



COMUNICATO

## **Energia: più clienti nel mercato libero con preferenza verso il fornitore storico, cresce il numero di venditori**

**pubblicato il Monitoraggio retail 2017 di ARERA**

Milano, 21 dicembre 2018 – Continua ad aumentare la quota dei clienti che scelgono il mercato libero per le forniture di energia elettrica e gas naturale. È quanto emerge dai risultati del *Rapporto sul funzionamento dei mercati della vendita di energia elettrica e gas alla clientela di massa*, pubblicato dall'ARERA.

Nel 2017 per l'energia elettrica il **39% delle famiglie si è approvvigionato sul mercato libero**. Il tasso di uscita dal servizio di maggior tutela segna un'inversione di tendenza rispetto alle diminuzioni degli ultimi anni, attestandosi al 4,4%, con un incremento di 1,1% rispetto all'anno precedente. Inoltre, i clienti che rientrano in maggior tutela dopo un'esperienza sul libero continuano a ridursi, raggiungendo un tasso dello 0,3%. I passaggi dei clienti evidenziano, in generale, come la dinamicità dei domestici, seppur significativa, sia meno accentuata di quella della clientela non domestica.

**Il settore del gas naturale ha evidenziato alcuni segnali di maggiore dinamicità rispetto al settore dell'energia elettrica. I clienti che escono dal servizio di tutela in percentuale pesano di più che nel settore elettrico**, anche se in misura differenziata tra le varie tipologie di clientela. La quota di clienti sul libero cresce, infatti, in media al ritmo di +5% l'anno per i clienti domestici e +8% l'anno per i clienti Condominio uso domestico. I clienti domestici sono serviti nel mercato libero al 44%, mentre i Condomini salgono per la prima volta sopra il 50% (52%).

Tra i clienti che passano al mercato libero, per entrambi i settori, crescono quelli che scelgono di farlo con i "fornitori storici", ossia il venditore collegato all'impresa di distribuzione. Infatti, nel 2017 il 68% dei clienti domestici che passano al libero mercato sceglie come fornitore quello storico.

### **Operatori e quote di mercato**

Non si arresta la **crescita del numero dei gruppi societari attivi nella vendita dell'energia elettrica e del gas**, ma si frammentano le quote nel mercato. Nel 2017 i gruppi societari attivi nella vendita nel settore elettrico sono giunti a quota 391 unità, in aumento di 18 unità rispetto al 2016. Anche nel settore del gas naturale il numero degli operatori attivi nel mercato libero è incrementato ulteriormente: nel 2017 risultano 387, con un aumento di 14 nuovi gruppi in un anno.

Nel **settore elettrico il grado di concorrenzialità** della vendita ai domestici permane a un livello inferiore rispetto a quello rilevato per i non domestici, ma vi sono segnali di **leggero miglioramento**. Il primo operatore fornisce più della metà del mercato libero sia considerando l'energia fornita

(50,5%), che i punti serviti (51,5%), mentre complessivamente i primi tre servono il 68,4% del mercato in termini di energia e il 69,6% in termini di punti.

I gruppi che operano nel solo mercato libero, concorrendo con i venditori storici (gruppi che esercitano anche la maggior tutela), pur riuscendo ad acquisire nuovi clienti sul mercato libero continuano a perdere quote di mercato, -0,4% rispetto al 2016. Quindi se da un lato le barriere all'entrata sembrano non essere così elevate, dall'altro la velocità con cui i venditori storici riescono a spostare i propri clienti sul mercato libero non è raggiungibile dai concorrenti attivi solo sul mercato libero.

**Nel settore del gas**, gli operatori di piccole e medie dimensioni incrementano le loro quote di mercato, esercitando un'efficace pressione concorrenziale sui più grandi. A differenza di quanto accade nel settore elettrico, anche per il 2017, la concorrenza tra i venditori sembra avere luogo principalmente su una scala geografica locale.

Per i clienti domestici diminuiscono le quote coperte dal primo operatore e dal terzo e aumentano quelle del secondo. In particolare, il primo operatore nel 2017 scende al 34,5% dei volumi e al 36,1% dei punti, mentre complessivamente i primi tre servono il 59,6% del mercato in termini di volumi e il 62,1% in termini di punti. In aggiunta, si evidenzia una certa pressione concorrenziale da parte degli operatori con quota inferiore allo 0,5% e di quelli con quota tra il 5% e il 2. Inoltre diminuisce il peso dei venditori storici nelle singole regioni.

### **Offerte e prezzi**

Nel mercato libero di entrambi i settori, per i clienti domestici si osserva una rilevante differenziazione delle offerte commerciali rispetto ai servizi di tutela (caratterizzati da un prezzo variabile senza la presenza di servizi aggiuntivi), attraverso la proposizione di offerte a prezzo fisso e offerte a prezzo variabile.

In entrambi i settori molte offerte sono più convenienti rispetto ai servizi di tutela (in media il 62% nel settore elettrico, in aumento rispetto al 2016, e il 49% nel settore del gas). Inoltre, **i clienti finali che sottoscrivono offerte on line possono ottenere una maggiore convenienza rispetto alle offerte sottoscrivibili mediante altri canali**. La sottoscrizione online permette infatti ai venditori di minimizzare i costi di acquisizione del cliente, riuscendo a formulare offerte mediamente più vantaggiose rispetto a quelle commercializzate tramite canali differenti da quello online. Nonostante ciò, rispetto al totale dei clienti domestici che hanno sottoscritto un nuovo contratto nel 2017, solo il 3,8%, per il settore elettrico e il 4,1% per il settore del gas naturale lo ha fatto tramite il canale on-line.

Nel settore elettrico, i clienti domestici preferiscono in maniera preponderante offerte a prezzo fisso (83,9% dei nuovi contratti) rispetto a quelle con prezzo variabile. Nel settore del gas la preferenza verso le offerte a prezzo fisso è leggermente meno frequente (68,6% delle offerte siglate), ma comunque prevalente. La maggior parte delle offerte a prezzo fisso scelte dai clienti finali include anche servizi aggiuntivi (strumenti per aumentare l'efficienza energetica, manutenzione degli impianti, ecc.) anche se a fronte di costi mediamente più elevati rispetto alla maggior tutela.

Al contrario i grandi clienti e le piccole e medie imprese sembrano meno interessati ai servizi aggiuntivi e più attenti invece alla convenienza di prezzo

### **Indici di qualità**

Per quanto riguarda il settore dell'energia elettrica, l'indice di reclusività è diminuito significativamente nel 2017. In termini assoluti i clienti domestici hanno presentato circa 196 mila reclami (su 29,5 milioni di clienti, lo 0,66% del totale). Per quanto riguarda il settore del gas, per i reclami sono confermati anche per il 2017 i valori del 2016, i più bassi dal 2012. Il numero dei reclami

presentato nell'ultimo anno dai clienti in bassa pressione (in larga parte domestici), è pari a circa 197 mila.

I reclami per contratti contestati presentati dai clienti in entrambi i settori riguardano solo lo 0,1% dei contratti conclusi nel 2017. La maggior parte hanno trovato risoluzione attraverso il ripristino del precedente contratto.

### **Fatturazione**

Il Rapporto contiene infine i primi dati sulla qualità della fatturazione che mostrano come i ritardi di fatturazione coinvolgano un numero veramente esiguo di fatture di periodo e la maggior parte dei suddetti ritardi si risolve entro 3 mesi. Infatti, per i clienti domestici i ritardi di emissione riguardano lo 0,08% delle fatture di periodo (su più di 140 milioni di fatture) nel settore elettrico e lo 0,2% (su più di 73 milioni di fatture) nel gas. Diversamente vi sono alcuni margini di miglioramento per il rispetto dei termini di emissione delle fatture di chiusura. Infatti per i clienti domestici i ritardi di emissione riguardano, nel settore elettrico, il 5,8% delle fatture di chiusura (su più di 4 milioni di fatture) e, nel settore del gas, il 12,1% su quasi 2 milioni di fatture.

**I risultati completi del Rapporto verranno analizzati nel corso di un appuntamento pubblico che l'Autorità organizzerà all'inizio del 2019.**

Il Rapporto 596/2018/R/com è disponibile sul sito [www.arera.it](http://www.arera.it)