

RAPPORTO

37/2022/I/COM

**MONITORAGGIO SULL'EVOLUZIONE
DEI MERCATI DI VENDITA AL DETTAGLIO
DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS**
Rapporto di aggiornamento di gennaio 2022

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

1 febbraio 2022

Sommario

| | |
|---|-----|
| 1. Introduzione | 2 |
| 2. Sintesi delle evidenze principali | 4 |
| 3. Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas | 14 |
| 4. Azioni di cambio di fornitore | 65 |
| 5. Evoluzione del comportamento del consumatore nei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas | 86 |
| 6. Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali | 95 |
| 7. Trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi | 134 |
| 8. Valutazione circa l'introduzione di misure regolatorie volte a rafforzare l'efficacia degli strumenti per la confrontabilità delle offerte | 145 |

1. Introduzione

- 1.1. Il presente rapporto è redatto ai sensi delle disposizioni di cui all'articolo 2, comma 6, del decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 dicembre 2020 recante *Prime modalità per favorire l'ingresso consapevole dei clienti finali nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas* (di seguito: decreto ministeriale del 31 dicembre 2020), secondo le quali l'Autorità è tenuta a trasmettere al Ministro della Transizione Ecologica (ex Ministro dello sviluppo economico e di seguito: MITE) ed alle Commissioni parlamentari competenti un **Rapporto di monitoraggio dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas**, con particolare riguardo ai seguenti aspetti:
- a) azioni di cambio di fornitore;
 - b) evoluzione del comportamento dei clienti finali;
 - c) andamento dei prezzi offerti ai clienti finali;
 - d) trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi;
 - e) valutazione circa l'introduzione di misure regolatorie volte a rafforzare l'efficacia degli strumenti per la confrontabilità delle offerte.
- 1.2. Ai sensi del medesimo decreto, il rapporto di monitoraggio deve essere elaborato utilizzando le informazioni provenienti dal Sistema Informativo Integrato (di seguito SII) ogni sei mesi a decorrere dal primo luglio 2021 e fino al 31 dicembre 2022 (di seguito: successivi aggiornamenti del Rapporto di monitoraggio al MITE) ed è trasmesso al MITE e alle Commissioni parlamentari competenti.
- 1.3. In data 27 luglio 2021, l'Autorità ha inviato il primo rapporto di monitoraggio al MITE, Rapporto 327/2021/I/com, di cui il presente Rapporto costituisce il primo aggiornamento.
- 1.4. Prima di esporre gli aspetti succitati e indicati nel decreto ministeriale del 31 dicembre 2020, viene riportata una sintesi delle principali evidenze delle analisi. Le suddette analisi comprendono altresì una iniziale indicazione delle principali caratteristiche dei mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, distintamente per ciascuno dei due settori, soprattutto con riferimento all'evoluzione del mercato libero e alla sua consistenza.
- 1.5. Le analisi si concentrano sui clienti aventi diritto alla maggior tutela nel settore elettrico, Domestici e Altri usi connessi in Bassa Tensione (di seguito: BT Altri usi), e al servizio di tutela nel settore del gas naturale, Domestici e Condominio uso domestico con consumo fino a 200.000 Smc/anno.
- 1.6. Per un maggiore dettaglio delle analisi qui riportate e delle relative serie storiche si rimanda alla sezione dedicata al monitoraggio *retail* del sito dell'Autorità (https://www.arera.it/it/dati/monitoraggio_retail.htm) ove sono pubblicati:

Introduzione

- a) i Rapporti del monitoraggio retail a partire dal 2012;
- b) grafici ed infografiche in formato *open data*, aggiornati anche a date più recenti e con un dettaglio differente da quanto qui pubblicato. I grafici e le infografiche del monitoraggio retail sono aggiornati nel corso dell'anno, man mano che i dati si rendono disponibili;
- c) una descrizione sintetica delle metodologie utilizzate per ciascun tipo di analisi e ciascun grafico.

2. Sintesi delle evidenze principali

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

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

2.2. La progressiva uscita dei clienti finali dalle tutele, maggior tutela nel settore elettrico e servizio di tutela nel settore gas (di seguito si utilizza per entrambe anche "tutela"), prosegue a ritmo costante. Come risulta dall'ultimo aggiornamento di settembre 2021, si approvvigionano nel mercato libero:

- a) nel settore elettrico, il 59,7% (+ 2,4 punti percentuali in sei mesi) dei clienti domestici e il 70,4% (+2,4 p.p.) dei clienti altri usi connessi in BT;
- b) nel settore del gas, il 62,0% (+ 1,8 p.p.) dei clienti domestici e il 71,3% (+1,4 p.p.) dei condomini uso domestico con consumi inferiori ai 200.000 Smc.

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

2.4. In particolare, nel settore elettrico, con riferimento ai clienti domestici la maggior tutela è ancora preponderante in una sola regione, la Sardegna. A livello provinciale, invece, è preponderante in 5 provincie¹. Rispetto alla precedente rilevazione di marzo '21, pertanto, sono passate nell'elenco delle aree in cui la maggioranza dei clienti domestici si approvvigiona nel mercato libero una regione, la Calabria, e 10 provincie². Diversamente, con riferimento ai clienti BT Altri usi, il mercato libero è la modalità principale di approvvigionamento in tutte le regioni e provincie d'Italia. In tutte le regioni e nella stragrande maggioranza delle provincie oltre il 60% dei clienti BT Altri usi è nel mercato libero; tali percentuali non si raggiungono solo in 5 provincie³. Da marzo '21 sono passate all'elenco delle aree in cui i clienti BT Altri

¹ Al Nord Sondrio, al Sud Avellino, e nelle isole Cagliari, Nuoro e Sud Sardegna.

² Al Nord Imperia, al Centro Ascoli Piceno, al Sud Catanzaro, Cosenza, Reggio di Calabria, Vibo Valentia, nelle isole Sassari e Messina.

³ Al Sud Vibo Valentia, Napoli, e nelle isole Nuoro, Sud Sardegna, Enna.

usi si approvvigionano per oltre il 60% nel mercato libero anche due regioni, Campania e Calabria, e 12 province⁴.

2.5. Nel settore del gas, i clienti domestici si approvvigionano principalmente nel mercato libero in tutte le regioni fuorché in 6 province, nelle quali prevale ancora il servizio di maggior tutela⁵. Rispetto alla rilevazione di marzo '21, pertanto, sono passate all'elenco delle aree in cui i clienti domestici si approvvigionano per la maggioranza nel mercato libero la regione Basilicata e tre province⁶. Per i Condomini uso domestico, il servizio di tutela è ancora prevalente in 2 sole regioni (Puglia e Sicilia) e in 13 province⁷. Rispetto alla rilevazione di marzo '21, pertanto, sono passate all'elenco delle aree in cui i clienti condomini si approvvigionano per la maggioranza nel mercato libero tre province.⁸

2.6. L'analisi della consistenza del mercato libero per fasce di età, eseguita solo per i domestici del settore elettrico, mostra che il mercato libero è scelto in misura maggiore dai più giovani. A livello nazionale, l'83,1% (+ 2,1 p.p.) dei contratti siglati da clienti tra i 18 e 29 anni è nel mercato libero. Oltre a tale fascia, la percentuale di clienti ancora serviti in maggior tutela, cresce sempre più con l'aumentare dell'età, ma la scelta del mercato libero è maggioritaria fino alla fascia 70-79 anni di età. Rispetto alla precedente rilevazione, la percentuale di clienti serviti nel mercato libero aumenta in tutte le fasce di età, anche quelle relative alla popolazione più anziana.

Azioni di cambio fornitore

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

2.8. Il tasso di cambio fornitore dei clienti domestici è in aumento rispetto agli altri anni in entrambi i settori. Nel settore elettrico il tasso di cambio fornitore dei domestici era pari a 15,1% nel 2020, di cui 11,1% solo nel mercato libero. Inoltre, nella prima parte del '21 (gennaio – settembre) i clienti domestici hanno cambiato fornitore ad un ritmo piuttosto elevato rispetto ai primi anni monitorati, che se confermato nell'ultimo trimestre dell'anno porterebbe ad un tasso annuo del 17,4%⁹ annuo.

⁴Al Sud Matera, Catanzaro, Cosenza, Reggio Calabria, Benevento, Caserta, Bari, Barletta-Andria-Trani, Foggia e nelle isole Cagliari, Messina e Palermo.

⁵, Al Centro Fermo, al Sud Matera, Avellino, Bari, Barletta-Andria-Trani e nelle isole Enna.

⁶ Al Nord Trento, nelle isole Catania e Messina.

⁷ Al Nord Reggio nell'Emilia, Rimini, al Centro Fermo, Macerata, Al Sud Bari, Brindisi, Foggia, Taranto, e nelle isole Agrigento, Caltanissetta, Enna, Messina, Ragusa.

⁸ Al Sud Matera, Catanzaro, nelle isole Catania.

⁹ Per il 2021 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – settembre. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '21, al fine di rendere confrontabili i dati parziali del 2021 con quelli annuali degli anni precedenti, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nella sua prima parte. Tale ipotesi non tiene conto della eventuale stagionalità che potrebbe verificarsi nel tasso di cambio di

- 2.9. Nel settore del gas naturale i domestici hanno cambiato fornitore ad un tasso del 10,9% nel 2020. Il ritmo registrato nel periodo gennaio-settembre del '21 è in crescita rispetto al passato. Se confermato nell'ultimo trimestre dell'anno porterebbe ad un tasso annuo del 12,4%¹⁰ annuo.
- 2.10. Per i clienti BT Altri usi del settore elettrico negli ultimi anni si nota una certa variabilità nell'andamento del tasso di cambio fornitore. Dal 2017 infatti il tasso sale, per scendere nell'anno successivo e poi risalire nell'anno ancora successivo. Coerentemente con tale andamento, nel 2020 si registra un tasso inferiore rispetto all'anno precedente (20,2% del 2020 e 22,7% del 2019). Di questi il 15,6% è relativo ai soli passaggi nel mercato libero. Per contro, le previsioni a fine '21 basate sui primi nove mesi dell'anno portano a stimare un tasso annuo che potrebbe raggiungere il 21,1%. L'andamento di questi due ultimi anni deve essere sicuramente valutato anche alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici.
- 2.11. Nel settore del gas, tra i clienti non domestici aumentano solo i tassi di cambio fornitore delle Attività di Servizio Pubblico. Sono invece in diminuzione quelli degli altri clienti non domestici. In particolare:
- a) per i condomini uso domestico il tasso è pari a 9,6% nel '20 e in base all'andamento della prima parte dell'anno, a fine '21 si potrebbe raggiungere un tasso del 8,2%;
 - b) per gli altri usi con consumo inferiore a 50.000 Smc, il tasso è pari a 15,5% nel '20 e a fine '21 si potrebbe raggiungere un tasso del 14,8%;
 - c) per gli altri usi con consumo tra 50.000 e 200.000 Smc, il tasso è pari a 19,7% nel '20 e a fine '21 si potrebbe raggiungere un tasso del 14,1%;
 - d) per le attività di servizio pubblico, il tasso è a pari a 14,4% nel 20 e a fine '21 si potrebbe raggiungere un tasso del 21,4%.
- 2.12. La dinamicità dei clienti è sicuramente disomogenea a livello geografico. Vi sono regioni con livelli alti di propensione al cambiamento nelle regioni del nord, come al centro e al sud. Parimenti, le regioni in cui i clienti sono meno dinamici sono distribuite su tutto il territorio nazionale.
- 2.13. Analizzando la composizione del tasso di cambio fornitore rispetto ai movimenti tra un servizio e l'altro, per tutte le tipologie di cliente e per entrambi i settori si conferma che la stragrande maggioranza dei passaggi avviene nell'ambito del mercato libero, ed è quindi attuata da clienti che erano usciti dalla tutela già in precedenza.

fornitore, ma fornisce un riferimento utile a confrontare i dati trimestrali con quelli annuali. Al fine di verificare l'eventuale stagionalità del livello del tasso di cambio fornitore dei primi tre trimestri '21 rispetto al passato, nel paragrafo 4 ne è riportata la serie storica dal primo trimestre '12.

¹⁰ Vedi nota precedente.

2.14. Un elemento di particolare interesse è che la quota di clienti in uscita dalla maggior tutela che scelgono un contratto di libero mercato con lo stesso venditore che esercisce anche la maggior tutela, o con un collegato è molto elevata e continua a mantenersi al di sopra del 50%, aumentando leggermente rispetto al 2020. Non è scalfito pertanto il vantaggio competitivo nell'acquisire clienti sul libero in capo ai gruppi che operano anche nel servizio di maggior tutela.

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

2.15. L'Autorità svolge periodicamente un'indagine quantitativa indirizzata ai clienti domestici e non domestici a livello nazionale finalizzata a rilevare e misurare i comportamenti, le percezioni e le scelte dei medesimi clienti finali nel mercato liberalizzato dell'energia elettrica e del gas (di seguito: indagine demoscopica). In particolare, nel presente rapporto sono esposti i risultati della nuova indagine demoscopica svoltasi tra maggio e settembre del 2021, risultati che aggiornano quanto rappresentato nella precedente indagine demoscopica, risalente al periodo tra dicembre 2018 e marzo 2019, e contenuti nel precedente rapporto¹¹. La prossima indagine demoscopica è in programma per la metà del 2022. I relativi risultati saranno pertanto esposti nell'aggiornamento del rapporto di gennaio 2023.

2.16. Le evidenze qui riportate forniscono importanti elementi informativi circa l'evoluzione in atto del comportamento del consumatore rispetto a qualche anno fa. Per una valutazione completa di tale evoluzione è tuttavia necessario che tali elementi siano confermati anche nelle rilevazioni a venire. In particolare, nell'indagine demoscopica del 2021 si rilevano alcuni elementi che se confermati in futuro segnalano una certa evoluzione del comportamento dei consumatori di energia elettrica e gas.

2.17. Viene rilevato in primo luogo un alto grado di soddisfazione nei confronti dell'attuale fornitore, che viene evidenziato come principale motivazione alla base della scelta di non cambiare fornitore per i clienti che in passato non l'avevano fatto. Il grado di soddisfazione rispetto all'attuale fornitore in particolare è in aumento per la terza indagine consecutiva (Grafico 18). Rispetto ad una scala da 1 a 5, in media i clienti domestici si dicono soddisfatti con un voto medio di 4,0 in entrambi i settori (rispetto all'ultima indagine +0,3 nel settore dell'elettrico e +0,5 nel gas). I clienti non domestici si dicono in media soddisfatti con un voto medio pari a 3,9 (+0,3) nel settore elettrico e di 4,0 (+0,4) in quello del gas. Inoltre, aumenta in entrambi i settori la percentuale di clienti che si dicono soddisfatti della Convenienza economica del proprio fornitore¹².

¹¹Rapporto 327/2021/I/COM del 27 luglio 2021.

¹² Tali rilevazioni sono state realizzate tra giugno e settembre 2021 quando l'aumentato dei prezzi all'ingrosso che ha caratterizzato principalmente la seconda parte del 2021 non aveva ancora dipanato tutti i suoi effetti sui prezzi *retail*.

- 2.18. Vi è, inoltre, una quota rilevante e crescente di clienti intervistati sia domestici che non domestici con una non corretta conoscenza del mercato libero (Grafico 19). Circa il 21,6% dei clienti domestici intervistati (+3,1 p.p.) e il 19,6% dei clienti non domestici (+16,4 p.p.) non sa che è possibile scegliere liberamente il fornitore di energia elettrica e di gas naturale. L'incidenza di tale non corretta conoscenza del mercato libero è disomogenea nel territorio nazionale e, per i clienti domestici, è maggiore al Sud e nelle Isole. È inoltre in aumento la percentuale di clienti intervistati che pensa erroneamente che al momento del cambio del fornitore sia necessario sostituire anche il misuratore (20,8% per i clienti domestici, +6,3 p.p., e 11,8% per i non domestici, +9,4 p.p.) o che teme possano verificarsi delle interruzioni nella fornitura di energia elettrica o gas naturale (32,2% per i clienti domestici, +10,2 p.p., e 24,6% per i non domestici, +20,3 p.p.). Perfino tra gli intervistati che hanno già cambiato fornitore in passato, avendo pertanto esperienza diretta delle procedure di cambi fornitore, vi è una quota rilevante di intervistati che non sanno che non è necessario sostituire il misuratore e né che l'avvicinarsi dei fornitori non può generare interruzioni fisiche delle forniture.
- 2.19. In media i clienti domestici cambiano fornitore con più frequenza col crescere del livello di istruzione (Grafico 20). I clienti non domestici, invece, cambiano fornitore con maggiore frequenza al crescere della dimensione della loro impresa (in termini di numero dei dipendenti).
- 2.20. Rispetto alle precedenti indagini demoscopiche, nel 2021 viene rilevato un netto cambiamento in merito alle modalità con cui i clienti hanno sottoscritto il contratto di fornitura di energia elettrica (Grafico 21). In generale si riduce significativamente la quota di intervistati che dichiara di aver sottoscritto il contratto dopo aver ricevuto la chiamata di un call center (16,1% per i domestici, -26,8 p.p., e 19,3% per i non domestici, -36,9 p.p.). Inoltre, per i domestici sono in aumento le quote di clienti che, con una certa proattività, hanno sottoscritto il contratto da soli, tramite il sito internet del fornitore (20,5%, +13,3 p.p.) o che hanno chiamato il call center del venditore (17,9, +13,0 p.p.). Anche per i clienti non domestici sono in aumento i clienti intervistati che hanno sottoscritto il contratto con modalità maggiormente proattiva, contattando il call center del venditore (14,4%, +12,7 p.p.) o sottoscrivendo il contratto da solo, tramite il sito internet del fornitore (8,6%, +6,1 p.p.). Per i non domestici è comunque preponderante e in crescita la quota di clienti che hanno sottoscritto un contratto in seguito alla visita di un agente di vendita (31,4%, +7,3 p.p.). Tale circostanza può essere in parte legata anche alla crescente complessità e personalizzazione che caratterizza le offerte dedicate ai clienti non domestici man mano che aumenta il livello dei consumi del cliente medesimo.
- 2.21. Tra i clienti intervistati che non hanno ancora cambiato fornitore, si conferma una bassa propensione a cambiare fornitore, già rilevata in passato (Grafico 22). Tuttavia, mentre, aumenta la quota di domestici che dichiara di pensare di cambiare fornitore nei prossimi mesi (21,9%, +11,8 p.p.), diminuisce quella dei non domestici (11,2%, -10,3 p.p.).

2.22. Infine, aumenta sia tra i domestici che tra i non domestici che ancora non hanno cambiato fornitore la propensione a cambiarlo a parità di obiettivo di risparmio (Grafico 23).

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

2.23. Il Portale Offerte, operativo dal 2018, contiene al 31 dicembre 2021 circa 3.886 disponibili alla consultazione e alla comparazione della spesa, suddivise come segue:

- a) settore elettrico: 1.062 per i clienti domestici, di cui il 41% a prezzo fisso (-20,0 p.p. rispetto a marzo 21), e 974 per i clienti non domestici, di cui il 36,1% a prezzo fisso (-19,9 p.p. rispetto a marzo 21);
- b) settore del gas naturale: 409 per i condomini uso domestico di cui il 44,3% a prezzo fisso (-4,7 p.p. rispetto a marzo 21), 786 per i clienti domestici di cui il 41,1% a prezzo fisso (-17,9 p.p. rispetto a marzo 21) e 619 per i non domestici di cui 40,7% a prezzo fisso (-12,3 p.p. rispetto a marzo 21);
- c) *dual fuel*: 36 per i clienti domestici (di cui l'82,9% a prezzo fisso) e 1 per i non domestici, a prezzo fisso.

2.24. Nell'ultimo trimestre del 2021, pur rimanendo minoritarie, sono disponibili offerte a prezzo variabile in una proporzione maggiore di quanto non lo fossero nelle rilevazioni trimestrali precedenti¹³. Questa modifica delle offerte disponibili potrebbe essere fortemente legata all'andamento dei prezzi all'ingrosso dell'ultimo periodo dell'anno 2021.

2.25. Dall'analisi delle offerte disponibili sul Portale Offerte per alcuni clienti tipo¹⁴, la cui identificazione è stata ampliata rispetto al precedente rapporto e verrà ulteriormente ampliata nel corso dei prossimi rapporti, emerge come nel mercato libero siano presenti alcune offerte più convenienti dei servizi di tutela, sia a prezzo fisso che a prezzo variabile, nonostante queste rappresentino una quota residuale di quelle disponibili. Questo numero è comunque

¹³ Disponibili alla sezione "Offerte commerciali disponibili" della pagina web del monitoraggio retail (https://www.arera.it/it/dati/monitoraggio_retail.htm).

¹⁴ Il portale è stato interrogato per verificare la spesa annua delle offerte a disposizione dei clienti tipo sottoelencati. Per il settore elettrico:

- a) Domestico residente a Milano - 3kW di potenza - 2.700 kWh di consumo annuo – periodo di analisi gennaio '21 – dicembre '21;
- b) BT Altri usi sito a Milano - 6kW di potenza - 4.000 kWh di consumo annuo – periodo di analisi luglio '21 – dicembre '21;
- b) BT Altri usi sito a Milano - 15kW di potenza - 12.000 kWh di consumo annuo – periodo di analisi gennaio '21 – dicembre '21;

Per il settore del gas:

- c) Domestico sito a Milano - 1.400 Smc di consumo annuo - uso del gas naturale per Cottura, Riscaldamento e Acqua Calda - misuratore classe <G6, periodo di analisi gennaio – dicembre '21.

tale da permettere al cliente che consulti il Portale Offerte di poter scegliere tra offerte ed operatori che garantiscano un risparmio.

2.26. Nel dettaglio, con riferimento al settore elettrico:

- a) per il cliente tipo domestico residente con consumo da 2.700 KWh e 3 kW di potenza, nei 12 mesi analizzati erano disponibili in media 122 offerte più convenienti della maggior tutela, pari al 8,85% delle offerte a disposizione. Di queste, 24 erano a prezzo variabile e 98 a prezzo fisso. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di -88,93 € (pari al -15,63% della spesa di maggior tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -188,50 €, (pari al -33,30% della spesa di maggior tutela);
- b) per il cliente tipo BT Altri usi con consumo da 4.000 KWh e 6 kW di potenza, nei 6 mesi analizzati erano disponibili in media 63 offerte più convenienti della maggior tutela, pari all'8,69% delle offerte a disposizione. Di queste, 16 erano a prezzo variabile e 46 erano a prezzo fisso. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di -63,02 € (pari al -5,27% della spesa di maggior tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -168,19 € (pari al -14,12% della spesa di maggior tutela);
- c) per il cliente tipo BT Altri usi con consumo da 12.000 KWh e 15 kW di potenza, nei 12 mesi analizzati erano disponibili in media 39 offerte più convenienti della maggior tutela, pari al 5,29% delle offerte a disposizione. Di queste, 11 erano a prezzo variabile e 28 erano a prezzo fisso. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di -152,69 € (pari al -5,09% della spesa di maggior tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -321,25 € (pari al -10,63% della spesa di maggior tutela).

2.27. Con riferimento invece al settore del gas, per il cliente domestico con consumo annuo di 1.400 Smc, nei 12 mesi analizzati erano disponibili in media 113 offerte più convenienti del servizio di tutela, pari al 14,58% delle offerte a disposizione. Di queste, 37 erano a prezzo variabile e 66 erano a prezzo fisso. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di -109,68 € (pari al -8,88% della spesa del servizio di tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -412,22 € (pari al -32,08% della spesa del servizio di tutela).

2.28. Con riferimento ai tipi di clienti analizzati le opportunità di risparmio rispetto alla tutela sono aumentate nel corso del 2021, sia in termini di numero di offerte disponibili che di importi risparmiati. In particolare, sono cresciute a partire dal luglio in poi, parallelamente con

l'aumento dei prezzi all'ingrosso che ha caratterizzato principalmente la seconda parte del 2021.

- 2.29. L'aumento dei prezzi all'ingrosso ha avuto anche degli impatti sui prezzi delle offerte disponibili, riscontrabile negli indici della spesa annua rispetto alla media delle offerte disponibili nel mercato libero e della spesa del 10% delle offerte con valorizzazione della spesa più cara tra tutte quelle disponibili.
- 2.30. Nonostante ciò, l'aumento delle opportunità di risparmio è riscontrabile anche nell'andamento della spesa media annua del 10% delle offerte con valorizzazione della spesa più economica tra tutte quelle disponibili. In particolare:
- a) nel settore elettrico per tutti i tipi di cliente analizzati (domestico residente con 2.700 kWh di consumo annuo e 3 kW di potenza, BT Altri usi con 4.000 kWh di consumo annuo e 6 kW di potenza e BT Altri usi con 12.000 kWh di consumo annuo e 15 kW di potenza), tali offerte portano, in media, ad una spesa in linea con quella di maggior tutela, considerando le offerte a prezzo variabile, e via via più conveniente della maggior tutela, considerando le offerte a prezzo fisso:
 - b) nel settore del gas, per il cliente domestico con 1.4000 Smc di consumo annuo tali offerte portano in media ad una spesa costantemente inferiore a quella della tutela ma con un andamento molto simile ad essa per le offerte a prezzo variabile e a risparmi via crescenti per quelle a prezzo fisso.
- 2.31. Dall'analisi emerge infine come una quota prevalente delle offerte risulti non conveniente, con un livello di spesa annua media costantemente superiore alla spesa dei servizi di tutela per tutti i clienti tipo analizzati, sia per le offerte a prezzo fisso che per quelle a prezzo variabile.
- 2.32. Gli approfondimenti effettuati dall'Autorità su un campione di clienti che sono usciti dal servizio di maggior tutela nel periodo luglio 2020-marzo 2021, hanno evidenziato come il cliente spesso scelga un'offerta economicamente meno vantaggiosa rispetto al servizio di maggior tutela. Tali approfondimenti, continuati per un ulteriore semestre, sembrano confermare questo comportamento, anche se aumentano le scelte di offerte più vantaggiose. I dati analizzati, parallelamente, continuano ad evidenziare anche uno scarso utilizzo del Portale Offerte, ancorché in aumento nell'ultimo periodo. Ciò fa presumere che la sottoscrizione delle offerte da parte del singolo cliente continui in modo prevalente ad essere effettuata dopo essere stato contattato da un call center, o da un agente di vendita e che il cliente, non verificando sul Portale Offerte le informazioni acquisite, non sfrutti la potenzialità degli strumenti a sua disposizione per effettuare una scelta consapevole. Risulta pertanto necessario proseguire con le azioni volte ad incrementare la diffusione della conoscenza del Portale Offerte e a stimolarne il suo utilizzo presso l'utenza diffusa.

Trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi

- 2.33. Al fine di garantire la trasparenza delle offerte disponibili, l’Autorità effettua, anche attraverso il Gestore del SII, specifici controlli relativi alle offerte pubblicate nel Portale Offerte.
- 2.34. In primo luogo, vengono effettuati dei controlli giornalieri su un campione di offerte, circa 720 al mese, finalizzati a verificare e correggere potenziali anomalie tra quanto visualizzato nel Portale Offerte e quanto indicato dal venditore al momento della trasmissione delle informazioni utili alla pubblicazione delle offerte. Tale modalità operativa permette una tempestiva correzione di potenziali anomalie o errori presenti. Il Gestore del SII ha, a tal fine, messo a disposizione dei venditori un servizio di assistenza formativa ed informativa per la rettifica ed il corretto inserimento delle nuove tipologie di offerte in linea con le proposte commerciali presenti sul mercato. In tale ambito le anomalie e le non conformità riscontrate sono segnalate al venditore competente e questi ha la possibilità di verificare ed eventualmente essere supportato nella correzione e nel caricamento di nuove offerte.
- 2.35. Nel corso del 2021 le anomalie e le non conformità rilevate sono risultate:
- a) relativamente al settore elettrico, in aumento rispetto al 2020 – tale fenomeno è stato principalmente legato al crescente grado di innovazione che ha caratterizzato alcune offerte immesse sul mercato nel corso dell’anno e che ha richiesto un’intensa attività preliminare di interpretazione volta a rappresentare l’offerta, completa delle relative condizioni sconto e modalità di applicazione dei prezzi, coerenti con la regolamentazione dell’Autorità e i requisiti tecnici e informatici di funzionamento del Portale Offerte;
 - b) relativamente al settore del gas, relativamente limitate e si mantengono sullo stesso livello di quelle dell’anno precedente – con casistiche che non sembrano legate a particolari fenomeni di mercato.
- 2.36. In via sperimentale nel 2021 è stato inoltre ampliato l’insieme di controlli eseguiti al fine di verificare anche la corrispondenza tra le caratteristiche principali dell’offerta pubblicate sul Portale Offerte e quelle riportate invece sul sito *web* del venditore competente. Terminata tale fase di sperimentazione le attività di verifica sono state affinate e rese mensili a partire da gennaio 2022.
- 2.37. La sperimentazione ha riguardato controlli finalizzati a verificare sia la presenza delle documentazioni afferenti all’offerta nella sito *web* del venditore, valutandone anche la facilità di accesso alle informazioni dell’offerta, che la corrispondenza delle Condizioni Tecnico Economiche (CTE) pubblicate sul Portale Offerte e sul sito *web* del venditore. Tali controlli sono stati eseguiti, per i mesi di maggio, giugno e di dicembre, con riferimento alle offerte del campione dei controlli giornalieri nonché per le 10 offerte oggetto del maggior numero di *switching* nel mese di verifica.

2.38. Dai primi risultati sono state rilevate delle non conformità anche di peso rilevante relativamente al campione di offerte disponibili oggetto di controlli giornalieri, più concentrate nel settore elettrico che in quello del gas. Per quanto riguarda invece le 10 offerte oggetto del maggior numero di *switching* nel mese, scelte quindi da un elevato numero di clienti¹⁵, sono emerse minori criticità, presenti principalmente nelle verifiche di maggio e di fatto azzerate in quelle di dicembre. A dicembre, infatti, non sono emerse criticità per tutti gli aspetti verificati e per le 10 offerte maggiormente scelte i venditori hanno pubblicato informazioni e documentazioni facilmente raggiungibili, in media con 2 click.

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

2.39. Nella parte finale del presente Rapporto, sono riportati gli interventi definiti dall'Autorità in materia di misure volte a rafforzare gli strumenti a disposizione dei clienti finali per la comparazione delle offerte. In particolare, sono descritte le misure di cui alla deliberazione 426/2020/R/com e relative al Codice di condotta commerciale, finalizzate a migliorare la comprensibilità delle informazioni contrattuali, incluse le condizioni economiche delle offerte.

2.40. Infine, dopo avere ricordato gli interventi effettuati dall'Autorità per la realizzazione e gestione, da parte del Gestore del SII, del Portale Offerte, vengono descritte le prossime attività relative all'estensione delle sue funzionalità, nonché gli interventi relativi alle connesse campagne informative.

¹⁵ 545.000 ripartiti nei mesi di maggio, giugno e dicembre.

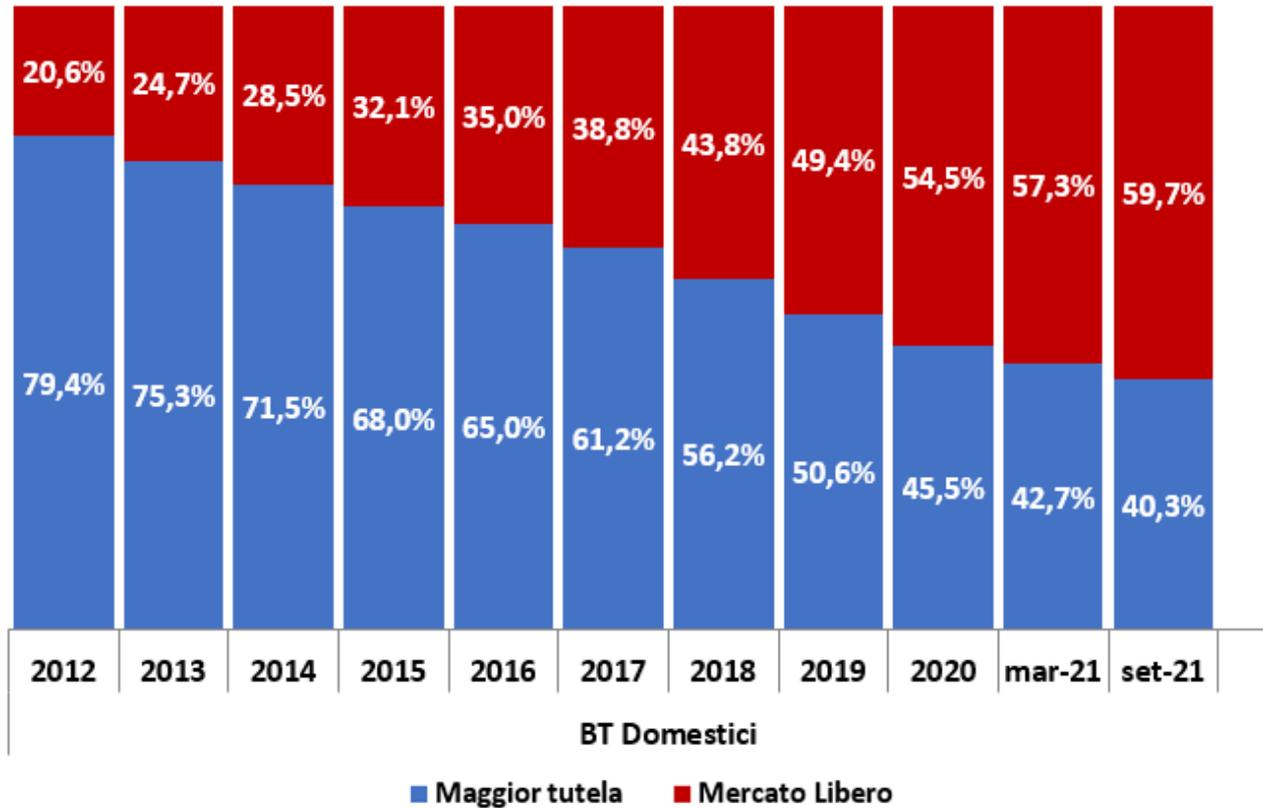
3. Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

- 3.1. Nella sezione presente sono descritte le principali caratteristiche dei mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, distintamente per ciascuno dei due settori. Le evidenze quantitative sono aggiornate, ove non diversamente esplicitato, al mese di settembre 2021¹⁶.
- 3.2. Di seguito sono riportati i dati afferenti alla distribuzione dei punti attivi per mercato e tipologia di cliente, dapprima per il settore elettrico e poi per il settore del gas naturale. In particolare, vengono mostrate:
- a) l'evoluzione della consistenza del mercato libero e dei servizi di tutela a livello nazionale dal 2012 a settembre 2021;
 - b) la consistenza del mercato libero per ciascuna tipologia di clienti a livello regionale aggiornata a settembre 2021; a seguire per ciascuna regione è riportato anche il relativo dettaglio provinciale;
 - c) per il solo settore elettrico, inoltre, viene mostrata la distribuzione per fasce di età dei clienti domestici sia a livello nazionale che regionale, aggiornata a novembre 2021.

¹⁶ Per un maggiore dettaglio delle analisi qui riportate e alle relative serie storiche si rimanda alla sezione dedicata al monitoraggio *retail* della pagina web dell'Autorità (www.arera.it/it/dati/monitoraggio_retail.htm) ove sono pubblicati sia i Rapporti del monitoraggio *retail* a partire dal 2012, sia grafici ed infografiche in formato *open data* aggiornati anche a date più recenti e con un dettaglio più granulare. I grafici e le infografiche del monitoraggio *retail* sono aggiornati nel corso dell'anno, man mano che i dati si rendono disponibili.

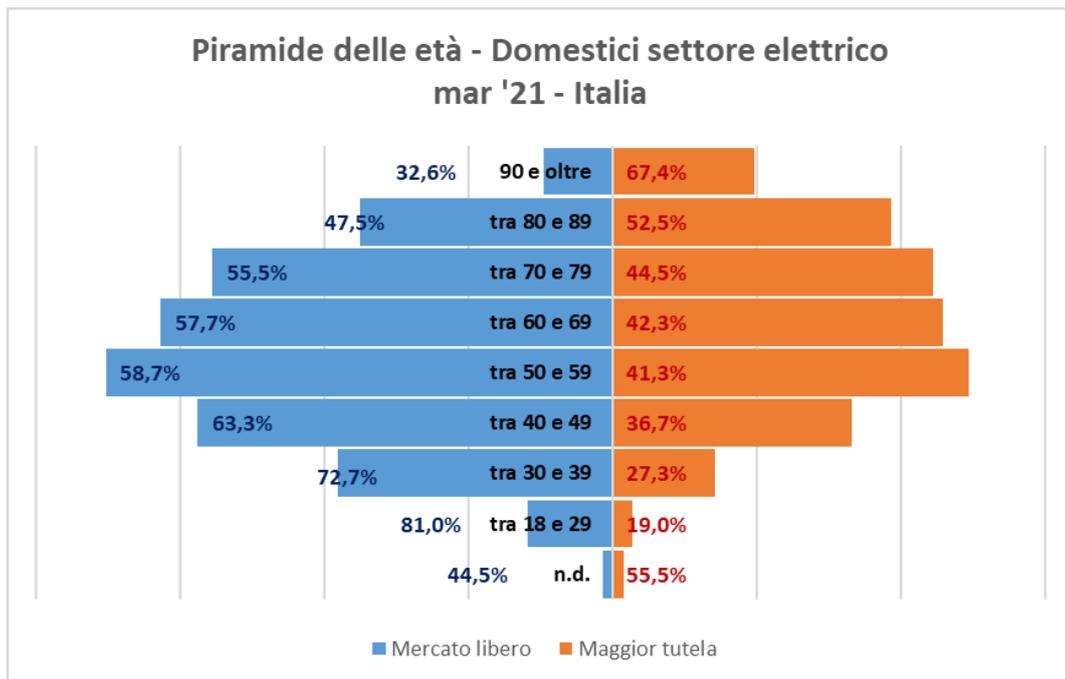
SETTORE ELETTRICO

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

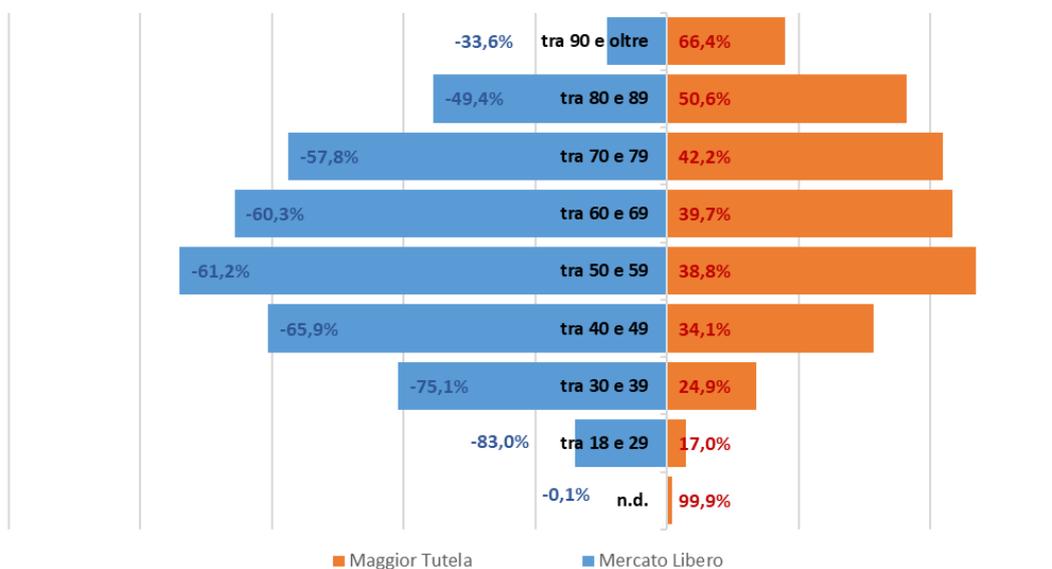


* La ripartizione per tipo di mercato dal 2019 è effettuata sulla base delle informazioni disponibili nel SII con riferimento a tutti i punti attivi. Diversamente, i dati dal 2012 al 2018 sono trasmessi all'Autorità dagli operatori nell'ambito del Monitoraggio Retail
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 2. Consistenza dei mercati dei punti di prelievo Domestici – distribuzione anagrafica a marzo e novembre '21



**Piramide delle età - Domestici settore elettrico - nov '21
Italia**



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

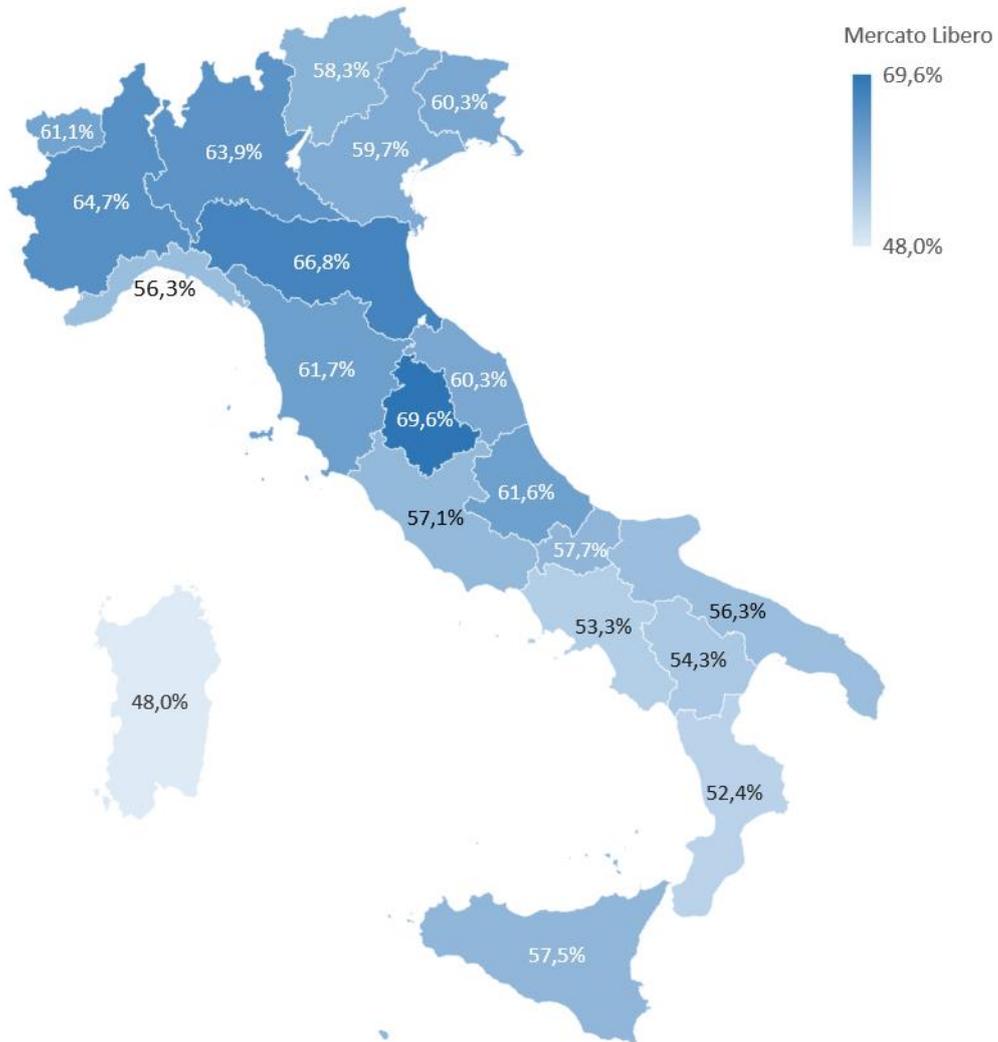
Grafico 3. Consistenza dei mercati dei punti di prelievo Domestici – distribuzione regionale

| ITALIA - Domestici - settembre '21 | | | | |
|------------------------------------|-----------------------------|----------------|----------------|-------------------------|
| Regione | POD attivi n° (migliaia) | Maggior Tutela | Mercato Libero | Variazione da mar 21 |
| Abruzzo | 723 | 38,4% | 61,6% | +2,3% |
| Basilicata | 280 | 45,7% | 54,3% | +2,6% |
| Calabria | 1.026 | 47,6% | 52,4% | +3,3% |
| Campania | 2.289 | 46,7% | 53,3% | +2,2% |
| Emilia-Romagna | 2.278 | 33,2% | 66,8% | +2,3% |
| Friuli-Venezia Giulia | 653 | 39,7% | 60,3% | +2,5% |
| Lazio | 2.808 | 42,9% | 57,1% | +1,7% |
| Liguria | 1.034 | 43,7% | 56,3% | +2,5% |
| Lombardia | 4.912 | 36,1% | 63,9% | +2,5% |
| Marche | 748 | 39,7% | 60,3% | +2,5% |
| Molise | 171 | 42,3% | 57,7% | +2,6% |
| Piemonte | 2.324 | 35,3% | 64,7% | +2,2% |
| Puglia | 1.932 | 43,7% | 56,3% | +3,0% |
| Sardegna | 889 | 52,0% | 48,0% | +3,0% |
| Sicilia | 2.396 | 42,5% | 57,5% | +2,6% |
| Toscana | 1.909 | 38,3% | 61,7% | +2,4% |
| Trentino-Alto Adige | 556 | 41,7% | 58,3% | +1,5% |
| Umbria | 426 | 30,4% | 69,6% | +1,9% |
| Valle d'Aosta | 108 | 38,9% | 61,1% | +1,4% |
| Veneto | 2.347 | 40,3% | 59,7% | +2,5% |
| ITALIA | 29.811 | 40,3% | 59,7% | +2,4% |

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 4. Mappa regionale punti di prelievo Domestici nel mercato libero

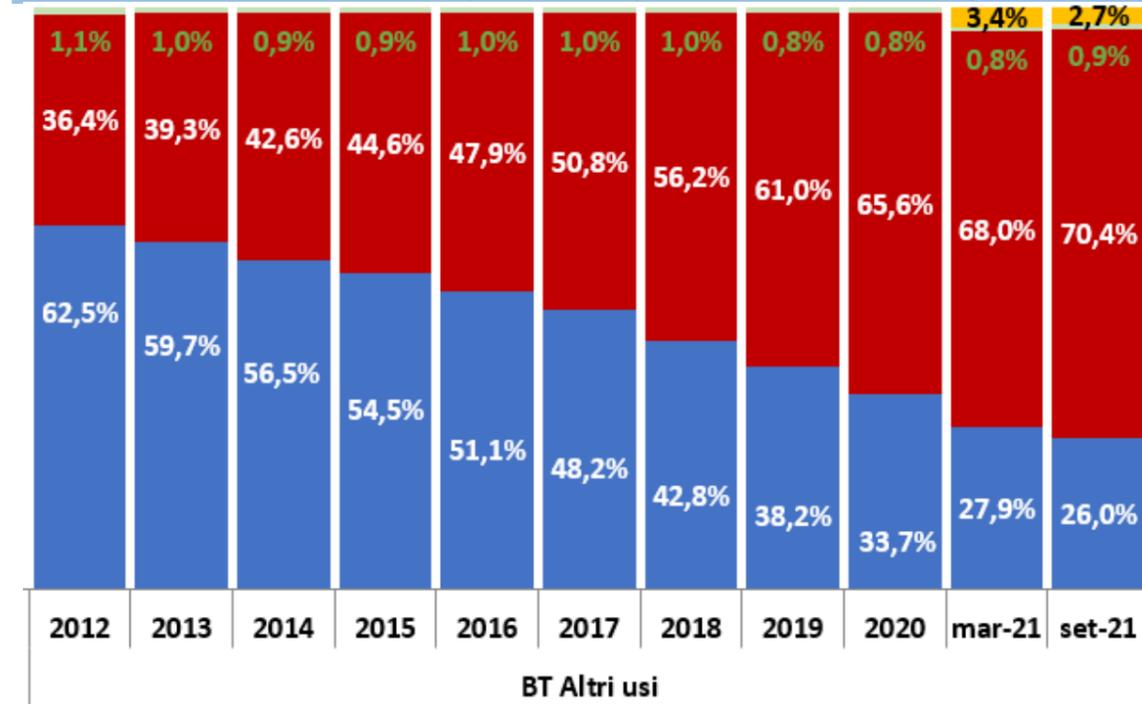
Domestici - settore elettrico - mercato libero - sett '21



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 5. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato – BT Altri usi – al 30 settembre 2021

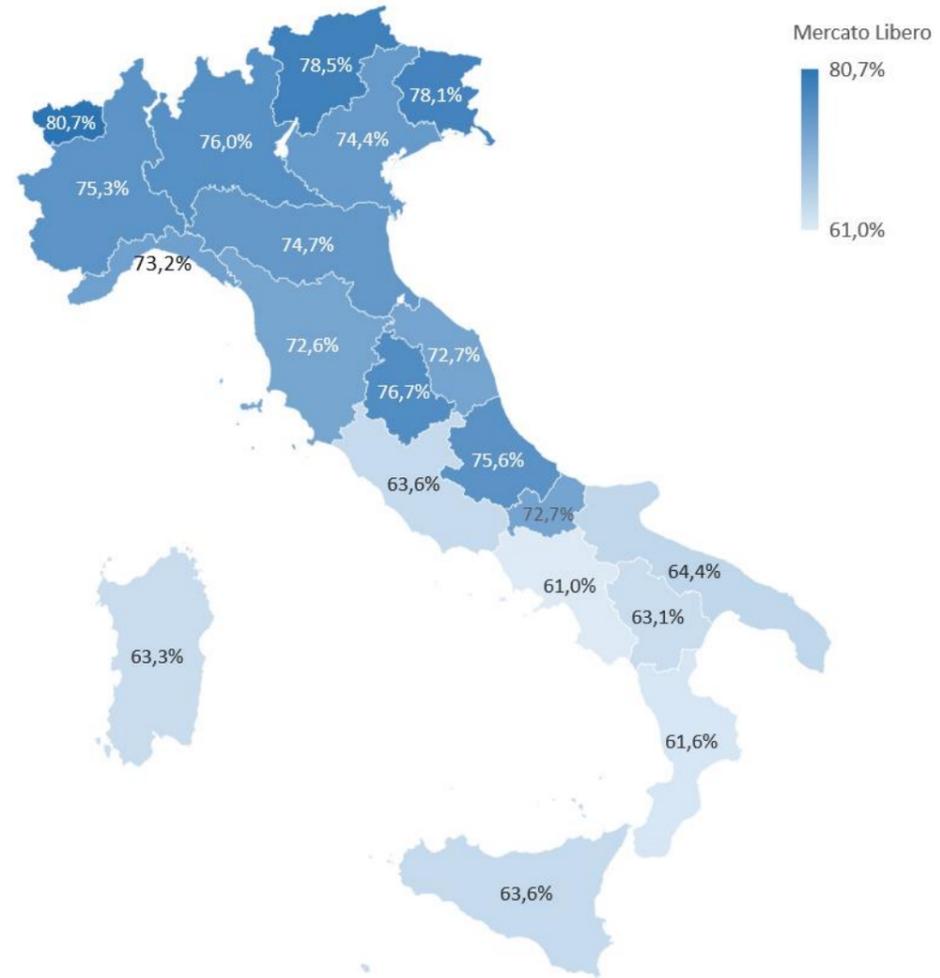
| Regione | POD attivi n° (migliaia) | Maggior Tutela | ITALIA - BT Altri usi - settembre '21 | | | |
|-----------------------|--------------------------|----------------|---------------------------------------|----------------------|--------------|-----------------|
| | | | Mercato Libero | Variazione da mar 21 | Salvaguardia | Tutele Graduali |
| Abruzzo | 149 | 21,3% | 75,6% | +2,7% | 0,8% | 2,3% |
| Basilicata | 71 | 33,6% | 63,1% | +2,5% | 1,0% | 2,3% |
| Calabria | 208 | 32,5% | 61,6% | +3,7% | 2,4% | 3,5% |
| Campania | 538 | 34,7% | 61,0% | +2,2% | 1,6% | 2,6% |
| Emilia-Romagna | 568 | 22,3% | 74,7% | +2,1% | 0,5% | 2,5% |
| Friuli-Venezia Giulia | 141 | 18,7% | 78,1% | +2,1% | 0,6% | 2,5% |
| Lazio | 616 | 31,6% | 63,6% | +2,2% | 1,7% | 3,1% |
| Liguria | 239 | 24,4% | 73,2% | +2,3% | 0,3% | 2,1% |
| Lombardia | 1.017 | 20,4% | 76,0% | +2,3% | 0,7% | 3,0% |
| Marche | 192 | 24,2% | 72,7% | +2,4% | 0,6% | 2,5% |
| Molise | 36 | 23,3% | 72,7% | +2,2% | 1,2% | 2,9% |
| Piemonte | 523 | 21,8% | 75,3% | +1,9% | 0,5% | 2,3% |
| Puglia | 483 | 32,2% | 64,4% | +3,2% | 0,9% | 2,6% |
| Sardegna | 193 | 32,3% | 63,3% | +2,9% | 0,8% | 3,5% |
| Sicilia | 520 | 32,1% | 63,6% | +2,8% | 1,8% | 2,5% |
| Toscana | 496 | 24,2% | 72,6% | +2,5% | 0,8% | 2,5% |
| Trentino-Alto Adige | 160 | 18,9% | 78,5% | +1,9% | 0,3% | 2,3% |
| Umbria | 103 | 20,7% | 76,7% | +2,1% | 0,5% | 2,1% |
| Valle d'Aosta | 25 | 16,9% | 80,7% | +2,5% | 0,3% | 2,1% |
| Veneto | 542 | 22,2% | 74,4% | +2,4% | 0,5% | 2,9% |
| ITALIA | 6.817 | 26,0% | 70,4% | +2,4% | 0,9% | 2,7% |



■ Maggiore tutela ■ Mercato Libero ■ Salvaguardia ■ Servizio a Tutele Graduali

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

BT Altri usi - settore elettrico - mercato libero - sett '21



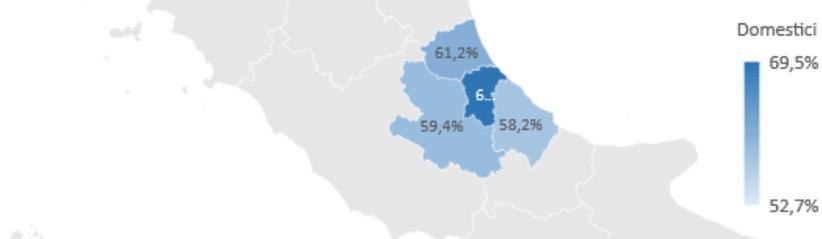
REGIONE ABRUZZO

Scheda regionale 1. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2021 – Abruzzo

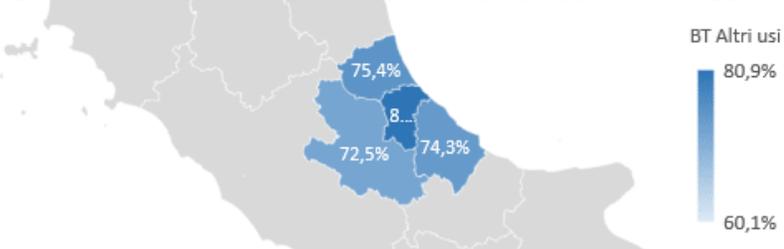
| Domestici -settembre '21 | | | |
|--------------------------|---------------|----------------|----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero |
| Chieti | 203 | 41,8% | 58,2% |
| L'Aquila | 204 | 40,6% | 59,4% |
| Pescara | 151 | 30,5% | 69,5% |
| Teramo | 164 | 38,8% | 61,2% |
| Abruzzo | 723 | 38,4% | 61,6% |

| BT Altri usi – settembre '21 | | | | | |
|------------------------------|---------------|----------------|----------------|--------------|-----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Salvaguardia | Tutele Graduali |
| Chieti | 41 | 22,8% | 74,3% | 0,8% | 2,1% |
| L'Aquila | 39 | 24,0% | 72,5% | 0,9% | 2,7% |
| Pescara | 34 | 17,0% | 80,9% | 0,4% | 1,7% |
| Teramo | 35 | 20,8% | 75,4% | 1,1% | 2,6% |
| Abruzzo | 149 | 21,3% | 75,6% | 0,8% | 2,3% |

Domestici - settore elettrico - mercato libero - sett '21 - Abruzzo



BT Altri usi - settore elettrico - mercato libero - sett '21 - Abruzzo



Piramide delle età - Domestici settore elettrico - nov '21
Abruzzo



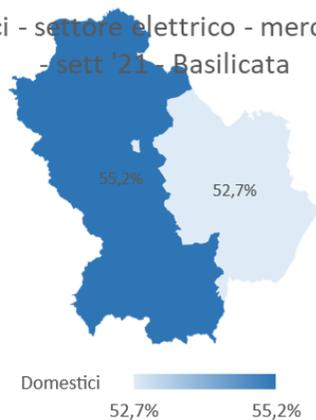
REGIONE BASILICATA

Scheda regionale 2. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2021 – Basilicata

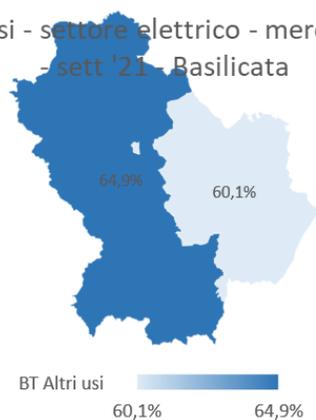
| Domestico- settembre '21 | | | |
|--------------------------|---------------|----------------|----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero |
| Matera | 100 | 47,3% | 52,7% |
| Potenza | 180 | 44,8% | 55,2% |
| Basilicata | 280 | 45,7% | 54,3% |

| BT Altri usi – settembre '21 | | | | | |
|------------------------------|---------------|----------------|----------------|--------------|-----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Salvaguardia | Tutele Graduali |
| Matera | 26 | 36,0% | 60,1% | 1,2% | 2,7% |
| Potenza | 44 | 32,1% | 64,9% | 0,9% | 2,1% |
| Basilicata | 71 | 33,6% | 63,1% | 1,0% | 2,3% |

Domestici - settore elettrico - mercato libero - sett '21 - Basilicata



BT Altri usi - settore elettrico - mercato libero - sett '21 - Basilicata



Piramide delle età - Domestici settore elettrico - nov '21 Basilicata



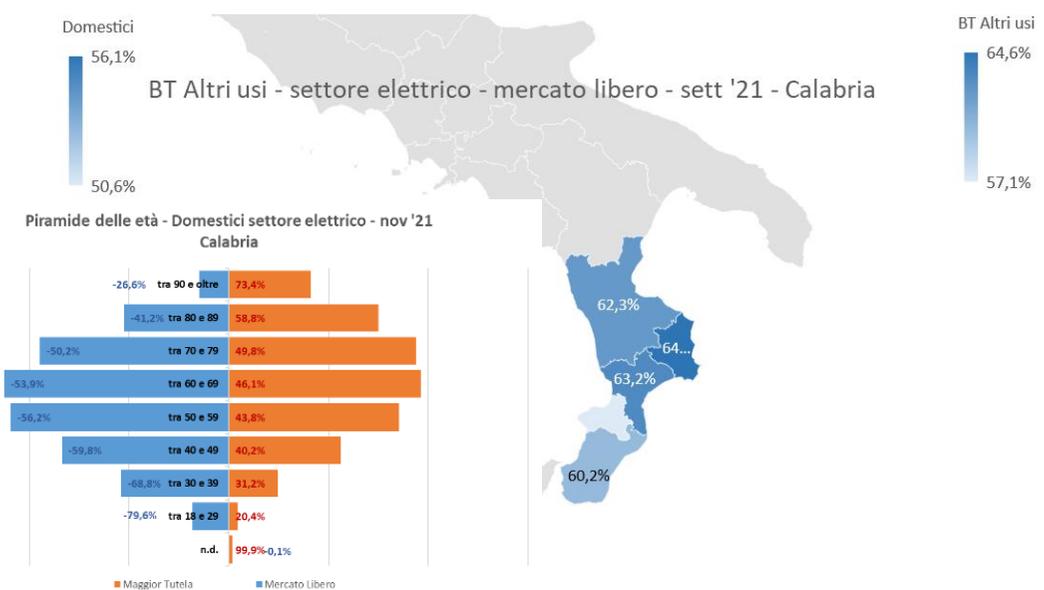
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE CALABRIA

Scheda regionale 3. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2021 – Calabria

| Domestico – settembre '21 | | | |
|---------------------------|---------------|----------------|----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero |
| Catanzaro | 191 | 46,6% | 53,4% |
| Cosenza | 400 | 49,4% | 50,6% |
| Crotone | 89 | 43,9% | 56,1% |
| Reggio Cal. | 262 | 46,8% | 53,2% |
| Vibo Valentia | 85 | 48,2% | 51,8% |
| Calabria | 1.026 | 47,6% | 52,4% |

| BT Altri usi – settembre '21 | | | | | |
|------------------------------|---------------|----------------|----------------|--------------|-----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Salvaguardia | Tutele Graduali |
| Catanzaro | 38 | 31,2% | 63,2% | 2,3% | 3,3% |
| Cosenza | 76 | 32,0% | 62,3% | 2,4% | 3,3% |
| Crotone | 16 | 29,4% | 64,6% | 3,2% | 2,8% |
| Reggio Cal. | 61 | 34,2% | 60,2% | 2,1% | 3,5% |
| Vibo Valentia | 17 | 34,6% | 57,1% | 2,9% | 5,4% |
| Calabria | 208 | 32,5% | 61,6% | 2,4% | 3,5% |



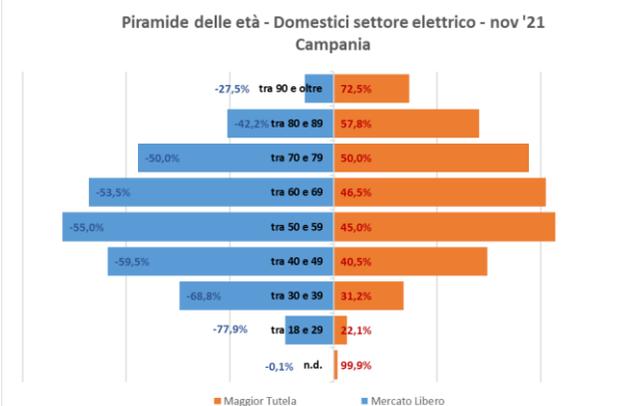
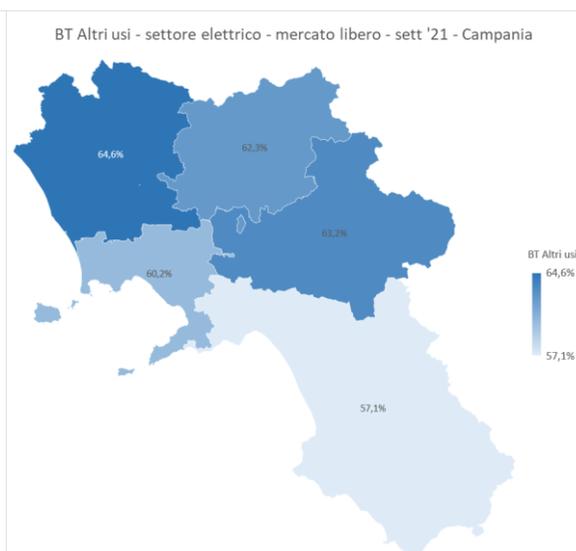
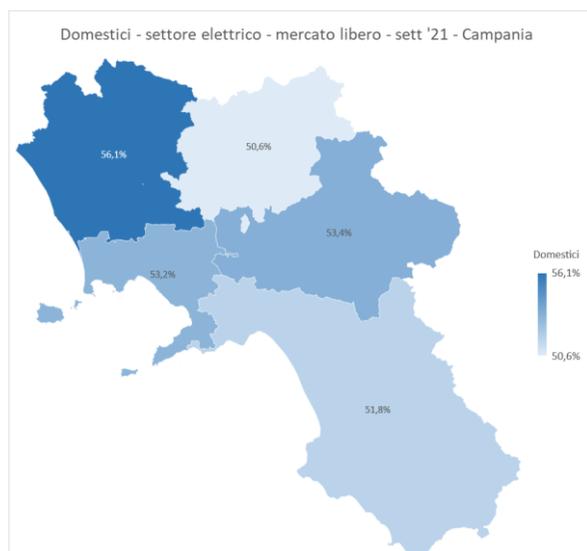
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE CAMPANIA

Scheda regionale 4. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2021 – Campania

| Domestico – settembre '21 | | | |
|---------------------------|---------------|----------------|----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero |
| Avellino | 188 | 51,8% | 48,2% |
| Benevento | 118 | 49,9% | 50,1% |
| Caserta | 370 | 48,0% | 52,0% |
| Napoli | 1.134 | 46,8% | 53,2% |
| Salerno | 479 | 42,8% | 57,2% |
| Campania | 2.289 | 46,7% | 53,3% |

| BT Altri usi – settembre '21 | | | | | |
|------------------------------|---------------|----------------|----------------|--------------|-----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Salvaguardia | Tutele Graduali |
| Avellino | 38 | 30,9% | 64,2% | 1,5% | 3,4% |
| Benevento | 27 | 31,4% | 62,5% | 2,9% | 3,2% |
| Caserta | 76 | 33,5% | 60,4% | 2,7% | 3,3% |
| Napoli | 280 | 37,6% | 58,7% | 1,2% | 2,5% |
| Salerno | 118 | 30,6% | 65,2% | 1,8% | 2,3% |
| Campania | 538 | 34,7% | 61,0% | 1,6% | 2,6% |

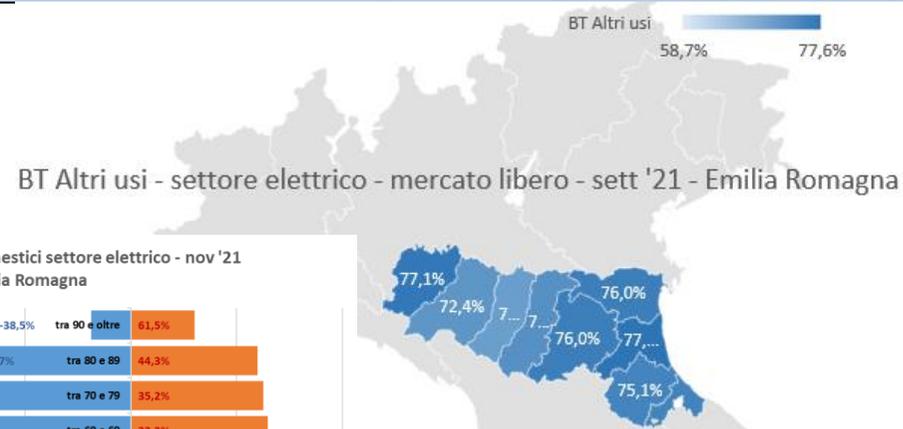
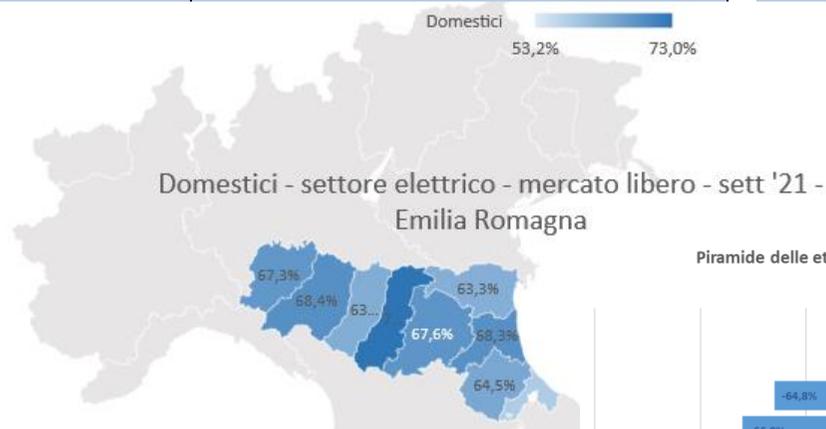


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

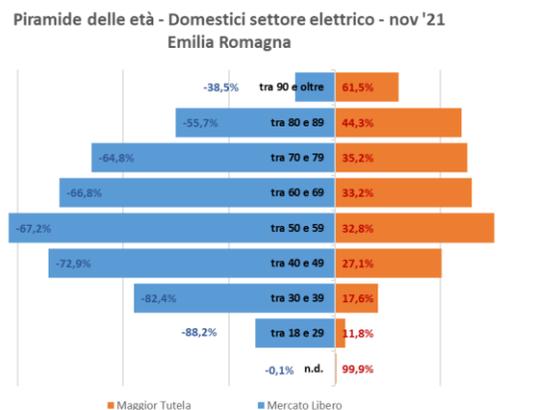
REGIONE EMILIA ROMAGNA

Scheda regionale 5. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2021 – Emilia-Romagna

| Domestico – settembre '21 | | | | BT Altri usi – settembre '21 | | | | | |
|---------------------------|---------------|----------------|----------------|------------------------------|---------------|----------------|----------------|--------------|-----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Salvaguardia | Tutele Graduali |
| Bologna | 528 | 32,4% | 67,6% | Bologna | 134 | 21,2% | 76,0% | 0,5% | 2,2% |
| Ferrara | 202 | 36,7% | 63,3% | Ferrara | 39 | 21,2% | 76,0% | 0,5% | 2,3% |
| Forlì-Cesena | 190 | 35,5% | 64,5% | Forlì-Cesena | 47 | 21,7% | 75,1% | 0,5% | 2,7% |
| Modena | 340 | 27,0% | 73,0% | Modena | 94 | 23,6% | 73,3% | 0,5% | 2,6% |
| Parma | 233 | 31,6% | 68,4% | Parma | 63 | 24,7% | 72,4% | 0,4% | 2,5% |
| Piacenza | 155 | 32,7% | 67,3% | Piacenza | 38 | 20,1% | 77,1% | 0,7% | 2,2% |
| Ravenna | 214 | 31,7% | 68,3% | Ravenna | 45 | 19,7% | 77,6% | 0,4% | 2,3% |
| Reggio Emilia | 243 | 36,4% | 63,6% | Reggio Emilia | 63 | 25,3% | 71,1% | 0,5% | 3,1% |
| Rimini | 173 | 41,6% | 58,4% | Rimini | 45 | 21,6% | 75,2% | 0,5% | 2,7% |
| Emilia-Rom. | 2.278 | 33,2% | 66,8% | Emilia-Rom. | 568 | 22,3% | 74,7% | 0,5% | 2,5% |



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

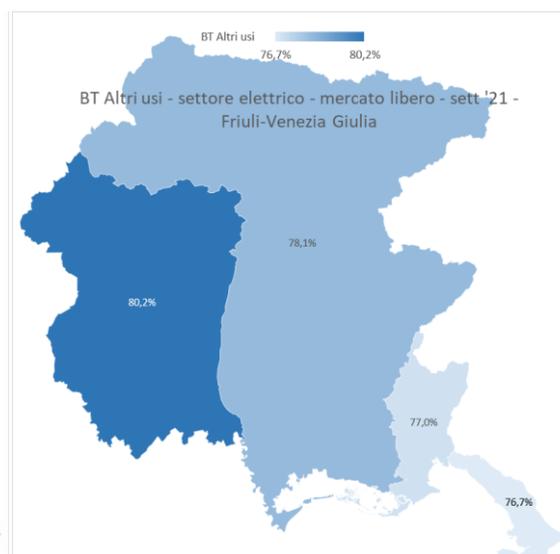
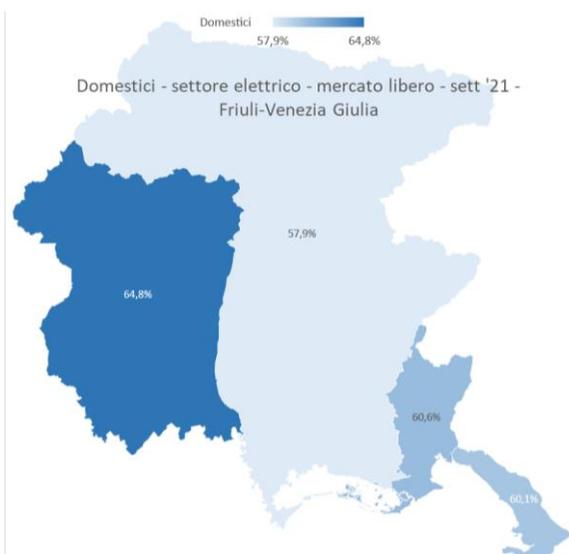


REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA

Scheda regionale 6. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2021 – Friuli-Venezia Giulia

| Domestico – settembre '21 | | | |
|------------------------------|---------------|----------------|----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero |
| Gorizia | 76 | 39,4% | 60,6% |
| Pordenone | 151 | 35,2% | 64,8% |
| Trieste | 130 | 39,9% | 60,1% |
| Udine | 296 | 42,1% | 57,9% |
| Friuli-Venezia Giulia | 653 | 39,7% | 60,3% |

| BT Altri usi – settembre '21 | | | | | |
|------------------------------|---------------|----------------|----------------|--------------|-----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Salvaguardia | Tutele Graduali |
| Gorizia | 16 | 20,3% | 77,0% | 0,6% | 2,1% |
| Pordenone | 31 | 17,0% | 80,2% | 0,6% | 2,2% |
| Trieste | 30 | 20,2% | 76,7% | 0,6% | 2,5% |
| Udine | 64 | 18,5% | 78,1% | 0,6% | 2,8% |
| Friuli-Venezia Giulia | 141 | 18,7% | 78,1% | 0,6% | 2,5% |



Piramide delle età - Domestici settore elettrico - nov '21 Friuli-Venezia Giulia



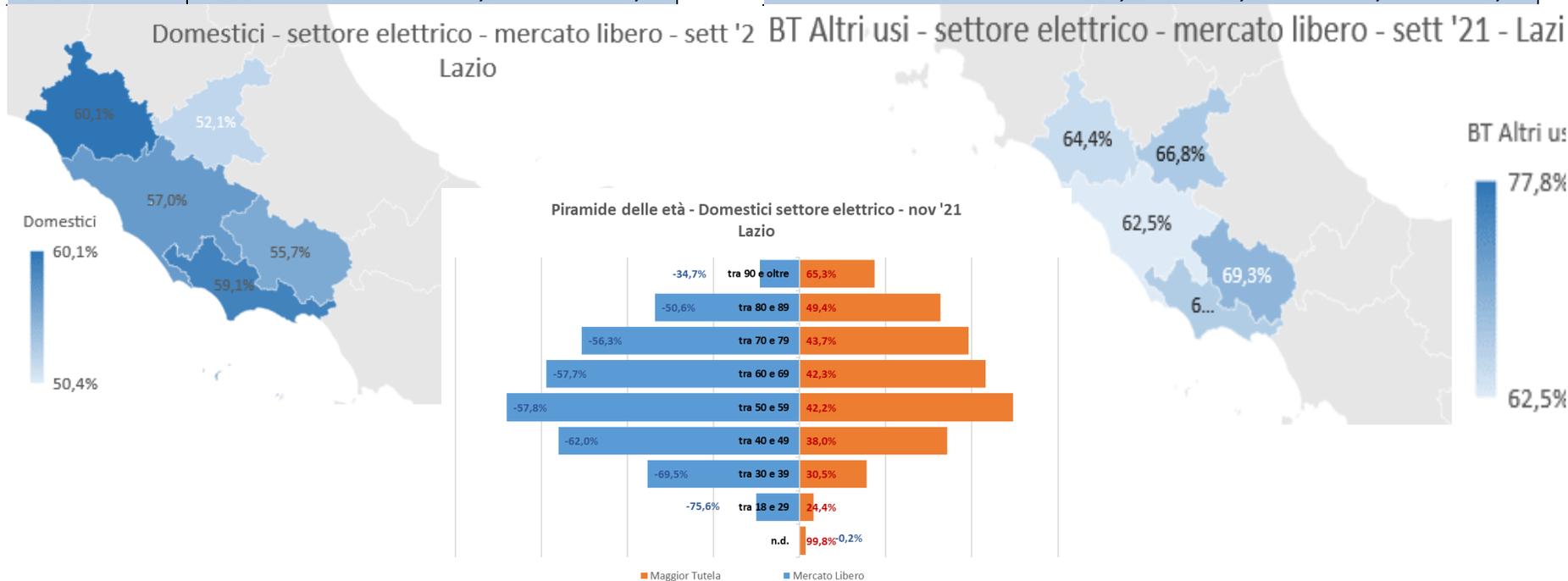
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE LAZIO

Scheda regionale 7. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2021 – Lazio

| Domestico – settembre '21 | | | |
|---------------------------|---------------|----------------|----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero |
| Frosinone | 227 | 44,3% | 55,7% |
| Latina | 280 | 40,9% | 59,1% |
| Rieti | 101 | 47,9% | 52,1% |
| Roma | 2.026 | 43,0% | 57,0% |
| Viterbo | 174 | 39,9% | 60,1% |
| Lazio | 2.808 | 42,9% | 57,1% |

| BT Altri usi – settembre '21 | | | | | |
|------------------------------|---------------|----------------|----------------|--------------|-----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Salvaguardia | Tutele Graduali |
| Frosinone | 41 | 26,3% | 69,3% | 1,4% | 2,9% |
| Latina | 67 | 29,7% | 66,4% | 1,5% | 2,4% |
| Rieti | 18 | 28,5% | 66,8% | 1,6% | 3,0% |
| Roma | 442 | 32,4% | 62,5% | 1,9% | 3,2% |
| Viterbo | 47 | 32,3% | 64,4% | 0,9% | 2,3% |
| Lazio | 616 | 31,6% | 63,6% | 1,7% | 3,1% |



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

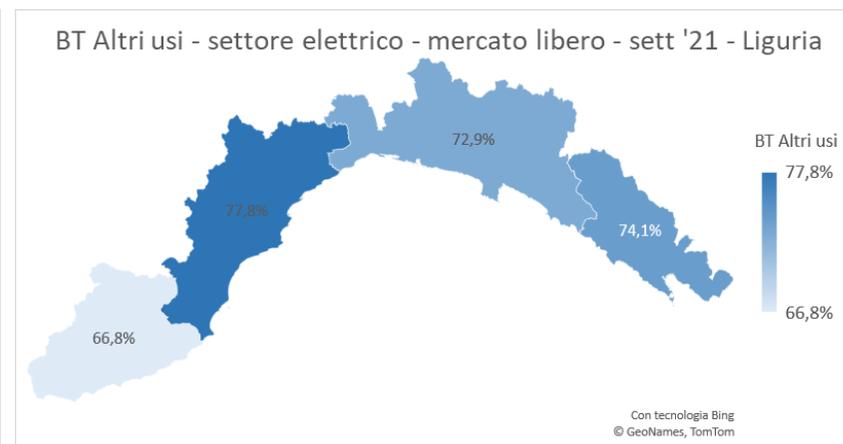
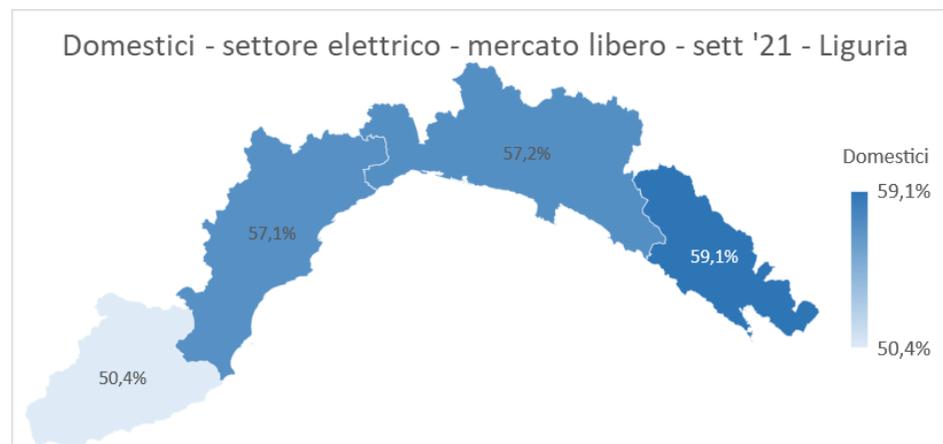
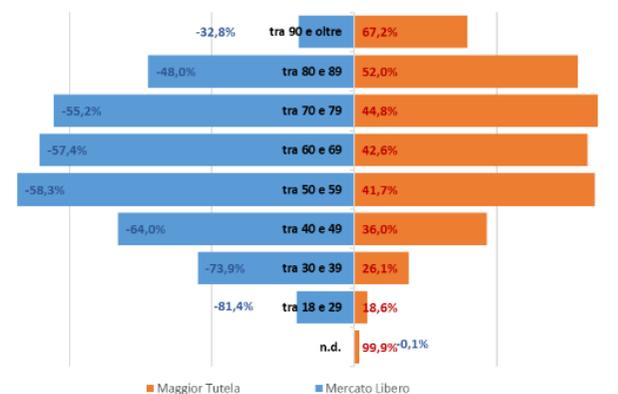
REGIONE LIGURIA

Scheda regionale 8. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2021 – Liguria

| Domestico – settembre '21 | | | |
|---------------------------|---------------|----------------|----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero |
| Genova | 495 | 42,8% | 57,2% |
| Imperia | 171 | 49,6% | 50,4% |
| La Spezia | 132 | 40,9% | 59,1% |
| Savona | 237 | 42,9% | 57,1% |
| Liguria | 1.034 | 43,7% | 56,3% |

| BT Altri usi – settembre '21 | | | | | | |
|------------------------------|---------------|----------------|----------------|--------------|-----------------|--|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Salvaguardia | Tutele Graduali | |
| Genova | 117 | 24,8% | 72,9% | 0,3% | 2,0% | |
| Imperia | 37 | 30,1% | 66,8% | 0,3% | 2,8% | |
| La Spezia | 31 | 23,5% | 74,1% | 0,5% | 1,9% | |
| Savona | 54 | 20,2% | 77,8% | 0,2% | 1,8% | |
| Liguria | 239 | 24,4% | 73,2% | 0,3% | 2,1% | |

Piramide delle età - Domestici settore elettrico - nov '21
Liguria



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

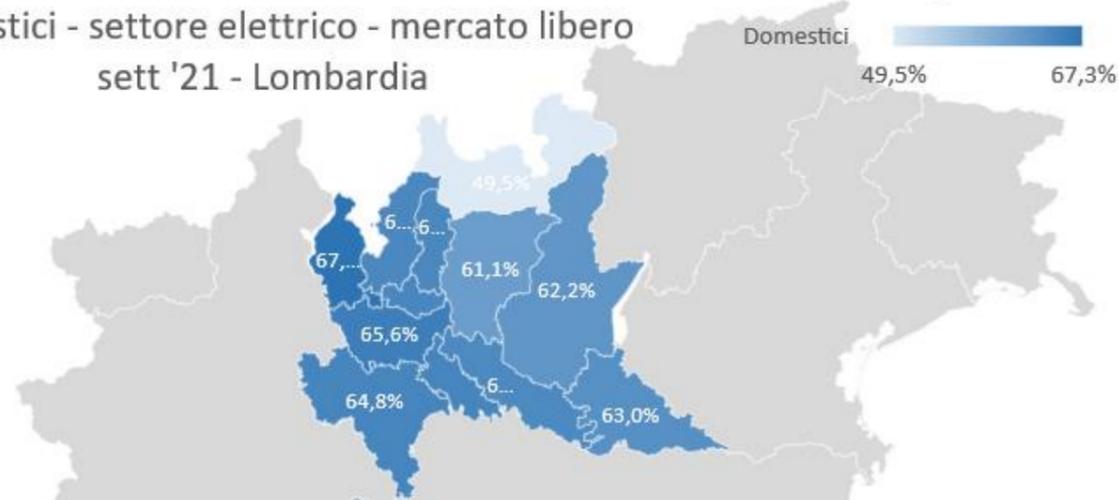
REGIONE LOMBARDIA

Scheda regionale 9. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2021 – Lombardia

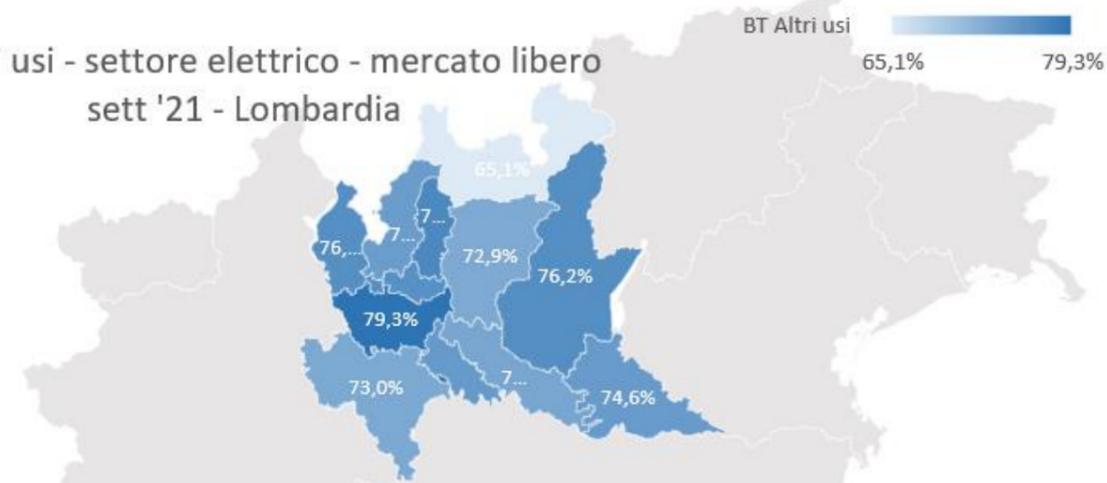
| Domestico – settembre '21 | | | |
|---------------------------|---------------|----------------|----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero |
| Bergamo | 557 | 38,9% | 61,1% |
| Brescia | 627 | 37,8% | 62,2% |
| Como | 305 | 35,8% | 64,2% |
| Cremona | 162 | 36,0% | 64,0% |
| Lecco | 177 | 35,7% | 64,3% |
| Lodi | 102 | 35,3% | 64,7% |
| Mantova | 183 | 37,0% | 63,0% |
| Milano | 1.580 | 34,4% | 65,6% |
| Monza e Brianza | 394 | 35,6% | 64,4% |
| Pavia | 270 | 35,2% | 64,8% |
| Sondrio | 131 | 50,5% | 49,5% |
| Varese | 424 | 32,7% | 67,3% |
| Lombardia | 4.912 | 36,1% | 63,9% |

| BT Altri usi – settembre '21 | | | | | |
|------------------------------|---------------|----------------|----------------|--------------|-----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Salvaguardia | Tutele Graduali |
| Bergamo | 119 | 23,6% | 72,9% | 0,9% | 2,6% |
| Brescia | 140 | 20,5% | 76,2% | 0,5% | 2,8% |
| Como | 65 | 22,8% | 74,4% | 0,5% | 2,4% |
| Cremona | 38 | 22,9% | 73,3% | 0,5% | 3,3% |
| Lecco | 39 | 20,9% | 76,9% | 0,4% | 1,9% |
| Lodi | 22 | 21,1% | 74,7% | 1,1% | 3,1% |
| Mantova | 43 | 21,5% | 74,6% | 0,5% | 3,4% |
| Milano | 305 | 16,6% | 79,3% | 0,6% | 3,4% |
| Monza e Brianza | 79 | 20,6% | 75,9% | 0,4% | 3,0% |
| Pavia | 57 | 23,0% | 73,0% | 0,8% | 3,3% |
| Sondrio | 27 | 31,3% | 65,1% | 0,7% | 2,9% |
| Varese | 83 | 20,4% | 76,1% | 0,9% | 2,5% |
| Lombardia | 1.017 | 20,4% | 76,0% | 0,7% | 3,0% |

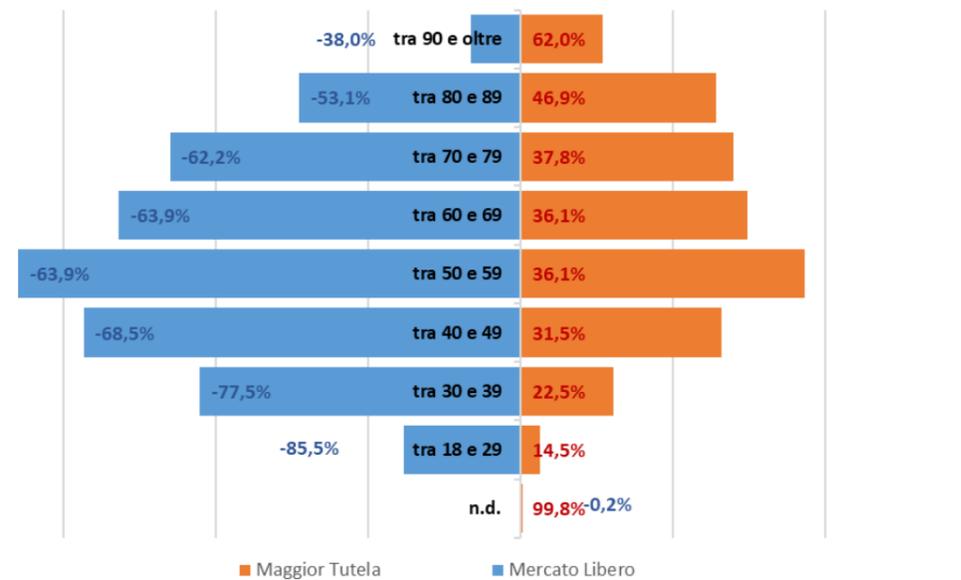
Domestici - settore elettrico - mercato libero sett '21 - Lombardia



BT Altri usi - settore elettrico - mercato libero sett '21 - Lombardia



Piramide delle età - Domestici settore elettrico - nov '21 Lombardia



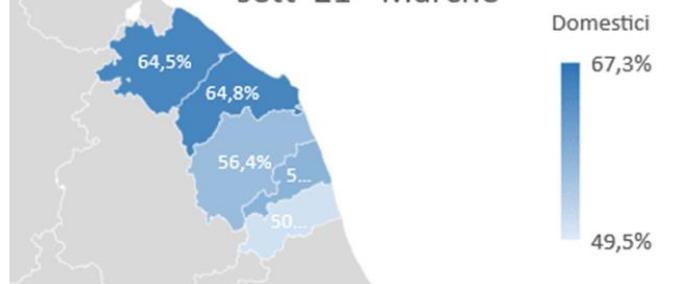
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE MARCHE

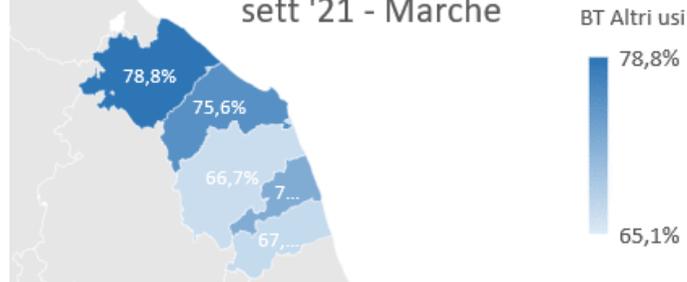
Scheda regionale 10. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2021 – Marche

| Domestico – settembre '21 | | | | BT Altri usi – settembre '21 | | | | | |
|---------------------------|---------------|----------------|----------------|------------------------------|---------------|----------------|----------------|--------------|-----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Salvaguardia | Tutele Graduali |
| Ancona | 232 | 35,2% | 64,8% | Ancona | 59 | 22,4% | 75,6% | 0,5% | 1,5% |
| Ascoli Piceno | 103 | 49,1% | 50,9% | Ascoli Piceno | 27 | 28,5% | 67,1% | 0,5% | 3,9% |
| Fermo | 82 | 42,2% | 57,8% | Fermo | 21 | 24,2% | 72,4% | 0,4% | 3,0% |
| Macerata | 155 | 43,6% | 56,4% | Macerata | 43 | 29,3% | 66,7% | 1,0% | 3,1% |
| Pesaro e Urbino | 176 | 35,5% | 64,5% | Pesaro e Urbino | 42 | 18,7% | 78,8% | 0,4% | 2,2% |
| Marche | 748 | 39,7% | 60,3% | Marche | 192 | 24,2% | 72,7% | 0,6% | 2,5% |

Domestici - settore elettrico - mercato libero
sett '21 - Marche

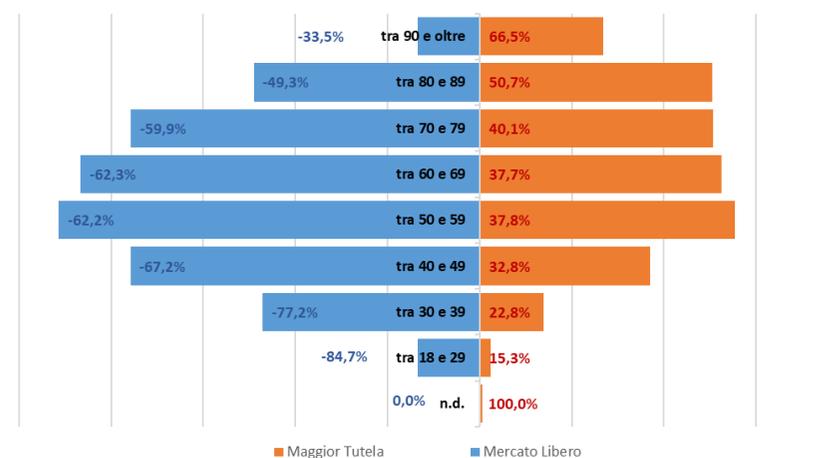


BT Altri usi - settore elettrico - mercato libero
sett '21 - Marche



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Piramide delle età - Domestici settore elettrico - nov '21
Marche

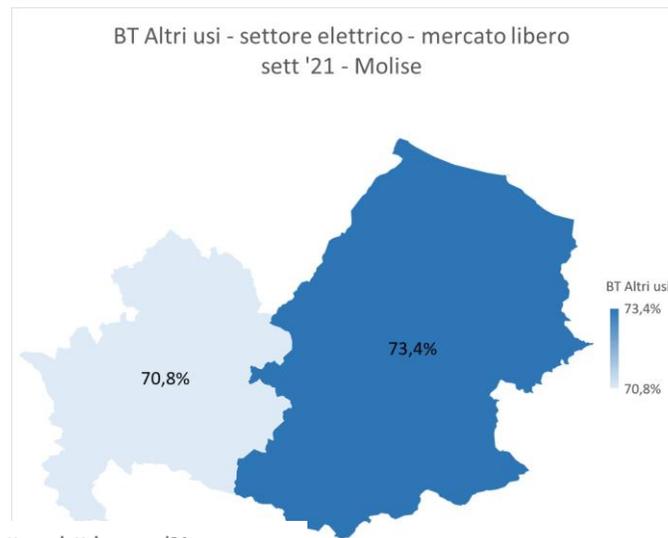
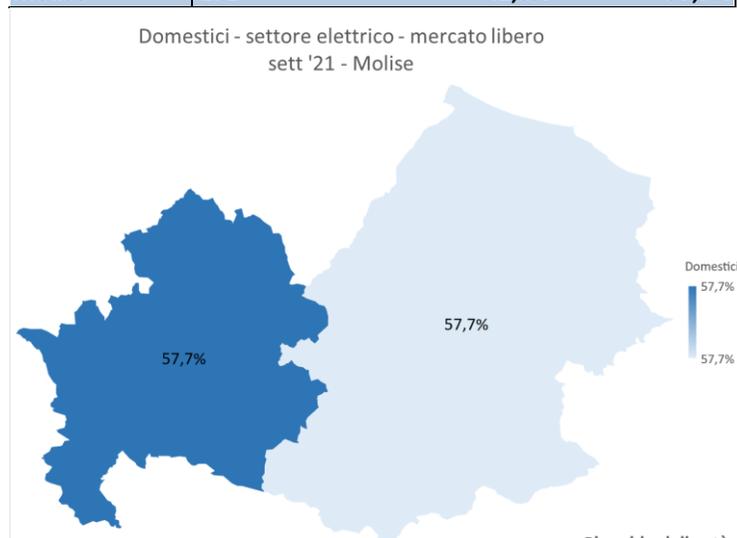


REGIONE MOLISE

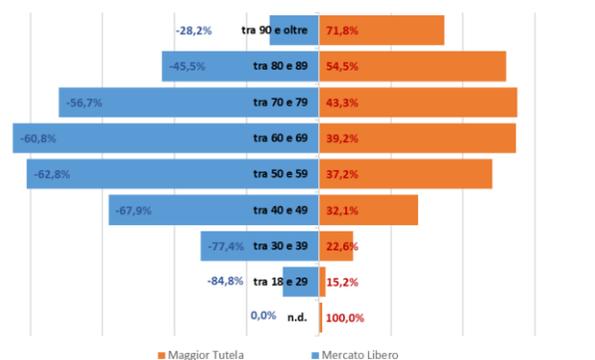
Scheda regionale 11. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2021 – Molise

| Domestico – settembre '21 | | | |
|---------------------------|---------------|----------------|----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero |
| Campobasso | 123 | 42,3% | 57,7% |
| Isernia | 49 | 42,3% | 57,7% |
| Molise | 171 | 42,3% | 57,7% |

| BT Altri usi – settembre '21 | | | | | |
|------------------------------|---------------|----------------|----------------|--------------|-----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Salvaguardia | Tutele Graduali |
| Campobasso | 26 | 22,9% | 73,4% | 0,8% | 2,9% |
| Isernia | 10 | 24,3% | 70,8% | 2,2% | 2,7% |
| Molise | 36 | 23,3% | 72,7% | 1,2% | 2,9% |



Piramide delle età - Domestici settore elettrico - nov '21
Molise



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

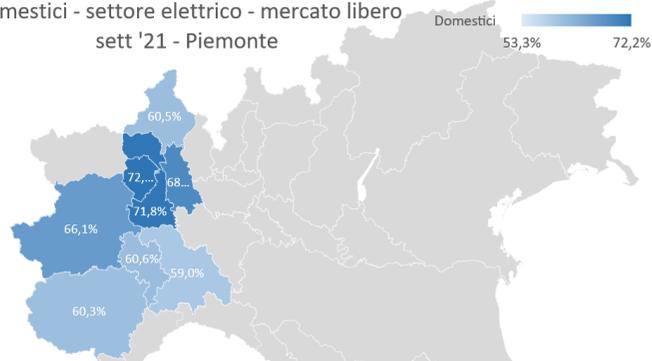
REGIONE PIEMONTE

Scheda regionale 12. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2021 – Piemonte

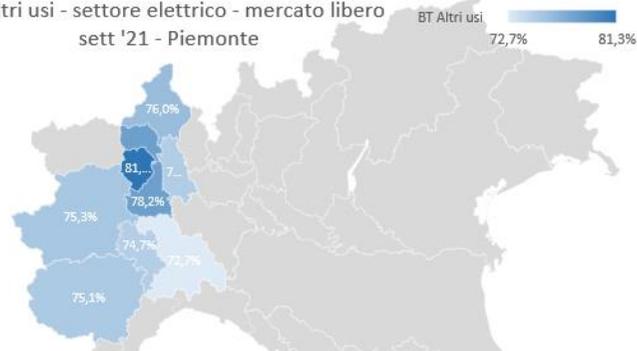
| Domestico – settembre '21 | | | |
|---------------------------|---------------|----------------|----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero |
| Alessandria | 231 | 41,0% | 59,0% |
| Asti | 113 | 39,4% | 60,6% |
| Biella | 93 | 27,8% | 72,2% |
| Cuneo | 336 | 39,7% | 60,3% |
| Novara | 178 | 31,3% | 68,7% |
| Torino | 1.172 | 33,9% | 66,1% |
| Verbania | 108 | 39,5% | 60,5% |
| Vercelli | 93 | 28,2% | 71,8% |
| Piemonte | 2.324 | 35,3% | 64,7% |

| BT Altri usi – settembre '21 | | | | | |
|------------------------------|---------------|----------------|----------------|--------------|-----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Salvaguardia | Tutele Graduali |
| Alessandria | 54 | 23,5% | 72,7% | 1,1% | 2,8% |
| Asti | 26 | 22,8% | 74,7% | 0,3% | 2,1% |
| Biella | 20 | 16,2% | 81,3% | 1,2% | 1,3% |
| Cuneo | 84 | 22,3% | 75,1% | 0,3% | 2,3% |
| Novara | 41 | 22,1% | 74,8% | 0,4% | 2,7% |
| Torino | 255 | 21,9% | 75,3% | 0,4% | 2,4% |
| Verbania | 22 | 21,6% | 76,0% | 0,4% | 2,0% |
| Vercelli | 22 | 18,7% | 78,2% | 1,0% | 2,1% |
| Piemonte | 523 | 21,8% | 75,3% | 0,5% | 2,3% |

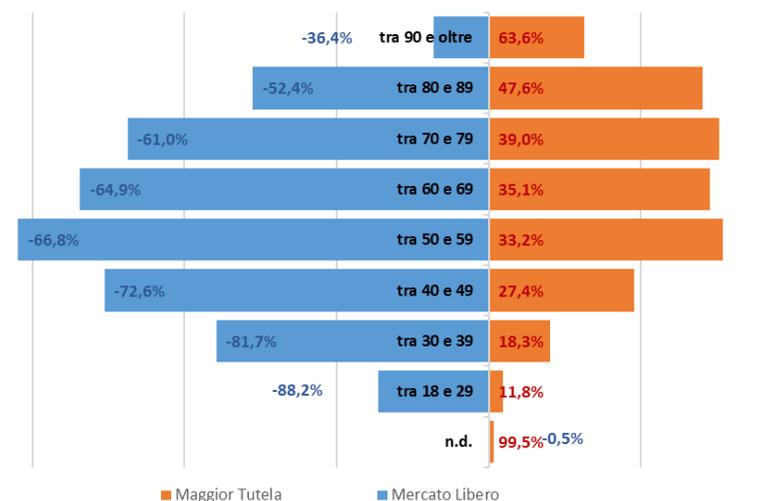
Domestici - settore elettrico - mercato libero
sett '21 - Piemonte



BT Altri usi - settore elettrico - mercato libero
sett '21 - Piemonte



Piramide delle età - Domestici settore elettrico - nov '21
Piemonte

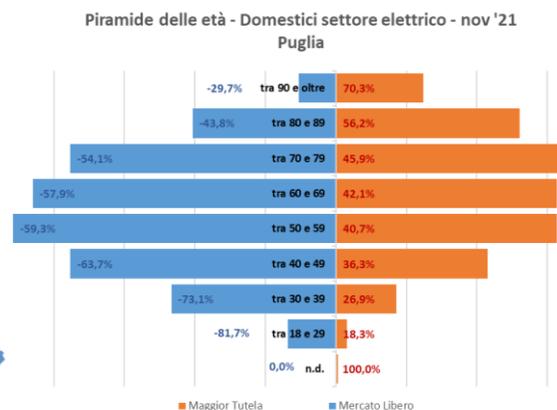
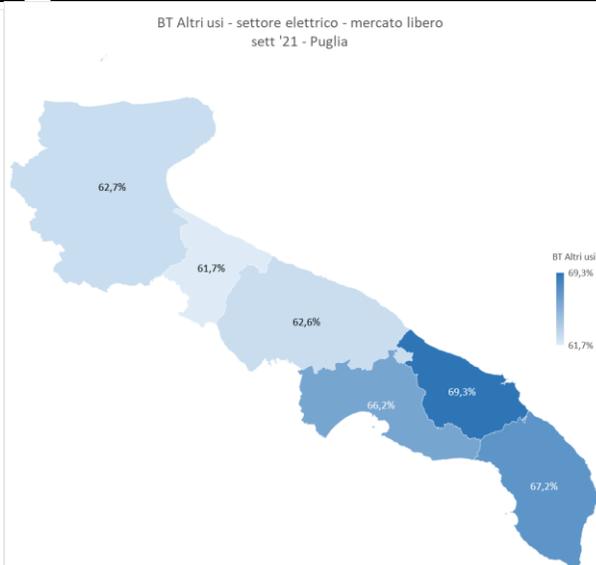
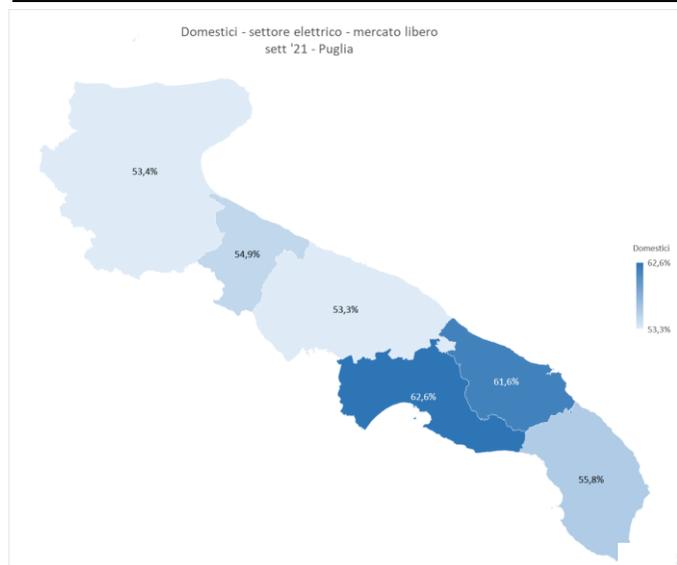


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE PUGLIA

Scheda regionale 13. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2021 – Puglia

| Domestico – settembre '21 | | | | BT Altri usi – settembre '21 | | | | | |
|---------------------------|---------------|----------------|----------------|------------------------------|---------------|----------------|----------------|--------------|-----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Salvaguardia | Tutele Graduali |
| Bari | 550 | 46,7% | 53,3% | Bari | 163 | 34,6% | 62,6% | 0,5% | 2,2% |
| Barletta | 164 | 45,1% | 54,9% | Barletta | 51 | 33,7% | 61,7% | 1,0% | 3,5% |
| Brindisi | 206 | 38,4% | 61,6% | Brindisi | 42 | 27,5% | 69,3% | 1,1% | 2,1% |
| Foggia | 292 | 46,6% | 53,4% | Foggia | 81 | 33,7% | 62,7% | 1,0% | 2,6% |
| Lecce | 437 | 44,2% | 55,8% | Lecce | 83 | 28,8% | 67,2% | 1,1% | 2,9% |
| Taranto | 282 | 37,4% | 62,6% | Taranto | 62 | 30,5% | 66,2% | 0,9% | 2,4% |
| Puglia | 1.932 | 43,7% | 56,3% | Puglia | 483 | 32,2% | 64,4% | 0,9% | 2,6% |

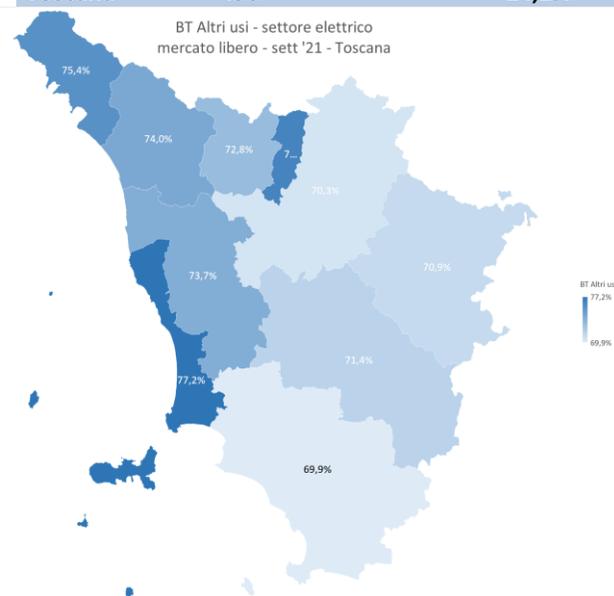
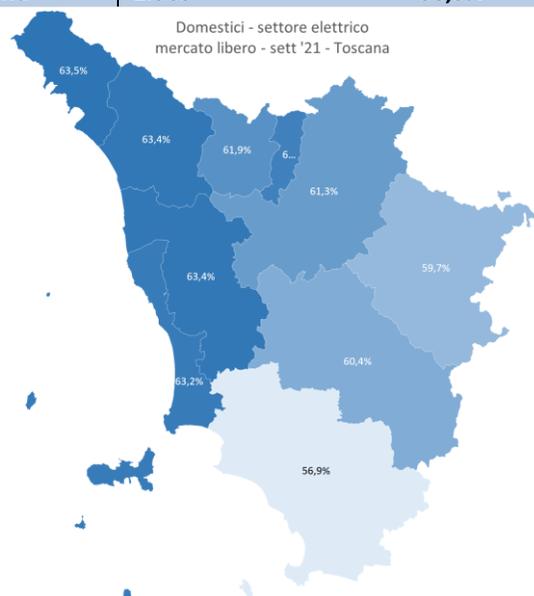


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

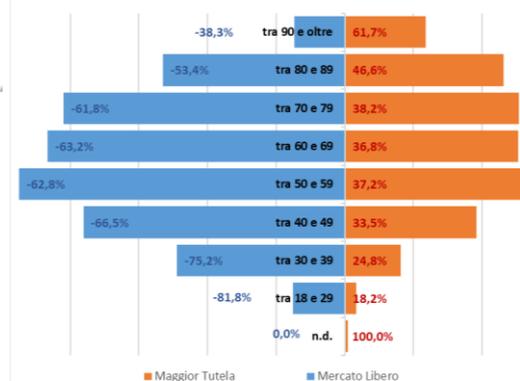
REGIONE TOSCANA

Scheda regionale 14. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2021 – Toscana

| Domestico – settembre '21 | | | | BT Altri usi – settembre '21 | | | | | |
|---------------------------|---------------|----------------|----------------|------------------------------|---------------|----------------|----------------|--------------|-----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Salvaguardia | Tutele Graduali |
| Arezzo | 164 | 40,3% | 59,7% | Arezzo | 44 | 25,9% | 70,9% | 0,8% | 2,4% |
| Firenze | 485 | 38,7% | 61,3% | Firenze | 137 | 26,4% | 70,3% | 0,7% | 2,5% |
| Grosseto | 150 | 43,1% | 56,9% | Grosseto | 41 | 26,5% | 69,9% | 0,9% | 2,7% |
| Livorno | 197 | 36,8% | 63,2% | Livorno | 48 | 20,1% | 77,2% | 0,7% | 2,0% |
| Lucca | 212 | 36,6% | 63,4% | Lucca | 45 | 22,7% | 74,0% | 0,6% | 2,7% |
| Massa-Car. | 110 | 36,5% | 63,5% | Massa-Car. | 22 | 21,5% | 75,4% | 0,9% | 2,2% |
| Pisa | 203 | 36,6% | 63,4% | Pisa | 49 | 23,4% | 73,7% | 0,8% | 2,2% |
| Pistoia | 141 | 38,1% | 61,9% | Pistoia | 34 | 24,1% | 72,8% | 0,6% | 2,5% |
| Prato | 107 | 37,2% | 62,8% | Prato | 33 | 19,7% | 76,2% | 0,7% | 3,4% |
| Siena | 139 | 39,6% | 60,4% | Siena | 42 | 25,0% | 71,4% | 1,0% | 2,6% |
| Toscana | 1.909 | 38,3% | 61,7% | Toscana | 496 | 24,2% | 72,6% | 0,8% | 2,5% |



Piramide delle età - Domestici settore elettrico - nov '21
Toscana



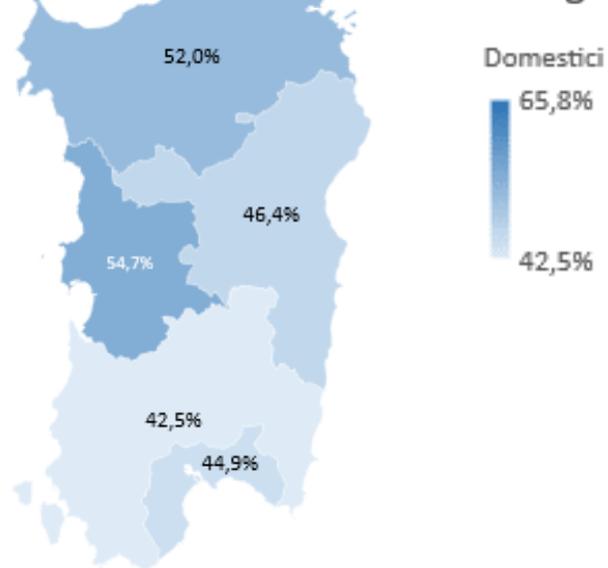
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE SARDEGNA

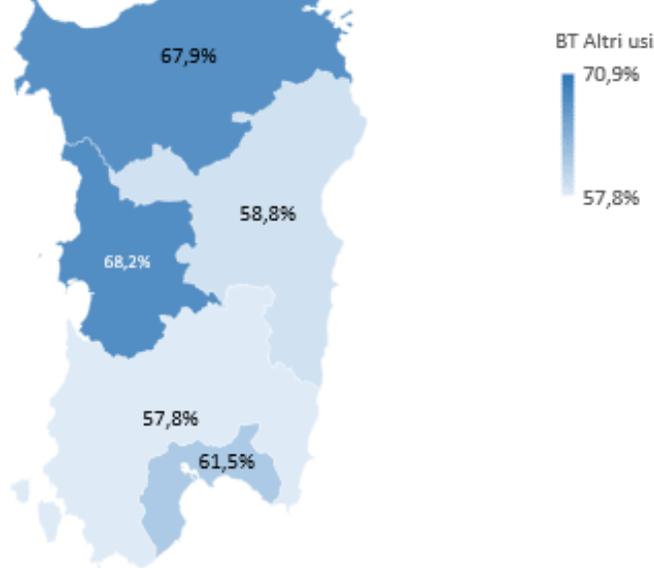
Scheda regionale 15. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2021 – Sardegna

| Domestico – settembre '21 | | | | BT Altri usi -settembre '21 | | | | | |
|---------------------------|---------------|----------------|----------------|-----------------------------|---------------|----------------|----------------|--------------|-----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Salvaguardia | Tutele Graduali |
| Cagliari | 203 | 55,1% | 44,9% | Cagliari | 46 | 34,7% | 61,5% | 0,7% | 3,2% |
| Nuoro | 111 | 53,6% | 46,4% | Nuoro | 27 | 36,9% | 58,8% | 0,7% | 3,6% |
| Oristano | 85 | 45,3% | 54,7% | Oristano | 18 | 26,4% | 68,2% | 1,3% | 4,1% |
| Sassari | 310 | 48,0% | 52,0% | Sassari | 68 | 28,1% | 67,9% | 0,7% | 3,2% |
| Sud Sardegna | 182 | 57,5% | 42,5% | Sud Sardegna | 34 | 37,0% | 57,8% | 0,9% | 4,4% |
| Sardegna | 889 | 52,0% | 48,0% | Sardegna | 193 | 32,3% | 63,3% | 0,8% | 3,5% |

Domestici - settore elettrico
mercato libero - sett '21 - Sardegna



BT Altri usi - settore elettrico
mercato libero - sett '21 - Sardegna



Piramide delle età - Domestici settore elettrico - nov '21
Sardegna



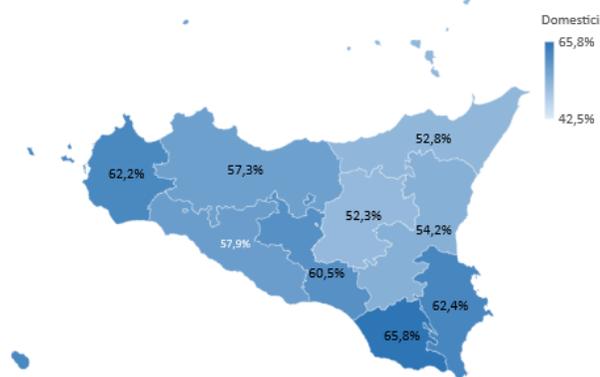
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE SICILIA

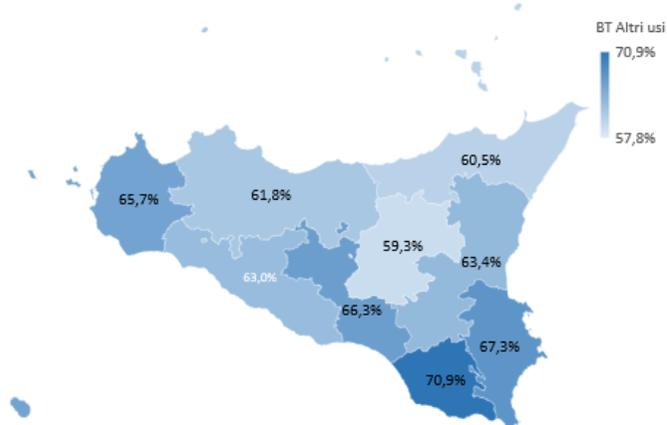
Scheda regionale 16. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2021 – Sicilia

| Domestico – settembre '21 | | | | BT Altri usi – settembre '21 | | | | | |
|---------------------------|---------------|----------------|----------------|------------------------------|---------------|----------------|----------------|--------------|-----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Salvaguardia | Tutele Graduali |
| Agrigento | 218 | 42,1% | 57,9% | Agrigento | 41 | 32,5% | 63,0% | 2,2% | 2,3% |
| Caltanissetta | 126 | 39,5% | 60,5% | Caltanissetta | 24 | 28,7% | 66,3% | 2,6% | 2,4% |
| Catania | 484 | 45,8% | 54,2% | Catania | 116 | 32,6% | 63,4% | 1,6% | 2,4% |
| Enna | 84 | 47,7% | 52,3% | Enna | 15 | 35,1% | 59,3% | 2,9% | 2,7% |
| Messina | 343 | 47,2% | 52,8% | Messina | 79 | 34,4% | 60,5% | 2,4% | 2,7% |
| Palermo | 569 | 42,7% | 57,3% | Palermo | 121 | 34,4% | 61,8% | 1,2% | 2,6% |
| Ragusa | 166 | 34,2% | 65,8% | Ragusa | 38 | 24,8% | 70,9% | 1,6% | 2,7% |
| Siracusa | 193 | 37,6% | 62,4% | Siracusa | 43 | 28,2% | 67,3% | 1,8% | 2,7% |
| Trapani | 214 | 37,8% | 62,2% | Trapani | 42 | 30,4% | 65,7% | 1,6% | 2,3% |
| Sicilia | 2.396 | 42,5% | 57,5% | Sicilia | 520 | 32,1% | 63,6% | 1,8% | 2,5% |

Domestici - settore elettrico
mercato libero - sett '21 - Sicilia



BT Altri usi - settore elettrico
mercato libero - sett '21 - Sicilia



Piramide delle età - Domestici settore elettrico - nov '21
Sicilia

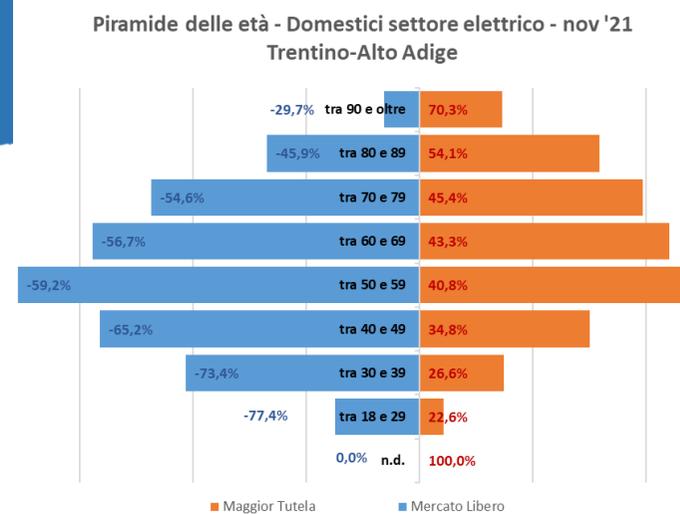
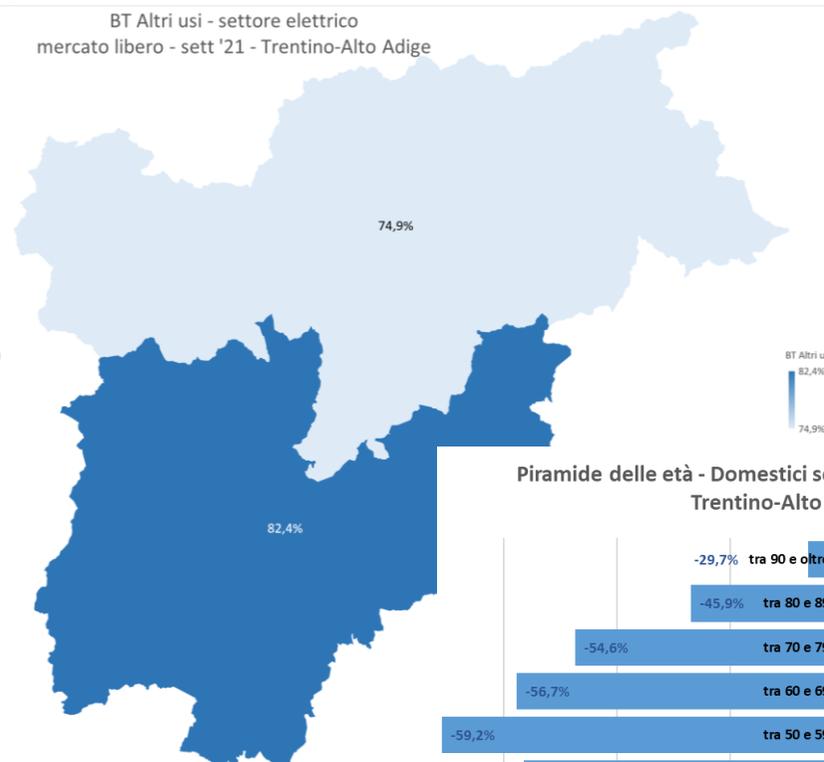
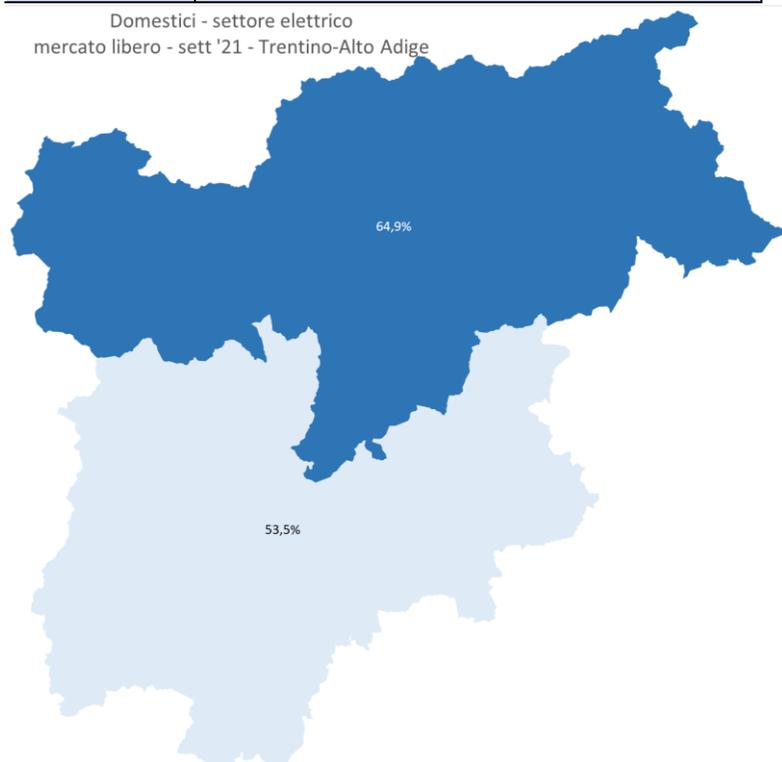


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE TRENTINO ALTO ADIGE

Scheda regionale 17. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2021 – Trentino-Alto Adige

| Domestico – settembre '21 | | | | BT Altri usi – settembre '21 | | | | | |
|---------------------------|---------------|----------------|----------------|------------------------------|---------------|----------------|----------------|--------------|-----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Salvaguardia | Tutele Graduali |
| Bolzano | 234 | 35,1% | 64,9% | Bolzano | 83 | 21,4% | 74,9% | 0,4% | 3,3% |
| Trento | 323 | 46,5% | 53,5% | Trento | 77 | 16,2% | 82,4% | 0,2% | 1,2% |
| Trentino-Alto A. | 556 | 41,7% | 58,3% | Trentino-Alto A. | 160 | 18,9% | 78,5% | 0,3% | 2,3% |

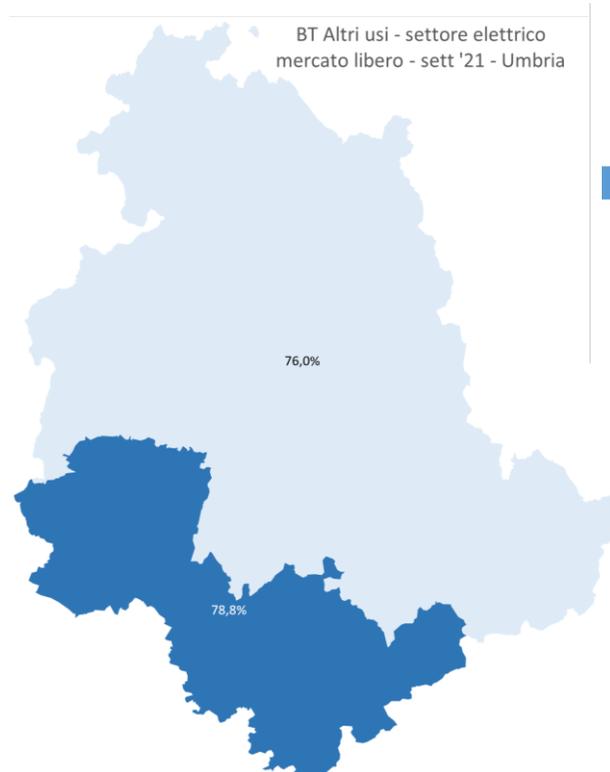
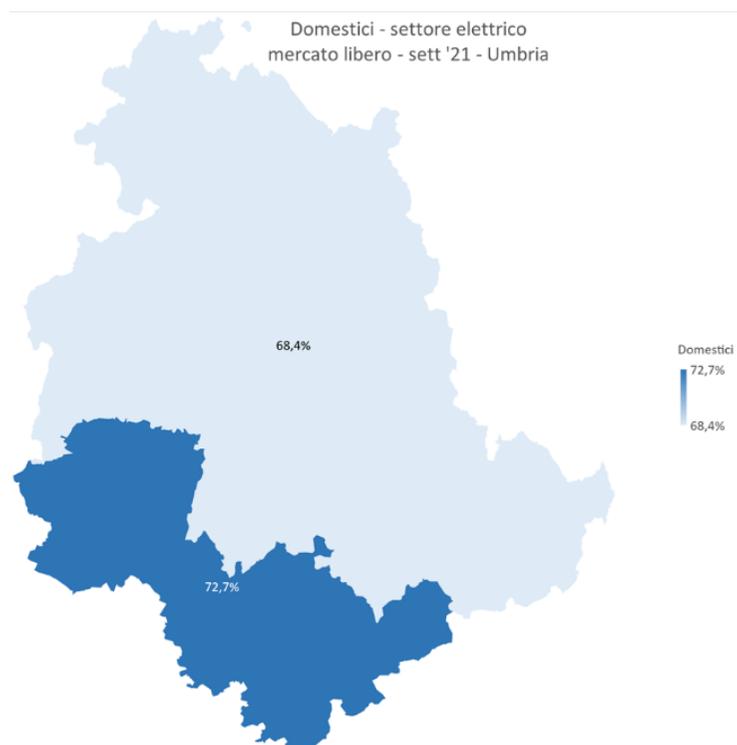


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

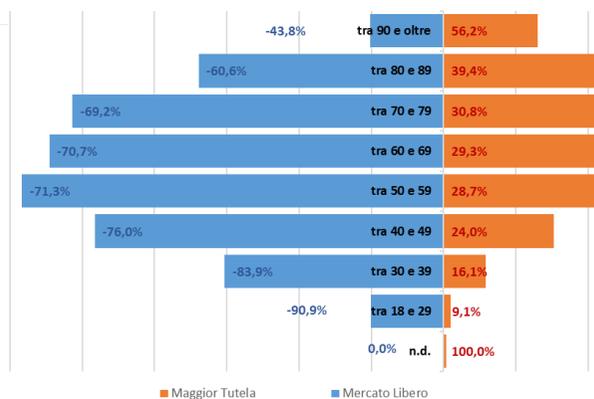
REGIONE UMBRIA

Scheda regionale 18. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2021 – Umbria

| Domestico – settembre '21 | | | | BT Altri usi – settembre '21 | | | | | |
|---------------------------|---------------|----------------|----------------|------------------------------|---------------|----------------|----------------|--------------|-----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Salvaguardia | Tutele Graduali |
| Perugia | 313 | 31,6% | 68,4% | Perugia | 77 | 21,3% | 76,0% | 0,5% | 2,3% |
| Terni | 113 | 27,3% | 72,7% | Terni | 26 | 18,9% | 78,8% | 0,5% | 1,7% |
| Umbria | 426 | 30,4% | 69,6% | Umbria | 103 | 20,7% | 76,7% | 0,5% | 2,1% |



Piramide delle età - Domestici settore elettrico - nov '21 Umbria

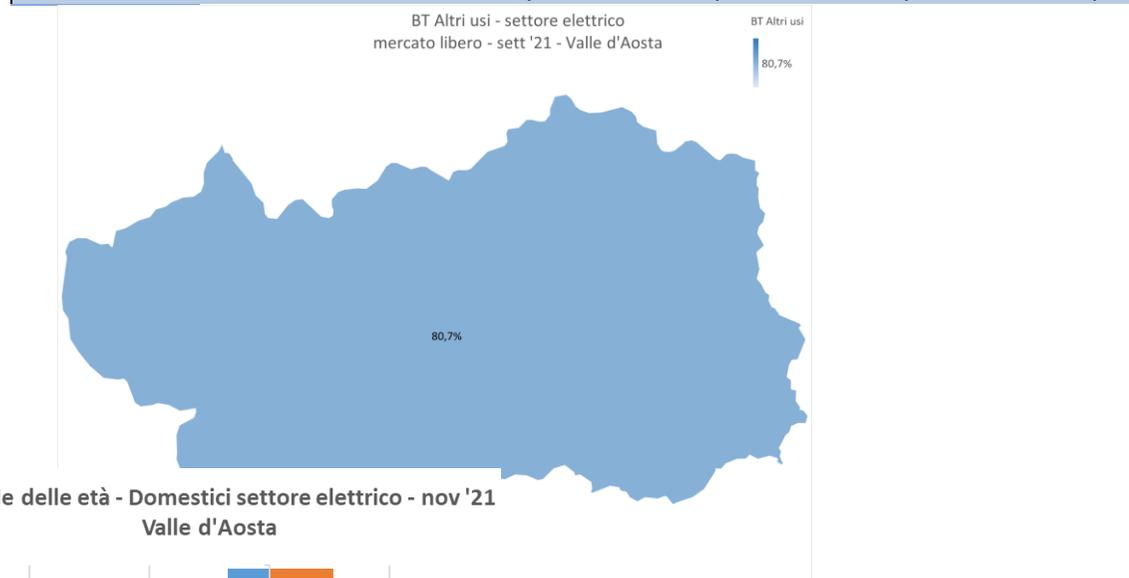
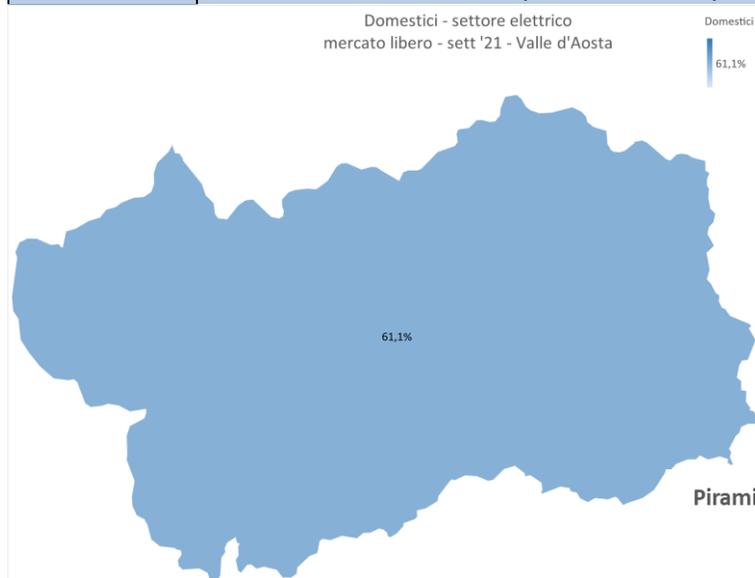


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

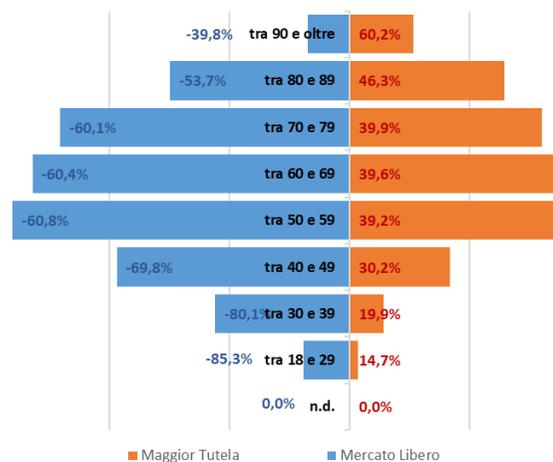
REGIONE VALLE D'AOSTA

Scheda regionale 19. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2021 – Valle d'Aosta

| Domestico | | | | BT Altri usi | | | | | |
|---------------|---------------|----------------|----------------|---------------|---------------|----------------|----------------|--------------|-----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Salvaguardia | Tutele Graduali |
| Valle d'Aosta | 108 | 38,9% | 61,1% | Valle d'Aosta | 25 | 16,9% | 80,7% | 0,3% | 2,1% |



Piramide delle età - Domestici settore elettrico - nov '21
Valle d'Aosta

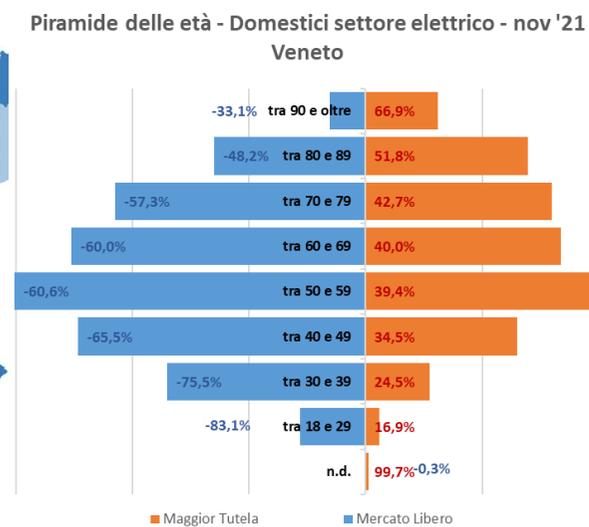
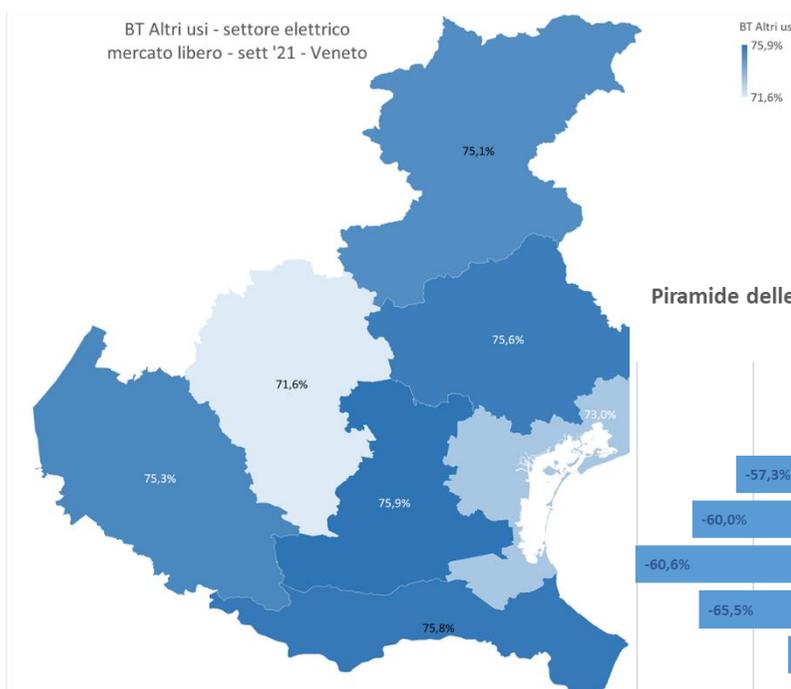
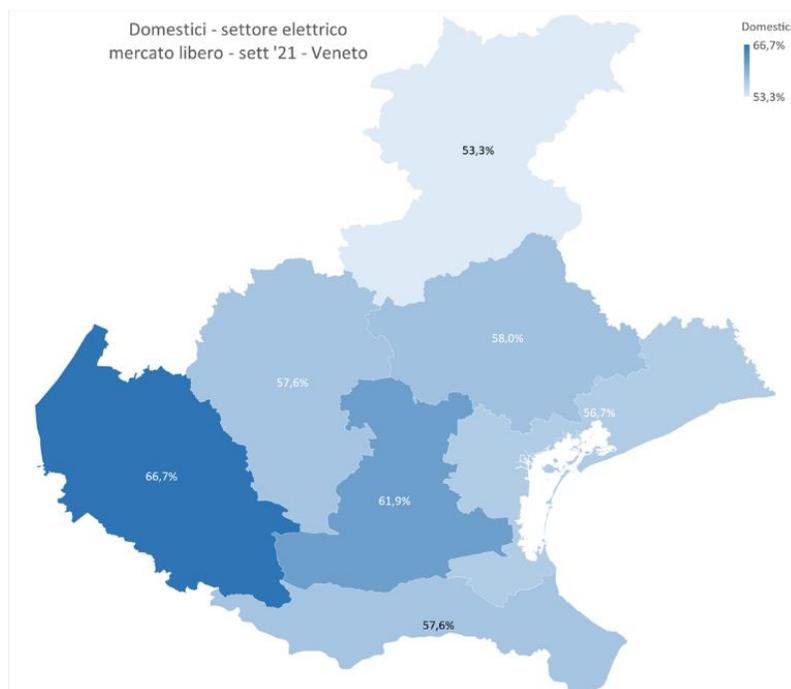


REGIONE VENETO

Scheda regionale 20. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2021 – Veneto

| Domestico- settembre '21 | | | |
|--------------------------|---------------|----------------|----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero |
| Belluno | 141 | 46,7% | 53,3% |
| Padova | 413 | 38,1% | 61,9% |
| Rovigo | 114 | 42,4% | 57,6% |
| Treviso | 384 | 42,0% | 58,0% |
| Venezia | 455 | 43,3% | 56,7% |
| Verona | 438 | 33,3% | 66,7% |
| Vicenza | 403 | 42,4% | 57,6% |
| Veneto | 2.347 | 40,3% | 59,7% |

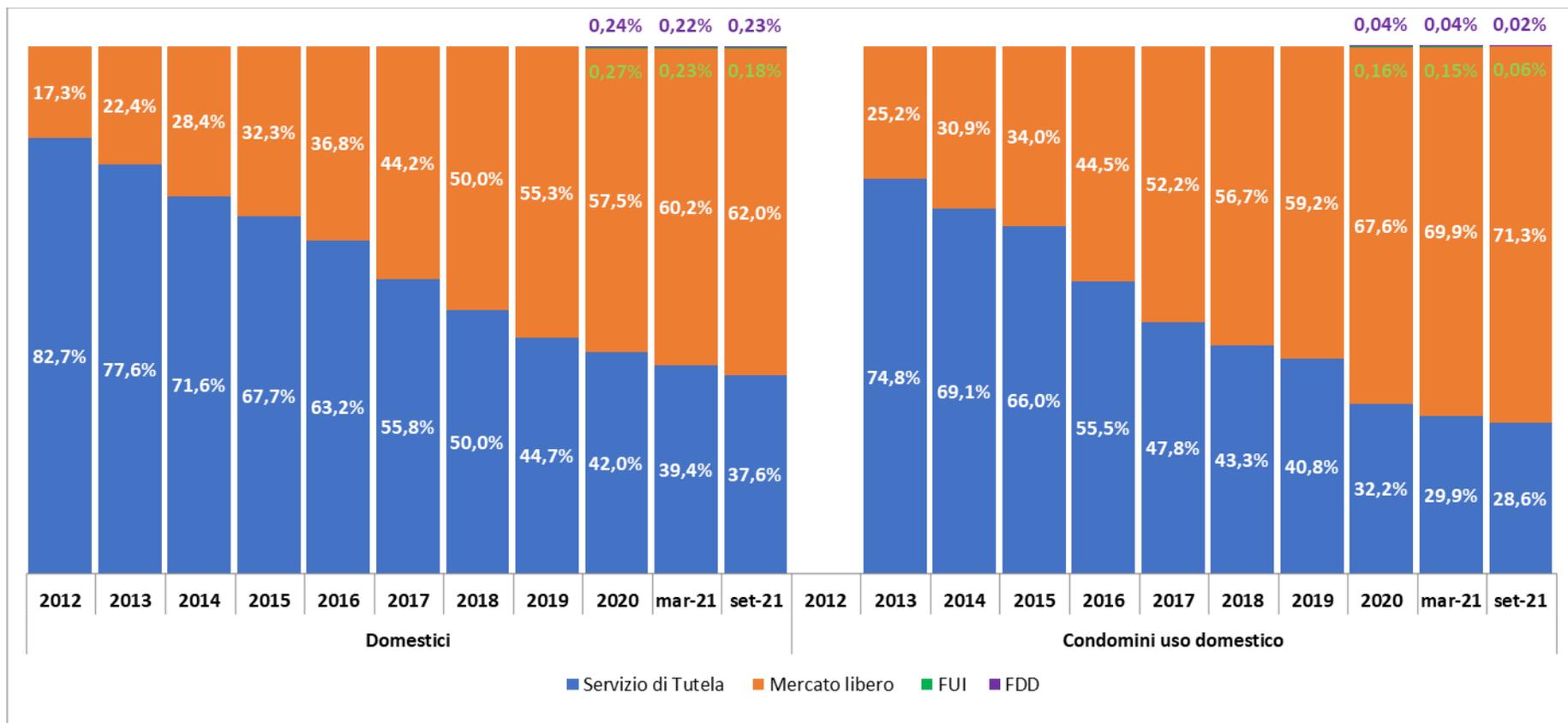
| BT Altri usi- settembre '21 | | | | | |
|-----------------------------|---------------|----------------|----------------|--------------|-----------------|
| Provincia | POD attivi n° | Maggior Tutela | Mercato Libero | Salvaguardia | Tutele Graduali |
| Belluno | 28 | 22,2% | 75,1% | 0,5% | 2,3% |
| Padova | 98 | 20,5% | 75,9% | 0,6% | 2,9% |
| Rovigo | 24 | 20,6% | 75,8% | 0,9% | 2,8% |
| Treviso | 86 | 21,1% | 75,6% | 0,3% | 3,0% |
| Venezia | 104 | 23,6% | 73,0% | 0,5% | 3,0% |
| Verona | 110 | 21,4% | 75,3% | 0,4% | 2,9% |
| Vicenza | 92 | 24,5% | 71,6% | 0,8% | 3,0% |
| Veneto | 542 | 22,2% | 74,4% | 0,5% | 2,9% |



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

SETTORE DEL GAS NATURALE

Grafico 6. Evoluzione temporale della ripartizione dei punti di riconsegna per tipo di mercato in ciascuna tipologia di cliente – 2012-settembre '21



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

* La ripartizione per tipo di mercato dal 2020 è effettuata sulla base delle informazioni disponibili nel SII con riferimento a tutti i punti attivi. Diversamente, i dati dal 2012 al 2019 sono trasmessi all'Autorità dagli operatori nell'ambito del Monitoraggio Retail.

Grafico 7. Punti di riconsegna Domestici (migliaia) e mercato - Settembre 2021

| Settembre '21 | DOMESTICI <200.000 Smc | | | | | |
|-----------------------|------------------------|--------------------|----------------|-------------------------|--------------|--------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | Variazioni e da mar '21 | FUI | FDD |
| Abruzzo | 573 | 33,8% | 65,9% | +0,1% | 0,18% | 0,14% |
| Basilicata | 182 | 49,8% | 50,1% | +2,0% | 0,08% | 0,04% |
| Calabria | 375 | 43,1% | 56,3% | +1,9% | 0,47% | 0,12% |
| Campania | 1.257 | 41,2% | 57,9% | +2,0% | 0,46% | 0,44% |
| Emilia-Romagna | 1.946 | 29,8% | 70,0% | +1,5% | 0,06% | 0,17% |
| Friuli-Venezia Giulia | 472 | 33,1% | 66,6% | +1,9% | 0,08% | 0,24% |
| Lazio | 2.084 | 42,2% | 57,3% | +1,7% | 0,32% | 0,20% |
| Liguria | 792 | 42,2% | 57,2% | +2,0% | 0,15% | 0,47% |
| Lombardia | 4.211 | 35,2% | 64,5% | +2,2% | 0,09% | 0,29% |
| Marche | 595 | 38,7% | 61,0% | +2,4% | 0,10% | 0,15% |
| Molise | 114 | 34,2% | 65,5% | +1,5% | 0,16% | 0,15% |
| Piemonte | 1.762 | 34,8% | 64,7% | +1,6% | 0,20% | 0,30% |
| Puglia | 1.262 | 46,8% | 52,6% | +2,0% | 0,30% | 0,25% |
| Sicilia | 981 | 44,5% | 54,6% | +1,9% | 0,45% | 0,38% |
| Toscana | 1.428 | 35,2% | 64,6% | +1,7% | 0,11% | 0,14% |
| Trentino-Alto Adige | 234 | 46,8% | 53,2% | +1,6% | 0,01% | 0,01% |
| Umbria | 310 | 23,9% | 76,0% | +1,0% | 0,09% | 0,03% |
| Valle d'Aosta | 19 | 43,7% | 56,2% | +1,3% | 0,08% | 0,02% |
| Veneto | 1.816 | 37,2% | 62,7% | +2,3% | 0,07% | 0,07% |
| ITALIA | 20.412 | 37,6% | 62,0% | +1,8% | 0,18% | 0,23% |

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Mercato libero - gas naturale - Domestici - settembre '21

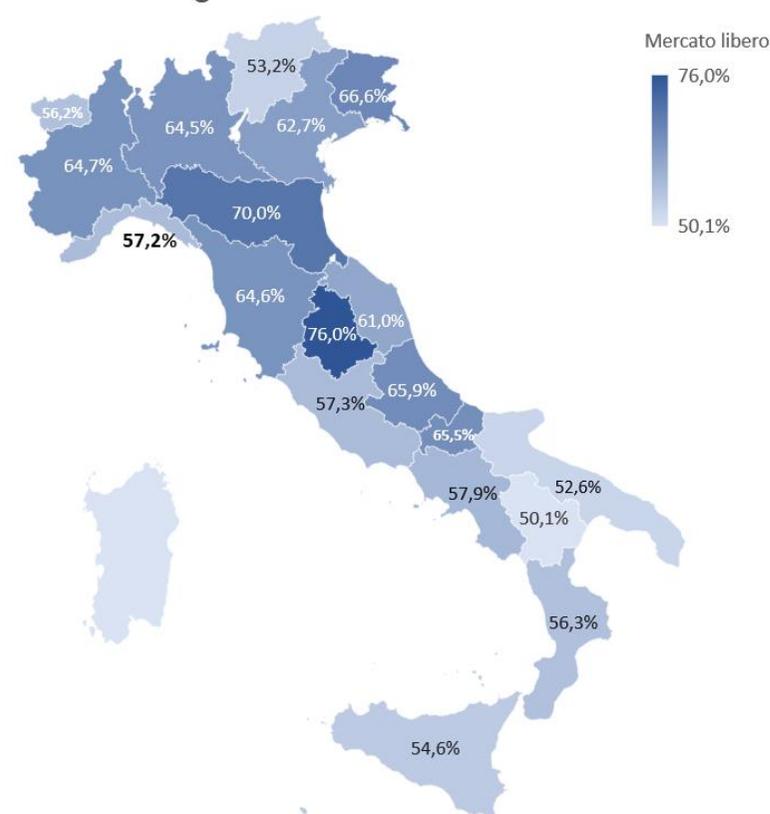


Grafico 8. Punti di riconsegna Condominio uso domestico (migliaia) e mercato - Settembre 2021

| Settembre '21 | | Condomini <200.000 Smc | | | | |
|-----------------------|------------------------|------------------------|----------------|-----------------------|--------------|--------------|
| REGIONE | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | Variazione da mar '21 | FUI | FDD |
| Abruzzo | 3 | 23,8% | 76,1% | +1,2% | 0,04% | - |
| Basilicata | 1 | 43,7% | 56,3% | +1,8% | - | - |
| Calabria | 1 | 43,9% | 54,9% | +1,2% | 1,16% | - |
| Campania | 4 | 30,9% | 68,8% | +0,3% | 0,15% | 0,08% |
| Emilia-Romagna | 21 | 30,1% | 69,8% | +1,2% | 0,04% | 0,04% |
| Friuli-Venezia Giulia | 5 | 20,6% | 79,2% | +0,4% | 0,13% | 0,02% |
| Lazio | 23 | 32,4% | 67,5% | +1,3% | 0,06% | 0,01% |
| Liguria | 10 | 17,8% | 82,2% | +0,8% | 0,02% | 0,02% |
| Lombardia | 53 | 23,0% | 76,9% | +1,7% | 0,06% | 0,01% |
| Marche | 3 | 28,7% | 71,2% | +1,6% | 0,03% | 0,03% |
| Molise | 1 | 16,8% | 83,2% | +0,8% | - | - |
| Piemonte | 33 | 27,5% | 72,4% | +0,7% | 0,05% | 0,02% |
| Puglia | 6 | 74,7% | 25,2% | +1,7% | 0,11% | 0,03% |
| Sicilia | 4 | 60,9% | 38,6% | +1,6% | 0,00 | 0,11% |
| Toscana | 10 | 28,6% | 71,3% | +1,9% | 0,09% | 0,01% |
| Trentino-Alto Adige | 8 | 30,2% | 69,8% | +0,8% | - | - |
| Umbria | 1 | 20,3% | 79,7% | +1,4% | - | - |
| Valle d'Aosta | 1 | 36,4% | 63,6% | +1,0% | - | - |
| Veneto | 15 | 24,6% | 75,3% | +1,9% | 0,01% | 0,01% |
| ITALIA | 202 | 28,6% | 71,3% | +1,4% | 0,06% | 0,02% |

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Mercato libero - gas naturale - Condomini - settembre '21

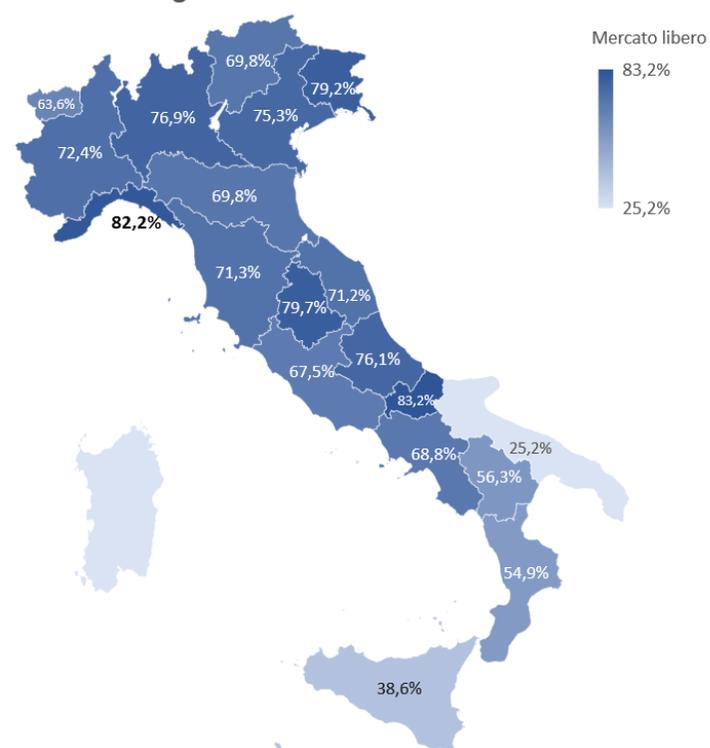
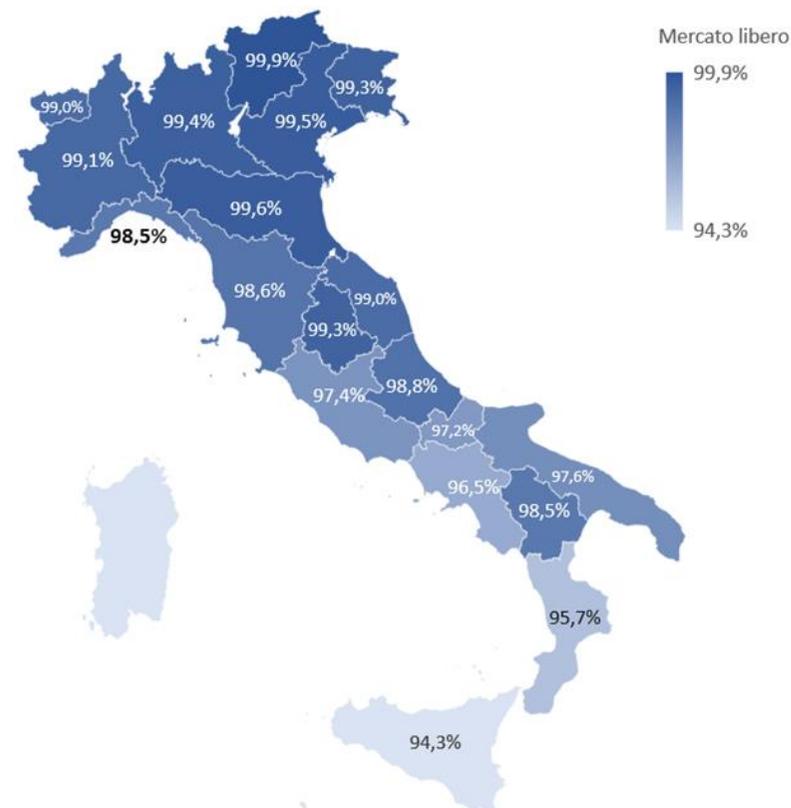


Grafico 9. Punti di riconsegna Altri usi < 50.000 Smc (migliaia) e mercato - Settembre 2021

| REGIONE | Altri usi <50.000 Smc | | | | |
|-----------------------|------------------------|----------------|-----------------------|-------------|--------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Mercato libero | Variazione da mar '21 | FUI | FDD |
| Abruzzo | 32 | 98,8% | +0,5% | 1,1% | 0,14% |
| Basilicata | 9 | 98,5% | +0,5% | 1,4% | 0,14% |
| Calabria | 13 | 95,7% | +2,1% | 4,2% | 0,13% |
| Campania | 40 | 96,5% | -0,01% | 2,9% | 0,54% |
| Emilia-Romagna | 159 | 99,6% | -0,02% | 0,3% | 0,18% |
| Friuli-Venezia Giulia | 35 | 99,3% | +0,1% | 0,5% | 0,19% |
| Lazio | 72 | 97,4% | +0,4% | 2,3% | 0,29% |
| Liguria | 31 | 98,5% | -0,04% | 1,0% | 0,46% |
| Lombardia | 277 | 99,4% | +0,0% | 0,4% | 0,20% |
| Marche | 42 | 99,0% | +0,1% | 0,8% | 0,15% |
| Molise | 6 | 97,2% | -0,31% | 2,5% | 0,24% |
| Piemonte | 120 | 99,1% | -0,01% | 0,7% | 0,14% |
| Puglia | 37 | 97,6% | -0,21% | 2,0% | 0,41% |
| Sicilia | 26 | 94,3% | -0,08% | 5,0% | 0,62% |
| Toscana | 85 | 98,6% | -0,27% | 1,2% | 0,14% |
| Trentino-Alto Adige | 26 | 99,9% | +0,0% | 0,1% | 0,02% |
| Umbria | 21 | 99,3% | -0,08% | 0,7% | 0,03% |
| Valle d'Aosta | 2 | 99,0% | +0,6% | 0,9% | 0,05% |
| Veneto | 153 | 99,5% | -0,03% | 0,4% | 0,06% |
| ITALIA | 1.186 | 98,9% | +0,03% | 0,9% | 0,20% |

Mercato libero - gas naturale - Altri usi <50.000 Smc - settembre '21



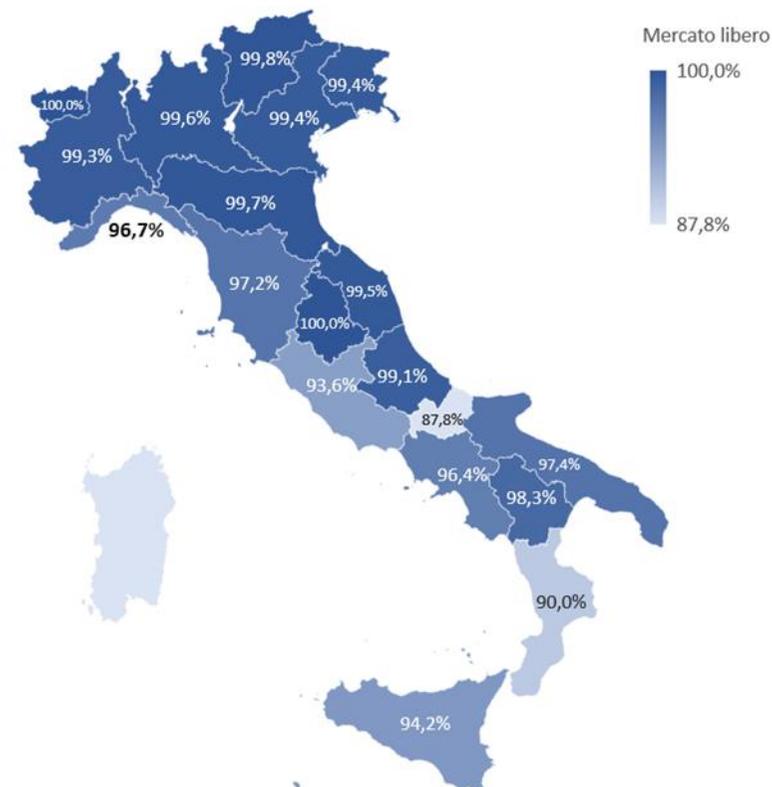
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

Grafico 10. Punti di riconsegna Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc (migliaia) e mercato - Settembre 2021

| REGIONE | Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc | | | | |
|-----------------------|------------------------------------|----------------|-----------------------|--------------|--------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Mercato libero | Variazione da mar '21 | FUI | FDD |
| Abruzzo | 0,23 | 99,1% | +1,3% | 0,87% | - |
| Basilicata | 0,06 | 98,3% | -1,7% | - | 0,02 |
| Calabria | 0,06 | 90,0% | -2,6% | 3,33% | 0,07 |
| Campania | 0,28 | 96,4% | +0,3% | 0,72% | 2,90% |
| Emilia-Romagna | 2,48 | 99,7% | +0,1% | 0,08% | 0,20% |
| Friuli-Venezia Giulia | 0,54 | 99,4% | +0,2% | 0,00% | 0,56% |
| Lazio | 0,87 | 93,6% | -2,7% | 1,15% | 5,20% |
| Liguria | 0,37 | 96,7% | -1,6% | 0,54% | 2,72% |
| Lombardia | 5,41 | 99,6% | -0,01% | 0,09% | 0,33% |
| Marche | 0,43 | 99,5% | +0,01% | 0,00% | 0,46% |
| Molise | 0,04 | 87,8% | -6,8% | 0,02 | 0,10 |
| Piemonte | 2,17 | 99,3% | +0,2% | 0,18% | 0,51% |
| Puglia | 0,23 | 97,4% | -0,7% | 1,31% | 1,31% |
| Sicilia | 0,16 | 94,2% | +1,5% | 0,01 | 4,49% |
| Toscana | 1,09 | 97,2% | -0,5% | 0,28% | 2,48% |
| Trentino-Alto Adige | 0,63 | 99,8% | -0,004% | - | 0,00 |
| Umbria | 0,21 | 100,0% | +1,4% | - | - |
| Valle d'Aosta | 0,03 | 100,0% | - | - | - |
| Veneto | 2,52 | 99,4% | +0,1% | 0,12% | 0,48% |
| ITALIA | 17,80 | 98,9% | -0,1% | 0,23% | 0,90% |

Mercato libero - gas naturale - Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc - settembre '21



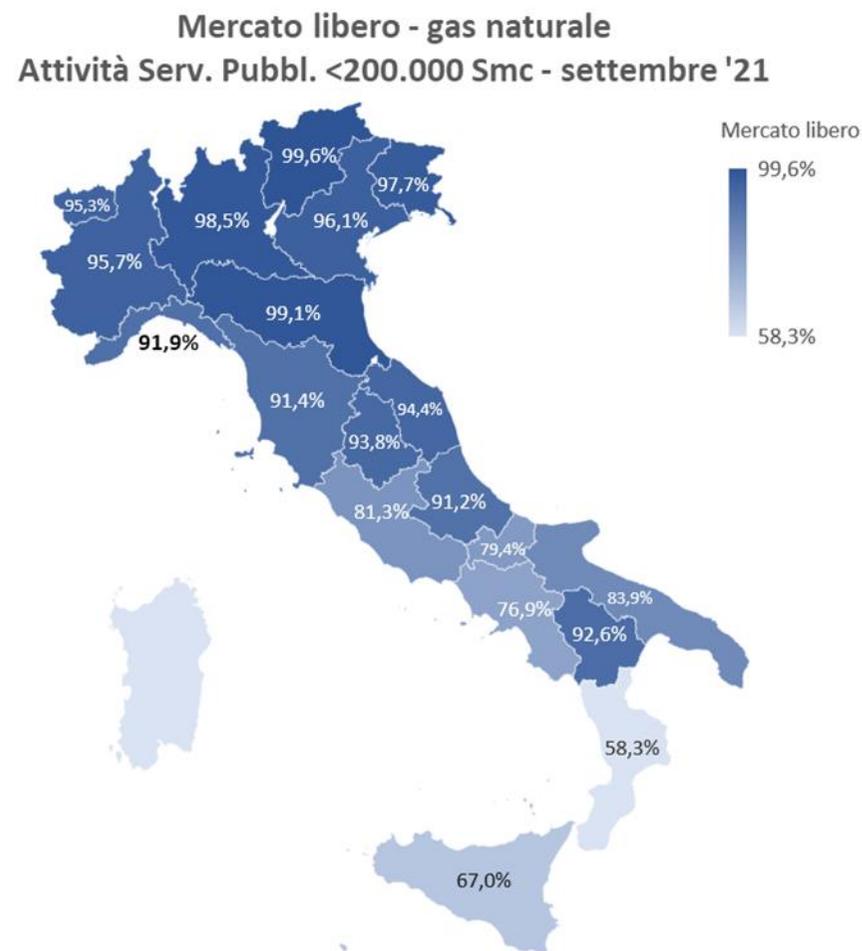
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

Grafico 11. Punti di riconsegna Attività di Servizio Pubblico < 200.000 Smc (migliaia) e mercato - Settembre 2021

| Settembre '21 | | | | | |
|--|------------------------|----------------|-----------------------|--------------|--------------|
| Attività di servizio pubblico <200.000 Smc | | | | | |
| REGIONE | PdR serviti (migliaia) | Mercato libero | Variazione da mar '21 | FUI | FDD |
| Abruzzo | 2,38 | 91,2% | -0,3% | 8,80% | 0,00 |
| Basilicata | 1,00 | 92,6% | -0,2% | 0,07 | - |
| Calabria | 1,90 | 58,3% | +0,5% | 41,65% | - |
| Campania | 4,62 | 76,9% | -0,3% | 23,01% | 0,06% |
| Emilia-Romagna | 6,06 | 99,1% | +0,02% | 0,91% | 0,02% |
| Friuli-Venezia Giulia | 1,64 | 97,7% | +0,5% | 2,26% | 0,06% |
| Lazio | 5,77 | 81,3% | +0,3% | 18,62% | 0,09% |
| Liguria | 2,38 | 91,9% | +0,4% | 7,98% | 0,13% |
| Lombardia | 11,32 | 98,5% | +0,003% | 1,53% | 0,00% |
| Marche | 2,35 | 94,4% | +2,0% | 5,65% | 0,00% |
| Molise | 0,60 | 79,4% | -2,8% | 0,21 | - |
| Piemonte | 6,94 | 95,7% | -0,4% | 4,29% | 0,00% |
| Puglia | 3,26 | 83,9% | -0,7% | 16,06% | 0,00% |
| Sicilia | 3,59 | 67,0% | +1,2% | 0,33 | 0,00% |
| Toscana | 3,31 | 91,4% | +0,3% | 8,41% | 0,15% |
| Trentino-Alto Adige | 1,55 | 99,6% | -0,02% | 0,00 | 0,00 |
| Umbria | 1,56 | 93,8% | -0,1% | 0,06 | 0,00 |
| Valle d'Aosta | 0,09 | 95,3% | +2,1% | 0,05 | - |
| Veneto | 4,77 | 96,1% | +0,5% | 3,86% | 0,00% |
| ITALIA | 65,08 | 90,0% | +0,1% | 9,99% | 0,03% |

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII



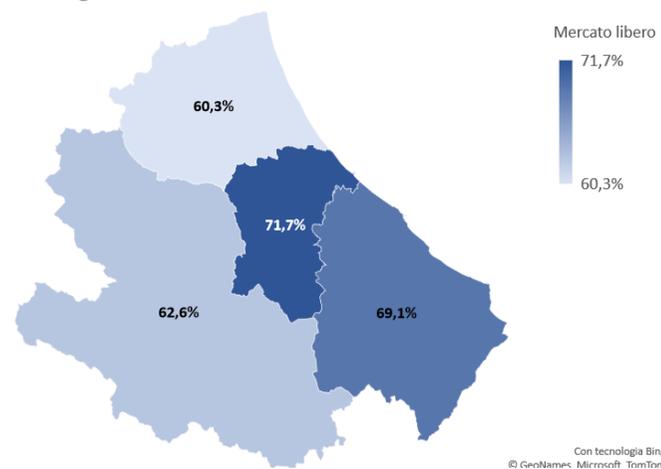
REGIONE ABRUZZO

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

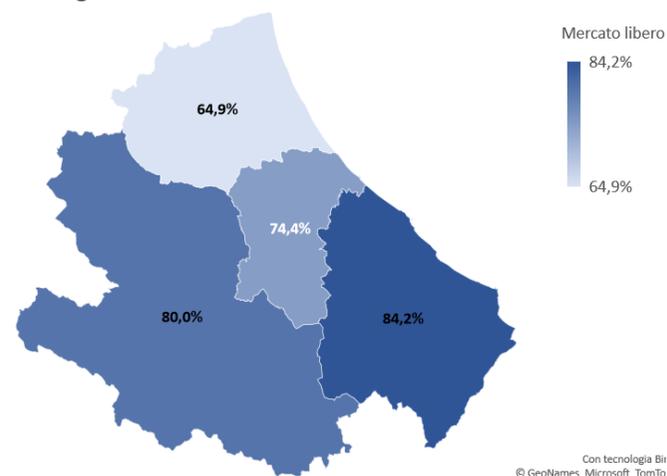
| Sett. '21 Abruzzo | DOMESTICI <200.000 Smc | | | | |
|----------------------|---------------------------|-----------------------|-------------------|--------------|--------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Chieti | 155.154 | 30,6% | 69,1% | 0,2% | 0,1% |
| L'Aquila | 152.583 | 37,2% | 62,6% | 0,2% | 0,0% |
| Pescara | 130.705 | 27,7% | 71,7% | 0,2% | 0,4% |
| Teramo | 134.146 | 39,5% | 60,3% | 0,1% | 0,1% |
| Abruzzo | 572.588 | 33,8% | 65,9% | 0,18% | 0,14% |

| Sett. '21 Abruzzo | CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc | | | | |
|----------------------|--------------------------------------|-----------------------|-------------------|--------------|-----|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Chieti | 455 | 15,8% | 84,2% | - | - |
| L'Aquila | 876 | 19,9% | 80,0% | 0,1% | - |
| Pescara | 841 | 25,6% | 74,4% | - | - |
| Teramo | 496 | 35,1% | 64,9% | - | - |
| Abruzzo | 2.668 | 23,8% | 76,1% | 0,04% | - |

Mercato libero - gas naturale - Domestici - Abruzzo - settembre '21



Mercato libero - gas naturale - Condomini - Abruzzo - settembre '21



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

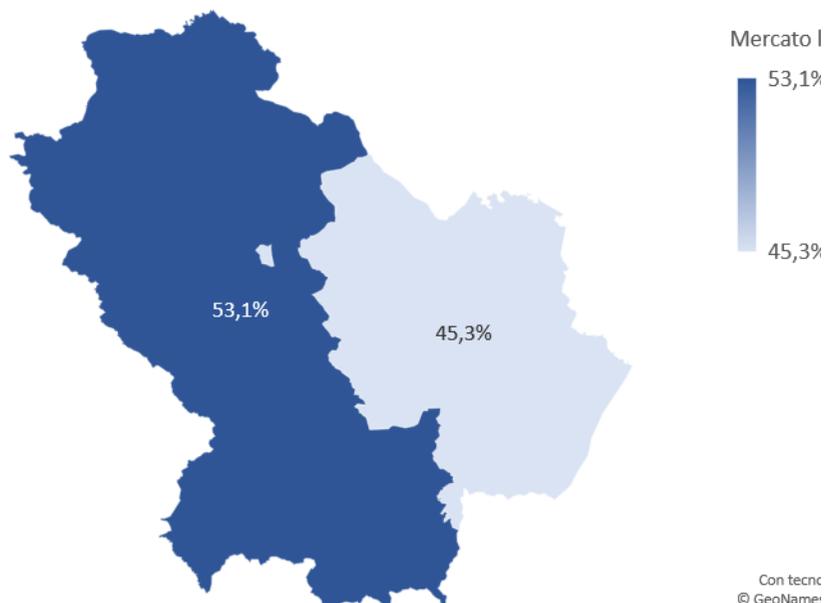
REGIONE BASILICATA

Scheda regionale 22. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – Settembre '21 – Basilicata

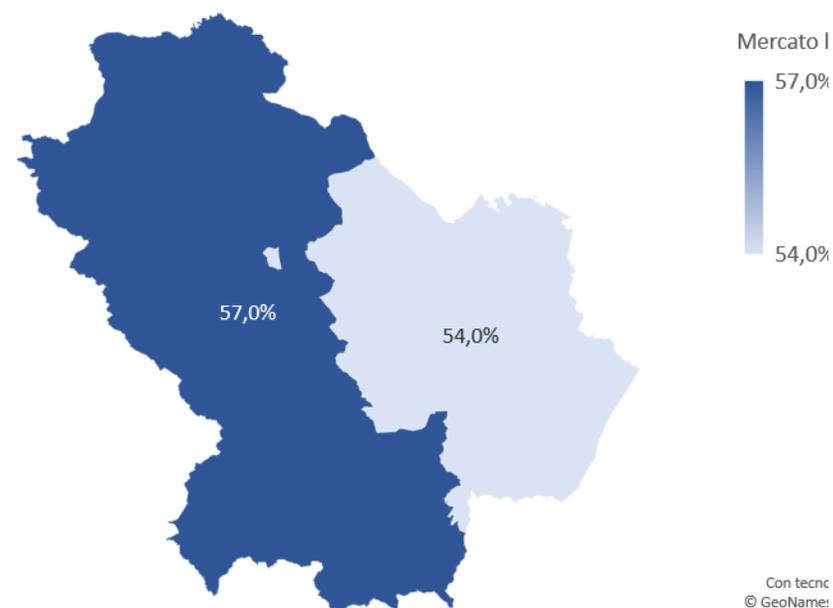
| Sett. '21 Basilicata | Domestici < 200.000 Smc | | | | |
|-------------------------|---------------------------|-----------------------|-------------------|--------------|--------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Matera | 70.406 | 54,6% | 45,3% | 0,1% | 0,0% |
| Potenza | 111.444 | 46,8% | 53,1% | 0,1% | 0,0% |
| Basilicata | 181.850 | 49,8% | 50,1% | 0,08% | 0,04% |

| Sett. '21 Basilicata | CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc | | | | |
|-------------------------|--------------------------------------|-----------------------|-------------------|-----|-----|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Matera | 130 | 46,0% | 54,0% | - | - |
| Potenza | 421 | 43,0% | 57,0% | - | - |
| Basilicata | 551 | 43,7% | 56,3% | - | - |

Mercato libero - gas naturale - Domestici - Basilicata
settembre '21



Mercato libero - gas naturale - Condomini - Basilicata
settembre '21



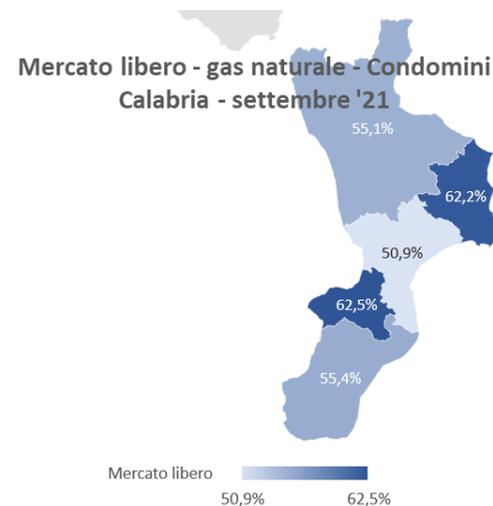
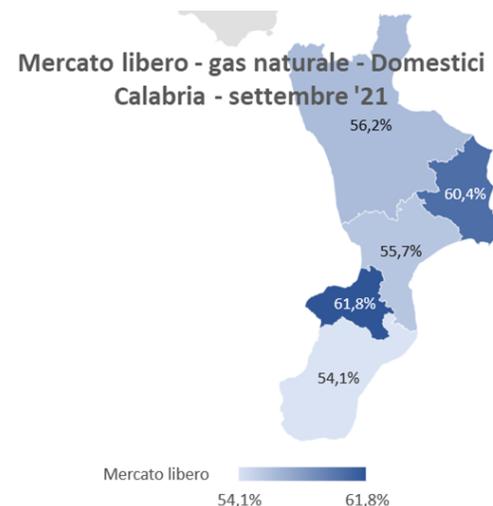
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE CALABRIA

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

| Sett. '21 Calabria | DOMESTICI <200.000 Smc | | | | |
|-----------------------|------------------------------|-----------------------|-------------------|--------------|--------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Catanzaro | 74.548 | 44,0% | 55,7% | 0,3% | 0,0% |
| Cosenza | 155.456 | 43,3% | 56,2% | 0,4% | 0,1% |
| Crotone | 30.229 | 39,2% | 60,4% | 0,4% | 0,0% |
| Reggio di Calabria | 90.118 | 45,0% | 54,1% | 0,5% | 0,4% |
| Vibo Valentia | 25.100 | 36,9% | 61,8% | 1,3% | 0,1% |
| Calabria | 375.451 | 43,1% | 56,3% | 0,47% | 0,12% |

| Sett. '21 Calabria | CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc | | | | |
|-----------------------|--------------------------------------|-----------------------|-------------------|-------------|-----|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Catanzaro | 207 | 48,1% | 50,9% | 1,0% | - |
| Cosenza | 430 | 44,0% | 55,1% | 0,9% | - |
| Crotone | 37 | 37,8% | 62,2% | - | - |
| Reggio di Calabria | 228 | 43,7% | 55,4% | 0,9% | - |
| Vibo Valentia | 48 | 31,3% | 62,5% | 6,3% | - |
| Calabria | 950 | 43,9% | 54,9% | 1,2% | - |

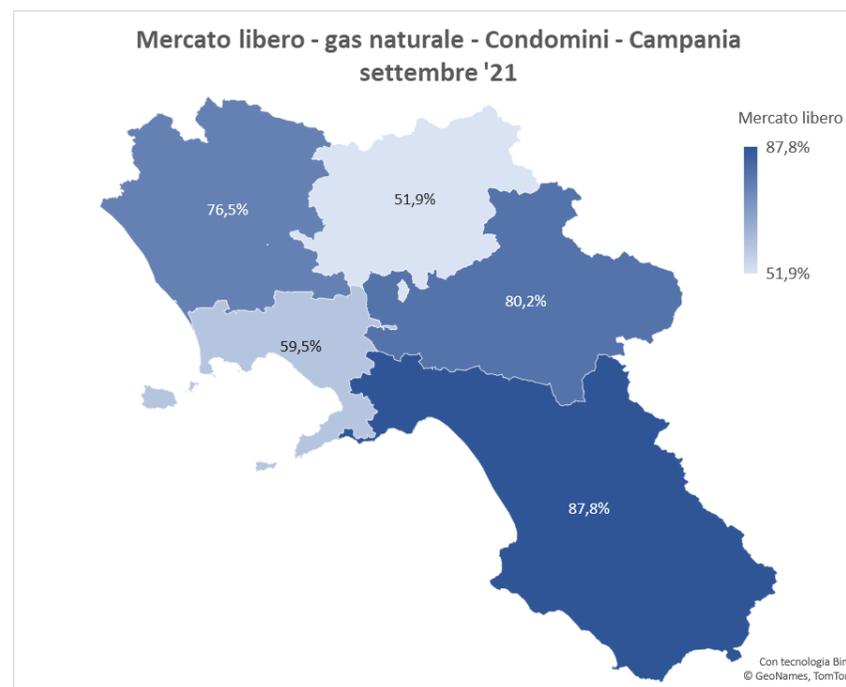
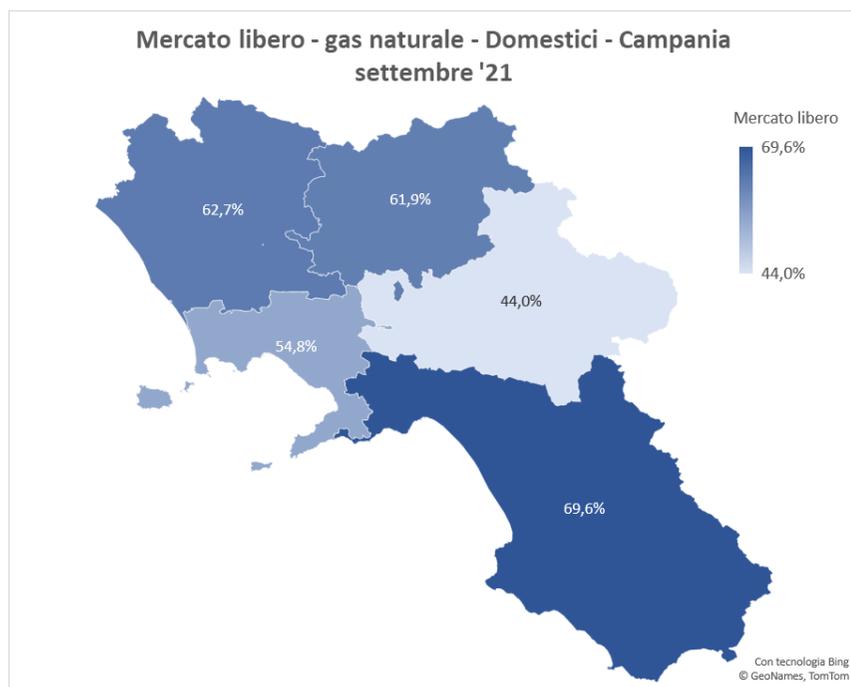


REGIONE CAMPANIA

Scheda regionale 24. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – Settembre '21 – Campania

| Sett. '21 Campania | DOMESTICI <200.000 Smc | | | | |
|-----------------------|---------------------------|-----------------------|-------------------|--------------|--------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Avellino | 103.353 | 55,6% | 44,0% | 0,2% | 0,3% |
| Benevento | 59.422 | 37,6% | 61,9% | 0,3% | 0,2% |
| Caserta | 185.382 | 36,9% | 62,7% | 0,3% | 0,2% |
| Napoli | 695.412 | 44,1% | 54,8% | 0,6% | 0,5% |
| Salerno | 213.044 | 29,4% | 69,6% | 0,4% | 0,6% |
| Campania | 1.256.613 | 41,2% | 57,9% | 0,46% | 0,44% |

| Sett. '21 Campania | CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc | | | | |
|-----------------------|--------------------------------------|-----------------------|-------------------|-------------|---------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Avellino | 307 | 19,5% | 80,2% | 0,3% | - |
| Benevento | 143 | 48,1% | 51,9% | - | - |
| Caserta | 448 | 23,5% | 76,5% | - | - |
| Napoli | 2.155 | 40,1% | 59,5% | 0,2% | 0,139% |
| Salerno | 821 | 12,2% | 87,8% | - | - |
| Campania | 3.874 | 30,9% | 68,8% | 0,2% | 0,077% |

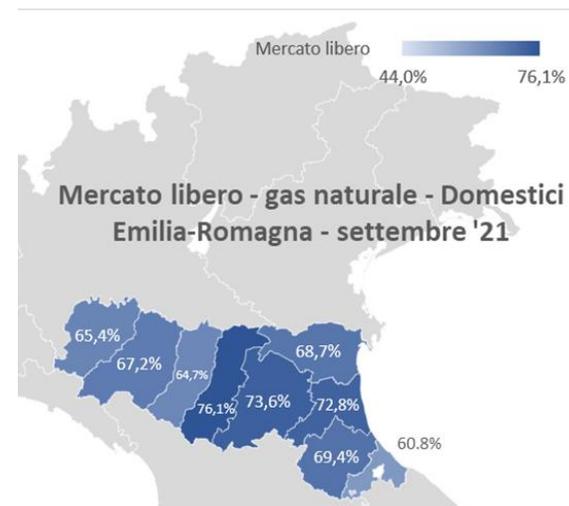


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

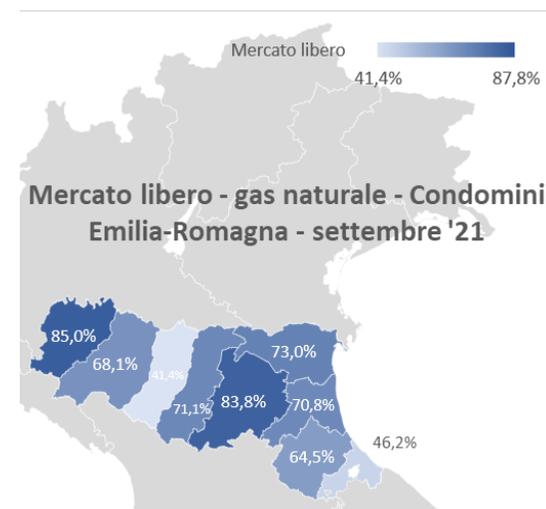
REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Scheda regionale 25. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – Settembre '21 – Emilia-Romagna

| Sett. '21 Emilia-Romagna | DOMESTICI <200.000 Smc | | | | |
|-----------------------------|------------------------|--------------------|----------------|--------------|--------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Bologna | 452.710 | 26,2% | 73,6% | 0,1% | 0,1% |
| Ferrara | 166.062 | 31,1% | 68,7% | 0,1% | 0,2% |
| Forlì-Cesena | 167.207 | 30,4% | 69,4% | 0,0% | 0,1% |
| Modena | 292.203 | 23,6% | 76,1% | 0,1% | 0,2% |
| Parma | 192.905 | 32,4% | 67,2% | 0,1% | 0,3% |
| Piacenza | 126.524 | 34,4% | 65,4% | 0,1% | 0,2% |
| Ravenna | 188.613 | 27,1% | 72,8% | 0,0% | 0,1% |
| Reggio Emilia | 203.932 | 34,9% | 64,7% | 0,1% | 0,3% |
| Rimini | 155.376 | 39,0% | 60,8% | 0,1% | 0,1% |
| Emilia-Romagna | 1.945.532 | 29,8% | 70,0% | 0,06% | 0,17% |



| Sett. '21 Emilia-Romagna | CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc | | | | |
|-----------------------------|--------------------------------------|--------------------|----------------|--------------|---------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Bologna | 6.891 | 16,1% | 83,8% | 0,01% | 0,029% |
| Ferrara | 732 | 26,7% | 73,0% | 0,3% | - |
| Forlì-Cesena | 1.485 | 35,3% | 64,5% | 0,1% | 0,202% |
| Modena | 4.243 | 28,8% | 71,1% | 0,05% | 0,047% |
| Parma | 1.841 | 31,9% | 68,1% | 0,1% | - |
| Piacenza | 829 | 15,0% | 85,0% | - | - |
| Ravenna | 1.110 | 29,2% | 70,8% | - | - |
| Reggio Emilia | 2.909 | 58,5% | 41,4% | 0,1% | 0,034% |
| Rimini | 1.017 | 53,8% | 46,2% | - | - |
| Emilia-Romagna | 21.057 | 30,1% | 69,8% | 0,04% | 0,038% |



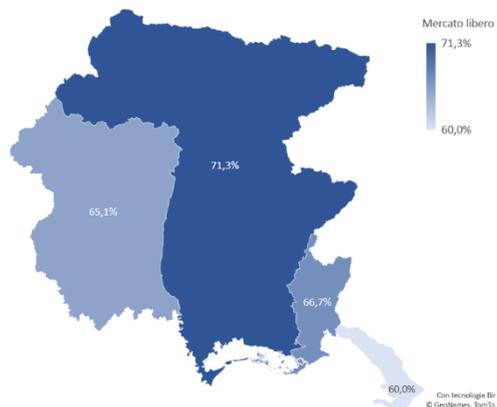
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE FRIULI-VENEZIA GIULIA

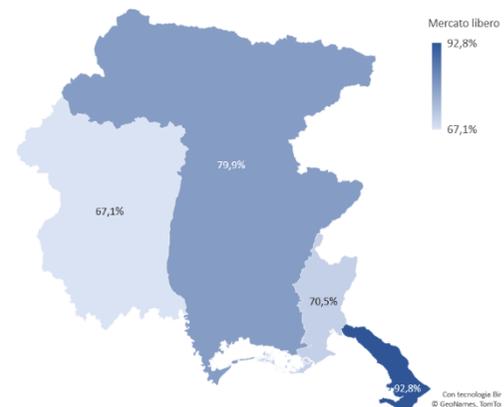
Scheda regionale 26. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – Settembre '21 – Friuli-Venezia Giulia

| Sett. '21 Friuli-Venezia Giulia | DOMESTICI <200.000 Smc | | | | | Sett. '21 Friuli-Venezia Giulia | CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc | | | | |
|------------------------------------|---------------------------|-----------------------|-------------------|--------------|--------------|------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|-------------------|-------------|---------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD | | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Gorizia | 60.638 | 32,8% | 66,7% | 0,1% | 0,4% | Gorizia | 550 | 29,5% | 70,5% | - | - |
| Pordenone | 108.877 | 34,8% | 65,1% | 0,1% | 0,0% | Pordenone | 1.216 | 32,7% | 67,1% | 0,2% | - |
| Trieste | 110.923 | 39,3% | 60,0% | 0,1% | 0,6% | Trieste | 1.352 | 7,0% | 92,8% | 0,1% | 0,074% |
| Udine | 191.222 | 28,6% | 71,3% | 0,1% | 0,1% | Udine | 1.482 | 19,9% | 79,9% | 0,1% | - |
| Friuli-Venezia Giulia | 471.660 | 33,1% | 66,6% | 0,08% | 0,24% | Friuli-Venezia Giulia | 4.600 | 20,6% | 79,2% | 0,1% | 0,022% |

Mercato libero - gas naturale - Domestici - Friuli Venezia Giulia
settembre '21



Mercato libero - gas naturale - Condomini - Friuli Venezia Giulia
settembre '21



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE LAZIO

Scheda regionale 27. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – Settembre '21 – Lazio

| Sett. '21 Lazio | DOMESTICI <200.000 Smc | | | | |
|--------------------|---------------------------|-----------------------|-------------------|--------------|--------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Frosinone | 111.226 | 41,3% | 58,2% | 0,2% | 0,3% |
| Latina | 153.742 | 38,0% | 61,3% | 0,4% | 0,3% |
| Rieti | 44.592 | 42,2% | 56,9% | 0,2% | 0,7% |
| Roma | 1.676.603 | 43,0% | 56,5% | 0,3% | 0,2% |
| Viterbo | 98.332 | 36,3% | 63,5% | 0,1% | 0,1% |
| Lazio | 2.084.495 | 42,2% | 57,3% | 0,32% | 0,20% |



| Sett. '21 Lazio | CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc | | | | |
|--------------------|--------------------------------------|-----------------------|-------------------|-------------|---------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Frosinone | 745 | 15,7% | 84,3% | - | - |
| Latina | 707 | 41,7% | 58,3% | - | - |
| Rieti | 235 | 43,4% | 56,2% | - | 0,426% |
| Roma | 21.181 | 32,4% | 67,6% | 0,1% | 0,005% |
| Viterbo | 460 | 41,2% | 58,8% | - | - |
| Lazio | 23.328 | 32,4% | 67,5% | 0,1% | 0,009% |



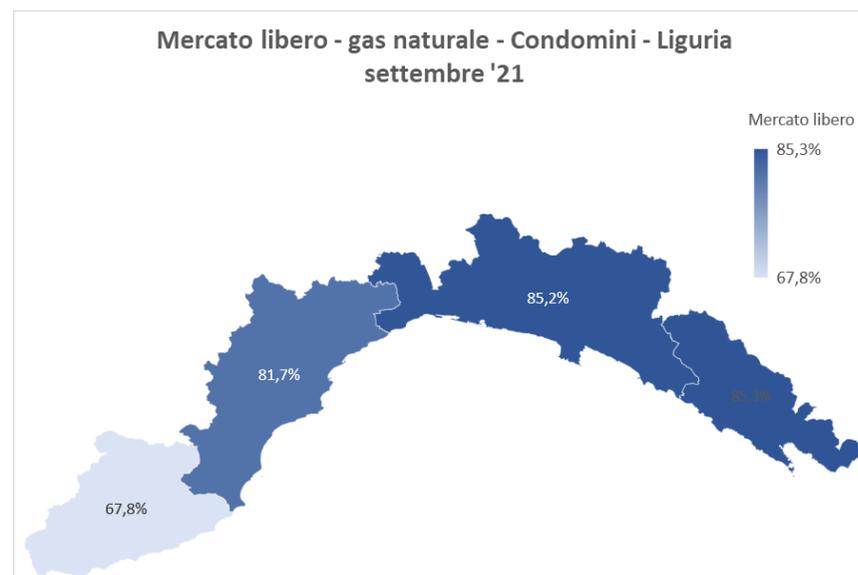
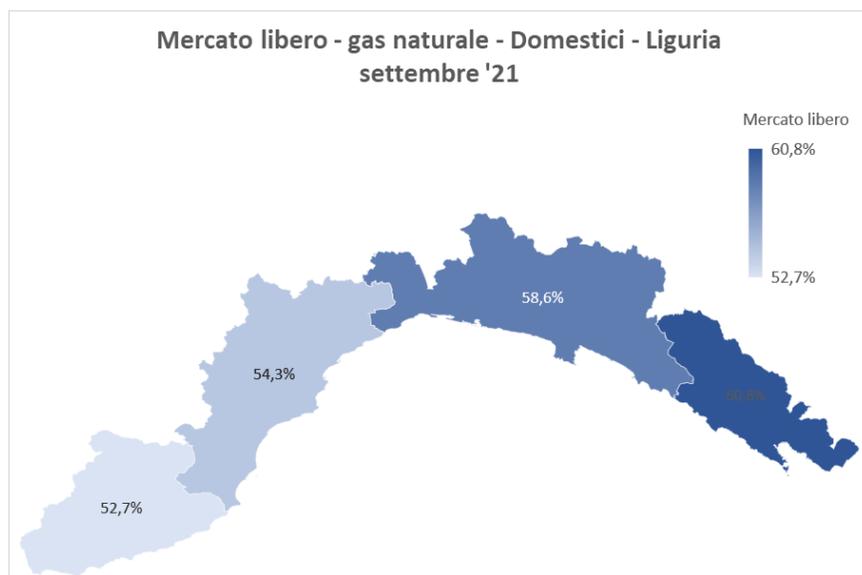
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE LIGURIA

Scheda regionale 28. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – Settembre '21 – Liguria

| Sett. '21 Liguria | DOMESTICI <200.000 Smc | | | | |
|----------------------|---------------------------|-----------------------|-------------------|--------------|--------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Genova | 422.880 | 40,7% | 58,6% | 0,1% | 0,6% |
| Imperia | 101.417 | 46,8% | 52,7% | 0,2% | 0,3% |
| La Spezia | 105.702 | 38,9% | 60,8% | 0,2% | 0,1% |
| Savona | 162.404 | 45,2% | 54,3% | 0,1% | 0,3% |
| Liguria | 792.403 | 42,2% | 57,2% | 0,15% | 0,47% |

| Sett. '21 Liguria | CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc | | | | |
|----------------------|--------------------------------------|-----------------------|-------------------|--------------|---------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Genova | 6.394 | 14,8% | 85,2% | 0,02% | 0,031% |
| Imperia | 1.436 | 32,2% | 67,8% | - | - |
| La Spezia | 706 | 14,6% | 85,3% | 0,1% | - |
| Savona | 1.816 | 18,3% | 81,7% | - | - |
| Liguria | 10.352 | 17,8% | 82,2% | 0,02% | 0,019% |



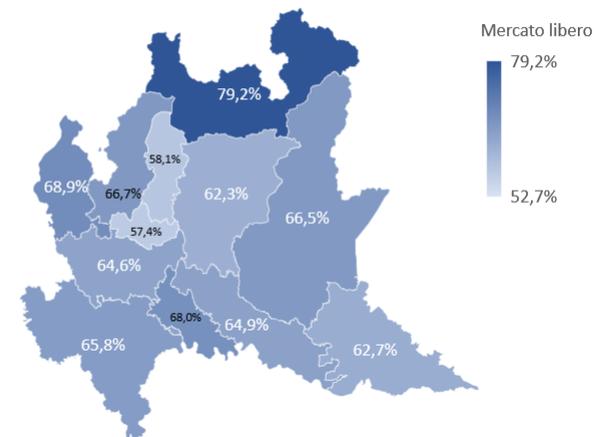
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE LOMBARDIA

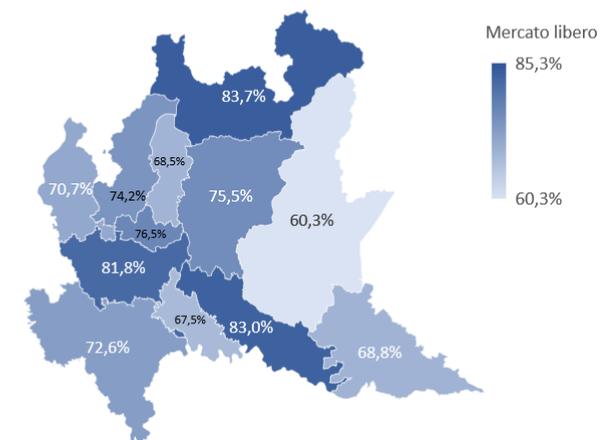
Scheda regionale 29. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – Settembre '21 – Lombardia

| Sett. '21 Lombardia | DOMESTICI <200.000 Smc | | | | |
|------------------------|---------------------------|-----------------------|-------------------|--------------|--------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Bergamo | 480.571 | 37,6% | 62,3% | 0,1% | 0,1% |
| Brescia | 495.124 | 33,3% | 66,5% | 0,1% | 0,1% |
| Como | 251.555 | 33,2% | 66,7% | 0,1% | 0,1% |
| Cremona | 150.411 | 34,8% | 64,9% | 0,1% | 0,2% |
| Lecco | 142.522 | 41,8% | 58,1% | 0,04% | 0,02% |
| Lodi | 95.704 | 31,4% | 68,0% | 0,1% | 0,4% |
| Mantova | 155.328 | 37,1% | 62,7% | 0,1% | 0,1% |
| Milano | 1.422.704 | 34,7% | 64,6% | 0,1% | 0,6% |
| Monza e Brianza | 361.372 | 42,4% | 57,4% | 0,1% | 0,2% |
| Pavia | 239.249 | 33,9% | 65,8% | 0,1% | 0,2% |
| Sondrio | 43.190 | 20,8% | 79,2% | 0,03% | 0,002% |
| Varese | 373.039 | 30,8% | 68,9% | 0,1% | 0,2% |
| Lombardia | 4.210.769 | 35,2% | 64,5% | 0,09% | 0,29% |

Mercato libero - gas naturale - Domestici - Lombardia
settembre '21



Mercato libero - gas naturale - Condomini - Lombardia
settembre '21



| Sett. '21 Lombardia | CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc | | | | |
|------------------------|--------------------------------------|-----------------------|-------------------|-------------|---------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Bergamo | 4.030 | 24,5% | 75,5% | 0,02% | - |
| Brescia | 2.279 | 39,5% | 60,3% | 0,2% | - |
| Como | 2.705 | 25,8% | 74,2% | 0,04% | - |
| Cremona | 453 | 16,5% | 83,0% | 0,2% | 0,221% |
| Lecco | 2.228 | 31,2% | 68,5% | 0,3% | - |
| Lodi | 552 | 32,3% | 67,5% | 0,2% | - |
| Mantova | 708 | 31,2% | 68,8% | - | - |
| Milano | 25.666 | 18,2% | 81,8% | 0,03% | 0,027% |
| Monza e Brianza | 5.225 | 23,4% | 76,5% | 0,1% | - |
| Pavia | 3.328 | 27,3% | 72,6% | 0,03% | - |
| Sondrio | 692 | 16,3% | 83,7% | - | - |
| Varese | 5.563 | 29,2% | 70,7% | 0,04% | - |
| Lombardia | 53.429 | 23,0% | 76,9% | 0,1% | 0,015% |

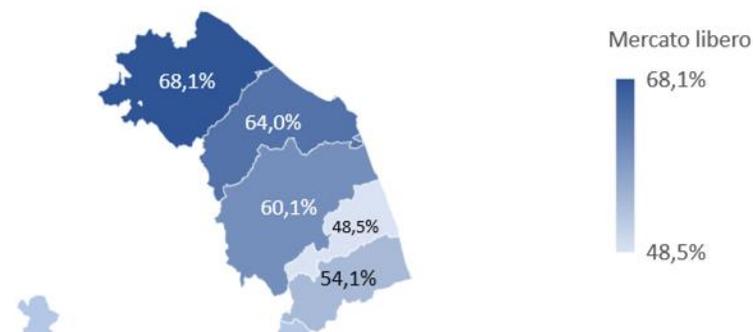
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE MARCHE

Scheda regionale 30. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – Settembre '21 – Marche

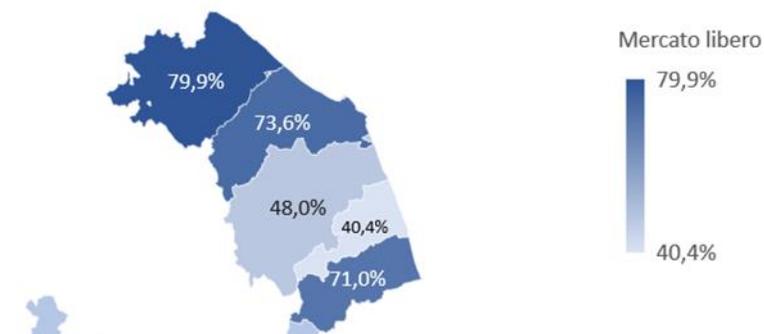
| Sett. '21 Marche | DOMESTICI <200.000 Smc | | | | |
|---------------------|---------------------------|-----------------------|-------------------|--------------|--------------|
| | PdR servizi (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Ancona | 194.429 | 35,6% | 64,0% | 0,1% | 0,4% |
| Ascoli Piceno | 85.167 | 45,7% | 54,1% | 0,1% | 0,1% |
| Fermo | 65.404 | 51,5% | 48,5% | 0,1% | 0,0% |
| Macerata | 115.193 | 39,8% | 60,1% | 0,1% | 0,0% |
| Pesaro e Urbino | 135.141 | 31,8% | 68,1% | 0,0% | 0,1% |
| Marche | 595.334 | 38,7% | 61,0% | 0,10% | 0,15% |

Mercato libero - gas naturale - Domestici - Marche
settembre '21



| Sett. '21 Marche | CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc | | | | |
|---------------------|--------------------------------------|-----------------------|-------------------|--------------|---------------|
| | PdR servizi (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Ancona | 808 | 26,4% | 73,6% | - | - |
| Ascoli Piceno | 489 | 28,8% | 71,0% | - | 0,204% |
| Fermo | 221 | 59,6% | 40,4% | - | - |
| Macerata | 323 | 51,7% | 48,0% | 0,3% | - |
| Pesaro e Urbino | 1.444 | 20,1% | 79,9% | - | - |
| Marche | 3.285 | 28,7% | 71,2% | 0,03% | 0,030% |

Mercato libero - gas naturale - Condomini - Marche
settembre '21



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

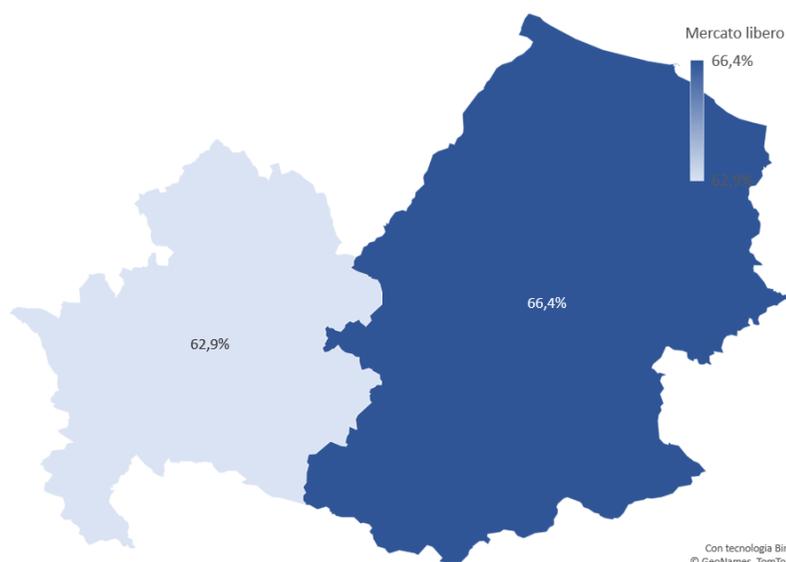
REGIONE MOLISE

Scheda regionale 31. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – Settembre '21 – Molise

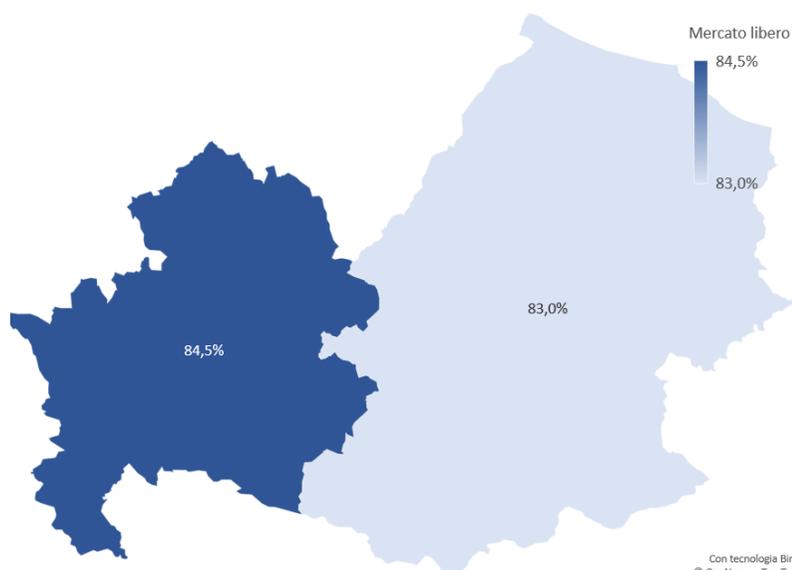
| Sett. '21 Molise | DOMESTICI <200.000 Smc | | | | |
|---------------------|---------------------------|-----------------------|-------------------|--------------|--------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Campobasso | 81.815 | 33,3% | 66,4% | 0,2% | 0,1% |
| Isernia | 31.889 | 36,7% | 62,9% | 0,1% | 0,3% |
| Molise | 113.704 | 34,2% | 65,5% | 0,16% | 0,15% |

| Sett. '21 Molise | CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc | | | | |
|---------------------|--------------------------------------|-----------------------|-------------------|-----|-----|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Campobasso | 477 | 17,0% | 83,0% | - | - |
| Isernia | 97 | 15,5% | 84,5% | - | - |
| Molise | 574 | 16,8% | 83,2% | - | - |

Mercato libero - gas naturale - Domestici - Molise
settembre '21



Mercato libero - gas naturale - Condomini - Molise
settembre '21



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

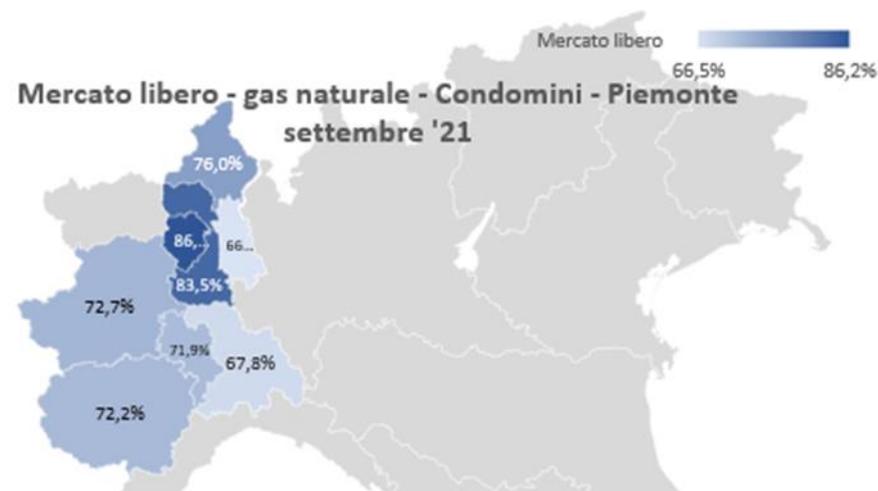
REGIONE PIEMONTE

Scheda regionale 32. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – Settembre '21 – Piemonte

| Sett. '21 Piemonte | DOMESTICI <200.000 Smc | | | | |
|---------------------------|---------------------------|-----------------------|-------------------|--------------|--------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Alessandria | 178.293 | 44,1% | 55,6% | 0,1% | 0,2% |
| Asti | 74.999 | 30,2% | 69,4% | 0,1% | 0,2% |
| Biella | 59.593 | 25,9% | 73,7% | 0,1% | 0,3% |
| Cuneo | 189.921 | 33,4% | 66,4% | 0,1% | 0,1% |
| Novara | 157.795 | 32,4% | 67,1% | 0,2% | 0,3% |
| Torino | 947.885 | 35,4% | 63,9% | 0,3% | 0,4% |
| Verbania- Cusio-Ossola | 84.220 | 35,2% | 64,6% | 0,1% | 0,1% |
| Vercelli | 68.910 | 23,8% | 75,8% | 0,1% | 0,3% |
| Piemonte | 1.761.616 | 34,8% | 64,7% | 0,20% | 0,30% |



| Sett. '21 Piemonte | CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc | | | | |
|---------------------------|--------------------------------------|-----------------------|-------------------|--------------|---------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Alessandria | 3.252 | 32,2% | 67,8% | 0,03% | - |
| Asti | 1.816 | 28,0% | 71,9% | 0,1% | - |
| Biella | 919 | 13,6% | 86,2% | 0,2% | - |
| Cuneo | 3.806 | 27,7% | 72,2% | 0,1% | 0,053% |
| Novara | 2.409 | 33,5% | 66,5% | - | - |
| Torino | 18.760 | 27,2% | 72,7% | 0,03% | 0,032% |
| Verbania- Cusio-Ossola | 971 | 23,8% | 76,0% | 0,2% | - |
| Vercelli | 889 | 16,5% | 83,5% | - | - |
| Piemonte | 32.822 | 27,5% | 72,4% | 0,05% | 0,024% |



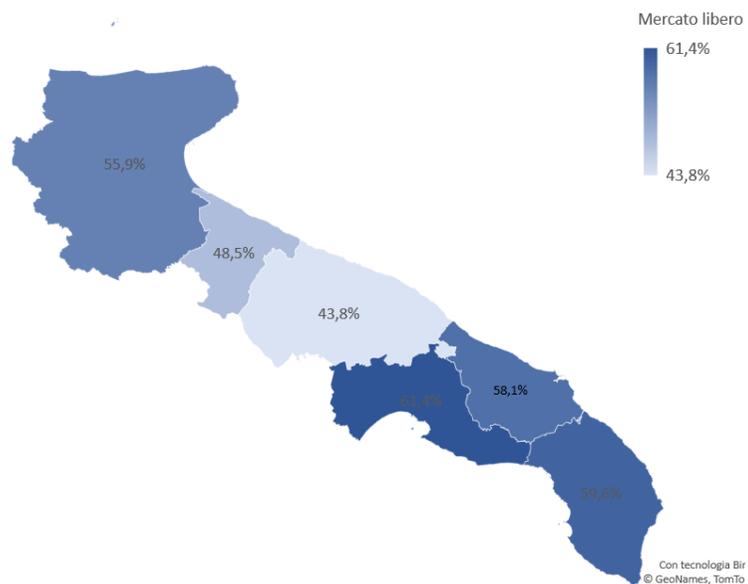
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE PUGLIA

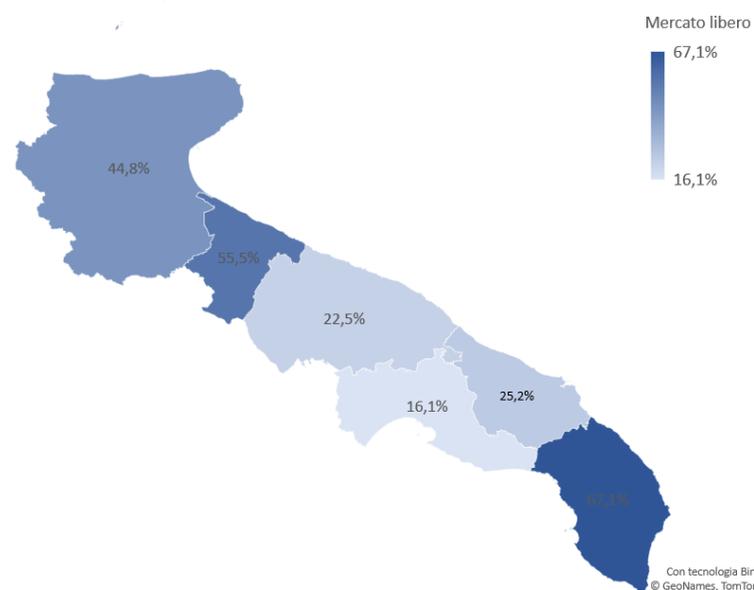
Scheda regionale 33. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – Settembre '21 – Puglia

| Sett. '21 Puglia | DOMESTICI <200.000 Smc | | | | | Sett. '21 Puglia | CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc | | | | |
|-------------------------------|---------------------------|-----------------------|-------------------|--------------|--------------|-------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|-------------------|-------------|---------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD | | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Bari | 426.808 | 55,6% | 43,8% | 0,3% | 0,2% | Bari | 2.758 | 77,2% | 22,5% | 0,2% | 0,073% |
| Barletta- Andria- Trani | 134.322 | 51,2% | 48,5% | 0,2% | 0,2% | Barletta- Andria- Trani | 272 | 44,5% | 55,5% | - | - |
| Brindisi | 110.890 | 41,4% | 58,1% | 0,2% | 0,3% | Brindisi | 565 | 74,8% | 25,2% | - | - |
| Foggia | 197.255 | 43,0% | 55,9% | 0,7% | 0,4% | Foggia | 571 | 55,2% | 44,8% | - | - |
| Lecce | 218.816 | 40,2% | 59,6% | 0,1% | 0,1% | Lecce | 152 | 32,9% | 67,1% | - | - |
| Taranto | 174.044 | 38,1% | 61,4% | 0,2% | 0,4% | Taranto | 2.046 | 83,8% | 16,1% | 0,1% | - |
| Puglia | 1.262.135 | 46,8% | 52,6% | 0,30% | 0,25% | Puglia | 6.364 | 74,7% | 25,2% | 0,1% | 0,031% |

Mercato libero - gas naturale - Domestici - Puglia
settembre '21



Mercato libero - gas naturale - Condomini - Puglia
settembre '21



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

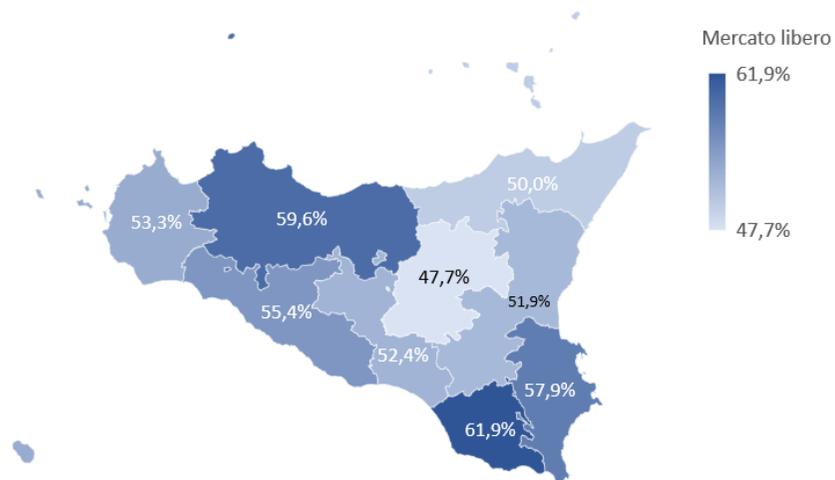
REGIONE SICILIA

Scheda regionale 34. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – Settembre '21 – Sicilia

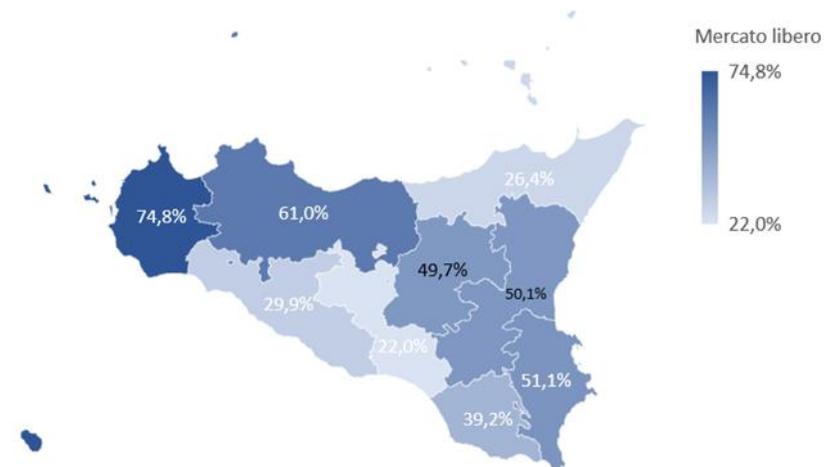
| Sett. '21 Sicilia | DOMESTICI <200.000 Smc | | | | |
|----------------------|---------------------------|-----------------------|-------------------|--------------|--------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Agrigento | 79.428 | 44,0% | 55,4% | 0,4% | 0,3% |
| Caltanissetta | 67.006 | 46,7% | 52,4% | 0,5% | 0,4% |
| Catania | 207.116 | 47,5% | 51,9% | 0,4% | 0,2% |
| Enna | 49.293 | 52,0% | 47,7% | 0,3% | 0,0% |
| Messina | 148.361 | 48,8% | 50,0% | 0,9% | 0,3% |
| Palermo | 246.234 | 39,4% | 59,6% | 0,2% | 0,7% |
| Ragusa | 51.276 | 37,5% | 61,9% | 0,3% | 0,3% |
| Siracusa | 56.610 | 41,6% | 57,9% | 0,4% | 0,1% |
| Trapani | 75.433 | 45,7% | 53,3% | 0,6% | 0,5% |
| Sicilia | 980.757 | 44,5% | 54,6% | 0,45% | 0,38% |

| Sett. '21 Sicilia | CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc | | | | |
|----------------------|--------------------------------------|-----------------------|-------------------|-------------|---------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Agrigento | 375 | 69,1% | 29,9% | 1,1% | - |
| Caltanissetta | 1.082 | 78,0% | 22,0% | - | - |
| Catania | 343 | 49,0% | 50,1% | 0,9% | - |
| Enna | 167 | 50,3% | 49,7% | - | - |
| Messina | 649 | 73,3% | 26,4% | 0,3% | - |
| Palermo | 409 | 37,5% | 61,0% | 0,5% | 0,978% |
| Ragusa | 74 | 60,8% | 39,2% | - | - |
| Siracusa | 174 | 48,3% | 51,1% | 0,6% | - |
| Trapani | 330 | 24,2% | 74,8% | 0,9% | - |
| Sicilia | 3.603 | 60,9% | 38,6% | 0,4% | 0,111% |

Mercato libero - gas naturale - Domestici - Sicilia
settembre '21



Mercato libero - gas naturale - Condomini - Sicilia
settembre '21



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

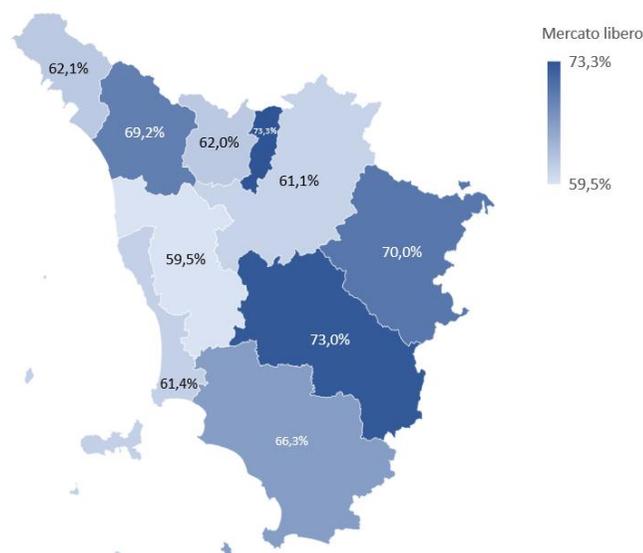
REGIONE TOSCANA

Scheda regionale 35. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – Settembre '21 – Toscana

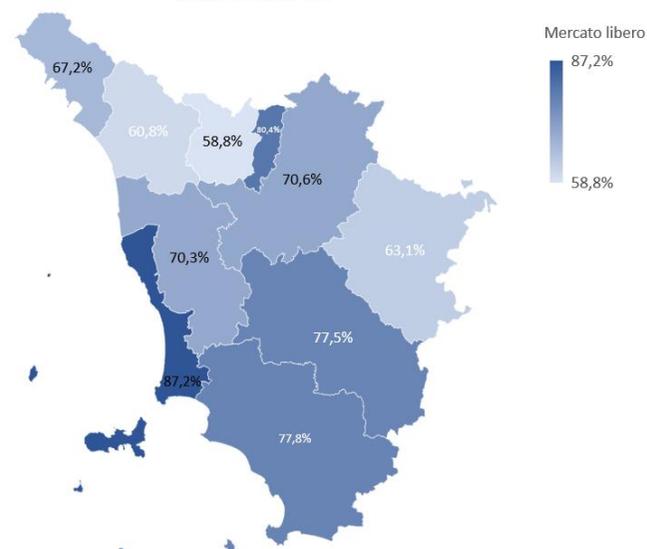
| Sett. '21 Toscana | DOMESTICI <200.000 Smc | | | | |
|----------------------|---------------------------|-----------------------|-------------------|--------------|--------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Arezzo | 118.482 | 29,8% | 70,0% | 0,1% | 0,1% |
| Firenze | 410.769 | 38,7% | 61,1% | 0,1% | 0,1% |
| Grosseto | 73.008 | 33,6% | 66,3% | 0,1% | 0,1% |
| Livorno | 126.887 | 38,0% | 61,4% | 0,2% | 0,5% |
| Lucca | 152.417 | 30,5% | 69,2% | 0,1% | 0,1% |
| Massa-Carrara | 84.422 | 37,5% | 62,1% | 0,1% | 0,3% |
| Pisa | 169.110 | 40,3% | 59,5% | 0,1% | 0,1% |
| Pistoia | 98.801 | 37,8% | 62,0% | 0,1% | 0,1% |
| Prato | 94.533 | 26,5% | 73,3% | 0,1% | 0,1% |
| Siena | 99.539 | 26,7% | 73,0% | 0,1% | 0,3% |
| Toscana | 1.427.968 | 35,2% | 64,6% | 0,11% | 0,14% |

| Sett. '21 Toscana | CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc | | | | |
|----------------------|--------------------------------------|-----------------------|-------------------|-------------|---------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Arezzo | 739 | 36,9% | 63,1% | - | - |
| Firenze | 3.922 | 29,3% | 70,6% | - | 0,025% |
| Grosseto | 333 | 22,2% | 77,8% | - | - |
| Livorno | 1.070 | 12,5% | 87,2% | 0,3% | - |
| Lucca | 526 | 38,6% | 60,8% | 0,6% | - |
| Massa-Carrara | 311 | 32,5% | 67,2% | 0,3% | - |
| Pisa | 1.038 | 29,6% | 70,3% | 0,1% | - |
| Pistoia | 889 | 41,2% | 58,8% | - | - |
| Prato | 699 | 19,5% | 80,4% | 0,1% | - |
| Siena | 338 | 22,5% | 77,5% | - | - |
| Toscana | 9.865 | 28,6% | 71,3% | 0,1% | 0,010% |

Mercato libero - gas naturale - Domestici - Toscana
settembre '21



Mercato libero - gas naturale - Condomini - Toscana
settembre '21



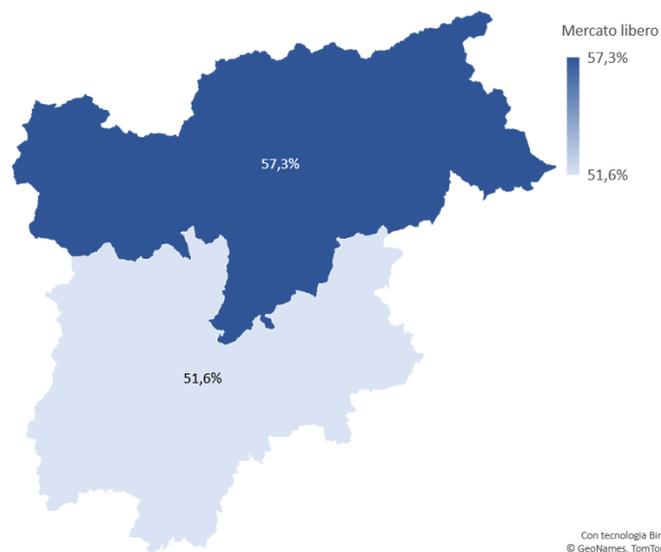
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE TRENTO-ALTO ADIGE

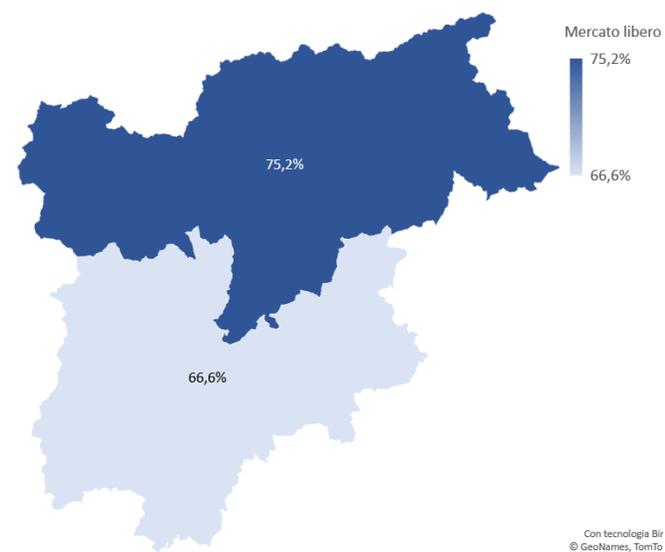
Scheda regionale 36. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – Settembre '21 – Trentino-Alto Adige

| Sett. '21 Trentino-Alto Adige | DOMESTICI <200.000 Smc | | | | | Sett. '21 Trentino-Alto Adige | CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc | | | | |
|----------------------------------|---------------------------|-----------------------|-------------------|--------------|--------------|----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------|-------------------|-----|-----|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD | | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Bolzano | 65.063 | 42,6% | 57,3% | 0,0% | 0,0% | Bolzano/Bozen | 2.968 | 24,8% | 75,2% | - | - |
| Trento | 169.034 | 48,4% | 51,6% | 0,0% | 0,0% | Trento | 4.932 | 33,4% | 66,6% | - | - |
| Trentino-Alto Adige | 234.097 | 46,8% | 53,2% | 0,01% | 0,01% | Trentino-Alto Adige | 7.900 | 30,2% | 69,8% | - | - |

Mercato libero - gas naturale - Domestici - Trentino-Alto Adige
settembre '21



Mercato libero - gas naturale - Condomini uso domestico - Trentino-Alto Adige
settembre '21



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

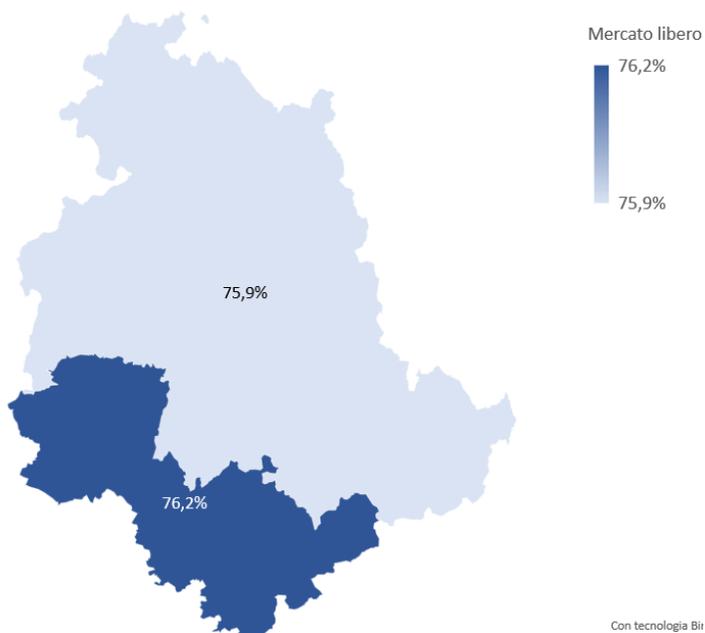
REGIONE UMBRIA

Scheda regionale 37. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – Settembre '21 – Umbria

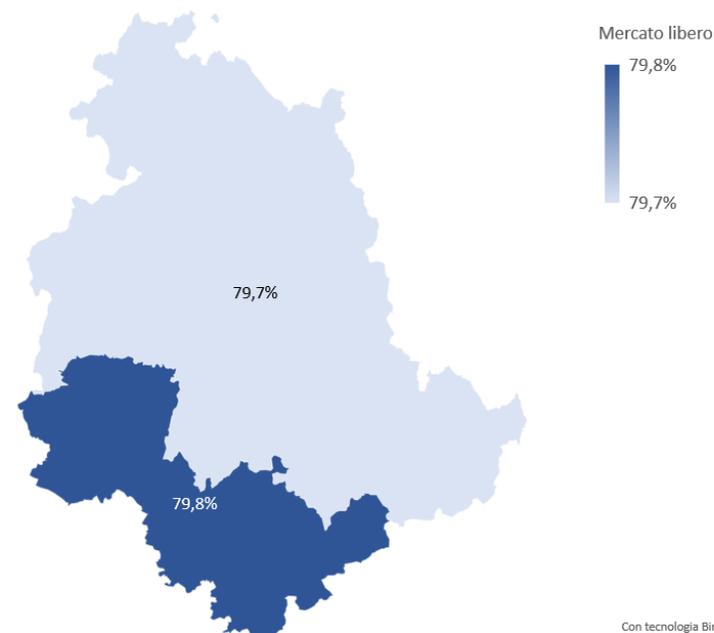
| Sett. '21 Umbria | DOMESTICI <200.000 Smc | | | | |
|---------------------|---------------------------|-----------------------|-------------------|--------------|--------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Perugia | 226.609 | 24,0% | 75,9% | 0,1% | 0,0% |
| Terni | 83.440 | 23,6% | 76,2% | 0,1% | 0,0% |
| Umbria | 310.049 | 23,9% | 76,0% | 0,09% | 0,03% |

| Sett. '21 Umbria | CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc | | | | |
|---------------------|--------------------------------------|-----------------------|-------------------|-----|-----|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Perugia | 933 | 20,3% | 79,7% | - | - |
| Terni | 564 | 20,2% | 79,8% | - | - |
| Umbria | 1.497 | 20,3% | 79,7% | - | - |

Mercato libero - gas naturale - Domestici - Umbria
settembre '21



Mercato libero - gas naturale - Condomini - Umbria
settembre '21



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

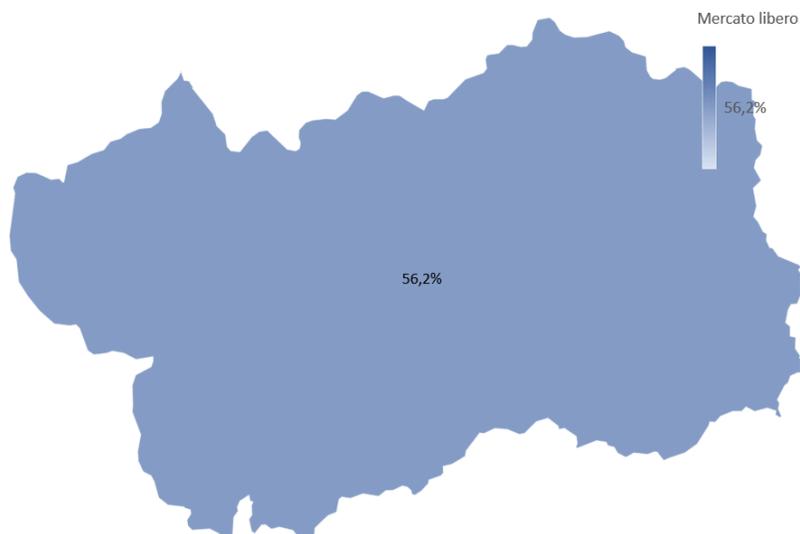
REGIONE VALLE d'AOSTA

Scheda regionale 38. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – Settembre '21 – Valle d'Aosta

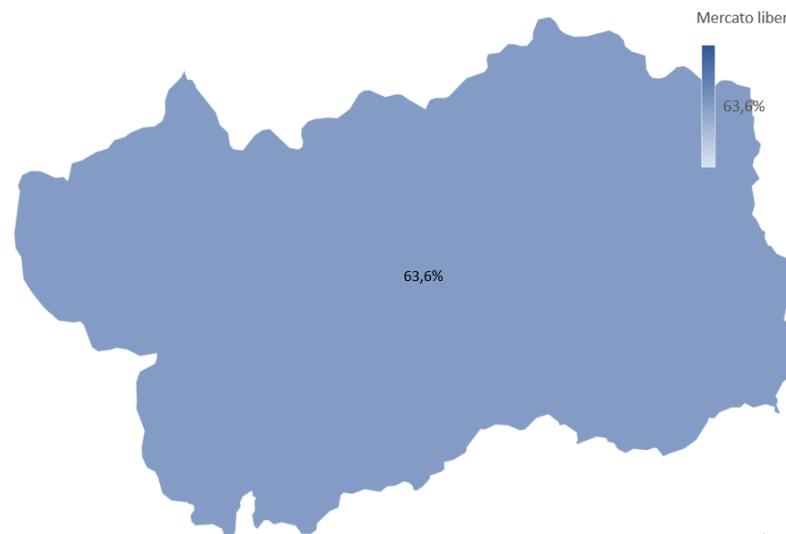
| Sett. '21 Valle d'Aosta | DOMESTICI <200.000 Smc | | | | |
|----------------------------|---------------------------|-----------------------|-------------------|------|-------|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Valle d'Aosta | 18.621 | 43,7% | 56,2% | 0,1% | 0,02% |

| Sett. '21 0 | CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc | | | | |
|----------------|--------------------------------------|-----------------------|-------------------|-----|-----|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Valle d'Aosta | 815 | 36,4% | 63,6% | - | - |

Mercato libero - gas naturale - Domestici - Valle d'Aosta
settembre '21



Mercato libero - gas naturale - Domestici - Valle d'Aosta
settembre '21



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

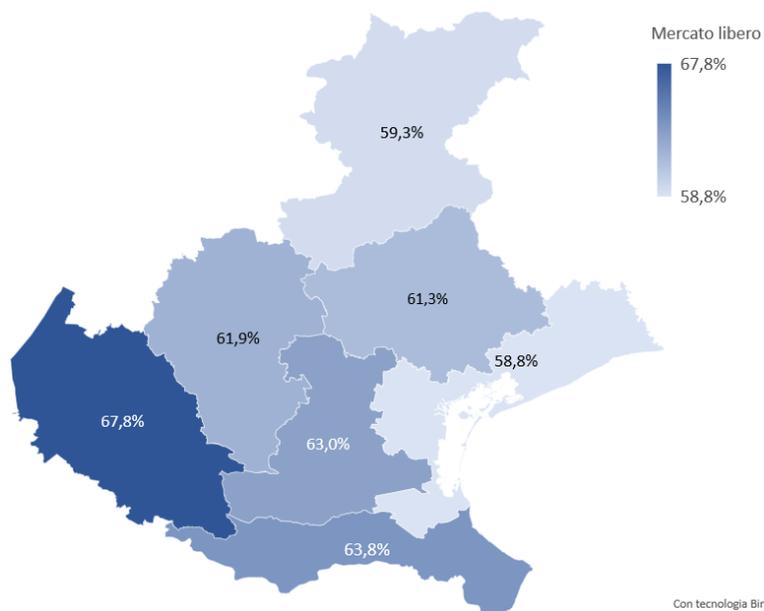
REGIONE VENETO

Scheda regionale 39. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – Settembre '21 – Veneto

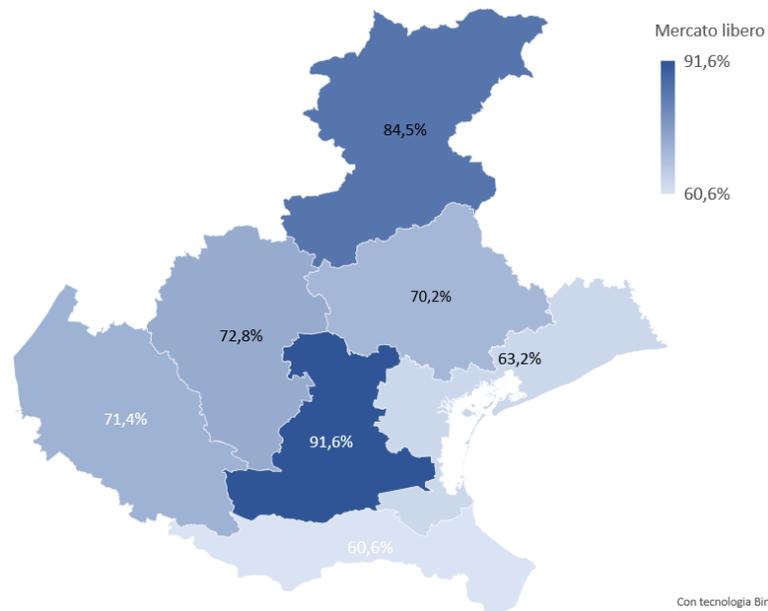
| Sett. '21 Veneto | DOMESTICI <200.000 Smc | | | | |
|---------------------|---------------------------|-----------------------|-------------------|--------------|--------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Belluno | 45.285 | 40,7% | 59,3% | 0,02% | 0,004% |
| Padova | 339.065 | 36,9% | 63,0% | 0,1% | 0,02% |
| Rovigo | 90.030 | 36,1% | 63,8% | 0,1% | 0,1% |
| Treviso | 279.848 | 38,6% | 61,3% | 0,1% | 0,0% |
| Venezia | 358.706 | 41,0% | 58,8% | 0,1% | 0,1% |
| Verona | 374.558 | 31,9% | 67,8% | 0,1% | 0,2% |
| Vicenza | 328.906 | 38,0% | 61,9% | 0,05% | 0,01% |
| Veneto | 1.816.398 | 37,2% | 62,7% | 0,07% | 0,07% |

| Sett. '21 Veneto | CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc | | | | |
|---------------------|--------------------------------------|-----------------------|-------------------|--------------|---------------|
| | PdR serviti (migliaia) | Servizio di Tutela | Mercato libero | FUI | FDD |
| Belluno | 1.335 | 15,5% | 84,5% | - | - |
| Padova | 3.391 | 8,4% | 91,6% | 0,03% | - |
| Rovigo | 236 | 39,4% | 60,6% | - | - |
| Treviso | 1.906 | 29,7% | 70,2% | - | 0,052% |
| Venezia | 3.268 | 36,7% | 63,2% | 0,03% | - |
| Verona | 2.317 | 28,6% | 71,4% | - | - |
| Vicenza | 2.113 | 27,2% | 72,8% | - | - |
| Veneto | 14.566 | 24,6% | 75,3% | 0,01% | 0,007% |

Mercato libero - gas naturale - Domestici - Veneto
settembre '21



Mercato libero - gas naturale - Condomini - Veneto
settembre '21



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

4. Azioni di cambio di fornitore

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

BOX: Guida alla lettura dei dati di Cambio Fornitore

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

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

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

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

L'acquisizione dei dati dal Sistema Informativo Integrato potrà consentire di specificare ulteriormente le dinamiche dei cambi fornitori, in quanto è possibile monitorare le variazioni della Controparte Commerciale (di seguito anche CC), ovvero del soggetto che contrattualizza il cliente finale, potenzialmente diverso da utente del dispacciamento e utente della distribuzione, configurando casi di variazione della CC ad invarianza di UdD e viceversa. Tali nuove analisi potranno essere presentate a partire dalla prossima edizione del presente rapporto.

SETTORE ELETTRICO

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

- a) l'evoluzione del tasso di cambio fornitore dal 2012 al 2021. Per quest'ultimo anno, i dati a consuntivo si riferiscono al periodo gennaio – settembre 2021. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine 2021, al fine di rendere confrontabili i dati parziali del 2021 con quelli completi dell'anno precedente, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nella prima parte dell'anno¹⁷;
- b) il dettaglio trimestrale dei cambi di fornitore dall'inizio del 2012 al terzo trimestre 2021;
- c) l'incidenza delle uscite dalla maggior tutela con lo stesso venditore o col venditore collegato rispetto al totale delle uscite dalla maggior tutela dal 2012 a settembre 2021;
- d) il tasso di cambio fornitore su base regionale del 2020, il dato parziale del 2021, aggiornato a settembre del medesimo anno, e la previsione del tasso di cambio a fine 2021;
- e) i dettagli dei passaggi nell'ambito dello stesso mercato libero e tra le varie modalità di fornitura (mercato libero, maggior tutela, tutele gradualità e salvaguardia nel settore elettrico o mercato libero).

BOX: Il processo di switching

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

¹⁷ Tale ipotesi non tiene conto della eventuale stagionalità che potrebbe verificarsi nel tasso di cambio di fornitore nel corso dell'anno, ma fornisce un riferimento utile a confrontare il dato a consuntivo della prima parte del 2021 con quello annuale del 2020.

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

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

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

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

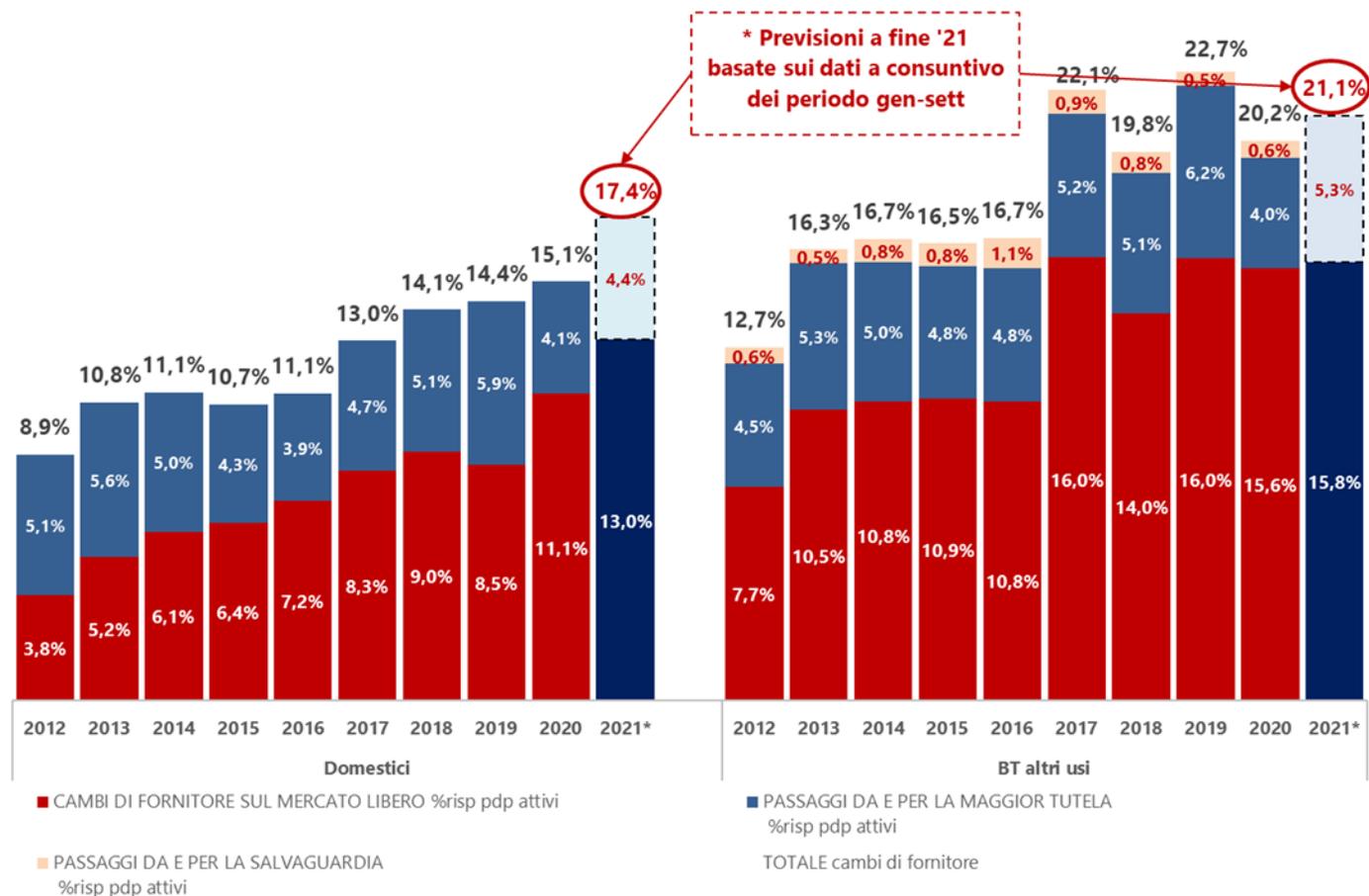
In particolare, la delibera 135/2021/R/eel ha previsto:

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

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

- 4.3. Come elemento di novità, in aggiunta ai cambi fornitore, nell'accezione della definizione sopra descritta, viene riportato anche il dato relativo ai clienti che hanno cambiato Controparte Commerciale senza che questo implichi anche il cambio di Utente del Dispacciamento. Tale dato è monitorato per la prima volta a partire dal 2020, tramite estrazioni dal SII in ragione della presenza e disponibilità di tale dato. Questa fattispecie, oggetto di approfondimenti, presupporrebbe la sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura con un soggetto diverso dal precedente. Nonostante ciò, nell'ambito del presente rapporto, non è incluso nel tasso di cambio fornitore per assicurare la confrontabilità con la serie storica dei dati fino al 2019.
- 4.4. Si segnala inoltre, che nell'ambito delle nuove rilevazioni rese possibili dall'analisi dei dati contenuti nel SII, è stato avviato anche il monitoraggio dei cambi di Utente del Dispacciamento che non presuppongono anche un cambio della Controparte Commerciale. Su tale fattispecie, in precedenza non rilevata, l'Autorità sta effettuando gli approfondimenti necessari anche per acclarare in che misura e modalità il cliente finale è coinvolto in tale cambiamento.

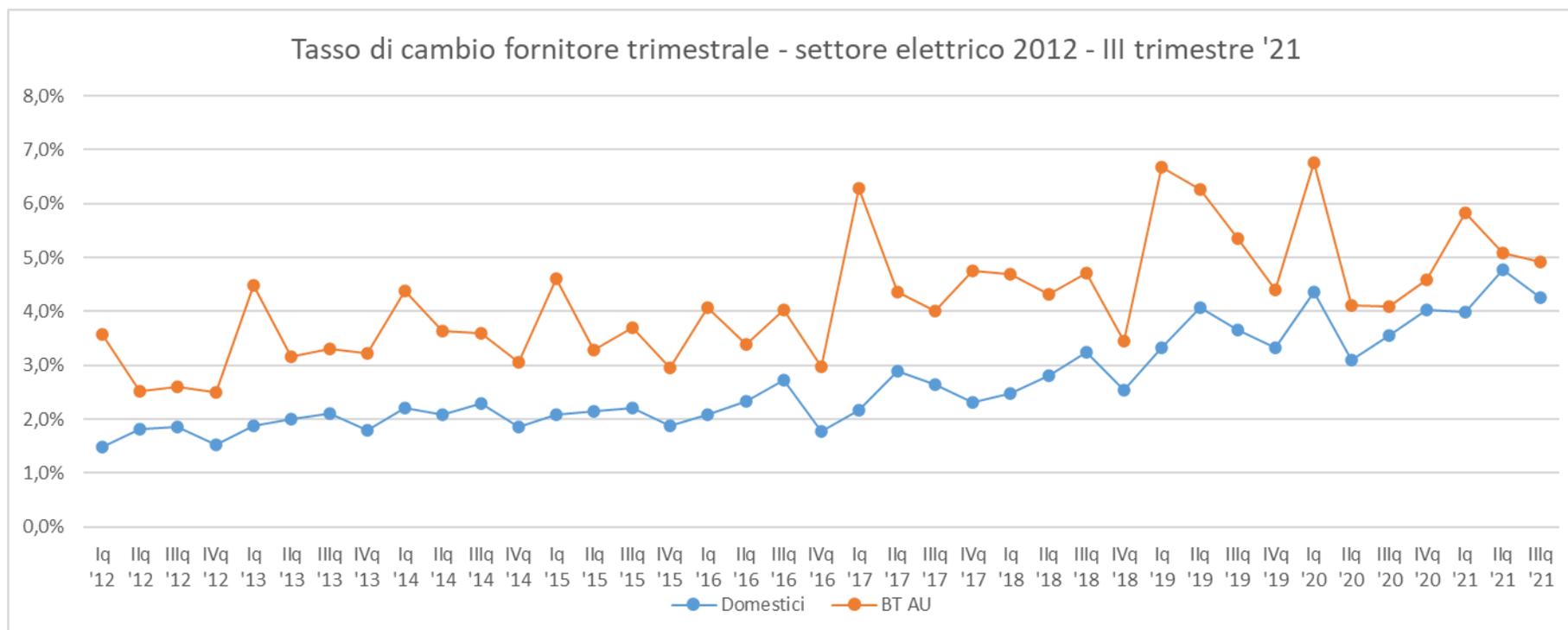
Grafico 12. Cambi di fornitore annuali dei clienti connessi in BT, aggiornati a settembre 2021.



*Per il 2021 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – settembre '21, evidenziati in blu scuro. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '21, al fine di rendere confrontabili i dati parziali del 2021 con quelli annuali degli anni precedenti, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno (parte evidenziata con linea tratteggiata) i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nella prima partedell'anno.

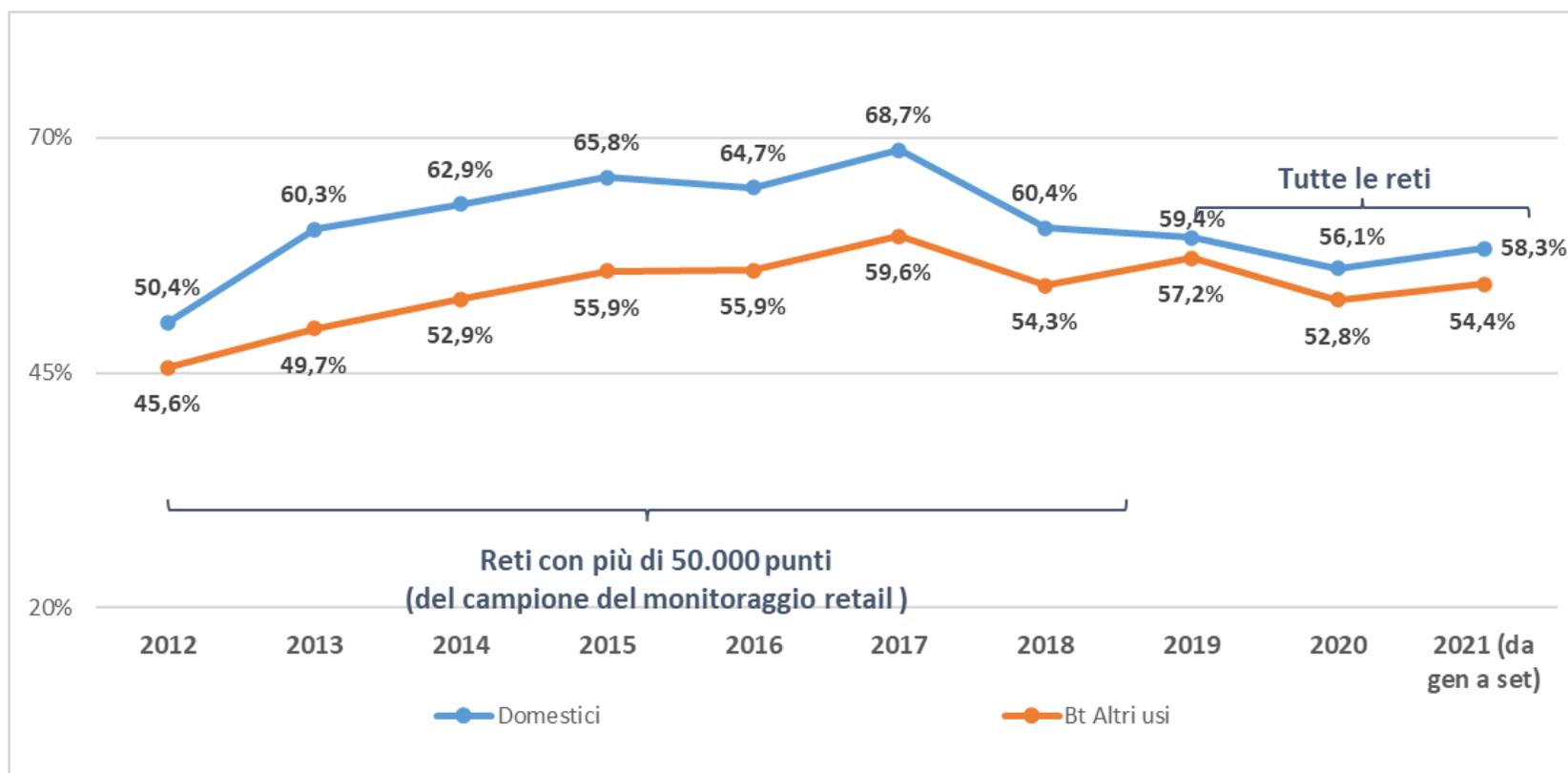
Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio *retail* e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018

Grafico 13. Cambi di fornitore trimestrali dei clienti connessi in BT, aggiornati a settembre 2021.



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

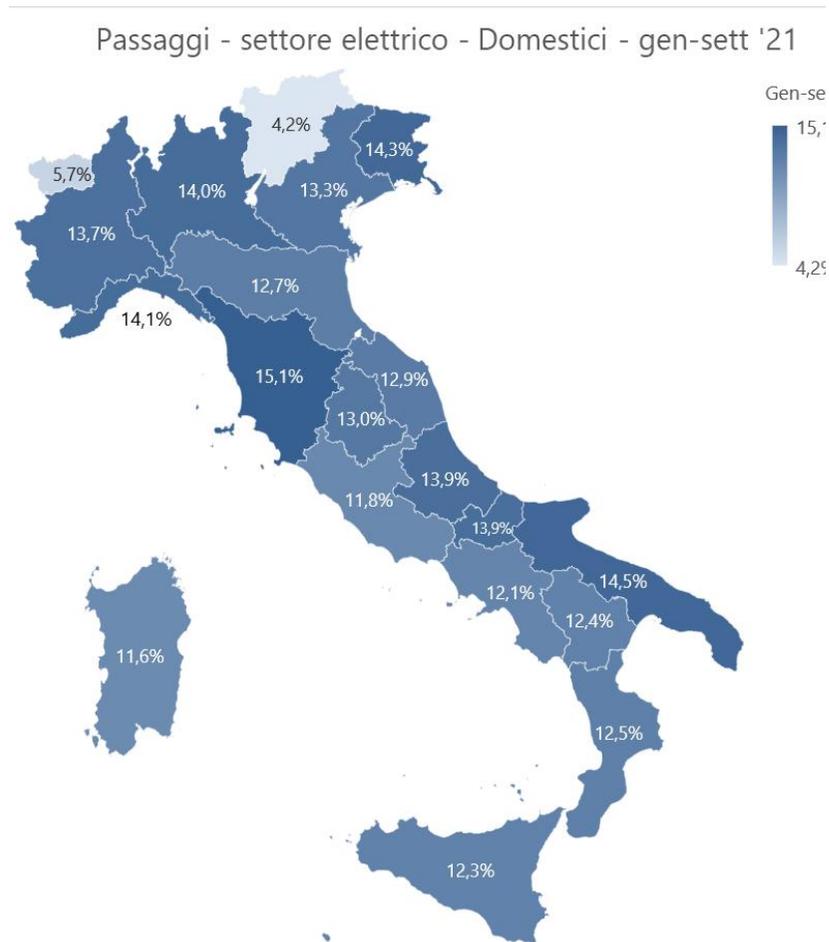
Grafico 14. Incidenza delle uscite dalla maggior tutela con lo stesso venditore o col venditore collegato rispetto al totale delle uscite dalla maggior tutela - clienti connessi in BT, aggiornati a settembre 2021.



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

Tabella 1. Passaggi connessi in BT per tipologia di cliente e regione – Anno 2020 e proiezioni sul 2021 basata sull'andamento della prima parte dell'anno.

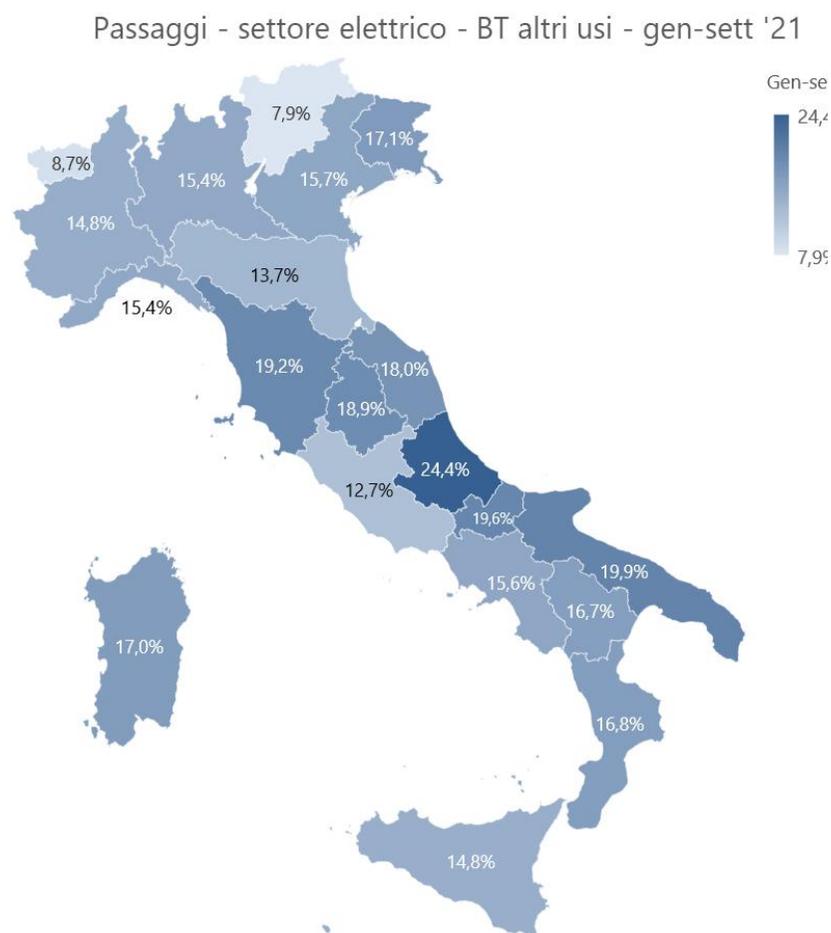
| Regione | Domestico | | |
|----------------|-----------|--------------|--------------------|
| | 2020 | Gen-sett '21 | Proiezione sul '21 |
| Abruzzo | 16,8% | 13,9% | 18,5% |
| Basilicata | 14,2% | 12,4% | 16,5% |
| Calabria | 13,9% | 12,5% | 16,6% |
| Campania | 14,3% | 12,1% | 16,1% |
| Emilia-Romagna | 14,3% | 12,7% | 16,9% |
| Friuli-Venezia | | 14,3% | 19,1% |
| Giulia | 16,3% | | |
| Lazio | 13,3% | 11,8% | 15,7% |
| Liguria | 15,0% | 14,1% | 18,8% |
| Lombardia | 16,0% | 14,0% | 18,7% |
| Marche | 15,1% | 12,9% | 17,2% |
| Molise | 16,6% | 13,9% | 18,5% |
| Piemonte | 16,5% | 13,7% | 18,3% |
| Puglia | 16,1% | 14,5% | 19,3% |
| Sardegna | 13,4% | 11,6% | 15,5% |
| Sicilia | 15,2% | 12,3% | 16,5% |
| Toscana | 15,9% | 15,1% | 20,1% |
| Trentino-Alto | | 4,2% | 5,7% |
| Adige | 4,2% | | |
| Umbria | 15,4% | 13,0% | 17,4% |
| Valle d'Aosta | 6,8% | 5,7% | 7,6% |
| Veneto | 17,6% | 13,3% | 17,7% |
| ITALIA | 15,1% | 13,0% | 17,4% |



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

| Regione | BT Altri usi | | |
|-----------------------|--------------|--------------|--------------------|
| | 2020 | Gen-sett '21 | Proiezione sul '21 |
| Abruzzo | 30,0% | 24,4% | 32,5% |
| Basilicata | 17,2% | 16,7% | 22,3% |
| Calabria | 20,2% | 16,8% | 22,4% |
| Campania | 19,5% | 15,6% | 20,8% |
| Emilia-Romagna | 17,3% | 13,7% | 18,3% |
| Friuli-Venezia Giulia | 20,1% | 17,1% | 22,8% |
| Lazio | 15,4% | 12,7% | 16,9% |
| Liguria | 19,5% | 15,4% | 20,6% |
| Lombardia | 19,6% | 15,4% | 20,6% |
| Marche | 21,1% | 18,0% | 24,0% |
| Molise | 28,6% | 19,6% | 26,1% |
| Piemonte | 19,6% | 14,8% | 19,8% |
| Puglia | 26,2% | 19,9% | 26,6% |
| Sardegna | 20,2% | 17,0% | 22,7% |
| Sicilia | 20,1% | 14,8% | 19,7% |
| Toscana | 21,8% | 19,2% | 25,6% |
| Trentino-Alto Adige | 6,1% | 7,9% | 10,6% |
| Umbria | 24,2% | 18,9% | 25,2% |
| Valle d'Aosta | 11,1% | 8,7% | 11,6% |
| Veneto | 25,4% | 15,7% | 20,9% |
| ITALIA | 20,2% | 15,8% | 21,1% |



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

Tabella 2. Descrizione della composizione dei passaggi dei clienti connessi in BT per tipologia di cliente – ITALIA - Anno 2020 e proiezioni sul 2021 basata sull'andamento della prima parte dell'anno

| DATO | 2020 | | Gennaio – settembre 2021 | | Proiezioni a fine 2021 ** | |
|---|--------------|--------------|--------------------------|--------------|---------------------------|--------------|
| | DOMESTICO | BT Altri USI | DOMESTICO | BT Altri USI | DOMESTICO | BT Altri USI |
| Tasso di Switching (TUTTI i Cambi di UdD*) | 15,1% | 20,2% | 13,0% | 15,8% | 17,4% | 21,1% |
| Passaggi da e per la Maggior tutela (in entrata in Mag. Tut., da qualsiasi mercato, e in uscita da Mag. Tut. verso ML %) | 4,1% | 4,0% | 3,4% | 2,8% | 4,5% | 3,7% |
| - <i>Passaggi in uscita dalla maggior tutela con altro venditore dello stesso gruppo del DSO (%)</i> | 1,9% | 1,7% | 1,7% | 1,2% | 2,3% | 1,6% |
| - <i>Passaggi in entrata dalla maggior tutela con un venditore differente ma facente parte dello stesso gruppo del DSO (%)</i> | 0,1% | 0,1% | 0,1% | 0,09% | 0,1% | 0,1% |
| Passaggi libero-libero (da un UdD ad un altro, entrambi di ML - %) | 11,1% | 15,6% | 9,7% | 11,5% | 12,9% | 15,4% |
| Passaggi da e per la Salvaguardia (in entrata in SAL, da qualsiasi mercato, e in uscita da SAL a ML - %) | <i>n.a.</i> | 0,64% | n.a. | 0,7% | n.a. | 1,0% |
| - <i>Passaggi in uscita dalla Salvaguardia con la stessa CC (%)</i> | <i>n.a.</i> | 0,1% | n.a. | 0,1% | n.a. | 0,1% |
| Passaggi da e per il Servizio a Tutele Graduali (in entrata in STG, da qualsiasi mercato, e in uscita da STG a ML %) | <i>n.a.</i> | <i>n.a.</i> | n.a. | 0,80% | n.a. | 1,1% |
| - Passaggi in uscita dal Servizio di Tutele Graduali con lo stesso venditore o con altro venditore facente parte dello stesso gruppo (%) | <i>n.a.</i> | <i>n.a.</i> | n.a. | 0,26% | n.a. | 0,4% |

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

** Per il 2021 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – settembre '21. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '21, al fine di rendere confrontabili i dati parziali del 2021 con quello annuale dell'anno precedente, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nella prima parte dell'anno.

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Tabella 3. Cambi di Controparte commerciale cui non è associato un cambio dell'UdD corrispondente – clienti connessi in BT per tipologia di cliente – ITALIA - Anno 2020 e proiezioni sul 2021 basata sull'andamento della prima parte dell'anno

| DATO | 2020 | | Gennaio – settembre 2021 | | Proiezioni a fine 2021 ** | |
|--|-----------|--------------|--------------------------|--------------|---------------------------|--------------|
| | DOMESTICO | BT Altri USI | DOMESTICO | BT Altri USI | DOMESTICO | BT Altri USI |
| Cambio di CC con stesso UdD (da una CC ad un'altra, entrambe del mercato libero, con stesso UdD) | 0,1% | 0,2% | 0,1% | 0,4% | 0,1% | 0,5% |

** Per il 2021 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – settembre '21. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '21, al fine di rendere confrontabili i dati parziali del 2021 con quello annuale dell'anno precedente, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nella prima parte dell'anno.

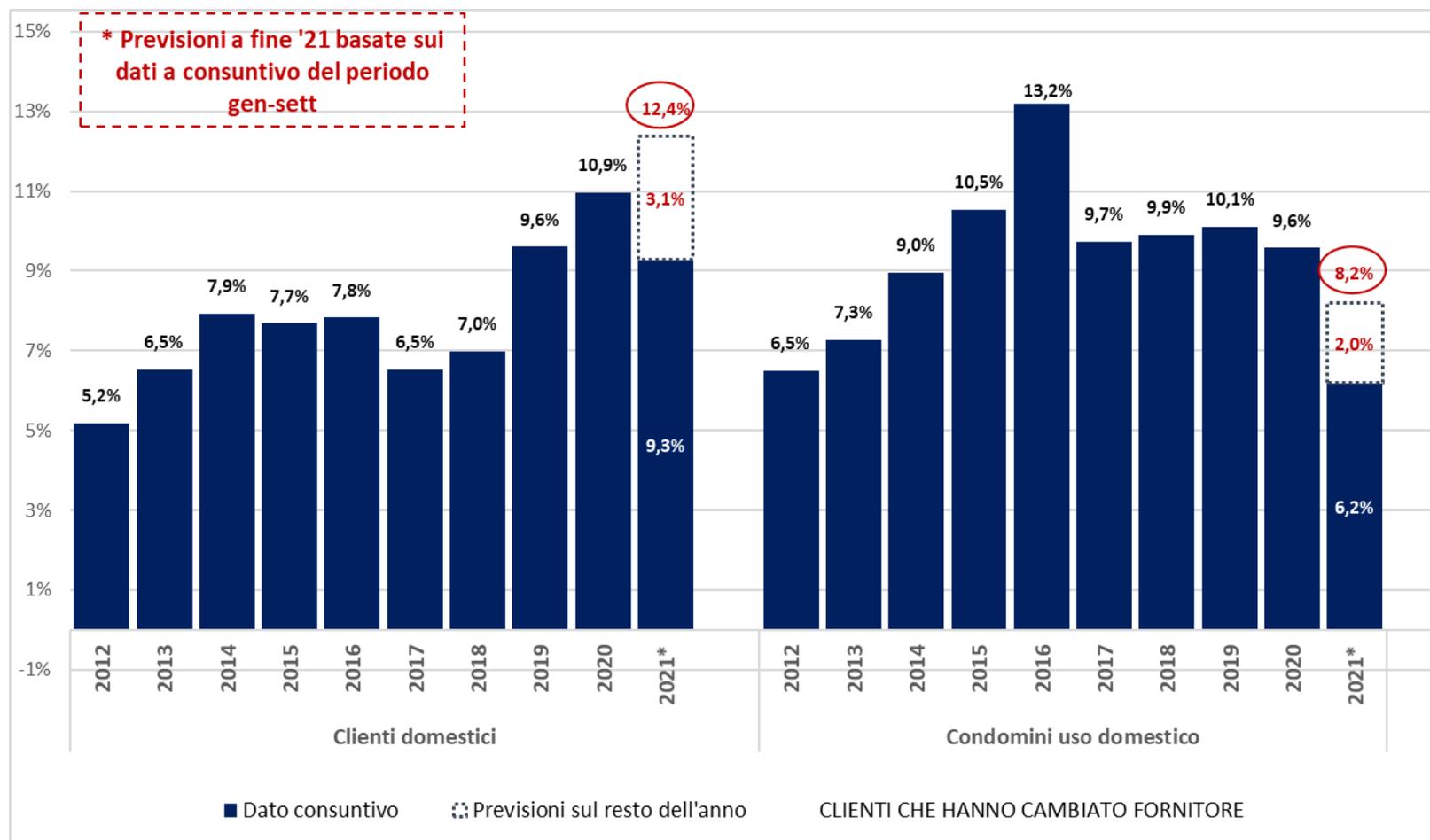
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

SETTORE DEL GAS NATURALE

4.5. Con riferimento al settore del gas naturale, vengono riportate le evidenze su:

- a) l'evoluzione del tasso di cambio fornitore dal 2012 al 2021;
- b) il dettaglio trimestrale dei cambi di fornitore dall'inizio del 2012 al terzo trimestre 2021;
- c) il tasso di cambio fornitore su base regionale del 2020, il dato parziale del 2021, aggiornato a settembre del medesimo anno, e la previsione del tasso di cambio a fine 2021;
- d) i dettagli dei passaggi nell'ambito dello stesso mercato libero e tra le varie modalità di fornitura (mercato libero e servizio di tutela nel settore del gas).

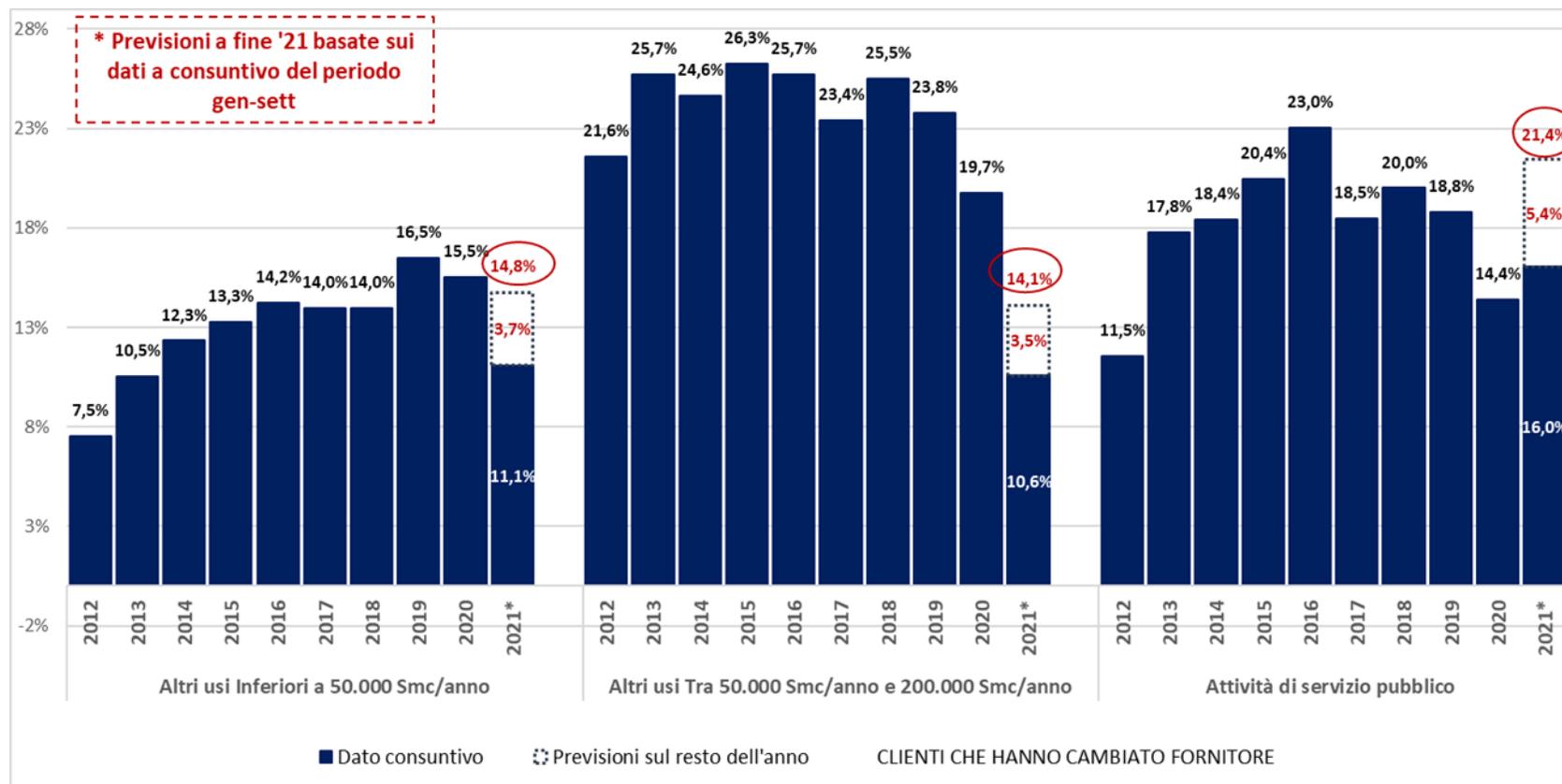
Grafico 15. Cambi di fornitore annuali dei clienti con consumi annui inferiori a 200.000 Smc, aggiornati a settembre 2021.



*Per il 2021 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – settembre '21, evidenziati in blu scuro. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '21, al fine di rendere confrontabili i dati parziali del 2021 con quelli annuali degli anni precedenti, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno (parte evidenziata con linea tratteggiata) i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nella prima parte dell'anno.

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

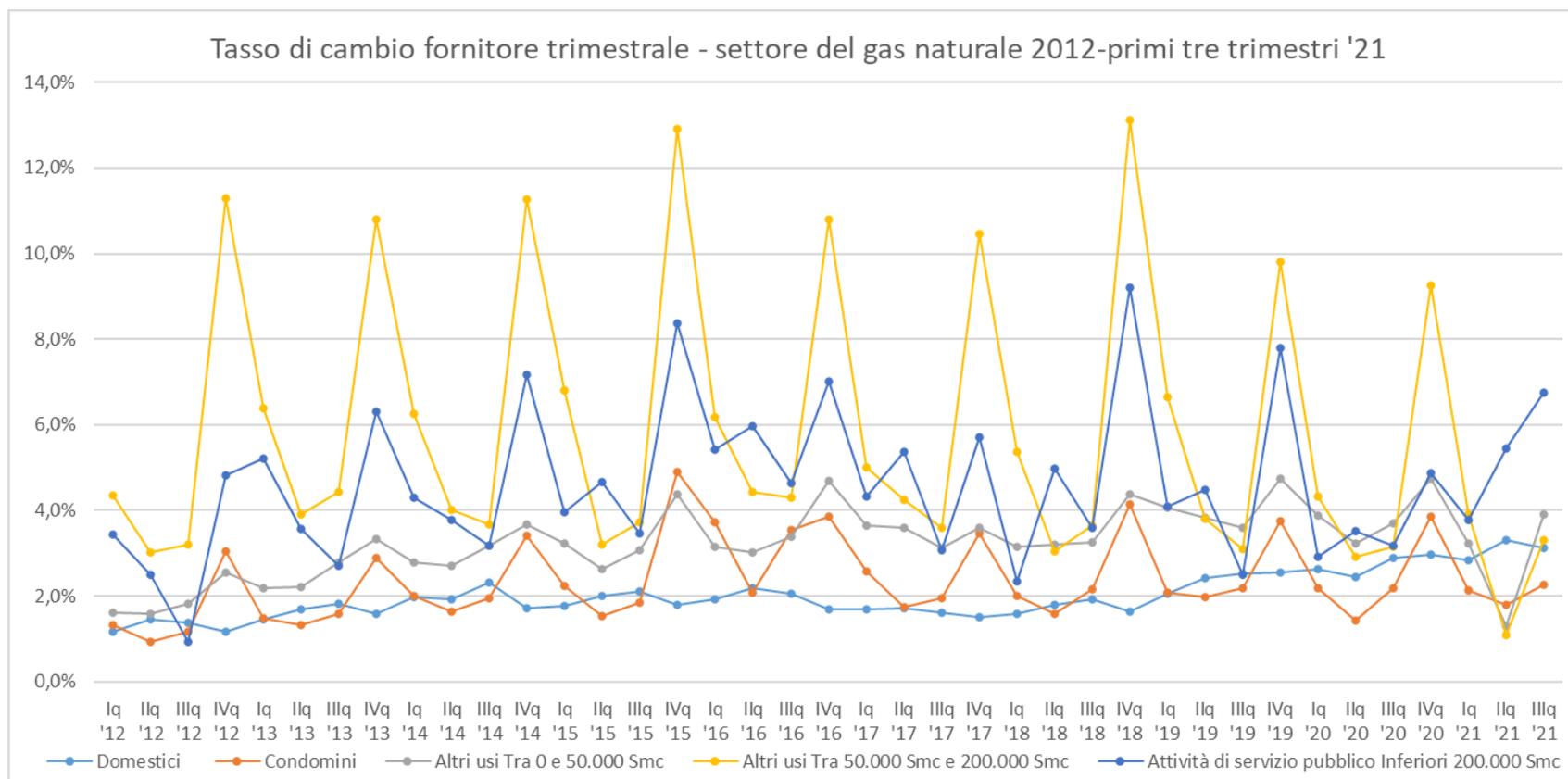
Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas



*Per il 2021 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – settembre '21, evidenziati in blu scuro. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '21, al fine di rendere confrontabili i dati parziali del 2021 con quelli annuali degli anni precedenti, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno (parte evidenziata con linea tratteggiata) i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nella prima parte dell'anno.

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

Grafico 16. Cambi di fornitore trimestrali dei clienti con consumi annui inferiori a 200.000 Smc, aggiornati a settembre 2021.



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

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

Tabella 4. Passaggi per tipologia di cliente – Anno 2020 e proiezioni sul 2021 basata sull'andamento della prima parte dell'anno

| Regione | Anno 2020 | | | | |
|-----------------------|------------------------|------------------------|-----------------------|------------------------------------|--|
| | DOMESTICI <200.000 Smc | Condomini <200.000 Smc | Altri usi <50.000 Smc | Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc | Attività di servizio pubblico <200.000 Smc |
| Abruzzo | 15,6% | 22,8% | 25,3% | 21,2% | 51,2% |
| Basilicata | 9,4% | 4,7% | 14,7% | 14,7% | 10,2% |
| Calabria | 9,1% | 6,6% | 16,4% | 18,0% | 18,7% |
| Campania | 10,1% | 13,6% | 15,6% | 17,5% | 15,4% |
| Emilia-Romagna | 9,3% | 6,1% | 13,9% | 17,7% | 3,5% |
| Friuli-Venezia Giulia | 12,4% | 8,7% | 16,3% | 6,3% | 3,8% |
| Lazio | 11,3% | 12,1% | 14,6% | 27,5% | 15,4% |
| Liguria | 11,5% | 10,4% | 16,3% | 37,6% | 2,9% |
| Lombardia | 10,5% | 9,9% | 14,2% | 18,6% | 4,1% |
| Marche | 10,1% | 6,4% | 15,0% | 9,3% | 20,2% |
| Molise | 14,4% | 27,7% | 24,5% | 7,9% | 56,2% |
| Piemonte | 12,3% | 12,0% | 15,6% | 23,6% | 15,3% |
| Puglia | 11,4% | 6,5% | 18,7% | 11,6% | 41,9% |
| Sicilia | 10,4% | 6,6% | 16,0% | 17,3% | 33,3% |
| Toscana | 11,4% | 6,3% | 17,3% | 20,8% | 18,0% |
| Trentino-Alto Adige | 2,5% | 2,1% | 5,0% | 12,8% | 1,4% |
| Umbria | 11,2% | 8,2% | 19,4% | 27,0% | 14,0% |
| Valle d'Aosta | 8,8% | 14,3% | 12,3% | 0,0% | 15,5% |
| Veneto | 11,8% | 8,9% | 16,9% | 22,6% | 2,2% |
| ITALIA | 10,9% | 9,6% | 15,5% | 19,7% | 14,4% |

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

| Regione | Gennaio-settembre '21 | | | | |
|-----------------------|------------------------|------------------------|-----------------------|------------------------------------|--|
| | DOMESTICI <200.000 Smc | Condomini <200.000 Smc | Altri usi <50.000 Smc | Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc | Attività di servizio pubblico <200.000 Smc |
| Abruzzo | 9,9% | 11,0% | 13,0% | 11,7% | 21,3% |
| Basilicata | 8,9% | 6,9% | 11,3% | 17,8% | 7,9% |
| Calabria | 8,1% | 10,4% | 12,4% | 19,6% | 18,8% |
| Campania | 8,7% | 6,8% | 13,5% | 15,4% | 19,9% |
| Emilia-Romagna | 8,2% | 4,1% | 8,8% | 8,5% | 17,0% |
| Friuli-Venezia Giulia | 10,5% | 5,8% | 13,3% | 10,0% | 26,0% |
| Lazio | 9,6% | 7,0% | 12,4% | 19,8% | 12,5% |
| Liguria | 9,6% | 5,5% | 9,8% | 8,8% | 5,5% |
| Lombardia | 9,3% | 7,5% | 10,6% | 10,4% | 18,1% |
| Marche | 8,7% | 6,5% | 11,1% | 11,2% | 14,8% |
| Molise | 9,0% | 23,6% | 11,4% | 33,1% | 7,9% |
| Piemonte | 10,1% | 4,6% | 11,3% | 9,8% | 7,8% |
| Puglia | 10,1% | 5,9% | 15,5% | 23,9% | 19,1% |
| Sicilia | 8,3% | 6,7% | 11,0% | 20,3% | 25,1% |
| Toscana | 10,0% | 7,0% | 12,1% | 10,4% | 10,4% |
| Trentino-Alto Adige | 2,1% | 2,5% | 4,7% | 5,6% | 7,0% |
| Umbria | 9,1% | 7,2% | 11,8% | 10,0% | 11,7% |
| Valle d'Aosta | 7,6% | 6,5% | 13,1% | 33,1% | 18,3% |
| Veneto | 9,7% | 6,4% | 11,3% | 8,2% | 22,6% |
| ITALIA | 9,3% | 6,2% | 11,1% | 10,6% | 16,0% |

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

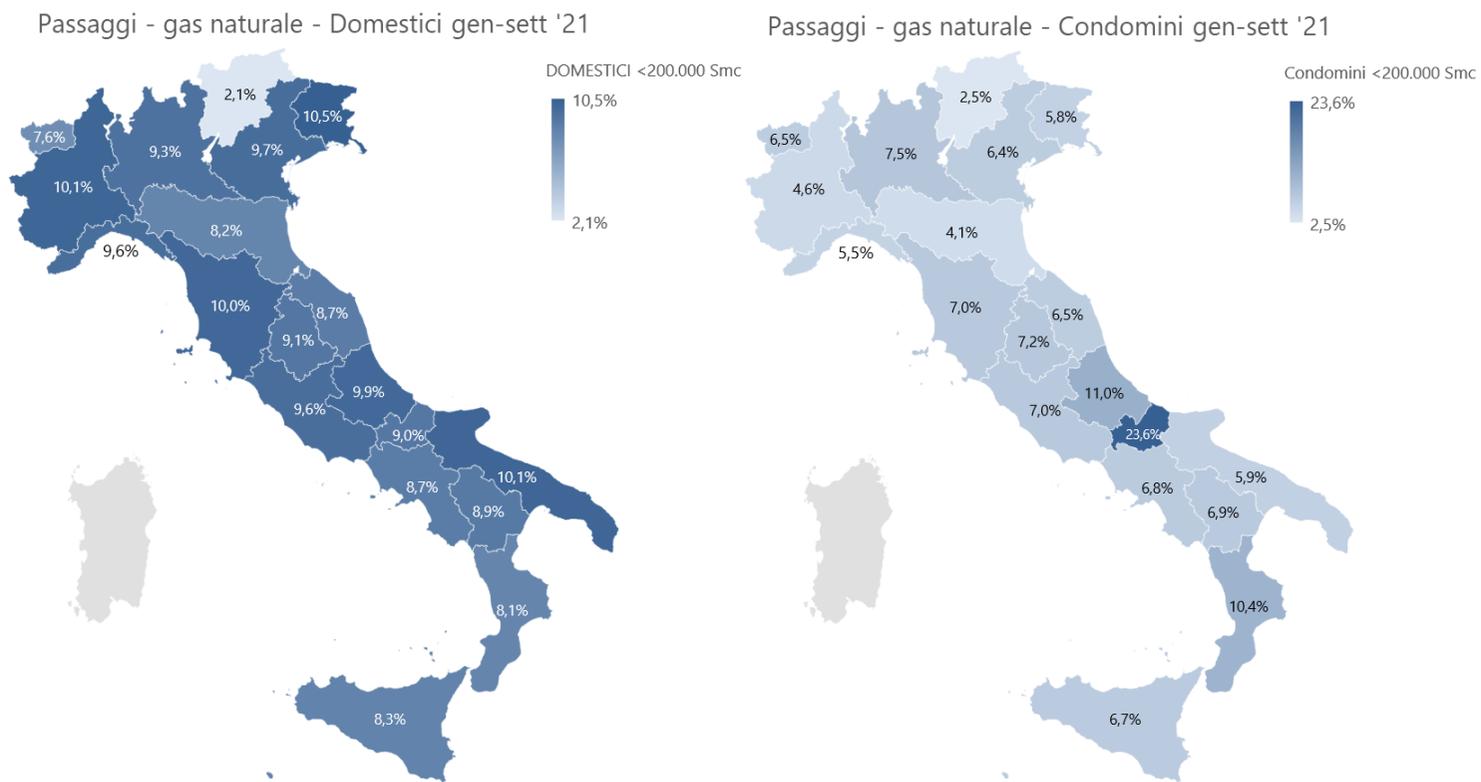
Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

| Regione | Proiezioni a tutto il '21 basate sulla prima parte del '21 | | | | |
|-----------------------|--|---------------------------|-----------------------|---------------------------------------|---|
| | DOMESTICI <200.000 Smc | Condomini <200.000 Smc | Altri usi <50.000 Smc | Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc | Attività di servizio pubblico <200.000 Smc |
| Abruzzo | 13,2% | 14,7% | 17,3% | 15,6% | 28,5% |
| Basilicata | 11,8% | 9,2% | 15,0% | 23,7% | 10,6% |
| Calabria | 10,8% | 13,9% | 16,5% | 26,2% | 25,1% |
| Campania | 11,6% | 9,1% | 18,0% | 20,6% | 26,5% |
| Emilia-Romagna | 10,9% | 5,5% | 11,8% | 11,3% | 22,7% |
| Friuli-Venezia Giulia | 14,0% | 7,7% | 17,7% | 13,3% | 34,7% |
| Lazio | 12,8% | 9,4% | 16,6% | 26,5% | 16,7% |
| Liguria | 12,9% | 7,3% | 13,0% | 11,7% | 7,4% |
| Lombardia | 12,5% | 10,0% | 14,1% | 13,9% | 24,2% |
| Marche | 11,6% | 8,7% | 14,8% | 15,0% | 19,8% |
| Molise | 12,0% | 31,4% | 15,2% | 44,2% | 10,5% |
| Piemonte | 13,5% | 6,1% | 15,1% | 13,1% | 10,4% |
| Puglia | 13,5% | 7,8% | 20,7% | 31,8% | 25,4% |
| Sicilia | 11,0% | 8,9% | 14,7% | 27,1% | 33,5% |
| Toscana | 13,3% | 9,4% | 16,1% | 13,9% | 13,9% |
| Trentino-Alto Adige | 2,7% | 3,3% | 6,2% | 7,4% | 9,4% |
| Umbria | 12,1% | 9,6% | 15,7% | 13,3% | 15,6% |
| Valle d'Aosta | 10,1% | 8,7% | 17,5% | 44,2% | 24,5% |
| Veneto | 12,9% | 8,6% | 15,1% | 10,9% | 30,1% |
| ITALIA | 12,4% | 8,2% | 14,8% | 14,1% | 21,4% |

*Per il 2021 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – settembre '21, nella tabella precedente. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '21, al fine di rendere parte dell'anno.

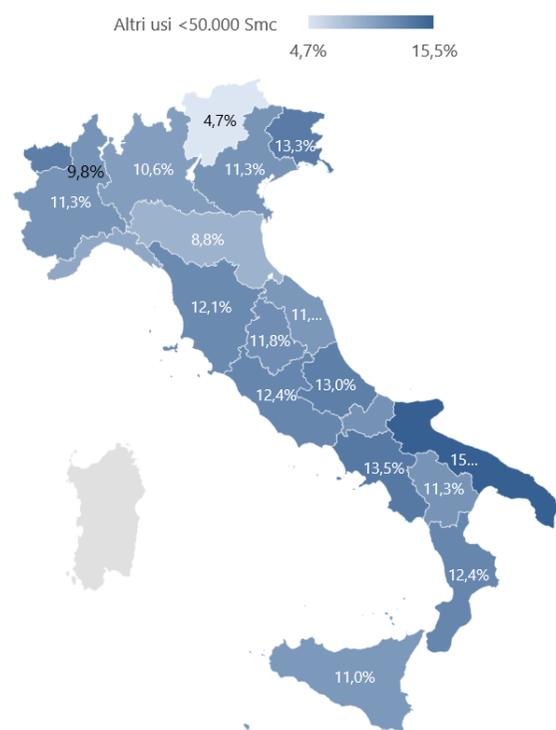
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 17. Passaggi dei clienti per regione – gennaio – settembre 2021

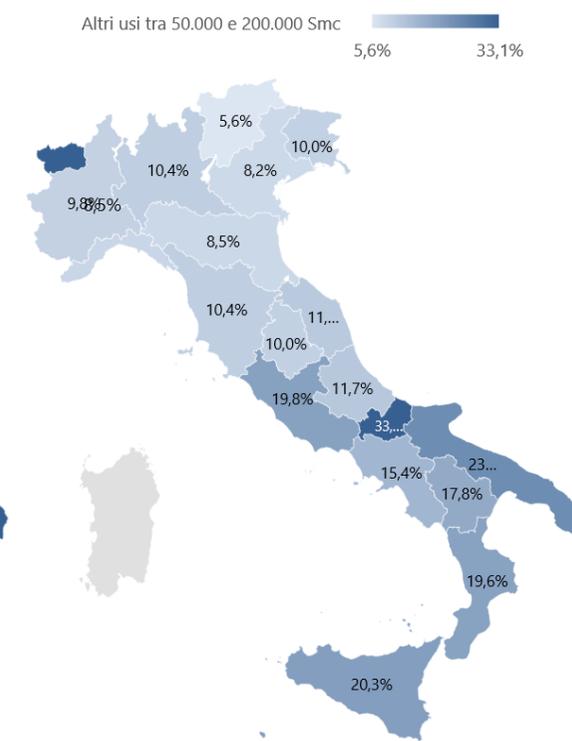


Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

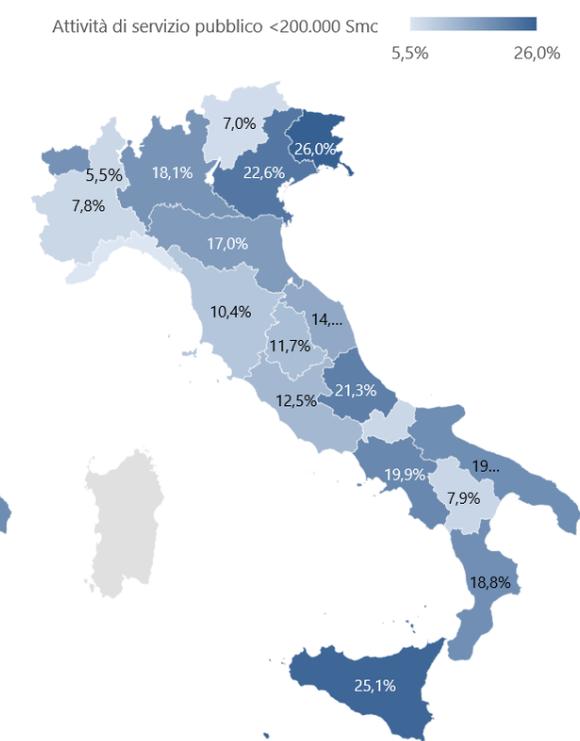
Passaggi - gas naturale - Altri usi <50.000Smc
gen-sett '21



Passaggi - gas naturale -
Altri usi tra 50.000 e 200.000 smc - gen-sett '21



Passaggi - gas naturale - Attività di Serv. Pubbl.
gen-sett '21



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

Tabella 5. Descrizione della composizione dei Passaggi per tipologia di cliente – ITALIA - Anno 2020 e proiezioni sul 2021 basata sull'andamento della prima parte dell'anno

| ITALIA – ANNO 2020 | DOMESTICI <200.000 Smc | Condomini <200.000 Smc | Altri usi <50.000 Smc | Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc | Attività di servizio pubblico <200.000 Smc |
|--|--------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------|---|--|
| Passaggi (Cambi di UdD*) | 10,9% | 9,6% | 15,5% | 19,7% | 14,4% |
| Passaggi da e per il Servizio di tutela ** (Cambi di UdD che implicano entrate in ST, da qualsiasi mercato, e uscite da ST verso ML) | 1,8% | 1,5% | 0,3% | 0,5% | 0,2% |
| Passaggi libero-libero (da un UdD ad un altro, entrambi di ML) | 8,9% | 7,9% | 14,3% | 17,7% | 0,3% |
| Passaggi libero-libero con diverso UdD e stessa CC (da un UdD ad un altro, entrambi di ML ma mantenendo fissa la CC) | 0,28% | 0,52% | 0,58% | 0,43% | 0,29% |
| Passaggi da e per il FUI (Cambi di UdD che implicano entrate in FUI, da qualsiasi mercato, e uscite da FUI a ML) | 0,1% | 0,1% | 0,5% | 0,1% | 6,5% |
| Passaggi da e per il FDD (Cambi di UdD che implicano entrate in FDD, da qualsiasi mercato, e uscite da FDD a ML) | 0,04% | 0,01% | 0,05% | 1,27% | 0,02% |

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

** Nella tabella presente sono riportati i cambi di UdD e tra questi quelli che implicano anche l'uscita e il rientro nel servizio di tutela. Sono pertanto escluse le rinegoiazioni con lo stesso venditore in uscita o in entrata nel servizio di tutela. Tale fattispecie sarà oggetto di approfondimento nei prossimi aggiornamenti del presente Rapporto.

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

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

| ITALIA – Gennaio - settembre 2021** | DOMESTICI <200.000 Smc | Condomini <200.000 Smc | Altri usi <50.000 Smc | Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc | Attività di servizio pubblico <200.000 Smc |
|---|---------------------------|---------------------------|--------------------------|---------------------------------------|--|
| Passaggi (Cambi di UdD) | 9,3% | 6,2% | 11,1% | 10,6% | 16,0% |
| Passaggi da e per il Servizio di tutela** (Cambi di UdD che implicano entrate in ST, da qualsiasi mercato, e uscite da ST verso ML) | 1,1% | 1,0% | 0,2% | 0,4% | 0,3% |
| Passaggi libero-libero (da un UdD ad un altro, entrambi di ML) | 8,0% | 5,0% | 10,0% | 8,7% | 11,0% |
| Passaggi libero-libero con diverso UdD e stessa CC (da un UdD ad un altro, entrambi di ML ma mantenendo fissa la CC) | 0,16% | 0,46% | 0,39% | 0,49% | 0,30% |
| Passaggi da e per il FUI (Cambi di UdD che implicano entrate in FUI, da qualsiasi mercato, e uscite da FUI a ML) | 0,16% | 0,13% | 0,83% | 0,30% | 4,62% |
| Passaggi da e per il FDD (Cambi di UdD che implicano entrate in FDD, da qualsiasi mercato, e uscite da FDD a ML) | 0,06% | 0,03% | 0,05% | 1,22% | 0,07% |
| ITALIA–Proiezioni sul 21 basate sulla prima parte del 21*** | | | | | |
| Passaggi (Cambi di UdD) | 12,4% | 8,2% | 14,8% | 14,1% | 21,4% |
| Passaggi da e per il Servizio di tutela** (Cambi di UdD che implicano entrate in ST, da qualsiasi mercato, e uscite da ST verso ML) | 1,4% | 1,4% | 0,3% | 0,5% | 0,5% |
| Passaggi libero-libero (da un UdD ad un altro, entrambi di ML) | 10,6% | 6,6% | 13,3% | 11,6% | 14,7% |
| Passaggi libero-libero con diverso UdD e stessa CC (da un UdD ad un altro, entrambi di ML ma mantenendo fissa la CC) | 0,2% | 0,6% | 0,5% | 0,6% | 0,4% |
| Passaggi da e per il FUI (Cambi di UdD che implicano entrate in FUI, da qualsiasi mercato, e uscite da FUI a ML) | 0,2% | 0,2% | 1,1% | 0,4% | 6,2% |
| Passaggi da e per il FDD (Cambi di UdD che implicano entrate in FDD, da qualsiasi mercato, e uscite da FDD a ML) | 0,1% | 0,0% | 0,1% | 1,6% | 0,1% |

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

** Nella tabella presente sono riportati i cambi di UdD e tra questi quelli che implicano anche l'uscita e il rientro nel servizio di tutela. Sono pertanto escluse le rinegoiazioni con lo stesso venditore in uscita o in entrata nel servizio di tutela. Tale fattispecie sarà oggetto di approfondimento nei prossimi aggiornamenti del presente Rapporto.

***Per il 2021 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – settembre '21, nella parte alta della tabella. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '21, al fine di rendere confrontabili i dati parziali del 2021 con quello annuale dell'anno precedente, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nella prima parte dell'anno (parte bassa della tabella).

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

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

- 5.1. La presente sezione è dedicata alle evidenze circa il comportamento del consumatore di energia elettrica e gas naturale, come rilevate dalle indagini demoscopiche periodicamente condotte dall'Autorità.
- 5.2. Di seguito sono riportati i risultati dell'ultima indagine demoscopica, conclusa a ottobre 2021. La successiva indagine demoscopica¹⁸ è programmata per metà 2022. I relativi risultati saranno pertanto esposti, in continuità con quelli sotto riportati nei successivi aggiornamenti del presente Rapporto.

¹⁸ Le indagini demoscopiche sono effettuate tramite interviste telefoniche (con metodologia CATI). Il campione dei clienti domestici per il settore elettrico è formato come segue:

- - 2013: 3.801 famiglie che hanno cambiato fornitore nei precedenti tre anni;
- - 2016: 2.644 famiglie che hanno sottoscritto un nuovo contratto negli ultimi 5 anni e, per i clienti non domestici, 3.065 unità produttive locali attive (clienti alimentati in BT con potenze contrattuali fino a 100 kW). In tal caso l'intervista è stata somministrata alla persona maggiormente coinvolta nell'approvvigionamento energetico dell'impresa;
- - 2018: su una base di 3.000 famiglie intervistate, 858 hanno cambiato fornitore o ha sottoscritto un nuovo contratto negli ultimi tre anni. Per i clienti non domestici, sono state intervistate 2.502 aziende fornite in BT, di cui 1.001 hanno cambiato fornitore o contratto;
- - 2021: su una base di 4.413 famiglie intervistate, negli ultimi tre anni 2.048 hanno cambiato fornitore o hanno sottoscritto un nuovo contratto. Per i clienti non domestici, sono state intervistate 2.102 aziende fornite in BT, di cui 1.022 hanno cambiato fornitore o contratto.

Il campione per il settore del gas naturale è formato come segue:

- - 2013: 3.801 famiglie che hanno cambiato fornitore nei precedenti tre anni;
- - 2016: 1.885 famiglie che hanno sottoscritto un nuovo contratto negli ultimi 5 anni;
- - 2018: su una base di 3.000 famiglie intervistate, 587 hanno cambiato fornitore o ha sottoscritto un nuovo contratto negli ultimi tre anni. Per i clienti non domestici, sono state intervistate 1.690 interviste ad aziende fornite in BP di cui 1.306 hanno cambiato fornitore o sottoscritto un nuovo contratto;
- - 2021: su una base di 2.012 famiglie intervistate, negli ultimi tre anni 1.022 hanno cambiato fornitore o hanno sottoscritto un nuovo contratto. Per i clienti non domestici, sono state intervistate 836 aziende fornite in BP, di cui 356 hanno cambiato fornitore o contratto.

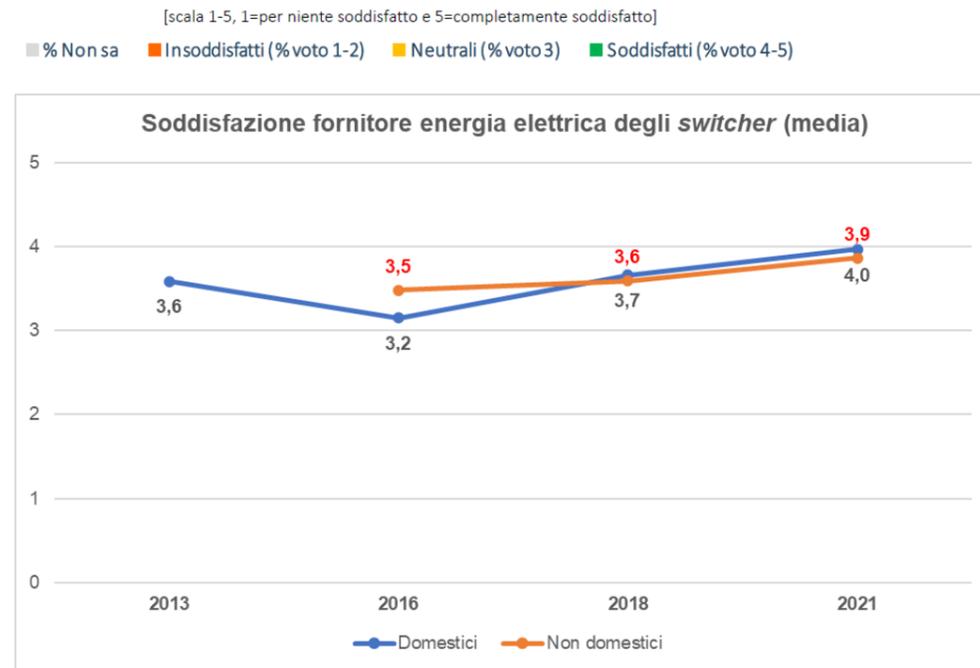
Il campione dei clienti business dell'indagine 2021 è formato da clienti serviti in bassa tensione/pressione, con distribuzione casuale sul territorio nazionale e tra differenti settori merceologici, raggruppati in due macro-classi:

- attività manifatturiere 10,8%;
- commercio 20,7%;
- servizi 68,6%.

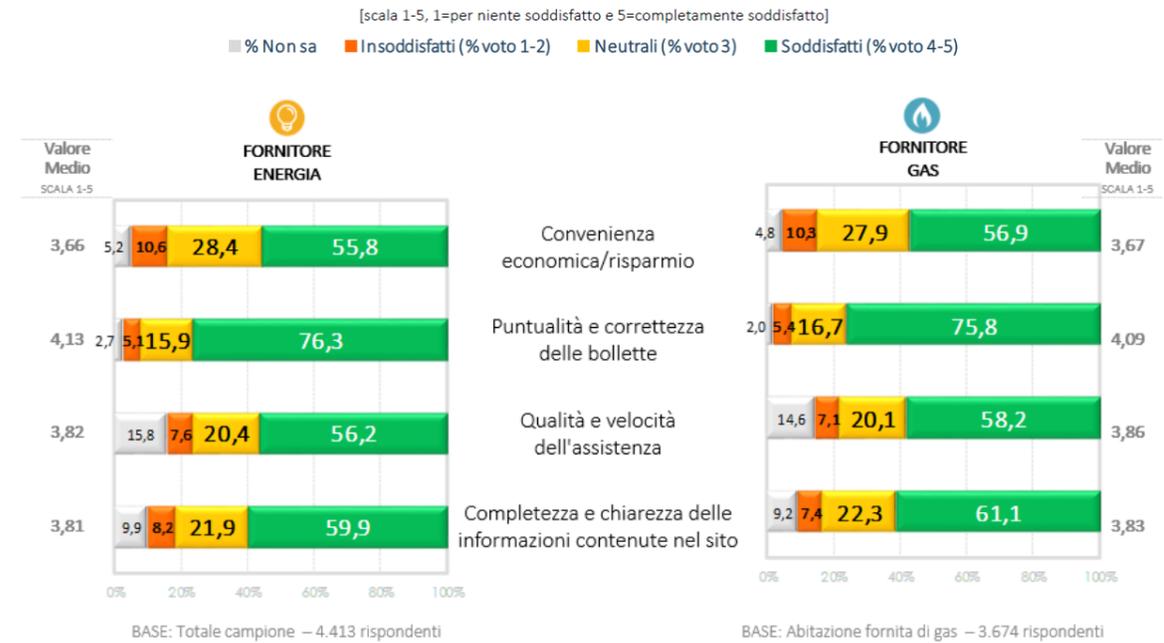
- 5.3. In merito vengono esposti, distinguendo tra clienti domestici e clienti non domestici (identificati come piccole imprese) e tra settore elettrico e del gas naturale, i risultati afferenti alle seguenti principali tematiche:
- a) la soddisfazione del cliente finale circa il fornitore attuale;
 - b) la conoscenza del mercato libero dell'energia elettrica e del gas naturale e degli effetti del cambio fornitore;
 - c) l'età media degli intervistati che hanno cambiato fornitore almeno una volta negli ultimi anni;
 - d) i canali attraverso cui è stata sottoscritta l'offerta;
 - e) per gli intervistati che non hanno cambiato fornitore in precedenza vengono esposte le ragioni sottostanti tale scelta e la propensione a cambiare nel prossimo futuro.

Grafico 18. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE IN MERITO ALL'ATTUALE FORNITORE

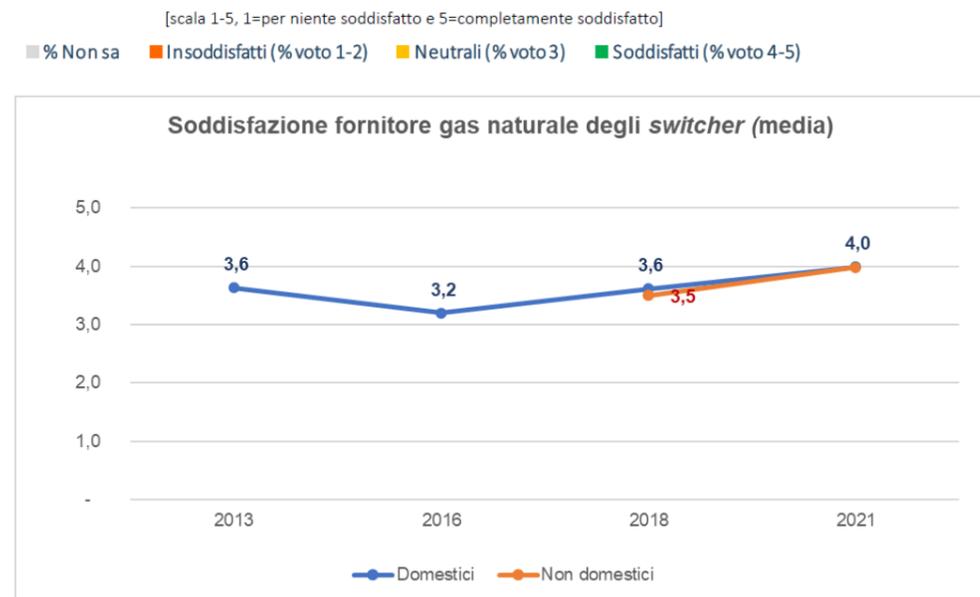
Quanto è soddisfatto del suo attuale fornitore di ENERGIA ELETTRICA?



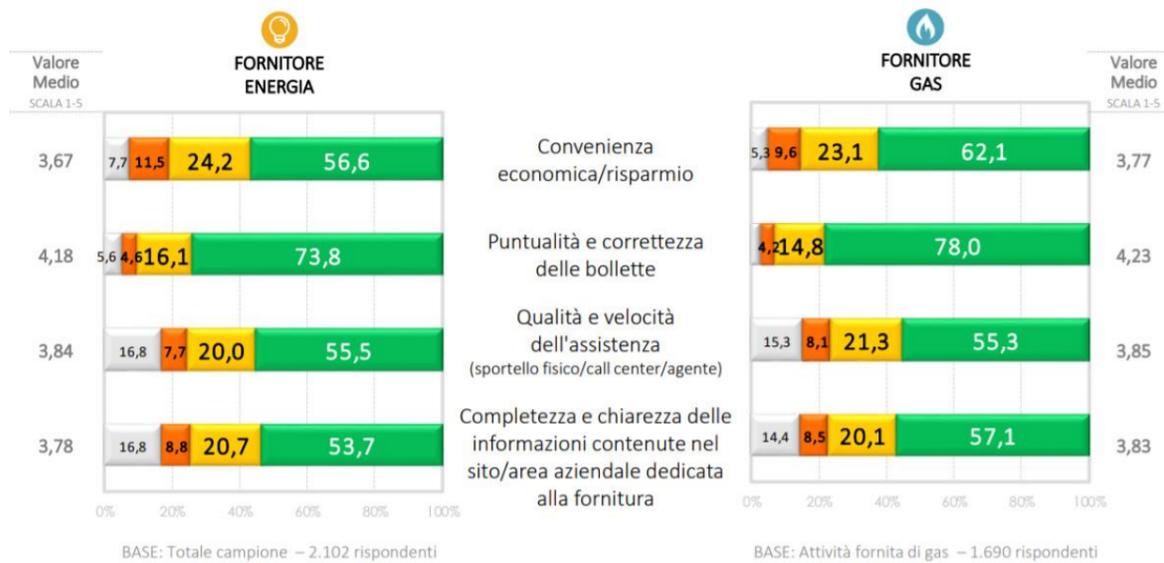
CLIENTI DOMESTICI
Quanto è soddisfatto del suo attuale fornitore di energia elettrica relativamente a...?



Quanto è soddisfatto del suo attuale fornitore di GAS NATURALE?



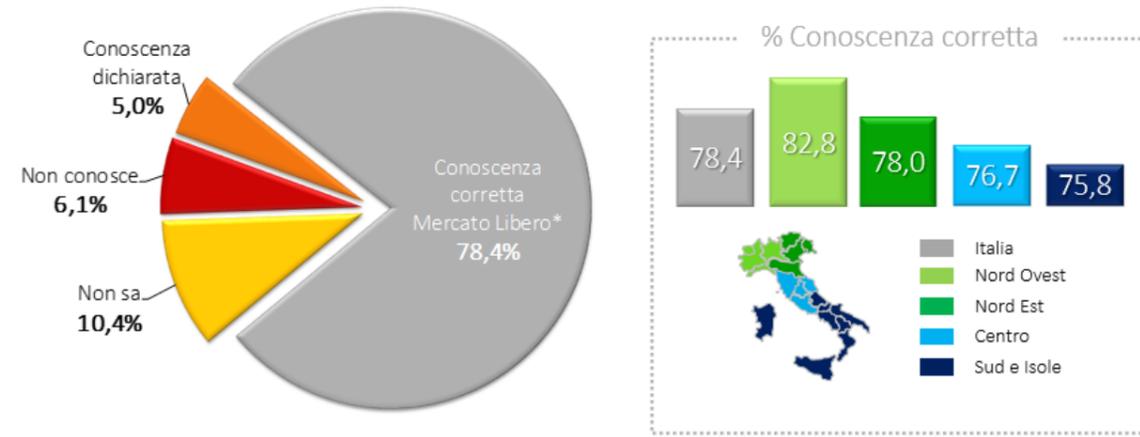
CLIENTI BUSINESS
Quanto è soddisfatto del suo attuale fornitore di energia elettrica relativamente a...?



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

Grafico 19. **CONOSCENZA DEL MERCATO LIBERO E DEGLI EFFETTI DEL CAMBIO FORNITORE**

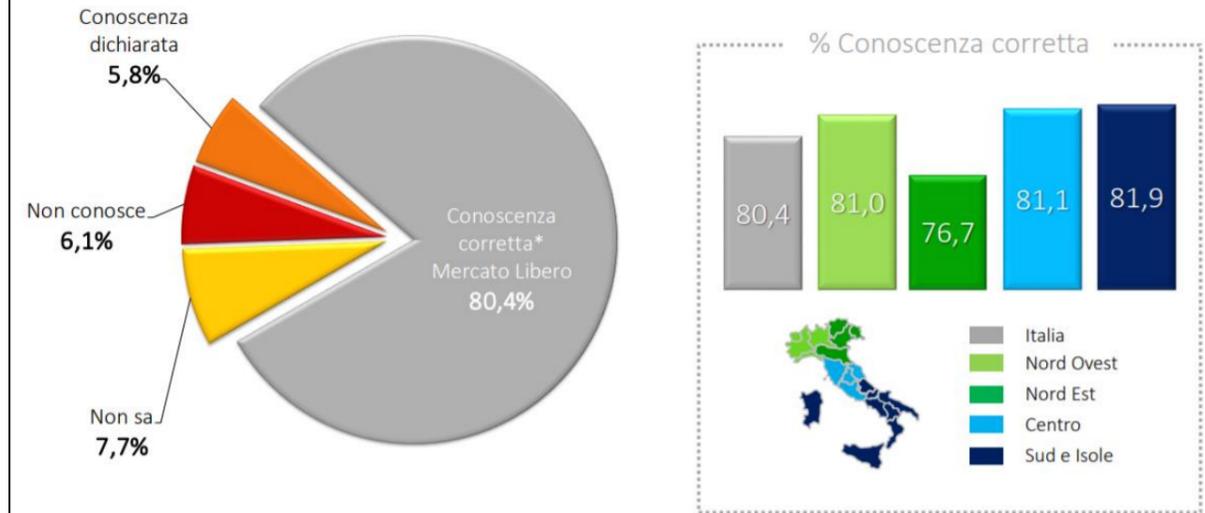
DOMESTICI
 Secondo lei attualmente è possibile scegliere il fornitore di energia elettrica e gas naturale oppure la scelta è vincolata dal fornitore storico dell'area in cui vive?
 Lei saprebbe dirmi cosa significa "mercato libero dell'energia? [risposta spontanea multipla]"



BASE: Totale campione – 4.413 rispondenti

*La conoscenza CORRETTA è stata definita considerando solo le risposte corrette relative a significato del mercato libero, escludendo quindi le risposte non corrette e i non indica.

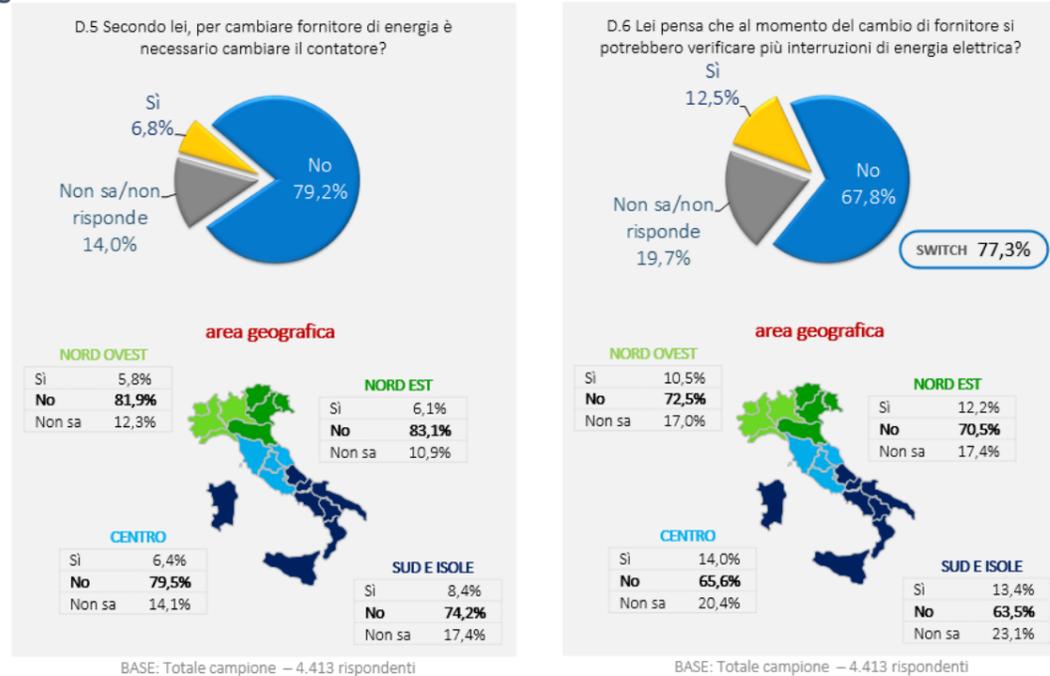
Clienti BUSINESS
 Secondo lei attualmente è possibile scegliere liberamente il fornitore di energia elettrica e gas naturale oppure la scelta è vincolata dal fornitore storico dell'area in cui vive?
 Lei saprebbe dirmi cosa significa "mercato libero dell'energia? [risposta spontanea multipla]"



BASE: Totale campione – 2.102 rispondenti

*La conoscenza CORRETTA è stata definita considerando solo le risposte corrette relative a significato del mercato libero, escludendo quindi le risposte non corrette e i non indica.

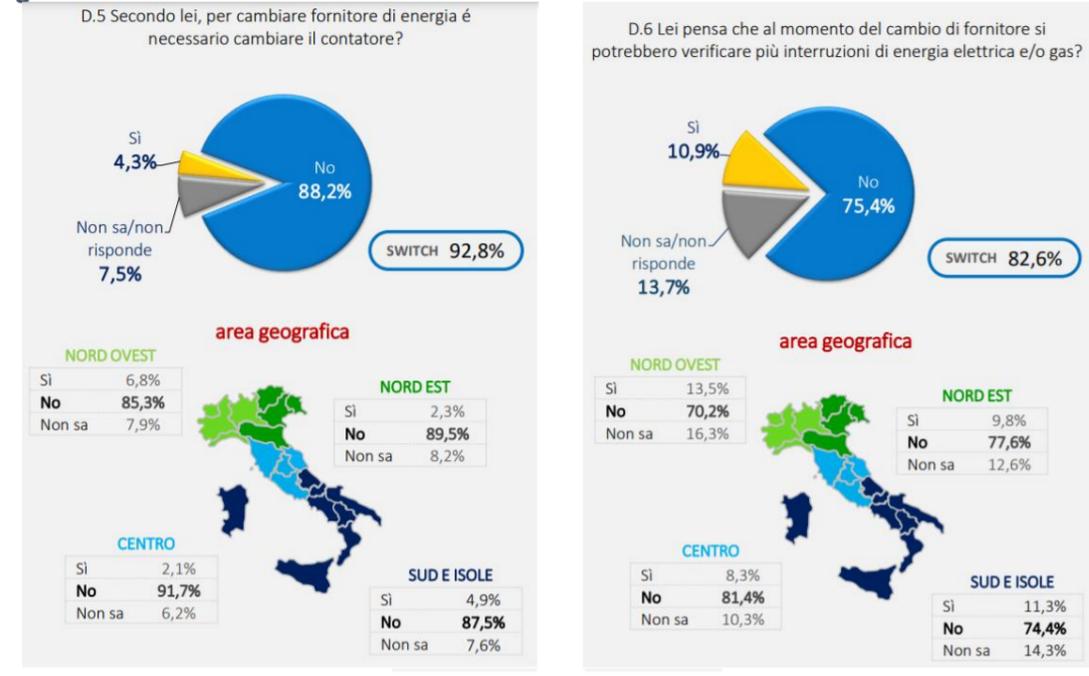
DOMESTICI
 Secondo lei, per cambiare fornitore di energia è necessario cambiare il contatore?
 Lei pensa che al momento del cambio fornitore si potrebbero verificare più interruzioni di energia elettrica?



BASE: Totale campione – 4.413 rispondenti

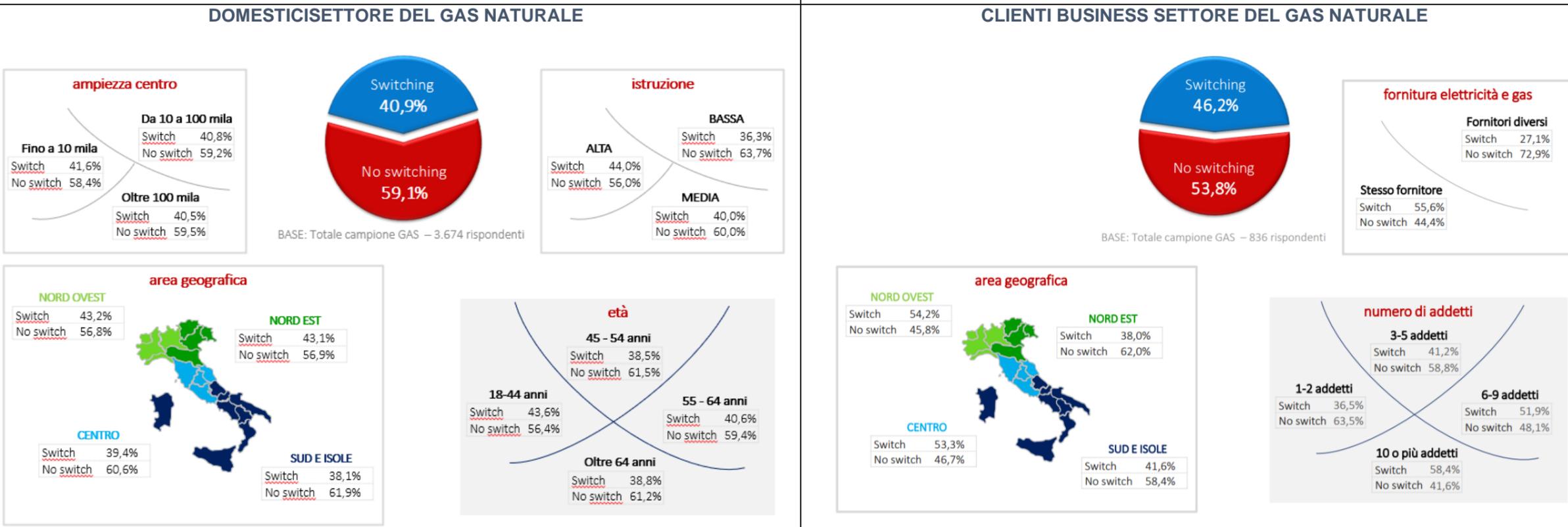
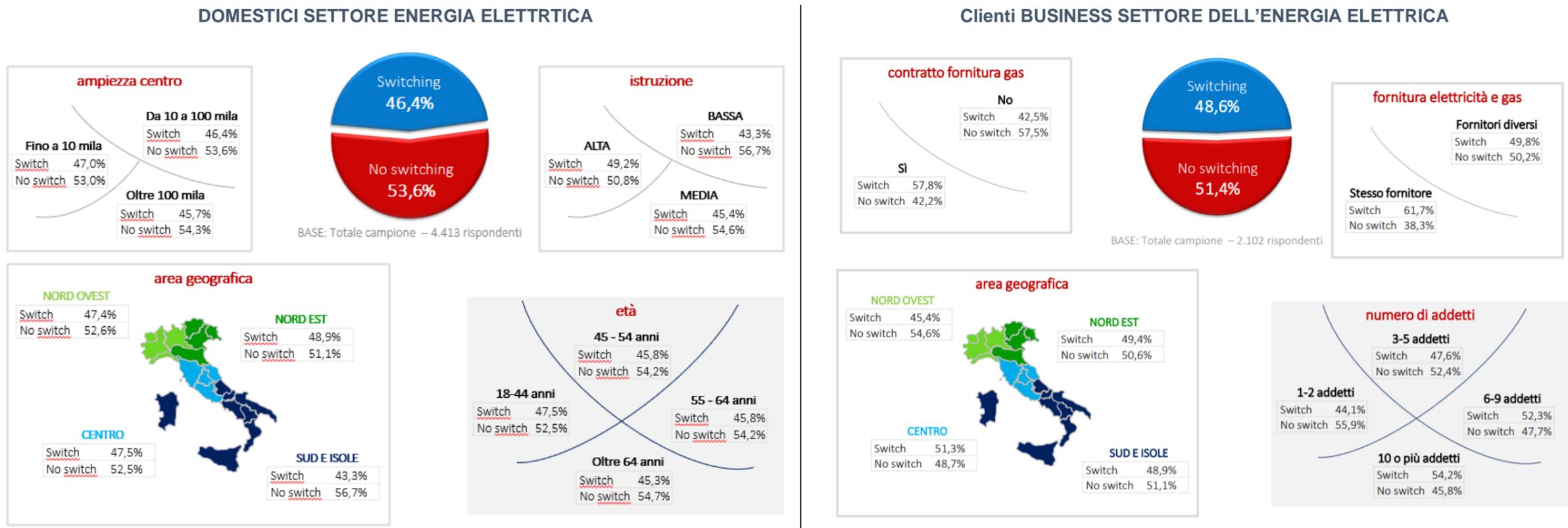
BASE: Totale campione – 4.413 rispondenti

CLIENTI BUSINESS
 Secondo lei, per cambiare fornitore di energia è necessario cambiare il contatore?
 Lei pensa che al momento del cambio fornitore si potrebbero verificare più interruzioni di energia elettrica nella fornitura della sua azienda?



BASE: Totale campione – 2.102 rispondenti

Grafico 20. **CARATTERISTICHE DEI CLIENTI CHE HANNO CAMBIATO FORNITORE NEGLI ULTIMI ANNI**



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

Grafico 21. **MODALITÀ DI SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO NEL SETTORE DELL'ENERGIA ELETTRICA**

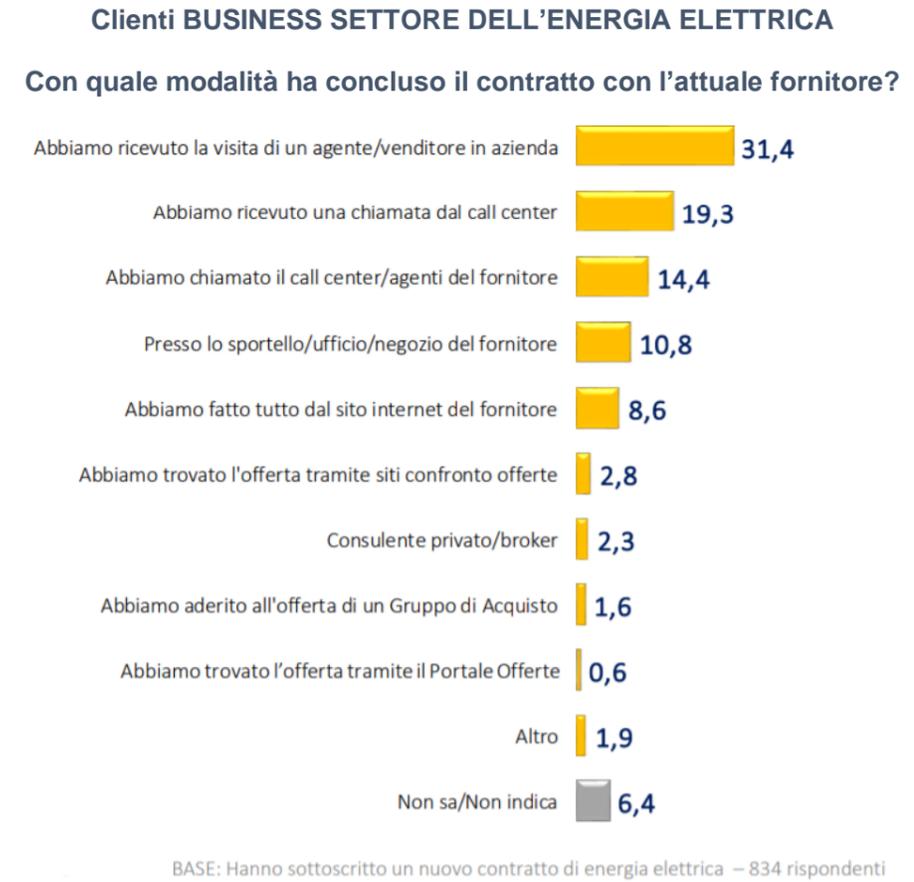
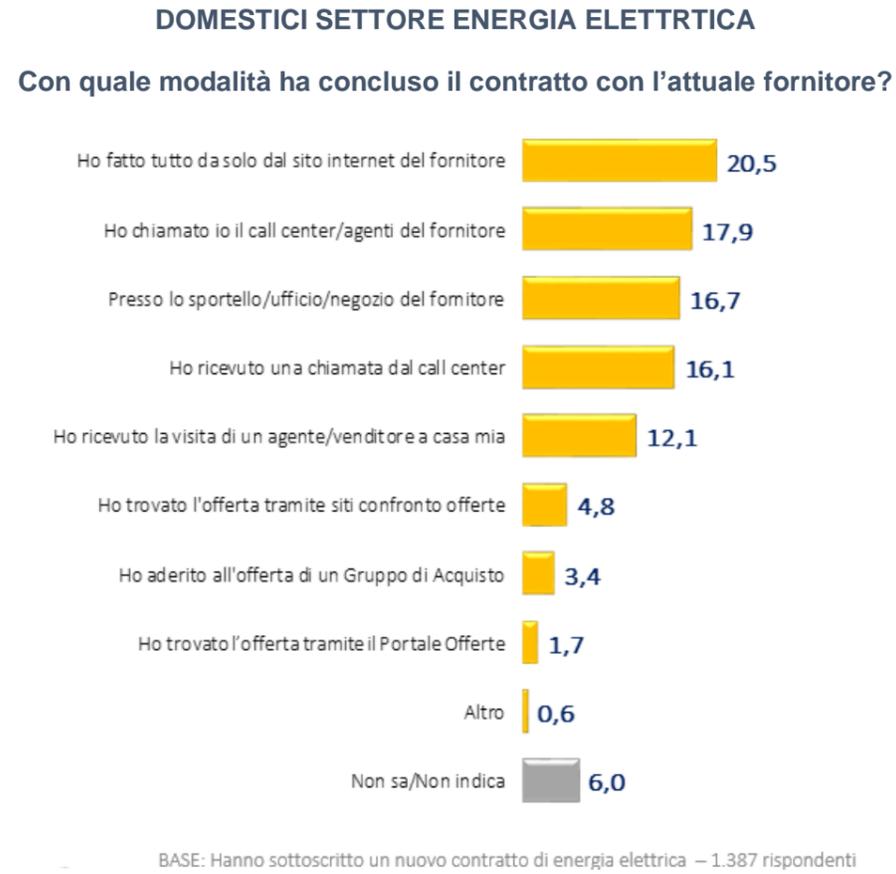


Grafico 22. **PER CHI NON HA CAMBIATO FORNITORE NEGLI ULTIMI ANNI: MOTIVAZIONI ALLA BASE DELLA SCELTA E PROPENSIONE A CAMBIARE NEI PROSSIMI ANNI**

DOMESTICI ENTRAMBI I SETTORI

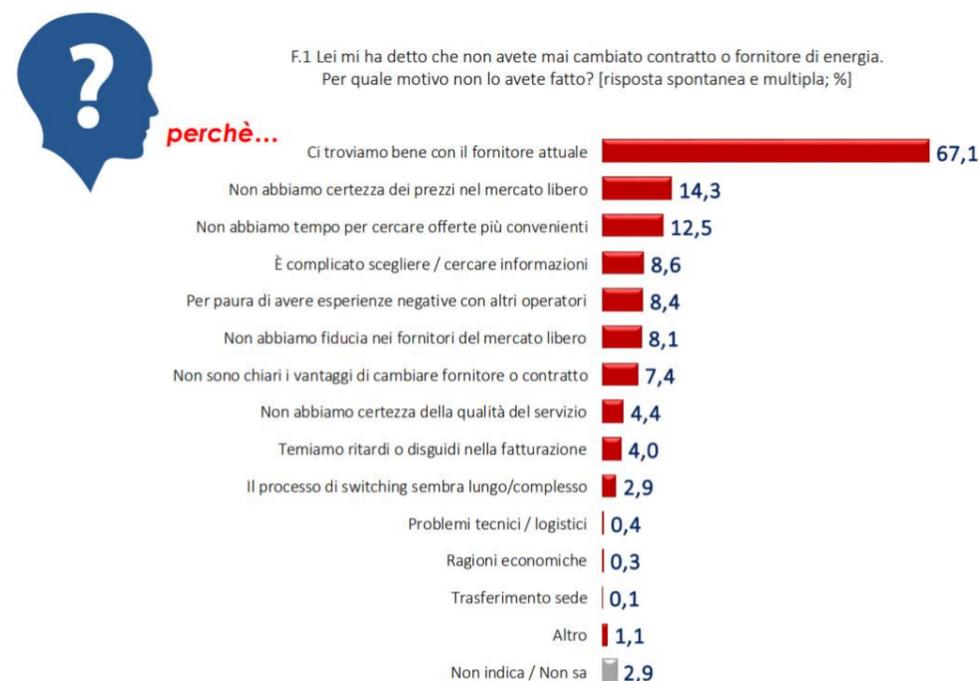
Lei mi ha detto di non aver mai cambiato contratto o fornitore di energia. Per quale motivo non lo ha fatto? (risposta spontanea multipla)



BASE: NON SWITCHER energia elettrica e gas – 2.235 rispondenti

Clienti BUSINESS ENTRAMBI I SETTORI

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

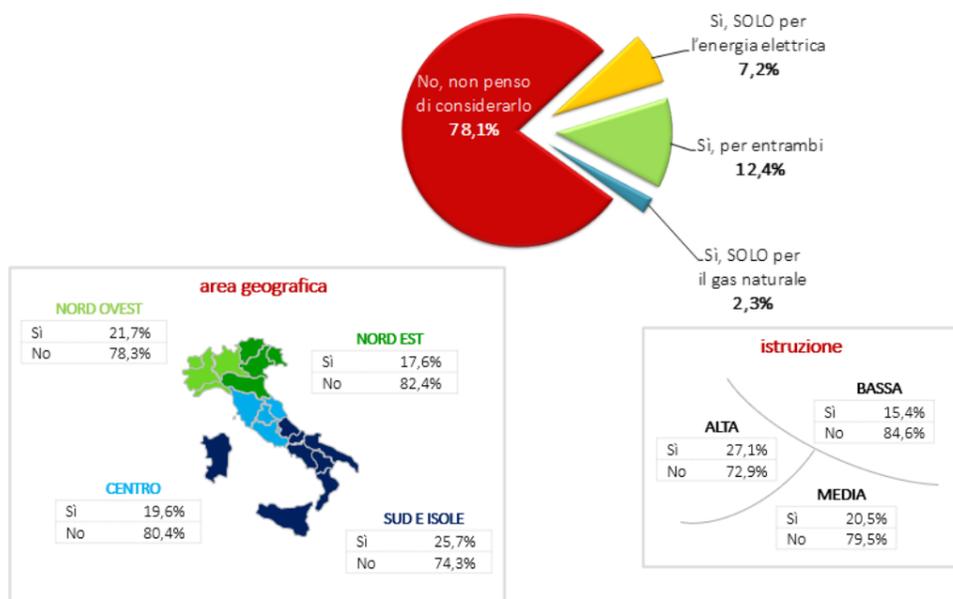


BASE: NON SWITCHER energia elettrica e gas – 1.061 rispondenti

DOMESTICI ENTRAMBI I SETTORI

Nei prossimi mesi pensa di cambiare fornitore o contratto?

F.2 Nei prossimi mesi, pensa di cambiare fornitore o contratto?

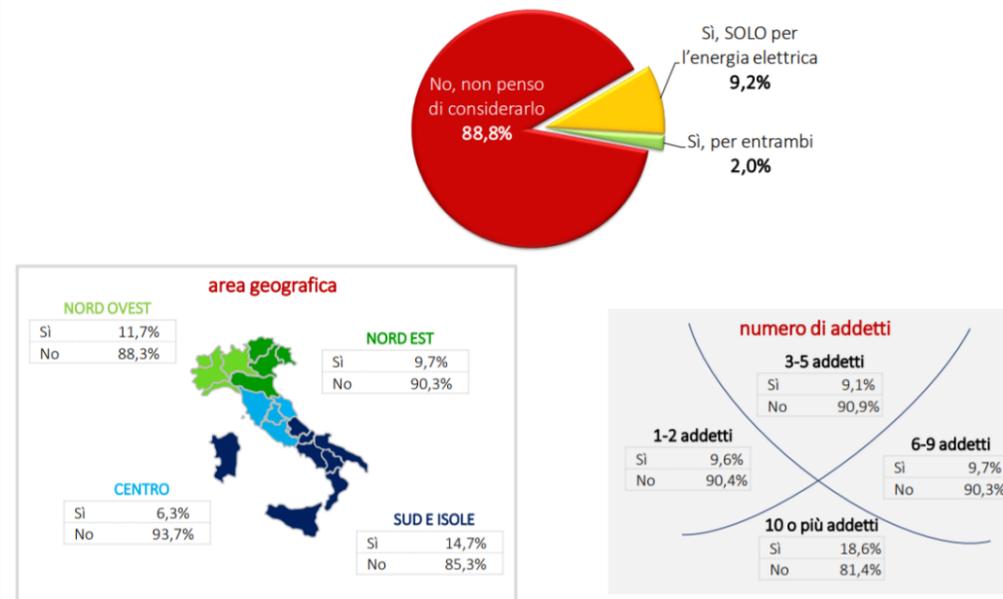


BASE: NON SWITCHER energia elettrica e gas – 2.235 rispondenti

CLIENTI BUSINESS ENTRAMBI I SETTORI

Nei prossimi mesi, pensate di cambiare fornitore o contratto?

F.2 Nei prossimi mesi, pensate di cambiare fornitore o contratto?

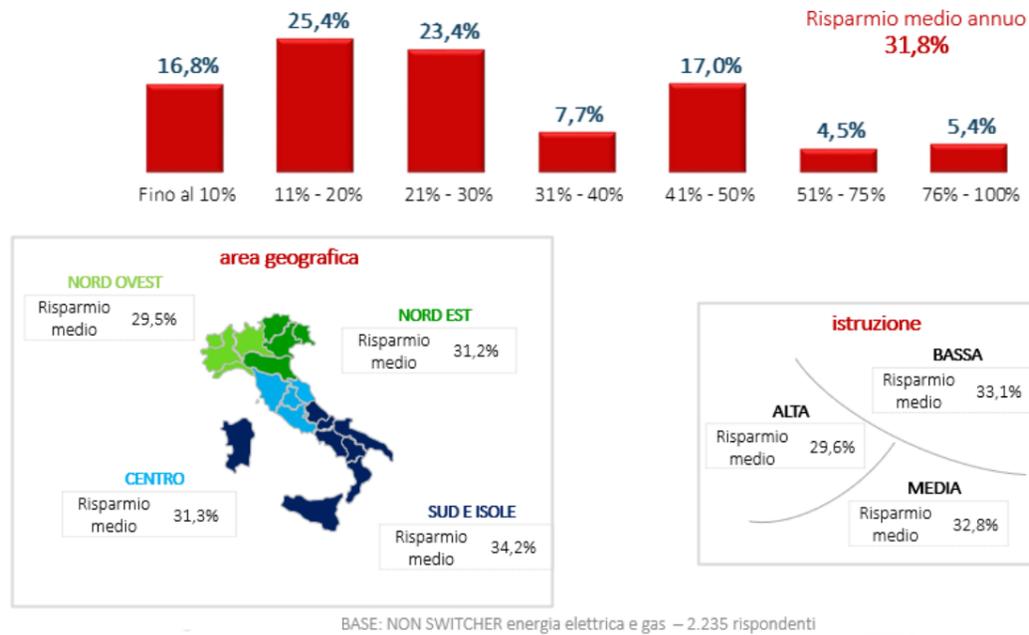


BASE: NON SWITCHER energia elettrica e gas – 1.061 rispondenti

Grafico 23. **PER CHI NON HA CAMBIATO FORNITORE NEGLI ULTIMI ANNI: RISPARMIO MINIMO PER PASSARE AL MERCATO LIBERO**

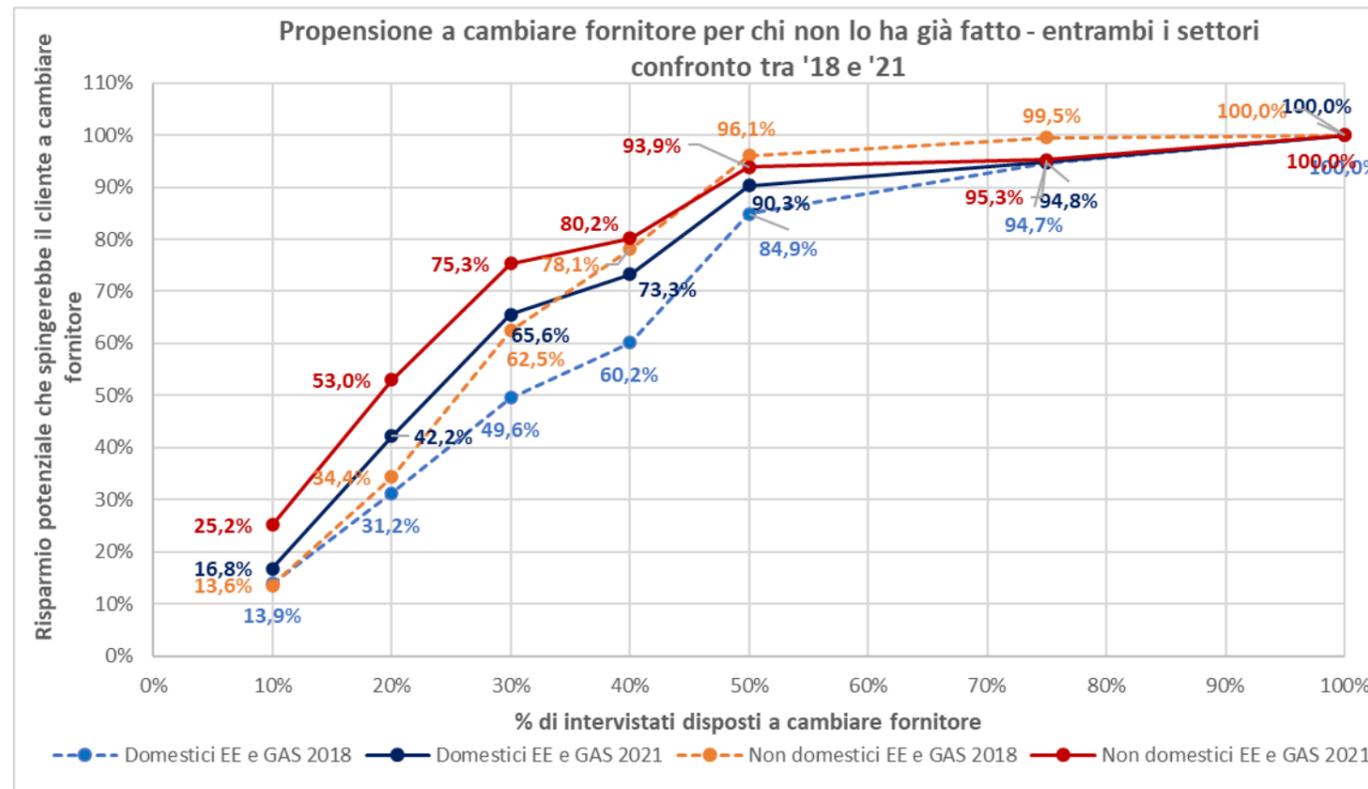
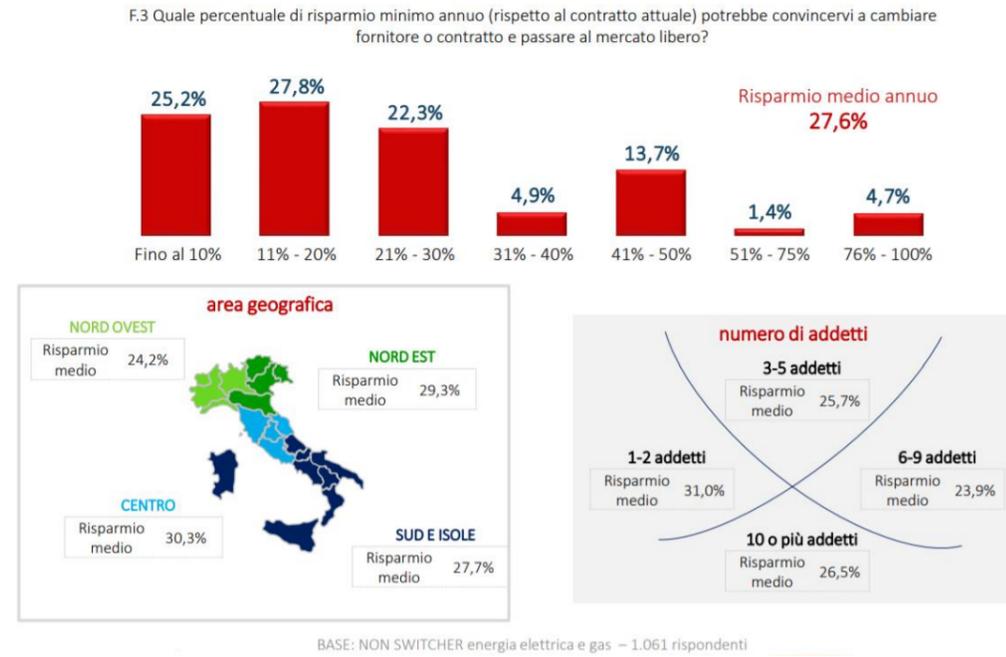
DOMESTICI ENTRAMBI I SETTORI

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



Clients BUSINESS ENTRAMBI I SETTORI

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



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

6. Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

- 6.1. La presente sezione riporta le analisi sui prezzi disponibili nei mercati *retail* di energia elettrica e gas naturale e la disamina delle tipologie di offerte scelte dai clienti finali. La suddetta analisi è effettuata considerando le offerte disponibili nel Portale Offerte¹⁹.
- 6.2. Relativamente alla disponibilità delle offerte nel Portale Offerte, al 31 dicembre 2021 le offerte presenti sono risultate complessivamente 3.886 per il settore dell'energia elettrica, per quello del gas naturale e *dual fuel*. Le tipologie di offerte presenti sono variegata; a titolo esemplificativo, si annoverano offerte a sconto sui servizi di tutela o soggette ad altro tipo di sconto (es. sconti di benvenuto), offerte con prezzo differenziato per scaglioni di consumo, offerte con prezzi differenziati nel corso dei 12 mesi.
- 6.3. Per il settore elettrico erano disponibili complessivamente 2.036 offerte, per il gas naturale 1.814, le offerte *dual fuel* sono 36. Per il settore elettrico, il 41,0% delle offerte rivolte ai clienti domestici sono a prezzo fisso (-20,0 p.p. rispetto a marzo 21), per i clienti non domestici tale percentuale si attesta al 36,1% (-19,9 p.p. rispetto a marzo 21); per il settore del gas naturale si rileva la prevalenza di offerte a prezzo fisso sia per i clienti domestici, pari al 41,1% (-17,9 p.p. rispetto a marzo 21), per i condomini uso domestico, pari al 44,3% (-4,7 p.p. rispetto a marzo 21), che per i clienti non domestici pari al 40,7% (-12,3 p.p. rispetto a marzo 21).
- 6.4. In particolare, la sezione mostra le evidenze riscontrate nell'analisi delle offerte disponibili mensilmente sul Portale Offerte e spesa annua relativa ad alcuni clienti tipo sia nel settore elettrico che in quello del gas naturale e relativo confronto con la spesa annua prevista nella maggior tutela, per il settore elettrico, e nel servizio di tutela per il gas (di seguito: analisi della “*Simulazione della spesa per le offerte disponibili sul Portale Offerte*”).
- 6.5. L'analisi delle offerte sottoscritte nell'ambito del mercato libero a partire dal 2016 (di seguito: analisi dei “*Tipi di offerte scelte dai clienti finali*”) sarà invece inclusa nel prossimo aggiornamento del Rapporto (luglio 2022), in modo da recepire i dati del 2021 che saranno trasmessi dagli esercenti la vendita nell'ambito delle Indagini Annuali dell'Autorità.
- 6.6. Inoltre, è riportato un approfondimento relativo alle scelte dei clienti domestici del settore elettrico nel periodo luglio 2020 – settembre 2021 in uscita dalla maggior tutela, e del relativo confronto con le alternative disponibili nel periodo subito precedente la scelta

¹⁹ Il portale delle offerte rivolte ai clienti finali domestici e alle piccole imprese di energia elettrica e gas naturale (Portale Offerte), previsto dall'art. 1, comma 61 della legge 4 agosto 2017, n. 124 “Legge annuale per il mercato e la concorrenza (di seguito: legge Concorrenza). Per una descrizione delle funzionalità si veda la successiva sezione 7.

effettuata (di seguito: analisi delle “*Offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e relative alternative disponibili*”).

Simulazione della spesa per le offerte disponibili sul Portale Offerte

6.7. Di seguito è analizzata la spesa annua che un cliente avrebbe potuto sostenere scegliendo ciascuna delle offerte mensilmente disponibili nel Portale Offerte nel 2021. Si tratta di elaborazioni basate su un campione di clienti tipo, siti nella città di Milano. Rispetto alla prima versione del Rapporto, si estende il campione di clienti tipo ad altri livelli consumo²⁰. Viene qui presentata l’analisi della spesa per i seguenti clienti tipo:

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

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

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

- a) la disponibilità mensile di offerte più convenienti della tutela e il massimo risparmio disponibile in € e in percentuale rispetto alla spesa annua prevista per la tutela;
- b) l’andamento mensile del numero delle offerte disponibili, della spesa annua relativa all’offerta più conveniente (minimo disponibile) e di quella relativa alla media delle offerte;
- c) l’andamento mensile della spesa annua mediamente ottenibile col 10% delle offerte meno convenienti (media del 10% più alto delle offerte disponibili), col 10% delle

²⁰ È programmata un’ulteriore estensione del suddetto campione al fine di simulare in località rappresentative di tutte le zone del Paese.

offerte più convenienti (media del 10% più basso delle offerte disponibili), alla media delle offerte;

- d) l'andamento delle possibilità di risparmio rispetto alla spesa annua della tutela (confronto tra le sole offerte più convenienti della tutela e quest'ultima) in ciascun mese del periodo analizzato.

6.10. Come noto, le condizioni economiche della maggior tutela e del servizio di tutela (di seguito: generalmente condizioni di tutela) sono aggiornate trimestralmente e rimangono in vigore invariate per tutto il trimestre di validità. Ciascun venditore del mercato libero, invece, può determinare il periodo di validità di ciascuna offerta che pubblica sul Portale Offerte in base alle proprie valutazioni commerciali e alle condizioni dei mercati all'ingrosso al momento della pubblicazione, anche senza seguire le tempistiche degli aggiornamenti delle condizioni di tutela.

6.11. Ne consegue che la valutazione delle possibilità di risparmio nel mercato libero rispetto alle condizioni di tutela può essere influenzata non solo dalle caratteristiche differenti in termini di condizioni contrattuali applicate nel mercato libero rispetto ai servizi di tutela, ma anche dalla asincronia della ciclicità degli aggiornamenti delle condizioni di tutela con le campagne commerciali dei singoli venditori, più flessibili anche nel rispondere all'andamento delle condizioni.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Settore Elettrico

Tabella 6. Disponibilità di offerte più convenienti della maggior tutela – gennaio – dicembre 2021 - Domestico residente - 3kW.

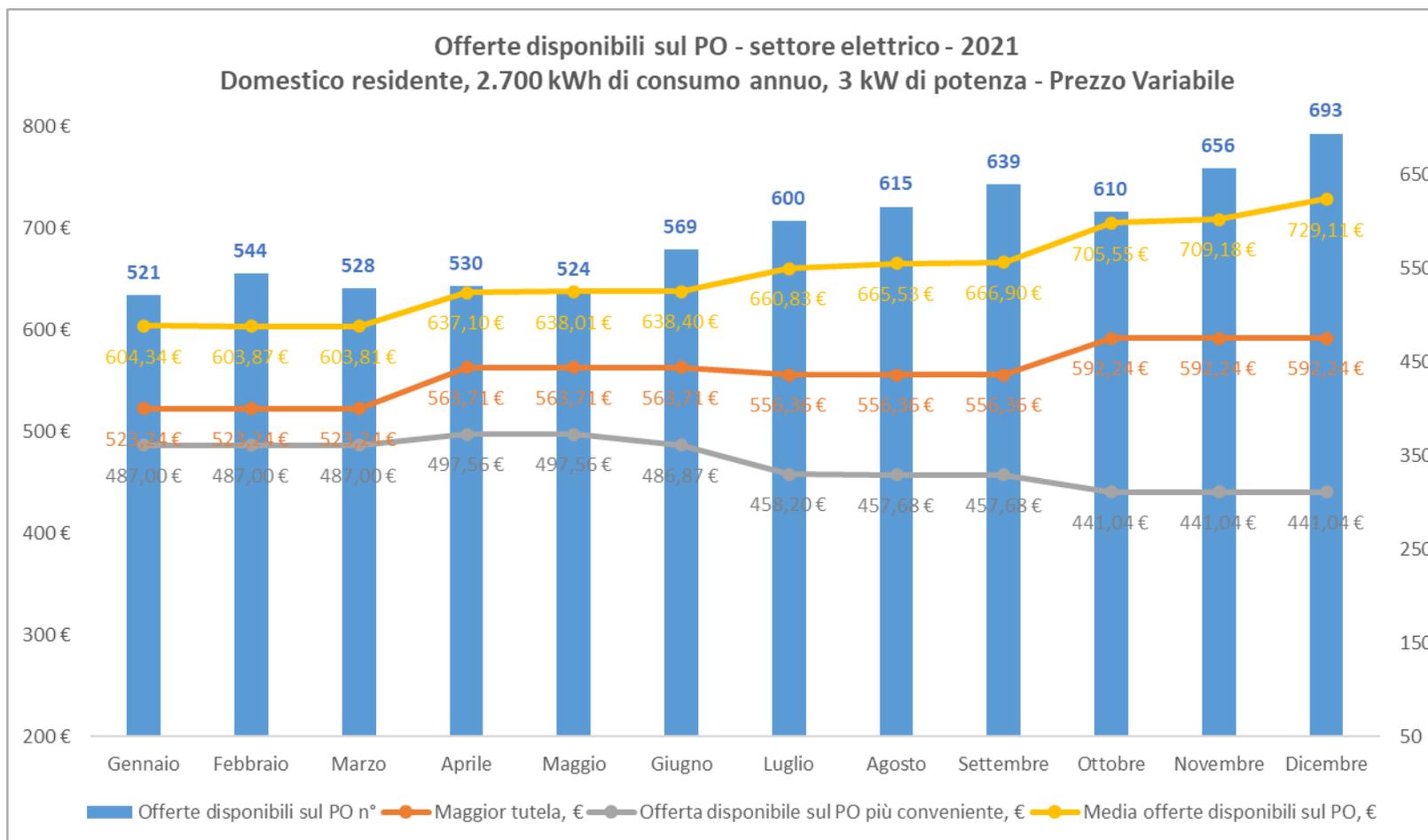
| Struttura di prezzo Confronto rispetto alla maggior tutela | Domestico residente - 3kW -2.700 kWh/y* | | | | | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--------------------------|--|--|--|--------------------------|--|--|--|
| | Prezzo variabile | | | | Prezzo fisso | | | | Complessivo | | | |
| | Più convenienti n° | Più convenienti % sulle disponibili | Massimo risparmio disponibile € | Massimo risparmio disponibile % | Più convenienti n° | Più convenienti % sulle disponibili | Massimo risparmio disponibile € | Massimo risparmio disponibile % | Più convenienti n° | Più convenienti % sulle disponibili | Massimo risparmio disponibile € | Massimo risparmio disponibile % |
| gen-21 | 15 | 2,90% | -36,15 € | -6,90% | 47 | 5,60% | -101,85 € | -19,50% | 62 | 4,50% | -101,85 € | -19,50% |
| feb-21 | 17 | 3,10% | -36,15 € | -6,90% | 48 | 6,00% | -120,59 € | -23,00% | 65 | 4,80% | -120,59 € | -23,00% |
| mar-21 | 17 | 3,20% | -36,15 € | -6,90% | 46 | 5,60% | -120,59 € | -23,00% | 63 | 4,70% | -120,59 € | -23,00% |
| apr-21 | 19 | 3,60% | -66,14 € | -11,70% | 84 | 10,60% | -153,94 € | -27,30% | 103 | 7,80% | -153,94 € | -27,30% |
| mag-21 | 23 | 4,40% | -66,14 € | -11,70% | 73 | 9,10% | -153,94 € | -27,30% | 96 | 7,20% | -153,94 € | -27,30% |
| giu-21 | 24 | 4,20% | -77,32 € | -13,70% | 42 | 5,10% | -135,21 € | -24,00% | 66 | 4,70% | -135,21 € | -24,00% |
| lug-21 | 22 | 3,67% | -98,16 € | -17,64% | 145 | 17,53% | -193,43 € | -34,77% | 167 | 11,70% | -193,43 € | -34,77% |
| ago-21 | 22 | 3,58% | -98,69 € | -17,74% | 117 | 13,78% | -193,43 € | -34,77% | 139 | 9,49% | -193,43 € | -34,77% |
| set-21 | 23 | 3,60% | -98,69 € | -17,74% | 78 | 9,17% | -193,43 € | -34,77% | 101 | 6,78% | -193,43 € | -34,77% |
| ott-21 | 31 | 5,08% | -151,20 € | -25,53% | 278 | 36,44% | -298,52 € | -50,41% | 309 | 22,51% | -298,52 € | -50,41% |
| nov-21 | 31 | 4,73% | -151,20 € | -25,53% | 129 | 19,82% | -298,52 € | -50,41% | 160 | 12,24% | -298,52 € | -50,41% |
| dic-21 | 43 | 6,20% | -151,20 € | -25,53% | 84 | 13,91% | -298,52 € | -50,41% | 127 | 9,79% | -298,52 € | -50,41% |

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

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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

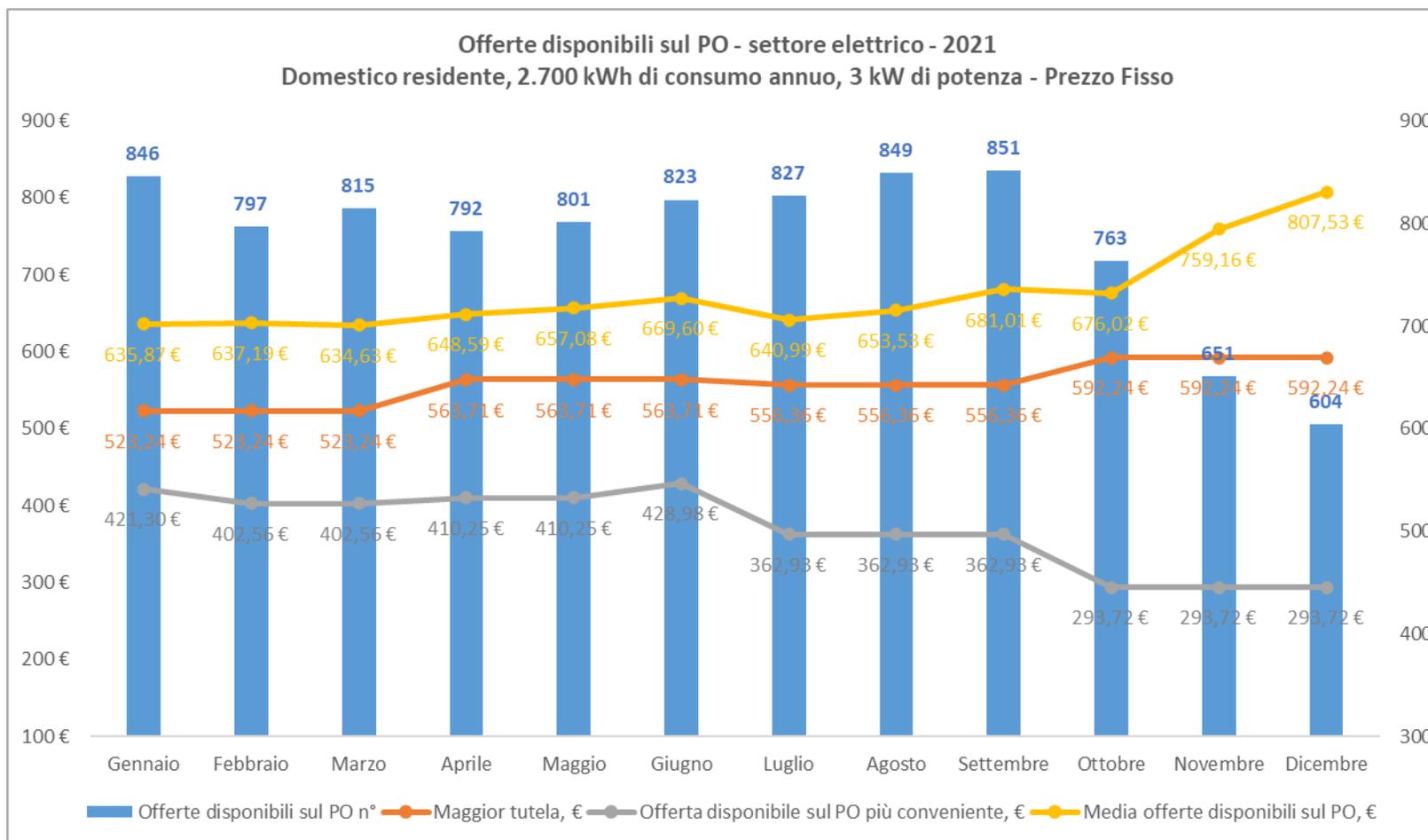
Grafico 24. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gennaio - dicembre 2021 – Domestico residente - 3kW – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

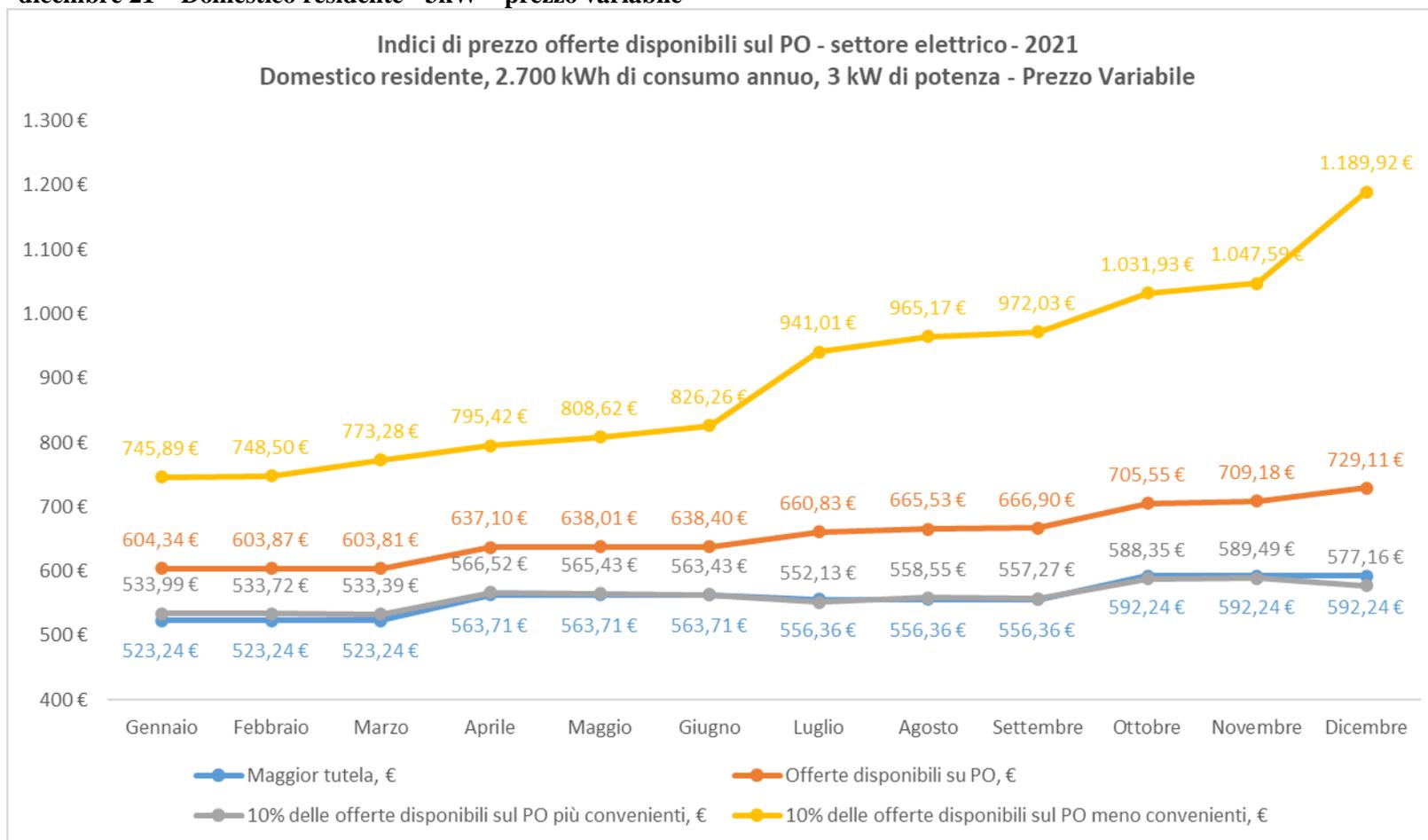
Grafico 25. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gennaio – dicembre 21 – Domestico residente - 3kW – prezzo Fisso.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

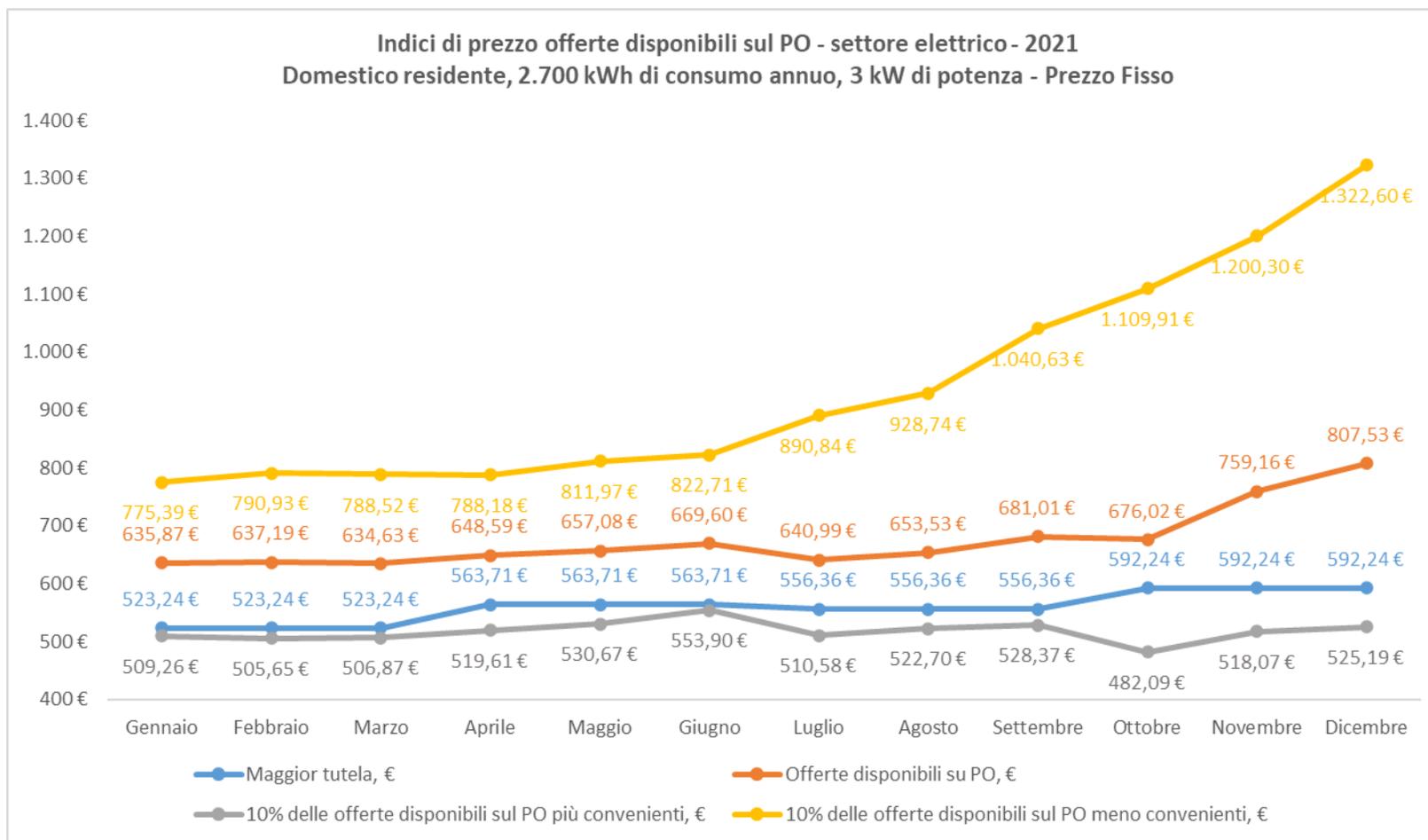
Grafico 26. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gennaio – dicembre 21 – Domestico residente - 3kW – prezzo variabile



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

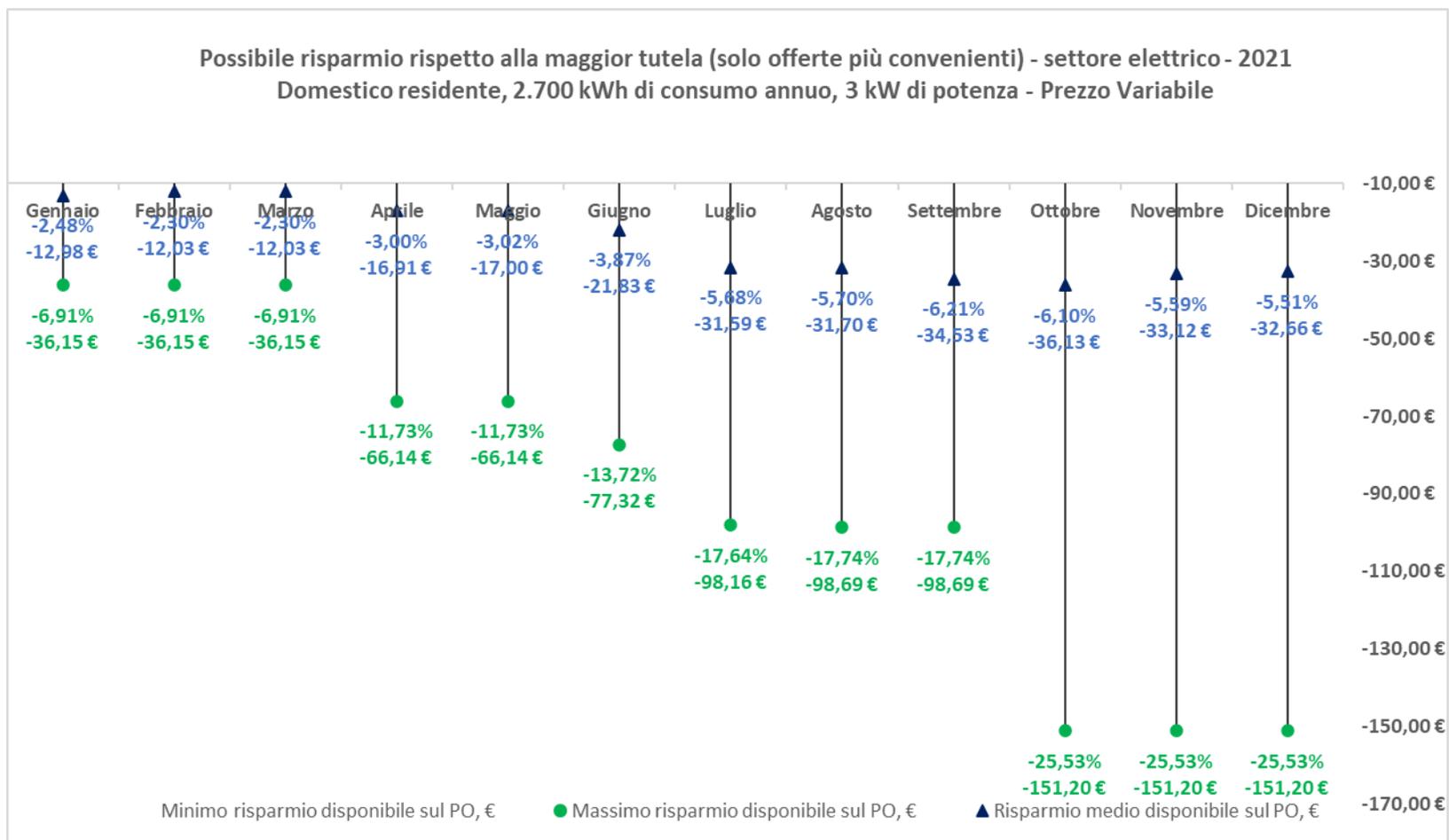
Grafico 27. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gennaio 20 – dicembre 21 – Domestico residente - 3kW – prezzo fisso.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

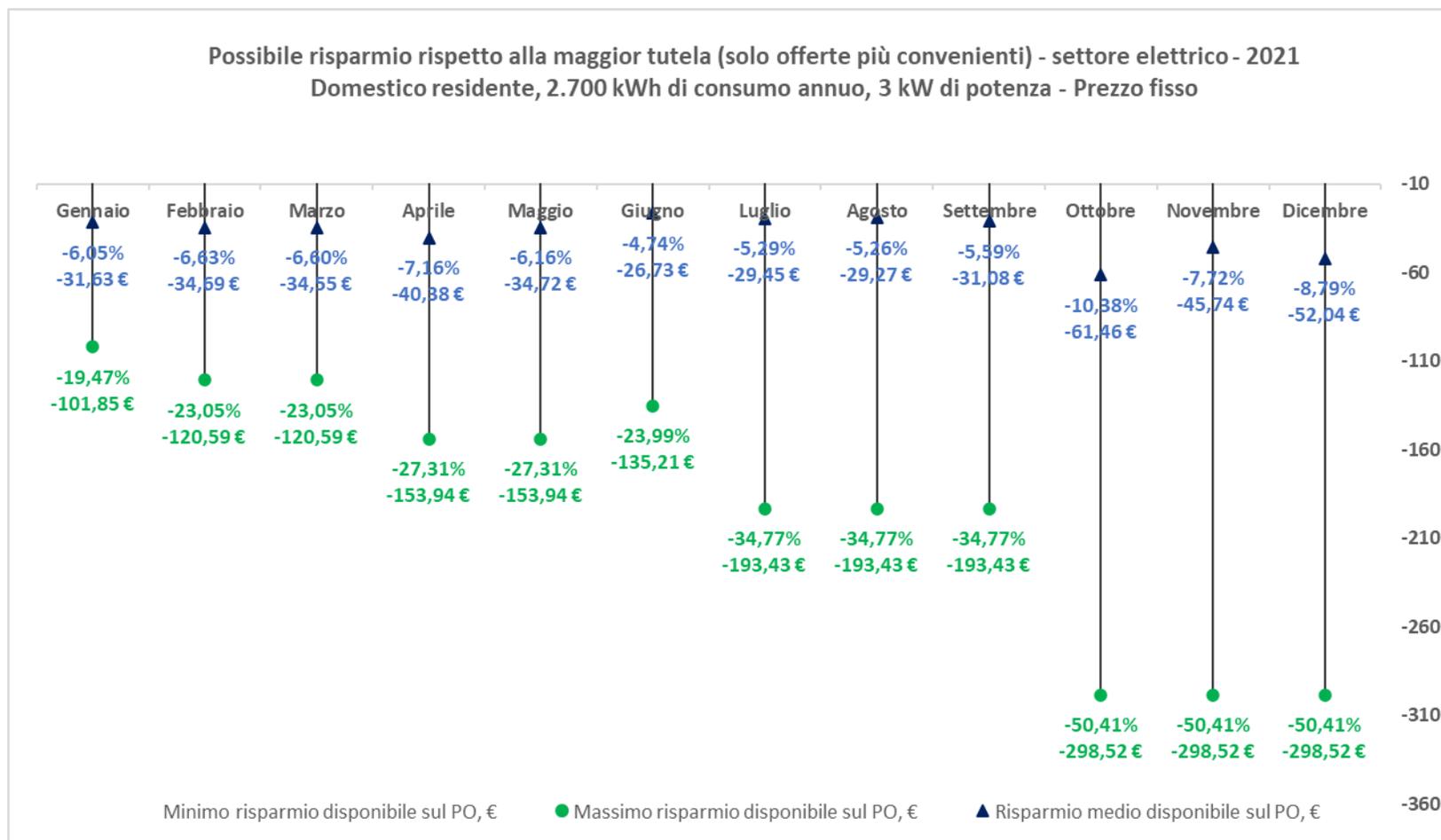
Grafico 28. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela– gennaio – dicembre 21 – Domestico residente - 3kW – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 29. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela – gennaio – dicembre 21 – Domestico residente - 3kW – prezzo fisso.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

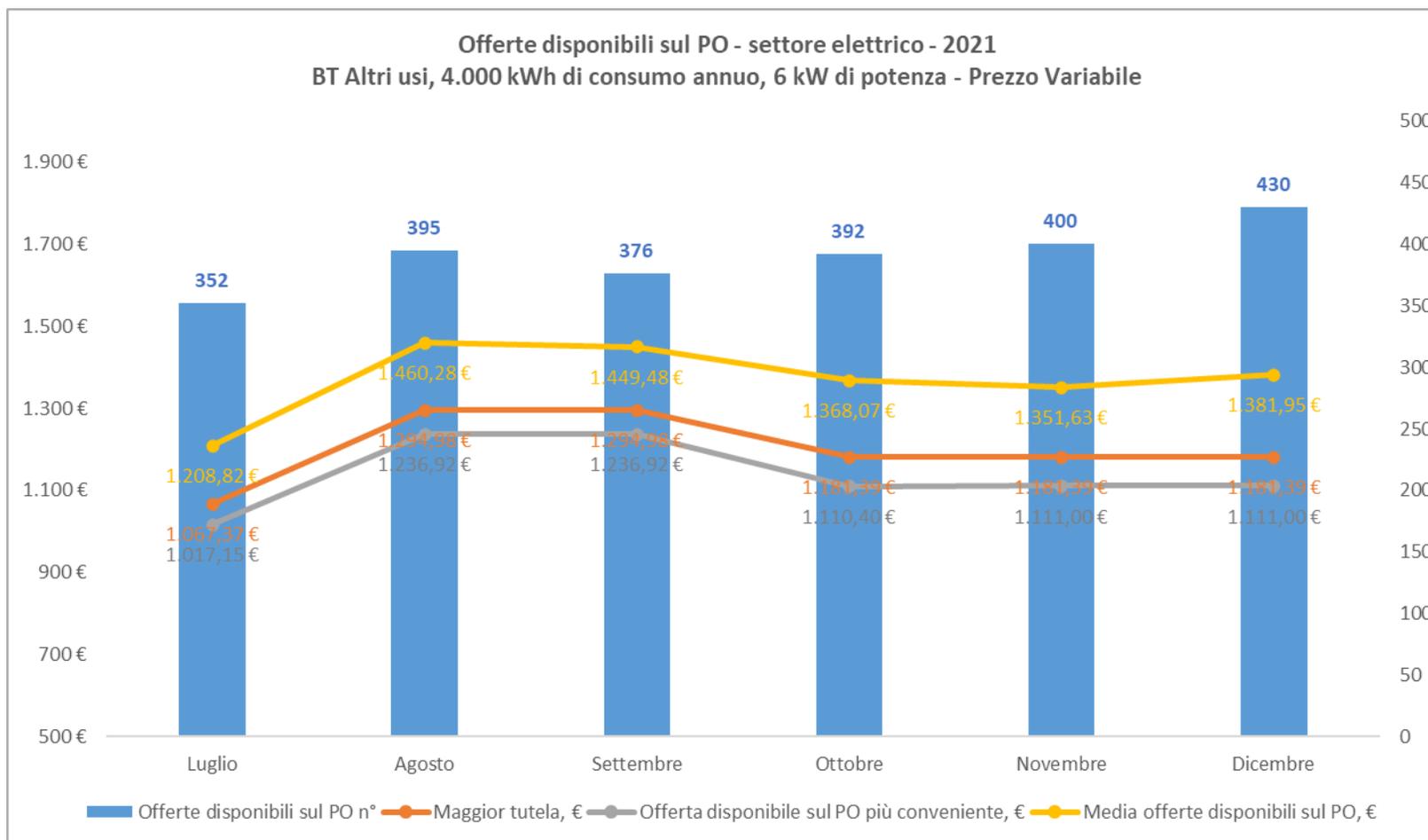
Tabella 7. Disponibilità di offerte più convenienti della maggior tutela – luglio – dicembre 21 – BT Altri usi - 6kW

| Tipo cliente | BT ALTRI USI - 6kW - 4.000 kWh/y* | | | | | | | | | | | | |
|--|-----------------------------------|--------------------|-------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--------------------|-------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--------------------|-------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| | Prezzo variabile | | | | Prezzo fisso | | | | Complessivo | | | | |
| | Struttura di prezzo | Più convenienti n° | Più convenienti % sulle disponibili | Massimo risparmio disponibile € | Massimo risparmio disponibile % | Più convenienti n° | Più convenienti % sulle disponibili | Massimo risparmio disponibile € | Massimo risparmio disponibile % | Più convenienti n° | Più convenienti % sulle disponibili | Massimo risparmio disponibile € | Massimo risparmio disponibile % |
| Confronto rispetto alla maggior tutela | | | | | | | | | | | | | |
| lug-21 | 16 | 4,55% | -50,22 € | -4,71% | 38 | 10,58% | -116,85 € | -10,95% | 54 | 7,59% | -116,85 € | -10,95% | |
| ago-21 | 17 | 4,30% | -58,06 € | -4,48% | 36 | 8,74% | -116,85 € | -9,02% | 53 | 6,57% | -116,85 € | -9,02% | |
| set-21 | 18 | 4,79% | -58,06 € | -4,48% | 23 | 6,41% | -116,85 € | -9,02% | 41 | 5,58% | -116,85 € | -9,02% | |
| ott-21 | 16 | 4,08% | -71,00 € | -6,01% | 102 | 29,23% | -255,46 € | -21,62% | 118 | 15,92% | -255,46 € | -21,62% | |
| nov-21 | 16 | 4,00% | -70,39 € | -5,96% | 47 | 18,29% | -201,58 € | -17,06% | 63 | 9,59% | -201,58 € | -17,06% | |
| dic-21 | 15 | 3,49% | -70,39 € | -5,96% | 32 | 12,65% | -201,58 € | -17,06% | 47 | 6,88% | -201,58 € | -17,06% | |

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

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

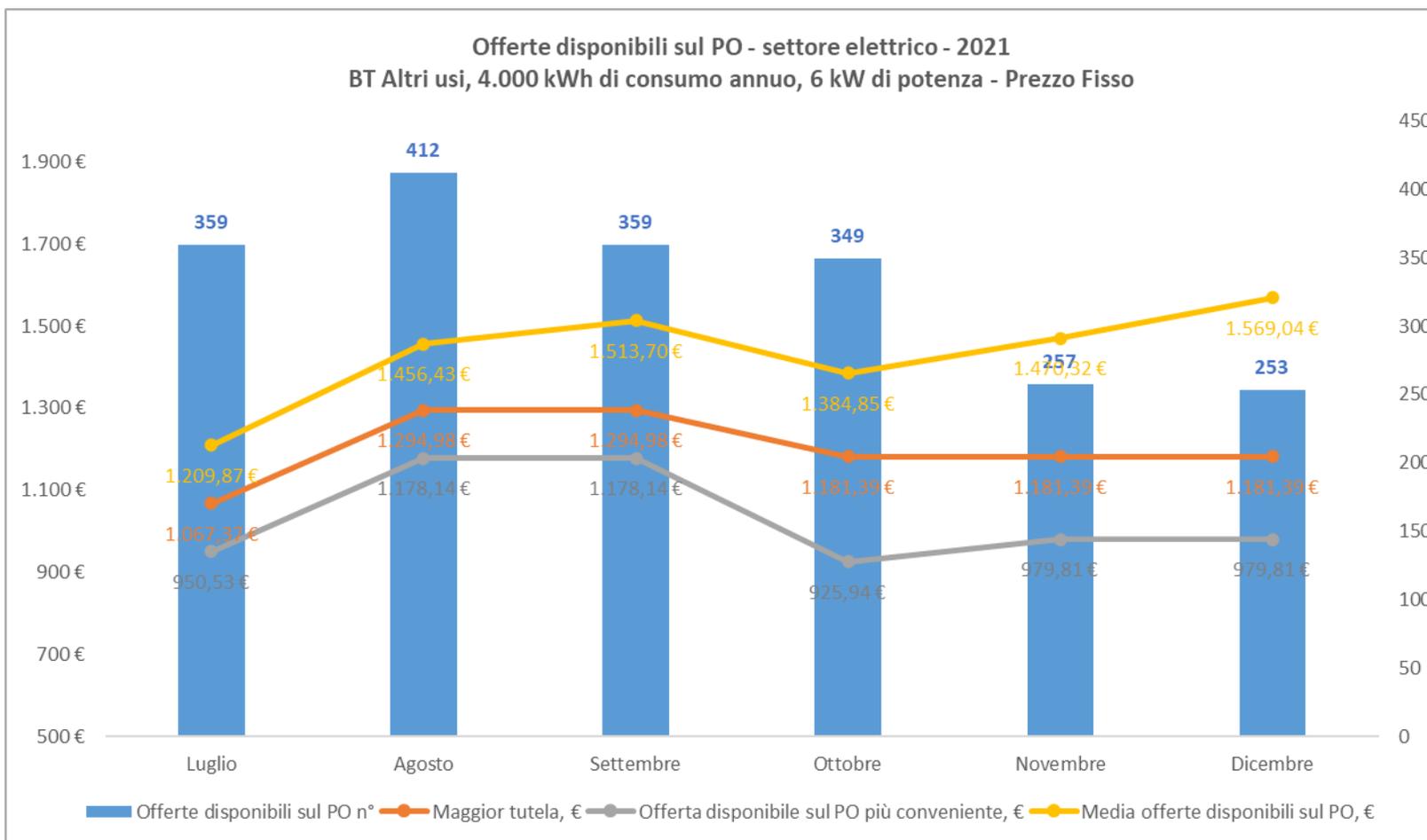
Grafico 30. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – luglio – dicembre 21 – BT Altri usi - 6kW – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

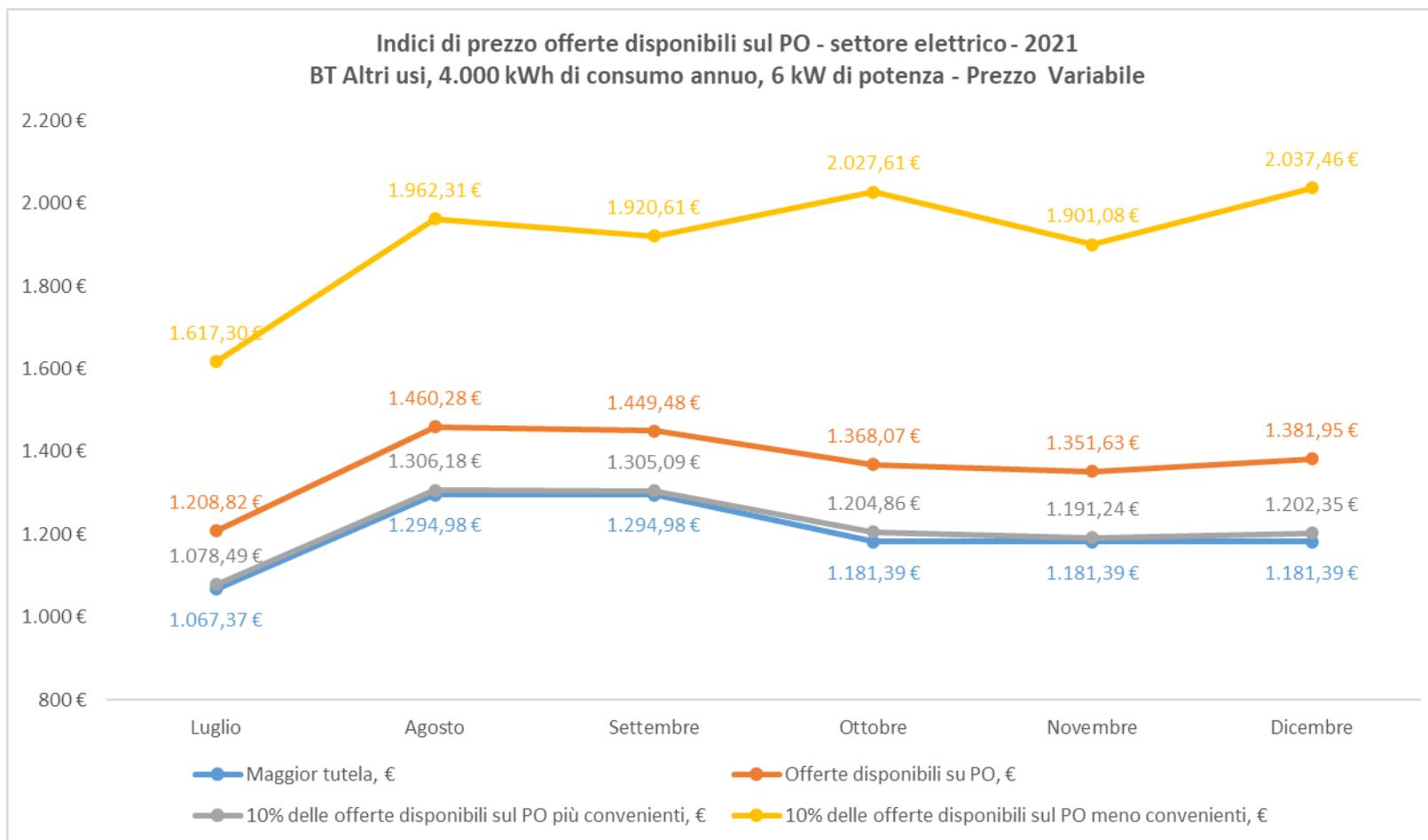
Grafico 31. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – luglio – dicembre 21 – BT Altri usi - 6kW – prezzo fisso.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

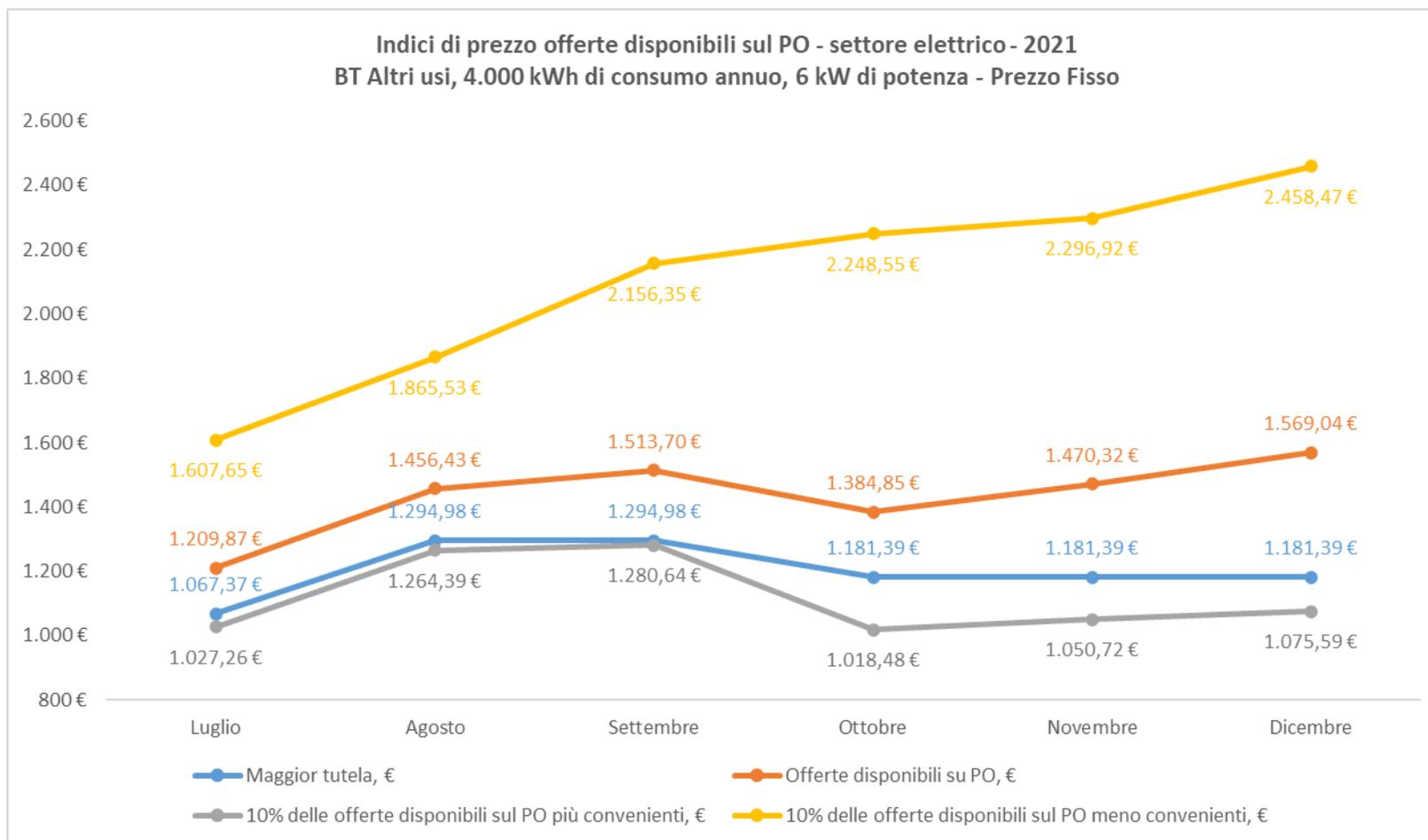
Grafico 32. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – luglio – dicembre 21 – BT Altri usi - 6kW – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

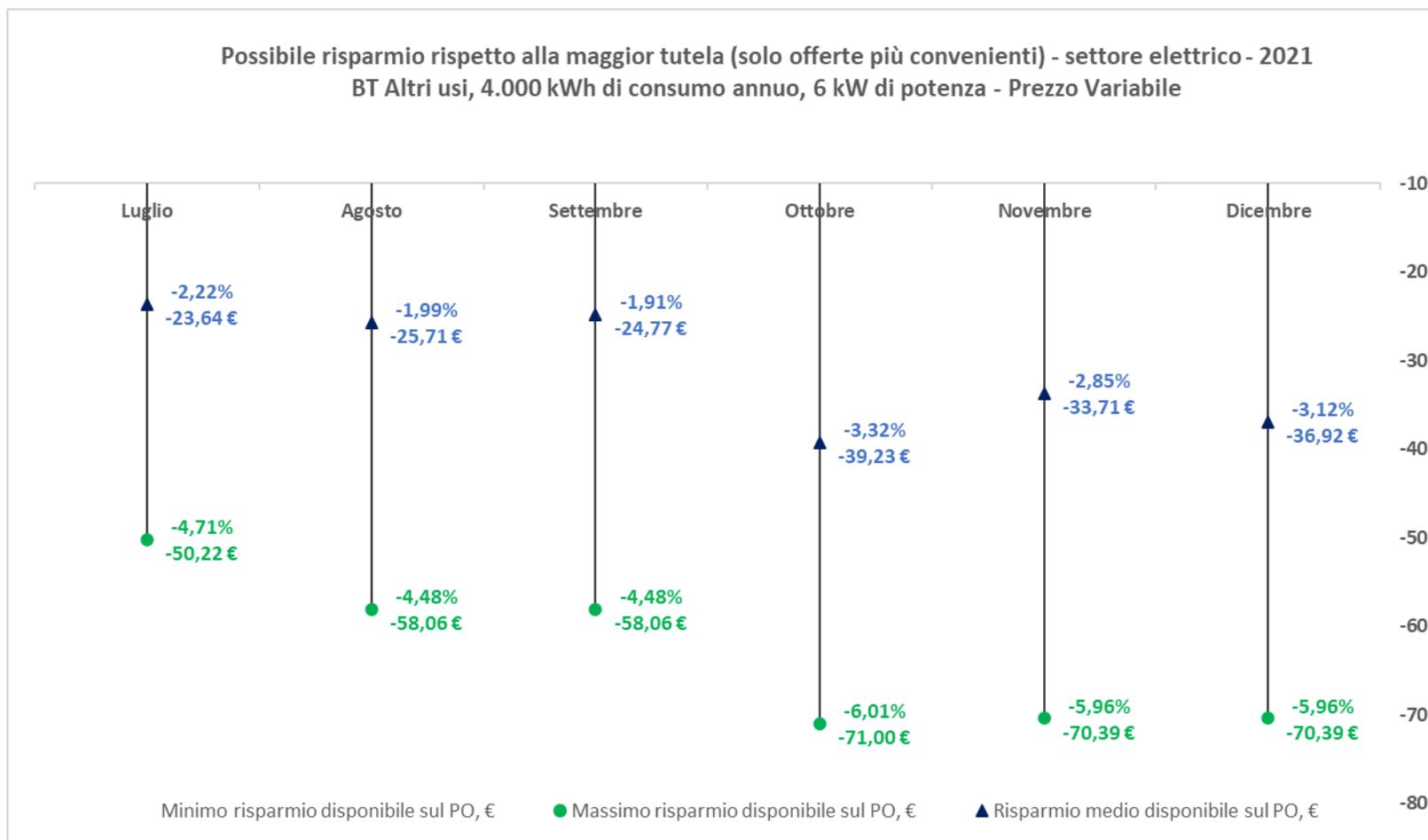
Grafico 33. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – luglio – dicembre 21 – BT Altri usi - 6kW – prezzo fisso.



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

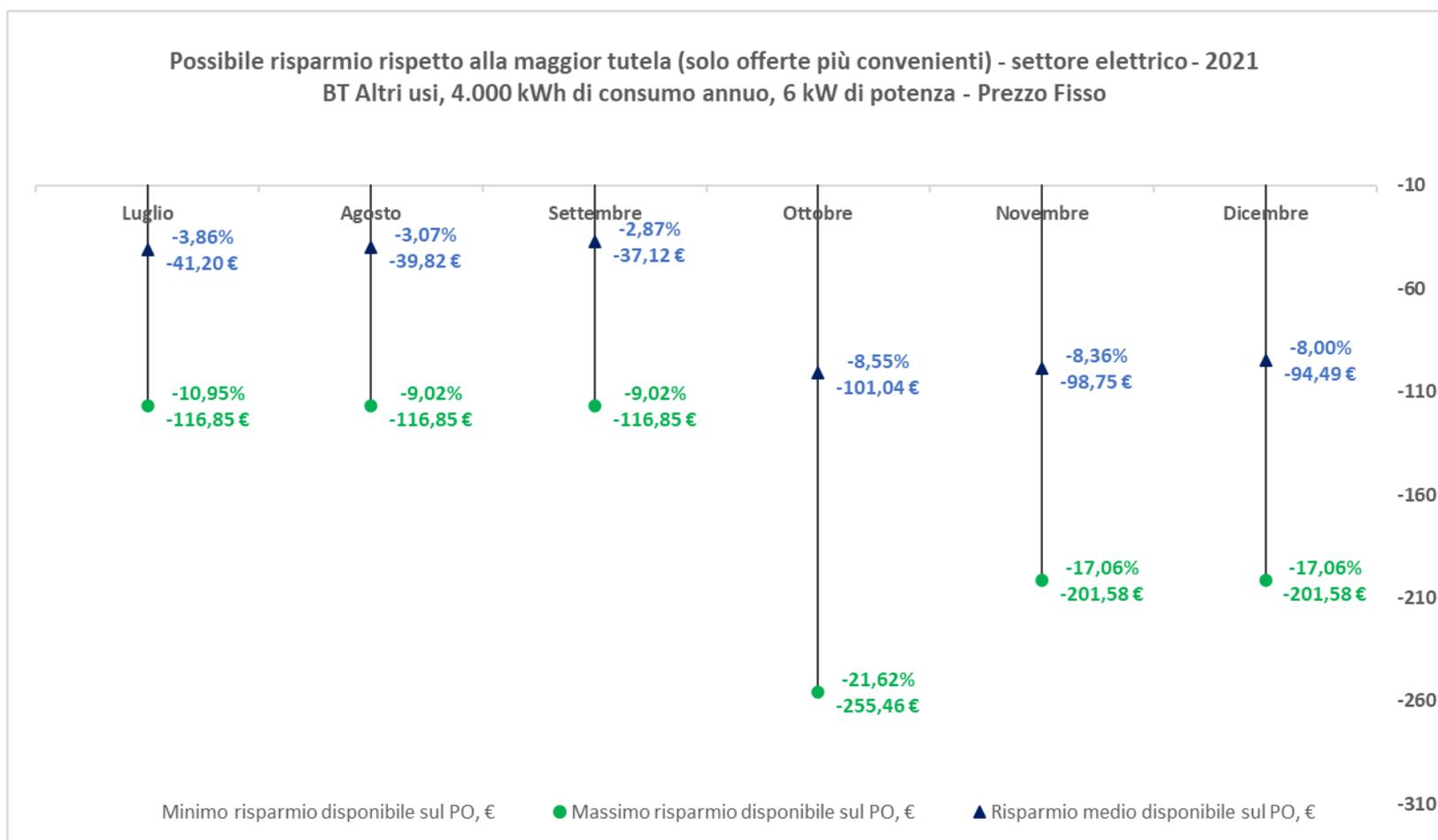
Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 34. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela – luglio – dicembre 21 – BT Altri usi - 6kW – prezzo variabile.



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

Grafico 35. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela– luglio – dicembre 21 – BT Altri usi - 6kW – prezzo fisso.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

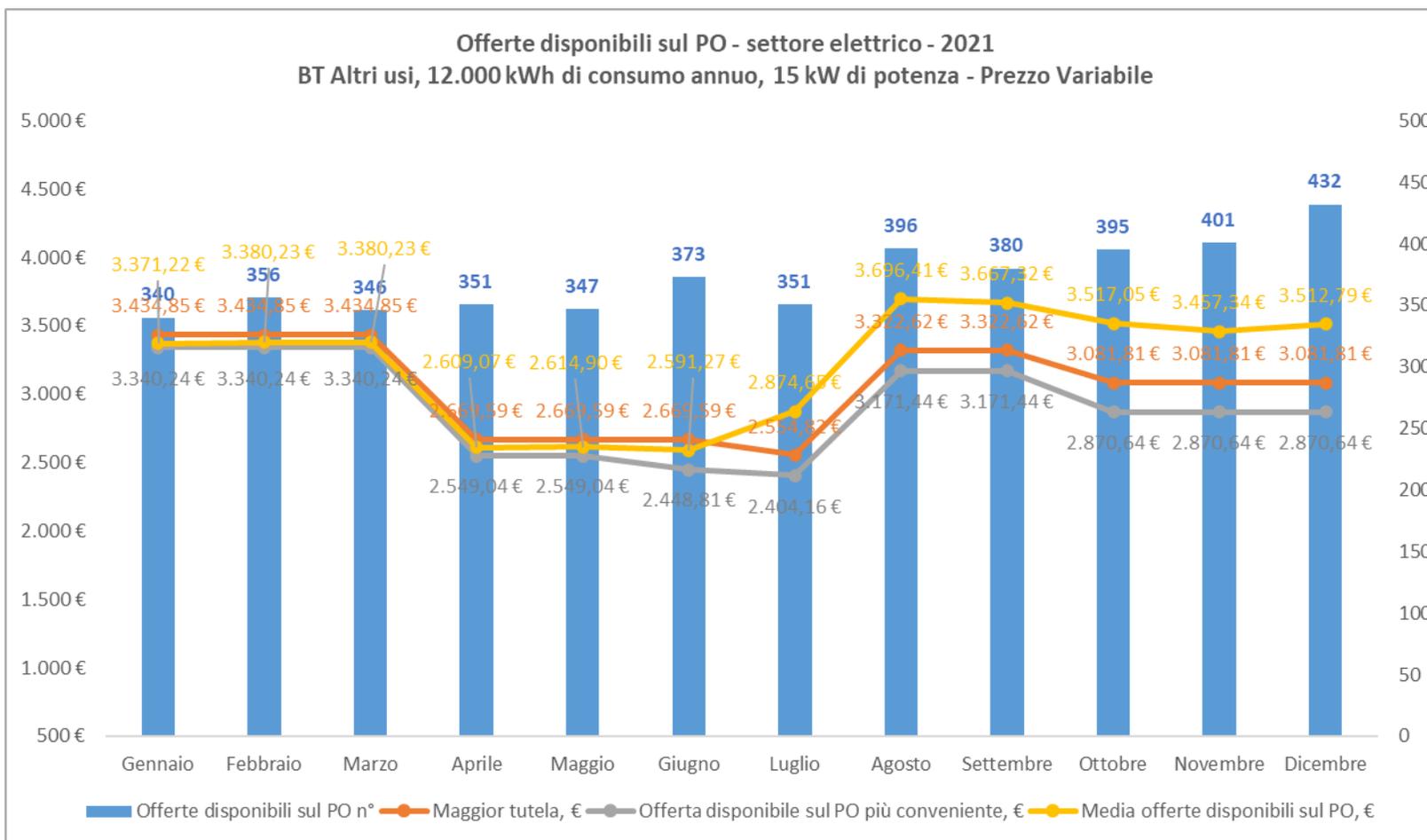
Tabella 8. Disponibilità di offerte più convenienti della maggior tutela – gennaio – dicembre 21 – BT Altri usi - 15kW

| Tipo cliente | BT ALTRI USI - 15kW - 12.000 kWh/y* | | | | | | | | | | | | |
|--------------|-------------------------------------|--------------------|-------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--------------------|-------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--------------------|-------------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| | Prezzo variabile | | | | Prezzo fisso | | | | Complessivo | | | | |
| | Struttura di prezzo | Più convenienti n° | Più convenienti % sulle disponibili | Massimo risparmio disponibile € | Massimo risparmio disponibile % | Più convenienti n° | Più convenienti % sulle disponibili | Massimo risparmio disponibile € | Massimo risparmio disponibile % | Più convenienti n° | Più convenienti % sulle disponibili | Massimo risparmio disponibile € | Massimo risparmio disponibile % |
| gen-21 | | 7 | 2,03% | -94,61 € | -2,75% | 1 | 0,25% | -184,31 € | -5,37% | 8 | 1,08% | -184,31 € | -5,37% |
| feb-21 | | 10 | 1,98% | -94,61 € | -2,75% | 1 | 0,25% | -177,71 € | -5,17% | 11 | 1,47% | -177,71 € | -5,17% |
| mar-21 | | 10 | 1,76% | -94,61 € | -2,75% | 1 | 0,25% | -177,71 € | -5,17% | 11 | 1,48% | -177,71 € | -5,17% |
| apr-21 | | 12 | 2,27% | -120,55 € | -4,52% | 5 | 1,24% | -107,81 € | -4,04% | 17 | 2,25% | -120,55 € | -4,52% |
| mag-21 | | 13 | 2,77% | -120,55 € | -4,52% | 5 | 1,28% | -169,78 € | -6,36% | 18 | 2,44% | -169,78 € | -6,36% |
| giu-21 | | 16 | 2,43% | -220,78 € | -8,27% | 4 | 1,01% | -169,78 € | -6,36% | 20 | 2,60% | -220,78 € | -8,27% |
| lug-21 | | 9 | 2,56% | -150,67 € | -5,90% | 43 | 12,04% | -469,12 € | -18,36% | 52 | 7,34% | -469,12 € | -18,36% |
| ago-21 | | 10 | 2,53% | -151,18 € | -4,55% | 43 | 10,49% | -381,15 € | -11,47% | 53 | 6,58% | -381,15 € | -11,47% |
| set-21 | | 11 | 2,89% | -151,18 € | -4,55% | 28 | 7,80% | -241,46 € | -7,27% | 39 | 5,28% | -241,46 € | -7,27% |
| ott-21 | | 12 | 3,04% | -211,17 € | -6,85% | 117 | 33,72% | -721,15 € | -23,40% | 129 | 17,39% | -721,15 € | -23,40% |
| nov-21 | | 11 | 2,74% | -211,17 € | -6,85% | 48 | 18,82% | -495,67 € | -16,08% | 59 | 8,99% | -495,67 € | -16,08% |
| dic-21 | | 12 | 2,78% | -211,17 € | -6,85% | 33 | 13,15% | -495,67 € | -16,08% | 45 | 6,59% | -495,67 € | -16,08% |

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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

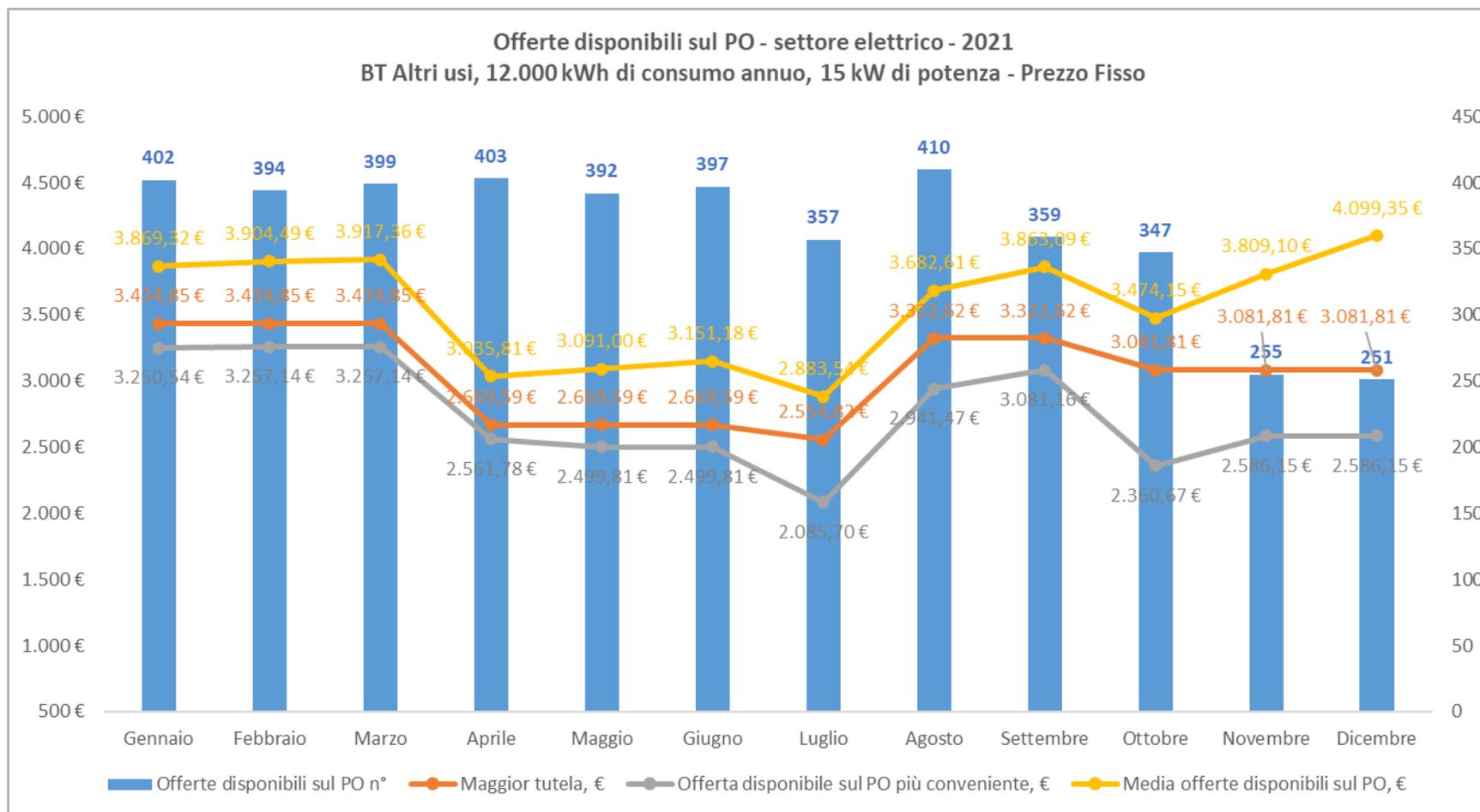
Grafico 36. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gennaio – dicembre 21 – BT Altri usi - 15kW – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

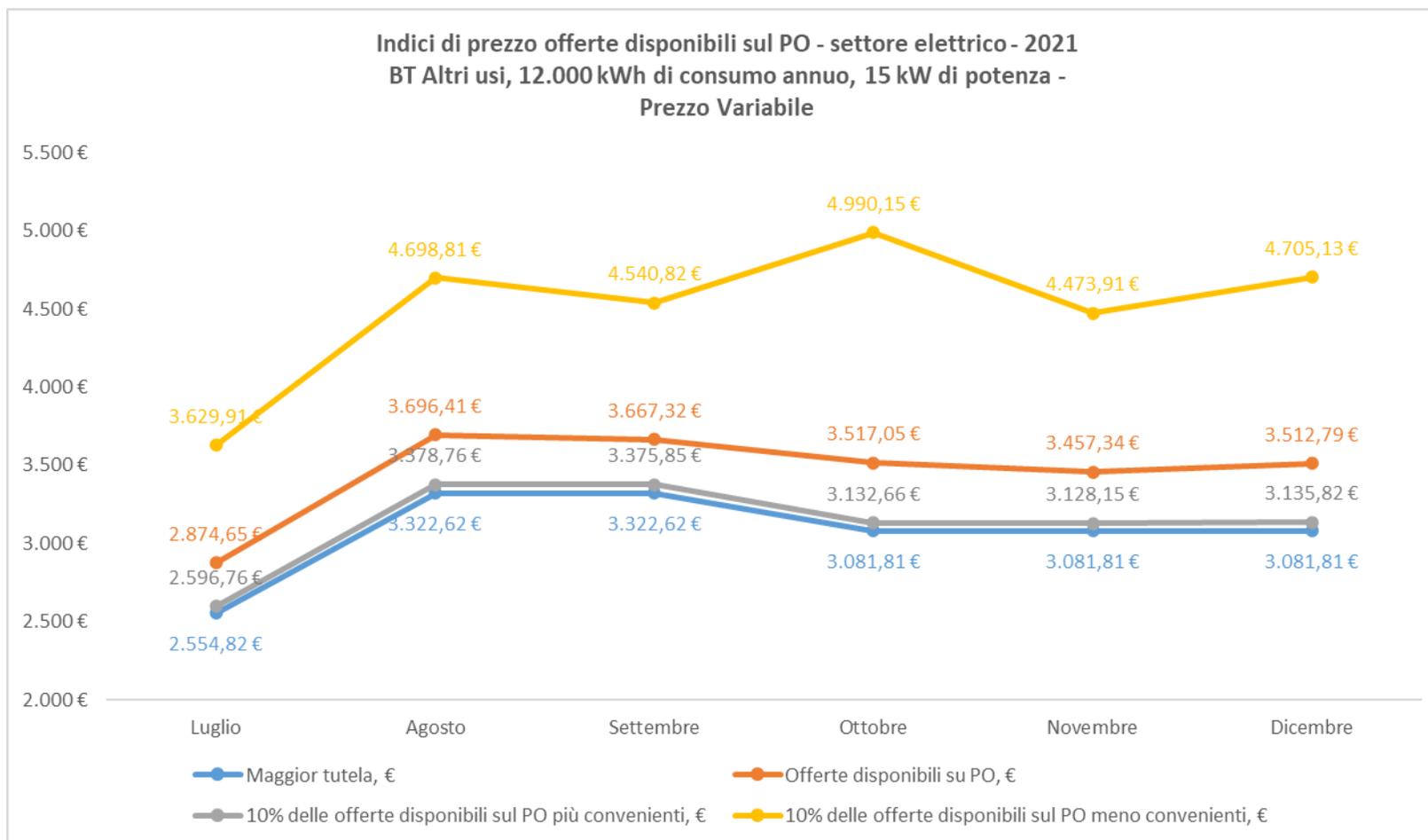
Grafico 37. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gennaio – dicembre 21 – BT Altri usi - 15kW – prezzo fisso.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

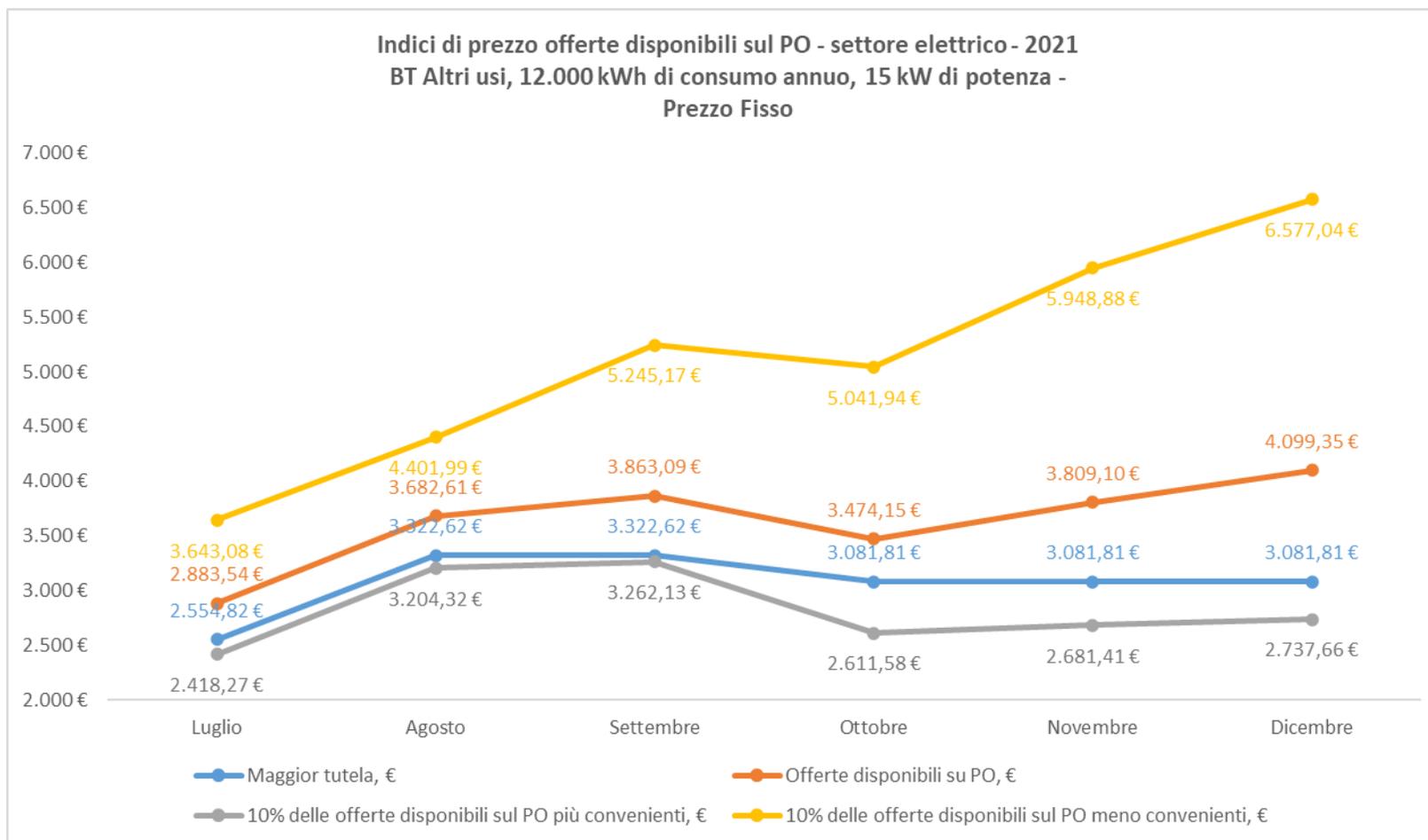
Grafico 38. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gennaio – dicembre 21 – BT Altri usi - 15kW – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

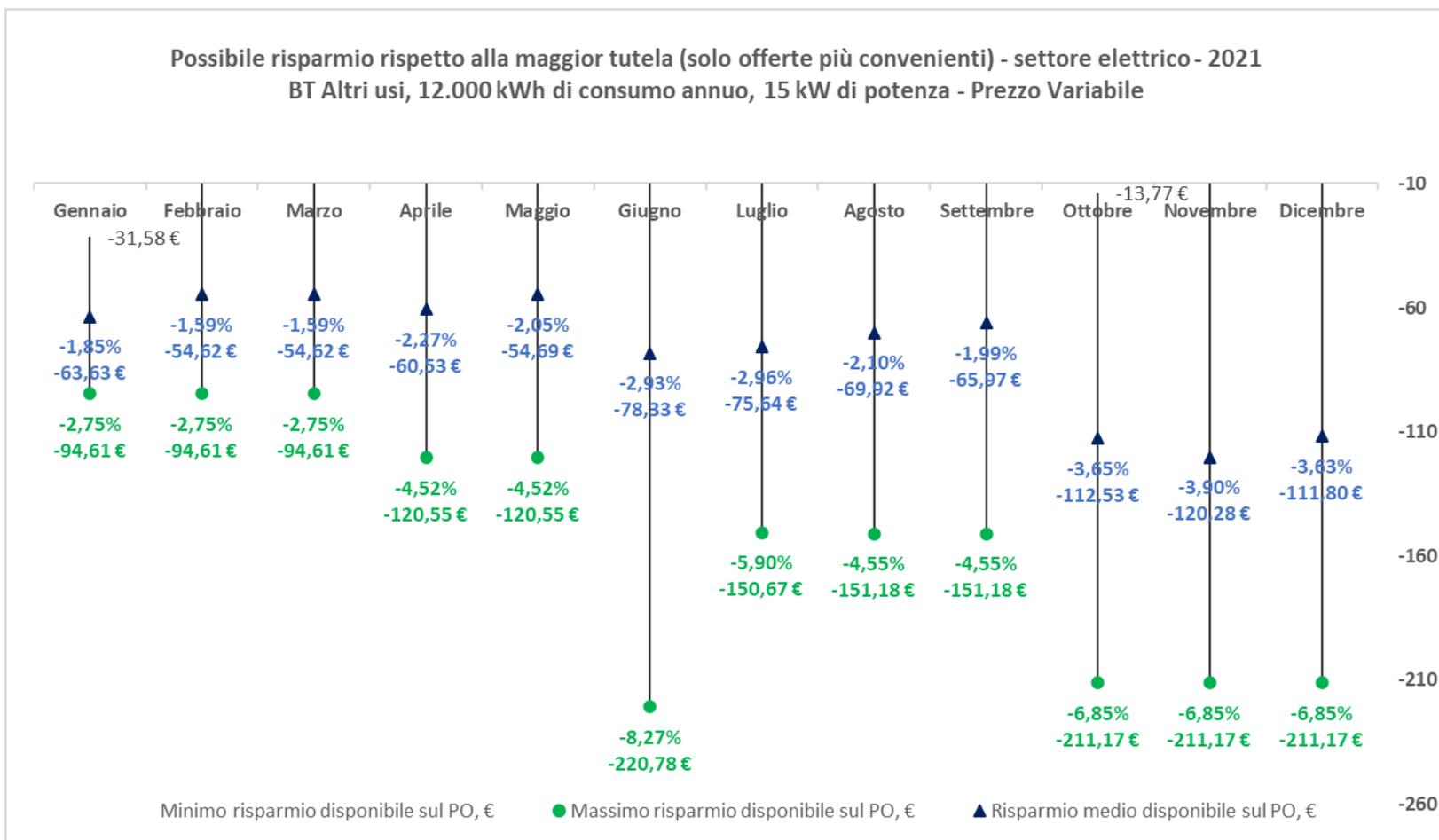
Grafico 39. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gennaio – dicembre 21 – BT Altri usi - 15kW – prezzo fisso.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

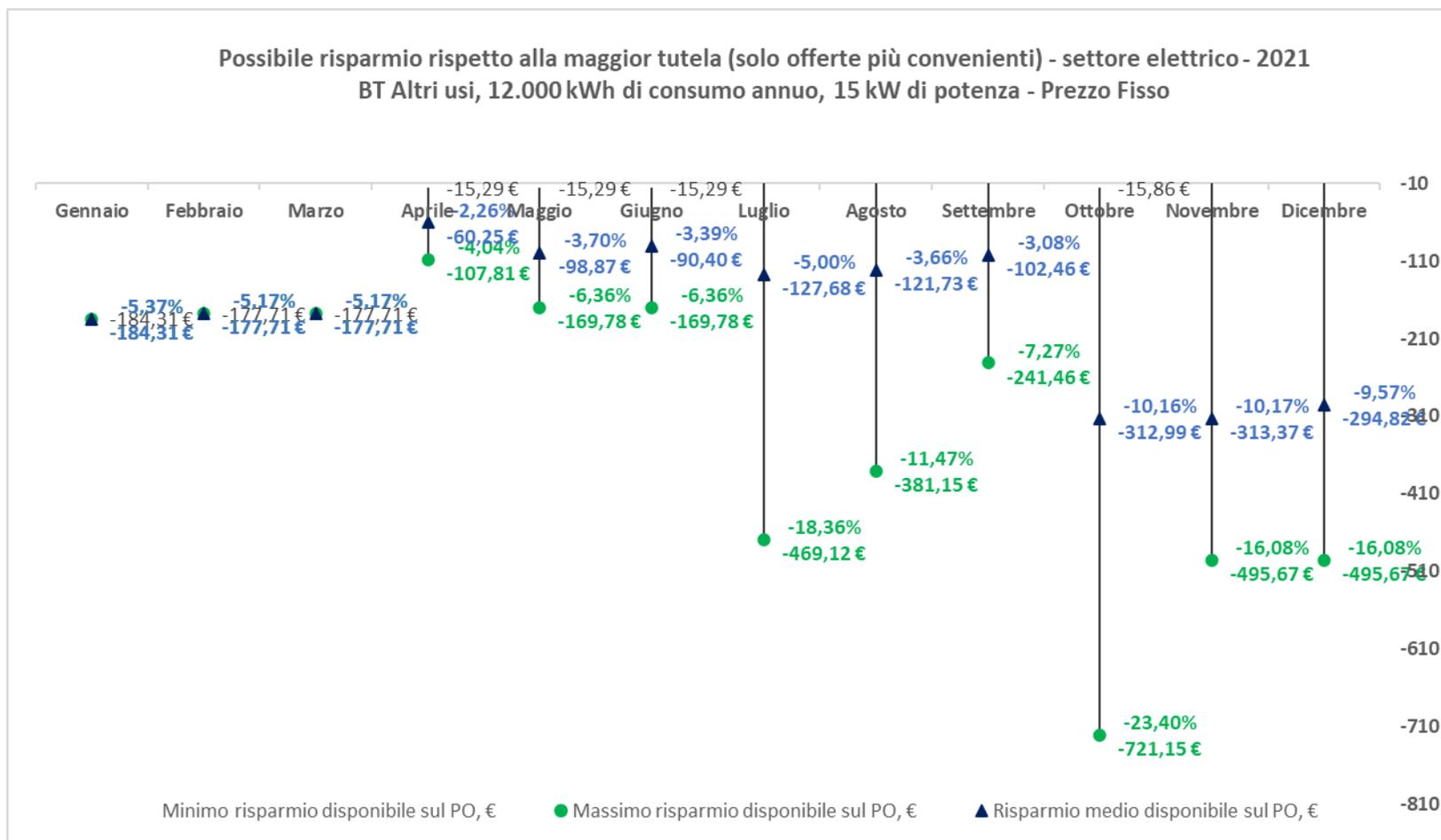
Grafico 40. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela – gennaio – dicembre 21 – BT Altri usi - 15kW – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 41. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela– gennaio – dicembre 21 – BT Altri usi - 15kW – prezzo fisso.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Settore Del Gas

Tabella 9. Disponibilità di offerte più convenienti del servizio di tutela– gennaio 2020 – giugno 21 - Domestico

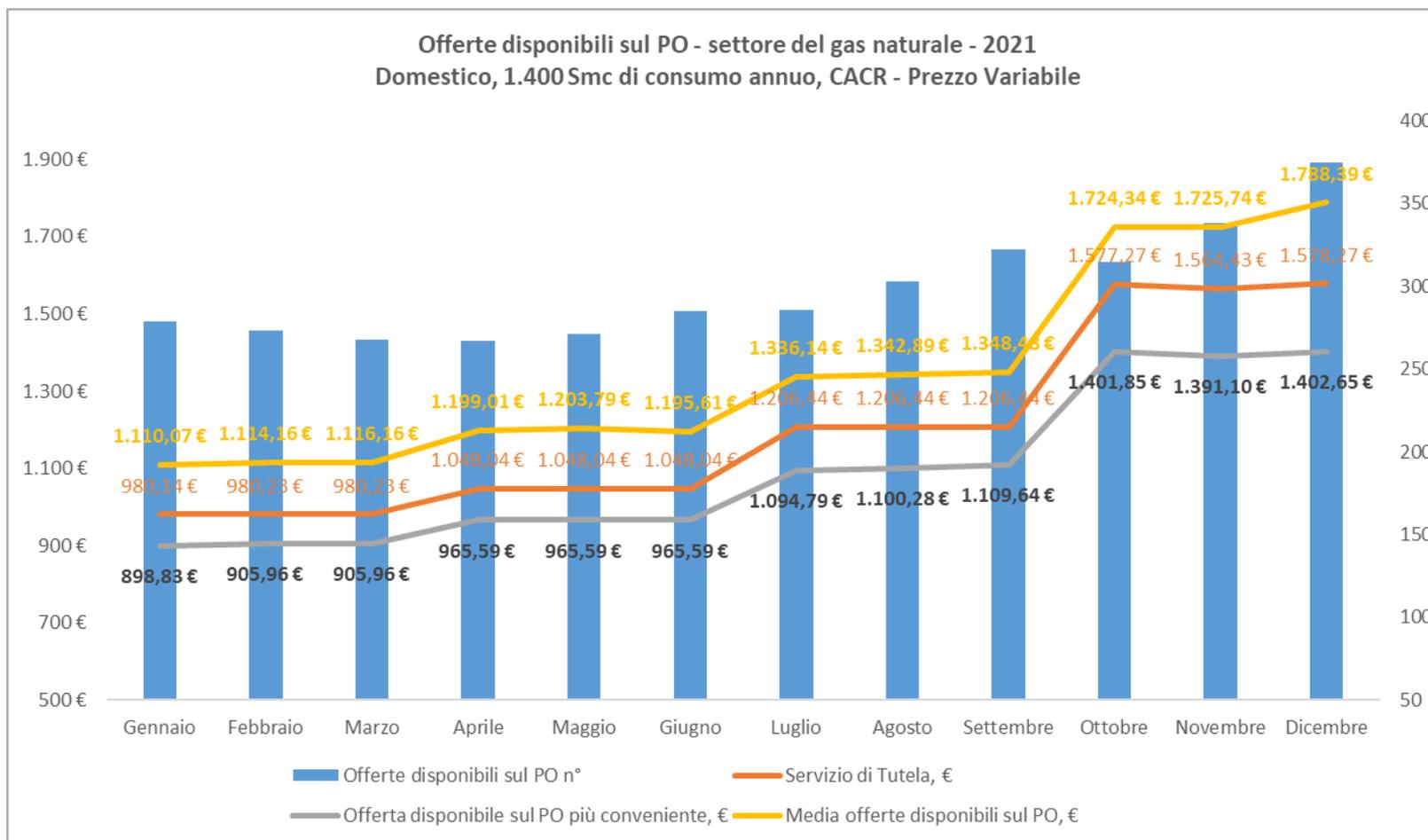
| Tipo cliente Struttura di prezzo Confronto rispetto al servizio di tutela | Domestico - 1.400 Smc/y - uso cottura, riscaldamento e acqua calda - misurato classe <G6* | | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--------------------------|--|--|--|--------------------------|--|--|--|
| | Prezzo variabile | | | | Prezzo fisso | | | | Complessivo | | | |
| | Più convenienti n° | Più convenienti % sulle disponibili | Massimo risparmio disponibile € | Massimo risparmio disponibile % | Più convenienti n° | Più convenienti % sulle disponibili | Massimo risparmio disponibile € | Massimo risparmio disponibile % | Più convenienti n° | Più convenienti % sulle disponibili | Massimo risparmio disponibile € | Massimo risparmio disponibile % |
| gen-21 | 28 | 10,0% | -81,31 € | -8,3% | 31 | 8,5% | -202,06 € | -20,6% | 59 | 9,2% | -202,06 € | -20,6% |
| feb-21 | 28 | 10,3% | -74,27 € | -7,6% | 32 | 8,0% | -194,04 € | -19,8% | 60 | 8,9% | -194,04 € | -19,8% |
| mar-21 | 28 | 10,4% | -74,27 € | -7,6% | 31 | 7,9% | -194,04 € | -19,8% | 59 | 9,0% | -194,04 € | -19,8% |
| apr-21 | 28 | 10,5% | -82,45 € | -7,9% | 53 | 13,6% | -256,92 € | -24,5% | 81 | 12,3% | -256,92 € | -24,5% |
| mag-21 | 28 | 10,3% | -82,45 € | -7,9% | 42 | 10,6% | -256,92 € | -24,5% | 70 | 10,5% | -256,92 € | -24,5% |
| giu-21 | 31 | 10,9% | -82,45 € | -7,9% | 35 | 8,4% | -256,92 € | -24,5% | 66 | 9,4% | -256,92 € | -24,5% |
| lug-21 | 42 | 14,69% | -111,65 € | -9,25% | 112 | 28,72% | -402,71 € | -33,38% | 154 | 18,58% | -402,71 € | -33,38% |
| ago-21 | 45 | 14,85% | -106,16 € | -8,80% | 75 | 18,56% | -402,71 € | -33,38% | 120 | 14,48% | -402,71 € | -33,38% |
| set-21 | 44 | 13,66% | -96,80 € | -8,02% | 65 | 15,78% | -402,71 € | -33,38% | 109 | 13,15% | -402,71 € | -33,38% |
| ott-21 | 46 | 14,60% | -175,42 € | -11,12% | 243 | 65,68% | -795,79 € | -50,45% | 289 | 34,86% | -795,79 € | -50,45% |
| nov-21 | 43 | 12,72% | -173,34 € | -11,08% | 114 | 37,01% | -785,08 € | -50,23% | 157 | 18,94% | -785,08 € | -50,23% |
| dic-21 | 53 | 14,13% | -175,62 € | -11,13% | 77 | 26,55% | -796,79 € | -50,48% | 130 | 15,68% | -796,79 € | -50,48% |

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

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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

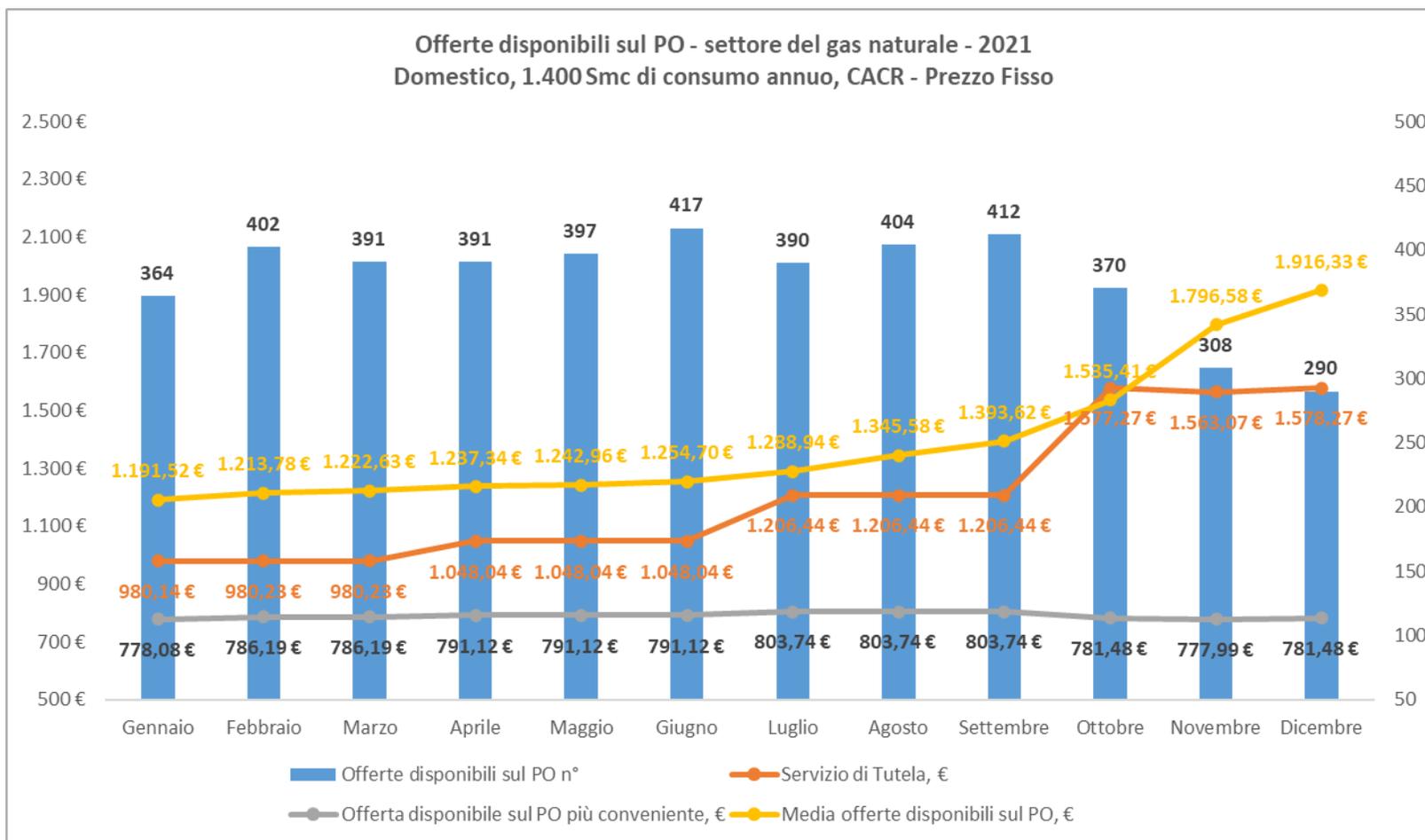
Grafico 42. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gennaio – dicembre 21 – Domestico – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

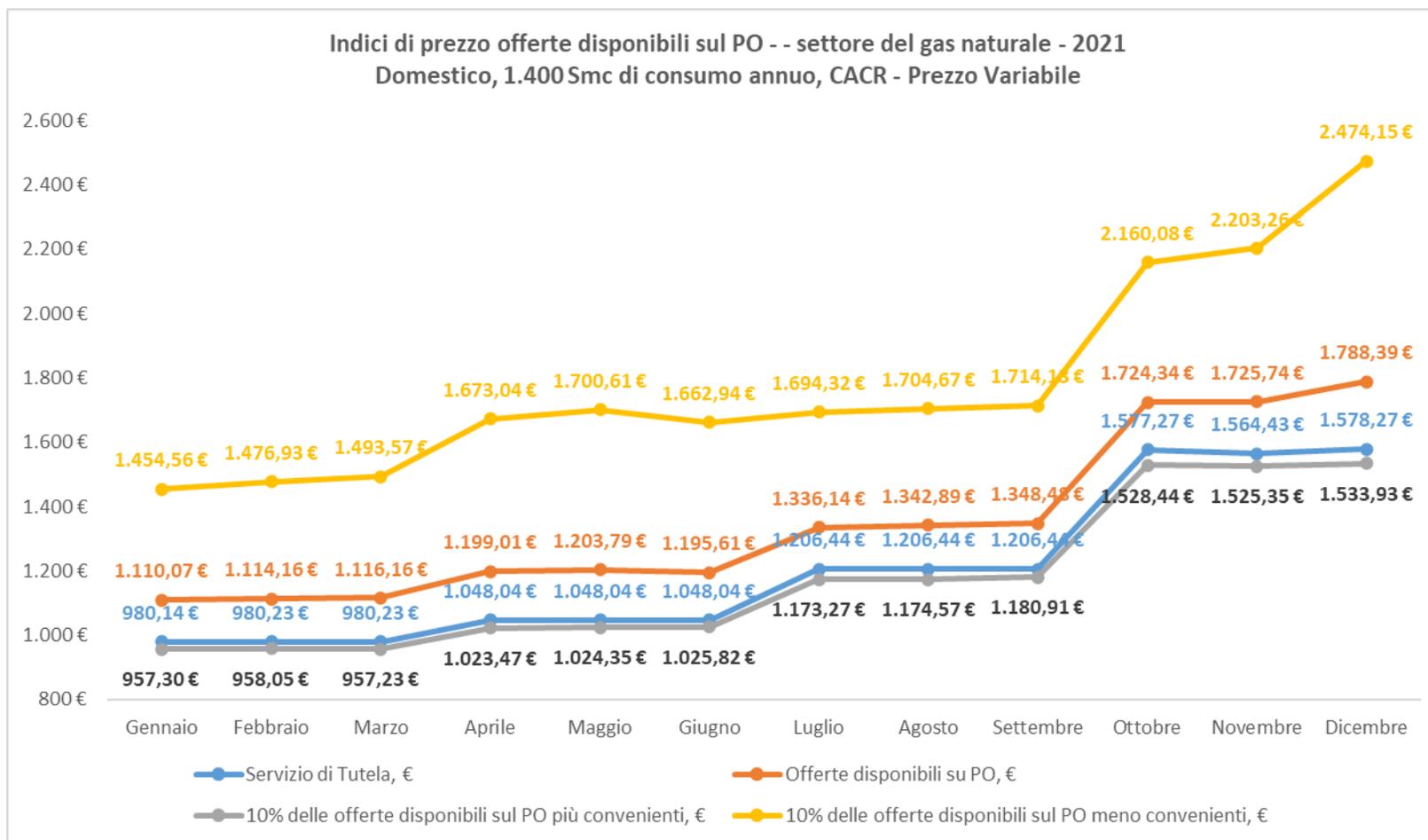
Grafico 43. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gennaio – dicembre 21 – Domestico – prezzo fisso.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

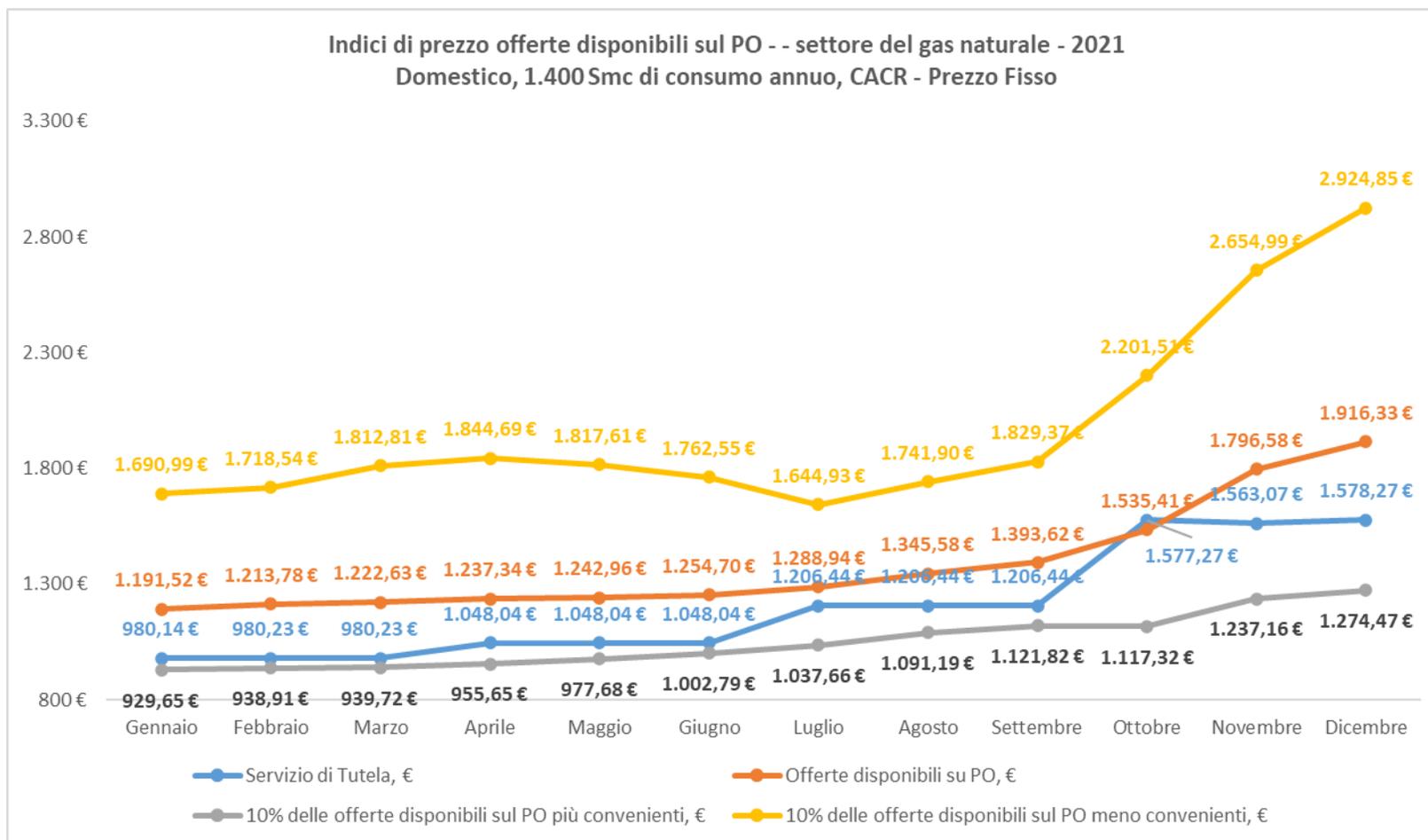
Grafico 44. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gennaio – dicembre 21 – Domestico – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

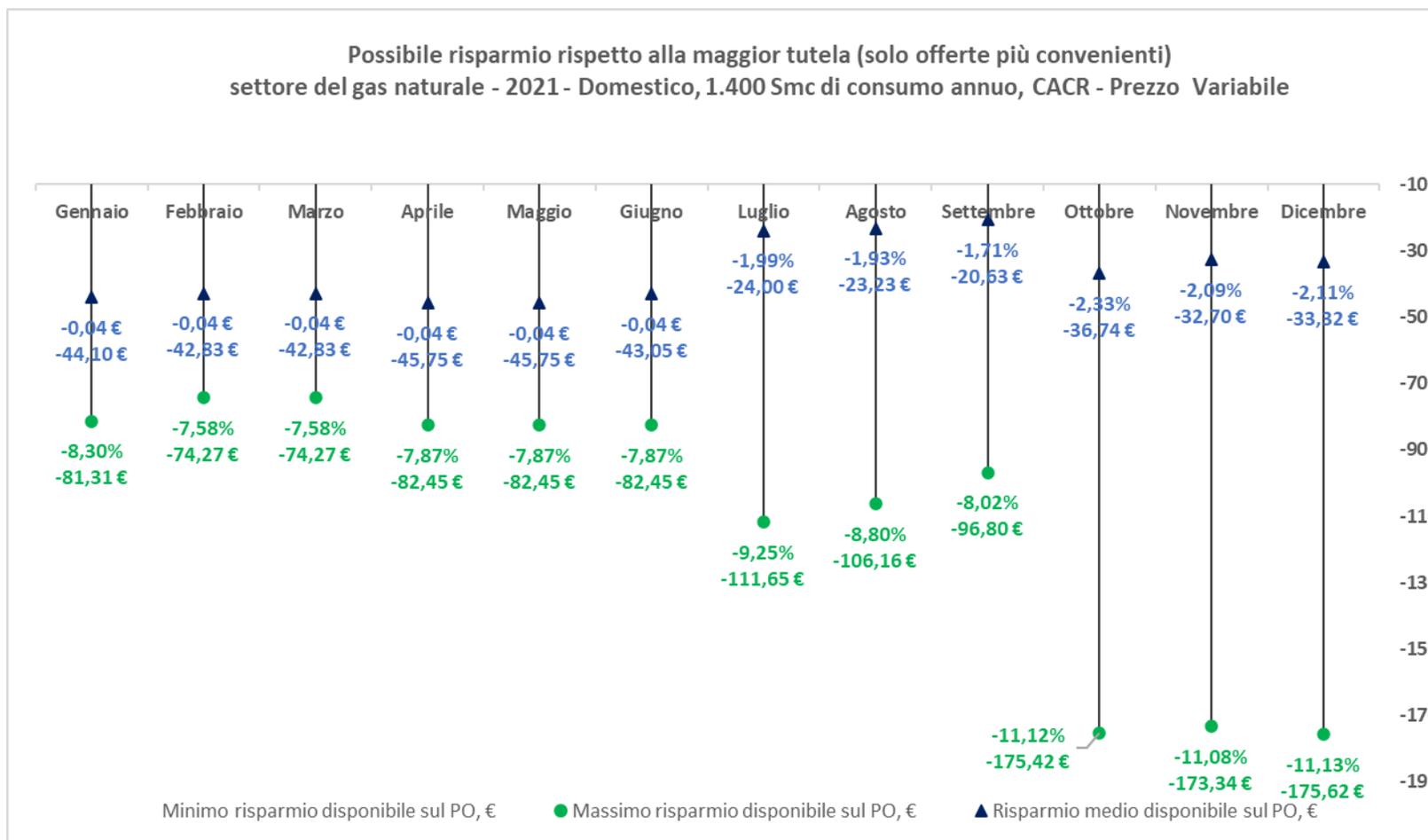
Grafico 45. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gennaio – dicembre 21 – Domestico – prezzo fisso.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

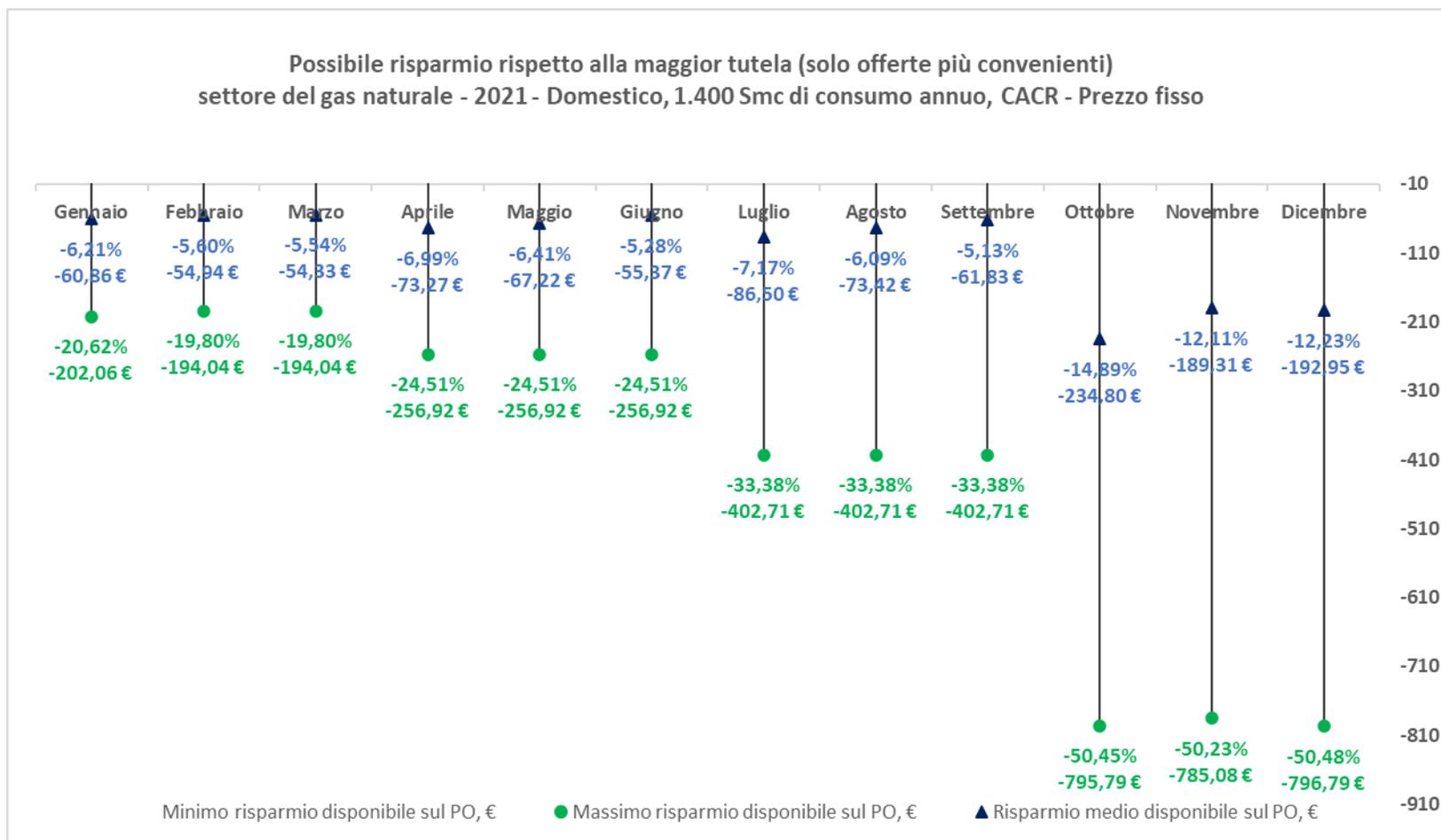
Grafico 46. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto al servizio di tutela – gennaio – dicembre 21 – Domestico – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 47. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto al servizio di tutela – gennaio – dicembre 21 – Domestico – prezzo fisso.



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

Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO

6.12. Di seguito sono riportate le evidenze circa la distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO a partire da luglio 2021. In particolare, viene indicato per ciascun mese:

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

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

Settore elettrico

Tabella 10. Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO – luglio – dicembre 21 – Domestico residente 3 kW

| Domestico residente 2.700 kWh/a e 3 kW di potenza | AREA GEOGRAFICA | lug-21 | ago-21 | set-21 | ott-21 | nov-21 | dic-21 | media del periodo |
|---|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|
| n° venditori attivi sul PO | TUTTE | 222 | 219 | 222 | 220 | 228 | 223 | 222 |
| di cui suolo nel CAP: | ROMA - 00174 | 95,9% | 95,4% | 95,5% | 97,7% | 96,9% | 96,9% | 96,4% |
| | MILANO - 20121 | 99,1% | 99,1% | 99,1% | 99,1% | 99,1% | 99,1% | 99,1% |
| | PALERMO -90121 | 94,6% | 94,1% | 94,6% | 96,8% | 95,6% | 96,0% | 95,3% |
| | range tra le aree | 4,5% | 5,0% | 4,5% | 2,3% | 3,5% | 3,1% | 3,8% |
| | media tra le aree | 96,5% | 96,2% | 96,4% | 97,9% | 97,2% | 97,3% | 96,9% |
| n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio | | 91,9% | 91,3% | 91,9% | 92,3% | 92,1% | 91,0% | 91,8% |
| n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree | | 9,2% | 9,7% | 9,0% | 8,5% | 8,6% | 9,6% | 9,1% |

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

Tabella 11. Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO – luglio–dicembre 21–BT Altri usi 6 kW

| BT Altri usi 4.000 kWh/a e 6 kW di potenza | AREA GEOGRAFICA | lug-21 | ago-21 | set-21 | ott-21 | nov-21 | dic-21 | media del periodo |
|--|--------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|
| n° venditori attivi sul PO | TUTTE | 211 | 207 | 212 | 214 | 222 | 215 | 214 |
| di cui suolo nel CAP: | ROMA - 00174 | 82,5% | 98,1% | 93,9% | 95,3% | 93,7% | 99,5% | 93,8% |
| | MILANO - 20121 | 99,1% | 99,0% | 99,1% | 99,1% | 99,1% | 99,1% | 99,1% |
| | PALERMO -90121 | 94,8% | 94,7% | 95,3% | 96,3% | 95,0% | 95,8% | 95,3% |
| | range tra le aree | 16,6% | 4,3% | 5,2% | 3,7% | 5,4% | 3,7% | 5,2% |
| | media tra le aree | 92,1% | 97,3% | 96,1% | 96,9% | 95,9% | 98,1% | 96,1% |
| n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio | | 7,1% | 92,3% | 92,9% | 93,5% | 92,3% | 92,1% | 78,4% |
| n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree | | 92,9% | 7,7% | 7,1% | 6,5% | 7,7% | 7,9% | 21,6% |

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

Tabella 12. Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO– luglio–dicembre 21–BT Altri usi 15 kW

| BT Altri usi 12.000 kWh/a e 15 kW di potenza | AREA GEOGRAFICA | lug-21 | ago-21 | set-21 | ott-21 | nov-21 | dic-21 | media del periodo |
|--|--------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------------|
| n° venditori attivi sul PO | TUTTE | 210 | 206 | 212 | 214 | 222 | 215 | 213 |
| di cui suolo nel CAP: | ROMA - 00174 | 95,7% | 95,6% | 95,8% | 96,7% | 95,9% | 96,3% | 96,0% |
| | MILANO - 20121 | 99,0% | 99,0% | 99,1% | 99,1% | 99,1% | 99,1% | 99,1% |
| | PALERMO -90121 | 94,3% | 94,2% | 94,8% | 95,8% | 94,6% | 95,3% | 94,8% |
| | range tra le aree | 4,8% | 4,9% | 4,2% | 3,3% | 4,5% | 3,7% | 4,2% |
| | media tra le aree | 96,3% | 96,3% | 96,5% | 97,2% | 96,5% | 96,9% | 96,6% |
| n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio | | 91,9% | 91,7% | 92,5% | 93,0% | 92,3% | 92,1% | 92,3% |
| n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree | | 8,1% | 8,3% | 7,5% | 7,0% | 7,7% | 7,9% | 7,7% |

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

Settore Del Gas

Tabella 13. Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO– luglio–dicembre 21–Domestico

| Domestico 1.400 Smc, CACR | AREA GEOGRAFICA | lug-21 | ago-21 | set-21 | ott-21 | nov-21 | dic-21 | media del periodo |
|--|--------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------------|
| n° venditori attivi sul PO | TUTTE | 195 | 196 | 201 | 199 | 209 | 208 | 201 |
| di cui suolo nel CAP: | ROMA - 00174 | 89,2% | 90,3% | 91,0% | 93,0% | 91,4% | 91,3% | 91,0% |
| | TORINO - 10059 | 91,8% | 92,3% | 93,0% | 93,0% | 93,8% | 93,8% | 92,9% |
| | MILANO - 20121 | 96,4% | 96,4% | 96,0% | 96,5% | 95,7% | 95,7% | 96,1% |
| | NAPOLI - 80121 | 88,2% | 89,3% | 90,0% | 91,5% | 90,4% | 90,9% | 90,0% |
| | PALERMO -90121 | 88,2% | 88,8% | 90,0% | 91,0% | 89,5% | 90,4% | 89,6% |
| | range tra le aree | 8,2% | 7,7% | 6,0% | 5,5% | 6,2% | 5,3% | 6,5% |
| | media tra le aree | 90,8% | 91,4% | 92,0% | 93,0% | 92,2% | 92,4% | 92,0% |
| n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio | | 82,1% | 82,1% | 83,6% | 85,4% | 82,8% | 81,7% | 83,0% |
| n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree | | 17,9% | 17,9% | 16,4% | 14,6% | 17,2% | 18,3% | 17,0% |

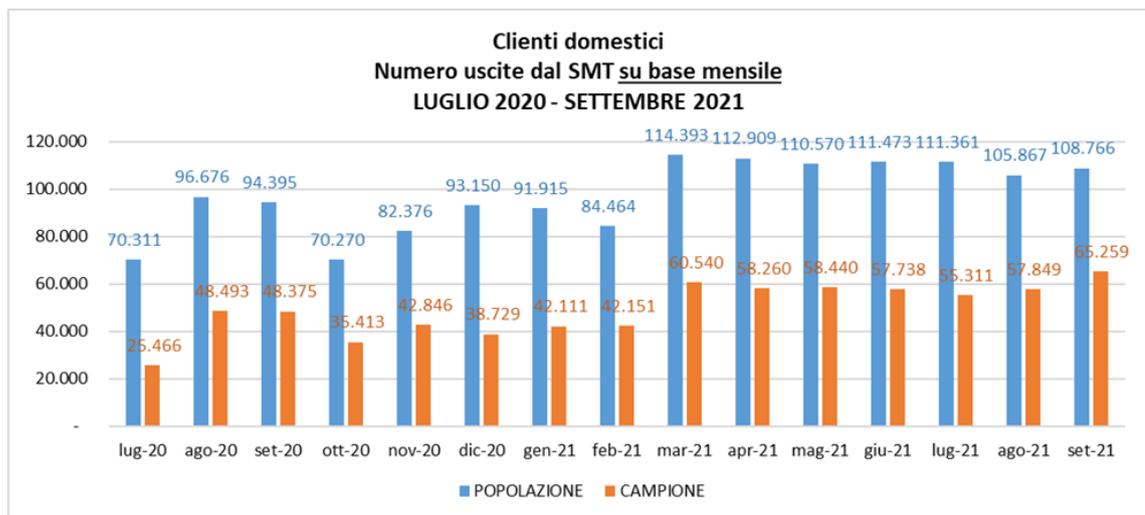
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte.

Offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e relative alternative disponibili

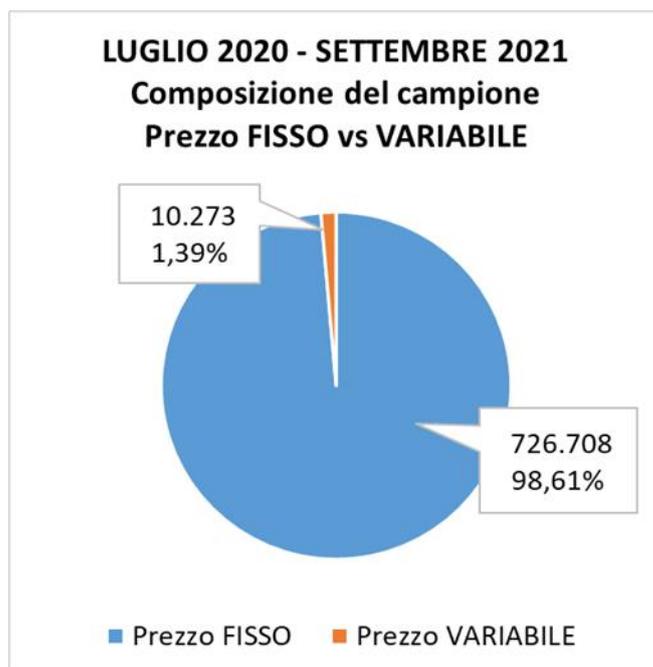
- 6.14. Al fine di analizzare in modo specifico le scelte operate dai clienti finali in fase di uscita dalla maggior tutela, è proseguita anche per il semestre aprile 2021-settembre 2021 l'analisi volta ad acquisire elementi di dettaglio, con riferimento a:
- a) le tipologie di offerte preferite;
 - b) gli operatori scelti e le offerte da questi ultimi proposte;
 - c) il processo di scelta attuato dal cliente finale.
- 6.15. L'analisi, che nel presente rapporto riguarda il periodo luglio 2020-settembre 2021, ha preso in considerazione le uscite dalla maggior tutela relative a clienti finali domestici con potenza impegnata pari a 3 kW, per i quali fosse disponibile anche l'indicazione relativa al contratto sottoscritto con il nuovo fornitore. I dati analizzati riguardano una platea di circa 30 venditori scelti dai clienti finali, che sono rappresentativi di una quota di mercato di circa l'84% nel segmento della vendita ai clienti domestici.
- 6.16. A partire dall'ultimo semestre di analisi si sono considerate le osservazioni costituite da almeno 50 passaggi in uscita dalla maggior tutela con preferenza per la medesima offerta, in ciascun mese. Tale limite, prima pari a 100 passaggi, è stato abbassato al fine di includere nell'analisi anche venditori di dimensioni minori.
- 6.17. Il campione, così determinato e riportato nella seguente tabella e nel relativo grafico, è costituito da un totale di circa 737.000 clienti che, nei mesi oggetto di osservazione, hanno scelto il mercato libero, pari a poco più della metà dei clienti domestici che hanno fatto questa scelta.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

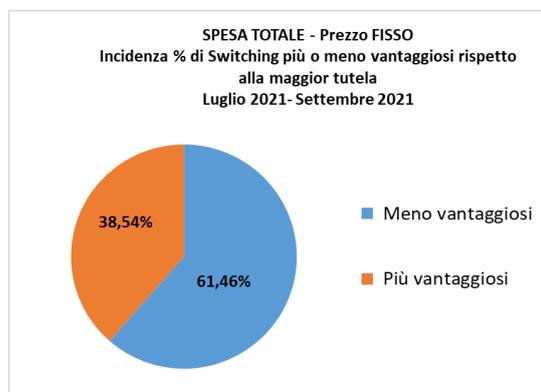
| CAMPIONE | |
|-------------------|----------------|
| CLIENTI DOMESTICI | Uscite da MT |
| lug-20 | 25.466 |
| ago-20 | 48.493 |
| set-20 | 48.375 |
| ott-20 | 35.413 |
| nov-20 | 42.846 |
| dic-20 | 38.729 |
| gen-21 | 42.111 |
| feb-21 | 42.151 |
| mar-21 | 60.540 |
| apr-21 | 58.260 |
| mag-21 | 58.440 |
| giu-21 | 57.738 |
| lug-21 | 55.311 |
| ago-21 | 57.849 |
| set-21 | 65.259 |
| Totale | 736.981 |



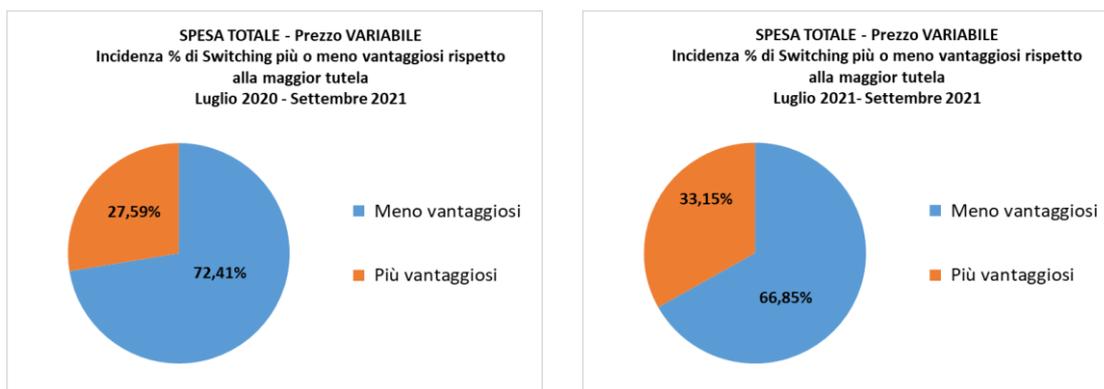
- 6.18. Dal punto di vista dei risultati emerge che la quasi totalità dei clienti del campione analizzato ha scelto un'offerta di mercato libero con struttura di prezzo fisso, con percentuali più elevate rispetto alle preferenze esercitate nel mercato libero (non solo, quindi, all'atto dell'uscita dalla tutela):



- 6.19. È importante rilevare come, nella maggior parte dei casi analizzati, i venditori scelti dai clienti finali in uscita dalla maggior tutela abbiano contrattualizzato tali clienti con offerte a prezzo fisso in via esclusiva. Non sono presenti, per tali venditori, passaggi con contrattualizzazione a prezzo variabile.
- 6.20. Dal punto di vista della convenienza delle offerte scelte dai clienti finali, comparate alla stima della spesa del servizio di maggior tutela che i clienti hanno deciso di lasciare, le simulazioni effettuate, assumendo dei profili di consumo convenzionali riconducibili ai suddetti clienti, sembrano dimostrare che in molti casi la scelta operata dal cliente non sia la più conveniente dal punto di vista della spesa annua. Per contro, le analisi mostrano che negli ultimi mesi il numero di offerte più vantaggiose scelte dai clienti finali sono aumentate, specie per le offerte a prezzo fisso.

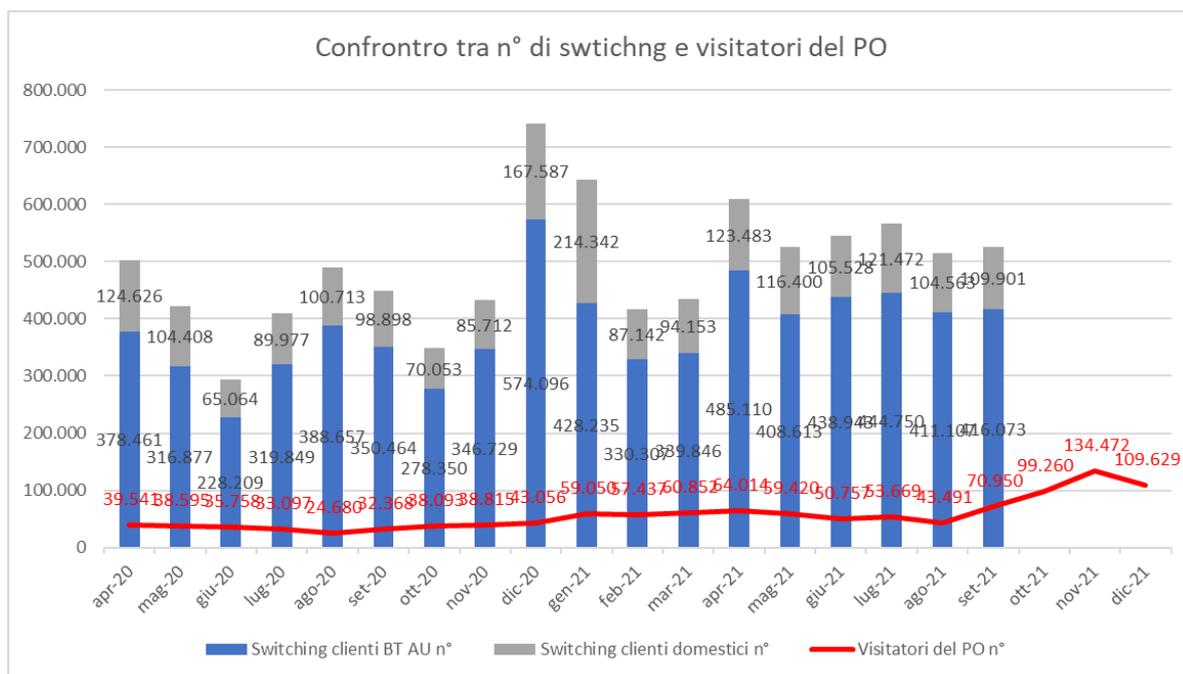


Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali



- 6.21. A fronte di tali risultati si è proceduto a valutare se i contratti prescelti presentassero degli elementi esogeni al prezzo e quindi non valutati nel calcolo della spesa annua effettuata dal Portale Offerte (quali i più volte citati servizi aggiuntivi) che avrebbero potuto indurre il cliente a optare per tale contratto, anche se economicamente non più vantaggioso della maggior tutela. Tale analisi, relativa alle 10 offerte più scelte dai clienti, ha di fatto rilevato come l'attrattiva esercitata non fosse legata a particolari elementi aggiuntivi: solo in pochi casi era presente una garanzia di origine di "energia verde" quale elemento qualificante l'offerta. Tale elemento non si ritiene però sufficiente a giustificare la generalità delle scelte.
- 6.22. Al fine di una prima valutazione circa il processo di scelta operato dal cliente, i cui comportamenti sono in parte stati descritti dalle evidenze riportate nel capitolo 5 del presente Rapporto, si sono comparati gli accessi al Portale Offerte (effettuati da singoli visitatori) nel periodo di osservazione, rispetto alla totalità dei cambi di fornitore che si sono realizzati nei medesimi periodi. I risultati sono riportati nel grafico seguente:

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali



- 6.23. Dai dati si evince come il numero di visitatori del Portale Offerte²¹ sia notevolmente inferiore al numero di cambi fornitore. È altresì utile evidenziare come, relativamente all'ultimo trimestre dell'anno, si registri un notevole incremento degli accessi. Tale aumento potrebbe essere ascrivibile anche all'incremento dei prezzi all'ingrosso dell'energia elettrica e del gas naturale, con un conseguente incremento anche degli interventi mediatici su tale tematica.
- 6.24. Appare evidente che il processo di scelta ad oggi, con molta probabilità, non venga ancora compiuto da parte del cliente sfruttando appieno tutti gli strumenti a propria disposizione, quanto piuttosto sia guidato dal venditore che approccia il cliente finale e che gli propone un determinato insieme di offerte tra il quale scegliere.

²¹ Si evidenzia come il dato registri la "visita" al Portale Offerte di un singolo visitatore che non necessariamente porta ad un effettiva azione di cambio fornitore. Inoltre, nel grafico vengono comparati solo i cambi fornitore per il settore elettrico, mentre i visitatori possono indistintamente aver effettuato delle simulazioni per il settore elettrico o per il settore del gas naturale.

7. Trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi

- 7.1. Nella presente sezione sono esposte sinteticamente le attività di verifica in tema di trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi svolti dal Gestore del SII²² in coordinamento con l'Autorità. Inoltre, ove disponibili, ne sono sintetizzati i risultati.
- 7.2. In particolare, sono sintetizzate le seguenti attività di verifica effettuate a campione sulle offerte più convenienti disponibili per alcuni clienti tipo:
- a) monitoraggio giornaliero della corretta rappresentazione sul PO dell'offerta che il venditore intendeva pubblicare;
 - b) verifica di corrispondenza tra l'offerta pubblicata nel PO e quanto riportato nei siti *web* dei venditori.
- 7.3. In aggiunta a quanto sopra indicato, secondo gli indirizzi dell'Autorità, il Gestore del SII:
- c) verifica da luglio 2018 il rispetto dell'obbligo in capo a ciascun venditore di pubblicare sul Portale Offerte almeno due offerte PLACET (una a prezzo variabile ed una a prezzo fisso), verificando la correttezza delle offerte pubblicate;
 - d) ha definito un ulteriore insieme di controlli volti a verificare che i venditori pubblichino sul Portale Offerte delle offerte commercializzate nelle aree geografiche (regione /provincia) in cui sono attivi o in via di attivazione al momento della redazione del presente documento.

Monitoraggio giornaliero

- 7.4. La verifica si basa sull'interrogazione diretta del Portale Offerte, sul quale viene eseguita la ricerca delle offerte disponibili in base a predefiniti parametri di ricerca e considerando le caratteristiche dei clienti tipo (domestici e non domestici e con differenti livelli di consumo) che rappresentano un campione abbastanza rappresentativo delle varie tipologie di utenza. In particolare, rientrano nel campione 10 clienti tipo per il settore elettrico ed 8 clienti tipo per il settore gas²³.

²² Acquirente Unico, in qualità di Gestore del SII, svolge già da tempo numerose attività in merito al monitoraggio dei processi, del Portale Offerte e sull'andamento del Mercato Retail, via via attivate secondo gli indirizzi della Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia dell'Autorità.

²³ I clienti tipo del campione sono siti a Milano, nel CAP 2021.

7.5. Mediamente vengono controllate 720 offerte al mese. Nello specifico:

- a) 400 offerte del settore elettrico, corrispondenti a 40 offerte/mese per ogni tipo-cliente;
- b) 320 offerte del settore gas, corrispondenti a 40 offerte/mese per ogni tipo-cliente.

7.6. Il monitoraggio giornaliero è volto a controllare, per le offerte selezionate, che la offerta oggetto di verifica sia correttamente rappresentata su PO sia rispetto a quanto indicato dal venditore al momento della trasmissione utile alla pubblicazione delle offerte.

7.7. I venditori, infatti, trasmettono al SII le proprie offerte ai fini della pubblicazione, secondo dei tracciati informatici predefiniti. I tracciati messi a disposizione dei venditori permettono molteplici combinazioni per poter accogliere il maggior numero di offerte presenti sul mercato. Di conseguenza risultano necessari controlli di tipo automatico e manuale. Sebbene il Sistema esegua verifiche automatiche sul tracciato in fase di caricamento, è possibile che alcune caratteristiche non siano state comunicate correttamente o che la rappresentazione su PO non corrisponda a quanto il venditore intendeva comunicare.

7.8. I controlli automatici sono eseguiti sulle sezioni relativi a:

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

Per il settore elettrico sono distinti tra:

- Domestico con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo – ulteriormente differenziato tra residente, con prezzo fisso trattato per fasce/monorario, residente con prezzo variabile trattato per fasce/monorario, non residente trattato per fasce con prezzo fisso/variabile;
- BT Altri usi con 10 kW di potenza e 10.000 kWh di consumo annuo – trattato per fasce con prezzo fisso/variabile;
- BT Altri usi con 30 kW di potenza e 60.000 kWh di consumo annuo – trattato per fasce con prezzo fisso/variabile.

Per il settore del gas sono distinti tra:

- Domestico con 1.400 Smc di consumo annuo, uso gas per Cottura, acqua calda e riscaldamento, misuratore di classe < G6– ulteriormente differenziato tra con prezzo fisso/variabile;
- Condominio uso domestico con 3.000 Smc di consumo annuo, misuratore di classe tra G10 e G40 – ulteriormente differenziato tra con prezzo fisso/variabile;
- Altri usi con 4.500 Smc di consumo annuo, uso tecnologico del gas misuratore di classe <G6 – ulteriormente differenziato tra con prezzo fisso/variabile;
- Altri usi con 10.000 Smc di consumo annuo, uso tecnologico del gas misuratore di classe tra G10 e G40 – ulteriormente differenziato tra con prezzo fisso/variabile.

7.9. I controlli manuali riguardano la sezione Materia Prima, relativamente a:

- a) presenza di tutte le componenti impresa/regolate necessarie alla corretta rappresentazione dell'offerta;
- b) congruità unità di misura;
- c) applicazione di sconti;
- d) prezzi applicati;
- e) icone identificative tipologia offerta (Sconto Tutela, Energia Verde...) ²⁴.

7.10. Oltre ad analizzare le offerte contenute nelle prime pagine dei risultati, viene anche controllato il corretto funzionamento dei filtri presenti nella pagina di ricerca (categoria, sconti, prodotti e servizi aggiuntivi, garanzie, energia verde, canale di attivazione e pagamento).

7.11. Sono inoltre verificati:

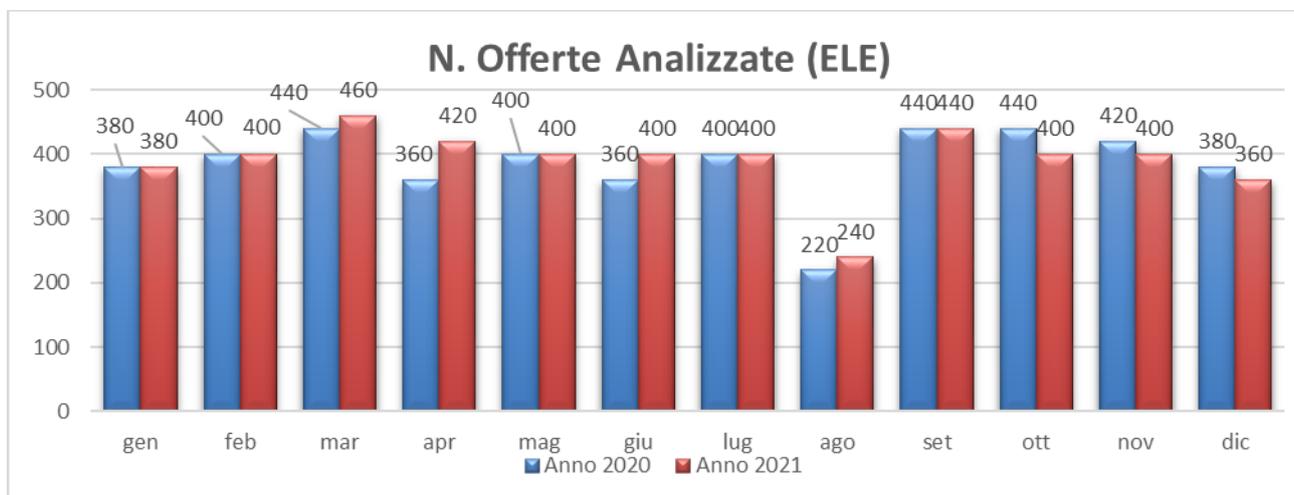
- e) la presenza di eventuali offerte duplicate per lo stesso venditore, utilizzando i filtri "Ordina per venditore";
- f) eventuali errori del venditore in fase di imputazione che determinano il caricamento di offerte formalmente corrette ma con prezzi erroneamente troppo alti o bassi.

7.12. Nel corso del 2021 si è riusciti a mantenere costante il numero di verifiche mensilmente completate rispetto ai corrispondenti periodo del 2020.

²⁴ Sono infatti disponibili sul mercato libero offerte che offrono degli elementi distintivi, anche selezionabili nei filtri disponibili nella pagina del Portale al momento della sua interrogazione. Tali elementi sono identificabili nella pagina del Portale Offerte anche tramite delle icone visualizzate su ciascuna offerta cui si applicano. Tra questi è possibile citare:

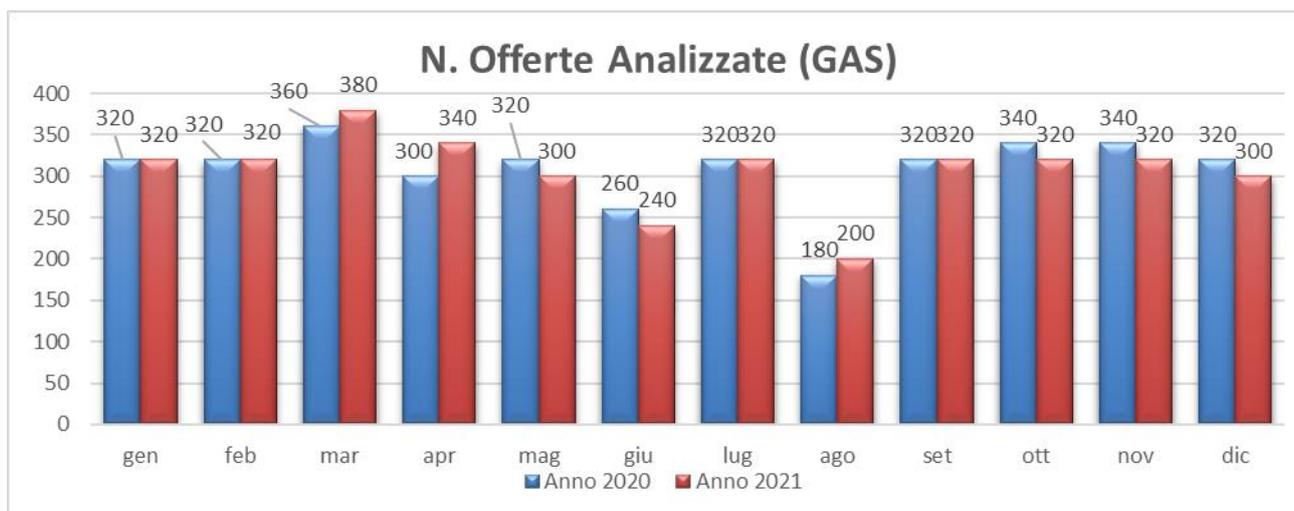
- Sconto Tutela - offerte strutturate in maniera da applicare uno sconto predeterminato sulle condizioni di tutela (ad Es: 10% di sconto sul prezzo della componente materia prima fissato dall'Autorità per la maggior tutela il servizio di tutela);
- Energia Verde – offerte che prevedono l'impegno da parte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

Grafico 48. Verifiche mensilmente completate nell'ambito del monitoraggio quotidiano della correttezza dei prezzi delle offerte pubblicate nel Portale Offerte – settore elettrico – gennaio 20 – dicembre 21.



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

Grafico 49. Verifiche mensilmente completate nell'ambito del monitoraggio quotidiano della correttezza dei prezzi delle offerte pubblicate nel Portale Offerte – settore del gas – gennaio 20 – dicembre 21.



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

7.13. La verifica di un'offerta ha esito negativo, durante l'attività di Monitoraggio quotidiano, quando viene rilevata un'incongruenza, un errore o una non conformità.

7.14. Il Gestore del SII ha messo a disposizione dei venditori un servizio di assistenza formativa ed informativa per la rettifica ed il corretto inserimento delle nuove tipologie di offerte in linea con le proposte commerciali presenti sul mercato. In tale ambito le anomalie e le non conformità riscontrate sono segnalate al venditore competente. Questi ha dunque la

possibilità di verificare ed eventualmente essere supportato nella loro correzione e nel caricamento di nuove offerte.

Grafico 50. Anomalie e non conformità riscontrate nell’ambito del monitoraggio quotidiano delle offerte pubblicate nel Portale Offerte – settore elettrico – gennaio 20 – dicembre 21.



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

7.15. Nel settore elettrico, l’incidenza delle verifiche con esito negativo è risultata relativamente bassa nel 2020 e nei primi mesi del 2021, mentre è cresciuta da marzo a dicembre 2021.

7.16. L’incremento delle anomalie riscontrate nel corso del 2021 è motivato principalmente dal grado di innovazione e complessità delle offerte pubblicate dai venditori, che richiedono anche un lavoro preliminare di interpretazione ai fini della corretta rappresentazione nel PO nel rispetto della regolamentazione dell’Autorità e dei requisiti tecnici del PO.

7.17. Ad esempio, nell’ultima parte del 2021 è stato riscontrato all’interno del tracciato l’utilizzo di sconti da applicare sia a prezzi e/o componenti regolate sia in termini temporali, quali ad esempio sconti su mese. Tali nuovi tipi di sconto presuppongono una compilazione del tracciato più elaborata e quindi più soggetta ad errori di rappresentazione.

Grafico 51. Anomalie e non conformità riscontrate nell’ambito del monitoraggio quotidiano delle offerte pubblicate nel Portale Offerte – settore del gas – gennaio 20 – dicembre 21.



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

7.18. Nel settore del gas, l’incidenza delle verifiche con esito negativo ha avuto un andamento costante tra il 2020 e il 2021, risultando inferiore a quella del settore elettrico.

7.19. Le anomalie riscontrate nel settore del gas non sono dovute a fenomeni di mercato all’attività di specifici venditori. È infatti possibile che un venditore in un determinato mese trasmetta un numero elevato di offerte tutte costruite, per errore di interpretazione, con una non conformità nel tracciato, per cui la percentuale di anomalie sulle offerte analizzate nel mese risulta inevitabilmente più elevata rispetto agli altri mesi. Anche in queste casistiche è fondamentale il corretto supporto da parte del Gestore per evitare il reiterarsi del fenomeno.

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

7.20. In via sperimentale nei mesi di maggio, giugno e dicembre 2021 è stato ampliato l'insieme di controlli eseguiti al fine di verificare anche la corrispondenza tra le caratteristiche principali dell'offerta pubblicate sul PO e quelle riportate invece sul sito *web* del venditore competente.

7.21. Terminata tale fase di sperimentazione le attività di verifica sono state affinate e rese mensili a partire da gennaio 2022. I risultati delle attività di verifica del 2022 saranno esposti nei prossimi aggiornamenti del presente monitoraggio.

7.22. Nel corso di tale fase sono stati eseguiti i seguenti ulteriori controlli:

- a) **verifiche della presenza delle documentazioni afferenti all'offerta nella pagina *web* del venditore** (campione del monitoraggio giornaliero) - verifica della effettiva presenza, nelle pagine *web* del Venditore, delle offerte pubblicate sul PO, con riferimento al campione del monitoraggio giornaliero sopra riportato. Per ciascuna offerta del campione sono verificate le seguenti condizioni:
 - i) presenza nel PO e funzionamento del link alla pagina specifica dell'offerta;
 - ii) presenza, nella pagina *web* del venditore, di:
 - una descrizione sintetica che corrisponda all'offerta caricata sul PO;
 - le Condizioni Tecnico Economiche (CTE);
 - la Scheda di Confrontabilità;
- b) **verifiche della facilità di accesso alle informazioni dell'offerta sulla pagina *web* del venditore** (campione del monitoraggio giornaliero) - facilità di accesso -in termini di click- per il cliente finale alle informazioni sull'offerta (CTE/Confrontabilità/altro);
- c) **verifica della corrispondenza delle CTE pubblicate nel PO con quelle della pagina *web* del venditore** – corrispondenza tra le CTE della offerta pubblicate sul PO con quelle presenti sulla pagina *web* del venditore competente;
- d) **focus sulle 10 offerte oggetto del maggior numero di switching nel mese di verifica**-verifica della effettiva presenza nelle pagine *web* del Venditore e sul PO per le prime 10 offerte più scelte dai clienti finali oggetto di richiesta di switching inviati dal 1° al 10° del mese.

7.23. Di seguito vengono sintetizzati gli esiti delle verifiche sperimentali del 2021 in merito alle **verifiche della presenza delle documentazioni afferenti all'offerta** (campione del monitoraggio

giornaliero). In particolare, per ciascun mese di verifica sono riportate le percentuali in cui il controllo ha avuto un esito positivo in merito ai seguenti aspetti:

- presenza sul PO di un link alla pagina *web* del venditore [A];
- correttezza del link pubblicato sul PO, ove presente [B<A];
- presenza nella pagina *web* del venditore dell'offerta pubblicata sul PO [C<B];
- presenza nella pagina *web* del venditore delle CTE dell'offerta [D<C];
- presenza nella pagina *web* del venditore della Scheda Confrontabilità dell'offerta [E<D];
- assenza di link all'offerta e impossibilità di verificare la documentazione sul sito dell'operatore [F, complementare di A].

Tabella 14. Esiti delle verifiche della presenza delle documentazioni afferenti all'offerta – campione di offerte del monitoraggio giornaliero

| Presenza delle documentazioni afferenti all'offerta – campione di offerte del monitoraggio giornaliero | | | | | | |
|--|---|--|---|---|---|---|
| MESE | Presenza sul PO di un link alla pagina <i>web</i> del venditore [A] | Correttezza del link pubblicato sul PO [B<A] | Presenza nella pagina <i>web</i> del venditore dell'offerta pubblicata sul PO [C<B] | Presenza nella pagina <i>web</i> del venditore delle CTE dell'offerta [D<C] | Presenza nella pagina <i>web</i> del venditore della Scheda Confrontabilità dell'offerta* [E<D] | Assenza di link all'offerta e impossibilità di verificare la documentazione sul sito dell'operatore [F = 1-A] |
| mag-21 | 79,3% | 71,0% | 59,3% | 41,5% | 29,3% | 20,8% |
| giu-21 | 75,0% | 69,8% | 53,5% | 42,3% | 30,8% | 25,0% |
| dic-21 | 59,7% | 58,9% | 41,9% | 38,6% | 31,4% | 40,3% |

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

7.24. Di seguito vengono sintetizzati gli esiti delle verifiche sperimentali del 2021 in merito alle **verifiche della facilità di accesso alle informazioni dell'offerta sulla pagina *web* del venditore** (campione del monitoraggio giornaliero). In particolare, per ciascun mese di verifica sono riportate la distribuzione delle offerte verificate per cui per accedere alle informazioni sull'offerta all'interno della pagina *web* del venditore un cliente deve eseguire da 1 a 5 click, e la percentuale di quelle per cui non era disponibile alcuna informazione.

Tabella 15. Esiti delle verifiche della facilità di accesso alle informazioni dell'offerta sulla pagina *web* del venditore – campione di offerte del monitoraggio giornaliero

| Facilità di accesso -in termini di click- per il cliente finale, alle informazioni sull'offerta (CTE/Confrontabilità/altro) – campione di offerte del monitoraggio giornaliero [G] | | | |
|--|--------------|--------------|--------------|
| N. Click | mag-21 | giu-21 | dic-21 |
| 1 | 0,8% | 0,5% | - |
| 2 | 37,5% | 31,8% | 27,2% |
| 3 | 12,5% | 8,5% | 10,8% |
| 4 | 0,3% | - | - |
| 5 | 1,0% | 1,0% | 0,6% |
| Nessuna informazione | 48,0% | 58,3% | 61,4% |

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

- 7.25. Di seguito vengono sintetizzati gli esiti delle verifiche sperimentali del 2021 in merito alle **verifiche della corrispondenza delle CTE pubblicate**.
- 7.26. Le CTE di un’offerta sono parte della documentazione contrattuale che il Venditore mette a disposizione del cliente finale. Nello specifico, pubblicizzano i prezzi applicati, le formule con cui vengono calcolati e tutte le altre condizioni contrattuali che influiscono sui prezzi stessi.
- 7.27. La correttezza del contratto e della modalità di presentazione dell’offerta di fornitura al cliente finale è oggetto di normativa ARERA, con il Codice di Condotta Commerciale, e dell’AGCM, con il Codice del Consumo.
- 7.28. Le CTE possono essere pubblicate sul sito internet del venditore, che tuttavia non ha un obbligo normativo in questo senso.
- 7.29. La verifica eseguita ha l’obiettivo di garantire che il contenuto delle informazioni tecniche (principalmente riferite al prezzo) sia corrispondente con quanto riportato nel tracciato XML trasmesso al SII per la pubblicazione dell’offerta stessa sul PO. Si tratta di un procedimento inverso per accertare che la rappresentazione dell’offerta sul PO sia omogenea a quanto indicato dal Venditore in sede di presentazione dell’offerta al cliente.
- 7.30. Fino ad oggi l’analisi mensile è stata eseguita, ove possibile, sulle offerte già selezionate per il Monitoraggio giornaliero. Il numero varia a seconda della disponibilità delle CTE accessibili online, come mostrato dalla tabella seguente.

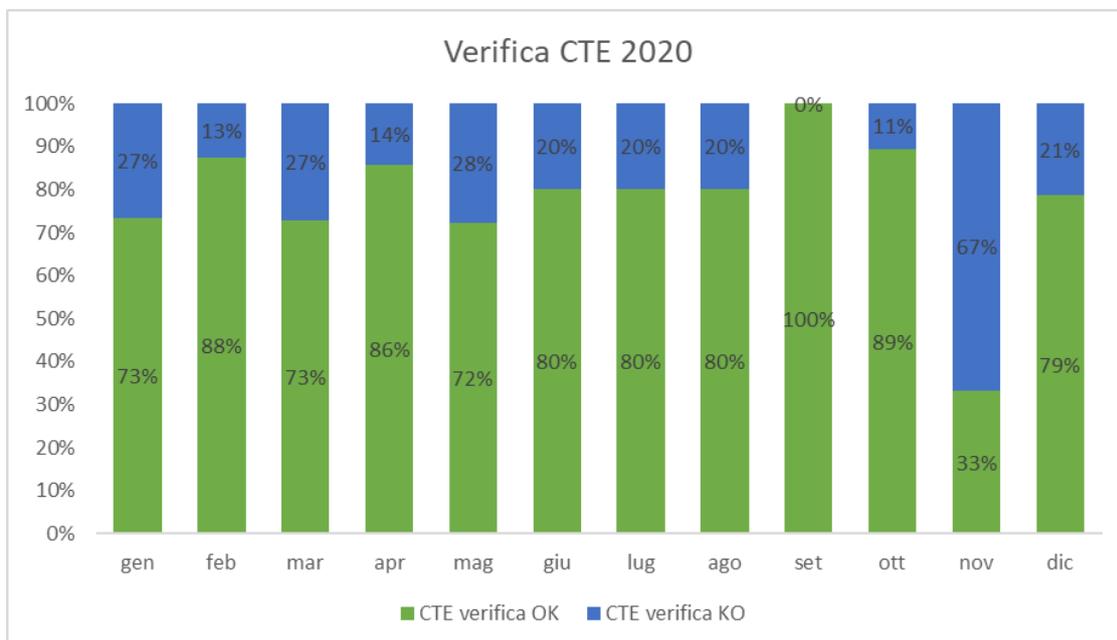
Tabella 16. Numero delle offerte oggetto di verifica della corrispondenza tra le CTE pubblicate sul PO con quelle della pagina *web* del venditore per mese – 2020, 2021.

| N. controlli su CTE | gen | feb | mar | apr | mag | giu | lug | ago | set | ott | nov | dic |
|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Anno 2020 | 15 | 16 | 22 | 21 | 18 | 15 | 10 | 10 | 10 | 19 | 12 | 14 |
| Anno 2021 | 20 | 8 | 15 | 13 | 21 | 28 | 6 | 6 | 11 | 4 | 6 | 13 |

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

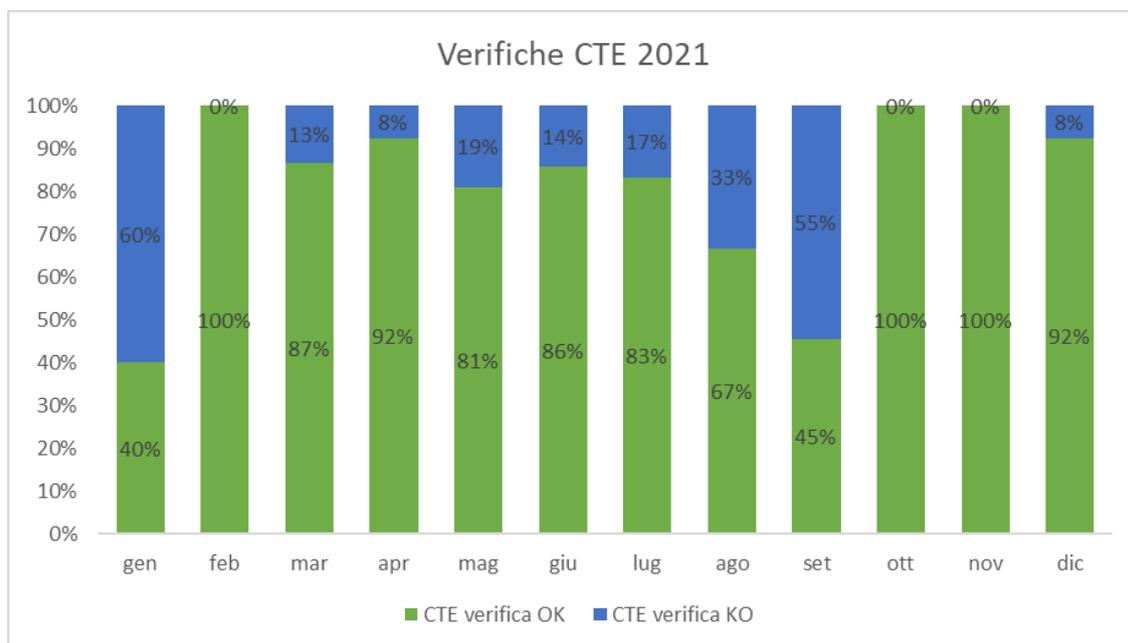
- 7.31. Nei grafici successivi sono rappresentati gli esiti, positivi o negativi, delle verifiche mensili effettuate in ciascun anno.

Grafico 52. Esiti verifiche della corrispondenza tra le CTE pubblicate sul PO con quelle della pagina web del venditore – Anno 2020.



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

Grafico 53. Esiti verifiche della corrispondenza tra le CTE pubblicate sul PO con quelle della pagina web del venditore – Anno 2021.



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

7.32. Le CTE pubblicate sul PO sono risultate coerenti con quanto pubblicato sul sito del venditore in media nel 78% delle offerte verificate nel 2020 e per il 76% di quelle verificate nel 2021.

7.33. Di seguito vengono sintetizzati gli esiti delle verifiche sperimentali del 2021 in merito ai **focus sulle 10 offerte oggetto del maggior numero di switching nel mese di verifica**. In particolare, per ciascun mese di verifica sono riportate le percentuali in cui il controllo ha avuto un esito positivo in merito ai seguenti aspetti:

- a) presenza sul PO di un link alla pagina *web* del venditore [A];
- b) presenza nella pagina *web* del venditore dell'offerta pubblicata sul PO [C];
- c) presenza nella pagina *web* del venditore delle CTE dell'offerta [D];
- d) presenza nella pagina *web* del venditore della Scheda Confrontabilità dell'offerta [E];
- e) facilità di accesso -in termini di click media- per il cliente finale, alle informazioni sull'offerta (CTE/Confrontabilità/altro) [G];
- f) assenza di informazioni sull'offerta (CTE/Confrontabilità/altro) [H];
- g) corrispondenza delle CTE pubblicate sul PO con quelle pubblicate sulla pagina *web* del venditore [I].

Tabella 17. Focus sulle 10 offerte oggetto del maggior numero di switching – campione delle 10 offerte oggetto del maggior numero di switching

| Presenza delle documentazioni afferenti all'offerta - 10 offerte maggiormente oggetto di switching | | | |
|---|---------|---------|---------|
| MESE | mag-21 | giu-21 | dic-21 |
| Switching totali delle offerte analizzate | 156.423 | 154.843 | 234.191 |
| Switching medi per ciascuna offerta | 15.642 | 15.484 | 23.419 |
| Presenza sul PO di un link alla pagina <i>web</i> del venditore [A] | 6 | 7 | 10 |
| Presenza nella pagina <i>web</i> del venditore dell'offerta pubblicata sul PO [C] | 6 | 7 | 10 |
| Presenza nella pagina <i>web</i> del venditore delle CTE dell'offerta [D] | 6 | 7 | 10 |
| Presenza nella pagina <i>web</i> del venditore della Scheda Confrontabilità dell'offerta* [E] | 5 | 7 | 10 |
| Facilità di accesso -in termini di click- per il cliente finale, alle informazioni sull'offerta (CTE/Confrontabilità/altro) [G] | 2,0 | 2,0 | 2,1 |
| Nessuna informazione sull'offerta (CTE/Confrontabilità/altro) [H] | 4 | 3 | 0 |
| Corrispondenza delle CTE pubblicate sul PO con quelle pubblicate sulla pagina <i>web</i> del venditore [I] | 5 | 8 | 10 |

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

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

- 8.1. Nella presente sezione sono esposti sinteticamente gli interventi effettuati dall'Autorità finalizzati al rafforzamento degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali nelle fasi precontrattuale e contrattuale, che sono diventati efficaci nel corso del 2021 mediante la revisione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale) .
- 8.2. Inoltre, sono dettagliate le attività relative all'estensione delle funzionalità del Portale Offerte.
- 8.3. Infine, sono riportati gli interventi effettuati e pianificati dall'Autorità ai fini della campagna informativa sul Portale Offerte.

//Codice di condotta commerciale

BOX: cos'è il Codice di condotta commerciale?

Il Codice di condotta commerciale rappresenta, in accordo con le previsioni del Codice del consumo²⁵ e delle direttive comunitarie in materia energetica, una specificazione settoriale della normativa generale in tema di tutela dei consumatori con particolare riguardo alla fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura ed è stato adottato con l'obiettivo generale di prevenire condotte pregiudizievoli per i clienti finali (clienti domestici e clienti non domestici di piccole dimensioni)²⁶ nel momento in cui ricevono offerte per la conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale di mercato libero.

L'obiettivo è in particolare perseguito attraverso specifici obblighi di trasparenza ed informazione imposti ai venditori, anche qualora agiscano per mezzo di soggetti terzi per la promozione di offerte contrattuali e/o la conclusione di contratti. Gli obblighi in capo ai venditori riguardano la fase precontrattuale (acquisizione del cliente finale) e specifici aspetti della fase contrattuale, nell'ambito del rapporto che intercorre tra le parti in seguito alla stipula del contratto.

²⁵ Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

²⁶ Ad es. comportamenti messi in atto da venditori, denotanti la carenza di informazioni adeguate sulle offerte commerciali disponibili o il ricorso ad informazioni inesatte al fine di indurre il cliente finale alla conclusione di un nuovo contratto di fornitura, sfruttando l'inconsapevolezza dello stesso.

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

8.4. Con la deliberazione 27 ottobre 2020, 426/2020/R/com, l'Autorità ha approvato interventi di rafforzamento degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali nelle fasi precontrattuale e contrattuale mediante la revisione del Codice di condotta commerciale. In particolare, la citata deliberazione 426/2020/R/com ha perseguito una duplice finalità:

- a) migliorare la comprensibilità delle informazioni contrattuali, incluse le condizioni economiche delle offerte, per il cliente finale;
- b) aumentare la confrontabilità delle offerte proposte dai venditori, rafforzando la complementarità tra gli strumenti informativi a disposizione del cliente finale medesimo.

A tale fine, gli interventi hanno principalmente interessato due aree: la fase precontrattuale e la fase contrattuale.

- ✓ **La fase precontrattuale e la Scheda sintetica:** è stata introdotta la Scheda sintetica²⁷, un nuovo strumento che riassume tutti gli obblighi informativi, in capo al venditore, relativi all'offerta, in formato standardizzato e comprensibile per il cliente finale. La Scheda sintetica (da consegnare a tutti i clienti alimentati in bassa tensione e/o con consumi di gas naturale complessivamente non superiori a 200.000 Smc/anno) contiene, tra l'altro, l'identità e i recapiti del venditore, la denominazione commerciale e il codice dell'offerta, la validità temporale dell'offerta e la durata contrattuale, i metodi e le tempistiche di fatturazione e di pagamento, la descrizione sintetica degli sconti e di prodotti o servizi aggiuntivi, le eventuali garanzie richieste al cliente finale, le tempistiche per esercitare il diritto di ripensamento e il codice identificativo o nominativo dell'agente commerciale. La Scheda sintetica sostituisce la Nota informativa precedentemente prevista dal Codice di condotta commerciale che, pur contenendo le informazioni sull'identità del venditore ed altre informazioni relative alla stipula del contratto, rimandava alla documentazione contrattuale per quanto riguarda le condizioni contrattuali ed economiche.

La Scheda sintetica contiene, inoltre, due informazioni ulteriori: **gli indicatori sintetici di prezzo** e **la spesa annua stimata dell'offerta**. Gli indicatori sintetici di

²⁷ Allegato 4 al Codice di condotta commerciale.

prezzo sono valori relativi alle condizioni economiche dell'offerta²⁸ che ne standardizzano la presentazione al cliente finale²⁹ in quanto calcolati dai venditori in conformità ai criteri definiti nel Codice di condotta commerciale.

Gli indicatori sintetici di prezzo sono divisi in “Costo fisso anno”, che aggrega tutti i corrispettivi in termini di €/anno; “Costo per consumi”, che aggrega tutti i corrispettivi in termini di €/kWh o €/Smc; e “Costo per potenza impegnata”, che aggrega tutti i corrispettivi in termini €/kW (presente esclusivamente per le offerte di energia elettrica). Nel caso delle offerte a prezzo variabile, il “Costo per consumi” contiene, inoltre, la descrizione e la periodicità d'aggiornamento dell'indice sulla base del quale il prezzo della componente energia varia e il grafico dell'andamento dell'indice, se a pubblica diffusione (e.g., PUN e PSV), con arco temporale di 12 mesi, sulla base delle informazioni veicolate nel Portale Offerte.

L'inserimento all'interno della Scheda sintetica della **stima della spesa annua** è previsto, in coerenza con le attuali Schede di confrontabilità³⁰, al netto di imposte e tasse e per livelli di consumo e profili di cliente finale (potenza impegnata/residenza) stabiliti³¹.

- ✓ **La fase contrattuale:** è stata prevista: (i) l'introduzione, nella comunicazione delle variazioni unilaterali che comportino variazioni delle condizioni economiche, della stima della spesa annua al netto di imposte e tasse riferita ai 12 mesi successivi alla variazione sulla base dei livelli di consumo della scheda sintetica per i clienti domestici e di un consumo stimato dal venditore con criteri individuati nella comunicazione medesima per i clienti non domestici; (ii) l'introduzione di una comunicazione specifica in caso di evoluzioni automatiche delle condizioni contrattuali (cioè di qualsiasi variazione delle condizioni economiche della fornitura già prevista e determinata nel contratto sottoscritto dal cliente) specificamente nei casi di un aumento dei corrispettivi unitari determinati dal venditore, dello scadere di sconti, del passaggio da un prezzo fisso ad un prezzo variabile, ovvero del passaggio da un prezzo variabile ad un prezzo fisso, contenente, tra l'altro, la stima della spesa annua calcolata con gli stessi criteri usati per la variazione unilaterale; entrambe le comunicazioni sono inoltre integrate, nel caso di variazioni derivanti dalla scadenza o riduzione di sconti o dall'aumento di corrispettivi unitari non legati

²⁸ Gli indicatori sono relativi alla materia prima energia/materia gas naturale (componente economica determinata liberamente dal venditore, in quanto comprensiva di tutte le componenti diverse da quelle delle categorie di spesa del trasporto, della gestione contatore e degli oneri di sistema).

²⁹ Gli indicatori sono inseriti nella Scheda sintetica solo per le sole offerte la cui stima di spesa è presente sul Portale Offerte.

³⁰ Allegati 1, 2 e 3 del Codice di condotta commerciale.

³¹ La spesa è inserita per le offerte destinate ai clienti finali domestici per le quali il Portale Offerte calcoli la stima della spesa annua.

all'andamento dei mercati all'ingrosso, con l'impatto di tali variazioni sulla spesa annua, espresso in €/anno; (iii) introduzione di un indennizzo automatico da riconoscere al cliente finale in tutti i casi di mancato rispetto della procedura relativa alla comunicazione di evoluzione automatica (similmente all'indennizzo previsto per le variazioni unilaterali).

8.5. Le previsioni della deliberazione 426/2020/R/com relative alla fase precontrattuale e all'efficientamento sono entrate in vigore a partire dall'1 luglio 2021 mentre le innovazioni in materia di variazioni unilaterali ed evoluzioni automatiche (e relativo indennizzo) dall'1 ottobre 2021, come disposto dalla deliberazione 97/2021/R/com.

Il Portale Offerte

BOX: cos'è il Portale Offerte?

Il Portale Offerte, disciplinato dalla deliberazione dell'Autorità, 51/2018/R/com in attuazione della legge 124/2017, è il sito pubblico dove clienti domestici e piccole imprese di energia elettrica e gas naturale possono confrontare e scegliere in modo immediato, chiaro e gratuito tutte le offerte di elettricità e gas naturale. Mette a disposizione un motore di ricerca di semplice utilizzo e fornisce informazioni su funzionamento ed evoluzioni attese dei mercati dell'energia elettrica e del gas naturale. Il Portale Offerte è realizzato e gestito da Acquirente Unico in qualità di Gestore del SII, sulla base delle disposizioni dell'Autorità.³²

Sempre nell'ambito degli strumenti regolatori istituiti per migliorare le informazioni e l'*empowerment* dei clienti finali nei mercati retail dell'energia elettrica e del gas naturale, l'Autorità, con la deliberazione 1° febbraio 2018, 51/2018/R/com (così come modificata dalla deliberazione 5 marzo 2019, 85/2019/R/com) ha adottato il Regolamento per la realizzazione e gestione, da parte del Gestore del SII, del Portale Offerte. Ai sensi della legge Concorrenza, inoltre, è stato istituito il Comitato Tecnico Consultivo (di seguito: CTC)³³ che si riunisce periodicamente

³² Il Portale è attivo dall' 1 luglio 2018 Da tale data erano disponibili per la consultazione le offerte PLACET (Prezzo Libero a Condizioni Equiparate di Tutela) e delle tariffe dei Servizi di Tutela (Servizio di Maggior Tutela e Servizio di Tutela Gas). Da settembre 2018 è stato avviato il popolamento del Portale con le offerte presenti nel Trova Offerte dell'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) mentre da dicembre 2018 è possibile consultare le offerte di mercato nella loro totalità.

³³ Il CTC è composto da un rappresentante dell'Autorità, uno del Ministero dello sviluppo economico, uno dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, uno delle associazioni dei consumatori non domestici, uno del CNCU ed uno degli operatori di mercato. Inoltre, è prevista la presenza di un rappresentante dell'Acquirente Unico, in qualità di uditor. A oggi il CTC si è riunito rispettivamente in data 5 ottobre 2017, 13 novembre 2017, 17 gennaio 2018, 25 giugno 2018, 24 ottobre 2018, 8 maggio 2019, 11 dicembre 2019, 19 maggio 2021 per permettere ai suoi membri di manifestare le proprie esigenze e confrontarsi in merito ai possibili contenuti del Portale, esigenze di cui l'Autorità ha tenuto conto nella predisposizione del Regolamento di funzionamento di tale Portale adottato con la deliberazione 51/2018/R/com.

per illustrare ai propri membri lo stato dell'arte in merito alle fasi di implementazione del Portale Offerte e alle funzionalità del sito sviluppate nel tempo (<https://www.arera.it/it/ctc.htm>).

In sintesi, in seno al sopracitato Regolamento, sono disciplinate le modalità di accesso degli utenti al sito (tipicamente clienti finali) che includono, in aggiunta all'accesso libero, anche la futura predisposizione, da parte del Gestore, di un accesso mediante identificazione dell'utente per permettere al Portale di calcolare la spesa annua stimata delle offerte ivi visualizzate sulla base dei dati di consumo presenti nel SII. Sono altresì stabilite: (a) le informazioni richieste al cliente per la consultazione del sito (ad esempio l'oggetto della fornitura), (b) il contenuto della pagina di sintesi delle offerte risultante dalla ricerca, ossia, l'elenco delle offerte ordinate di default, sulla base del relativo valore di spesa crescente e con chiara distinzione tra quelle a prezzo fisso e a prezzo variabile, (c) i criteri per l'affinamento della ricerca (mediante: filtri, soluzioni grafiche e ordinamenti delle offerte) e (d) le informazioni contenute nella pagina di dettaglio di ciascuna offerta (ad esempio una descrizione di prodotti e/o servizi aggiuntativi, sconti, ecc.).

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

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

Quando è stato realizzato il Portale Offerte?

Quanto alle tempistiche di realizzazione del Portale Offerte, la deliberazione 51/2018/R/com ha disposto un'implementazione del sito per fasi, anche per meglio valutare eventuali successivi adattamenti del medesimo, che ha previsto:

- | | |
|--------------------------|---|
| Fase 1- luglio 2018: | la pubblicazione di tutte le offerte PLACET di energia elettrica e di gas naturale; |
| Fase 2 - settembre 2018: | integrazione progressiva nel Portale di tutte le offerte di energia elettrica e gas naturale (incluse le <i>dual fuel</i>) rivolte ai clienti domestici, formulate |

dai venditori presenti nel TrovaOfferte³⁴ con la relativa disattivazione del medesimo;

Fase 3 - dicembre 2018:

pubblicazione progressiva delle offerte di energia elettrica e di gas naturale e *dual fuel* rivolte alla generalità dei clienti finali di piccole dimensioni (c.d. offerte generalizzate), pubblicizzate o diffuse sui siti internet e/o presso gli sportelli fisici dei venditori, su altri siti internet e sui principali mezzi di informazione con copertura territoriale almeno pari alla regione nonché delle offerte non pubblicizzate con le modalità in discorso qualora i venditori ne facciano richiesta.

il caricamento e pubblicazione nel Portale Offerte delle offerte diverse dalle generalizzate, con tempistiche da definire con successivo provvedimento in funzione dell'evoluzione del mercato retail.

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

La progettazione e l'implementazione del Portale Offerte è incentrata a garantire la facilità di consultazione da parte dell'utente finale. A tal fine è stata svolta una analisi di fruibilità e semplicità di consultazione del Portale Offerte, valutandone l'utilizzo sia mediante pc-desktop, sia attraverso dispositivi mobili. Dal monitoraggio degli risulta che complessivamente nel 2021, il sito ha avuto un totale di 992.732 visite (+49,4% rispetto al 2020) di cui accessi unici 863.001 (+94,4% rispetto al 2020). Il numero di utenti che utilizzano il Portale Offerte è pertanto aumentato sia in termini assoluti che in termini percentuali rispetto al totale delle visite. In media hanno visitato il Portale nel 2021 quasi 72.000 utenti, con un picco nel mese di dicembre '21 di oltre 109.000 utenti. Gli accessi nel 2021 sono avvenuti per il 56,9% tramite desktop, in leggera diminuzione rispetto al passato e il 38,0 % tramite smartphone, in leggero aumento rispetto al passato.

Al fine di perseguire l'obiettivo di migliorare gli strumenti di confrontabilità tra le offerte disponibili sul mercato, sono proseguite periodicamente le attività relative all'estensione delle funzionalità di Portale Offerte, così come di seguito dettagliate.

Triennio 2018-2020

Nel mese di dicembre 2018 il Gestore ha completato, in ossequio alle tempistiche ricordate sopra, la terza fase di sviluppo del Portale Offerte in cui sono state pubblicate le offerte rivolte alla

³⁴ Il TrovaOfferte istituito nel 2008 e disattivato da settembre 2018 era il comparatore presente sul sito dell'Autorità che permetteva il confronto delle sole offerte rivolte ai clienti domestici del mercato libero proposte dai venditori che volontariamente decidevano di pubblicarle in tale strumento.

generalità dei clienti finali di piccole dimensioni (sia domestici che non domestici). Il Portale Offerte già in questa fase disponeva di numerosi filtri e opzioni per l'affinamento della ricerca (ad es. sulla base di uno specifico operatore, ovvero in base alla presenza di offerte soggette a sconto, ecc.), successivamente arricchiti (vedi infra), così da permettere all'utente di selezionare l'offerta che meglio risponde alle sue esigenze.

Nel corso del 2019, sono state apportate delle modifiche alle modalità di rappresentazione della spesa dei servizi di tutela, per le ricerche effettuate da utenze domestiche, così da farla comparire in posizione preminente nell'elenco delle offerte visualizzate (ciò in coerenza con le osservazioni pervenute in tal senso dalle associazioni rappresentative dei consumatori). Il servizio di maggior tutela destinato alle piccole imprese è invece visualizzato nell'elenco delle offerte in ordine crescente di spesa.

Nello stesso anno il Gestore ha implementato un nuovo tracciato per l'acquisizione di nuove tipologie di offerte da parte degli operatori e sviluppato contestualmente nuovi algoritmi (più sofisticati di quelli già in uso) che hanno permesso di calcolare la spesa annua stimata di quelle tipologie di offerte rispetto alle quali non era possibile effettuare simile calcolo.

Nell'ottica del miglioramento continuo del Portale Offerte, e in base al recepimento delle indicazioni pervenute in seno al CTC, nei primi sei mesi del 2020:

sono state sviluppate nuove opzioni di ricerca: la ricerca semplice che permette al cliente finale di scegliere, sin da subito, se effettuare una ricerca rapida costituita da pochi filtri essenziali, in grado di dare un riscontro immediato relativamente alla ricerca delle offerte, oppure una ricerca avanzata articolata con tutti i filtri disponibili, ulteriormente arricchiti (es. energia verde, presenza di servizi aggiuntivi, ecc.) nonché la possibilità per l'utente di scegliere tra ricerca semplice e ricerca avanzata, in fase di interrogazione del Portale Offerte;

è stata inserita nella pagina dei risultati di ricerca la differenza tra la spesa annua totale di ogni offerta e quella del servizio di tutela;

è stato previsto l'inserimento del codice offerta nella schermata di *ranking* delle offerte così da agevolare la ricerca dell'utente;

è stato migliorato il *layout* grafico della pagina di dettaglio delle offerte per rendere più comprensibile all'utente le componenti della spesa annua stimata (diversa modalità di visualizzazione delle componenti di prezzo c.d. passanti rispetto a quelle stabilite dal venditore, all'interno della pagina di dettaglio);

è stata implementata la pagina informativa di *help online* per gli utenti, con l'inserimento di *Frequently Asked Questions* (FAQ) e video tutorial.

- 8.6. Nel corso del 2021 sono stati effettuati nuovi interventi per l'adeguamento del Portale Offerte con riferimento al layout grafico in concomitanza con l'evoluzione del quadro regolatorio, nonché per l'ampliamento delle funzionalità del Portale Offerte. I principali interventi realizzati hanno riguardato:
- a) inserimento di nuovi parametri di ricerca: sono stati inseriti nel Portale Offerte due ulteriori filtri che consentano all'utente di ricercare le offerte sulla base del nome e/o del codice offerta. Tali opzioni di ricerca sono disponibili all'utente sia in fase iniziale di confronto delle offerte, sia in fase di affinamento della ricerca;
 - b) adeguamento del contenuto della pagina di dettaglio delle offerte in conformità con le nuove previsioni sul Codice di condotta commerciale di cui alla deliberazione 426/2020/R/com (cfr. paragrafo precedente): in particolare, sono stati inseriti gli indicatori sintetici di prezzo e il grafico dell'andamento dell'indice negli ultimi 12 mesi, in corrispondenza delle offerte a prezzo variabile; in proposito è altresì previsto che nella prima metà del 2022 siano completati gli ulteriori interventi di completo allineamento tra le informazioni tecnico-economiche contenute nella scheda sintetica delle offerte che i venditori sono tenuti a fornire ai clienti in fase precontrattuale e quelle rappresentate nelle pagine di dettaglio delle offerte visualizzate nel Portale Offerte³⁵;
 - c) implementazione di strumenti di *customer satisfaction*: è stato messo a disposizione degli utenti, in esito a controlli di sicurezza e specifici criteri di navigazione, un questionario a risposta chiusa che consentirà loro di fornire il proprio *feedback* sull'esperienza d'uso del Portale Offerte.
- 8.7. Nel corso del 2021, sono inoltre state effettuate delle attività di approfondimento funzionali al successivo sviluppo di due ulteriori funzionalità del Portale Offerte:
- a) di calcolo del potenziale risparmio di spesa associato all'offerta sottoscritta dal cliente finale rispetto alla spesa delle altre offerte visualizzate nel Portale Offerte; a tal fine è stato anche istituito un apposito Tavolo di lavoro³⁶ con i rappresentanti scelti dal CTC così da addivenire a soluzioni condivise in grado di contemperare sia le esigenze di comprensione dei clienti finali che quelle di necessaria semplificazione dell'intervento;
 - b) di calcolo della spesa personalizzata del cliente finale che permetterebbe all'utente del Portale Offerte di simulare la spesa annua delle offerte ivi visualizzate sulla base del profilo di consumo effettivo dell'utente, riferito agli ultimi dodici mesi.

³⁵ Rappresentazione delle caratteristiche principali delle offerte; indicatori sintetici di prezzo della materia energia/gas naturale; grafico sull'andamento annuale degli indici a pubblica diffusione con riferimento alle offerte variabili.

³⁶ Il Tavolo di lavoro si è riunito per il primo incontro in data 21 luglio 2021.

La campagna informativa

- 8.8. Per accompagnarne l'evoluzione e promuovere l'utilizzo del Portale Offerte, l'Autorità effettua in modo continuativo attività di ufficio stampa e azioni sui social media da oltre tre anni.
- 8.9. Nel periodo ottobre-dicembre 2021 (dopo il primo lancio dell'estate-autunno 2019 e in osservanza anche di quanto stabilito dal decreto ministeriale del 31 dicembre 2020) sono state progettate e realizzate campagne di comunicazione multimediale, centrate sulla diffusione della conoscenza dei vari strumenti che l'Autorità mette a disposizione dei consumatori per muoversi più consapevolmente nei mercati dell'energia.
- 8.10. In particolare, è stata riprogrammata la campagna pubblicitaria radio-Tv dedicata al 'Portale Offerte', negli spazi gratuiti RAI messi a disposizione dal Dipartimento Editoria della Presidenza del Consiglio dei ministri. La progettazione e l'ideazione, che aveva come personaggio narrante un attore che ha impersonato "Alessandro Volta", sono state declinate dall'Agenzia di comunicazione di cui l'Autorità si è avvalsa (a seguito di gara pubblica), con target e obiettivi prefissati, valorizzando l'ambito digitale e l'utilizzo del web e dei social media. Lo spot pubblicitario riprogrammato, declinato sia nel formato video e audio di 30 secondi, ha avuto una diffusione concentrata per un mese tra ottobre e novembre. In totale, negli spazi Rai, radio e TV, lo spot è stato trasmesso circa in 250 passaggi.
- 8.11. In questo periodo, per accompagnare i consumatori - anche in considerazione delle condizioni straordinarie che stanno affrontando i mercati dell'energia e del relativo impatto sui prezzi finali - è stata portata avanti una precisa strategia di continuo contatto e comunicazione con le decine di testate giornalistiche (tradizionali e *digital*) che si sono occupate di tariffe e bollette di elettricità e gas in occasione degli aggiornamenti trimestrali. Guardando solo al periodo novembre-dicembre 2021, coincidente con la riprogrammazione della campagna "Portale Offerte" e con l'ultimo aggiornamento delle condizioni di tutela, in base all'analisi del fornitore del servizio di rassegna stampa, sono state riscontrate in totale 1.830 rilevazioni in cui è stata presente l'Autorità. Di queste 826 provengono dalla stampa cartacea (45%), 843 dalla stampa online (46%), 122 da clip televisive (7%) e 39 da clip radiofoniche (2%). Il dato generale della cosiddetta "*readership*" indica che gli utenti raggiunti sono in forte crescita, risultando quasi 689 milioni (contro i 597 milioni del precedente bimestre). Si è rilevato un riscontro positivo (75% di gradimento) quando questi temi sono stati affiancati ai Diritti dei Consumatori. A seguire i temi relativi a regolazione del mercato e Transizione Energetica. Positivo anche il riscontro sui Bonus Elettricità e Gas (39%).
- 8.12. Lato Web e Social, nel bimestre considerato si sono registrate circa 14 mila uscite online, quasi esclusivamente ascrivibili all'Energia, con una forte crescita di uscite sui siti di news, aggregatori e blog che hanno rappresentato il 54% circa, con una leggera prevalenza dei siti

di news. Nel mese di novembre ARERA ha ottenuto 4.100 uscite online, a dicembre 9.400, buona parte delle quali riconducibili ai temi energetici. Le attività complessive sui social media nel periodo considerato (1° novembre - 31 dicembre) sono state 123 tra creazione di contenuti originali (110 tra post, tweet, grafiche, card, montaggio audio/video) e condivisione di contenuti terzi (13 retweet, repost, condivisioni, reaction, risposte). In particolare, su FACEBOOK/il Portale offerte (2.800 fan) sono state realizzate 9 attività. Con l'inizio del nuovo anno è iniziata una riprogettazione editoriale e una valutazione delle risorse da dedicare alla pagina.

- 8.13. Allo stesso modo, nel bimestre precedente - settembre-ottobre 2021 - in base all'analisi sulla rassegna stampa, sono state 1.827 le rilevazioni in cui è stata citata l'Autorità, prevalentemente in relazione ai temi dell'elettricità e gas, delle bollette, dei mercati. Un valore che comprende gli articoli pubblicati sulla stampa cartacea (907, il 50% del totale), 841 rilevazioni dal web (46%), 65 citazioni o interventi tv e 14 citazioni o interventi radio. Per quanto riguarda il web-social nel quadrimestre luglio-ottobre 2021 si sono registrate circa 30 mila uscite online, con un forte prevalenza Twitter (40% di risultati totali). Le uscite sui siti di news, aggregatori e blog che hanno rappresentato il 47% circa (con una leggera prevalenza dei siti di news) e del 5,7% dei quotidiani che si sommano a quelle della rassegna stampa tradizionale.