

**RAPPORTO**  
**168/2017/I/COM**

**MONITORAGGIO *RETAIL***  
**AGGIORNAMENTO DEL RAPPORTO PER GLI ANNI**  
**2014 E 2015**

## SOMMARIO

<b>1. SINTESI DEI CONTENUTI E CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE .....</b>	<b>3</b>
1.1. <i>SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI .....</i>	4
1.2. <i>POSSIBILI LINEE DI INTERVENTO .....</i>	13
<b>2. PREMESSA .....</b>	<b>17</b>
<b>3. INDICATORI SUL MERCATO LIBERO E I SERVIZI DI TUTELA PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS     NATURALE .....</b>	<b>18</b>
3.1. <i>MERCATO LIBERO E SERVIZI DI TUTELA: SETTORE ELETTRICO .....</i>	18
3.2. <i>MERCATO LIBERO E SERVIZIO DI TUTELA: SETTORE DEL GAS NATURALE .....</i>	20
<b>4. MONITORAGGIO DEL MERCATO RETAIL DELL'ENERGIA ELETTRICA .....</b>	<b>23</b>
4.1. <i>STRUTTURA DEL SETTORE .....</i>	23
4.2. <i>PASSAGGI TRA MODALITÀ DI FORNITURA .....</i>	31
4.3. <i>OFFERTE E PREZZI .....</i>	35
4.4. <i>LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE .....</i>	40
4.5. <i>MOROSITÀ .....</i>	50
<b>5. MONITORAGGIO DEL MERCATO RETAIL DEL GAS NATURALE .....</b>	<b>61</b>
5.1. <i>STRUTTURA DEL SETTORE .....</i>	61
5.2. <i>PASSAGGI TRA MODALITÀ DI FORNITURA .....</i>	77
5.3. <i>OFFERTE E PREZZI .....</i>	79
5.4. <i>LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE .....</i>	81
5.5. <i>MOROSITÀ .....</i>	91

## 1. SINTESI DEI CONTENUTI E CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Il presente Rapporto sintetizza, per gli anni 2014 e 2015, gli esiti dell'attività monitoraggio<sup>1</sup> strutturale del mercato della vendita di energia elettrica e gas naturale alla clientela di massa (di seguito: monitoraggio *retail*), ovvero ai clienti di piccola e media dimensione<sup>2</sup> in termini di volumi di consumo. Tali esiti sono definiti sulla base dell'aggiornamento e dell'integrazione di alcuni dei risultati relativi agli anni 2012 e 2013, già pubblicati nel precedente Rapporto 2012-13<sup>3</sup>.

Il Rapporto è redatto dall'Autorità nell'ambito dell'attività di regolare e sistematica osservazione delle condizioni di funzionamento del mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas naturale e contiene anche delle sezioni dedicate al monitoraggio della disciplina di cui alla deliberazione 153/2012/R/com<sup>4</sup>, ai fini di considerare i casi di presunte irregolarità nella formazione del contratto di fornitura.

Di seguito vengono sintetizzati i contenuti del Rapporto (sezione 1.1) e sono riportate le considerazioni conclusive dell'Autorità e le possibili linee di intervento (sezione 1.2).

---

<sup>1</sup> L'attività di monitoraggio è stata avviata con il *Testo integrato del sistema di monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale* (di seguito: TIMR) di cui alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, ora Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: l'Autorità) 3 novembre 2011, ARG/com 151/11 (di seguito: deliberazione ARG/com 151/11).

<sup>2</sup> Come descritto con maggior dettaglio nel Rapporto 2012-13, ai fini del presente monitoraggio rientrano nella definizione di clienti di piccola e media dimensione:

- con riferimento alla vendita al dettaglio di energia elettrica, le tipologie:
  - i. clienti domestici, pari a oltre 29 milioni di punti e poco meno di 60.000 GWh di energia fornita nel 2015;
  - ii. clienti non domestici connessi in bassa tensione (di seguito: BT altri usi), esclusa l'illuminazione pubblica, pari a oltre 7 milioni di punti e circa 73.000 GWh di energia fornita;
  - iii. clienti non domestici connessi in media tensione, esclusa l'illuminazione pubblica (di seguito: MT altri usi), pari a circa 106.000 punti e circa 94.000 GWh di energia fornita;
- per la vendita al dettaglio di gas naturale, le tipologie:
  - i. clienti domestici con consumi fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: clienti domestici), pari a quasi 20 milioni di punti e circa 15 miliardi di Smc di energia fornita;
  - ii. condomini uso domestico con consumi fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: condomini uso domestico), che complessivamente corrispondono a poco più di 200.000 punti e circa 2,5 miliardi di Smc di energia fornita;
  - iii. clienti non domestici con consumi fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: clienti altri usi), che complessivamente corrispondono a circa 1,2 milioni di punti e poco più di 26 miliardi di Smc di energia fornita;
  - iv. attività di servizio pubblico fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: attività di servizio pubblico), pari a circa 73.000 punti e circa 1,4 miliardi di Smc di energia fornita.

Sono pertanto escluse dal monitoraggio *retail* le tipologie di clienti "illuminazione pubblica", nel settore elettrico, e "generazione elettrica" e "autotrazione", nel settore del gas.

<sup>3</sup> Rapporto 5 febbraio 2015 42/2015/I/com recante, "Monitoraggio *retail*. Rapporto annuale 2012 e 2013".

<sup>4</sup> Deliberazione 19 aprile 2012, 153/2012/R/com e s.m.i. (di seguito: deliberazione 153/12).

## 1.1. SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

In questa sezione sono presentati i principali risultati emersi con riferimento al biennio 2014-2015. Inoltre, ove possibile, viene descritta l'evoluzione dei fenomeni rilevanti all'interno del quadriennio 2012-15. Tutte le evidenze riscontrate sono riportate nei successivi capitoli 3, 4 e 5. Nell'Appendice, invece, sono approfondite alcune di tali evidenze, attraverso un dettaglio maggiore di quello riportato ai suddetti capitoli.

Le evidenze riscontrate in materia di **struttura dell'offerta e dinamiche concorrenziali** nel settore della vendita alla clientela di massa confermano che anche nel secondo biennio monitorato i livelli di maturità e concorrenzialità del mercato sono disomogenei nei due settori - elettricità e gas - e, nell'ambito di ciascun settore, difformi per tipologia di cliente.

In particolare, con riferimento alla **struttura dell'offerta e alle dinamiche concorrenziali nel settore elettrico**, l'analisi ha evidenziato condizioni concorrenziali uniformi sul territorio nazionale, ma assai disomogenee in relazione alle tipologie di clienti. Si osserva comunque un costante e cospicuo incremento del numero degli operatori attivi nel mercato libero<sup>5</sup> per tutte le tipologie di clientela (i gruppi societari attivi passano, infatti, dai 219 del 2012 ai 335 del 2015). Inoltre si rileva una graduale espansione a livello geografico di numerosi gruppi societari (Tabella 4.1). Aumentano, infatti, i gruppi societari presenti in buona parte delle regioni geografiche e sono molti quelli che tra il 2012 e il 2015 si sono espansi su tutto il territorio nazionale. Per contro, tuttavia, gli indici di concentrazione a livello nazionale rimangono sostanzialmente stabili nel periodo considerato, facendo anche presupporre che l'incremento del numero degli operatori attivi nel mercato libero sia associato a una loro maggiore frammentazione.

L'attività di vendita ai *clienti MT altri usi* continua ad apparire caratterizzata da condizioni di effettiva concorrenza, come desumibile dagli indici di concentrazione e dalla frequenza con cui i clienti cambiano fornitore (*switching*), anche se lo sviluppo della dinamica concorrenziale tra il 2012 e il 2015 presenta anche elementi di criticità.

Con riferimento a tale tipologia di clienti, si è registrato un leggero aumento degli indici di concentrazione, ma è aumentata la presenza di gruppi societari con quote di mercato inferiori allo 0,5% (di seguito: gruppi<sup>6</sup> piccoli). Diversamente i gruppi societari con quote di mercato tra lo 0,5% e il 2% (di seguito: gruppi medio-piccoli) hanno complessivamente eroso quote ai gruppi societari con quote di mercato tra il 2% e il 5% (di seguito: gruppi medio-grandi). Per contro, i gruppi con quote superiori al 5% (di seguito: gruppi grandi) hanno accresciuto le proprie quote di mercato<sup>7</sup> erodendo quote dagli operatori medio-grandi. Di conseguenza sembra emergere come, a fronte dell'entrata sul mercato di 96 nuovi gruppi piccoli, i nuovi entranti non siano riusciti a erodere le

---

<sup>5</sup> Le numerose entrate di nuovi operatori nel settore della vendita di energia elettrica al dettaglio potrebbero tuttavia non essere legate esclusivamente a dinamiche specifiche del medesimo settore, ma essere strumentali a perseguire obiettivi strategici nei mercati a monte della filiera.

<sup>6</sup> Con riferimento all'analisi della dinamica concorrenziale, nel resto del paragrafo si fa riferimento ai gruppi societari utilizzando indifferentemente le parole "gruppi" che "operatori".

<sup>7</sup> Tra il 2012 e il 2015, infatti, il primo operatore del settore ha incrementato la propria quota di mercato libero in termini di energia venduta ai clienti finali di +3,2 punti percentuali e i principali tre operatori di +4,8 punti percentuali.

quote degli operatori di maggiori dimensioni, coprendo una porzione di mercato sempre più frammentata (Grafico 4.3).

La forte dinamicità del mercato della vendita ai clienti MT altri usi è confermata dai passaggi tra modalità di fornitura<sup>8</sup>, in continua crescita dal 2012. Nel solo 2015 i passaggi tra modalità di fornitura operati da tali clienti sono stati pari a circa il 35% dei clienti MT altri usi attivi (il livello più alto tra le tipologie di clientela analizzate). Tale risultato è in gran parte imputabile ai passaggi di clienti all'interno del mercato libero (circa 29%) mentre solo poco meno di un passaggio su cinque riguarda i movimenti da e per la Salvaguardia (circa 6%).

Il segmento di mercato costituito dai *clienti BT altri usi* ha accresciuto, rispetto al biennio 2012-13 il proprio livello di concorrenzialità, raggiungendo buoni risultati in termini di concorrenza, seppur inferiore a quanto rilevato per i clienti MT altri usi. Per questa tipologia di clienti la struttura del mercato libero continua, infatti, a essere più concentrata sul lato dell'offerta rispetto a quanto emerge per i clienti MT altri usi.

Per tale segmento di clientela, nel 2015, il primo operatore del settore detiene una quota prossima al 23% delle vendite a clienti finali del mercato libero (con una diminuzione di 4,3 punti percentuali rispetto al 2012) e i principali tre operatori detengono complessivamente una quota di circa il 32% (con una diminuzione di 7,5 punti percentuali rispetto al 2012). La dinamica concorrenziale è tale da permettere agli operatori medio-piccoli di entrare in maniera efficace e crescere sul mercato libero, erodendo le quote di mercato anche dei principali operatori a livello nazionale (Grafico 4.2). Per contro, a fronte di un'entrata di un numero rilevante (106) di gruppi piccoli, si registra complessivamente un incremento, per il periodo 2012-2015, della loro quota di mercato del solo 2%, ciò evidenziando una maggiore frammentazione di tali gruppi.

La Maggior tutela, nonostante costituisca ancora la modalità di approvvigionamento rilevante per i clienti BT altri usi, è in continua contrazione nel quadriennio considerato. Nel 2015 il 45% dei clienti si sono riforniti sul mercato libero (per un corrispondente valore dell'energia pari al 72%, a denotare che i clienti con consumi maggiori sono stati i primi a uscire nel libero mercato), contro il 36% rilevato per il 2012, il 39% nel 2013 e il 43% del 2014. Nonostante ciò, per tale tipologia di clienti, dal 2013 stanno rallentando le uscite dalla Maggior tutela che, in lieve ma continua diminuzione, si attestano al 3,6% nel 2015, passando dal 4,2% del 2013 al 3,8% del 2014. Questo andamento potrebbe trovare giustificazione nel fatto che in Maggior tutela sono rimasti i clienti con consumi minori, tipicamente meno capacitati, rispetto agli altri clienti BT altri usi, e presumibilmente anche meno appetibili dal mercato libero. Inoltre, malgrado i rientri in Maggior tutela si attestino a una quota pari all'1,2% sia nel 2014 che nel 2015, il loro peso rispetto alle uscite aumenta nel biennio considerato: per ogni 3 clienti BT altri usi che hanno lasciato il servizio nel 2015 uno vi è rientrato, mentre nel 2013 tale rapporto era di 5 a 1. Altro elemento rilevante riguarda il vantaggio competitivo di cui gli esercenti del servizio di Maggior tutela appaiono godere nel "convincere" i clienti BT altri usi a rifornirsi alle loro condizioni nel mercato libero, vantaggio che sembra rafforzarsi lievemente a partire dal 2012. Infatti, nel 2015 circa il 56% dei

---

<sup>8</sup> Nell'ambito del presente Rapporto, per passaggi tra modalità di fornitura si intendono i cambiamenti, in entrata o in uscita, dai servizi di tutela, i cambiamenti di venditore nell'ambito del mercato libero e le rinegoziazioni contrattuali avvenute con lo stesso venditore (queste ultime rilevate solo per i clienti domestici di entrambi i settori e per i condomini uso domestico del gas naturale).

punti che escono dalla Maggior tutela lo fanno con un venditore collegato all'impresa di distribuzione<sup>9</sup>.

In generale, comunque, la clientela BT altri usi denota una dinamicità accentuata, seppur alquanto inferiore alla dinamicità registrata per i clienti MT altri usi. Nel 2015 i passaggi tra modalità di fornitura di tali clienti sono stati pari a circa il 16%, mantenendosi su valori pressoché stabili dal 2013.

In merito all'attività di vendita ai *clienti domestici* permangono invece indicazioni di un grado di concorrenzialità minore rispetto a quanto sopra evidenziato. In primo luogo, i livelli di concentrazione persistono a livelli elevati e di gran lunga superiori rispetto alla clientela BT altri usi e MT altri usi. Il primo operatore del settore detiene nel 2015 una quota di mercato leggermente al di sotto del 50% (diminuendo di 0,3 punti percentuali tra il 2012 e il 2015) delle vendite a clienti finali domestici del mercato libero<sup>10</sup> e i principali tre operatori detengono complessivamente una quota superiore al 70%<sup>11</sup> (diminuendo di 0,8 punti percentuali tra il 2012 e il 2015).

Il servizio di Maggior tutela rappresenta ancora la modalità di fornitura prevalente, sebbene in continua diminuzione dal 2012. Nel 2015 poco meno di un terzo dei clienti domestici si approvvigiona sul mercato libero (32%). Inoltre, come già evidenziato per la clientela BT altri usi, anche per i clienti domestici, il tasso di uscita dal servizio di Maggior tutela è in continua diminuzione dal 2013, attestandosi nel 2015 a un livello pari al 3,6%. Parimenti, anche per i clienti domestici, malgrado i rientri in Maggior tutela si attestino a una quota pari nel 2015 allo 0,7%<sup>12</sup> rispetto ai clienti domestici attivi, il loro peso rispetto alle uscite aumenta nel biennio considerato: all'incirca per ogni 5 clienti domestici che hanno lasciato il servizio di Maggior tutela nel 2015 uno vi è rientrato, mentre nel 2013 il rapporto era 7 a 1. Da ultimo, appare confermato, e addirittura accentuato rispetto ai clienti BT altri usi, il vantaggio competitivo in capo agli esercenti del servizio di Maggior tutela nel "convincere" i clienti, a partire da quelli con consumi più elevati<sup>13</sup>, a rifornirsi alle loro condizioni nel mercato libero. Difatti la quota di clienti domestici che escono sul mercato libero con esercenti la vendita collegati al distributore è in continua crescita nel quadriennio sinora analizzato e, nel 2015, all'incirca il 67% dei clienti passati al mercato libero sono usciti con tali esercenti.

I passaggi tra modalità di fornitura evidenziano, in generale, come la dinamicità dei clienti domestici, seppur significativa, sia meno accentuata di quella della clientela BT altri usi e di quella registrata per i clienti MT altri usi. Nel 2015 i passaggi tra modalità di fornitura di tali clienti sono stati pari al 13,2%, mantenendosi su valori pressoché stabili dal 2013.

Rispetto al quadro sopra indicato, occorre infine evidenziare, con riferimento ai clienti domestici, come i gruppi medio-piccoli abbiano incrementato, nel quadriennio considerato, la quota di

---

<sup>9</sup> Nell'analisi non viene considerato, in quanto residuale, il mercato della salvaguardia (vi è servito l'1% dei punti BT altri usi) e i relativi passaggi da e per tale mercato (0,8% rispetto ai punti serviti e 5,1% rispetto al totale dei relativi passaggi).

<sup>10</sup> In particolare la quota è pari al 49,9% nel 2015.

<sup>11</sup> In particolare la quota complessiva è pari al 73,4% nel 2014 e al 71,4% nel 2015.

<sup>12</sup> Pari a poco più della metà del fenomeno rilevato nel medesimo periodo per i clienti BT altri usi.

<sup>13</sup> Si osserva infatti come, da un lato, la quota di energia fornita sul libero da tali gruppi aumenti per quasi tutti i principali 10 operatori (Tabella 4.6), a fronte del fatto che tra i principali operatori a livello nazionale che operano nel solo libero mercato solo uno su tre ha incrementato la propria quota di mercato (Tabella 4.2 e Tabella 4.3). Mentre, d'altra parte, aumenta tra il 2012 e il 2015 la percentuale di punti usciti dalla Maggior tutela con un venditore collegato al distributore (passando dal 50% delle uscite del 2012 al 67% del 2015) (Tabella 4.8).

mercato complessiva del 6%, a discapito dei gruppi medio-grandi (che hanno diminuito la quota di mercato di 8%). Inoltre, anche in questo caso, viene confermata la frammentazione dei gruppi piccoli: a fronte di un'entrata di un numero molto rilevante (128) di gruppi, si registra complessivamente un incremento, per il periodo 2012-2015, della loro quota di mercato del solo 3% (Grafico 4.1).

I risultati meno performanti registrati per la clientela domestica sono in parte attribuibili anche alla limitata capacità del cliente "medio" di tale tipologia, che non sembra ancora adeguata per cogliere a pieno i benefici del mercato libero e resta comunque a livelli inevitabilmente inferiori rispetto ad altre tipologie di clienti.

La **struttura dell'offerta e le dinamiche concorrenziali nel settore del gas naturale**, come per il settore elettrico, presentano al contempo elementi positivi e criticità.

In primo luogo, si osserva anche nel settore del gas naturale un incremento del numero degli operatori attivi nel mercato libero (Tabella 5.1). L'efficacia della pressione concorrenziale operata dagli operatori di medie e piccole dimensioni sugli operatori medio-grandi, testimoniata dall'incremento delle loro quote di mercato, è comunque differenziata tra le diverse tipologie di cliente finale. A differenza di quanto accade nel settore elettrico, anche per il biennio 2014-2015, la concorrenza tra i venditori ha luogo principalmente su una scala geografica regionale o subregionale, senza mai assumere connotazioni nazionali. Nonostante la crescita di alcuni gruppi societari (testimoniata dall'incremento del numero di operatori che risultano tra i primi 4 in almeno una regione), per tutto il quadriennio analizzato solo 2 operatori risultano tra i primi 4 venditori in almeno 10 regioni. Inoltre la concentrazione valutata a livello regionale<sup>14</sup> risulta in media in aumento nel periodo 2012-2015, anche se con andamenti particolarmente disomogenei tra le diverse regioni (Tabella 5.5).

In merito ai *clienti non domestici* (ossia l'insieme delle tipologie *condomini uso domestico, altri usi e le attività di servizio pubblico*), i grandi operatori incrementano le proprie quote di mercato a scapito dei venditori medio-grandi (da Grafico 5.2 a Grafico 5.5). Va altresì segnalata la crescente pressione concorrenziale esercitata dai soggetti al di fuori del campione del monitoraggio *retail*<sup>15</sup> (Tabella 5.8)<sup>16</sup>.

Inoltre, è continuato l'incremento, a partire dal 2012 dei passaggi tra modalità di fornitura per la clientela non domestica, i cui valori nel 2015 si sono attestati al 13,3% per gli altri usi inferiori a 50.000 Smc/a, al 26,3% per altri usi con consumi sopra i 50.000 Smc/a e al 20,4% per le attività di servizio pubblico. Tali risultati confermano come questi segmenti di mercato siano i più dinamici nel settore del gas, anche a distanza di due anni dalla legge n. 98/13 che aveva riproiettato la clientela avente diritto ai servizi di tutela, comportando di fatto l'uscita di tali tipologie sul libero mercato.

Per i *clienti domestici*, tra il 2012 e 2015, nonostante la crescita del primo operatore a livello nazionale, che determina anche l'aumento degli indici di concentrazione, la dinamica

---

<sup>14</sup> Nell'ambito del solo campione del monitoraggio *retail*.

<sup>15</sup> Il campione è individuato selezionando gli operatori che forniscono energia elettrica e gas naturale ad almeno 50.000 punti in entrambi i settori (PdP e/o PdR).

<sup>16</sup> La quota di mercato in termini di energia fornita da tali soggetti complessivamente in tutti i servizi (mercato libero e servizio di tutela), infatti, aumenta costantemente per tutte le tipologie di cliente finale. Anche se con velocità differenti tra domestici (per cui tale quota arriva al 10,2% nel 2015) e le altre tipologie (per cui tale quota raggiunge valori significativamente più elevati (superiori al 30%) (Tabella 5.8).

concorrenziale ha permesso agli operatori di dimensioni medie di erodere le quote di mercato sia dei più grandi che dei più piccoli. L'espansione che i gruppi medio-piccoli hanno registrato tra il 2014 e il 2015 è significativamente superiore rispetto a quanto registrato nel settore elettrico (+2,3 punti percentuali per il gas contro +0,7 punti percentuali per l'elettrico). La riduzione della quota degli operatori di grandi dimensioni (-8,1 punti percentuali, Grafico 5.1) è invece maggiore rispetto a quanto rilevato per i clienti domestici del settore elettrico (-2 punti percentuali, Grafico 4.1).

Sempre con riferimento ai clienti domestici, nel 2015 si sono registrati passaggi tra modalità di fornitura per il 12,8% dei clienti domestici. Il valore del totale dei suddetti passaggi rimane pressoché costante a partire dal 2013, anno in cui si era registrato un sostanziale incremento di quasi 5 punti percentuali rispetto all'anno precedente. Nel biennio considerato si è registrata, rispetto ai due anni precedenti, una riduzione delle rinegoziazioni rispetto ai cambi di venditore (le rinegoziazioni nel 2015 sono pari a 5,1% per i domestici, in lieve ripresa rispetto all'anno precedente).

Come per il settore elettrico, infine, i venditori storici<sup>17</sup> presentano un certo vantaggio competitivo nell'aumentare le proprie quote di mercato sul libero. Risulta infatti, nel periodo 2012-2015, in media rafforzata la loro presenza territoriale<sup>18</sup>, anche se in maniera disomogenea a livello regionale (le quote dei venditori storici aumentano in alcune regioni e diminuiscono in altre). Va altresì segnalato come i venditori storici, e in particolare il maggiore operatore a livello nazionale, servono la maggior parte dei propri clienti domestici ancora nel Servizio di tutela.

Sia per i *clienti domestici* e che per i *condomini uso domestico*<sup>19</sup>, la modalità di fornitura largamente prevalente risulta ancora il Servizio di tutela. Nel 2015 il 68% dei punti di riconsegna nella titolarità di clienti domestici è fornito in questo servizio, sebbene continui il graduale passaggio di tali clienti sul libero mercato registrato a partire dal 2012. Per quanto concerne la tipologia *condomini uso domestico* le risultanze relative alla suddivisione per tipologie di mercato sembrano risentire, nel 2015, del comportamento di un unico operatore e sono in corso ulteriori approfondimenti.

Anche per quanto concerne il settore gas, i livelli meno performanti dei clienti domestici, in termini di concorrenza, rispetto alle altre tipologie di clientela possono essere in parte ricondotti al non sufficiente livello di capacità del cliente "medio" di tale tipologia nel comprendere il mercato.

Con riferimento ad entrambi i settori, permane una certa varietà di **offerte commerciali disponibili** sul mercato per i clienti domestici. Più in generale, si rileva un comportamento attivo dei principali venditori nel cercare di attrarre i clienti domestici alle forniture del mercato libero, testimoniato, ad esempio, dal numero elevato e in continua crescita dal 2012 di offerte visualizzabili in una ricerca del TrovaOfferte<sup>20</sup>. Nel settore elettrico il numero di offerte commerciabili visualizzabili, a ottobre 2015, è risultato pari a 40 (in aumento rispetto alle 32 di

---

<sup>17</sup> Per venditori "storici" o *incumbent* locali si intendono ai fini del presente Rapporto, i venditori che in passato operavano come monopolisti locali nel territorio della regione. Nel settore del gas tale connotazione è associata anche a gruppi societari che attualmente non sono più parte di gruppi societari in cui è presente anche un distributore gas. Nel settore del gas infatti il perimetro societario di alcuni gruppi attivi nella vendita e nella distribuzione è stato soggetto a significativi cambiamenti dovuti a operazioni straordinarie.

<sup>18</sup> Aumentano infatti le regioni in cui tali venditori coprono una quota di mercato sia di almeno il 50% che di almeno il 75% (Tabella 5.7).

<sup>19</sup> Peraltro, al Servizio di tutela hanno diritto solo tali tipologie di clienti.

<sup>20</sup> L'utilizzo del TrovaOfferte risulta in crescita. Le visualizzazioni della pagina web si attestano a circa 189 mila nel 2015.

ottobre 2014), di cui oltre il 70% sono a prezzo bloccato per uno o due anni. In merito al settore del gas, il numero di offerte commerciali visualizzabili in una ricerca del TrovaOfferte, seppur inferiore rispetto al settore dell'energia elettrica, mantiene il trend di continua crescita nel quadriennio considerato. A ottobre 2015 erano presenti 25 offerte (in aumento rispetto alle 22 di ottobre 2014), di cui circa l'80% a prezzo bloccato. Si segnala in merito che gli operatori partecipano al TrovaOfferte su base volontaria. Al momento tale strumento contiene comunque le offerte di tutti i principali operatori a livello nazionale, oltre a quelle di alcuni degli operatori di minori dimensioni.

Sia nel settore elettrico che in quello del gas, con l'importantissimo *caveat* che le offerte del mercato libero sono caratterizzate anche da elementi di differenziazione, connessi alla presenza di ulteriori servizi collegati alla fornitura e non presenti nei regimi di tutela<sup>21</sup>, si evidenzia anche per il biennio 2014-2015 come le rilevazioni relative ai costi sostenuti dai clienti domestici che accedono al mercato libero sembrano attestarsi su valori mediamente più elevati rispetto ai valori rilevati nei regimi di tutela. Tale analisi non può prescindere dal fatto che il prezzo del mercato libero comprende:

- una quota derivante dalla presenza di elementi aggiuntivi nelle offerte sul mercato libero rispetto alla fornitura di tutela (rientrano in tali casistiche le caratteristiche aggiuntive delle offerte del mercato libero: programmi fedeltà, servizi energetici ecc...);
- la diversa tipologia di offerte presenti sul mercato libero, sempre più caratterizzate da un prezzo fisso (come si evince anche dalla preponderanza di offerte a prezzo fisso disponibili nel TrovaOfferte rispetto a quelle a prezzo variabile) che necessita da parte del venditore di acquisire adeguate coperture per il rischio di incrementi futuri del prezzo; ciò determina pertanto un differenziale aggiuntivo pagato dai clienti finali per la stabilizzazione della componente materia prima a fronte della variabilità dei prezzi all'ingrosso (di seguito: differenziale per offerte a prezzo fisso).

Al momento tuttavia non si hanno a disposizione ulteriori elementi informativi sufficienti per permettere una corretta comparazione tra i prezzi.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Il cui contenuto è limitato alla somministrazione dell'energia a un prezzo che riflette le condizioni prevalenti nel mercato all'ingrosso

<sup>22</sup> Una corretta valutazione della differenza tra la componente "costi di approvvigionamento, vendita e margine di vendita" rilevata per i clienti che si approvvigionano alle condizioni di mercato libero e quella rilevata per i clienti che ricorrono alle condizioni di tutela dovrebbe considerare esclusivamente l'effetto dei seguenti elementi:

- l'incidenza dei costi di commercializzazione sostenuti per servire i clienti nel mercato libero, a loro volta dipendenti da alcuni fattori quali i costi di acquisizione della clientela, i costi connessi alla morosità dei clienti serviti e fattori strutturali legati per esempio alla dimensione di impresa;
- il livello di concorrenza e la capacità di esercizio di potere di mercato da parte dei venditori nei confronti dei clienti che si approvvigionano sul mercato libero;
- la non completa consapevolezza dei clienti finali, in particolare dei clienti domestici, relativamente ai benefici che potrebbero essere raggiunti a seguito del cambio di venditore, con la conseguenza che l'offerta scelta non necessariamente riesce a garantire il massimo risparmio ottenibile;
- con esclusivo riferimento all'energia elettrica, i differenti costi di approvvigionamento (compresi i costi per il servizio di dispacciamento) nel mercato all'ingrosso dell'energia elettrica sostenuti dai venditori nel mercato libero rispetto ai costi di approvvigionamento dell'energia elettrica per il servizio di Maggiore tutela sostenuti dall'Acquirente unico, soggetto che comunque, al pari degli altri venditori, si approvvigiona a condizioni di mercato.

Rispetto alle informazioni disponibili è comunque possibile evidenziare che le rilevazioni relative ai costi sostenuti per i clienti domestici che accedono al mercato libero sembrano non cogliere pienamente la riduzione dei prezzi all'ingrosso osservata nel periodo oggetto del monitoraggio. Diversamente, con riferimento al settore elettrico, vi è l'evidenza che, per i clienti BT altri usi che accedono al mercato libero, l'andamento dei costi sostenuti sembra allinearsi maggiormente a quello dei regimi di tutela che segue in maggior misura il prezzo all'ingrosso. Ciò avvalorava l'ipotesi di un miglioramento della capacità dei clienti non domestici a fronte, per i clienti domestici, di una scarsa conoscenza del mercato e delle variabili rilevanti funzionali a individuare l'offerta migliore.

Proprio con riferimento ai *prezzi praticati tramite offerte a prezzo fisso* disponibili nel TrovaOfferte, inoltre, emerge come il differenziale per offerte a prezzo fisso vari significativamente in funzione del canale di vendita prescelto (*online* o tramite altri canali) e in generale è crescente nel tempo. Grazie alla sottoscrizione *online* delle offerte, infatti, i venditori minimizzano i costi di acquisizione del cliente, rispetto agli altri canali di vendita. Conseguentemente tali offerte risultano mediamente più vantaggiose (Focus box1 e Focus box2).

Gli indicatori riguardanti **i processi e i meccanismi organizzativi a supporto del funzionamento del mercato della vendita**<sup>23</sup>, aspetti che hanno un rilevante effetto sulla esperienza del mercato percepita dai clienti finali, hanno registrato in entrambi i settori in generale leggere variazioni nel quadriennio analizzato, fornendo indicazioni contrastanti tra loro.

In particolare, per quanto riguarda il *settore dell'energia elettrica*, l'indice di reclamosità<sup>24</sup> esprime un risultato positivo per il mercato libero, essendosi ridotto a un livello pari a 1,3% per i clienti domestici a fronte di una reclamosità pressoché costante per la Maggior tutela (circa 0,4% per i clienti domestici) nell'intero quadriennio. Nel 2015, per i clienti domestici, il numero dei reclami risulta pari a circa 159 mila, di cui circa 2/3 relativi al mercato libero<sup>25</sup>. Nonostante i suddetti miglioramenti, tale indice deve continuare a essere oggetto di particolare attenzione da parte dell'Autorità, in quanto sintomo dei potenziali disservizi lamentati dai clienti finali. Nel corso del 2015 si è assistito a un incremento del fenomeno delle rettifiche di doppia fatturazione nel servizio di Maggior tutela imputabile a un unico operatore<sup>26</sup>. Per il mercato libero invece la problematica si è ulteriormente ridotta. Inoltre, si rileva un incremento del numero di rettifiche di fatturazione sul mercato libero con riferimento all'anno 2015<sup>27</sup>.

In merito alla disciplina di cui alla deliberazione 153/12, il peso dei contratti contestati dai clienti in quanto ritenuti irregolari nella loro formazione si attesta, nel 2015, relativamente ai clienti domestici, a una quota dell'1% rispetto al totale dei nuovi contratti sottoscritti nell'anno mentre raggiunge un livello pari a 0,7% per i BT altri usi. Tuttavia i risultati raggiunti non riducono le attenzioni dell'Autorità in merito a questi fenomeni, tenuto conto dei rilevanti impatti che i clienti finali possono subire in tali casi.

---

<sup>23</sup> Relativi alla qualità del servizio di vendita, dei servizi telefonici e alla qualità commerciale del servizio di distribuzione, nonché alla disciplina di cui alla deliberazione 153/12.

<sup>24</sup> Inteso come rapporto tra il numero di reclami e il numero di clienti serviti.

<sup>25</sup> Rispetto ad un totale di clienti serviti pari a circa 29,7 milioni.

<sup>26</sup> Sono in corso approfondimenti circa le cause di tale fenomeno (Tabella 4.15).

<sup>27</sup> In seguito ad approfondimenti, un operatore ha comunicato la necessità di rettificare il dato dichiarato. Depurando i dati da quelli errati relativi a tale operatore, risulta che continua la riduzione del numero di rettifiche di fatturazione a partire dal 2013 per entrambe le tipologie di clientela, sebbene il tasso di rettifiche "fondato" sia lievemente aumentato nel 2015 sia per i clienti domestici(15,5%) che per i BT altri usi (10,4%).

L'indicatore relativo all'indisponibilità delle misure di *switching* entro le tempistiche è ulteriormente migliorato nel 2014 (passando da 2,1% del 2013 all'1,6% del 2014) per poi subire un notevole incremento nel 2015 (passando al 9,3%). Tale fenomeno, all'apparenza allarmante, necessita sicuramente di ulteriori approfondimenti anche se sembra essere imputabile, per una parte abbastanza rilevante, al comportamento di una sola impresa di distribuzione e sembra essere imputabile a ritardi limitati nel tempo e nello spazio<sup>28</sup>.

Infine, gli indicatori della qualità dei servizi telefonici e di distribuzione oggetto di monitoraggio continuano ad attestarsi, in generale, su livelli qualitativi superiori rispetto agli standard minimi prescritti dall'Autorità. Dall'analisi emerge come risultano in aumento per i primi, nonostante i livelli siano già molto elevati in termini assoluti, mentre emerge per i secondi un andamento altalenante negli anni o in alcuni casi in leggera diminuzione.

Per quanto riguarda il *settore del gas*, l'indice di reclamosità risulta in continua diminuzione a partire dal 2012 per il mercato libero (attestandosi a un livello pari all'1,4% nel 2015) a fronte di un risultato pressoché costante per il Servizio di tutela (pari a circa lo 0,7% nel periodo considerato). Per i clienti in bassa pressione (in larga parte domestici), nel 2015, il numero si attesta a circa 153 mila di cui circa la metà relativi al mercato libero. Anche per questo settore, nel corso del 2015 si rileva un incremento delle rettifiche di fatturazione nel mercato libero principalmente legato a un unico operatore<sup>29</sup>. Inoltre, il fenomeno delle rettifiche di doppia fatturazione ha subito una continua riduzione a partire dal 2012 sebbene nel 2014 si è assistito a un incremento riguardante il solo Servizio di tutela. Infine, in merito alla disciplina di cui alla deliberazione 153/12, il peso dei contratti contestati dai clienti in quanto ritenuti irregolari nella loro formazione si attesta nel 2015, relativamente ai clienti domestici, a una quota dello 0,9% rispetto al totale dei nuovi contratti sottoscritti nel medesimo anno, mentre raggiunge livelli più contenuti per gli altri clienti.

Sempre relativamente al settore del gas, tra il 2014 e il 2015 si è ridotto il fenomeno degli *switching* non completati sia a livello nazionale che regionale (ad eccezione che in Toscana). Il peso degli *switching* non completati rispetto al totale delle richieste risulta tuttavia ancora rilevante (attestandosi a un livello pari, nel 2015, a circa l'8,5%) e ciò comporta la necessità di approfondire le ragioni di tale fenomeno. Inoltre, l'indisponibilità delle misure di *switching* entro le tempistiche assume un andamento altalenante nel corso del quadriennio. A fronte di un incremento nel 2014 che ha portato il relativo tasso di indisponibilità al 2% (rispetto allo 0,8% del 2013), nel 2015 tale valore si è ancora una volta abbassato attestandosi a livello nazionale all'1,2%.

Infine, anche nel gas gli indicatori della qualità dei servizi telefonici e di distribuzione oggetto di monitoraggio continuano ad attestarsi, in generale, su livelli qualitativi superiori rispetto agli standard minimi prescritti dall'Autorità, sebbene per i secondi con risultati altalenanti negli anni.

In merito alla **morosità**, l'analisi delle richieste di sospensione del servizio per morosità rivela che tale fenomeno assume livelli elevati, seppur in diminuzione per il settore elettrico (ad eccezione che per i clienti domestici sul libero mercato) mentre risultano in crescita nel settore del gas. Tali dati confermano, anche nel biennio 2014-2015, una disomogeneità a livello regionale della morosità, per entrambi i settori dell'energia elettrica e del gas. Il fenomeno della morosità è

---

<sup>28</sup> Si specifica che i dati raccolti a riguardo non tengono conto delle tempistiche di ritardo di messa a disposizione del dato di misura oltre le tempistiche, né distinguono i casi in cui i dati di misura non sono stati messi a disposizione dai casi di messa a disposizione in ritardo. Tale impostazione è legata alla necessità di limitare gli oneri informativi in capo ai venditori che rientrano nel campione del monitoraggio *retail*.

<sup>29</sup> Il medesimo operatore di cui alla nota 27, ha comunicato la necessità di rettificare anche tale dato. Depurando i dati da quelli errati relativi a tale operatore, risulta che il fenomeno sia in lieve aumento (17,3 % nel 2015).

inquadrate in un contesto generale di crisi economica e risulta quindi anche legato a situazioni specifiche di povertà che devono essere opportunamente prese in considerazione. In merito si specifica che tali situazioni devono essere affrontate attraverso strumenti mirati (si pensi, per i settori oggetto del presente monitoraggio, agli strumenti relativi al Bonus elettrico e al Bonus gas).

Con riferimento al settore elettrico, tuttavia, va segnalata la forte riduzione delle richieste di sospensione per i clienti in Salvaguardia, in primo luogo al Sud (come visibile in Appendice, sezione 1.3). Tale diminuzione sembra essersi riflessa anche sui valori dei parametri  $\Omega$  offerti in sede di procedura concorsuale per l'assegnazione del servizio per gli anni 2017-2018 (che nelle aree di prelievo del Sud si sono rilevati significativamente minori rispetto a quelli del periodo 2014-2016). Inoltre, sempre con riferimento al settore dell'energia elettrica, si registra un assottigliamento delle differenze, anche se queste rimangono rilevanti, tra le richieste di sospensione per morosità per i clienti BT altri usi, storicamente più numerose, e quelle dei clienti domestici.

Anche nel settore del gas naturale vengono richieste sospensioni per morosità più frequentemente per i clienti non domestici che per i clienti domestici. Tale differenza risulta meno marcata che nel settore elettrico ma, se in quest'ultimo settore si sta assottigliando, in quello del gas sta aumentando. Inoltre, le richieste di sospensione risultano in media più basse che nel settore elettrico. A riguardo si precisa che, nel settore del gas a differenza che per l'elettrico, i distributori sono tenuti a soddisfare le richieste di sospensione solo fino a un prefissato numero massimo (peraltro, l'Autorità è già intervenuta in più occasioni con modifiche della regolazione a incrementare tali limiti), e che non sono in funzione misuratori telegestiti che permettano di eseguire da remoto la sospensione della fornitura, in misura comparabile al settore elettrico.

Sempre con riferimento alla morosità, desta preoccupazione il fatto che, in entrambi i settori, i clienti in tutela tendono sempre meno a saldare i debiti dopo avere ricevuto la notifica della richiesta di sospensione per morosità (sia prima che la richiesta di sospensione venga eseguita, in modo da impedire che il servizio venga sospeso, sia dopo, facendolo ripristinare qualora già sospeso<sup>30</sup>). Al contrario, i pagamenti successivi a una richiesta di sospensione per morosità sono aumentati per gli altri clienti<sup>31</sup>. Come già rilevato nel Rapporto 2012-13, inoltre, si conferma che nel settore del gas naturale, ad eccezione che per i clienti altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc<sup>32</sup>, i clienti morosi, prima di saldare il proprio debito, tendono ad aspettare più spesso di quanto accade nel settore elettrico che la fornitura sia effettivamente sospesa. La mera notifica della richiesta di sospensione risulta pertanto avere un effetto deterrente più ridotto in tale settore. Tale evidenza è legata anche alle peculiarità del settore del gas rispetto a quello elettrico (tra cui la non telegestione dei misuratori unita alla scarsa accessibilità di numerosi di essi) che implicano delle difficoltà nell'eseguire la sospensione. Persiste pertanto la necessità di aumentare l'efficacia dei tentativi di sospensione della fornitura per morosità al fine di evitare che gli oneri della morosità determinino

---

<sup>30</sup> In particolare, tra il 2012 e il 2015 per i clienti domestici in tutela, nel settore elettrico, il tasso di efficacia della sospensione si riduce di oltre 12 punti percentuali, mentre nel settore del gas tale riduzione supera i 15 punti percentuali. Diversamente le variazioni di tale tasso registrate nel mercato libero dei due settori sono limitate e disomogenee tra i clienti domestici dei due settori (-0,4 punti percentuali nel settore elettrico e +0,5 punti percentuali nel settore del gas naturale).

<sup>31</sup> Altri usi in BT e MT sul mercato libero e in Salvaguardia, per il settore elettrico, clienti altri usi con consumi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc, per il settore del gas.

<sup>32</sup> Tali clienti presentano un tasso di efficacia della sospensione nella tutela del credito (nel 2015 pari a 90,6%) significativamente superiore a quello delle altre tipologie di clienti del settore del gas (ad esempio per gli altri usi con consumi inferiori a 50.000 Smc tale tasso è pari 42,5%).

un incremento dei costi dell'attività di vendita che, indirettamente, andrebbe a scaricarsi sui prezzi praticati sulla generalità dei clienti finali.

Sempre relativamente alla morosità in entrambi i settori, e sulla base dell'analisi della struttura del credito, si registra complessivamente un aumento del peso del credito di lungo periodo (in essere da più di 180 giorni), rispetto a quello di medio e corto periodo (rispettivamente in essere da un periodo compreso tra i 30 e i 180 giorni e da meno di 30 giorni). Ciò evidenzia un elemento di criticità per lo sviluppo della concorrenza in quanto l'aumento della necessità di cassa per i venditori può costituire una barriera alla crescita degli operatori di dimensioni ridotte, e potrebbe ripercuotersi indirettamente sui prezzi praticati alla generalità dei clienti finali (Grafico 5.9). Si segnala inoltre che, nel settore del gas, il peso del credito di lungo periodo permane costantemente al di sopra del livello registrato nel settore elettrico.

Inoltre, nel periodo 2012-2015, i termini pagamento delle fatture sono maggiormente rispettati dai clienti in Maggior tutela con minori consumi<sup>33</sup>, da quelli nel mercato libero e nella Salvaguardia con consumi più elevati (ad eccezione che nel 2012 ove i clienti in Salvaguardia che hanno rispettato maggiormente i termini di pagamento sono stati quelli con consumi minori), nel settore elettrico.

Nel settore gas<sup>34</sup>, per le tipologie altri usi e attività di servizio pubblico si registra che complessivamente i clienti con maggiori consumi tendono a rispettare di meno i termini di pagamento. Infine, con riferimento ai clienti domestici e condomini uso domestico, si registra che quelli in Servizio di tutela hanno rispettato di più i termini di pagamento che quelli nel mercato libero e, mentre il tasso di mancato rispetto dei termini di pagamento dei primi diminuisce nel periodo 2012-2015, quello dei secondi sta aumentando<sup>35</sup>.

## 1.2. POSSIBILI LINEE DI INTERVENTO

I risultati dell'attività di monitoraggio *retail* per gli anni 2014 e 2015 confermano in primo luogo l'assenza di specifiche criticità per i clienti MT altri usi. Pertanto il funzionamento del mercato è tale da non richiedere interventi regolatori specifici per tale tipologia. Per contro, le evidenze circa le dinamiche concorrenziali e la struttura del mercato della vendita ai clienti connessi in bassa tensione, nel settore elettrico, e ai clienti domestici e condomini uso domestico, nel settore del gas naturale, suggeriscono maggiore attenzione nel processo di accompagnamento regolatorio alla completa liberalizzazione del mercato.

Per entrambi i settori, risulta rilevante tenere conto della scarsa partecipazione della domanda, associata al vantaggio competitivo (che nel settore elettrico sembra addirittura mostrare segnali di crescita) degli esercenti la Maggior tutela e dei venditori storici. Tali elementi vanno considerati con attenzione alla luce dell'evoluzione del mercato *retail* in quanto, in un contesto di completa liberalizzazione, i clienti potrebbero quanto meno mancare l'occasione di beneficiare di tutte le

---

<sup>33</sup> Senza distinguere, tra i crediti rimasti insoluti, i pagamenti avvenuti in ritardo né, tra questi ultimi, il ritardo con cui sono stati pagati. Tale evidenza è ottenuta confrontando la frequenza dell'inadempienza in termini di clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento rispetto al numero delle fatture scadute e quella in termini di importi non pagati entro i termini rispetto al totale degli importi in scadenza (confronto tra Grafico 4.12 e Grafico 4.13).

<sup>34</sup> Confronto tra Grafico 5.10 e Grafico 5.11.

<sup>35</sup> Vedi Grafico 5.9.

opportunità offerte dal mercato libero. In tale ottica, con specifico riferimento agli interventi volti all'evoluzione dei servizi di tutela di prezzo e alla loro completa rimozione, occorre limitare l'esercizio del potere di mercato promuovendo la concorrenza e lo sviluppo dei concorrenti degli operatori storici, ma soprattutto favorire la maggior partecipazione della domanda, anche al fine di accrescere la consapevolezza e la fiducia dei clienti circa i benefici, anche in termini di prezzo, ottenibili attraverso il cambio di venditore, al fine di permettere loro di discernere le scelte per loro più congeniali e convenienti<sup>36</sup>.

In tale ottica si inquadrano gli interventi già effettuati dall'Autorità volti a definire strutture di prezzo delle condizioni economiche dei regimi di tutela a copertura dei costi di approvvigionamento all'ingrosso allineati il più possibile con i prezzi che si formano nei mercati *spot* nonché, per il settore elettrico, le previsioni della riforma effettuata nel 2016<sup>37</sup>. In dettaglio, infatti, tale riforma persegue l'obiettivo, da un lato, di stimolare la partecipazione al mercato libero attraverso l'introduzione della *Tutela SIMILE* - uno strumento contrattuale atto ad accrescere le uscite volontarie dal servizio di Maggior tutela verso il mercato libero mediante la possibilità di scegliere un'offerta dal contenuto facilmente comparabile proposta da venditori a tal fine ammessi - e, dall'altro lato, riformando le modalità di determinazione delle condizioni del servizio di Maggior tutela<sup>38</sup> al fine di allinearle sempre di più alla fornitura di un servizio universale avente caratteristiche di transitorietà e temporaneità.

Un altro elemento rilevante che emerge dal monitoraggio è che i clienti ancora serviti nei regimi di tutela tendono sempre meno a uscire sul mercato libero, mentre quelli tra loro più attivi sono già usciti. Nei servizi di tutela, pertanto, permangono sempre più i clienti meno attivi. Questo aspetto è supportato altresì dalle indagini demoscopiche avviate dall'Autorità in merito ai comportamenti e alle scelte dei clienti nei mercati energetici liberalizzati, da cui emerge, da un lato, che tra chi ha cambiato fornitore sono preponderanti i clienti che non lo hanno fatto in maniera proattiva (ma solo dopo essere stati contattati dal call center o da un agente di vendita) e, dall'altro, la scarsa conoscenza delle opportunità offerte dal mercato da parte di chi è rimasto nei servizi di tutela. Risulta quindi preminente aumentare gli sforzi regolatori al fine di incrementare il livello di capacità dei clienti domestici per recuperare il *gap* in termini di concorrenza rispetto alle altre tipologie di clienti. In questo contesto risulta quindi prioritario accrescere la trasparenza delle informazioni sulle condizioni contrattuali contenute nelle offerte commerciali a disposizione dei clienti finali e su cui questi fondano la scelta del proprio fornitore nonché potenziare gli strumenti di comparazione di tali offerte che permetterebbero anche ai clienti poco attivi di scegliere con maggiore consapevolezza l'offerta migliore. Ai predetti obiettivi risponde l'intervento regolatorio realizzato dall'Autorità con la deliberazione 463/2016/R/com. Con tale intervento, da un lato, si prevede in materia di fatturazione che ciascun venditore del mercato libero sia tenuto a inserire nel proprio menù di offerte anche un'offerta che, per tali argomenti, presenti clausole definite dall'Autorità e, dall'altro, si avvia un procedimento finalizzato alla definizione di un'offerta standard con una struttura di prezzo e clausole contrattuali, non solo relative alla fatturazione, dal contenuto definito dall'Autorità, necessarie proprio alla confrontabilità tra offerte e alla loro omogeneità.

---

<sup>36</sup> Come già indicato nel Rapporto 2012-13, infatti, *“solo se [il cliente] ha a disposizione informazioni affidabili, chiare, facilmente comprensibili ed accessibili riesce a essere attivo nel mercato e a cogliere le opportunità di risparmio che esso offre. Diversamente, il cliente rischierebbe di subire l'esercizio di potere di mercato da parte del fornitore”*.

<sup>37</sup> Di cui alla deliberazione 369/2016/R/eel e s.m.i.

<sup>38</sup> Di cui alla deliberazione 633/2016/R/eel.

Sempre nell'ambito di interventi volti a sviluppare una domanda più consapevole e attiva si inquadrano quelli volti a promuovere una migliore consapevolezza dei propri consumi da parte dei clienti finali anche al fine di ridurre l'impatto energetico. In tale ambito, è quindi necessario portare a compimento il processo di messa a disposizione dei dati storici di consumo ai clienti domestici e BT altri usi<sup>39</sup>, sull'*Energy footprint*. Il primo *step* di tale procedimento, considerando soluzioni implementative che potessero essere rese operative il prima possibile, per incrementare le prestazioni del sistema di misura, tenendo conto della tecnologia reperibile al momento, è stata la messa a disposizione del dettaglio annuale dei livelli massimi di potenza prelevata mensilmente. Tali dati "storici" sono funzionali al cliente finale per tarare al meglio il proprio impegno contrattuale di potenza e, di conseguenza, ottimizzare la propria spesa. La previsione è stata adottata, per i clienti domestici, con la deliberazione 610/2015/R/com che statuisce da un lato che, tra gli elementi minimi della bolletta sintetica sia ricompresa la potenza massima prelevata nel mese e, dall'altro, che sia messo a disposizione almeno una volta all'anno, il dettaglio dei livelli massimi di potenza prelevata mensilmente negli ultimi 12 mesi. Il medesimo tipo di intervento è stato recentemente esteso ai clienti non domestici con la deliberazione 129/2017/R/eel.

Inoltre, il processo prospettato dal documento di consultazione 186/2015/R/eel, si articola sulla messa a disposizione di dati storici di consumo in due diverse tipologie. La prima tipologia è relativa ai dati storici<sup>40</sup> corrispondenti agli intervalli di fatturazione. Tali informazioni dovrebbero essere fornite con le stesse modalità previste in relazione agli "elementi di dettaglio" della Bolletta 2.0<sup>41</sup>. L'altra tipologia attiene ai dati storici corrispondenti ai profili temporali di consumo (ovvero ai consumi su intervallo temporale ristretto); questo secondo aspetto, è direttamente collegato all'evoluzione dei sistemi di *smart metering* di seconda generazione (2G): questi costituiscono il presupposto tecnologico (la tecnologia 1G di *smart metering* implementata in Italia non permette questi output) per dare il via allo sviluppo delle soluzioni informative che mettano a disposizione dei clienti finali i propri dati di consumo con dettaglio ad alta risoluzione e in modalità tempestiva e con accesso individuale.

Al fine di aumentare in generale la fiducia dei clienti finali, occorre altresì continuare a promuovere il ruolo del SII per il completamento della centralizzazione dei processi relativi alla gestione dello *switching* nel settore del gas e, più importanti, dei flussi di misura per entrambi i settori. Ciò infatti permette di ridurre gli ostacoli procedurali insiti nei processi di *switching*, semplificando le scelte dei clienti finali, e agevola la gestione dei dati funzionali alla fatturazione, anche in occasione del cambio venditore. Inoltre la gestione centralizzata del SII facilita e potenzia le attività di monitoraggio e controllo dei relativi processi, tramite la tracciabilità delle loro diverse fasi, minimizzando le potenziali criticità attualmente presenti, ma permettendo l'individuazione di condotte disfunzionali messe in atto dai diversi attori coinvolti nei suddetti processi.

Sempre in tema di fiducia dei clienti finali, potrebbe essere utile definire interventi volti a favorire modalità di sottoscrizione del contratto con un approccio più attivo del cliente finale, quali forme *on line/via web*, anche attraverso l'introduzione di specifici incentivi al cliente stesso, nonché

---

<sup>39</sup> Avviato con il documento per la consultazione 186/2015/R/EEL, recante "*Energy footprint*: messa a disposizione dei dati storici di consumo di energia elettrica ai clienti finali in bassa tensione. Orientamenti per l'attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 9, comma 6, lettera b) del decreto legislativo n. 102/2014, con riferimento al settore elettrico.

<sup>40</sup> Relativi ad "almeno" 36 mesi.

<sup>41</sup> Su richiesta, (qualora servito nell'ambito dei regimi di tutela), secondo le modalità contrattualmente concordate, qualora servito nel mercato libero e in caso di reclamo inerente la fatturazione o di una richiesta di informazione che interessi la fatturazione.

attraverso una migliore informazione sulla convenienza e affidabilità di tali canali. Queste modalità risultano alternative al diffuso approccio al cliente tramite call center e agenti di vendita; in tale ambito, inoltre, anche in ragione degli impatti negativi di potenziali comportamenti non corretti attuati tramite questi ultimi due canali, si potrebbe intervenire per migliorare la qualità delle informazioni fornite al cliente finale. Si potrebbe, ad esempio, valutare l'istituzione di strumenti a partecipazione volontaria da parte dei venditori, di verifica della qualità della formazione degli agenti e degli operatori del call center<sup>42</sup>.

Infine, alla luce delle evidenze riscontrate con riferimento al quadriennio analizzato e alle evoluzioni regolatorie e tecnologiche dei settori dell'energia ed elettrica e del gas, si rende maturo anche un aggiornamento delle modalità operative di raccolta dei dati del monitoraggio *retail* e di integrazione dei fenomeni monitorati. Tale evoluzione del sistema di monitoraggio *retail* deve necessariamente tendere verso:

1. un maggiore sfruttamento delle potenzialità del SII, in modo da ridurre gli oneri informativi per gli operatori e al contempo raggiungere un maggiore dettaglio delle informazioni monitorate (ad esempio a livello geografico) nonché una maggiore tempestività della loro messa disposizione per l'Autorità<sup>43</sup>;
2. l'inclusione all'interno del perimetro del monitoraggio *retail* di fenomeni già oggetto di raccolte dati ai sensi di altre discipline (ad esempio le raccolte relative ai servizi di ultima stanza gas e alle fatture di periodo e chiusura);
3. un aggiornamento delle informazioni monitorate circa i prezzi praticati nei confronti dei clienti finali, al fine di migliorarne la comprensione (ad esempio distinguendo tra prezzo variabile, prezzo fisso e importo fisso);
4. il continuo allineamento a eventuali aggiornamenti degli indicatori di monitoraggio *retail* richiesti in ambito europeo.

---

<sup>42</sup> La qualità delle informazioni diffuse da tali soggetti acquisisce rilevanza maggiore quanto preponderanti sono i clienti che cambiano fornitore dopo essere stati contattati dal call center o da un agente di vendita e che dimostrano una scarsa conoscenza del mercato. Per tali clienti infatti, gli operatori di call center e gli agenti di vendita possono rappresentare la principale fonte di informazione sul mercato della vendita di energia elettrica e gas naturale.

<sup>43</sup> L'attuale meccanismo di raccolta dati presenta elevati margini di miglioramento in termini di tempestività con cui i dati raccolti possono essere effettivamente utilizzati dall'Autorità. Alcuni dei dati analizzati afferiscono a raccolte dati caratterizzate da modalità e tempistiche disomogenee. Una volta comunicati dai singoli operatori, infatti, tali dati vanno comunque aggregati, verificati ed elaborati ed eventualmente rettificati dai dichiaranti. Un pieno sfruttamento delle potenzialità del SII ai fini del monitoraggio permetterebbe di minimizzare le tempistiche di aggregazione e verifica, riducendo al minimo il confronto e gli scambi informativi con gli operatori.

## 2. PREMESSA

Come anticipato al capitolo 1, il presente Rapporto mostra le evidenze riscontrate nel corso dell'attività di monitoraggio *retail* per gli anni 2014 e 2015 e fa seguito al primo Rapporto, relativo al biennio 2012-13.

In merito ad una breve disamina della normativa comunitaria e nazionale relativa alla vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, degli ambiti di rilevazione e del campione<sup>44</sup> del suddetto monitoraggio e degli indicatori monitorati, si può fare riferimento al capitolo 2 del Rapporto 2012-13<sup>45</sup>. Rispetto a quanto ivi riportato, si specificano solo i seguenti aspetti di novità.

Come illustrato nel Quadro strategico 2015-2018, l'Autorità ritiene importante e prioritario, per i settori dell'energia elettrica e del gas naturale, rivedere gli attuali meccanismi di mercato per la tutela di prezzo dei clienti domestici e delle piccole imprese, in prospettiva di un loro graduale assorbimento, anche al fine di imprimere un'accelerazione alla capacità dei clienti di piccole dimensioni, per consentire la maturazione di un mercato *retail* di massa. In tale ottica, con la deliberazione 271/2015/R/com, ha avviato un apposito procedimento finalizzato a definire un percorso di riforma delle tutele di prezzo.

Nel contempo, a livello parlamentare, ha preso avvio la discussione del Disegno di legge concorrenza<sup>46</sup>, al momento all'esame del Senato, volto a prevedere, tra il resto, la completa rimozione di prezzo per tutti i clienti finali di energia nel corso del 2018, che non interferisce con il percorso di riforma dei meccanismi di tutela di prezzo avviato dall'Autorità, le cui opzioni di riforma, anzi, contribuiscono alla preparazione degli scenari previsti dallo stesso testo legislativo.

Pertanto, nell'ambito del citato procedimento regolatorio, l'Autorità, con riferimento al settore elettrico ha, riformato, a partire dal 1 gennaio 2017, i vigenti meccanismi di mercato per la tutela di prezzo dei clienti domestici, prevedendo la revisione delle condizioni di erogazione del servizio di maggior tutela (servizio di maggior tutela riformato o servizio MTR) e l'istituzione e la disciplina della *Tutela SIMILE*, nuovo strumento di tutela atto a promuovere il passaggio al mercato libero.

Rispetto ai fenomeni monitorati, si specifica che, per la prima volta nel presente rapporto, vengono pubblicati gli indicatori relativi all'*Incidenza della morosità ed esigibilità del credito* con riferimento al quadriennio 2012-15.

Ove non evidenziato altrimenti, i dati e gli indicatori riportati nel presente rapporto afferiscono al campione del monitoraggio *retail*.

Infine si specifica che, rispetto a quanto pubblicato nel Rapporto 2012-13, alcuni dati relativi agli anni 2012-13 contenuti nel presente Rapporto possono essere variati in seguito alle rettifiche dei dati dichiarati dagli stessi operatori.

---

<sup>44</sup> L'elenco dei soggetti inclusi nel campione del monitoraggio *retail* può essere consultato sul sito *internet* dell'Autorità, alla pagina: [http://www.autorita.energia.it/it/operatori/monitoraggio\\_retail.htm](http://www.autorita.energia.it/it/operatori/monitoraggio_retail.htm).

<sup>45</sup> RAPPORTO "MONITORAGGIO RETAIL. RAPPORTO ANNUALE 2012 E 2013" del 5 febbraio 2015, 42/2015/I/COM.

<sup>46</sup> il disegno di legge concorrenza, recante "Legge annuale per il mercato e per la concorrenza", attualmente in discussione nel Senato della Repubblica, atto AS2085 (di seguito: DdL Concorrenza).

### 3. INDICATORI SUL MERCATO LIBERO E I SERVIZI DI TUTELA PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS NATURALE

Nel presente capitolo vengono fornite informazioni circa la ripartizione della clientela di massa tra le forniture del mercato libero e i servizi di tutela. In particolare la sezione 3.1 si riferisce al settore elettrico, mentre la sezione 3.2 a quello del gas.

#### 3.1. MERCATO LIBERO E SERVIZI DI TUTELA: SETTORE ELETTRICO

La Tabella 3.1 e la Tabella 3.2 riportano informazioni circa la domanda di energia elettrica nei segmenti di clientela oggetto del monitoraggio, così come rilevate in occasione della Relazione Annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta del 31 marzo 2016, relativa all'anno 2015 (di seguito: Relazione Annuale 2016). Il Grafico 3.1 e il Grafico 3.2 illustrano la ripartizione dei clienti in funzione del regime di fornitura: mercato libero, servizio di Maggior tutela e servizio di Salvaguardia. Ai fini dell'elaborazione dei seguenti dati sono state considerate le informazioni trasmesse dagli operatori ai sensi degli obblighi previsti dalla deliberazione dell'Autorità 20 novembre 2008, ARG/elt 167/08, come successivamente modificata e integrata<sup>47</sup>.

**Tabella 3.1 Domanda di energia elettrica da parte della clientela di massa - Anni 2012 - 2015**

	BT Domestici				BT Altri usi				MT Altri usi			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
Energia fornita (GWh)	61.261	57.393	57.458	59.002	74.598	70.980	71.202	72.827	94.780	92.515	92.677	94.366
Numero di PdP serviti (n°) (Migliaia)	28.971	29.309	29.628	29.683	7.571	7.510	7.449	7.217	104	113	107	106
Consumo medio (kWh/PdP)	2.115	1.958	1.939	1.988	9.853	9.451	9.559	10.091	911.346	818.717	866.140	890.245

FONTE DATI: RELAZIONE ANNUALE.

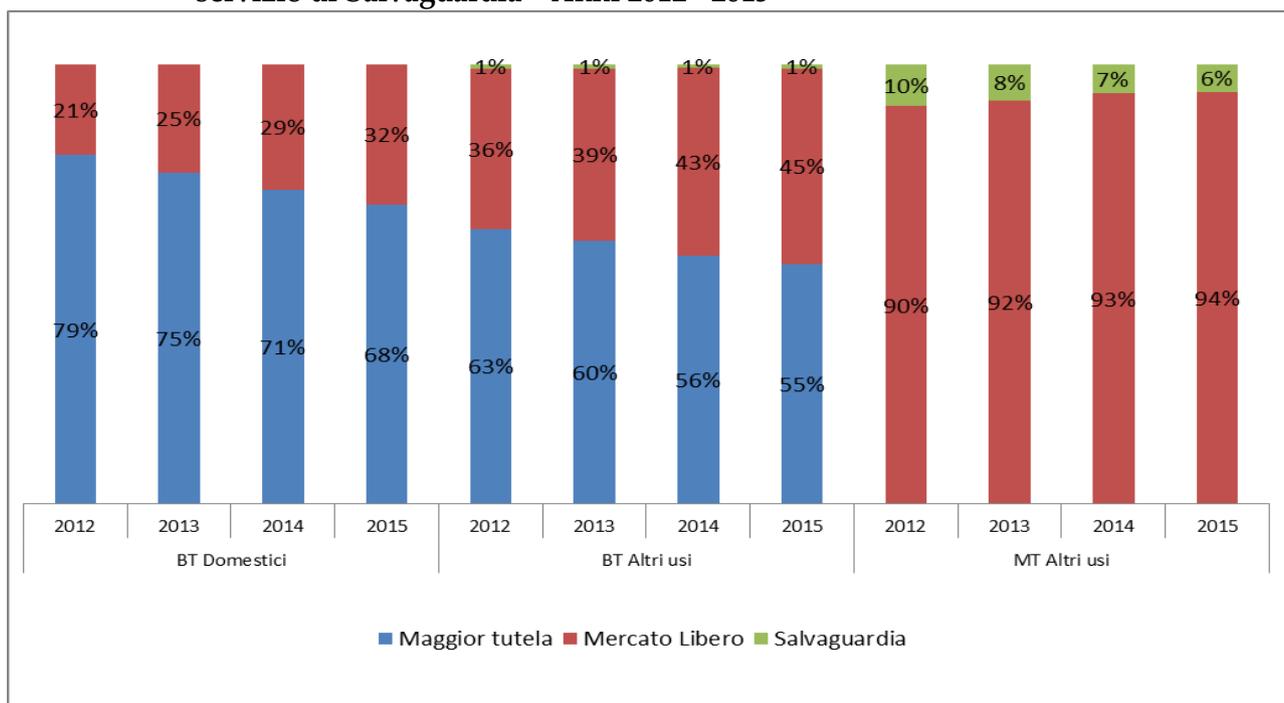
**Tabella 3.2 Variazione della domanda di energia elettrica da parte della clientela di massa tra gli Anni 2012 - 2015**

	BT Domestici			BT Altri usi			MT Altri usi		
	Δ 2012 e 2013	Δ 2013 e 2014	Δ 2014 e 2015	Δ 2012 e 2013	Δ 2013 e 2014	Δ 2014 e 2015	Δ 2012 e 2013	Δ 2013 e 2014	Δ 2014 e 2015
Energia fornita	-6,3%	0,1%	2,7%	-4,8%	0,3%	2,3%	-2,4%	0,2%	1,8%
Numero di PdP serviti	1,2%	1,1%	0,2%	-0,8%	-0,8%	-3,1%	8,7%	-5,3%	-0,9%
Consumo medio	-7,4%	-1,0%	2,5%	-4,1%	1,1%	5,6%	-10,2%	5,8%	2,8%

FONTE DATI: ELABORAZIONE DATI RELAZIONE ANNUALE.

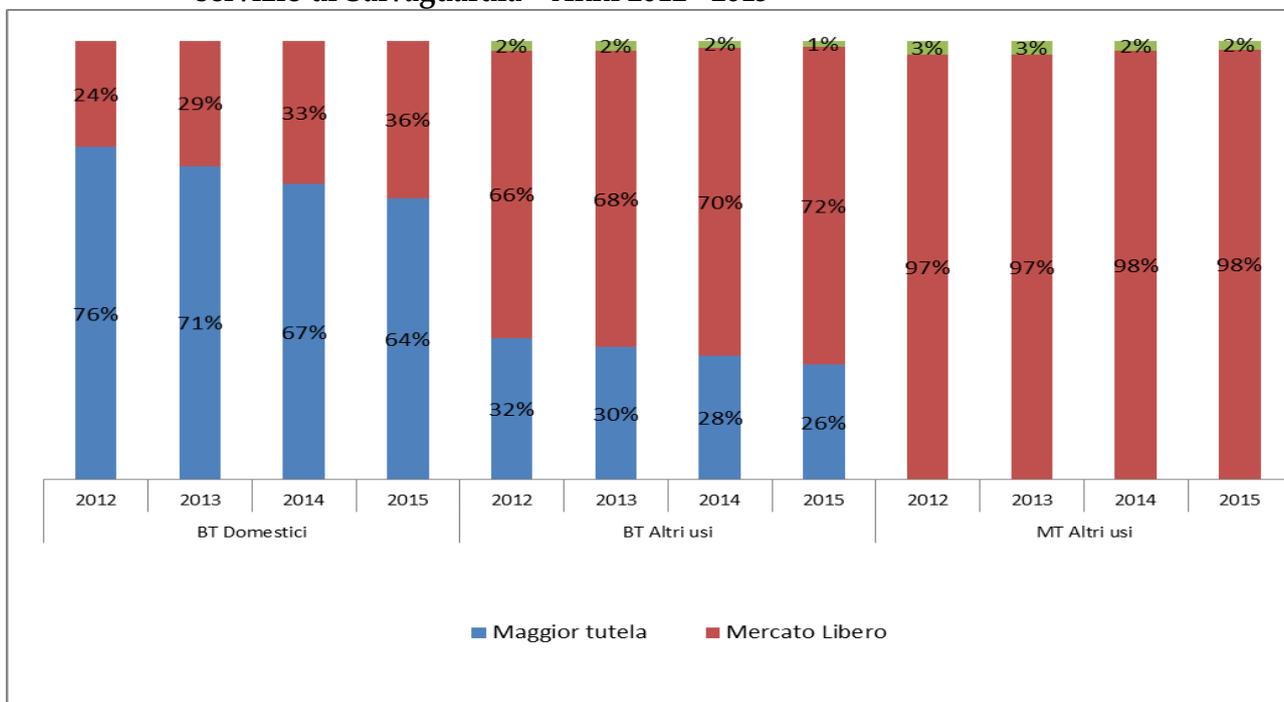
<sup>47</sup> I dati rilevati ai sensi della deliberazione ARG/elt 167/08 fanno riferimento a tutti gli operatori presenti sul mercato e non soltanto al campione dei soggetti obbligati ai fini del monitoraggio *retail*. Inoltre tali dati sono strutturati per permettere all'Autorità di adempiere agli obblighi di comunicazione vigenti nei confronti di Eurostat e fanno riferimento, relativamente ai volumi, ai quantitativi fatturati. E' possibile pertanto che riflettano quantità non direttamente connesse alla fornitura effettivamente erogata nel periodo considerato.

**Grafico 3.1 Punti di prelievo serviti nel mercato libero, nel servizio di Maggior tutela e nel servizio di Salvaguardia – Anni 2012 - 2015**



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

**Grafico 3.2 Energia elettrica fornita nel mercato libero, nel servizio di Maggior tutela e nel servizio di Salvaguardia – Anni 2012 - 2015**



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

### 3.2. MERCATO LIBERO E SERVIZIO DI TUTELA: SETTORE DEL GAS NATURALE

La Tabella 3.3 e la Tabella 3.4 illustrano la domanda di gas dei clienti finali, così come rilevata in occasione della Relazione Annuale 2016. Sono qui indicati come clienti *altri usi* i clienti della tipologia commercio e servizi e i clienti della tipologia industria, senza distinguere per fasce di consumo annuo e con riferimento a tutta la popolazione dei clienti finali del settore del gas<sup>48</sup>. Sono invece esclusi i clienti della tipologia generazione elettrica. Il Grafico 3.3 e il Grafico 3.4 illustrano la ripartizione dei clienti in funzione del regime di fornitura<sup>49</sup>: mercato libero e Servizio di tutela. Ai fini dell'elaborazione dei dati dei suddetti grafici sono state considerate le informazioni trasmesse dagli operatori ai sensi del TIVG<sup>50</sup>.

**Tabella 3.3 Domanda di gas naturale da parte della clientela di massa– Anni 2012 – 2015**

	Clienti Domestici				Condomini uso domestico			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
Energia fornita - (Mln Smc)	16.869	16.628	13.770	14.986	3.021	2.827	2.341	2.563
Numero di PdR serviti (Migliaia)	19.858	19.977	19.940	19.710	196	199	194	201
Consumo medio (Smc/PdR)	849	832	691	760	15.413	14.206	12.067	12.751

	Altri usi				Attività di servizio pubblico			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
Energia fornita - (Mln Smc)	26.641	27.864	27.302	26.331	1.140	1.293	1.225	1.381
Numero di PdR serviti (Migliaia)	1.340	1.314	1.256	1.238	91	88	76	73
Consumo medio (Smc/PdR)	19.881	21.205	21.737	21.269	12.527	14.693	16.118	18.918

FONTE DATI: RELAZIONE ANNUALE

<sup>48</sup> In altri termini sono considerati anche i clienti con livelli di consumo annuo superiori a 200.000 Smc, soglia invece che delimita il perimetro dei clienti finali oggetto del monitoraggio *retail*.

<sup>49</sup> A differenza del settore elettrico, per il settore gas i dati fanno riferimento al campione dei soggetti obbligati ai fini del monitoraggio *retail*.

<sup>50</sup> I dati comunicati dagli operatori ai sensi del TIVG sono strutturati per permettere all'Autorità di adempiere agli obblighi di comunicazione vigenti nei confronti di Eurostat e fanno riferimento, per quanto riguarda i volumi, ai quantitativi fatturati. E' possibile pertanto che riflettano quantità non direttamente connesse alla fornitura effettivamente erogata nel periodo considerato.

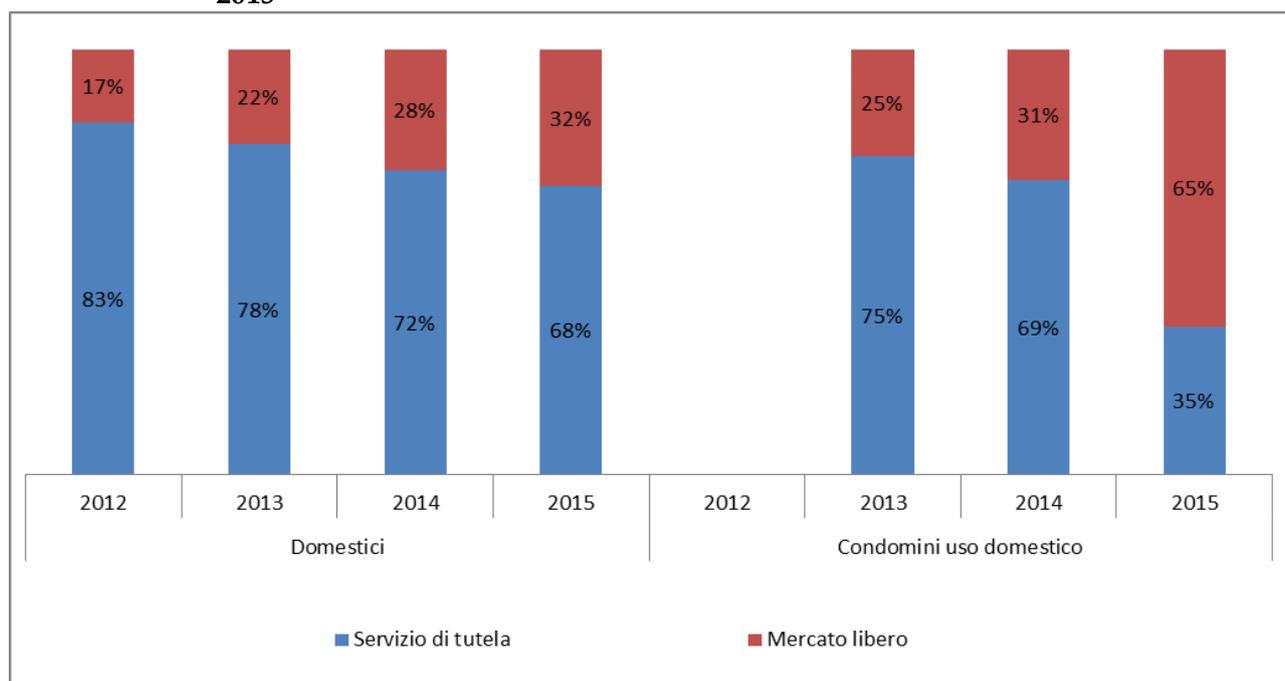
**Tabella 3.4 Variazione della domanda di gas naturale tra gli Anni 2012 - 2015**

	Clienti domestici			Condomini uso domestico		
	Δ 2012 e 2013	Δ 2013 e 2014	Δ 2014 e 2015	Δ 2012 e 2013	Δ 2013 e 2014	Δ 2014 e 2015
Energia fornita	-1,4%	-17,2%	8,8%	-6,4%	-17,2%	9,5%
Numero di PdP serviti	0,6%	-0,2%	-1,2%	1,5%	-2,5%	3,6%
Consumo medio	-2,0%	-17,0%	10,1%	-7,8%	-15,1%	5,7%

	Altri usi			Attività di servizio pubblico		
	Δ 2012 e 2013	Δ 2013 e 2014	Δ 2014 e 2015	Δ 2012 e 2013	Δ 2013 e 2014	Δ 2014 e 2015
Energia fornita	4,6%	-2,0%	-3,6%	13,4%	-5,3%	12,7%
Numero di PdP serviti	-1,9%	-4,4%	-1,4%	-3,3%	-13,6%	-3,9%
Consumo medio	6,7%	2,5%	-2,2%	17,3%	9,7%	17,4%

FONTE DATI: ELABORAZIONE DATI RELAZIONE ANNUALE

**Grafico 3.3 Punti di riconsegna serviti nel mercato libero e nel Servizio di tutela – Anni 2012 - 2015<sup>51, 52</sup>**

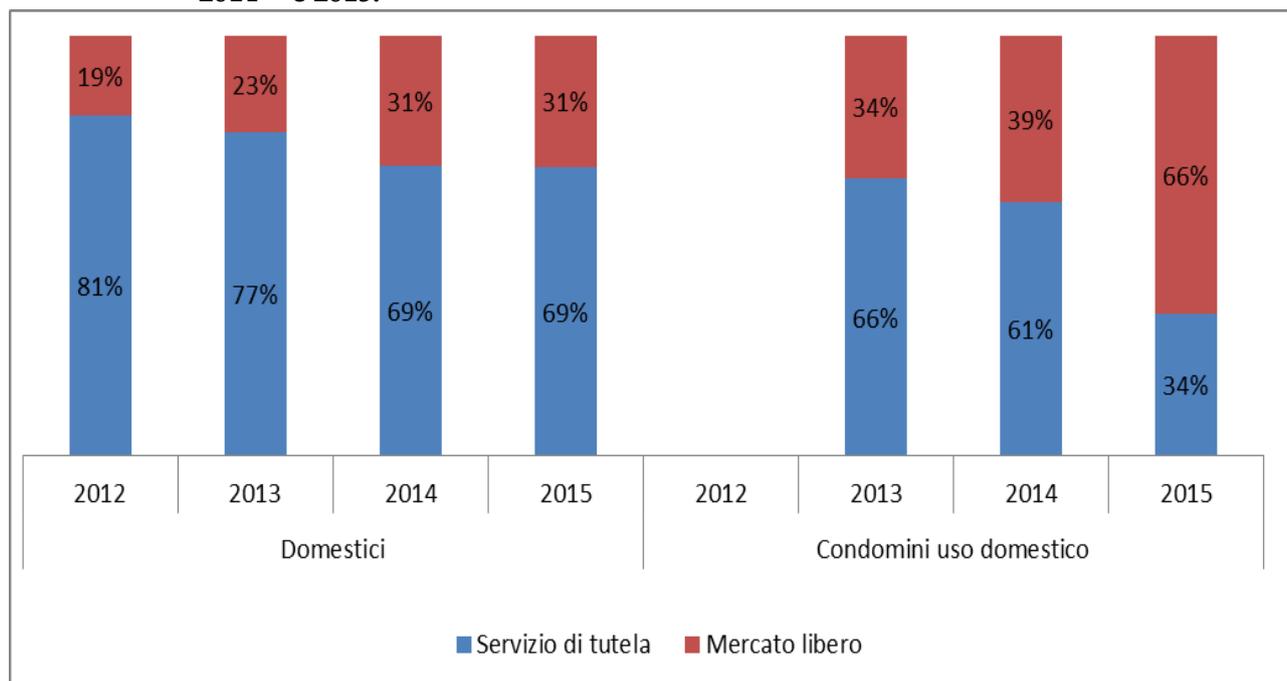


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

<sup>51</sup> Per l'anno 2012 sono presentati i dati di dettaglio relativi unicamente alla tipologia dei clienti Domestici, in ragione del fatto che, a valle di verifiche compiute nell'ambito del presente Rapporto, per tale anno la suddivisione delle grandezze tra le altre tipologie di cliente non risulta affidabile.

<sup>52</sup> La rilevante variazione riscontrata nel 2015 per i clienti Condomini uso domestico è legata principalmente alle dichiarazioni di un operatore a livello nazionale secondo le quali una quota consistente dei propri clienti in tale tipologia sono passati al libero mercato.

**Grafico 3.4 Energia fatturata nel mercato libero e nel Servizio di tutela – Anni 2012<sup>53</sup>, 2013, 2014<sup>54</sup> e 2015.**



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

<sup>53</sup> Per l'anno 2012 sono presentati i dati di dettaglio relativi unicamente alla tipologia dei clienti domestici, in ragione del fatto che, a valle di verifiche compiute nell'ambito del presente Rapporto, per tale anno la suddivisione delle grandezze tra le altre tipologie di cliente non risulta affidabile.

<sup>54</sup> Per i clienti domestici i valori sono stati ottenuti depurando la serie storica dei dati non correttamente dichiarati da tre operatori. Per i clienti condomini uso domestico non si è depurata la serie storica in quanto la variazione era poco significativa.

## 4. MONITORAGGIO DEL MERCATO *RETAIL* DELL'ENERGIA ELETTRICA

Il presente capitolo comprende le analisi dei fenomeni seguenti: struttura del settore della vendita di energia elettrica ai clienti di massa in Italia (sezione 4.1), passaggi tra modalità di fornitura (sezione 4.2), varietà dell'offerta e i prezzi medi di fornitura (sezione 4.3), qualità ed efficacia di molteplici attività che hanno impatto sull'esperienza dei clienti finali di energia elettrica (sezione 4.4) e fenomeno della morosità (sezione 4.4).

### 4.1. STRUTTURA DEL SETTORE

Le società di vendita che hanno dichiarato di essere state attive in Italia<sup>55</sup> possono essere ricondotte a 219 gruppi societari nel 2012 a 260 nel 2013, a 280 nel 2014 e a 335 nel 2015<sup>56</sup> dei quali la Tabella 4.1 riporta indicazioni circa la presenza territoriale.

**Tabella 4.1 Presenza nel mercato libero a livello regionale dei gruppi societari attivi nella vendita di energia elettrica e relative variazioni – Anni 2012, 2013, 2014 e 2015**

Gruppi presenti in:	2012		2013		2014		2015	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
1 regione	60	27%	65	25%	64	23%	63	19%
tra 2 a 5 regioni	39	18%	54	21%	55	20%	78	23%
tra 6 a 10 regioni	24	11%	35	13%	41	15%	57	17%
tra 11 a 15 regioni	33	15%	27	10%	37	13%	39	12%
tra 16 a 20 regioni	63	29%	79	30%	83	30%	98	29%
<b>Totale</b>	<b>219</b>	<b>100%</b>	<b>260</b>	<b>100%</b>	<b>280</b>	<b>100%</b>	<b>335</b>	<b>100%</b>
Variazioni %	Δ 2012-'14		Δ 2013-'14		Δ 2014-'15		Δ 2012-'15	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
1 regione	5	+8%	-1	-2%	-1	-2%	3	+5%
tra 2 a 5 regioni	15	+38%	1	+2%	23	+42%	39	+100%
tra 6 a 10 regioni	11	+46%	6	+17%	16	+39%	33	+138%
tra 11 a 15 regioni	-6	-18%	10	+37%	2	+5%	6	+18%
tra 16 a 20 regioni	16	+25%	4	+5%	15	+18%	35	+56%
<b>Totale</b>	<b>41</b>	<b>+19%</b>	<b>20</b>	<b>+8%</b>	<b>55</b>	<b>+20%</b>	<b>116</b>	<b>+53%</b>

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

La Tabella 4.2 e la Tabella 4.3 evidenziano, rispettivamente per gli anni 2014 e 2015, le quote di mercato<sup>57</sup>, dei primi 20 gruppi societari in Italia.

<sup>55</sup>Il numero di gruppi societari conteggiati è calcolato in base agli esercenti che, oltre a dichiarare di essere stati attivi nel periodo considerato, hanno comunicato i dati ai sensi della deliberazione ARG/elt 167/08.

<sup>56</sup> Tali numeri, come quelli riportati in Tabella 4.1, si riferiscono al numero di gruppi societari attivi nella vendita di energia elettrica nel corso dell'anno. Le variazioni tra un anno e l'altro, pertanto sono al netto di eventuali uscite dal mercato, verificatesi nel corso dell'anno, e che non sono esplicitate in tabella.

Sono riportate separatamente:

- le quote di mercato corrispondenti alla fornitura nell'ambito dei servizi di tutela;
- la quota di mercato corrispondente alla fornitura dei clienti a condizioni di mercato libero.

I gruppi sono ordinati in base alla quota di mercato concernente il totale dell'energia elettrica fornita complessivamente a tutte le tipologie di clienti oggetto del monitoraggio.

**Tabella 4.2 Quota di mercato dei primi 20 gruppi societari rispetto all'energia – Anno 2014**

Gruppi	Servizio	Clienti domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
ENEL	Maggior Tutela	58,2%	23,0%	
	Mercato Libero	16,2%	17,6%	7,6%
	Salvaguardia		0,6%	0,9%
	<b>TOTALE</b>	<b>74,3%</b>	<b>41,2%</b>	<b>8,5%</b>
ENI	Maggior Tutela <sup>58</sup>	0,0%	0,0%	
	Mercato Libero	5,0%	3,1%	3,7%
	<b>TOTALE</b>	<b>5,1%</b>	<b>3,1%</b>	<b>3,7%</b>
ACEA	Maggior Tutela	3,2%	2,0%	
	Mercato Libero	0,8%	1,6%	3,5%
	<b>TOTALE</b>	<b>4,0%</b>	<b>3,7%</b>	<b>3,5%</b>
EDISON	Mercato Libero	2,8%	5,9%	17,3%
	<b>TOTALE</b>	<b>2,8%</b>	<b>5,9%</b>	<b>17,3%</b>
A2A	Maggior Tutela	2,2%	1,2%	
	Mercato Libero	0,3%	1,6%	2,5%
	<b>TOTALE</b>	<b>2,5%</b>	<b>2,8%</b>	<b>2,5%</b>
IREN	Maggior Tutela	0,7%	0,4%	
	Mercato Libero	1,0%	1,1%	1,8%
	<b>TOTALE</b>	<b>1,8%</b>	<b>1,6%</b>	<b>1,8%</b>
HERA	Maggior Tutela	0,4%	0,2%	
	Mercato Libero	1,2%	3,6%	3,5%
	Salvaguardia		0,9%	1,2%
	<b>TOTALE</b>	<b>1,6%</b>	<b>4,7%</b>	<b>4,6%</b>
SORGENIA	Mercato Libero	1,1%	2,8%	4,1%
	<b>TOTALE</b>	<b>1,1%</b>	<b>2,8%</b>	<b>4,1%</b>
GDF SUEZ	Mercato Libero	0,9%	0,2%	0,6%
	<b>TOTALE</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,6%</b>
DOLOMITI ENERGIA	Maggior Tutela	0,5%	0,2%	
	Mercato Libero	0,4%	1,6%	1,7%
	<b>TOTALE</b>	<b>0,9%</b>	<b>1,8%</b>	<b>1,7%</b>
AZIENDA ENERGETICA - ETSCHWERKE BOLZANO	Maggior Tutela	0,3%	0,2%	
	Mercato Libero	0,0%	0,5%	1,2%

<sup>57</sup> I dati si riferiscono ai volumi fatturati comunicati dagli operatori nell'ambito della deliberazione 167/08 e fanno riferimento a tutti gli operatori presenti sul mercato.

<sup>58</sup> Il Gruppo ENI ha acquisito un esercente la maggior tutela nel corso del 2014.

Gruppi	Servizio	Clienti domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
	<b>TOTALE</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,7%</b>	<b>1,2%</b>
ACEGAS-APS	Maggior Tutela	0,3%	0,1%	
	Mercato Libero	0,0%	0,1%	0,1%
	<b>TOTALE</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,1%</b>
E.ON	Mercato Libero	0,3%	2,1%	3,6%
	<b>TOTALE</b>	<b>0,3%</b>	<b>2,1%</b>	<b>3,6%</b>
C.V.A.	Maggior Tutela	0,2%	0,1%	
	Mercato Libero	0,1%	2,3%	2,7%
	<b>TOTALE</b>	<b>0,2%</b>	<b>2,4%</b>	<b>2,7%</b>
AIM VICENZA	Maggior Tutela	0,1%	0,1%	
	Mercato Libero	0,1%	0,2%	0,0%
	<b>TOTALE</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,0%</b>
BLUENERGY GROUP	Mercato Libero	0,2%	0,7%	0,4%
	<b>TOTALE</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,7%</b>	<b>0,4%</b>
UMBRIA ENERGY	Maggior Tutela	0,1%	0,0%	
	Mercato Libero	0,1%	0,1%	0,2%
	<b>TOTALE</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,2%</b>
TREMAGI	Mercato Libero	0,1%	0,4%	0,5%
	<b>TOTALE</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,5%</b>
EROGASMET	Mercato Libero	0,1%	0,0%	0,2%
	<b>TOTALE</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,2%</b>
Altri Gruppi	Maggior Tutela	33,8%	72,4%	0,0%
	Mercato Libero	69,4%	54,4%	44,9%
	Salvaguardia	0,0%	98,5%	97,9%
	<b>TOTALE</b>	<b>3,2%</b>	<b>25,4%</b>	<b>42,9%</b>
<b>Totale complessivo</b>		<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

**Tabella 4.3 Quota di mercato dei primi 20 gruppi societari rispetto all'energia – Anno 2015**

Gruppi societari	Servizio	BT Domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
ENEL	Maggior Tutela	55,5%	21,8%	
	Mercato Libero	18,0%	17,0%	7,6%
	Salvaguardia		0,5%	0,9%
	<b>Totale servizi</b>	<b>73,5%</b>	<b>39,3%</b>	<b>8,5%</b>
ENI	Maggior Tutela	0,1%	0,02%	
	Mercato Libero	5,3%	2,7%	4,2%
	<b>Totale servizi</b>	<b>5,4%</b>	<b>2,7%</b>	<b>4,2%</b>
ACEA	Maggior Tutela	3,0%	1,5%	
	Mercato Libero	1,0%	1,5%	2,9%
	<b>Totale servizi</b>	<b>4,0%</b>	<b>3,0%</b>	<b>2,9%</b>
A2A	Maggior Tutela	2,1%	1,1%	
	Mercato Libero	0,6%	1,6%	2,1%
	<b>Totale servizi</b>	<b>2,7%</b>	<b>2,7%</b>	<b>2,1%</b>
EDISON	Mercato Libero	2,3%	3,2%	7,7%
	<b>Totale servizi</b>	<b>2,3%</b>	<b>3,2%</b>	<b>7,7%</b>
IREN	Maggior Tutela	0,7%	0,4%	
	Mercato Libero	1,2%	1,0%	1,4%
	<b>Totale servizi</b>	<b>1,9%</b>	<b>1,4%</b>	<b>1,4%</b>
HERA	Maggior Tutela	0,3%	0,2%	
	Mercato Libero	1,5%	3,4%	3,5%
	Salvaguardia		1,0%	1,2%
	<b>Totale servizi</b>	<b>1,8%</b>	<b>4,6%</b>	<b>4,7%</b>
DOLOMITI ENERGIA	Maggior Tutela	0,5%	0,2%	
	Mercato Libero	0,4%	1,5%	1,6%
	<b>Totale servizi</b>	<b>0,9%</b>	<b>1,7%</b>	<b>1,6%</b>
GDF SUEZ	Mercato Libero	0,6%	0,1%	0,9%
	<b>Totale servizi</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,9%</b>
SORGENIA	Mercato Libero	0,5%	2,3%	3,6%
	<b>Totale servizi</b>	<b>0,5%</b>	<b>2,3%</b>	<b>3,6%</b>
AGSM VERONA	Maggior Tutela	0,2%	0,1%	
	Mercato Libero	0,3%	0,9%	1,3%
	<b>Totale servizi</b>	<b>0,5%</b>	<b>1,0%</b>	<b>1,3%</b>
AZIENDA ENERGETICA - ETSCHWERKE BOLZANO	Maggior Tutela	0,2%	0,2%	
	Mercato Libero	0,1%	0,5%	1,2%
	<b>Totale servizi</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,7%</b>	<b>1,2%</b>
TREMAGI	Mercato Libero	0,3%	0,3%	0,1%
	<b>Totale servizi</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,1%</b>
E.ON	Mercato Libero	0,3%	2,1%	3,5%
	<b>Totale servizi</b>	<b>0,3%</b>	<b>2,1%</b>	<b>3,5%</b>
ACEGAS-APS	Maggior Tutela	0,3%	0,07%	

Gruppi societari	Servizio	BT Domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
	Mercato Libero	0,02%	0,07%	0,04%
	<b>Totale servizi</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,15%</b>	<b>0,04%</b>
SC HOLDING	Mercato Libero	0,3%	0,4%	1,7%
	<b>Totale servizi</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,4%</b>	<b>1,7%</b>
AIM VICENZA	Maggior Tutela	0,1%	0,1%	
	Mercato Libero	0,1%	0,1%	0,1%
	<b>Totale servizi</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,1%</b>
C.V.A.	Maggior Tutela	0,1%	0,1%	
	Mercato Libero	0,1%	2,5%	2,6%
	<b>Totale servizi</b>	<b>0,2%</b>	<b>2,6%</b>	<b>2,6%</b>
BLUENERGY GROUP	Mercato Libero	0,2%	0,2%	0,0%
	<b>Totale servizi</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,0%</b>
GENERAL HOLDING COMPANY	Mercato Libero	0,2%	0,1%	0,0%
	<b>Totale servizi</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,0%</b>
Altri Gruppi	Maggior Tutela	0,9%	0,6%	
	Mercato Libero	2,5%	30,7%	51,9%
	Salvaguardia			
	<b>Totale servizi</b>	<b>3,4%</b>	<b>31,2%</b>	<b>51,9%</b>
<b>Totale</b>		<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

Allo stato attuale, la prevalenza del servizio di Maggior tutela rende possibile solo congetturare il grado di concorrenzialità che si determinerà nel settore quando il processo di liberalizzazione avrà dispiegato pienamente suoi effetti<sup>59</sup>.

È possibile tuttavia valutare il grado di concentrazione del segmento di mercato costituito dai clienti che non ricorrono alle condizioni di Maggior tutela e, su questa base, valutare il suo grado di concorrenzialità. Tale valutazione è informativa circa le condizioni concorrenziali che potrebbero prevalere nell'intero mercato qualora i clienti che lasceranno il servizio di Maggior tutela in futuro si distribuissero tra i fornitori concorrenti nella stessa proporzione dei clienti che si approvvigionano già sul mercato libero.

<sup>59</sup> Come già indicato nel Rapporto 2012-13, infatti, "La situazione attuale mostra una prevalenza per i clienti domestici e per i clienti BT altri usi (clienti di piccola dimensione) del servizio di maggior tutela. Tale servizio ha, tra le altre finalità, quella di permettere la transizione verso la completa liberalizzazione del mercato retail anche per i suddetti clienti che non hanno elevata capacità e non sono quindi in grado di partecipare efficacemente al mercato. I prezzi di maggiore tutela possono infatti fornire protezione contro il potenziale esercizio di potere di mercato dei fornitori - cioè contro la fissazione di prezzi a un livello persistentemente superiore ai costi - fino a quando i clienti saranno in grado di partecipare efficacemente al mercato. Una volta che tale modalità di fornitura abbia assunto un ruolo residuale, la possibilità per le imprese di esercitare potere di mercato dipenderà dal grado di concorrenzialità del settore."

La seguente Tabella 4.4 riporta i principali indicatori del grado di concentrazione<sup>60</sup>, per il periodo 2012 - 2015, del segmento del mercato libero, costituito dai clienti che hanno abbandonato i servizi di tutela (i dati fanno riferimento a tutti gli operatori presenti sul mercato libero, a differenza che nella Tabella 4.2 e nella Tabella 4.3 ove si fa riferimento all'energia fornita in tutti i servizi - Maggiore tutela, mercato libero e Salvaguardia-).

**Tabella 4.4 Indici di concentrazione in termini di energia e di punti di prelievo per gruppo societario per i clienti che si approvvigionano sul mercato libero – Anni 2012, 2013, 2014 e 2015**

Mercato libero	Indici di concentrazione a livello nazionale											
	Clienti domestici				BT Altri usi				MT Altri usi			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
<b>in termini di energia</b>												
HHI	2.849	2.810	2.802	2.809	956	920	853	700	371	364	543	428
C1	50,2%	49,8%	49,4%	49,9%	27,2%	26,9%	25,0%	22,9%	9,3%	9,5%	17,7%	12,5%
C2	62,0%	63,0%	64,7%	64,8%	33,4%	33,0%	33,5%	27,6%	17,6%	18,4%	25,4%	20,1%
C3	72,8%	72,4%	73,4%	71,4%	39,4%	37,8%	38,6%	31,9%	22,8%	23,3%	30,4%	27,6%
<b>in termini di PdP</b>												
HHI	2.777	2.641	2.890	2.880	1698	1576	1592	1.664	912	1128	769	817
C1	49,2%	47,7%	50,4%	50,7%	38,3%	37,0%	37,6%	39,0%	24,0%	24,7%	24,2%	25,5%
C2	62,3%	61,9%	66,0%	65,8%	46,5%	43,8%	44,2%	44,1%	38,6%	44,9%	30,6%	30,7%
C3	72,8%	70,6%	72,7%	71,2%	53,0%	49,8%	50,3%	49,0%	42,5%	49,6%	34,7%	35,1%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

La Tabella 4.5 e Tabella 4.6 riportano le quote della clientela che si approvvigiona sul mercato libero detenute dai principali operatori che svolgono (nell'ambito del medesimo gruppo) anche il servizio di Maggiore tutela rispettivamente nel 2014 e nel 2015. I valori sono ordinati in base alla quota di mercato detenuta con riferimento alla tipologia dei clienti domestici.

<sup>60</sup> L'indice HHI (*Herfindahl-Hirschman Index*) è un indice di concentrazione del mercato calcolato come somma dei valori al quadrato delle quote di mercato di ciascun gruppo societario; assume valori compresi tra 0 (concorrenza perfetta) e 10.000 (monopolio). Valori inferiori a 1.000 sono comunemente considerati come rappresentativi di mercati concorrenziali; valori superiori a 2.000 sono considerati indicativi di una dinamica concorrenziale critica, mentre valori compresi tra 1.000 e 2.000 evidenziano situazioni da valutare anche con informazioni ed analisi ulteriori rispetto al mero livello dell'HHI. Gli indici C1, C2 e C3 rappresentano la quota di mercato detenuta, rispettivamente, dal primo gruppo societario, dai primi due gruppi societari e dai primi tre gruppi societari presenti sul mercato.

**Tabella 4.5 Quote di mercato libero rispetto all'energia dei clienti domestici dei primi 10 gruppi societari che esercitano anche la Maggior tutela – Anno 2014**

Gruppo societario 2014	Clienti Domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
ENEL	49,4%	25,0%	7,7%
ENI	15,3%	4,3%	3,6%
HERA	3,5%	4,9%	3,2%
IREN	3,2%	1,6%	1,8%
ACEA	2,4%	2,3%	3,6%
DOLOMITI ENERGIA	1,1%	1,6%	1,0%
A2A	1,0%	2,2%	2,4%
AGSM VERONA	0,9%	1,0%	1,5%
UMBRIA ENERGY	0,3%	0,2%	0,2%
C.V.A.	0,2%	3,3%	2,8%
Altri gruppi attivi sia in Maggior tutela che sul libero	1,1%	2,5%	2,6%
GRUPPI ATTIVI SOLO SUL LIBERO	21,7%	51,1%	69,6%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

**Tabella 4.6 Quote di mercato libero rispetto all'energia dei clienti domestici dei primi 10 gruppi societari che esercitano anche la maggior tutela – Anno 2015**

Gruppo societario 2015	BT Domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
ENEL	49,9%	22,9%	7,5%
ENI	14,9%	3,6%	4,2%
HERA	4,2%	4,7%	3,5%
IREN	3,3%	1,4%	1,4%
ACEA	2,8%	2,0%	2,9%
A2A	1,5%	2,2%	2,1%
DOLOMITI ENERGIA	1,2%	2,1%	1,6%
AGSM VERONA	1,0%	1,2%	1,3%
UMBRIA ENERGY	0,3%	0,1%	0,2%
AIM VICENZA	0,2%	0,2%	0,1%
Altri gruppi attivi sia in Maggior tutela che sul libero	1,2%	5,4%	4,6%
GRUPPI ATTIVI SOLO SUL LIBERO	19,5%	54,3%	70,7%
<b>Totale complessivo</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

Il Grafico 4.1, il Grafico 4.2 e il Grafico 4.3 mostrano l'evoluzione dell'offerta di energia elettrica nel mercato libero, suddividendo i gruppi societari attivi nella vendita nei seguenti cluster:

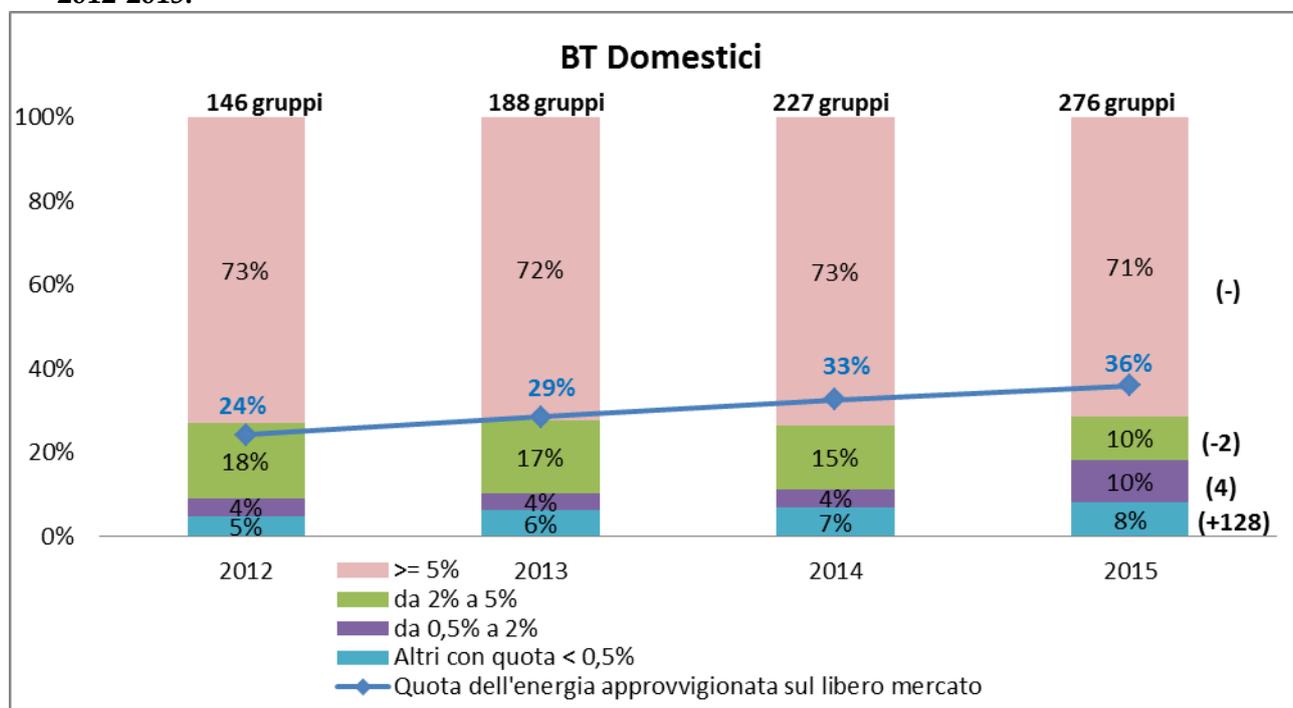
- operatori di grande dimensione – con quota di mercato almeno pari a 5%;
- operatori di dimensione medio grande – con quota di mercato da 2% a 5%;
- operatori di dimensione medio piccola – con quota di mercato da 0,5% a 2%;
- operatori di piccola dimensione – con quota di mercato inferiore a 0,5%.

Tali cluster includono tutta la popolazione dei gruppi societari attivi in ciascun anno (non solo quelli facenti parte del campione del monitoraggio *retail*). Le relative quote di mercato sono calcolate rispetto all'energia fornita nel mercato libero a tutti i clienti finali.

Inoltre, riportano anche:

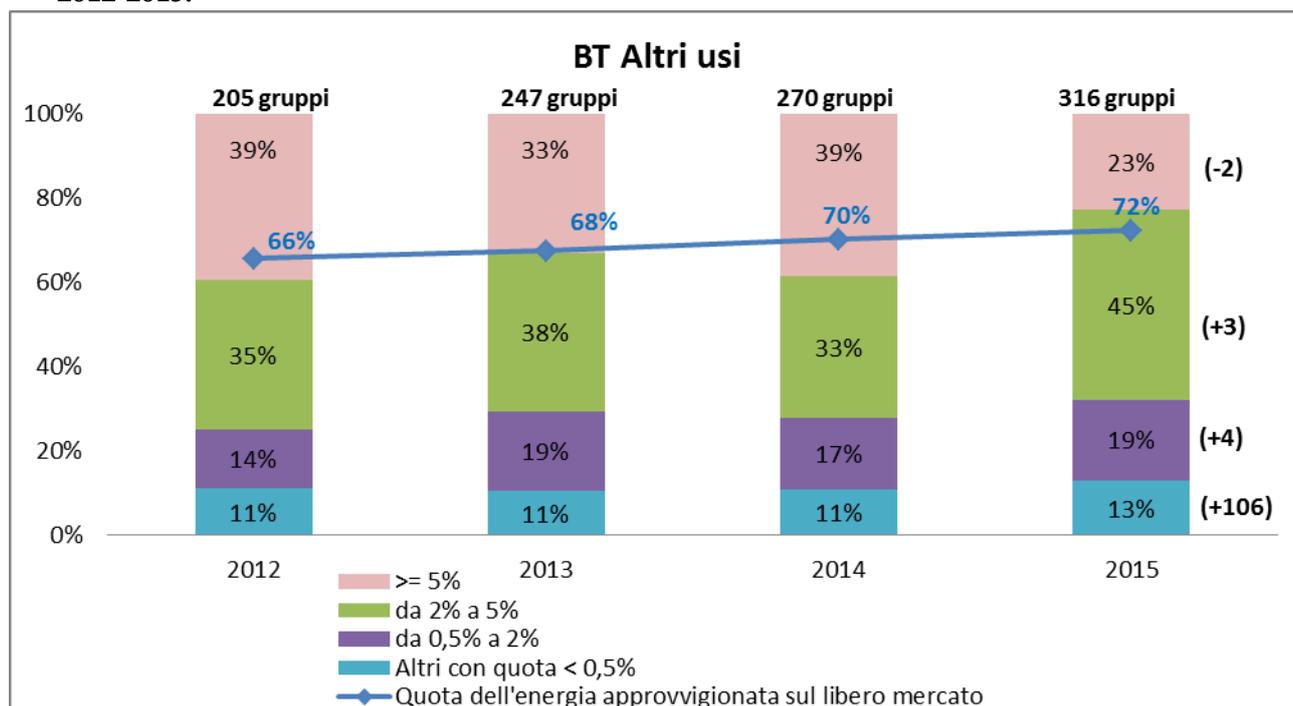
- la dimensione del mercato libero rispetto al totale dell'energia fornita a tutta la popolazione dei clienti finali (comprensiva pertanto dell'energia fornita in Maggior tutela e in Salvaguardia) in ciascun anno (linea in blu);
- il numero dei gruppi societari attivi nella fornitura di energia elettrica sul mercato libero in ciascun anno (in cima a ciascuna colonna annuale);
- la variazione del numero dei gruppi societari che compongono i suddetti cluster tra il 2012 e il 2015 (valori tra parentesi a destra della colonna relativa al 2015).

**Grafico 4.1 Evoluzione delle quote di mercato rispetto all'energia per cluster – BT Domestici 2012-2015.**



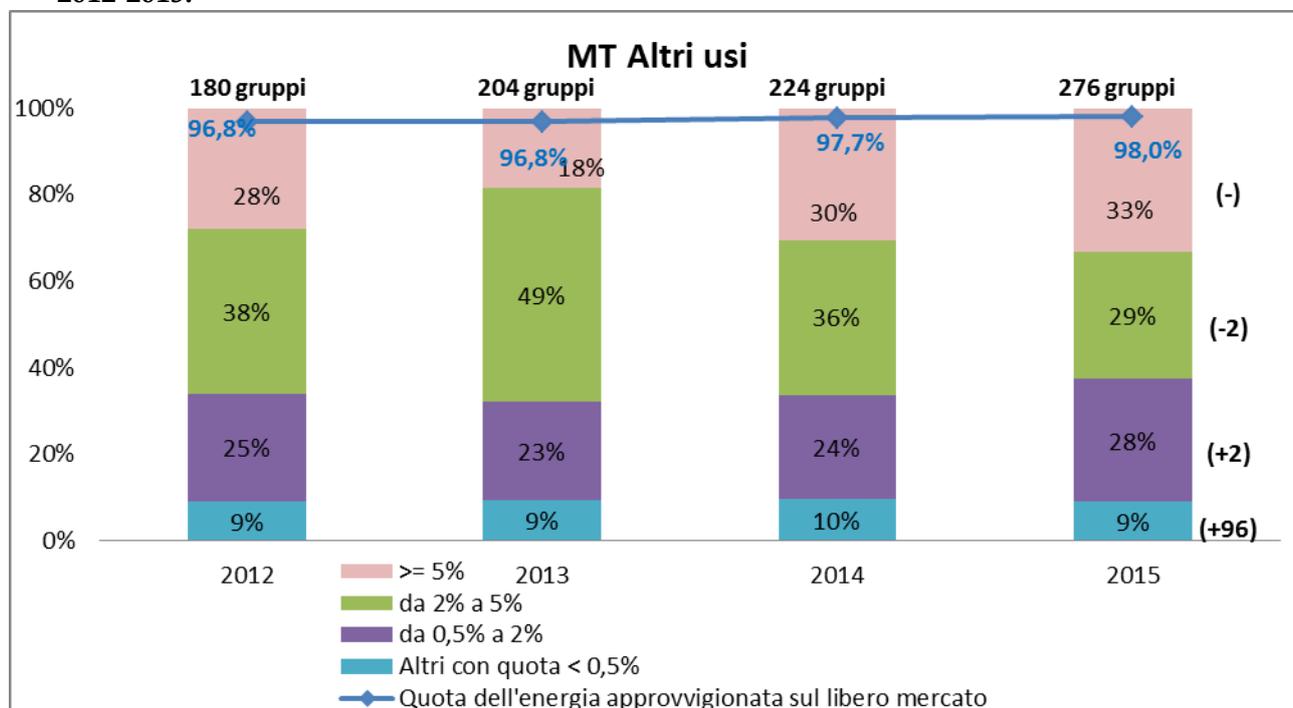
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

**Grafico 4.2 Evoluzione delle quote di mercato rispetto all'energia per cluster - BT Altri Usi 2012-2015.**



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

**Grafico 4.3 Evoluzione delle quote di mercato rispetto all'energia per cluster - Mt Altri Usi 2012-2015.**



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

#### 4.2. PASSAGGI TRA MODALITÀ DI FORNITURA

Al fine di valutare l'intensità delle dinamiche concorrenziali nei settori della vendita di energia elettrica, è necessario considerare anche la frequenza dei diversi tipi di passaggio con riferimento

ai clienti finali di massa serviti dai soggetti obbligati (Tabella 4.7). Per ciascuna tipologia di cliente, i passaggi sono calcolati rispetto al numero di clienti attivi e rispetto al numero totale di passaggi rilevati. In Appendice (sezione 1.1) sono riportate, a livello grafico, le medesime informazioni, differenziate secondo un dettaglio regionale.

**Tabella 4.7 Passaggi dei clienti finali – Anni 2012 - 2015**

	Domestici		BT altri usi		MT altri usi	
	Rispetto a clienti domestici attivi	Rispetto a totale passaggi domestici	Rispetto a clienti BT Altri usi attivi	Rispetto a totale passaggi BT Altri usi	Rispetto a clienti MT Altri usi attivi	Rispetto a totale passaggi MT Altri usi
<b>CLIENTI CHE HANNO CAMBIATO FORNITORE SUL MERCATO LIBERO</b>						
2012	3,4%	33,2%	7,4%	59,4%	20,0%	76,2%
2013	4,8%	37,4%	10,2%	63,8%	21,6%	79,3%
2014	5,7%	45,9%	10,5%	64,1%	21,4%	74,9%
2015	6,1%	46,6%	10,7%	65,6%	28,7%	83,0%
Δ 2013-2012	+1,4%	+4,1%	+2,8%	+4,4%	+1,7%	+3,0%
Δ 2014-2013	+0,9%	+8,6%	+0,3%	+0,3%	-0,2%	-4,3%
Δ 2015-2014	+0,4%	+0,7%	+0,2%	+1,5%	+7,3%	+8,1%
<b>PASSAGGI DA E PER IL REGIME DI TUTELA</b>						
2012	5,1%	49,2%	4,5%	35,9%	-	-
2013	5,6%	42,9%	5,3%	33,1%	-	-
2014	5,0%	40,4%	5,0%	30,9%	-	-
2015	4,3%	32,6%	4,8%	29,3%	-	-
Δ 2013-2012	+0,5%	-6,3%	+0,8%	-2,8%		
Δ 2014-2013	-0,5%	-2,5%	-0,2%	-2,2%		
Δ 2015-2014	-0,7%	-7,8%	-0,3%	-1,5%	-	-
<b>PASSAGGI DA E PER IL REGIME DI SALVAGUARDIA</b>						
2012	-	-	0,6%	4,7%	6,2%	23,7%
2013	-	-	0,5%	3,2%	5,6%	20,7%
2014	-	-	0,8%	5,0%	7,1%	25,0%
2015	-	-	0,8%	5,1%	5,9%	16,9%
Δ 2013-2012			-0,1%	-1,6%	-0,6%	-3,0%
Δ 2014-2013			+0,3%	+1,9%	+1,5%	+4,3%
Δ 2015-2014	-	-	0,0%	+0,1%	-1,3%	-8,0%
<b>RINEGOZIAZIONI SUL MERCATO LIBERO (*)</b>						
2012	1,8%	17,6%	-	-	-	-
2013	2,6%	19,7%	-	-	-	-
2014	1,7%	13,7%	-	-	-	-
2015	2,7%	20,8%	-	-	-	-
Δ 2013-2012	+0,7%	+2,1%				
Δ 2014-2013	-0,9%	-6,1%				
Δ 2015-2014	+1,0%	+7,1%	-	-	-	-
<b>TOTALE PASSAGGI</b>						
2012	10,4%	100,0%	12,4%	100,0%	26,2%	100,0%
2013	13,0%	100,0%	16,0%	100,0%	27,3%	100,0%
2014	12,5%	100,0%	16,3%	100,0%	28,5%	100,0%
2015	13,2%	100,0%	16,3%	100,0%	34,6%	100,0%
Δ 2013-2012	+2,6%		+3,6%		+1,1%	
Δ 2014-2013	-0,5%		+0,3%		+1,2%	
Δ 2015-2014	+0,7%		-0,1%		+6,1%	

(\*) Il dato relativo alle rinegoziazioni è raccolto solo con riferimento ai clienti domestici.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

La Tabella 4.8 e Tabella 4.9 illustrano rispettivamente i passaggi in entrata e in uscita dal servizio di Maggior tutela e di Salvaguardia. In Appendice (sezione 1.1) sono riportate, a livello grafico, le informazioni relative all'entrata e all'uscita dal servizio di Maggior tutela, differenziate secondo un dettaglio regionale. Inoltre, nella medesima sezione dell'Appendice sono riportati i dati sulle rinegoziazioni nel mercato libero, differenziate a livello regionale.

**Tabella 4.8 Passaggi da e per il servizio di Maggior tutela - Anni 2012 - 2015**

	Domestici		BT altri usi	
	Rispetto a clienti domestici attivi	Rispetto a totale passaggi domestici	Rispetto a clienti BT Altri usi attivi	Rispetto a totale passaggi BT Altri usi
<b>USCITE</b>				
2012	4,4%	42,1%	3,3%	26,6%
2013	4,9%	37,6%	4,2%	26,0%
2014	4,3%	34,2%	3,8%	23,4%
2015	3,6%	27,6%	3,6%	22,0%
Δ 2013-2012	+0,5%	-4,5%	+0,8%	-0,6%
Δ 2014-2013	-0,6%	-3,4%	-0,3%	-2,5%
Δ 2015-2014	-0,6%	-6,6%	-0,2%	-1,4%
<b>DI CUI: PASSATI A UN VENDITORE COLLEGATO AL DISTRIBUTORE</b>				
2012	2,2%	21,2%	1,5%	12,1%
2013	2,9%	22,7%	2,1%	12,9%
2014	2,7%	21,5%	2,0%	12,4%
2015	2,4%	18,1%	2,0%	12,3%
Δ 2013-2012	+0,7%	+1,5%	+0,6%	+0,8%
Δ 2014-2013	-0,3%	-1,2%	-1,6%	-0,5%
Δ 2015-2014	-0,3%	-3,4%	0,0%	-0,1%
<b>RIENTRI</b>				
2012	0,7%	7,1%	1,2%	9,3%
2013	0,7%	5,3%	1,1%	7,1%
2014	0,8%	6,2%	1,2%	7,5%
2015	0,7%	5,0%	1,2%	7,3%
Δ 2013-2012	0,0%	-1,8%	0,0%	-2,2%
Δ 2014-2013	+0,1%	+0,9%	+0,1%	+0,4%
Δ 2015-2014	-0,1%	-1,2%	0,0%	-0,1%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

**Tabella 4.9 Passaggi da e per il servizio di Salvaguardia - Anni 2012 - 2015**

	BT altri usi		MT altri usi	
	Rispetto a clienti BT Altri usi attivi	Rispetto a totale passaggi BT Altri usi	Rispetto a clienti MT Altri usi attivi	Rispetto a totale passaggi MT Altri usi
<b>USCITE</b>				
2012	0,2%	2,0%	3,1%	11,7%
2013	0,3%	2,1%	3,5%	12,9%
2014	0,4%	2,5%	3,7%	12,9%
2015	0,4%	2,2%	3,0%	8,6%
Δ 2013-2012	+0,1%	+0,1%	+0,5%	+1,2%
Δ 2014-2013	+0,1%	+0,4%	+0,2%	0,0%
Δ 2015-2014	-0,1%	-0,3%	-0,7%	-4,3%
<b>DI CUI: PASSAGGI DA SALVAGUARDIA A MERCATO LIBERO CON LO STESSO FORNITORE</b>				
2012	0,1%	1,1%	1,7%	6,5%
2013	0,2%	1,2%	2,1%	7,7%
2014	0,2%	1,3%	1,9%	6,8%
2015	0,1%	0,4%	0,4%	1,2%
Δ 2013-2012	+0,1%	+0,1%	+0,4%	+1,1%
Δ 2014-2013	+0,2%	+1,5%	+1,3%	+4,2%
Δ 2015-2014	-0,2%	-1,0%	-1,5%	-5,6%
<b>ENTRATE</b>				
2012	0,3%	2,8%	3,1%	12,0%
2013	0,2%	1,1%	2,1%	7,8%
2014	0,4%	2,5%	3,4%	12,0%
2015	0,5%	2,9%	2,8%	8,2%
Δ 2013-2012	-0,2%	-1,7%	-1,0%	-4,2%
Δ 2014-2013	+0,2%	+1,5%	+1,3%	+4,2%
Δ 2015-2014	+0,1%	+0,3%	-0,6%	-3,8%

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

### 4.3. OFFERTE E PREZZI

In merito ai prodotti offerti alla clientela sono inclusi nel *monitoraggio retail* i seguenti tipi di dati:

- le informazioni reperibili nel TrovaOfferte<sup>61</sup> e disponibili per i soli clienti domestici;
- le informazioni comunicate trimestralmente da tutti i venditori all’Autorità sui prezzi medi praticati ai clienti finali domestici e non domestici connessi in BT e in MT.

La Tabella 4.10 riporta un’indicazione di sintesi del numero delle offerte per il settore elettrico visualizzate nel TrovaOfferte<sup>62</sup> effettuando una ricerca per il profilo del cliente domestico tipo<sup>63</sup> a marzo e ottobre degli anni dal 2012 al 2015.

Un raffronto<sup>64</sup> della spesa minima, media e massima, al lordo delle imposte, rilevata per ciascun anno del quadriennio 2012-2015 nei due mesi in cui è stata effettuata la ricerca per il cliente domestico tipo come sopra identificato, è fornito dalla Tabella 4.11.

---

<sup>61</sup> Il TrovaOfferte è un motore di ricerca disponibile sul sito internet dell’Autorità che consente per i clienti finali domestici di confrontare tra loro, e rispetto alla spesa prevista per il trimestre in corso nei servizi tutelati, le offerte commerciali per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale. Fornisce, sulla base delle caratteristiche di consumo del cliente e del luogo di fornitura, una lista delle offerte commerciali disponibili con l’indicazione della relativa spesa annua (al lordo delle imposte) e degli eventuali sconti previsti. Al TrovaOfferte partecipano, con tutte le proprie offerte messe in commercio e dirette alla generalità dei clienti domestici, le imprese di vendita che vi aderiscono su base volontaria. Attualmente le offerte vengono classificate, con riferimento alle formule di prezzo della componente energia, in offerte a prezzo:

- bloccato, che prevedono un prezzo costante per almeno un anno;
- variabile, che prevedono un prezzo variabile secondo tempistiche e modalità stabilite nel contratto.

<sup>62</sup> Quando viene effettuata una ricerca nel TrovaOfferte è possibile approfondire le informazioni sulle offerte, analizzando nel dettaglio non solo le condizioni economiche (prezzo fisso o prezzo variabile), ma anche gli eventuali elementi aggiuntivi. A oggi in particolare, le offerte rivolte alla clientela domestica possono contenere, quali elementi aggiuntivi, la possibilità di aderire a programmi fedeltà che danno diritto a premi, polizze assicurative che coprono, ad esempio, da danni all’impianto elettrico, oppure bonus e sconti fedeltà che si concretizzano solo nel caso in cui il cliente rimanga con il venditore anche oltre la prima scadenza del contratto sottoscritto. Tali elementi – che pure possono giustificare prezzi diversi per offerte diverse - non sono però direttamente ed esplicitamente valorizzati economicamente dal TrovaOfferte ai fini della creazione della lista dei risultati ordinati in base alla spesa annua; lo stesso cliente che intenda conoscere le eventuali caratteristiche delle offerte deve consultare la scheda della singola offerta, compilata a cura del venditore.

<sup>63</sup> Per “cliente domestico tipo” si intende un cliente connesso in BT, in abitazione di residenza anagrafica – per la ricerca è stato inserito un CAP della città di Roma - con potenza pari a 3kW ed un consumo annuo di 2.700 kWh, ripartiti per il 33,4% nella fascia oraria F1 e per il 66,6% nella fascia oraria F23.

<sup>64</sup> Le offerte a prezzo variabile sono costituite, di norma, da offerte a sconto rispetto al prezzo della componente materia prima energia elettrica definito dall’Autorità per il servizio di Maggiore tutela e solo una quota minore prevede corrispettivi per tale componente indicizzati secondo criteri diversi. Occorre precisare peraltro che la spesa per le offerte a prezzo variabile viene calcolata ipotizzando che il valore delle componenti che non sono, in base all’offerta, prefissate per l’intera durata contrattuale, assumano un valore che per i dodici mesi successivi risulta pari a quello vigente alla data in cui viene effettuata l’interrogazione del TrovaOfferte. Ciò significa che non vengono prese in considerazione le variazioni future di alcune voci che concorrono alla definizione del prezzo finale. Pertanto la spesa così calcolata, in base alla quale vengono ordinate tutte le offerte nel TrovaOfferte nella pagina dei risultati, risulta essere in realtà una spesa stimata e

**Tabella 4.10 Numero di offerte e loro caratteristiche – Anni 2012 - 2015**

	2012			2013			2014			2015		
	Prezzo variabile	Prezzo bloccato	Totale									
<b>Marzo</b>	12	15	27	10	20	30	9	24	33	6	21	27
<b>Ottobre</b>	10	16	26	6	25	31	9	23	32	11	29	40

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEL TROVAOFFERTE.

**Tabella 4.11 Confronto della spesa in base al TrovaOfferte (valori in euro) – Anni 2012 - 2015**

		Offerte a prezzo variabile				Offerte a prezzo bloccato			
		2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
		<b>Spesa massima</b>	<b>Marzo</b>	462,8	504,0	506,9	493,1	564,2	593,3
	<b>Ottobre</b>	510,4	499,4	510,5	554,6	591,6	588,6	608,7	623,7
<b>Spesa media</b>	<b>Marzo</b>	442,6	486,3	489,8	488,8	492,5	526,2	527,7	517,8
	<b>Ottobre</b>	492,5	494,3	494,7	498,2	522,3	531,6	525,2	527,5
<b>Spesa minima</b>	<b>Marzo</b>	391,6	442,1	450,4	482,0	429,0	462,7	474,2	472,7
	<b>Ottobre</b>	443,1	486,9	457,8	457,6	455,4	473,5	474,4	462,8

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEL TROVAOFFERTE.

**FOCUS BOX 1**

Rispetto alle informazioni desumibili dal TrovaOfferte, sono state approfondite le offerte che prevedono un prezzo bloccato per la componente a copertura del costo di acquisto dell'energia elettrica.

In particolare si è stimato il differenziale ottenuto dai venditori in virtù dell'applicazione ai clienti finali di un prezzo di fornitura fisso per i successivi 12 mesi, a fronte della variabilità dei prezzi all'ingrosso dell'energia elettrica (di seguito: "differenziale per le offerte a prezzo fisso").

Ai fini del calcolo del differenziale per le offerte a prezzo fisso è stato confrontato il prezzo *forward* per l'acquisto dell'energia elettrica nei mercati all'ingrosso, definito sulla base delle quotazioni disponibili al momento di formulazione dell'offerta, con la componente a copertura dei costi dell'energia elettrica nelle offerte a prezzo fisso praticate ai clienti finali.

Si noti che la stima del differenziale per le offerte a prezzo fisso così ottenuta non tiene conto del consueto margine sull'attività di vendita (che copre i costi di commercializzazione al dettaglio e la relativa remunerazione). Quest'ultimo infatti sembra trovare copertura attraverso una specifica componente che i clienti finali che sottoscrivono offerte a prezzo fisso nella generalità dei casi esaminati continuano a pagare (in particolare in tali offerte viene applicato il corrispettivo PCV a un livello pari a quanto determinato per il servizio di Maggior tutela).

Lo stesso ragionamento si applica ai costi di perdite di rete e di servizi di dispacciamento, che sono di norma coperti, tanto nelle offerte a prezzo fisso come in quelle variabili, mediante l'applicazione di specifiche componenti di prezzo.

non coincide con la spesa annua effettiva del cliente che sottoscrive tali condizioni economiche. La metodologia di calcolo della spesa annua appena illustrata è applicata anche per la quantificazione della spesa in servizio di Maggior tutela, il cui prezzo viene aggiornato trimestralmente dall'Autorità.

Pertanto, il differenziale per le offerte a prezzo fisso qui calcolato sembra rappresentare quanto ottenuto dalla “rivendita” ai clienti finali del solo servizio di stabilizzazione del prezzo, rispetto alla volatilità dei prezzi all’ingrosso. Questa rappresentazione è soggetta tuttavia alle seguenti importanti qualificazioni:

a) il differenziale per le offerte a prezzo fisso così calcolato include il costo di eventuali prestazioni ulteriori rispetto alla somministrazione di energia elettrica, quali ad esempio i servizi aggiuntivi sopra ricordati;

b) il costo di approvvigionamento dell’energia a prezzo fisso considerato ai fini del calcolo del suddetto differenziale si riferisce a un profilo temporale di prelievo dell’energia elettrica costante ove il prelievo dei consumatori è generalmente variabile nel tempo; ciò può rendere l’acquisizione del servizio di stabilizzazione del prezzo più costosa. In tale ambito, inoltre deve essere considerata la possibilità del cliente finale di poter “uscire” dalla fornitura in tempi piuttosto brevi a fronte di una copertura sottoscritta dal venditore di durata tendenzialmente annuale.

La seguente tabella riporta il differenziale per le offerte a prezzo fisso, così come calcolato sulla base delle offerte pubblicate nel TrovaOfferte. L’analisi considera sia offerte sottoscrivibili solo *online*<sup>65</sup>, sia offerte sottoscrivibili mediante gli altri canali di vendita, di norma più diffusi e utilizzati. Inoltre sono considerate unicamente offerte che prevedono un prezzo bloccato per un periodo di 12 mesi.

La tabella evidenzia come il differenziale per le offerte a prezzo fisso vari significativamente in funzione del canale di vendita prescelto ed esibisce una dinamica crescente nel tempo. Dall’analisi emerge altresì come i clienti finali che sottoscrivono offerte *on line* possono ottenere un prezzo fisso pagando un differenziale inferiore rispetto a quello delle offerte sottoscrivibili mediante altri canali. Tuttavia il differenziale per le offerte a prezzo fisso relativo alle offerte *on line* tende ad azzerarsi nel corso del quadriennio (partendo in media da -13% nel 2012 e diventando prossimo allo zero nel 2015). Per contro, il differenziale per offerte a prezzo fisso sottoscrivibile mediante altri canali è, in media, in continua crescita nel corso del medesimo periodo 2012-2015.

Differenziale per offerte a prezzo fisso (prezzo bloccato per 12 mesi)	mar-12 ott-12		mar-13 ott-13		mar-14 ott-14		mar-15 ott-15	
canale di vendita <i>online</i>	-16%	-10%	-3%	-5%	6%	-5%	+0,6%	+2,1%
<i>n° offerte</i>	4	3	3	3	8	6	5	6
altro canale di vendita	+25%	+31%	+41%	+40%	+57%	+30%	+50%	+59%
<i>n° offerte</i>	2	3	2	3	2	4	5	4

<sup>65</sup> In relazione alle offerte *online*, non si hanno informazioni circa il numero di clienti che le hanno effettivamente sottoscritte negli anni qui considerati. Tuttavia pare utile ricordare che, in base a quanto indicato nell’Indagine *retail* 2011, le offerte *online* nell’anno 2011 risultavano sottoscritte da un numero esiguo di clienti (circa il 2% rispetto al totale delle offerte sottoscritte). Sebbene il canale *web* risultava all’epoca essere in espansione, risulta verosimile assumere che il suo utilizzo da parte dei clienti finali sia comunque ancora contenuto, in valore assoluto, negli anni oggetto del presente Rapporto.

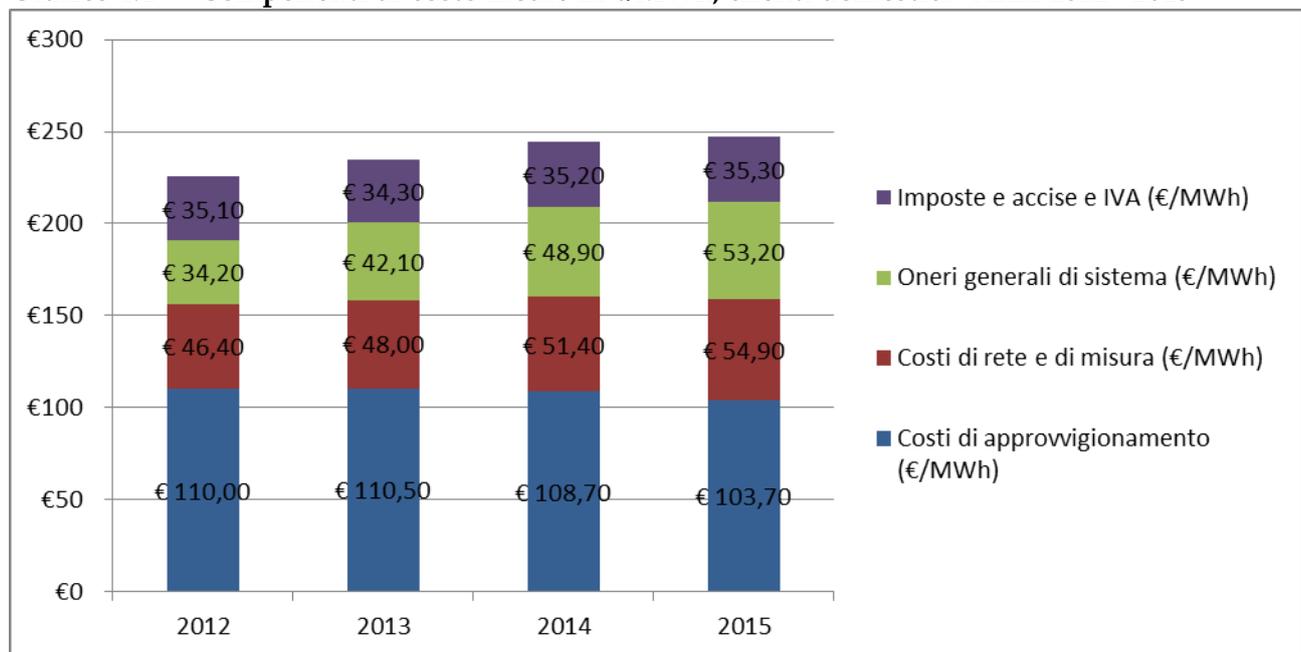
La seconda fonte di informazioni circa i prezzi delle forniture alla clientela di massa sono i prezzi medi, comunicati trimestralmente da tutti i venditori, non solo dal sottoinsieme dei soggetti obbligati, nell'ambito delle raccolte istituite dall'Autorità<sup>66</sup>.

Gli obblighi di comunicazione, introdotti anteriormente alla disciplina del monitoraggio, prevedono che i venditori forniscano distintamente per i domestici, BT altri usi e MT altri usi, il seguente dettaglio delle componenti di costo che contribuiscono a determinare i prezzi praticati ai clienti finali:

- costi di rete e misura;
- oneri generali;
- imposte e accise;
- costi di approvvigionamento, vendita e margine di vendita.

Il Grafico 4.4, Grafico 4.5 e il Grafico 4.6 riportano, per ciascuna tipologia di cliente e per ciascun anno, il valore medio delle quattro componenti del prezzo dell'energia elettrica (che contribuiscono a determinare i prezzi praticati ai clienti finali) con riferimento alle forniture comunicate dai venditori.

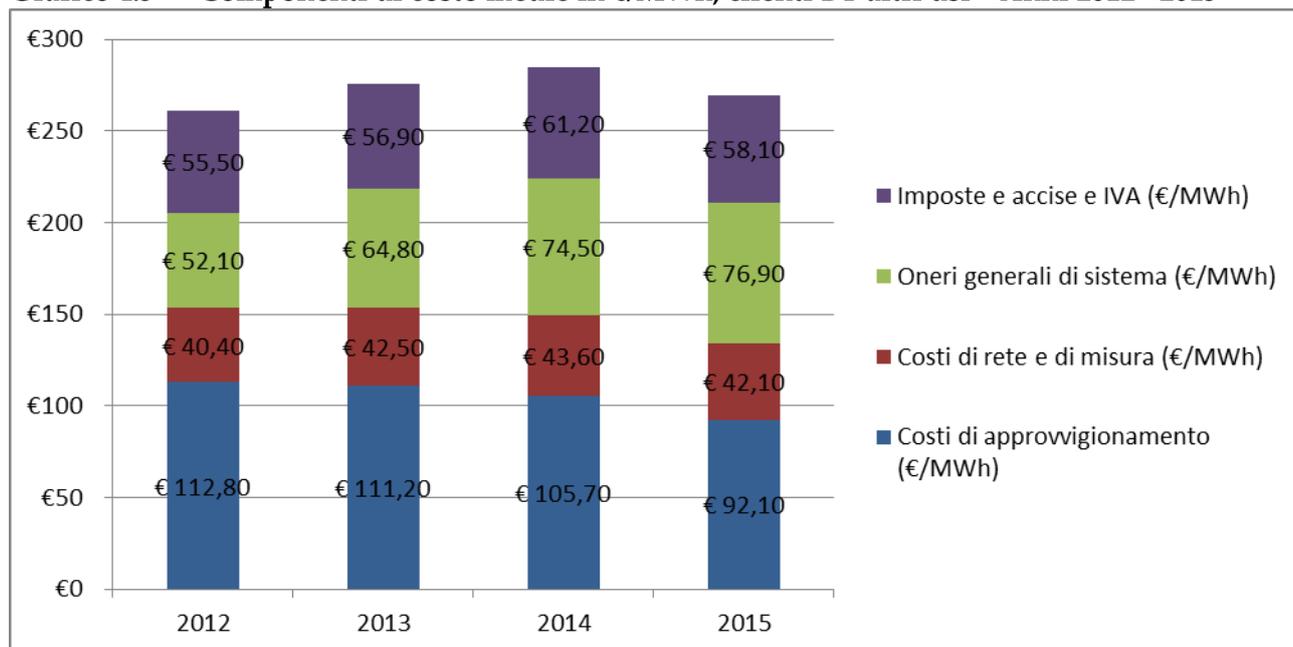
**Grafico 4.4 Componenti di costo medie in €/MWh, clienti domestici– Anni 2012 - 2015**



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08

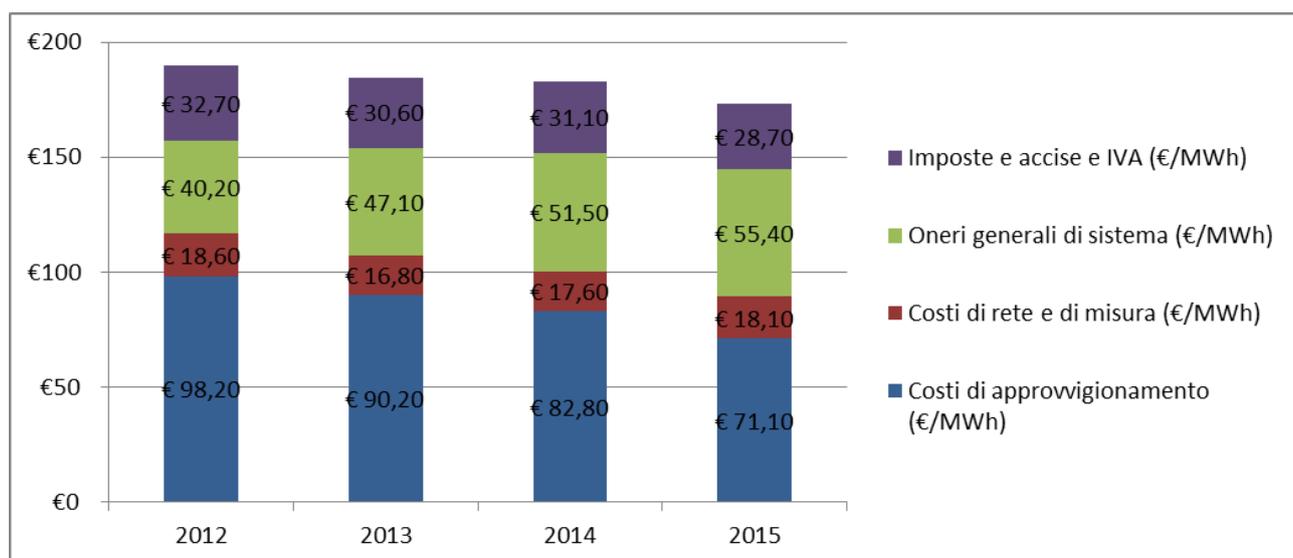
<sup>66</sup> Rispetto alle informazioni desumibili dal TrovaOfferte per i soli clienti domestici, in questo caso il dato considerato è diverso sotto vari punti di vista. Innanzitutto, i prezzi medi sono determinati considerando i dati, raccolti "ex-post", relativi ai prezzi fatturati effettivamente ai clienti finali che, tuttavia, possono riflettere anche elementi non direttamente connessi ai prezzi di fornitura previsti dalle condizioni contrattuali sottoscritte dai clienti; è possibile infatti che risentano di fattori quali ad esempio i conguagli, gli interessi di mora, o l'eventuale bonus sociale nel caso di clienti che ne sono titolari; inoltre, per le offerte a prezzo variabile il dato di fatturato riflette la valorizzazione a consuntivo dei parametri che determinano il prezzo.

**Grafico 4.5 Componenti di costo medie in €/MWh, clienti BT altri usi – Anni 2012 - 2015**



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

**Grafico 4.6 Componenti di costo medie in €/MWh, clienti MT altri usi – Anni 2012 – 2015**



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

I grafici relativi alla differenza tra la componente “costi di approvvigionamento, vendita e margine di vendita” rilevata per i clienti che si approvvigionano nel mercato libero e quella rilevata per i clienti del servizio di Maggiore tutela, non sono pubblicati per gli anni dal 2014 e 2015 per le ragioni già riportate alla sezione 1.1.

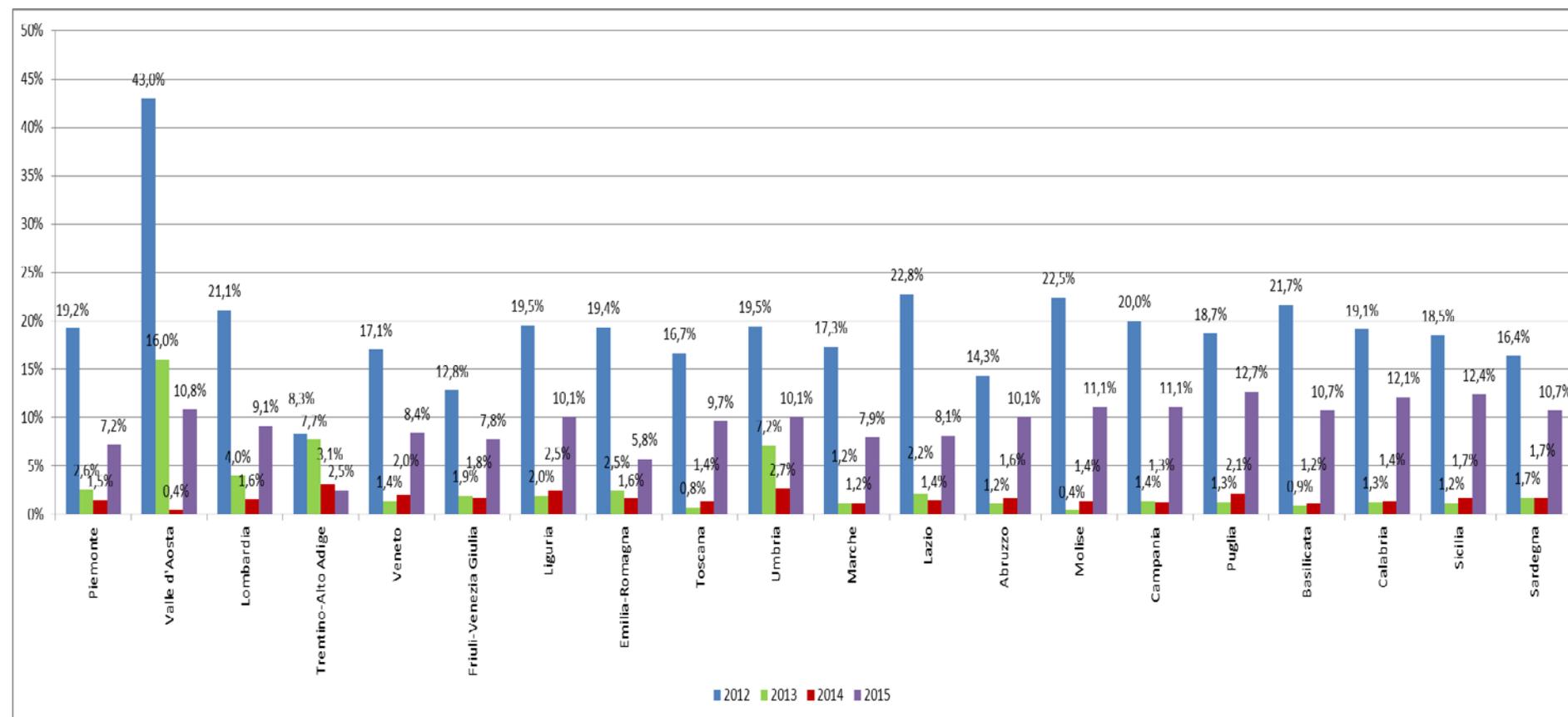
#### 4.4. LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

In questa sezione sono indicati gli indicatori di qualità del servizio relativi ad attività che concorrono a determinare l'esperienza dei clienti elettrici. Tali attività includono la messa a disposizione dei dati di misura nel caso di cambiamento di fornitore, i servizi di vendita e i servizi di distribuzione.

##### a. **INDISPONIBILITÀ DELLE MISURE DI SWITCHING ENTRO LE TEMPISTICHE**

L'indicatore *indisponibilità delle misure di switching entro le tempistiche* è stato considerato, nell'ambito del presente Rapporto nell'area tematica relativa al livello di partecipazione dei clienti finali e al grado di soddisfazione dei medesimi, in quanto tale indicatore contribuisce a valutare in primo luogo la potenziale soddisfazione del cliente finale nell'ambito del processo di *switching* e in secondo luogo, insieme ad altre informazioni oggetto di raccolta, la presenza di eventuali barriere all'entrata e il grado di efficienza delle imprese di distribuzione, che sono tenute, in base alla regolazione vigente, a fornire entro determinate tempistiche, il dato di misura ai venditori entranti.

**Grafico 4.7 Indisponibilità delle misure di *switching* entro le tempistiche, totale clienti – Anni 2012, 2013, 2014 e 2015**



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO *RETAIL*

L'indicatore relativo all'indisponibilità delle misure di *switching* entro le tempistiche ha assunto a partire dal 2012 un andamento altalenante passando, in media, dal 19,1% (2012), al 2,1% (2013), al 1,6% (2014), al 9,3% (2015).

## b. CUSTOMER SATISFACTION

Gli indicatori previsti in questa area tematica forniscono informazioni relative alla qualità dei servizi di vendita e dei servizi telefonici offerti ai clienti finali, con particolare riguardo alla numerosità delle comunicazioni presentate dai clienti finali e alla loro gestione da parte dei venditori e delle prestazioni relative al servizio di call center messo a disposizione dei clienti finali.

### *Indicatori di qualità dei servizi di vendita*

Un'indicazione rilevante circa il grado di soddisfazione dei clienti finali rispetto al servizio che ricevono è fornita dai reclami che i medesimi clienti inoltrano nei confronti dei propri fornitori. Per un maggiore dettaglio dell'incidenza dei reclami per i quali occorre richiedere dati tecnici ai distributori, si rimanda alla sezione 1.2 dell'Appendice.

**Tabella 4.12 Numero di reclami – Anni 2012 - 2015**

	BT Domestici		BT Altri usi		MT Altri usi	TOTALE	
	Mercato Libero	Maggior tutela	Mercato Libero	Maggior tutela	Mercato Libero	Mercato Libero	Maggior tutela
2012	104.429	65.536	50.178	31.197	2.313	156.920	96.733
2013	121.433	63.432	47.901	36.970	2.177	171.511	100.402
2014	118.901	55.717	47.156	32.888	1.841	167.898	88.605
2015	101.317	57.609	43.445	32.305	1.829	146.591	89.914
Δ 2013 -2012	+16,3%	-3,2%	-4,5%	+18,5%	-5,9%	+9,3%	+3,8%
Δ 2014 -2013	-2,1%	-12,2%	-1,6%	-11,0%	-15,4%	-2,1%	-11,7%
Δ 2015 -2014	-14,8%	+3,4%	-7,9%	-1,8%	-0,7%	-12,7%	+1,5%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

La successiva Tabella 4.13 riporta un indicatore della reclusività dei clienti finali, intesa come rapporto tra il numero di reclami e il numero di clienti serviti. Il dettaglio relativo al numero di reclami ricevuti dallo Sportello distinti per mercato di riferimento è riportato nella sezione 1.2 dell'Appendice mostra complessivamente una riduzione del ricorso allo Sportello a partire dal 2015 dopo tre anni in cui il numero di reclami da parte dei clienti finali ricevuti dallo Sportello era stato in continua crescita, oltre che il maggior peso che i reclami provenienti dal mercato libero hanno rispetto a quelli provenienti da clienti serviti in Maggior tutela.

**Tabella 4.13 Reclusività dei clienti finali – Anni 2012 - 2015**

	BT Domestici		BT Altri usi		MT Altri usi	TOTALE	
	Mercato Libero	Maggior tutela	Mercato Libero	Maggior tutela	Mercato Libero	Mercato Libero	Maggior tutela
2012	1,8%	0,4%	2,2%	1,4%	5,1%	1,9%	0,5%
2013	1,8%	0,4%	2,6%	1,7%	5,0%	2,0%	0,5%
2014	1,6%	0,3%	2,5%	1,6%	4,1%	1,8%	0,5%
2015	1,3%	0,4%	2,2%	1,7%	4,3%	1,5%	0,5%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

La seguente Tabella 4.14 riporta, distintamente per il mercato libero e per il servizio di Maggior tutela, l'incidenza di ciascun argomento rispetto al totale dei reclami ricevuti. In particolare, sono messi in evidenza i reclami relativi alle tematiche più rilevanti per il cliente finale nei confronti del mercato libero; la voce "altro" contiene tematiche differenti quali ad esempio i reclami relativi al

bonus elettrico e i reclami relativi a problematiche riguardanti la qualità tecnica, di competenza dell'impresa distributrice. L'argomento di reclamo relativo alla *fatturazione* comprende di norma le problematiche relative alle letture, alle autoletture, ai conguagli, alla trasparenza dei documenti di fatturazione, alla periodicità di invio delle fatture, ai pagamenti e alle rateizzazioni. La tematica classificata come *mercato*, comprende problematiche relative al cambio di fornitore, all'applicazione del Codice di Condotta Commerciale e alla doppia fatturazione. Infine la tematica *contratti* comprende le questioni relative alla morosità, i distacchi, le modalità di pagamento e le caratteristiche della fornitura.

**Tabella 4.14 Classificazione dei reclami dello Sportello<sup>67</sup> – Anni 2012 - 2015**

	Mercato libero				Maggior tutela				Totale			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
Mercato	26%	28%	21%	21%	4%	4%	3%	3%	19%	21%	16%	16%
Fatturazione	35%	27%	26%	27%	29%	31%	34%	34%	33%	28%	28%	29%
Contratti	21%	22%	31%	35%	13%	16%	15%	20%	18%	20%	27%	31%
Prezzi e tariffe	3%	2%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	3%	2%	1%	1%
Altro	15%	21%	20%	15%	53%	48%	47%	42%	27%	29%	28%	23%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

FONTE DATI: ELABORAZIONI SU DATI DELLO SPORTELLLO.

Il Grafico 4.8 e il Grafico 4.9 mostrano, per il periodo 2012-2015, dati afferenti al fenomeno delle rettifiche di fatturazione, misurato rispettivamente attraverso le richieste scritte di rettifiche di fatturazione e il numero delle rettifiche effettivamente eseguite<sup>68</sup>. In tali grafici i dati sono differenziati tra clienti domestici e BT altri usi e tra mercato libero e servizio di Maggior tutela. I suddetti grafici riportano anche l'incidenza percentuale delle richieste che hanno effettivamente dato luogo a una rettifica della fattura, rispetto al totale delle richieste di rettifica presentate dai clienti<sup>69</sup>.

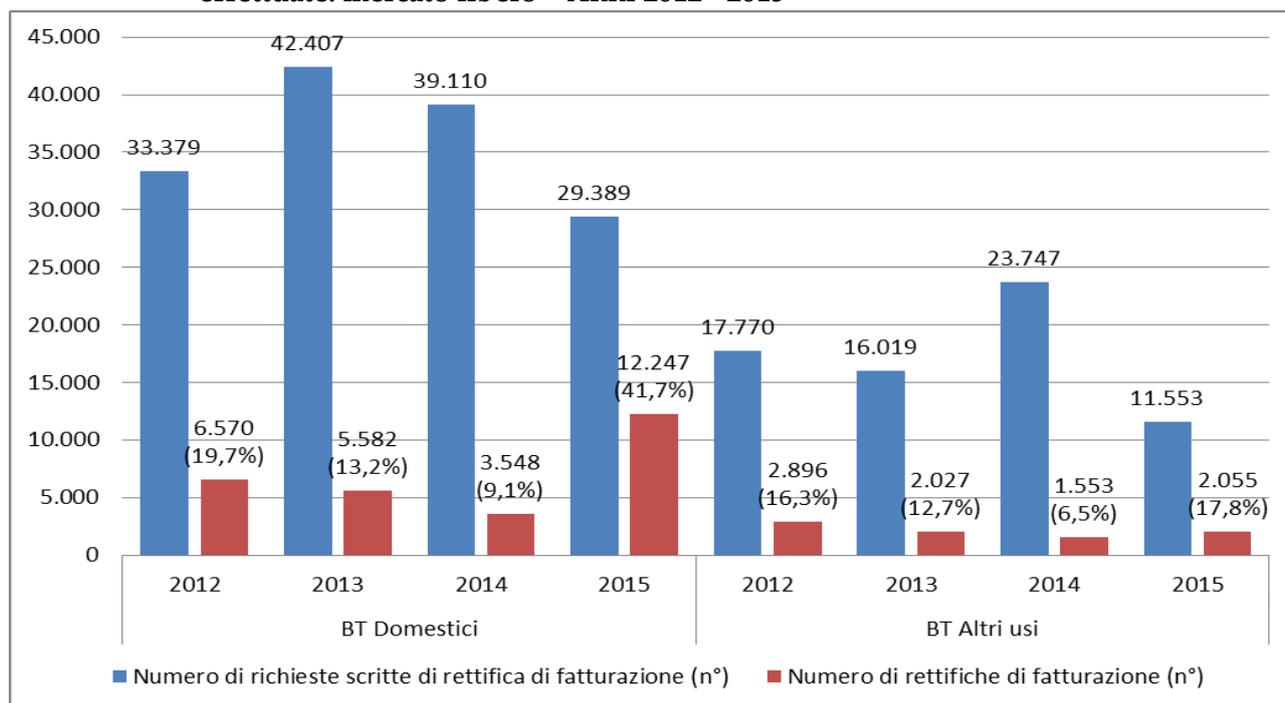
Le rettifiche di doppia fatturazione riguardano i consumi relativi a un punto di prelievo il cui contratto di dispacciamento non è nella titolarità, diretta o indiretta, del venditore che ha ricevuto la richiesta di rettifica da parte del cliente.

<sup>67</sup> Si segnala tuttavia che a partire dall'1 gennaio 2013, ai sensi della deliberazione 20 dicembre 2012, 548/2012/E/com, lo Sportello gestisce anche i reclami provenienti dai cosiddetti *prosumer*, che quindi non erano compresi nel totale relativo al 2012.

<sup>68</sup> La regolazione prevede che se il cliente si rivolge al proprio venditore per esprimere una lamentela relativamente a presunti errori nella fatturazione dell'energia elettrica, il venditore è tenuto a effettuare una verifica e a inviare una risposta al cliente contenente l'esito delle verifiche effettuate e, in caso venga ravvisato un errore, la rettifica deve essere compiuta entro 90 giorni.

<sup>69</sup> Non viene riportato il dato relativo alla categoria dei clienti MT altri usi per i quali si riscontra, in entrambi gli anni considerati, un numero molto esiguo sia di richieste sia di rettifiche di fatturazione effettivamente eseguite, le quali peraltro si attestano su proporzioni simili a quanto si osserva per i clienti BT altri usi del mercato.

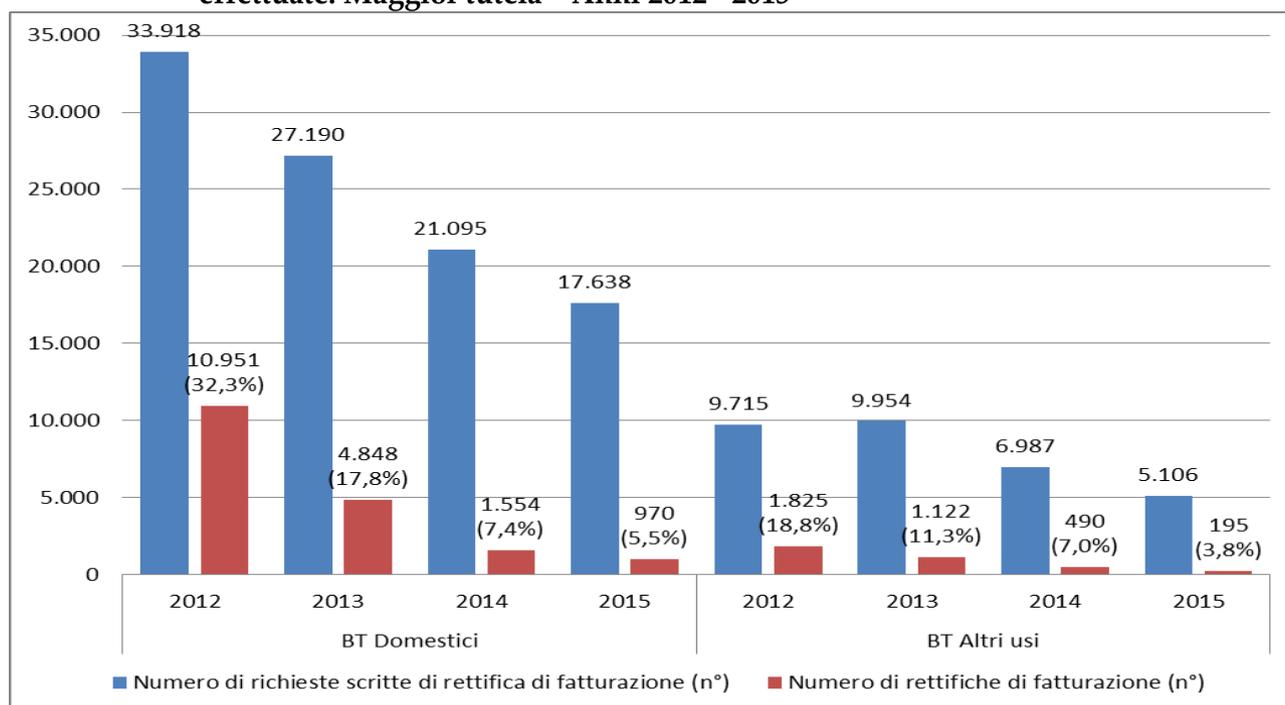
**Grafico 4.8 Richieste di rettifica di fatturazione e rettifiche di fatturazione effettivamente effettuate: mercato libero – Anni 2012 - 2015<sup>70</sup>**



FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

<sup>70</sup> Per entrambe le tipologie di clientela si rileva un incremento del numero di rettifiche di fatturazione sul mercato libero con riferimento all'anno 2015. In seguito ad approfondimenti, un operatore ha comunicato la necessità di rettificare il dato dichiarato. Depurando i dati da quelli errati relativi a tale operatore, risulta che continua la riduzione del numero di rettifiche di fatturazione a partire dal 2013 per entrambe le tipologie di clientela sebbene il tasso di rettifiche "fondate" sia lievemente aumentato nel 2015 sia per i clienti Domestici(15,5%) che per i BT altri usi (10,4%).

**Grafico 4.9 Richieste di rettifica di fatturazione e rettifiche di fatturazione effettivamente effettuate: Maggior tutela – Anni 2012 - 2015**



FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

La successiva Tabella 4.15, invece, riguarda il fenomeno delle doppie fatturazioni. Situazioni che si possono originare in seguito ad uno *switching*, qualora il precedente venditore continui a fatturare il cliente pur non avendone più titolo<sup>71</sup>. In tal caso il cliente finale può richiedere, al venditore non più titolare direttamente o indirettamente della fornitura di energia elettrica per il punto di prelievo oggetto di *switching*, la rettifica dei consumi relativi a tale punto (rettifiche di doppia fatturazione).

Per quanto riguarda le richieste di informazione, la sezione 1.2 dell'Appendice riporta il numero di casi rilevati, per ciascuna tipologia di cliente e per ciascun anno, con separata indicazione dei dati relativi al mercato libero e al servizio di Maggior tutela.

<sup>71</sup> Per tale fattispecie il TIQV prevede che il venditore che non avrebbe dovuto fatturare provveda ad accreditare al cliente la somma non dovuta entro 20 giorni solari, pena il pagamento di un indennizzo automatico al cliente finale medesimo.

**Tabella 4.15 Rettifiche di doppia fatturazione – Anni 2012 - 2015<sup>72</sup>.**

	Mercato Libero				Maggio tutela				TOTALE			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
BT Domestici	4.170	2.021	1.718	1.458	220	634	220	363	4.390	2.655	1.938	1.821
BT Altri usi	1.555	807	1.088	475	303	593	152	336	1.858	1.400	1.240	811
MT Altri usi	44	36	15	9	-	-	-	-	44	36	15	9
<b>TOTALE</b>	<b>5.769</b>	<b>2.864</b>	<b>2.821</b>	<b>1.942</b>	<b>523</b>	<b>1.227</b>	<b>372</b>	<b>699</b>	<b>6.292</b>	<b>4.091</b>	<b>3.193</b>	<b>2.641</b>

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

### *Disciplina di cui alla deliberazione 153/12*

Uno dei fenomeni che incidono sulla fiducia del cliente finale nel mercato libero sulla sua percezione dei benefici attesi che avrebbe nel decidere di approvvigionarsi, riguarda il fenomeno relativo alla disciplina di cui alla deliberazione 153/12, in relazione al quale l'Autorità è intervenuta con un'apposita regolazione volta a minimizzare il suo manifestarsi e con forme di monitoraggio specifiche.

Con riferimento a tale fenomeno, la Tabella 4.16 riporta i seguenti indicatori<sup>73</sup>:

- *fenomeno contratti contestati ai sensi della deliberazione 153/12*, rappresentato dalla percentuale di reclami per tale tipologia di contratti rispetto al totale dei contratti conclusi in luogo diverso dai locali commerciali del venditore o attraverso forme di comunicazione a distanza;
- *incidenza casi più critici*, rappresentato dalla percentuale di reclami per contratti contestati ai sensi della deliberazione 153/12 che sono stati riconosciuti non rigettabili ai sensi della medesima deliberazione solo dopo l'intervento dello Sportello, rispetto al totale dei reclami presentati ai sensi della deliberazione 153/12 riconosciuti non rigettabili;
- *incidenza errore dei clienti*, rappresentato dalla percentuale dei reclami ritenuti (dal venditore e dallo Sportello) rigettabili rispetto al totale dei reclami presentati ai sensi della deliberazione 153/12;
- *incidenza misure preventive*, rappresentato dalla percentuale di procedure di ripristino attivate rispetto al totale dei reclami presentati ai sensi della deliberazione 153/12 ritenuti non rigettabili; tale indicatore, monitora il numero di ripristini attivati dai venditori – che hanno aderito alle misure ripristinatorie - rispetto ai casi che sono stati giudicati fondati – dal venditore medesimo o dallo Sportello - e pertanto fornisce una indicazione di quanto l'applicazione delle misure preventive sia stata o meno in grado di intercettare tempestivamente il fenomeno del contratto non richiesto, prima che lo stesso produca i suoi effetti in termini di *switching* del punto di prelievo.

<sup>72</sup> L'incremento registrato nel 2015 rispetto all'anno precedente è legato principalmente ad un operatore di grandi dimensioni.

<sup>73</sup> Tali indicatori sono stati definiti dalla Determina della Direzione Mercati 4/2012.

**Tabella 4.16 Indicatori contratti contestati ai sensi della deliberazione 153/12 – 2012<sup>74</sup> - 2015**

Indicatori contratti contestati ai sensi della deliberazione 153/12	II° semestre 2012			2013			2014			2015		
	Domestici	BT Altri usi	Totale	Domestici	BT Altri usi	Totale	Domestici	BT Altri usi	Totale	Domestici	BT Altri usi	Totale
Fenomeno contratti contestati	0,7%	0,4%	0,7%	0,7%	0,5%	0,7%	0,6%	0,3%	0,6%	1,0%	0,7%	0,9%
Incidenza casi più critici	0,3%	0,3%	0,3%	1,0%	1,7%	1,1%	1,3%	2,0%	1,4%	0,7%	0,9%	0,8%
Incidenza errore dei clienti	0,9%	0,2%	0,8%	2,5%	2,6%	2,5%	3,1%	6,7%	3,6%	0,3%	3,0%	0,7%
Incidenza misure preventive	15,0%	3,1%	13,2%	30,0%	39,9%	31,4%	52,4%	67,8%	54,2%	67,6%	41,4%	64,2%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

<sup>74</sup> Dati disponibili dal II° semestre 2012.

### Indicatori di qualità dei servizi telefonici

Gli indicatori della qualità dei servizi telefonici considerati nell'ambito del monitoraggio *retail* prendono a riferimento alcuni degli standard qualitativi che il TIQV stabilisce nell'ambito della regolazione della qualità dei servizi telefonici commerciali offerti ai clienti finali da parte dei venditori. Lo scopo principale di tale regolazione è fare in modo che il cliente ottenga un rapido contatto con il venditore tramite il canale telefonico, che è spesso il primo canale di comunicazione utilizzato.

**Tabella 4.17** Indicatori qualità del servizio telefonico – Anni 2012 - 2015

Indicatore	2012	2013	2014	2015	Livello Standard generale (art. 27 TIQV)
Accessibilità al servizio (%)	99,6%	99,4%	99,7%	99,6%	AS ≥ 95% (90%*)
Tempo medio di attesa (Secondi)	96,8	91	87,6	91,1	TMA ≤ 200 secondi (240 secondi*)
Livello di servizio (%)	94,9%	95,1%	96,3%	95,7%	LS ≥ 80%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

\* LIVELLO STANDARD GENERALE PRIMA DEL 1 GENNAIO 2015

### c. QUALITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE

Gli indicatori considerati nell'ambito della qualità del servizio di distribuzione comprendono alcuni degli indicatori utilizzati nell'ambito delle regolazione in materia di qualità commerciale del servizio di distribuzione. IL TIQE, infatti, stabilisce le tempistiche massime entro cui devono essere effettuate determinate prestazioni da parte dell'impresa di distribuzione, nell'ottica di garantire ai clienti finali adeguate tutele e tempi certi nell'adempimento delle loro richieste. La Tabella 4.18 riporta, con riferimento la periodo 2012-2015, la sintesi degli indicatori relativi al *tempo medio di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici*, al *tempo medio di esecuzione di lavori semplici* e al *tempo medio di attivazione della fornitura* a livello nazionale e per tipologia di cliente. Tali prestazioni devono singolarmente essere effettuate nei tempi massimi previsti dalla regolazione e, qualora ciò non avvenga, l'impresa di distribuzione è tenuta a corrispondere un indennizzo al cliente richiedente la prestazione. In Appendice (sezione 1.2) sono riportati i grafici relativi al dettaglio regionale dei singoli indicatori per gli anni 2014 e 2015

**Tabella 4.18 Tempi medi nazionali di preventivazione, di attivazione e di esecuzione lavori semplici per tipo di utente – Anni 2012-2015**

Dato di base	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
	BT Domestici				BT Altri usi				MT Altri usi			
Tempo medio di preventivazione di lavori semplici (Giorni lavorativi)	9,5	10,1	10,3	11,3	10,6	11	11,4	12,1	20,4	23,1	22	23,8
Standard (tempo max.)	20				20				40			
Tempo medio di esecuzione di lavori semplici (Giorni lavorativi)	7,7	8,2	7,4	8,3	6	5,3	5,1	5,5	9,3	15,7	12,9	11
Standard (tempo max.)	20				20				30			
Tempo medio di attivazione della fornitura (Giorni lavorativi)	0,9	0,8	0,6	0,6	1,1	1,1	0,9	0,9	2,9	3,1	3,3	2,8
Standard (tempo max.)	5				5				5			

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQE

## 4.5. MOROSITÀ

In questa sezione si analizza, per il settore elettrico, il fenomeno mancato pagamento da parte del cliente finale in base a due punti di vista principali. Da un lato si analizza la sua distribuzione tra le tipologie di clienti tramite le azioni degli strumenti regolatori che il venditore può mettere in atto per sanare l'inadempienza del cliente, valutandone anche la relativa efficacia (*Dimensione e distribuzione della morosità*). Dall'altro lato si forniscono dati sugli impatti che tale fenomeno genera sui venditori (*Incidenza della morosità ed esigibilità del credito*). Mentre gli indicatori afferenti alla dimensione e alla distribuzione della morosità fanno seguito a quanto già pubblicato nel Rapporto 2012-13, quelli relativi all'Incidenza della morosità ed esigibilità del credito vengono pubblicati, con riferimento al quadriennio 2012-15, per la prima volta nel presente rapporto.

### *Il processo di sospensione della fornitura per morosità nel settore elettrico*

Nei casi di mancato pagamento da parte del cliente finale, la regolazione dell'Autorità definisce il processo relativo alla sospensione della fornitura per morosità<sup>75</sup>. Per eseguire l'intervento di sospensione richiesto il distributore ha a disposizione al massimo due settimane<sup>76</sup>, durante le quali la richiesta di sospensione può essere revocata in qualsiasi momento<sup>77</sup>, sia in seguito al pagamento degli importi per cui il cliente finale era stato costituito in mora sia per altri motivi (principalmente legati a casi di erronea richiesta di sospensione). Qualora il pagamento da parte del cliente finale venga ricevuto dal venditore una volta che l'intervento di sospensione è già stato eseguito dal distributore, la revoca della richiesta di sospensione implica la riattivazione del punto di prelievo precedentemente sospeso.

### *Gli indicatori analizzati*

Di seguito sono dapprima riportati gli indicatori afferenti alla *Dimensione e distribuzione della morosità* e in seguito quelli relativi all'*Incidenza della morosità ed esigibilità del credito*).

---

<sup>75</sup> La regolazione disciplina, in particolare, i tempi e le modalità con cui il venditore può ricorrere alla sospensione, anche al fine di tutelare il cliente finale permettendogli di avere il tempo utile per effettuare il pagamento dovuto, prima che la sospensione richiesta produca i suoi effetti. Nello specifico, l'Autorità ha previsto che, accertato un inadempimento da parte del cliente finale, prima di richiedere al distributore la sospensione della fornitura per morosità, il venditore debba sollecitare il pagamento rimasto inevaso costituendo in mora il cliente stesso e indicando il termine decorso il quale, in costanza di mora, il venditore provvederà a richiedere la sospensione al distributore. Si veda, per il periodo precedente all'1 settembre 2015, l'Allegato A alla deliberazione 25 gennaio 2008, ARG/elt 04/08, e per il periodo successivo il Testo Integrato Morosità Elettrica (TIMOE), Allegato A alla deliberazione 29 maggio 2015, 258/2015/R/com.

<sup>76</sup> A seconda che il misuratore installato presso il punto di prelievo nella titolarità del cliente finale sia telegestito o meno, il distributore ha a disposizione 5 o 8 giorni utili (definiti come i giorni diversi dai festivi, dal sabato e dai giorni che precedono i festivi e il sabato).

<sup>77</sup> Per i punti di prelievo connessi in BT, qualora sussistano le condizioni tecniche, il distributore, prima della sospensione della fornitura è tenuto a ridurre al 15% la potenza disponibile. Decorso 15 giorni da tale riduzione di potenza disponibile, l'impresa distributrice procede, in caso di mancata richiesta di riattivazione da parte del venditore, alla sospensione della fornitura.

a. *Dimensione e distribuzione della morosità*

La distribuzione del fenomeno della morosità tra le tipologie di cliente finale a livello nazionale e il relativo andamento nel quadriennio analizzato è riportata dalla Tabella 4.19. I dati a disposizione dell’Autorità relativi alle sospensioni per morosità sono raccolti dai venditori ed evidenziano le differenti fasi del processo di sospensione della fornitura, dall’invio della richiesta da parte del venditore (richieste di sospensione per morosità) alla revoca, differenziando tra revocche per pagamento e revocche per motivi diversi dal pagamento, e dall’eventuale successiva riattivazione (punti oggetto di riattivazione)<sup>78</sup>.

---

<sup>78</sup> In particolare nel TIMR sono previsti i seguenti indicatori calcolati a partire dai dati di base raccolti:

- a) *quote di richieste di sospensione rispetto al numero di punti serviti*, al fine di considerare la rilevanza del fenomeno;
- b) *quote di richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto al numero di richieste di sospensione* al fine di tenere conto dell’effetto “positivo” in termini di riduzione del fenomeno dovuto al pagamento del cliente finale tra il momento della richiesta di sospensione e l’effettiva sospensione del punto;
- c) *quote di richieste di sospensione revocate per motivi diversi dal pagamento rispetto al numero di richieste di sospensione* al fine di depurare l’analisi del fenomeno da richieste presentate non correttamente e al contempo di monitorare il comportamento dei venditori rispetto ad un aspetto particolarmente delicato del rapporto con il cliente finale;
- d) *quote di riattivazione rispetto al numero di punti serviti*;
- e) *quote di riattivazione rispetto alle richieste di sospensione*.

**Tabella 4.19 Richieste di sospensione effettive – Anni 2012, 2013,<sup>79</sup> 2014 e 2015.**

	BT Domestici		BT Altri usi			MT Altri usi	
	Maggior Tutela	Mercato Libero	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Mercato Libero	Salvaguardia
<b>Anno 2012</b>							
Numero di richieste (Migliaia)	1.236,7	371,8	456,5	246,3	10,3	7,7	3,5
% rispetto al numero di PdP serviti	5,4%	6,3%	10,0%	11,0%	14,9%	12,4%	39,7%
<b>Anno 2013</b>							
Numero di richieste (Migliaia)	1.162,9	600,4	441,9	275,5	8,6	7,5	3,2
% rispetto al numero di PdP serviti	5,4%	8,6%	10,3%	11,9%	14,9%	11,6%	42,1%
<b>Anno 2014</b>							
Numero di richieste (Migliaia)	1.045,8	562,6	398,5	235,7	5,3	5,3	2,5
% rispetto al numero di PdP serviti	5,0%	6,9%	9,9%	9,4%	8,9%	7,6%	34,3%
<b>Anno 2015</b>							
Numero di richieste (Migliaia)	826,8	602,9	370,9	256,4	4,3	5,4	2,1
% rispetto al numero di PdP serviti	4,2%	6,7%	9,7%	9,8%	6,4%	7,7%	29,6%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

I dati relativi alle varie fasi del processo di sospensione per morosità sono riportati nella Tabella 4.20: i pagamenti effettuati in seguito alla richiesta di sospensione sono determinati come somma delle richieste revocate per pagamento e delle riattivazioni rispetto ai punti serviti. Le richieste di sospensioni da eseguire consistono nelle richieste di sospensione al netto di quelle revocate per qualsiasi motivo.

In Tabella 4.21 è riportato il tasso di efficacia della sospensione ottenuto dalla somma delle richieste di sospensione revocate per pagamento e delle riattivazioni rapportata alle richieste di sospensioni effettive.

La sezione 1.3 dell'Appendice inoltre contiene gli approfondimenti relativi a:

- le richieste di sospensione effettive rispetto ai punti serviti differenziate a livello territoriale e tra mercato libero e servizi di tutela;
- le sospensioni da eseguire rispetto ai punti serviti, differenziate a livello territoriale e tra mercato libero e servizi di tutela;
- le richieste di sospensione revocate per pagamento e riattivazioni rispetto ai punti serviti differenziate livello territoriale e tra mercato libero e servizi di tutela;
- il tasso di efficacia della sospensione differenziato a livello territoriale, tra mercato libero e servizi di tutela e per tipologia di clienti.

<sup>79</sup> Alcuni dati 2012-13 sono stati aggiornati rispetto al Rapporto 2012-13, in seguito alle rettifiche delle dichiarazioni da parte degli operatori.

**Tabella 4.20 Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni – Anni 2012 - 2015.**

	BT Domestici		BT Altri usi			MT Altri usi	
	Maggior Tutela	Mercato Libero	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Mercato Libero	Salvaguardia
<b>Anno 2012</b>							
Richieste di sospensioni rispetto ai PdP serviti	5,6%	7,2%	10,8%	13,6%	15,8%	17,6%	46,5%
di cui:							
- <i>Revocate per motivi diversi dal pagamento</i>	0,2%	0,9%	0,8%	2,6%	0,8%	5,2%	6,8%
- <i>Revocate per pagamento</i>	0,6%	3,6%	1,9%	5,1%	4,0%	3,0%	8,6%
- <i>da eseguire</i>	4,8%	2,7%	8,1%	5,8%	10,9%	9,4%	31,0%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	4,2%	1,7%	7,7%	3,5%	3,8%	4,7%	13,9%
<b>Anno 2013</b>							
Richieste di sospensioni rispetto ai PdP serviti	5,6%	9,4%	11,3%	14,2%	15,5%	17,8%	48,1%
di cui:							
- <i>Revocate per motivi diversi dal pagamento</i>	0,2%	0,8%	1,0%	2,3%	0,6%	6,2%	6,0%
- <i>Revocate per pagamento</i>	0,8%	5,0%	2,3%	6,1%	5,0%	2,7%	13,4%
- <i>da eseguire</i>	4,6%	3,6%	8,0%	5,7%	9,9%	8,9%	28,8%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	3,5%	2,5%	5,7%	4,1%	4,0%	6,1%	18,2%
<b>Anno 2014</b>							
Richieste di sospensioni rispetto ai PdP serviti	5,1%	7,2%	10,2%	10,5%	9,2%	11,5%	38,8%
di cui:							
- <i>Revocate per motivi diversi dal pagamento</i>	0,1%	0,3%	0,4%	1,2%	0,4%	3,8%	4,5%
- <i>Revocate per pagamento</i>	0,6%	3,8%	1,9%	4,8%	4,5%	2,1%	11,7%
- <i>da eseguire</i>	4,5%	3,1%	8,0%	4,6%	4,4%	5,5%	22,6%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	3,3%	2,1%	5,2%	3,0%	3,2%	4,3%	14,9%
<b>Anno 2015</b>							
Richieste di sospensioni rispetto ai PdP serviti	4,3%	7,1%	10,2%	11,0%	6,6%	10,7%	32,9%
di cui:							
- <i>Revocate per motivi diversi dal pagamento</i>	0,1%	0,4%	0,5%	1,2%	0,2%	3,1%	3,2%
- <i>Revocate per pagamento</i>	0,6%	4,1%	2,2%	5,2%	2,6%	1,9%	6,7%
- <i>da eseguire</i>	3,5%	2,6%	7,5%	4,6%	3,8%	5,8%	22,9%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	2,5%	1,5%	4,7%	2,8%	1,9%	4,5%	12,9%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

**Tabella 4.21 Tasso di efficacia delle richieste di sospensione – Anni 2012 - 2015.**

	BT Domestici		BT Altri usi			MT Altri usi	
	Maggior Tutela	Mercato Libero	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Mercato Libero	Salvaguardia
<b>Anno 2012</b>							
Richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto alle richieste di sospensioni effettive	11,4%	57,3%	18,6%	46,7%	27,1%	24,4%	21,8%
Richieste di sospensione da eseguire rispetto alle richieste di sospensioni effettive	88,6%	42,7%	81,4%	53,3%	72,9%	75,6%	78,2%
Riattivazioni rispetto alle richieste di sospensioni effettive	76,9%	26,6%	77,0%	32,4%	25,1%	37,5%	35,1%
<b>Efficacia della sospensione nella tutela del credito</b>	<b>88,3%</b>	<b>83,9%</b>	<b>95,6%</b>	<b>79,1%</b>	<b>52,2%</b>	<b>61,9%</b>	<b>56,9%</b>
<b>Anno 2013</b>							
Richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto alle richieste di sospensioni effettive	14,3%	58,5%	22,1%	51,7%	33,5%	23,4%	31,7%
Richieste di sospensione da eseguire rispetto alle richieste di sospensioni effettive	85,7%	41,5%	77,9%	48,3%	66,5%	76,6%	68,3%
Riattivazioni rispetto alle richieste di sospensioni effettive	65,2%	28,6%	55,0%	34,2%	26,8%	52,6%	43,1%
<b>Efficacia della sospensione nella tutela del credito</b>	<b>79,5%</b>	<b>87,1%</b>	<b>77,1%</b>	<b>85,9%</b>	<b>60,4%</b>	<b>75,9%</b>	<b>74,8%</b>
<b>Anno 2014</b>							
Richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto alle richieste di sospensioni effettive	11,5%	54,6%	19,3%	50,9%	50,5%	27,3%	34,0%
Richieste di sospensione da eseguire rispetto alle richieste di sospensioni effettive	88,5%	45,4%	80,7%	49,1%	49,5%	72,2%	66,0%
Riattivazioni rispetto alle richieste di sospensioni effettive	65,7%	30,1%	52,6%	32,4%	36,7%	56,0%	43,3%
<b>Efficacia della sospensione nella tutela del credito</b>	<b>77,2%</b>	<b>84,7%</b>	<b>72,0%</b>	<b>83,3%</b>	<b>87,1%</b>	<b>83,3%</b>	<b>77,4%</b>
<b>Anno 2015</b>							
Richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto alle richieste di sospensioni effettive	15,2%	60,9%	22,9%	53,0%	40,8%	24,4%	22,7%
Richieste di sospensione da eseguire rispetto alle richieste di sospensioni effettive	84,8%	39,1%	77,1%	47,0%	59,2%	75,6%	77,3%
Riattivazioni rispetto alle richieste di sospensioni effettive	60,6%	22,5%	48,7%	29,0%	30,2%	59,2%	43,7%
<b>Efficacia della sospensione nella tutela del credito</b>	<b>75,7%</b>	<b>83,5%</b>	<b>71,6%</b>	<b>82,1%</b>	<b>71,0%</b>	<b>83,7%</b>	<b>66,4%</b>

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

**b. Incidenza della morosità ed esigibilità del credito**

L'impatto che il fenomeno della morosità ha sui venditori, viene analizzato attraverso lo studio di più indicatori (dettagliati per ciascuna tipologia e per ciascun tipo di mercato):

- *quota di clienti finali inadempienti su numero di punti serviti* - che mostra quanti clienti, sul totale dei clienti serviti, non hanno rispettato i termini di pagamento indicati in bolletta, generando dei crediti che dovranno poi essere sollecitati, essere oggetto di costituzione in mora e quindi entrare nel processo di recupero crediti<sup>80</sup>;
- *quota di clienti finali inadempienti rispetto al numero delle fatture* - che mostra la frequenza con cui le fatture non sono state pagate nei termini indicati<sup>81</sup>;
- *quota degli importi con termini di pagamento non rispettati*- che mostra gli importi fatturati per cui non sono stati rispettati i termini di pagamento<sup>82</sup>.

Le informazioni circa gli impatti economici di tale fenomeno e circa il tempo per cui i crediti, una volta generati, risultano in essere, invece, sono fornite dal Grafico 4.16 e dal Grafico 4.17, che mostrano come viene ripartito il credito in essere relativo a fatture scadute da non oltre trenta giorni (breve termine) da più di trenta e non oltre centottanta giorni (medio termine) e da più di centottanta giorni (lungo termine).

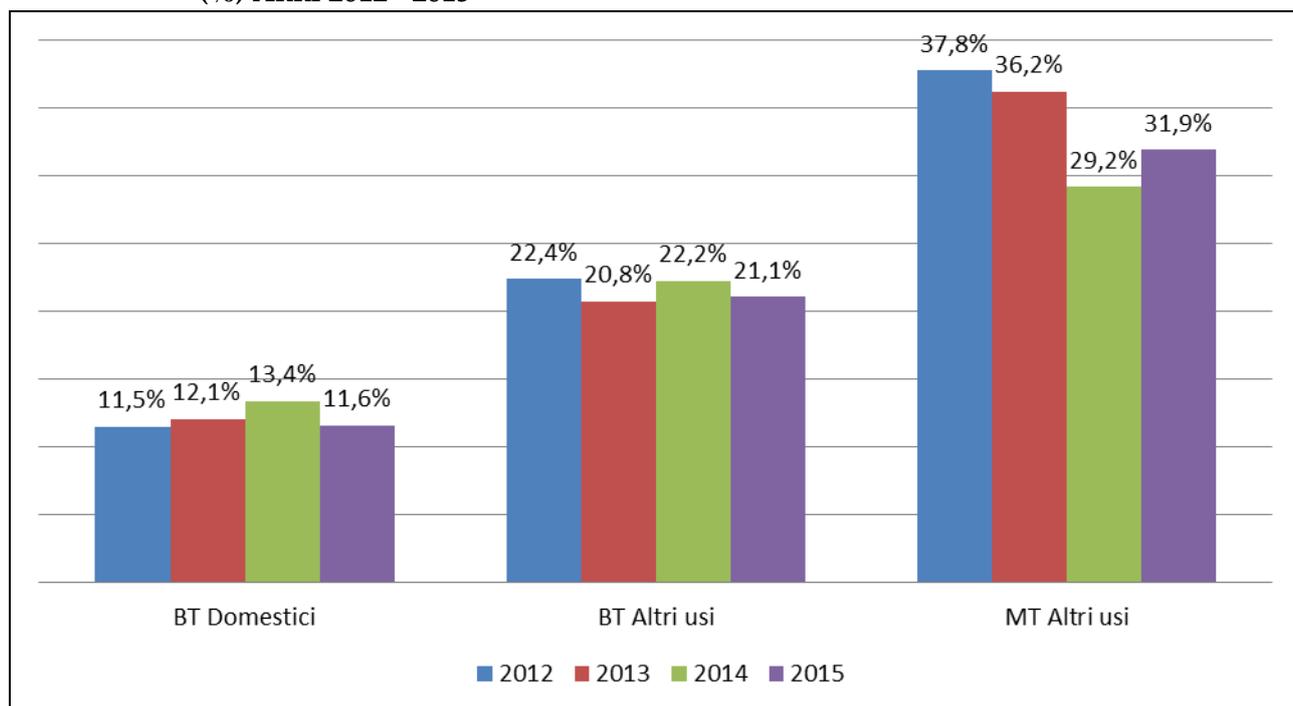
---

<sup>80</sup> Non si distingue pertanto tra clienti che non hanno più saldato il proprio debito e quelli che l'hanno fatto con ritardo né, tra questi, si distinguono quelli che l'hanno fatto con molto ritardo dai clienti che hanno pagato il giorno successivo allo scadere dei termini.

<sup>81</sup> Sempre senza distinguere tra fatture successivamente pagate e quelle pagate con molto o poco ritardo.

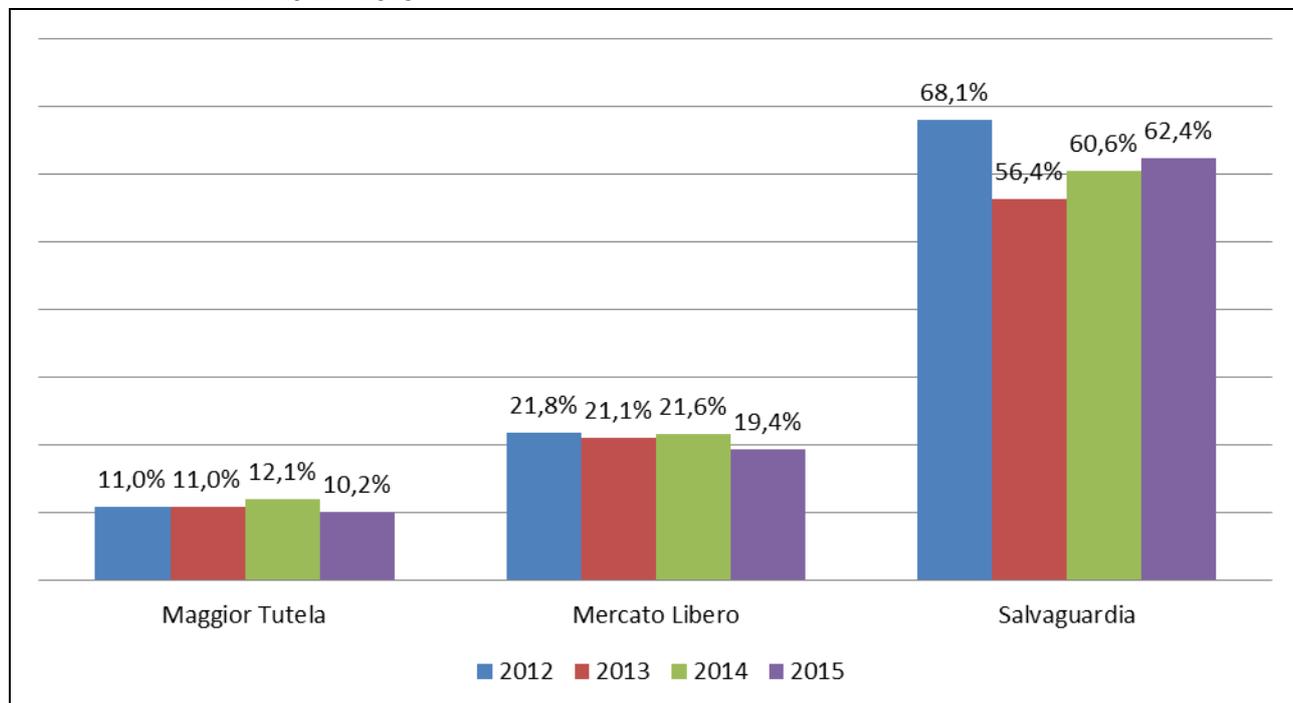
<sup>82</sup> Senza adoperare la distinzione di cui alla nota precedente.

**Grafico 4.10 Quota dei clienti finali inadempienti su numero di PdP serviti per tipo di utente (%) Anni 2012 - 2015**



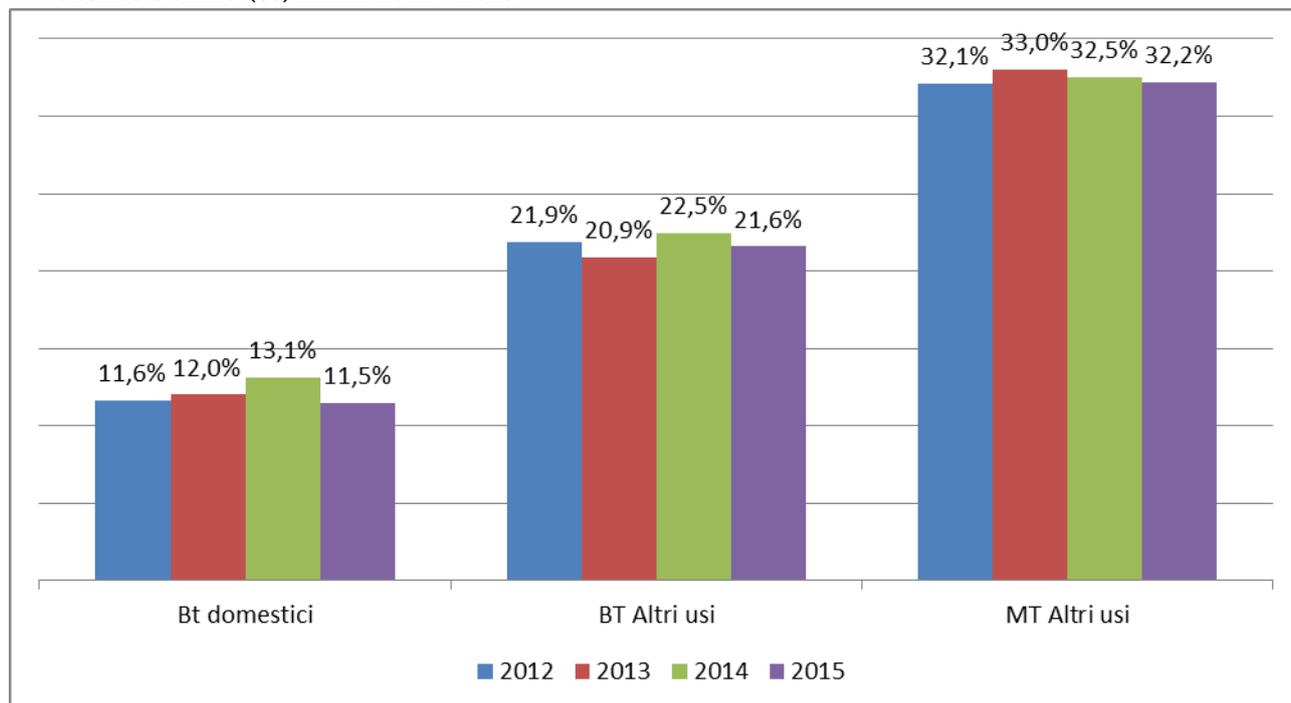
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

**Grafico 4.11 Quota dei clienti finali inadempienti su numero di PdP serviti tipo di mercato (%) Anni 2012 - 2015**



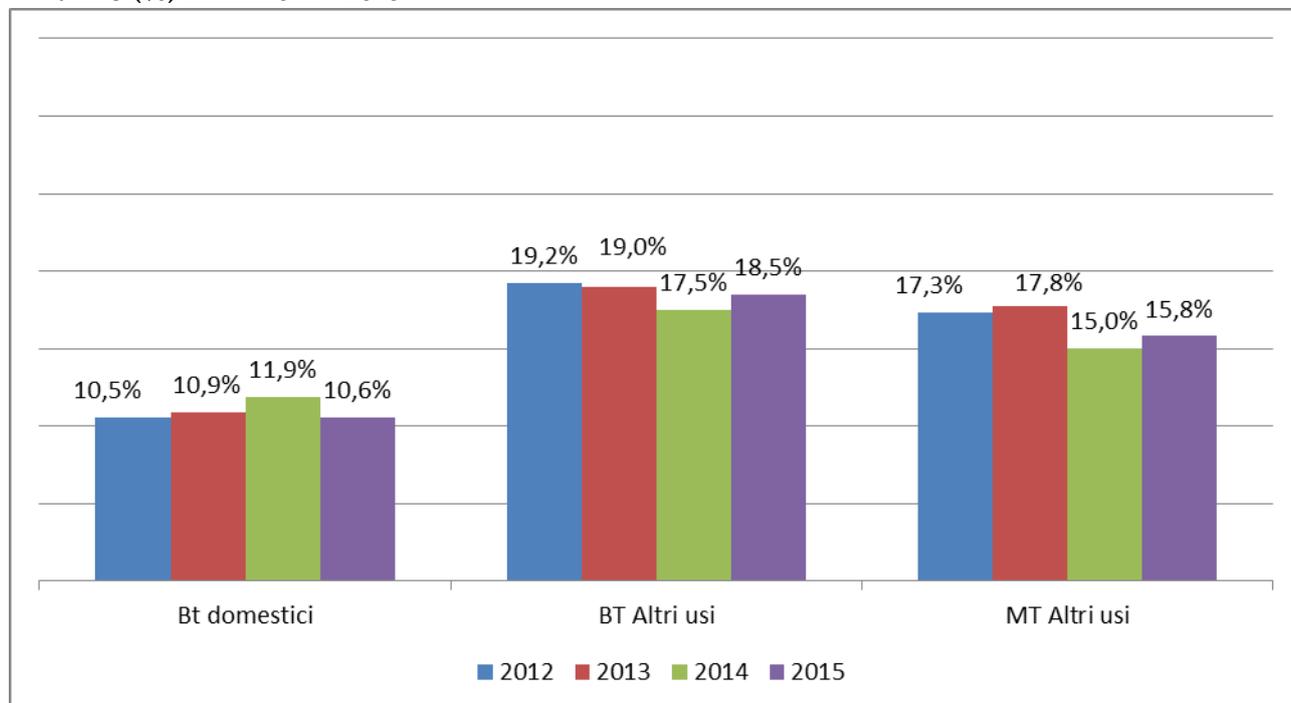
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

**Grafico 4.12 Quota di clienti finali inadempienti rispetto al numero delle fatture per tipo di utente e anno (%) Anni 2012 - 2015**



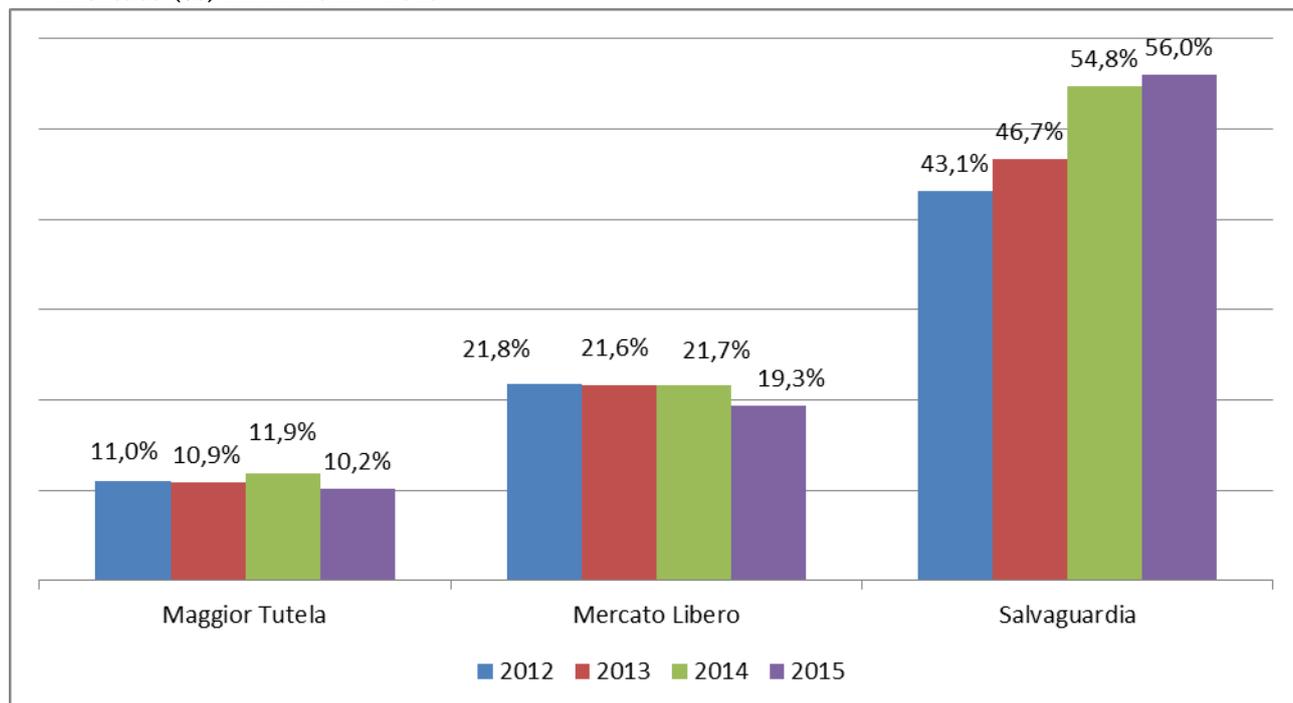
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

**Grafico 4.13 Quota degli importi con termini di pagamento non rispettati per tipo di utente e anno (%) Anni 2012 - 2015**



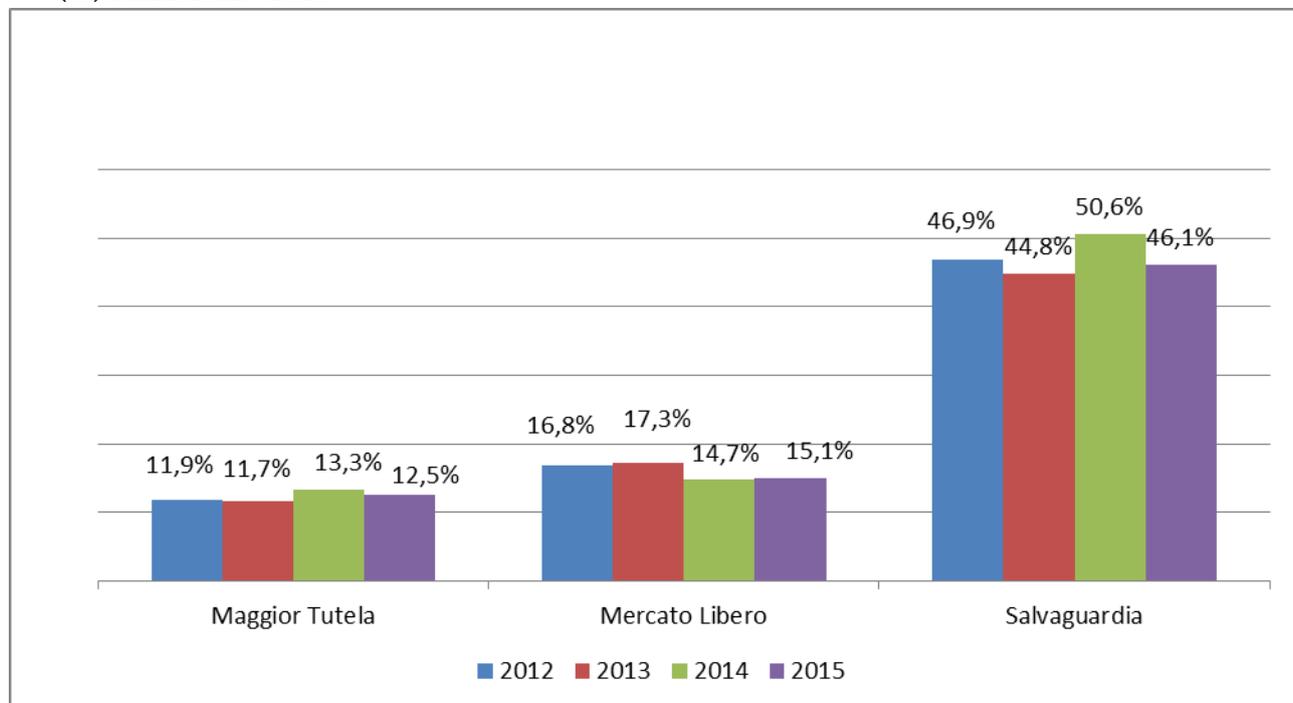
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

**Grafico 4.14 Quota di clienti finali inadempienti rispetto al numero delle fatture per tipo di mercato (%) Anni 2012 - 2015**



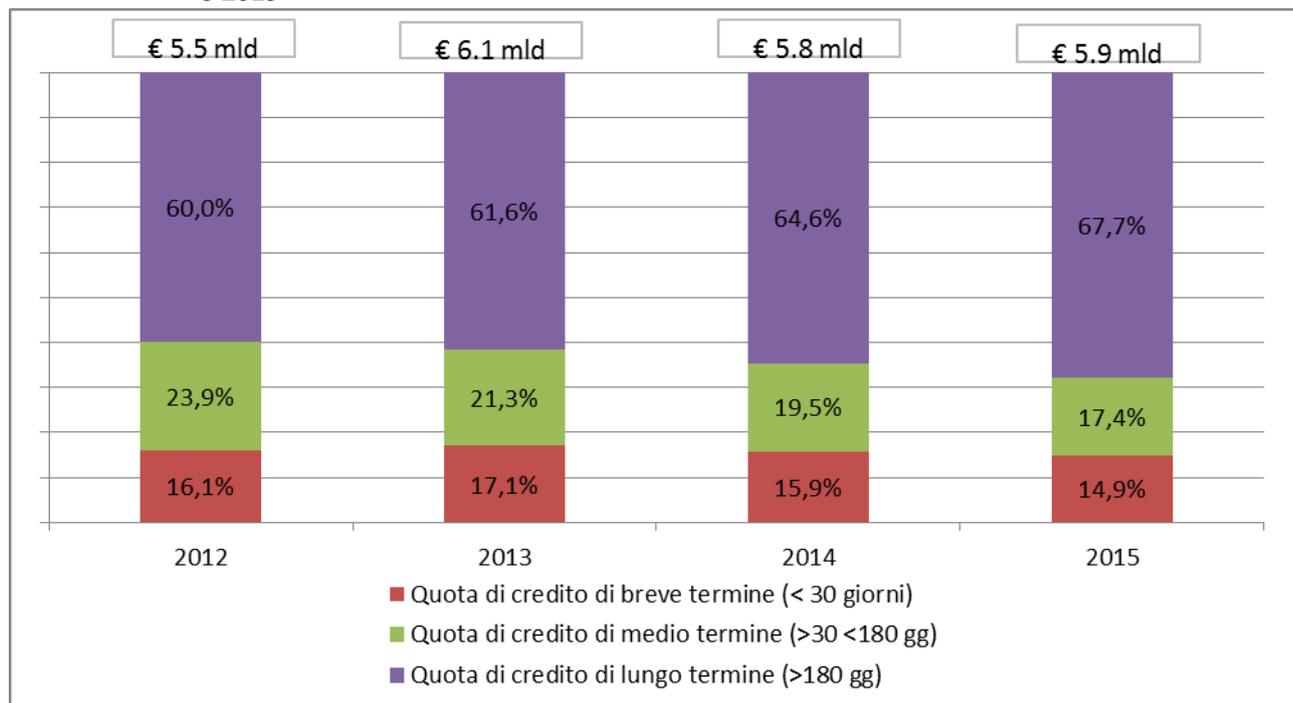
FORNITORI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

**Grafico 4.15 Quota degli importi con termini di pagamento non rispettati per tipo di mercato (%) Anni 2012 - 2015**



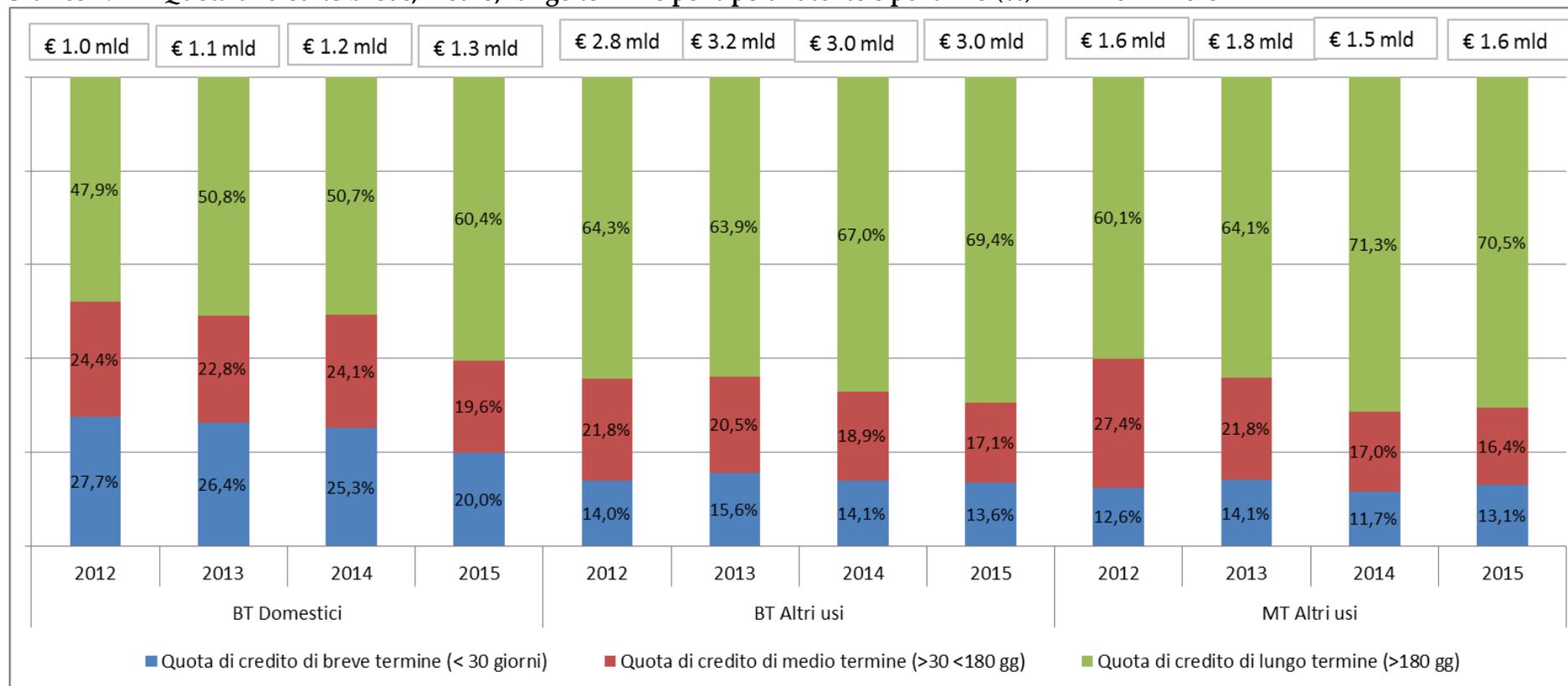
FORNITORI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

**Grafico 4.16 Quota di credito a breve, medio, lungo termine per anno (%) Anni 2012, 2013, 2014 e 2015**



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

**Grafico 4.17 Quota di credito breve, medio, lungo termine per tipo di utente e per anno (%) Anni 2012 - 2015**



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

## 5. MONITORAGGIO DEL MERCATO *RETAIL* DEL GAS NATURALE

Il presente capitolo comprende le analisi dei fenomeni seguenti: struttura del settore della vendita di gas naturale ai clienti di massa in Italia (sezione 5.1), passaggi tra modalità di fornitura (sezione 5.2), varietà dell'offerta e i prezzi medi di fornitura (sezione 5.3), qualità ed efficacia di molteplici attività che hanno impatto sull'esperienza dei clienti finali di gas naturale (sezione 5.4) e fenomeno della morosità (sezione 5.5).

### 5.1. *STRUTTURA DEL SETTORE*

Le società di vendita che hanno dichiarato di essere state attive in Italia possono essere ricondotte a 280 gruppi societari nel 2012, a 306 nel 2013, a 313 gruppi societari nel 2014 e a 340 nel 2015, dei quali la Tabella 5.1<sup>83</sup> riporta indicazioni circa la presenza territoriale di tutti gruppi societari attivi nel settore del gas naturale.

La Tabella 5.2 e la Tabella 5.3 evidenziano le quote di mercato a livello nazionale relative rispettivamente al 2014 e 2015 dei primi venti gruppi societari attivi nel settore della vendita (le suddette quote sono calcolate sulla base dei volumi fatturati comunicati, ai sensi del TIVG, con riferimento al totale dei volumi forniti all'intera popolazione dei clienti finali). I gruppi societari sono ordinati in senso decrescente rispetto alla quota relativa a tutte le tipologie di clienti.

La Tabella 5.4 riporta gli indici C1 C2, C3 e HHI<sup>84</sup> calcolati, con riferimento ai gruppi societari, a livello nazionale in termini sia di punti di riconsegna che di volumi. Mentre la Tabella 5.5 riporta l'Indice HHI a livello regionale.

Diversamente dalle prime due tabelle, i dati relativi alla Tabella 5.4 e alla Tabella 5.5 fanno riferimento alle forniture sul solo mercato libero e si riferiscono al solo campione dei soggetti del monitoraggio *retail*. Nel quadriennio considerato gli indici sono calcolati distinguendo tra clienti domestici e altri clienti, dove questi ultimi comprendono i condomini uso domestico, i clienti altri usi e le attività di servizio pubblico.

---

<sup>83</sup> Tali numeri si riferiscono al numero di gruppi societari attivi nella vendita di gas naturale nel corso dell'anno. Le variazioni tra un anno e l'altro, pertanto sono al netto di eventuali uscite dal mercato, verificatesi nel corso dell'anno, e che non sono esplicitate in tabella.

<sup>84</sup> Vedasi nota 60.

**Tabella 5.1 Presenza nel mercato, a livello regionale, di gruppi societari attivi nella vendita del gas naturale e relative variazioni – Anni 2012 - 2015**

Gruppi presenti in:	2012		2013		2014		2015	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
1 regione	103	37%	107	35%	99	32%	103	30%
tra 2 a 5 regioni	103	37%	104	34%	91	29%	97	29%
tra 6 a 10 regioni	26	9%	33	11%	53	17%	54	16%
tra 11 a 15 regioni	21	8%	22	7%	23	7%	30	9%
tra 16 a 20 regioni	27	10%	40	13%	47	15%	56	16%
<b>Totale</b>	<b>280</b>	<b>100%</b>	<b>306</b>	<b>100%</b>	<b>313</b>	<b>100%</b>	<b>340</b>	<b>100%</b>
Variazioni %	Δ 2012-'13		Δ 2013-'14		Δ 2014-'15		Δ 2012-'15	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
1 regione	+4	+4%	-8	-7%	+4	+4%	0	+0%
tra 2 a 5 regioni	+1	+1%	-13	-13%	+6	+7%	-6	-6%
tra 6 a 10 regioni	+7	+27%	+20	+61%	+1	+2%	+28	+108%
tra 11 a 15 regioni	+1	+5%	+1	+5%	+7	+30%	+9	+43%
tra 16 a 20 regioni	+13	+48%	+7	+18%	+9	+19%	+29	+107%
<b>Totale</b>	<b>+26</b>	<b>+9%</b>	<b>+7</b>	<b>+2%</b>	<b>+27</b>	<b>+9%</b>	<b>+60</b>	<b>+21%</b>

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG.

**Tabella 5.2 Quota di mercato dei primi 20 gruppi societari in termini di volumi di gas – Anno 2014**

Gruppo societario	Tipologia di servizio	Domestici Inferiori 200.000 Smc	Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	Altri usi Inferiori a 50.000 Smc	Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc	TOTALE
ENI	MERCATO LIBERO	3,2%	2,1%	15,4%	11,5%	22,2%	6,4%
	SERVIZIO DI TUTELA	23,7%	20,9%	n.a	n.a	n.a	16,8%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>26,9%</b>	<b>23,0%</b>	<b>15,4%</b>	<b>11,5%</b>	<b>22,2%</b>	<b>23,2%</b>
ENEL	MERCATO LIBERO	9,8%	2,0%	9,8%	5,9%	5,3%	8,7%
	SERVIZIO DI TUTELA	6,1%	1,5%	n.a	n.a	n.a	4,0%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>15,9%</b>	<b>3,5%</b>	<b>9,8%</b>	<b>5,9%</b>	<b>5,3%</b>	<b>12,7%</b>
GDF SUEZ	MERCATO LIBERO	4,2%	0,1%	2,0%	3,7%	2,3%	3,3%
	SERVIZIO DI TUTELA	3,1%	0,7%	n.a	n.a	n.a	2,0%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>7,3%</b>	<b>0,8%</b>	<b>2,0%</b>	<b>3,7%</b>	<b>2,3%</b>	<b>5,3%</b>
HERA	MERCATO LIBERO	1,9%	5,9%	5,4%	5,9%	3,8%	3,2%
	SERVIZIO DI TUTELA	3,6%	1,7%	n.a	n.a	n.a	2,4%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>5,5%</b>	<b>7,6%</b>	<b>5,4%</b>	<b>5,9%</b>	<b>3,8%</b>	<b>5,6%</b>
A2A	MERCATO LIBERO	0,3%	2,6%	3,6%	4,9%	1,8%	1,5%
	SERVIZIO DI TUTELA	2,9%	4,1%	n.a	n.a	n.a	2,2%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>3,2%</b>	<b>6,7%</b>	<b>3,6%</b>	<b>4,9%</b>	<b>1,8%</b>	<b>3,7%</b>
IREN	MERCATO LIBERO	1,1%	2,6%	2,1%	2,6%	1,9%	1,6%
	SERVIZIO DI TUTELA	2,0%	1,9%	n.a	n.a	n.a	1,5%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>3,1%</b>	<b>4,5%</b>	<b>2,1%</b>	<b>2,6%</b>	<b>1,9%</b>	<b>3,1%</b>
E.ON	MERCATO LIBERO	0,0%	0,0%	2,0%	1,6%	3,3%	0,6%
	SERVIZIO DI TUTELA	3,1%	1,2%	n.a	n.a	n.a	2,1%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>3,1%</b>	<b>1,2%</b>	<b>2,0%</b>	<b>1,6%</b>	<b>3,3%</b>	<b>2,7%</b>
GAS NATURAL SDG	MERCATO LIBERO	0,0%	0,05%	1,6%	0,6%	0,2%	0,3%
	SERVIZIO DI TUTELA	2,9%	0,1%	n.a	n.a	n.a	1,8%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>2,9%</b>	<b>0,15%</b>	<b>1,6%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,2%</b>	<b>2,1%</b>
EDISON	MERCATO LIBERO	1,8%	0,7%	3,1%	3,7%	0,9%	2,1%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,9%	0,2%	n.a	n.a	n.a	0,6%

Gruppo societario	Tipologia di servizio	Domestici Inferiori 200.000 Smc	Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	Altri usi Inferiori a 50.000 Smc	Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc	TOTALE
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>2,7%</b>	<b>0,9%</b>	<b>3,1%</b>	<b>3,7%</b>	<b>0,9%</b>	<b>2,7%</b>
ASCOPIAVE	MERCATO LIBERO	0,3%	0,6%	2,3%	2,5%	1,8%	0,9%
	SERVIZIO DI TUTELA	2,4%	0,5%	n.a	n.a	n.a	1,6%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>2,7%</b>	<b>1,1%</b>	<b>2,3%</b>	<b>2,5%</b>	<b>1,8%</b>	<b>2,5%</b>
ESTRA	MERCATO LIBERO	1,7%	0,8%	2,4%	3,2%	0,9%	1,8%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,2%	0,0%	n.a	n.a	n.a	0,1%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>1,9%</b>	<b>0,8%</b>	<b>2,4%</b>	<b>3,2%</b>	<b>0,9%</b>	<b>1,9%</b>
EROGASMET	MERCATO LIBERO	0,8%	0,5%	0,9%	1,3%	0,3%	0,8%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,8%	0,6%	n.a	n.a	n.a	0,6%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>1,6%</b>	<b>1,1%</b>	<b>0,9%</b>	<b>1,3%</b>	<b>0,3%</b>	<b>1,4%</b>
LINEA GROUP HOLDING	MERCATO LIBERO	0,1%	0,7%	0,9%	1,0%	1,9%	0,4%
	SERVIZIO DI TUTELA	1,1%	0,4%	n.a	n.a	n.a	0,7%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>1,2%</b>	<b>1,1%</b>	<b>0,9%</b>	<b>1,0%</b>	<b>1,9%</b>	<b>1,1%</b>
ACEGAS-APS	MERCATO LIBERO	0,1%	0,8%	0,5%	0,5%	0,4%	0,2%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,9%	0,7%	n.a	n.a	n.a	0,6%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>1,0%</b>	<b>1,5%</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,8%</b>
GELSIA	MERCATO LIBERO	0,04%	0,2%	0,8%	0,5%	0,9%	0,3%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,8%	0,5%	n.a	n.a	n.a	0,6%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>0,84%</b>	<b>0,7%</b>	<b>0,8%</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,9%</b>
ENERXENIA	MERCATO LIBERO	0,1%	1,0%	0,9%	1,2%	0,8%	0,4%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,8%	0,9%	n.a	n.a	n.a	0,6%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>0,9%</b>	<b>1,9%</b>	<b>0,9%</b>	<b>1,2%</b>	<b>0,8%</b>	<b>1,0%</b>
AGSM VERONA	MERCATO LIBERO	0,3%	0,3%	0,6%	0,5%	0,5%	0,4%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,5%	0,3%	n.a	n.a	n.a	0,3%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>0,8%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,7%</b>
ENERGEI	MERCATO LIBERO	0,2%	0,1%	0,5%	0,5%	0,5%	0,3%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,6%	0,2%	n.a	n.a	n.a	0,4%

Gruppo societario	Tipologia di servizio	Domestici Inferiori 200.000 Smc	Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	Altri usi Inferiori a 50.000 Smc	Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc	TOTALE
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>0,8%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,7%</b>
GAS RIMINI	MERCATO LIBERO	0,1%	0,1%	1,0%	0,7%	0,2%	0,3%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,6%	0,2%	n.a	n.a	n.a	0,4%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>0,7%</b>	<b>0,3%</b>	<b>1,0%</b>	<b>0,7%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,7%</b>
DOLOMITI ENERGIA	MERCATO LIBERO	0,1%	1,0%	3,4%	0,9%	4,8%	1,0%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,6%	0,4%	n.a	n.a	n.a	0,4%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>0,7%</b>	<b>1,4%</b>	<b>3,4%</b>	<b>0,9%</b>	<b>4,8%</b>	<b>1,4%</b>
<b>ALTRI GRUPPI</b>	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>16,3%</b>	<b>40,8%</b>	<b>40,8%</b>	<b>46,8%</b>	<b>45,3%</b>	<b>25,8%</b>
<b>TOTALE</b>		<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

**Tabella 5.3 Quota di mercato dei primi 20 gruppi societari in termini di volumi di gas – Anno 2015**

Gruppo societario	Tipologia di Servizio	Domestici Inferiori 200.000 Smc	Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	Altri usi Inferiori a 50.000 Smc	Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc	TOTALE
ENI	MERCATO LIBERO	3,8%	14,0%	13,1%	8,7%	12,9%	7,2%
	SERVIZIO DI TUTELA	23,1%	3,6%	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	14,6%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>26,9%</b>	<b>17,6%</b>	<b>13,1%</b>	<b>8,7%</b>	<b>12,9%</b>	<b>21,8%</b>
ENEL	MERCATO LIBERO	11,8%	2,1%	9,1%	5,4%	5,0%	9,7%
	SERVIZIO DI TUTELA	5,6%	1,4%	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	3,6%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>17,4%</b>	<b>3,5%</b>	<b>9,1%</b>	<b>5,4%</b>	<b>5,0%</b>	<b>13,3%</b>
HERA	MERCATO LIBERO	2,1%	6,1%	4,7%	5,3%	2,7%	3,2%
	SERVIZIO DI TUTELA	3,0%	1,3%	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	2,0%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>5,1%</b>	<b>7,4%</b>	<b>4,7%</b>	<b>5,3%</b>	<b>2,7%</b>	<b>5,2%</b>
GDF SUEZ	MERCATO LIBERO	0,6%	0,1%	1,4%	1,1%	1,0%	0,8%
	SERVIZIO DI TUTELA	3,3%	0,6%	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	2,1%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>3,9%</b>	<b>0,7%</b>	<b>1,4%</b>	<b>1,1%</b>	<b>1,0%</b>	<b>2,8%</b>
IREN	MERCATO LIBERO	1,3%	2,7%	2,2%	2,4%	2,1%	1,8%
	SERVIZIO DI TUTELA	2,0%	1,7%	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	1,4%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>3,3%</b>	<b>4,4%</b>	<b>2,2%</b>	<b>2,4%</b>	<b>2,1%</b>	<b>3,1%</b>
A2A	MERCATO LIBERO	0,6%	3,1%	3,6%	3,9%	1,2%	2,2%
	SERVIZIO DI TUTELA	2,7%	3,5%	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	2,0%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>3,3%</b>	<b>6,6%</b>	<b>3,6%</b>	<b>3,9%</b>	<b>1,2%</b>	<b>3,6%</b>
E.ON	MERCATO LIBERO	0,1%	0,1%	2,2%	1,4%	3,6%	0,7%
	SERVIZIO DI TUTELA	2,8%	1,0%	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	1,8%

Gruppo societario	Tipologia di Servizio	Domestici Inferiori 200.000 Smc	Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	Altri usi Inferiori a 50.000 Smc	Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc	TOTALE
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>2,9%</b>	<b>1,1%</b>	<b>2,2%</b>	<b>1,4%</b>	<b>3,6%</b>	<b>2,5%</b>
ASCOPIAVE	MERCATO LIBERO	0,4%	0,6%	2,4%	2,4%	2,0%	1,0%
	SERVIZIO DI TUTELA	2,5%	0,5%	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	2,1%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>2,9%</b>	<b>1,1%</b>	<b>2,4%</b>	<b>2,4%</b>	<b>2,0%</b>	<b>2,6%</b>
EDISON	MERCATO LIBERO	1,8%	0,7%	2,5%	2,9%	1,6%	1,9%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,8%	0,2%	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	0,5%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>2,6%</b>	<b>0,9%</b>	<b>2,5%</b>	<b>2,9%</b>	<b>1,6%</b>	<b>2,4%</b>
GAS NATURAL SDG	MERCATO LIBERO	0,5%	0,3%	2,1%	0,6%	1,4%	1,1%
	SERVIZIO DI TUTELA	1,8%	0,1%	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	1,1%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>2,3%</b>	<b>0,4%</b>	<b>2,1%</b>	<b>0,6%</b>	<b>1,4%</b>	<b>1,9%</b>
ESTRA	MERCATO LIBERO	0,6%	0,4%	2,6%	3,8%	1,7%	1,7%
	SERVIZIO DI TUTELA	1,1%	0,3%	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	0,7%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>1,7%</b>	<b>0,7%</b>	<b>2,6%</b>	<b>3,8%</b>	<b>1,7%</b>	<b>1,9%</b>
EROGASMET	MERCATO LIBERO	0,8%	0,4%	0,9%	2,1%	0,3%	0,9%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,8%	0,5%	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	0,5%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>1,6%</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,9%</b>	<b>2,1%</b>	<b>0,3%</b>	<b>1,4%</b>
LINEA GROUP HOLDING	MERCATO LIBERO	0,1%	0,5%	0,8%	0,8%	1,3%	0,4%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,9%	0,3%	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	0,6%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>1,0%</b>	<b>0,8%</b>	<b>0,8%</b>	<b>0,8%</b>	<b>1,3%</b>	<b>1,0%</b>
ACEGAS-APS	MERCATO LIBERO	0,0%	0,8%	0,5%	0,3%	2,1%	0,3%
	SERVIZIO DI TUTELA	1,0%	0,6%	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	0,7%

Gruppo societario	Tipologia di Servizio	Domestici Inferiori 200.000 Smc	Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	Altri usi Inferiori a 50.000 Smc	Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc	TOTALE
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>1,0%</b>	<b>1,4%</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,3%</b>	<b>2,1%</b>	<b>0,9%</b>
GAS RIMINI	MERCATO LIBERO	0,2%	0,1%	1,0%	0,6%	0,2%	0,4%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,7%	0,2%	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	0,4%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,3%</b>	<b>1,0%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,8%</b>
EDMA	MERCATO LIBERO	0,2%	0,2%	0,8%	0,8%	0,2%	0,4%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,7%	0,1%	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	0,4%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,8%</b>	<b>0,8%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,8%</b>
GELSIA	MERCATO LIBERO	0,2%	0,1%	0,7%	0,6%	0,7%	0,3%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,7%	0,5%	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	0,5%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>0,9%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,7%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,7%</b>	<b>0,8%</b>
ENERXENIA	MERCATO LIBERO	0,2%	0,9%	0,8%	1,1%	0,4%	0,4%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,7%	0,8%	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	0,5%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>0,9%</b>	<b>1,7%</b>	<b>0,8%</b>	<b>1,1%</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,9%</b>
AGSM VERONA	MERCATO LIBERO	0,3%	0,3%	0,6%	0,6%	0,6%	0,4%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,5%	0,3%	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	0,3%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>0,8%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,7%</b>
ENERGEI	MERCATO LIBERO	0,1%	0,1%	0,5%	0,5%	0,4%	0,2%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,7%	0,2%	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	0,4%
	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>0,8%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,5%</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,7%</b>
<b>Altri Gruppi</b>	<b>TOTALE MERCATO</b>	<b>18,9%</b>	<b>48,7%</b>	<b>47,5%</b>	<b>54,7%</b>	<b>58,6%</b>	<b>30,9%</b>
<b>TOTALE</b>		<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO RETAIL

**Tabella 5.4 Indici di concentrazione in termini di volumi di gas e di punti di riconsegna per gruppo societario per i clienti che si approvvigionano sul mercato libero – Anni 2012 - 2015**

Mercato libero	Indici di concentrazione a livello nazionale											
	Clienti domestici				Altri clienti				Totale			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
<b>in termini di Volumi</b>												
<b>HHI</b>	1.654	1.877	1.647	1.998	605	659	878	838	861	1.017	1.040	1.095
<b>C1</b>	35,3%	39,0%	34,1%	40,9%	13,8%	12,2%	21,4%	21,9%	21,7%	24,7%	22,5%	24,3%
<b>C2</b>	47,6%	48,3%	48,5%	54,0%	24,9%	24,4%	33,8%	32,9%	31,8%	35,1%	39,1%	42,3%
<b>C3</b>	57,0%	57,5%	59,7%	61,3%	32,2%	35,9%	43,8%	41,5%	40,6%	44,4%	47,6%	50,3%
<b>in termini di PdR</b>												
<b>HHI</b>	1.672	1.704	1.811	1.996	835	835	1.245	1.344	1.484	1.530	1.591	1.758
<b>C1</b>	35,5%	36,6%	38,3%	40,9%	22,5%	21,2%	28,3%	30,3%	33,3%	34,3%	34,4%	36,8%
<b>C2</b>	47,8%	46,4%	50,4%	53,3%	32,9%	31,3%	44,6%	46,3%	44,5%	43,6%	49,4%	52,2%
<b>C3</b>	56,4%	55,6%	57,9%	61,5%	39,4%	39,3%	52,4%	54,1%	52,3%	52,2%	56,9%	60,3%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

**Tabella 5.5 Indici di concentrazione in termini di volumi di gas per gruppo societario per i clienti che si approvvigionano sul mercato libero – Anni 2012 - 2015**

Mercato libero	Indice di concentrazione HHI a livello regionale											
	Clienti domestici				Altri clienti				Totale			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
Abruzzo	3.167	3.230	3.374	4.141	2.449	2.240	2.279	2.594	2.769	2.814	2.745	1.988
Basilicata	4.464	3.939	3.946	4.192	2.649	2.603	3.286	2.750	3.387	3.327	3.182	2.188
Calabria	4.915	3.810	4.116	3.820	2.352	2.214	4.042	3.177	3.145	2.877	3.319	5.831
Campania	4.132	3.769	3.673	3.801	2.526	1.929	2.645	2.695	2.885	2.877	2.645	1.846
Emilia-Romagna	2.663	2.243	2.546	2.457	3.523	3.076	2.632	2.447	3.028	2.579	2.531	1.594
Friuli-Venezia Giulia	3.100	2.714	2.786	2.786	1.677	1.693	1.532	1.737	1.735	1.766	1.690	2.498
Lazio	2.485	2.193	2.221	2.410	2.096	2.364	3.545	3.084	1.716	1.892	2.460	6.609
Liguria	3.045	2.676	2.860	2.875	5.531	5.720	3.540	3.011	3.686	3.934	2.951	4.646
Lombardia	2.211	2.760	2.466	2.546	982	986	1.163	1.207	1.116	1.350	1.220	1.014
Marche	3.396	2.542	2.060	1.857	2.714	2.477	2.124	1.565	2.248	1.801	1.635	2.833
Molise	3.013	2.597	2.429	2.570	1.753	2.018	2.002	1.754	1.990	1.911	1.841	3.062
Piemonte	2.166	2.128	2.366	2.506	1.151	1.410	1.997	2.088	1.578	1.660	1.848	2.010
Puglia	3.096	3.491	3.801	4.133	2.350	2.085	1.742	2.995	2.716	2.828	2.445	3.628
Sicilia	3.213	2.611	2.784	2.861	2.170	2.322	2.189	2.274	2.473	2.329	2.209	3.047
Toscana	4.095	4.070	3.460	2.857	4.330	4.039	3.059	2.308	4.307	3.923	3.023	2.636
Trentino-Alto Adige	3.805	4.186	3.448	3.621	7.134	8.492	5.273	5.442	7.526	7.623	4.993	8.860
Umbria	2.016	2.465	2.930	3.487	1.875	1.864	2.094	2.532	1.976	2.105	2.433	2.422
Valle d'Aosta	4.015	2.872	5.348	5.962	4.658	5.808	7.287	7.524	3.730	4.671	7.022	5.545
Veneto	2.674	2.157	1.948	1.955	1.380	1.258	1.211	1.026	1.292	1.247	1.158	1.026
ITALIA	1.654	1.877	1.647	1.998	605	659	878	1.095	861	1.017	1.040	927

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

Dalla precedente tabella emerge la conferma che, anche per il biennio 2014-15, per tutte le tipologie di clientela il grado di concentrazione a livello regionale è significativamente superiore a quello rilevato su base nazionale. In particolare, emerge come in ciascuna regione alcuni venditori detengono quote di mercato significative. Tuttavia poiché i venditori principali nelle varie regioni sono diversi, su base nazionale ciascuno di essi detiene una quota più bassa di quella detenuta nella regione in cui è prevalente.

La Tabella 5.6 fornisce informazioni circa la presenza territoriale degli operatori che risultando, in una o più regioni, tra i primi quattro operatori.

La Tabella 5.7 mette a confronto per gli anni 2012 e 2015, distinguendo tra clienti domestici e altri clienti:

- il numero di regioni in cui la quota delle vendite detenuta da venditori storici <sup>85</sup> supera, rispettivamente, il 50% e il 75%;
- la percentuale del gas consumato in tali regioni rispetto al totale nazionale.

Entrambe le suddette tabelle si riferiscono al solo campione del monitoraggio *retail*.

**Tabella 5.6 Distribuzione regionale dei gruppi societari che risultano tra i primi 4 venditori del mercato libero in almeno una regione – Anni 2012 - 2015**

	Complessivo (mercato libero + Servizio di tutela)			
	2012	2013	2014	2015
da 1 a 4 regioni	21	22	21	27
da 5 a 9 regioni	2	2	1	1
da 10 a 14 regioni	-	-	-	-
da 15 a 19 regioni	2	2	2	2
<b>Totale</b>	<b>25</b>	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>30</b>

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

<sup>85</sup> Come già indicato nel capitolo 1, per venditori storici si intende l'insieme dei venditori integrati con un distributore di gas operante nella regione e venditori che sono stati integrati con distributore di gas operante nella regione (questa categoria comprende fornitori parte di un gruppo che precedentemente controllava un distributore di gas operante nella regione, successivamente ceduto ad una impresa che non opera nell'attività di vendita di gas).

**Tabella 5.7 Numero di regioni in cui la quota di mercato dei venditori storici è maggiore del 50% e del 75% e quota dei consumi di tali regioni sul totale nazionale – confronto 2012 – 2015**

Tipologia di utenti	N° regioni con quota di mercato dei fornitori storici maggiore del 50%		Peso, rispetto al consumo nazionale, delle regioni in cui la quota di mercato dei fornitori storici è maggiore del 50%		N° regioni con quota di mercato dei fornitori storici maggiore del 75%		Peso, rispetto al consumo nazionale, delle regioni in cui la quota di mercato dei fornitori storici è maggiore del 75%	
	2012	2015	2012	2015	2012	2015	2012	2015
<b>In termini di energia</b>								
<b>Domestici Inferiori 200.000 Smc</b>	17	18	97,9%	97,1%	14	18	89,4%	97,1%
<b>NON DOMESTICI</b>	18	18	98,9%	97,0%	14	13	97,2%	66,8%
<b>TUTTE LE TIPOLOGIE</b>	19	18	100,0%	97,1%	13	17	88,8%	96,7%
<b>In termini di PdR</b>								
<b>Domestici Inferiori 200.000 Smc</b>	17	18	97,9%	97,5%	12	17	81,4%	94,8%
<b>NON DOMESTICI</b>	18	18	100,0%	96,5%	16	18	98,5%	94,9%
<b>TUTTE LE TIPOLOGIE</b>	17	18	97,6%	97,3%	12	18	82,7%	94,9%

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG.

I seguenti grafici dal Grafico 5.1 al Grafico 5.5, mostrano l'evoluzione dell'offerta di gas naturale nel mercato libero, come rappresentata dal campione del monitoraggio *retail*, raggruppandone i gruppi societari nei seguenti cluster:

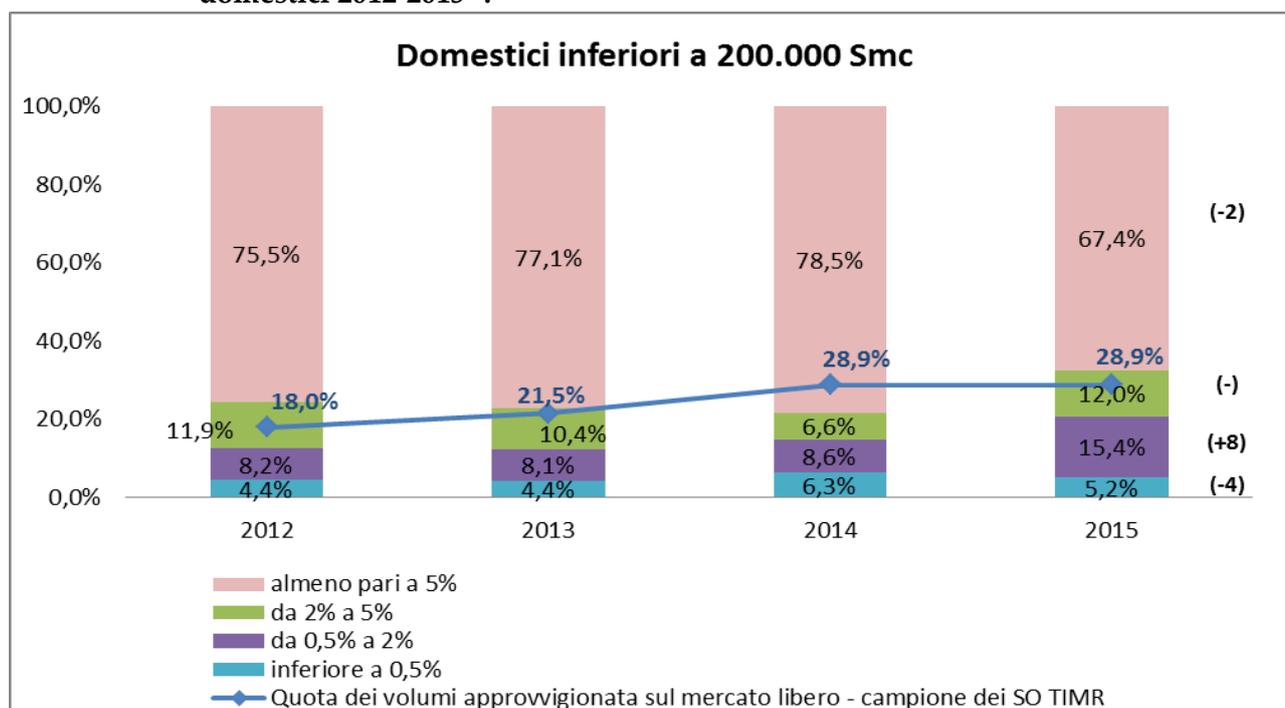
- operatori di grande dimensione – con quota di mercato almeno pari a 5%;
- operatori di dimensione medio grande – con quota di mercato da 2% a 5%;
- operatori di dimensione medio piccola – con quota di mercato da 0,5% a 2%;
- operatori di piccola dimensione – con quota di mercato inferiore a 0,5%;

Si precisa che a differenza di quanto riportato al capitolo 4 per il settore elettrico, in ciascun anno tali cluster includono esclusivamente i gruppi societari che rientrano nel campione del monitoraggio *retail*. Le relative quote di mercato sono pertanto calcolate rispetto ai volumi di gas forniti nel mercato libero esclusivamente da tali soggetti. In merito alla valutazione della concentrazione nel mercato libero nel settore del gas naturale, si segnala che il campione del monitoraggio *retail* risulta particolarmente rappresentativo ma offre una rappresentatività minore per le tipologie di clienti non domestici. Rispetto al totale dei clienti finali, infatti, il campione copre una parte molto rappresentativa (90% nel 2015) della popolazione dei punti esistenti. Dal punto di vista dei volumi di gas forniti il campione conferma tale livello di significatività solo con riferimento ai clienti domestici. Includendo nel 2015 il 90% del gas prelevato da tutti i clienti domestici e il 60% di quello prelevato dai non domestici. Tali livelli di rappresentatività permettono comunque di valutare correttamente le dinamiche concorrenziali tra venditori con più di 50.000 clienti e la loro evoluzione nel tempo.

Inoltre, i suddetti grafici riportano anche:

- la quota parte di volumi forniti nel mercato libero dai gruppi del campione del monitoraggio *retail* rispetto al totale del gas fornito all'interna popolazione dei clienti finali in ciascun anno (linea in blu)<sup>86</sup>;
- la variazione del numero dei gruppi societari che compongono i suddetti cluster tra il 2012 e il 2015 (valori tra parentesi a destra della colonna relativa al 2015).

**Grafico 5.1 Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster – Clienti domestici inferiori a 200.000 Smc**<sup>87</sup>.

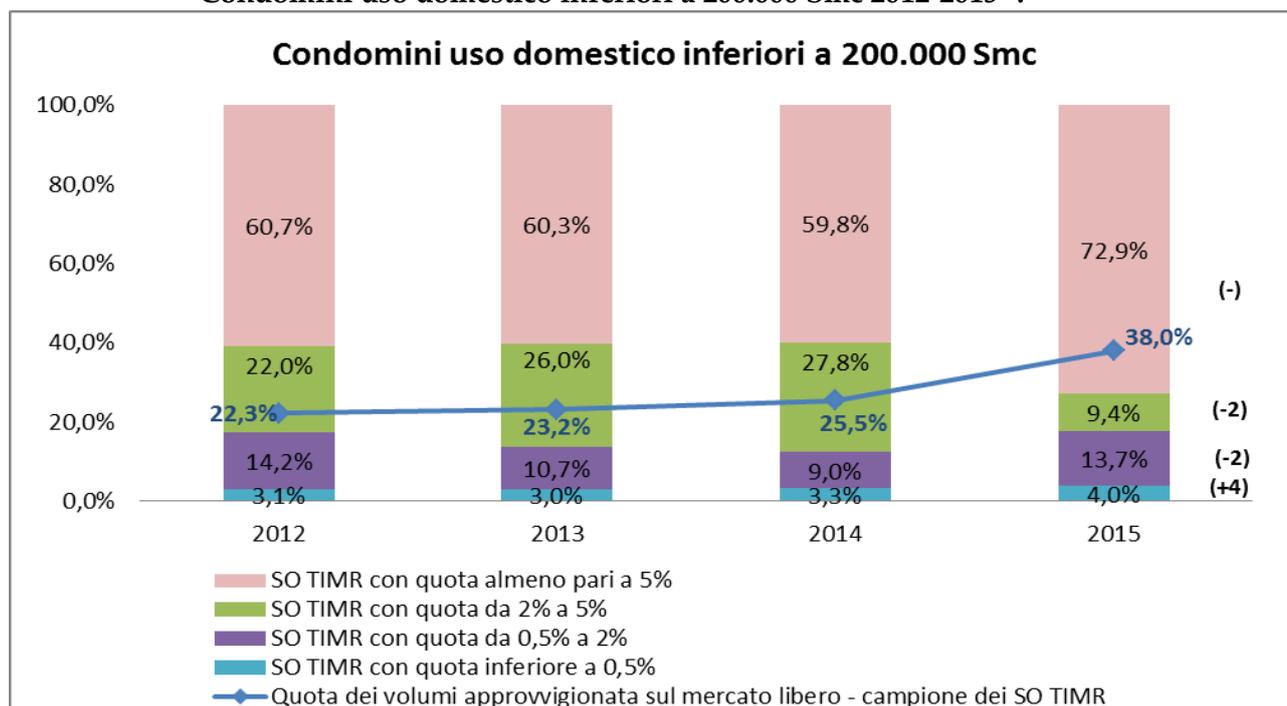


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG

<sup>86</sup> I valori riportati in merito, pertanto, non coincidono con quelli del Grafico 3.4 che invece riportano il peso del mercato libero rispetto al solo campione del monitoraggio *retail*.

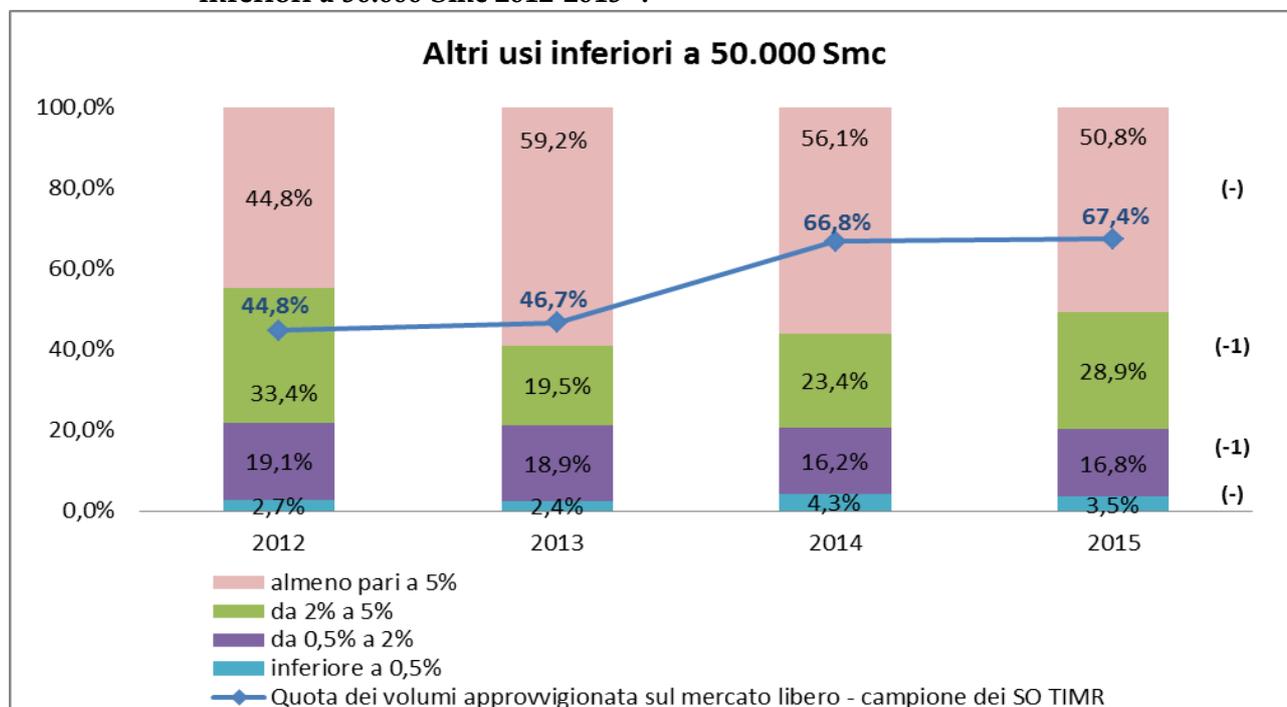
<sup>87</sup> Nei successivi Grafico 5.1, Grafico 5.2, Grafico 5.3, Grafico 5.4 e Grafico 5.5, i valori tra parentesi a destra delle colonne 2015 rappresentano la variazione tra il 2012 e il 2015 del numero di gruppi che formano i singoli cluster. A differenza di quanto riportato nel capitolo 4 per il settore elettrico, in cima alle colonne dei singoli anni non viene indicata la numerosità dei gruppi attivi nella fornitura sul mercato libero nel singolo anno, in quanto l'analisi per il settore gas si riferisce al solo campione dei Soggetti Obbligati TIMR.

**Grafico 5.2 Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster – Condomini uso domestico inferiori a 200.000 Smc 2012-2015<sup>88</sup>.**



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG

**Grafico 5.3 Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster – Altri usi inferiori a 50.000 Smc 2012-2015<sup>89</sup>.**

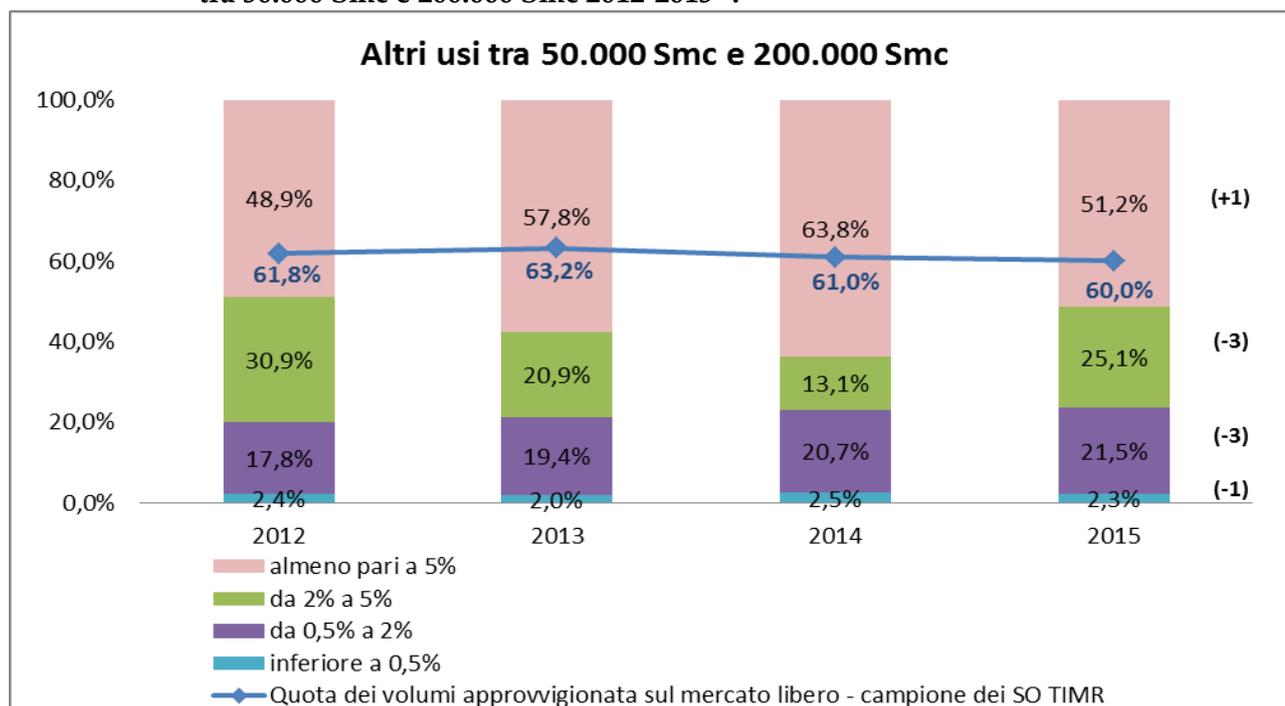


Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG

<sup>88</sup> Vedi nota 87.

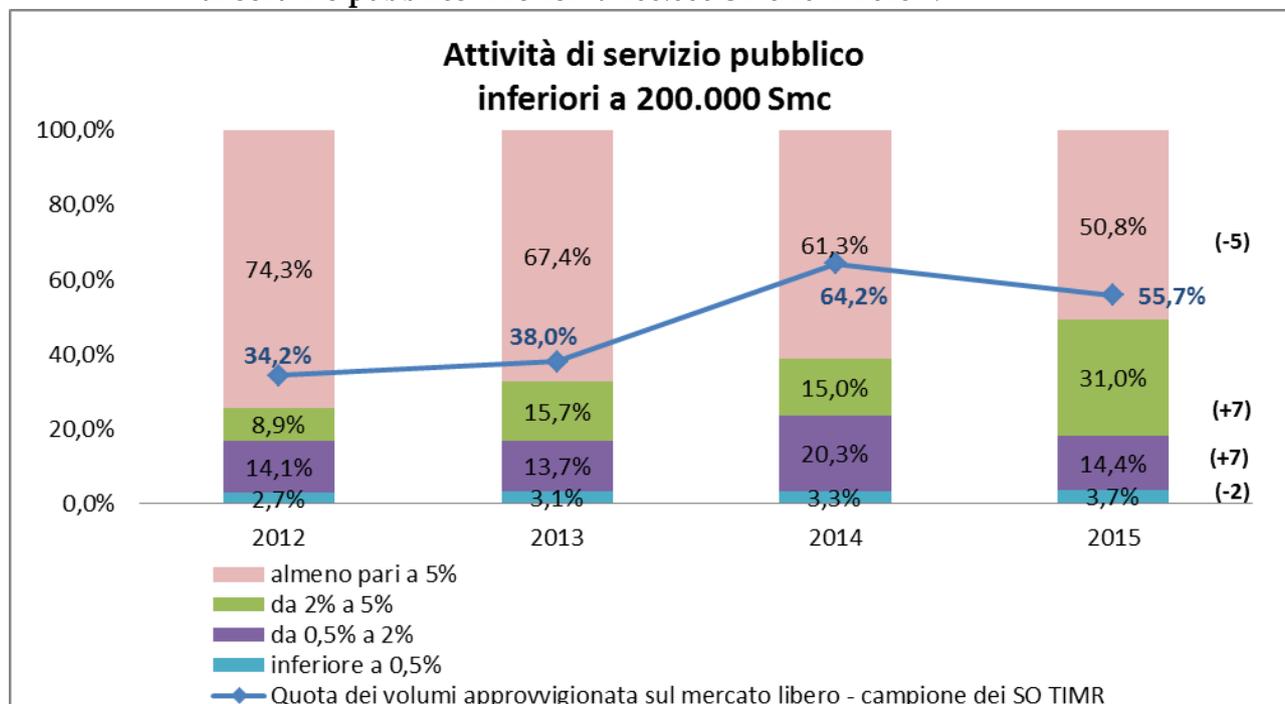
<sup>89</sup> Vedi nota 87.

**Grafico 5.4** Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster – Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc 2012-2015<sup>90</sup>.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG

**Grafico 5.5** Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster – Attività di servizio pubblico inferiori a 200.000 Smc 2012-2015<sup>91</sup>.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG

<sup>90</sup> Vedi nota 87.

<sup>91</sup> Vedi nota 87.

Al fine di valutare correttamente la dinamica concorrenziale che si esprime nel mercato al dettaglio di gas naturale è necessario considerare anche la pressione concorrenziale che i gruppi societari che non fanno parte del campione del monitoraggio *retail* esercita sul campione stesso. A tal fine viene riportata nella Tabella 5.8 l'evoluzione della quota di mercato complessiva dei soggetti che non rientrano nel campione, con riferimento al gas fornito sia nel mercato libero che nel Servizio di tutela.

**Tabella 5.8 Evoluzione della quota di mercato complessiva in termini di gas dei gruppi societari che non rientrano nel campione – 2012-2015**

Evoluzione quota complessiva operatori extra campione (complessivo LIB+TUT)	2012	2013	2014	2015
Clienti domestici	9,6%	9,0%	8,9%	10,2%
Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	25,6%	31,4%	35,5%	42,1%
Altri usi Inferiori a 50.000 Smc	24,4%	27,4%	33,2%	32,6%
Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc	38,2%	36,8%	39,0%	40,0%
Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc	20,8%	21,8%	35,8%	44,3%

## 5.2. *PASSAGGI TRA MODALITÀ DI FORNITURA*

Come per il mercato dell'energia elettrica, al fine di valutare l'intensità delle dinamiche concorrenziali nel settore della vendita di gas naturale, è necessario considerare anche la frequenza dei passaggi tra modalità di fornitura con riferimento ai clienti finali serviti dai Soggetti Obbligati TIMR (Tabella 5.9). Per ciascuna tipologia di cliente, i passaggi sono calcolati rispetto al numero di clienti attivi e rispetto al numero totale di passaggi rilevati. In Appendice (sezione 2.1) sono riportate, a livello grafico, le medesime informazioni, differenziate secondo un dettaglio regionale.

**Tabella 5.9 Passaggi dei clienti finali – Anni 2012 - 2015**

	Clienti domestici		Condomini uso domestico		Altri usi Inferiori a 50.000 Smc/anno		Altri usi 50.000-200.000 Smc/anno		Attività di servizio pubblico	
	Rispetto a clienti domestici attivi	Rispetto a totale passaggi domestici	Rispetto a clienti condominio uso domestico attivi	Rispetto a totale passaggi condominio uso domestico	Rispetto a clienti Altri usi < 50.000 Smc/anno attivi	Rispetto a totale passaggi Altri usi < 50.000 Smc/anno	Rispetto a clienti Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc/anno attivi	Rispetto a totale passaggi Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc/anno	Rispetto a clienti Attività di servizio pubblico attivi	Rispetto a totale passaggi Attività di servizio pubblico
<b>CLIENTI CHE HANNO CAMBIATO FORNITORE</b>										
2012	5,2%	66,8%	6,5%	66,6%	7,5%	100,0%	21,6%	100,0%	11,5%	100,0%
2013	6,5%	52,4%	7,3%	49,3%	10,5%	100,0%	25,7%	100,0%	17,8%	100,0%
2014	7,9%	61,9%	9,0%	53,6%	12,3%	100,0%	24,6%	100,0%	18,4%	100,0%
2015	7,7%	60,0%	10,5%	63,6%	13,3%	100,0%	26,3%	100,0%	20,4%	100,0%
Δ 2013-2012	+1,4%	-14,4%	0,8%	-17,3%	+3,0%	0,0%	+4,1%	0,0%	+6,3%	0,0%
Δ 2014-2013	+1,4%	+9,5%	+1,7%	+4,3%	+1,8%	0,0%	-1,1%	0,0%	+0,6%	0,0%
Δ 2015-2014	-0,2%	-1,9%	1,6%	10,0%	+0,9%	0,0%	+1,6%	0,0%	+2,0%	0,0%
<b>RINEGOZIAZIONI (*)</b>										
2012	2,6%	33,2%	3,3%	33,4%	--	--	--	--	--	--
2013	5,9%	47,6%	7,5%	50,7%	--	--	--	--	--	--
2014	4,9%	38,1%	7,8%	46,4%	--	--	--	--	--	--
2015	5,1%	40,0%	6,0%	36,4%	--	--	--	--	--	--
Δ 2013-2012	+3,4%	+14,4%	+4,2%	+17,3%	--	--	--	--	--	--
Δ 2014-2013	-1,1%	-9,5%	+0,3%	-4,3%	--	--	--	--	--	--
Δ 2015-2014	+0,2%	+1,9%	-1,7%	-10,0%	--	--	--	--	--	--
<b>DI CUI: RINEGOZIAZIONI IN USCITA DAL SERVIZIO DI TUTELA</b>										
2012	1,1%	14,8%	1,0%	10,4%	--	--	--	--	--	--
2013	2,8%	22,2%	1,9%	13,0%	--	--	--	--	--	--
2014	2,3%	17,7%	1,1%	6,4%	--	--	--	--	--	--
2015	1,9%	14,9%	1,6%	9,6%	--	--	--	--	--	--
Δ 2013-2012	+1,6%	+7,3%	+0,9%	+2,5%	--	--	--	--	--	--
Δ 2014-2013	-0,5%	-4,4%	-0,8%	-6,5%	--	--	--	--	--	--
Δ 2015-2014	-0,4%	-2,9%	0,5%	3,2%	--	--	--	--	--	--
<b>TOTALE PASSAGGI</b>										
2012	7,7%	100,0%	9,8%	100,0%	7,5%	100,0%	21,6%	100,0%	11,5%	100,0%
2013	12,5%	100,0%	14,7%	100,0%	10,5%	100,0%	25,7%	100,0%	17,8%	100,0%
2014	12,8%	100,0%	16,7%	100,0%	12,3%	100,0%	24,6%	100,0%	18,4%	100,0%
2015	12,8%	100,0%	16,6%	100,0%	13,3%	100,0%	26,3%	100,0%	20,4%	100,0%
Δ 2013-2012	+4,7%	0,0%	+5,0%	0,0%	+3,0%	0,0%	+4,1%	0,0%	+6,3%	0,0%
Δ 2014-2013	+0,3%	0,0%	+2,0%	0,0%	+1,8%	0,0%	-1,1%	0,0%	+0,6%	0,0%
Δ 2015-2014	0,0%	0,0%	-0,2%	0,0%	+0,9%	0,0%	+1,6%	0,0%	+2,0%	0,0%

(\*) Il dato relativo alle rinegoziazioni è raccolto solo con riferimento ai clienti domestici.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

### 5.3. OFFERTE E PREZZI

Anche con riferimento al gas naturale, in merito ai prodotti offerti alla clientela sono inclusi nel *monitoraggio retail* i seguenti tipi dati:

- le informazioni reperibili nel TrovaOfferte<sup>92</sup> e disponibili per i soli clienti domestici;
- le informazioni comunicate trimestralmente da tutti i venditori all’Autorità in merito ai prezzi medi praticati ai clienti finali domestici e non domestici con consumo annuo inferiore ai 200.000 Smc.

La Tabella 5.10 riporta un’indicazione di sintesi del numero delle offerte per il gas naturale visualizzate nel TrovaOfferte<sup>93</sup> effettuando una ricerca per il profilo del cliente domestico tipo<sup>94</sup> a marzo e ottobre degli anni dal 2012 al 2015.

Un raffronto della spesa minima, media e massima, al lordo delle imposte, rilevata per ciascun anno del quadriennio 2012-2015 nei due mesi in cui è stata effettuata la ricerca per il cliente domestico tipo come sopra identificato, è fornito dalla Tabella 5.11<sup>95</sup>.

**Tabella 5.10 Numero di offerte e loro caratteristiche – Anni 2012 - 2015**

	2012			2013			2014			2015		
	Prezzo variabile	Prezzo bloccato	Totale									
<b>Marzo</b>	2	9	11	4	11	15	3	13	16	6	16	22
<b>Ottobre</b>	3	10	13	2	14	16	6	16	22	5	20	25

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL’AMBITO DEL TROVAOFFERTE.

<sup>92</sup> Per una descrizione del TrovaOfferte vedi nota 61. Per il gas naturale il TrovaOfferte presenta caratteristiche e funzionalità del tutto simili a quelle relative al settore dell’energia elettrica e descritte alla sezione 4.3, cui si rimanda per informazioni di maggiore dettaglio.

<sup>93</sup> Per una descrizione delle informazioni consultabili attraverso il TrovaOfferte vedi nota 62.

<sup>94</sup> Per “cliente domestico tipo” si intende un cliente con consumi di gas naturale pari a 1.400 Smc/anno e ubicazione della fornitura nella città di Roma.

<sup>95</sup> Le offerte a prezzo variabile sono costituite, di norma, da offerte a sconto rispetto al prezzo della componente materia prima gas definito dall’Autorità per il servizio di tutela e solo una quota minore prevede corrispettivi per tale componente indicizzati secondo criteri diversi. Occorre precisare peraltro che la spesa per le offerte a prezzo variabile viene calcolata ipotizzando che il valore delle componenti che non sono, in base all’offerta, prefissate per l’intera durata contrattuale, assumano un valore che per i dodici mesi successivi risulta pari a quello vigente alla data in cui viene effettuata l’interrogazione del TrovaOfferte. Ciò significa che non vengono prese in considerazione le variazioni future di alcune voci che concorrono alla definizione del prezzo finale. Pertanto la spesa così calcolata, in base alla quale vengono ordinate tutte le offerte nel TrovaOfferte nella pagina dei risultati, risulta essere in realtà una spesa stimata e non coincide con la spesa annua effettiva del cliente che sottoscrive tali condizioni economiche. La metodologia di calcolo della spesa annua appena illustrata è applicata anche per la quantificazione della spesa in servizio di tutela, il cui prezzo viene aggiornato trimestralmente dall’Autorità.

**Tabella 5.11 Confronto della spesa in base al TrovaOfferte (valori in euro) – Anni 2012 - 2015**

		Offerte a prezzo variabile				Offerte a prezzo bloccato			
		2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
<b>Spesa massima</b>	<b>Marzo</b>	1.340,3	1.433,0	1.338,5	1.285,8	1.493,4	1.581,4	1.479,8	1.350,2
	<b>Ottobre</b>	1.406,8	1.339,4	1.301,1	1.310,9	1.581,4	1.595,5	1.416,8	1.426,3
<b>Spesa media</b>	<b>Marzo</b>	1.337,5	1.420,5	1.327,2	1.261,0	1.391,8	1.430,9	1.355,5	1.258,3
	<b>Ottobre</b>	1.394,7	1.334,0	1.280,2	1.233,6	1.424,4	1.394,2	1.297,2	1.277,3
<b>Spesa minima</b>	<b>Marzo</b>	1.334,7	1.390,5	1.315,7	1.197,3	1.278,5	1.322,0	1.215,7	1.175,2
	<b>Ottobre</b>	1.376,7	1.328,6	1.260,3	1.156,7	1.295,0	1.236,6	1.187,6	1.158,9

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEL TROVAOFFERTE

### **FOCUS BOX 2**

Rispetto alle informazioni desumibili dal TrovaOfferte, le offerte che prevedono un prezzo bloccato per la componente a copertura del costo della materia prima di gas naturale, in maniera analoga a quanto illustrato nel FOCUS BOX 1 per il settore elettrico, sono state oggetto di specifici approfondimenti.

È stato in particolare stimato il differenziale ottenuto dai venditori in cambio dell'applicazione ai clienti finali di un prezzo di fornitura fisso per i successivi 12 mesi a fronte della variabilità dei prezzi all'ingrosso del gas naturale (di seguito: differenziale per le offerte a prezzo fisso).

Ai fini del calcolo del differenziale per le offerte a prezzo fisso è stato confrontato il prezzo *forward* per l'acquisto del gas naturale al PSV, definito sulla base delle quotazioni disponibili al momento di formulazione dell'offerta, e la componente a copertura dei costi della materia prima gas naturale nelle offerte a prezzo fisso praticate ai clienti finali. Si noti che la stima del differenziale per le offerte a prezzo fisso così ottenuta non tiene conto del consueto margine sull'attività di vendita (che copre i costi di commercializzazione al dettaglio e la relativa remunerazione). Quest'ultimo infatti sembra trovare copertura attraverso una specifica componente che i clienti finali che sottoscrivono offerte a prezzo fisso, nella generalità dei casi esaminati, continuano a pagare (nella maggior parte delle offerte analizzate viene infatti applicata la componente QVD a un livello pari a quanto determinato dall'Autorità per il Servizio di tutela).

Pertanto il differenziale per le offerte a prezzo fisso qui calcolato sembra rappresentare quanto ottenuto dalla "rivendita" ai consumatori finali del solo servizio di stabilizzazione del prezzo a fronte della volatilità dei prezzi all'ingrosso. Nell'ambito di questa rappresentazione occorre tuttavia considerare che il prezzo offerto dai venditori tiene normalmente conto anche delle condizioni economiche del Servizio di tutela, quale alternativa sempre disponibile al cliente finale domestico<sup>96</sup>.

Inoltre, occorre altresì considerare che:

- a) il differenziale per le offerte a prezzo fisso calcolato secondo quanto sopra indicato include il costo di eventuali prestazioni ulteriori rispetto alla somministrazione di gas naturale, quali ad esempio i già ricordati servizi aggiuntivi;

<sup>96</sup> Al riguardo, si ricorda che le condizioni economiche del Servizio di tutela fino alla fine del mese di settembre 2013 sono state determinate prendendo a riferimento il prezzo di un paniere di prodotti composto in parte da contratti di approvvigionamento del gas di lungo periodo (contratti di importazione pluriennale) e in parte da contratti negoziati sul mercato spot.

b) il costo di approvvigionamento del gas a prezzo fisso considerato ai fini del calcolo del suddetto differenziale si riferisce a un profilo temporale di prelievo costante, ove il prelievo dei clienti è generalmente variabile nel tempo, il che può rendere il servizio di stabilizzazione del prezzo più costoso per il venditore. In tale ambito, inoltre deve essere considerata la possibilità del cliente finale di poter “uscire” dalla fornitura in tempi piuttosto brevi a fronte di una copertura sottoscritta dal venditore di durata tendenzialmente annuale.

La seguente tabella riporta il differenziale per le offerte a prezzo fisso così come calcolato sulla base delle offerte pubblicate nel TrovaOfferte. L’analisi considera sia offerte sottoscrivibili solo *online* sia offerte sottoscrivibili mediante gli altri canali di vendita, di norma più diffusi e utilizzati. Inoltre sono considerate unicamente offerte che prevedono un prezzo bloccato per un periodo di 12 mesi.

La tabella evidenzia come il differenziale per le offerte a prezzo fisso varia significativamente in funzione del canale di vendita prescelto ed esibisce una dinamica altalenante nel quadriennio considerato. Si evidenzia come tale differenziale risulta significativamente più elevato per le offerte sottoscrivibili tramite altri canali di vendita (in particolare negli ultimi due anni analizzati risulta in media 8 volte superiore a quello pagato per le offerte sottoscrivibili *online*).

Differenziale per le offerte a prezzo fisso (prezzo bloccato per 12 mesi)	mar-12 ott-12		mar-13 ott-13		mar-14 ott-14		mar-15 ott-15	
canale di vendita <i>online</i>	-2%	+9%	+14%	+2%	+6%	-6%	+1%	+8%
n° offerte	3	3	3	3	3	5	5	5
altro canale di vendita	+24%	+42%	+43%	+39%	+30%	+19%	+30%	+43%
n° offerte	2	3	3	2	4	5	5	5

Come indicato nella sezione 4.3, non sono pubblicate le tabelle afferenti al confronto tra i prezzi medi (al netto delle imposte) praticati sul mercato libero e nel Servizio di tutela nei confronti dei clienti domestici e ai condomini uso domestico (a differenza di quanto riportato nel Rapporto 2012-13), in quanto si ritiene, per le motivazioni dettagliate nella suddetta sezione che i dati non risultano tra loro comparabili.

#### 5.4. LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

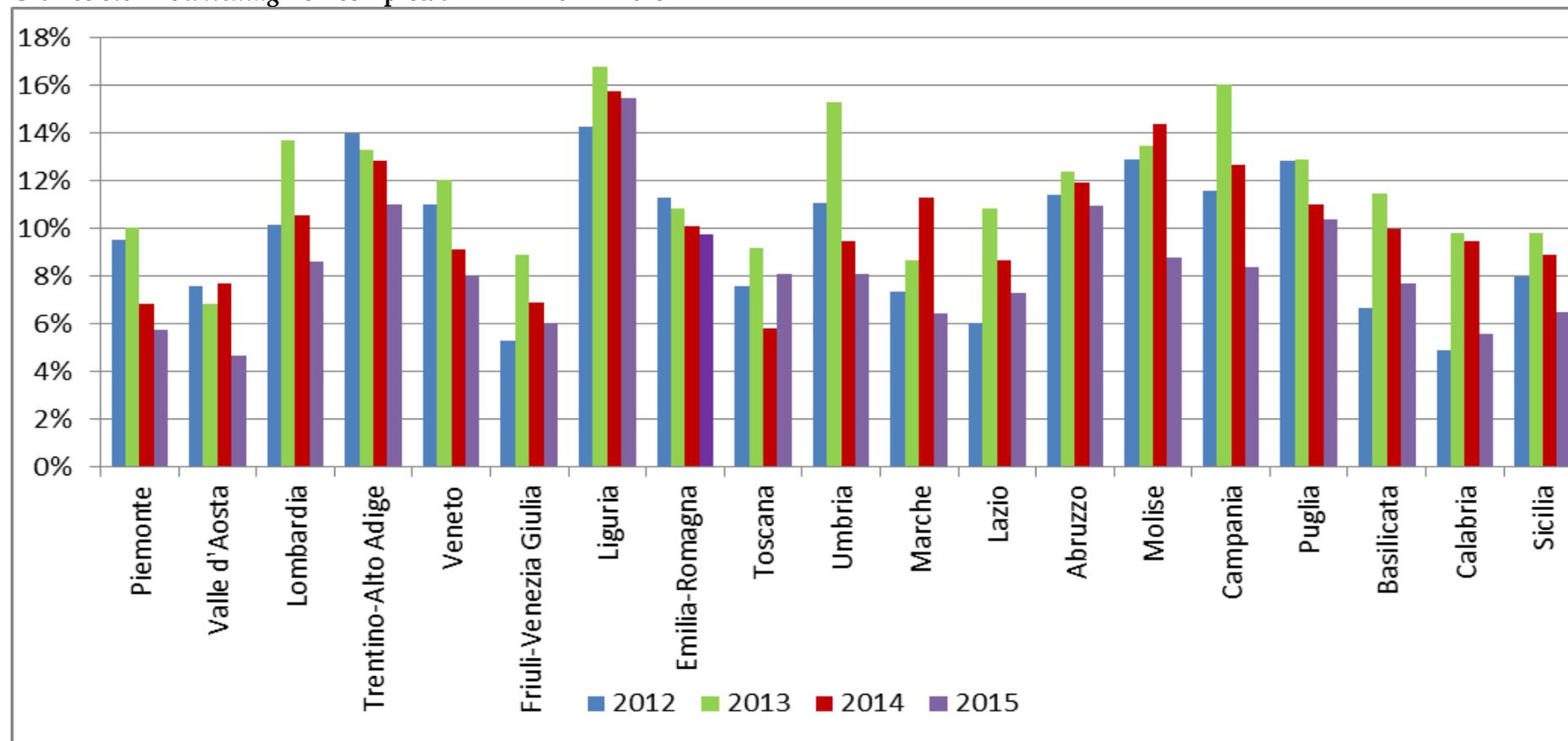
In questa sezione vengono discussi, parimenti a quanto già effettuato per il settore elettrico, gli indicatori di qualità del servizio afferenti ad attività che concorrono a determinare l’esperienza dei clienti. Tra le sopramenzionate attività vengono considerate le informazioni circa gli *switching* non completati (si ricorda che, al momento, l’informazione è disponibile con esclusivo riferimento al settore del gas naturale), la messa a disposizione dei dati di misura nel caso di cambio di fornitore, i servizi di vendita e i servizi di distribuzione.

##### a. SWITCHING NON COMPLETATI

Questo indicatore è descritto nella presente area tematica in quanto contribuisce a determinare la potenziale insoddisfazione del cliente finale nell’ambito del processo di *switching* nonché, analogamente a quanto rappresentato dall’indicatore indisponibilità delle misure di *switching* entro

le tempistiche descritto di seguito, la presenza di eventuali barriere all'entrata e il grado di efficienza delle imprese di distribuzione.

Grafico 5.6 *Switching non completati* – Anni 2012 – 2015



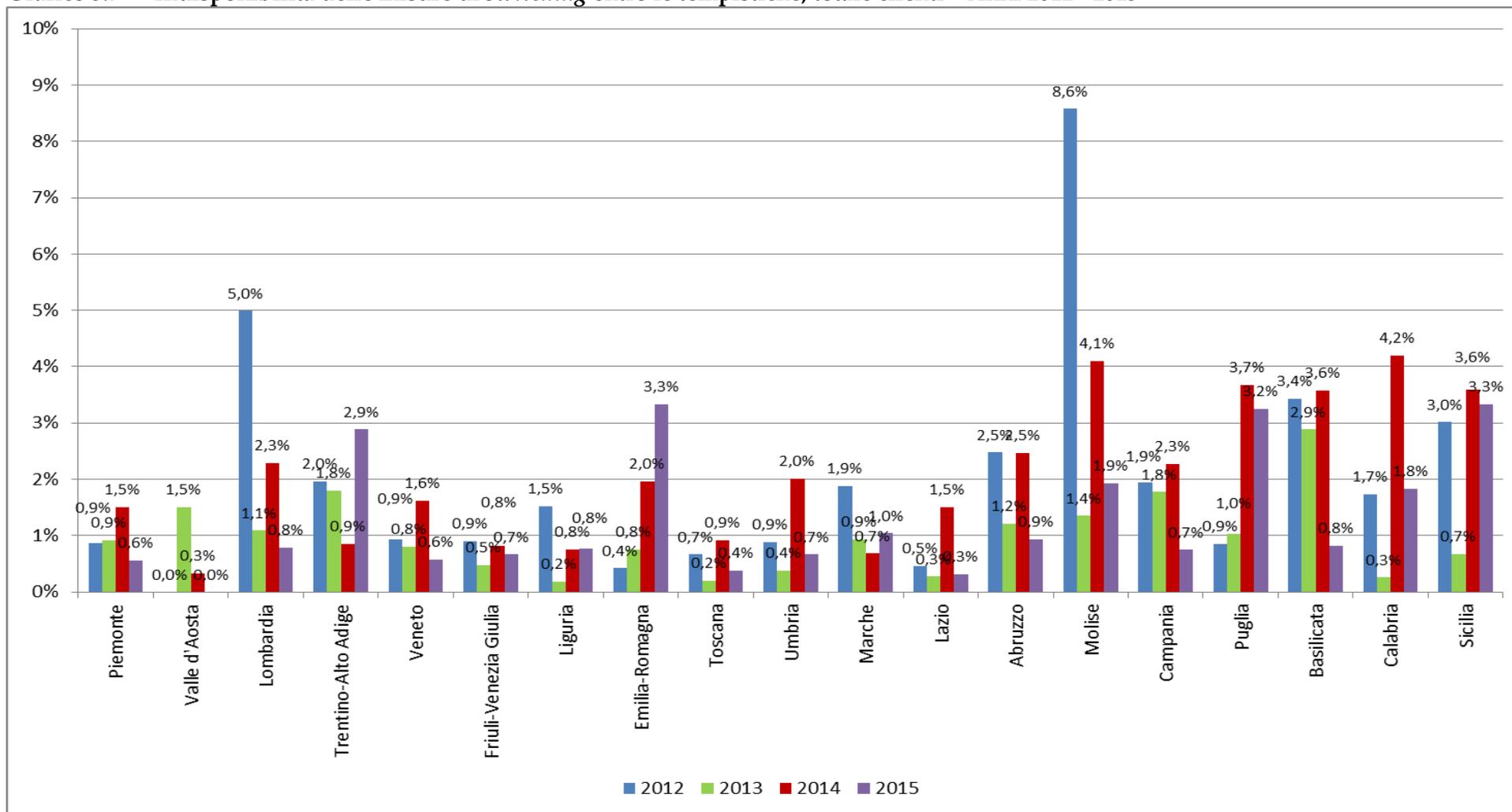
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

L'indicatore relativo agli *switching non completati* ha assunto a partire dal 2012 un andamento altalenante passando, in media, dal 9,7% (2012), allo 11,9% (2013), al 9,5% (2014), al 8,5% (2015).

#### **b. INDISPONIBILITÀ DELLE MISURE DI SWITCHING ENTRO LE TEMPISTICHE**

Come più ampiamente argomentato nella parte relativa al settore elettrico, l'indicatore *indisponibilità delle misure di switching entro le tempistiche* è stato considerato nella presente area tematica in quanto contribuisce a determinare la potenziale soddisfazione del cliente finale nell'ambito del processo di *switching*, nonché la presenza di eventuali barriere all'entrata e il grado di efficienza delle imprese di distribuzione.

**Grafico 5.7 Indisponibilità delle misure di *switching* entro le tempistiche, totale clienti – Anni 2012 - 2015**



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

L'indicatore relativo all'indisponibilità delle misure di *switching* entro le tempistiche ha assunto a partire dal 2012 un andamento altalenante passando, in media, dal 1,9% (2012), allo 0,8% (2013), al 2,0% (2014), al 1,2% (2015).

### c. CUSTOMER SATISFACTION

Gli indicatori relativi alla *customer satisfaction* forniscono informazioni relative alla qualità dei servizi di vendita e dei servizi telefonici offerti ai clienti finali, con particolare riguardo alla numerosità delle comunicazioni presentate dai clienti finali, alla loro gestione da parte dei venditori e delle prestazioni relative al servizio di *call center* messo a disposizione dei clienti finali

#### *Indicatori di qualità dei servizi di vendita*

Un'indicazione rilevante circa il grado di soddisfazione dei clienti finali rispetto al servizio che ricevono è fornita dai reclami che i medesimi clienti inoltrano nei confronti dei propri fornitori. In Appendice (sezione 2.2) viene riportata la tabella relativa all'incidenza dei reclami per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore.

**Tabella 5.12 Numero di reclami, clienti in bassa pressione – Anni 2012 - 2015<sup>97</sup>**

	Mercato libero	Servizio di tutela
2012	73.667	91.330
2013	87.519	98.032
2014	103.685	83.949
2015	82.663	70.352
Δ 2013-2012	+18,8%	+7,3%
Δ 2014-2013	+18,5%	-14,4%
Δ 2015-2014	-20,3%	-16,2%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

La successiva Tabella 5.13 riporta un indicatore della reclusività dei clienti finali, intesa come rapporto tra il numero di reclami e il numero di clienti serviti.

Un dettaglio relativo al numero di reclami ricevuti dallo Sportello distinti per mercato di riferimento è riportato nella sezione 2.2 dell'Appendice.

**Tabella 5.13 Reclusività dei clienti finali – Anni 2012 - 2015**

	Mercato libero	Servizio di tutela
2012	2,5%	0,6%
2013	2,2%	0,8%
2014	2,0%	0,7%
2015	1,4%	0,6%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

La seguente Tabella 5.14 riporta, distintamente per il mercato libero e per il Servizio di tutela, l'incidenza di ciascun argomento rispetto al totale dei reclami ricevuti. In particolare nella Tabella 5.14 sono messi in evidenza i reclami relativi alle tematiche più rilevanti per il cliente finale nei confronti del mercato libero; la voce "altro" contiene tematiche differenti quali ad esempio i reclami relativi al bonus elettrico e i reclami relativi a problematiche riguardanti la qualità tecnica, di competenza dell'impresa distributrice. L'argomento più comune di reclamo, sia con riferimento al mercato libero che al Servizio di tutela, è la fatturazione, comprendente di norma le

<sup>97</sup> Con riferimento al 2014 sono in corso approfondimenti in merito ai dati comunicati da un operatore.

problematiche relative alle letture (in particolare letture di *switching*), alle autoletture, ai conguagli, alla trasparenza dei documenti di fatturazione, alla periodicità di invio delle fatture, ai pagamenti e alle rateizzazioni. La voce mercato è invece relativa alle problematiche inerenti il cambio di fornitore, l'applicazione del Codice di Condotta Commerciale e la doppia fatturazione; tale materia non è rilevante per il Servizio di tutela. La voce contratti include le problematiche relative a morosità, distacchi, modalità di pagamento e caratteristiche della fornitura.

Infine, nella sezione 2.2 dell'Appendice è riportato anche il numero di richieste di informazioni che i venditori ricevono da parte dei clienti finali.

**Tabella 5.14 Classificazione dei reclami dello Sportello – Anni 2012 - 2015**

	Mercato libero				Servizio di tutela				Totale			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
Mercato	15,5%	24,8%	28,8%	21,8%	0,9%	1,2%	1,2%	1,9%	12,1%	14,4%	19,5%	16,7%
Fatturazione	48,3%	27,7%	32,0%	36,0%	48,6%	45,3%	48,8%	46,4%	48,4%	35,4%	37,6%	38,5%
Contratti	13,5%	14,0%	13,9%	17,4%	10,1%	8,1%	9,2%	9,3%	12,7%	11,4%	12,3%	15,5%
Prezzi e tariffe	0,9%	1,6%	0,9%	0,8%	0,4%	0,4%	0,5%	0,8%	0,8%	1,1%	0,8%	0,8%
Altro	21,9%	31,9%	24,4%	24,1%	40,0%	45,0%	40,3%	41,6%	26,1%	37,7%	29,7%	28,5%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

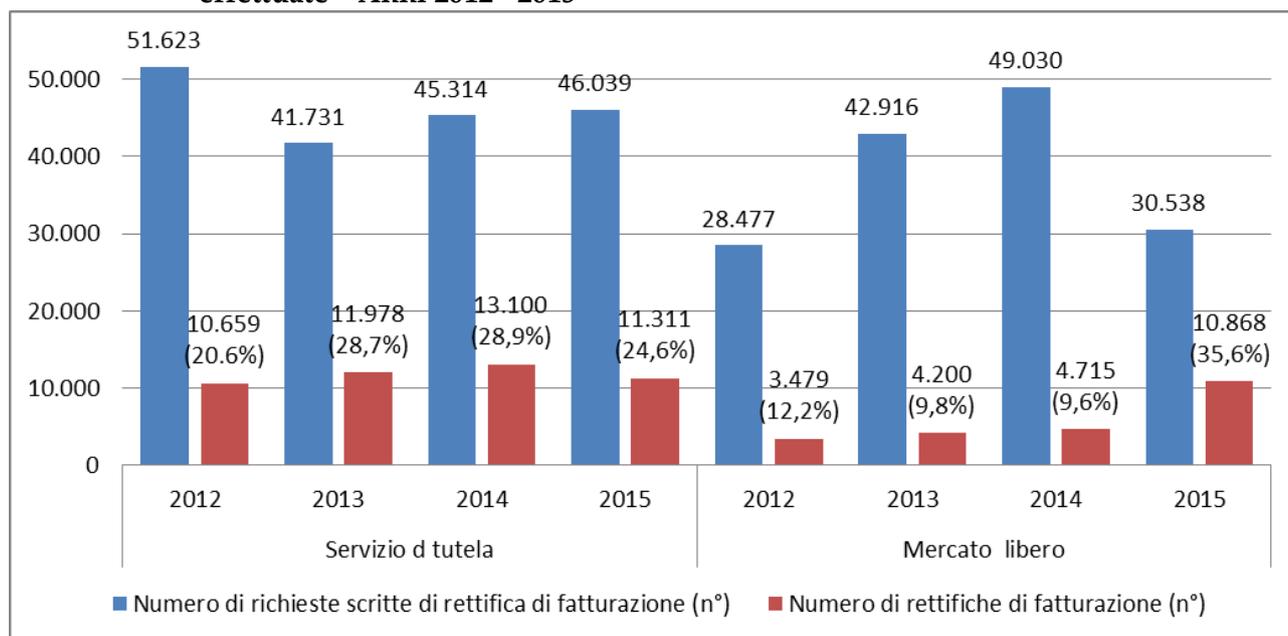
FONTE DATI: ELABORAZIONI AUTORITÀ SU DATI DELLO SPORTELLO.

Il Grafico 5.8 riporta, distintamente per il mercato libero e per il servizio di tutela, il numero di richieste di rettifiche di fatturazione e il numero di rettifiche effettuate per il periodo 2012-2015, evidenziando l'incidenza percentuale delle richieste che hanno dato luogo a rettifica della fattura<sup>98</sup>.

La Tabella 5.15 mostra invece l'andamento delle rettifiche di doppia fatturazione nel periodo 2012-2015 distinte per Servizio di tutela, mercato libero oltre che per totale mercato.

<sup>98</sup> Il venditore è tenuto a effettuare una verifica in merito alla richiesta formulata dal cliente - che esprime una lamentela relativa a presunti errori nella fatturazione del gas naturale - e inviare una risposta contenente l'esito delle verifiche effettuate; in caso venga ravvisato effettivamente un errore, la rettifica deve essere compiuta entro 90 giorni.

**Grafico 5.8 Richieste di rettifica di fatturazione e rettifiche di fatturazione effettivamente effettuate – Anni 2012 - 2015<sup>99</sup>**



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL TIQV.

**Tabella 5.15 Rettifiche di doppia fatturazione – Anni 2012 - 2015**

	Mercato Libero	Servizio di Tutelata	TOTALE
2012	3.037	986	4.023
2013	2.911	849	3.760
2014	2.643	949	3.592
2015	2.344	924	3.268
Δ 2013- 2012	-4,1%	-13,9%	-6,5%
Δ 2014- 2013	-9,2%	+11,8%	-4,5%
Δ 2015- 2014	-11,3%	-2,6%	-9,0%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL TIQV.

### *Disciplina di cui alla deliberazione 153/12*

La seguente Tabella 5.16 riporta gli indicatori monitorati con riferimento al fenomeno dei contratti contestati ai sensi della deliberazione 153/12. Per una descrizione degli indicatori è possibile consultare quanto indicato alla sezione 4.4.

<sup>99</sup> Per il mercato libero si rileva un incremento delle rettifiche di fatturazione con riferimento all'anno 2015. In seguito ad approfondimenti, un operatore ha comunicato la necessità di rettificare il dato dichiarato. Depurando i dati da quelli relativi a tale operatore, risulta che il fenomeno sia, con riferimento al mercato libero, in lieve aumento (17,3 % nel 2015).

**Tabella 5.16 Indicatori contratti contestati ai sensi della deliberazione 153/12 - 2012<sup>100</sup> -2015**

Indicatori contratti contestati ai sensi della deliberazione 153/12i	II° semestre 2012				2013				2014				2015			
	Domestici	Condomini uso domestico	Altri usi	Totale	Domestici	Condomini uso domestico	Altri usi	Totale	Domestici	Condomini uso domestico	Altri usi	Totale	Domestici	Condomini uso domestico	Altri usi	Totale
Fenomeno contratti contestati	0,2%	0,0%	0,0%	0,2%	0,4%	0,1%	0,3%	0,4%	0,5%	0,2%	0,2%	0,5%	0,9%	0,1%	0,3%	0,9%
Incidenza casi più critici	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	0,9%	0,0%	2,6%	1,0%	0,7%	0,0%	1,0%	0,7%	0,9%	0,0%	0,3%	0,9%
Incidenza errore dei clienti	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%	2,3%	0,0%	1,3%	2,2%	2,4%	11,8%	2,9%	2,4%	0,3%	0,0%	4,8%	0,4%
Incidenza misure preventive	29,3%	50,0%	4,4%	29,0%	29,8%	0,0%	10,5%	28,7%	53,4%	93,3%	37,0%	52,8%	n.d.	n.d.	30,3%	n.d.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL TIQV.

<sup>100</sup> Dati disponibili a partire dal II semestre 2012.

## Indicatori di qualità dei servizi telefonici

**Tabella 5.17 Indicatori di qualità del servizio telefonico – Anni 2012 - 2015**

Dato di base	2012	2013	2014	2015	Livello Standard generale (art. 27 TIQV)
Accessibilità al servizio (%)	99,5%	99,2%	99,5%	99,5%	AS ≥ 95% (90%*)
Tempo medio di attesa (Secondi)	108,3	98,8	96,5	94,2	TMA ≤ 200 secondi (240 secondi*)
Livello di servizio (%)	93,94%	94,31%	95,61%	95,94%	LS ≥ 80%

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL TIQV.

\* LIVELLO STANDARD GENERALE PRIMA DEL 1 GENNAIO 2015

### d. QUALITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE

La Tabella 5.18 riporta la sintesi degli indicatori relativi al *tempo medio di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici*, al *tempo medio di esecuzione di lavori semplici* e al *tempo medio di attivazione della fornitura* a livello nazionale e per tipo di contatore<sup>101</sup>. Si precisa che tutti gli indicatori monitorati fanno riferimento a prestazioni commerciali soggette, in base a quanto previsto dal RQDG, a standard specifico. Tali prestazioni devono singolarmente essere effettuate nei tempi massimi previsti dalla regolazione e, qualora ciò non avvenga, l'impresa di distribuzione è tenuta a corrispondere un indennizzo al cliente richiedente la prestazione. In Appendice sono riportati i grafici relativi al dettaglio regionale dei singoli indicatori per gli anni 2014 e 2015.

**Tabella 5.18 Tempi medi nazionali di preventivazione, di attivazione e di esecuzione lavori semplici per tipo di contatore – Anni 2012-2015**

Dato di base	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
	Utenti BP fino G6				Utenti BP tra G10 e G25				Utenti BP oltre G40			
Tempo medio di preventivazione di lavori semplici (Giorni lavorativi)	5,3	5,1	5,4	5,8	6,5	6,1	6,5	6,4	7,9	5,9	6,9	7,3
Standard (tempo max.)	15				15				15			
Tempo medio di esecuzione di lavori semplici (Giorni lavorativi)	5,2	4,9	5,1	5,9	5,3	5,1	5,3	6,1	6,5	5,6	5,7	6,2
Standard (tempo max.)	10				10				15		10	
Tempo di medio attivazione della fornitura (Giorni lavorativi)	3,6	3,4	3,2	3,2	4,2	3,6	3,5	3,4	3,8	3,6	3,5	3,3
Standard (tempo max.)	10				10				15		10	

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL RQDG

<sup>101</sup> I dati, espressi in giorni lavorativi, sono comunicati dalle imprese distributrici distinguendo per classe del gruppo di misura installato presso l'utente: in particolare, viene fornito il dettaglio per utenti con gruppo di misura fino a G6, tra G10 e G25 e oltre G40.

## 5.5. MOROSITÀ

Anche per il settore del gas il fenomeno della morosità è analizzato dai punti di vista della *Dimensione e distribuzione della morosità* e dell'*Incidenza della morosità ed esigibilità del credito*. Per una breve introduzione a tali tematiche si faccia riferimento a quanto indicato alla sezione 4.5 per il settore elettrico.

### *Il processo di sospensione della fornitura per morosità nel settore del gas naturale*

La regolazione dell'Autorità in tema di morosità definisce, anche con riferimento al gas naturale, le procedure per la sospensione della fornitura<sup>102</sup>. Nella fattispecie, la regolazione vigente disciplina:

- l'istituto della costituzione in mora mediante la quale, anche a garanzia del cliente finale, sono previsti specifici obblighi informativi (secondo determinate tempistiche) nei confronti dei clienti finali e di comportamento in capo al venditore;
- per i clienti finali disalimentabili, la chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità e, in determinati casi, l'istituto dell'interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna<sup>103</sup>.

Si precisa tuttavia il settore del gas presenta alcune peculiarità, anche tecnologiche, che rispetto a quanto accade in quello elettrico limitano il ricorso alla sospensione della fornitura per morosità quale strumento di tutela del credito (in particolare, ad esempio, rispetto al settore elettrico vi è un ridotto grado di accessibilità dei misuratori, comunque non ancora telegestiti, e la regolamentazione prevede dei limiti al numero di sospensioni mensili attuabili dalle imprese di distribuzione di gas naturale). Una corretta interpretazione delle tabelle relative al fenomeno della morosità per i due settori non può dunque non tenere conto di dette differenze nei settori oggetto di analisi, in ragione della quale i dati del settore del gas naturale sconterebbero una minore efficacia della gestione della morosità. Di seguito si riportano le analisi relative alla dimensione e alla distribuzione del fenomeno della morosità. In Appendice (sezione 2.3) si riportano approfondimenti relativi a:

- le richieste di sospensione effettive rispetto ai punti serviti, differenziate a livello territoriale e tra mercato libero e Servizio di tutela;

---

<sup>102</sup> Per quanto concerne il settore del gas naturale, con l'Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2011, n. 99/11 recante Testo integrato Morosità Gas (TIMG), l'Autorità ha definito la disciplina applicabile in caso di morosità per i clienti finali disalimentabili e non disalimentabili specificando le attività in capo alle imprese di distribuzione e di vendita.

<sup>103</sup> L'articolo 10 del TIMG prevede che, qualora la chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità (ossia l'azione finalizzata alla sospensione temporanea della fornitura senza interruzione del servizio di distribuzione, consistente in una delle seguenti operazioni:

- a. chiusura da remoto o in loco dell'elettro-valvola di intercettazione del flusso del gas in caso di punto di riconsegna telegestito;
- b. chiusura in loco e sigillatura della valvola posta a monte del misuratore, in caso di punto di riconsegna non telegestito;
- c. altra operazione equivalente) dia esito negativo sia possibile richiedere, in caso siano rispettate determinate condizioni di fattibilità tecnica ed economica, l'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna (ossia l'azione finalizzata alla sospensione della fornitura attraverso l'azione diretta sull'allacciamento che alimenta l'impianto del cliente finale).

- le sospensioni da eseguire rispetto ai punti serviti, differenziate a livello territoriale e tra mercato libero e Servizio di tutela;
- le richieste di sospensione revocate per pagamento e riattivazioni rispetto ai punti serviti, differenziate a livello territoriale e tra mercato libero e Servizio di tutela;
- il tasso di efficacia della sospensione differenziato a livello territoriale per macroarea e per regione.

### *Gli indicatori analizzati*

Per una breve descrizione degli indicatori analizzati si può fare riferimento a quanto riportato nella sezione 4.5 per il settore elettrico.

#### *a. Dimensione e distribuzione della morosità*

La distribuzione del fenomeno della morosità è stata rappresentata considerando le richieste di sospensione effettive. In merito, la Tabella 5.19 evidenzia che il fenomeno della morosità, o quanto meno il ricorso allo strumento di sospensione da parte dei venditori, sembra crescere all'aumentare della dimensione del cliente finale.

**Tabella 5.19 Richieste di sospensione effettive – Anni 2012 - 2015**

	Clienti domestici		Condomini uso domestico		Altri usi inferiori a 50.000 Smc/anno	Altri usi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno
	Servizio di tutela	Mercato Libero	Servizio di tutela	Mercato Libero	Complessivo	Complessivo
<b>Anno 2012</b>						
Numero di richieste effettive (migliaia)	174,6	173,2	4,0	1,2	49,8	n.d.
% rispetto al numero di PdR serviti	1,2%	5,6%	3,9%	1,6%	4,9%	n.d.
<b>Anno 2013</b>						
Numero di richieste effettive (migliaia)	160,1	200,3	11,7	2,1	49,5	0,5
% rispetto al numero di PdR serviti	1,1%	4,9%	10,5%	5,5%	4,6%	4,1%
<b>Anno 2014</b>						
Numero di richieste effettive (migliaia)	238,0	283,0	7,5	2,5	58,3	0,5
% rispetto al numero di PdR serviti	1,8%	5,5%	7,3%	5,5%	5,7%	4,0%
<b>Anno 2015</b>						
Numero di richieste effettive (migliaia)	190,0	337,8	5,8	3,6	59,6	1,1
% rispetto al numero di PdR serviti	1,6%	5,8%	8,0%	5,1%	6,0%	10,0%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

### *Efficacia delle richieste di sospensione per morosità*

La Tabella 5.20 riporta l'esito delle richieste di sospensione e riattivazione a livello nazionale per gli anni dal 2012 al 2015. Diversamente, in Tabella 5.21 è riportato il tasso di efficacia della richiesta di sospensione nell'indurre il consumatore moroso a pagare il proprio debito, espresso dalla somma delle richieste di sospensione revocate per pagamento e delle riattivazioni rapportate alle richieste di sospensione effettive negli anni dal 2012 al 2015.

**Tabella 5.20 Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni – Anni 2012 - 2015**

	Clienti domestici		Condomini uso domestico		Altri usi inferiori a 50.000 Smc/anno	Altri usi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno
	Servizio di tutela	Mercato libero	Servizio di tutela	Mercato libero	Totale	Totale
<b>Anno 2012</b>						
Richieste di sospensioni rispetto ai PdR serviti	1,8%	6,2%	4,4%	2,0%	5,9%	14,0%
di cui:						
- revocate per motivi diversi dal pagamento	0,6%	0,6%	0,4%	0,4%	1,0%	23,2%
- revocate per pagamento	0,3%	1,1%	1,1%	0,5%	0,9%	2,3%
- da eseguire	0,9%	4,5%	2,9%	1,2%	4,0%	n.d.
Riattivazioni rispetto ai PdR serviti	0,4%	0,9%	1,6%	0,9%	1,3%	1,5%
<b>Anno 2013</b>						
Richieste di sospensioni rispetto ai PdR serviti	2,0%	5,8%	11,1%	6,6%	6,2%	6,5%
di cui:						
- revocate per motivi diversi dal pagamento	0,9%	0,9%	0,6%	1,1%	1,6%	2,5%
- revocate per pagamento	0,3%	0,8%	3,2%	1,1%	0,9%	1,5%
- da eseguire	0,8%	4,1%	7,4%	4,4%	3,7%	2,6%
Riattivazioni rispetto ai PdR serviti	0,4%	1,1%	2,6%	2,4%	1,2%	1,8%
<b>Anno 2014</b>						
Richieste di sospensioni rispetto ai PdR serviti	2,4%	6,2%	8,0%	6,6%	6,8%	6,1%
di cui:						
- revocate per motivi diversi dal pagamento	0,6%	0,8%	0,6%	1,0%	1,1%	2,1%
- revocate per pagamento	0,2%	0,9%	1,0%	1,2%	1,0%	2,0%
- da eseguire	1,6%	4,6%	6,3%	4,4%	4,7%	2,0%
Riattivazioni rispetto ai PdR serviti	0,4%	1,0%	2,5%	2,0%	1,2%	1,3%
<b>Anno 2015</b>						
Richieste di sospensioni rispetto ai PdR serviti	2,4%	6,5%	14,4%	4,6%	7,2%	17,8%
di cui:						
- revocate per motivi diversi dal pagamento	0,9%	0,8%	2,8%	0,7%	1,3%	7,9%
- revocate per pagamento	0,2%	1,1%	2,2%	1,1%	1,2%	3,4%
- da eseguire	1,3%	4,7%	9,4%	2,8%	4,7%	6,5%
Riattivazioni rispetto ai PdR serviti	0,4%	1,0%	4,2%	1,3%	1,3%	5,6%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

**Tabella 5.21 Tasso di efficacia delle richieste di sospensione – Anni 2012 - 2015**

	Clienti domestici		Condomini uso domestico		Altri usi inferiori a 50.000 Smc/anno	Altri usi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno
	Servizio di tutela	Mercato libero	Servizio di tutela	Mercato libero	Totale	Totale
<b>Anno 2012</b>						
Richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto alle richieste di sospensioni effettive	24,5%	19,0%	27,5%	28,2%	18,3%	n.d.
Richieste di sospensione da eseguire rispetto alle richieste di sospensioni effettive	75,5%	81,0%	72,5%	71,8%	80,0%	n.d.
Riattivazioni rispetto alle richieste di sospensioni effettive	35,0%	16,0%	40,7%	54,0%	25,5%	n.d.
<b>Efficacia della sospensione nella tutela del credito</b>	<b>59,6%</b>	<b>35,0%</b>	<b>68,2%</b>	<b>82,1%</b>	<b>43,8%</b>	<b>n.d.</b>
<b>Anno 2013</b>						
Richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto alle richieste di sospensioni effettive	30,4%	17,2%	30,0%	19,7%	19,6%	37,0%
Richieste di sospensione da eseguire rispetto alle richieste di sospensioni effettive	78,1%	82,8%	70,0%	80,3%	80,4%	63,0%
Riattivazioni rispetto alle richieste di sospensioni effettive	37,6%	21,6%	25,1%	42,5%	25,9%	43,8%
<b>Efficacia della sospensione nella tutela del credito</b>	<b>67,9%</b>	<b>38,8%</b>	<b>55,1%</b>	<b>62,3%</b>	<b>45,5%</b>	<b>80,8%</b>
<b>Anno 2014</b>						
Richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto alle richieste di sospensioni effettive	12,8%	16,2%	14,1%	21,2%	16,7%	48,8%
Richieste di sospensione da eseguire rispetto alle richieste di sospensioni effettive	87,2%	83,8%	85,9%	78,8%	83,3%	51,2%
Riattivazioni rispetto alle richieste di sospensioni effettive	22,9%	18,6%	33,6%	35,8%	21,7%	32,5%
<b>Efficacia della sospensione nella tutela del credito</b>	<b>35,7%</b>	<b>34,8%</b>	<b>47,7%</b>	<b>57,0%</b>	<b>38,5%</b>	<b>81,3%</b>
<b>Anno 2015</b>						
Richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto alle richieste di sospensioni effettive	15,9%	19,1%	18,9%	28,2%	20,8%	34,5%
Richieste di sospensione da eseguire rispetto alle richieste di sospensioni effettive	84,1%	80,9%	81,1%	71,8%	79,2%	65,5%
Riattivazioni rispetto alle richieste di sospensioni effettive	28,2%	16,4%	36,4%	32,8%	21,7%	56,2%
<b>Efficacia della sospensione nella tutela del credito</b>	<b>44,1%</b>	<b>35,5%</b>	<b>55,3%</b>	<b>61,0%</b>	<b>42,5%</b>	<b>90,6%</b>

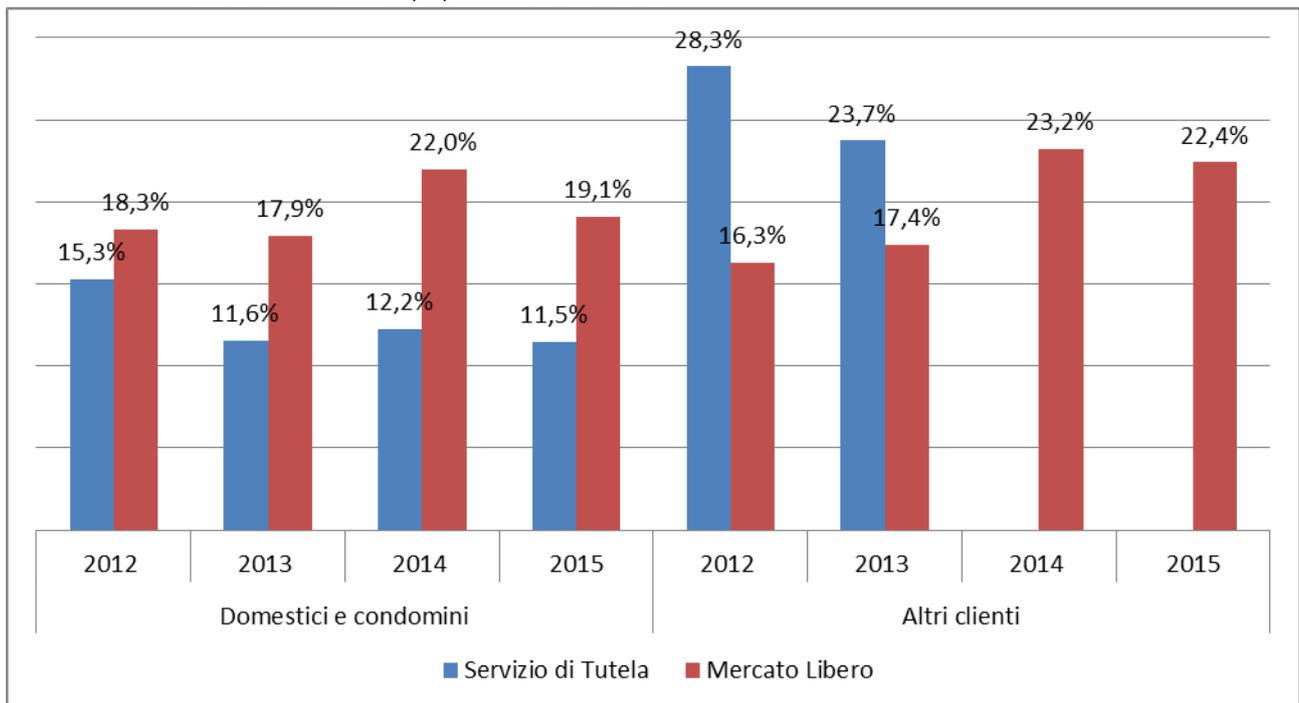
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

**b. Incidenza della morosità ed esigibilità del credito**

Come per il settore elettrico, anche per il gas viene valutato l'impatto che il fenomeno della morosità ha sui venditori. Per una descrizione degli indicatori utilizzati si può fare riferimento a quanto indicato nella sezione 4.5.

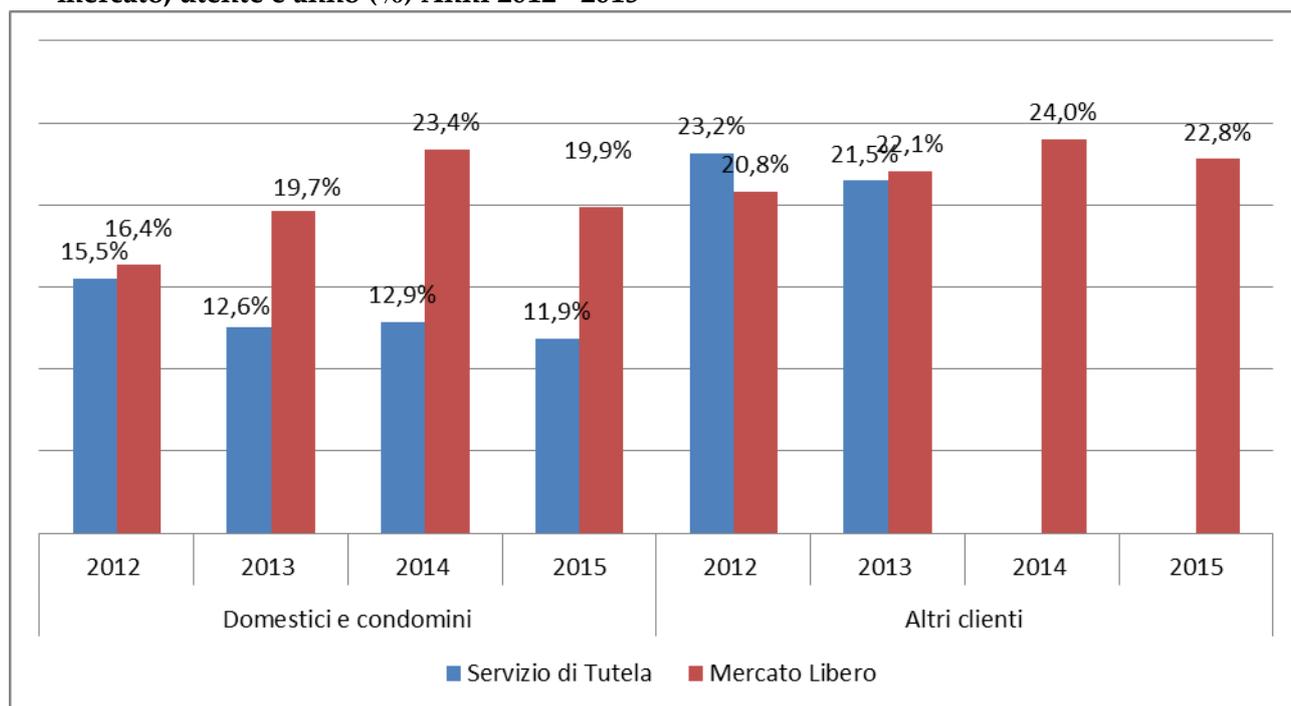
Nei seguenti Grafico 5.9, Grafico 5.10 ,Grafico 5.11 e Grafico 5.13, sono inclusi nella classe di clienti "Domestici e condomini" i clienti domestici < 200.000 Smc e i condomini uso domestico < 200.000 Smc. Diversamente la classe "Altri clienti" comprende i clienti altri usi < 50.000 Smc, altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc e attività di servizio pubblico < 200.000 Smc.

**Grafico 5.9 Quota dei clienti finali inadempienti su numero di PdR serviti per tipo di utente, mercato e anno (%) Anni 2012 - 2015**



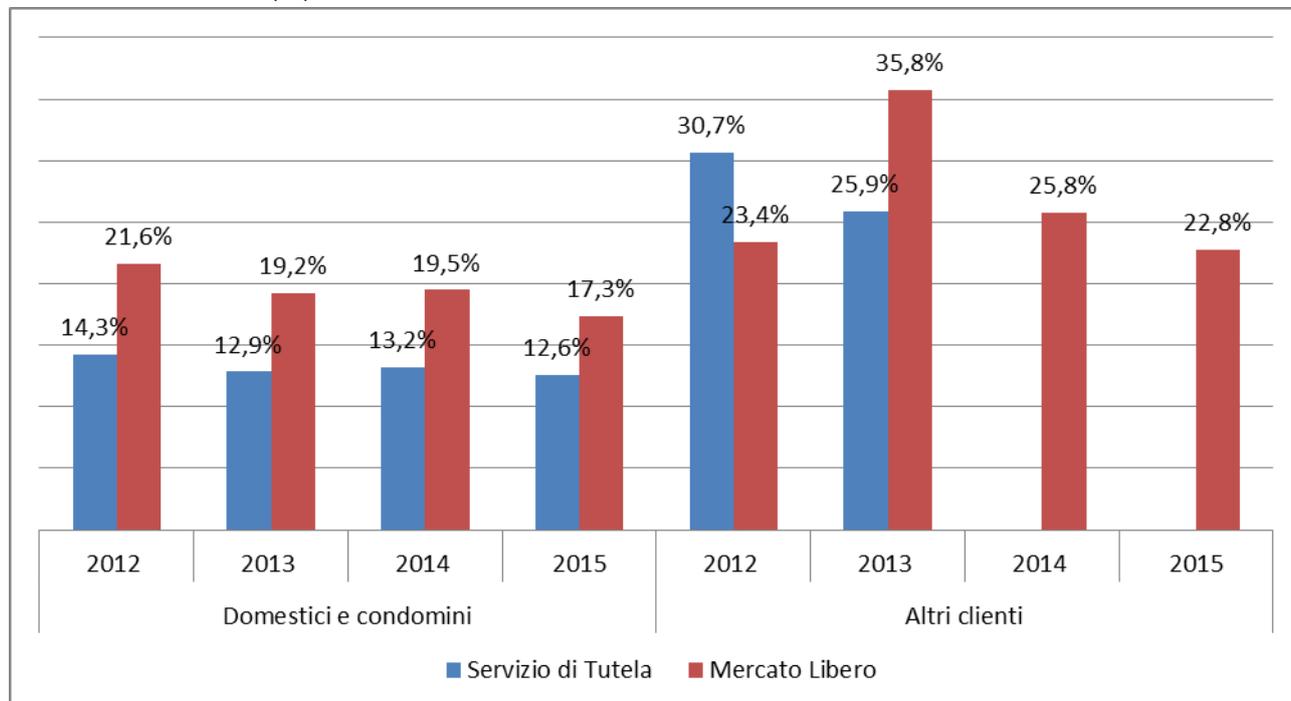
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

**Grafico 5.10 Quota di clienti finali inadempienti rispetto al numero di fatture per tipo di mercato, utente e anno (%) Anni 2012 - 2015**



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

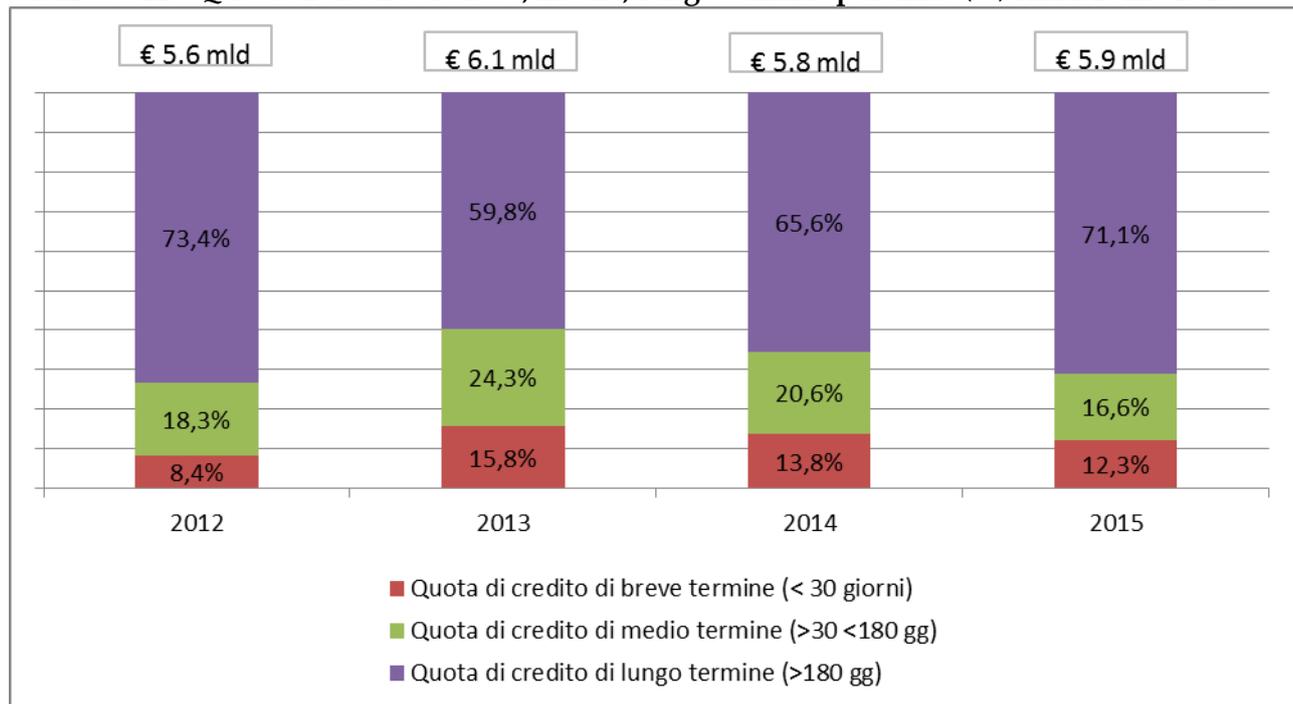
**Grafico 5.11 Quota degli importi con termini di pagamento non rispettati per tipo di utente, mercato e anno (%) Anni 2012 - 2015**



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

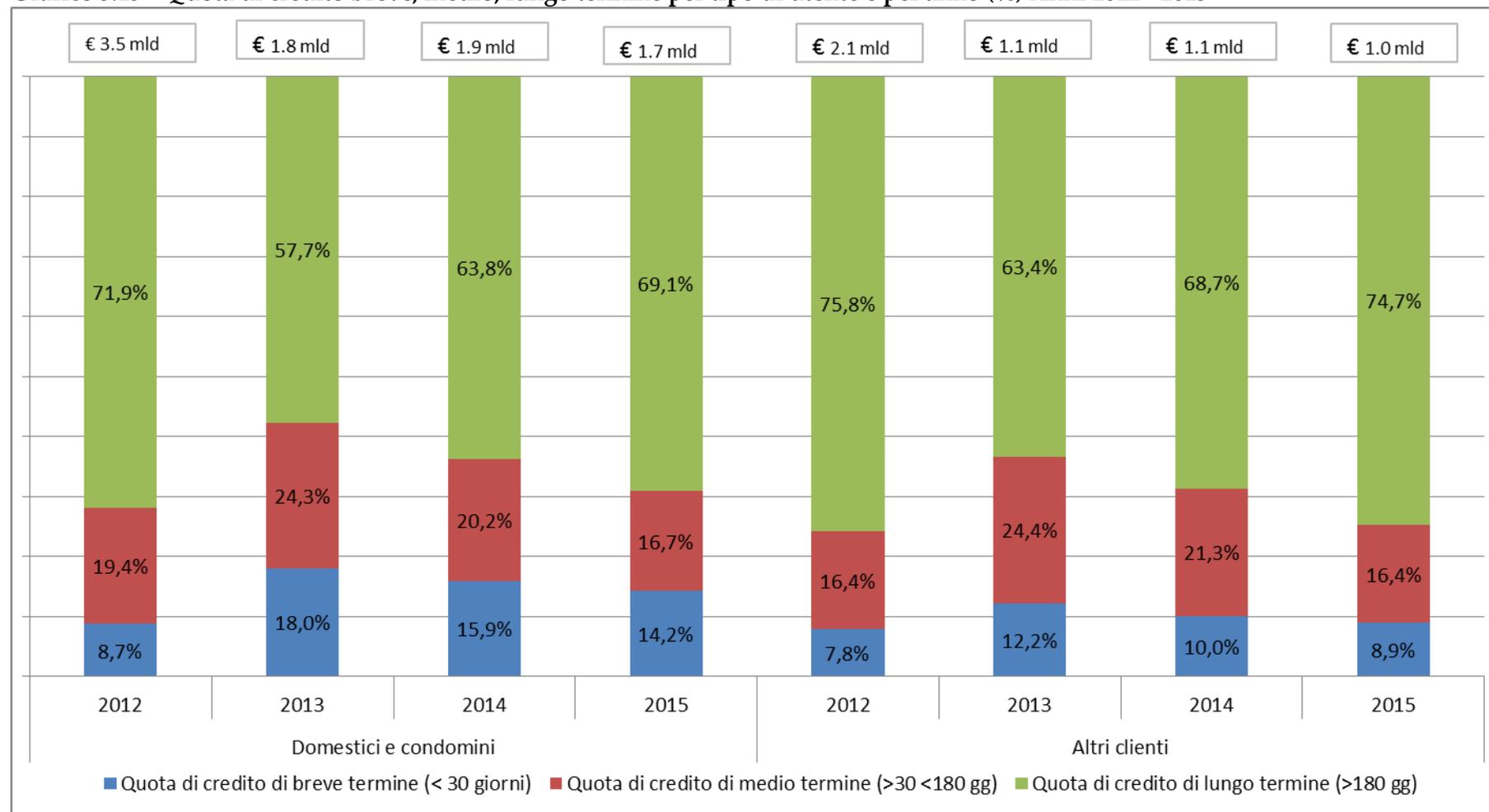
Il Grafico 5.12 e il Grafico 5.13 mostrano come viene ripartito il credito in essere, non ancora dichiarato svalutato, relativo a fatture scadute (e non incassate) da non oltre trenta giorni (breve termine) da più di trenta e non oltre centoottanta giorni (medio termine) e da più di centoottanta giorni.

**Grafico 5.12 Quota di credito a breve, medio, lungo termine per anno (%) Anni 2012 - 2015**



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

**Grafico 5.13 Quota di credito breve, medio, lungo termine per tipo di utente e per anno (%) Anni 2012 - 2015**



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL



## **SOMMARIO<sup>1</sup>**

<b>1. MONITORAGGIO DEL MERCATO RETAIL DELL'ENERGIA ELETTRICA</b> .....	2
<b>1.1. PASSAGGI TRA MODALITÀ DI FORNITURA</b> .....	2
<b>1.2. LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE</b> .....	14
<b>1.3. MOROSITÀ</b> .....	18
<b>2. MONITORAGGIO DEL MERCATO RETAIL DEL GAS NATURALE</b> .....	30
<b>2.1. PASSAGGI TRA MODALITÀ DI FORNITURA</b> .....	30
<b>2.2. LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE</b> .....	40
<b>2.3. MOROSITÀ</b> .....	44

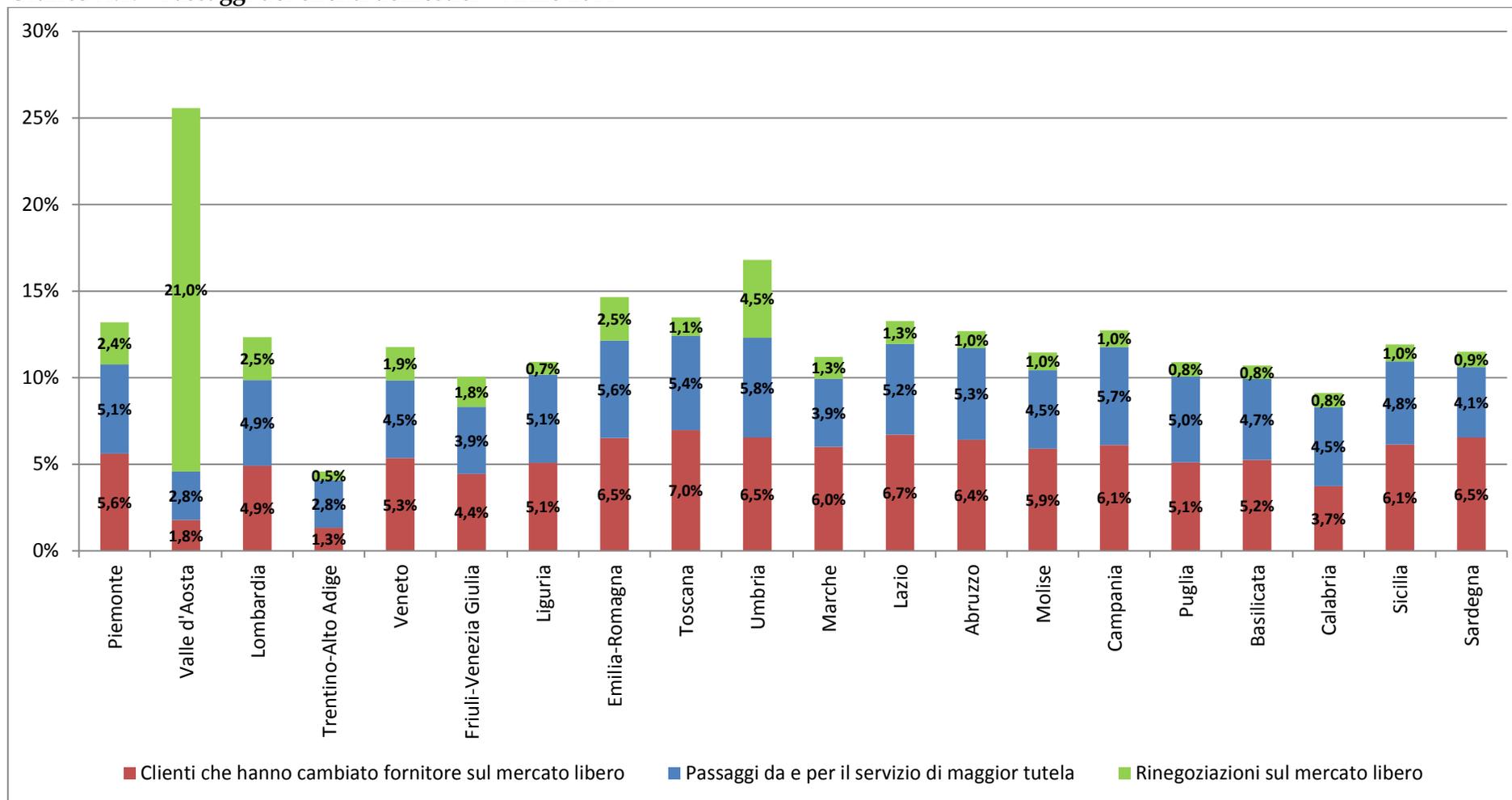
---

<sup>1</sup> I grafici e tabelle segnati con asterisco riportano valori che differiscono da quanto pubblicato nel Rapporto Monitoraggio Retail 2012 – 13 (Rapporto 42/2015/I/com) in quanto oggetto di rettifica da parte degli operatori dichiaranti.

1. MONITORAGGIO DEL MERCATO RETAIL DELL'ENERGIA ELETTRICA

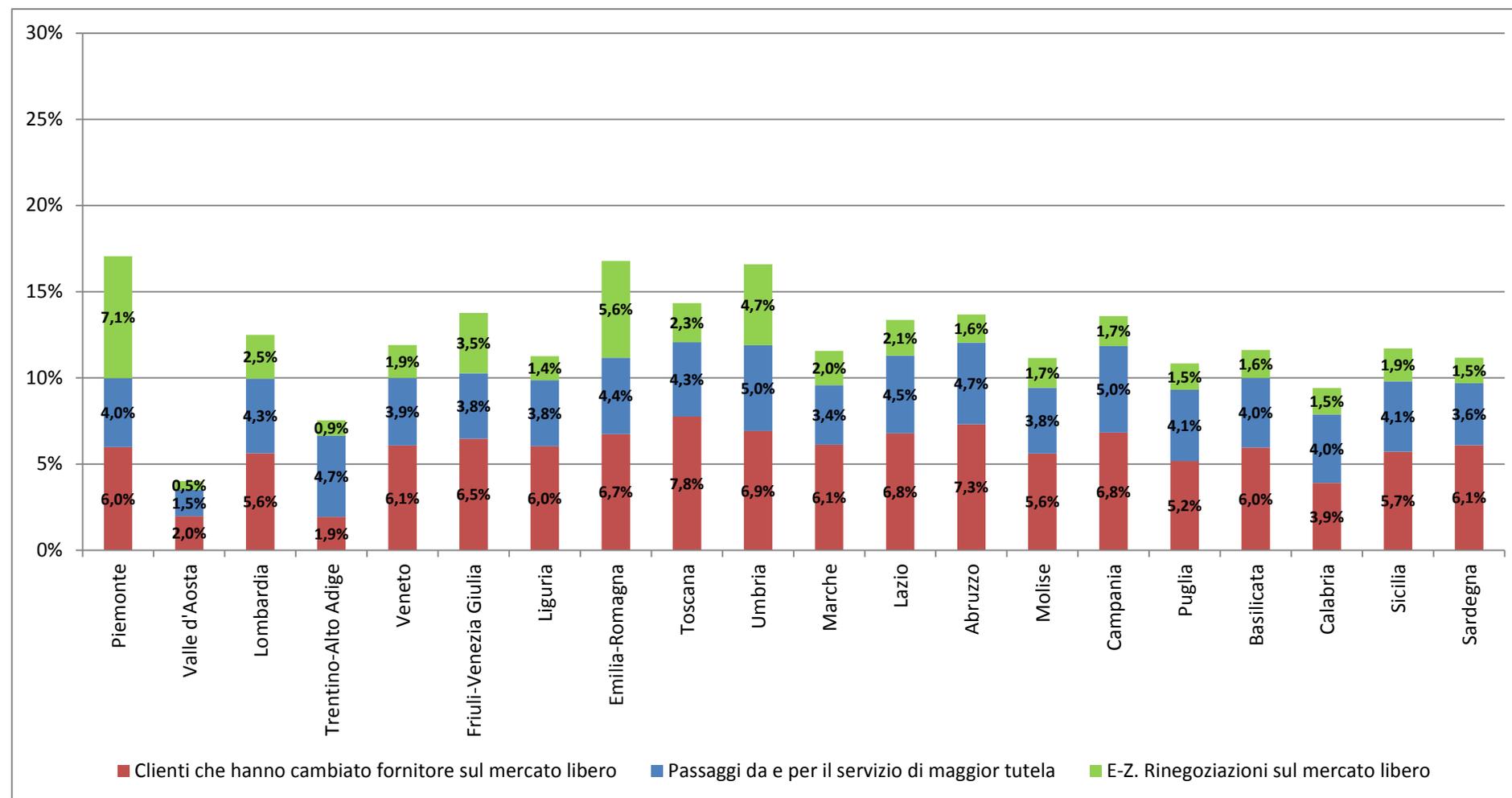
1.1. PASSAGGI TRA MODALITÀ DI FORNITURA

Grafico A.1: Passaggi dei clienti domestici – Anno 2014



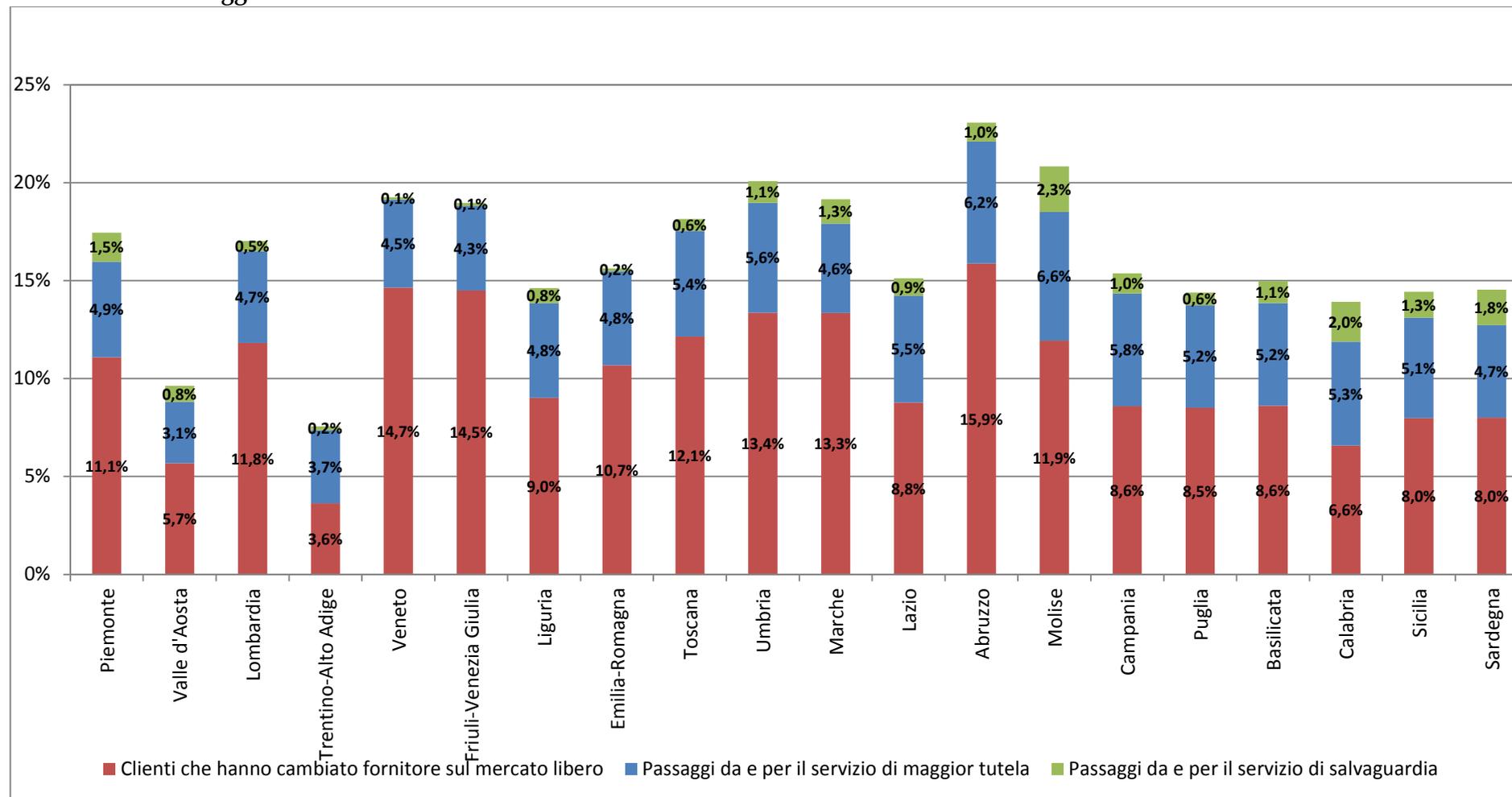
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.2: Passaggi dei clienti domestici – Anno 2015



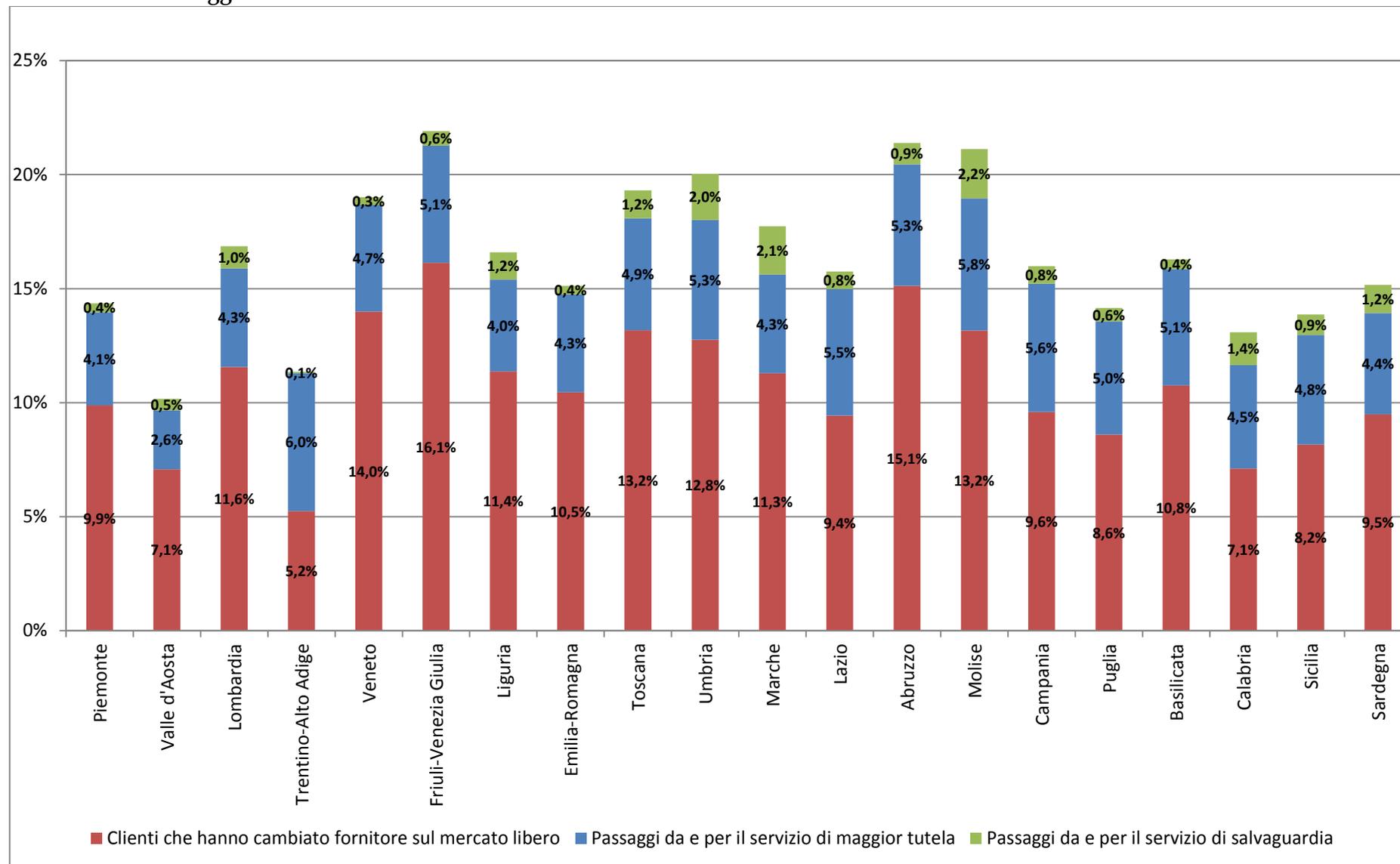
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.3: Passaggi dei clienti BT Altri usi – Anno 2014



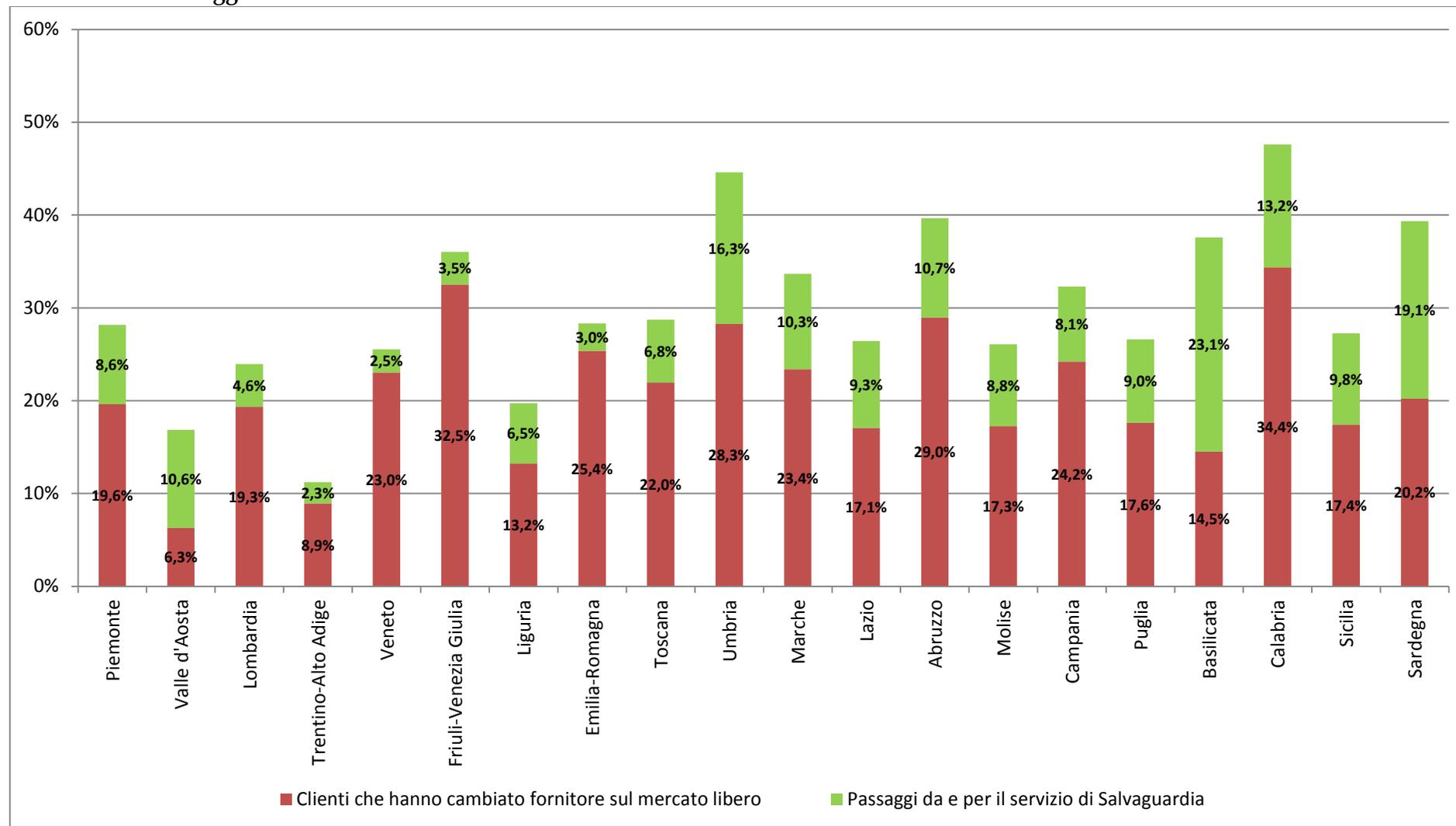
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.4: Passaggi dei clienti BT Altri usi – Anno 2015



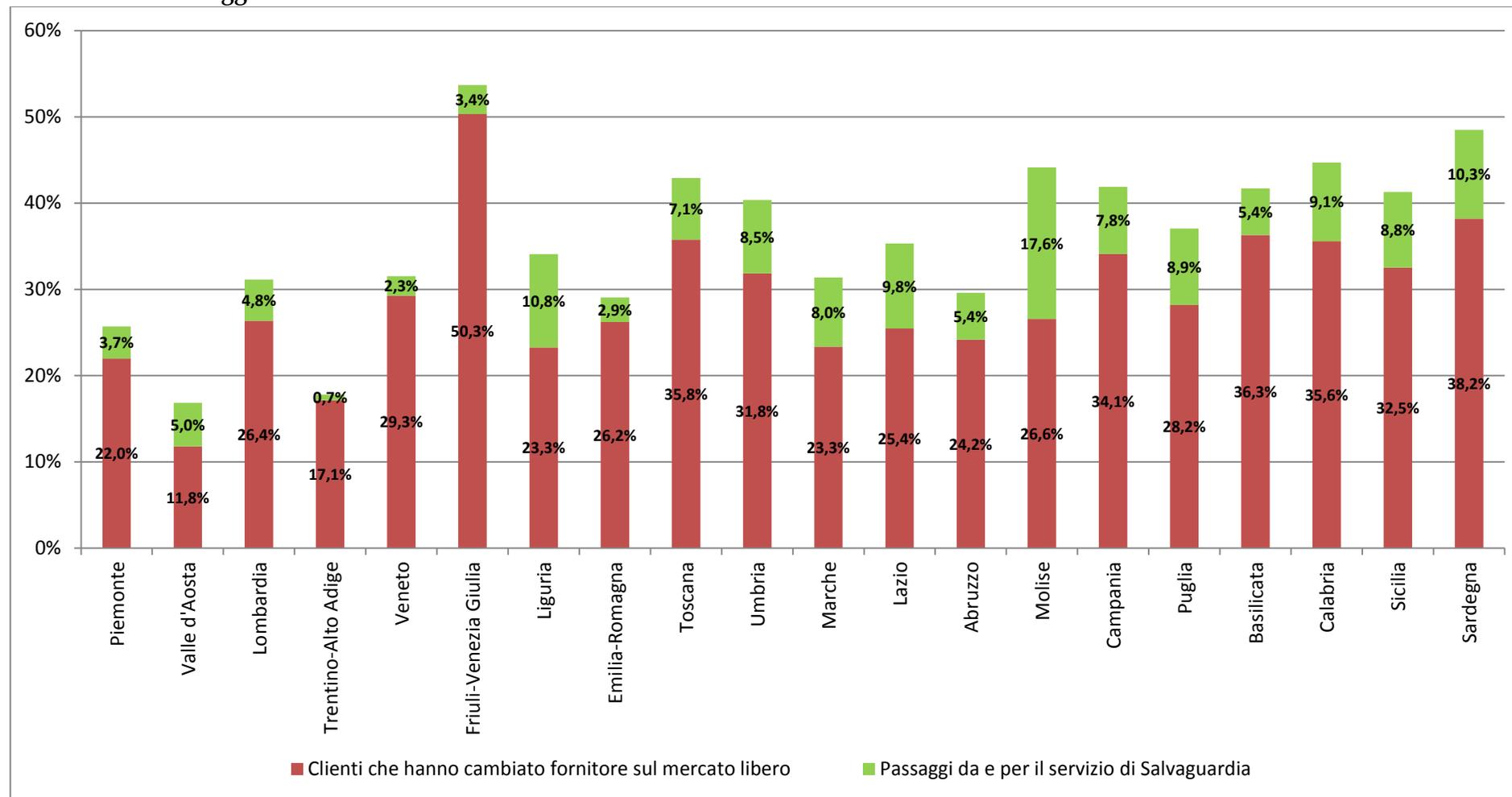
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.5: Passaggi dei clienti MT Altri usi – Anno 2014



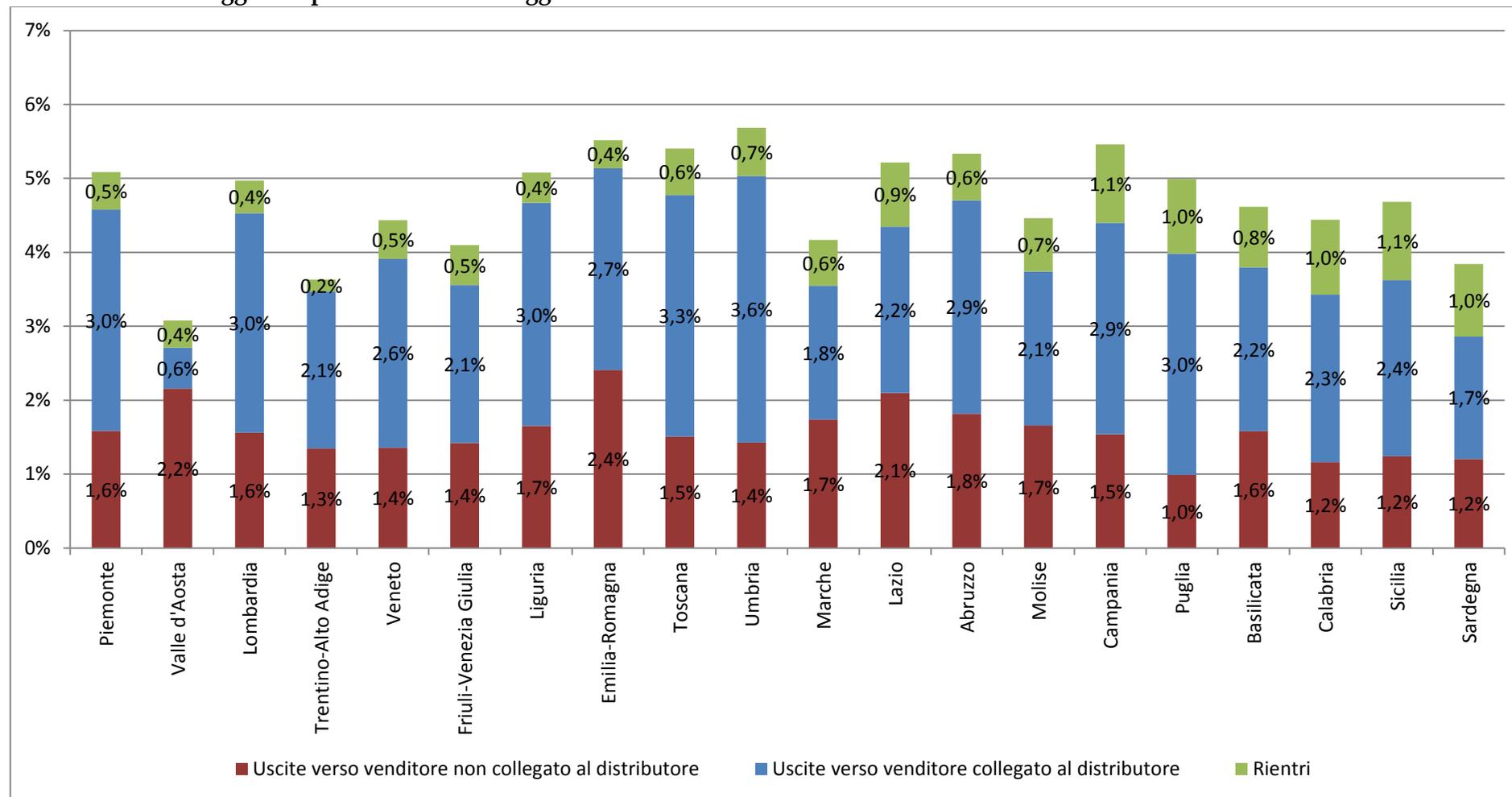
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.6: Passaggi dei clienti MT Altri usi – Anno 2015



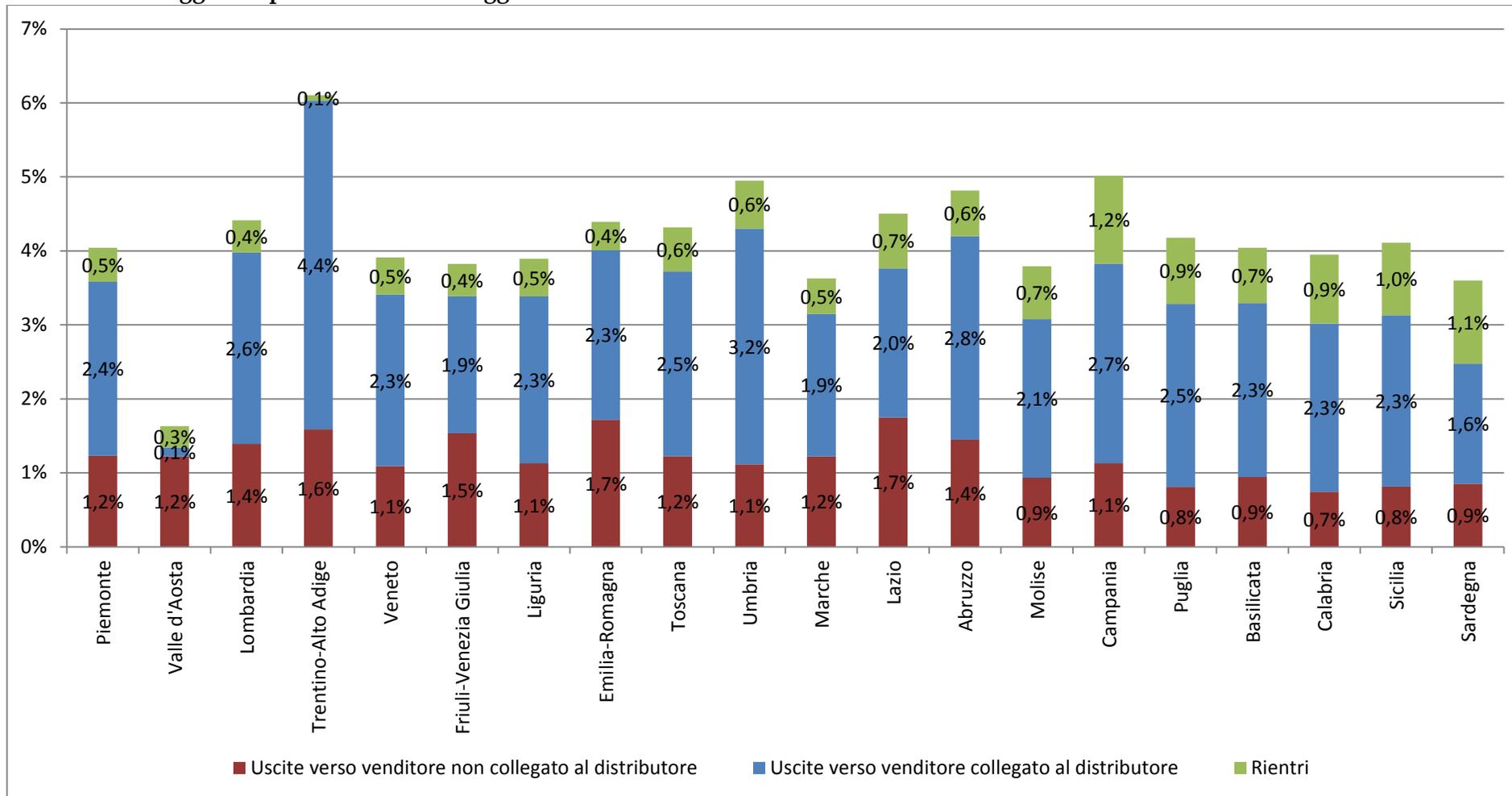
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.7: Passaggi da e per il servizio di maggior tutela dei clienti domestici – Anno 2014



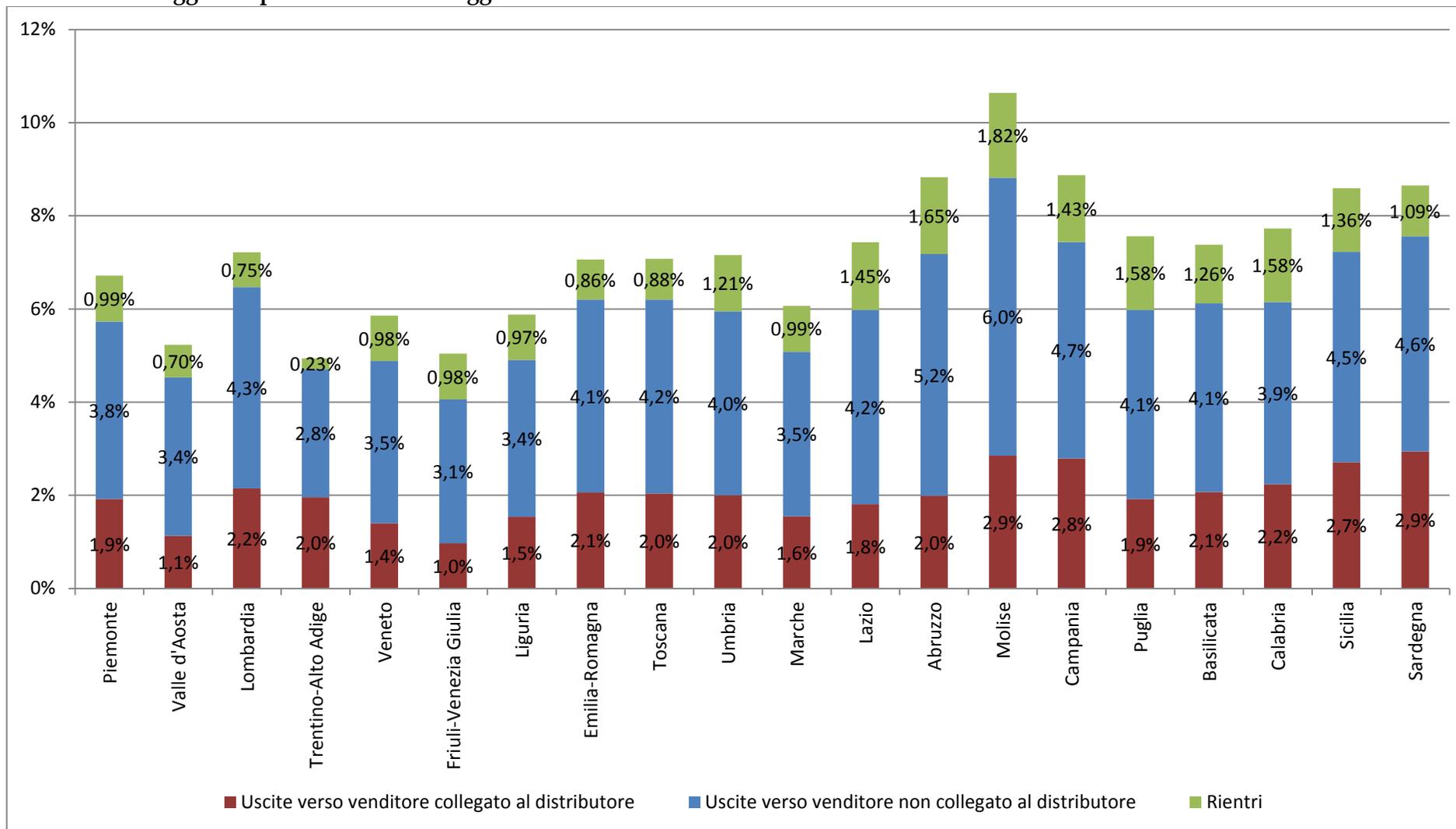
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.8: Passaggi da e per il servizio di maggior tutela dei clienti domestici – Anno 2015



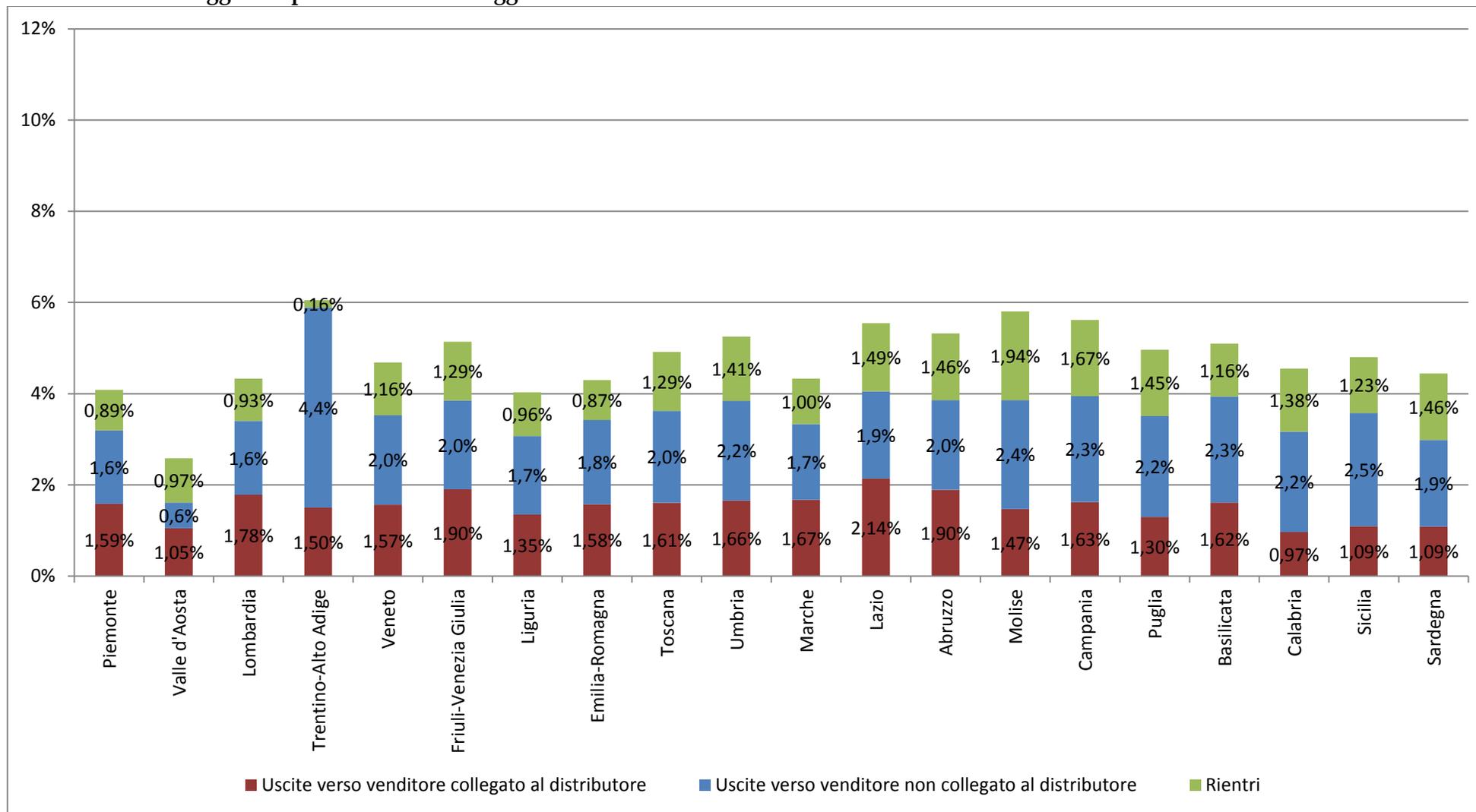
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.9: Passaggi da e per il servizio di maggior tutela dei clienti BT Altri usi – Anno 2014



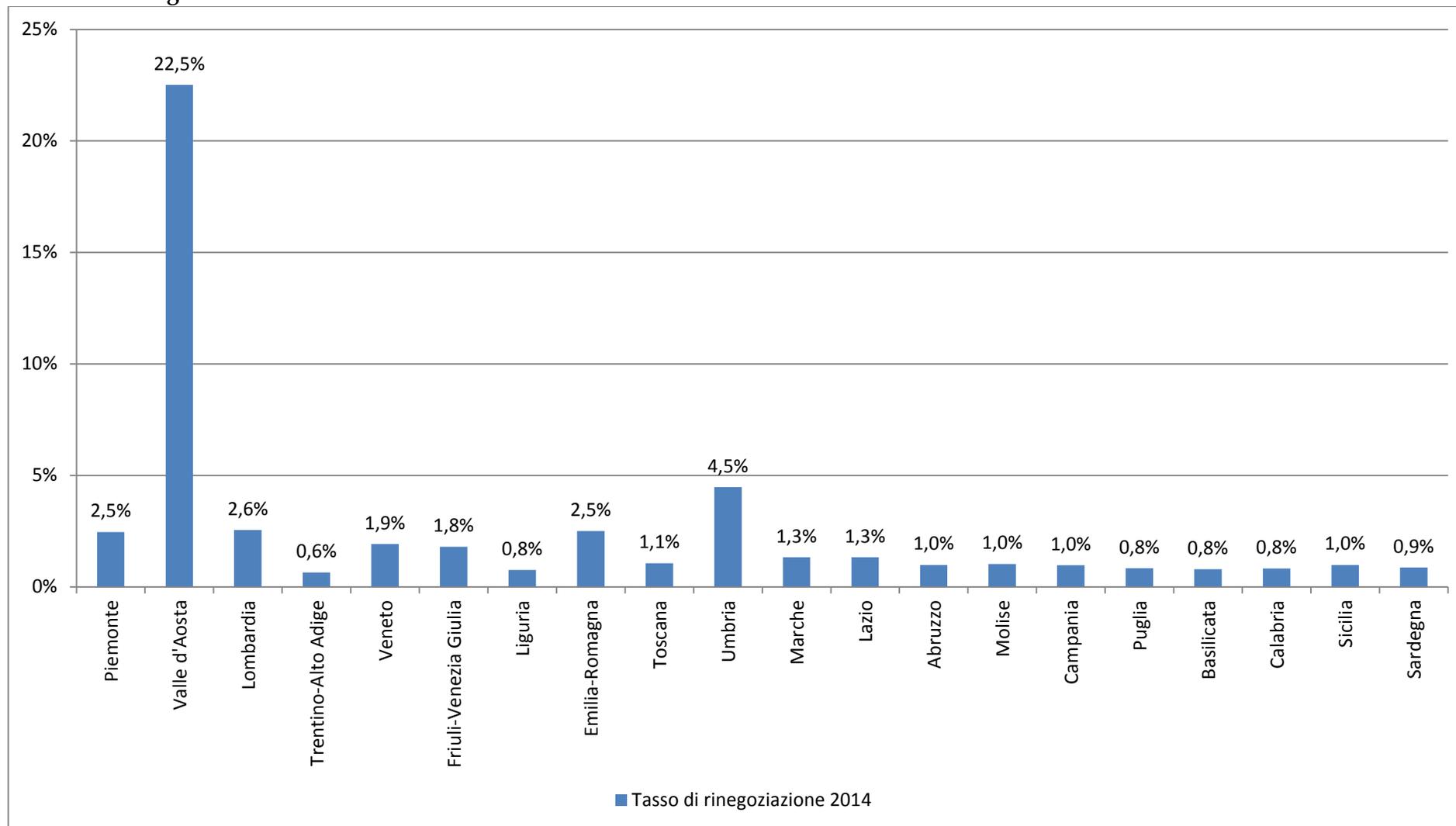
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.10: Passaggi da e per il servizio di maggior tutela dei clienti BT Altri usi – Anno 2015



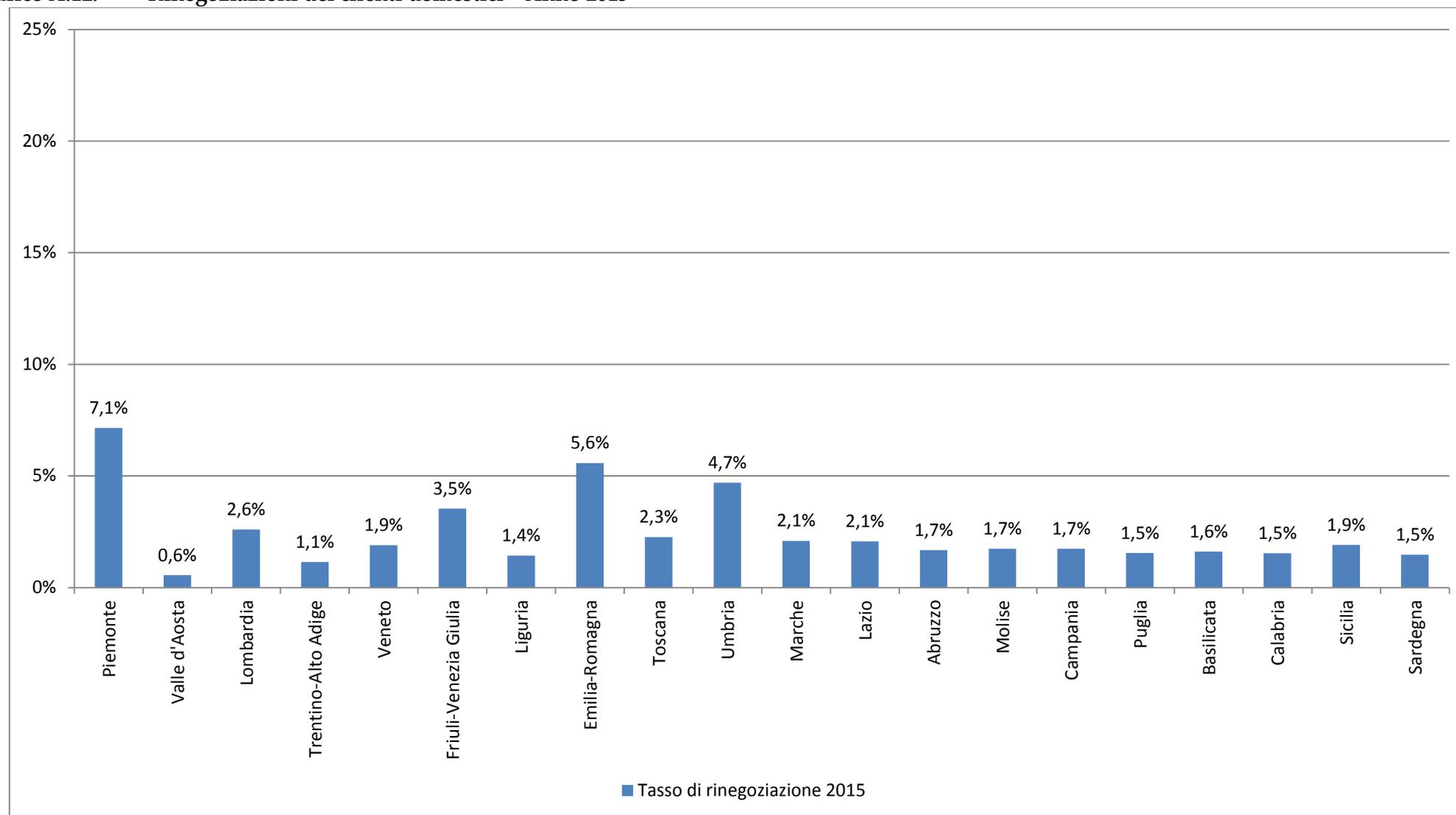
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.11: Rinegoziazioni dei clienti domestici – Anno 2014



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

Grafico A.12: Rinegoziazioni dei clienti domestici – Anno 2015



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL

## 1.2. LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

**Tabella A.1: Incidenza percentuale del numero di reclami per i quali il venditore deve richiedere dati tecnici al distributore (sul totale dei reclami) – Anni 2012 - 2015**

	Clienti domestici		BT Altri usi		MT Altri usi	Totale	
	Mercato Libero	Maggior tutela	Mercato Libero	Maggior tutela	Mercato Libero	Mercato Libero	Maggior tutela
2012	3,7%	24,9%	7,4%	24,1%	8,0%	5,0%	24,7%
2013	2,9%	19,6%	6,7%	18,7%	7,7%	4,0%	19,3%
2014	2,4%	20,4%	4,7%	18,8%	8,9%	3,1%	19,8%
2015	3,8%	21,7%	5,9%	21,5%	10,4%	4,5%	21,7%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

**Tabella A.2: Reclami ricevuti dallo Sportello per tipologia di mercato – Anni 2012 - 2015**

	Numero reclami ricevuti dallo Sportello				Peso percentuale per tipologia di mercato			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
Mercato libero	11.885	15.808	17.601	15.924	59,45%	57,43%	58,98%	59,33%
Maggior tutela	4.908	6.409	7.241	6.185	24,55%	23,29%	24,27%	23,04%
Salvaguardia	93	116	111	32	0,47%	0,42%	0,37%	0,12%
Non indicato(*)	3.107	5.191	4.887	4.698	15,54%	18,86%	16,38%	17,50%
<b>Totale</b>	<b>19.993</b>	<b>27.524</b>	<b>29.840</b>	<b>26.839</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

(\*) Si tratta di reclami per i quali lo Sportello, sulla base delle informazioni desumibili dal reclamo, non è riuscito a effettuare la classificazione.

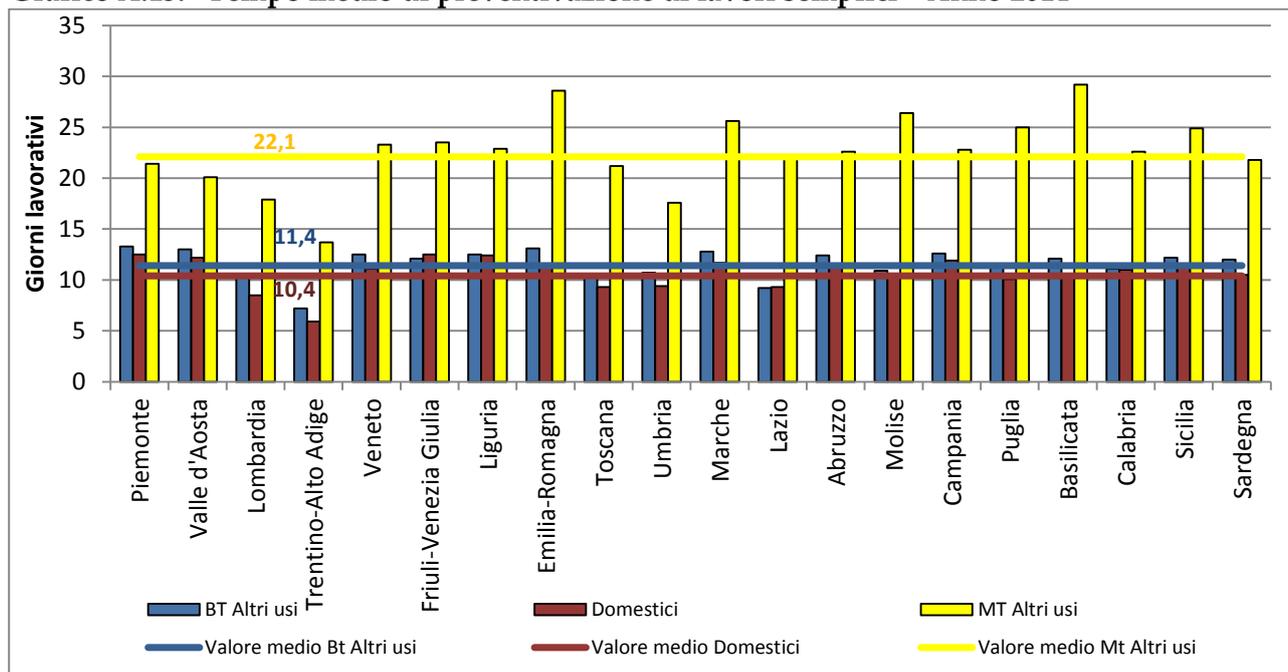
FONTE DATI: ELABORAZIONI AUTORITÀ SU DATI DELLO SPORTELLO.

**Tabella A.3: Richieste di informazioni per tipologia di cliente – Anni 2012 - 2015**

	Mercato Libero				Maggior Tutela			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
BT Domestici	39.456	41.630	37.490	30.053	6.527	6.259	6.246	7.543
BT Altri usi	37.442	36.017	22.400	18.228	4.495	3.802	3.068	2.956
MT Altri usi	2.879	2.022	970	1.023	-	-	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>79.777</b>	<b>79.669</b>	<b>60.860</b>	<b>49.304</b>	<b>11.022</b>	<b>10.061</b>	<b>9.314</b>	<b>10.499</b>

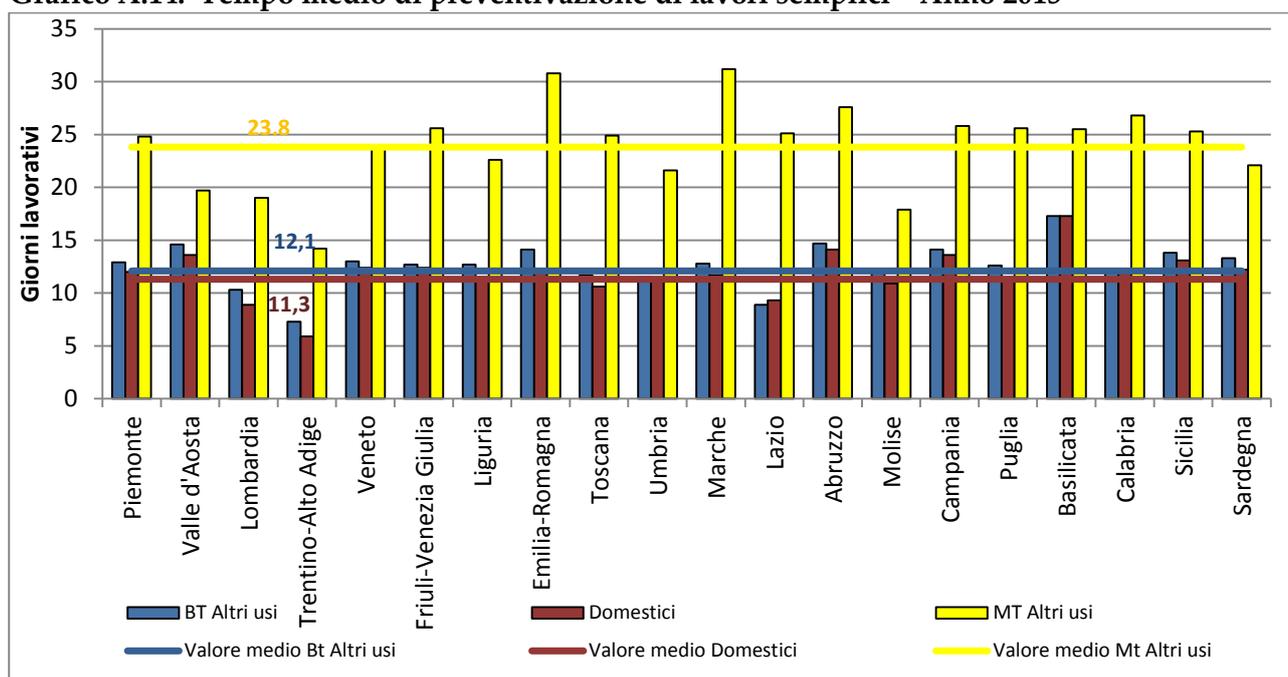
FONTE DATI: ELABORAZIONI AUTORITÀ SU DATI DELLO SPORTELLO.

**Grafico A.13: Tempo medio di preventivazione di lavori semplici – Anno 2014**



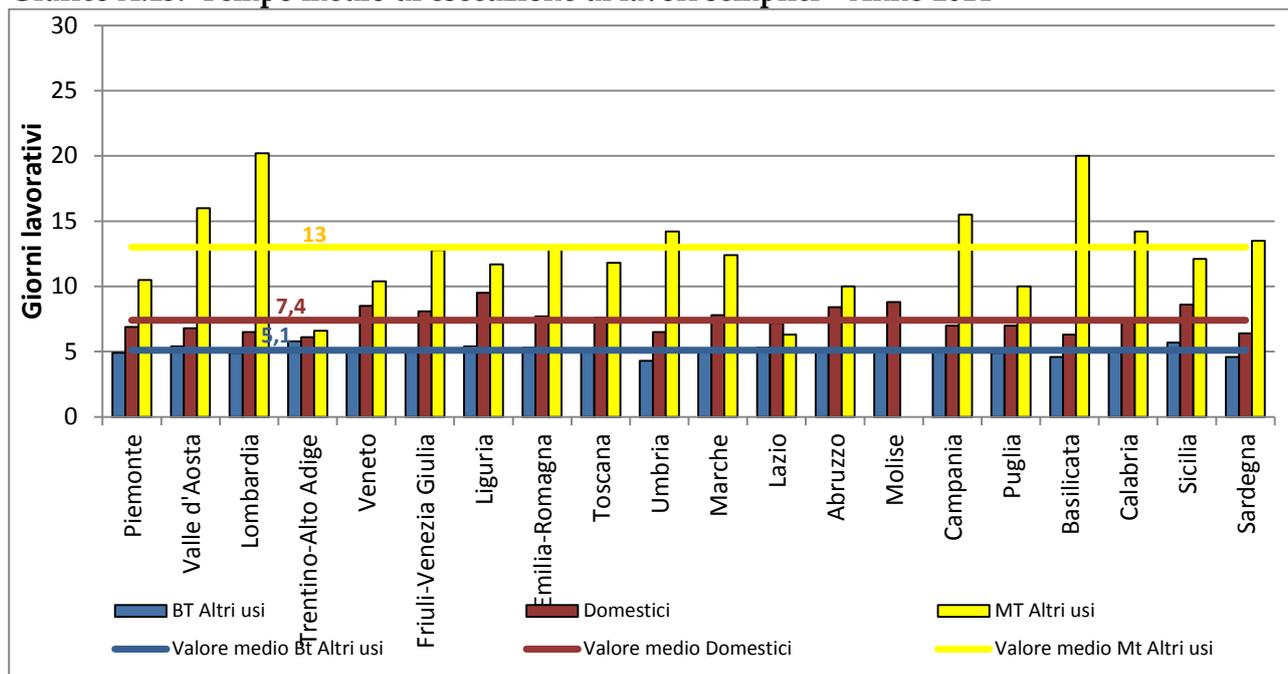
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

**Grafico A.14: Tempo medio di preventivazione di lavori semplici – Anno 2015**



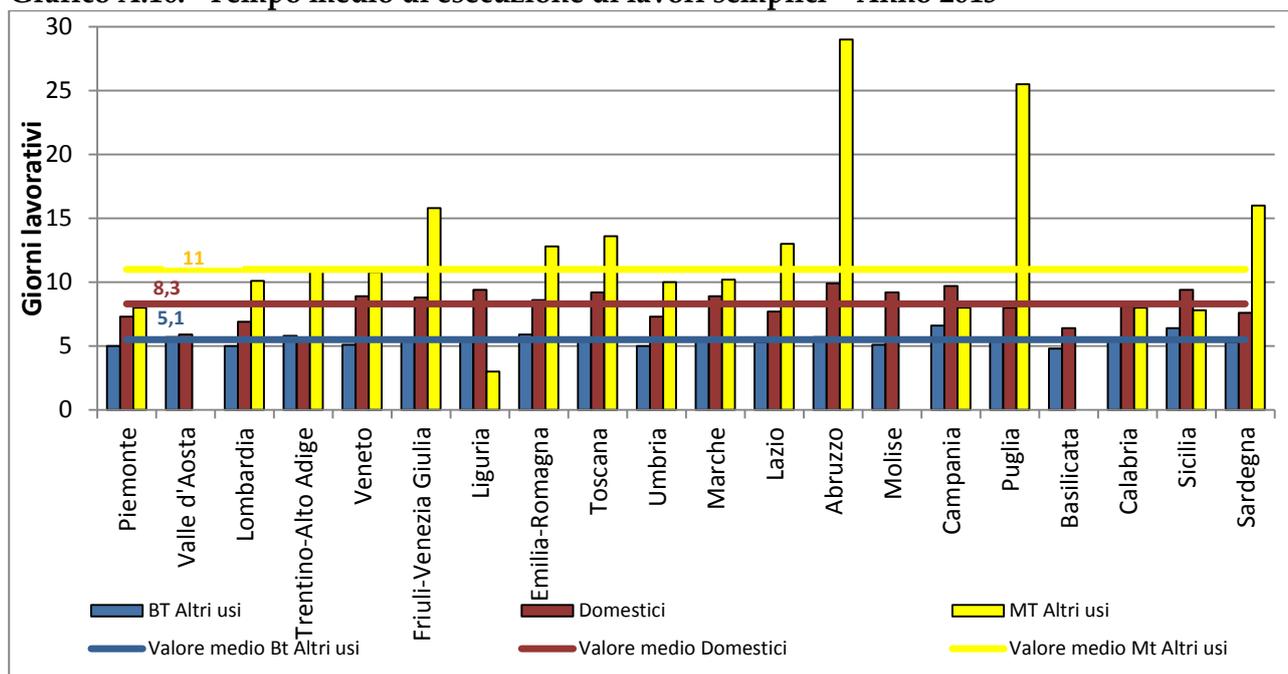
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

Grafico A.15: Tempo medio di esecuzione di lavori semplici – Anno 2014



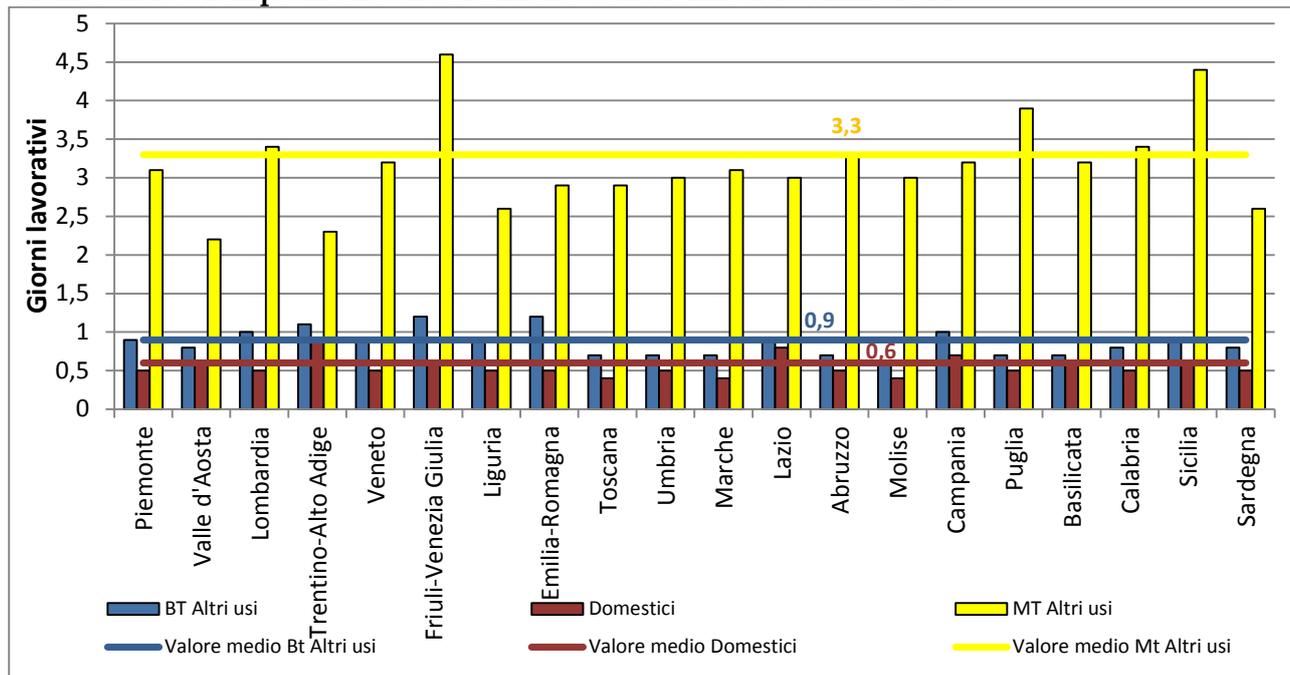
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

Grafico A.16: Tempo medio di esecuzione di lavori semplici – Anno 2015



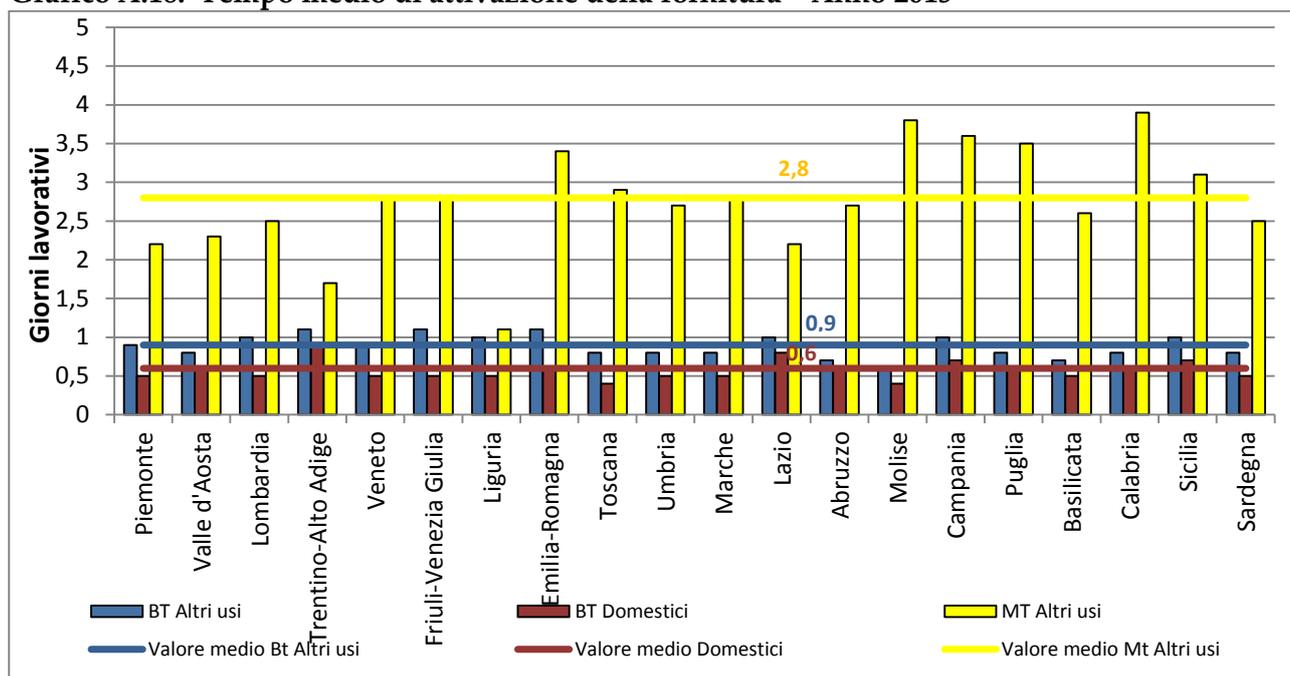
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

Grafico A.17: Tempo medio di attivazione della fornitura – Anno 2014



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

Grafico A.18: Tempo medio di attivazione della fornitura – Anno 2015



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

## 1.3. MOROSITÀ

Tabella A.4: Richieste di sospensione effettive rispetto ai punti serviti – Anno 2012, 2013, 2014 e 2015

Regione	BT domestici							
	2012		2013		2014		2015	
	Maggior Tutela	Mercato libero						
Abruzzo	5,8%	6,1%	5,6%	8,3%	5,2%	6,6%	3,5%	6,3%
Basilicata	4,2%	6,5%	3,9%	7,3%	3,7%	5,6%	2,6%	5,0%
Calabria	7,4%	10,2%	7,0%	13,9%	6,8%	10,1%	5,1%	10,1%
Campania	8,5%	11,7%	8,9%	15,8%	9,2%	12,8%	6,9%	12,2%
Emilia-Romagna	4,1%	4,9%	3,7%	5,6%	3,9%	4,9%	2,7%	4,3%
Friuli-Venezia Giulia	3,8%	5,2%	2,8%	5,6%	2,6%	3,8%	2,1%	3,5%
Lazio	4,9%	5,2%	6,0%	8,8%	5,9%	7,9%	6,5%	7,9%
Liguria	4,3%	4,4%	4,3%	6,3%	3,4%	4,9%	3,6%	5,9%
Lombardia	4,4%	5,8%	4,5%	7,5%	3,9%	5,6%	3,3%	5,3%
Marche	4,2%	5,6%	4,2%	6,8%	3,6%	4,8%	2,8%	4,9%
Molise	4,1%	7,1%	3,8%	8,7%	4,0%	6,6%	2,6%	6,5%
Piemonte	4,6%	3,9%	4,5%	5,5%	3,8%	4,9%	3,4%	4,8%
Puglia	5,6%	6,9%	5,6%	10,4%	5,4%	8,4%	4,0%	8,4%
Sardegna	6,2%	7,5%	5,3%	9,9%	5,2%	7,3%	4,1%	7,9%
Sicilia	9,1%	10,2%	8,2%	14,1%	7,6%	11,5%	6,2%	11,8%
Toscana	5,5%	6,7%	5,5%	8,7%	4,8%	6,4%	3,8%	6,3%
Trentino-Alto Adige	1,7%	3,5%	1,7%	2,8%	1,4%	1,8%	1,5%	2,1%
Umbria	5,6%	5,5%	5,5%	7,7%	5,0%	8,1%	3,6%	7,4%
Valle d'Aosta	0,5%	4,6%	1,5%	5,0%	2,8%	1,4%	1,8%	2,0%
Veneto	3,8%	4,8%	3,7%	6,2%	3,5%	4,6%	2,7%	4,6%

## MONITORAGGIO RETAIL – AGGIORNAMENTO DEL RAPPORTO PER GLI ANNI 2014 E 2015

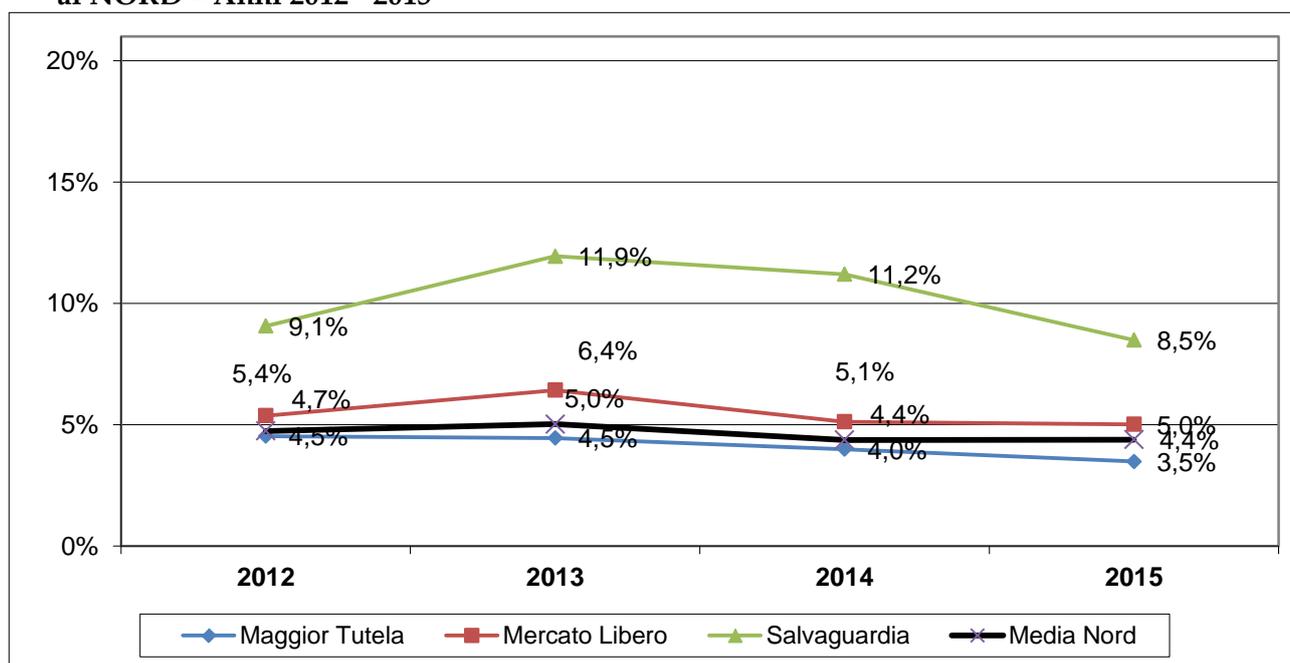
Regione	BT Altri Usi											
	2012			2013			2014			2015		
	Maggior Tutela	Mercato libero	Salvaguardia									
Abruzzo	13,1%	15,8%	6,8%	13,9%	15,5%	6,9%	12,0%	11,6%	6,6%	10,7%	11,4%	5,0%
Basilicata	9,5%	15,8%	54,2%	9,0%	14,6%	15,6%	8,4%	10,0%	9,4%	7,6%	10,7%	4,3%
Calabria	16,2%	22,4%	35,5%	16,0%	25,1%	24,4%	15,9%	17,1%	14,2%	14,0%	18,7%	16,1%
Campania	16,5%	21,6%	20,0%	16,9%	22,3%	17,1%	17,6%	17,1%	8,8%	15,8%	18,7%	6,3%
Emilia-Romagna	5,6%	6,5%	n.d.	5,4%	6,6%	n.d.	5,6%	6,9%	10,8%	6,5%	5,9%	8,0%
Friuli-Venezia Giulia	7,2%	5,7%	n.d.	5,6%	4,7%	n.d.	5,7%	3,5%	9,8%	5,9%	3,2%	8,1%
Lazio	9,0%	12,4%	5,8%	12,0%	15,7%	6,8%	12,0%	14,9%	5,7%	15,6%	14,8%	2,9%
Liguria	7,1%	7,2%	n.d.	7,2%	8,2%	n.d.	5,8%	6,1%	12,6%	7,5%	7,5%	4,6%
Lombardia	7,4%	6,4%	6,8%	7,9%	7,4%	9,1%	6,9%	5,8%	7,1%	6,5%	5,8%	4,5%
Marche	7,6%	10,2%	11,4%	7,8%	10,6%	12,0%	6,7%	8,2%	14,7%	6,6%	8,2%	3,7%
Molise	11,3%	16,3%	7,9%	11,0%	16,0%	4,4%	10,2%	10,5%	3,7%	9,3%	10,7%	2,7%
Piemonte	7,6%	6,5%	n.d.	8,0%	6,8%	n.d.	7,1%	5,9%	9,0%	6,6%	6,5%	7,7%
Puglia	10,1%	16,3%	7,4%	10,4%	16,8%	8,6%	10,4%	12,4%	6,6%	9,3%	14,6%	3,2%
Sardegna	12,6%	14,5%	17,4%	11,6%	15,7%	8,6%	11,1%	11,5%	5,3%	10,1%	12,8%	5,7%
Sicilia	16,2%	21,4%	36,3%	15,5%	23,0%	39,3%	14,8%	16,3%	16,0%	13,7%	18,8%	14,2%
Toscana	9,4%	11,5%	7,0%	9,3%	13,0%	8,5%	8,1%	9,0%	5,4%	7,9%	9,3%	3,5%
Trentino-Alto Adige	3,7%	3,6%	n.d.	3,7%	3,1%	n.d.	3,1%	2,4%	13,2%	2,9%	2,2%	11,7%
Umbria	9,2%	11,5%	14,7%	9,6%	13,2%	10,4%	8,6%	13,1%	9,5%	8,1%	11,6%	2,4%
Valle d'Aosta	2,0%	8,6%	n.d.	4,3%	5,6%	n.d.	6,3%	2,1%	6,9%	4,9%	2,0%	0,0%
Veneto	6,5%	7,1%	n.d.	6,3%	7,0%	n.d.	5,8%	5,4%	13,5%	5,7%	5,6%	10,4%

## MONITORAGGIO RETAIL – AGGIORNAMENTO DEL RAPPORTO PER GLI ANNI 2014 E 2015

Regione	MT Altri Usi							
	2012		2013		2014		2015	
	Mercato libero	Salvaguardia						
Abruzzo	19,3%	57,3%	17,4%	45,8%	8,9%	40,8%	9,2%	42,3%
Basilicata	29,0%	52,8%	17,9%	44,7%	10,8%	16,8%	8,8%	13,7%
Calabria	29,9%	49,4%	24,1%	45,1%	22,7%	41,4%	15,6%	31,8%
Campania	23,7%	36,8%	23,6%	40,0%	14,8%	33,2%	11,4%	26,2%
Emilia-Romagna	5,4%	n.d.	4,9%	n.d.	3,9%	29,6%	18,3%	23,2%
Friuli-Venezia Giulia	3,4%	n.d.	3,3%	n.d.	4,6%	21,5%	3,8%	31,0%
Lazio	17,5%	31,4%	15,6%	39,0%	10,3%	32,5%	9,2%	24,5%
Liguria	4,2%	n.d.	6,3%	n.d.	5,5%	31,3%	3,2%	23,2%
Lombardia	6,5%	38,4%	6,3%	42,5%	3,9%	31,0%	4,0%	30,0%
Marche	12,8%	38,5%	12,5%	37,2%	7,9%	40,1%	6,9%	33,8%
Molise	28,8%	37,1%	20,8%	38,2%	19,9%	29,2%	15,3%	22,9%
Piemonte	7,1%	n.d.	5,2%	n.d.	4,7%	48,9%	3,8%	45,5%
Puglia	18,7%	45,2%	15,5%	52,1%	10,5%	36,4%	8,5%	28,4%
Sardegna	15,4%	34,3%	10,9%	28,1%	9,0%	21,7%	6,5%	26,6%
Sicilia	28,4%	44,0%	21,3%	50,6%	14,3%	42,5%	11,2%	32,7%
Toscana	12,3%	29,0%	11,1%	33,1%	7,9%	28,5%	6,5%	25,7%
Trentino-Alto Adige	5,5%	n.d.	7,3%	n.d.	2,9%	27,4%	2,4%	22,7%
Umbria	15,3%	40,4%	51,9%	27,2%	22,1%	27,5%	11,1%	34,5%
Valle d'Aosta	3,4%	n.d.	3,9%	n.d.	1,5%	68,3%	1,3%	43,1%
Veneto	7,2%	n.d.	5,7%	n.d.	4,8%	45,7%	2,7%	46,8%

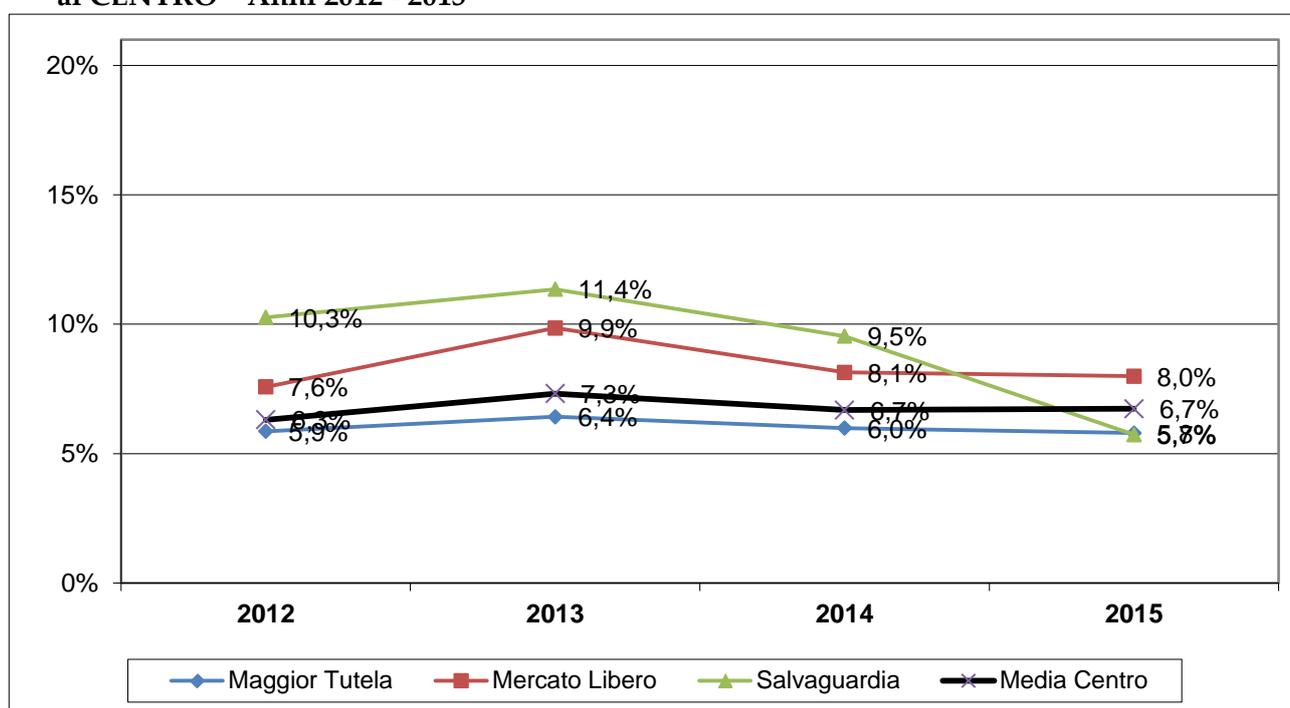
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

**Grafico A.19: Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti al NORD – Anni 2012 - 2015**

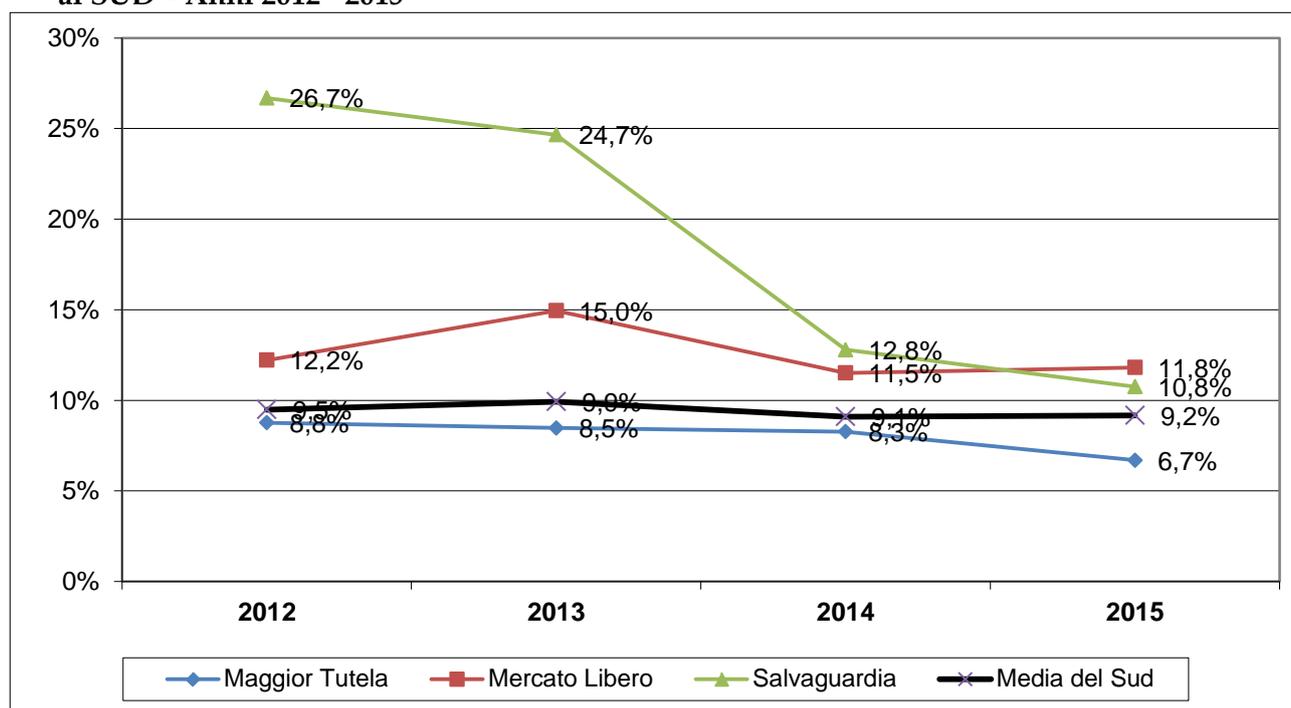


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

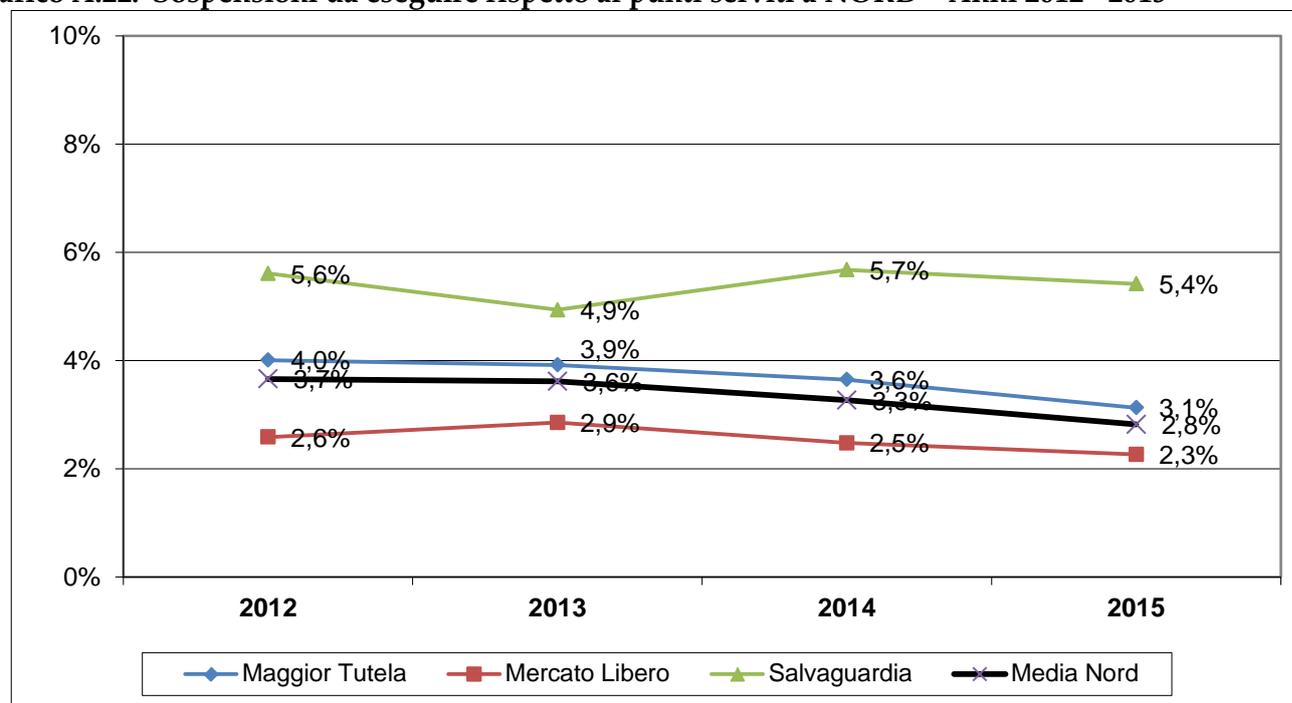
**Grafico A.20: Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti al CENTRO – Anni 2012 - 2015**



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

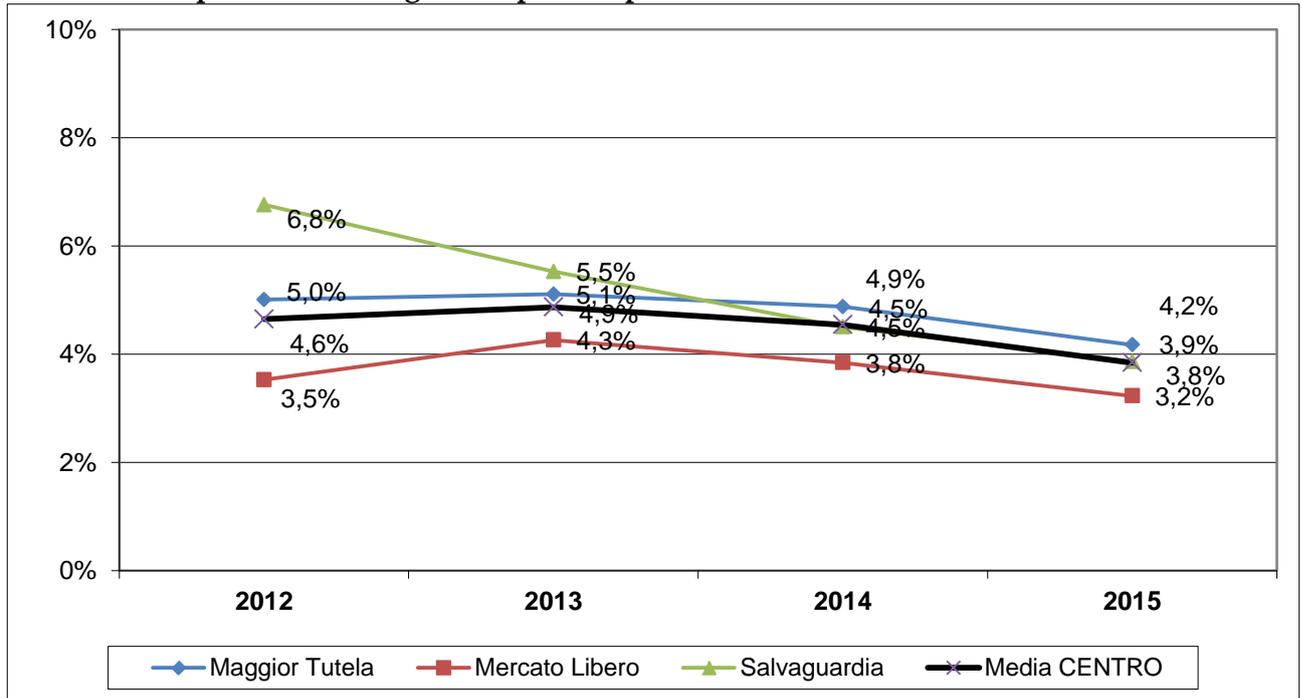
**Grafico A.21: Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti al SUD – Anni 2012 - 2015**

FORNTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

**Grafico A.22: Sospensioni da eseguire rispetto ai punti serviti a NORD – Anni 2012 - 2015**

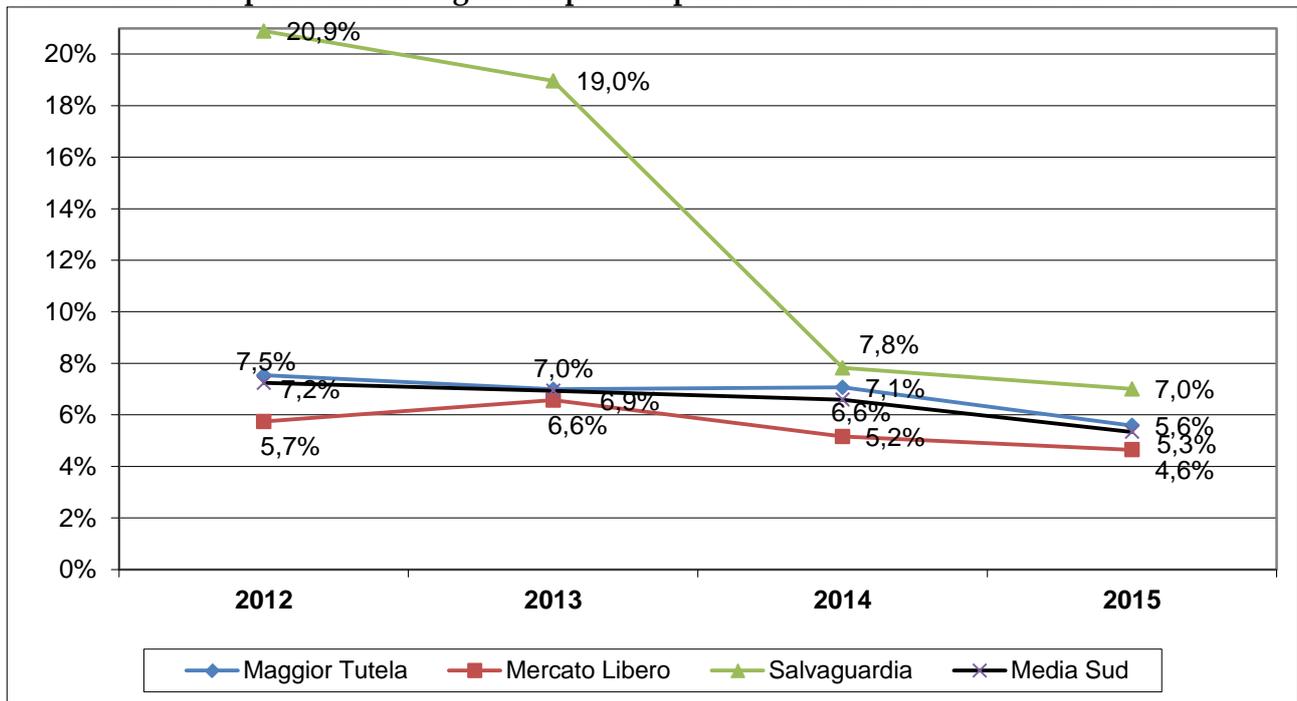
FORNTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

**Grafico A.23: Sospensioni da eseguire rispetto ai punti serviti a CENTRO – Anni 2012 - 2015**



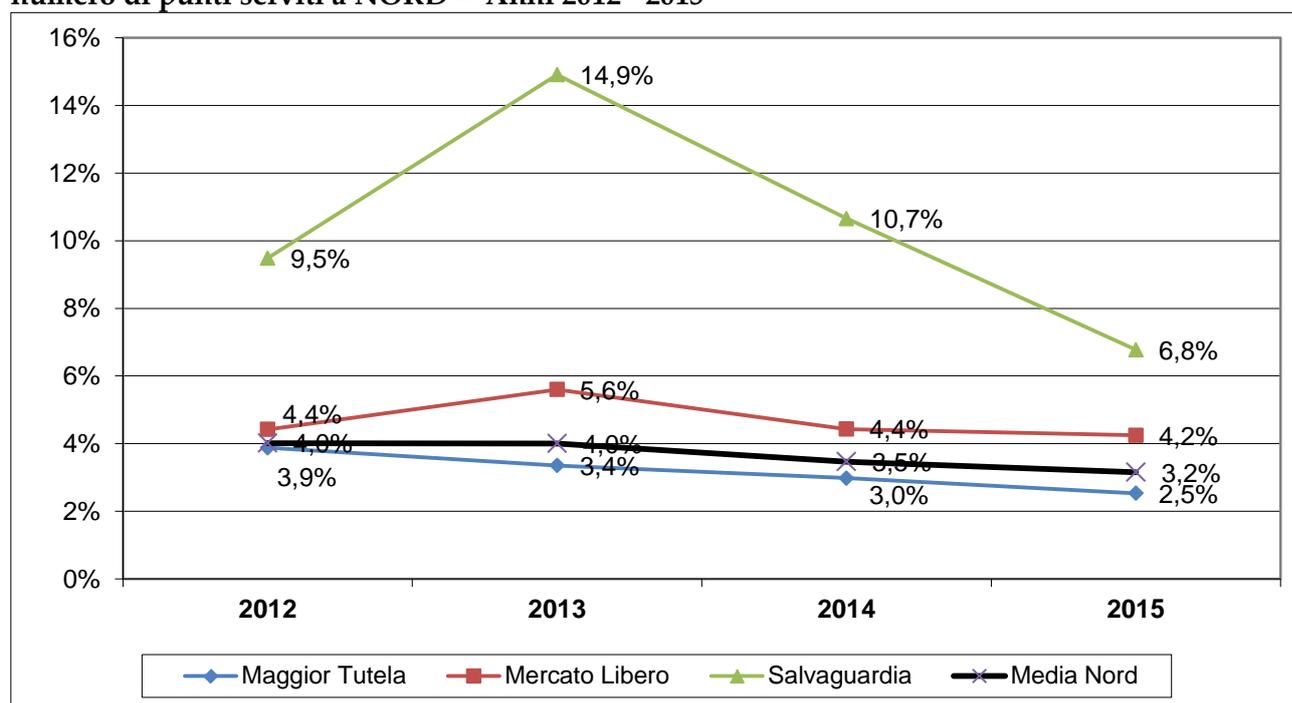
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

**Grafico A.24: Sospensioni da eseguire rispetto ai punti serviti a SUD – Anni 2012 - 2015**



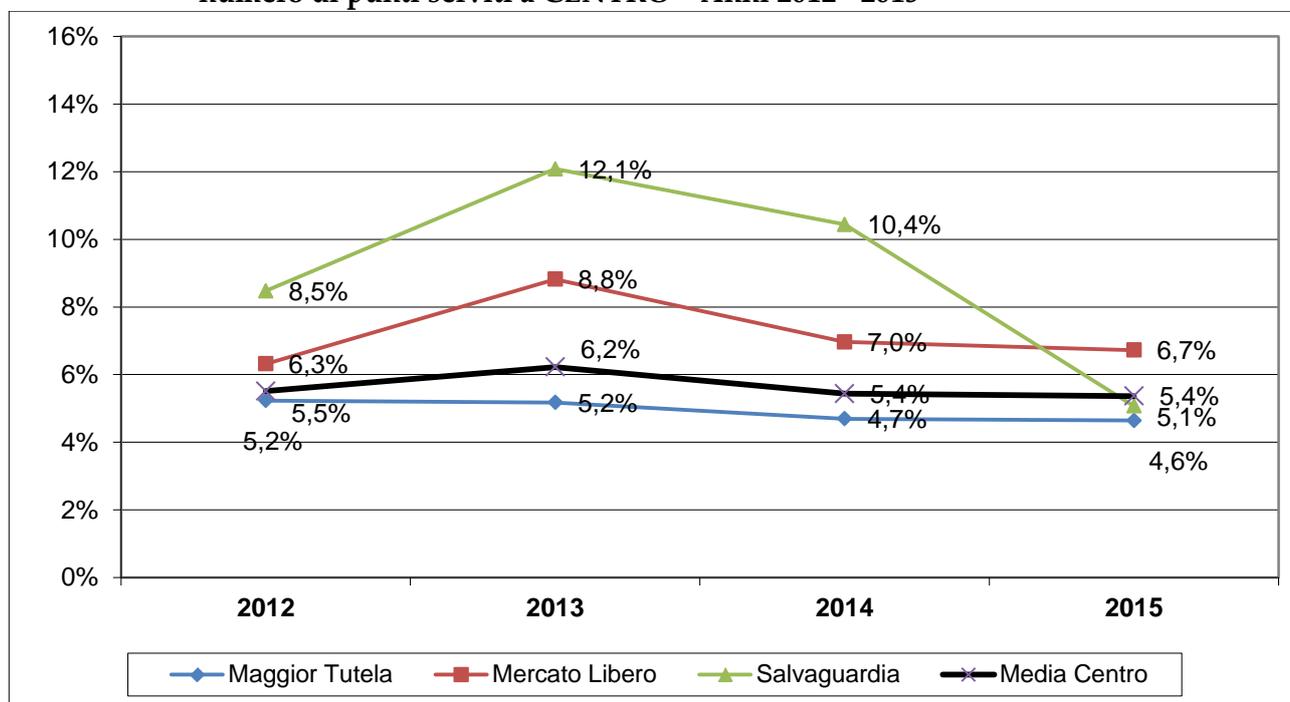
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

**Grafico A.25: Richieste di sospensioni revocate per pagamento e riattivazioni, rispetto al numero di punti serviti a NORD – Anni 2012 - 2015**

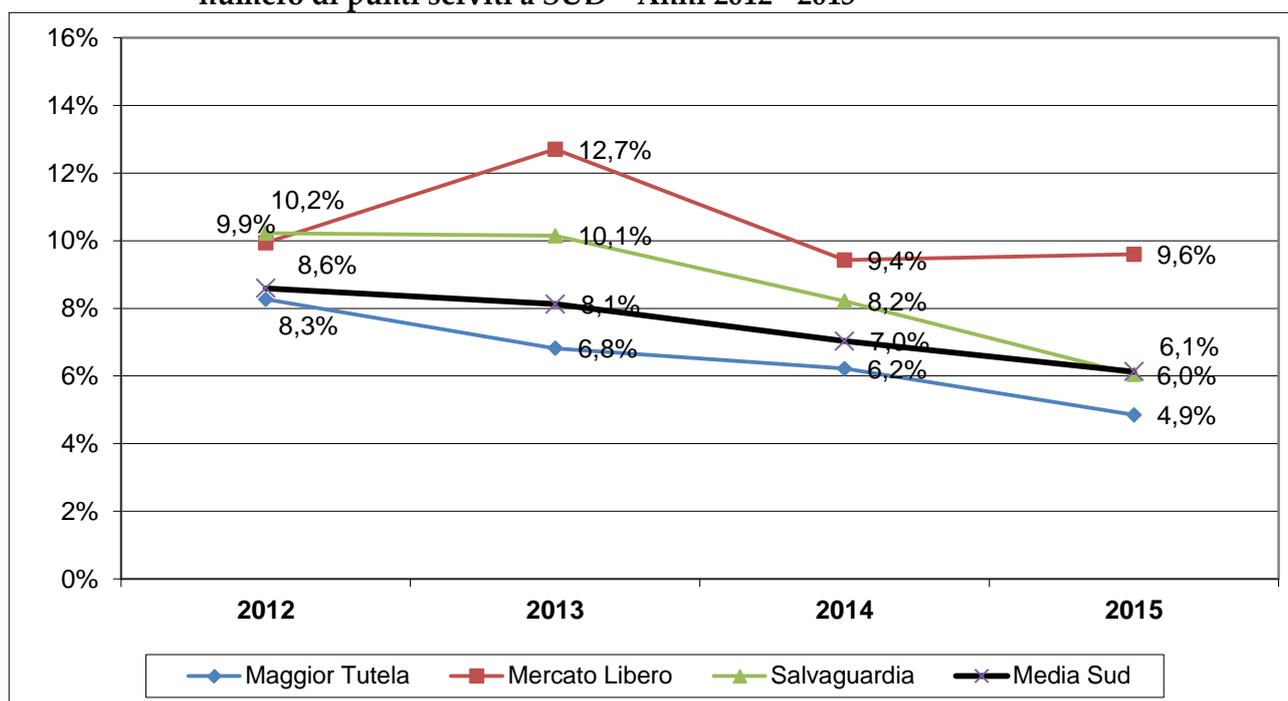


Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

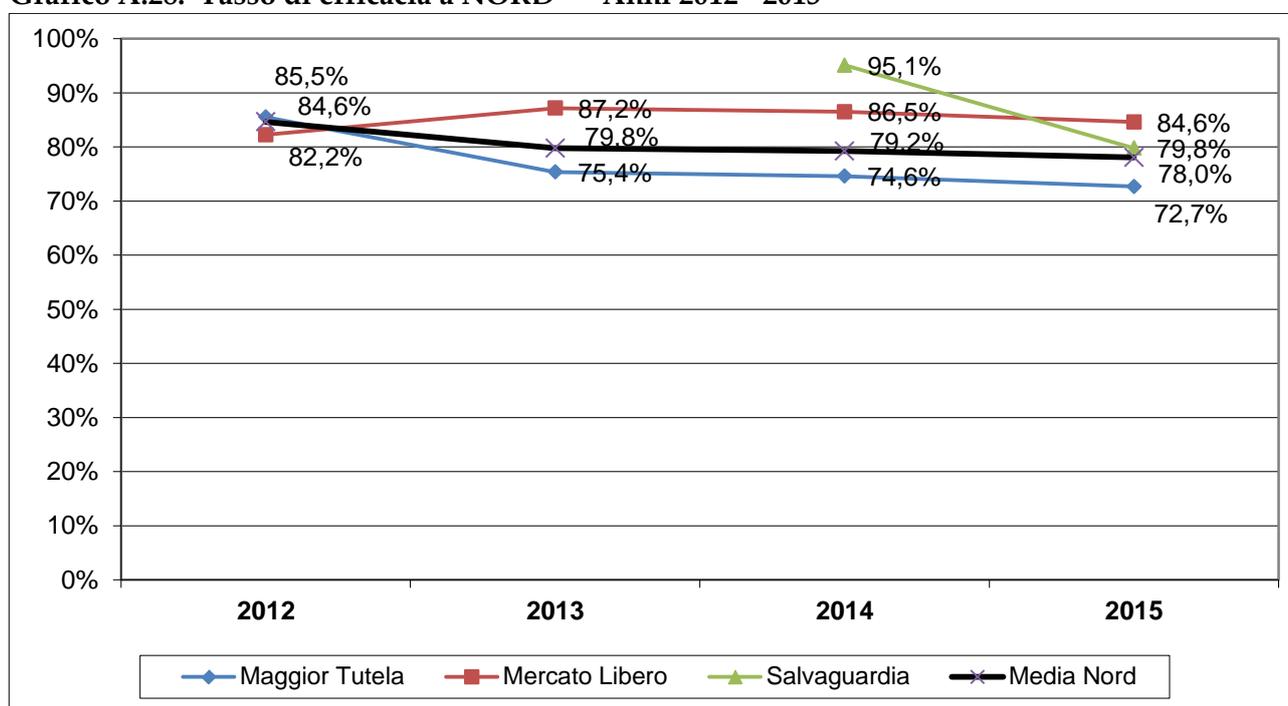
**Grafico A.26: Richieste di sospensioni revocate per pagamento e riattivazioni, rispetto al numero di punti serviti a CENTRO – Anni 2012 - 2015**



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

**Grafico A.27: Richieste di sospensioni revocate per pagamento e riattivazioni, rispetto al numero di punti serviti a SUD – Anni 2012 - 2015**

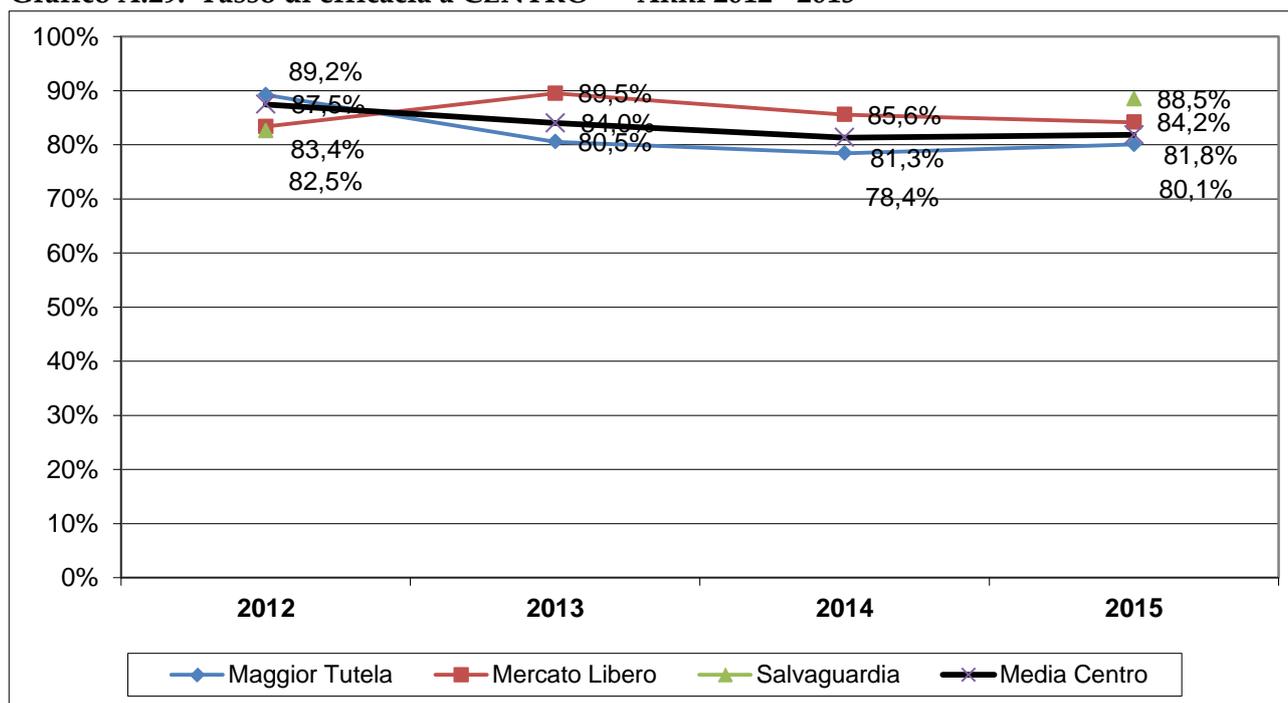
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

**Grafico A.28: Tasso di efficacia a NORD<sup>2</sup> – Anni 2012 - 2015**

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

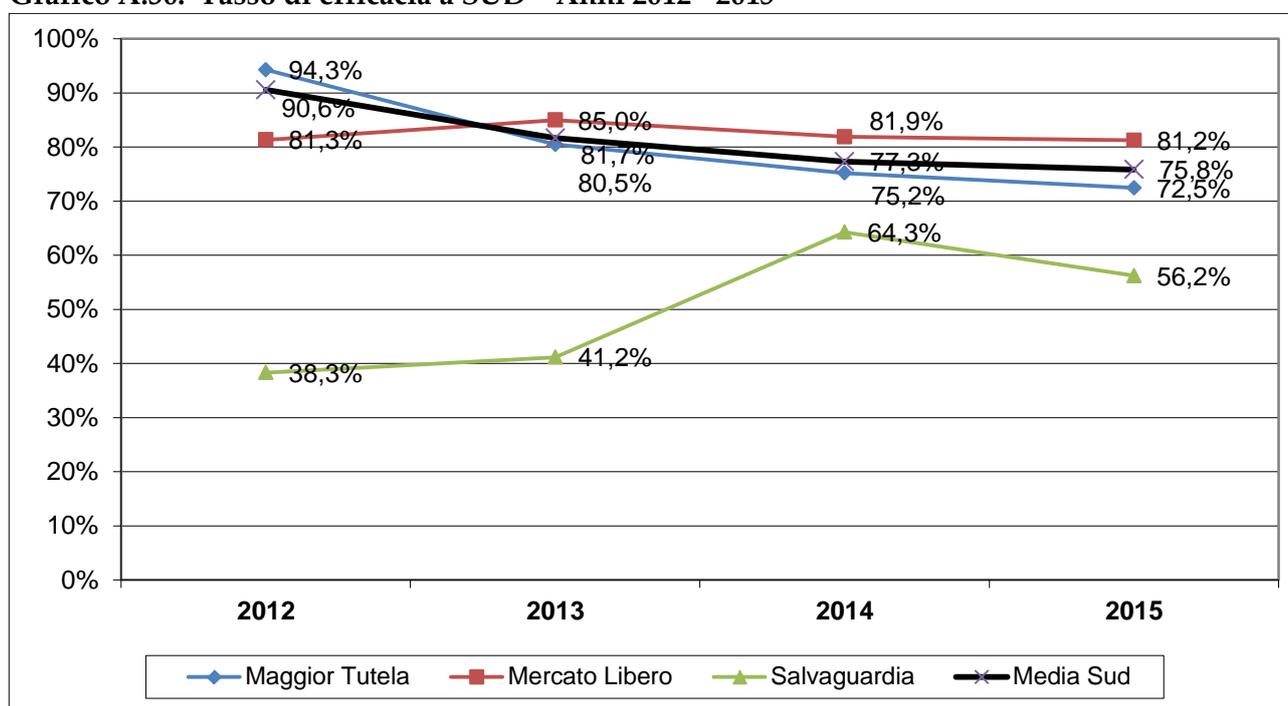
<sup>2</sup> In alcuni grafici le serie storiche non sono complete a causa di valori percentuali non affidabili e pertanto non inseriti nel grafico.

**Grafico A.29: Tasso di efficacia a CENTRO<sup>3</sup> – Anni 2012 - 2015**



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

**Grafico A.30: Tasso di efficacia a SUD – Anni 2012 - 2015**



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

<sup>3</sup> Cfr nota 2.

Tabella A.5: Tasso di efficacia per regione – Anno 2012, 2013 e 2014 e 2015<sup>4</sup>.

Regione	Bt domestici							
	2012		2013		2014		2015	
	Maggior Tutela	Mercato libero						
Abruzzo	80,9%	83,8%	73,0%	88,2%	73,3%	83,5%	71,0%	83,2%
Basilicata	88,8%	86,5%	78,2%	85,9%	76,1%	87,3%	74,6%	86,7%
Calabria	87,5%	80,8%	75,7%	82,5%	71,9%	80,7%	70,8%	79,6%
Campania	90,3%	81,3%	81,8%	85,3%	76,6%	81,0%	71,9%	78,5%
Emilia-Romagna	83,7%	86,9%	75,6%	90,0%	77,2%	90,2%	72,5%	89,3%
Friuli-Venezia Giulia	86,9%	67,7%	82,1%	80,8%	72,2%	92,0%	70,5%	91,7%
Lazio	90,7%	85,0%	86,4%	93,5%	83,3%	86,5%	85,9%	84,5%
Liguria	86,4%	83,6%	73,1%	85,2%	76,4%	87,2%	69,3%	84,0%
Lombardia	85,6%	83,2%	78,3%	87,6%	78,2%	87,3%	77,3%	85,0%
Marche	87,5%	87,4%	78,7%	92,5%	77,4%	91,2%	76,2%	85,6%
Molise	85,6%	93,3%	76,3%	90,1%	74,1%	82,5%	74,3%	82,2%
Piemonte	82,1%	81,7%	73,5%	83,8%	71,3%	79,2%	71,3%	79,9%
Puglia	92,0%	85,8%	81,8%	84,0%	79,1%	83,6%	76,6%	84,0%
Sardegna	93,2%	87,6%	79,3%	93,7%	75,3%	89,6%	75,4%	84,3%
Sicilia	91,6%	84,0%	80,2%	83,0%	75,3%	79,1%	72,8%	81,2%
Toscana	89,2%	88,0%	80,3%	89,5%	79,7%	90,2%	77,4%	87,9%
Trentino-Alto Adige	84,1%	79,0%	84,0%	81,9%	74,0%	79,4%	80,9%	80,6%
Umbria	88,7%	81,6%	77,8%	86,0%	79,4%	76,2%	76,6%	79,2%
Valle d'Aosta	59,1%	73,7%	62,3%	95,9%	64,0%	74,3%	71,8%	72,9%
Veneto	87,9%	85,6%	79,2%	88,0%	80,3%	91,0%	78,3%	87,0%

Regione	Bt altri usi											
	2012			2013			2014			2015		
	Maggi or Tutela	Merca to libero	Salvagar dia	Maggi or Tutela	Merca to libero	Salvagar dia	Maggi or Tutela	Merca to libero	Salvagar dia	Maggi or Tutela	Merca to libero	Salvagar dia
Abruzzo	82,5%	76,2 %	63,8%	68,4%	85,2 %	n.d.	68,0%	80,7 %	64,1%	65,8%	82,4 %	46,7%
Basilicata	96,3%	81,0 %	24,6%	76,1%	88,6 %	46,2%	75,8%	82,6 %	n.d.	73,8%	83,6 %	93,1%
Calabria	n.d.	75,8 %	29,9%	73,8%	80,8 %	28,2%	70,6%	79,2 %	61,3%	70,4%	82,0 %	56,0%
Campania	86,6%	76,8 %	38,4%	73,2%	84,9 %	33,6%	72,3%	82,0 %	50,6%	67,1%	78,5 %	54,0%
Emilia-Romagna	76,4%	83,3 %	n.d.	63,0%	93,3 %	n.d.	64,4%	91,9 %	54,1%	67,5%	88,5 %	61,5%
Friuli-Venezia	85,4%	66,9	n.d.	67,5%	80,9	n.d.	58,3%	98,5	68,4%	59,8%	98,3	58,3%

<sup>4</sup> Alcuni dati regionali non sono disponibili a causa di alcune approssimazioni relative ai dati di revoca delle richieste di sospensione e delle riattivazioni, dovute alla necessità di ridurre gli oneri di estrazione dei dati, che possono far assumere all'indicatore percentuali anomale se la numerosità delle richieste di sospensione del periodo considerato è limitata.

## MONITORAGGIO RETAIL – AGGIORNAMENTO DEL RAPPORTO PER GLI ANNI 2014 E 2015

Giulia	%			%			%			%		
Lazio	83,9%	79,0%	86,10%	73,5%	85,6%	n.d.	72,8%	82,5%	n.d.	75,0%	82,1%	99,5%
Liguria	77,6%	75,1%	n.d.	62,4%	80,8%	n.d.	63,9%	78,4%	n.d.	55,6%	76,0%	93,6%
Lombardia	83,5%	82,8%	n.d.	71,2%	86,0%	n.d.	68,9%	81,9%	n.d.	67,7%	80,9%	n.d.
Marche	85,1%	88,6%	65,90%	69,3%	97,2%	66,50%	68,9%	95,6%	n.d.	67,5%	88,0%	n.d.
Molise	95,9%	81,0%	n.d.	77,2%	88,0%	n.d.	73,7%	83,5%	n.d.	72,3%	85,2%	n.d.
Piemonte	78,8%	76,1%	n.d.	65,6%	84,1%	n.d.	60,0%	79,9%	n.d.	62,1%	79,2%	0,888
Puglia	89,6%	80,6%	96,20%	75,3%	88,4%	n.d.	73,3%	84,1%	n.d.	72,9%	84,9%	n.d.
Sardegna	87,8%	80,4%	34,90%	74,9%	84,0%	75,6%	68,1%	88,9%	63,6%	68,0%	80,2%	70,3%
Sicilia	93,2%	79,3%	34,10%	75,1%	85,7%	26,2%	71,2%	81,8%	55,4%	69,7%	82,4%	49,2%
Toscana	85,8%	78,8%	n.d.	69,9%	85,5%	n.d.	68,7%	83,3%	n.d.	66,8%	82,3%	93,9%
Trentino-Alto Adige	82,9%	84,8%	n.d.	81,2%	92,8%	n.d.	79,3%	94,5%	77,8%	81,3%	86,6%	n.d.
Umbria	83,7%	76,8%	61,50%	70,1%	78,3%	63,4%	70,1%	73,4%	97,8%	69,4%	77,2%	n.d.
Valle d'Aosta	54,1%	42,4%	n.d.	53,0%	67,3%	n.d.	61,4%	95,7%	n.d.	70,7%	74,1%	n.d.
Veneto	85,0%	79,0%	n.d.	67,0%	85,3%	n.d.	67,4%	84,0%	43,9%	64,1%	82,9%	54,9%

Regione	Mt altri usi							
	2012		2013		2014		2015	
	Mercato libero	Salvaguardia						
Abruzzo	59,0%	48,4%	76,7%	n.d.	68,2%	38,8%	78,8%	53,8%
Basilicata	56,9%	28,4%	89,9%	41,0%	93,2%	n.d.	97,2%	n.d.
Calabria	49,4%	29,3%	71,7%	43,1%	63,5%	33,7%	77,3%	25,6%
Campania	48,1%	27,9%	67,3%	28,6%	74,4%	33,7%	77,8%	31,8%
Emilia-Romagna	75,3%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	45,5%	82,9%	47,1%
Friuli-Venezia Giulia	77,4%	n.d.	78,9%	n.d.	76,0%	50,0%	59,0%	19,2%
Lazio	63,9%	90,8%	76,0%	96,0%	81,0%	94,0%	83,7%	80,4%
Liguria	66,0%	n.d.	57,7%	n.d.	70,3%	73,3%	91,9%	72,2%
Lombardia	72,5%	100,0%	92,8%	n.d.	n.d.	n.d.	91,1%	n.d.
Marche	86,9%	46,2%	99,5%	42,2%	n.d.	75,0%	100%	78,1%
Molise	69,2%	46,7%	85,7%	n.d.	98,3%	n.d.	n.d.	n.d.
Piemonte	62,4%	n.d.	82,9%	n.d.	77,2%	n.d.	93,8%	84,3%
Puglia	59,0%	70,3%	73,1%	89,8%	65,6%	n.d.	83,7%	94,5%
Sardegna	70,0%	51,1%	84,5%	59,6%	74,2%	48,7%	92,4%	39,0%

## MONITORAGGIO RETAIL – AGGIORNAMENTO DEL RAPPORTO PER GLI ANNI 2014 E 2015

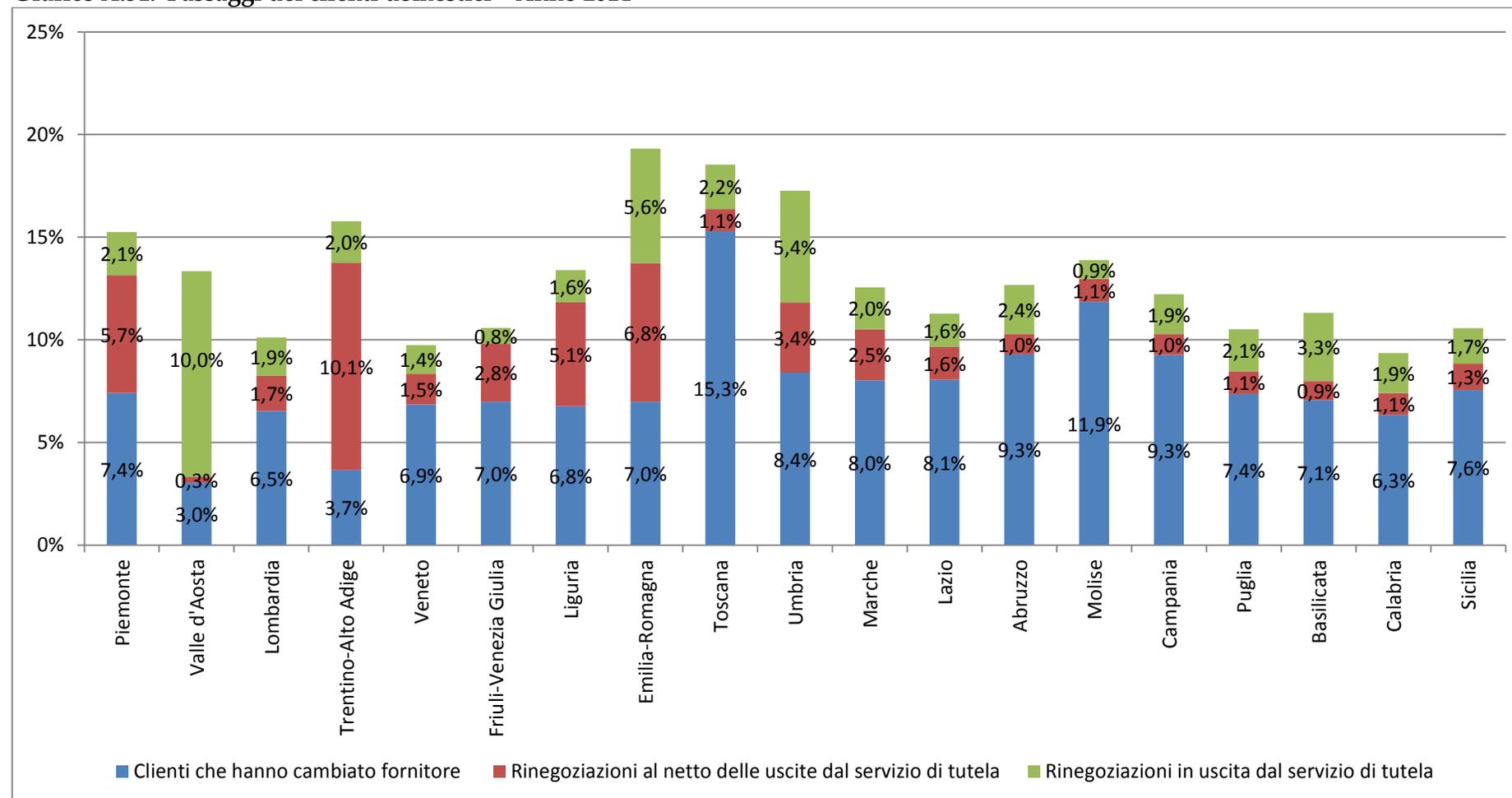
Sicilia	50,3%	33,5%	68,6%	39,4%	71,3%	35,7%	67,3%	30,0%
Toscana	63,0%	90,3%	83,5%	n.d.	89,6%	n.d.	91,9%	87,3%
Trentino-Alto Adige	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	57,1%	97,2%	n.d.
Umbria	59,2%	43,8%	30,8%	50,0%	89,1%	100,0%	66,4%	88,0%
Valle d'Aosta	0,0%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	40,0%	100%
Veneto	66,4%	n.d.	94,0%	n.d.	80,7%	30,2%	91,1%	30,7%

FORNITORI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

2. MONITORAGGIO DEL MERCATO RETAIL DEL GAS NATURALE

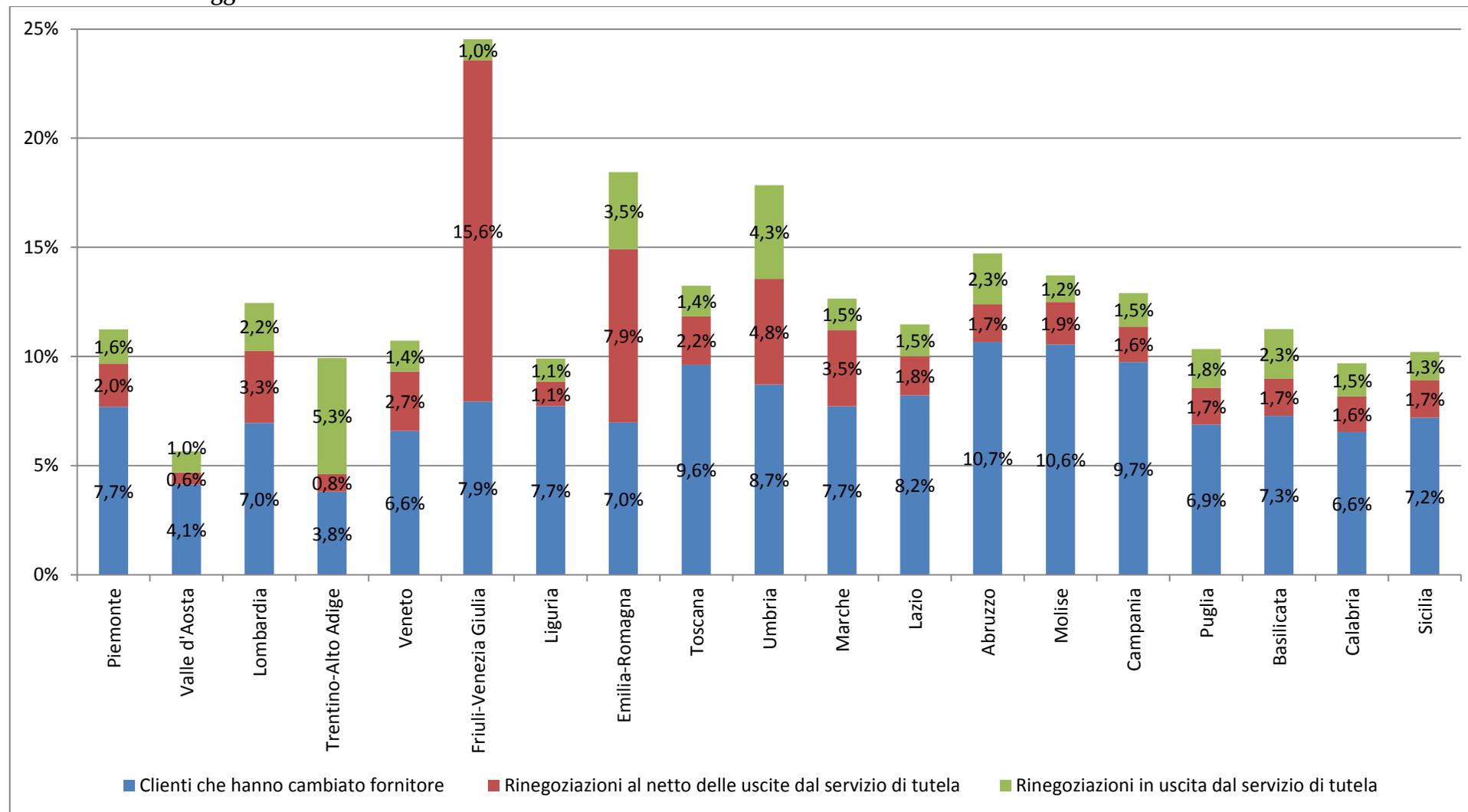
2.1. PASSAGGI TRA MODALITÀ DI FORNITURA

Grafico A.31: Passaggi dei clienti domestici – Anno 2014



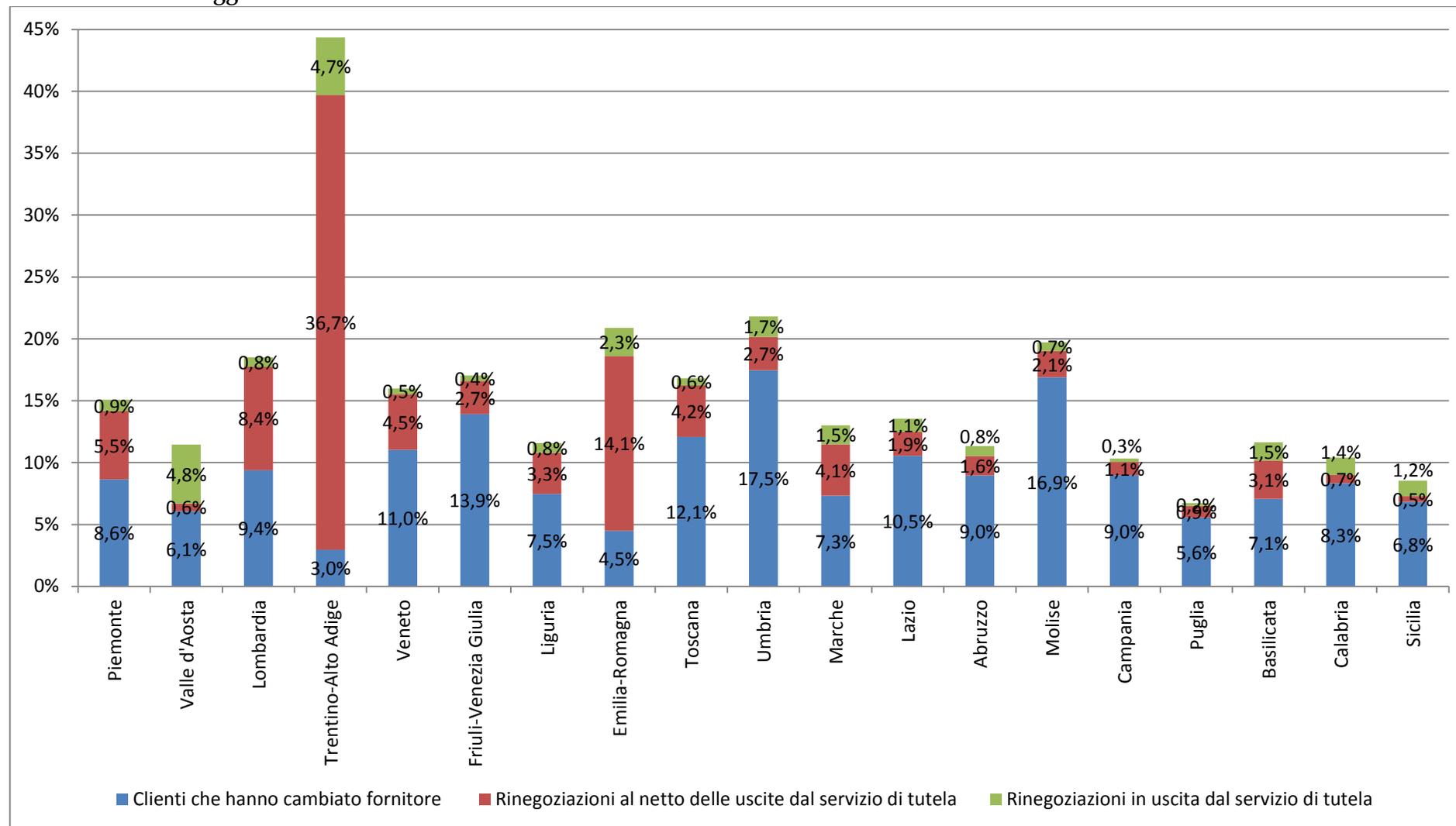
FRONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.32: Passaggi dei clienti domestici – Anno 2015



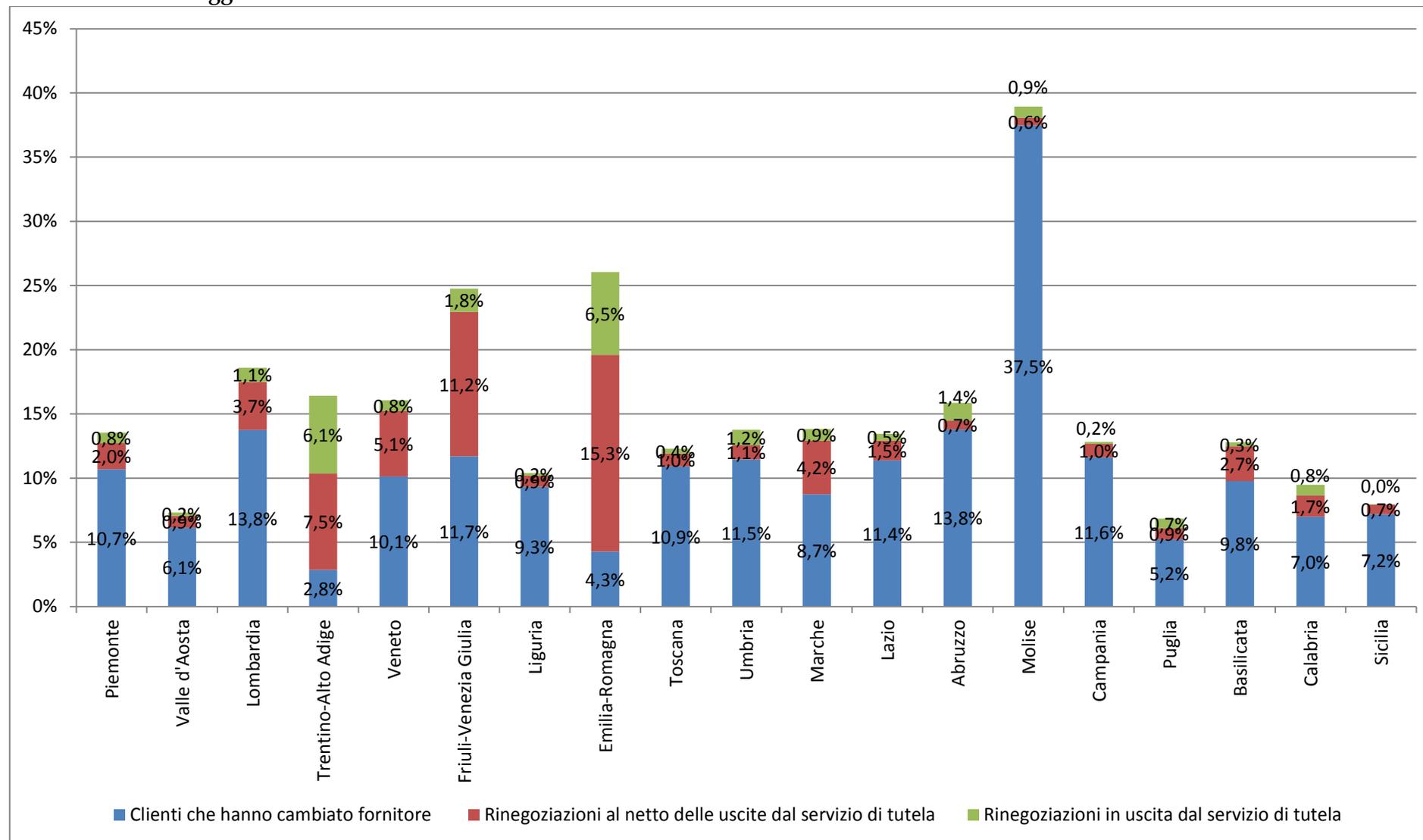
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.33: Passaggi dei condomini uso domestico – Anno 2014



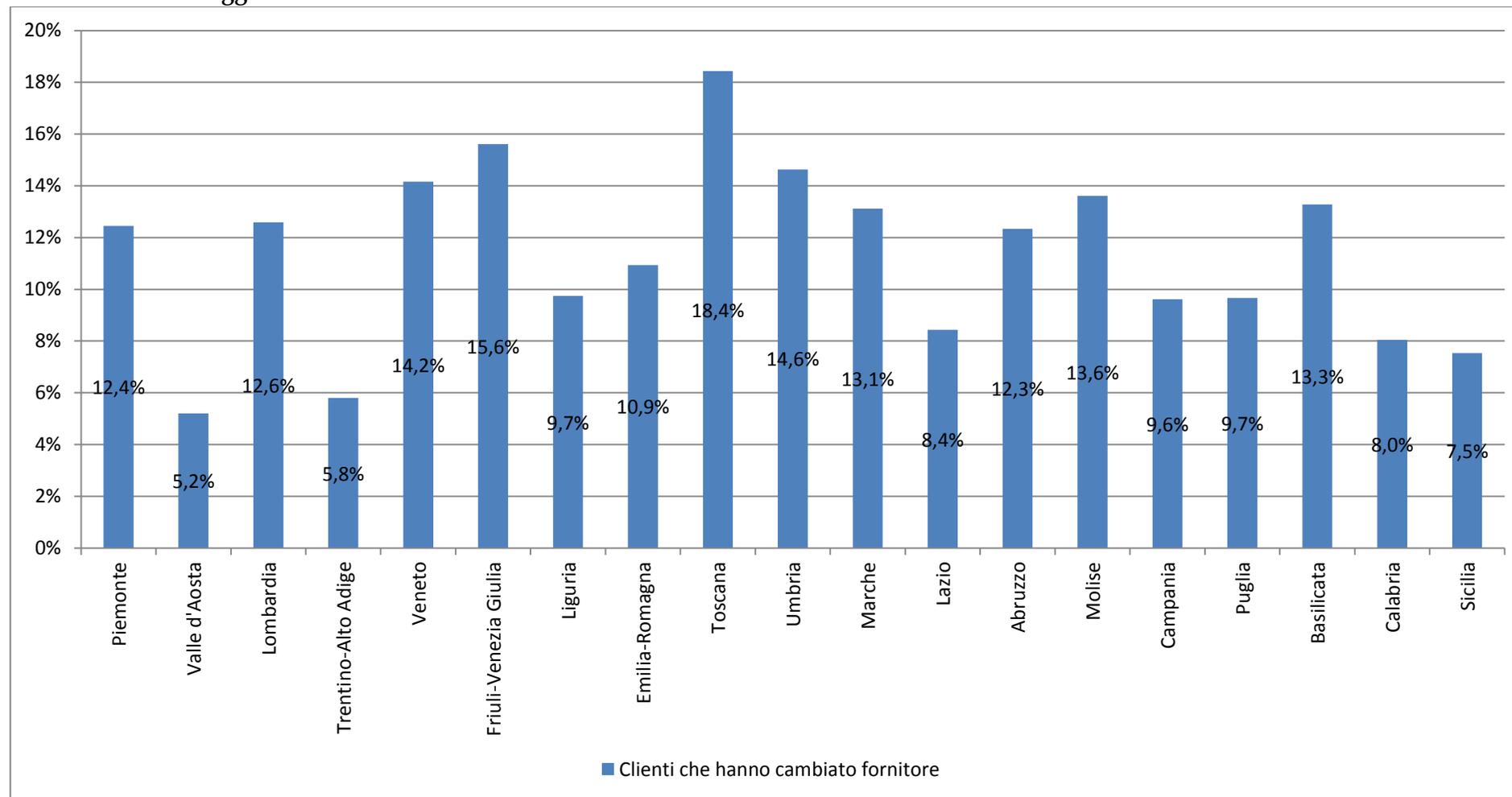
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.34: Passaggi dei condomini uso domestico – Anno 2015



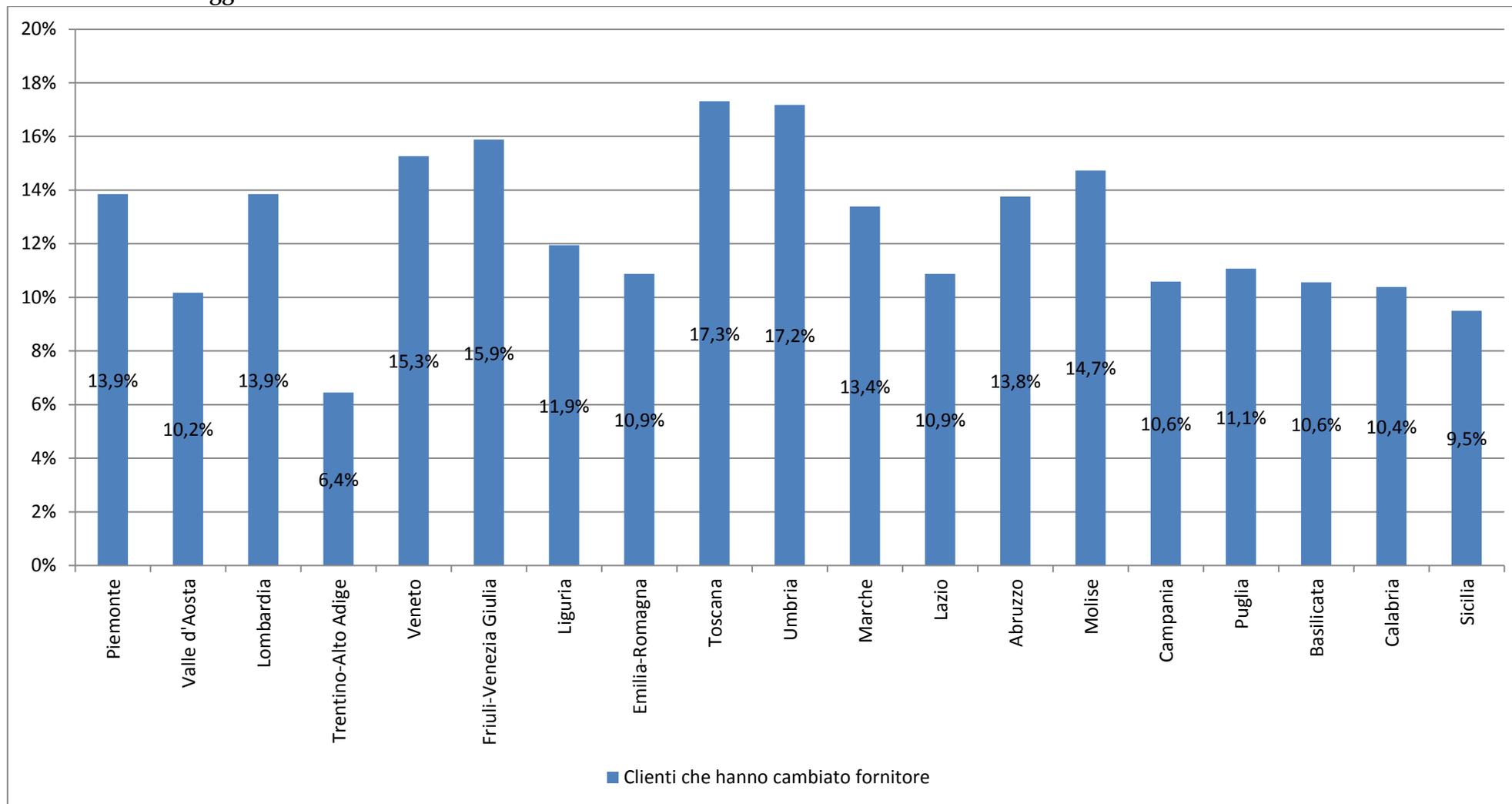
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.35: Passaggi dei clienti Altri usi con consumi fino a 50.000 Smc/anno – Anno 2014



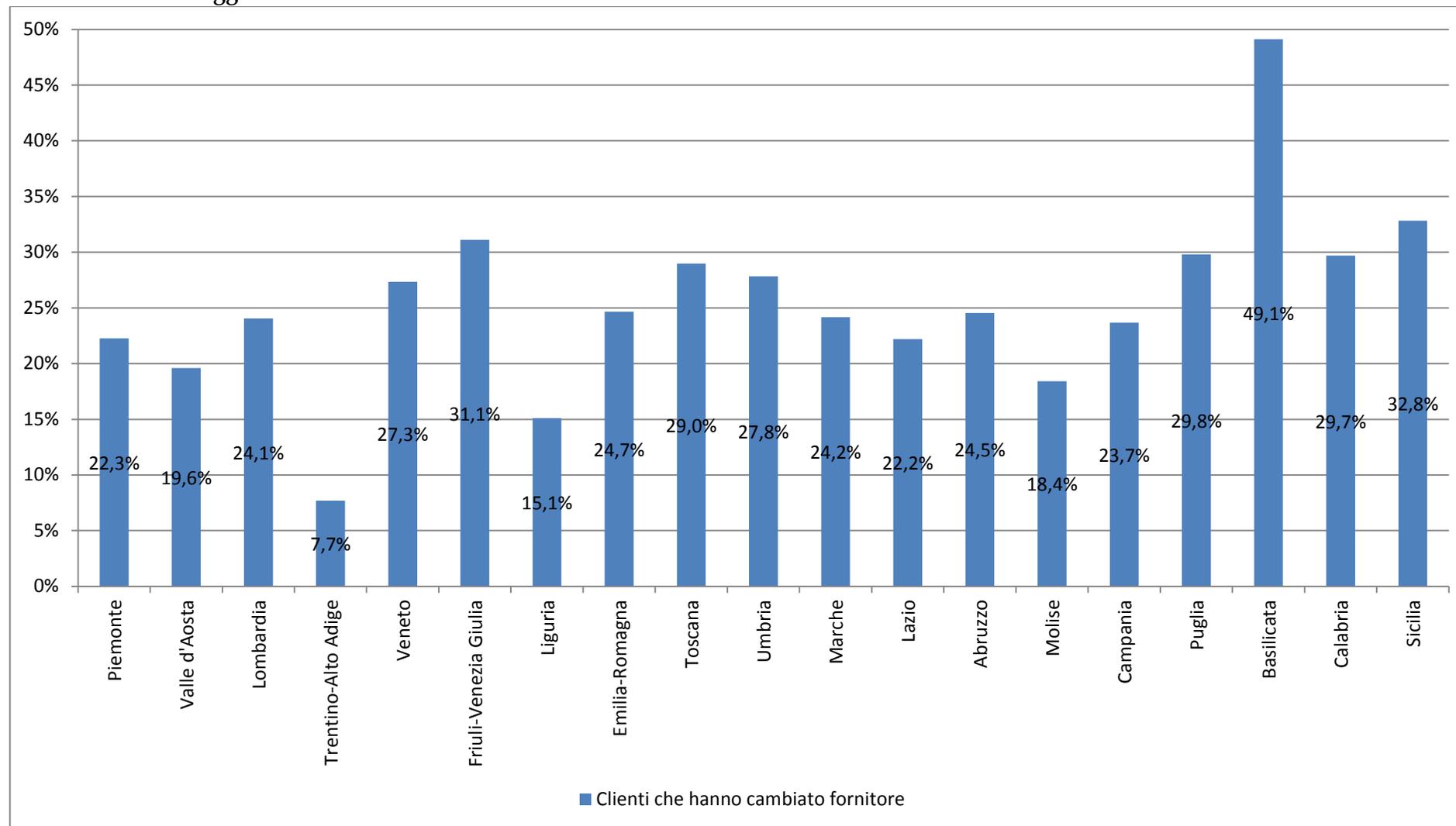
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.36: Passaggi dei clienti Altri usi con consumi fino a 50.000 Smc/anno – Anno 2015



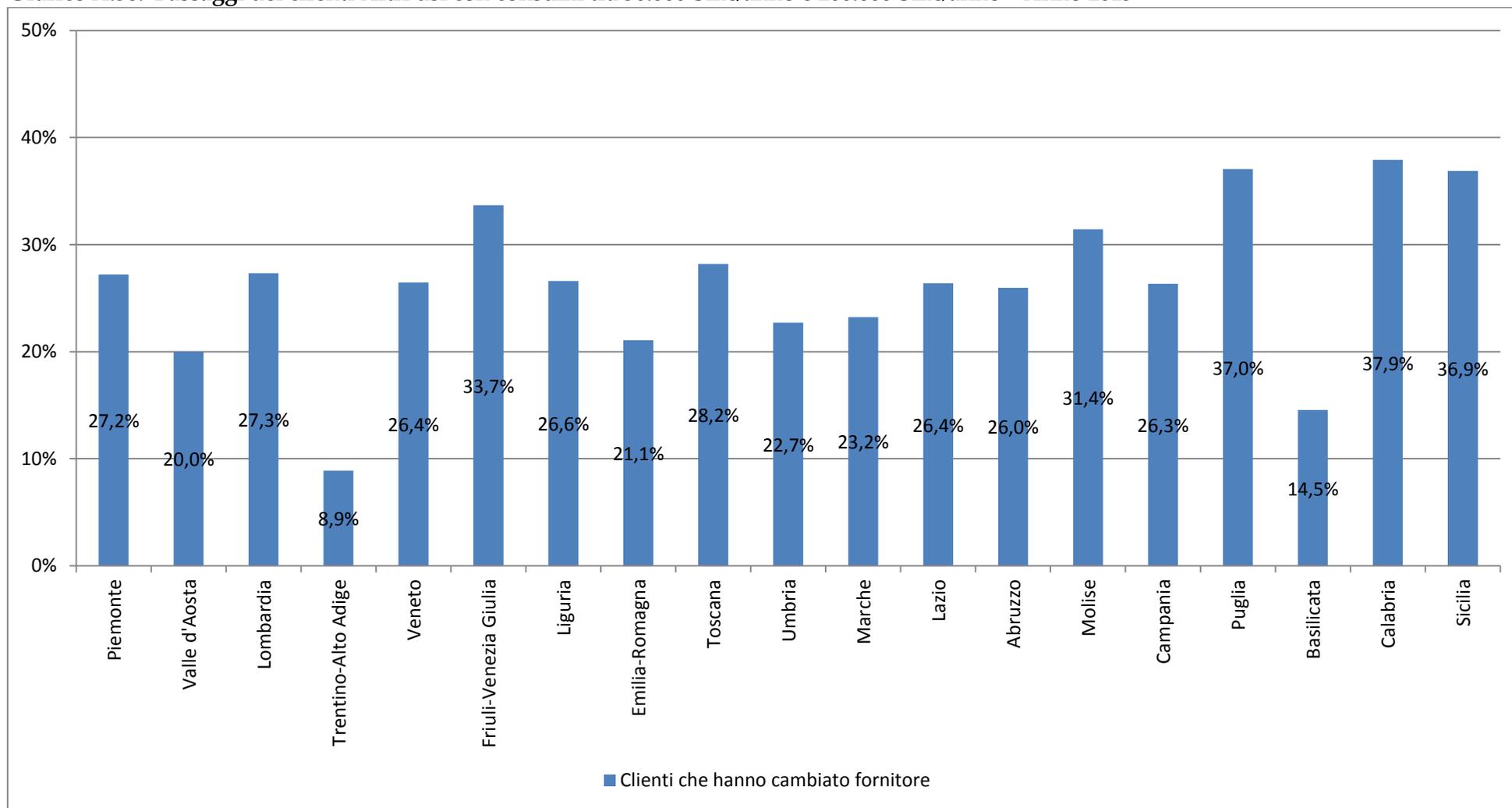
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.37: Passaggi dei clienti Altri usi con consumi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno – Anno 2014



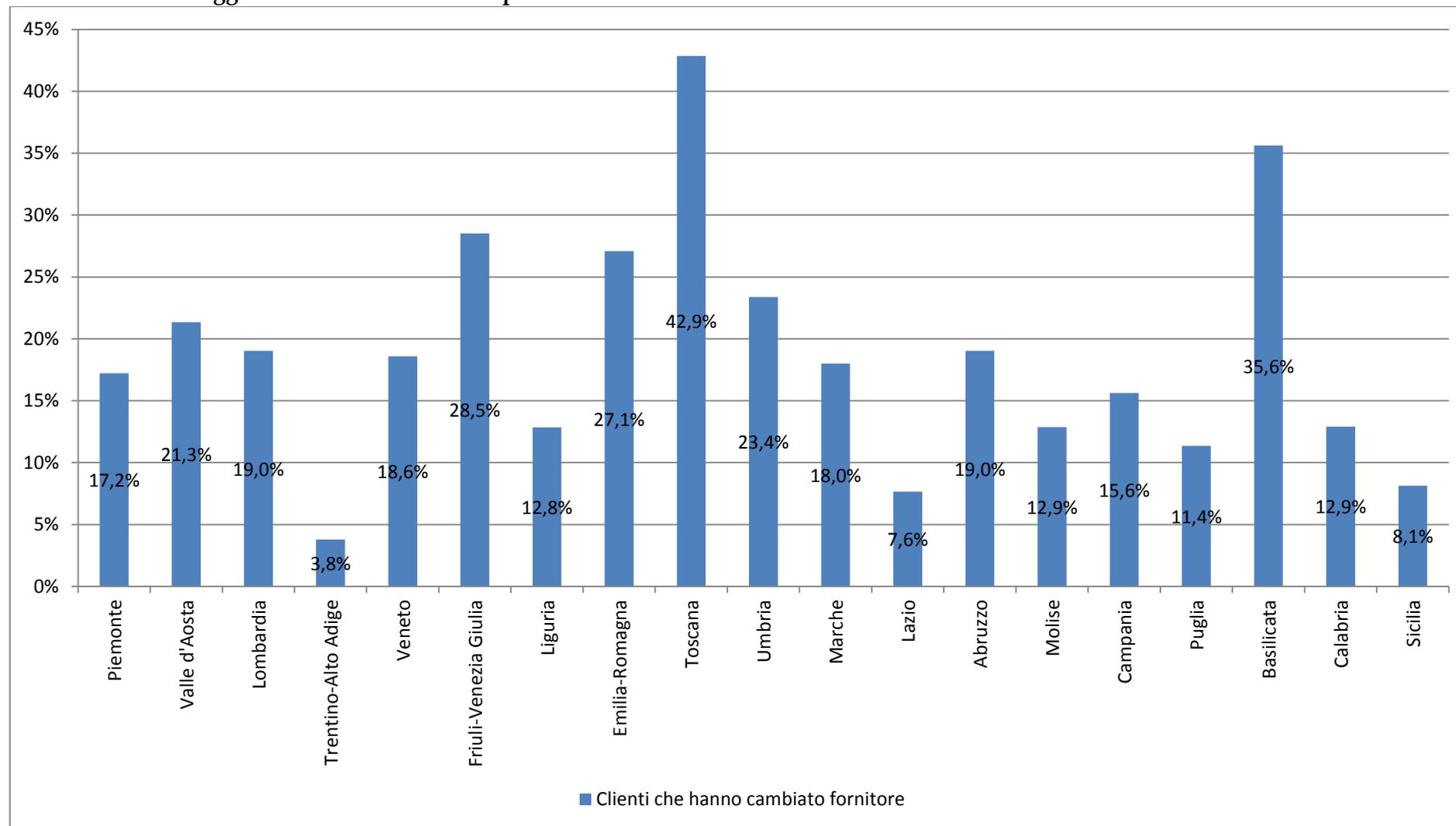
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.38: Passaggi dei clienti Altri usi con consumi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno – Anno 2015



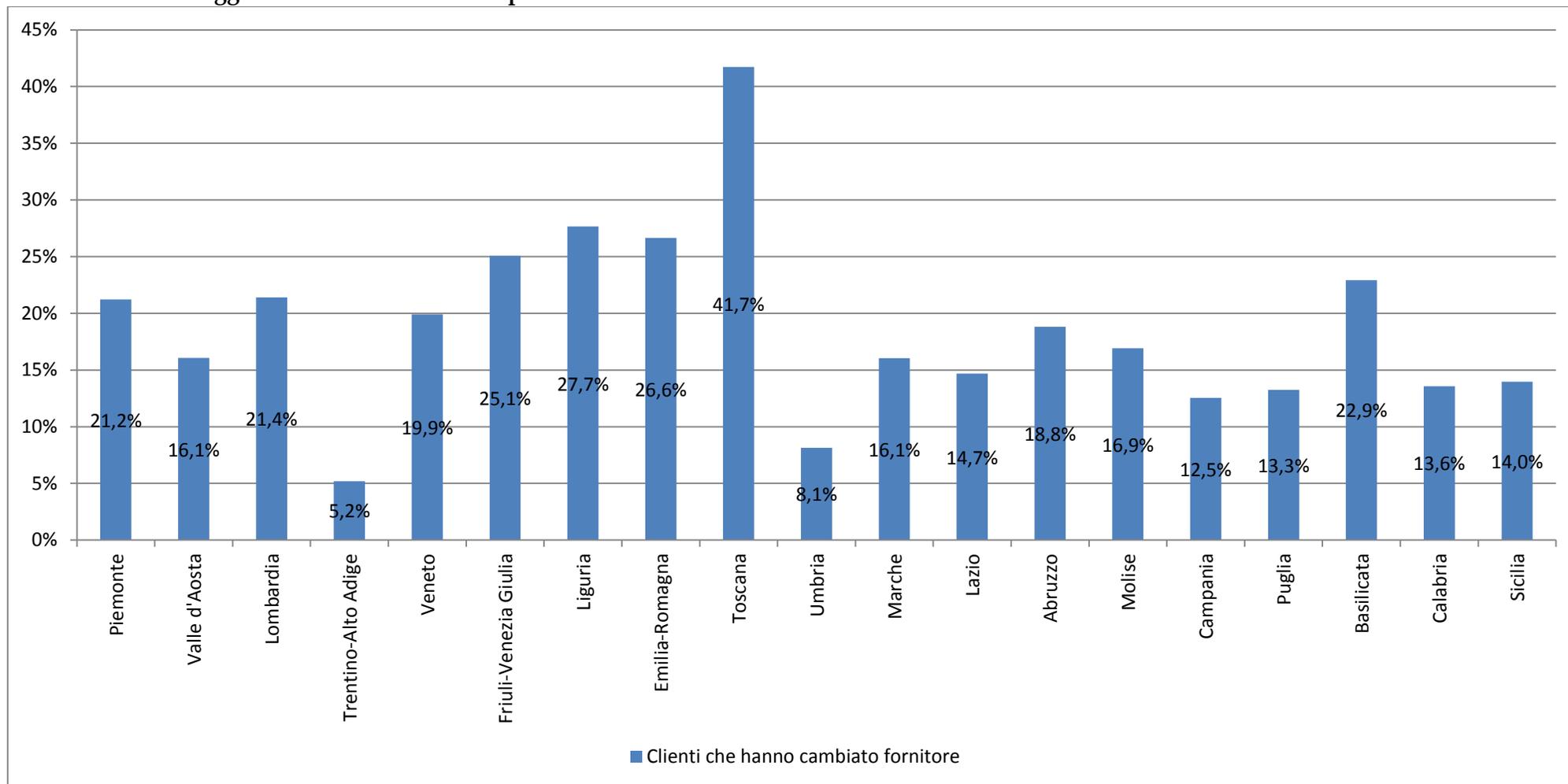
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.39: Passaggi delle attività di servizio pubblico – Anno 2014



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.40: Passaggi delle attività di servizio pubblico – Anno 2015



FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

## 2.2. LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

**Tabella A.6: Incidenza percentuale del numero di reclami per i quali il venditore deve richiedere dati tecnici al distributore (sul totale dei reclami) – Anni 2012 - 2015**

	Mercato libero	Servizio di tutela
2012	3,1%	8,3%
2013	4,2%	8,4%
2014	5,1%	9,6%
2015	6,6%	10,4%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL TIQV.

**Tabella A.7: Reclami ricevuti dallo Sportello per tipologia di mercato – Anni 2012 - 2015**

	Numero reclami ricevuti dallo Sportello				Peso percentuale per tipologia di mercato			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
Mercato libero	5.317	6.335	10.723	8.712	38,84%	40,48%	67,51%	63,33%
Servizio di tutela	1.856	4.974	3.471	3.164	13,56%	31,79%	21,85%	23,00%
Altro	3	22	122	158	0,02%	0,14%	0,77%	1,15%
Non indicato(*)	6.514	4.317	1.568	1.722	47,58%	27,59%	9,87%	12,52%
<b>Totale</b>	<b>13.690</b>	<b>15.648</b>	<b>15.884</b>	<b>13.756</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

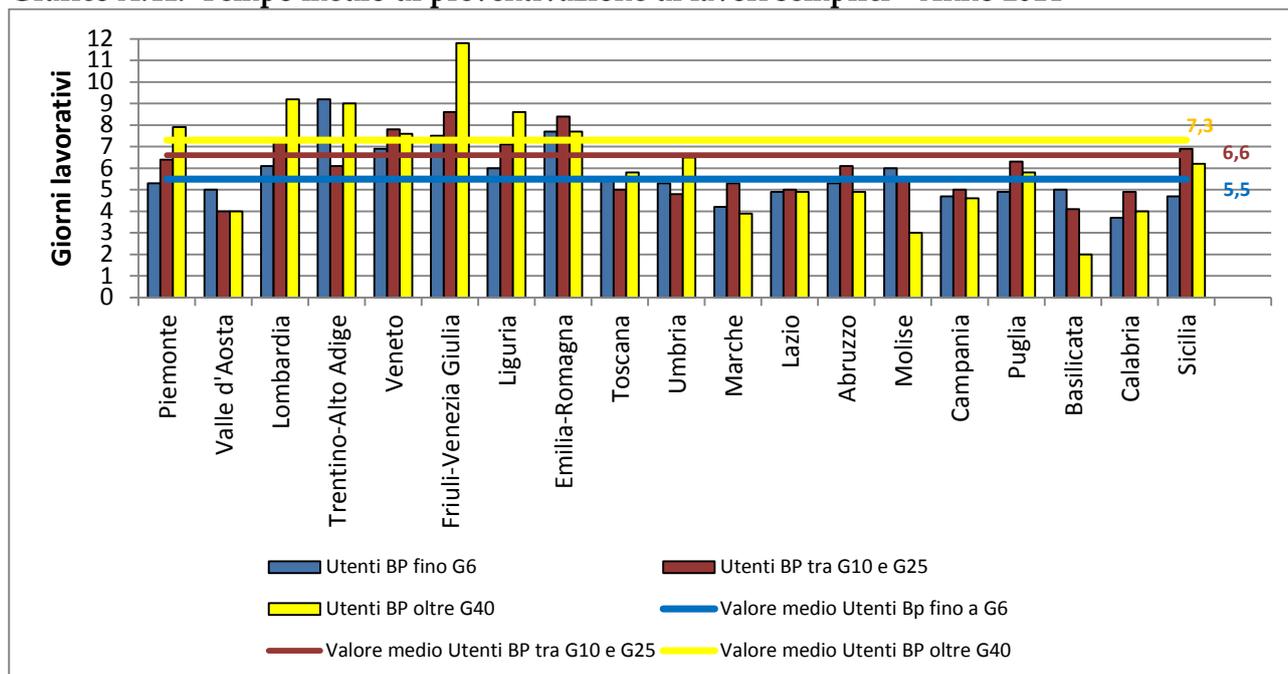
FONTE DATI: ELABORAZIONI AUTORITÀ SU DATI DELLO SPORTELLLO.

**Tabella A.8: Richieste di informazioni, clienti in bassa pressione - Anni 2012 - 2015**

	Mercato Libero	Servizio di tutela	TOTALE
2012	20.455	40.434	60.889
2013	35.983	63.156	99.139
2014	57.413	51.117	108.530
2015	33.437	39.939	73.376
Δ 2013- 2012	+76%	+56%	+63%
Δ 2014- 2013	+60%	-19%	+9%
Δ 2015- 2014	-42%	-22%	-32%

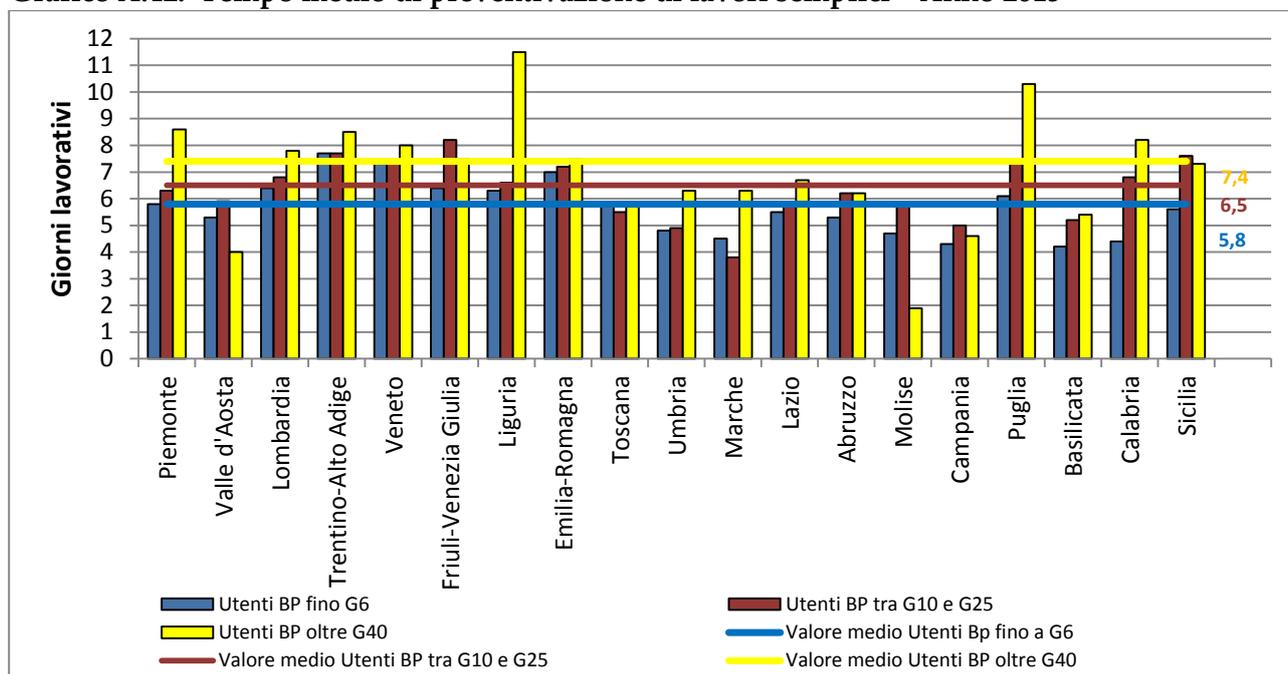
FONTE DATI: ELABORAZIONI AUTORITÀ SU DATI DELLO SPORTELLLO.

Grafico A.41: Tempo medio di preventivazione di lavori semplici – Anno 2014



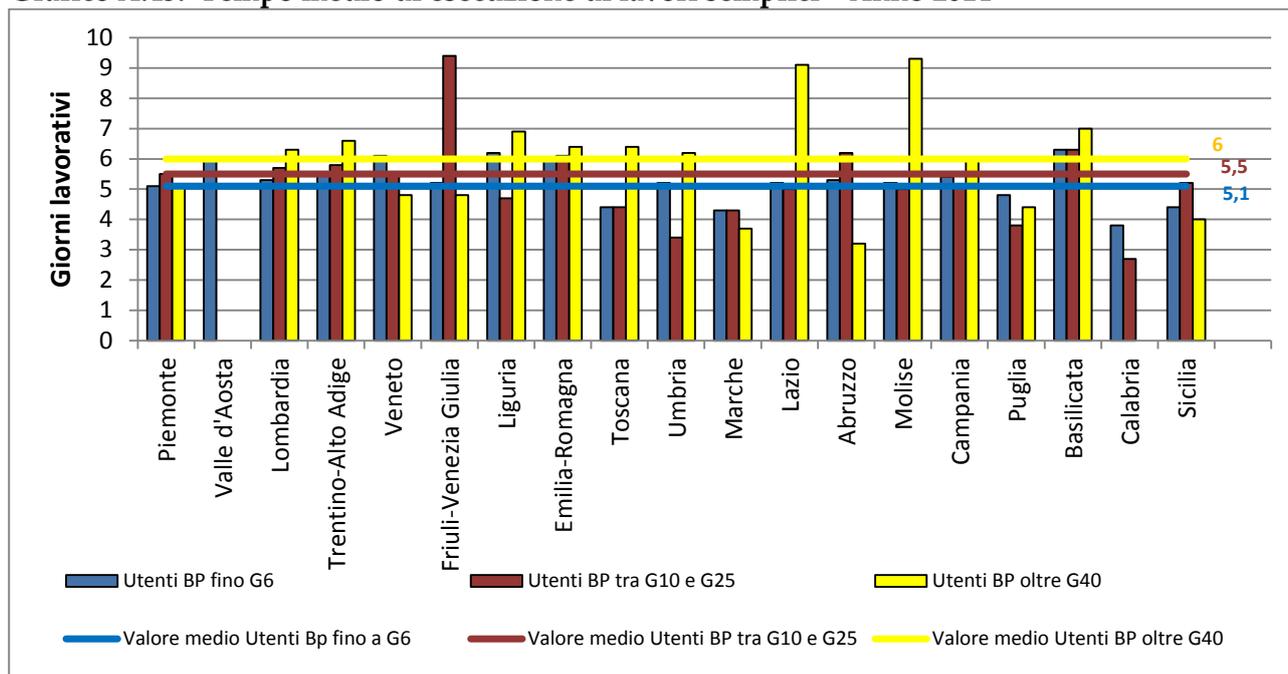
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL RQDG

Grafico A.42: Tempo medio di preventivazione di lavori semplici – Anno 2015



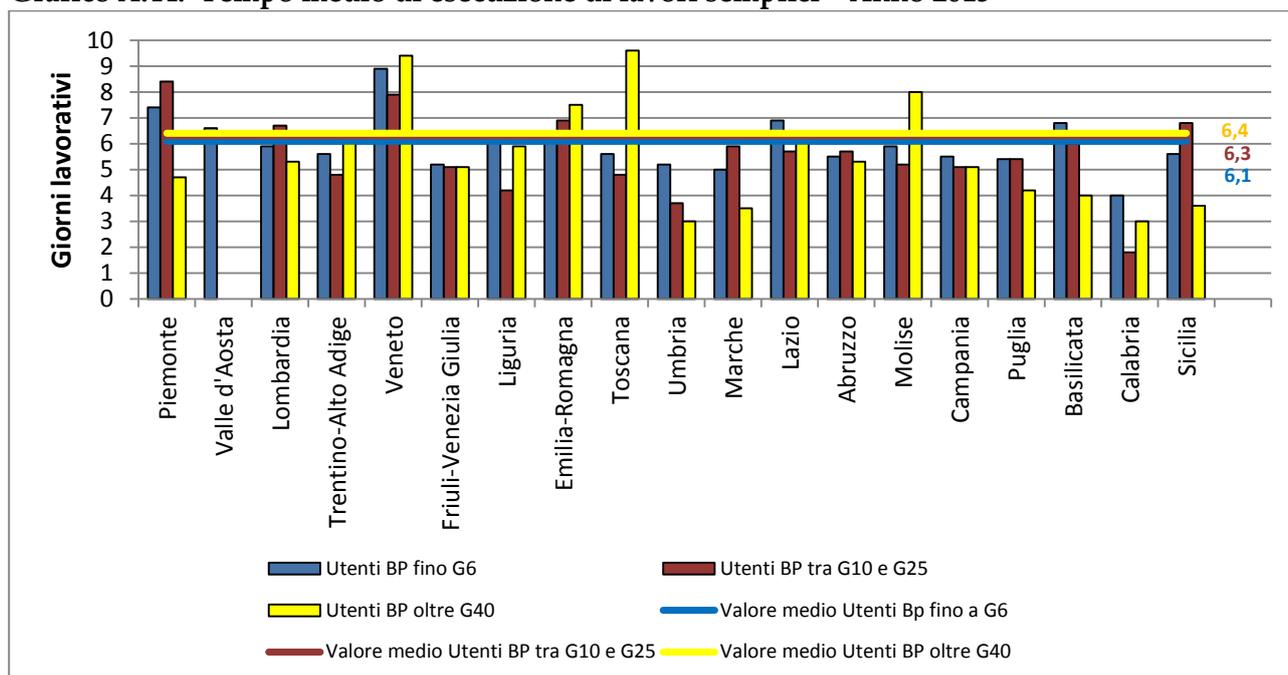
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL RQDG

Grafico A.43: Tempo medio di esecuzione di lavori semplici – Anno 2014



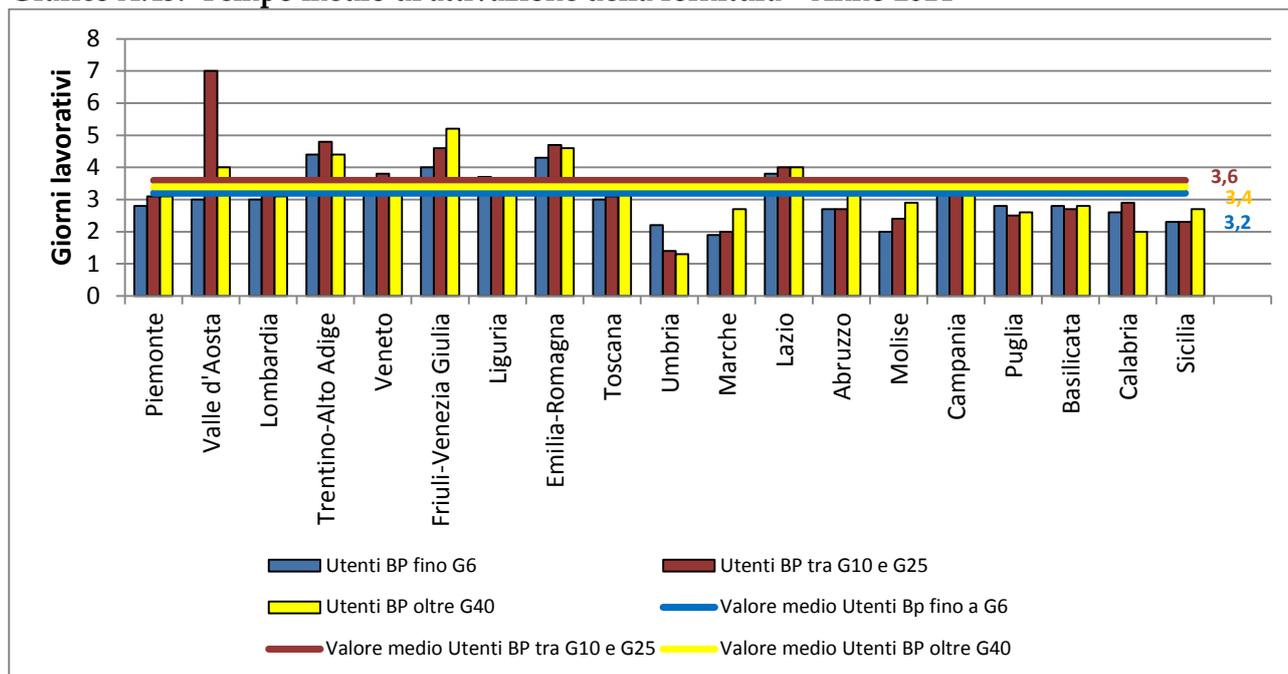
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL RQDG

Grafico A.44: Tempo medio di esecuzione di lavori semplici – Anno 2015



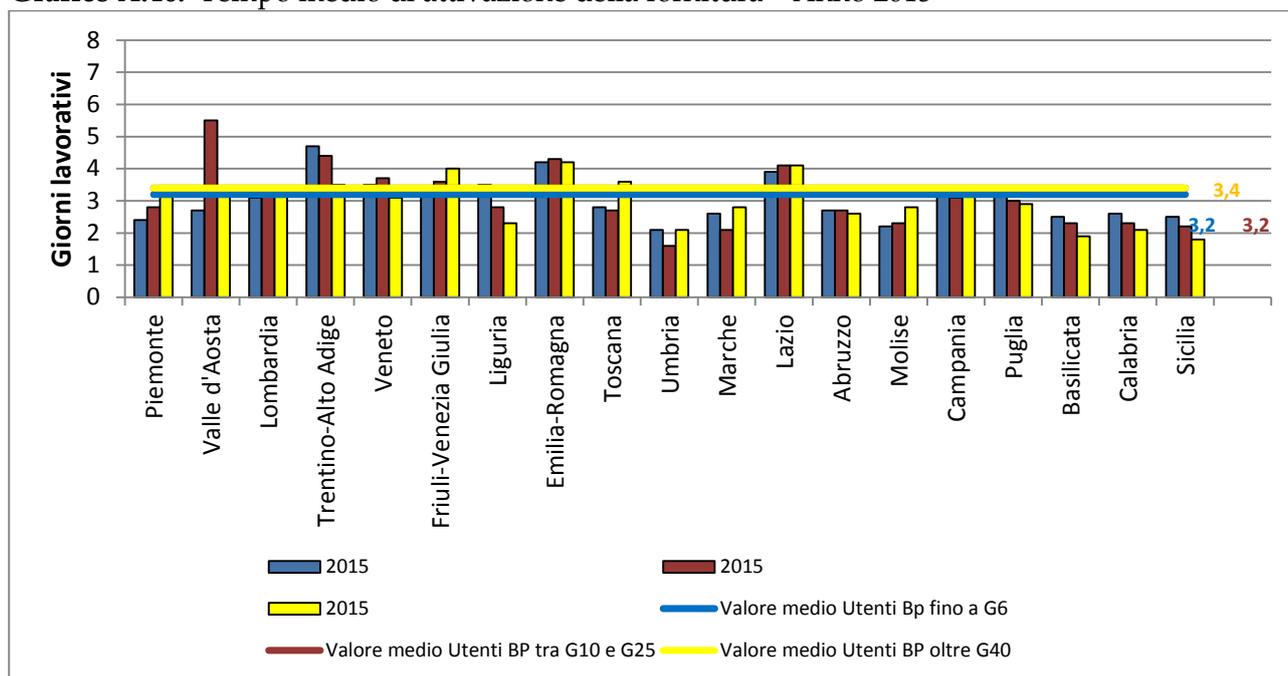
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL RQDG

Grafico A.45: Tempo medio di attivazione della fornitura – Anno 2014



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL RQDG.

Grafico A.46: Tempo medio di attivazione della fornitura – Anno 2015



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL RQDG.

## 2.3. MOROSITÀ

Tabella A.9: Richieste di sospensione effettive rispetto ai punti serviti – Anno 2012, 2013, 2014 e 2015 <sup>5</sup>

Regione	Clienti domestici							
	2012		2013		2014		2015	
	Servizio di Tutela	Mercato libero						
Abruzzo	3,5%	6,3%	2,7%	5,7%	2,6%	6,0%	2,8%	6,3%
Basilicata	1,5%	12,0%	2,5%	7,6%	1,6%	5,7%	1,0%	4,9%
Calabria	0,5%	16,1%	n.d.	9,5%	1,1%	6,7%	1,6%	7,0%
Campania	2,4%	15,4%	3,9%	8,0%	3,8%	8,0%	2,6%	13,6%
Emilia-Romagna	2,3%	4,7%	2,3%	5,0%	2,4%	5,7%	2,0%	5,6%
Friuli-Venezia Giulia	0,9%	4,7%	0,7%	4,7%	0,7%	2,5%	0,7%	2,5%
Lazio	0,6%	4,9%	1,0%	3,6%	1,9%	5,2%	1,0%	6,3%
Liguria	0,6%	4,1%	1,1%	2,3%	1,4%	2,8%	1,0%	2,8%
Lombardia	1,6%	7,0%	1,9%	6,6%	2,2%	6,4%	1,8%	6,0%
Marche	1,8%	9,3%	1,7%	5,7%	1,7%	5,7%	1,7%	4,3%
Molise	1,0%	4,7%	1,6%	5,6%	1,1%	5,2%	2,0%	5,6%
Piemonte	1,1%	5,2%	1,5%	4,4%	2,4%	6,1%	1,1%	5,6%
Puglia	1,2%	5,7%	0,9%	6,1%	1,5%	7,7%	1,5%	6,5%
Sicilia	n.d.	2,6%	n.d.	4,5%	n.d.	4,6%	1,8%	5,8%
Toscana	2,0%	2,3%	1,4%	2,7%	1,6%	3,4%	1,7%	5,1%
Trentino-Alto Adige	1,9%	6,5%	1,7%	4,6%	1,0%	2,2%	0,9%	2,2%
Umbria	2,8%	4,3%	2,7%	5,3%	3,8%	7,4%	2,1%	6,1%
Valle d'Aosta	0,4%	5,5%	1,7%	8,3%	1,6%	3,2%	1,2%	3,8%
Veneto	1,3%	6,7%	1,3%	4,7%	1,3%	4,2%	1,0%	3,7%

Regione	Condomini uso domestico							
	2012		2013		2014		2015	
	Servizio di Tutela	Mercato libero	Servizio di Tutela	Mercato libero	Servizio di Tutela	Mercato libero	Servizio di Tutela	Mercato libero
Abruzzo	23,5%	0,5%	59,7%	7,4%	25,9%	11,0%	24,7%	8,0%
Basilicata	7,6%	0,2%	6,2%	8,2%	7,6%	28,8%	n.d.	2,6%
Calabria	2,8%	2,2%	7,9%	29,0%	6,7%	15,9%	n.d.	2,2%

<sup>5</sup> Alcuni dati regionali non sono disponibili a causa di alcune approssimazioni insite nei dati di revoca delle richieste di sospensione e delle riattivazioni, dovute alla necessità di ridurre gli oneri di estrazione dei dati, che possono far assumere all'indicatore percentuali anomale se la numerosità delle richieste di sospensione del periodo considerato è limitata.

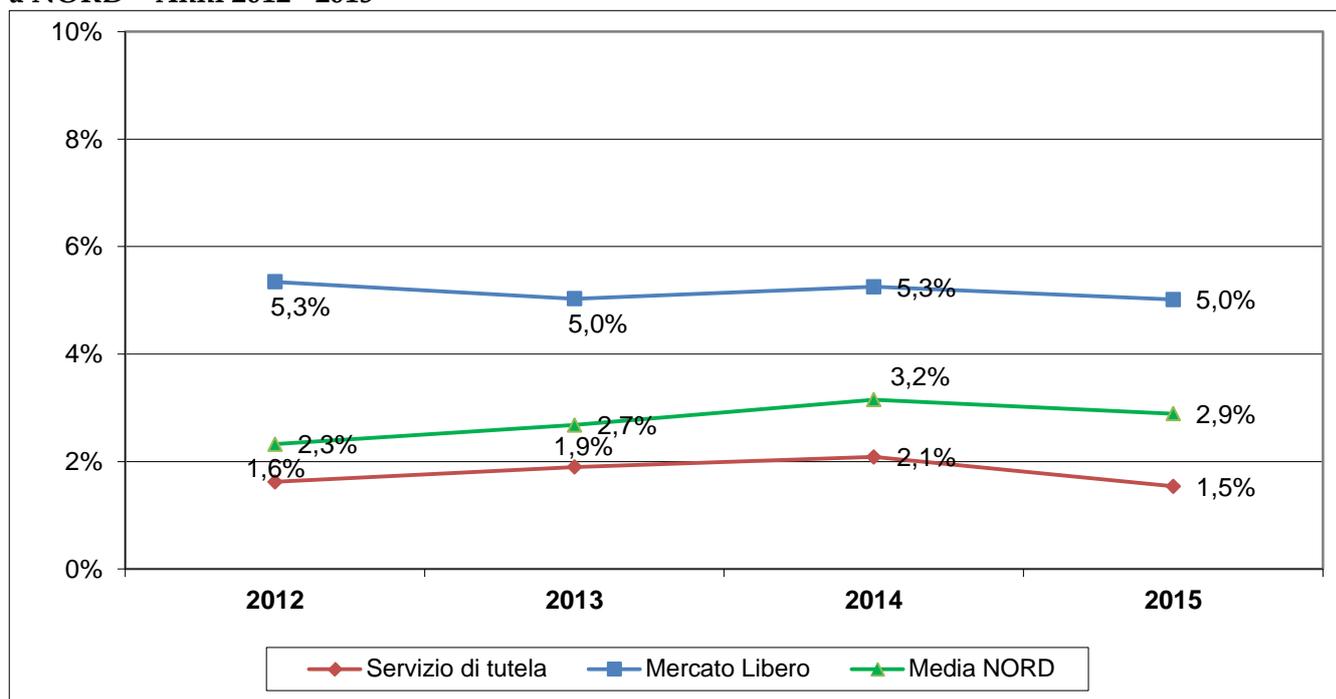
## MONITORAGGIO RETAIL – AGGIORNAMENTO DEL RAPPORTO PER GLI ANNI 2014 E 2015

Campania	4,9%	6,8%	18,7%	17,0%	10,4%	11,4%	n.d.	5,2%
Emilia-Romagna	2,1%	0,9%	3,8%	3,4%	3,0%	2,4%	3,4%	6,7%
Friuli-Venezia Giulia	0,6%	0,6%	1,4%	1,8%	1,7%	1,0%	23,3%	0,6%
Lazio	3,8%	7,3%	12,1%	6,3%	12,6%	9,6%	n.d.	4,4%
Liguria	1,0%	0,1%	5,3%	1,6%	4,4%	1,6%	10,4%	0,9%
Lombardia	5,0%	1,6%	11,8%	6,4%	7,8%	5,7%	3,8%	5,0%
Marche	6,0%	4,5%	5,8%	6,9%	5,8%	6,9%	5,8%	6,9%
Molise	18,5%	8,5%	n.d.	3,1%	53,9%	14,5%	58,5%	14,3%
Piemonte	2,3%	0,4%	6,2%	4,5%	5,3%	6,3%	17,0%	1,9%
Puglia	19,7%	1,0%	n.d.	19,2%	46,7%	24,3%	19,8%	11,5%
Sicilia	3,5%	1,7%	7,7%	21,5%	5,7%	14,4%	50,8%	5,1%
Toscana	5,7%	1,8%	5,7%	6,1%	3,7%	8,3%	25,9%	3,6%
Trentino-Alto Adige	1,5%	1,2%	2,3%	1,6%	1,1%	1,8%	0,9%	1,4%
Umbria	23,4%	3,7%	9,7%	10,9%	10,6%	15,1%	13,4%	15,3%
Valle d'Aosta	0,9%	8,9%	1,8%	n.d.	2,2%	3,4%	88,0%	0,1%
Veneto	4,7%	0,7%	6,5%	7,6%	3,8%	5,4%	5,4%	2,9%

Regione	Altri usi inferiori a 50.000 Smc/anno				Altri usi compresi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
Regione	Totale	Totale	Totale	Totale	Totale	Totale	Totale	Totale
Abruzzo	11,6%	7,9%	8,9%	9,8%	5,8%	17,8%	7,5%	7,9%
Basilicata	6,4%	9,9%	6,9%	5,7%	n.d.	15,6%	16,6%	n.d.
Calabria	5,2%	1,8%	5,5%	7,9%	n.d.	n.d.	2,0%	51,5%
Campania	7,3%	5,4%	9,7%	11,7%	n.d.	16,2%	12,7%	16,5%
Emilia-Romagna	6,0%	6,1%	7,0%	6,6%	3,7%	5,6%	4,4%	8,6%
Friuli-Venezia Giulia	3,4%	2,6%	2,6%	2,7%	0,6%	0,6%	3,8%	4,6%
Lazio	3,9%	3,9%	6,0%	5,9%	0,3%	2,7%	5,0%	6,4%
Liguria	2,9%	3,8%	4,7%	4,9%	0,4%	1,1%	3,0%	3,8%
Lombardia	4,7%	5,7%	6,0%	5,6%	1,1%	2,1%	2,7%	2,9%
Marche	6,2%	5,1%	5,1%	5,1%	8,0%	2,3%	2,3%	2,3%
Molise	3,3%	5,2%	4,3%	6,2%	n.d.	4,1%	8,0%	18,5%
Piemonte	4,8%	5,0%	6,7%	6,2%	0,3%	4,7%	6,7%	8,6%
Puglia	5,6%	4,1%	7,0%	7,6%	n.d.	n.d.	3,7%	47,1%
Sicilia	n.d.	n.d.	n.d.	10,2%	1,8%	11,1%	n.d.	26,4%
Toscana	4,7%	4,8%	5,0%	6,7%	7,6%	7,6%	8,1%	15,3%
Trentino-Alto Adige	4,7%	4,8%	1,9%	2,9%	20,1%	0,6%	4,3%	2,5%
Umbria	8,4%	7,9%	9,3%	8,3%	4,0%	12,6%	7,6%	n.d.
Valle d'Aosta	1,8%	3,5%	3,9%	3,0%	n.d.	n.d.	3,0%	n.d.
Veneto	4,2%	4,2%	4,1%	3,9%	3,2%	5,5%	5,4%	14,5%

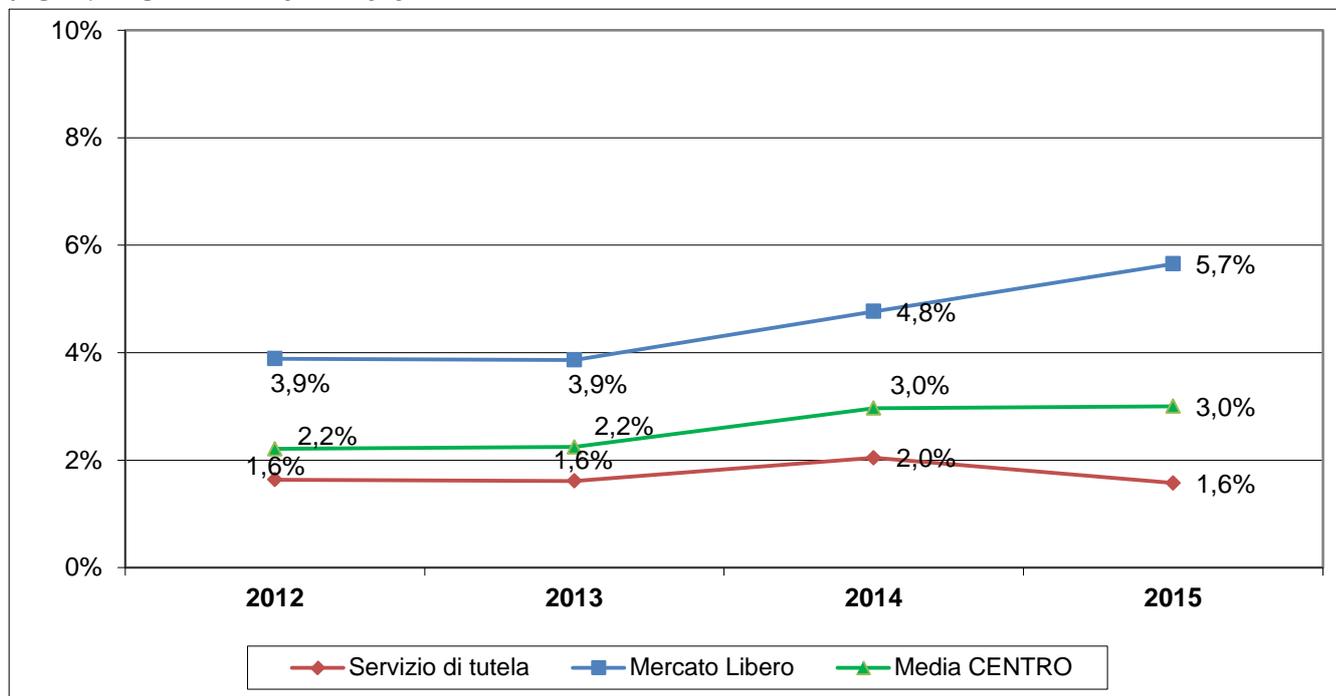
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

**Grafico A.47: Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti a NORD – Anni 2012 - 2015**

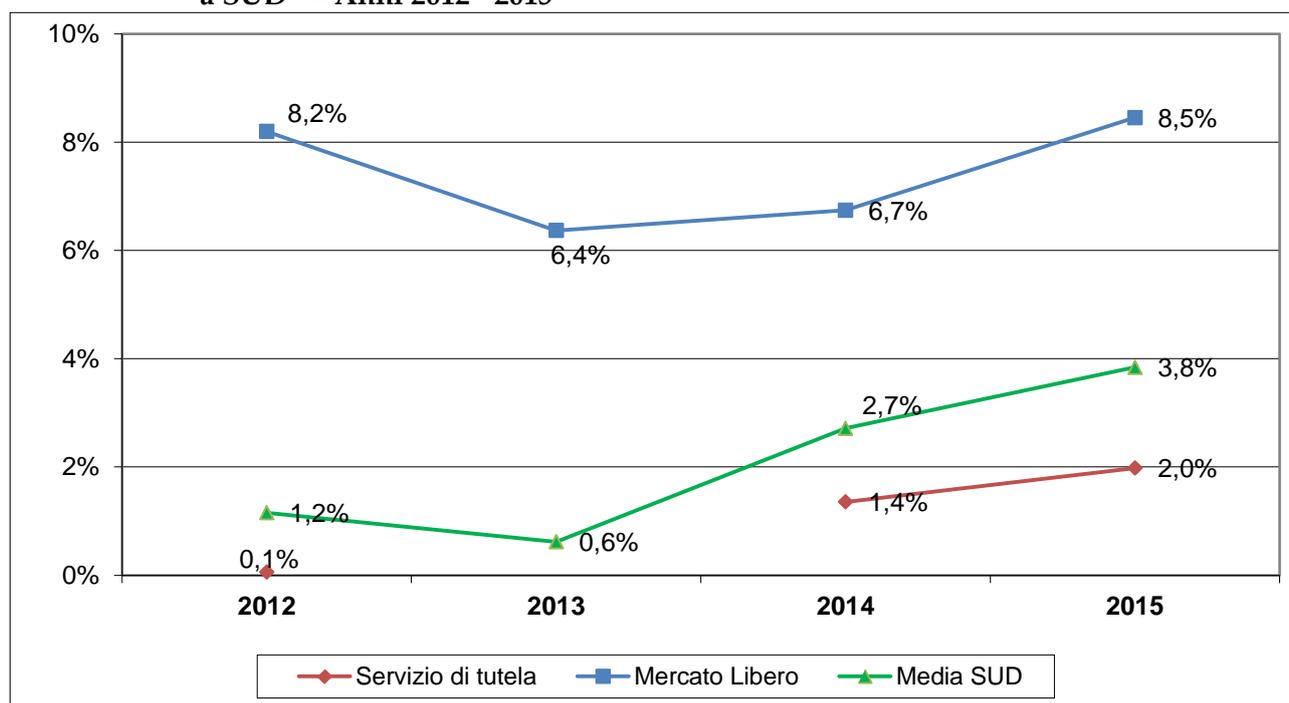


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

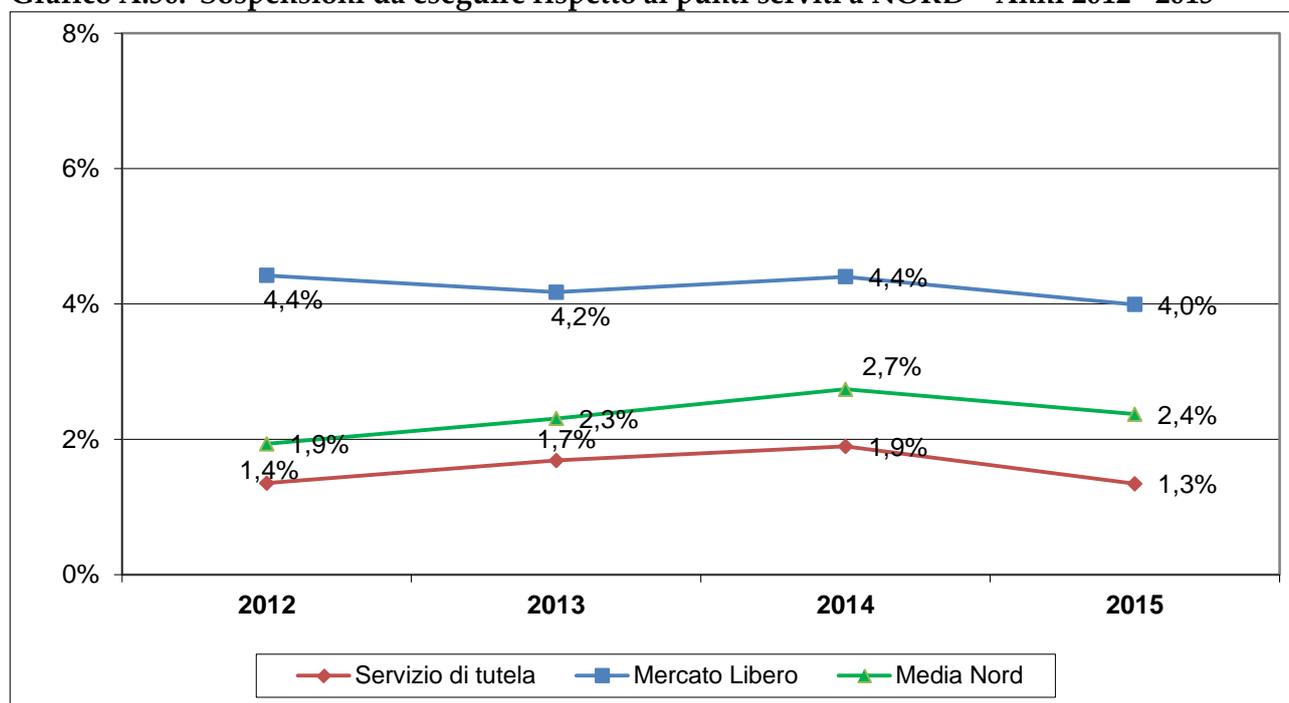
**Grafico A.48: Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti a CENTRO – Anni 2012 - 2015**



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

**Grafico A.49: Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti a SUD <sup>6</sup> – Anni 2012 - 2015**

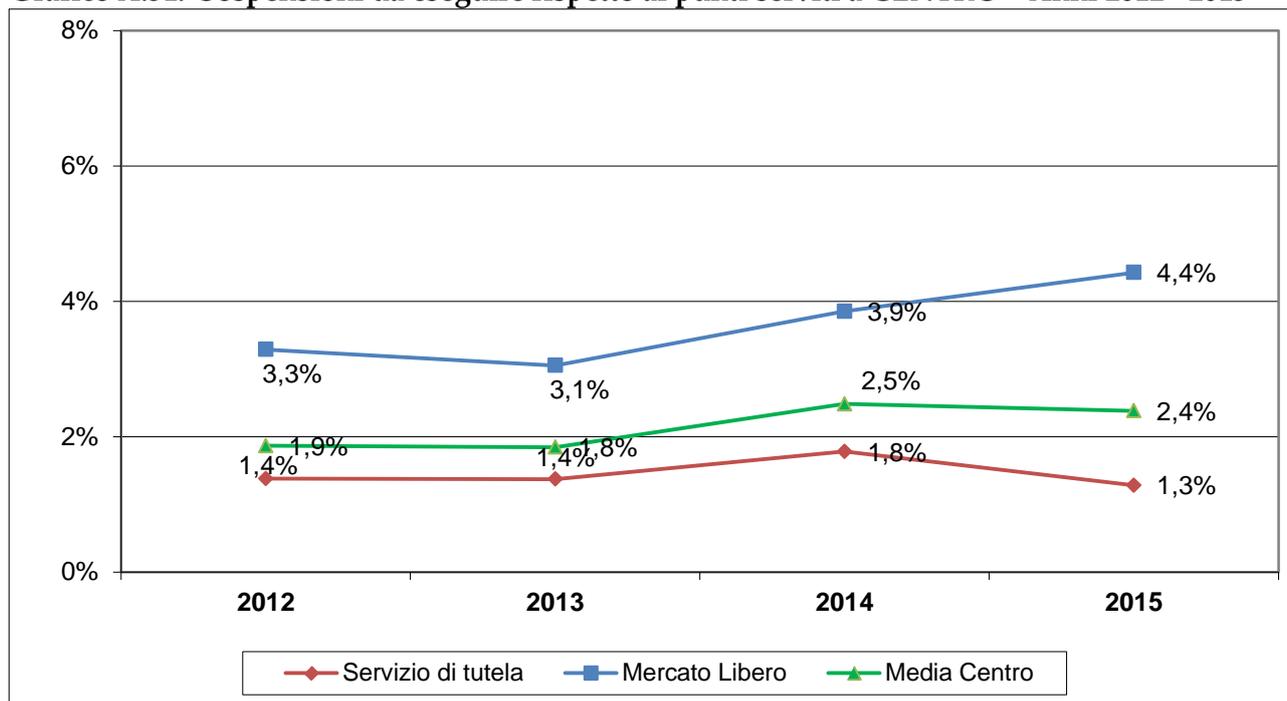
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

**Grafico A.50: Sospensioni da eseguire rispetto ai punti serviti a NORD – Anni 2012 - 2015**

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

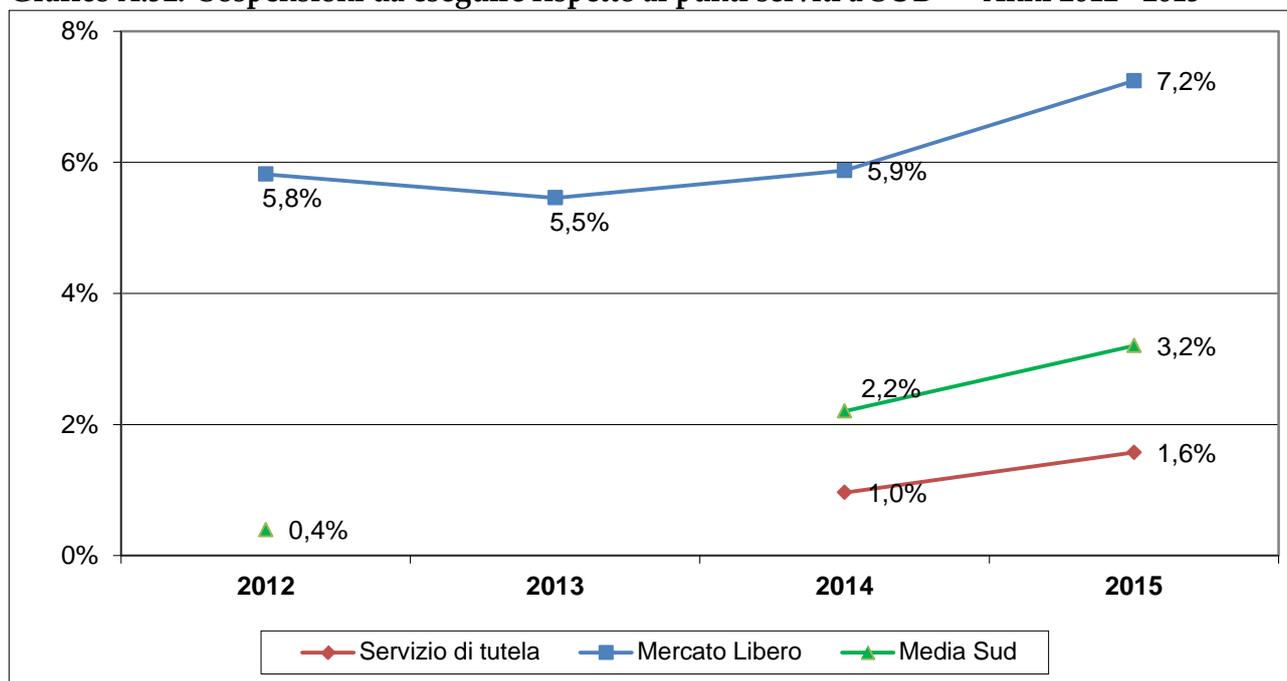
<sup>6</sup> Cfr nota 2.

**Grafico A.51: Sospensioni da eseguire rispetto ai punti serviti a CENTRO – Anni 2012 - 2015**



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

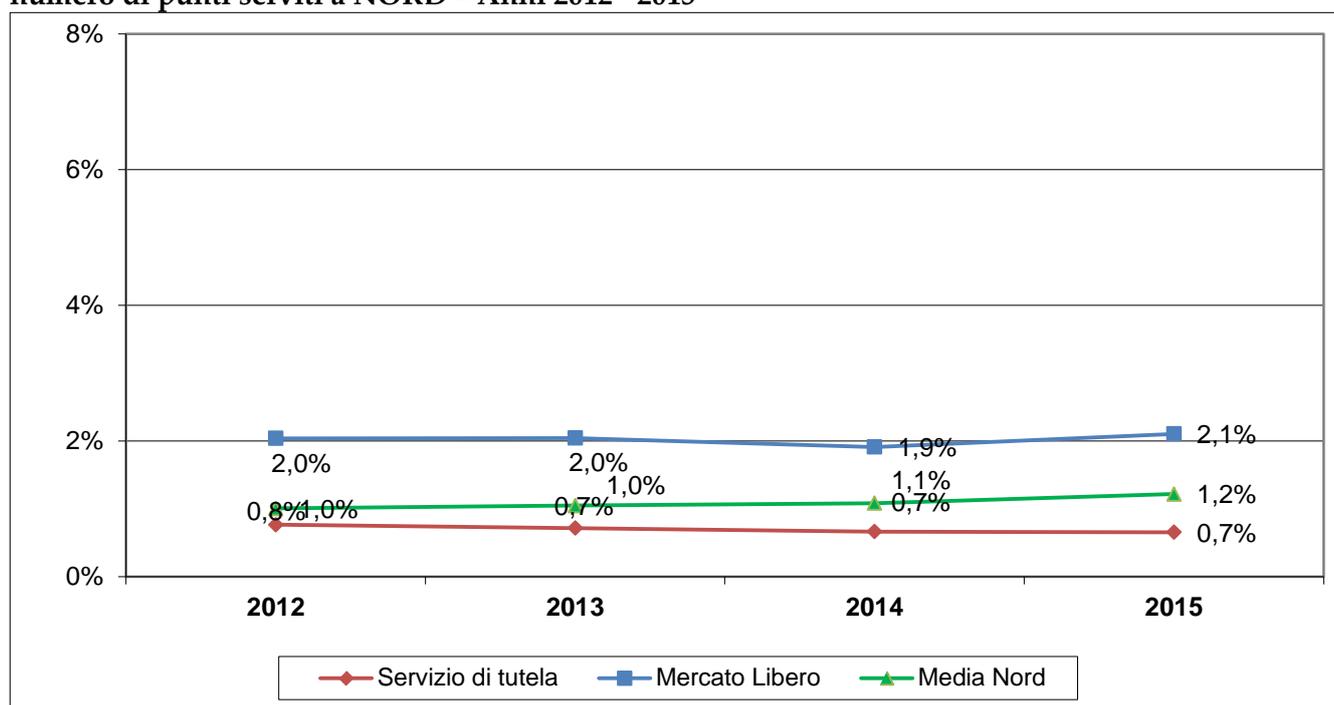
**Grafico A.52: Sospensioni da eseguire rispetto ai punti serviti a SUD <sup>7</sup> – Anni 2012 - 2015**



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

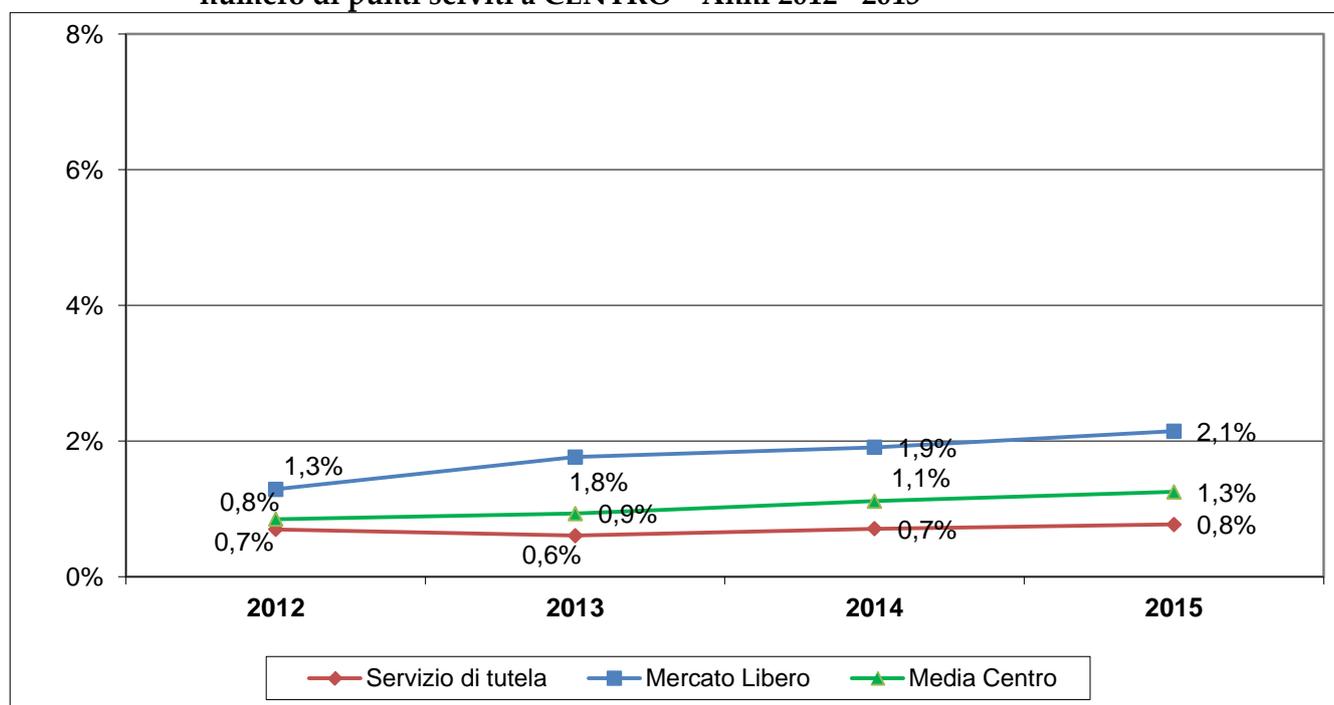
<sup>7</sup> Cfr nota 2.

**Grafico A.53: Richieste di sospensioni revocate per pagamento e riattivazioni, rispetto al numero di punti serviti a NORD – Anni 2012 - 2015**



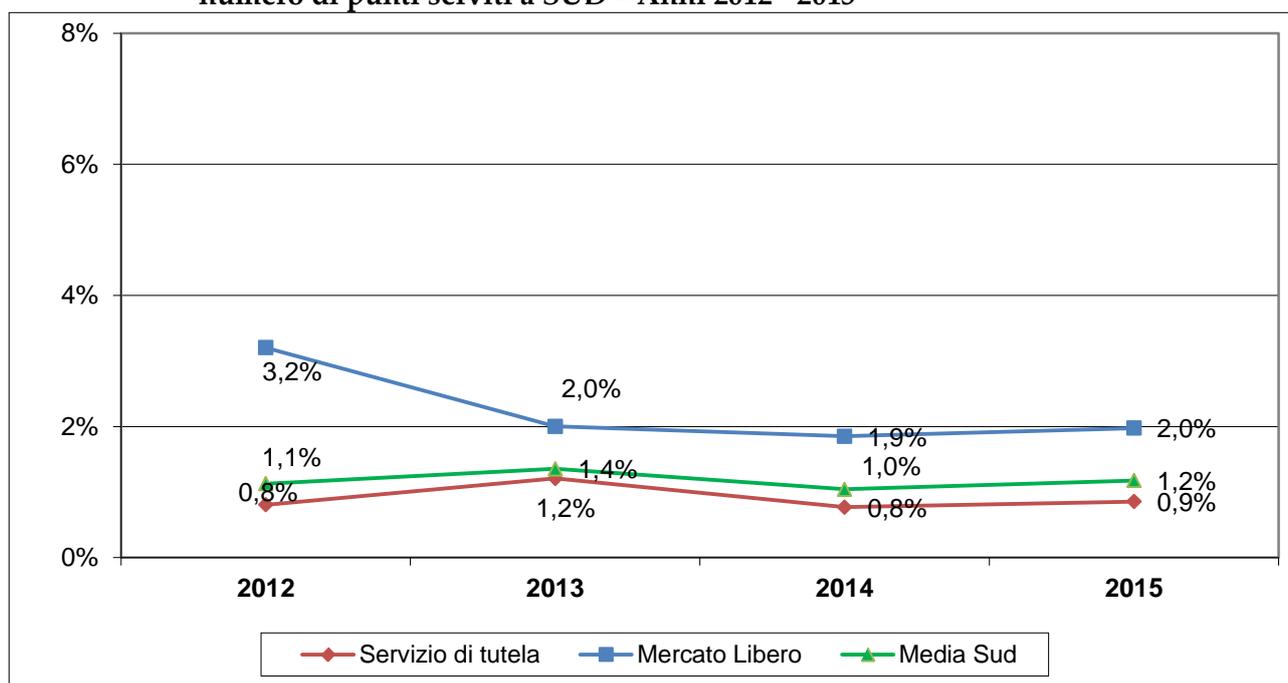
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

**Grafico A.54: Richieste di sospensioni revocate per pagamento e riattivazioni, rispetto al numero di punti serviti a CENTRO – Anni 2012 - 2015**



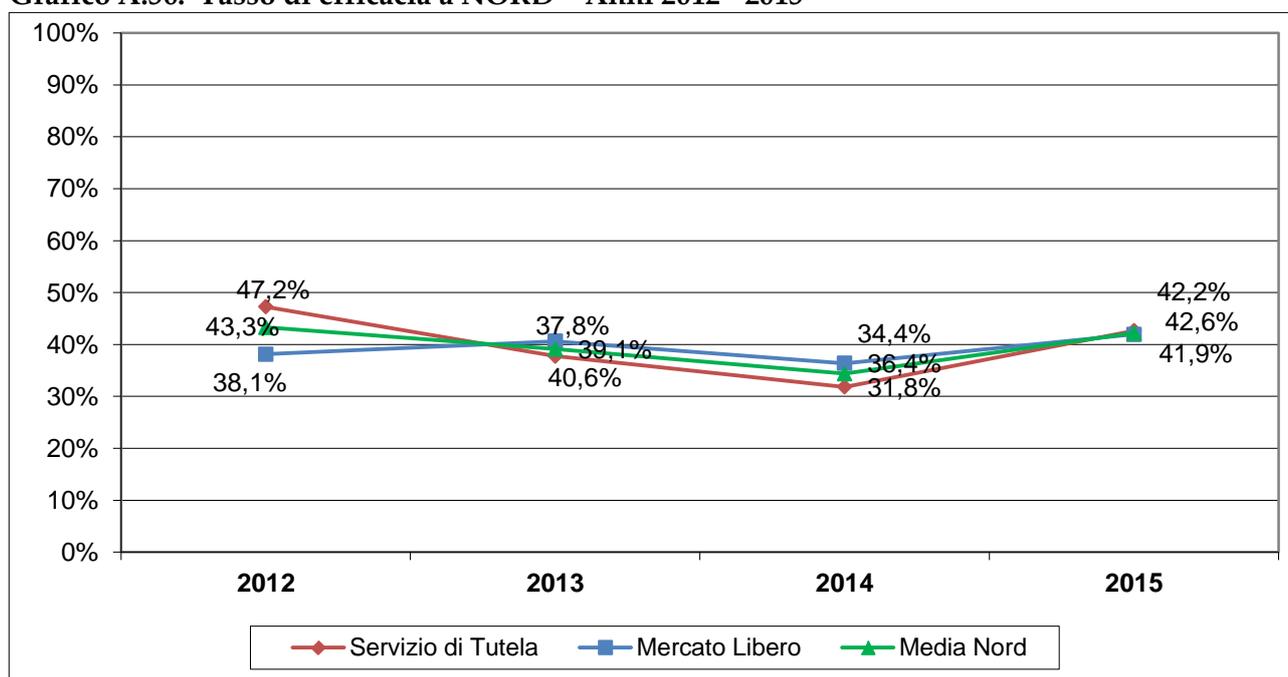
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

**Grafico A.55: Richieste di sospensioni revocate per pagamento e riattivazioni, rispetto al numero di punti serviti a SUD – Anni 2012 - 2015**



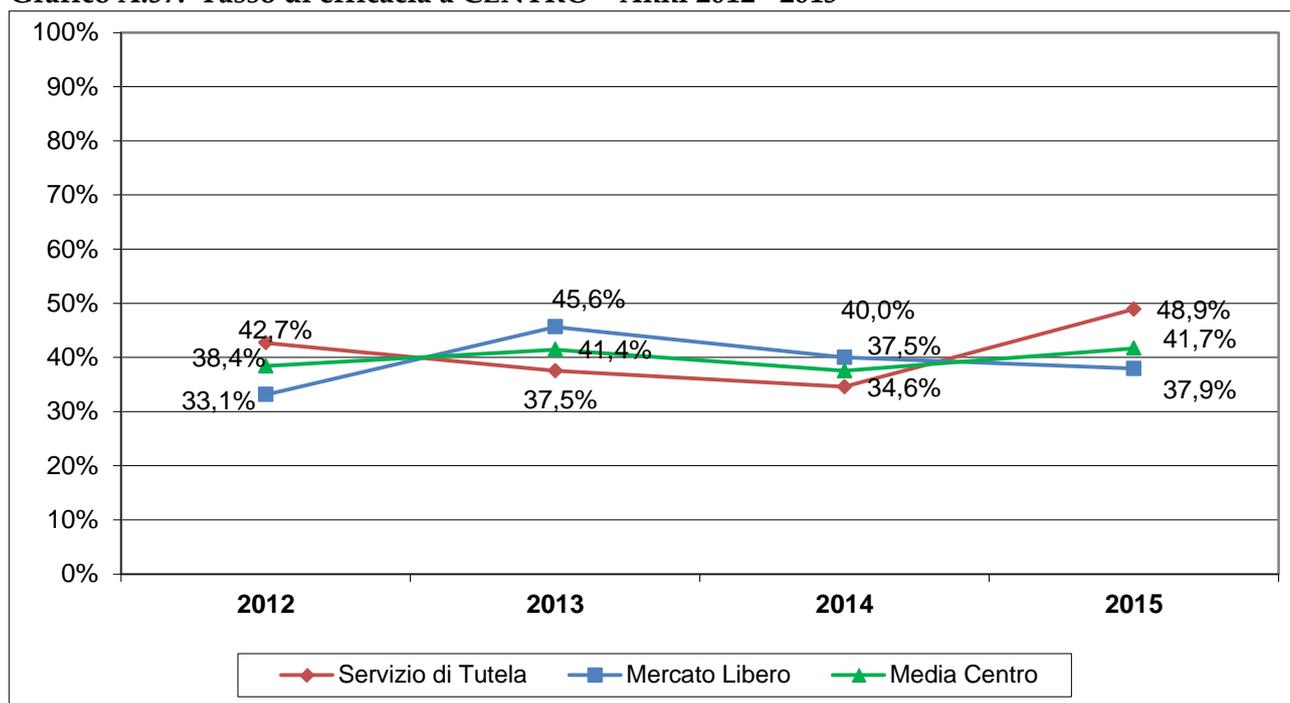
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

**Grafico A.56: Tasso di efficacia a NORD – Anni 2012 - 2015**

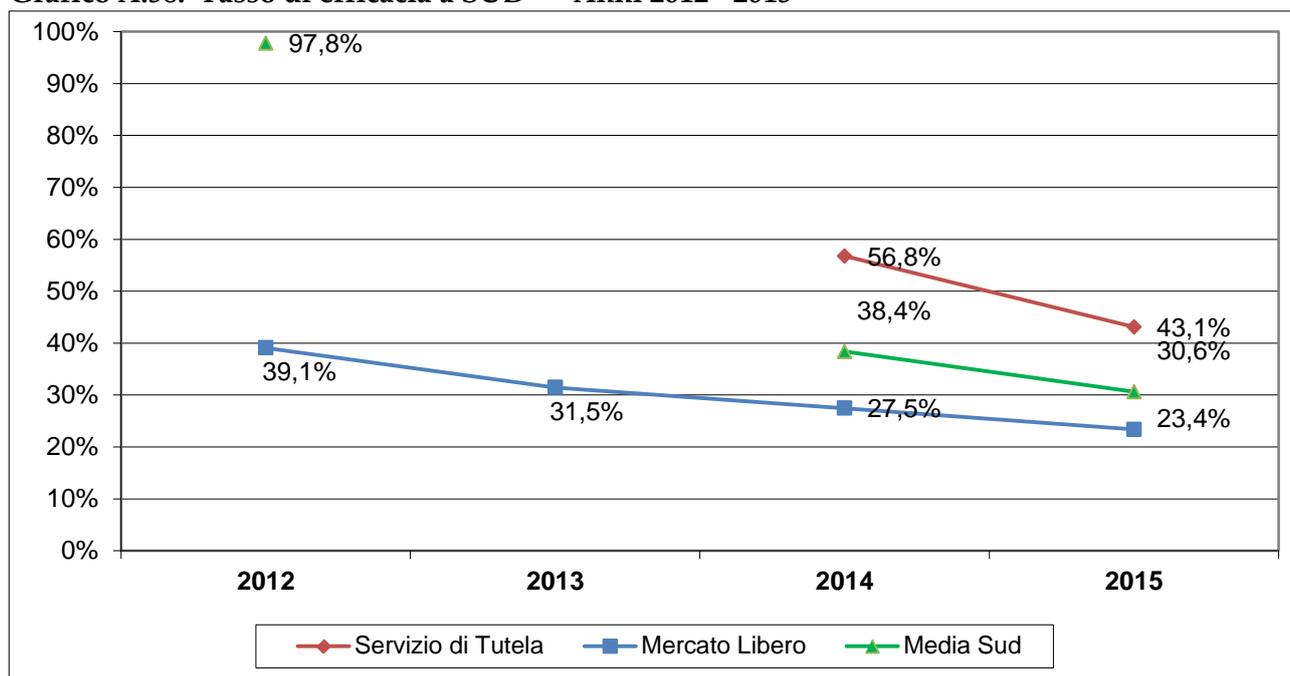


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

Grafico A.57: Tasso di efficacia a CENTRO – Anni 2012 - 2015



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

Grafico A.58: Tasso di efficacia a SUD<sup>8</sup> – Anni 2012 - 2015

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

<sup>8</sup> Cfr nota 2.

Tabella A.10: Tasso di efficacia per regione – Anno 2012, 2013, 2014 e 2015.<sup>9</sup>

Regione	Clienti domestici							
	2012		2013		2014		2015	
	Servizio di Tutela	Mercato libero	Servizio di Tutela	Mercato libero	Servizio di Tutela	Mercato libero	Servizio di Tutela	Mercato libero
Abruzzo	36,1%	38,0%	37,4%	42,7%	37,8%	36,1%	42,7%	39,5%
Basilicata	50,9%	51,4%	53,7%	35,9%	42,3%	41,4%	67,8%	40,4%
Calabria	83,1%	37,0%	n.d.	37,3%	70,9%	41,0%	45,6%	32,7%
Campania	49,7%	32,3%	57,2%	20,9%	20,1%	20,2%	37,0%	14,2%
Emilia-Romagna	45,1%	37,3%	39,4%	37,0%	32,4%	33,4%	46,4%	41,5%
Friuli-Venezia Giulia	42,8%	27,7%	45,9%	51,0%	47,3%	89,0%	58,6%	79,7%
Lazio	36,0%	26,1%	23,7%	37,2%	23,4%	31,4%	48,3%	27,1%
Liguria	24,2%	24,8%	13,7%	25,6%	14,8%	22,6%	37,8%	23,8%
Lombardia	50,4%	37,4%	41,0%	41,0%	34,4%	34,6%	36,4%	39,9%
Marche	66,4%	33,3%	67,1%	52,3%	66,0%	51,1%	66,2%	41,0%
Molise	47,5%	39,2%	32,0%	45,8%	50,8%	34,6%	57,9%	32,2%
Piemonte	31,1%	27,5%	18,8%	31,7%	17,3%	27,4%	35,4%	32,0%
Puglia	40,9%	36,5%	50,6%	31,4%	31,0%	24,5%	55,7%	31,0%
Sicilia	n.d.	46,3%	n.d.	43,6%	n.d.	36,8%	35,8%	24,4%
Toscana	46,1%	27,5%	43,8%	44,9%	45,7%	46,0%	49,1%	45,2%
Trentino-Alto Adige	73,0%	53,2%	58,7%	29,6%	43,7%	29,8%	26,9%	18,0%
Umbria	34,4%	52,1%	29,9%	50,8%	29,4%	38,7%	40,0%	45,7%
Valle d'Aosta	54,7%	28,6%	29,8%	58,1%	30,7%	44,6%	42,9%	36,1%
Veneto	58,7%	44,6%	44,4%	45,9%	45,8%	49,6%	66,6%	55,0%
Regione	Condomini uso domestico							
	2012		2013		2014		2015	
	Servizio di Tutela	Mercato libero	Servizio di Tutela	Mercato libero	Servizio di Tutela	Mercato libero	Servizio di Tutela	Mercato libero
Abruzzo	46,4%	31,3%	45,5%	36,0%	25,3%	39,5%	50,0%	50,9%
Basilicata	25,0%	n.d.	60,7%	n.d.	75,8%	41,7%	75,8%	72,7%
Calabria	63,6%	22,2%	49,3%	18,2%	39,3%	27,8%	49,4%	57,1%
Campania	78,6%	67,6%	39,1%	28,1%	35,8%	32,7%	30,0%	44,2%
Emilia-Romagna	63,4%	n.d.	61,2%	57,1%	52,7%	50,8%	69,6%	63,6%
Friuli-Venezia Giulia	62,5%	33,3%	47,7%	40,7%	78,9%	80,0%	56,4%	65,0%
Lazio	53,5%	68,0%	50,6%	32,5%	49,1%	44,5%	46,0%	49,2%
Liguria	70,5%	n.d.	61,3%	24,4%	43,5%	36,4%	61,6%	50,0%

<sup>9</sup> Alcuni dati regionali non sono disponibili a causa di alcune approssimazioni insite nei dati di revoca delle richieste di sospensione e delle riattivazioni, dovute alla necessità di ridurre gli oneri di estrazione dei dati, che possono far assumere all'indicatore percentuali anomale se la numerosità delle richieste di sospensione del periodo considerato è limitata.

MONITORAGGIO RETAIL – AGGIORNAMENTO DEL RAPPORTO PER GLI ANNI 2014 E 2015

Lombardia	84,9%	90,1%	58,1%	71,1%	49,8%	65,1%	69,2%	78,8%
Marche	75,9%	78,5%	77,6%	88,5%	76,2%	84,0%	61,5%	64,1%
Molise	n.d.	23,1%	54,6%	n.d.	30,1%	38,9%	65,8%	26,7%
Piemonte	60,3%	70,0%	51,3%	37,3%	56,8%	44,8%	59,4%	57,1%
Puglia	63,1%	68,4%	53,2%	26,4%	19,5%	21,2%	56,3%	62,0%
Sicilia	78,3%	n.d.	63,4%	91,5%	78,9%	81,3%	63,5%	75,0%
Toscana	69,3%	82,7%	75,8%	80,9%	87,3%	75,7%	62,9%	64,7%
Trentino-Alto Adige	98,4%	54,2%	59,5%	33,9%	32,9%	27,0%	6,8%	23,6%
Umbria	37,3%	81,2%	39,3%	40,4%	47,4%	62,0%	26,3%	43,8%
Valle d'Aosta	50,0%	n.d.	46,2%	n.d.	93,8%	n.d.	90,9%	n.d.
Veneto	53,2%	93,2%	67,2%	75,8%	55,0%	65,5%	64,1%	64,3%

Regione	Altri usi inferiori a 50.000 Smc/anno				Altri usi compresi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
	Totale	Totale	Totale	Totale	Totale	Totale	Totale	Totale
Abruzzo	34,4%	35,4%	30,7%	37,0%	53,8%	25,8%	72,7%	63,6%
Basilicata	44,8%	56,6%	30,9%	50,3%	n.d.	66,7%	80,0%	78,3%
Calabria	57,8%	n.d.	45,9%	32,8%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Campania	40,0%	41,5%	31,9%	28,6%	n.d.	n.d.	53,8%	n.d.
Emilia-Romagna	42,4%	42,3%	35,1%	42,1%	76,6%	70,7%	71,6%	50,7%
Friuli-Venezia Giulia	30,5%	61,9%	n.d.	84,2%	n.d.	n.d.	83,3%	41,7%
Lazio	27,2%	26,2%	27,9%	37,1%	25,0%	25,0%	34,8%	63,6%
Liguria	26,8%	25,9%	25,3%	35,8%	n.d.	50,0%	80,0%	n.d.
Lombardia	47,1%	38,0%	35,7%	41,8%	86,7%	60,6%	56,5%	86,4%
Marche	52,4%	59,2%	52,9%	55,2%	94,3%	74,3%	69,0%	55,6%
Molise	57,0%	n.d.	43,9%	37,9%	n.d.	n.d.	50,0%	80,0%
Piemonte	29,8%	26,3%	25,0%	40,7%	80,0%	15,7%	42,4%	48,7%
Puglia	45,0%	51,8%	32,4%	39,0%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Sicilia	n.d.	n.d.	n.d.	39,7%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Toscana	42,0%	51,0%	55,0%	49,5%	64,1%	79,4%	72,6%	59,3%
Trentino-Alto Adige	69,0%	44,3%	36,2%	19,3%	75,7%	0,6%	44,8%	20,5%
Umbria	39,9%	33,2%	37,1%	41,3%	42,9%	28,6%	n.d.	55,8%
Valle d'Aosta	33,3%	25,8%	28,8%	42,3%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Veneto	41,3%	34,1%	41,6%	51,3%	66,1%	35,6%	54,4%	80,7%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO RETAIL.