

**RAPPORTO**

**343/2023/I/COM**

**MONITORAGGIO SULL'EVOLUZIONE  
DEI MERCATI DI VENDITA AL DETTAGLIO  
DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS**  
Rapporto di aggiornamento di luglio 2023

**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**

25 luglio 2023

## **Sommario**

<b>1. Introduzione.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Sintesi delle evidenze principali.....</b>	<b>5</b>
<b>3. Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas<sup>21</sup></b>	
<b>4. Azioni di cambio di fornitore.....</b>	<b>72</b>
<b>5. Evoluzione del comportamento del consumatore nei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas.....</b>	<b>95</b>
<b>6. Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali.....</b>	<b>97</b>
<b>7. Trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi.....</b>	<b>170</b>
<b>8. Valutazione circa l'introduzione di misure regolatorie volte a rafforzare l'efficacia degli strumenti per la confrontabilità delle offerte.....</b>	<b>179</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) ed 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, in data 01 febbraio 2022, aggiornato col Rapporto 37/2022/I/com, col Rapporto 342/2022/I/com, in data 19 luglio 2022 e col Rapporto 30/2023/I/com, in data 31 gennaio 2023. Il presente Rapporto ne costituisce pertanto il quarto 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 ed 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, il presente:

- a) contiene l'aggiornamento delle tipologie di offerte scelte nel mercato libero, i cui dati sono disponibili all'incirca a metà anno con riferimento all'anno precedente;
- b) con riferimento al paragrafo afferente all'evoluzione del comportamento dei clienti finali, non apporta aggiornamenti delle evidenze delle indagini demoscopiche condotte dall'Autorità nel 2022 esposte nel Rapporto 342/2022/I/com, in quanto le successive sono in programma per la fine dell'anno 2023; diversamente, include le prime evidenze del monitoraggio della curva di incasso, ai sensi della determinazione 12/2022 - DMRT, avente ad oggetto 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.

1.5. Prima di esporre gli aspetti indicati nel decreto ministeriale del 31 dicembre 2020, viene riportata una sintesi delle principali evidenze delle analisi. Le suddette analisi comprendono altresì una iniziale indicazione delle principali caratteristiche dei mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, distintamente per ciascuno dei due settori, soprattutto 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/it/dati/monitoraggio\\_retail.htm](https://www.arera.it/it/dati/monitoraggio_retail.htm)) ove sono pubblicati:

- a) i Rapporti del monitoraggio retail a partire dal 2012;
- b) grafici ed infografiche in formato *open data*, aggiornati anche a date più recenti 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) 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 si sviluppa seguendo 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'ultimo aggiornamento, riferito a marzo 2023, si approvvigionano nel mercato libero:

- a) nel settore elettrico, il 69,3% (+2,4 punti percentuali rispetto alla rilevazione del mese di settembre '22, di cui al Rapporto 30/2023/I/com) dei clienti domestici e il 77,3% (+2,1 p.p.) dei clienti altri usi connessi in BT;
- b) nel settore del gas, il 68,1% (+2,4 p.p. rispetto alla rilevazione del mese di settembre '22) dei clienti domestici e il 70,4% dei condomini uso domestico con consumi inferiori ai 200.000 Smc (-2,5 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). Tale contrazione si è pertanto ridotta<sup>2,3</sup>, in quanto i clienti coinvolti sono poi in parte tornati nel libero mercato, scegliendo altri fornitori.

2.3. Nonostante persista una certa disomogeneità nel territorio nazionale in merito alla consistenza del mercato libero, 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 60% dei domestici è nel mercato libero. Tale percentuale non

---

<sup>2</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>3</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.

è raggiunta in 1 provincia<sup>4</sup>. Anche per i clienti BT Altri usi, il mercato libero è la modalità principale di approvvigionamento in tutte le regioni e province d'Italia. Nella stragrande maggioranza delle regioni e delle province oltre il 70% dei clienti BT Altri usi è nel mercato libero. Tale percentuale non è raggiunta in 5 provincie<sup>5</sup>.

2.5. L'analisi della consistenza del mercato libero per attività economica, eseguita a livello nazionale solo per i clienti BT Altri usi del settore elettrico, mostra che il mercato libero è scelto in via maggioritaria da tutte le attività economiche e commerciali.

2.6. 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 13 provincie<sup>6</sup>. Per i Condomini uso domestico, il servizio di tutela è ancora prevalente in 2 sole regioni (Puglia e Sicilia) e in 10 provincie<sup>7</sup>. Rispetto alla rilevazione di settembre '22, 1 provincia<sup>8</sup> è passata all'elenco delle aree in cui i clienti condomini si approvvigionano per la maggioranza nel mercato libero.

### **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. Il tasso di cambio fornitore dei clienti domestici è in aumento rispetto agli altri anni in entrambi i settori. Nel settore elettrico il tasso di cambio fornitore dei domestici nel 2022 è pari a 19,4%, di cui 12,4% solo nel mercato libero. Inoltre, nel periodo monitorato del '23 (gennaio – marzo) i clienti domestici hanno cambiato fornitore ad un ritmo piuttosto elevato rispetto agli anni precedenti fino al 2021 e leggermente superiore a quello del primo trimestre del '22. Dato che se confermato nel resto dell'anno porterebbe ad un tasso annuo del 19,2%<sup>9</sup> annuo.

---

<sup>4</sup> Al Nord, Trento.

<sup>5</sup> Al Centro, Roma Sud, Caserta, Enna, Matera, Napoli, Reggio di Calabria e Vibo Valentia.

<sup>6</sup> Al Nord Imperia Trento, Al Centro Fermo, al Sud Matera, Reggio di Calabria, Avellino, Bari, Barletta-Andria-Trani, nelle isole Caltanissetta, Catania, Enna, Messina e Trapani.  
Sud Matera, Avellino e Bari.

<sup>7</sup> Al Nord Reggio nell'Emilia, al Centro Fermo, Al Sud Bari, Brindisi, Foggia, Taranto, e nelle isole Agrigento, Caltanissetta, Messina, Ragusa.

<sup>8</sup> Al Nord Rimini.

<sup>9</sup> Per il 2023 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – marzo. 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.

2.9. Nel settore del gas naturale i clienti domestici cambiano fornitore a un tasso del 14,4% nel 2022. Il tasso registrato nel periodo gennaio-marzo del '23, pari al 3,8 è in crescita rispetto ai valori registrati nel primo trimestre del 2022<sup>10</sup>.

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 tre mesi dell'anno, portano a stimare un tasso annuo che potrebbe raggiungere il 31,0%. L'elevata dinamicità di questa prima parte del 2023 deve essere valutata anche alla luce della congiuntura che sta coinvolgendo 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>), ad aprile 2023 la disciplina della tutela di prezzo per il servizio di Maggior tutela è stata superata a partire dal 1° gennaio 2021 per le piccole imprese<sup>12</sup> e dal 1° aprile 2023 per le microimprese. In vista dell'avvicinarsi del suddetto termine, pertanto le microimprese ancora servite in maggior tutela 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>). Da luglio '21, primo mese di erogazione del servizio da parte degli esercenti selezionati tramite procedure concorsuali, a marzo '23 il numero dei clienti serviti in STG si è ridotto del -52,8% (passando da circa 200 mila a circa 92 mila). Il tasso di uscita dal servizio è stato particolarmente elevato nei primi 12 mesi dalle procedure di assegnazione per poi rallentare leggermente. I clienti inizialmente forniti in STG hanno sottoscritto un contratto di libero mercato:

- a) in primo luogo, con gli esercenti l'STG aggiudicatari del servizio stesso;
- b) in secondo luogo, con altri venditori del mercato libero;
- 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).

---

<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 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> 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.

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

- 2.12. L'assegnazione del servizio STG tramite procedure concorsuali sembra pertanto aver reso meno inerti i clienti non domestici oggetto delle medesime procedure. Va precisato comunque che non si hanno al momento indicazioni sulla effettiva convenienza dell'offerta scelta nel mercato libero dai clienti usciti dal STG.
- 2.13. Nel presente rapporto sono state inoltre aggiornate le analisi sulla dinamicità dei clienti finali, come evoluzione di quelle eseguite in via sperimentale per il settore elettrico nel 2022. Per i domestici è stato calcolato il tasso di cambio fornitore per fasce di età, mentre per i non domestici connessi in BT il tasso di cambio fornitore distinto per tipo di attività individuata sulla base delle "sezioni" dei codici ATECO<sup>14</sup> rinvenibili nel SII, come dichiarati dalle controparti commerciali.
- 2.14. Tali analisi mostrano una relativa omogeneità dei tassi di cambio fornitore per le fasce di età fino a 69 anni. I clienti domestici i più dinamici sono quelli delle fasce 18-29 anni, con un tasso di cambio fornitore nel periodo gennaio-giugno 2023 del 13,3%, e i 30-49enni, con un tasso superiore al 10%, mentre a partire dai 70 anni i tassi risultano significativamente più bassi. La dinamicità tra le varie attività dei BT altri usi risulta invece più disomogenea rispetto a quella rilevata tra le fasce d'età dei clienti domestici. L'attività più dinamica è relativa all'amministrazione pubblica e difesa, assicurazione sociale obbligatoria (nel 2022 l'attività più dinamica erano i servizi di alloggio e ristorazione) con un tasso di cambio fornitore del 20,3% nel periodo gennaio-giugno 2023.
- 2.15. Nel settore del gas, i tassi di cambio fornitore aumentano anche per i clienti non domestici. In particolare:
- a) per i condomini uso domestico il tasso è pari a 25,5% nel '22 (+14,3 p.p. rispetto al '21) e a 9,8% nel periodo gennaio-marzo '23;
  - b) per gli altri usi con consumo inferiore a 50.000 Smc, il tasso è pari a 24,3% nel '22 (+7,9 p.p.) e a 7,0% nel periodo gennaio-marzo '23;
  - c) per gli altri usi con consumo tra 50.000 e 200.000 Smc, il tasso è pari a 49,7% nel '22 (+ 27,8 p.p.) e a 22,4% nel periodo gennaio-marzo del '23;
  - d) per le attività di servizio pubblico, il tasso è a pari a 43,1% (+15,5 p.p.) nel 22 e a 14,9%<sup>15</sup> nel periodo gennaio-marzo del '23.

---

<sup>14</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).

<sup>15</sup> Per una più completa interpretazione dei dati a partire dalla fine del 2021 vedi nota 10.

- 2.16. La dinamicità dei clienti è disomogenea a livello geografico. Vi sono aree con livelli alti di propensione al cambiamento 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.
- 2.17. Analizzando 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 si conferma che la stragrande maggioranza dei passaggi avviene nell'ambito del mercato libero ed è quindi attuata da clienti che erano usciti dalla tutela già in precedenza.
- 2.18. 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 e continua a mantenersi al di sopra del 50%, anche se in leggera diminuzione rispetto al 2022 sulle grandi reti e diminuendo leggermente sulle reti di dimensioni inferiori. Pertanto, il vantaggio competitivo nell'acquisire clienti sul libero in capo ai gruppi che operano anche nel servizio di maggior tutela non è scalfito.

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

- 2.19. Le evidenze relative all'andamento dei prezzi offerti ai clienti finali sono articolate nel presente rapporto secondo quattro filoni di analisi<sup>16</sup>:
- a) *Simulazione della spesa per le offerte disponibili sul Portale Offerte* – in cui sono he 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 rinvenienti dal Portale Offerte;
  - 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 rinvenienti dal Portale Offerte;
  - c) *Tipi di offerte in essere* – in cui sono descritte le tipologie di offerte **in essere** nell'ambito del mercato libero in ciascun anno a partire dal 2016, a prescindere dall'anno in cui sono state sottoscritte, come trasmesse dagli esercenti la vendita nell'ambito delle Indagini Annuali dell'Autorità;

---

<sup>16</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.

- d) *Offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e nei Cambi di fornitore nel Mercato Libero e relative alternative disponibili* – in cui sono analizzate le offerte scelte dai clienti domestici usciti dalla maggior tutela in ciascun mese del primo semestre 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; tale analisi viene estesa a partire dal presente rapporto anche ai clienti che hanno cambiato fornitore nell’ambito del mercato libero<sup>17</sup>.

2.20. 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 complessivo delle offerte disponibili sul Portale Offerte. Col *Focus relativo alle offerte scelte dai clienti finali che lasciano i servizi di tutela* si intende valutare, relativamente ai clienti che escono dal servizio di maggior tutela e considerando le offerte disponibili per tali clienti nel momento della scelta, se tali clienti abbiano scelto quelle economicamente più convenienti o se la scelta sia stata effettuata secondo *driver* diversi.

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

2.21. Al fine di monitorare i prezzi relativi alle offerte disponibili nel mercato, il presente Rapporto aggiorna al 30 giugno 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 disponibilità nelle varie aree geografiche, nonché le valutazioni relative alla possibile convenienza o meno rispetto ai servizi di tutela.

#### Numero e tipologia di offerte disponibili

2.22. Al 30 giugno 2023 le offerte complessivamente disponibili alla consultazione e alla comparazione della spesa presenti nel Portale Offerte sono 4.265, di cui 4.022 di cui è possibile calcolare la spesa annua prevista al momento della consultazione del Portale Offerte e 243 pubblicate nella sezione Offerte senza il calcolo della spesa<sup>18</sup>. Le offerte per cui è possibile calcolare la spesa annua sono suddivise come segue:

---

<sup>17</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.

<sup>18</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.

- a) settore elettrico: 1.055 per i clienti domestici, di cui il 34,6% a prezzo fisso (+ 10,7 p.p. rispetto a dicembre 22), e 927 per i clienti non domestici, di cui il 26,1% a prezzo fisso (+6,7 p.p. rispetto a dicembre 22);
- b) settore del gas naturale: 460 per i condomini uso domestico di cui il 39,6% a prezzo fisso (+13,4 p.p. rispetto a dicembre 22), 863 per i clienti domestici di cui il 35,0% a prezzo fisso (+8,8 p.p. rispetto a dicembre 22) e 689 per i non domestici di cui 34,0% a prezzo fisso (-2,9 p.p. rispetto a dicembre 22);
- c) *dual fuel*: 26 per i clienti domestici (di cui il 57,7% a prezzo fisso) e 2 per i non domestici, a prezzo variabile.

2.23. A giugno 2023 le offerte a prezzo variabile sono maggioritarie tra quelle disponibili sul mercato, coerentemente con la rilevazione di dicembre '22, ma a differenza di quanto accadeva nelle altre rilevazioni degli anni precedenti<sup>19</sup>. Tale cambiamento 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

2.24. L'analisi delle offerte disponibili è volta anche a valutare, per alcuni clienti tipo<sup>20</sup>, l'eventuale risparmio in termini di importi che in media il cliente potrebbe potenzialmente ottenere scegliendo un'offerta di mercato libero in luogo dei servizi di tutela. Nel primo semestre 2023 per entrambi i settori:

- a) vi sono offerte disponibili, sia a prezzo fisso che a prezzo variabile, che si attestano su un livello di spesa inferiore a quello della tutela;

---

<sup>19</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>20</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.

- b) rimane una quota rilevante di offerte disponibili che risulta meno conveniente<sup>21</sup>, con un livello di spesa annua media prevista costantemente superiore alla spesa dei servizi di tutela per tutti clienti tipo analizzati, sia per le offerte a prezzo fisso che per quelle a prezzo variabile.

2.25. 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 e relativi a: (i) la spesa annua rispetto alla media delle offerte disponibili nel mercato libero; (ii) della spesa del 10% delle offerte con valorizzazione della spesa più economica/più cara tra tutte quelle disponibili<sup>22</sup>.

2.26. Le analisi sotto riportate vanno considerate alla luce della suddetta 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>23</sup>, o di particolari condizioni di adesione alle offerte sul mercato libero rispetto alla fornitura di 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>24</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

---

<sup>21</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.

<sup>22</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>23</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>24</sup> Ad esempio, pannelli fotovoltaici, apparecchiature di condizionamento ecc...

rischio di incrementi futuri del prezzo, determinando un differenziale aggiuntivo pagato dai clienti.

2.27. Nel dettaglio, l'andamento della spesa media annua del 10% delle offerte con valorizzazione della spesa più economica tra tutte quelle disponibili ha mostrato opportunità di risparmio. In particolare:

- a) nel settore elettrico per tutti i tipi di cliente monitorati, tali offerte portano, in media nel primo semestre del 2023, ad una spesa annua prevista<sup>25</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>26</sup>. In particolare, la spesa annua prevista media del 10% delle offerte a prezzo variabile più convenienti tra quelle disponibili è in media nel primo semestre del 2023 pari a:
    - per il cliente tipo domestico residente con 2.000 kWh<sup>27</sup> di consumo annuo e 3 kW di potenza, 756,13 €, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela in media di 818,52 €;
    - per il cliente tipo domestico residente con 2.700 kWh di consumo annuo e 3 kW di potenza, 977,77€, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela in media di 1.063,09 €;
    - per il cliente tipo BT Altri usi con 4.000 kWh di consumo annuo e 6 kW, 1.898,84€, 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, 5.177,38 €, 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, meno conveniente della maggior tutela, ad eccezione che per il cliente tipo Domestico residente, 2.700 kWh di consumo annuo e 3 kW di potenza, nel solo nel mese di gennaio

---

<sup>25</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>26</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>27</sup> Aggiunto alle analisi a partire dalla presente edizione del Rapporto.

2023. In particolare, la spesa annua prevista media del 10% delle offerte a prezzo fisso più convenienti tra quelle disponibili è in media<sup>28</sup> pari a:

- per il cliente tipo domestico residente con 2.000 kWh di consumo annuo e 3 kW di potenza, 873,70 €, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela in media di 818,52 €;
- per il cliente tipo domestico residente con 2.700 kWh di consumo annuo e 3 kW di potenza, 1.086,80 €, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela in media di 1.063,09 €;
- per il cliente tipo BT Altri usi con 4.000 kWh di consumo annuo e 6 kW, 2.349,08 €, 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, 6.383,69 €, 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, leggermente superiore alla tutela per tutto il primo semestre del 2023, con un andamento molto simile a quello del servizio di tutela;
- ii) per le offerte a prezzo fisso, superiore alla tutela nel corso di tutto il primo semestre del 2023;
- iii) in particolare, la spesa annua prevista media del 10% delle offerte più convenienti tra quelle disponibili è in media pari a 1.883,69 €, per le offerte a prezzo variabile, e a 2.053,95 €, per quelle a prezzo fisso, a fronte di una spesa annua prevista del servizio di tutela in media pari a 1.835,83 €.

2.28. Inoltre, con riferimento al settore elettrico nel primo semestre del 2023<sup>29</sup>:

- a) per il cliente tipo domestico residente con consumo da 2.000 kWh e 3 kW di potenza, erano disponibili in media 126 offerte più convenienti della maggior tutela, pari al 16,8% delle offerte a disposizione. Di queste, 123 erano a prezzo variabile e 3 a prezzo fisso. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di -127,43€ (pari al -15,7%

---

<sup>28</sup> Media degli importi di spesa annua previsti per il cliente tipo in ciascun mese oggetto di analisi.

<sup>29</sup> Di seguito sono riportate le medie dei valori riscontrati in ciascun mese.

della spesa di maggior tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -58,09€, (pari al -6,3% della spesa di maggior tutela)<sup>30</sup>;

- b) per il cliente tipo domestico residente con consumo da 2.700 KWh e 3 kW di potenza, erano disponibili in media 219 offerte più convenienti della maggior tutela, pari al 18,0% delle offerte a disposizione. Di queste, 208 erano a prezzo variabile e 11 a prezzo fisso. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di -185,42€ (pari al -17,5% della spesa di maggior tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -129,24€, (pari al -11,1% della spesa di maggior tutela)<sup>31</sup>;
- c) per il cliente tipo BT Altri usi con consumo da 4.000 KWh e 6 kW di potenza, erano disponibili in media 223 offerte più convenienti della maggior tutela (disponibile fino a marzo 2023), pari al 29,9% delle offerte a disposizione. Di queste, 222 erano 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 erano disponibili in media 289 offerte più convenienti della maggior tutela (disponibile fino a marzo 2023), pari al 39,2% delle offerte a disposizione. Di queste, 288 erano 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).

2.29. Con riferimento invece al settore del gas, per il cliente domestico con consumo annuo di 1.400 Smc, erano disponibili in media 7 offerte più convenienti del servizio di tutela, pari allo 1,07% delle offerte a disposizione. Di queste 6 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 -118,43€ (pari al -7,1% della spesa del servizio di tutela)<sup>32</sup>. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo

---

<sup>30</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>31</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>32</sup> Vedi nota 22.

fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -94,95€ (pari al -5,7% della spesa del servizio di tutela).

2.30. 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, caratterizzate dall'assenza di servizi aggiuntivi con condizioni contrattuali omogenee tra loro e stabilite dall'Autorità nonché condizioni economiche liberamente definite dal venditore ma rispetto a una struttura di prezzo stabilita dall'Autorità<sup>33</sup>. Si tratta in questo caso di offerte, una fissa e una variabile, che ciascun venditore è obbligato ad 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 queste (o per alcune di esse) prezzi più elevati così da non renderne conveniente la scelta da parte del cliente finale. Tale fenomeno, anche se attuato solo da una parte dei venditori, potrebbe alterare in aumento gli indici di spesa calcolati nell'ambito delle attuali analisi del monitoraggio retail. 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.

2.31. 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 primo semestre 2023, non considerando le offerte PLACET la spesa annua è in media pari a:

- a) per le offerte a prezzo variabile, 1.121,74 € (-7,7% rispetto al calcolo inclusivo delle offerte PLACET);
- b) per le offerte a prezzo fisso, 1.177,48 € (-45,9% rispetto al calcolo inclusivo delle offerte PLACET).

2.32. 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.

2.33. 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

---

<sup>33</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.

offerte più conviventi presentano un divario trascurabile per le offerte a prezzo fisso e addirittura di segno opposto per le offerte a prezzo variabile. Nel primo semestre 2023, non considerando le offerte PLACET l'indice di spesa del 10% delle offerte più conviventi è in media pari a:

- c) per le offerte a prezzo variabile, 978,70 € (+0,1% rispetto al calcolo inclusivo delle offerte PLACET);
- d) per le offerte a prezzo fisso, 986,94 € (-9,2% rispetto al calcolo inclusivo delle offerte PLACET).

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

2.34. 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 primo semestre del 2023, il 4,6% dei venditori del settore elettrico ha reso disponibili offerte solo su una parte dei CAP analizzati, contro il 13,7% del settore del gas<sup>34</sup>.

#### *Tipi di offerte in essere*

2.35. Il complesso dei contratti in essere nel mercato libero nel 2022 per i clienti domestici, come dichiarati dagli operatori fini delle Indagini annuali dell'Autorità, sono principalmente a prezzo fisso: 76,7% nel settore elettrico e 67,3% nel settore del gas naturale. I clienti non domestici del settore elettrico si approvvigionano nel 2022 con offerte a prezzo fisso in misura inferiore rispetto ai domestici e rispetto agli anni precedenti non più in via maggioritaria, 46,9%. Nel settore del gas i clienti non domestici e i condomini uso domestico si approvvigionano principalmente con offerte a prezzo variabile, rispettivamente per 62,8% e 80,3%.

2.36. Scegliendo il prezzo fisso in maniera preponderante, i contratti in essere nel 2022 dei clienti domestici di entrambi i settori prevedono anche servizi aggiuntivi: il 92,6% delle offerte a prezzo fisso in essere per i domestici del settore elettrico e il 64,7% di quelle in essere per i domestici del settore del gas. Tra le offerte a prezzo variabile in essere per i domestici i servizi aggiuntivi sono invece meno diffusi: 55,8% nel settore elettrico e 40,5% in quello del gas.

---

<sup>34</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.

2.37. I servizi aggiuntivi sono meno diffusi tra i contratti in essere per i clienti:

- a) non domestici del settore elettrico, 25,9% delle offerte in essere a prezzo fisso e 36,0% delle offerte a prezzo variabile;
- b) condomini uso domestico del settore del gas naturale, 15,9% per le offerte a prezzo fisso e 27,3% per quelle a prezzo variabile;
- c) non domestici del settore del gas naturale; 16,1% per il prezzo fisso e 19,5% per il prezzo variabile.

*Offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e nei Cambi di fornitore nel Mercato Libero e relative alternative disponibili*

2.38. Gli approfondimenti dell’Autorità effettuati nel 2022 e nel primo semestre del 2023 su un campione di clienti domestici del settore elettrico che sono usciti dal servizio di maggior tutela e che hanno cambiato fornitore nel libero mercato, confermano che un significativo numero di clienti sceglie offerte economicamente meno vantaggiose rispetto alla maggior tutela, pur in presenza di offerte disponibili economicamente favorevoli. Si conferma quindi come, 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 scelga un’offerta economicamente più vantaggiosa, preferendo contratti che non presentano nemmeno particolari servizi aggiuntivi<sup>35</sup>.

2.39. In particolare, nel primo semestre del 2023 le scelte di offerte più vantaggiose sono diminuite progressivamente (nonostante la disponibilità sul mercato di offerte più convenienti).

5.1. I dati analizzati, parallelamente, continuano ad evidenziare anche un limitato utilizzo del Portale Offerte, ancorché in aumento a partire dalla seconda metà del 2021. Ciò fa presumere che la sottoscrizione delle offerte da parte del singolo cliente continui in modo prevalente ad essere effettuata dopo essere stato contattato da un call center o da un agente di vendita e che il cliente, non verificando sul Portale Offerte le informazioni acquisite tramite altri canali, non sfrutti la potenzialità degli strumenti a sua disposizione per effettuare una scelta consapevole. Risulta 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. Nel primo semestre 2023 le consultazioni mensili del Portale Offerte sono in media aumentate leggermente, +6,2% rispetto al 2022. Il rapporto tra i visitatori unici di ciascun mese e il numero di switching eseguiti nel secondo mese successivo alla consultazione è pari a quello medio del 2022, 27,1%, ma inferiore al picco mensile raggiunto a dicembre del 2022, pari a 52,2%. Il maggior numero di consultazioni registrato in media nella fine del

---

<sup>35</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.

2021 e la prima metà del 2023 potrebbe essere ascrivibile anche all'incremento dei prezzi all'ingrosso dell'energia elettrica e del gas naturale, con un conseguente aumento anche degli interventi mediatici su tale tematica.

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

2.40. In merito alla capacità dei clienti di adempiere ai pagamenti afferenti alla fornitura di energia elettrica e gas naturale, le prime evidenze del monitoraggio della curva di incasso, ai sensi della determinazione 12/2022 - DMRT, mostrano in sintesi che si evidenzia come:

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

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

2.41. 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.

2.42. 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>36</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 ed informativa per la rettifica ed 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.

2.43. Le anomalie e le offerte non correttamente rappresentate rilevate nel corso del primo semestre 2023:

---

<sup>36</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.

- c) per il settore elettrico, sono in media pari a 6,4%; nonostante le oscillazioni mensili, i valori semestrali sono inferiori a quelle dell'anno precedente, pari a 8,2%.
- d) per il settore gas, sono in media pari a 6,5%; in leggera crescita rispetto al valore medio annuo del 2022, pari a 5,5%.

2.44. Ulteriori controlli vengono eseguiti in merito alla corrispondenza delle Condizioni Tecniche Economiche<sup>37</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 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 a quanto indicato dal venditore in sede di presentazione dell'offerta al cliente.

2.45. 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 oltre l'84%. 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**

2.46. Nella parte finale del presente Rapporto, sono riportati gli interventi definiti dall'Autorità in materia di misure volte a rafforzare la comprensibilità delle informazioni precontrattuali e contrattuali, incluse le condizioni economiche delle offerte, e gli strumenti a disposizione dei clienti finali per la comparazione delle offerte. In particolare, sono descritte le misure contenute nel Codice di condotta commerciale di cui alla deliberazione 426/2020/R/com, come recentemente aggiornate, nonché l'aggiornamento della regolazione della Bolletta 2.0<sup>38</sup>.

2.47. Inoltre, dopo avere ricordato gli interventi effettuati dall'Autorità per la realizzazione e gestione, da parte del Gestore del SII, del Portale Offerte, vengono descritte le prossime attività relative all'estensione delle sue funzionalità.

2.48. 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.

---

<sup>37</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>38</sup> Di cui alla deliberazione 501/2014/R/com.

### 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 marzo 2023<sup>39</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 marzo 2023<sup>40</sup>;
  - b) la consistenza del mercato libero per ciascuna tipologia di clienti a livello regionale aggiornata a marzo 2023; a seguire per ciascuna regione è riportato anche il relativo dettaglio provinciale;
  - c) per il solo settore elettrico, inoltre, vengono riportate:
    - i) la distribuzione per fasce di età dei clienti domestici a livello nazionale, aggiornata ad aprile 2023<sup>41</sup>;
    - ii) la distribuzione tra mercato libero e maggior tutela, delle attività economiche e commerciali connesse in BT individuate sulla base delle "sezioni" dei codici ATECO<sup>42</sup> rinvenibili nel SII ad aprile 2023, come dichiarati dalle controparti commerciali.

---

<sup>39</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 ([www.arera.it/it/dati/monitoraggio\\_retail.htm](http://www.arera.it/it/dati/monitoraggio_retail.htm)) ove sono pubblicati sia i Rapporti del monitoraggio *retail* a partire dal 2012, sia grafici ed 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.

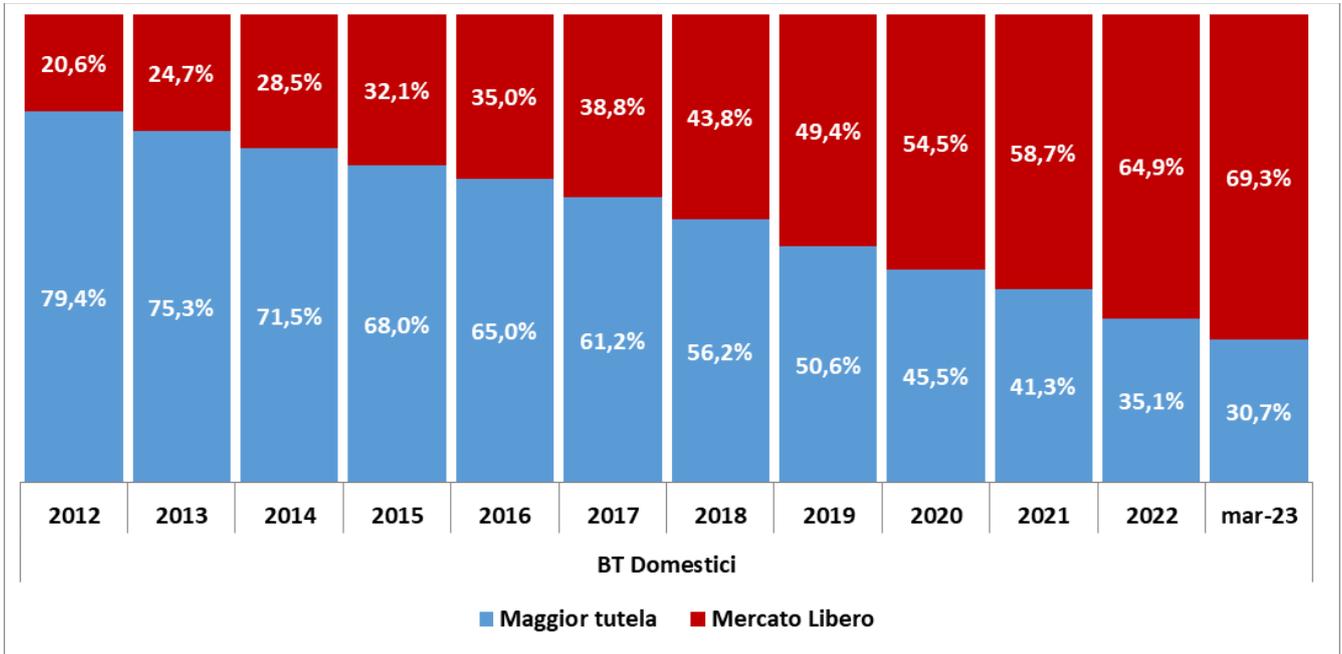
<sup>40</sup> Fino al 2021 vengono riportati per ciascun anno i valori medi delle rilevazioni mensili. Diversamente l'ultima rilevazione afferisce al valore del solo mese di marzo 2023.

<sup>41</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>42</sup> Vedi nota 14.<sup>43</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.

## 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 riferisce al valore del solo mese di marzo 2023.

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

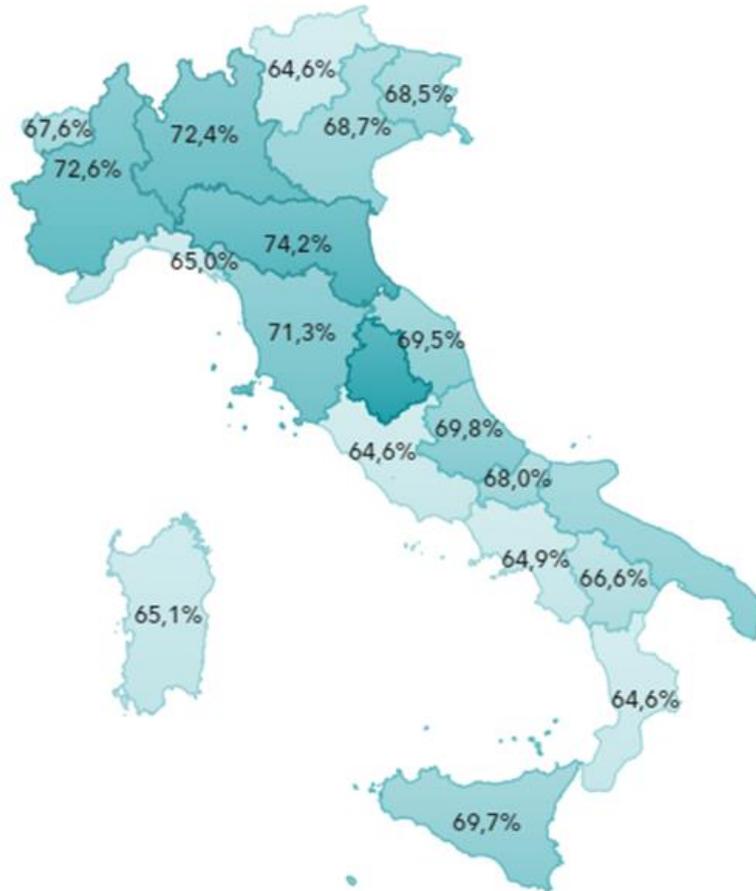
**Tabella 1. Consistenza dei mercati dei punti di prelievo Domestici – distribuzione**

ITALIA - Domestici - mar '23				
Regione	POD attivi n° (migliaia)	Maggior Tutela	Mercato Libero	Variazione da sett 22
Abruzzo	728	30,2%	69,8%	+2,3%
Basilicata	282	33,4%	66,6%	+3,5%
Calabria	1.029	35,4%	64,6%	+3,2%
Campania	2.318	35,1%	64,9%	+3,0%
Emilia-Romagna	2.298	25,8%	74,2%	+1,9%
Friuli-Venezia Giulia	657	31,5%	68,5%	+1,7%
Lazio	2.839	35,4%	64,6%	+2,1%
Liguria	1.042	35,0%	65,0%	+2,1%
Lombardia	4.971	27,6%	72,4%	+2,2%
Marche	751	30,5%	69,5%	+2,5%
Molise	172	32,0%	68,0%	+2,6%
Piemonte	2.341	27,4%	72,6%	+2,0%
Puglia	1.952	30,7%	69,3%	+3,2%
Sardegna	897	34,9%	65,1%	+3,3%
Sicilia	2.418	30,3%	69,7%	+2,9%
Toscana	1.923	28,7%	71,3%	+2,3%
Trentino-Alto Adige/Südtirol	563	35,4%	64,6%	+3,0%
Umbria	429	22,5%	77,5%	+2,0%
Valle d'Aosta/Vallée d'Aoste	108	32,4%	67,6%	+1,7%
Veneto	2.372	31,3%	68,7%	+2,1%
<b>ITALIA</b>	<b>30.090</b>	<b>30,7%</b>	<b>69,3%</b>	<b>+2,4%</b>

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

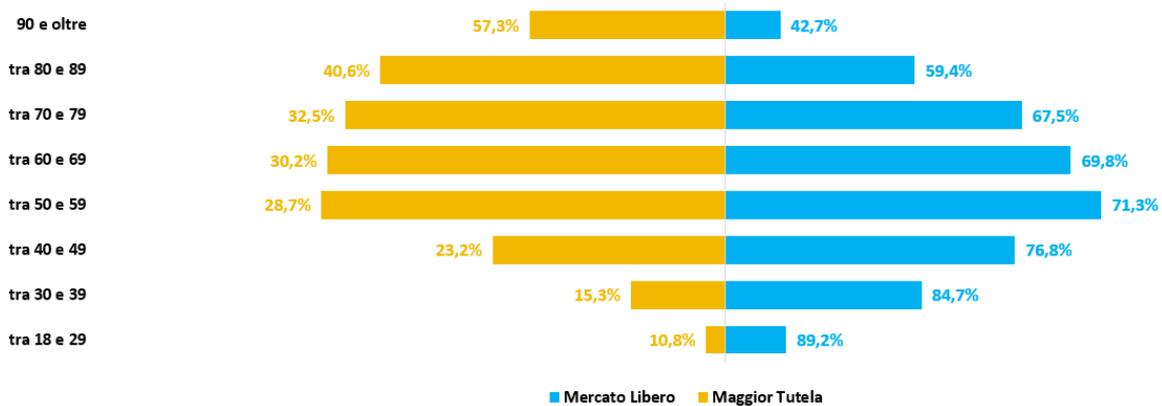
**Grafico 2. Mappa regionale punti di prelievo Domestici nel mercato libero a marzo 2023.**

**Domestici - settore elettrico - mercato libero - mar'23**



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

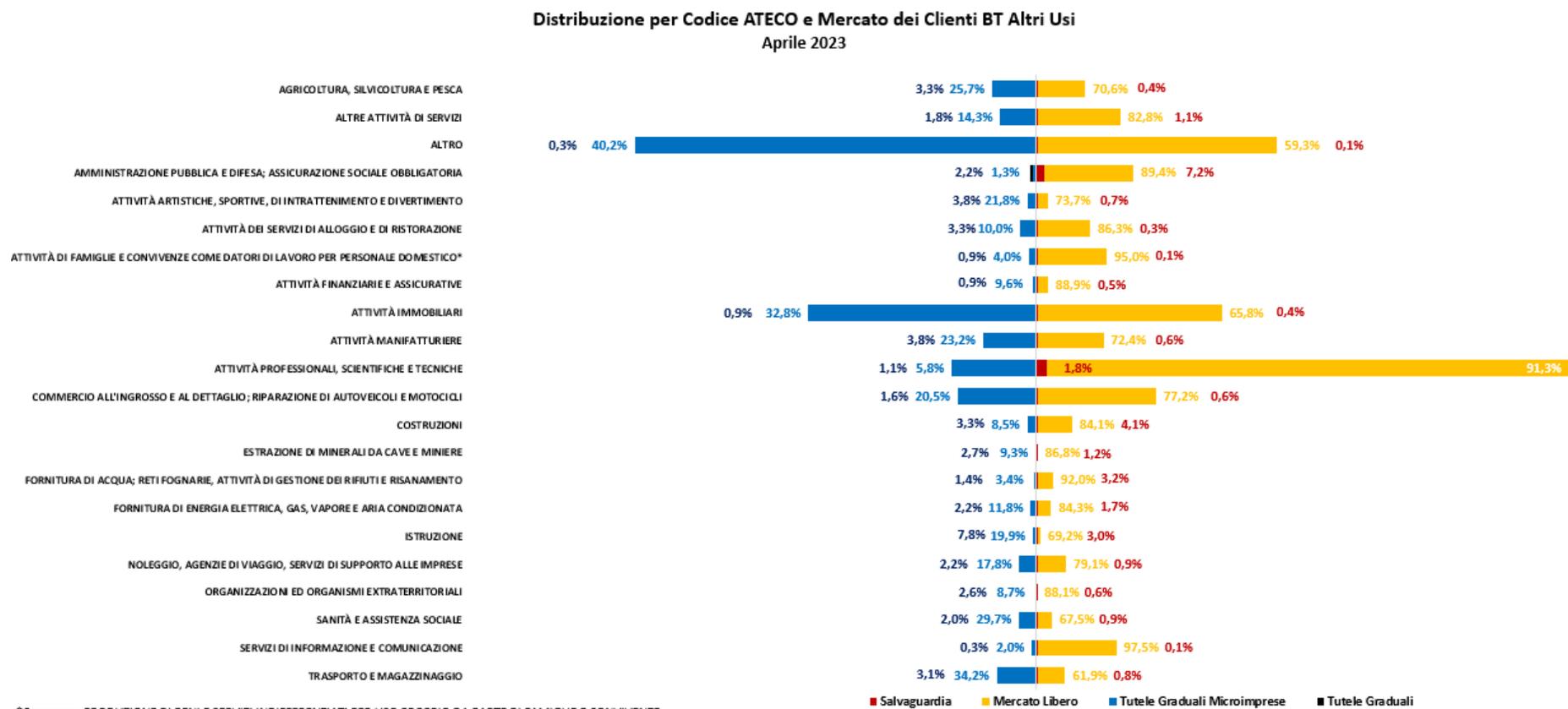
**Grafico 3. Consistenza dei mercati dei punti di prelievo Domestici – distribuzione anagrafica ad aprile '23**



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 aprile '23.

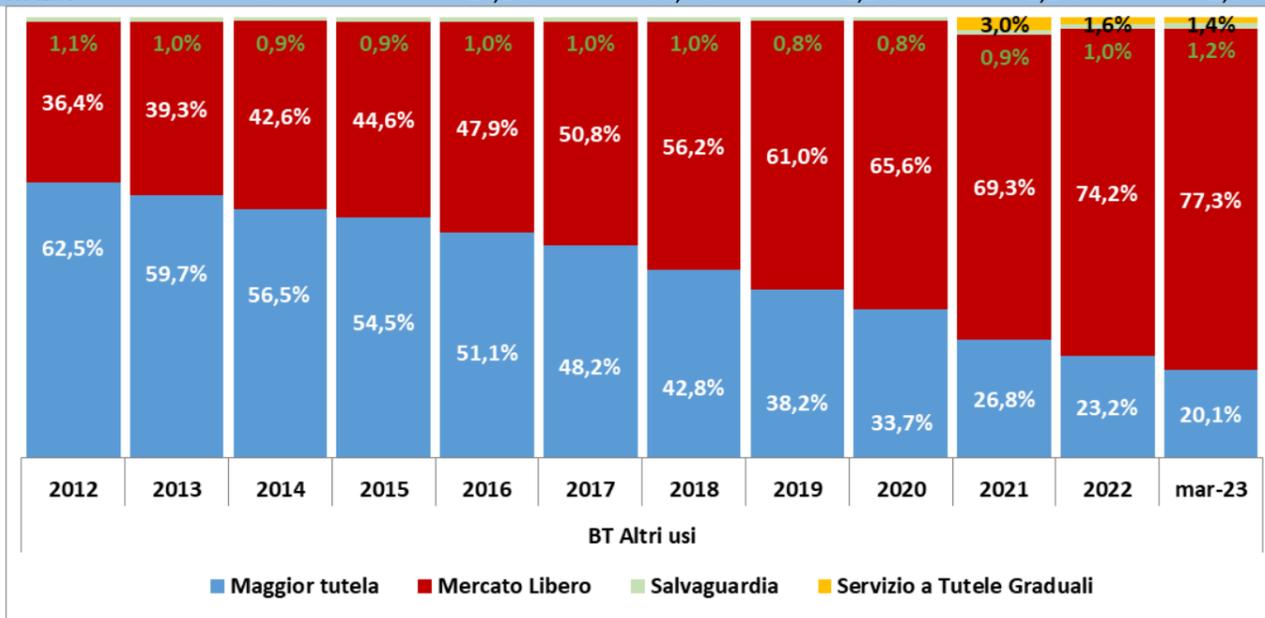
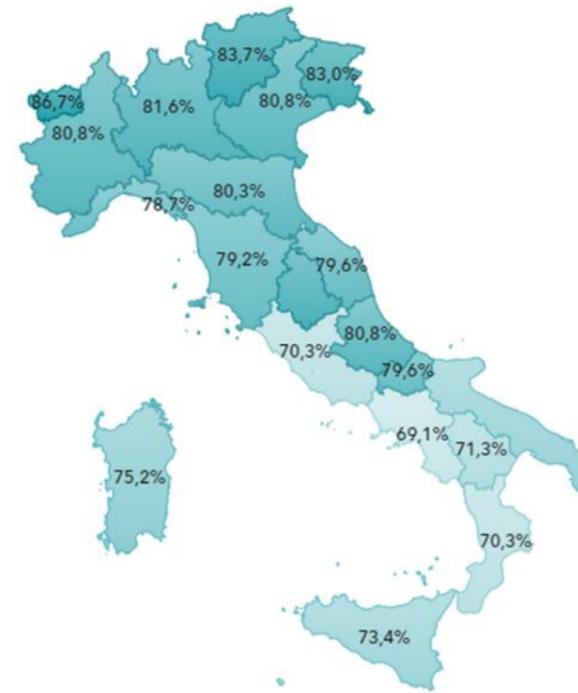


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 5. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato – BT Altri usi – al 31 marzo 2023.

Regione	POD attivi n° (migliaia)	Maggior Tutela	ITALIA – BT Altri usi – mar '23			
			Mercato Libero	Variazione da sett 22	Salvaguardia	Tutele Graduali
Abruzzo	148	16,5%	80,8%	+1,3%	1,4%	1,2%
Basilicata	69	26,0%	71,3%	+3,3%	1,5%	1,3%
Calabria	203	24,5%	70,3%	+2,9%	3,3%	1,9%
Campania	531	27,1%	69,1%	+2,2%	2,6%	1,3%
Emilia-Romagna	566	17,5%	80,3%	+1,4%	0,8%	1,4%
Friuli-Venezia Giulia	141	14,8%	83,0%	+1,9%	0,6%	1,5%
Lazio	611	26,2%	70,3%	+1,8%	1,9%	1,5%
Liguria	237	19,7%	78,7%	+1,7%	0,6%	1,1%
Lombardia	1.013	16,2%	81,6%	+1,7%	0,7%	1,6%
Marche	190	18,4%	79,6%	+2,2%	0,8%	1,2%
Molise	35	17,4%	79,6%	+2,1%	1,4%	1,7%
Piemonte	520	17,3%	80,8%	+1,6%	0,6%	1,4%
Puglia	477	23,6%	74,1%	+3,2%	1,0%	1,3%
Sardegna	189	22,2%	75,2%	+3,0%	0,9%	1,7%
Sicilia	511	23,6%	73,4%	+3,0%	2,0%	0,9%
Toscana	494	18,6%	79,2%	+2,2%	0,7%	1,5%
Trentino-Alto Adige	160	15,4%	83,7%	+1,9%	0,2%	0,7%
Umbria	103	15,9%	82,4%	+2,5%	0,6%	1,1%
Valle d'Aosta	25	12,3%	86,7%	+1,7%	0,2%	0,8%
Veneto	541	17,3%	80,8%	+2,0%	0,6%	1,3%
<b>ITALIA</b>	<b>6.763</b>	<b>20,1%</b>	<b>77,3%</b>	<b>+2,1%</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,4%</b>

BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar'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. Diversamente l'ultima rilevazione riferisce al valore del solo mese di marzo 2023.

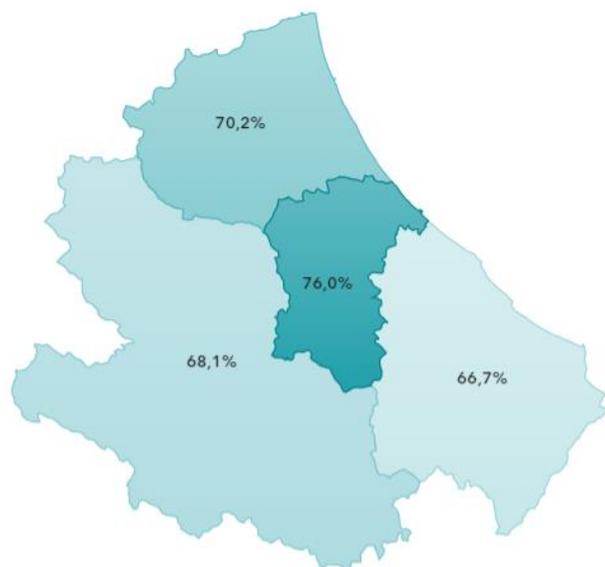
## REGIONE ABRUZZO

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

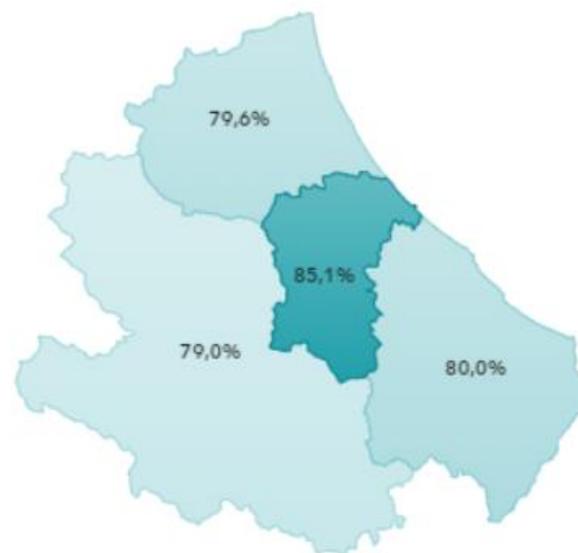
Domestici –marzo '23			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Chieti	204	33,3%	66,7%
L'Aquila	206	31,9%	68,1%
Pescara	154	24,0%	76,0%
Teramo	165	29,8%	70,2%
<b>Abruzzo</b>	<b>728</b>	<b>30,2%</b>	<b>69,8%</b>

BT Altri usi – marzo '23					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Chieti	40	18,1%	80,0%	0,8%	1,1%
L'Aquila	39	17,9%	79,0%	1,4%	1,7%
Pescara	34	13,7%	85,1%	0,5%	0,8%
Teramo	35	16,1%	79,6%	3,1%	1,2%
<b>Abruzzo</b>	<b>148</b>	<b>16,5%</b>	<b>80,8%</b>	<b>1,4%</b>	<b>1,2%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero- mar'23



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



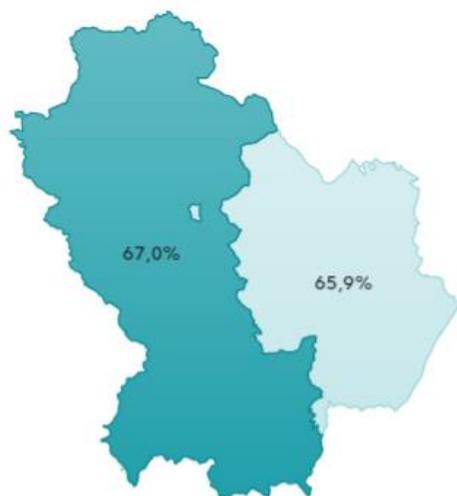
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE BASILICATA

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

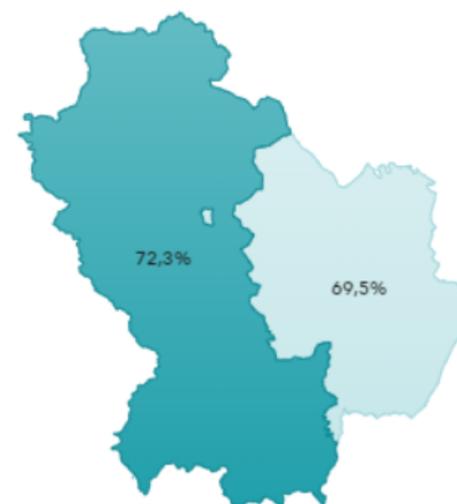
Domestico- marzo '23			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Matera	101	34,1%	65,9%
Potenza	181	33,0%	67,0%
<b>Basilicata</b>	<b>282</b>	<b>33,4%</b>	<b>66,6%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero- mar'23



BT Altri usi – marzo '23					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Matera	26	27,5%	69,5%	1,8%	1,1%
Potenza	44	25,0%	72,3%	1,3%	1,4%
<b>Basilicata</b>	<b>69</b>	<b>26,0%</b>	<b>71,3%</b>	<b>1,5%</b>	<b>1,3%</b>

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



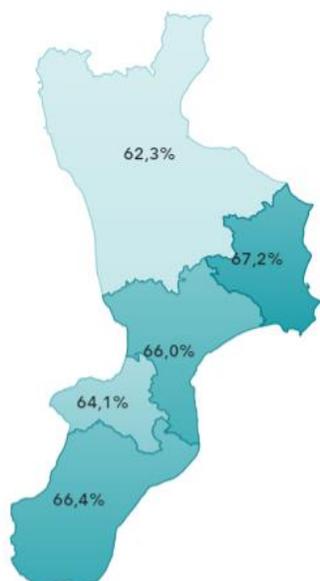
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE CALABRIA

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

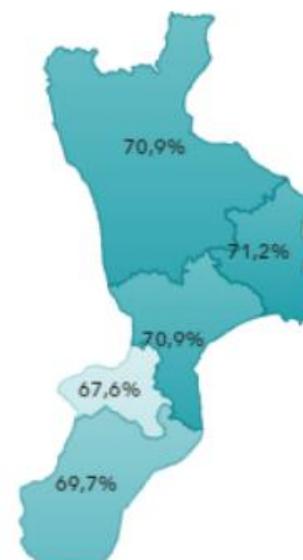
Domestico – marzo '23			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Catanzaro	192	34,0%	66,0%
Cosenza	401	37,7%	62,3%
Crotone	88	32,8%	67,2%
Reggio Cal.	264	33,6%	66,4%
Vibo Valentia	85	35,9%	64,1%
<b>Calabria</b>	<b>1.029</b>	<b>34,9%</b>	<b>65,1%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero- mar'23



BT Altri usi – marzo '23					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Catanzaro	37	23,5%	70,9%	4,0%	1,6%
Cosenza	74	24,7%	70,9%	2,6%	1,9%
Crotone	16	22,2%	71,2%	5,4%	1,2%
Reggio Cal.	58	25,3%	69,7%	3,2%	1,8%
Vibo Valentia	17	25,8%	67,6%	2,9%	3,6%
<b>Calabria</b>	<b>203</b>	<b>24,5%</b>	<b>70,3%</b>	<b>3,3%</b>	<b>1,9%</b>

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



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

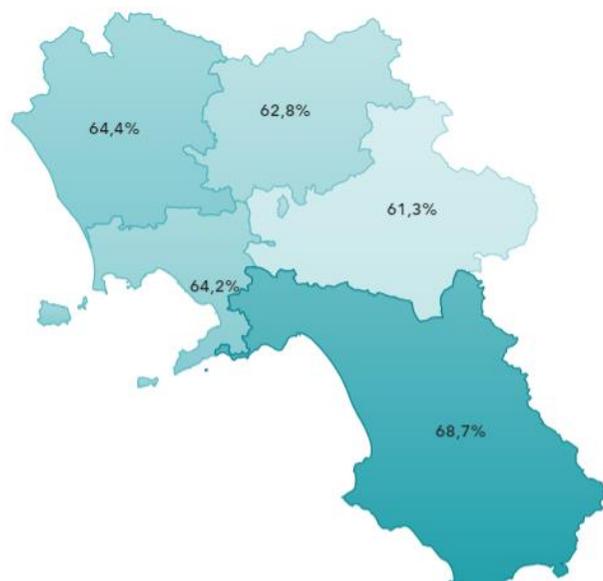
## REGIONE CAMPANIA

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

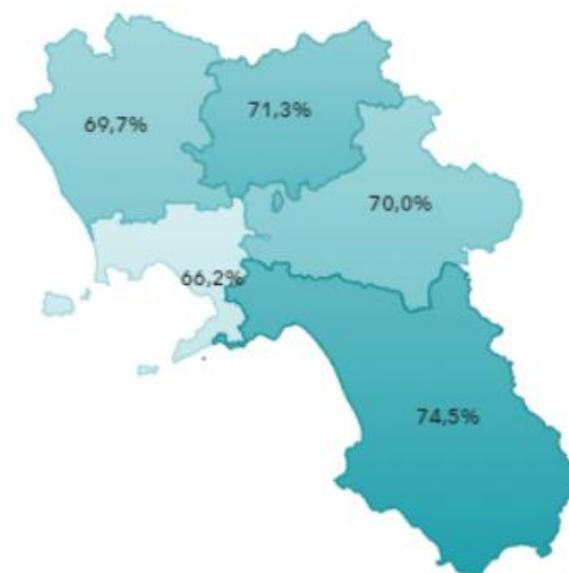
Domestico – marzo '23			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Avellino	189	38,7%	61,3%
Benevento	119	37,2%	62,8%
Caserta	375	35,6%	64,4%
Napoli	1.147	35,8%	64,2%
Salerno	486	31,3%	68,7%
<b>Campania</b>	<b>2.318</b>	<b>35,1%</b>	<b>64,9%</b>

BT Altri usi – marzo '23					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Avellino	37	23,5%	70,0%	4,2%	2,3%
Benevento	26	23,6%	71,3%	3,1%	1,9%
Caserta	75	25,3%	69,7%	3,4%	1,6%
Napoli	276	30,0%	66,2%	2,7%	1,0%
Salerno	117	23,1%	74,5%	1,4%	1,0%
<b>Campania</b>	<b>531</b>	<b>27,1%</b>	<b>69,1%</b>	<b>2,6%</b>	<b>1,3%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero- mar'23



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



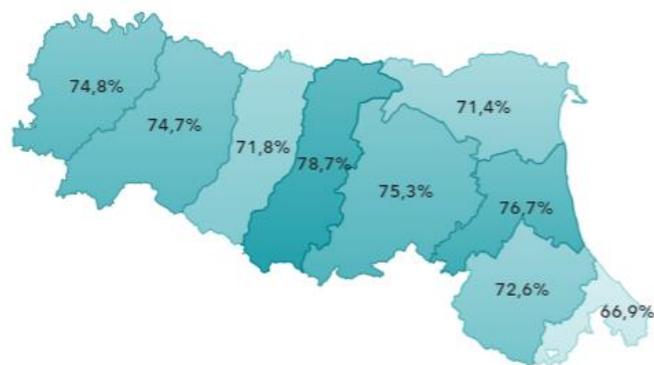
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE EMILIA ROMAGNA

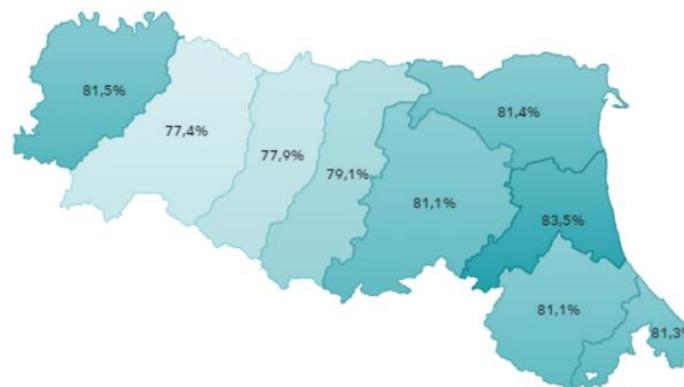
Scheda regionale 5. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2023 – Emilia-Romagna

Domestico – marzo '23				BT Altri usi – marzo '23					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Bologna	534	24,7%	75,3%	Bologna	134	15,7%	81,1%	2,0%	1,1%
Ferrara	203	28,6%	71,4%	Ferrara	38	16,9%	81,4%	0,5%	1,3%
Forlì-Cesena	192	27,4%	72,6%	Forlì-Cesena	46	17,0%	81,1%	0,6%	1,4%
Modena	342	21,3%	78,7%	Modena	94	18,9%	79,1%	0,6%	1,4%
Parma	235	25,3%	74,7%	Parma	63	20,6%	77,4%	0,5%	1,5%
Piacenza	156	25,2%	74,8%	Piacenza	38	16,4%	81,5%	0,6%	1,4%
Ravenna	216	23,3%	76,7%	Ravenna	45	14,7%	83,5%	0,4%	1,5%
Reggio Emilia	245	28,2%	71,8%	Reggio Emilia	63	19,9%	77,9%	0,4%	1,8%
Rimini	175	33,1%	66,9%	Rimini	45	17,1%	81,3%	0,4%	1,2%
<b>Emilia-Rom.</b>	<b>2.298</b>	<b>25,8%</b>	<b>74,2%</b>	<b>Emilia-Rom.</b>	<b>566</b>	<b>17,5%</b>	<b>80,3%</b>	<b>0,8%</b>	<b>1,4%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero- mar'23



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



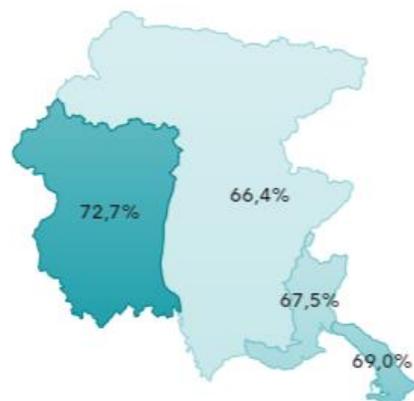
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA

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

Domestico – marzo '23			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Gorizia	77	32,5%	67,5%
Pordenone	152	27,3%	72,7%
Trieste	130	31,0%	69,0%
Udine	297	33,6%	66,4%
<b>Friuli-Venezia Giulia</b>	<b>657</b>	<b>31,5%</b>	<b>68,5%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero- mar'23



BT Altri usi – marzo '23					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Gorizia	16	17,1%	80,8%	0,8%	1,4%
Pordenone	31	13,8%	84,3%	0,5%	1,5%
Trieste	30	16,8%	80,9%	0,7%	1,6%
Udine	64	13,7%	84,0%	0,6%	1,6%
<b>Friuli-Venezia Giulia</b>	<b>141</b>	<b>14,8%</b>	<b>83,0%</b>	<b>0,6%</b>	<b>1,5%</b>

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



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

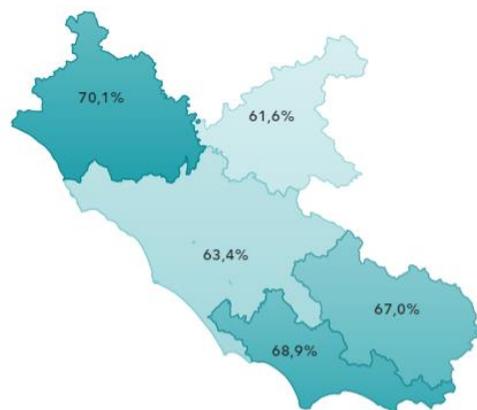
## REGIONE LAZIO

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

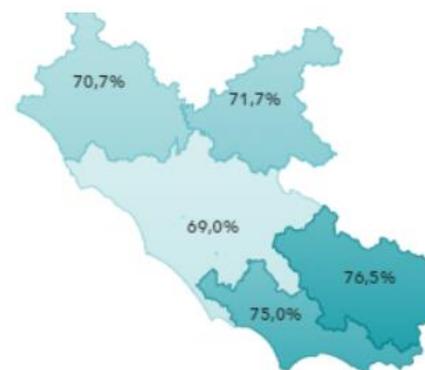
Domestico – marzo '23			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Frosinone	227	33,0%	67,0%
Latina	282	31,1%	68,9%
Rieti	100	38,4%	61,6%
Roma	2.052	36,6%	63,4%
Viterbo	177	29,9%	70,1%
<b>Lazio</b>	<b>2.839</b>	<b>35,4%</b>	<b>64,6%</b>

BT Altri usi – marzo '23					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Frosinone	41	20,0%	76,5%	1,5%	2,0%
Latina	66	22,2%	75,0%	1,9%	0,9%
Rieti	18	23,1%	71,7%	2,4%	2,8%
Roma	441	27,6%	69,0%	1,9%	1,5%
Viterbo	45	25,6%	70,7%	2,2%	1,4%
<b>Lazio</b>	<b>611</b>	<b>26,2%</b>	<b>70,3%</b>	<b>1,9%</b>	<b>1,5%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero- mar'23



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



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

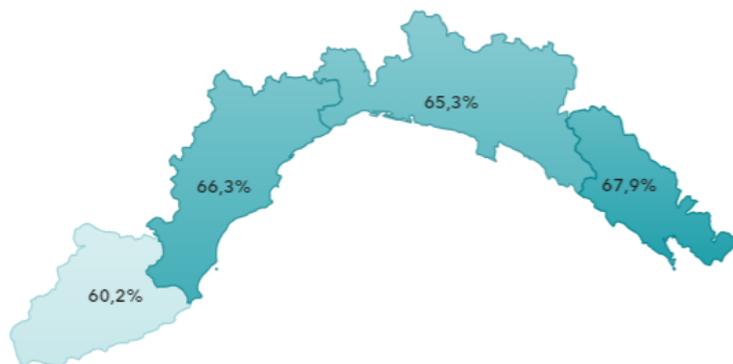
## REGIONE LIGURIA

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

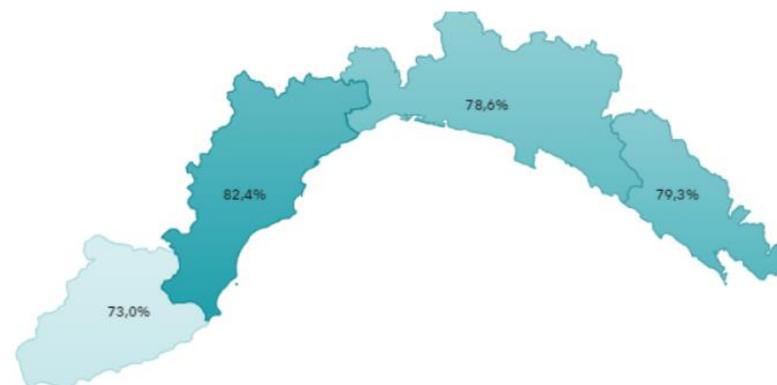
Domestico – marzo '23			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Genova	498	34,7%	65,3%
Imperia	173	39,8%	60,2%
La Spezia	133	32,1%	67,9%
Savona	239	33,7%	66,3%
<b>Liguria</b>	<b>1.042</b>	<b>35,0%</b>	<b>65,0%</b>

BT Altri usi – marzo '23					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Genova	116	20,0%	78,6%	0,4%	1,0%
Imperia	37	24,0%	73,0%	1,3%	1,7%
La Spezia	30	19,2%	79,3%	0,6%	1,0%
Savona	54	16,2%	82,4%	0,4%	1,0%
<b>Liguria</b>	<b>237</b>	<b>19,7%</b>	<b>78,7%</b>	<b>0,6%</b>	<b>1,1%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero- mar'23



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



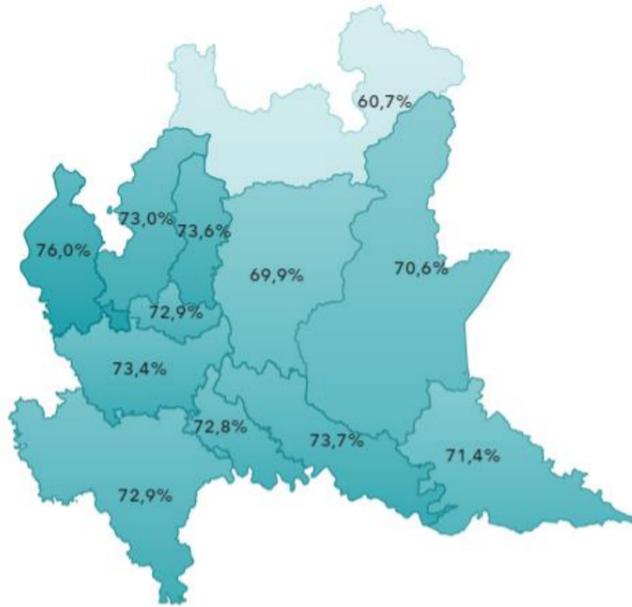
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**REGIONE LOMBARDIA**

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

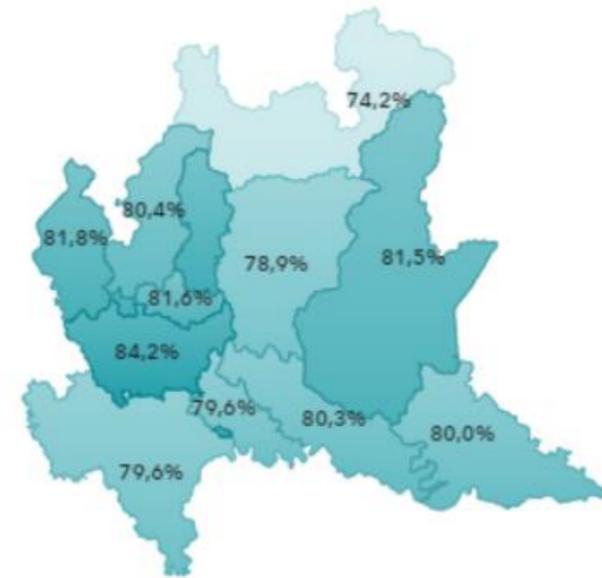
Domestico – marzo '23			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Bergamo	564	30,1%	69,9%
Brescia	635	29,4%	70,6%
Como	308	27,0%	73,0%
Cremona	163	26,3%	73,7%
Lecco	178	26,4%	73,6%
Lodi	104	27,2%	72,8%
Mantova	184	28,6%	71,4%
Milano	1.603	26,6%	73,4%
Monza e Brianza	399	27,1%	72,9%
Pavia	273	27,1%	72,9%
Sondrio	131	39,3%	60,7%
Varese	428	24,0%	76,0%
<b>Lombardia</b>	<b>4.971</b>	<b>27,6%</b>	<b>72,4%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero- mar'23



BT Altri usi – marzo '23					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Bergamo	119	18,8%	78,9%	0,9%	1,4%
Brescia	140	16,4%	81,5%	0,6%	1,5%
Como	64	17,9%	80,4%	0,4%	1,3%
Cremona	38	17,3%	80,3%	0,5%	1,8%
Lecco	39	16,4%	82,3%	0,4%	1,0%
Lodi	21	17,0%	79,6%	1,4%	1,9%
Mantova	43	17,2%	80,0%	1,2%	1,5%
Milano	302	13,3%	84,2%	0,6%	1,9%
Monza e Brianza	79	16,5%	81,6%	0,4%	1,5%
Pavia	57	17,4%	79,6%	0,9%	2,1%
Sondrio	27	24,0%	74,2%	0,6%	1,2%
Varese	83	16,2%	81,8%	0,5%	1,4%
<b>Lombardia</b>	<b>1.013</b>	<b>16,2%</b>	<b>81,6%</b>	<b>0,7%</b>	<b>1,6%</b>

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



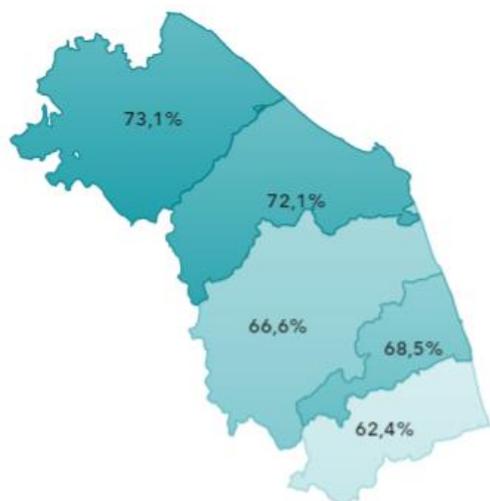
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE MARCHE

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

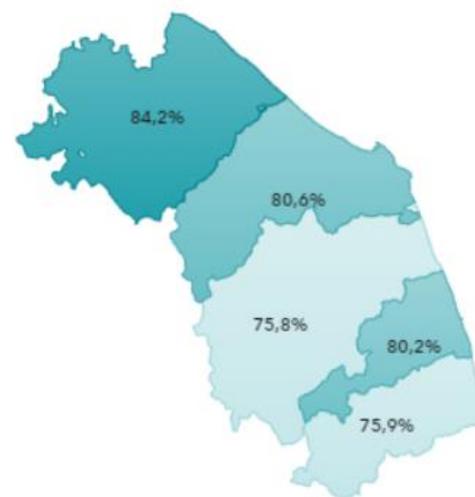
Domestico – marzo '23			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Ancona	234	27,9%	72,1%
Ascoli Piceno	103	37,6%	62,4%
Fermo	82	31,5%	68,5%
Macerata	154	33,4%	66,6%
Pesaro e Urbino	178	26,9%	73,1%
<b>Marche</b>	<b>751</b>	<b>30,5%</b>	<b>69,5%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero- mar'23



BT Altri usi – marzo '23						
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali	
Ancona	58	18,0%	80,6%	0,5%	0,9%	
Ascoli Piceno	27	21,1%	75,9%	1,3%	1,7%	
Fermo	21	17,9%	80,2%	0,7%	1,2%	
Macerata	42	21,7%	75,8%	1,1%	1,4%	
Pesaro e Urbino	42	14,1%	84,2%	0,7%	1,0%	
<b>Marche</b>	<b>190</b>	<b>18,4%</b>	<b>79,6%</b>	<b>0,8%</b>	<b>1,2%</b>	

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



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

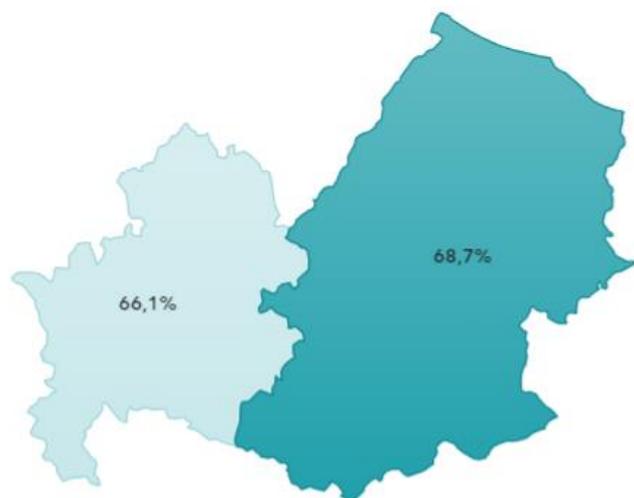
## REGIONE MOLISE

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

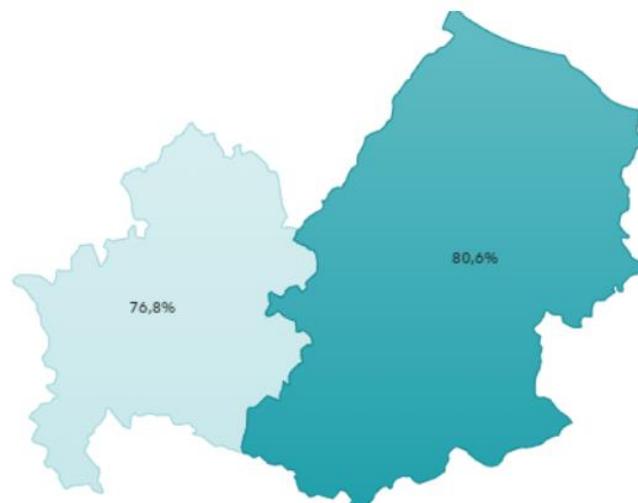
Domestico – marzo '23			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Campobasso	123	31,3%	68,7%
Isernia	49	33,9%	66,1%
<b>Molise</b>	<b>172</b>	<b>32,0%</b>	<b>68,0%</b>

BT Altri usi – marzo '23					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Campobasso	25	16,7%	80,6%	0,9%	1,7%
Isernia	10	19,1%	76,8%	2,4%	1,8%
<b>Molise</b>	<b>35</b>	<b>17,4%</b>	<b>79,6%</b>	<b>1,4%</b>	<b>1,7%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero- mar'23



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



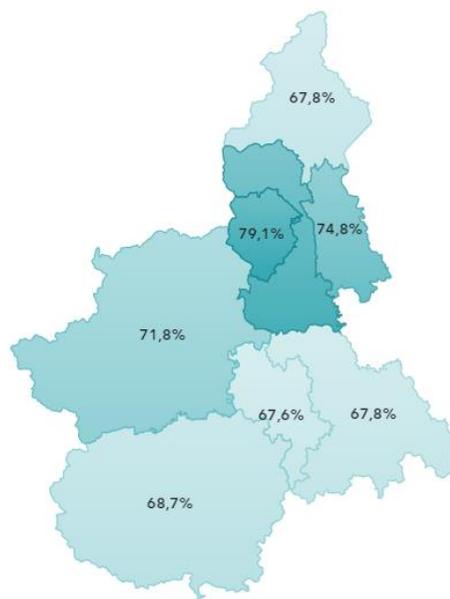
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE PIEMONTE

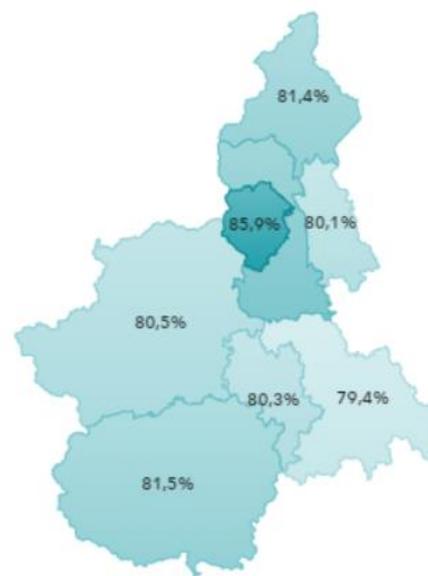
Scheda regionale 12. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2023 – Piemonte

Domestico – marzo '23				BT Altri usi – marzo '23					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Alessandria	233	30,6%	69,4%	Alessandria	54	18,1%	79,4%	0,8%	1,7%
Asti	114	31,2%	68,8%	Asti	26	17,9%	80,3%	0,4%	1,5%
Biella	93	19,6%	80,4%	Biella	20	12,8%	85,9%	0,4%	0,9%
Cuneo	339	29,8%	70,2%	Cuneo	83	16,8%	81,5%	0,4%	1,3%
Novara	180	23,8%	76,2%	Novara	40	18,0%	80,1%	0,6%	1,3%
Torino	1.181	27,0%	73,0%	Torino	254	17,6%	80,5%	0,6%	1,4%
Verbania	108	30,5%	69,5%	Verbania	21	17,0%	81,4%	0,5%	1,1%
Vercelli	93	21,6%	78,4%	Vercelli	21	15,4%	82,3%	1,0%	1,3%
<b>Piemonte</b>	<b>2.341</b>	<b>27,4%</b>	<b>72,6%</b>	<b>Piemonte</b>	<b>520</b>	<b>17,3%</b>	<b>80,8%</b>	<b>0,6%</b>	<b>1,4%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero - mar'23



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



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

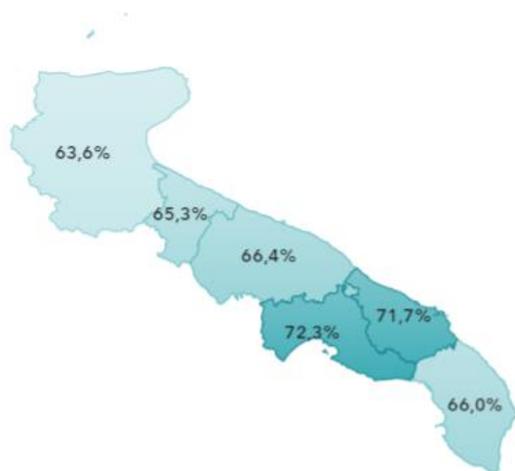
## REGIONE PUGLIA

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

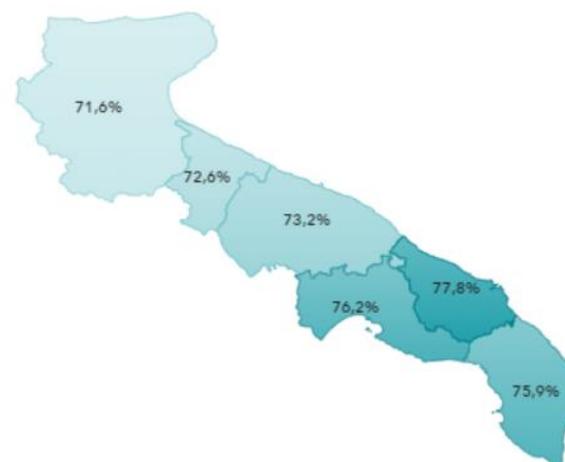
Domestico – marzo '23			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Bari	559	31,3%	68,7%
Barletta	167	32,4%	67,6%
Brindisi	208	26,1%	73,9%
Foggia	294	34,5%	65,5%
Lecce	441	32,1%	67,9%
Taranto	284	25,8%	74,2%
<b>Puglia</b>	<b>1.952</b>	<b>30,7%</b>	<b>69,3%</b>

BT Altri usi – marzo '23					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Bari	162	24,9%	73,2%	0,8%	1,0%
Barletta	50	24,9%	72,6%	1,1%	1,4%
Brindisi	42	19,9%	77,8%	1,3%	1,0%
Foggia	79	26,0%	71,6%	0,9%	1,5%
Lecce	82	21,2%	75,9%	1,2%	1,8%
Taranto	62	21,6%	76,2%	1,0%	1,3%
<b>Puglia</b>	<b>477</b>	<b>23,6%</b>	<b>74,1%</b>	<b>1,0%</b>	<b>1,3%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero- mar'23



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



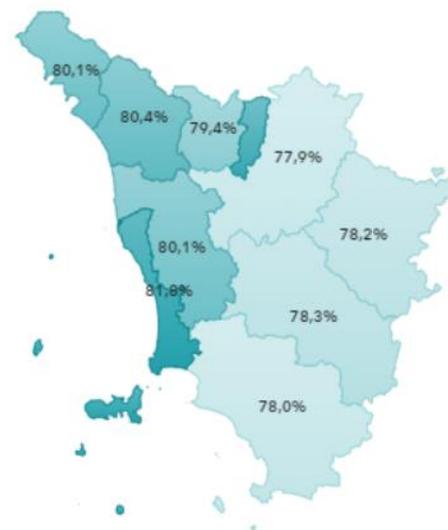
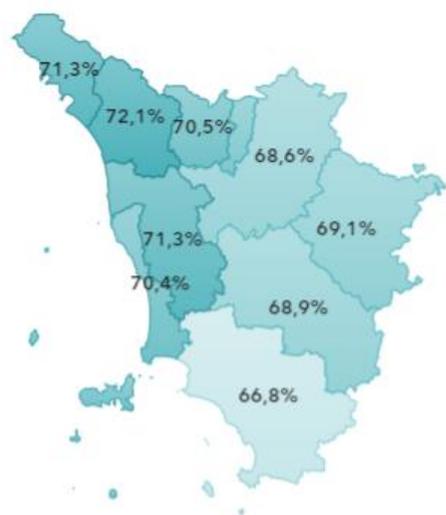
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE TOSCANA

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

Domestico – marzo '23				BT Altri usi – marzo '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Arezzo	166	29,1%	70,9%	Arezzo	44	19,8%	78,2%	0,8%	1,2%
Firenze	489	30,0%	70,0%	Firenze	137	20,1%	77,9%	0,6%	1,4%
Grosseto	151	31,6%	68,4%	Grosseto	40	19,7%	78,0%	0,8%	1,5%
Livorno	198	28,3%	71,7%	Livorno	48	16,0%	81,8%	0,8%	1,4%
Lucca	212	26,3%	73,7%	Lucca	45	17,5%	80,4%	0,6%	1,5%
Massa-Car.	111	27,3%	72,7%	Massa-Car.	22	17,0%	80,1%	1,0%	1,9%
Pisa	205	27,1%	72,9%	Pisa	49	17,9%	80,1%	0,7%	1,3%
Pistoia	143	27,9%	72,1%	Pistoia	34	18,5%	79,4%	0,5%	1,6%
Prato	108	28,8%	71,2%	Prato	33	15,5%	81,3%	1,3%	1,8%
Siena	140	29,6%	70,4%	Siena	42	19,3%	78,3%	0,9%	1,5%
<b>Toscana</b>	<b>1.923</b>	<b>28,7%</b>	<b>71,3%</b>	<b>Toscana</b>	<b>494</b>	<b>18,6%</b>	<b>79,2%</b>	<b>0,7%</b>	<b>1,5%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero- mar'23 BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar'23



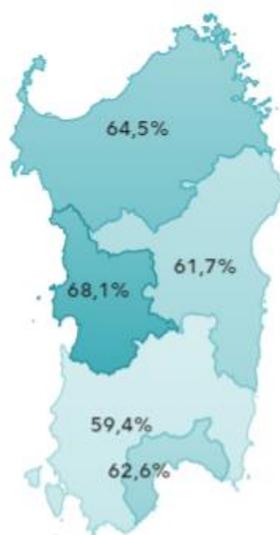
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE SARDEGNA

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

Domestico – marzo '23				BT Altri usi – marzo '23					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Lib	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Cagliari	206	35,4%	64,6%	Cagliari	46	24,3%	73,7%	0,6%	1,4%
Nuoro	112	35,9%	64,1%	Nuoro	26	25,3%	71,2%	1,1%	2,4%
Oristano	85	30,0%	70,0%	Oristano	18	17,4%	79,7%	0,7%	2,2%
Sassari	312	33,6%	66,4%	Sassari	67	19,2%	78,7%	0,7%	1,3%
Sud Sardegna	183	38,2%	61,8%	Sud Sardegna	33	25,6%	70,8%	1,3%	2,3%
<b>Sardegna</b>	<b>897</b>	<b>34,9%</b>	<b>65,1</b>	<b>Sardegna</b>	<b>189</b>	<b>22,2%</b>	<b>75,2%</b>	<b>0,9%</b>	<b>1,7%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero- mar'23 BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

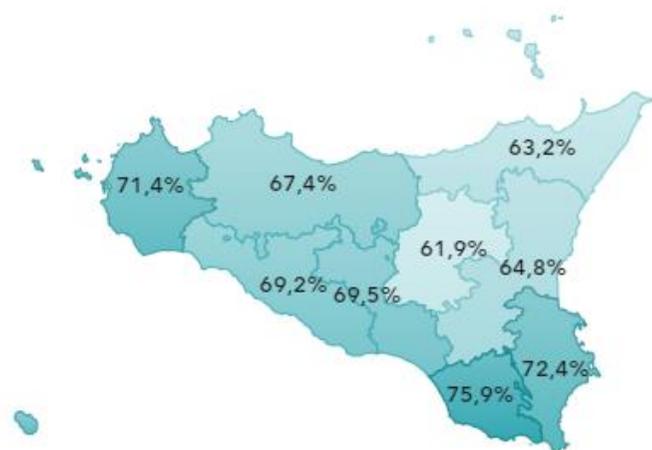
## REGIONE SICILIA

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

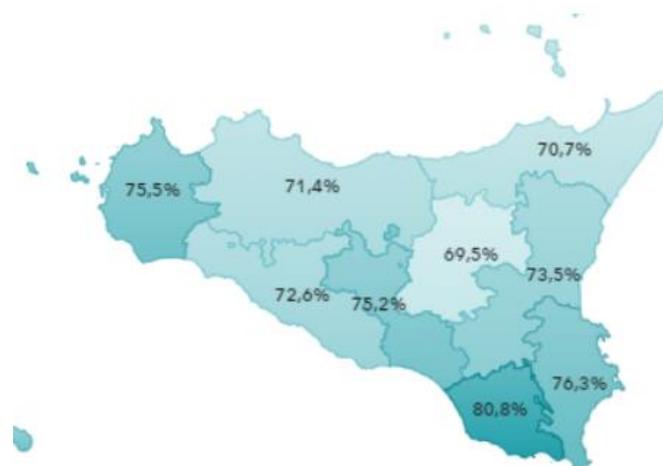
Domestico – marzo '23			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Agrigento	219	28,6%	71,4%
Caltanissetta	126	28,5%	71,5%
Catania	489	33,0%	67,0%
Enna	84	35,9%	64,1%
Messina	345	34,9%	65,1%
Palermo	577	30,7%	69,3%
Ragusa	168	22,3%	77,7%
Siracusa	195	25,9%	74,1%
Trapani	216	26,7%	73,3%
<b>Sicilia</b>	<b>2.418</b>	<b>30,3%</b>	<b>69,7%</b>

BT Altri usi – marzo '23					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Agrigento	40	23,7%	72,6%	2,8%	0,9%
Caltanissetta	24	21,5%	75,2%	2,3%	1,1%
Catania	114	24,1%	73,5%	1,6%	0,8%
Enna	15	26,3%	69,5%	2,8%	1,5%
Messina	78	25,9%	70,7%	2,4%	1,1%
Palermo	119	25,7%	71,4%	1,9%	1,0%
Ragusa	37	16,1%	80,8%	2,2%	0,9%
Siracusa	43	20,5%	76,3%	2,3%	0,9%
Trapani	42	22,4%	75,5%	1,3%	0,8%
<b>Sicilia</b>	<b>511</b>	<b>23,6%</b>	<b>73,4%</b>	<b>2,0%</b>	<b>0,9%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero- mar'23



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



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE TRENTINO ALTO ADIGE

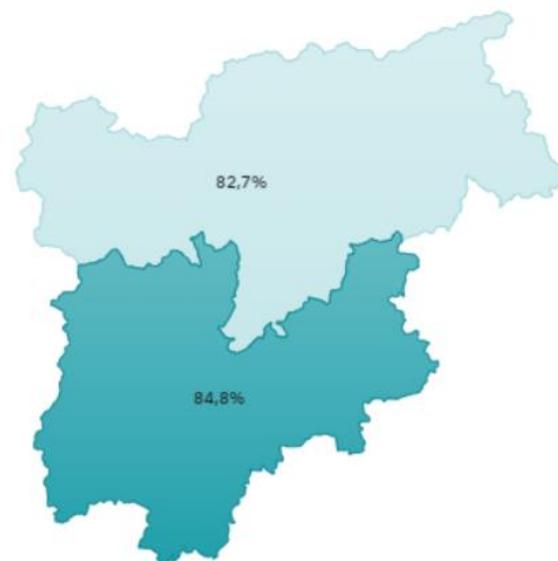
Scheda regionale 17. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2023 – Trentino-Alto Adige

Domestico – marzo '23				BT Altri usi – marzo '23					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Bolzano	238	25,3%	74,7%	Bolzano	83	16,1%	82,7%	0,3%	0,9%
Trento	325	42,8%	57,2%	Trento	77	14,6%	84,8%	0,1%	0,5%
<b>Trentino-Alto A.</b>	<b>563</b>	<b>35,4%</b>	<b>64,6%</b>	<b>Trentino-Alto A.</b>	<b>160</b>	<b>15,4%</b>	<b>83,7%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,7%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero- mar'23



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



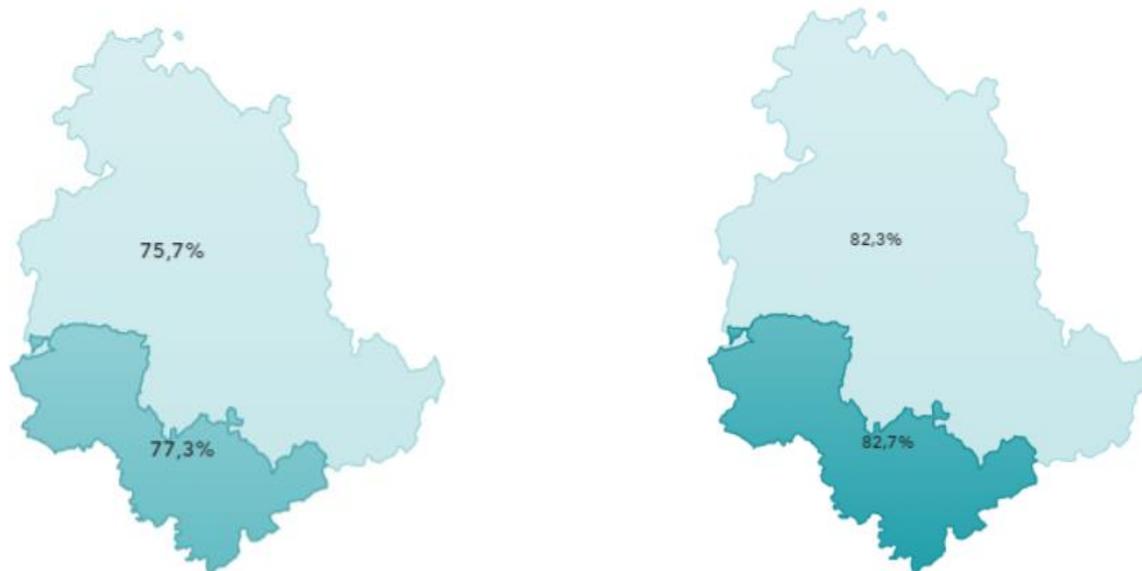
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE UMBRIA

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

Domestico – marzo '23				BT Altri usi – marzo '23					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Perugia	316	22,8%	77,2%	Perugia	77	16,0%	82,3%	0,5%	1,2%
Terni	114	21,6%	78,4%	Terni	26	15,6%	82,7%	0,7%	1,0%
<b>Umbria</b>	<b>429</b>	<b>22,5%</b>	<b>77,5%</b>	<b>Umbria</b>	<b>103</b>	<b>15,9%</b>	<b>82,4%</b>	<b>0,6%</b>	<b>1,1%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero- mar'23 BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar'23



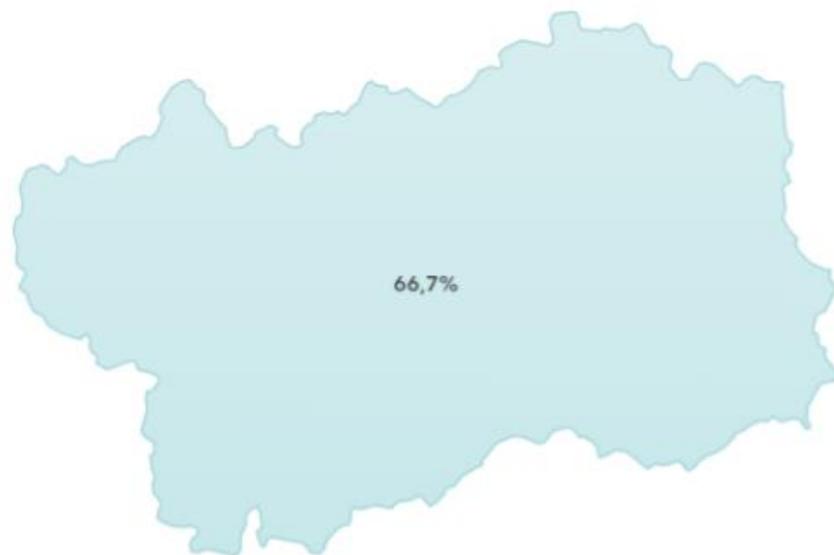
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE VALLE D'AOSTA

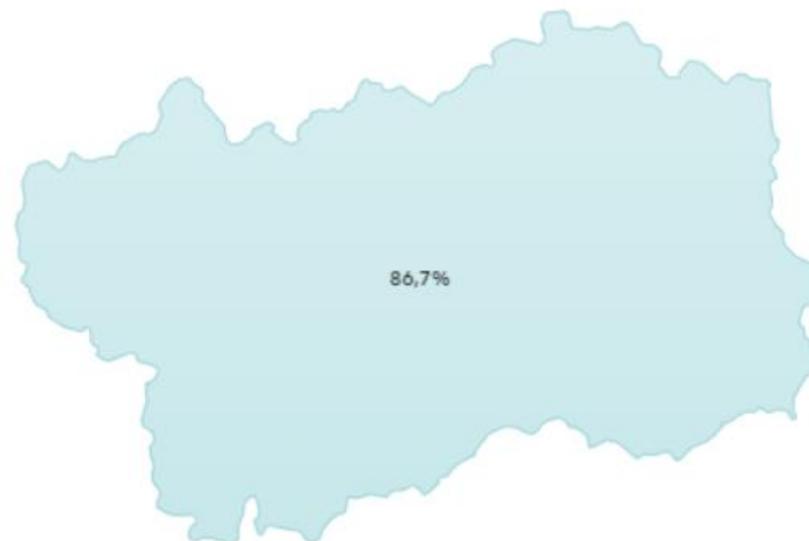
Scheda regionale 19. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2023 – Valle

Provincia	POD attivi n°	Domestico		Provincia	POD attivi n°	BT Altri usi			
		Maggior Tutela	Mercato Libero			Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Valle d'Aosta	108	32,4%	67,6%	Valle d'Aosta	25	12,3%	86,7%	0,2%	0,8%

Domestici - settore elettrico - mercato libero- mar'23



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



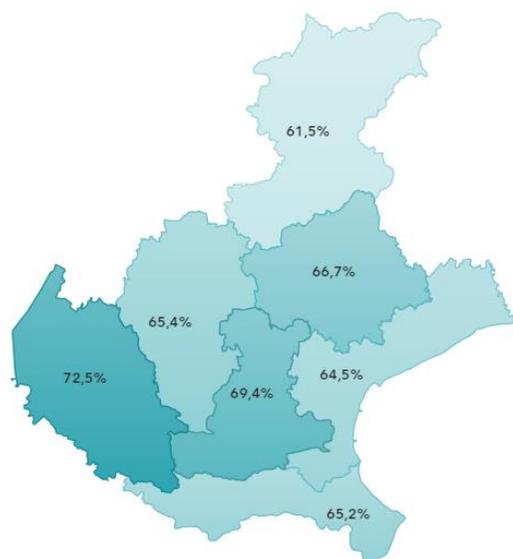
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE VENETO

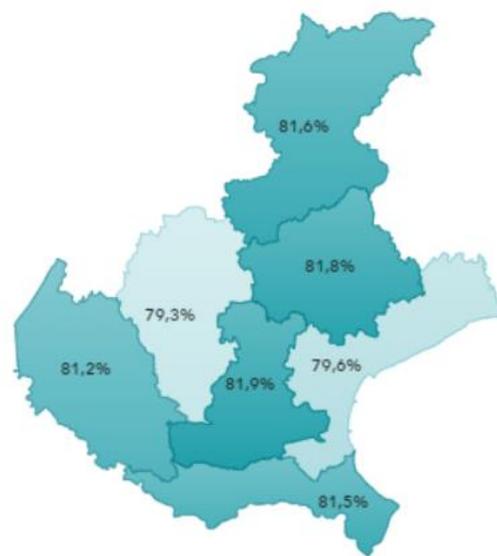
Scheda regionale 20. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2023 – Veneto

Domestico- marzo '23				BT Altri usi- marzo '23					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Belluno	142	36,9%	63,1%	Belluno	28	16,9%	81,6%	0,5%	1,0%
Padova	419	29,0%	71,0%	Padova	98	15,9%	81,9%	0,7%	1,4%
Rovigo	114	33,4%	66,6%	Rovigo	24	16,5%	81,5%	0,5%	1,5%
Treviso	388	31,6%	68,4%	Treviso	86	16,5%	81,8%	0,4%	1,2%
Venezia	459	34,0%	66,0%	Venezia	104	18,5%	79,6%	0,6%	1,3%
Verona	443	26,5%	73,5%	Verona	110	17,1%	81,2%	0,4%	1,3%
Vicenza	407	33,2%	66,8%	Vicenza	92	18,5%	79,3%	0,8%	1,4%
<b>Veneto</b>	<b>2.372</b>	<b>31,3%</b>	<b>68,7%</b>	<b>Veneto</b>	<b>541</b>	<b>17,3%</b>	<b>80,8%</b>	<b>0,6%</b>	<b>1,3%</b>

Domestici - settore elettrico - mercato libero- mar'23



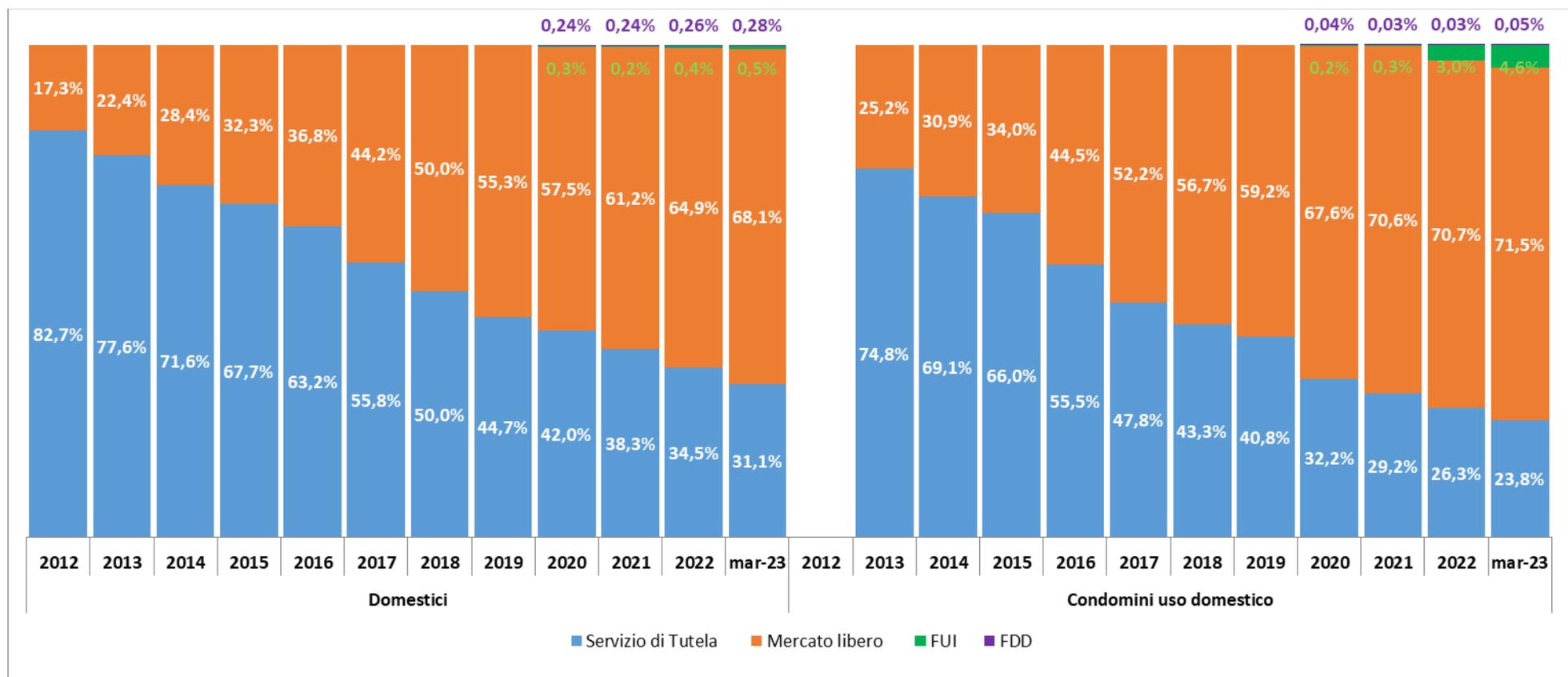
BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar'23



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-marzo '23.**



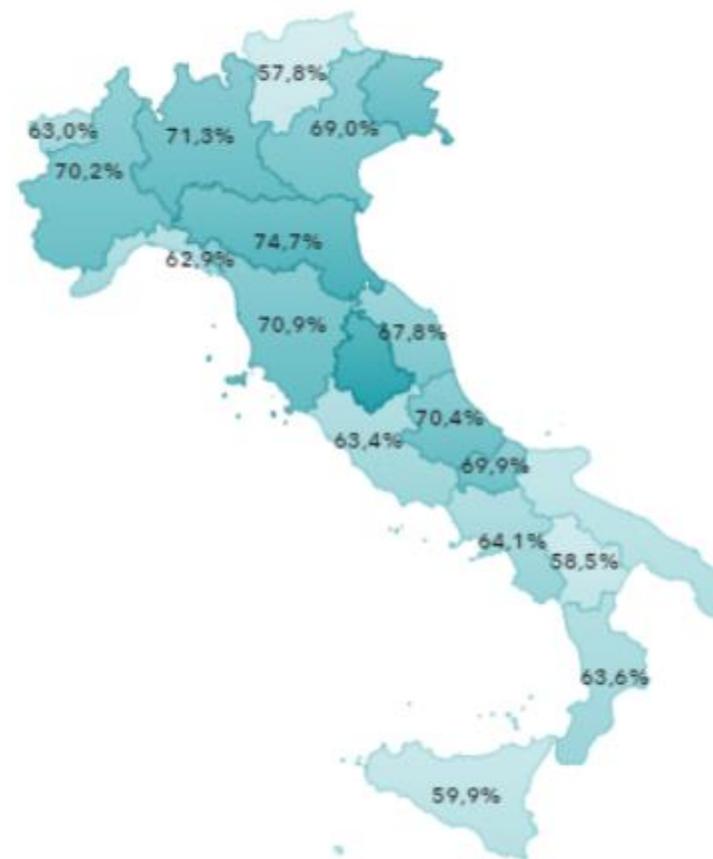
Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2019

\* 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 del solo mese di marzo 2023.

Grafico 7. Punti di riconsegna Domestici (migliaia) e mercato – marzo 2023.

marzo '23 REGIONE	DOMESTICI <200.000 Smc					
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	Variation e da sett '22	FUI	FDD
Abruzzo	574	28,2%	70,4%	+1,9%	1,3%	0,2%
Basilicata	183	41,0%	58,5%	+4,0%	0,4%	0,0%
Calabria	377	35,2%	63,6%	+4,1%	1,1%	0,1%
Campania	1.261	34,1%	64,1%	+2,3%	1,1%	0,7%
Emilia-Romagna	1.942	24,9%	74,7%	+1,4%	0,2%	0,2%
Friuli-Venezia Giulia	469	27,0%	72,0%	+1,8%	0,6%	0,4%
Lazio	2.086	36,0%	63,4%	+3,3%	0,4%	0,3%
Liguria	786	36,2%	62,9%	+2,3%	0,4%	0,5%
Lombardia	4.202	27,9%	71,3%	+2,2%	0,6%	0,3%
Marche	593	31,8%	67,8%	+2,6%	0,3%	0,1%
Molise	113	29,2%	69,9%	+1,5%	0,8%	0,1%
Piemonte	1.758	29,1%	70,2%	+2,3%	0,4%	0,4%
Puglia	1.265	38,4%	60,7%	+2,4%	0,7%	0,2%
Sicilia	983	38,8%	59,9%	+2,9%	0,9%	0,5%
Toscana	1.431	28,7%	70,9%	+2,8%	0,3%	0,2%
Trentino-Alto Adige	234	42,1%	57,8%	+1,1%	0,1%	0,0%
Umbria	311	19,9%	79,7%	+1,5%	0,3%	0,0%
Valle d'Aosta	19	36,7%	63,0%	+5,2%	0,2%	0,1%
Veneto	1.818	30,6%	69,0%	+2,4%	0,4%	0,1%
<b>ITALIA</b>	<b>20.404</b>	<b>31,1%</b>	<b>68,1%</b>	<b>+2,4%</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,3%</b>

Mercato libero - gas naturale - Domestici - mar'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 8. Punti di riconsegna Condominio uso domestico (migliaia) e mercato – marzo 2023.

REGIONE	Condomini <200.000 Smc					
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	Variation e da sett '22	FUI	FDD
Abruzzo	2,5	20,2%	75,9%	+0,3%	3,91%	0,00%
Basilicata	0,5	32,7%	63,6%	+6,1%	3,66%	0,00%
Calabria	0,9	37,5%	57,8%	+2,7%	4,44%	0,23%
Campania	3,3	29,2%	65,7%	-3,6%	4,95%	0,12%
Emilia-Romagna	20,2	26,2%	73,0%	+0,7%	0,77%	0,05%
Friuli-Venezia Giulia	4,7	16,8%	80,9%	+0,3%	2,22%	0,13%
Lazio	22,2	29,2%	61,5%	-4,6%	9,28%	0,06%
Liguria	10,3	15,3%	78,4%	-5,0%	6,24%	0,05%
Lombardia	52,7	17,7%	77,0%	-2,2%	5,28%	0,03%
Marche	3,0	25,3%	73,3%	+0,3%	1,38%	0,00%
Molise	0,5	14,8%	81,9%	+1,5%	3,35%	0,00%
Piemonte	31,9	22,6%	71,2%	-1,3%	6,16%	0,04%
Puglia	5,6	65,2%	33,9%	+2,6%	0,92%	0,00%
Sicilia	3,2	55,8%	42,4%	+1,5%	1,24%	0,53%
Toscana	9,4	24,6%	70,9%	-1,5%	4,50%	0,02%
Trentino-Alto Adige	8,3	25,5%	74,3%	+1,6%	0,23%	0,00%
Umbria	1,4	16,1%	79,7%	-1,5%	4,20%	0,00%
Valle d'Aosta	0,8	32,6%	63,1%	-1,1%	4,25%	0,00%
Veneto	14,2	19,6%	78,2%	-0,6%	2,26%	0,02%
<b>ITALIA</b>	<b>196</b>	<b>23,8%</b>	<b>71,5%</b>	<b>-1,4%</b>	<b>4,62%</b>	<b>0,05%</b>

Mercato libero - gas naturale - Condomini - mar'2



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 9. Punti di riconsegna Altri usi < 50.000 Smc (migliaia) e mercato – marzo 2023.

REGIONE	Altri usi <50.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Mercato libero	Variation e da sett '22	FUI	FDD
Abruzzo	31	96,6%	-0,8%	3,22%	0,20%
Basilicata	9	95,3%	-2,4%	4,54%	0,11%
Calabria	12	93,4%	-0,9%	6,48%	0,14%
Campania	40	93,8%	-2,1%	5,41%	0,83%
Emilia-Romagna	155	98,6%	-0,5%	1,14%	0,23%
Friuli-Venezia Giulia	34	97,5%	-0,7%	2,19%	0,29%
Lazio	68	96,4%	-1,2%	3,30%	0,33%
Liguria	30	97,4%	-1,0%	2,10%	0,49%
Lombardia	271	97,6%	-1,1%	2,22%	0,19%
Marche	40	97,9%	-0,8%	1,91%	0,16%
Molise	6	95,1%	-1,2%	4,67%	0,25%
Piemonte	118	97,5%	-1,2%	2,26%	0,19%
Puglia	37	95,6%	-0,7%	4,03%	0,40%
Sicilia	26	93,2%	-1,1%	6,11%	0,65%
Toscana	82	98,1%	-0,6%	1,72%	0,16%
Trentino-Alto Adige	25	99,5%	-0,2%	0,45%	0,01%
Umbria	20	98,1%	-0,9%	1,87%	0,01%
Valle d'Aosta	2	98,1%	-0,2%	1,87%	0,05%
Veneto	147	98,1%	-0,7%	1,86%	0,06%
<b>ITALIA</b>	<b>1.153</b>	<b>97,4%</b>	<b>-0,9%</b>	<b>2,36%</b>	<b>0,23%</b>

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



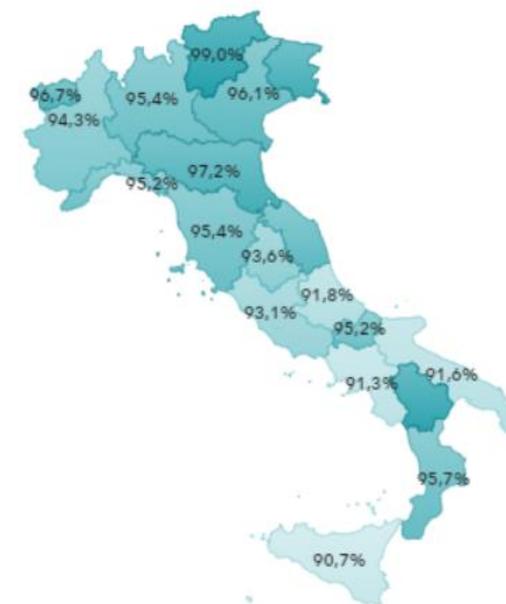
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

**Grafico 10. Punti di riconsegna Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc (migliaia) e mercato – marzo 2023.**

marzo '23 REGIONE	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Mercato libero	Variazione da sett '22	FUI	FDD
Abruzzo	0	91,8%	-3,3%	1,65%	6,58%
Basilicata	0	98,4%	-1,6%	0,00%	1,59%
Calabria	0	95,7%	-2,5%	0,00%	4,35%
Campania	0	91,3%	-6,5%	0,32%	8,41%
Emilia-Romagna	3	97,2%	-1,9%	0,16%	2,62%
Friuli-Venezia					
Giulia	1	97,7%	+0,2%	0,19%	2,14%
Lazio	1	93,1%	-1,1%	1,32%	5,61%
Liguria	0	95,2%	-2,5%	1,98%	2,83%
Lombardia	5	95,4%	-2,7%	0,42%	4,16%
Marche	0	96,1%	-2,5%	0,49%	3,41%
Molise	0	95,2%	+2,3%	0,00%	4,76%
Piemonte	2	94,3%	-3,4%	0,23%	5,44%
Puglia	0	91,6%	-1,6%	2,94%	5,46%
Sicilia	0	90,7%	-4,8%	3,97%	5,30%
Toscana	1	95,4%	-2,3%	0,44%	4,16%
Trentino-Alto Adige	1	99,0%	+0,3%	0,00%	0,99%
Umbria	0	93,6%	-5,0%	0,00%	6,36%
Valle d'Aosta	0	96,7%	-3,3%	0,00%	3,33%
Veneto	2	96,1%	-0,5%	0,41%	3,45%
<b>ITALIA</b>	<b>18</b>	<b>95,5%</b>	<b>-2,1%</b>	<b>0,48%</b>	<b>3,99%</b>

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



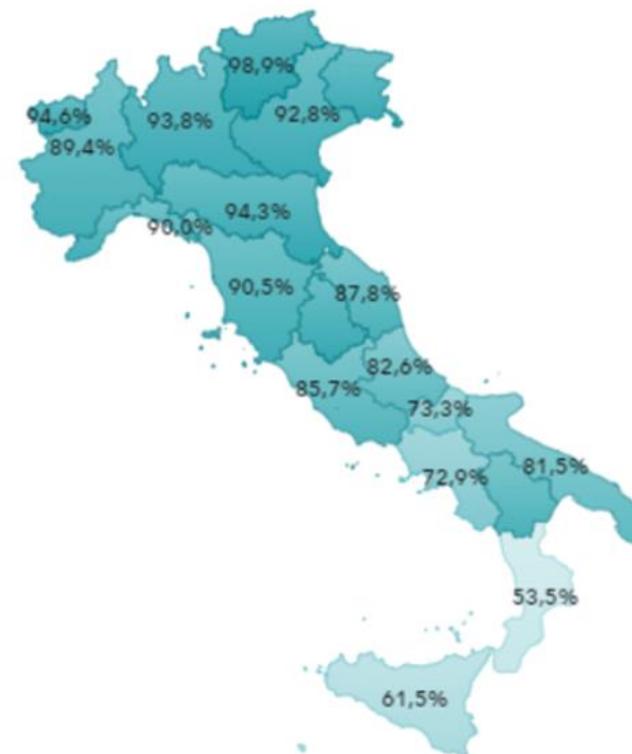
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

Grafico 11. Punti di riconsegna Attività di Servizio Pubblico < 200.000 Smc (migliaia) e mercato – marzo 2023.

marzo '23					
Attività di servizio pubblico <200.000 Smc					
REGIONE	PdR serviti (migliaia)	Mercato libero	Variazione da sett '22	FUI	FDD
Abruzzo	2	82,6%	+0,6%	17,43%	0,00%
Basilicata	1	87,6%	-3,4%	12,42%	0,00%
Calabria	2	53,5%	-0,5%	46,50%	0,00%
Campania	5	72,9%	+1,2%	27,09%	0,04%
Emilia-Romagna	5	94,3%	-0,2%	5,67%	0,04%
Friuli-Venezia Giulia	2	93,7%	+0,7%	6,25%	0,06%
Lazio	8	85,7%	+1,7%	14,22%	0,09%
Liguria	2	90,0%	-0,2%	10,04%	0,00%
Lombardia	11	93,8%	-0,2%	6,19%	0,04%
Marche	3	87,8%	-3,0%	12,09%	0,12%
Molise	1	73,3%	-6,9%	26,70%	0,00%
Piemonte	6	89,4%	-3,7%	10,51%	0,14%
Puglia	3	81,5%	-0,7%	18,47%	0,00%
Sicilia	3	61,5%	-5,3%	38,47%	0,06%
Toscana	4	90,5%	+1,5%	9,36%	0,16%
Trentino-Alto Adige	2	98,9%	+0,8%	1,08%	0,06%
Umbria	2	93,8%	-0,3%	6,16%	0,06%
Valle d'Aosta	0	94,6%	00%	5,38%	0,00%
Veneto	5	92,8%	+2,4%	7,10%	0,08%
<b>ITALIA</b>	<b>66</b>	<b>86,4%</b>	<b>-0,5%</b>	<b>13,56%</b>	<b>0,06%</b>

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



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

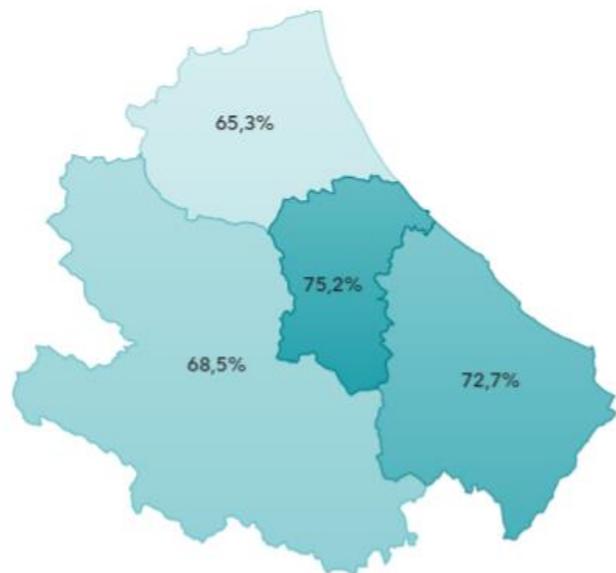
## REGIONE ABRUZZO

Scheda regionale 21. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '23 – Abruzzo.

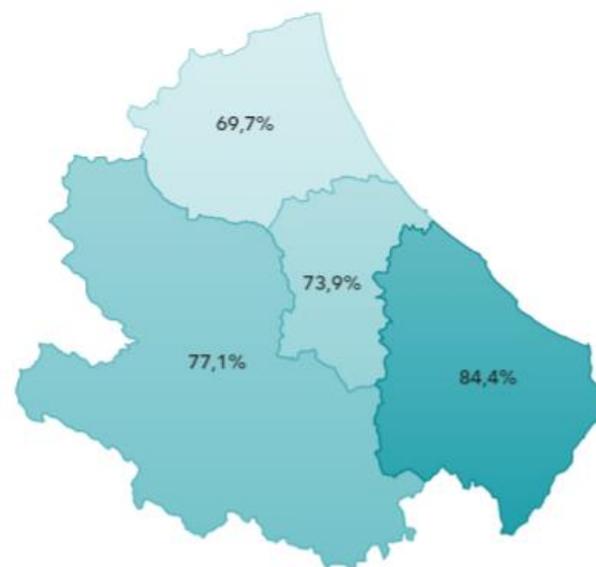
mar '23 Abruzzo	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Chieti	155	25,7%	72,7%	1,5%	0,1%
L'Aquila	154	30,0%	68,5%	1,4%	0,1%
Pescara	131	22,7%	75,2%	1,7%	0,4%
Teramo	134	34,2%	65,3%	0,5%	0,1%
<b>Abruzzo</b>	<b>574</b>	<b>28,2%</b>	<b>70,4%</b>	<b>1,3%</b>	<b>0,2%</b>

mar '23 Abruzzo	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Chieti	429	13,3%	84,4%	2,3%	0,00%
L'Aquila	850	18,6%	77,1%	4,4%	0,00%
Pescara	763	19,7%	73,9%	6,4%	0,00%
Teramo	491	29,7%	69,7%	0,6%	0,00%
<b>Abruzzo</b>	<b>3.000</b>	<b>20,2%</b>	<b>75,9%</b>	<b>3,9%</b>	<b>0,00%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar'23



Condomini- settore gas - mercato libero - mar'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

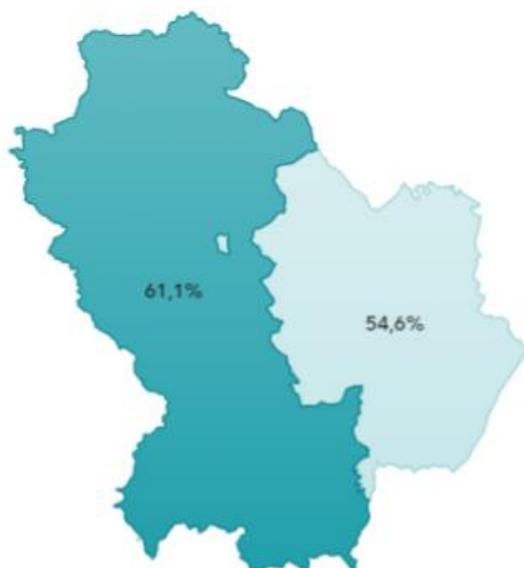
## REGIONE BASILICATA

Scheda regionale 22. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '23 – Basilicata

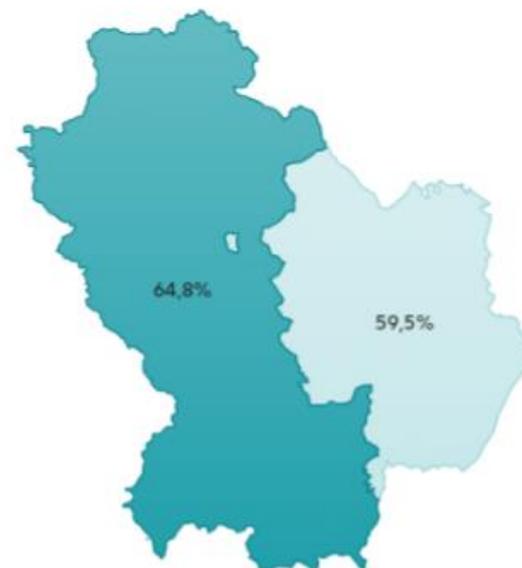
mar '23 Basilicata	Domestici < 200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Matera	70	45,1%	54,6%	0,3%	0,0%
Potenza	112	38,4%	61,1%	0,5%	0,0%
<b>Basilicata</b>	<b>183</b>	<b>41,0%</b>	<b>58,5%</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,0%</b>

mar '23 Basilicata	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Matera	126	38,9%	59,5%	1,6%	0,00%
Potenza	421	30,9%	64,8%	4,3%	0,00%
<b>Basilicata</b>	<b>1.000</b>	<b>32,7%</b>	<b>63,6%</b>	<b>3,7%</b>	<b>0,00%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar'23



Condomini- settore gas - mercato libero - mar'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

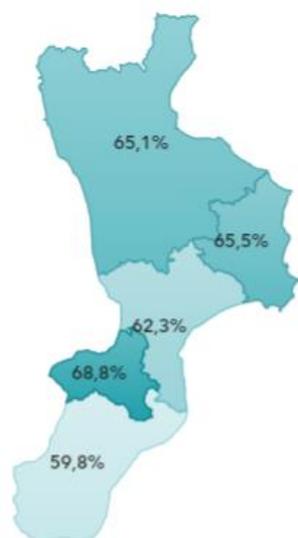
## REGIONE CALABRIA

### Scheda regionale 23. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '23 – Calabria

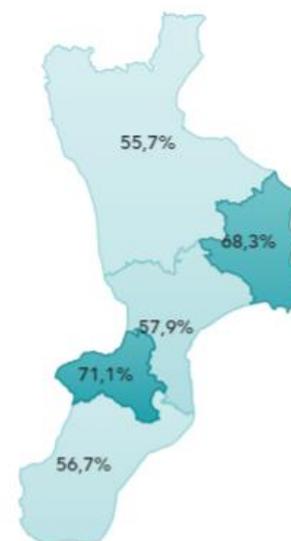
mar '22 Calabria	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Catanzaro	75	37,0%	62,3%	0,7%	0,0%
Cosenza	156	33,6%	65,1%	1,3%	0,1%
Crotone	30	33,6%	65,5%	0,8%	0,0%
Reggio di Calabria	90	38,6%	59,8%	1,2%	0,4%
Vibo Valentia	26	29,5%	68,8%	1,6%	0,0%
<b>Calabria</b>	<b>377</b>	<b>35,2%</b>	<b>63,6%</b>	<b>1,1%</b>	<b>0,1%</b>

mar '23 Calabria	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Catanzaro	183	41,0%	57,9%	1,1%	0,00%
Cosenza	409	36,7%	55,7%	7,1%	0,49%
Crotone	41	29,3%	68,3%	2,4%	0,00%
Reggio di Calabria	201	41,3%	56,7%	2,0%	0,00%
Vibo Valentia	45	22,2%	71,1%	6,7%	0,00%
<b>Calabria</b>	<b>1.000</b>	<b>37,5%</b>	<b>57,8%</b>	<b>4,4%</b>	<b>0,23%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar'23



Condomini- settore gas - mercato libero - mar'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

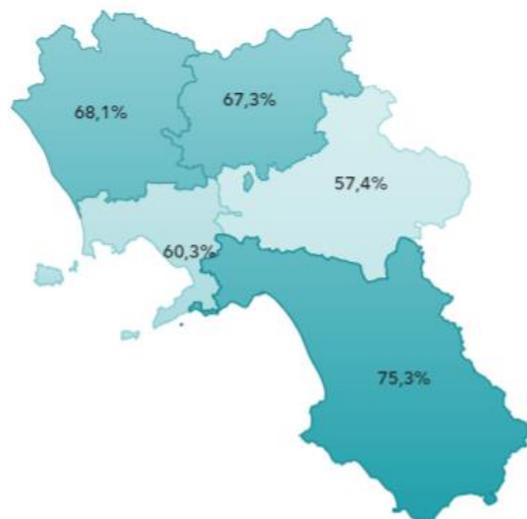
## REGIONE CAMPANIA

Scheda regionale 24. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '23 – Campania

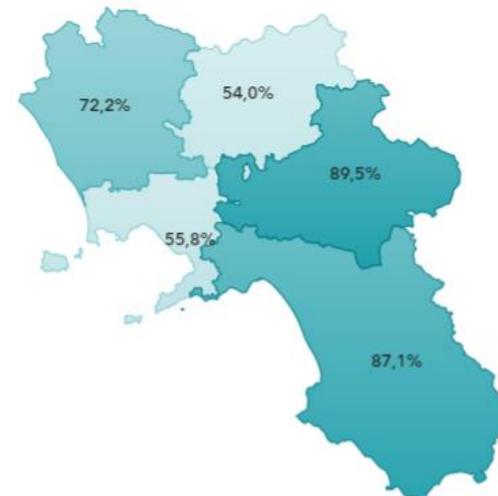
mar '23 Campania	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Avellino	103	41,9%	57,4%	0,3%	0,4%
Benevento	59	31,7%	67,3%	0,7%	0,3%
Caserta	187	31,0%	68,1%	0,7%	0,2%
Napoli	697	37,9%	60,3%	1,0%	0,9%
Salerno	214	21,3%	75,3%	2,5%	0,9%
<b>Campania</b>	<b>1.261</b>	<b>34,1%</b>	<b>64,1%</b>	<b>1,1%</b>	<b>0,7%</b>

mar '23 Campania	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Avellino	220	8,6%	89,5%	1,8%	0,00%
Benevento	124	46,0%	54,0%	0,0%	0,00%
Caserta	363	26,7%	72,2%	1,1%	0,00%
Napoli	1.966	37,5%	55,8%	6,5%	0,15%
Salerno	622	8,2%	87,1%	4,5%	0,16%
<b>Campania</b>	<b>3.000</b>	<b>29,2%</b>	<b>65,7%</b>	<b>5,0%</b>	<b>0,12%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar'23



Condomini- settore gas - mercato libero - mar'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

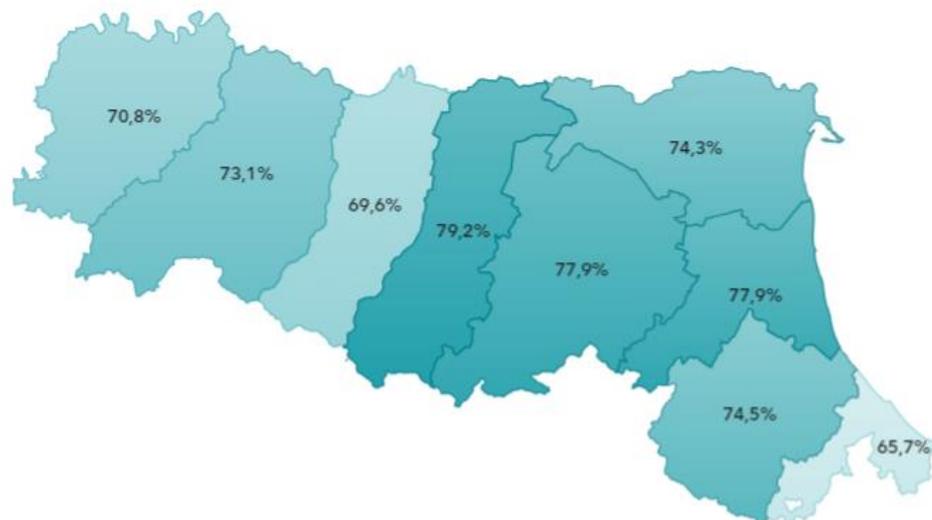
## REGIONE EMILIA-ROMAGNA

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

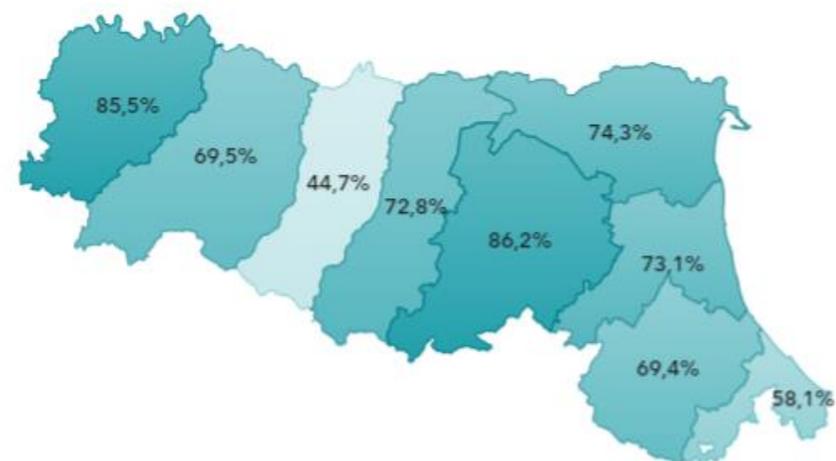
mar '23 Emilia-Romagna	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Bologna	450	21,7%	77,9%	0,2%	0,2%
Ferrara	166	25,2%	74,3%	0,3%	0,3%
Forlì-Cesena	167	25,2%	74,5%	0,1%	0,1%
Modena	292	20,4%	79,2%	0,2%	0,2%
Parma	192	26,3%	73,1%	0,2%	0,3%
Piacenza	127	28,8%	70,8%	0,3%	0,2%
Ravenna	188	21,8%	77,9%	0,2%	0,1%
Reggio Emilia	204	29,8%	69,6%	0,3%	0,3%
Rimini	156	33,9%	65,7%	0,3%	0,1%
<b>Emilia-Romagna</b>	<b>1.942</b>	<b>24,9%</b>	<b>74,7%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,2%</b>

mar '23 Emilia-Romagna	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Bologna	6.859	13,5%	86,2%	0,3%	0,04%
Ferrara	637	24,6%	74,3%	0,8%	0,31%
Forlì-Cesena	1.404	30,0%	69,4%	0,4%	0,21%
Modena	4.112	26,9%	72,8%	0,3%	0,00%
Parma	1.832	27,7%	69,5%	2,7%	0,05%
Piacenza	733	13,5%	85,5%	1,0%	0,00%
Ravenna	1.079	24,4%	73,1%	2,5%	0,00%
Reggio Emilia	2.662	54,4%	44,7%	0,8%	0,08%
Rimini	930	41,3%	58,1%	0,6%	0,00%
<b>Emilia-Romagna</b>	<b>20.000</b>	<b>26,2%</b>	<b>73,0%</b>	<b>0,8%</b>	<b>0,05%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar'23



Condomini- settore gas - mercato libero - mar'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

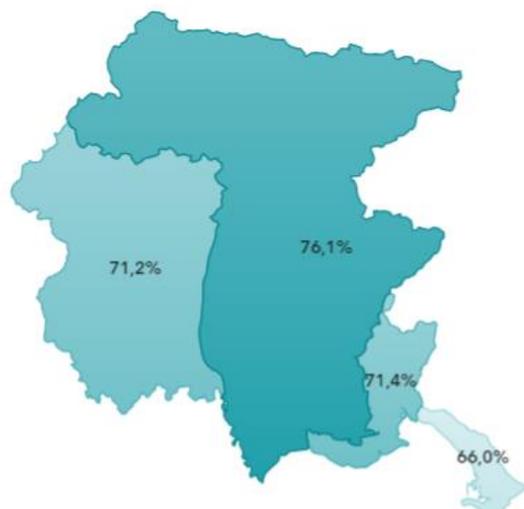
## REGIONE FRIULI-VENEZIA GIULIA

### Scheda regionale 26. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo '23 – Friuli-Venezia Giulia

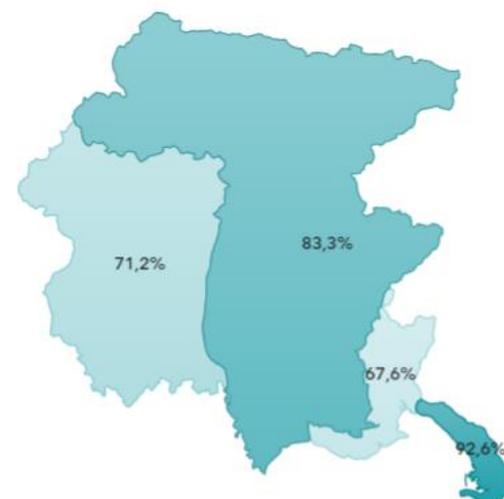
mar '23 Friuli-Venezia Giulia	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Gorizia	60	27,7%	71,4%	0,5%	0,4%
Pordenone	109	28,4%	71,2%	0,3%	0,1%
Trieste	109	31,7%	66,0%	1,2%	1,2%
Udine	191	23,2%	76,1%	0,5%	0,1%
<b>Friuli-Venezia Giulia</b>	<b>469</b>	<b>27,0%</b>	<b>72,0%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,4%</b>

mar '23 Friuli-Venezia Giulia	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Gorizia	513	26,9%	67,6%	5,3%	0,19%
Pordenone	1.234	26,9%	71,2%	1,9%	0,00%
Trieste	1.255	6,4%	92,6%	0,7%	0,32%
Udine	1.690	14,0%	83,3%	2,7%	0,06%
<b>Friuli-Venezia Giulia</b>	<b>5.000</b>	<b>16,8%</b>	<b>80,9%</b>	<b>2,2%</b>	<b>0,13%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar'23



Condomini- settore gas - mercato libero - mar'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

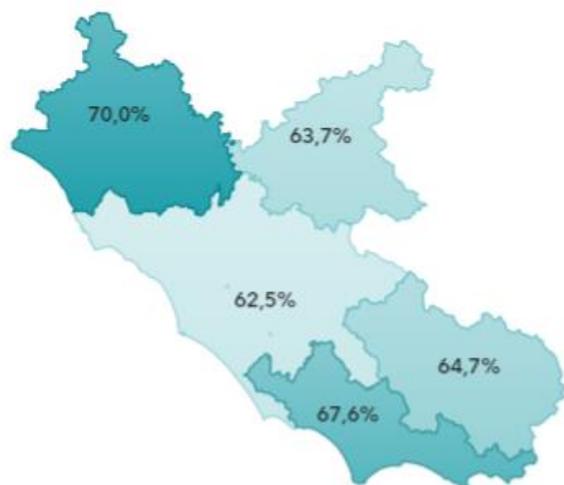
## REGIONE LAZIO

### Scheda regionale 27. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '23 – Lazio

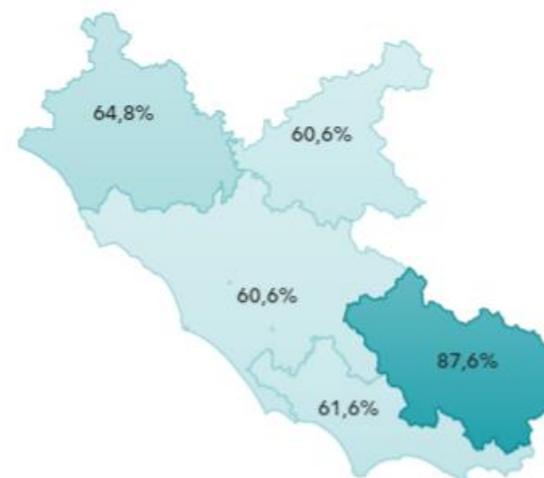
mar'23 Lazio	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Frosinone	112	34,5%	64,7%	0,5%	0,3%
Latina	154	31,7%	67,6%	0,3%	0,4%
Rieti	44	35,2%	63,7%	0,4%	0,7%
Roma	1.677	36,9%	62,5%	0,4%	0,2%
Viterbo	99	29,6%	70,0%	0,3%	0,1%
<b>Lazio</b>	<b>2.086</b>	<b>36,0%</b>	<b>63,4%</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,3%</b>

mar'23 Lazio	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Frosinone	607	11,9%	87,6%	0,5%	-
Latina	654	35,8%	61,6%	2,6%	-
Rieti	274	32,1%	60,6%	7,3%	0,00%
Roma	20.276	29,4%	60,6%	10,0%	0,06%
Viterbo	420	34,3%	64,8%	1,0%	-
<b>Lazio</b>	<b>22.000</b>	<b>29,2%</b>	<b>61,5%</b>	<b>9,3%</b>	<b>0,06%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar'23



Condomini- settore gas - mercato libero - mar'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

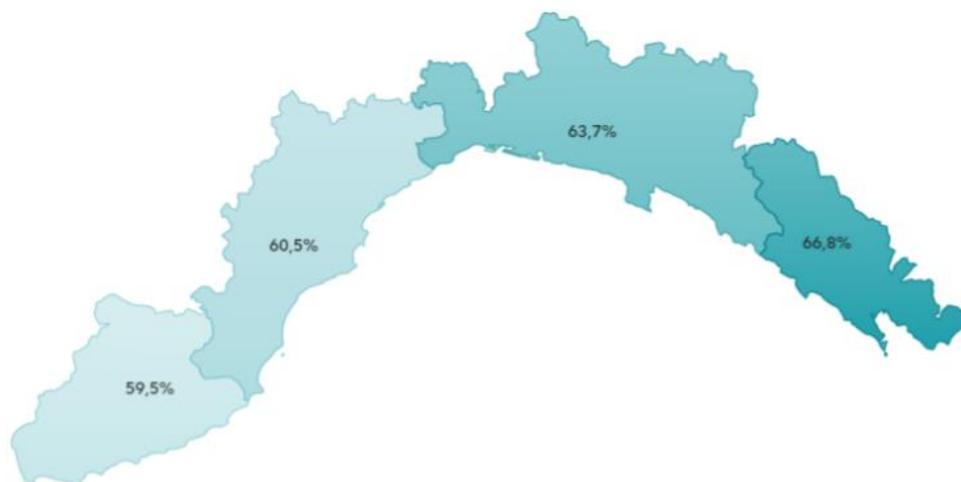
## REGIONE LIGURIA

### Scheda regionale 28. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '23 – Liguria

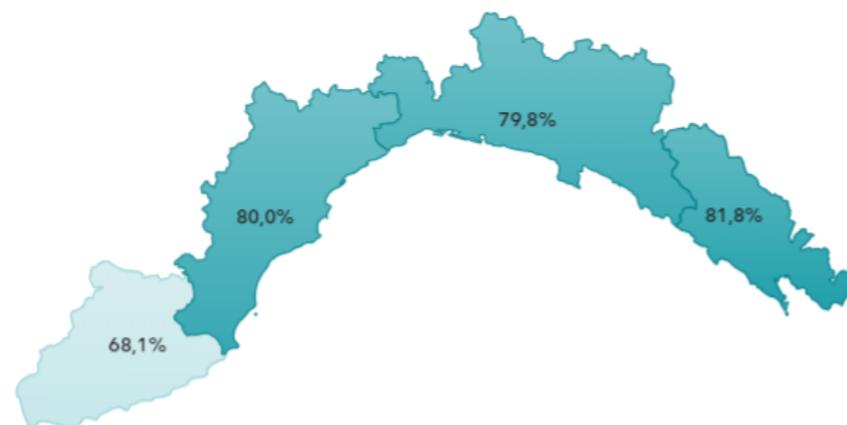
mar'23 Liguria	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Genova	419	35,2%	63,7%	0,3%	0,8%
Imperia	101	39,7%	59,5%	0,4%	0,4%
La Spezia	105	32,9%	66,8%	0,3%	0,1%
Savona	161	38,6%	60,5%	0,6%	0,3%
<b>Liguria</b>	<b>786</b>	<b>36,2%</b>	<b>62,9%</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,5%</b>

mar'23 Liguria	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Genova	6.389	13,0%	79,8%	7,1%	0,08%
Imperia	1.400	29,3%	68,1%	2,6%	0,00%
La Spezia	720	11,8%	81,8%	6,4%	0,00%
Savona	1.813	14,1%	80,0%	5,9%	0,00%
<b>Liguria</b>	<b>10.000</b>	<b>15,3%</b>	<b>78,4%</b>	<b>6,2%</b>	<b>0,05%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar'23



Condomini- settore gas - mercato libero - mar'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

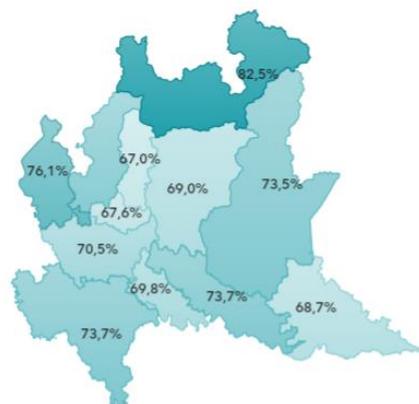
## REGIONE LOMBARDIA

### Scheda regionale 29. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '23 – Lombardia

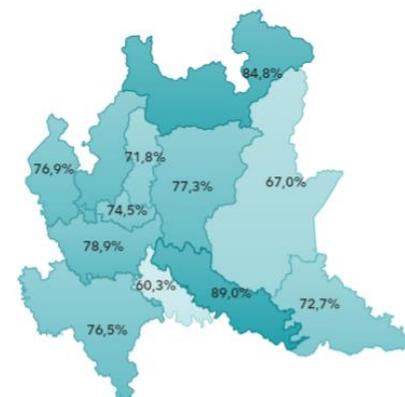
mar '22 Lombardia	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Bergamo	482	30,2%	69,0%	0,7%	0,1%
Brescia	495	25,9%	73,5%	0,5%	0,1%
Como	253	26,5%	72,8%	0,6%	0,1%
Cremona	150	25,6%	73,7%	0,6%	0,2%
Lecco	143	32,5%	67,0%	0,4%	0,0%
Lodi	96	29,0%	69,8%	0,8%	0,4%
Mantova	156	30,6%	68,7%	0,5%	0,1%
Milano	1.408	28,4%	70,5%	0,5%	0,6%
Monza e Brianza	360	31,6%	67,6%	0,6%	0,2%
Pavia	240	25,7%	73,7%	0,5%	0,2%
Sondrio	44	16,6%	82,5%	1,0%	0,0%
Varese	373	23,2%	76,1%	0,5%	0,2%
<b>Lombardia</b>	<b>4.202</b>	<b>27,9%</b>	<b>71,3%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,3%</b>

mar '23 Lombardia	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Bergamo	3.931	18,6%	77,3%	4,1%	-
Brescia	2.275	31,8%	67,0%	1,1%	-
Como	2.632	20,0%	77,4%	2,6%	-
Cremona	447	10,1%	89,0%	0,4%	0,00
Lecco	2.177	24,8%	71,8%	3,4%	-
Lodi	509	33,4%	60,3%	6,1%	0,2%
Mantova	653	26,3%	72,7%	0,9%	-
Milano	25.663	13,9%	78,9%	7,2%	0,05%
Monza e Brianza	5.206	18,4%	74,5%	7,1%	-
Pavia	3.090	21,6%	76,5%	1,9%	0,00
Sondrio	737	11,4%	84,8%	3,8%	-
Varese	5.423	21,1%	76,9%	2,0%	-
<b>Lombardia</b>	<b>53.000</b>	<b>17,7%</b>	<b>77,0%</b>	<b>5,3%</b>	<b>0,03%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar'23



Condomini- settore gas - mercato libero - mar'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

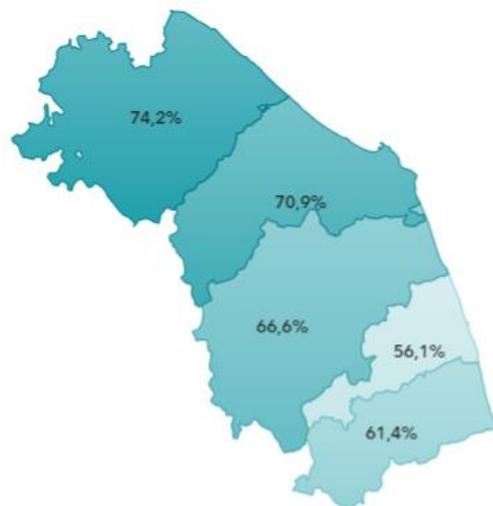
## REGIONE MARCHE

### Scheda regionale 30. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '23 – Marche

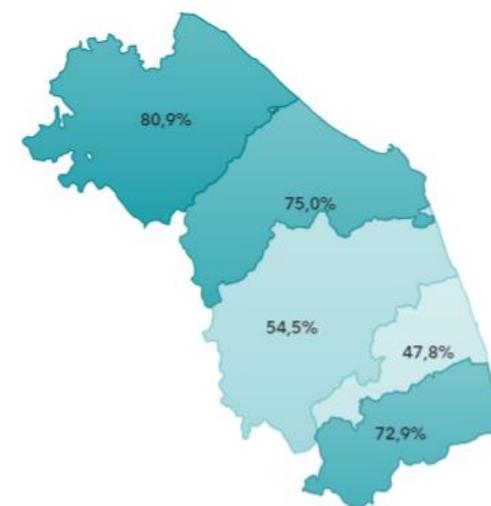
mar '22 Marche	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Ancona	194	28,4%	70,9%	0,3%	0,3%
Ascoli Piceno	85	38,3%	61,4%	0,3%	0,1%
Fermo	65	43,6%	56,1%	0,3%	0,006%
Macerata	114	33,1%	66,6%	0,2%	0,021%
Pesaro e Urbino	134	25,5%	74,2%	0,2%	0,1%
<b>Marche</b>	<b>593</b>	<b>31,8%</b>	<b>67,8%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,1%</b>

mar '23 Marche	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Ancona	801	22,0%	75,0%	3,0%	0,00%
Ascoli Piceno	447	26,4%	72,9%	0,7%	-
Fermo	207	51,2%	47,8%	0,01	-
Macerata	301	44,5%	54,5%	1,0%	-
Pesaro e Urbino	1.282	18,3%	80,9%	0,8%	-
<b>Marche</b>	<b>3.000</b>	<b>25,3%</b>	<b>73,3%</b>	<b>1,4%</b>	<b>0,00%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar'23



Condomini- settore gas - mercato libero - mar'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

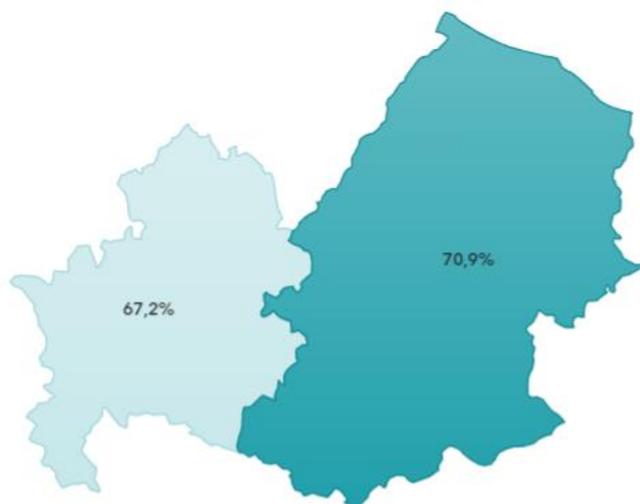
## REGIONE MOLISE

Scheda regionale 31. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '23 – Molise

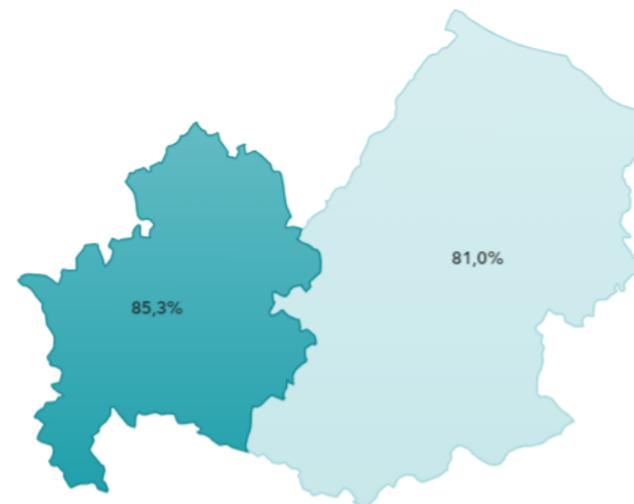
mar '22 Molise	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Campobasso	81	28,3%	70,9%	0,7%	0,1%
Isernia	32	31,5%	67,2%	1,1%	0,3%
<b>Molise</b>	<b>113</b>	<b>29,2%</b>	<b>69,9%</b>	<b>0,8%</b>	<b>0,1%</b>

mar '23 Molise	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Campobasso	406	15,0%	81,0%	3,9%	-
Isernia	102	13,7%	85,3%	1,0%	-
<b>Molise</b>	<b>1.000</b>	<b>14,8%</b>	<b>81,9%</b>	<b>3,4%</b>	-

Domestici - settore gas - mercato libero - mar'23



Condomini- settore gas - mercato libero - mar'23



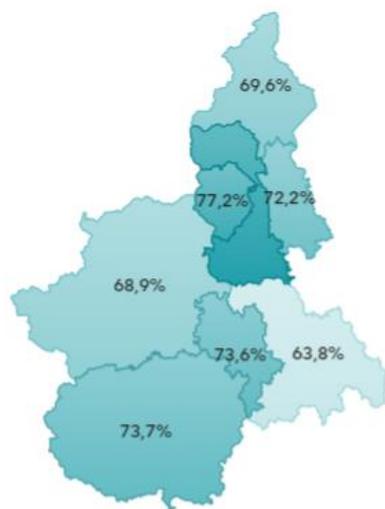
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE PIEMONTE

### Scheda regionale 32. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '23 – Piemonte

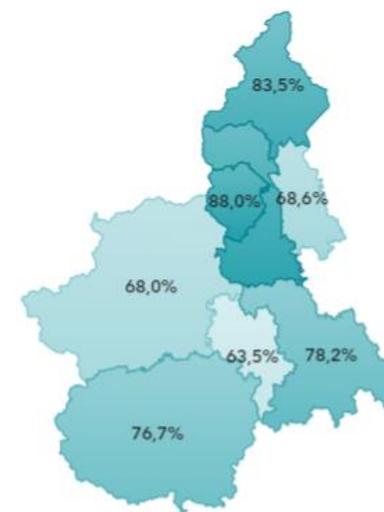
mar '22 Piemonte	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Alessandria	177	35,7%	63,8%	0,3%	0,3%
Asti	75	25,6%	73,6%	0,5%	0,3%
Biella	60	22,2%	77,2%	0,3%	0,3%
Cuneo	191	25,9%	73,7%	0,3%	0,1%
Novara	158	26,8%	72,2%	0,7%	0,3%
Torino	945	30,2%	68,9%	0,4%	0,5%
Verbania- Cusio-Ossola	85	29,8%	69,6%	0,4%	0,2%
Vercelli	69	19,2%	79,9%	0,5%	0,4%
<b>Piemonte</b>	<b>1.758</b>	<b>29,1%</b>	<b>70,2%</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,4%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar'23



mar '23 Piemonte	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Alessandria	2.825	18,5%	78,2%	0,03	0,00%
Asti	1.780	25,0%	63,5%	0,11	0,00
Biella	855	10,2%	88,0%	1,87%	0,00%
Cuneo	3.684	22,1%	76,7%	1,22%	0,05%
Novara	2.367	28,3%	68,6%	3,08%	0,00%
Torino	18.606	23,8%	68,0%	8,15%	0,05%
Verbanio-Cusio- Ossola	958	16,0%	83,5%	0,52%	-
Vercelli	823	12,3%	86,4%	1,34%	-
<b>Piemonte</b>	<b>32.000</b>	<b>22,6%</b>	<b>71,2%</b>	<b>6,16%</b>	<b>0,04%</b>

Condomini- settore gas - mercato libero - mar'23



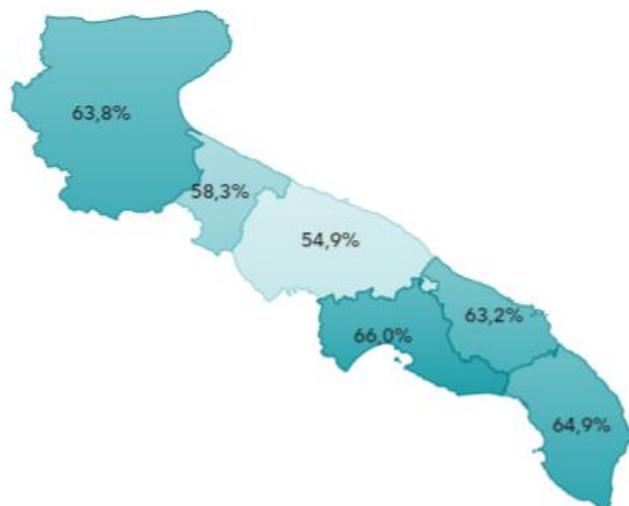
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE PUGLIA

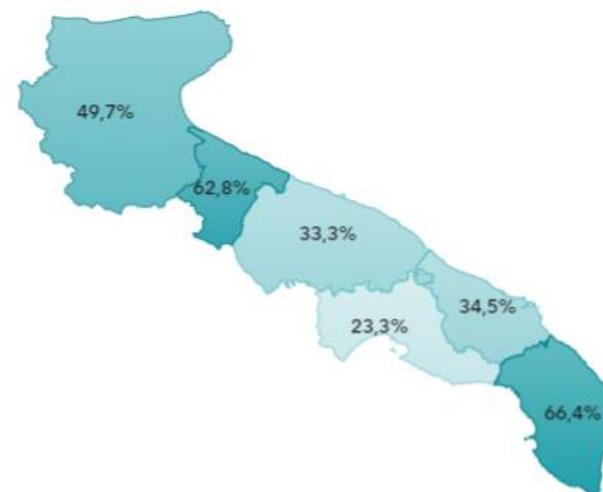
### Scheda regionale 33. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo '23 – Puglia

mar '23 Puglia	DOMESTICI <200.000 Smc					mar '23 Puglia	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
Bari	427	44,3%	54,9%	0,7%	0,2%	Bari	2.413	65,8%	33,3%	1,0%	-
Barletta- Andria- Trani	134	41,1%	58,3%	0,5%	0,1%	Barletta- Andria- Trani	247	35,2%	62,8%	2,0%	-
Brindisi	112	35,7%	63,2%	0,8%	0,2%	Brindisi	504	64,7%	34,5%	0,8%	-
Foggia	196	34,8%	63,8%	1,0%	0,4%	Foggia	531	49,0%	49,7%	1,3%	0,00%
Lecce	221	34,2%	64,9%	0,8%	0,1%	Lecce	140	29,3%	66,4%	4,3%	-
Taranto	174	33,1%	66,0%	0,6%	0,3%	Taranto	1.796	76,3%	23,3%	0,4%	-
<b>Puglia</b>	<b>1.265</b>	<b>38,4%</b>	<b>60,7%</b>	<b>0,7%</b>	<b>0,2%</b>	<b>Puglia</b>	<b>6.000</b>	<b>65,2%</b>	<b>33,9%</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,00%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar'23



Condomini- settore gas - mercato libero - mar'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

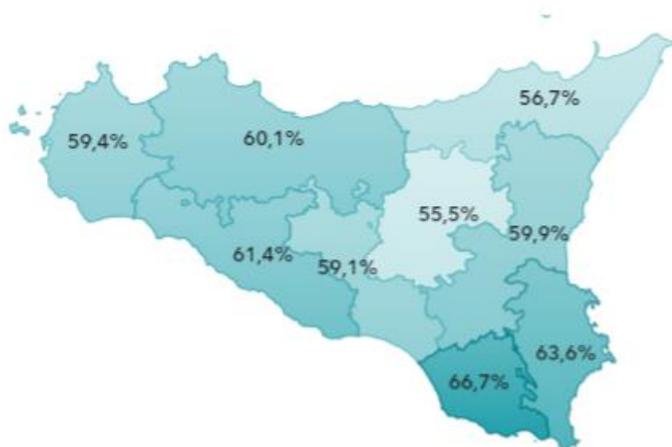
## REGIONE SICILIA

### Scheda regionale 34. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '23 – Sicilia

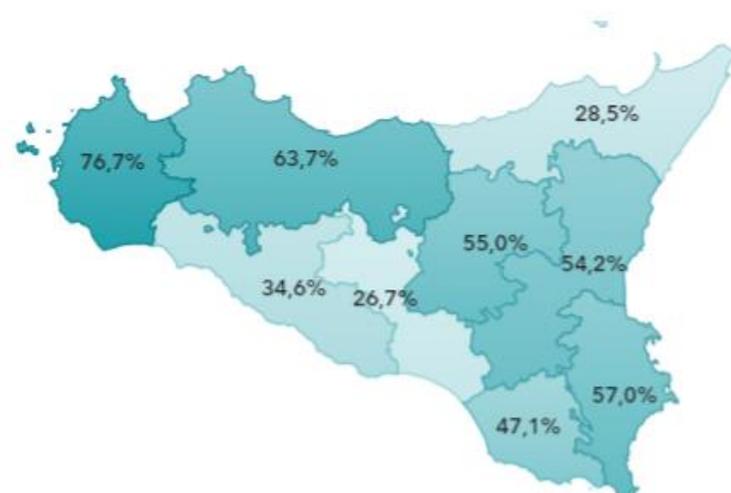
mar '23 Sicilia	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Agrigento	79	37,3%	61,4%	1,0%	0,4%
Caltanissetta	66	39,2%	59,1%	1,1%	0,6%
Catania	208	39,0%	59,9%	0,8%	0,2%
Enna	49	43,7%	55,5%	0,7%	0,0%
Messina	148	41,4%	56,7%	1,5%	0,3%
Palermo	250	38,4%	60,1%	0,5%	0,9%
Ragusa	52	32,3%	66,7%	0,6%	0,4%
Siracusa	57	35,7%	63,6%	0,7%	0,1%
Trapani	75	38,7%	59,4%	1,3%	0,6%
<b>Sicilia</b>	<b>983</b>	<b>38,8%</b>	<b>59,9%</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,5%</b>

mar '23 Sicilia	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Agrigento	332	63,9%	34,6%	1,5%	-
Caltanissetta	974	71,0%	26,7%	1,6%	0,6%
Catania	301	43,9%	54,2%	1,7%	0,3%
Enna	149	45,0%	55,0%	-	-
Messina	582	71,0%	28,5%	0,5%	-
Palermo	380	32,4%	63,7%	1,8%	2,1%
Ragusa	68	52,9%	47,1%	-	-
Siracusa	158	41,8%	57,0%	1,3%	-
Trapani	287	22,0%	76,7%	0,7%	0,01
<b>Sicilia</b>	<b>3.000</b>	<b>55,8%</b>	<b>42,4%</b>	<b>1,2%</b>	<b>0,5%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar'23



Condomini- settore gas - mercato libero - mar'23



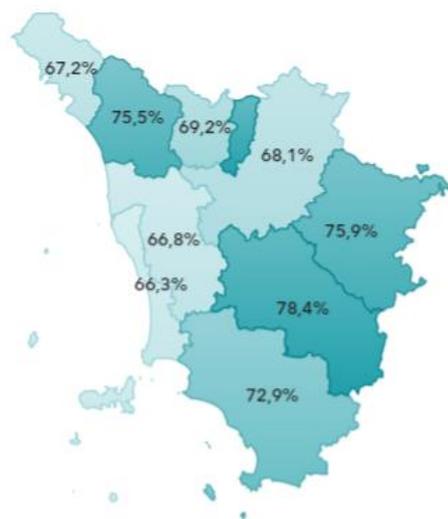
## REGIONE TOSCANA

### Scheda regionale 35. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '23 – Toscana

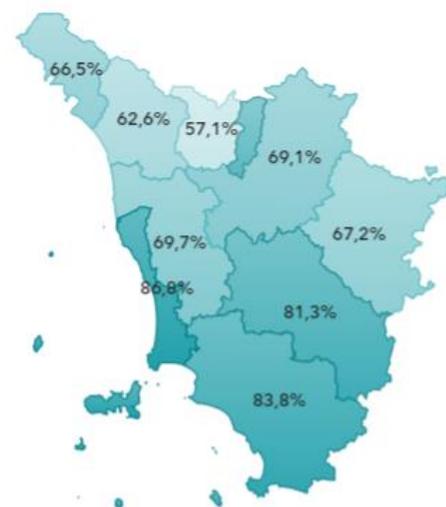
mar '23 Toscana	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Arezzo	119	23,8%	75,9%	0,2%	0,1%
Firenze	411	31,5%	68,1%	0,2%	0,1%
Grosseto	73	26,7%	72,9%	0,3%	0,1%
Livorno	126	32,7%	66,3%	0,3%	0,6%
Lucca	153	24,2%	75,5%	0,3%	0,1%
Massa-Carrara	84	32,1%	67,2%	0,4%	0,3%
Pisa	169	32,8%	66,8%	0,2%	0,1%
Pistoia	100	30,5%	69,2%	0,2%	0,1%
Prato	95	21,4%	78,2%	0,2%	0,1%
Siena	100	21,2%	78,4%	0,2%	0,2%
<b>Toscana</b>	<b>1.431</b>	<b>28,7%</b>	<b>70,9%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,2%</b>

mar '23 Toscana	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Arezzo	731	31,9%	67,2%	1,0%	-
Firenze	3.779	25,7%	69,1%	5,2%	0,03%
Grosseto	327	15,0%	83,8%	1,2%	-
Livorno	1.014	10,6%	86,8%	2,6%	0,00
Lucca	452	35,4%	62,6%	2,0%	-
Massa-Carrara	284	29,6%	66,5%	3,9%	-
Pisa	1.003	24,5%	69,7%	5,8%	-
Pistoia	840	36,0%	57,1%	6,9%	-
Prato	643	15,4%	76,4%	8,2%	-
Siena	336	18,2%	81,3%	0,6%	-
<b>Toscana</b>	<b>9.000</b>	<b>24,6%</b>	<b>70,9%</b>	<b>4,5%</b>	<b>0,02%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar'23



Condomini- settore gas - mercato libero - mar'23



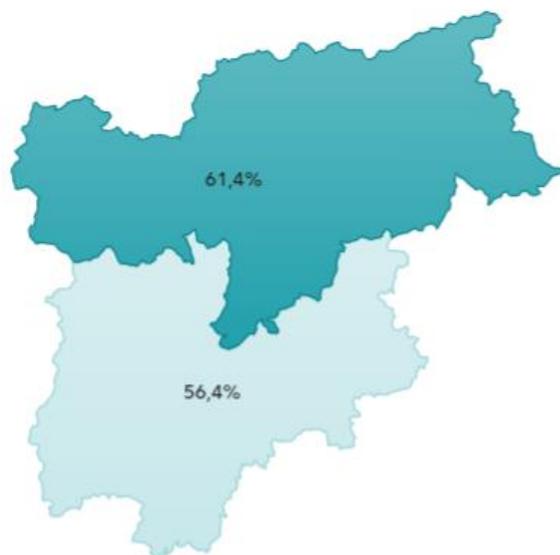
## REGIONE TRENTINO-ALTO ADIGE

### Scheda regionale 36. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '23 – Trentino-Alto Adige

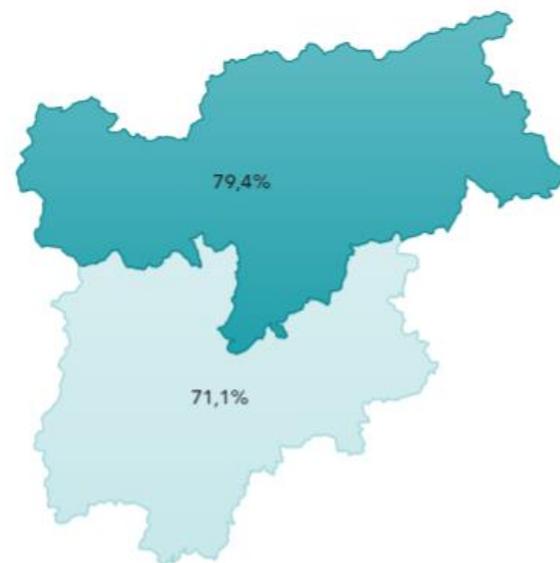
mar '23 Trentino-Alto Adige	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Bolzano	65	38,5%	61,4%	0,08%	0,002%
Trento	169	43,5%	56,4%	0,10%	0,006%
<b>Trentino-Alto Adige</b>	<b>234</b>	<b>42,1%</b>	<b>57,8%</b>	<b>0,10%</b>	<b>0,005%</b>

mar '23 Trentino-Alto Adige	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Bolzano/Bozen	3.152	20,4%	79,4%	0,19%	-
Trento	5.181	28,6%	71,1%	0,00	-
<b>Trentino-Alto Adige</b>	<b>8.000</b>	<b>25,5%</b>	<b>74,3%</b>	<b>0,23%</b>	-

Domestici - settore gas - mercato libero - mar'23



Condomini- settore gas - mercato libero - mar'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

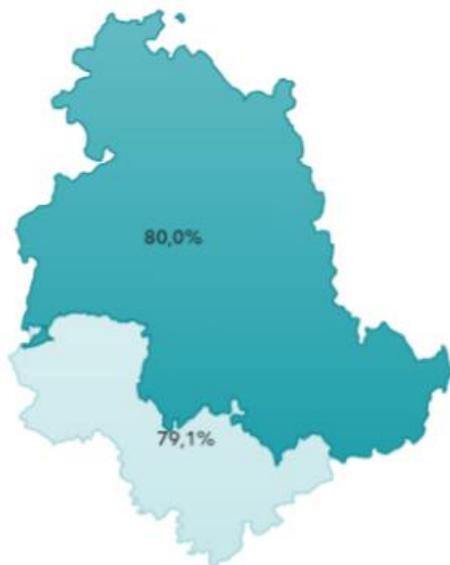
## REGIONE UMBRIA

### Scheda regionale 37. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '23 – Umbria

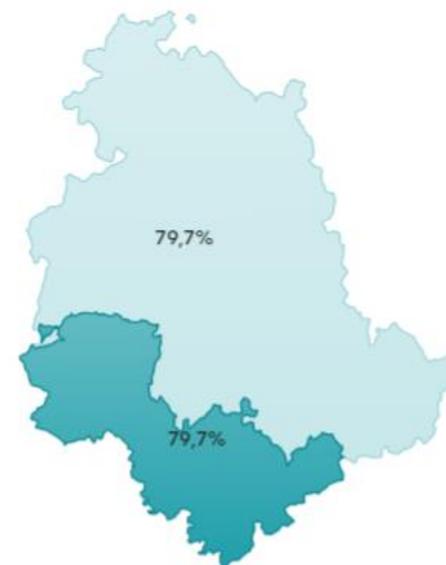
mar '23 Umbria	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Perugia	228	19,8%	80,0%	0,3%	0,03%
Terni	83	20,3%	79,1%	0,5%	0,04%
<b>Umbria</b>	<b>311</b>	<b>19,9%</b>	<b>79,7%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,03%</b>

mar '23 Umbria	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Perugia	877	16,9%	79,7%	3,4%	0,00%
Terni	528	14,8%	79,7%	5,5%	-
<b>Umbria</b>	<b>1.000</b>	<b>16,1%</b>	<b>79,7%</b>	<b>4,2%</b>	<b>0,00%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar'23



Condomini- settore gas - mercato libero - mar'23



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

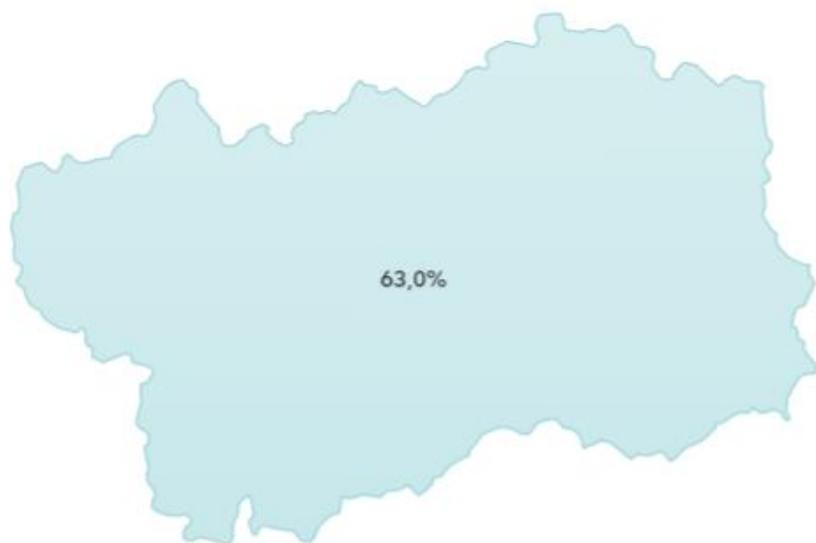
## REGIONE VALLE D'AOSTA

### Scheda regionale 38. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '23 – Valle d'Aosta

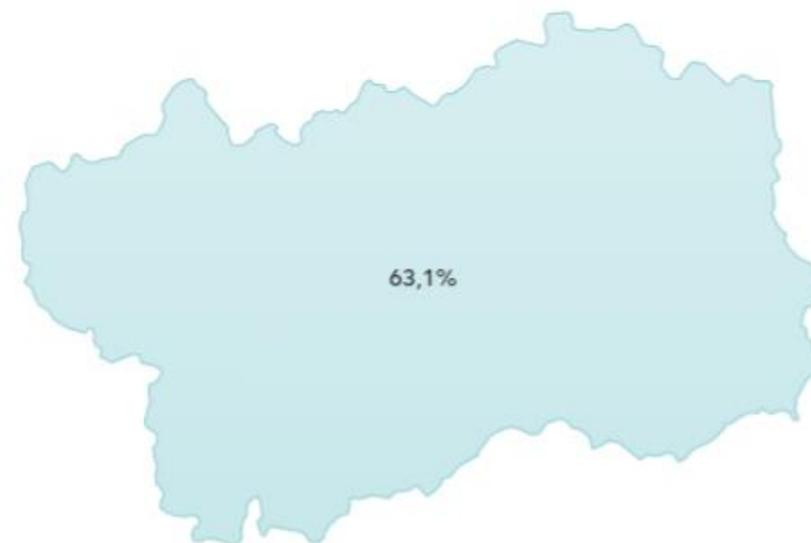
mar '23	DOMESTICI <200.000 Smc				
Valle d'Aosta	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Valle d'Aosta	<b>19</b>	<b>36,7%</b>	<b>63,0%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,1%</b>

Set '22	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
Valle d'Aosta	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Valle d'Aosta	<b>800</b>	<b>32,6%</b>	<b>63,1%</b>	<b>4,3%</b>	<b>-</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar'23



Condomini- settore gas - mercato libero - mar'23



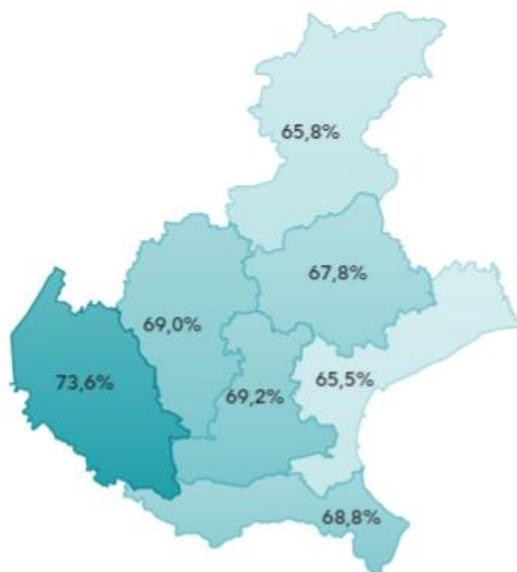
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## REGIONE VENETO

### Scheda regionale 39. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '23 – Veneto

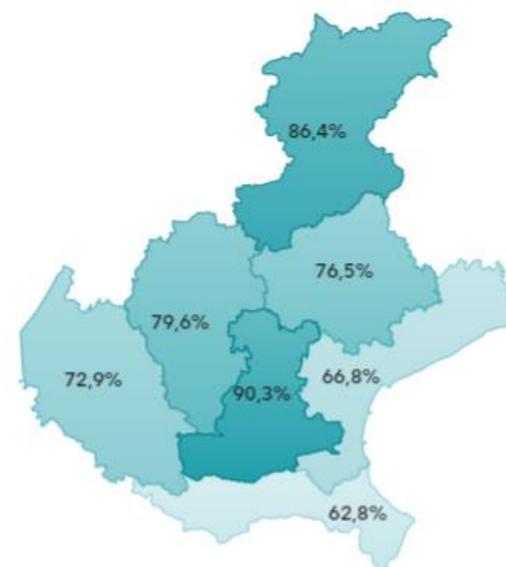
mar '23 Veneto	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Belluno	46	33,9%	65,8%	0,3%	0,002%
Padova	339	30,4%	69,2%	0,4%	0,02%
Rovigo	90	30,8%	68,8%	0,4%	0,05%
Treviso	282	31,9%	67,8%	0,3%	0,02%
Venezia	358	34,2%	65,5%	0,3%	0,12%
Verona	374	25,8%	73,6%	0,4%	0,17%
Vicenza	330	30,6%	69,0%	0,4%	0,02%
<b>Veneto</b>	<b>1.818</b>	<b>30,6%</b>	<b>69,0%</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,07%</b>

Domestici - settore gas - mercato libero - mar'23



mar '23 Veneto	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Belluno	1.290	12,9%	86,4%	0,01	-
Padova	3.397	6,3%	90,3%	3,3%	0,06%
Rovigo	223	35,4%	62,8%	0,02	-
Treviso	1.727	22,0%	76,5%	1,5%	-
Venezia	3.194	30,4%	66,8%	2,7%	0,00
Verona	2.296	24,0%	72,9%	3,1%	-
Vicenza	2.031	19,8%	79,6%	0,6%	-
<b>Veneto</b>	<b>14.000</b>	<b>19,6%</b>	<b>78,2%</b>	<b>2,3%</b>	<b>0,02%</b>

Condomini- settore gas - mercato libero - mar'23



## 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.

### 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 e, a partire dal 2021, dal servizio a Tutele graduali, 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 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 – marzo 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-marzo<sup>43</sup>;
- b) il dettaglio trimestrale dei cambi di fornitore dall'inizio del 2012 al primo 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 marzo 2023;
- d) il tasso di cambio fornitore su base regionale del 2022, il dato parziale del 2023, aggiornato a marzo 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, tutele gradualità e salvaguardia nel settore elettrico o mercato libero);
- f) i tassi di cambio fornitore aggiornati a marzo 2023, distinti per:
  - i) per fasce di età dei clienti domestici a livello nazionale,
  - ii) per sezioni ATECO<sup>44</sup>, dei clienti BT Altri usi a livello nazionale;

---

<sup>43</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>44</sup> Vedi nota 14.<sup>45</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.

- g) un approfondimento specifico sulla consistenza mensile del Servizio a Tutele Graduali e sul dettaglio dei passaggi da e per tale servizio, nel periodo gennaio 2021 – marzo 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*);
  - 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.

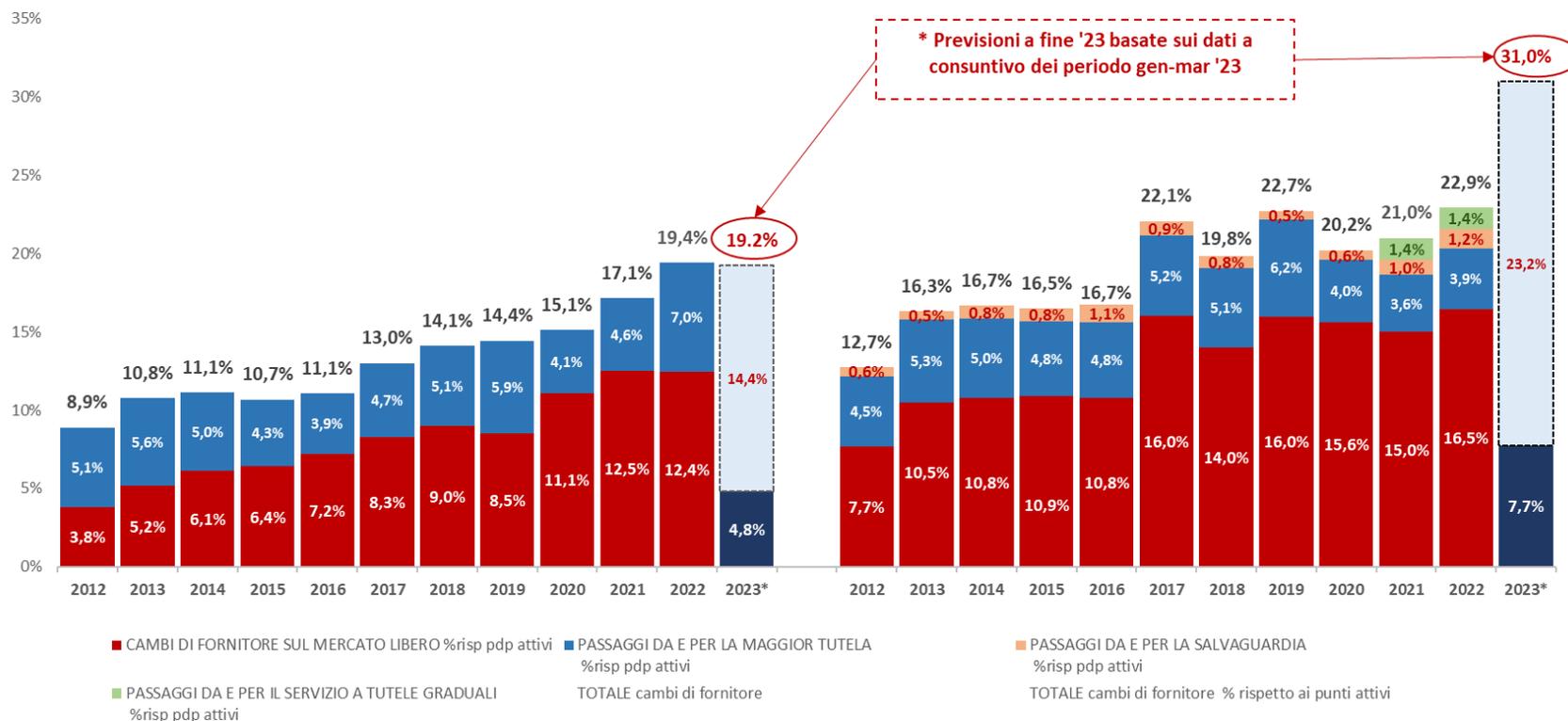
La suddetta disciplina verrà modificata in coerenza con le nuove disposizioni normative introdotte dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, che richiedono una velocizzazione del processo di *switching*, prevedendo che al più tardi a far data dal 1° gennaio 2026, sia assicurato il diritto dei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

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

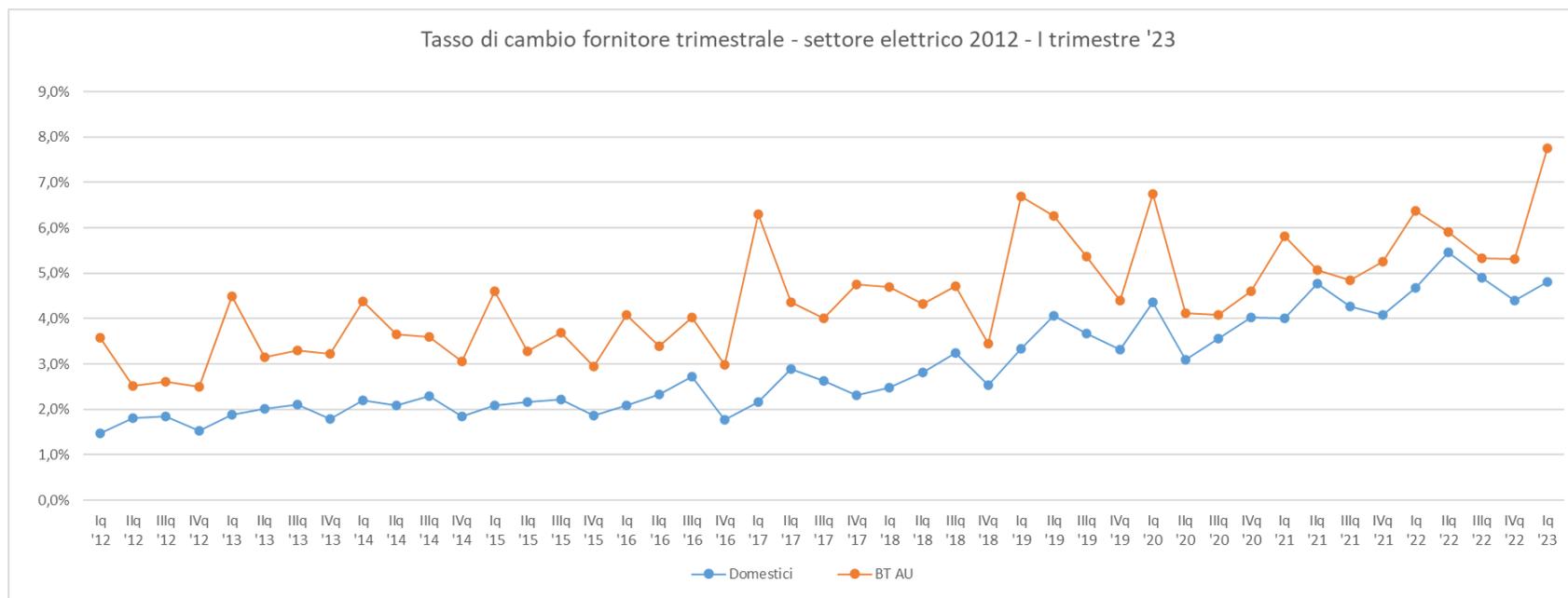
**Grafico 12. Cambi di fornitore annuali dei clienti connessi in BT, aggiornati a marzo 2023.**



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

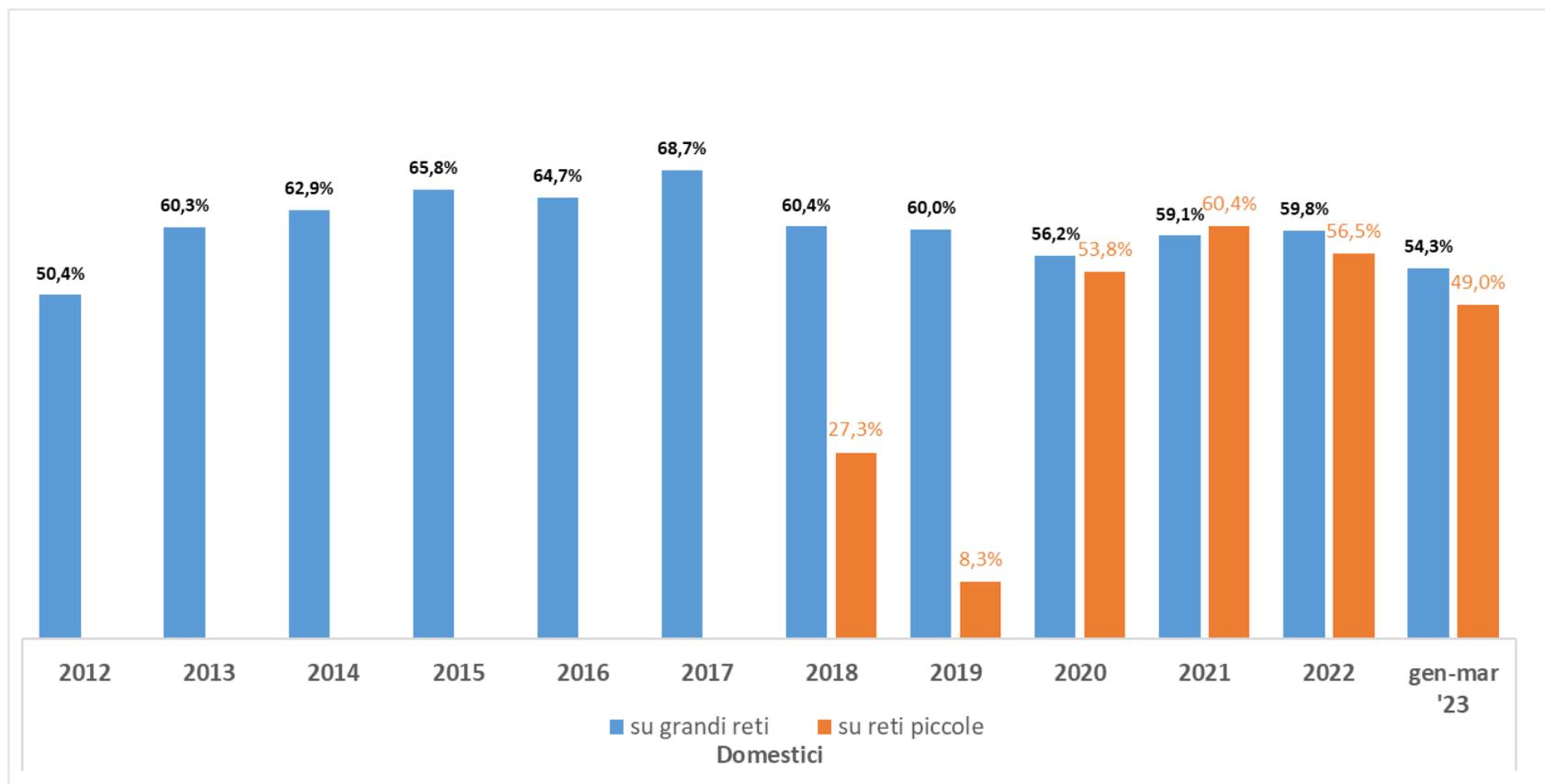
Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio *retail* e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018

**Grafico 13. Cambi di fornitore trimestrali dei clienti connessi in BT, aggiornati a marzo 2023.**



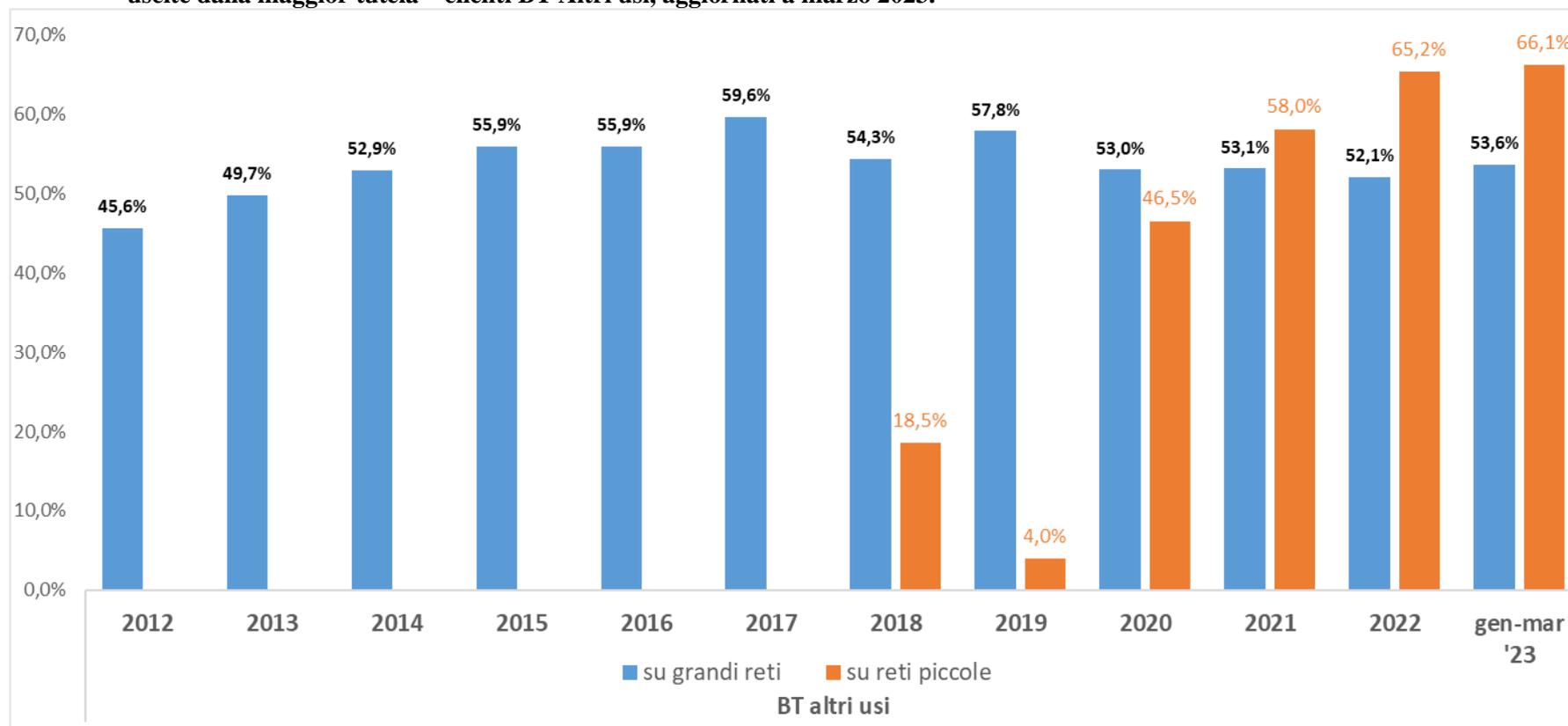
Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018

**Grafico 14. 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 marzo 2023.**



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

**Grafico 15. 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 a marzo 2023.**



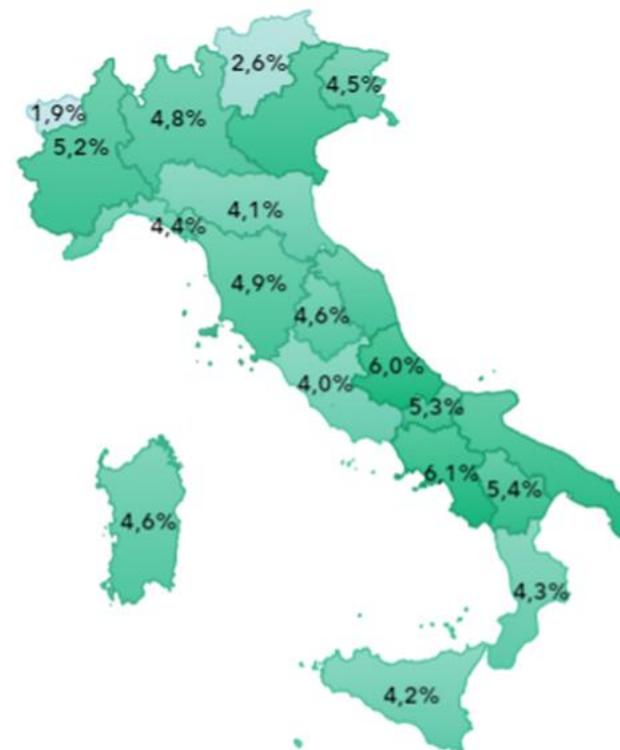
Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018

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

Grafico 16. 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-mar '23	Proiezione al '23
Abruzzo	23,3%	6,0%	24,2%
Basilicata	19,5%	5,4%	21,7%
Calabria	18,9%	4,3%	17,1%
Campania	19,9%	6,1%	24,3%
Emilia-Romagna	16,7%	4,1%	16,6%
Friuli-Venezia Giulia	19,8%	4,5%	18,0%
Lazio	15,6%	4,0%	16,1%
Liguria	17,7%	4,4%	17,5%
Lombardia	17,8%	4,8%	19,0%
Marche	20,6%	5,0%	20,0%
Molise	23,1%	5,3%	21,0%
Piemonte	19,8%	5,2%	20,7%
Puglia	22,7%	5,7%	23,0%
Sardegna	23,9%	4,6%	18,6%
Sicilia	18,8%	4,2%	16,9%
Toscana	19,3%	4,9%	19,6%
Trentino-Alto Adige	6,1%	2,6%	10,5%
Umbria	18,6%	4,6%	18,6%
Valle d'Aosta	9,1%	1,9%	7,7%
Veneto	28,5%	5,4%	21,7%
ITALIA	19,4%	4,8%	19,2%

Passaggi -settore elettrico - Domestico gen - mar'23



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-mar '23	Proiezione al '23
Abruzzo	34,1%	11,6%	46,2%
Basilicata	21,4%	7,5%	29,9%
Calabria	23,5%	6,5%	25,9%
Campania	25,3%	8,8%	35,3%
Emilia-Romagna	19,6%	8,2%	32,6%
Friuli-Venezia Giulia	22,1%	8,6%	34,4%
Lazio	20,2%	6,6%	26,6%
Liguria	20,4%	6,2%	24,7%
Lombardia	19,6%	7,1%	28,3%
Marche	26,2%	7,6%	30,5%
Molise	29,6%	7,4%	29,7%
Piemonte	24,6%	9,6%	38,3%
Puglia	27,9%	9,2%	36,6%
Sardegna	25,3%	6,7%	26,7%
Sicilia	22,6%	7,2%	28,6%
Toscana	23,6%	8,8%	35,2%
Trentino-Alto Adige	7,6%	3,9%	15,6%
Umbria	28,8%	9,6%	38,4%
Valle d'Aosta	10,5%	2,4%	9,6%
Veneto	26,9%	6,8%	27,2%
ITALIA	22,9%	7,7%	31,0%

Passaggi -settoe elettrico - BT Altri usi gen - mar'23



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 – marzo 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>4,8%</b>	<b>7,7%</b>	<b>19,2%</b>	<b>31,0%</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>1,3%</b>	<b>1,4%</b>	5,4%	5,4%
- <i>Passaggi in uscita dalla maggior tutela con altro venditore dello stesso gruppo del DSO (%)</i>	3,7%	1,7%	0,6%	0,6%	2,5%	2,4%
- <i>Passaggi in entrata nella maggior tutela con un venditore differente ma facente parte dello stesso gruppo del DSO (%)</i>	0,01%	0,01%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
<b>Passaggi libero-libero</b> (da un UdD ad un altro, entrambi di ML - %)	<b>12,4%</b>	<b>16,5%</b>	<b>3,5%</b>	<b>5,7%</b>	13,9%	22,8%
<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>0,44%</b>	<i>n.a.</i>	1,7%
- <i>Passaggi in uscita dalla Salvaguardia con la stessa CC (%)</i>	<i>n.a.</i>	0,08%	<i>n.a.</i>	0,02%	<i>n.a.</i>	0,1%
<b>Passaggi da e per il Servizio a Tutele Graduali</b> (in entrata in STG, da qualsiasi mercato, e in uscita da STG a ML %)	<i>n.a.</i>	<b>1,4%</b>	<i>n.a.</i>	<b>0,3%</b>	<i>n.a.</i>	1,0%
- <b>Rinegoziazioni in uscita dal Servizio di Tutele Graduali con lo stesso venditore (%)</b>	<i>n.a.</i>	0,31%	<i>n.a.</i>	0,02%	<i>n.a.</i>	0,1%

\* 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 – marzo '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

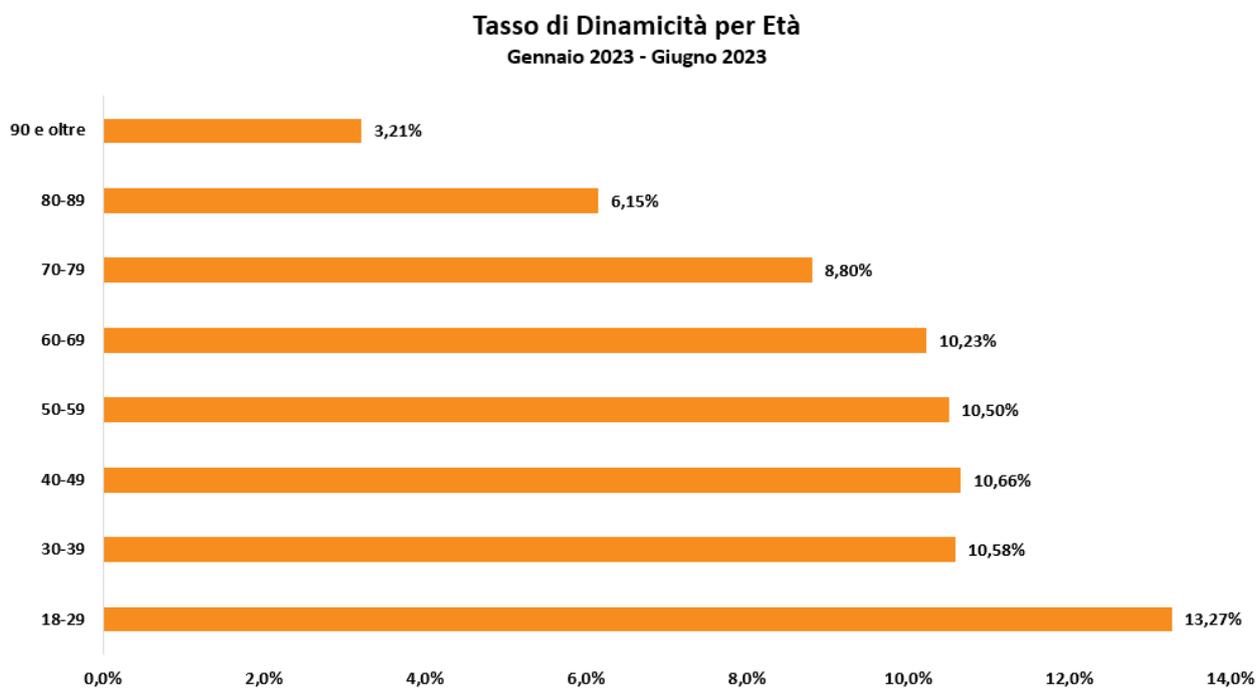
**Tabella 3. Cambi di Controparte commerciale cui non è associato un cambio dell'UdD corrispondente – clienti connessi in BT per tipologia di cliente – ITALIA – Anno 2022 e proiezioni sul 2023 basata sull'andamento della prima parte**

DATO	2022		gen – mar 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%	0,01%	0,03%	0,05%	0,11%

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

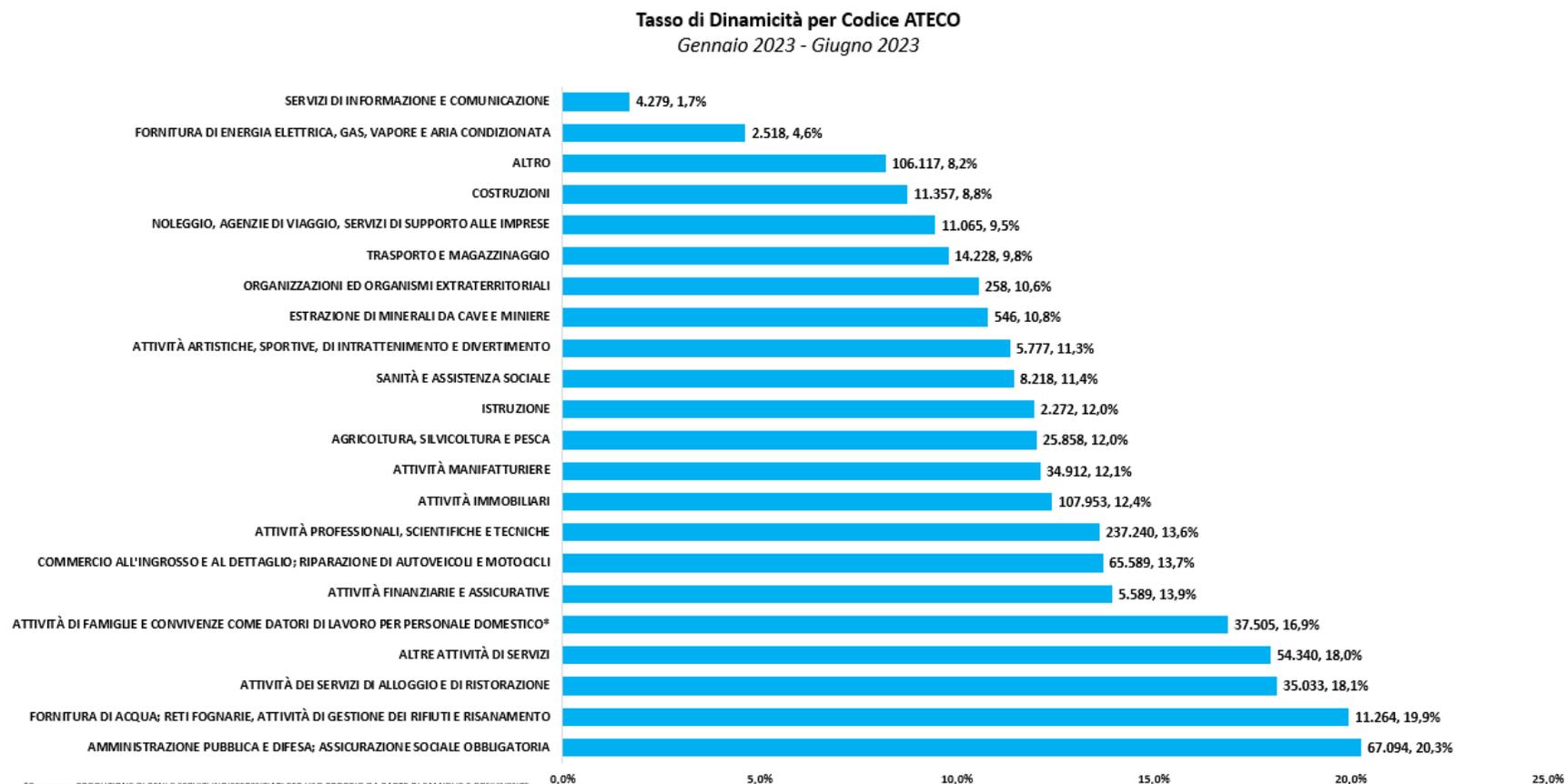
**Grafico 17. Tasso di cambio fornitore per fascia di età dei clienti domestici, gennaio 2023- giugno 2023.**



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

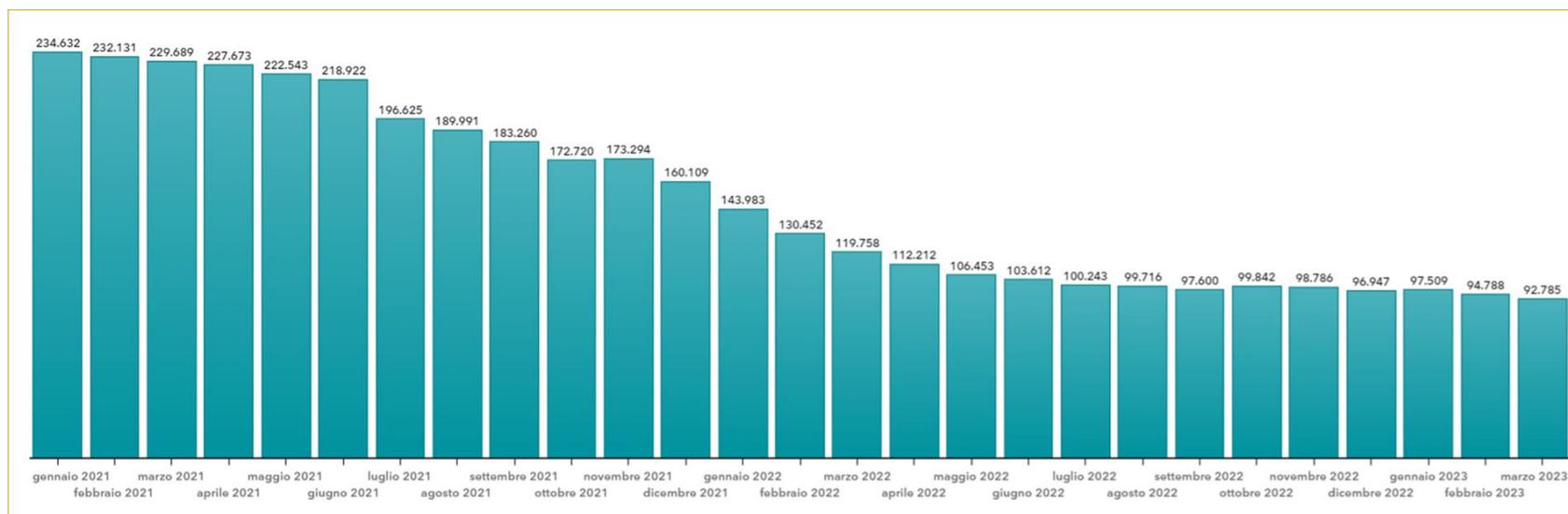
Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

Grafico 18. Tasso di cambio fornitore per sezione ATECO dei clienti BT Altri usi, gennaio 2023-giugno 2023



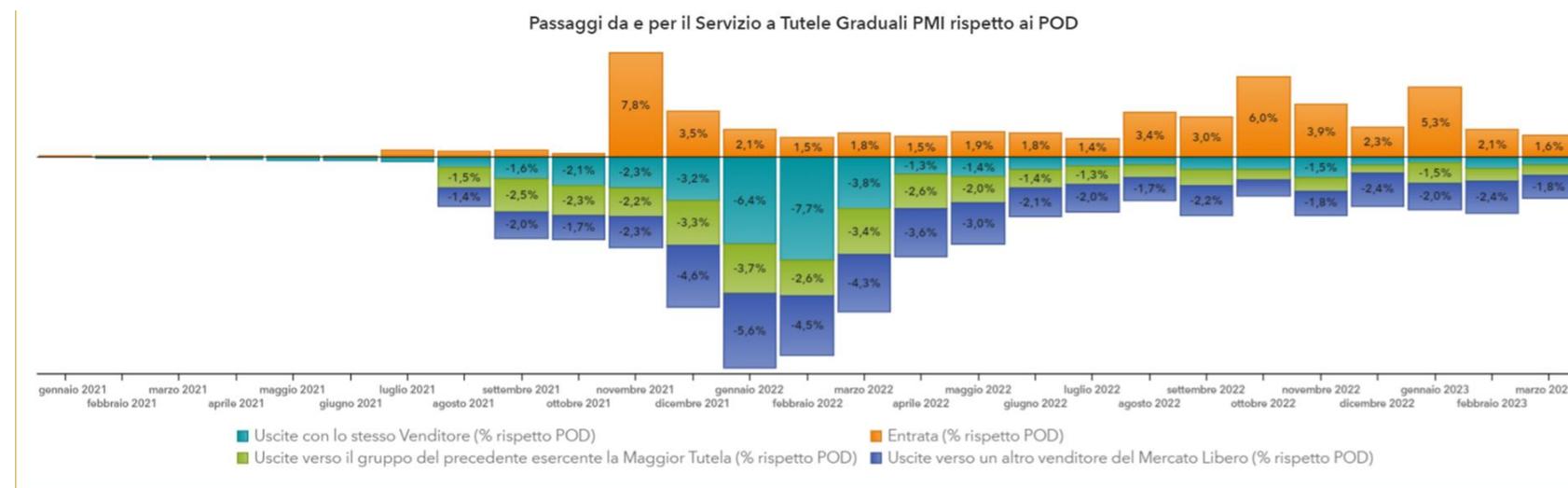
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 19. Consistenza mensile del Servizio a Tutele Graduali – gennaio 2021 – marzo 2023.**



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

**Grafico 20. Dettaglio dei passaggi da e per il Servizio a Tutele Graduali per mese – gennaio 2021 – marzo 2023.**

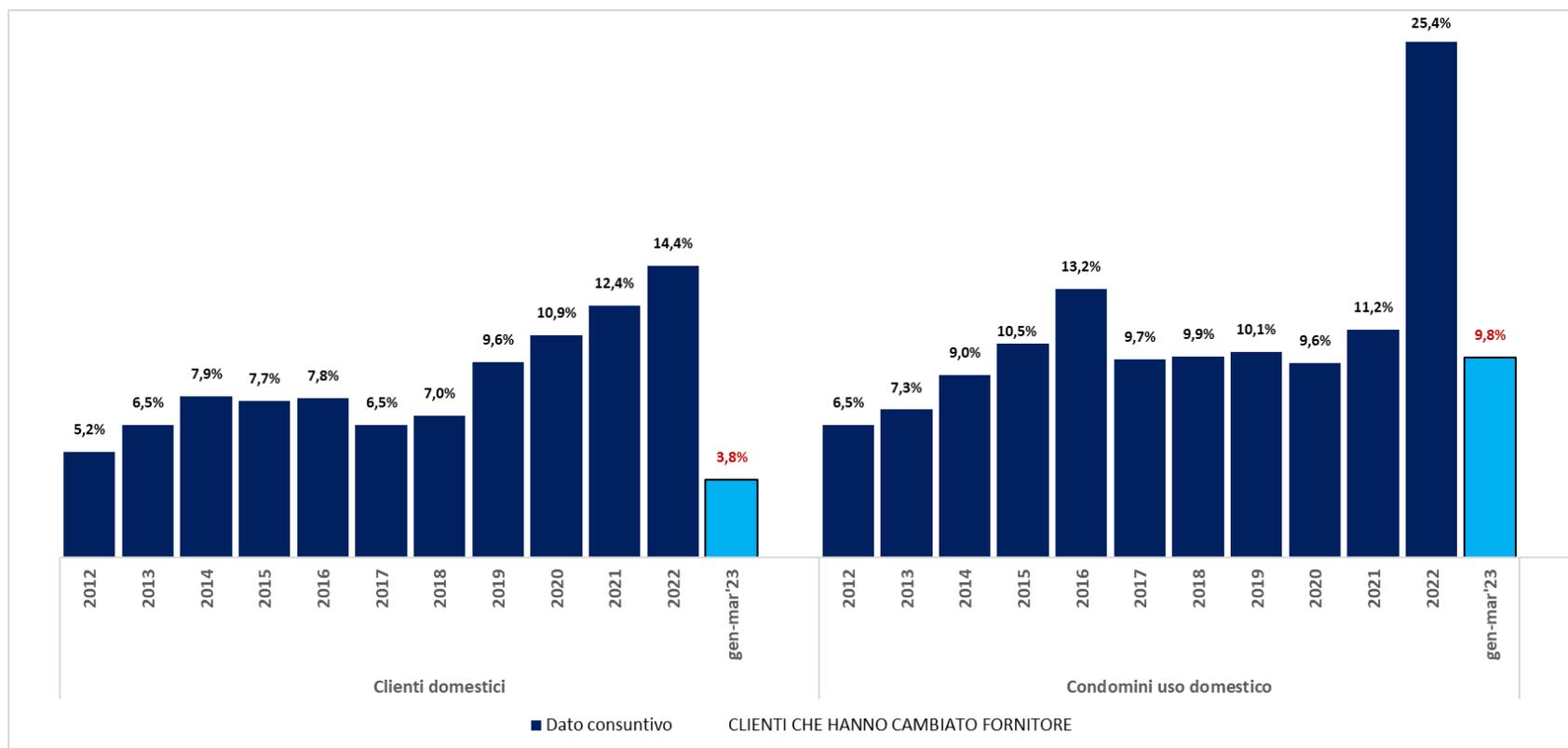


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## 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 – marzo 2023;
  - b) il dettaglio trimestrale dei cambi di fornitore dall'inizio del 2012 al primo 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 tre mesi, mentre i dati precedenti sono annuali.

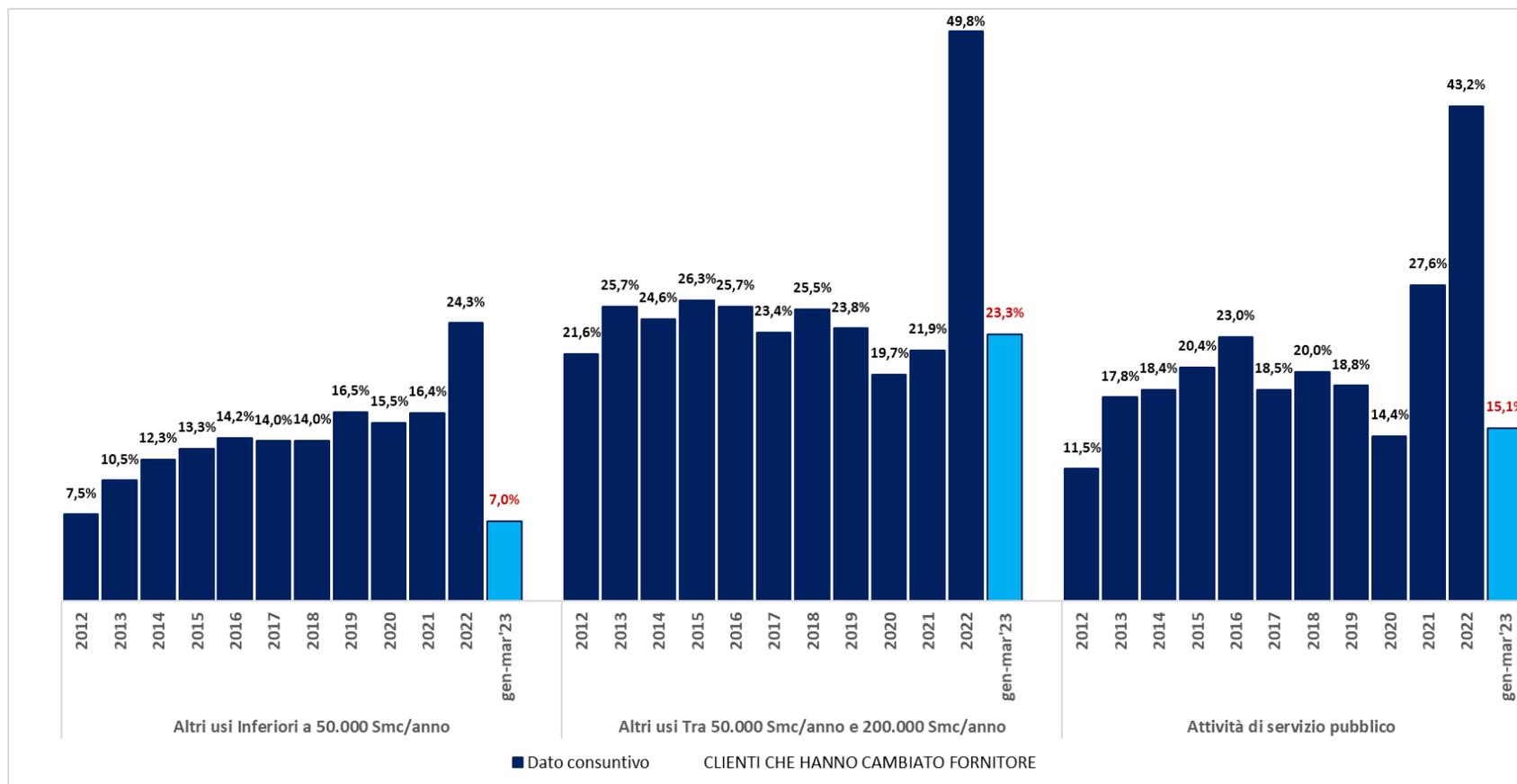
**Grafico 21. Cambi di fornitore annuali dei clienti con consumi annui inferiori a 200.000 Smc, aggiornati a marzo 2023.**



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

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

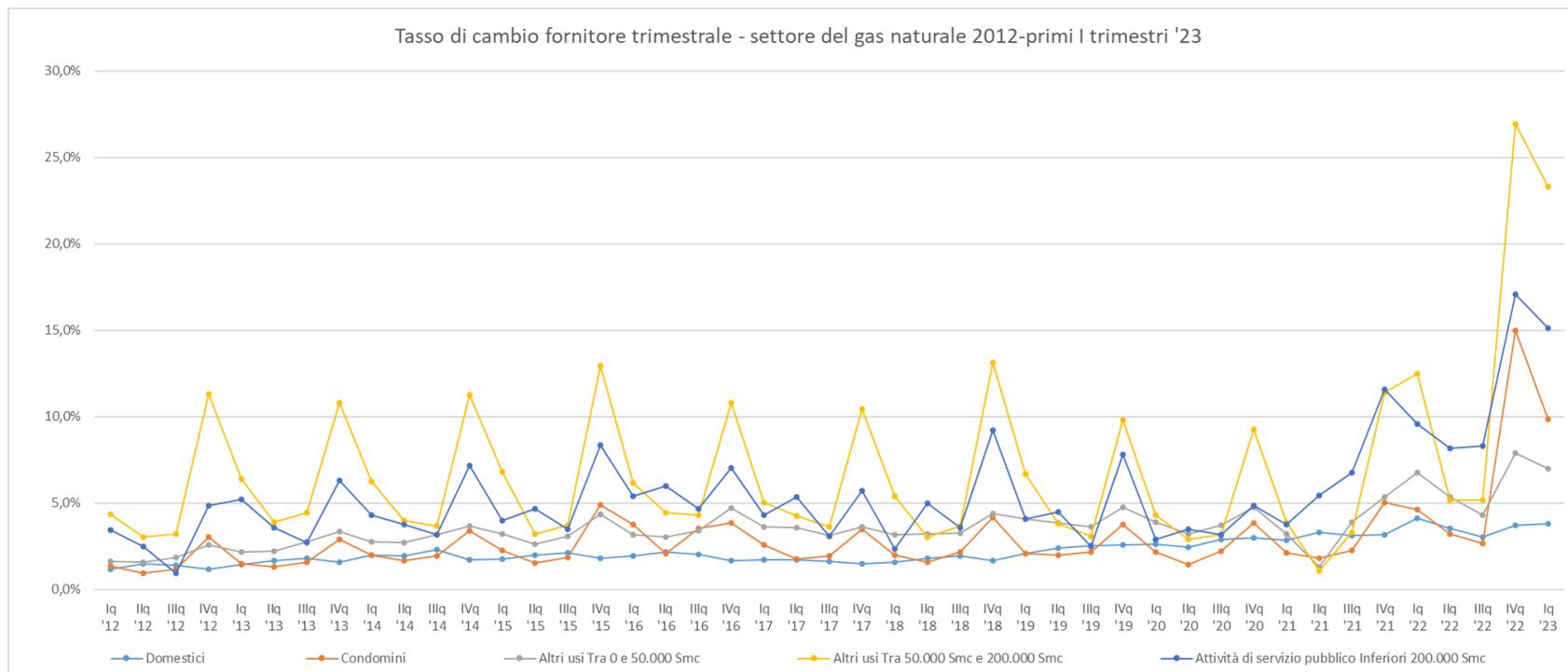
## Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas



\*Per il 2023 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – marzo '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 22. Cambi di fornitore trimestrali dei clienti con consumi annui inferiori a 200.000 Smc, aggiornati a marzo 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

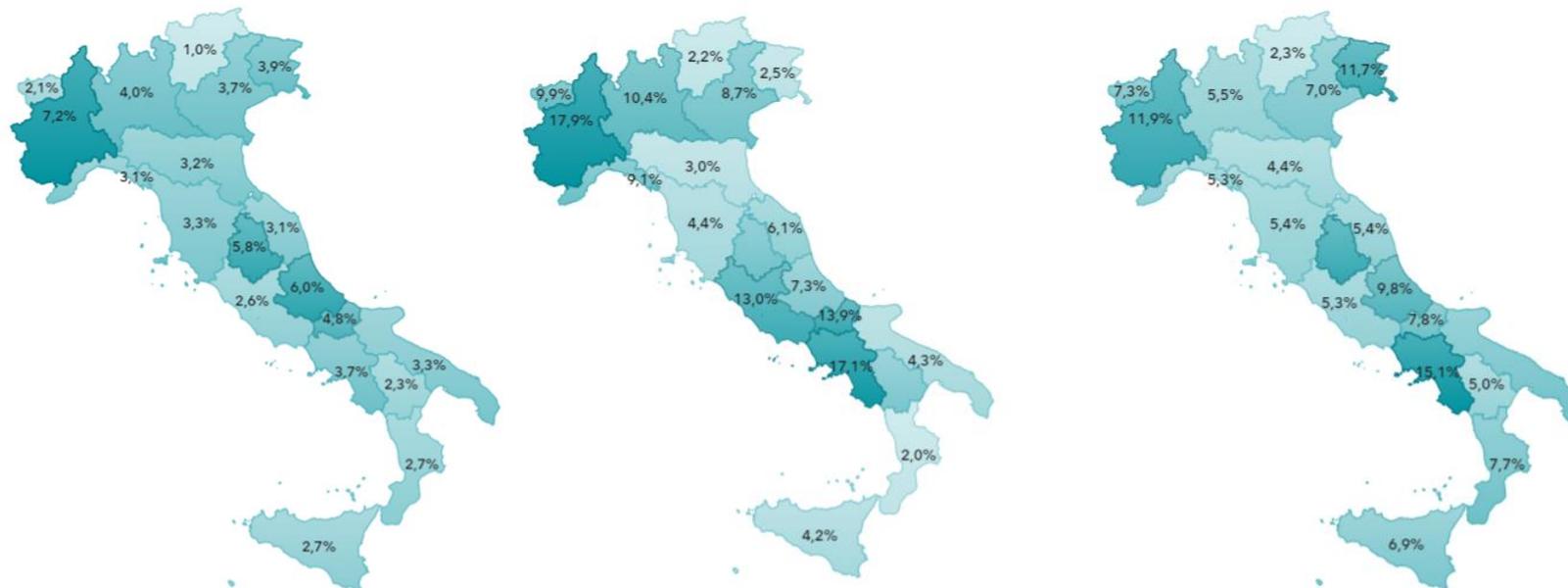
Regione	Gennaio-marzo '23				
	DOMESTICI <200.000 Smc	Condomini <200.000 Smc	Altri usi <50.000 Smc	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico <200.000 Smc
Abruzzo	6,0%	7,3%	9,8%	9,8%	20,8%
Basilicata	2,3%	7,7%	5,0%	11,3%	7,9%
Calabria	2,7%	2,0%	7,7%	21,4%	4,3%
Campania	3,7%	17,1%	15,1%	27,0%	10,5%
Emilia-Romagna	3,2%	3,0%	4,4%	8,9%	5,0%
Friuli-Venezia Giulia	3,9%	2,5%	11,7%	12,0%	3,1%
Lazio	2,6%	13,0%	5,3%	68,3%	35,4%
Liguria	3,1%	9,1%	5,3%	11,6%	9,5%
Lombardia	4,0%	10,4%	5,5%	16,3%	11,5%
Marche	3,1%	6,1%	5,4%	39,7%	9,2%
Molise	4,8%	13,9%	7,8%	25,0%	10,6%
Piemonte	7,2%	17,9%	11,9%	23,5%	19,1%
Puglia	3,3%	4,3%	7,6%	121,1%	16,1%
Sicilia	2,7%	4,2%	6,9%	32,9%	11,3%
Toscana	3,3%	4,4%	5,4%	26,0%	14,1%
Trentino-Alto Adige	1,0%	2,2%	2,3%	3,2%	9,3%
Umbria	5,8%	8,7%	11,8%	27,8%	16,9%
Valle d'Aosta	2,1%	9,9%	7,3%	10,0%	6,4%
Veneto	3,7%	8,7%	7,0%	23,1%	13,8%
<b>ITALIA</b>	<b>3,8%</b>	<b>9,8%</b>	<b>7,0%</b>	<b>23,3%</b>	<b>15,1%</b>

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

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

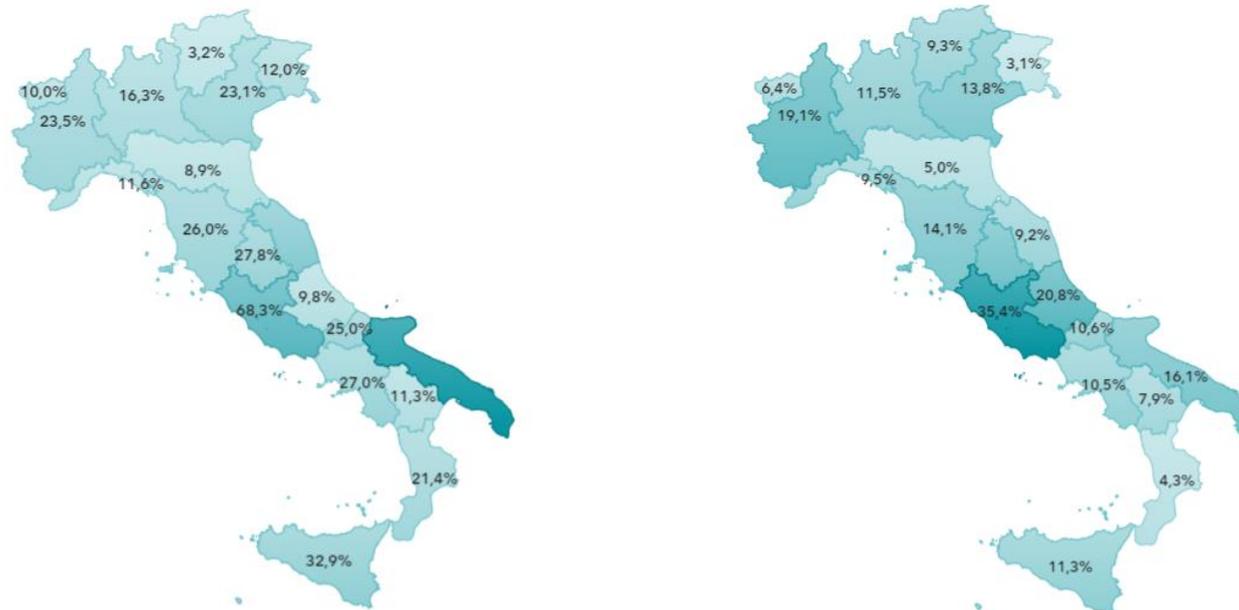
**Grafico 23. Passaggi dei clienti per regione – gennaio – marzo 2023**

Passaggi - gas naturale - Domestici gen-mar'23   Passaggi - gas naturale - Condomini gen-mar'23   Passaggi - gas naturale - Altri usi < 50.000 smc gen-mar'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-mar'23 Passaggi - gas naturale - Attività di Serv. Pubbl. gen-mar'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)	2,13%	4,17%	4,02%	2,55%	3,40%
<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 - marzo 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>3,8%</b>	<b>9,8%</b>	<b>7,0%</b>	<b>23,3%</b>	<b>15,1%</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>0,3%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>
<b>Passaggi libero-libero</b> (da un UdD ad un altro, entrambi di ML)	<b>3,2%</b>	<b>5,9%</b>	<b>5,1%</b>	<b>6,5%</b>	<b>5,6%</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)	1,03%	3,34%	1,99%	2,81%	2,87%
<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>0,3%</b>	<b>3,6%</b>	<b>1,9%</b>	<b>13,0%</b>	<b>9,5%</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>0,03%</b>	<b>0,04%</b>	<b>0,02%</b>	<b>3,83%</b>	<b>0,06%</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 – marzo '23.

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII 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**

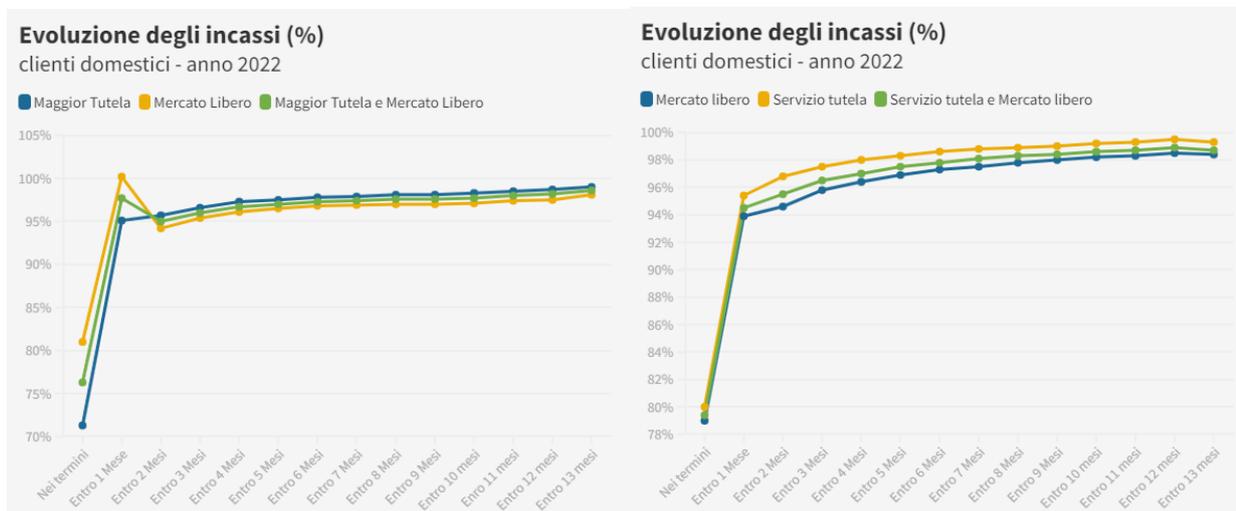
- 5.1. La presente sezione è dedicata alle evidenze circa il comportamento del consumatore di energia elettrica e gas naturale. Rispetto ai precedenti rapporti, tale sezione non apporta aggiornamenti delle evidenze delle indagini demoscopiche condotte dall'Autorità nel 2022 esposte nel Rapporto 342/2022/I/com, in quanto le successive sono in programma per la fine dell'anno 2023. Diversamente, contiene le prime evidenze 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, con riferimento specifico ai clienti domestici e distinti tra mercato libero e i servizi di tutela.
- 5.2. 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.
- 5.3. I grafici seguenti mostrano l'evoluzione degli incassi in percentuale sul fatturato in scadenza, aggregati per anno. 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.
- 5.4. 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 sul bonus sociale a beneficio dei clienti domestici ha un impatto sulla curva di incasso<sup>45</sup>.

---

<sup>45</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.

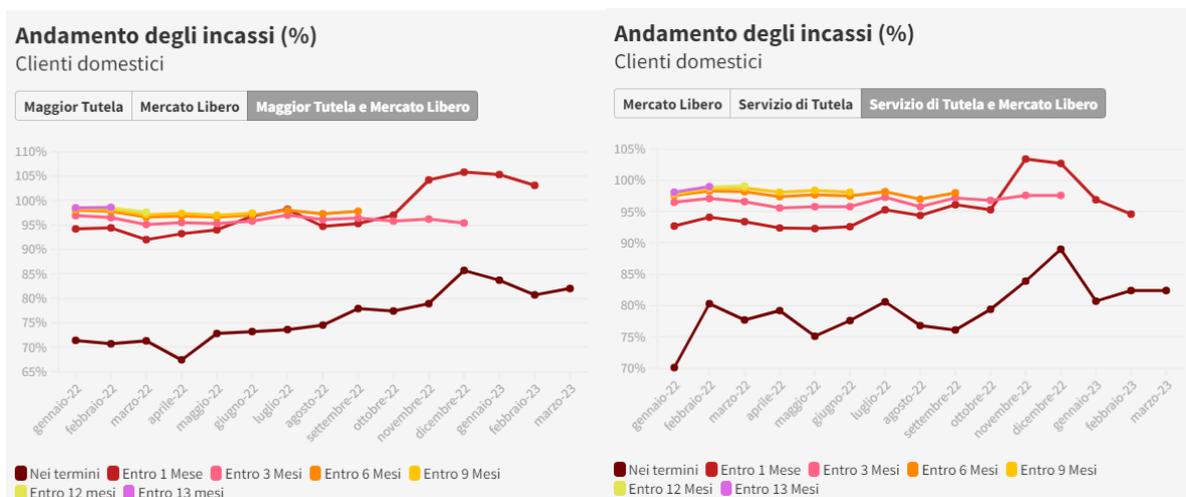
## Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

5.5. 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 prossime all'80%, entro alla scadenza, e per entrambi superiore al 90% già nel primo mese oltre la scadenza.



5.6. I grafici seguenti mostrano l'andamento della percentuale di incasso per ciascun mese di scadenza del fatturato, valutata 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:

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



## 6. Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

- 5.7. La presente sezione riporta le analisi sui prezzi disponibili nei mercati *retail* di energia elettrica e gas naturale e la disamina delle tipologie di offerte scelte dai clienti finali. La suddetta analisi è effettuata considerando le offerte disponibili nel Portale Offerte<sup>46</sup>.
- 5.8. Relativamente alla disponibilità delle offerte nel Portale Offerte, al 30 giugno 2023 sono risultate disponibili complessivamente, per i settori dell'energia elettrica del gas naturale e *dual fuel*, 4.265, di cui 4.022 di cui è possibile calcolare la spesa annua prevista al momento della consultazione del Portale Offerte e 243 pubblicate nella sezione Offerte senza il calcolo della spesa<sup>47</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.
- 5.9. Con riferimento alle offerte per cui è possibile calcolare la spesa annua prevista, erano disponibili complessivamente, per il settore elettrico 1.982 offerte, per il gas naturale 2.012, le offerte *dual fuel* sono 28. Per il settore elettrico, il 34,6% delle offerte rivolte ai clienti domestici sono a prezzo fisso (+10,7 p.p. rispetto a dicembre '22), per i clienti non domestici tale percentuale si attesta al 26,1% (+6,1 p.p. rispetto a dicembre '22). Per il settore del gas naturale, le offerte a prezzo fisso rivolte ai clienti domestici sono pari al 35,0% (+8,8 p.p. rispetto a dicembre '22), ai condomini uso domestico sono pari al 39,6% (+13,4 p.p. rispetto a dicembre '22) e ai clienti non domestici sono pari al 34,0% (-2,9 p.p. rispetto a dicembre '22).
- 5.10. In particolare, la sezione mostra 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 Offerte;
  - 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;

---

<sup>46</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 legge 4 agosto 2017, n. 124 "Legge annuale per il mercato e la concorrenza (di seguito: legge Concorrenza). Per una descrizione delle funzionalità si veda la successiva sezione 7.

<sup>47</sup> Vedi nota 15.

- c) *Tipi di offerte scelte dai clienti finali* – in cui sono descritte le tipologie di offerte **in essere** nell’ambito del mercato libero in ciascun anno a partire dal 2016, a prescindere dall’anno in cui sono state sottoscritte, come trasmesse dagli esercenti la vendita nell’ambito delle Indagini Annuali dell’Autorità;
- d) *Offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e nei Cambi di fornitore nel Mercato Libero e relative alternative disponibili* – in cui sono analizzate le offerte scelte dai clienti domestici usciti dalla maggior tutela in ciascun mese del primo semestre 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; tale analisi viene estesa a partire dal presente rapporto anche ai clienti che hanno cambiato fornitore nell’ambito del mercato libero<sup>48</sup>.

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

5.11. Di seguito è analizzata la spesa annua prevista che un cliente avrebbe potuto sostenere scegliendo ciascuna delle offerte mensilmente disponibili nel Portale Offerte nel primo semestre del 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 precedenti 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).

5.12. Come anticipato, le analisi riguardano tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte, interrogato una volta al mese nel periodo considerato. Nel settore elettrico vengono

---

<sup>48</sup> Vedi nota 17.

considerate congiuntamente le offerte che prevedono corrispettivi monorari o corrispettivi differenziati per fasce orarie.

5.13. 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>49</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>50</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.

5.14. 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 omogenee tra loro e stabilite dall'Autorità nonché condizioni economiche liberamente definite dal venditore ma rispetto a una struttura di prezzo stabilita dall'Autorità. Si tratta in questo caso di offerte, una fissa e una variabile, che ciascun venditore è obbligato ad offrire a specifiche tipologie di clienti finali (domestici e clienti non domestici di piccola dimensione) che non dipendono quindi da una

---

<sup>49</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>50</sup> Tali offerte potrebbero contenere oneri aggiuntivi non classificabili come spesa annua ai fini della comparazione.

reale volontà di commercializzazione da parte del medesimo venditore. 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.

- 5.15. 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 5.13, 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 –I semestre'23 - Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh.

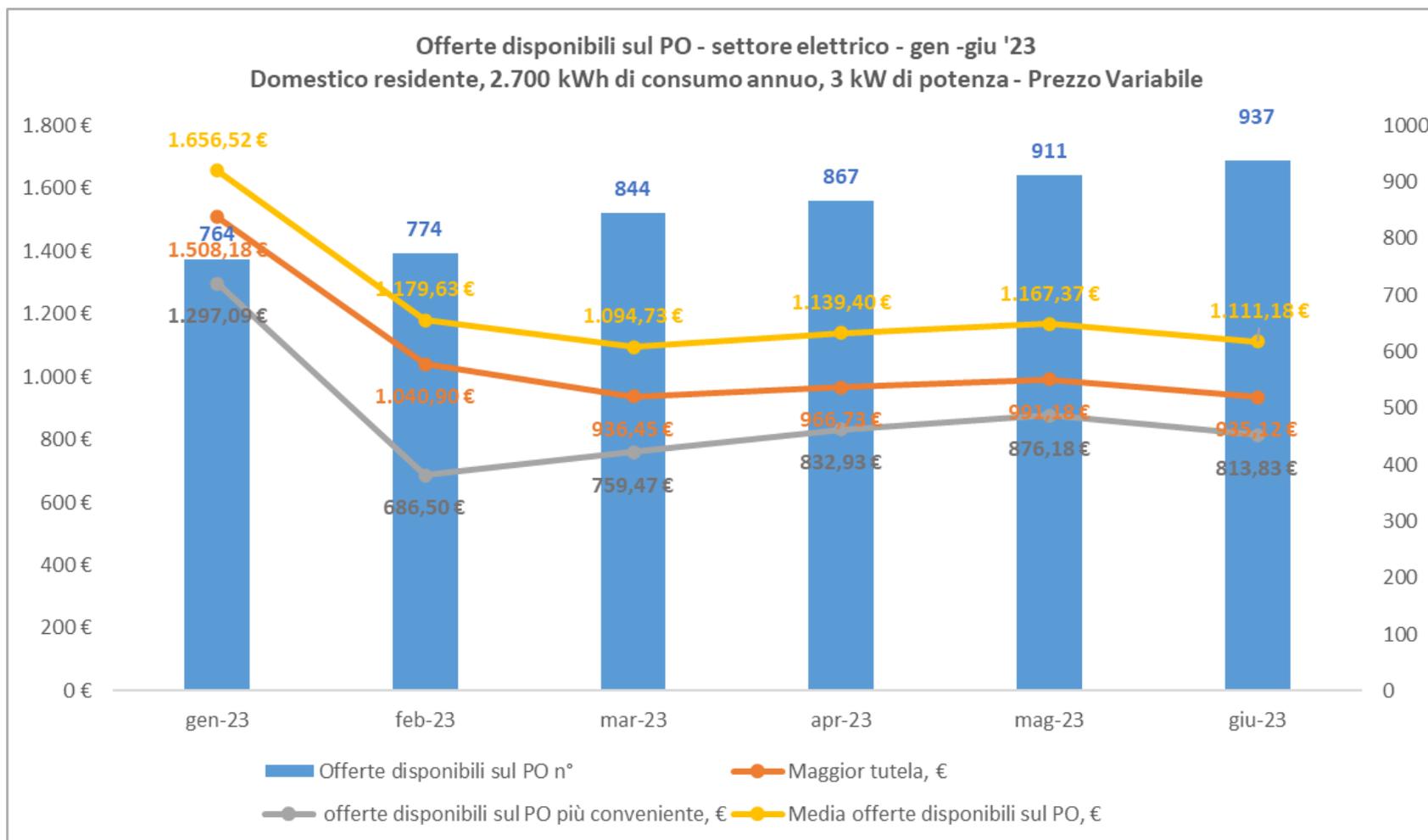
Struttura di prezzo Confronto rispetto alla maggior tutela	Domestico residente - 3kW -2.700 kWh/y*											
	Prezzo variabile				Prezzo fisso				Complessivo			
	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	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%

\* 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

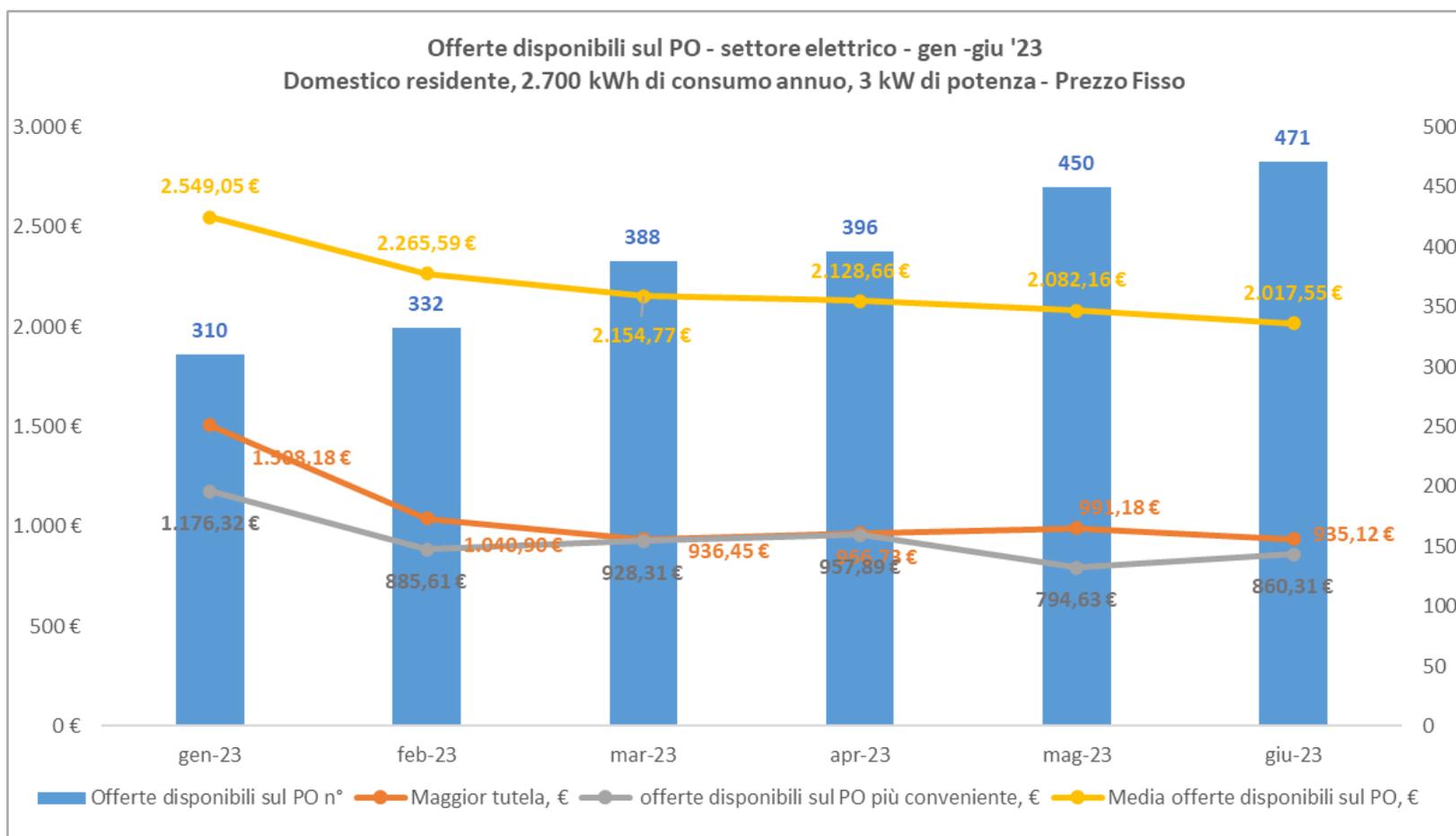
Grafico 24. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa –I semestre'23 – Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo variabile.



\* 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

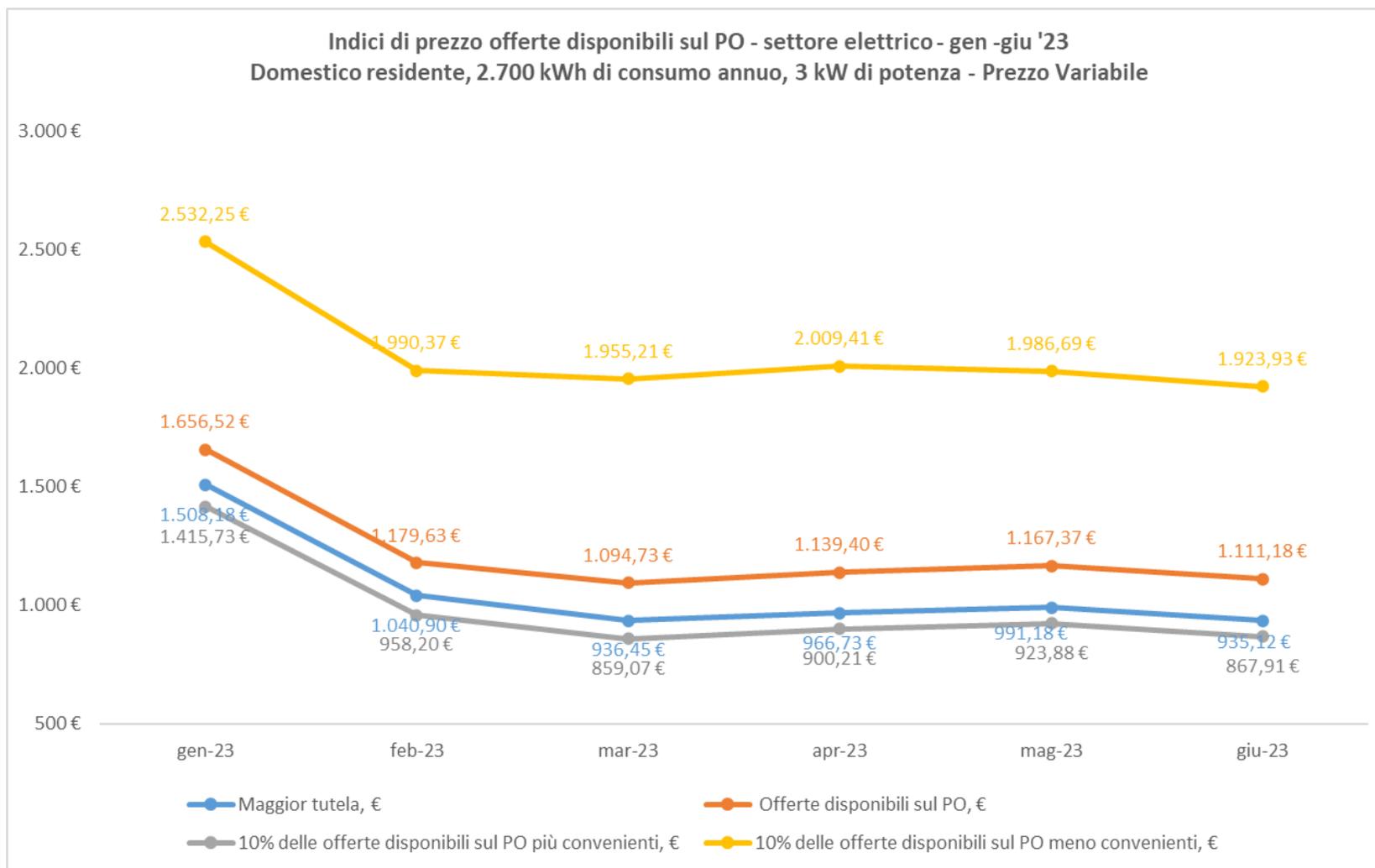
**Grafico 25. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa –I semestre'23 – Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo fisso<sup>51</sup>.**



\* 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>51</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.

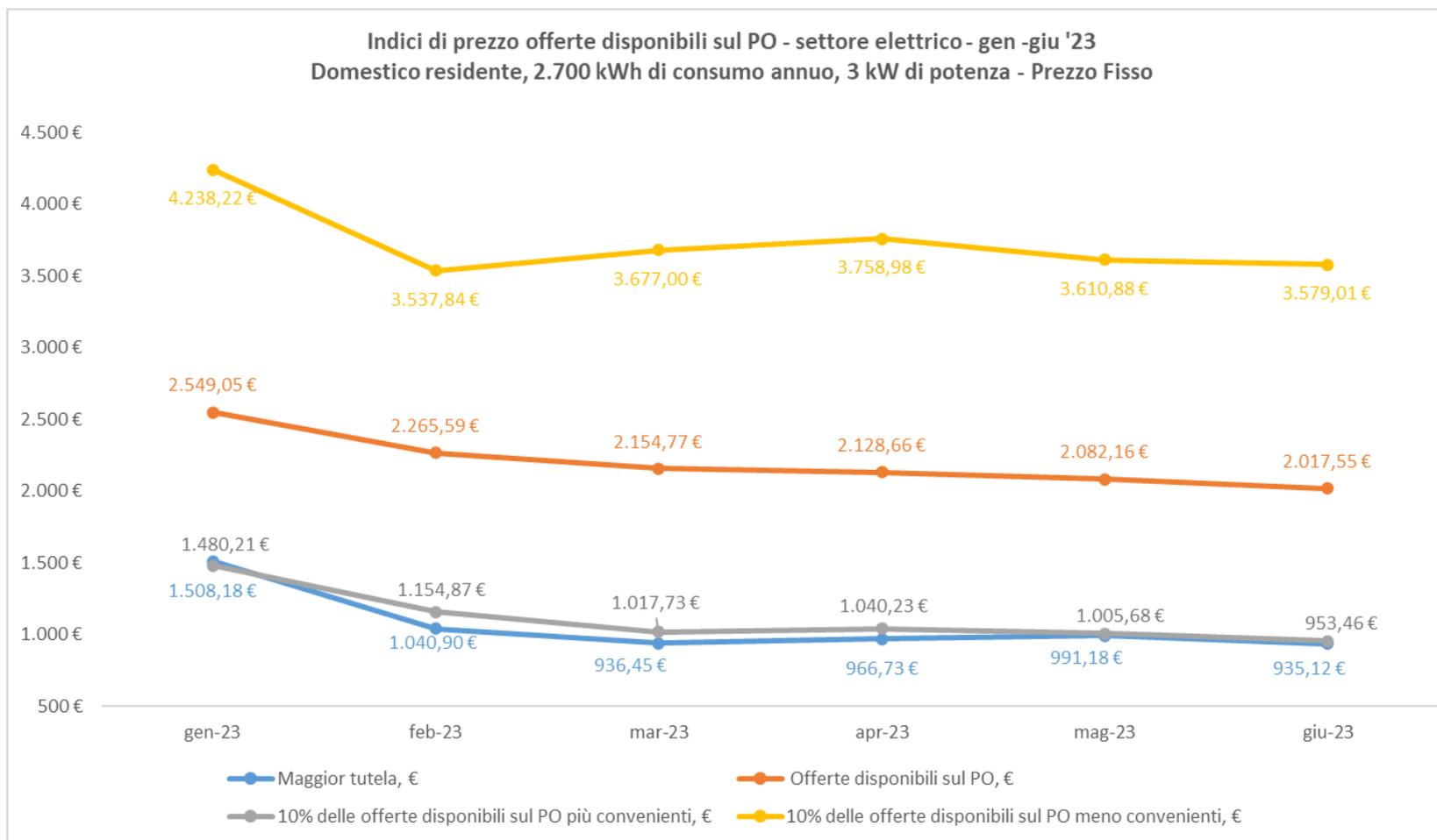
**Grafico 26. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti –I semestre '23 – Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo variabile.**



\* 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*

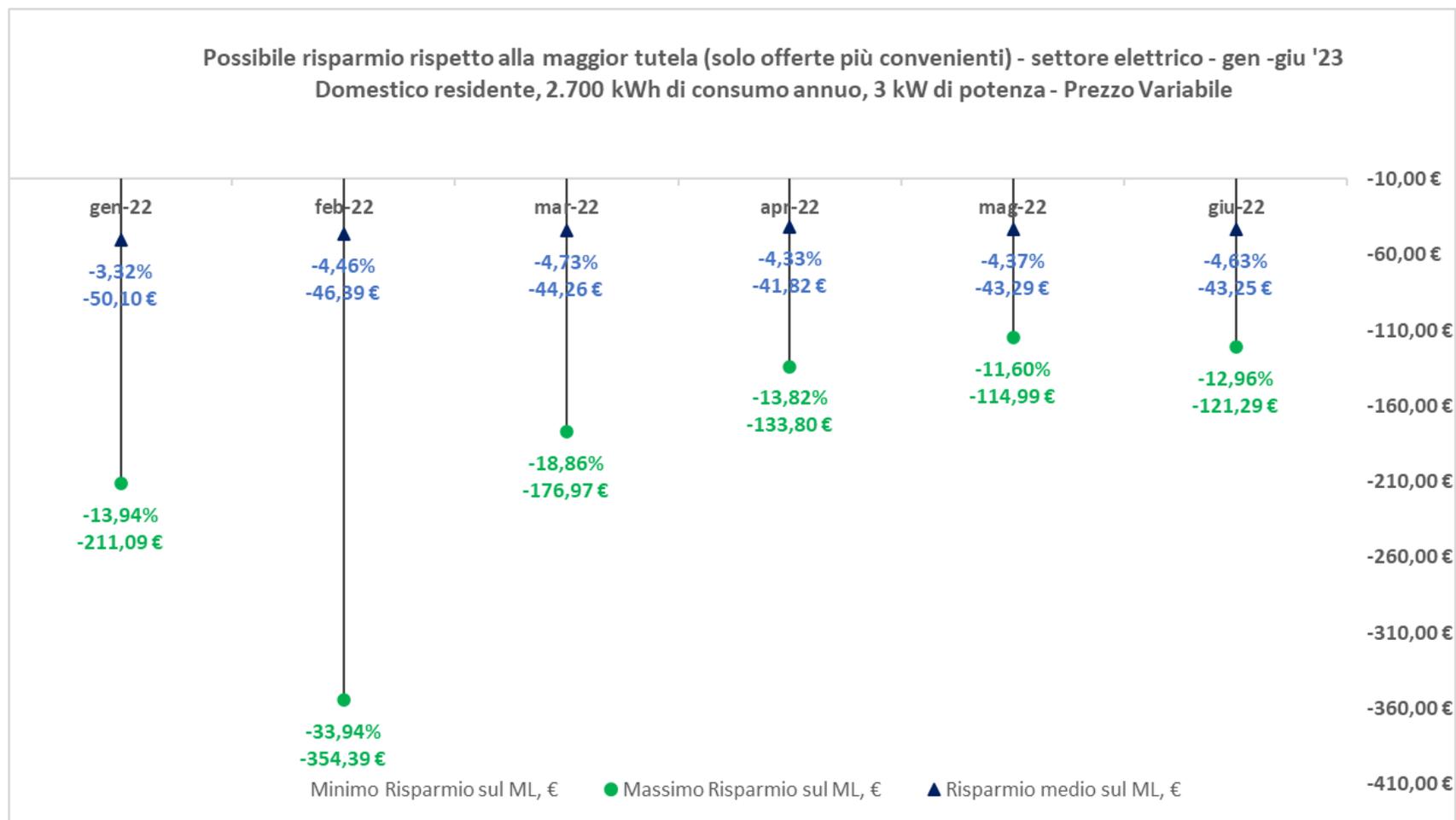
**Grafico 27. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti –I semestre'23 – Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo fisso.**



\* 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.

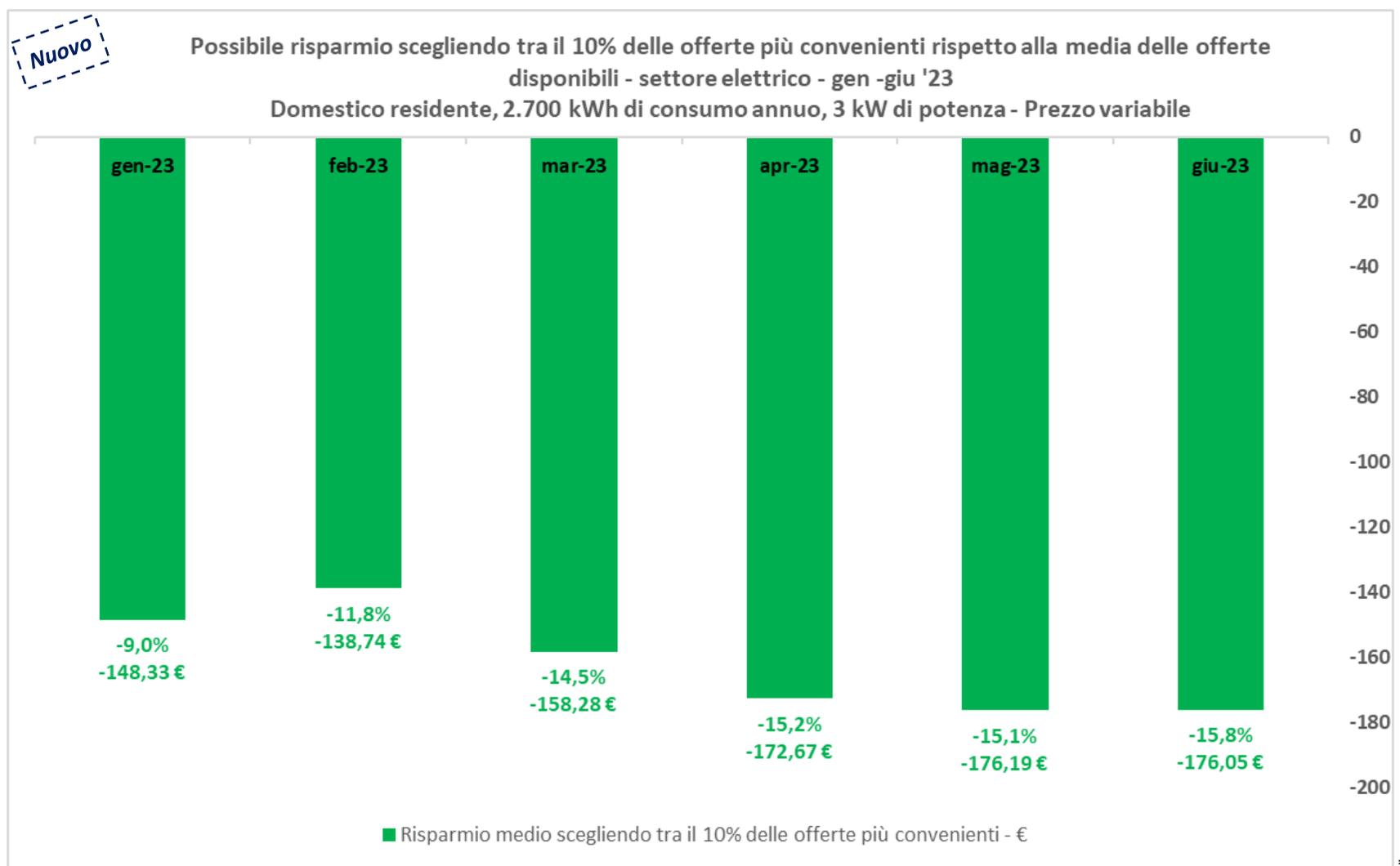
*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Grafico 28. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela–I semestre '23 – 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.

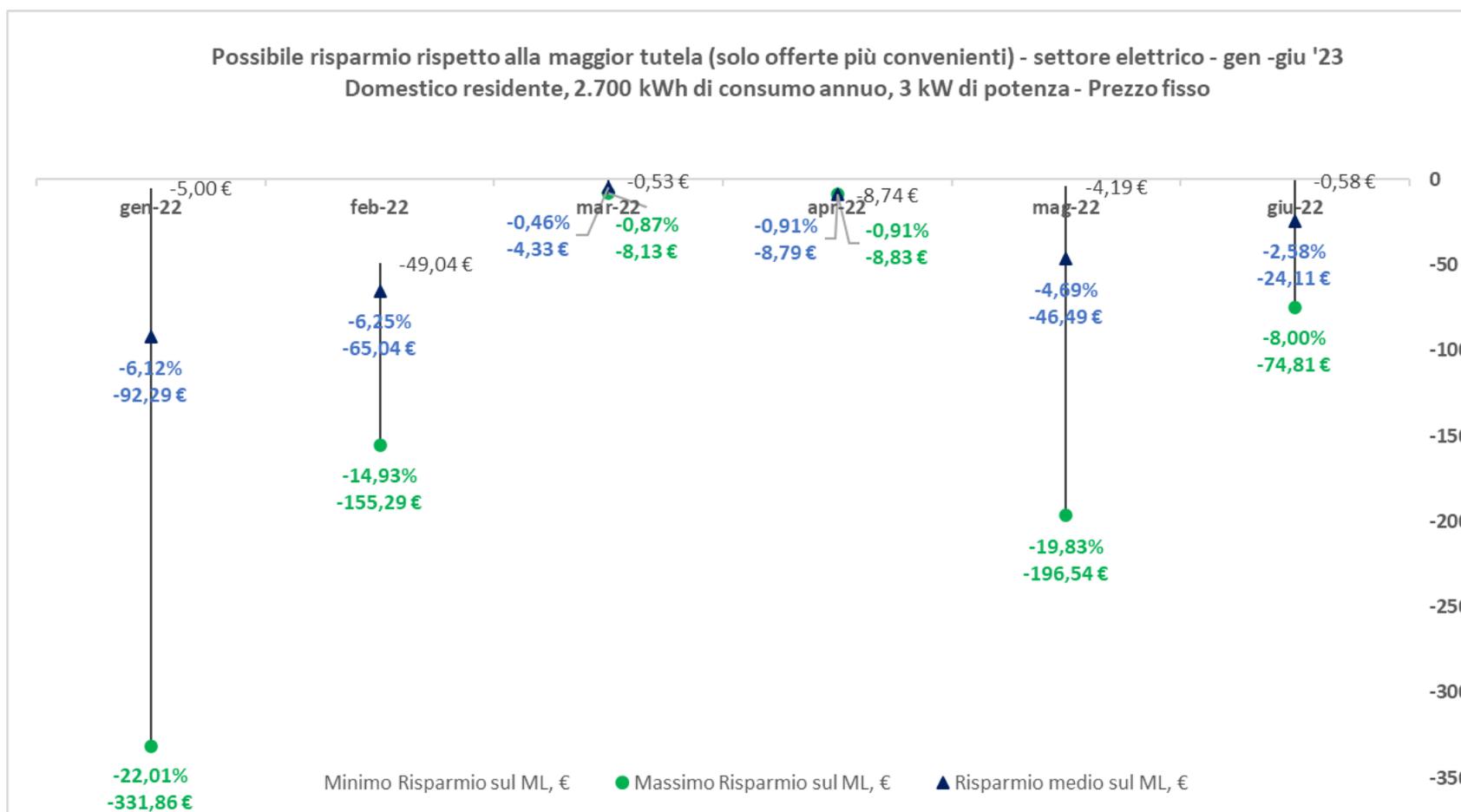
**Grafico 29. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – I semestre '23 – Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo variabile.**



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*

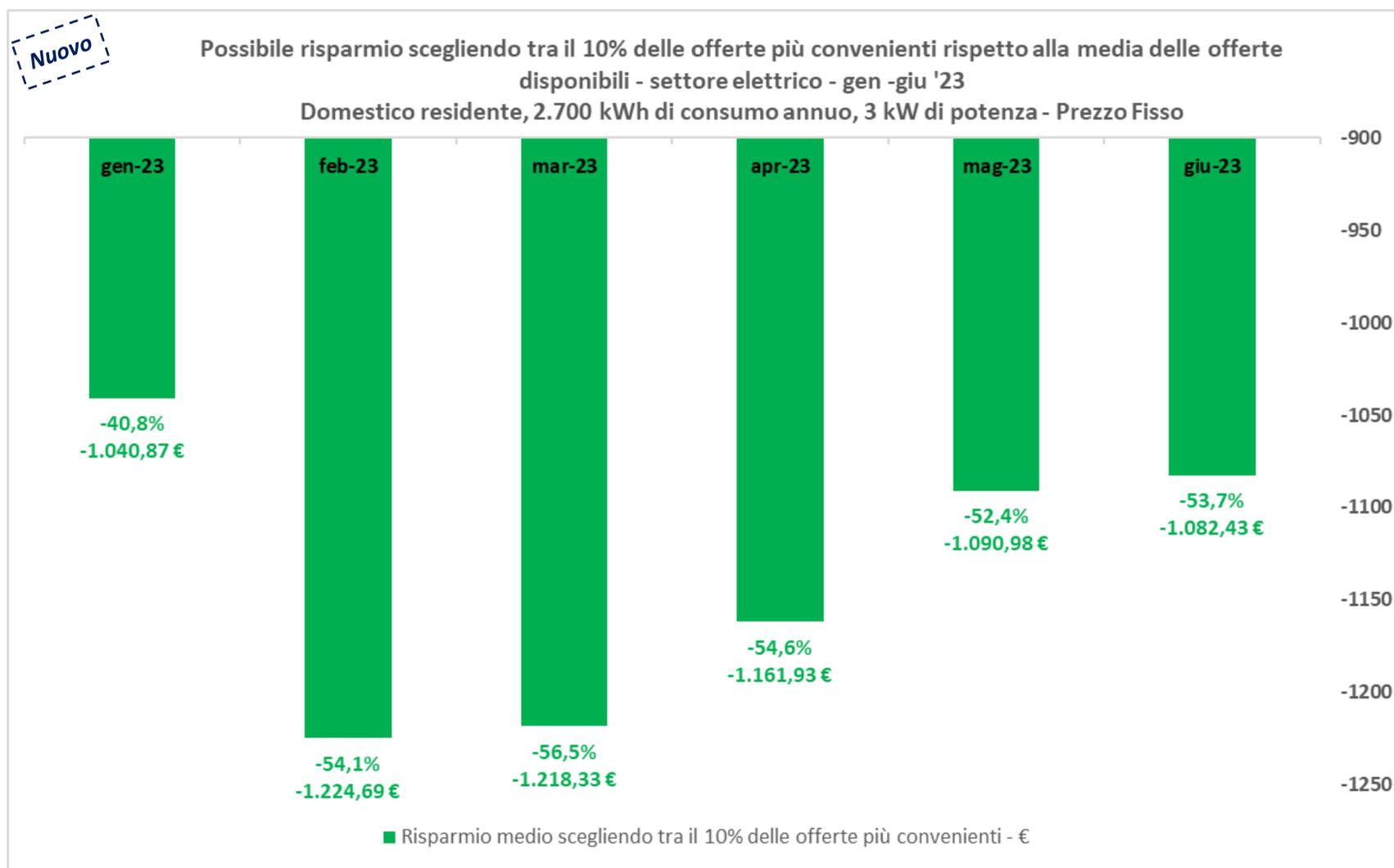
**Grafico 30. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela –I semestre'23 – Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo fisso.**



\* 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*

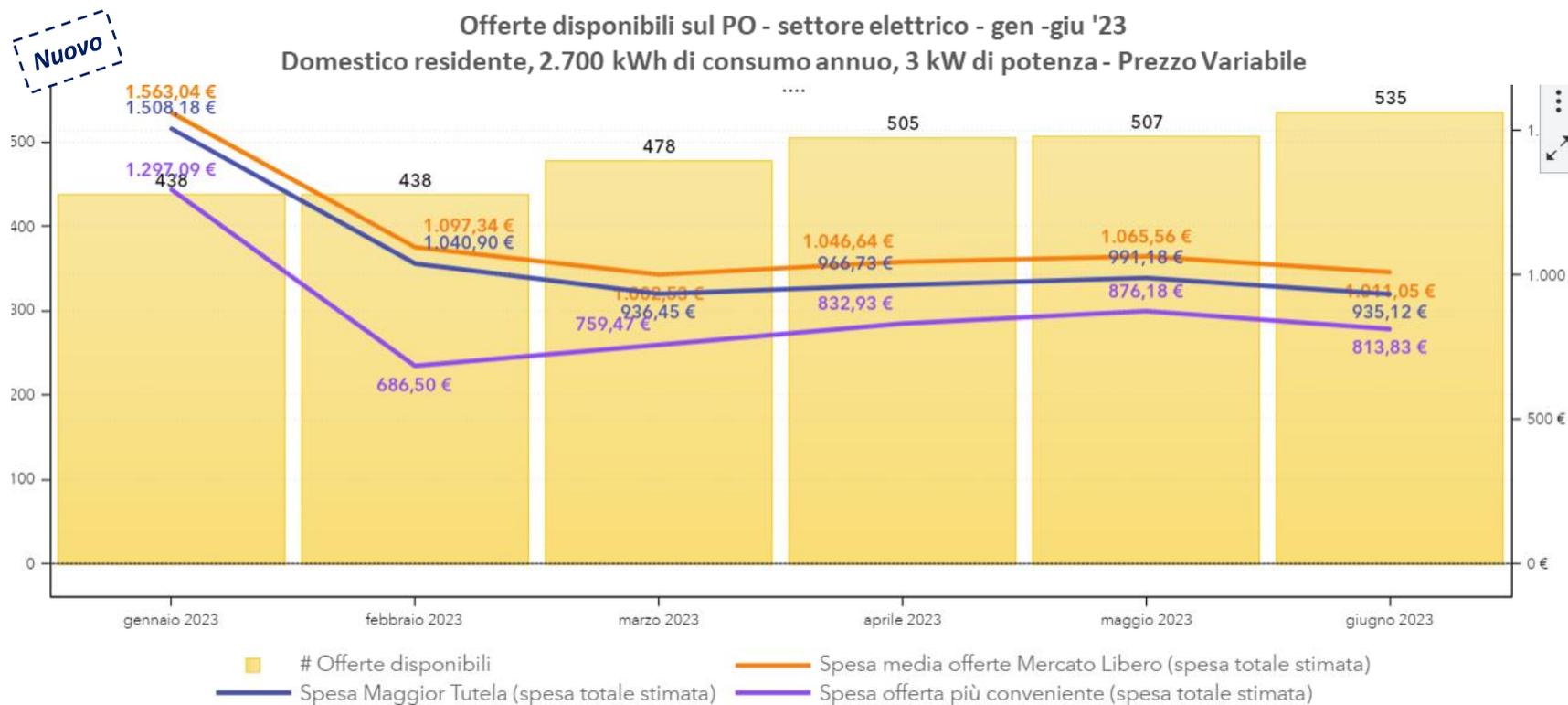
**Grafico 31. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – I semestre '23 – Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo variabile.**



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

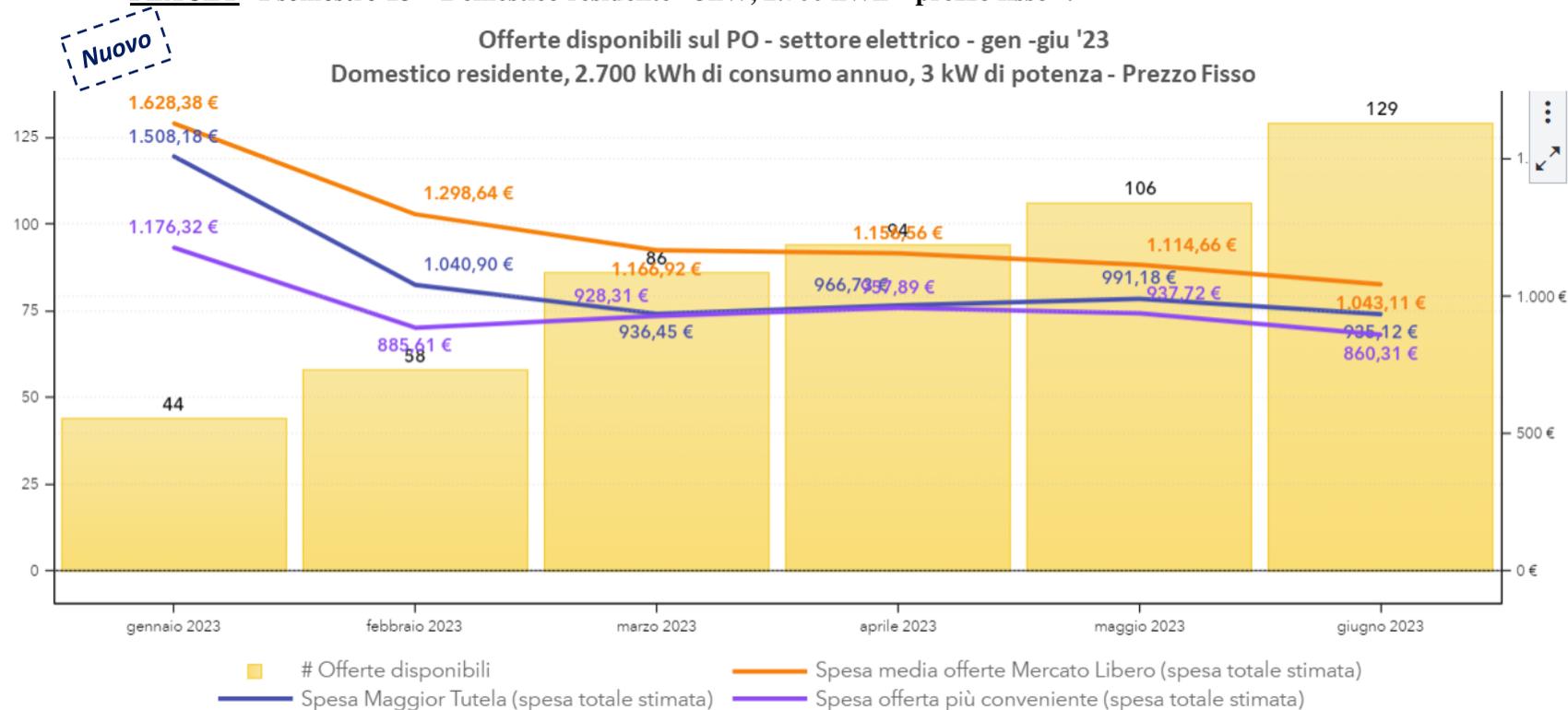
Grafico 32. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – offerte di mercato libero diverse dalle PLACET – I semestre '23 – Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo variabile.



\* 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 33. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – offerte di mercato libero diverse dalle PLACET – I semestre '23 – Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo fisso<sup>52</sup>.**

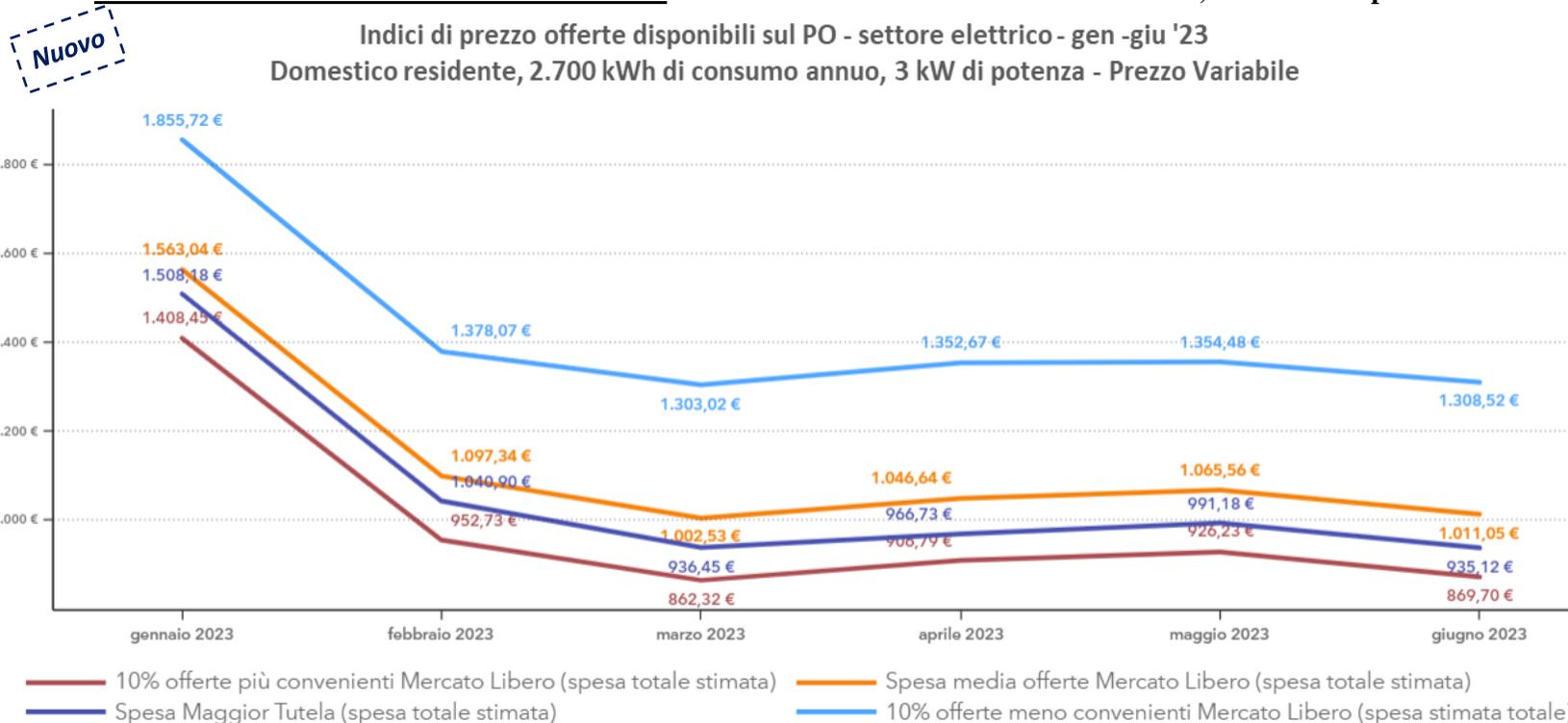


\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
 Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

<sup>52</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*

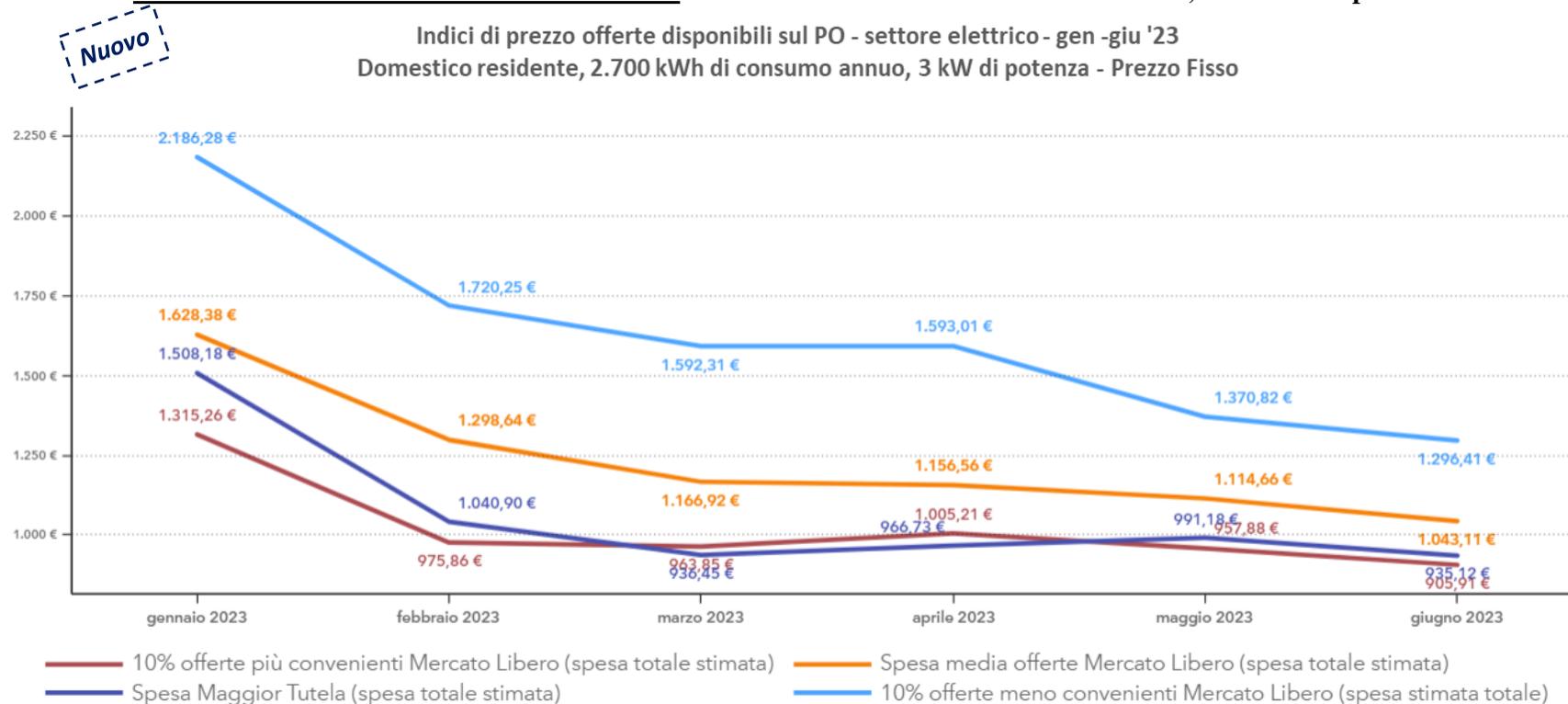
**Grafico 34. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – offerte di mercato libero diverse dalle PLACET – I semestre '23 – Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh – prezzo variabile.**



\* 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 35. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – offerte di mercato libero diverse dalle PLACET – I semestre '23 – 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

Tabella 7. Indici di spesa a confronto: considerando ed escludendo le offerte PLACET –I semestre'23 - Domestico residente - 3kW, 2.700 kWh.

Nuovo Confronto rispetto alla maggior tutela		Prezzo variabile					
		Spesa media (tutte le offerte del mercato libero) €	Spesa media (offerte del mercato libero diverse dalle PLACET) €	D% Spesa media escludendo le offerte PLACET	Spesa media 10% di offerte più convenienti (tutte le offerte del mercato libero) €	Spesa media 10% di offerte più convenienti (offerte del mercato libero diverse dalle PLACET) €	D% escludendo le offerte PLACET
	gen-23	1.656,52 €	1.563,04 €	-5,6%	1.415,73 €	1.408,45 €	-0,5%
	feb-23	1.179,63 €	1.097,34 €	-7,0%	958,20 €	952,73 €	-0,6%
	mar-23	1.094,73 €	1.002,53 €	-8,4%	859,07 €	862,32 €	0,4%
	apr-23	1.139,40 €	1.046,64 €	-8,1%	900,21 €	906,79 €	0,7%
	mag-23	1.167,37 €	1.065,56 €	-8,7%	923,88 €	926,23 €	0,3%
	giu-23	1.111,18 €	1.011,05 €	-9,0%	867,91 €	869,70 €	0,2%
	I semestre 23 (media ponderata)	1.215,43 €	1.121,74 €	-7,7%	977,77 €	978,70 €	0,1%
Confronto rispetto alla maggior tutela		Prezzo Fisso					
		Spesa media (tutte le offerte del mercato libero) €	Spesa media (offerte del mercato libero diverse dalle PLACET) €	D% Spesa media escludendo le offerte PLACET	Spesa media 10% di offerte più convenienti (tutte le offerte del mercato libero) €	Spesa media 10% di offerte più convenienti (offerte del mercato libero diverse dalle PLACET) €	D% escludendo le offerte PLACET
	gen-23	2.549,05 €	1.628,38 €	-36,1%	1.480,21 €	1.315,26 €	-11,1%
	feb-23	2.265,59 €	1.298,64 €	-42,7%	1.154,87 €	975,86 €	-15,5%
	mar-23	2.154,77 €	1.166,92 €	-45,8%	1.017,73 €	963,85 €	-5,3%
	apr-23	2.128,66 €	1.156,56 €	-45,7%	1.040,23 €	1.005,21 €	-3,4%
	mag-23	2.082,16 €	1.114,66 €	-46,5%	1.005,68 €	957,88 €	-4,8%
	giu-23	2.017,55 €	1.043,11 €	-48,3%	953,46 €	905,91 €	-5,0%
	I semestre 23 (media ponderata)	2.176,66 €	1.177,48 €	-45,9%	1.086,80 €	986,94 €	-9,2%

\* 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.

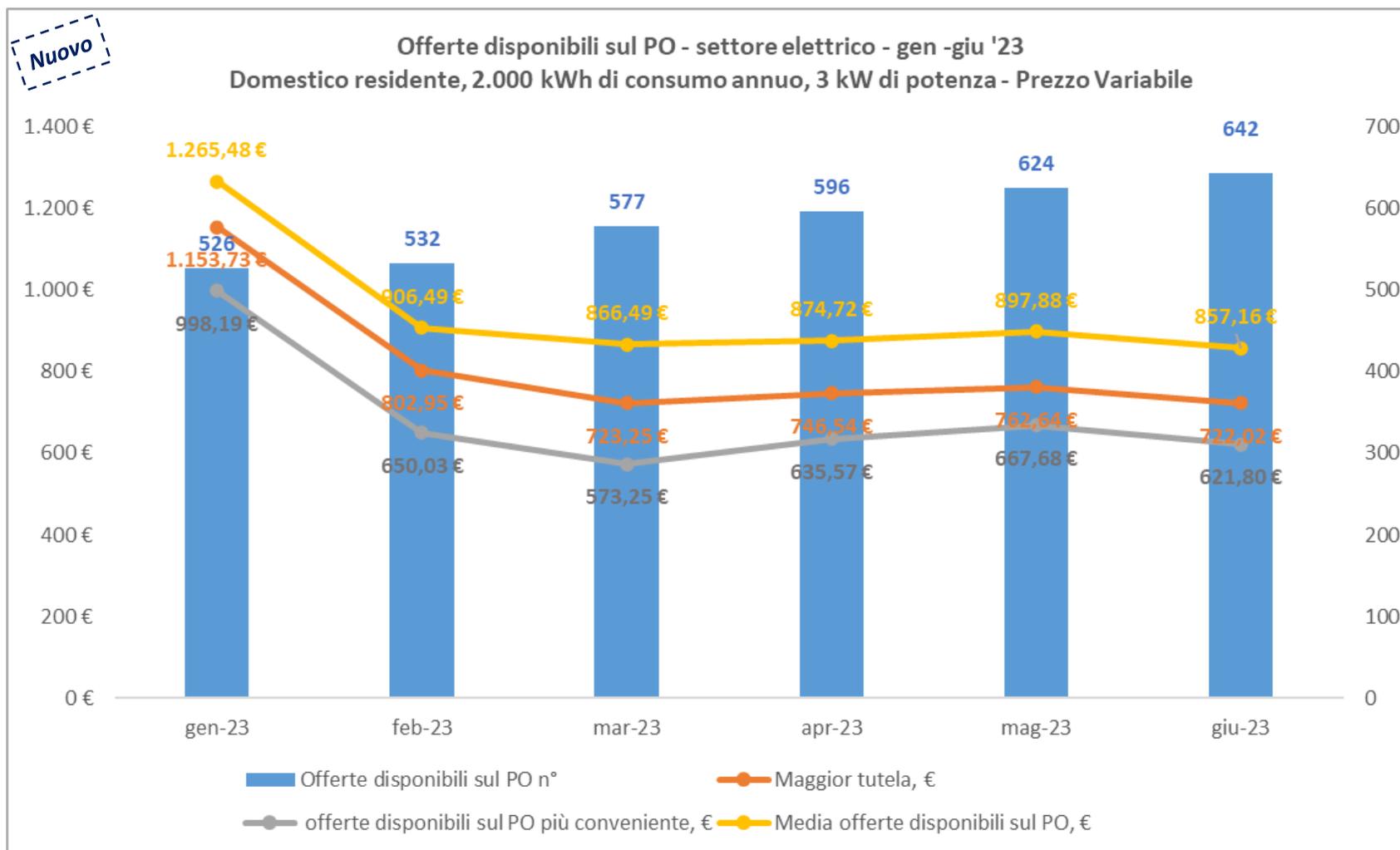
Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Tabella 8. Disponibilità di offerte più convenienti della maggior tutela –I semestre'23 - 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 %
gen-23	152	28,90%	-155,54 €	-13,48%	5	3,27%	-177,54 €	-15,39%	157	23,12%	-177,54 €	-15,39%
feb-23	140	26,32%	-152,92 €	-19,05%	3	1,96%	-21,73 €	-2,71%	143	20,88%	-152,92 €	-19,05%
mar-23	124	21,49%	-149,99 €	-20,74%	1	0,57%	-4,60 €	-0,64%	125	16,60%	-149,99 €	-20,74%
apr-23	107	17,95%	-110,97 €	-14,86%	0	0,00%	0,00 €	0,00%	107	13,81%	-110,97 €	-14,86%
mag-23	101	16,19%	-94,96 €	-12,45%	5	2,48%	-123,76 €	-16,23%	106	12,83%	-123,76 €	-16,23%
giu-23	113	17,60%	-100,21 €	-13,88%	4	1,93%	-20,95 €	-2,90%	117	13,78%	-100,21 €	-13,88%

\* 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.

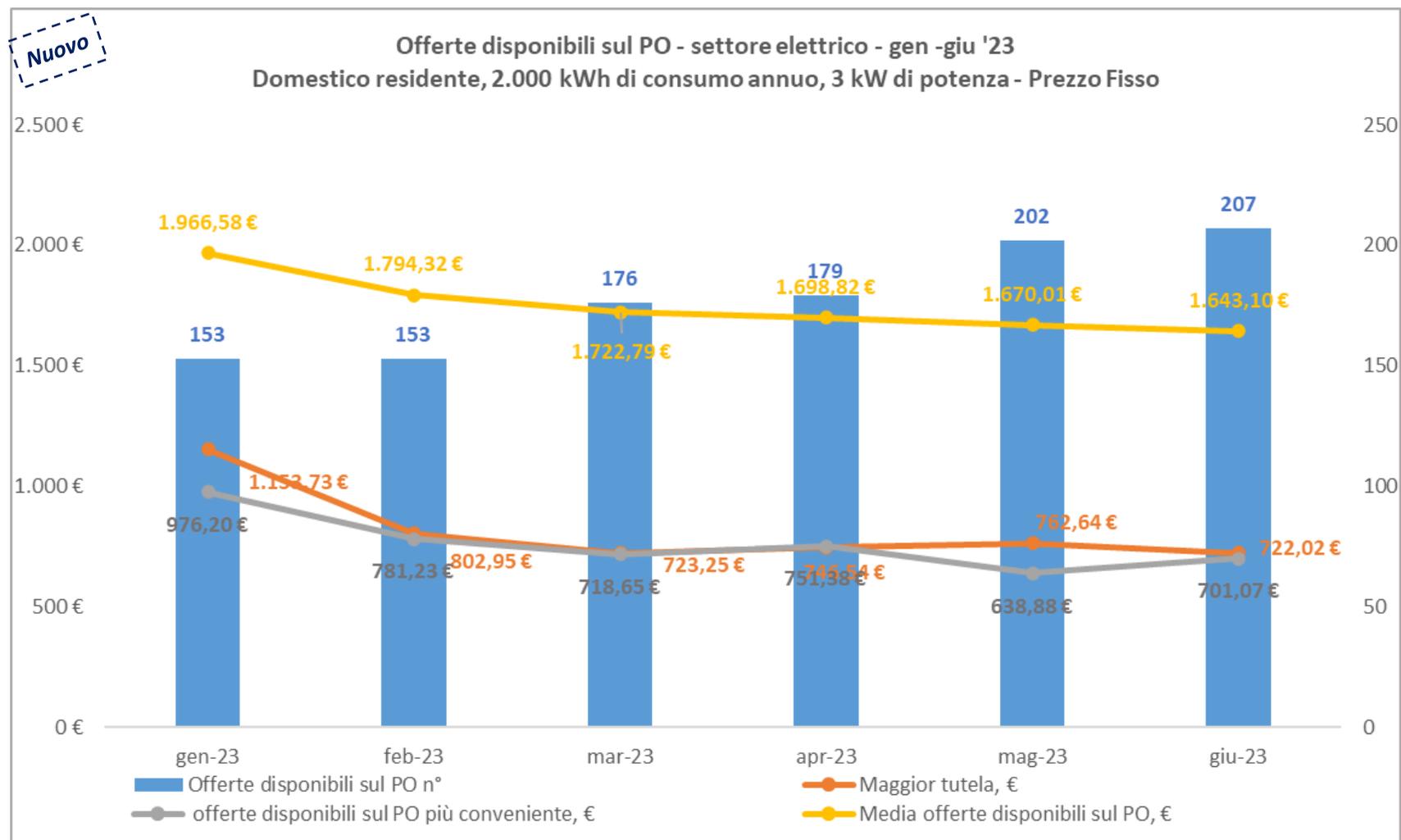
Grafico 36. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa –I semestre'23 – Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo variabile.



\* 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

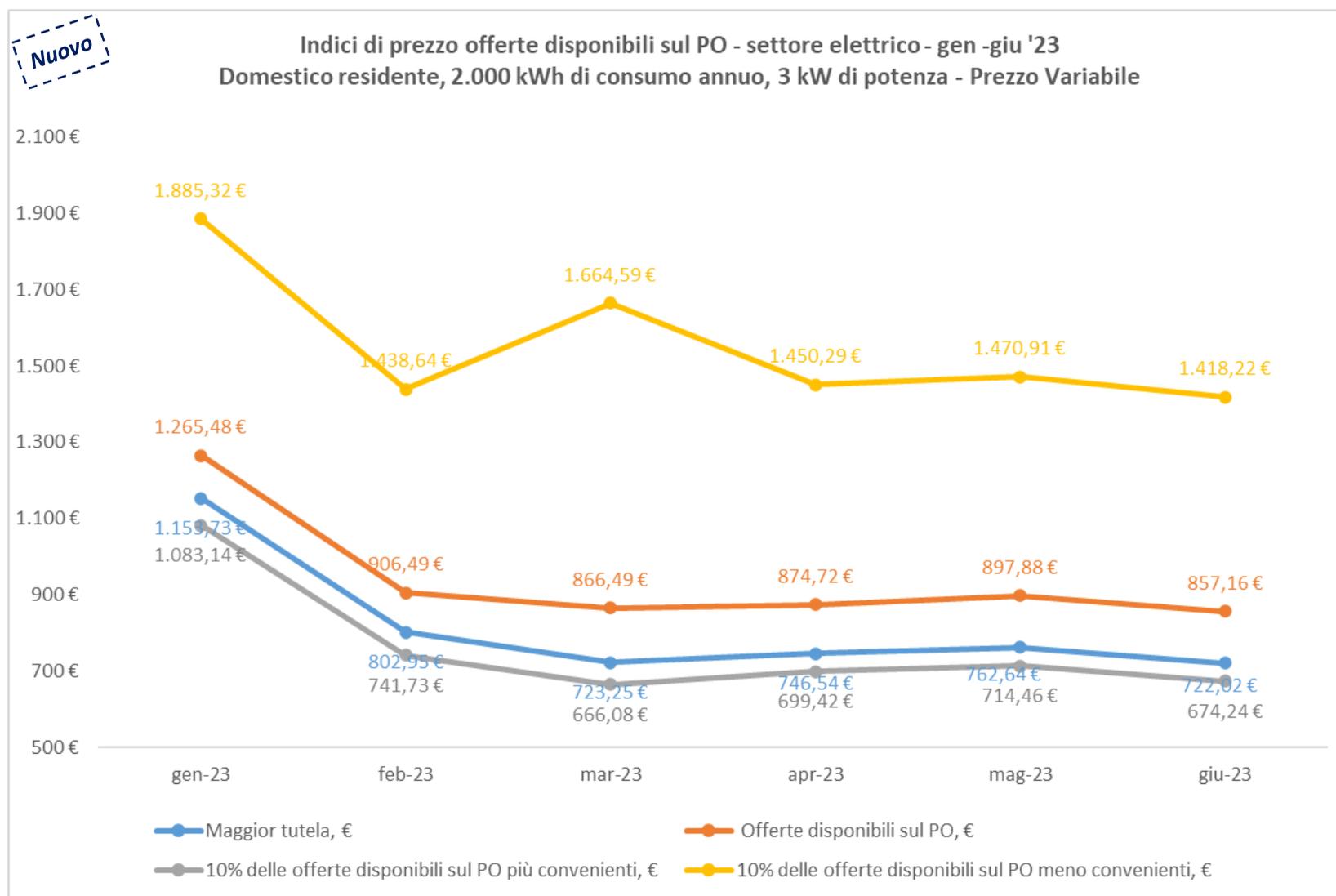
Grafico 37. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa –I semestre'23 – Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo fisso.



\* 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

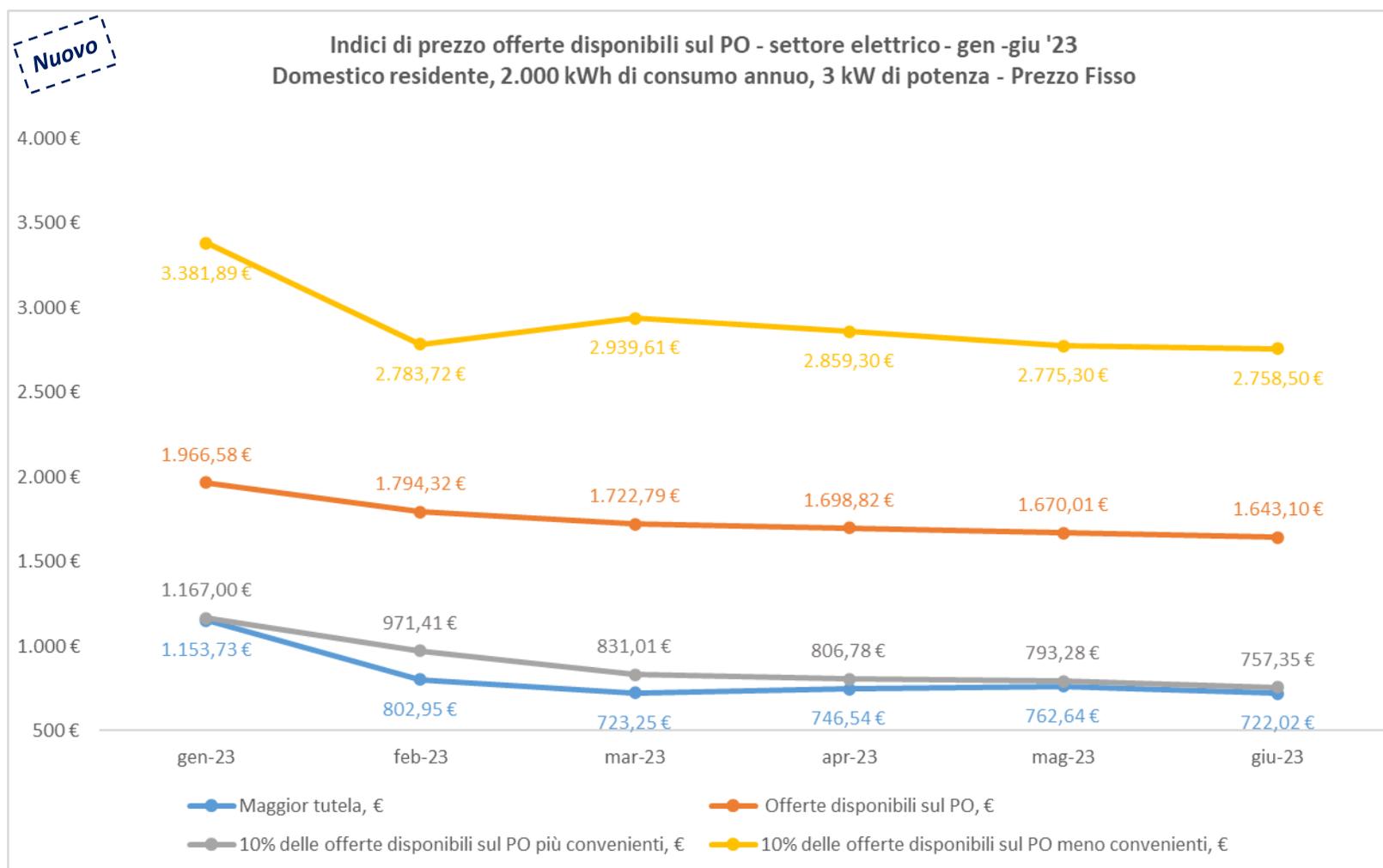
**Grafico 38. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti –I semestre'23 – Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo variabile.**



\* 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

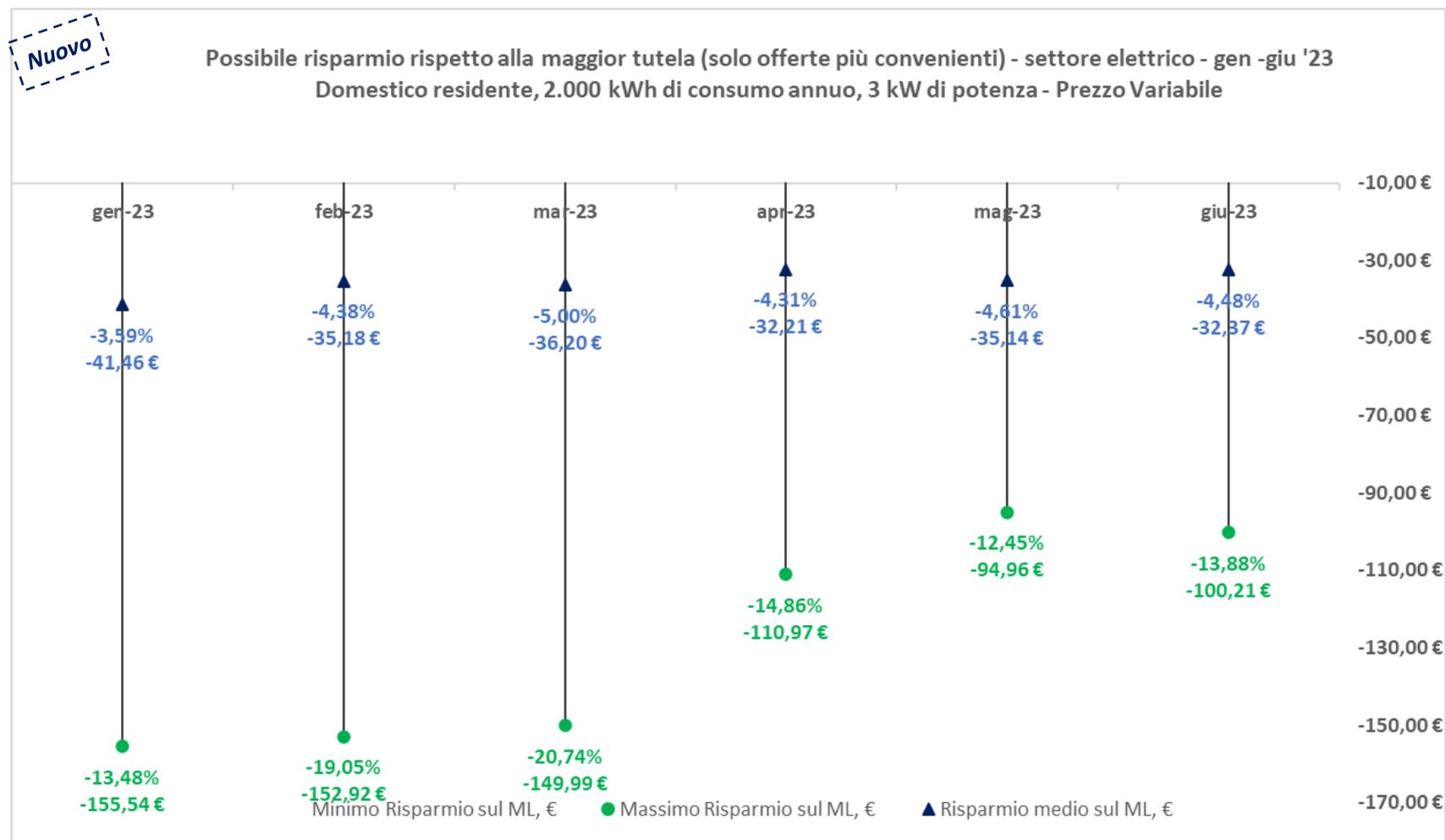
**Grafico 39. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti –I semestre '23 – Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo fisso.**



\* 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.

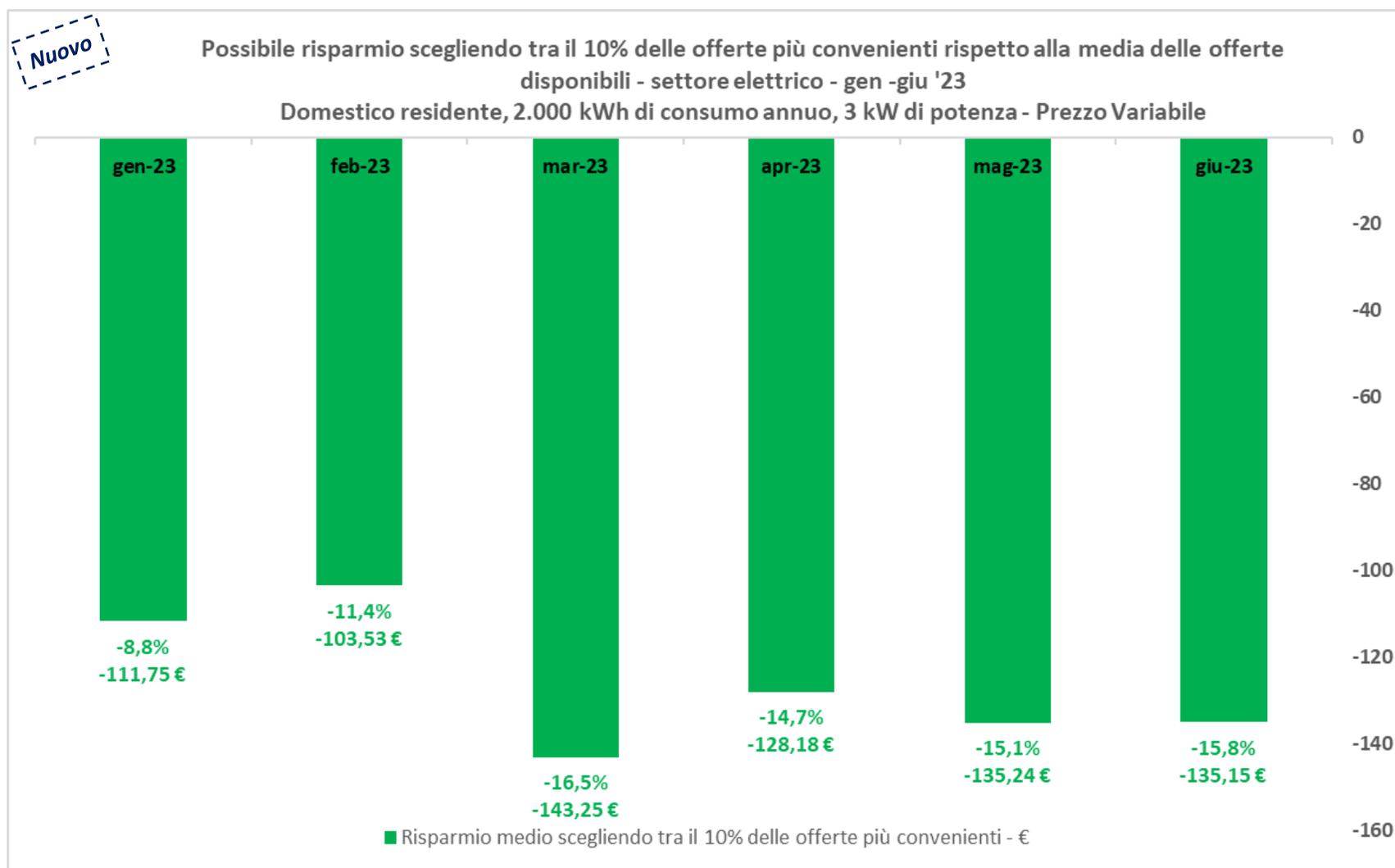
Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 40. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela—I semestre '23 – 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.

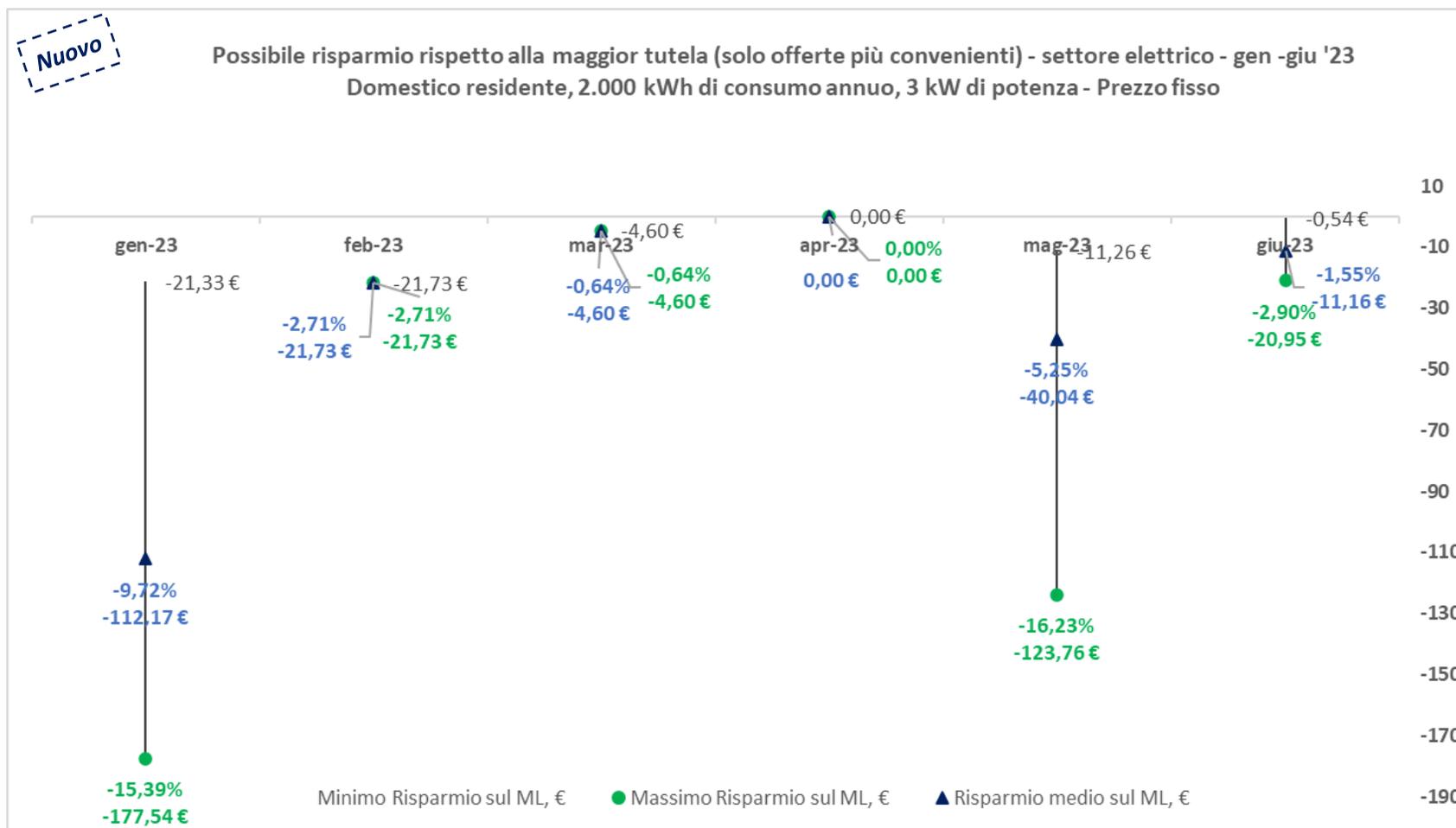
Grafico 41. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – I semestre '23 – Domestico residente - 3kW, 2.000 kWh – prezzo variabile.



\* 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.

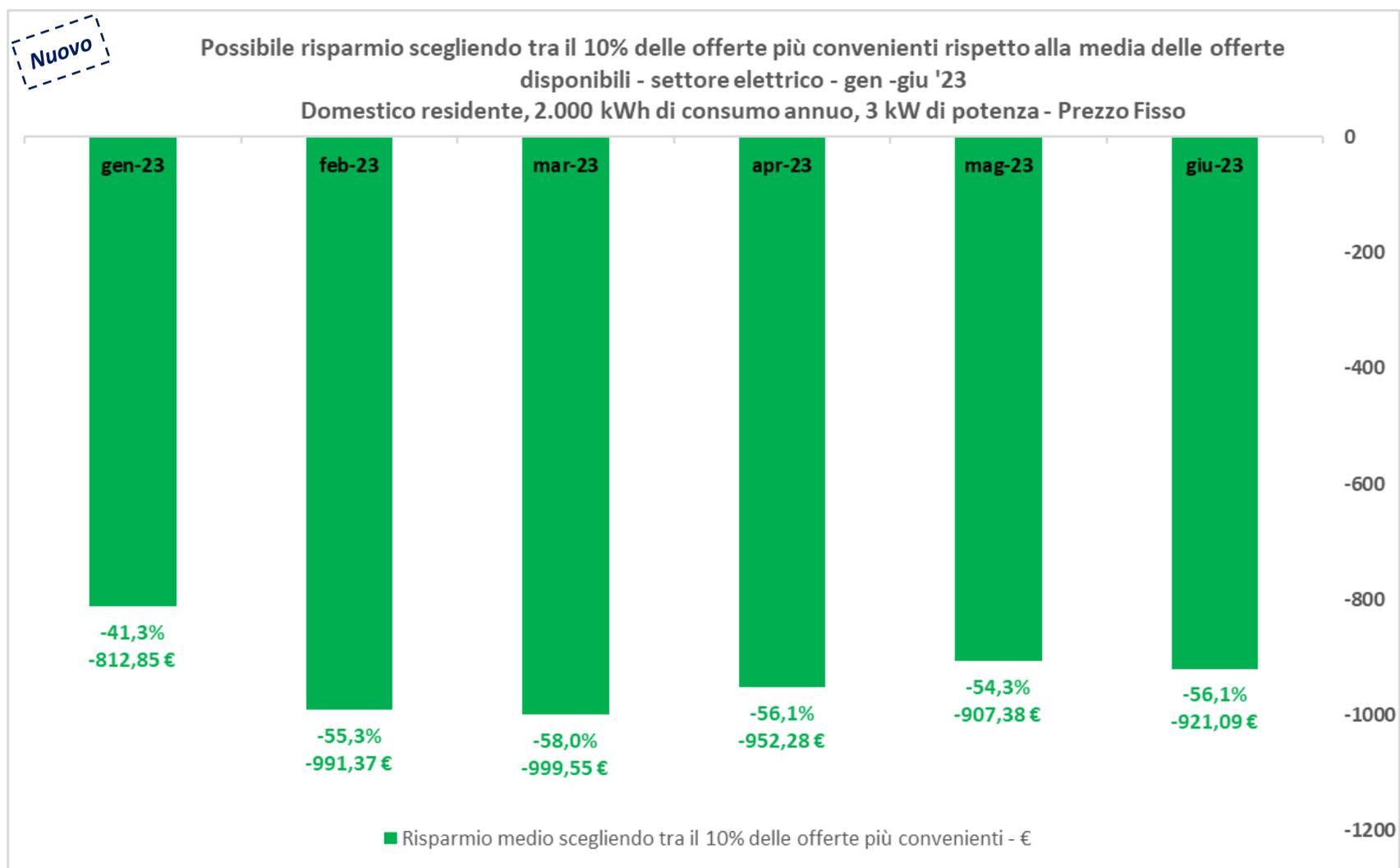
Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 42. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela –I semestre'23 – 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.

**Grafico 43. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – I semestre '23 – 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

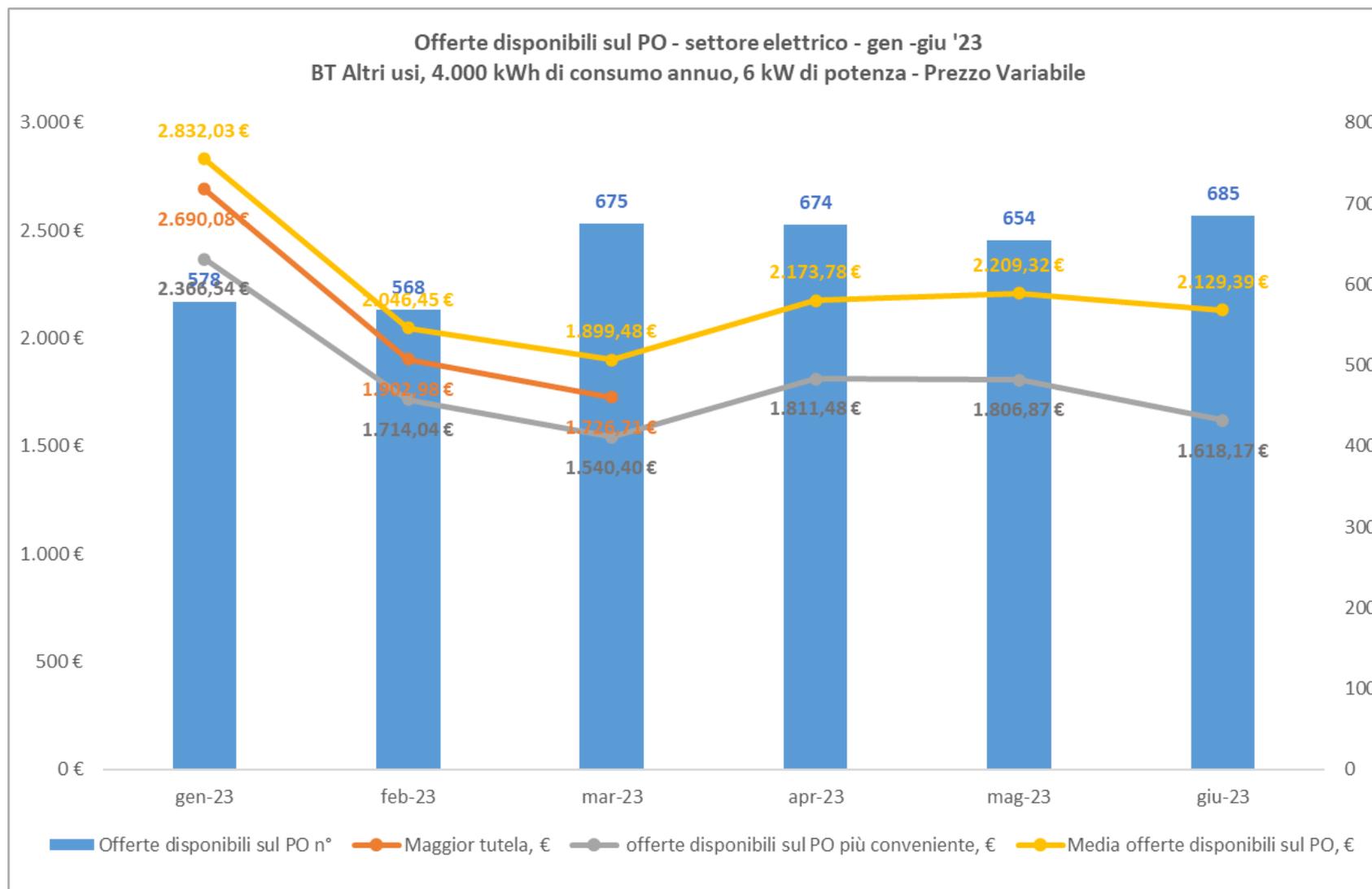
Tabella 9. Disponibilità di offerte più convenienti della maggior tutela –I semestre'23 – BT Altri usi - 6kW

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.

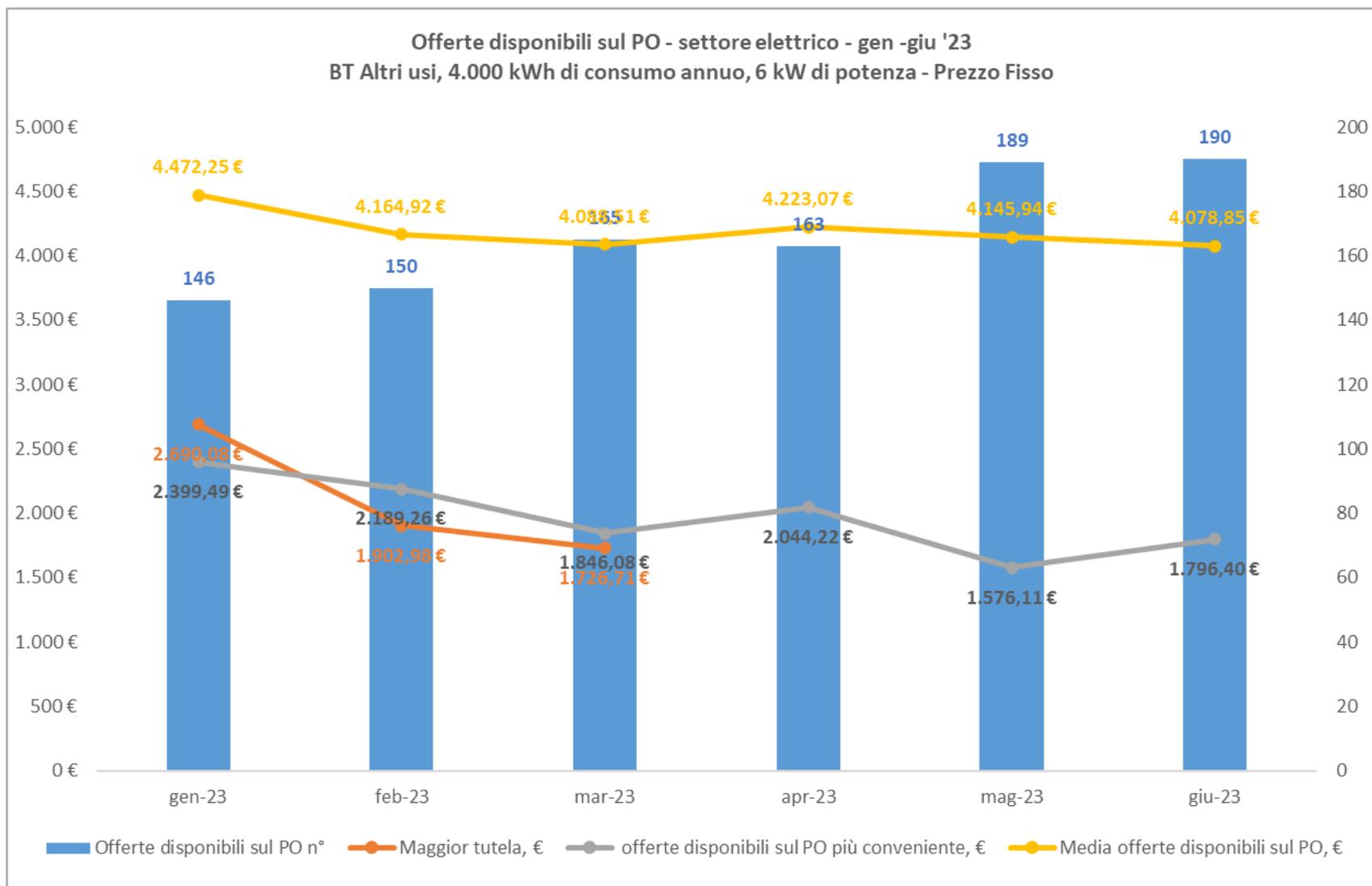
**Grafico 44. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa –I semestre'23 – BT Altri usi - 6kW, 4.000 kWh –prezzo variabile.**



\* 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

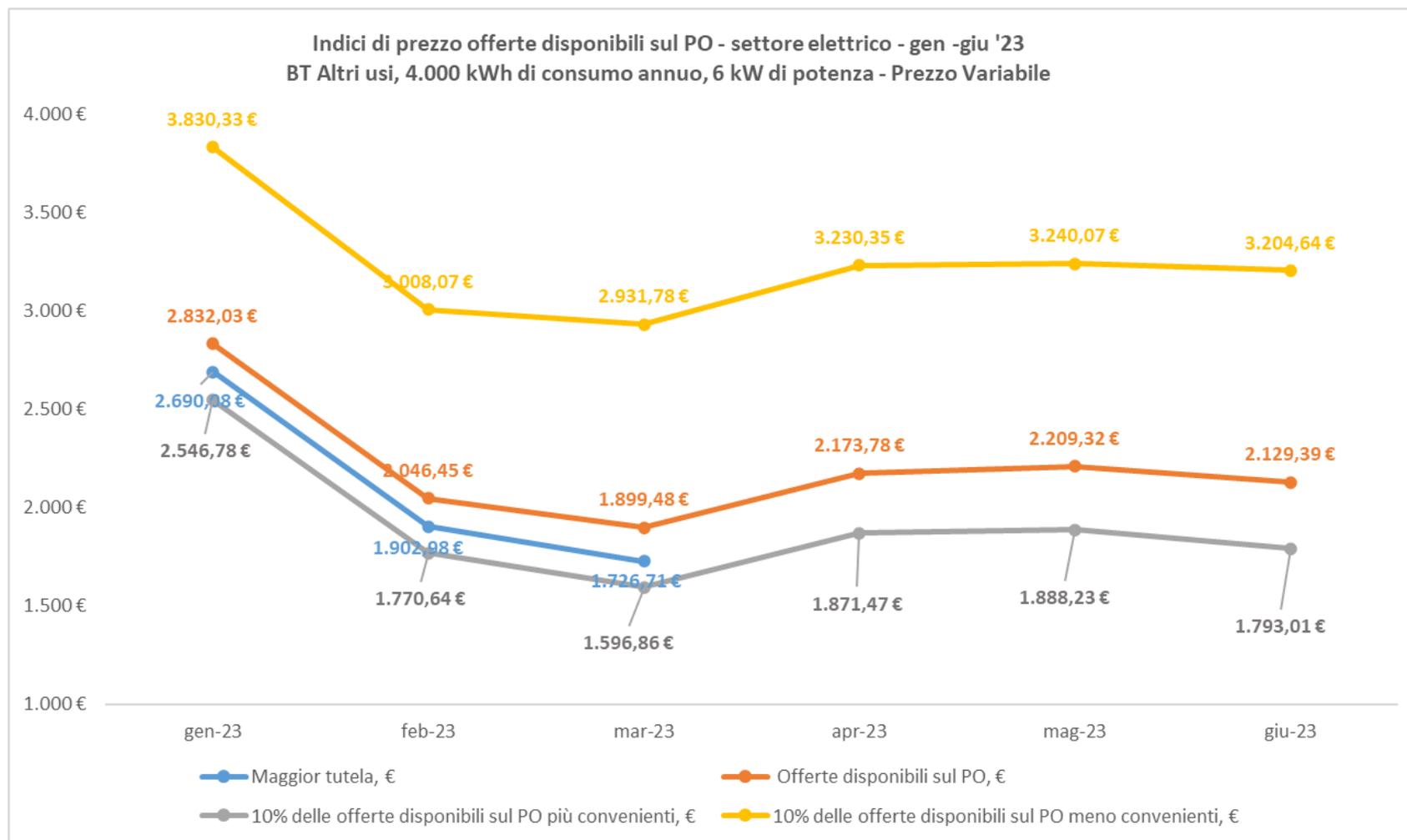
Grafico 45. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa –I semestre'23 – BT Altri usi - 6kW, 4.000 kWh – prezzo fisso.



\* 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

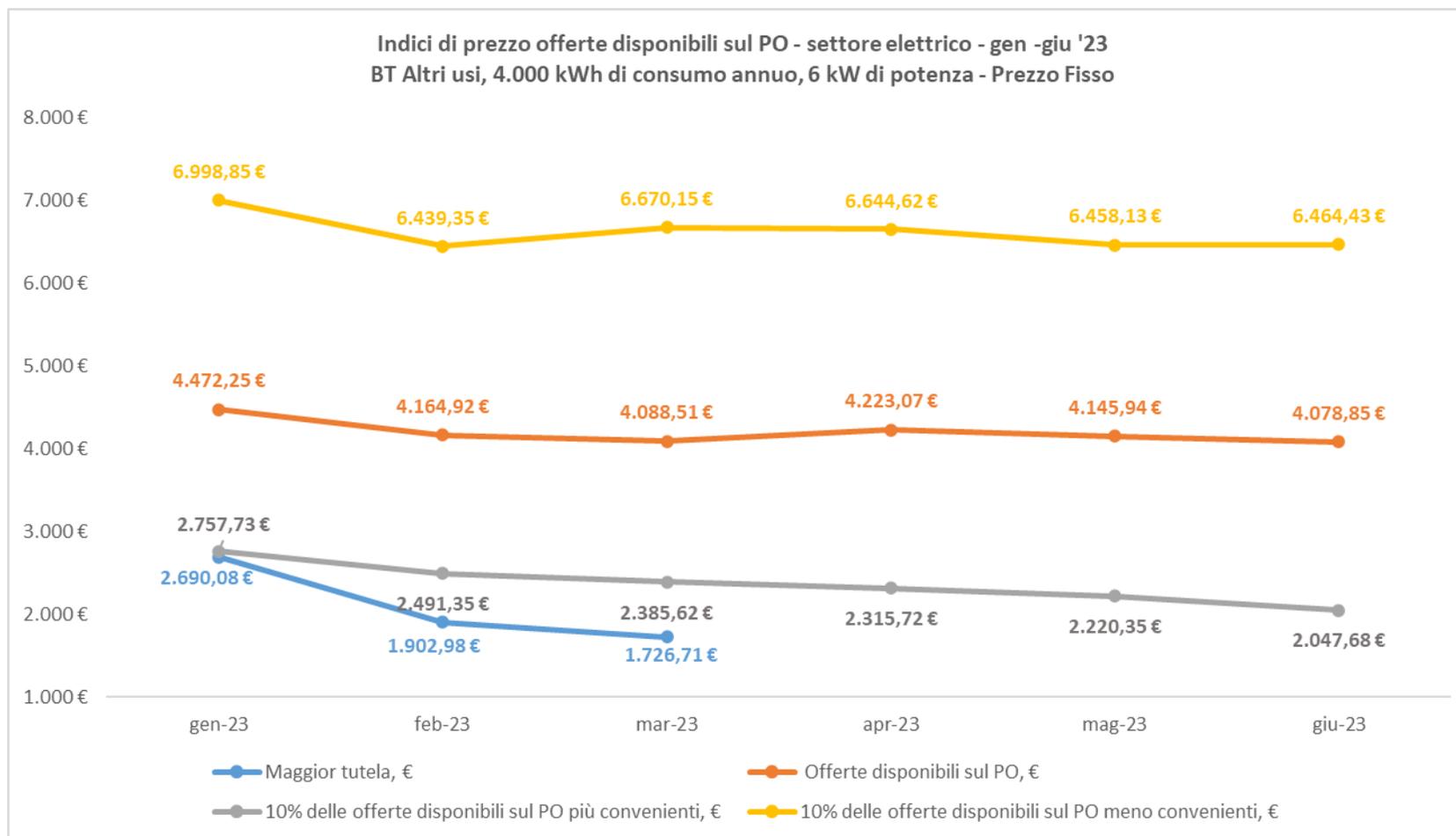
Grafico 46. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti –I semestre'23 – BT Altri usi - 6kW, 4.000 kWh – prezzo variabile.



\* 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.

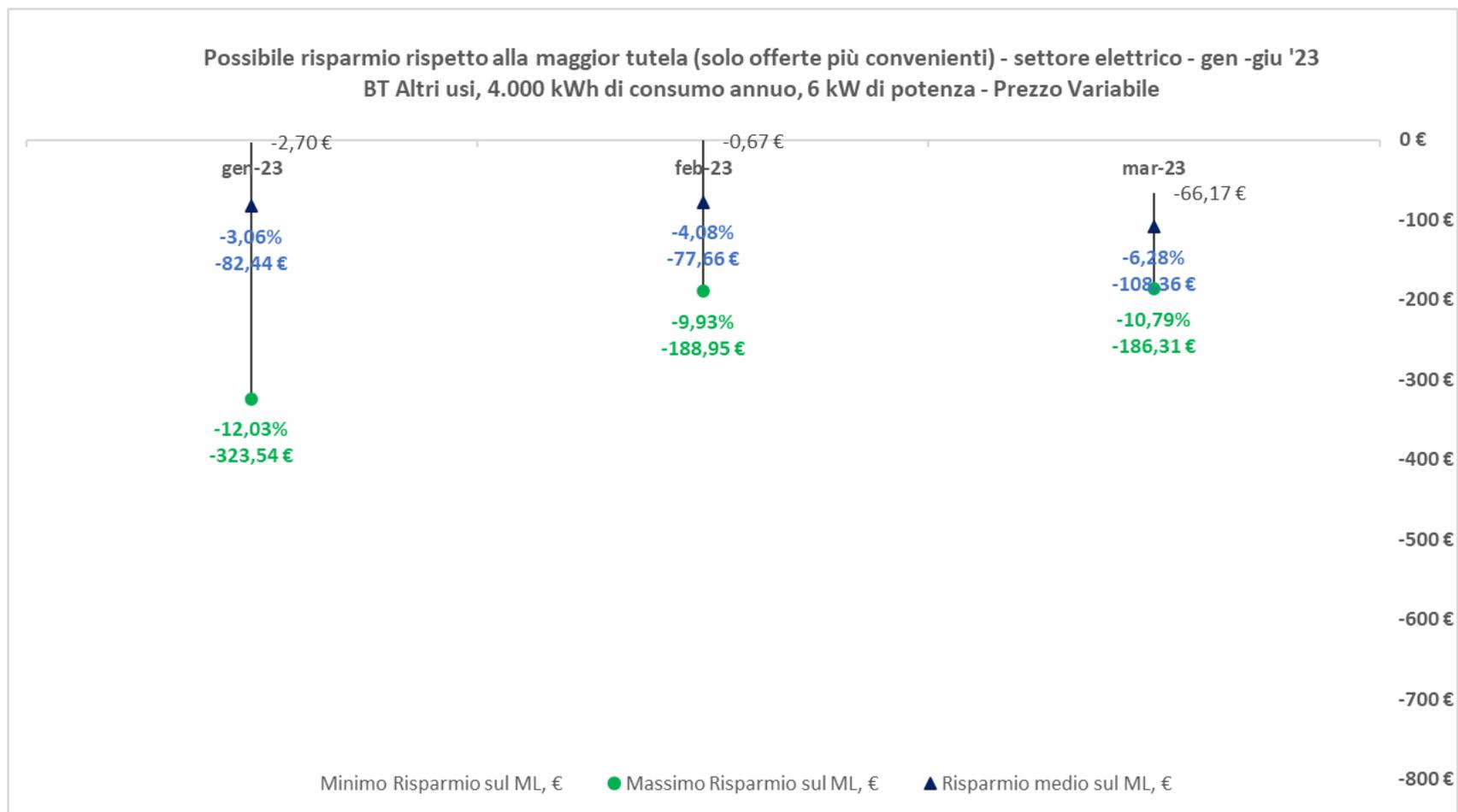
*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Grafico 47. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti –I semestre'23 – BT Altri usi - 6kW, 4.000 kWh – prezzo fisso.**



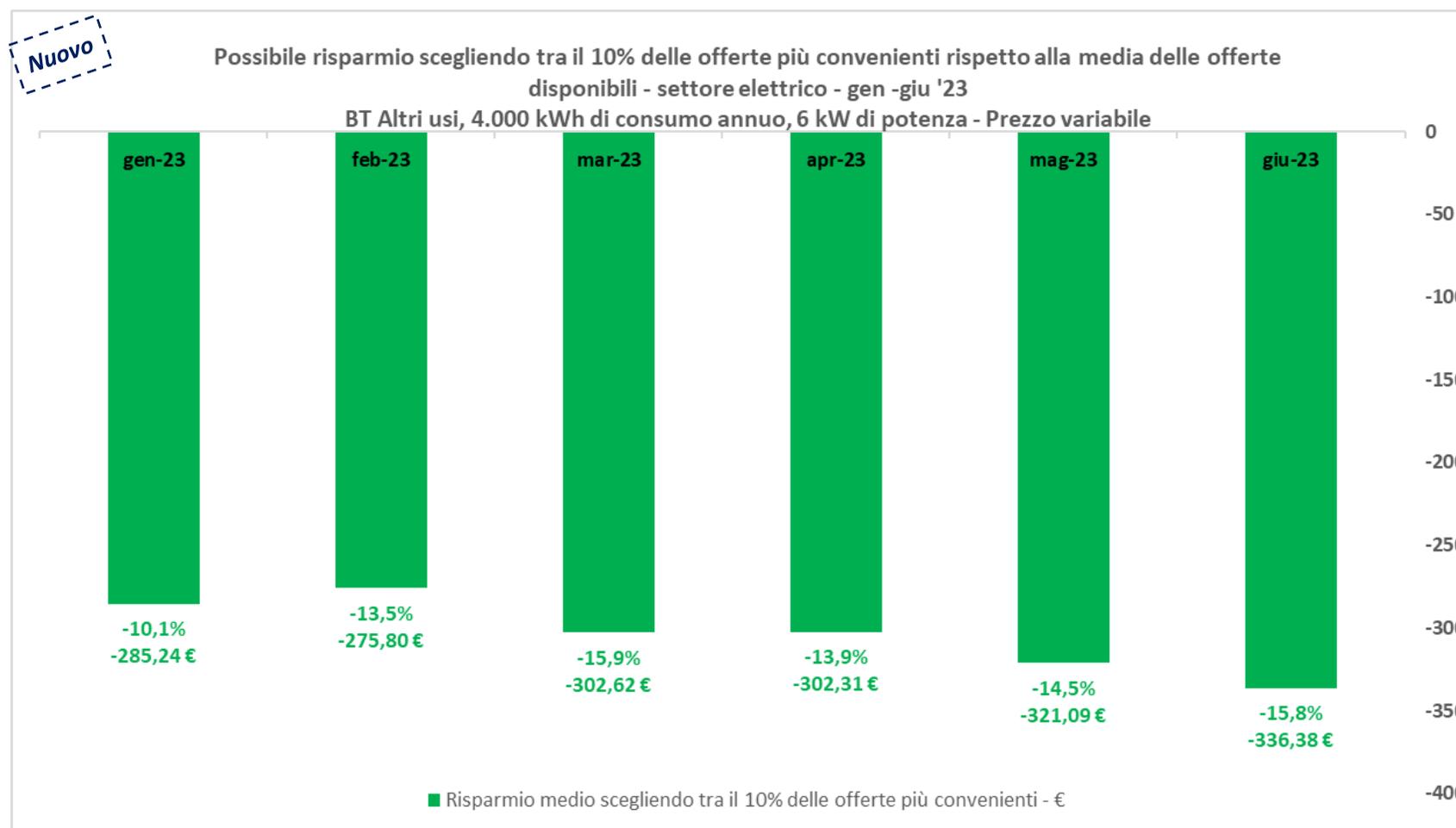
\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

**Grafico 48. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela –I semestre'23– BT Altri usi - 6kW, 4.000 kWh – prezzo variabile.**



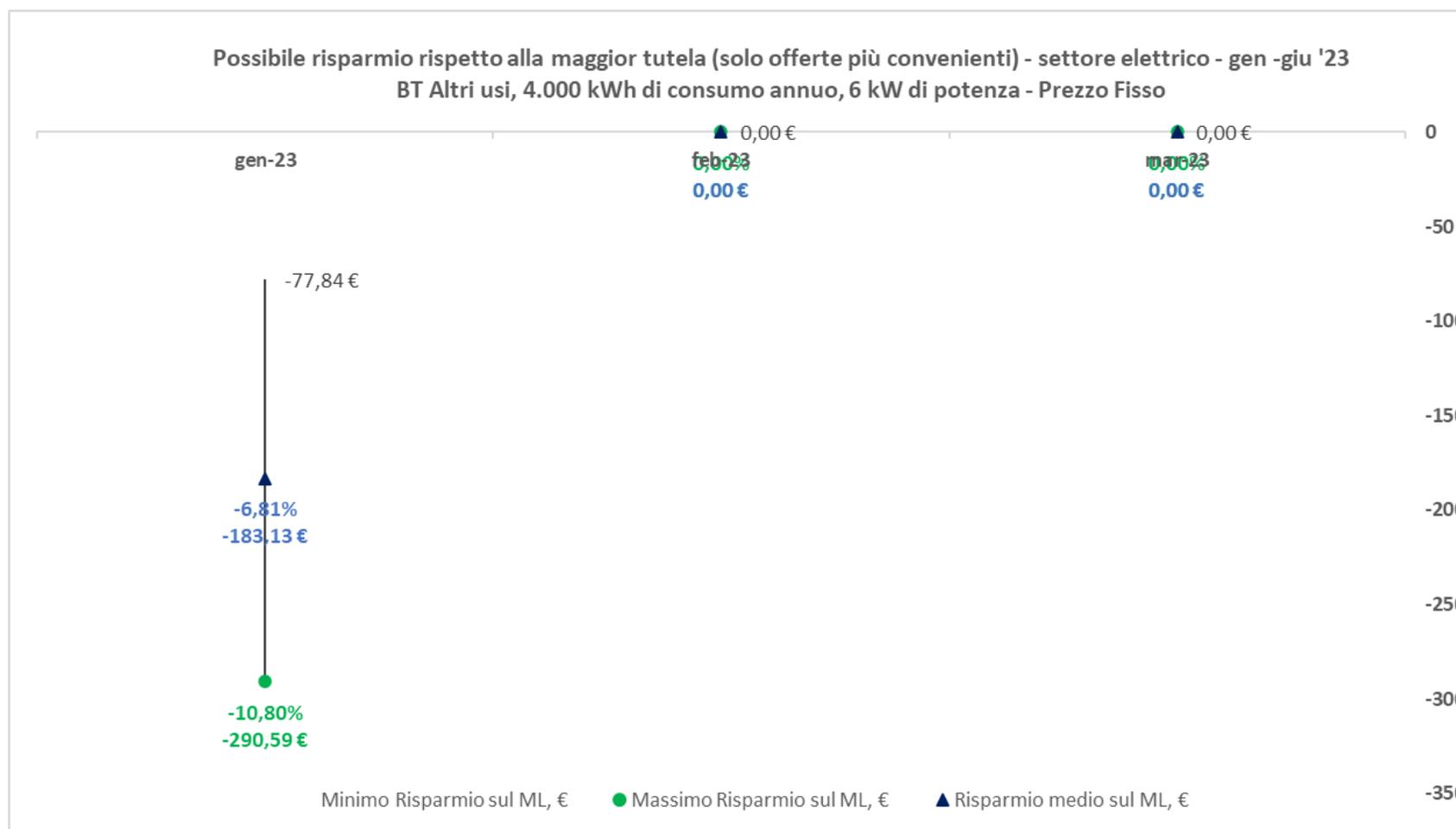
\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

**Grafico 49. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – I semestre '23 – BT Altri usi - 6kW, 4.000 kWh – prezzo variabile.**



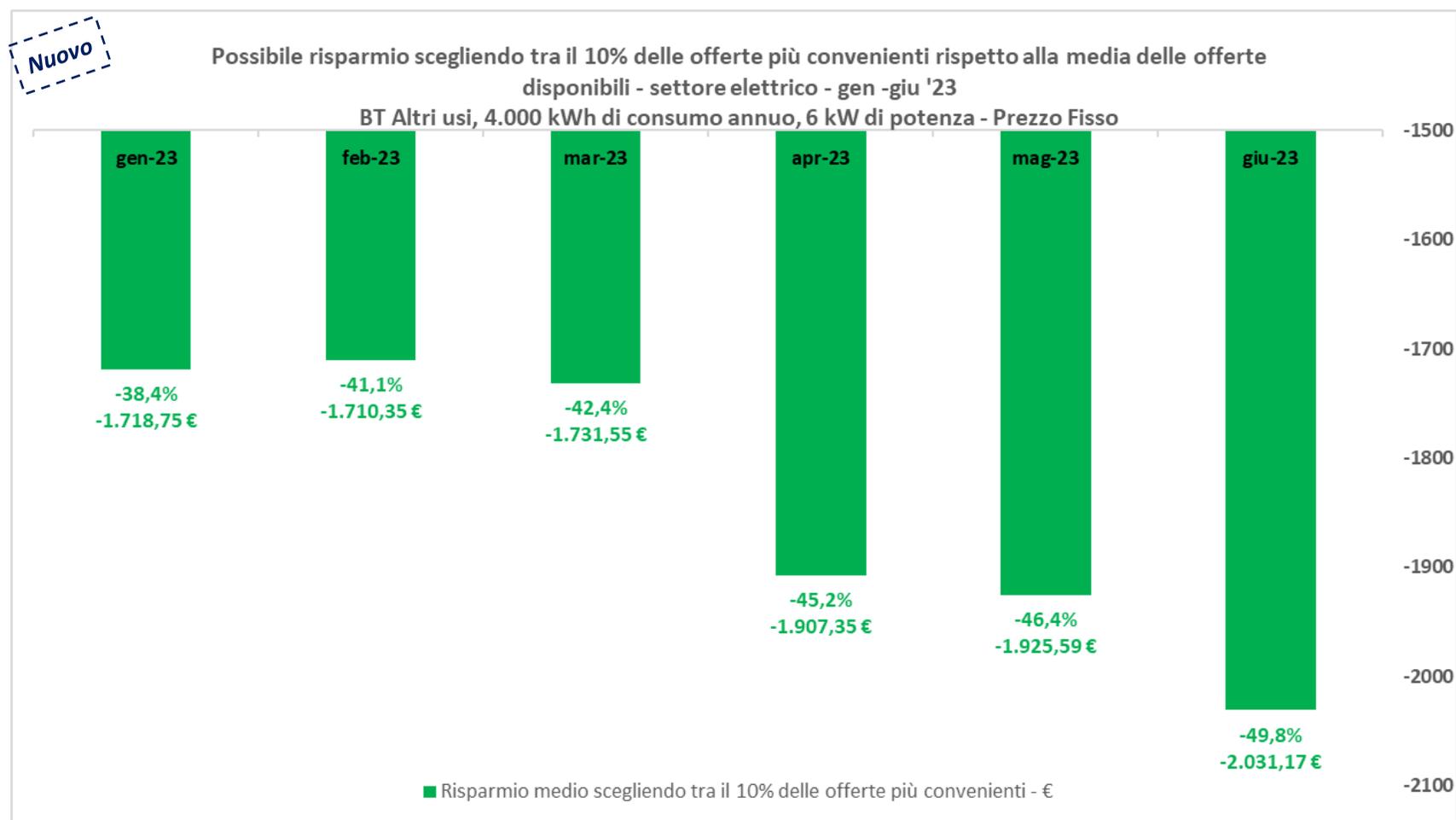
\* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

**Grafico 50. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela– anno 2022– 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.

**Grafico 51. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – I semestre '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*

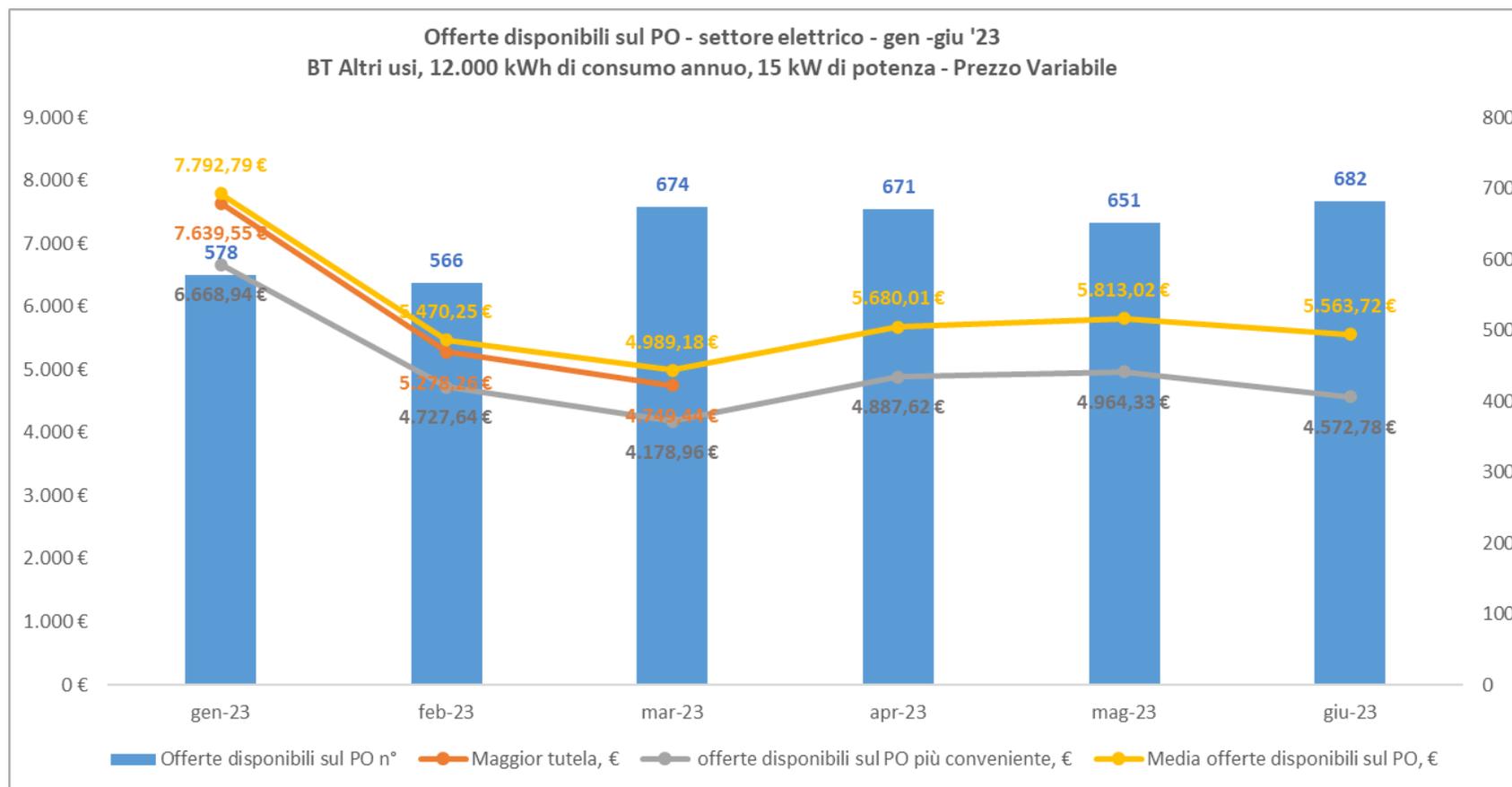
**Tabella 10. Disponibilità di offerte più convenienti della maggior tutela –I semestre'23 – BT Altri usi 23 –15kW, 12.000 kWh -**

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													
gen-23	371	64,19%	-970,62 €	-12,71%	4	2,74%	-833,06 €	-10,90%	375	51,80%	-970,62 €	-12,71%	
feb-23	341	60,25%	-550,62 €	-10,43%	0	0,00%	0,00 €	0,00%	341	47,63%	-550,62 €	-10,43%	
mar-23	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.

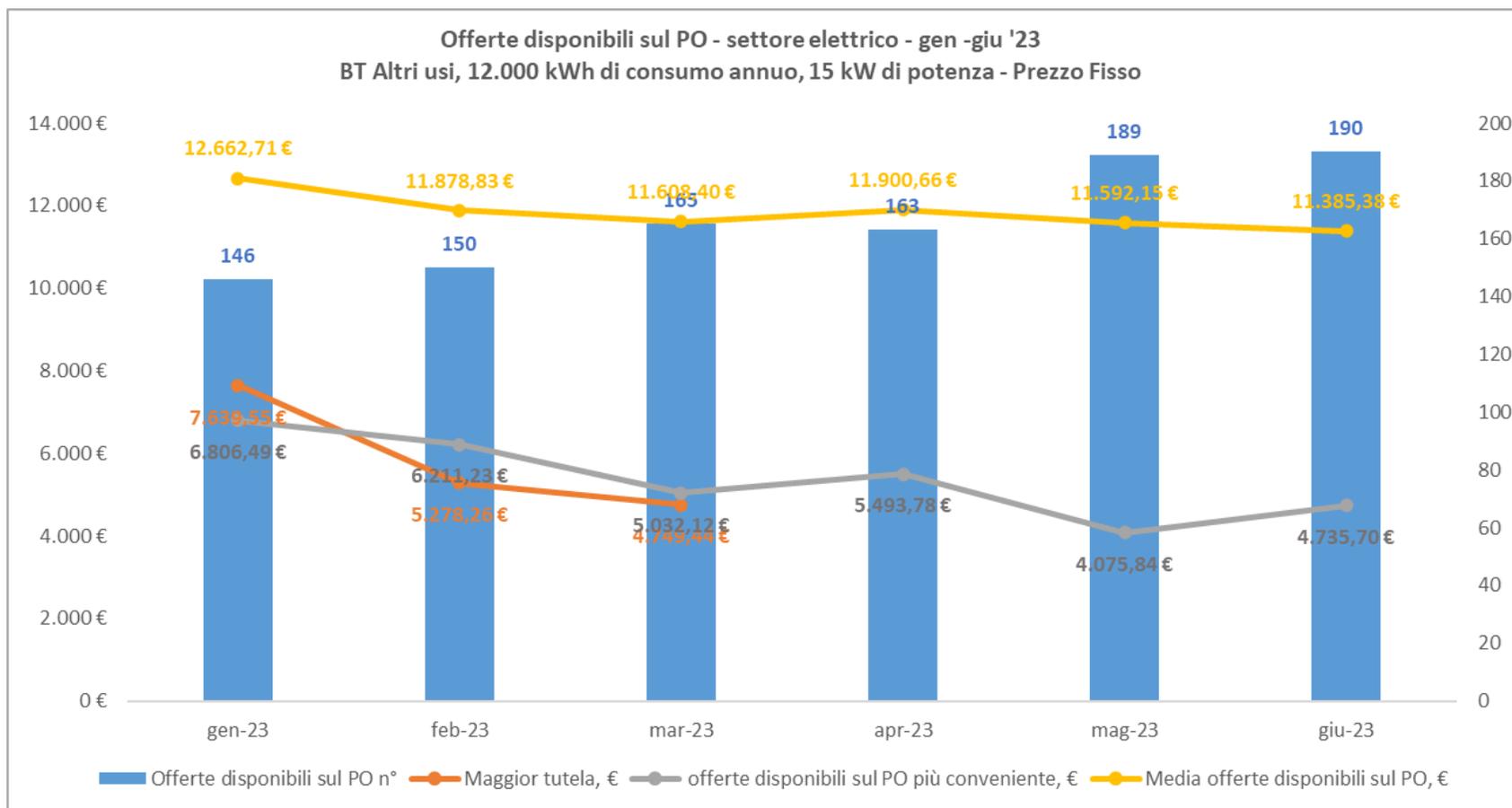
**Grafico 52. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa –I semestre'23 – BT Altri usi - 15kW, 12.000 kWh – prezzo variabile.**



\* 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

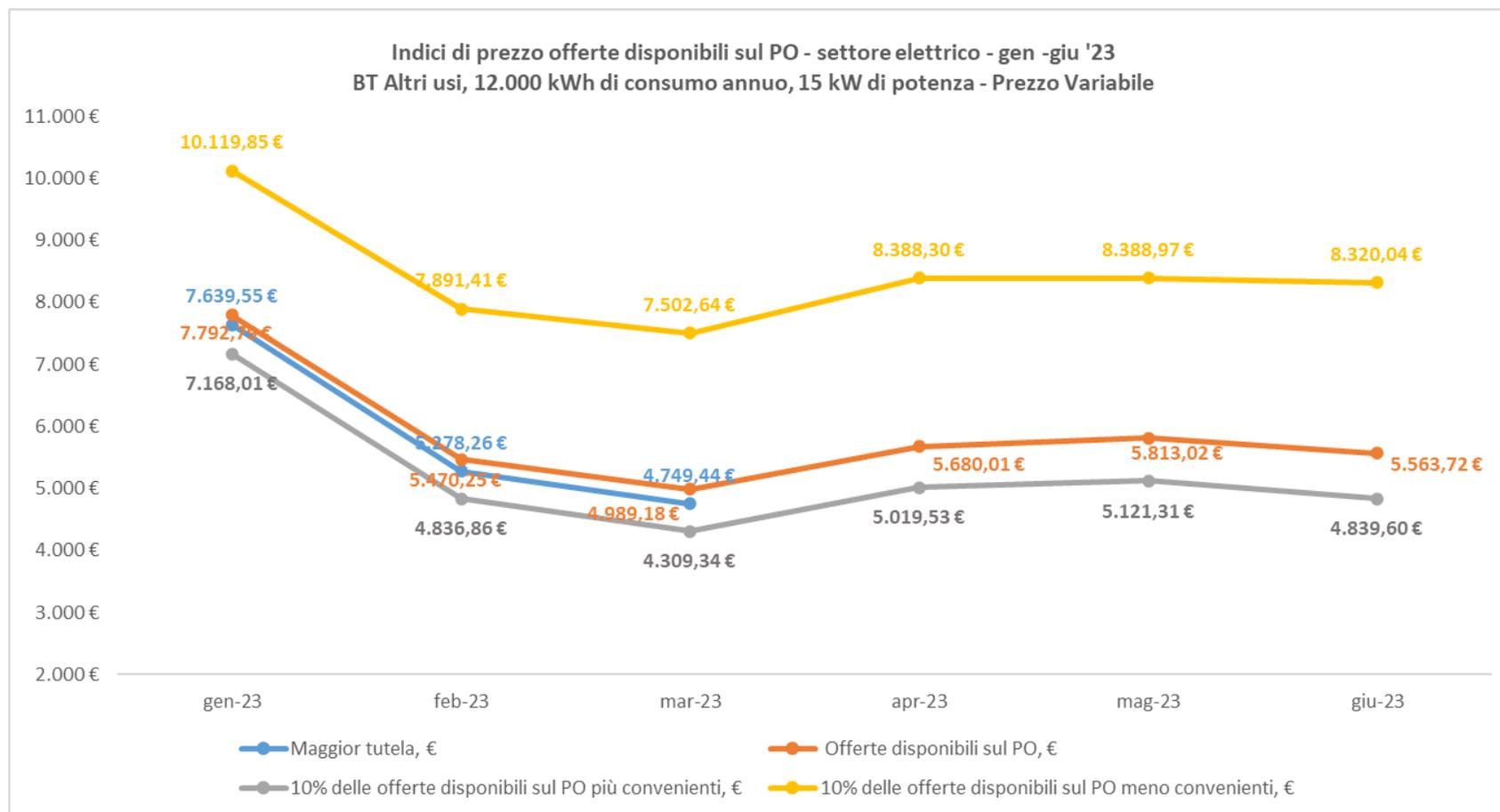
Grafico 53. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa –I semestre'23– BT Altri usi - 15kW, 12.000 kWh – prezzo fisso.



\* 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*

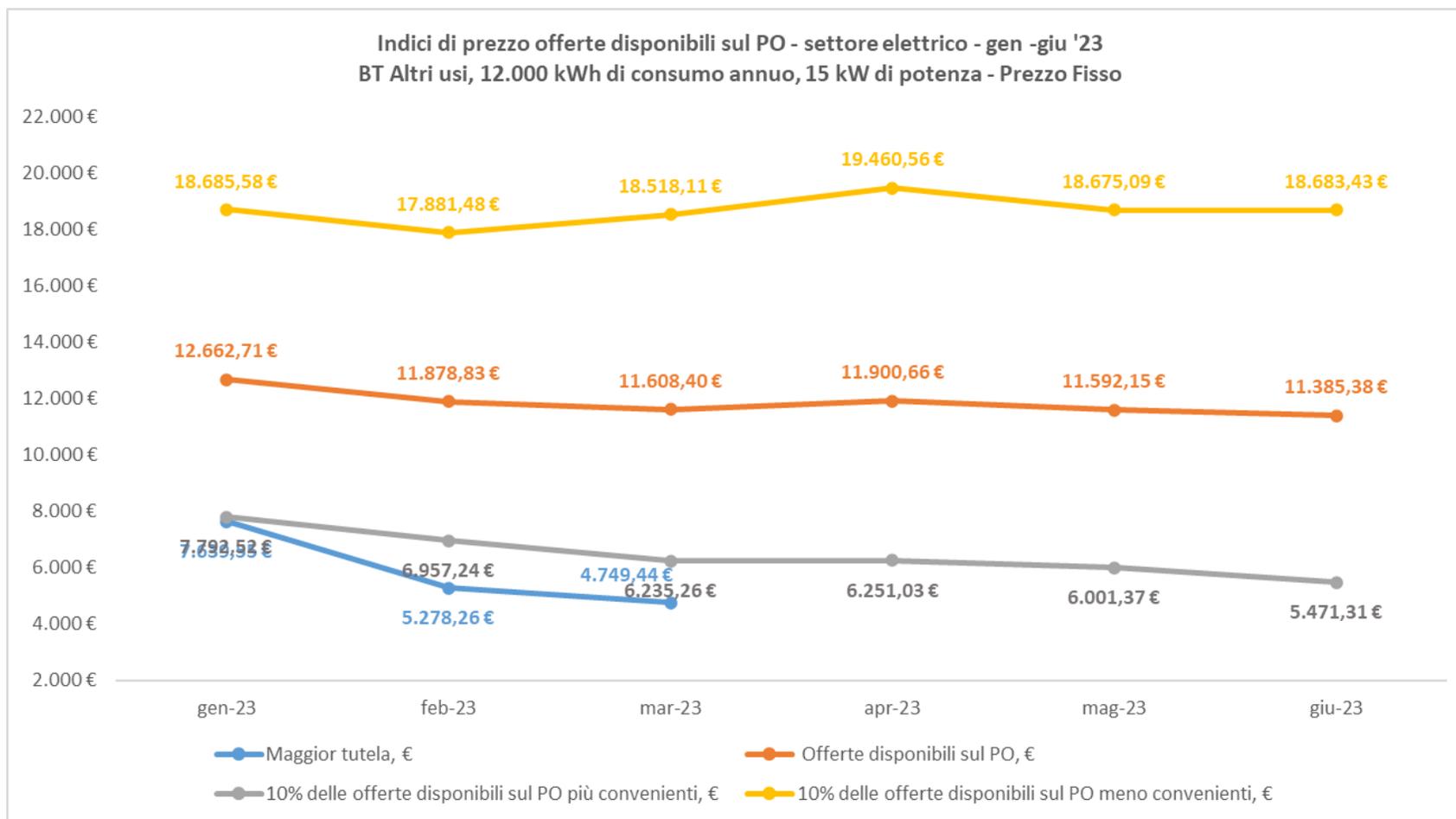
**Grafico 54. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti –I semestre '23– BT Altri usi - 15kW, 12.000 kWh – prezzo variabile.**



\* 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

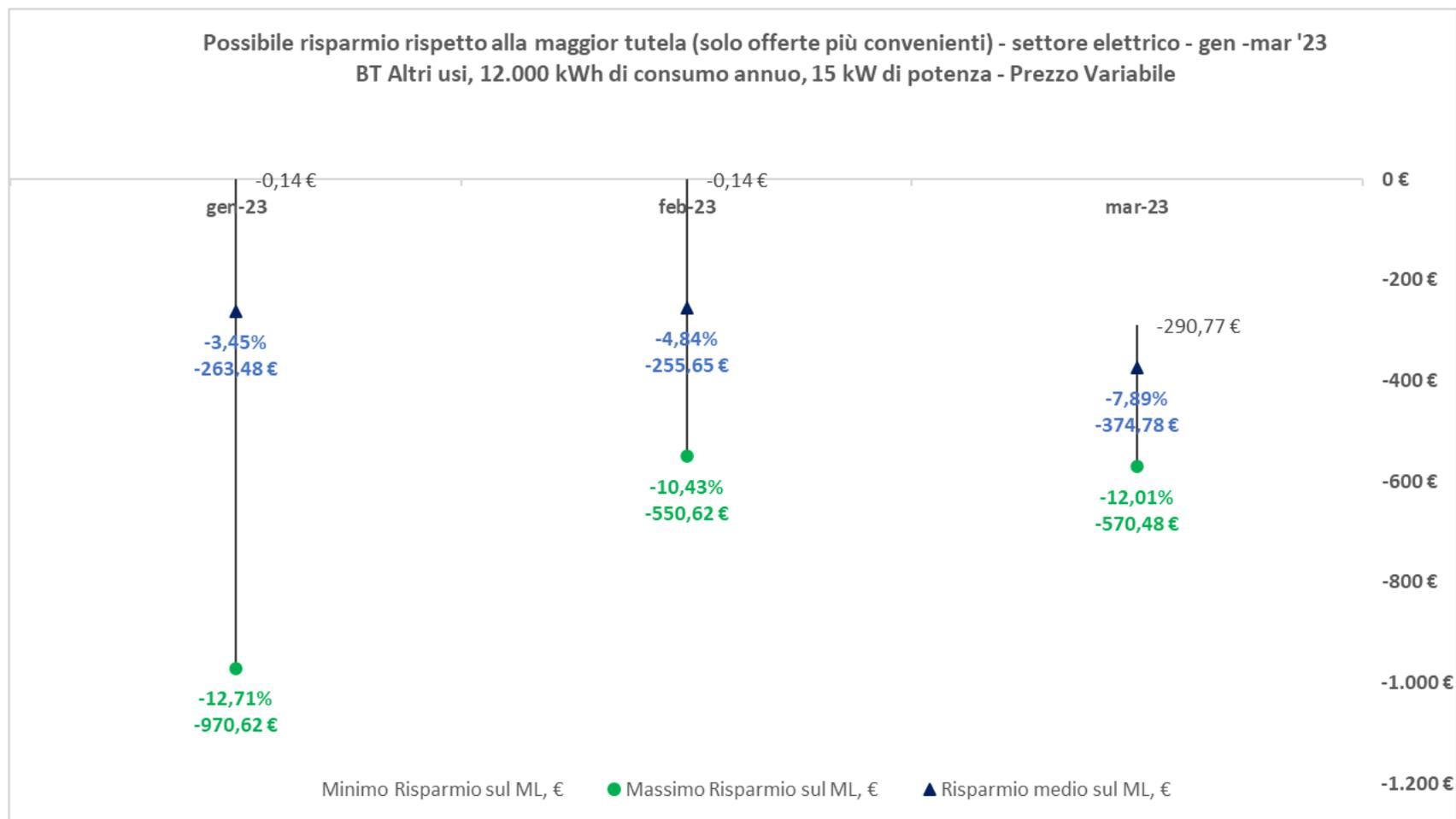
Grafico 55. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti –I semestre '23– BT Altri usi - 15kW, 12.000 kWh– prezzo fisso.



\* 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.

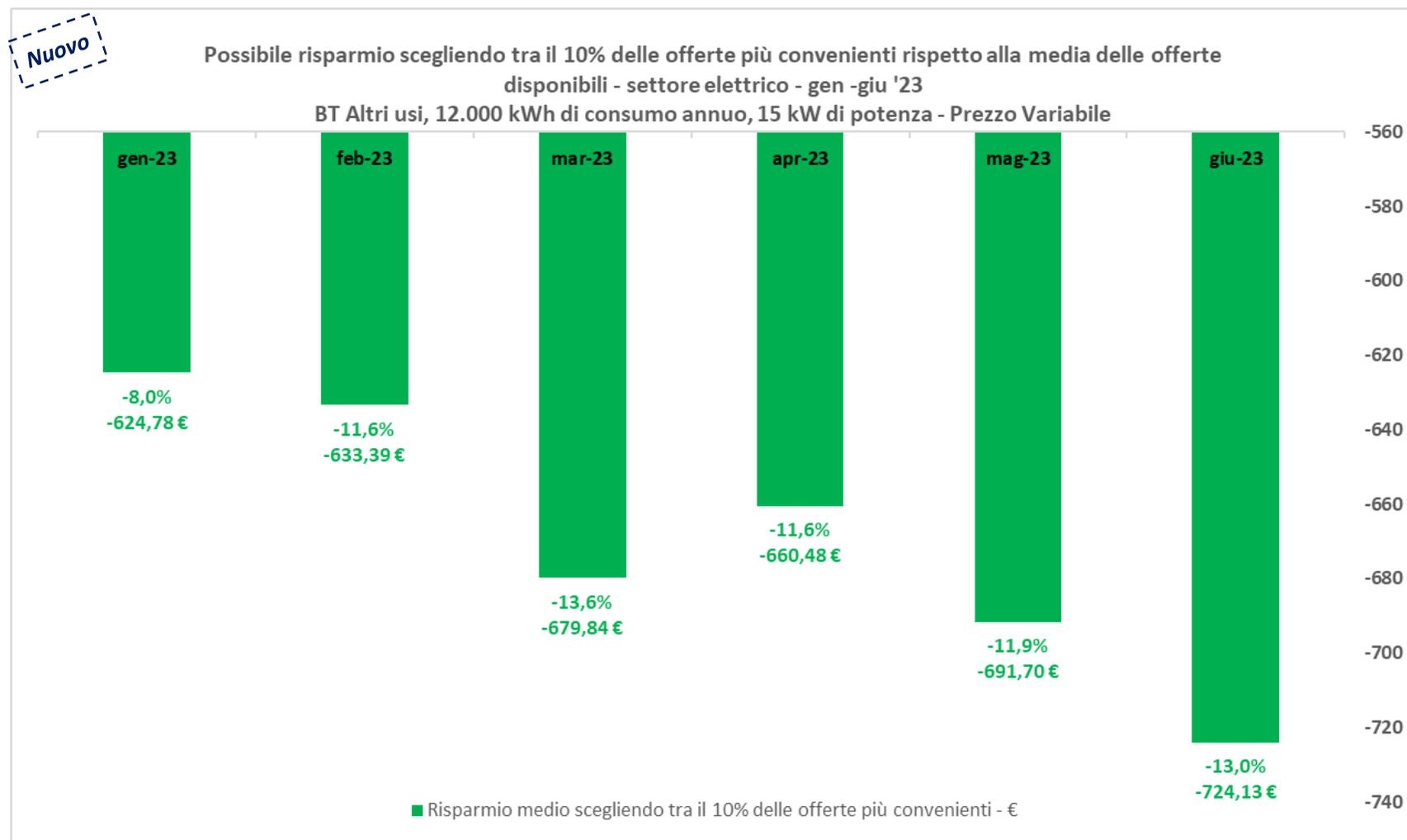
*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Grafico 56. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela –I semestre'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.

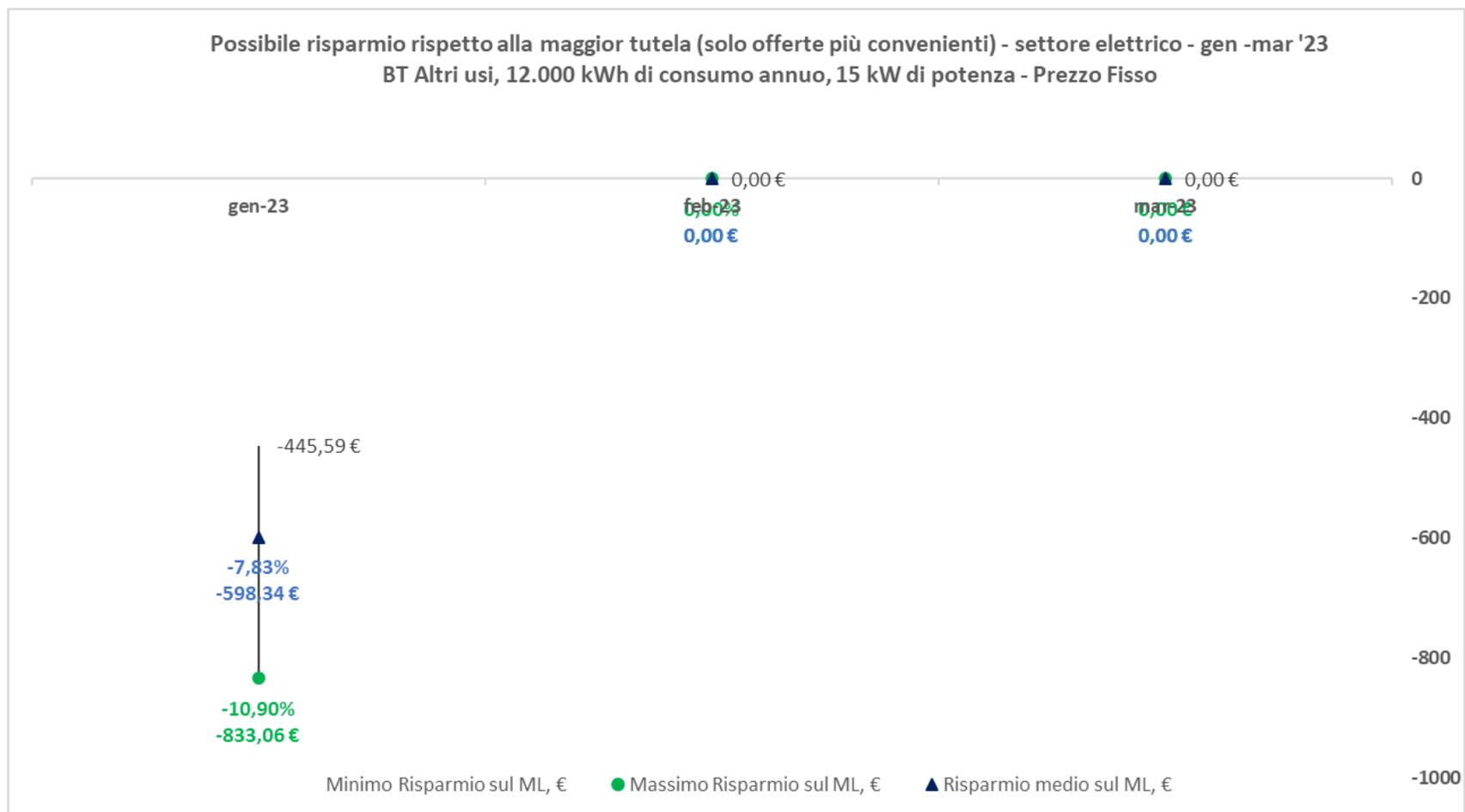
**Grafico 57. Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – I semestre '23 – BT Altri usi - 15kW, 12.000 kWh – prezzo variabile.**



\* 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.

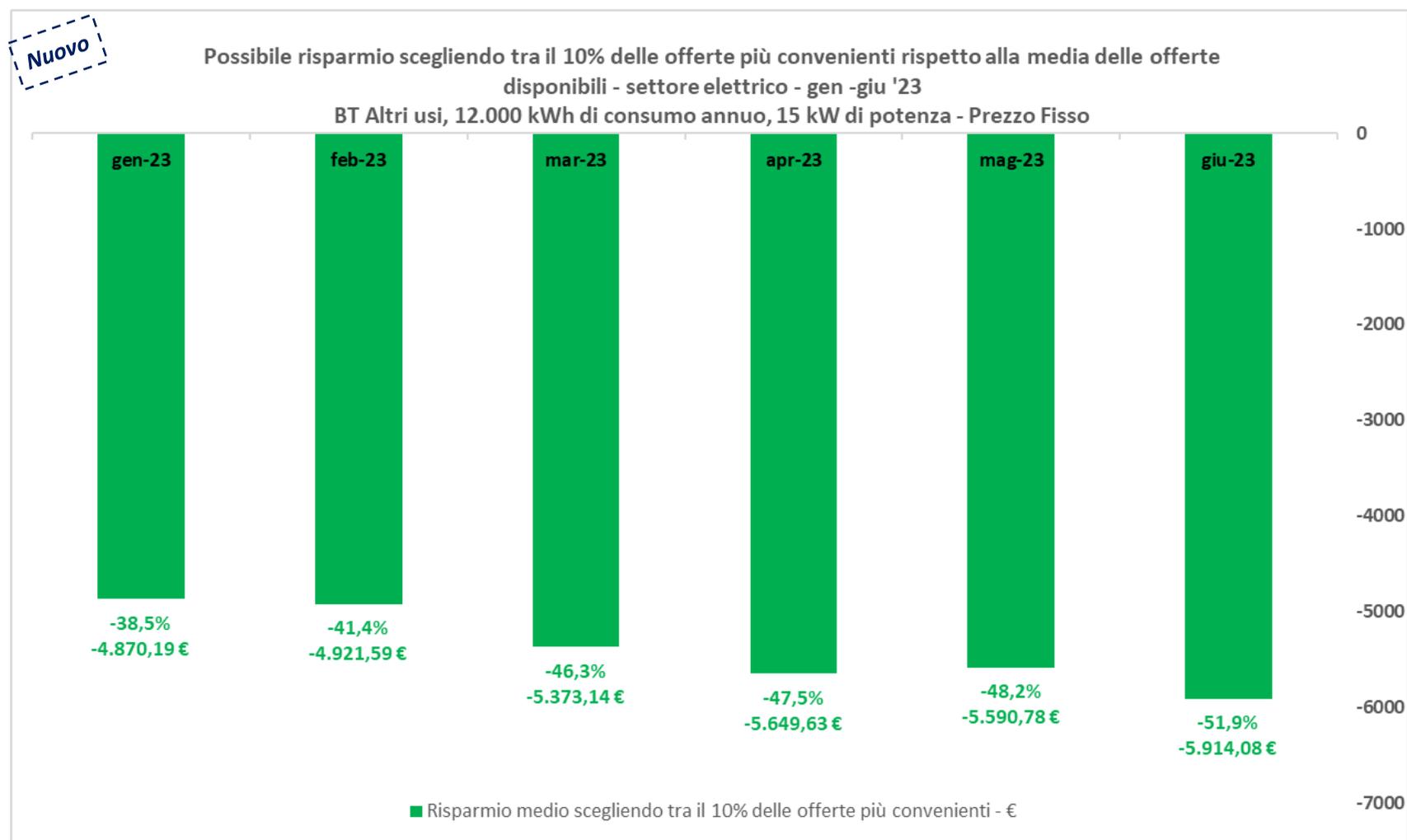
*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Grafico 58. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela– anno gen-mar '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.

**Grafico 59.** Possibile risparmio scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti rispetto alla media delle offerte disponibili – I semestre '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*

Settore Del Gas

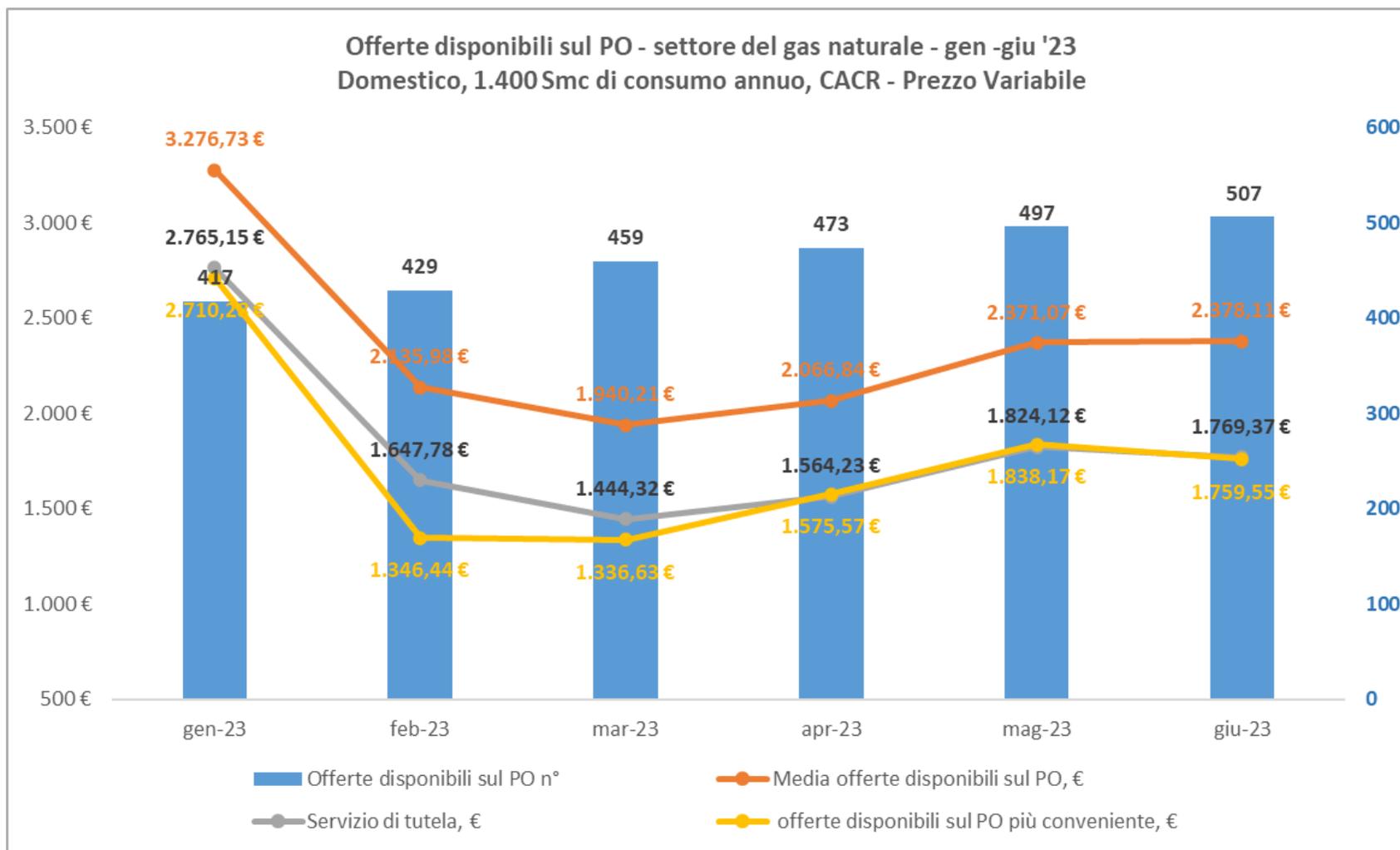
**Tabella 11. Disponibilità di offerte più convenienti del servizio di tutela–I semestre'23 – Domestico 1.400 Smc.**

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 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	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%

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

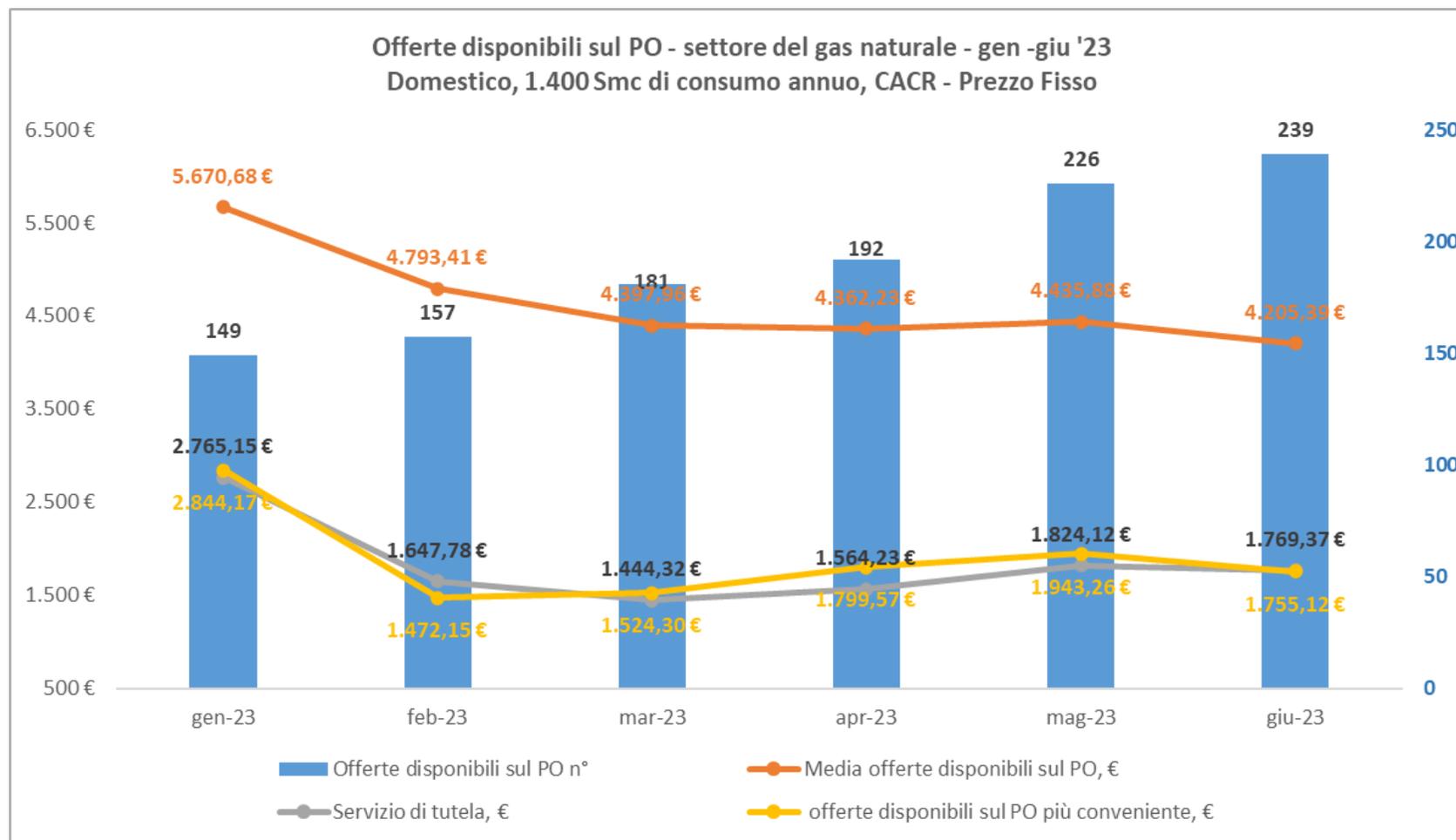
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

**Grafico 60. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – I semestre '23 – 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.

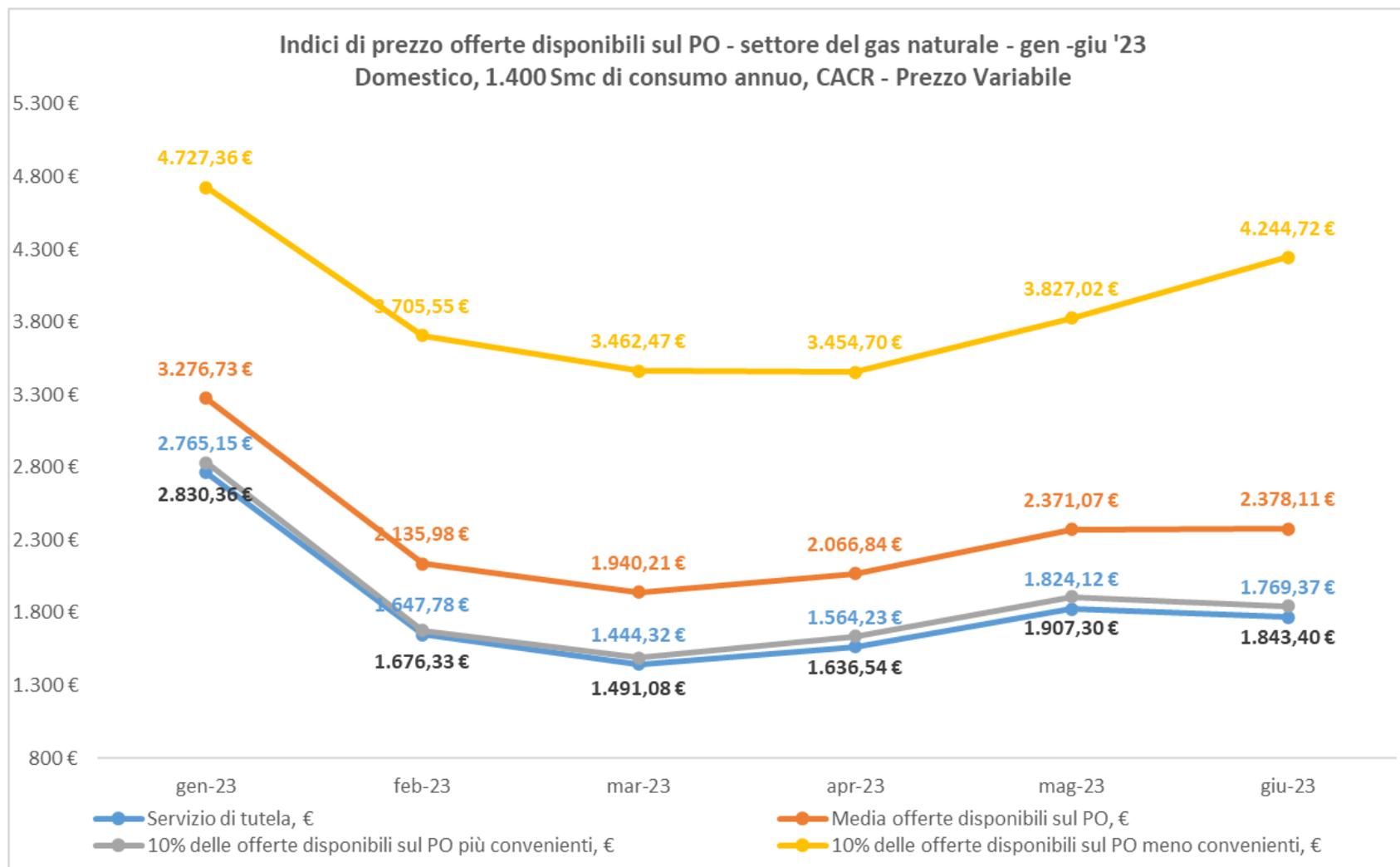
Grafico 61. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa –I semestre '23 – Domestico –1.400 Smc prezzo fisso<sup>53</sup>.



\* 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>53</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.

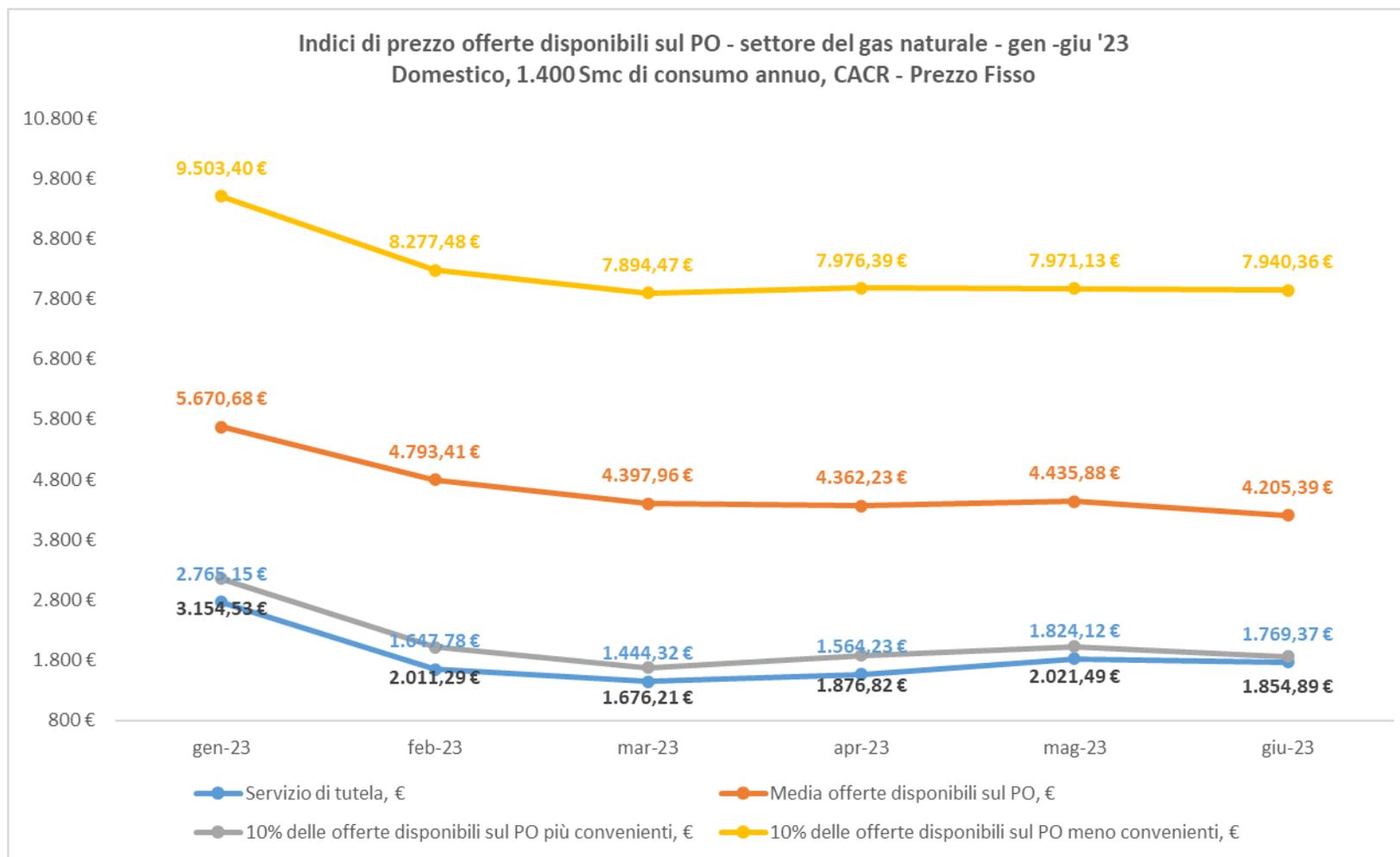
Grafico 62. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti –I semestre '23 – Domestico 1.400 Smc – prezzo variabile.



\* 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.

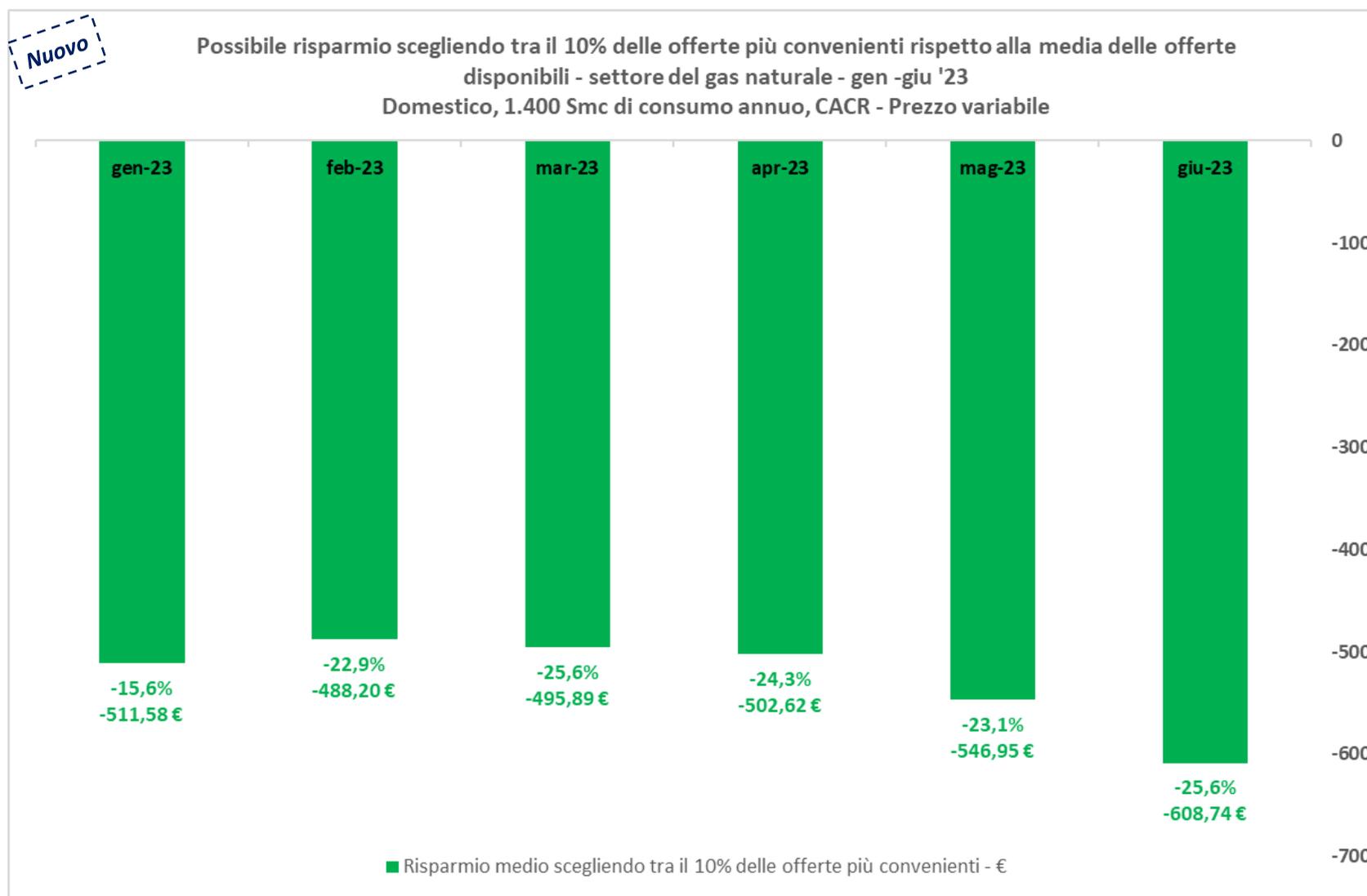
*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

**Grafico 63. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – I semestre '23 – 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.

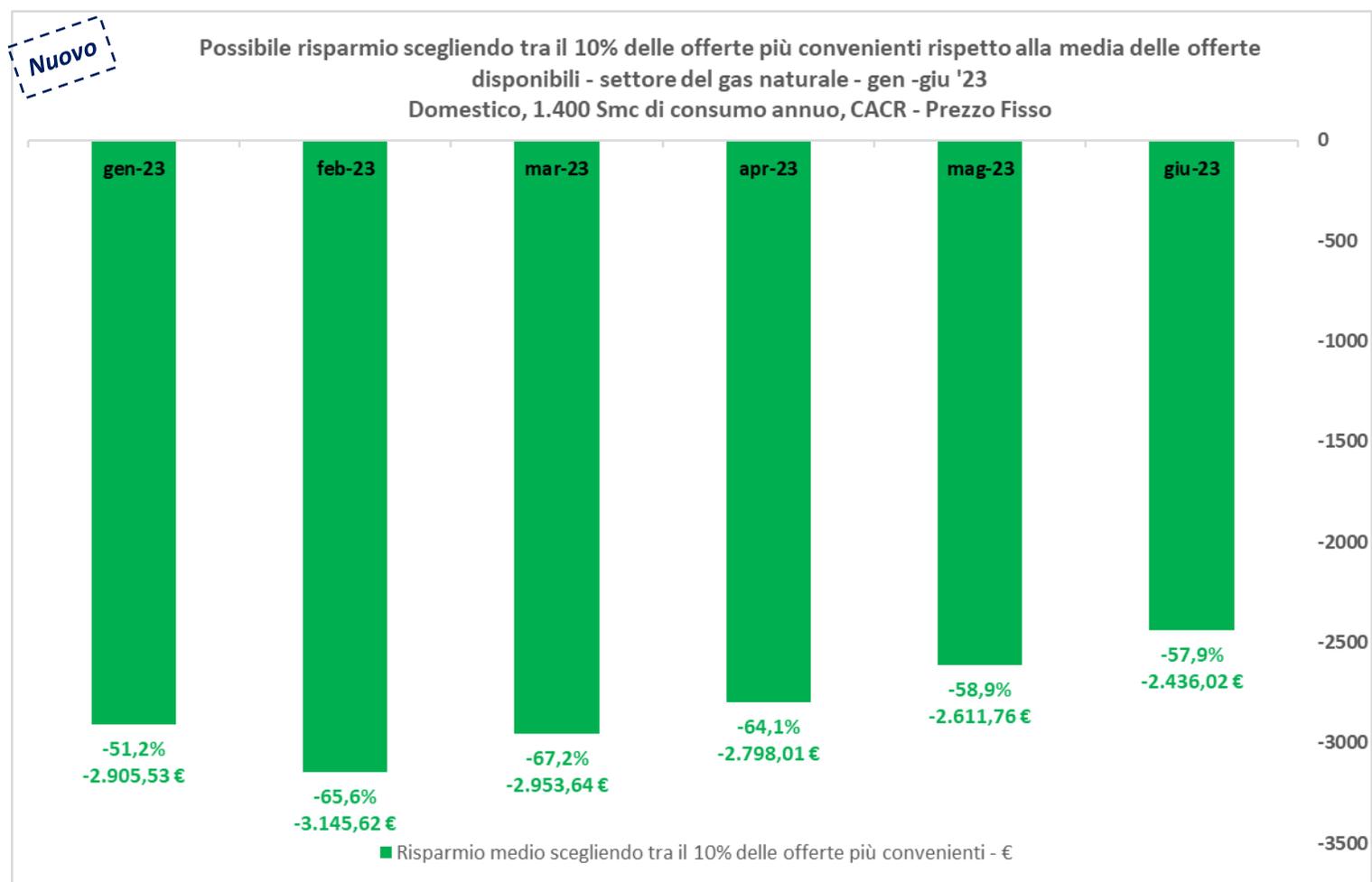
Grafico 64. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto al servizio di tutela –I semestre'23 – Domestico 1.400 Smc – prezzo variabile.



\* 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 65. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto al servizio di tutela –I semestre'23 – 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**

5.16. Di seguito sono riportate le evidenze circa la distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO a partire da gennaio 2022. In particolare, viene indicato per ciascun mese:

- a) la loro distribuzione percentuale tra le aree geografiche oggetto del campione di analisi. Sono state analizzate 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.

5.17. Le analisi sono distinte per ciascuno dei tipi di cliente sopra analizzati.

*Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali*

Settore elettrico

**Tabella 12. Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO –I semestre'23 – 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	media del periodo
<b>n° venditori attivi sul PO</b>	TUTTE	214	227	243	247	255	258	241
<b>di cui suolo nel CAP:</b>	ROMA - 00174	96,7%	96,9%	97,5%	97,2%	97,6%	97,3%	97,2%
	MILANO - 20121	98,6%	98,7%	98,8%	98,8%	98,8%	98,8%	98,7%
	PALERMO -90121	95,3%	95,2%	95,1%	95,1%	95,7%	95,3%	95,3%
	<b>range tra le aree</b>	<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>3,5%</b>
	<b>media tra le aree</b>	<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>97,1%</b>
<b>n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio</b>		94,86%	94,71%	95,06%	94,74%	95,69%	95,35%	95,1%
<b>n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree</b>		5,14%	5,29%	4,94%	5,26%	4,31%	4,65%	4,9%

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

**Tabella 13. Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO –I semestre'23 – Domestico residente 2.7000 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	media del periodo
<b>n° venditori attivi sul PO</b>	TUTTE	221	231	248	254	261	265	247
<b>di cui suolo nel CAP:</b>	ROMA - 00174	96,4%	97,0%	97,6%	97,2%	97,7%	97,4%	97,2%
	MILANO - 20121	98,6%	98,7%	99,2%	99,2%	99,2%	99,2%	99,0%
	PALERMO -90121	95,0%	95,2%	95,6%	95,7%	96,2%	95,8%	95,6%
	<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>3,4%</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>97,3%</b>
<b>n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio</b>		94,57%	94,81%	95,56%	95,28%	96,20%	95,80%	95,4%
<b>n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree</b>		5,43%	5,19%	4,44%	4,72%	3,80%	4,20%	4,6%

*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 –I semestre'23 –BT Altri usi 4.000 kWh/a e 6 kW di potenza**

<b>BT Altri usi 4.000 kWh/a e 6 kW di potenza</b>	<b>AREA GEOGRAFICA</b>	<b>gen-23</b>	<b>feb-23</b>	<b>mar-23</b>	<b>apr-23</b>	<b>mag-23</b>	<b>giu-23</b>	<b>media del periodo</b>
<b>n° venditori attivi sul PO</b>	TUTTE	222	232	244	235	254	254	240
<b>di cui suolo nel CAP:</b>	ROMA - 00174	95,9%	95,7%	96,7%	96,6%	96,9%	96,9%	96,5%
	MILANO - 20121	99,1%	99,1%	99,6%	99,6%	99,6%	99,6%	99,4%
	PALERMO -90121	95,0%	94,8%	95,1%	94,9%	95,3%	95,3%	95,1%
	<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>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>97,0%</b>
<b>n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio</b>		94,6%	94,4%	95,1%	94,9%	95,3%	95,3%	94,9%
<b>n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree</b>		5,4%	5,6%	4,9%	5,1%	4,7%	4,7%	5,1%

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

**Tabella 15. Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO–I semestre'23 –BT Altri usi 12 kWh/a e 15 di potenza**

<b>BT Altri usi 12.000 kWh/a e 15 kW di potenza</b>	<b>AREA GEOGRAFICA</b>	<b>gen-23</b>	<b>feb-23</b>	<b>mar-23</b>	<b>apr-23</b>	<b>mag-23</b>	<b>giu-23</b>	<b>media del periodo</b>
<b>n° venditori attivi sul PO</b>	TUTTE	222	232	244	233	252	252	239
<b>di cui suolo nel CAP:</b>	ROMA - 00174	95,9%	95,7%	96,7%	96,6%	96,8%	96,8%	96,4%
	MILANO - 20121	99,1%	99,1%	99,6%	99,6%	99,6%	99,6%	99,4%
	PALERMO -90121	95,0%	94,8%	95,1%	94,8%	95,2%	95,2%	95,0%
	<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>4,4%</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>97,0%</b>
<b>n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio</b>		94,6%	94,4%	95,1%	94,8%	95,2%	95,2%	94,9%
<b>n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree</b>		5,4%	5,6%	4,9%	5,2%	4,8%	4,8%	5,1%

*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–I semestre'23 –Domestico 1.400 Smc**

Domestico 1.400 Smc, CACR	AREA GEOGRAFICA	gen-23	feb-23	mar-23	apr-23	mag-23	giu-23	media del periodo
<b>n° venditori attivi sul PO</b>	TUTTE	188	203	219	219	232	232	216
<b>di cui suolo nel CAP:</b>	ROMA - 00174	92,0%	92,6%	93,2%	93,2%	94,8%	93,5%	93,2%
	TORINO - 10059	92,6%	93,6%	94,1%	95,0%	95,3%	94,8%	94,2%
	MILANO - 20121	96,8%	96,6%	97,3%	96,8%	97,8%	97,4%	97,1%
	NAPOLI - 80121	91,0%	92,1%	93,2%	92,7%	94,4%	93,5%	92,8%
	PALERMO -90121	90,4%	91,1%	91,8%	92,2%	93,5%	92,7%	91,9%
	<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>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>93,9%</b>
<b>n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio</b>		85,1%	85,2%	86,3%	87,2%	87,5%	86,6%	86,3%
<b>n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree</b>		14,9%	14,8%	13,7%	12,8%	12,5%	13,4%	13,7%

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

## Tipi di offerte scelte dai clienti finali

5.18. Di seguito sono riportate le evidenze circa i tipi di offerte in essere in ciascun anno tra il 2016 al 2022 a prescindere dall'anno di sottoscrizione, come trasmesse dagli esercenti la vendita nell'ambito delle Indagini Annuali dell'Autorità. In particolare, viene indicato, rispetto al totale delle offerte di mercato libero in essere in ciascun anno:

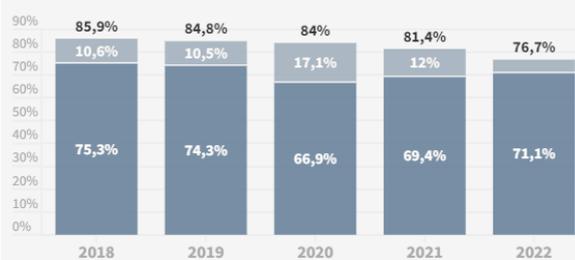
- la ripartizione tra offerte a prezzo fisso e prezzo variabile;
- la percentuale di offerte che includono anche servizi aggiuntivi, distinti per tipologia;
- la percentuale di offerte siglate attraverso il canale online.

5.19. In merito ai contratti in essere nel 2022 nel settore elettrico, rispetto all'anno precedente è in crescita la quota di offerte a prezzo variabile, sia per i domestici che per i BT altri usi. Nonostante ciò, per i domestici in contratti in essere a prezzo fisso continuano ad essere preponderanti, pari al 76,7% dei contratti in essere (-4,7 p.p. in un anno), probabilmente frutto di sottoscrizioni antecedenti al 2022, quando ancora le proposte di contratto a prezzo fisso erano preponderanti. Diversamente, per i BT altri usi, per il primo anno dal 2018 le offerte in essere a prezzo fisso sono minoritarie, 46,9% dei contratti in essere (-8,0 p.p. in un anno).

### Offerte sottoscritte distinte per struttura di prezzo e presenza di servizi aggiuntivi

settore elettrico - clienti domestici

tipologia offerta:



■ offerte con servizi aggiuntivi ■ offerte senza servizi aggiuntivi

Indagini annuali dell'Autorità

### Offerte sottoscritte distinte per struttura di prezzo e presenza di servizi aggiuntivi

settore elettrico - clienti domestici

tipologia offerta:



■ offerte con servizi aggiuntivi ■ offerte senza servizi aggiuntivi

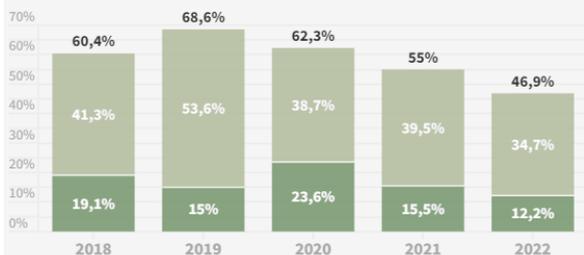
Indagini annuali dell'Autorità

## Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

### Offerte sottoscritte distinte per struttura di prezzo e presenza di servizi aggiuntivi

settore elettrico - clienti BT altri usi

tipologia offerta: **prezzo fisso**



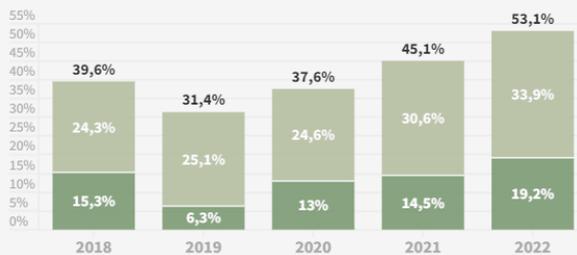
■ offerte con servizi aggiuntivi ■ offerte senza servizi aggiuntivi

Indagini annuali dell'Autorità

### Offerte sottoscritte distinte per struttura di prezzo e presenza di servizi aggiuntivi

settore elettrico - clienti BT altri usi

tipologia offerta: **prezzo variabile**



■ offerte con servizi aggiuntivi ■ offerte senza servizi aggiuntivi

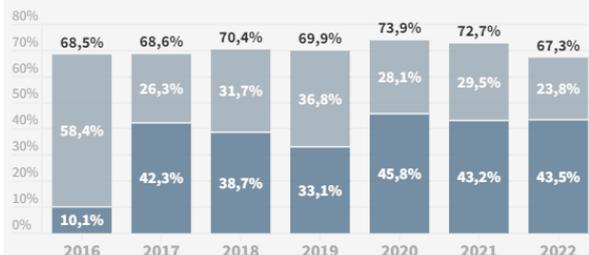
Indagini annuali dell'Autorità

5.20. Anche nel settore del gas, la quota di offerte a prezzo fisso in essere nel 2022 è in diminuzione per tutte le tipologie di clienti analizzate. Coerentemente con gli anni precedenti, la preferenza dei clienti per le offerte a prezzo fisso è prevalente solo tra i domestici. In particolare, nel 2022 si approvvigionano con contratti a prezzo fisso il 67,3% dei domestici (-5,4 p.p.), il 19,7% per i Condomini (-8,2 p.p.) e il 37,2% per i non domestici (-6,5 p.p.).

### Offerte sottoscritte distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo

settore gas - clienti domestici

tipologia offerta: **prezzo fisso**



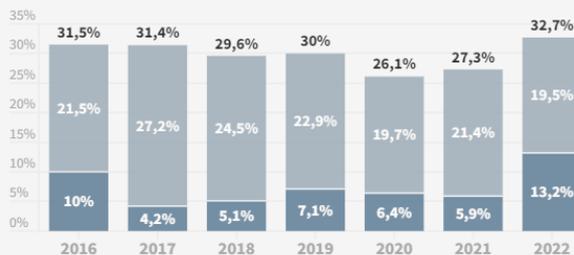
■ offerte con servizi aggiuntivi ■ offerte senza servizi aggiuntivi

Indagini annuali dell'Autorità

### Offerte sottoscritte distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo

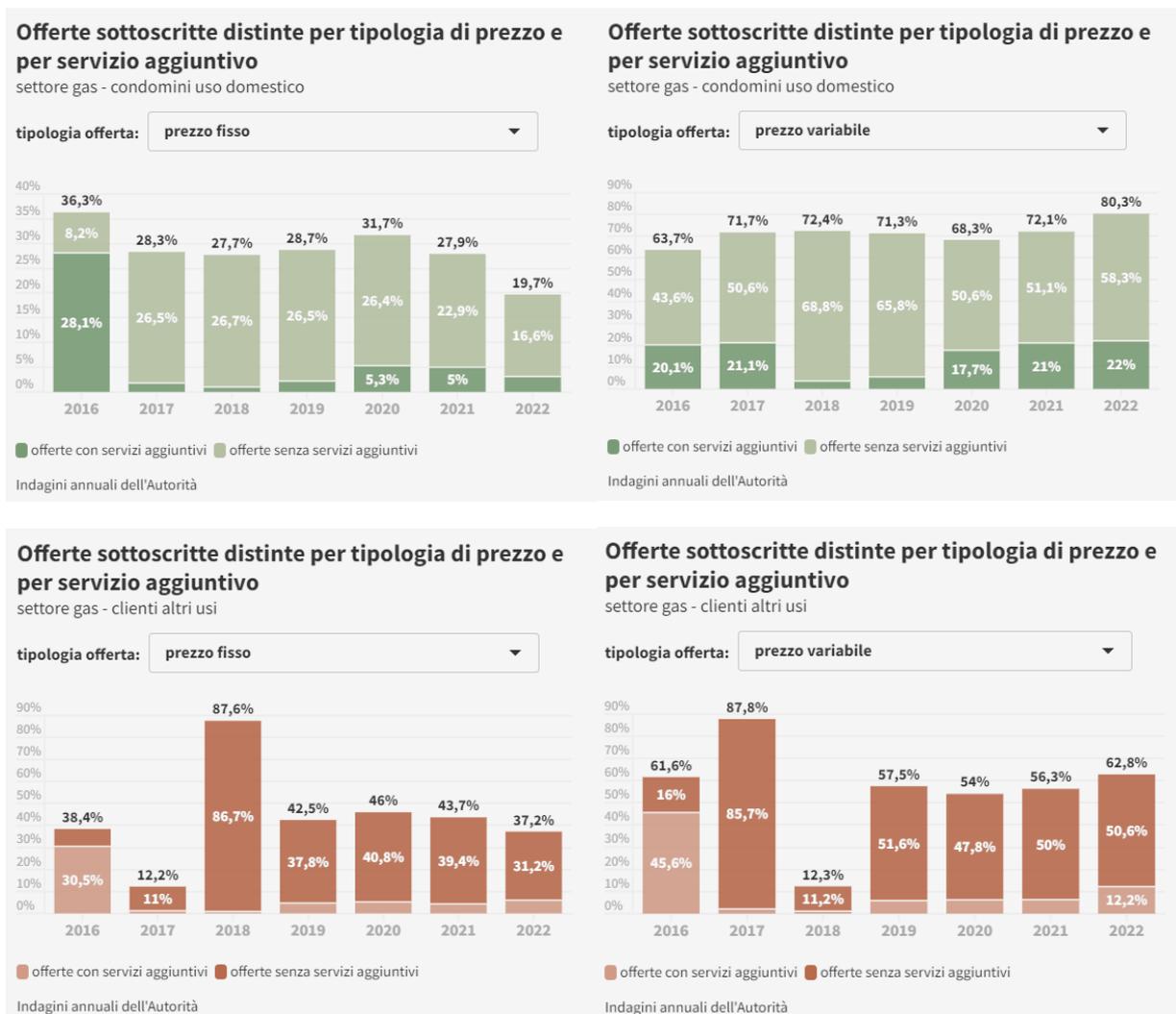
settore gas - clienti domestici

tipologia offerta: **prezzo variabile**



■ offerte con servizi aggiuntivi ■ offerte senza servizi aggiuntivi

Indagini annuali dell'Autorità



5.21. I servizi aggiuntivi o gli altri elementi di differenziazione<sup>54</sup> presenti nei contratti di mercato libero in essere nel 2022 sono:

- a) principalmente inclusi nei contratti in essere a prezzo fisso dei domestici di entrambi i settori. Nell'elettrico, i domestici hanno scelto servizi aggiuntivi per il 92,7% (+7,5

<sup>54</sup> Tra i servizi aggiuntivi disponibili sono annoverati c.d. Servizi energetici accessori (es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione ecc..... Tra gli altri elementi di differenziazione dell'offerta sono annoverati, tra l'altro:

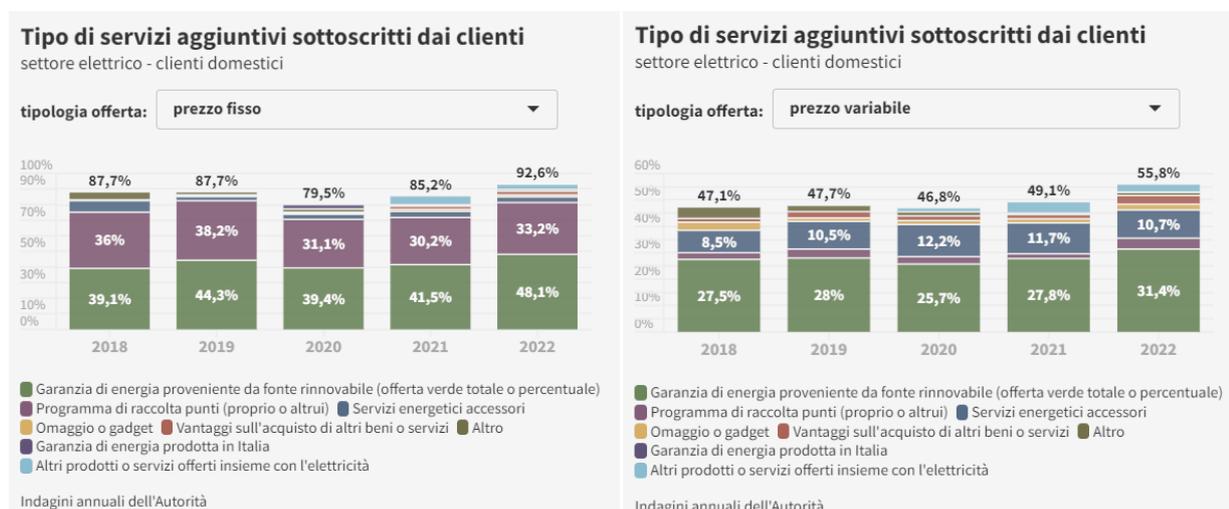
- la garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile (offerta verde totale o percentuale);
- i programmi di raccolta punti (propri o altrui);
- gli omaggi o i gadget;
- i vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc....)
- la garanzia di energia prodotta in Italia, per il settore elettrico.

## Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

p.p.), nel caso di offerte a prezzo fisso, e per il 50,9% (+1,8 p.p.) per quelle a prezzo variabile. Nel settore del gas i domestici hanno scelto servizi aggiuntivi per il 64,7% (+5,5 p.p.), nel caso di offerte a prezzo fisso, e per il 40,4% (+18,9 p.p.) per quelle a prezzo variabile. È pertanto in aumento la quota di contratti dei clienti domestici in essere nel 2022 che prevedono servizi aggiuntivi in entrambe le strutture di prezzo;

- b) poco diffusi tra i contratti in essere dei non domestici, a prescindere dalla struttura di prezzo. In particolare, nel settore elettrico i BT Altri usi hanno scelto servizi aggiuntivi nel 26,0% (-2,2 p.p.) dei contratti in essere a prezzo fisso e nel 36,1% (+3,9 p.p.) di quelli a prezzo variabile. Nel settore del gas naturale i Condomini hanno scelto servizi aggiuntivi nel 15,9% (-2,2 p.p.) dei contratti in essere a prezzo fisso e nel 27,4% (-1,7 p.p.) di quelli a prezzo variabile (in riduzione rispetto all'anno precedente), mentre i non domestici rispettivamente nel 16,1% (+ 6,2 p.p.) per le offerte a prezzo fisso e nel 19,5% (+ 8,3 p.p.) dei casi.

5.22. Tra i servizi aggiuntivi e gli altri elementi di differenziazione preferiti nel settore elettrico è preponderante la "Garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile", sia per i domestici che per i non domestici. Diversamente, nel settore del gas è molto diffusa la preferenza per "Servizi energetici accessori"<sup>55</sup>, per i clienti non domestici e per i condomini e per i domestici che hanno scelto offerte a prezzo fisso, e "Programmi di raccolta punti (propri o altrui)", nel caso dei domestici che hanno scelto offerte a prezzo variabile.



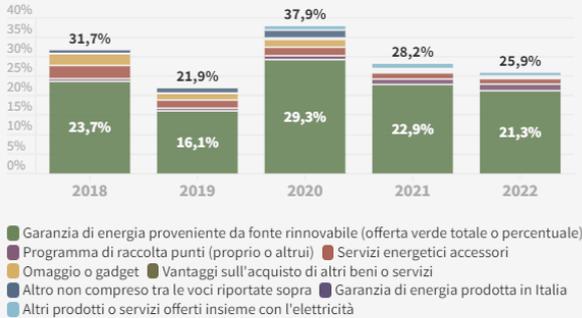
<sup>55</sup> Quali ad es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione, ecc...

## Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

### Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore elettrico - clienti BT altri usi

tipologia offerta: **prezzo fisso**

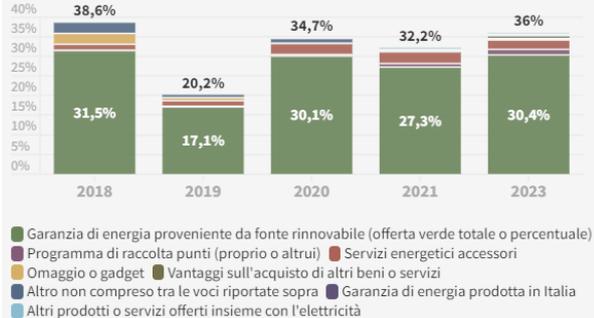


Indagini annuali dell'Autorità

### Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore elettrico - clienti BT altri usi

tipologia offerta: **prezzo variabile**



Indagini annuali dell'Autorità

### Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore gas - clienti domestici

tipologia offerta: **prezzo fisso**



Indagini annuali dell'Autorità

### Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore gas - clienti domestici

tipologia offerta: **prezzo variabile**



Indagini annuali dell'Autorità

### Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore gas - clienti condomini

tipologia offerta: **prezzo fisso**



Indagini annuali dell'Autorità

### Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore gas - clienti condomini

tipologia offerta: **prezzo variabile**

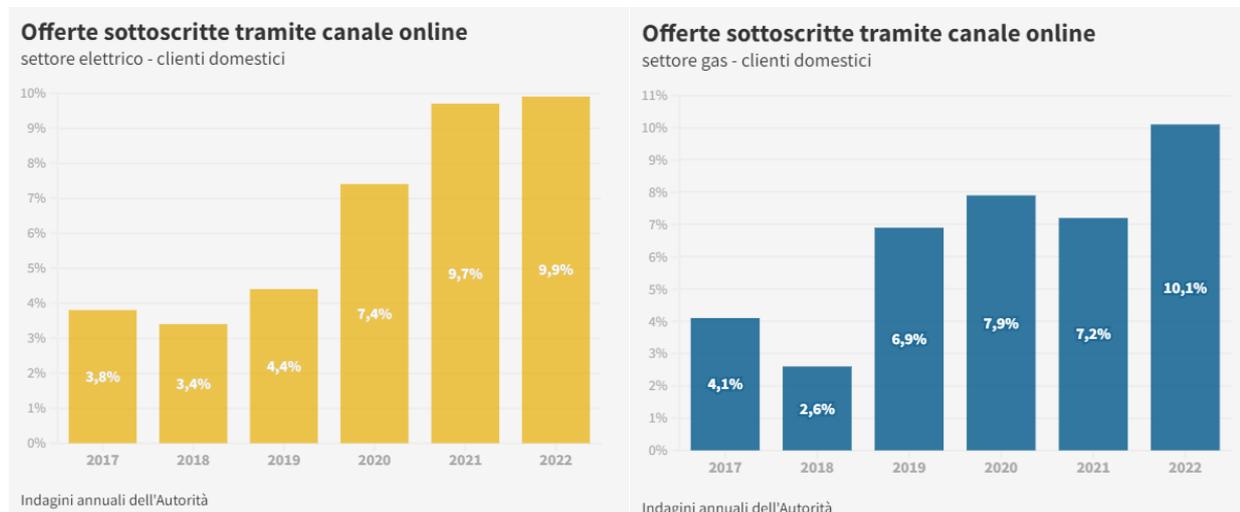


Indagini annuali dell'Autorità

## Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali



5.23. In entrambi i mercati sono presenti offerte sottoscrivibili *online* che generalmente possono risultare più convenienti di quelle sottoscrivibili attraverso altri canali, in ragione del fatto che tale modalità di sottoscrizione dovrebbe permettere ai venditori di minimizzare i costi di acquisizione del cliente, riuscendo a formulare offerte mediamente più vantaggiose rispetto a quelle commercializzate tramite canali differenti. Nonostante ciò, in entrambi i settori sono ancora residuali i domestici con contratti in essere sottoscritti *online*, 9,9% nel settore elettrico (+2,0 p.p.) e 10,1% per il gas (+2,9 p.p.).



## Offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e nei Cambi di fornitore nel Mercato Libero e relative alternative disponibili

5.24. Al fine di analizzare in modo specifico le scelte operate dai clienti finali in fase di uscita dalla maggior tutela, è proseguita anche per il primo semestre del 2023 l'analisi volta ad acquisire elementi di dettaglio, con riferimento a:

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

2. Ad integrazione di tale analisi, sono stati monitorate anche le offerte scelte nei cambi di fornitore nel mercato libero seguendo le stesse linee guida definite nell'analisi sulle uscite dalla maggior tutela.

5.25. L'analisi, che nel presente rapporto riguarda l'anno 2022 e il primo semestre del 2023, ha preso in considerazione sia le uscite dalla maggior tutela che i cambi di fornitore nel mercato libero del settore elettrico. I dati analizzati riguardano:

- a) le offerte scelte in tutti gli *switching* in uscita dalla maggior tutela e nei cambi di fornitore nel mercato libero relative a clienti finali domestici<sup>56</sup>, per i quali fosse disponibile anche l'indicazione relativa al contratto sottoscritto con il nuovo fornitore<sup>57</sup>;
- b) una platea di circa 194 venditori scelti dai clienti finali nelle uscite dalla maggior tutela e 198 venditori scelti dai clienti finali nei cambi di fornitore nel mercato libero, che sono rappresentativi rispettivamente di una quota di mercato del 97,0% e del 100% nel segmento della vendita ai clienti domestici<sup>58</sup>.

---

<sup>56</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>57</sup> Con riferimento ai precedenti Rapporti, l'analisi eseguita per le prime volte in via sperimentale, ha avuto ad 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>58</sup> Per il periodo luglio 2020-dicembre 2021, oggetto dei precedenti Rapporti, l'analisi ha ad oggetto una platea di 35 venditori scelti dai clienti finali, che sono rappresentativi di una quota di mercato dell'83,4% nel segmento della vendita ai clienti domestici.

5.26. Il campione, così determinato e riportato nelle seguenti tabelle e nei relativi grafici, per il periodo gennaio 2022 – giugno 2023 è costituito da un totale di quasi 4.200.000 switching, di cui oltre 1.889.000 afferenti a clienti che hanno scelto il mercato libero in uscita dalla maggior tutela e da oltre 2.359.000 clienti che hanno cambiato fornitore nel mercato libero. Tali clienti sono solo coloro per cui è stato possibile individuare l’offerta tra quelle disponibili nel Portale offerte nei tre mesi<sup>59</sup> precedenti, pari a poco più del 69% dei clienti domestici che sono usciti dalla maggior tutela e pari a quasi il 44% dei clienti domestici che hanno cambiato fornitore nel mercato libero.

5.27. 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.

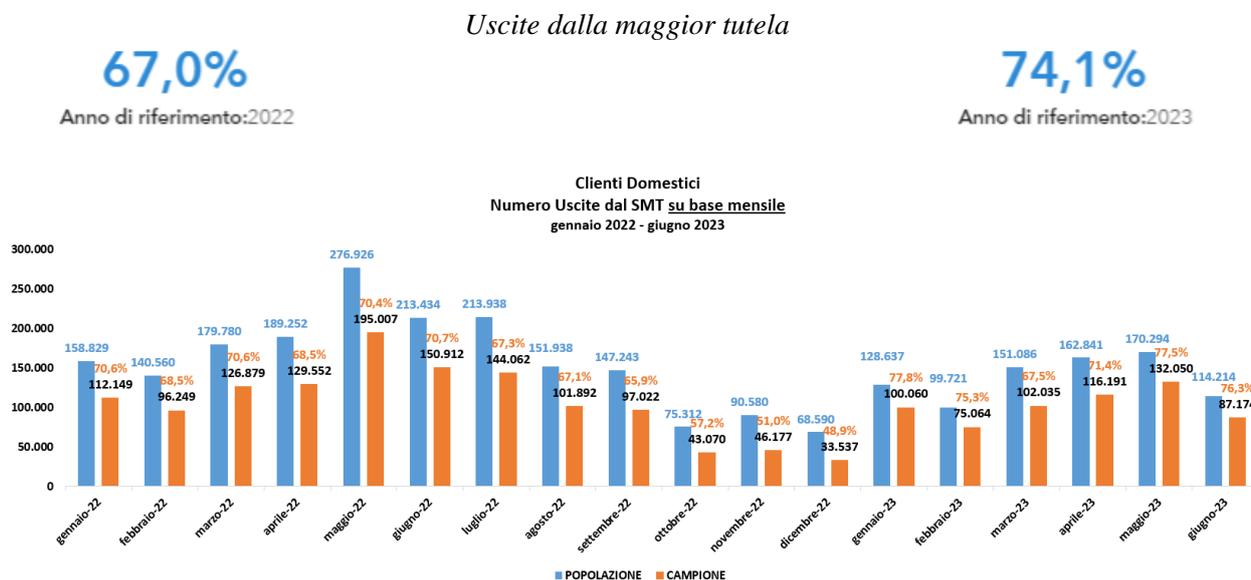
**Tabella 17. Numerosità del campione di clienti oggetto dell’analisi delle offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e nei cambi di fornitore nel mercato libero – gennaio 2022 – giugno 2023.**

CAMPIONE			
CLIENTI DOMESTICI	Uscite da MT	Cambi nel ML	Totale
gennaio-22	112.149	140.100	252.249
febbraio-22	96.249	109.628	205.877
marzo-22	126.879	144.617	271.496
aprile-22	129.552	143.077	272.629
maggio-22	195.007	137.095	332.102
giugno-22	150.912	107.762	258.674
luglio-22	144.062	112.679	256.741
agosto-22	101.892	88.546	190.438
settembre-22	97.022	95.241	192.263
ottobre-22	43.070	58.546	101.616
novembre-22	46.177	102.737	148.914
dicembre-22	33.537	111.326	144.863
gennaio-23	100.060	205.599	305.659
febbraio-23	75.064	124.980	200.044
marzo-23	102.035	119.007	221.042
aprile-23	116.191	154.313	270.504
maggio-23	132.050	203.529	335.579
giugno-23	87.174	200.284	287.458
	<b>1.889.082</b>	<b>2.359.066</b>	<b>4.248.148</b>

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

<sup>59</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 Offerta seguendo tale ordine: offerta del mese m-2, m-1 e infine m-3. Si precisa che il mese m rappresenta il mese di decorrenza dei passaggi.

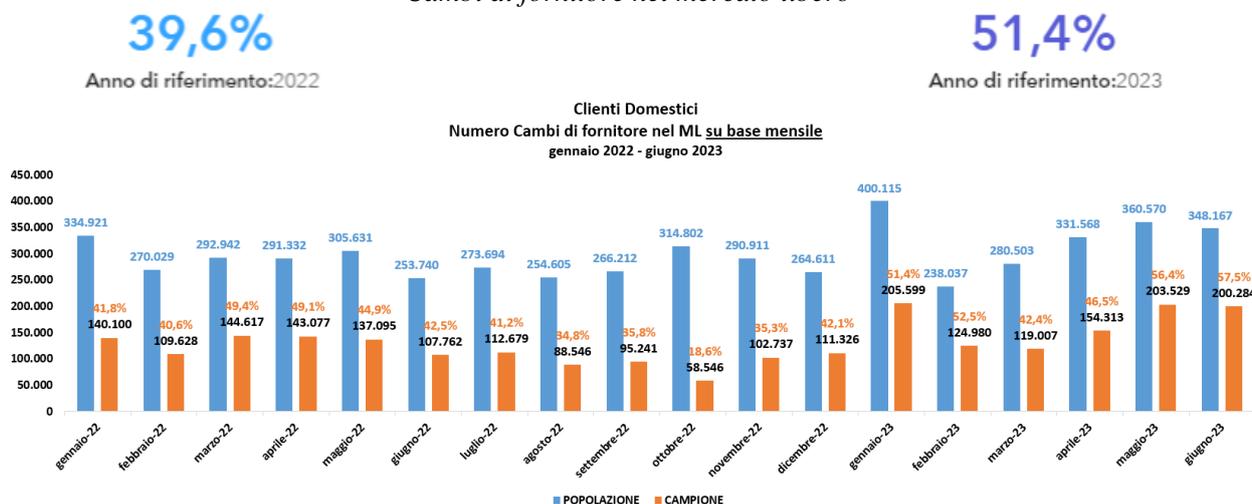
**Grafico 66. Rappresentatività rispetto alla popolazione del campione di clienti oggetto dell'analisi delle offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e nei cambi di fornitore nel mercato libero e relative alternative disponibili – gennaio 2022 – giugno 2023\***



\*La rappresentatività del campione rispetto alla popolazione nel 2022 è del 67,0%, mentre nel primo semestre del 2023 è salita al 74,1%. Considerando tutto l'orizzonte temporale dell'analisi, gennaio 2022 – giugno 2023, la rappresentatività del campione risulta pari al 69,1%.

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

*Cambi di fornitore nel mercato libero*



\*La rappresentatività del campione rispetto alla popolazione nel 2022 è del 39,6%, mentre nel primo semestre del 2023 è salita al 51,4%. Considerando tutto l'orizzonte temporale dell'analisi, gennaio 2022 – giugno 2023, la rappresentatività del campione risulta pari al 43,9%.

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

## Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

**Grafico 67. Offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e nei cambi di fornitore nel mercato libero a confronto: Distinzione tra offerte scelte per struttura di prezzo; fisso o variabile – gennaio 2022 – giugno 2023\*.**



### Uscite dalla maggior tutela

Orizzonte Temporale Switching	Prezzo Fisso	% Switching - Prezzo Fisso	Prezzo Variabile	% Switching - Prezzo Variabile
gennaio 2022	107.106	95,50%	5.043	4,50%
febbraio 2022	90.940	94,48%	5.309	5,52%
marzo 2022	121.012	95,38%	5.867	4,62%
aprile 2022	123.036	94,97%	6.516	5,03%
maggio 2022	183.104	93,90%	11.903	6,10%
giugno 2022	136.260	90,29%	14.652	9,71%
luglio 2022	131.882	91,55%	12.180	8,45%
agosto 2022	96.240	94,45%	5.652	5,55%
settembre 2022	89.729	92,48%	7.293	7,52%
ottobre 2022	38.082	88,42%	4.988	11,58%
novembre 2022	34.306	74,29%	11.871	25,71%
dicembre 2022	4.094	12,21%	29.443	87,79%
gennaio 2023	266	0,27%	99.794	99,73%
febbraio 2023	463	0,62%	74.601	99,38%
marzo 2023	870	0,85%	101.165	99,15%
aprile 2023	18.395	0,85%	97.796	99,15%
maggio 2023	27.857	15,83%	104.193	84,17%
giugno 2023	17.764	15,83%	69.410	84,17%

**Somma: 1.221.406    Totale: 64,66%    Somma: 667.676    Totale: 35,34%**

### Cambi di fornitore nel mercato libero

Orizzonte Temporale Switching	Prezzo Fisso	% Switching - Prezzo Fisso	Prezzo Variabile	% Switching - Prezzo Variabile
gennaio 2022	119.863	85,56%	20.237	14,44%
febbraio 2022	87.704	80,00%	21.924	20,00%
marzo 2022	123.870	85,65%	20.747	14,35%
aprile 2022	114.821	80,25%	28.256	19,75%
maggio 2022	104.389	76,14%	32.706	23,86%
giugno 2022	74.160	68,82%	33.602	31,18%
luglio 2022	78.527	69,69%	34.152	30,31%
agosto 2022	70.145	79,22%	18.401	20,78%
settembre 2022	66.106	69,41%	29.135	30,59%
ottobre 2022	41.161	70,31%	17.385	29,69%
novembre 2022	57.390	55,86%	45.347	44,14%
dicembre 2022	7.712	6,93%	103.614	93,07%
gennaio 2023	646	0,31%	204.953	99,69%
febbraio 2023	1.827	1,46%	123.153	98,54%
marzo 2023	2.642	2,22%	116.365	97,78%
aprile 2023	22.161	14,36%	132.152	85,64%
maggio 2023	36.180	17,78%	167.349	82,22%
giugno 2023	46.380	17,78%	153.904	82,22%

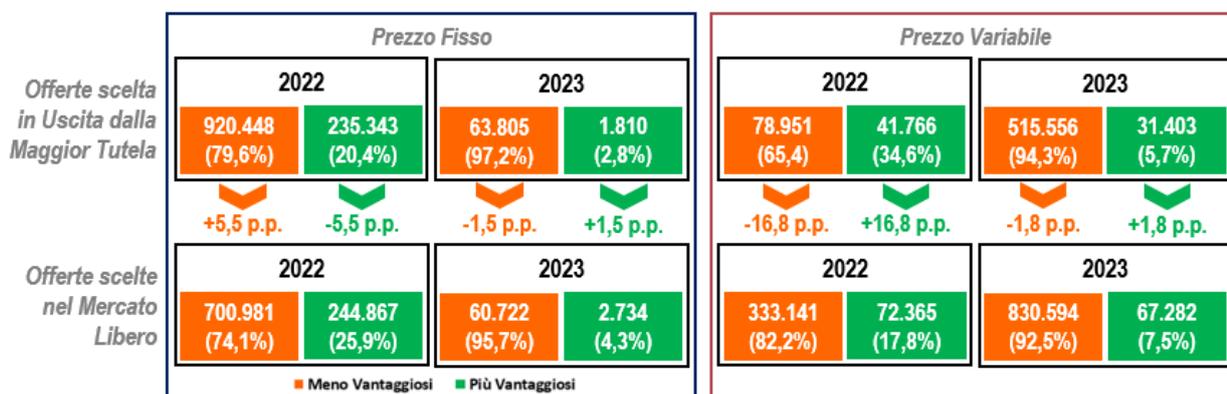
**Somma: 1.055.684    Totale: 44,75%    Somma: 1.303.382    Totale: 55,25%**

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

5.28. Dal punto di vista dei risultati emerge che nel 2022, sia nelle uscite dalla maggior tutela che nei cambi di fornitore nel mercato libero, la maggior parte dei clienti del campione analizzato su base annua ha scelto un'offerta di mercato libero con struttura di prezzo fisso (90,6% dei clienti usciti dalla maggior tutela), anche se nella parte finale dell'anno si registra un progressivo aumento per le offerte variabili, tanto che nel mese di dicembre rappresentano la maggioranza. Nel primo semestre del 2023, sia nelle uscite dalla maggior tutela che nei cambi di fornitore nel mercato libero, la quasi totalità dei clienti del campione analizzato ha scelto un'offerta di mercato libero con struttura di prezzo variabile con proporzioni simili (rispettivamente 89,2% e 89,1%), coerentemente con la minore disponibilità di offerte a prezzo fisso sul Portale.

5.29. In merito alla convenienza delle offerte scelte dai clienti finali rispetto alla stima della spesa di maggior tutela<sup>60</sup>, assumendo dei profili di consumo convenzionali riconducibili ai suddetti clienti, le simulazioni effettuate sembrano dimostrare che in molti casi la scelta operata dal cliente non sia la più conveniente. Le analisi mostrano che nell'ultimo semestre del 2022 e nel primo semestre del 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 68. Offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e nei cambi di fornitore nel mercato libero a confronto: Vantaggiosità delle offerte scelte rispetto alla spesa prevista nel Portale Offerte per la maggior tutela nei due mesi precedenti il cambio fornitore – gennaio 2022 – giugno 2023\***



<sup>60</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.

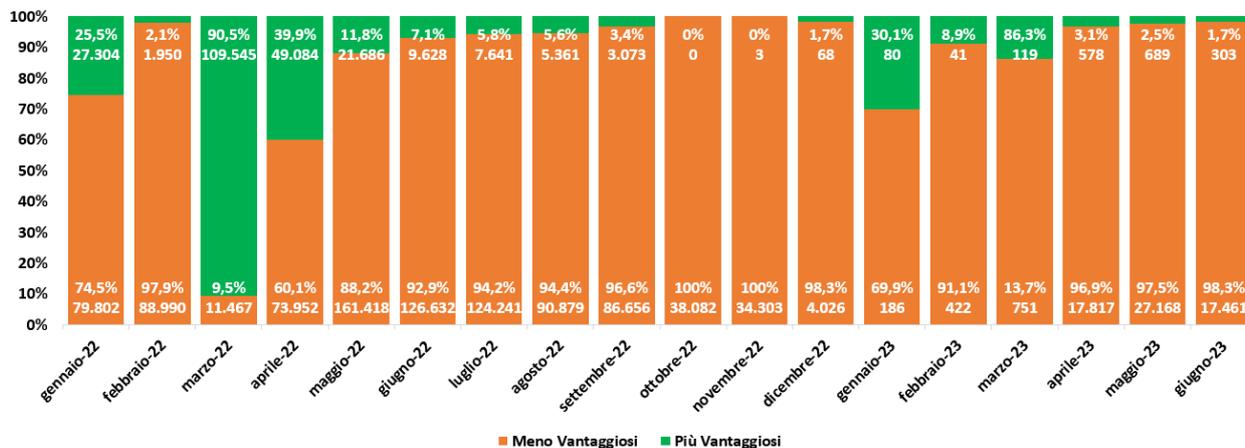
## Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

### Dettaglio delle Uscite dalla maggior tutela

#### PREZZO FISSO

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

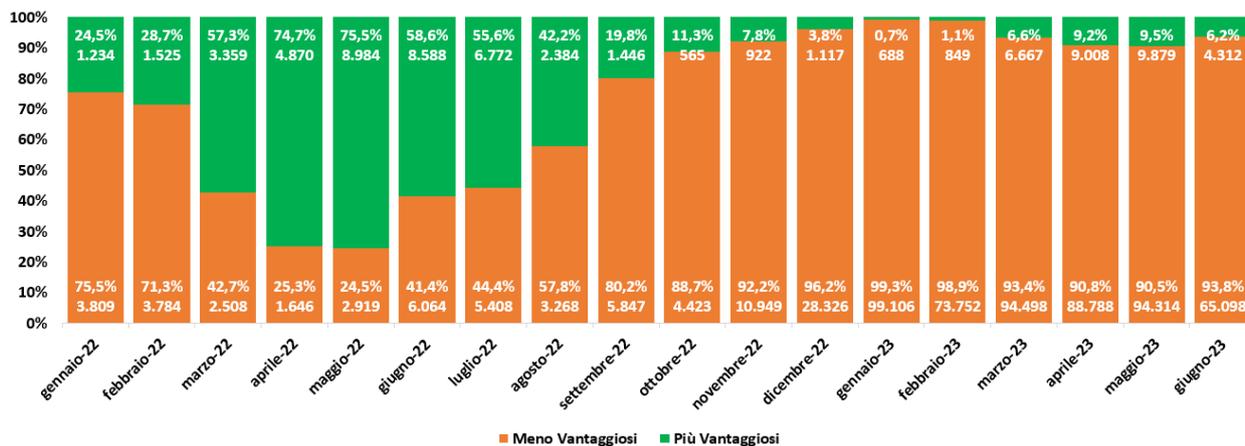
Gennaio '22 - Giugno '23



#### PREZZO VARIABILE

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

Gennaio '22 - Giugno '23



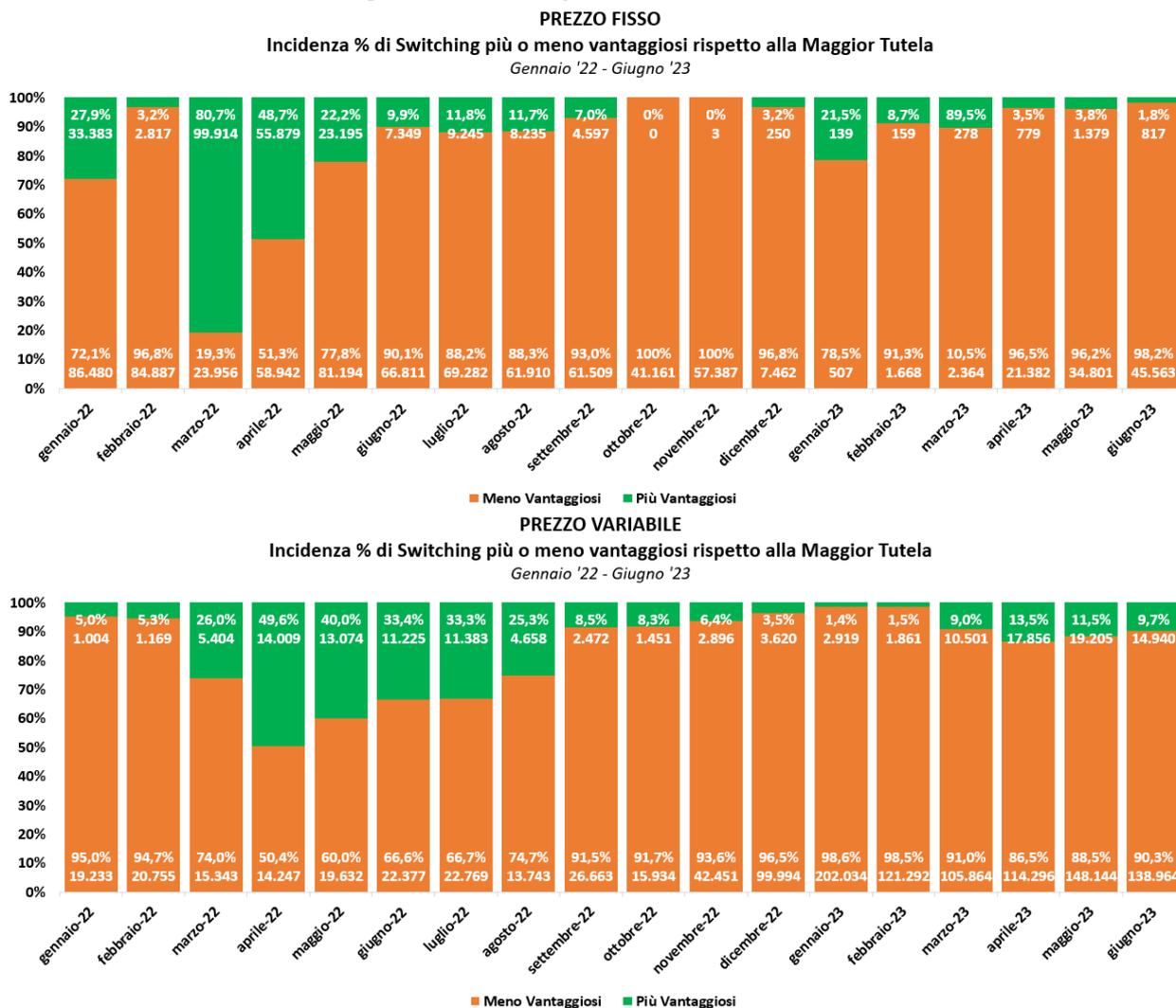
\*L'incidenza di Switching, più o meno vantaggiosi rispetto alla Maggior Tutela era per le offerte a prezzo: Variabile del 67,6% meno vantaggiosi e 32,4% più vantaggiosi, tra luglio '20 e dicembre '21. Nel '22 è del 65,4% meno vantaggiosi e 34,6% più vantaggiosi. Nel primo semestre del 2023\_è del 94,3% meno vantaggiosi e 5,7% 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 primo semestre del 2023\_è del 97,2% meno vantaggiosi e 2,8% più vantaggiosi.

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

## Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

### Dettaglio dei Cambi di fornitore nel mercato libero



\*L'incidenza di Switching, più o meno vantaggiosi rispetto alla Maggior Tutela era per le offerte a prezzo: Variabile del 82,2% meno vantaggiosi e 17,8% più vantaggiosi, nel 2022. Nel primo semestre del 2023 è del 92,5% meno vantaggiosi e 7,5% più vantaggiosi;

Fisso del 74,1% meno vantaggiosi e 25,9% più vantaggiosi, nel 2022. Nel primo semestre del 2023 è del 95,7% meno vantaggiosi e 4,3% più vantaggiosi.

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

5.30. 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 primo semestre del 2023 per la grande maggioranza, ossia il 90,3%, 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, il 9,7%, erano presenti servizi

aggiuntivi quali elementi qualificanti l'offerta. Tali elementi non si ritengono pertanto sufficienti a giustificare la generalità delle scelte.

**Tabella 18. 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 – gennaio 2022 – giugno 2023.**

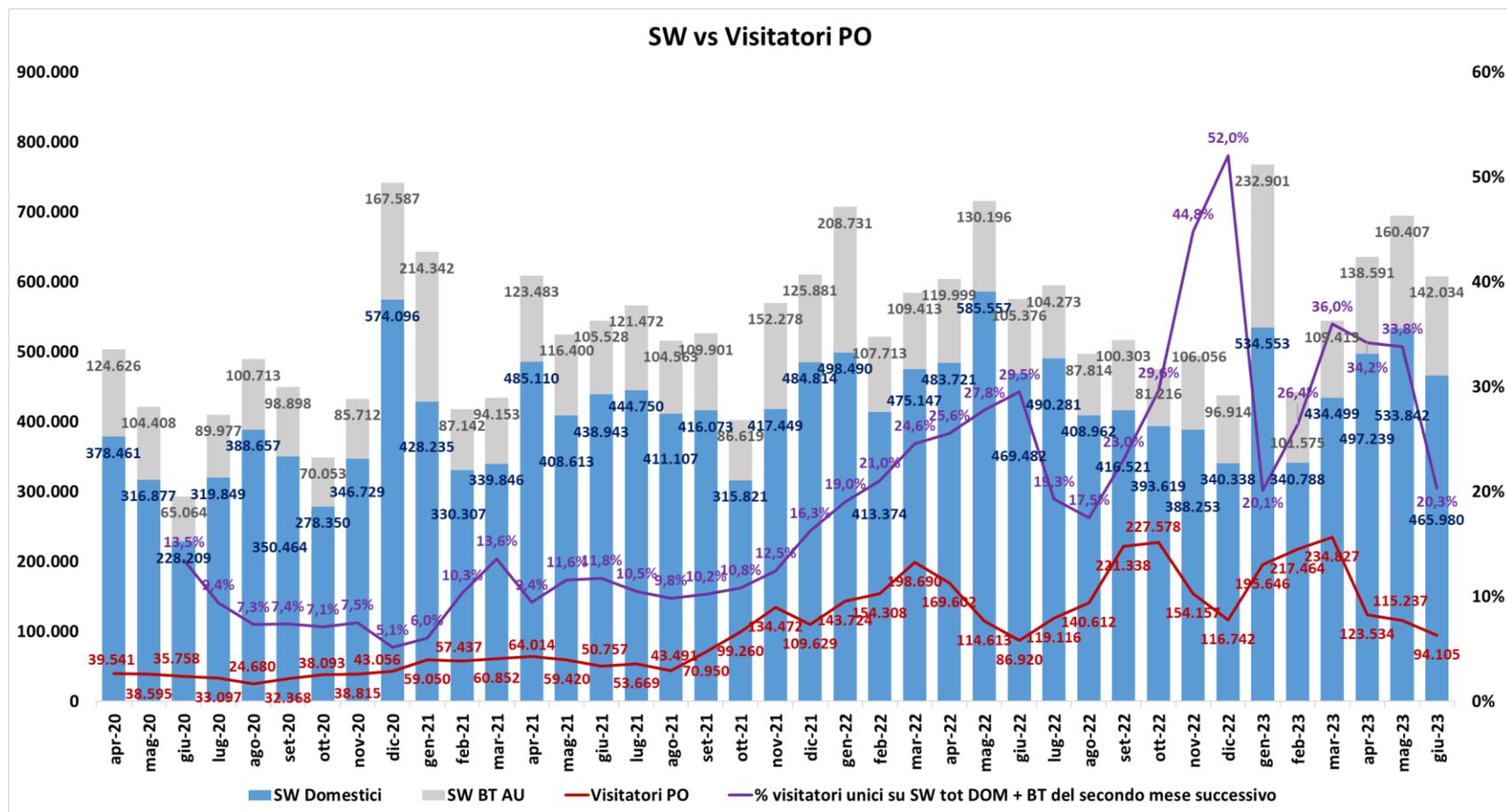
Servizi aggiuntivi	Uscite dalla MT	%	Cambi di fornitore nel ML	%	Totale	%
Nessun servizio aggiuntivo	1.785.132	94,50%	2.052.263	86,99%	3.837.395	90,33%
Polizza assicurativa	2.067	0,11%	7.700	0,33%	9.767	0,23%
Caldaia, Climatizzazione, Altro	218	0,01%	733	0,03%	951	0,02%
Altri servizi anche in bundle	101.665	5,38%	298.370	12,65%	400.035	9,42%
<b>Totale complessivo</b>	<b>1.889.082</b>	<b>100%</b>	<b>2.359.066</b>	<b>100%</b>	<b>4.248.148</b>	<b>100%</b>

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

5.31. 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 nei medesimi periodi. 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 69. Confronto tra numero di cambi fornitore eseguiti mensilmente e consultazioni del Portale Offerte (visitatori unici) – aprile 2020 – giugno 2023.**



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

- 5.32. Il numero di visitatori del Portale Offerte<sup>61</sup> nel primo semestre del 2023 è notevolmente inferiore al numero di cambi fornitore. Nonostante ciò, si registra un incremento delle consultazioni mensili del Portale offerte rispetto alla media mensile del 2022, +6,2%. Il rapporto tra i visitatori unici di ciascun mese e il numero di switching eseguiti nel secondo mese successivo alla consultazione è pari a quello medio del 2022, 27,1%, ma inferiore al picco mensile raggiunto a dicembre del 2022, pari a 52,2%. Il maggior numero di consultazioni registrato in media nella fine del 2021 e la prima metà del 2023 potrebbe essere ascrivibili anche all'incremento dei prezzi all'ingrosso dell'energia elettrica e del gas naturale, con un conseguente incremento anche degli interventi mediatici su tale tematica.
- 5.33. In sintesi, appare ancora evidente come l'approccio al mercato libero da parte dei clienti finali che lasciano il servizio di maggior tutela sia caratterizzato da elementi di non semplice lettura, eventualmente indagabili attraverso una *survey* diretta ai clienti finali 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, inoltre, i clienti finali 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 (vedi ad esempio 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.
- 5.34. 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 del Servizio a Tutele Graduali e della sua evoluzione nei mesi successivi all'assegnazione agli esercenti, ancorché relativa ad una determinata tipologia di clienti diversi sia stata caratterizzata da una dinamica

---

<sup>61</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.

di accesso al mercato libero che si discosta molto da quella sintetizzata nel paragrafo precedente. Infatti, nella maggior parte dei casi, il cliente finale che fino a luglio 2021 non aveva cambiato venditore e che quindi ha avuto accesso al Servizio a Tutele Graduali, ha trovato una collocazione nel mercato libero con un venditore diverso dall'esercente la maggior tutela e in alcuni casi anche dall'esercente il Servizio a Tutele Graduali stesso. 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.

## 7. Trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi

- 6.1. 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>62</sup> in coordinamento con l’Autorità. Inoltre, ove disponibili, ne sono sintetizzati i risultati.
- 6.2. 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.**
- 6.3. 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 ed una a prezzo fisso).

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

- 6.4. 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>63</sup>.

---

<sup>62</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>63</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:

6.5. 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.

6.6. 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
<b>10</b>	a) prime offerte in graduatoria in ricerca su PO al momento dell'osservazione (in ordine crescente di prezzo)
<b>5</b>	b) ultime offerte in graduatoria in ricerca su PO al momento dell'osservazione (in ordine crescente di prezzo)
<b>5</b>	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)
<b>5</b>	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)

6.7. 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.

6.8. 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>64</sup>.

6.9. 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.

6.10. Il Gestore del SII ha messo a disposizione dei venditori un servizio di assistenza formativa ed informativa per la rettifica ed 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.

6.11. Per il settore elettrico, le offerte non correttamente rappresentate rilevate hanno avuto un andamento ondivago nel corso del primo semestre 2023, passando dall'8,0% di gennaio all'8,4% di giugno, con due valori più bassi pari al 3,2% del mese di marzo e del 4,8% del mese di maggio. Nonostante le oscillazioni mensili le offerte non correttamente rappresentate riscontrate in media nel semestre, pari a 6,4%, risultano inferiori a quelle dell'anno precedente, pari a 8,2%. Il maggior numero di non corretta rappresentazione

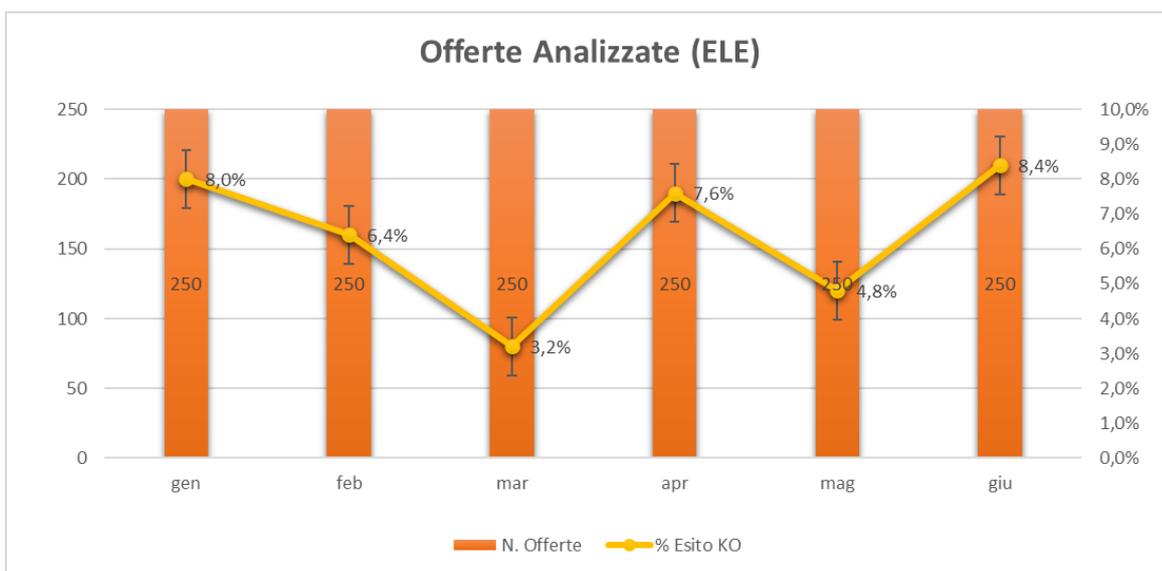
---

<sup>64</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 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 ed altri.

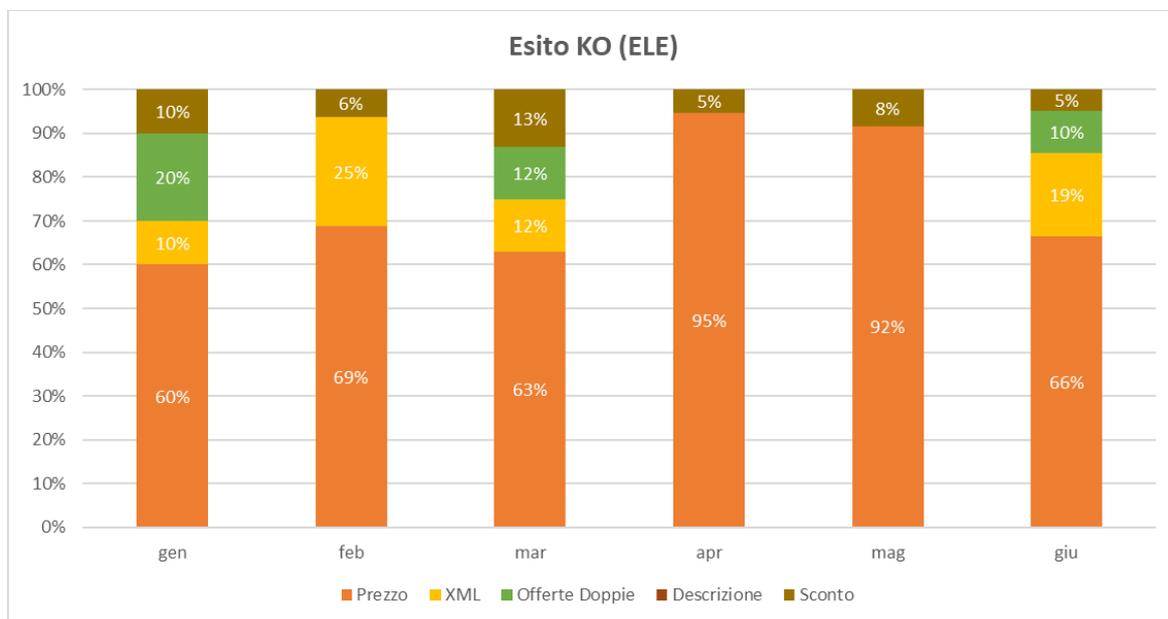
riguarda aspetti ed informazioni legati al “prezzo” che si intendeva pubblicare, incidenza compresa tra il 60% e l’95% con una media del 74% nel periodo analizzato. Le altre causali hanno una incidenza minore nel primo semestre 2023 come, ad esempio, la presenza di “offerte doppie”, 7%, criticità nella compilazione dei tracciati informatici standardizzati “XML” per la trasmissione e la pubblicazione delle offerte, 11%, o la compilazione del tipo di “Sconto” applicato, 7,8%.

**Grafico 70. 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.

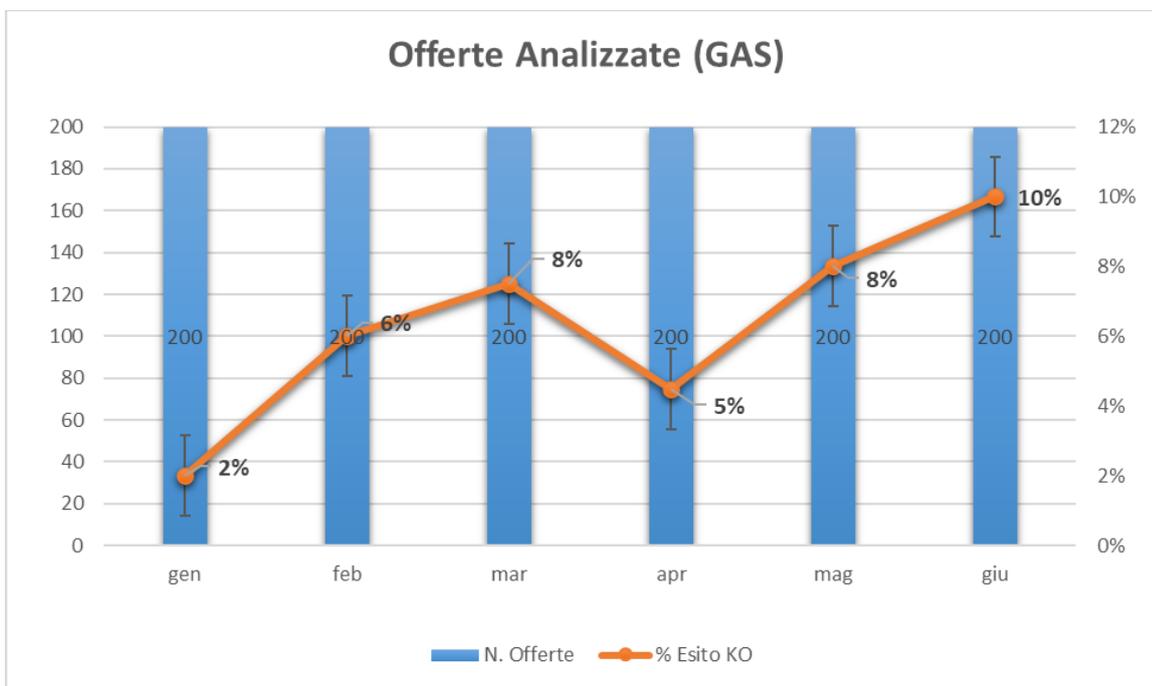
**Grafico 71. Classificazione per argomento della non corretta rappresentazione delle offerte riscontrate nell'ambito del monitoraggio delle offerte pubblicate nel Portale Offerte – settore elettrico I semestre 2023.**



RENDICONTAZIONE DEL GESTORE DEL SII IN RELAZIONE AI MONITORAGGI SUL PORTALE OFFERTE.

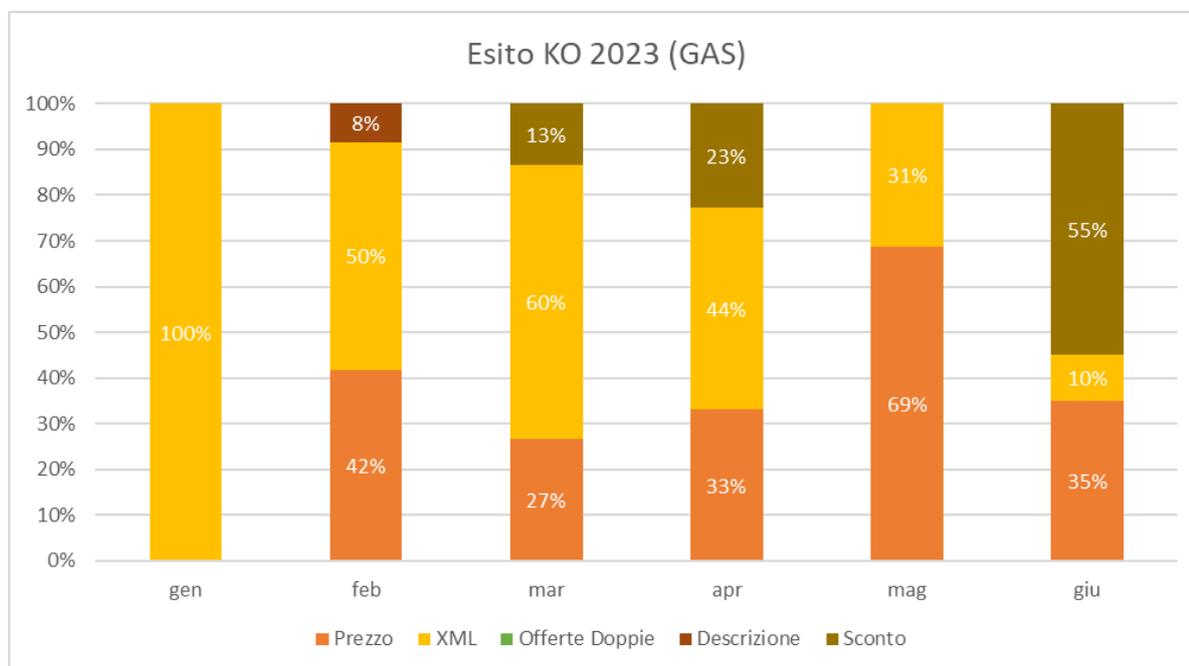
6.12. Nel settore del gas le offerte non correttamente rappresentate rilevate presentano un andamento crescente nel primo semestre del 2023, passando dal 2% di gennaio al 10% di giugno. In media, in tale periodo riguardano il 6,5% delle offerte selezionate per il monitoraggio giornaliero, in leggera crescita rispetto al valore medio annuo del 2022, pari a 5,5%. In tale settore, in media nel periodo analizzato, il maggior numero di rappresentazioni non corrette rilevate afferiscono alla compilazione dei codici “XML” per la trasmissione delle informazioni da pubblicare, 49,2%. In secondo ordine alle informazioni sul “prezzo” che il visitore intendeva pubblicare, con un’incidenza di non corretta rappresentazione rispetto alle offerte analizzate pari al 34,3%. Un’altra casistica di non corretta rappresentazione afferisce alle informazioni sullo “sconto” contenuto nell’offerta pubblicata, 13,5%. In ultima posizione sono state rilevate rappresentazioni non corrette in merito alla “descrizione” dell’offerta che si intendeva pubblicare 1,3% e non si evidenziano criticità sulla presenza di “offerte doppie”.

**Grafico 72. 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 73. 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**

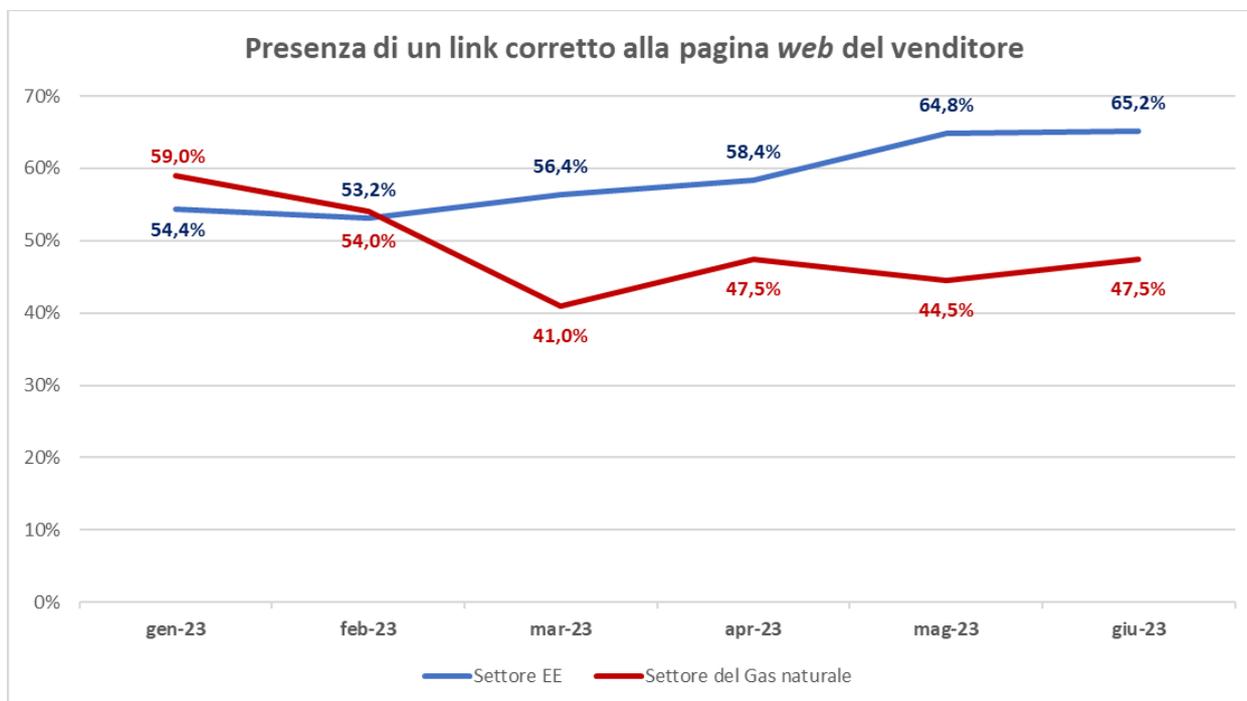
6.13. Mensilmente si eseguono anche le verifiche de:

- 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 6.5;
- 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 6.5.

6.14. 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 74. 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.

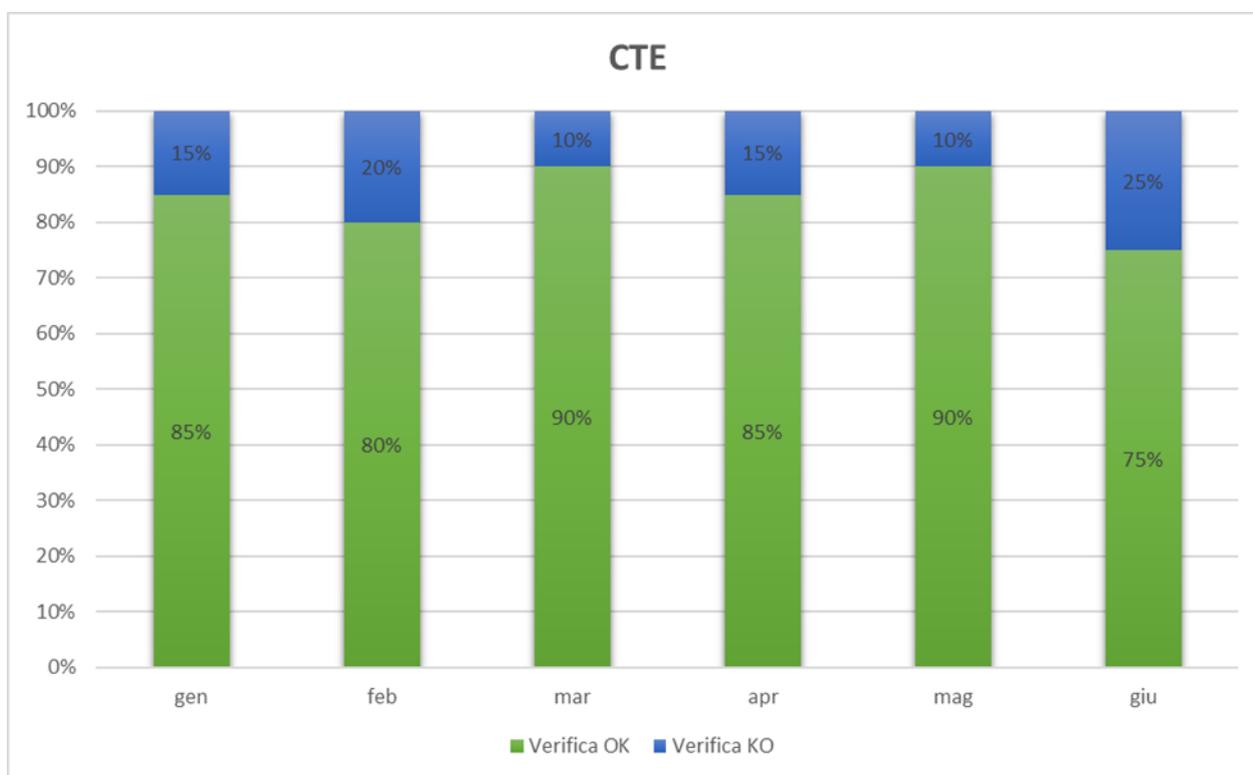
- 6.15. Per il **settore elettrico**, nel primo semestre 2023 la percentuale di offerte che presentano un link correttamente funzionante tra le offerte analizzate ha un andamento crescente nel corso del primo semestre 2023, crescendo leggermente rispetto al 2022. In media nel semestre il 58,7% delle offerte analizzate presentava un link corretto e funzionante alla pagina web del venditore, a fronte del 58,5% del 2022.
- 6.16. Per il **settore del gas naturale**, nel primo semestre 2023 il grafico evidenzia maggiori criticità rispetto al settore elettrico e in peggioramento nel corso del primo semestre 2023 e anche rispetto al 2022. In media nel semestre analizzato il 48,9% delle offerte analizzate presentava un link corretto e funzionante alla pagina web del venditore, a fronte del 68,4% del 2022.
- 6.17. Per la **corrispondenza delle CTE pubblicate nel PO con quelle della pagina web del venditore**, le verifiche 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 sia omogenea a quanto indicato dal venditore

in sede di presentazione al cliente della documentazione dell'offerta e in particolar modo delle CTE<sup>65</sup>.

6.18. La suddetta corrispondenza è verificata su un campione di 20 offerte, 10 per settore, individuate tra quelle facenti parte del campione di cui al capoverso 6.5.

6.19. Come riportato nel grafico seguente, nel primo semestre del 2022, 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 oltre l'84%. Le non conformità riscontrate mensilmente non hanno mai superato il 25%, toccato solo a giugno, rimanendo tra il 10-20%.

**Grafico 75. 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.

<sup>65</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.

## 8. 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 tra il 2022 e il primo semestre 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.
- 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>66</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>67</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 ed 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 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.

---

<sup>66</sup> Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

<sup>67</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.

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>68</sup> e di **indicatori di prezzo**<sup>69</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 ed 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>70</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 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.

---

<sup>68</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>69</sup> Finalizzati a sintetizzare le componenti di costo dell'offerta al fine di facilitare il confronto tra le offerte.

<sup>70</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.

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;
- b) la rimozione delle Schede di confrontabilità di cui agli Allegati 1, 2 e 3 del Codice di condotta commerciale;
- c) l'inserimento, all'interno della Scheda sintetica, di un messaggio definito dall'Autorità sui diritti dei clienti vulnerabili.

7.7. Infine, con la deliberazione 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.

Le disposizioni della deliberazione 250/2023/R/com entreranno in vigore a partire dal 1° gennaio 2024 ad eccezione di quelle relative alla deliberazione 302/2016/R/com che sono 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>71</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.

## 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 124/2017 (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>72</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 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).

---

<sup>71</sup> Articolo 13, comma 1, del Codice di condotta commerciale.

<sup>72</sup> Il Portale è attivo dal 1° luglio 2018. Da tale data erano 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.

Ai sensi della legge Concorrenza, inoltre, è stato istituito il Comitato Tecnico Consultivo (di seguito: CTC)<sup>73</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 (<https://www.arera.it/it/ctc.htm>).

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) e (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

---

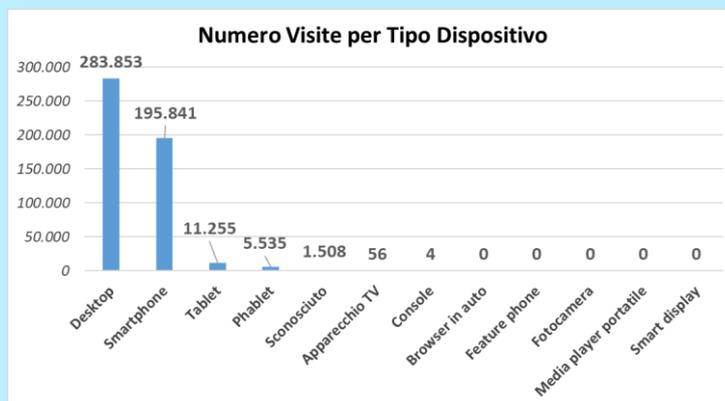
<sup>73</sup> Il CTC è composto da un rappresentante dell'Autorità, uno del Ministero dello sviluppo economico, uno dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, uno delle associazioni dei consumatori non domestici, uno del CNCU ed uno degli operatori di mercato. Inoltre, è prevista la presenza 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.

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 a 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 secondo trimestre 2023 la maggior parte degli utenti del Portale ha utilizzato, per la navigazione, browser disponibili mediante dispositivi desktop.

Dal monitoraggio degli accessi risulta che nel corso del mese di giugno 2023 il sito ha avuto un totale di 140.353 visite con 94.105 visitatori classificati come "unici". Le pagine complessivamente visualizzate sono state 1.484.035. Ci sono stati complessivamente 1.739 download.



Dal monitoraggio del Portale Offerte di cui all'art. 33 dell'allegato A alla deliberazione 51/2018/R/com, si evince che le offerte presenti nel database del Portale Offerte e disponibili al 30 giugno 2023 sono 5.068, di cui 2.698 di mercato libero e 1.964 Offerte PLACET e 406 offerte senza il calcolo della stima della spesa annua.

### **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:

- *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;
- *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. paragrafo precedente): 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; in proposito è altresì previsto che nella prima metà del 2022 siano completati gli ulteriori interventi di completo 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>74</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 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;

<sup>74</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.

- 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*.

### **Primo semestre 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>75</sup>;
- evoluzione automatica<sup>76</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, sarà importante anche in vista del superamento della tutela gas quale strumento di ausilio alla scelta di un'offerta nel libero mercato per i clienti che nel corso del mese di settembre riceveranno le comunicazioni di fine tutela ai sensi della regolazione vigente (deliberazione 100/2023/R/com). 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.

---

<sup>75</sup> Così come definite nell'articolo 13 del Codice di condotta commerciale.

<sup>76</sup> Così come definite nell'articolo 13 del Codice di condotta commerciale.

- 7.8. 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.
- 7.9. 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 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, progressivamente aggiornata e 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) è stato introdotto il link alla pagina web ARERA per il consumatore ([www.arera.it/consumatori](http://www.arera.it/consumatori)) 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).
- 7.10. Nell'ambito dello stesso provvedimento, 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 del documento 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<sub>SOS</sub> e A<sub>RRIM</sub>, anche al fine di 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 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.

## Iniziative informative

7.11. 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)."*

In analogia con l'informazione di cui alla deliberazione 10 novembre 2017, 746/2017/R/com<sup>77</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. L'Autorità ha quindi deciso che la previsione dell'obbligo informativo a valere sugli esercenti la maggior tutela e i fornitori nell'ambito della tutela gas, con riferimento ai clienti forniti in maggior tutela e ai clienti serviti in tutela gas, di cui alla deliberazione 746/2017/R/com a decorrere dall'1 gennaio 2023, e fino al pieno superamento delle tutele di prezzo previsto entro gennaio 2024, è da considerarsi assolta con il previsto inserimento in bolletta della comunicazione introdotta dalla deliberazione 209/2022/R/com.

---

<sup>77</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.

- 7.12. 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 2017, definendo la regolazione del Servizio a Tutele Graduali (di seguito: STG) per le microimprese e le modalità di assegnazione dello stesso tramite procedure concorsuali, così da permetterne l'operatività a partire da gennaio 2023. Con la successiva deliberazione 586/2022/R/eel è stato differito al 1° aprile 2023 il termine di erogazione del servizio da parte degli esercenti individuati tramite le procedure concorsuali. Simile differimento si è reso necessario in seguito all'attacco informatico subito dalla società Gestore dei Servizi Energetici SpA., che ha reso indisponibili i sistemi informatici di Acquirente Unico (di cui la prima è la capogruppo), provocando l'impossibilità per quest'ultimo di svolgere le aste secondo l'originario calendario che prevedeva la pubblicazione dei relativi esiti al 7 ottobre 2022 così da lasciare tre mesi di tempo prima dell'attivazione del servizio per tutte le attività prodromiche all'operatività dei nuovi esercenti. In data 16 dicembre 2023 si sono concluse le procedure concorsuali per l'assegnazione del STG con la relativa pubblicazione, da parte di Acquirente Unico, degli esercenti identificati per le varie aree territoriali.
- 7.13. 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 gradualità, 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 successivo decreto ministeriale del 17 maggio 2023, che reca le misure per l'ingresso consapevole dei clienti domestici nel mercato libero, ha disposto la necessità di introdurre meccanismi di gradualità nella transizione al mercato libero dei clienti finali, prevedendo, a tale fine, la conclusione, entro il 10 gennaio 2024, delle procedure concorsuali per il STG per i soli clienti domestici non vulnerabili. In ossequio, quindi, all'attuale quadro normativo l'Autorità ha pubblicato il documento per la consultazione 212/2023/R/eel riguardante il servizio a tutele gradualità destinato ai clienti domestici non vulnerabili attualmente riforniti in maggior tutela.
- 7.14. In materia di iniziative informative, la deliberazione ha previsto che gli esercenti la maggior tutela siano tenuti, relativamente ai soli clienti rientranti nel STG per le microimprese:
- a) nel periodo intercorrente da luglio a marzo 2023, ad allegare, ad almeno due bollette di cui la seconda inviata al cliente finale tra dicembre e marzo 2023, una specifica informativa definita dall'Autorità sul STG e sul mercato libero, 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, nella sezione relativa alle comunicazioni istituzionali della bolletta sintetica di chiusura del cliente finale, che i clienti interessati riceveranno a partire da gennaio 2023, il seguente testo in carattere *bold*:

*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 (STG) 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.*

- a) Relativamente al 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 invia 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 inviano nel corso del mese di ottobre 2023 una comunicazione ai propri clienti differenziata sulla base della condizione identificata di vulnerabilità;
- b) in tutte le bollette emesse tra settembre e dicembre 2023 dei propri clienti domestici nel mercato libero, ciascun venditore riporta 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 servizio tutele graduali per microimprese

7.15. 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, nel precedente Rapporto, per il secondo semestre 2022.

- 7.16. La campagna informativa è stata segmentata nel corso del 2023 sui diversi target.
- 7.17. Nel primo trimestre 2023 è stata diffusa, in collaborazione con le Associazioni di categoria e le camere di commercio, la campagna destinata alle microimprese (*clienti non domestici titolari di POD con potenza contrattualmente impegnata fino a 15 kW*) incentrata sull'illustrazione del processo di fine tutela e sui meccanismi del Servizio Tutele Graduali. La campagna, con lo slogan "*Il mercato tutelato è terminato. Cosa cambia lo decidi tu*" è stata indirizzata a circa 2,5 milioni di clienti, in prevalenza microimprese e con un target particolare degli Amministratori di Condominio. Per i numeri e per il tono del messaggio, ha rappresentato un primo test di articolazione della campagna che verrà diffusa per informare i clienti domestici e i clienti vulnerabili.
- 7.18. Nel secondo semestre 2023 e nel primo semestre 2024 potrà essere prodotta e diffusa la campagna destinata ai clienti domestici (energia e gas), la portata della quale – in termini di ampiezza della platea e di continuità del messaggio – sarà determinata dalle risorse a disposizione al momento della diffusione e dalla forma di collaborazione individuata tra i soggetti istituzionali coinvolti. Di certo si può indicare sin da ora che si tratterà di una campagna informativa generalizzata, multimediale, con progetti di comunicazione articolati anche sul territorio, in collaborazione con le Associazioni dei consumatori iscritte al CNCU, finalizzata a rendere i clienti domestici e i clienti vulnerabili adeguatamente edotti in merito al percorso di rimozione della tutela di prezzo e alle modalità per accedere al mercato libero;