazioni da parte del Gestore del SII, affinché si possa dispiegare l'iter procedurale delineato dallo stesso decreto.

## **Iniziative informative**

7.15. A partire dal 1° gennaio 2023, ai sensi della deliberazione 209/2022/R/com che modifica, tra l'altro, l'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com, sia i venditori di mercato libero sia gli esercenti i servizi di tutela per le forniture di energia elettrica e gas naturale sono tenuti a riportare all'interno di ciascuna bolletta, con separata e adeguata evidenza, il seguente messaggio:

*"Per scoprire se ci sono altre offerte più adatte alle tue esigenze, per conoscere meglio le tue abitudini di consumo, i tuoi consumi storici e per confrontare il tuo consumo nello stesso periodo degli anni precedenti e per ricevere informazioni o conoscere i tuoi diritti, consulta [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori)."*

7.16. In analogia con l'informazione di cui alla deliberazione 10 novembre 2017, 746/2017/R/com<sup>82</sup>, il testo della comunicazione sopra esposto assolve il ruolo di rafforzare la consapevolezza del cliente finale, utilizzando un canale informativo di larga diffusione, la bolletta. Relativamente al superamento delle tutele di prezzo per le microimprese, con la deliberazione 10 maggio 2022, 208/2022/R/eel, l'Autorità ha dato attuazione alle disposizioni della legge Concorrenza, definendo la regolazione del *STG<sub>MICRO</sub>* e le modalità di assegnazione dello stesso tramite procedure concorsuali, così da permetterne l'operatività a partire da gennaio 2023, termine differito al 1° aprile 2023 con la successiva deliberazione 586/2022/R/eel. La deliberazione 208/2022/R/eel ha previsto specifici obblighi informativi

---

<sup>82</sup> Con la deliberazione 746/2017/R/com, l'Autorità ha disposto l'obbligo per gli esercenti la maggior tutela e i venditori nell'ambito della tutela gas di inviare ai clienti interessati una informativa a cadenza semestrale, definita dall'Autorità medesima e comunicata in bolletta nella sezione relativa alle comunicazioni istituzionali in merito al superamento delle tutele di prezzo. Con la deliberazione 21 maggio, 197/2019/R/com l'Autorità ha, tra l'altro, aggiornato la tempistica finale relativa all'obbligo degli esercenti in regimi di tutela di fornire ai clienti finali interessati la suddetta informativa, prevedendo che tale obbligo perduri fino al superamento delle tutele di prezzo e mantenendo la previsione di un aggiornamento semestrale.

in capo agli esercenti la maggior tutela; in particolare, con riferimento ai soli clienti finali che ricadono nell'ambito di applicazione del STG per le microimprese, sono tenuti:

- a) nel periodo intercorrente da luglio 2022 a marzo 2023, ad allegare, ad almeno due bollette di cui la seconda inviata al cliente finale nel periodo compreso tra la data di pubblicazione degli esiti delle procedure concorsuali per l'assegnazione del STG per le microimprese e la fine del mese precedente l'attivazione di detto servizio, una specifica informativa definita dall'Autorità, in un foglio separato e, nel caso di bolletta in formato dematerializzato, in file separato dalla bolletta oppure all'interno del file della bolletta nella prima pagina del documento;
- b) a riportare, ai sensi dell'articolo 10, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com, nella bolletta sintetica di chiusura del cliente finale, il seguente testo in carattere grassetto: "Gentile Cliente, dal 1° aprile 2023, con la fine del Servizio di Maggior Tutela per le microimprese, la Sua fornitura di energia elettrica è passata automaticamente al Servizio a Tutele Graduali se non ha scelto un fornitore nel mercato libero. Sul sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) [www.arera.it/finetutela](http://www.arera.it/finetutela) o chiamando il numero verde 800 166654 può verificare il nominativo del suo nuovo fornitore e le informazioni sul contratto STG."

7.17. Al contempo, la deliberazione 208/2022/R/eel ha previsto che l'esercente le tutele graduali, limitatamente alla prima attivazione del servizio al 1° aprile 2023, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dall'inizio dell'erogazione, trasmetta a ciascun cliente finale servito una comunicazione informandolo, tra l'altro, delle condizioni del servizio medesimo.

7.18. Relativamente al superamento delle tutele di prezzo con riferimento ai clienti domestici del settore elettrico, il decreto-legge 152/21 ha previsto che, a partire da gennaio 2023, in via transitoria e nelle more dello svolgimento delle procedure concorsuali per l'assegnazione del servizio a tutele graduali, da concludersi entro il 10 gennaio 2024, questi continuano a essere riforniti in maggior tutela secondo gli indirizzi definiti con decreto dell'allora Ministero della Transizione Ecologica (ora Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica, di seguito: MASE) . Il decreto legislativo 210/21, come da ultimo novellato dal decreto-legge 181/23 ha previsto, a decorrere dalla data di cessazione del servizio di maggior tutela, hanno diritto a essere riforniti di energia elettrica, nell'ambito del servizio di vulnerabilità secondo le condizioni disciplinate dall'Autorità (art. 11, comma 2); nelle more dell'adozione delle richiamate misure a favore dei clienti vulnerabili di cui al decreto legislativo 210/21, il decreto-legge 152/21 proroga transitoriamente il servizio di maggior tutela anche per questi clienti (art. 16-ter, comma 3).

7.19. Con la deliberazione 362/2023/R/eel, l'Autorità ha adottato le disposizioni relative alla regolazione e alle modalità di affidamento del Servizio a Tutele Graduali cui avranno diritto



i clienti domestici non vulnerabili senza un fornitore dalla data di rimozione del servizio di maggior tutela, la cui cessazione è stata fissata a partire dal 1° luglio 2024 (rispetto all'originario termine del 1° aprile 2024), in esito a quanto previsto dal recente decreto-legge 181/23. La decisione assunta con la recente deliberazione 600/2023/R/eel risponde a diverse esigenze: assicurare ai clienti un tempo sufficiente per essere informati attraverso le campagne informative che, secondo il decreto-legge 181/23, dovranno essere condotte dal MASE; effettuare le attività preparatorie all'operatività del STG, tra cui gli interventi attuativi delle disposizioni sul trasferimento automatico delle autorizzazioni all'addebito diretto delle bollette emesse dall'esercente il STG, da completarsi entro il 31 maggio 2024; limitare il più possibile il periodo intercorrente tra l'assegnazione e l'attivazione del STG.

7.20. In materia di iniziative informative, la deliberazione 362/2023/R/eel, come modificata dalle deliberazioni 549/2023/R/eel e 600/2023/R/eel, prevede che gli esercenti la maggior tutela siano tenuti:

- a) con riferimento ai soli clienti finali che ricadono nell'ambito di applicazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili, nel periodo intercorrente da settembre 2023 a giugno 2024, ad allegare, ad almeno due bollette di cui la seconda inviata al cliente finale tra aprile e giugno 2024, una specifica informativa definita dall'Autorità, in un foglio separato e, nel caso di bolletta in formato dematerializzato, in file separato dalla bolletta oppure all'interno del file della bolletta nella prima pagina del documento;
- b) con riferimento ai soli clienti finali che ricadono nell'ambito di applicazione del STG per i clienti domestici non vulnerabili, a riportare, ai sensi dell'articolo 10, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com, nella bolletta sintetica di chiusura del cliente finale, il seguente testo in carattere grassetto: *“Gentile Cliente, dal 1° luglio 2024, con la fine del Servizio di Maggior Tutela, la Sua fornitura di energia elettrica è passata automaticamente al Servizio a Tutele Graduali se non ha scelto un fornitore nel mercato libero. Può conoscere il nominativo del Suo nuovo fornitore e le informazioni sul contratto STG sul sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) [www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori) o chiamando il numero verde 800 166654.”*;
- c) con riferimento ai clienti finali identificati come vulnerabili secondo le modalità di cui alla deliberazione 383/2023/R/eel, nel periodo intercorrente da settembre 2023 a giugno 2024, ad allegare ad almeno due bollette di cui la seconda inviata al cliente finale tra aprile e giugno 2024, una specifica informativa definita dall'Autorità, in un foglio separato e, nel caso di bolletta in formato dematerializzato, in file separato dalla bolletta oppure all'interno del file della bolletta nella prima pagina del documento.

- 7.21. Inoltre, la deliberazione 362/2023/R/eel prevede che i venditori, con riferimento ai soli clienti finali domestici titolari di un contratto di energia elettrica a condizioni di mercato libero, siano tenuti:
- a) in tutte le bollette emesse tra dicembre 2023 e giugno 2024, a riportare un testo definito dall'Autorità sui diritti dei clienti vulnerabili e sulle condizioni loro destinate all'interno dell'apposito spazio riservato alle comunicazioni dell'Autorità sulla base dei criteri definiti ai sensi del comma 10.3, lettera b., della Bolletta 2.0;
  - b) a riportare, a partire dal 1° gennaio 2025, in almeno una bolletta all'anno, un testo definito dall'Autorità sui diritti dei clienti vulnerabili e sulle condizioni loro destinate all'interno dell'apposito spazio riservato alle comunicazioni dell'Autorità sulla base dei criteri definiti ai sensi del comma 10.3, lettera b., della Bolletta 2.0.
- 7.22. Al contempo, la deliberazione 362/2023/R/eel ha previsto che l'esercente le tutele graduali, in esito all'attivazione del servizio trasmetta a ciascun cliente finale servito nel Servizio a Tutele Graduali per i clienti domestici non vulnerabili una comunicazione informandolo, tra l'altro, delle condizioni del servizio medesimo.
- 7.23. Per il settore del gas naturale, con la delibera 100/2023/R/com, l'Autorità ha introdotto, tra l'altro, una serie di obblighi informativi dei venditori sulla rimozione del servizio di tutela gas e sui diritti dei clienti vulnerabili. In particolare: nel corso del mese di settembre 2023, ciascun venditore ha inviato ai propri clienti finali serviti in tutela gas una comunicazione contenente informazioni sulla rimozione del servizio di tutela gas, sugli strumenti dell'Autorità per effettuare una scelta consapevole (Portale Offerte e Portale Consumi) e per ottenere informazioni sui propri diritti, anche dei clienti vulnerabili (Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e pagina internet ARERA per il consumatore); inoltre, la comunicazione contiene informazioni differenziate a seconda che il cliente sia stato identificato come vulnerabile o meno, relative alle differenti e dedicate opzioni a disposizione in seguito alla rimozione del servizio di tutela gas; similmente, i fornitori di ultima istanza hanno inviato nel corso del mese di ottobre 2023 una comunicazione ai propri clienti differenziata sulla base della condizione identificata di vulnerabilità.
- 7.24. In tutte le bollette emesse tra settembre e dicembre 2023 dei propri clienti domestici nel mercato libero, ciascun venditore ha riportato un testo definito dall'Autorità sui diritti dei clienti vulnerabili e sulle condizioni loro destinate all'interno dell'apposito spazio riservato alle comunicazioni dell'Autorità sulla base dei criteri della Bolletta 2.0. Inoltre, a partire dal 1° settembre 2024 e con le stesse modalità, ciascun venditore riporta in almeno una bolletta all'anno dei propri clienti domestici nel mercato libero un testo definito dall'Autorità sui diritti dei clienti vulnerabili e sulle condizioni loro destinate.



## Campagna accompagnamento fine tutela e servizio tutele gradualali per i domestici non vulnerabili

- 7.25. Il differimento delle date di fine tutela per i domestici e l'allineamento delle scadenze tra i settori elettrico e gas hanno indotto ad una diversa calendarizzazione delle campagne di comunicazione ipotizzate nei precedenti Rapporti.
- 7.26. La campagna informativa progettata per essere diffusa nei mesi settembre-dicembre 2023 è stata congelata in attesa del decreto (poi giunto alla fine di dicembre) che avrebbe definito altre tempistiche per la fine del servizio di Maggior Tutela per il settore elettrico.
- 7.27. La scelta della Direzione Comunicazione è stata quella di riproporre in radio e tv e sui principali social media la campagna "il Portale Offerte – Alessandro Volta", con l'obiettivo di rammentare l'esistenza dello strumento in vista delle scelte nel mercato libero che, indipendentemente dalle date, i consumatori sono chiamati a fare. Nel periodo dicembre 2023-gennaio 2024 sono pertanto andati in onda, anche grazie agli spazi gratuiti concessi dalla RAI al Dipartimento Informazione Editoria, spot di 30 e 15 secondi, in diverse fasce orarie ed è stata riattivata la pagina informativa *Facebook* relativa al Portale Offerte.
- 7.28. Per il primo semestre 2024, alla luce delle nuove indicazioni contenute nel DL Energia, Arera sarà a disposizione per le indicazioni del MASE in materia di comunicazione e provvederà alla programmazione di campagne informative territoriali sull'esito delle aste e dell'affidamento delle 26 zone previste per il Servizio Tutele Graduali per i clienti domestici non vulnerabili.