

**Rapporto**  
**317/2024/I/com**



**MONITORAGGIO RETAIL**

RAPPORTO PER L'ANNO

2023

In aggiornamento dei precedenti rapporti

# Monitoraggio Retail - Rapporto 2023

## Sommario

<b>Premessa</b> .....	<b>2</b>
<b>Dinamiche concorrenziali</b> .....	<b>5</b>
Settore elettrico .....	5
Clienti MT altri usi .....	16
Clienti BT altri usi .....	18
Clienti domestici .....	26
Settore gas naturale .....	33
Clienti altri usi e attività di servizio pubblico .....	43
Clienti domestici .....	47
Clienti condominio uso domestico .....	53
<b>Offerte e prezzi</b> .....	<b>56</b>
<b>Qualità commerciale della vendita</b> .....	<b>73</b>
Settore elettrico .....	73
Settore gas naturale .....	83
<b>Qualità della fatturazione</b> .....	<b>89</b>
Tempi di emissione delle bollette di periodo .....	90
Tempi di emissione delle bollette di chiusura .....	99
Messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura .....	109
Incidenza consumi stimati .....	115
<b>Morosità</b> .....	<b>127</b>
<b>Dimensione e distribuzione della morosità</b> .....	128
<b>Efficacia della sospensione della fornitura</b> .....	142
<b>Mancato rispetto dei termini di pagamento</b> .....	153
<b>Tassi di incasso dei clienti finali</b> .....	160
<b>Conclusioni</b> .....	<b>178</b>

## Premessa

Il presente Rapporto sintetizza, per l'anno 2023, gli esiti dell'attività monitoraggio<sup>1</sup> strutturale del mercato della vendita di energia elettrica e gas naturale alla clientela di massa (monitoraggio *retail*), ovvero ai clienti di piccola e media dimensione<sup>2</sup> in termini di consumo. Tali esiti sono definiti sulla base dell'aggiornamento e dell'integrazione di alcuni risultati precedentemente pubblicati nei [Rapporti di competenza dal 2012 al 2022](#) (di seguito: precedenti rapporti)<sup>3</sup>.

Per un maggiore dettaglio delle analisi qui riportate e delle relative serie storiche si rimanda alla [sezione dedicata al monitoraggio retail](#) del sito ARERA ove sono pubblicati:

- i Rapporti del monitoraggio *retail* a partire dal 2012;
- grafici ed infografiche in formato open data, aggiornati anche a date più recenti e con un dettaglio più granulare di quanto qui raccolto. I grafici e le infografiche del monitoraggio *retail* sono aggiornati progressivamente nel corso dell'anno, non appena i dati si rendono disponibili;

---

<sup>1</sup> L'attività di monitoraggio è stata avviata con il [Testo integrato del sistema di monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale \(TIMR\)](#), di cui alla deliberazione [ARG/com 151/11](#)) dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, ora Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

<sup>2</sup> Come descritto con maggior dettaglio nel [Rapporto 2012-13](#), ai fini del monitoraggio retail rientrano nella definizione di clienti di piccola e media dimensione le tipologie di clienti sottoelencate, per la vendita al dettaglio di:

- energia elettrica:
  - i. clienti domestici;
  - ii. clienti non domestici connessi in bassa tensione (di seguito: BT altri usi), esclusa l'illuminazione pubblica;
  - iii. clienti non domestici connessi in media tensione (di seguito: MT altri usi), esclusa l'illuminazione pubblica;
- gas naturale:
  - i. clienti domestici con consumi fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: clienti domestici);
  - ii. condomini uso domestico con consumi fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: condomini);
  - iii. clienti non domestici con consumi fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: clienti altri usi);
  - iv. attività di servizio pubblico fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: attività di servizio pubblico).

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

<sup>3</sup> Rapporto [42/2015/I/com](#), per il 2012-2013, e Rapporto [168/2017/I/com](#), per il 2014-15, e Rapporto [801/2017/I/com](#), per il 2016, Rapporto [596/2018/I/com](#) per il 2017, Rapporto [527/2019/I/com](#) per il 2018, Rapporto [71/2021/I/com](#) per il 2019, [Rapporto 605/2021/I/com](#) per il 2020, [Rapporto 490/2022/I/com](#) per il 2021 e Rapporto [342/2023/I/com](#) per il 2022.

- una descrizione sintetica delle metodologie utilizzate per ciascun tipo di analisi e ciascun grafico.

Il Rapporto è redatto dall'Autorità nell'ambito dell'attività di regolare e sistematica osservazione delle condizioni di funzionamento del mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas naturale. Rispetto ai primi rapporti molti dati, con particolare riferimento a quelli afferenti ai punti serviti e ai cambi fornitore dei clienti, che in precedenza erano richiesti agli operatori, sono trasmessi dal Gestore del [Sistema Informativo Integrato](#) (di seguito: SII) ha supportato l'elaborazione di detti dati. Alcune informazioni richieste agli operatori possono essere rese disponibili con frequenze e tempestività disomogenee tra loro. Ne consegue che, nonostante per alcuni fenomeni sia possibile rinvenire informazioni anche più recenti, il rapporto annuale di monitoraggio analizza in maniera completa e coerente tutti i fenomeni relativi ad un medesimo anno, appena si rendono disponibili tutti i dati di competenza.

In merito a una breve disamina della normativa comunitaria e nazionale sul monitoraggio della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, degli ambiti di rilevazione, del campione di operatori<sup>4</sup> oggetto di monitoraggio (di seguito: [campione del monitoraggio retail](#)) e degli indicatori monitorati, si può fare riferimento ai capitoli 2 dei [precedenti Rapporti](#).

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

Di seguito sono sintetizzati i risultati dell'analisi e sono riportate le considerazioni conclusive dell'Autorità, unitamente alle possibili linee di intervento.

Di seguito sono presentati in maniera completa e coerente i principali fenomeni monitorati con riferimento all'anno 2023. Nella pagina web del monitoraggio *retail* sono consultabili anche dati

---

<sup>4</sup> Il campione è individuato annualmente selezionando:

- i venditori che forniscono energia elettrica e gas naturale ad almeno 50.000 punti in entrambi i settori (PdP e/o PdR) – per il 2023 fanno parte del campione l'10,8% dei venditori di energia elettrica, che servono il 95,3% dei PdP attivi, e il 12,4% dei venditori di gas naturale, che servono il 92,1% dei PdR attivi;
- le imprese distributrici di energia elettrica alla cui rete sono connessi più 50.000 punti di prelievo – per il 2023 è incluso nel campione l'8,3% delle imprese distributrici, alle cui reti è connesso il 98,8% dei PdP;
- le imprese distributrici di gas naturale alla cui rete sono connessi più 50.000 punti di riconsegna – per il 2023 è incluso nel campione il 21,9% delle imprese distributrici, alle cui reti è allacciato il 91,4% dei PdR.

L'elenco degli operatori inclusi nel campione è disponibile alla pagina web del sito dell'Autorità dedicata al [monitoraggio retail](#).

maggiormente aggiornati. Inoltre, ove possibile, è descritta l'evoluzione dei fenomeni rilevanti a partire dal 2012. Tali risultati sono esposti distinguendo tra le seguenti aree tematiche:

- **Dinamiche concorrenziali**, distintamente per il [settore elettrico](#) e per il [settore gas naturale](#);
- **Offerte e prezzi**;
- **Qualità commerciale della vendita**;
- **Qualità della fatturazione**;
- **Morosità**.

All'interno di ciascuna area tematica i risultati sono analizzati, ove necessario, separatamente per settore e tipologia di cliente, tenuto conto della disomogeneità nei livelli di maturità e concorrenzialità raggiunte tra i vari segmenti di clientela.

A partire dal Rapporto di competenza del 2022 viene aggiunta anche la sezione dedicata al monitoraggio dei tassi di incasso dei clienti finali iniziata a gennaio 2022, ai sensi della determinazione [12/2022 DMRT](#).

# Dinamiche concorrenziali

## Settore elettrico

- [clienti MT altri usi](#)
- [clienti BT altri usi](#)
- [clienti domestici](#)

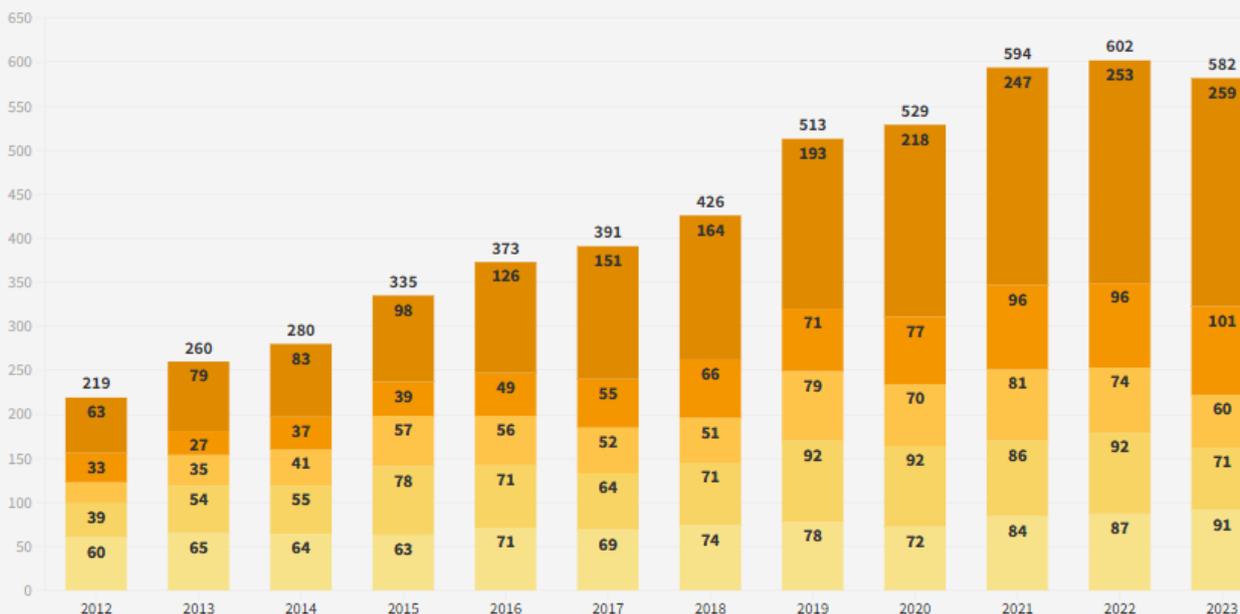
Le dinamiche concorrenziali sono disomogenee tra le diverse tipologie di clienti<sup>5</sup> del settore elettrico. Nel 2023 nel mercato libero sono attivi 582 gruppi societari, con un decremento netto di -20 unità rispetto al 2022. La diminuzione del numero di gruppi societari attivi rappresenta una novità rispetto agli anni precedenti, in cui si era sempre registrata una crescita. Numerosi gruppi societari sono cresciuti a livello geografico, allargando la propria presenza sul territorio nazionale, anche attraverso l'acquisizione di singole società di vendita operanti in zone geografiche differenti da quelle in cui i gruppi erano originariamente operativi. I gruppi societari presenti su tutto il territorio nazionale sono il 45,0% dei gruppi attivi (+2,0 punti percentuali – di seguito p. p. rispetto al 2022), mentre quelli presenti su più della metà delle regioni italiane sono il 62,0% dei gruppi attivi (+4,0 p.p., rispetto all'anno precedente). Nel corso di tutto il 2023 si segnala inoltre, una graduale riduzione del numero delle ragioni sociali (non aggregate in gruppi societari) attive nella vendita di energia elettrica.

---

<sup>5</sup> Dal punto di vista geografico, nel settore elettrico le condizioni concorrenziali sono uniformi sul territorio nazionale. Coerentemente, gli indici della concentrazione del settore elettrico sono calcolati a livello nazionale.

### Presenza nel mercato libero a livello regionale dei gruppi societari attivi nella vendita di energia elettrica numero gruppi societari

1 sola regione 2 + 5 regioni 6 + 10 regioni 11 + 15 regioni 16 + 20 regioni

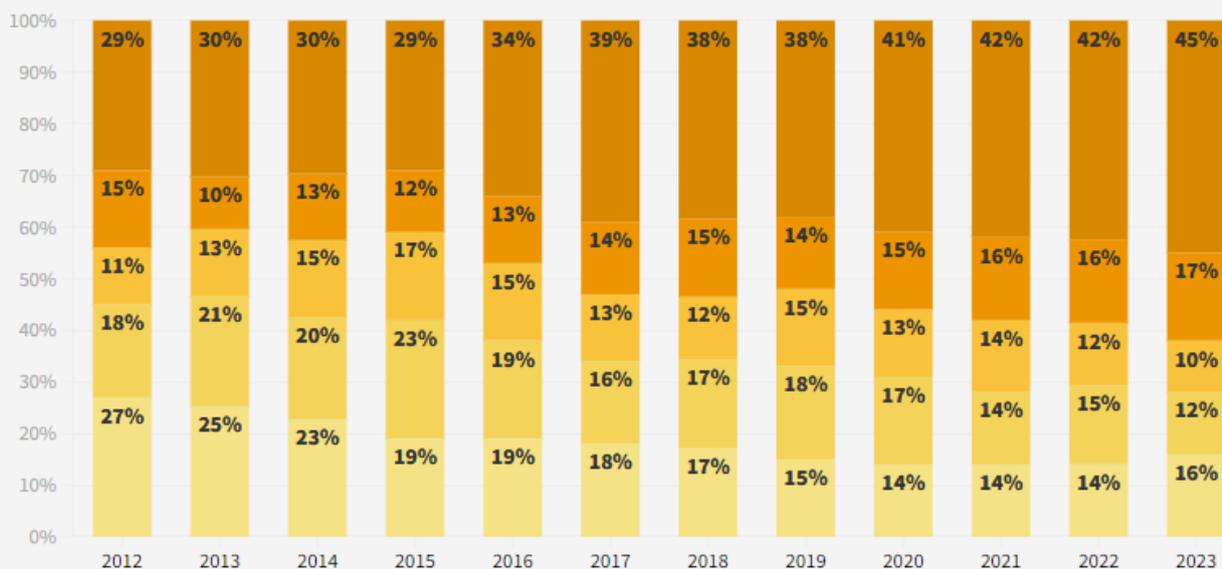


Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini delle indagini annuali e del monitoraggio retail fino al 2019 ed estratti dal SII a partire dal 2020  
Gli indici sono calcolati in base ai gruppi societari come dichiarati dagli stessi operatori all'Autorità nell'ambito dell'Anagrafica operatori.

### Presenza nel mercato libero a livello regionale dei gruppi societari attivi nella vendita di energia elettrica distribuzione %

distribuzione %

1 sola regione 2 + 5 regioni 6 + 10 regioni 11 + 15 regioni 16 + 20 regioni



Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini delle indagini annuali e del monitoraggio retail fino al 2019 ed estratti dal SII a partire dal 2020  
Gli indici sono calcolati in base ai gruppi societari come dichiarati dagli stessi operatori all'Autorità nell'ambito dell'Anagrafica operatori.

Con riferimento ai clienti domestici con consumo annuo pari a 2.000 kWh, in media nel 2023, il 95,4% (-0,1 p.p.) dei gruppi rende disponibili offerte in maniera omogenea su tutti i CAP analizzati<sup>6</sup>, mentre il 4,6% (+0,1% p.p.) in media dei venditori le rende disponibili solo su una parte del territorio. Nel settore elettrico, quindi, la differenziazione territoriale della disponibilità di offerte ai clienti finali, come desumibile dai dati del Portale Offerte risulta trascurabile.

---

<sup>6</sup> Analisi basata sulle offerte disponibili nel [Portale Offerte](#):

- per il settore elettrico, per i clienti domestici residenti a Milano, Roma o Palermo con 2.700 kWh e 2.000 kWh di consumo annuo e 3 kW di potenza e per i clienti BT Altri usi siti a Milano, Roma o Palermo con 4.000 kWh di consumo annuo e 6 kW di potenza e 12.000 kWh di consumo annuo e 15kW di potenza;
- per il settore del gas, siti a Torino, Milano, Roma, Napoli o Palermo con 1.400 Smc di consumo annuo, uso del gas naturale per Cucina, Acqua Calda e Riscaldamento (CACR).

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

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

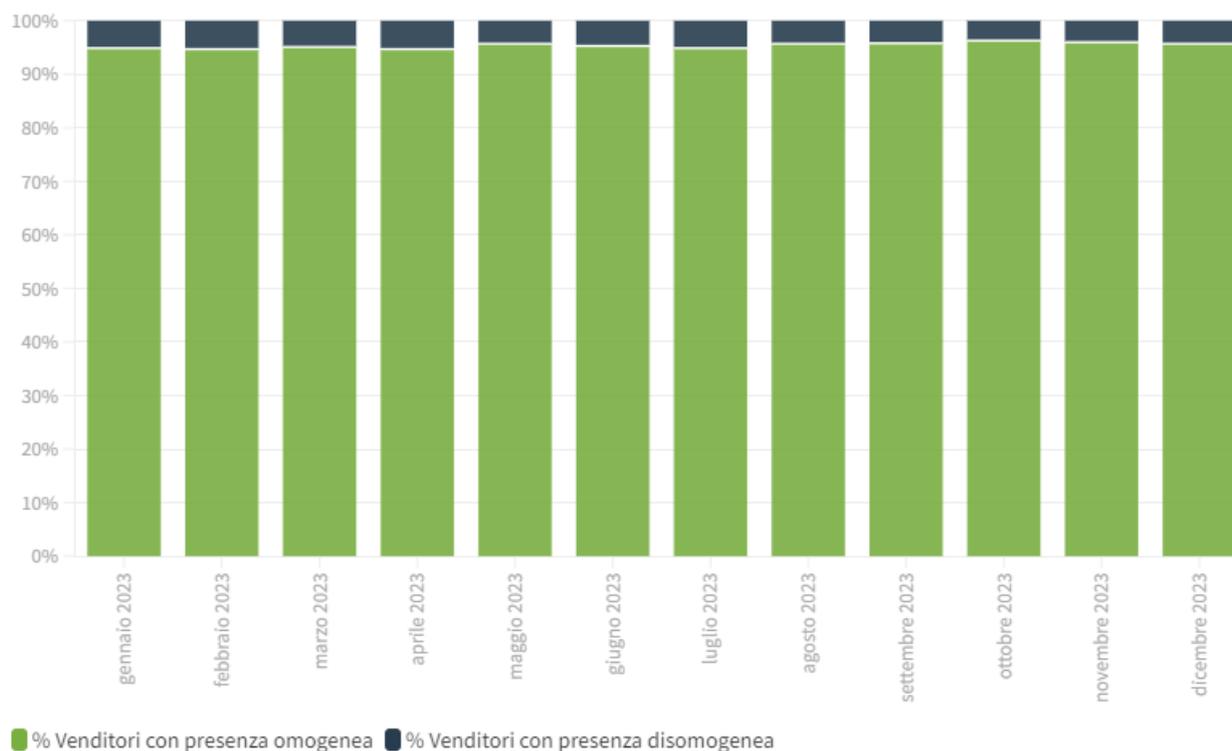
Domestico residente con 3kW di potenza e 2.000 kWh di consumo annuo

tutti



## Venditori con presenza omogenea sul territorio

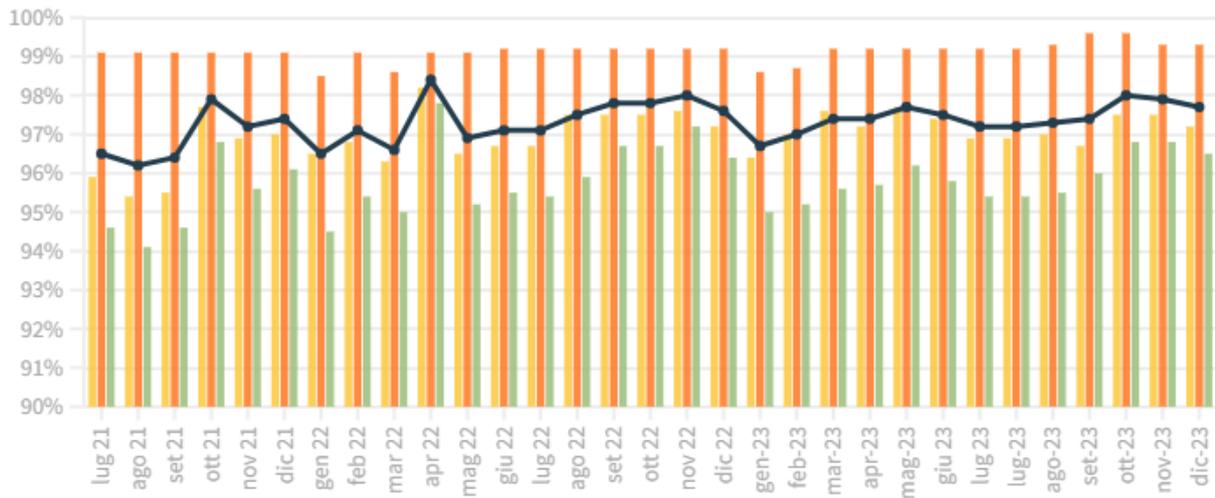
Domestico residente con 3kW di potenza e 2.000 kWh di consumo annuo



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

Domestico residente con 3kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo

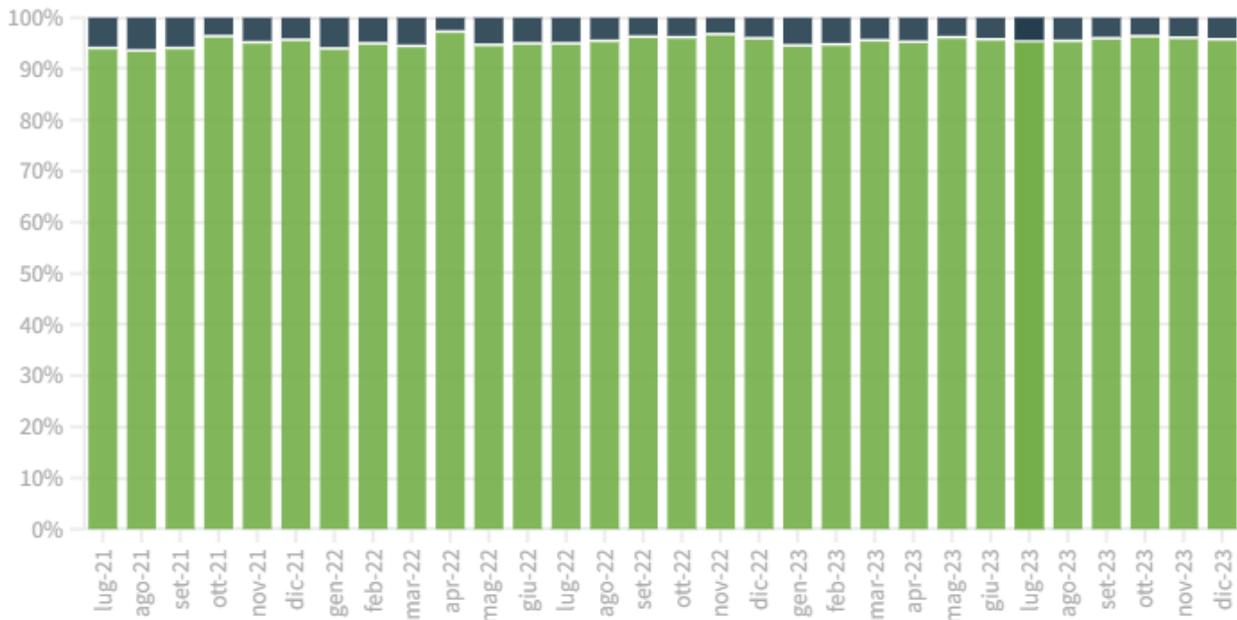
tutti



Media Venditori Attivi sul PO ROMA - 00174 MILANO - 20121 PALERMO - 90121

## Venditori con presenza omogenea sul territorio

Domestico residente con 3kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo

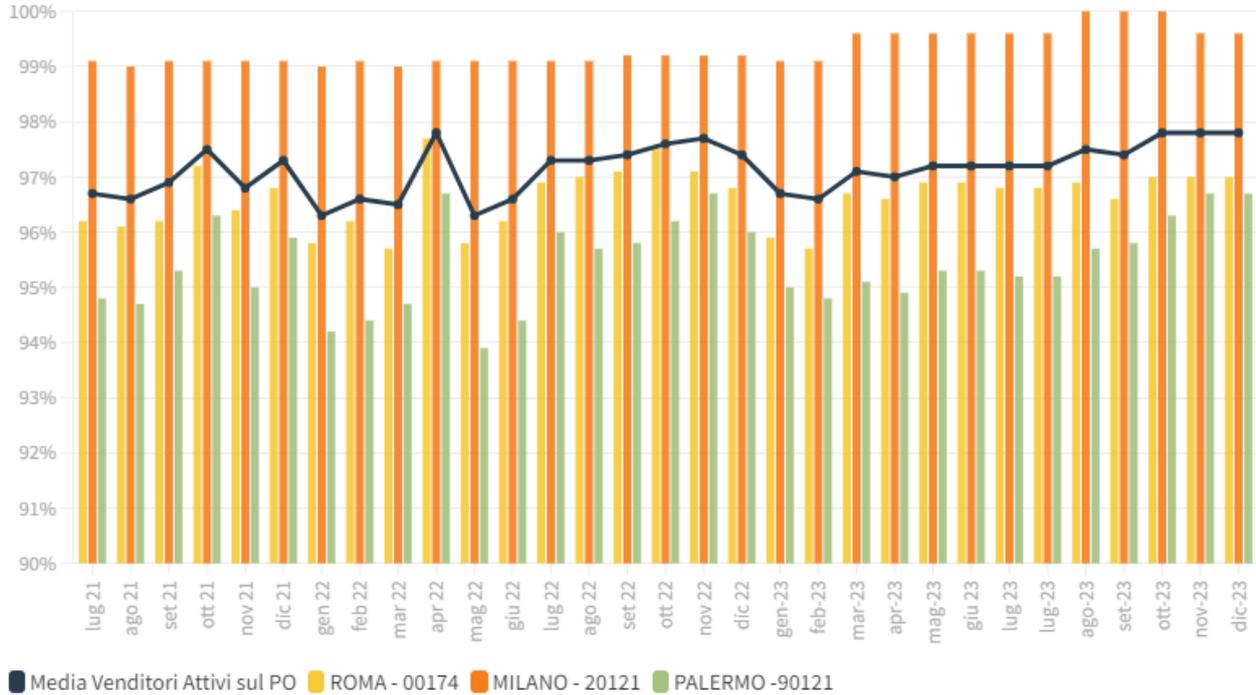


% Venditori con presenza omogenea % Venditori con presenza disomogenea

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

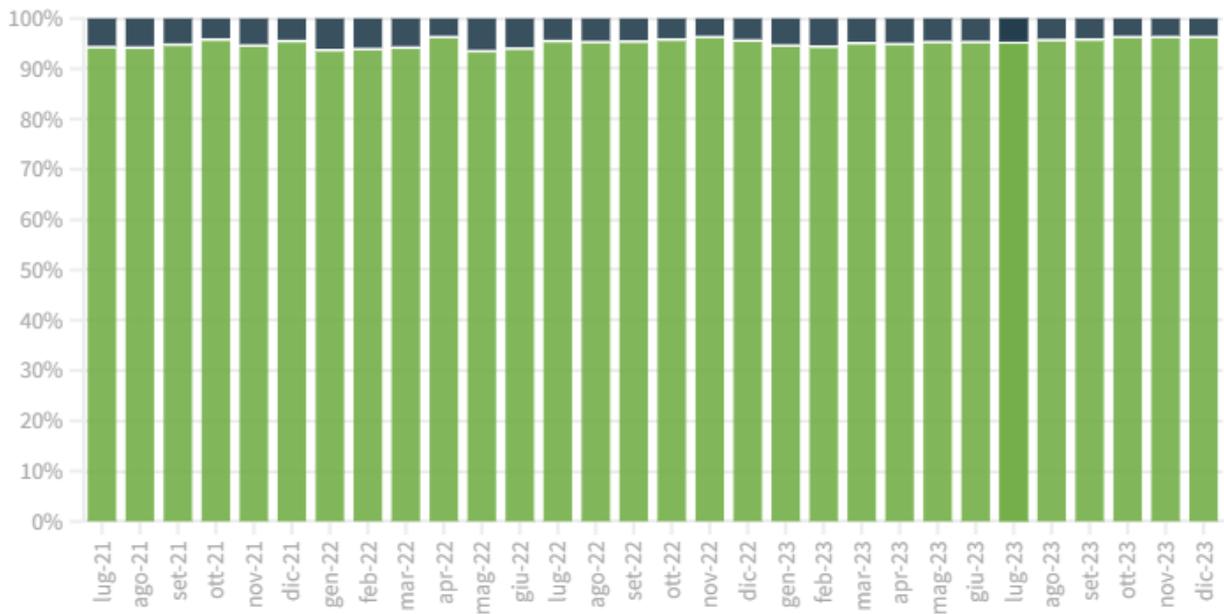
BT Altri usi con 6kW di potenza e 4.000 kWh di consumo annuo

tutti



### Venditori con presenza omogenea sul territorio

BT Altri usi con 6kW di potenza e 4.000 kWh di consumo annuo

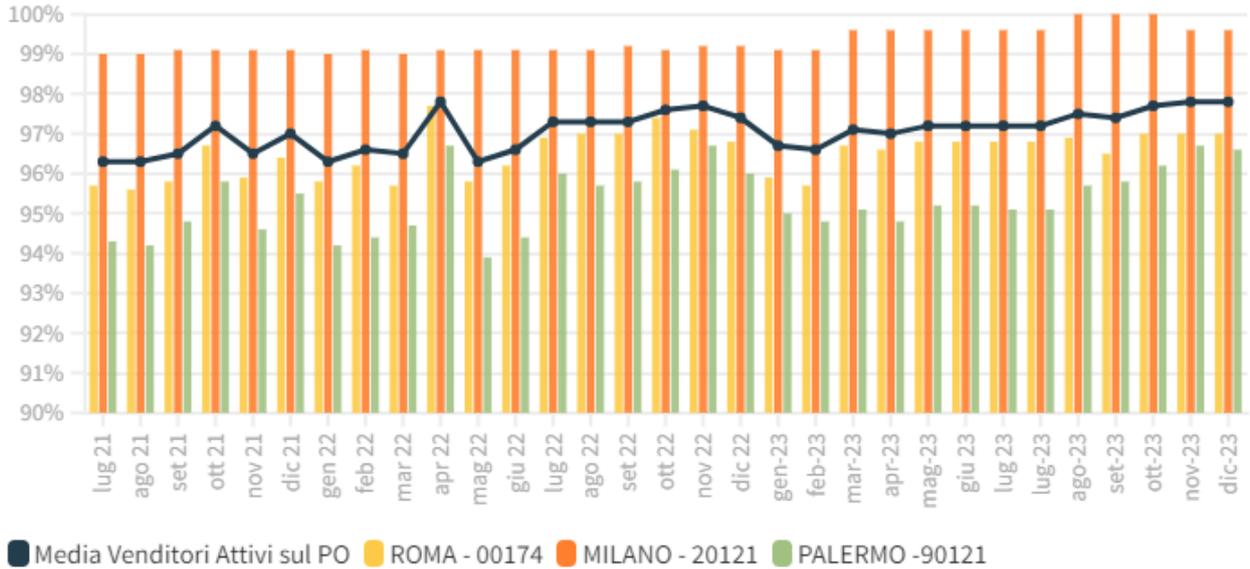


% Venditori con presenza omogenea    % Venditori con presenza disomogenea

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

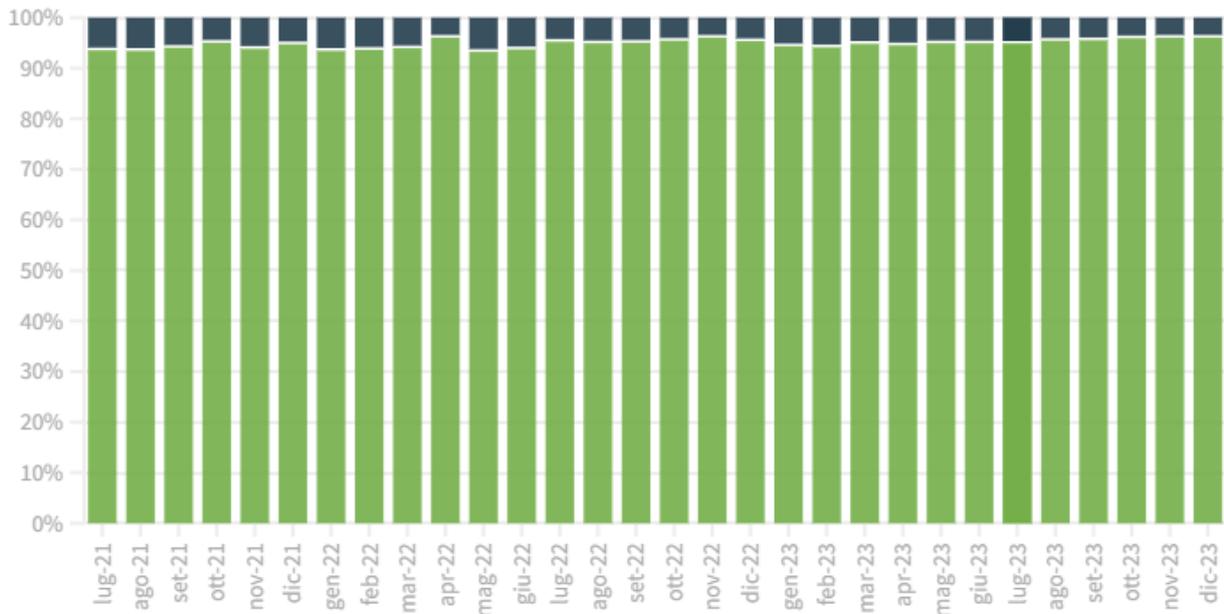
BT Altri usi con 15kW di potenza e 12.000 kWh di consumo annuo

tutti



## Venditori con presenza omogenea sul territorio

BT Altri usi con 15kW di potenza e 12.000 kWh di consumo annuo



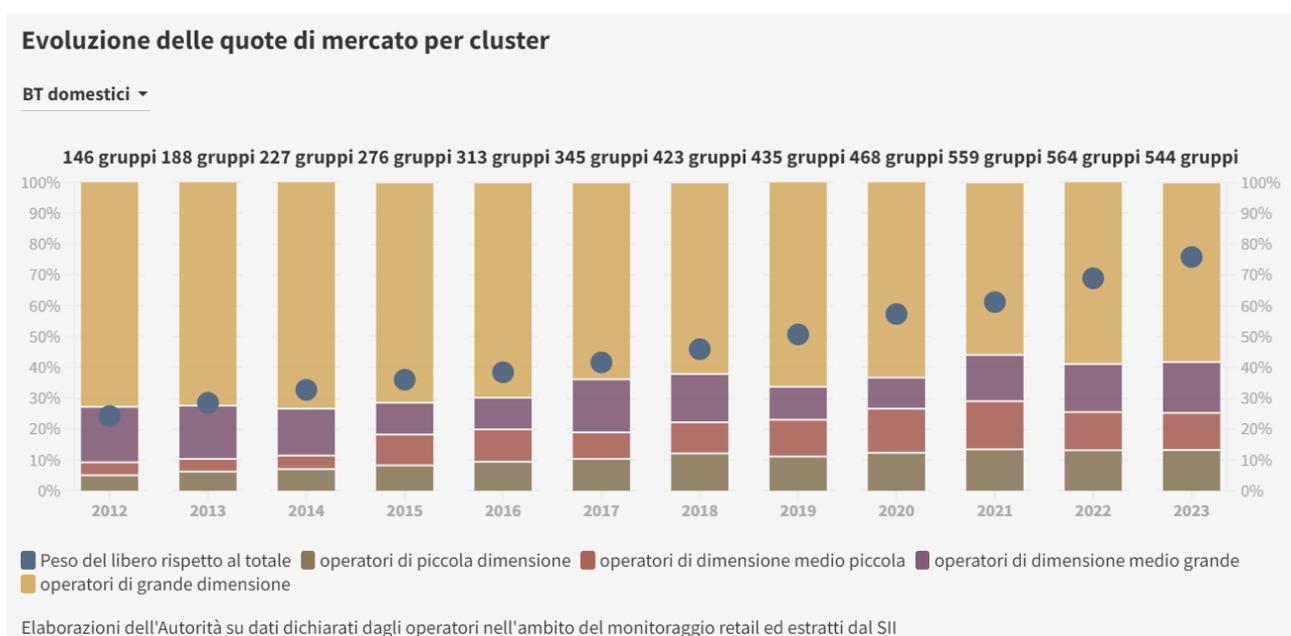
■ % Venditori con presenza omogenea ■ % Venditori con presenza disomogenea

La concentrazione a livello nazionale aumenta rispetto al 2022 in base agli indici di concentrazione calcolati, sia in termini di energia fornita che di punti serviti, per tutte tipologie di clienti monitorate:

- **clienti domestici**
- **clienti BT altri usi**
- **clienti MT altri usi** (mantenendosi comunque su livelli di concentrazione significativamente inferiori rispetto agli altri segmenti di clientela).

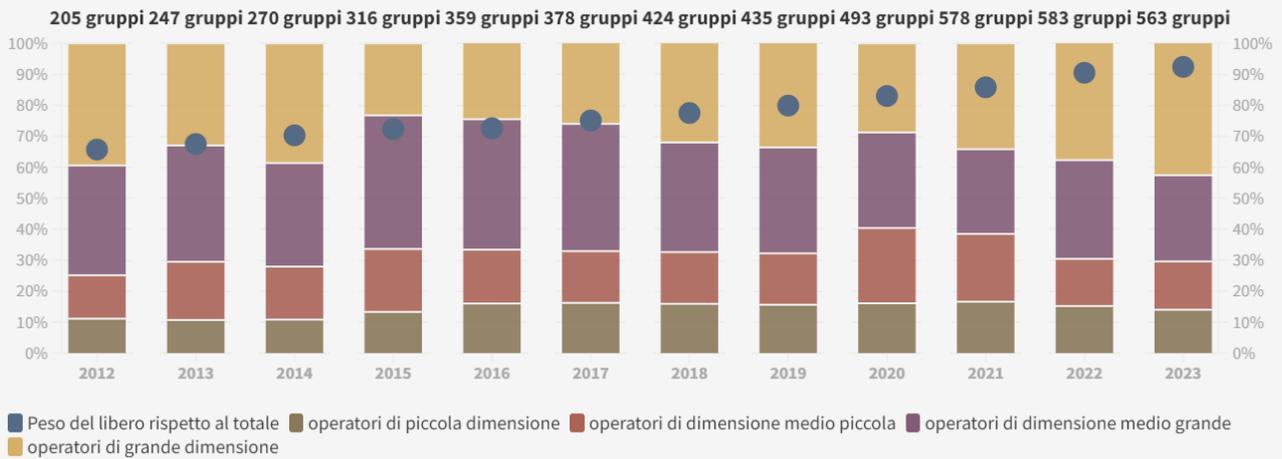
Nonostante l'elevato numero degli operatori attivi nel mercato libero, nell'insieme tali operatori riescono solo parzialmente a esercitare un'efficace pressione concorrenziale sugli operatori maggiori, in maniera stabile nel susseguirsi degli anni. Anche se in media gli operatori stanno espandendo l'area geografica di attività per tutte le tipologie di clienti, i nuovi entranti nel mercato sono frammentati, con quote di mercato in media esigue.

Analizzando il fenomeno nei diversi cluster dimensionali degli operatori si rileva che i grandi operatori (con quote superiori al 5%), diminuiscono la propria quota di mercato libero per i Domestici, mentre la accrescono per gli Altri usi in BT e in MT. I gruppi medio-grandi (con quote tra il 2% e il 5%) crescono con riferimento ai Domestici (+0,9 p.p.) e diminuiscono per i BT Altri Usi (-4,1 p.p.) e a MT Altri Usi (-4,0p.p.). Gli operatori medio-piccoli (con quota tra lo 0,5% e il 2%) riescono a esercitare un'efficace pressione concorrenziale negli Altri usi in BT e in MT. I piccoli operatori (con quota fino a 0,5%) mantengono pressoché inalterate le quote di mercato con riferimento ai Domestici e agli MT Altri usi, mentre riducono complessivamente la loro quota di mercato libero per i BT Altri usi.



### Evoluzione delle quote di mercato per cluster

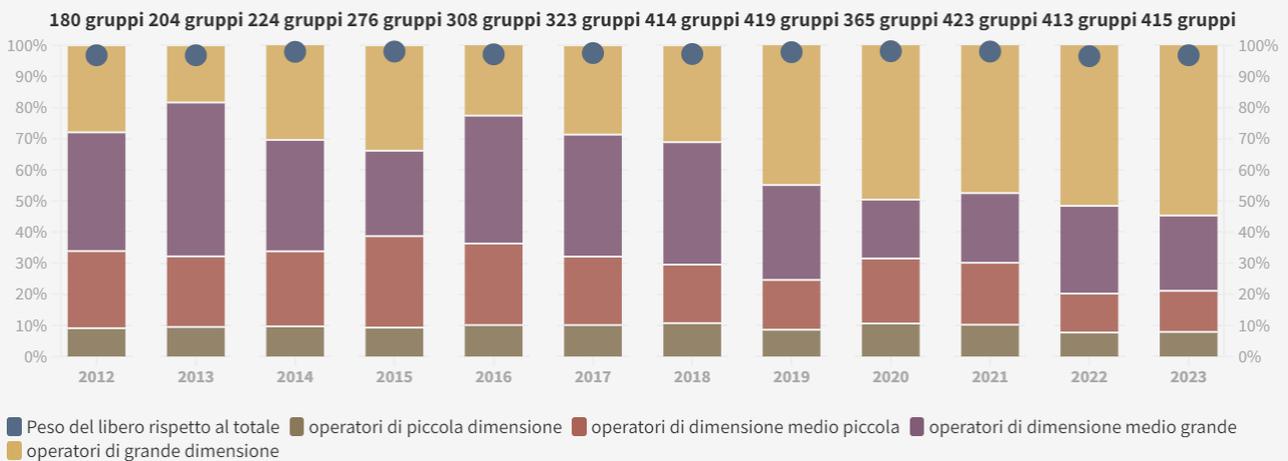
BT altri usi



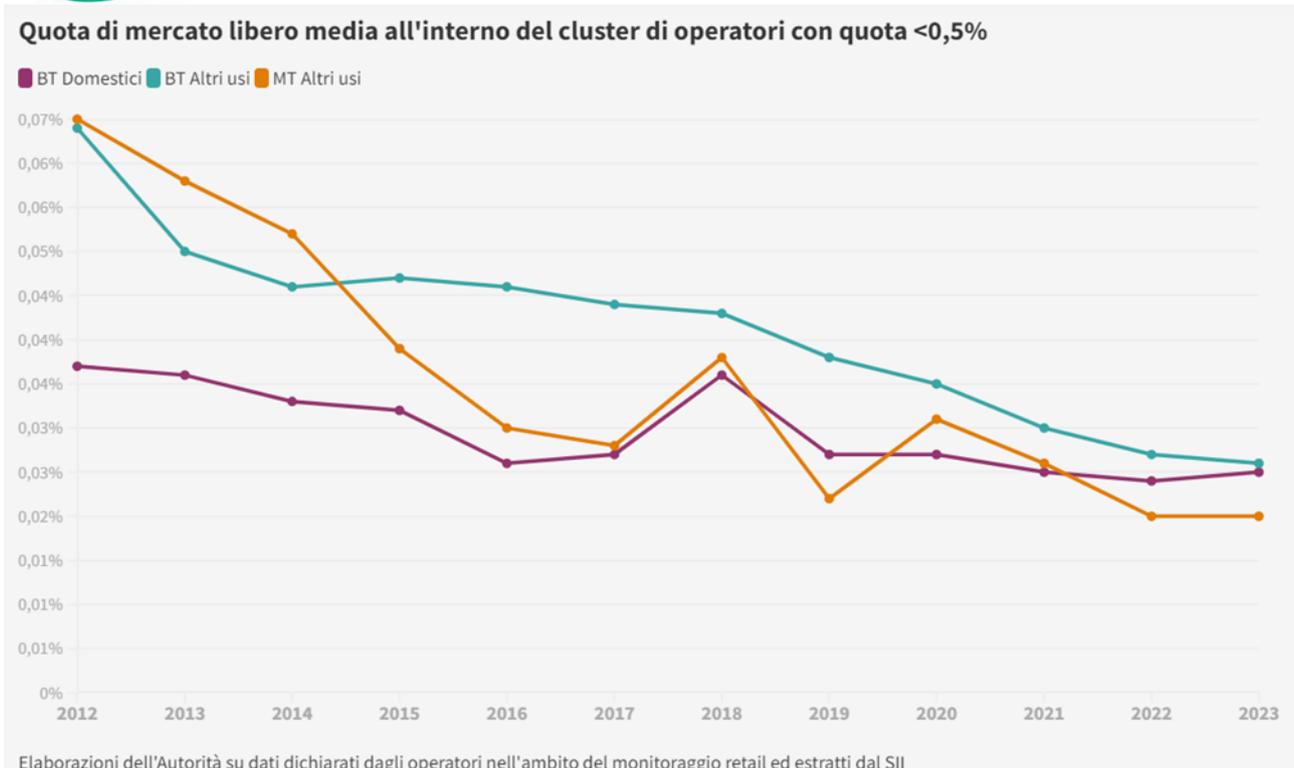
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

### Evoluzione delle quote di mercato per cluster

MT altri usi



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

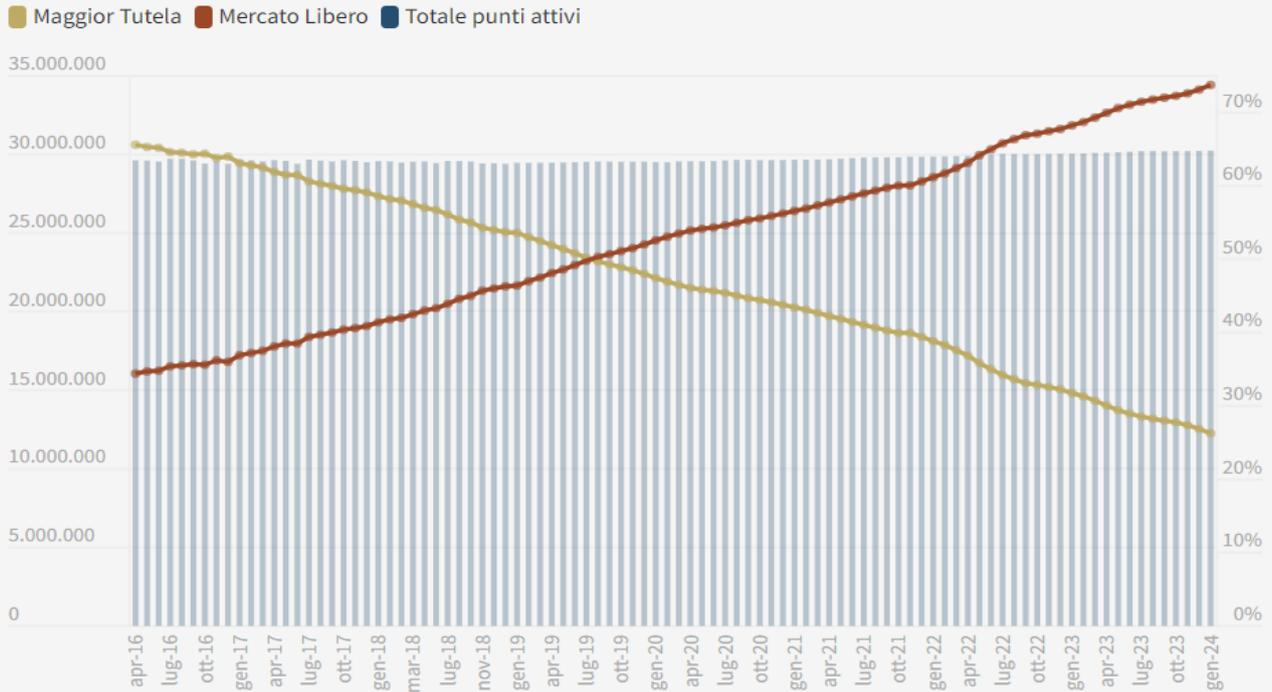


Dal lato della domanda, si segnala una costante dinamicità dei clienti. La quota di clienti sul libero cresce in media rispetto al 2022 di:

- +5,4 punti percentuali per i **clienti domestici**, arrivando al 70,9% medio annuo e al 73,1% a fine anno; la restante parte dei clienti risulta ancora servita nell'ambito della maggior tutela. L'energia elettrica prelevata dai clienti domestici sul libero rappresenta il 75,8% dei prelevi domestici nel 2023.
- +8,0 p.p. per i **clienti BT altri usi**, arrivando al 80,3% medio annuo e a 83,8% a fine anno; la parte restante dei clienti è servita in Salvaguardia o nei STG di competenza.<sup>7</sup> L'energia elettrica prelevata dai BT Altri usi sul libero rappresenta il 92,4% dei rispettivi prelevi nel 2023.

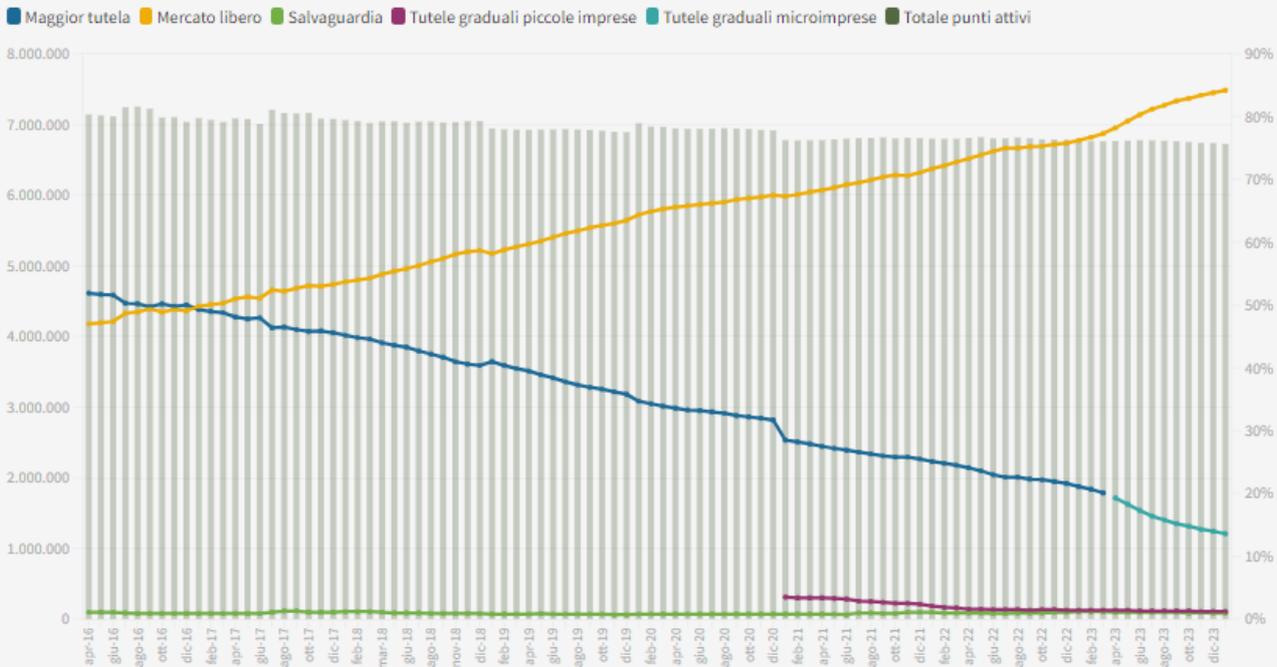
<sup>7</sup> In merito ai Servizi a Tutele Graduali vedi [clienti BT altri usi](#).

**Punti attivi mensili e % di distribuzione per mercato**  
 Clienti domestici



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail fino al 2018 ed estratti dal SII a partire dal 2019

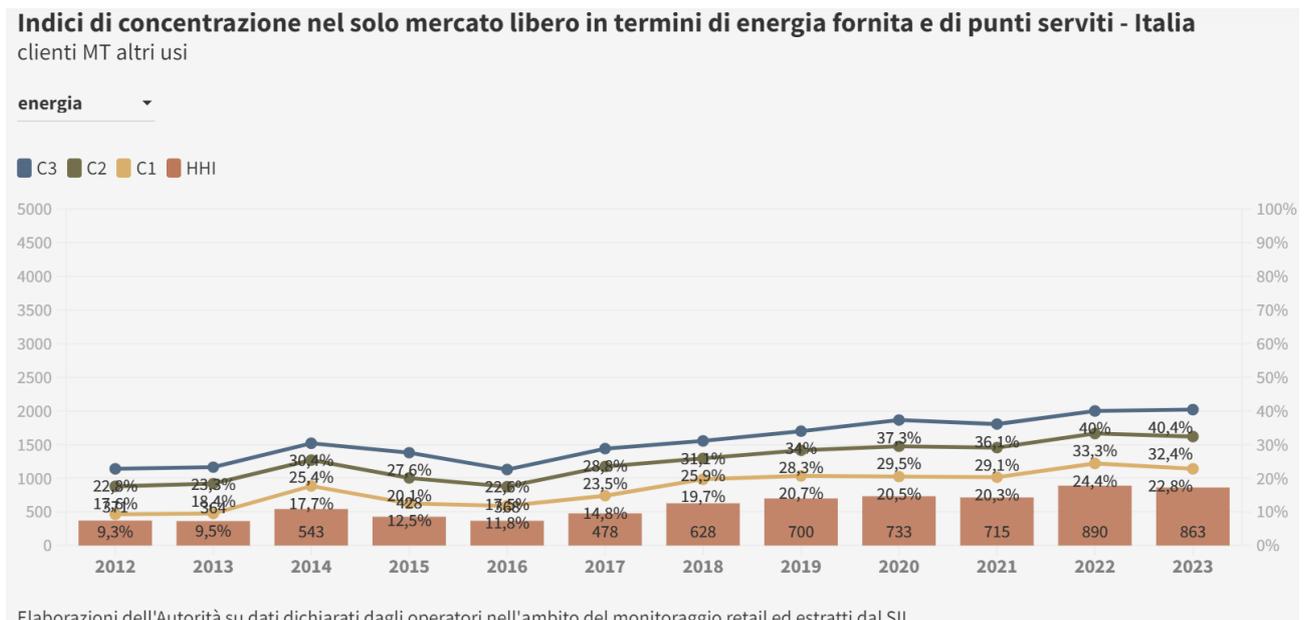
**Punti attivi mensili e % di distribuzione per mercato**  
 Clienti BT altri usi



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail fino al 2018 ed estratti dal SII a partire dal 2019

Cienti MT altri usi

L'attività di vendita ai clienti MT altri usi appare caratterizzata da condizioni di effettiva concorrenza anche se vi sono elementi di potenziale criticità, da monitorare in futuro. La concentrazione limitata, nonostante la fase di crescita dei relativi indici osservata a partire dal 2016. Nel 2023 la maggior parte degli indici di concentrazione, calcolati in termini di energia e di punti, diminuiscono leggermente rispetto al 2022. L'indice HHI<sup>8</sup> valutato in termini di punti supera per il sesto anno consecutivo la soglia dei 1.000, considerata come rappresentativa di mercati privi di criticità a livello concorrenziale, anche se quello valutato in termini di energia rimane al di sotto di tale soglia. L'andamento dei livelli di concentrazione richiede ulteriori approfondimenti nell'attività di monitoraggio dei prossimi anni, al fine di verificarne la permanenza nel tempo e gli eventuali impatti sullo sviluppo della dinamica concorrenziale. Inoltre, a partire dal 2020 va valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici e della congiuntura di elevata volatilità ed elevati livelli dei prezzi all'ingrosso, iniziata a metà del 2021. Nonostante la dinamica dei prezzi all'ingrosso tenda a riallinearsi, con qualche oscillazione, a valori prossimi a quelli del periodo precrisi, questi non sono ancora raggiunti nel corso del 2023.

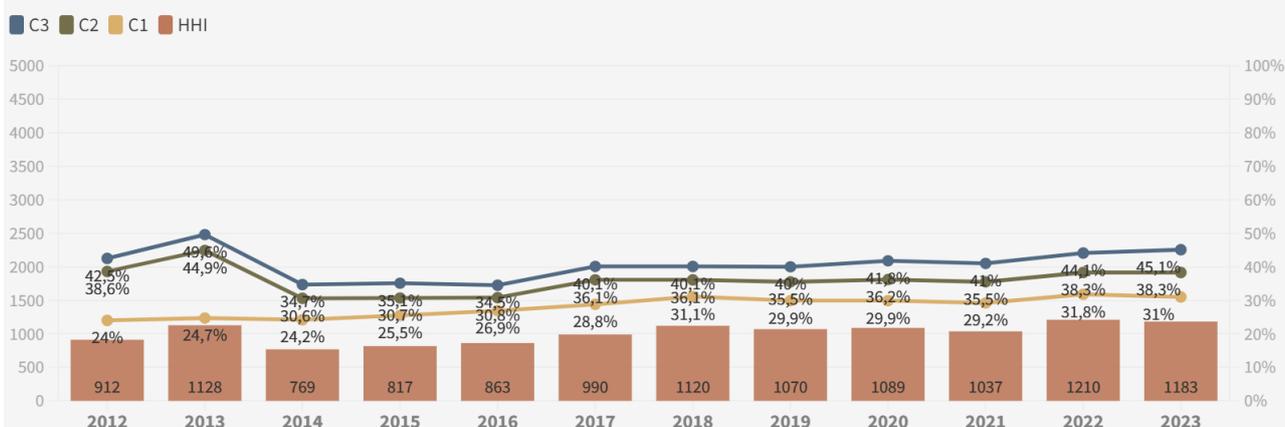


<sup>8</sup> L'indice HHI (Herfindahl-Hirschman Index) è un indice di concentrazione del mercato calcolato come somma dei valori al quadrato delle quote di mercato di ciascun gruppo societario; assume valori compresi tra 0 (concorrenza perfetta) e 10.000 (monopolio). Valori inferiori a 1.000 sono comunemente considerati come rappresentativi di mercati concorrenziali; valori superiori a 2.000 sono considerati indicativi di una dinamica concorrenziale critica, mentre valori compresi tra 1.000 e 2.000 evidenziano situazioni da valutare anche con informazioni ed analisi ulteriori rispetto al mero livello dell'HHI.

**Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti - Italia**

clienti MT altri usi

punti serviti ▾

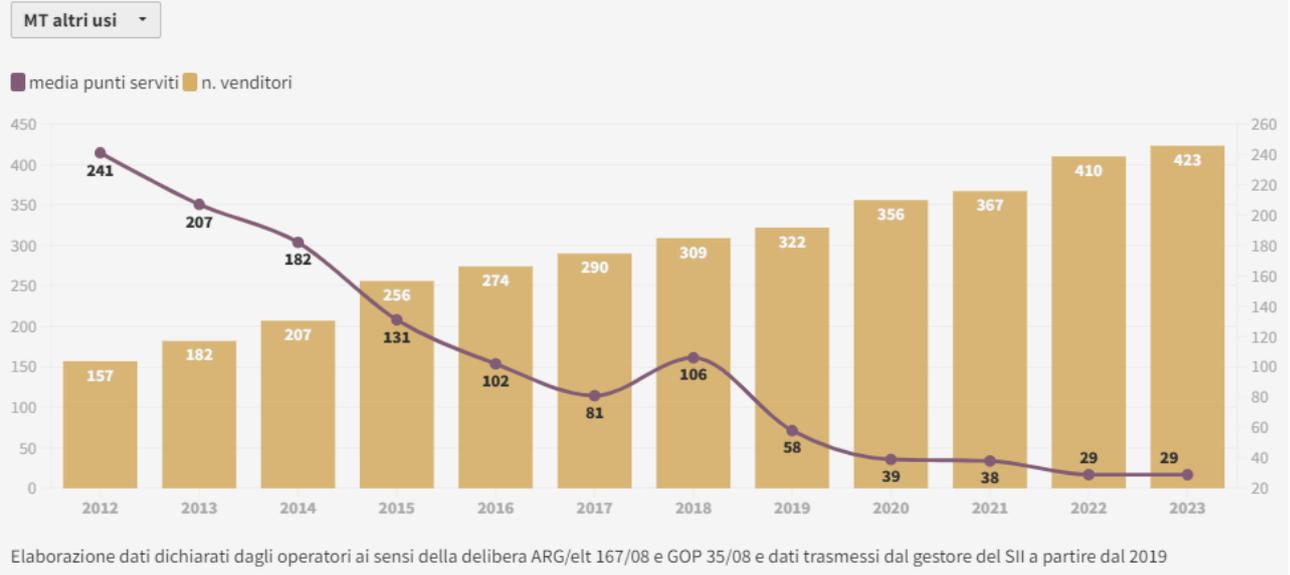


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

In particolare, l'analisi dell'evoluzione della struttura dell'offerta mostra che:

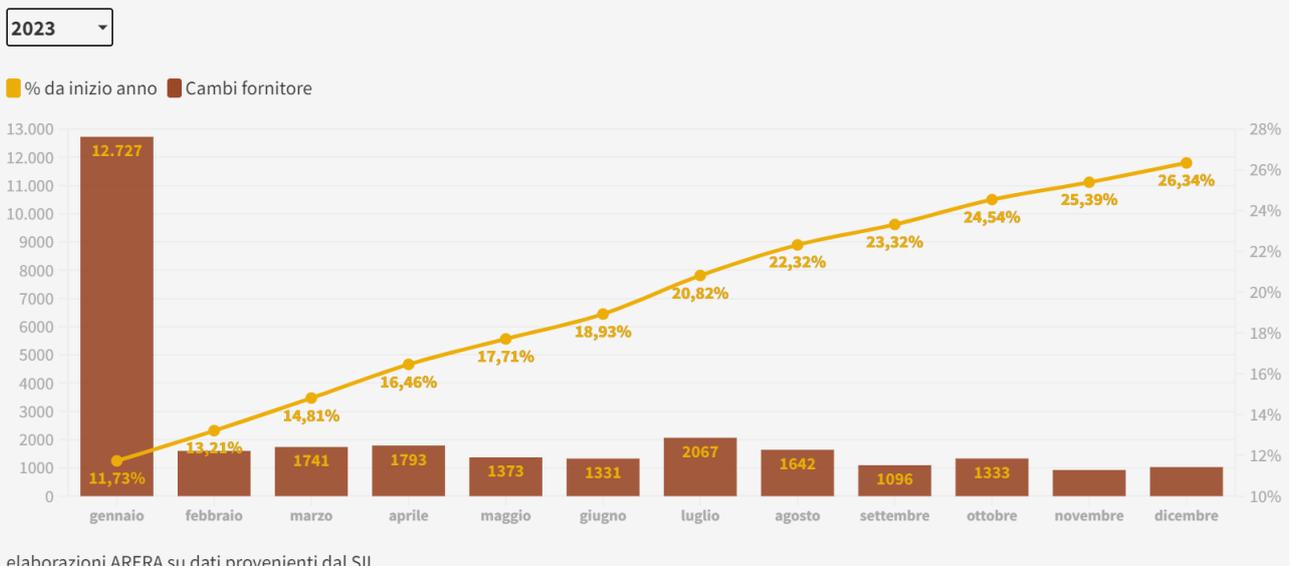
- l'operatore con la maggiore quota di mercato nel libero diminuisce le proprie quote, sia in termini di energia che di punti. Diversamente, gli operatori secondo e terzo accrescono la quota di mercato libero sia in termini di energia che di punti. Tali variazioni si riflettono nell'andamento degli indici di concentrazione. Rispetto all'anno precedente, infatti, diminuiscono gli indici HHI e C1 calcolati in entrambi i modi e il C2 in termini di energia, mentre aumentano il C2 in termini di punti e il C3 calcolato in entrambi i modi;
- gli operatori di grandi dimensioni (*cluster*<sup>9</sup> con quote superiori al 5%) coprono il 54,7% del mercato libero (+3,1 p.p. rispetto all'anno precedente). Gli operatori di dimensioni medio-piccole (tra lo 0,5 % e il 2%) e gli operatori di piccola dimensione (con quote inferiori allo 0,5%) aumentano in aggregato la loro quota di mercato, esercitando una efficace pressione concorrenziale sugli operatori di dimensioni medio-grandi (tra il 2% e il 5%). Nel 2023 servono rispettivamente il 13,2% (+0,7 p.p.) e il 7,9% (+0,2 p.p.) del mercato libero. Conseguentemente, gli operatori di dimensioni medio-grandi (tra lo 0,5% e il 2%) servono il 24,2% (-4,0 p.p.) del mercato libero;
- il leggero incremento della quota complessivamente fornita dai piccoli gruppi societari (con quota inferiore allo 0,5%) è anche associato all'entrata di alcuni operatori in tale segmento. L'effetto congiunto di tali fenomeni mantiene costante il livello di frammentazione dei piccoli gruppi societari. In termini relativi, la quota di energia mediamente fornita dai piccoli gruppi rimane stabile nell'ultimo anno. Coerentemente, rimane costante anche la base di clienti servita in media degli operatori con meno di 50.000 clienti.

<sup>9</sup> Con riferimento all'analisi della dinamica concorrenziale, nel testo si fa riferimento ai gruppi societari utilizzando indifferentemente le parole "gruppi", "operatori" o "venditori".

**Venditori con meno di 50.000 punti**


vedi → [Quote di mercato per cluster di venditori](#) e [Ampiezza della base clienti nel mercato libero dei piccoli venditori](#)

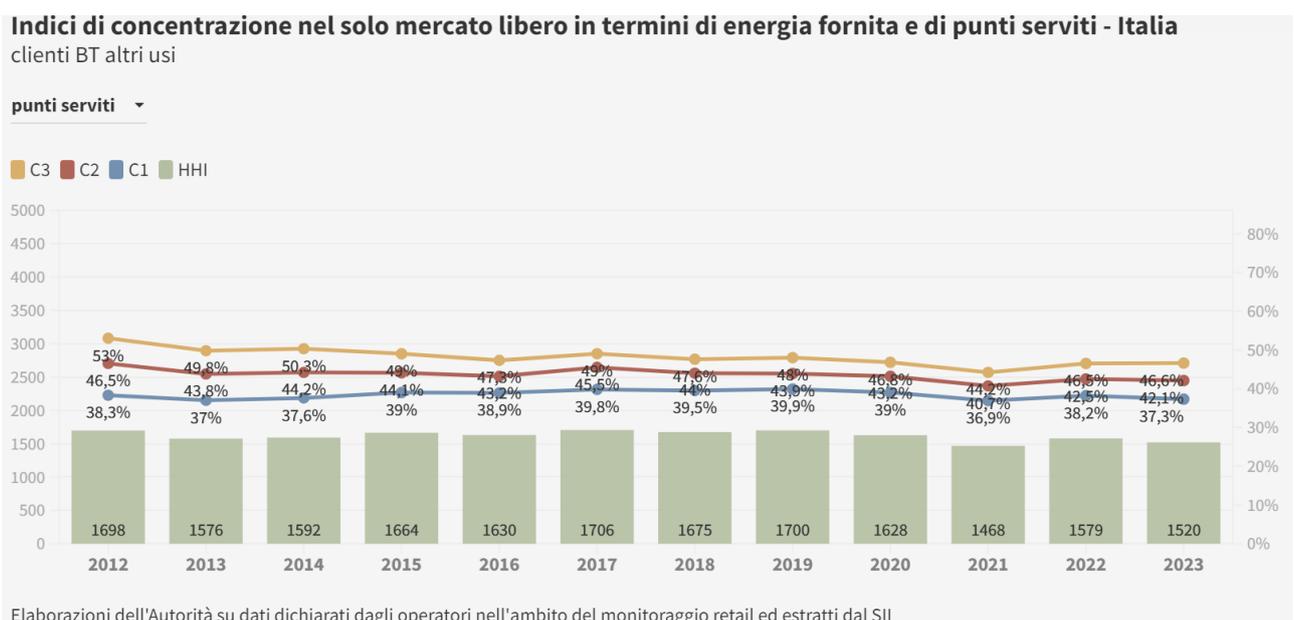
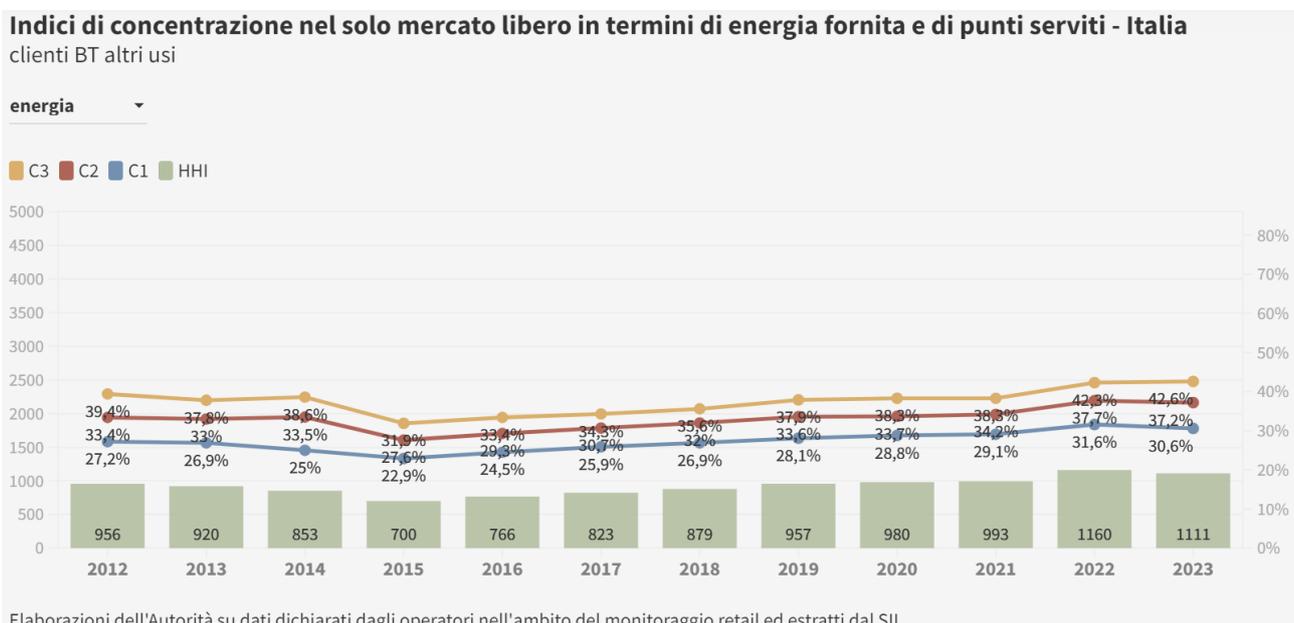
La dinamicità del mercato della vendita ai clienti MT altri usi è elevata e maggiore dell'anno precedente. Nel 2023 il tasso di cambio fornitore è pari a 26,3%, con il 18,0% nel solo mercato libero. Nel 2023 per i clienti MT altri usi del settore elettrico il tasso di cambio fornitore sale per il secondo anno consecutivo (+0,3 p.p.) raggiungendo il valore più alto dal 2020. .

**Cambi fornitore per punti serviti - clienti MT altri usi**


### Clienti BT altri usi

Nel 2023 la concentrazione del mercato della vendita ai clienti BT altri usi diminuisce rispetto all'anno precedente considerando quasi tutti i relativi indici, sia in termini di energia venduta che

di punti serviti. Gli indici HHI in termini di energia e di punti serviti, rispettivamente pari a 1.111 e 1.520, diminuiscono, anche se rimangono al di sopra della soglia di 1.000, considerata come rappresentativa di mercati privi di criticità a livello concorrenziale. Gli indici C1 e C2 calcolati in termini di energia e di punti diminuiscono. L'unico indice di concentrazione che aumenta nel 2023 è il C3, sia in termini di energia che di punti serviti. Nonostante il valore dell'HHI non sia superiore a 2.000, soglia tale da evidenziare criticità, l'eventuale ripresa della tendenza ad aumentare di tutti indici di concentrazione e l'eventuale conferma dell'HHI al di sopra della soglia di 1.000, sia in termini di energia che di punti, potrebbero rappresentare elementi di potenziale criticità per il futuro, da monitorare con attenzione nei prossimi anni per valutarne gli eventuali impatti sullo sviluppo della concorrenza.



In sintesi, l'analisi dell'evoluzione della struttura dell'offerta evidenzia che nel 2023:

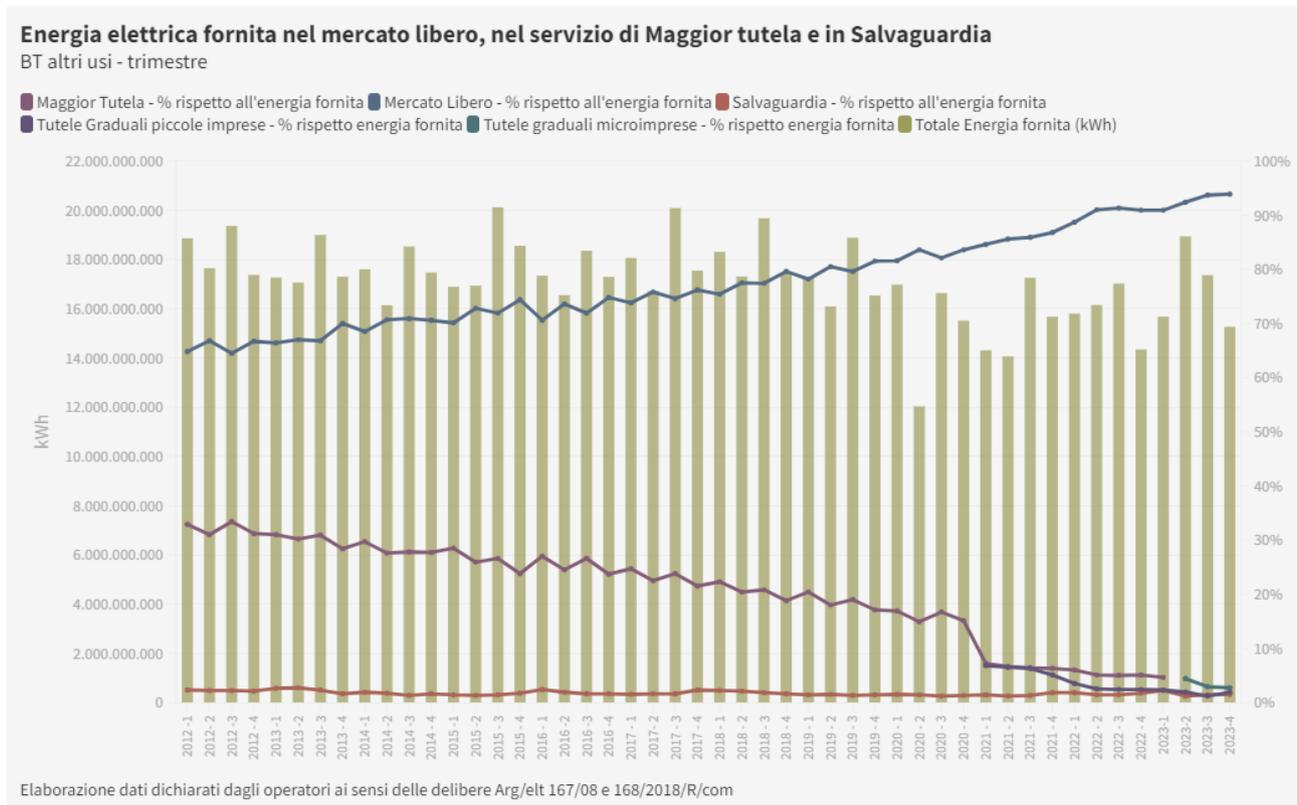
- complessivamente i principali tre operatori detengono il 42,6% dell'energia elettrica del mercato libero (+0,3 p.p. rispetto al 2022 e +3,2 p.p. rispetto al 2012) e il 46,6% dei relativi punti (+0,1 p.p. in un anno e -6,4 p.p. dal 2012);
- nel libero mercato, il primo operatore fornisce il 30,6% dell'energia elettrica (-1,0% p.p. rispetto all'anno precedente) e serve il 37,3% dei punti serviti (-0,9% p.p.). Il secondo operatore aumenta la propria quota di mercato libero al 6,6% (+0,6 p.p. rispetto allo scorso anno), in termini di energia, e al 4,8% (+0,6 p.p.) in termini di punti. Il terzo operatore aumenta la quota di mercato a 5,4% (+0,4 p.p.), in termini di energia, e a 4,6% in termini di punti (+0,1 p.p.);
- gli operatori grandi (con quota di mercato superiore al 5%), di cui fanno parte i primi tre operatori, servono il 42,6% dell'energia fornita nel mercato libero (+4,9 p.p.). Gli operatori medio-piccoli (tra lo 0,5% e il 2%) aumentano complessivamente la quota di energia fornita nel mercato libero di +0,4 p.p., arrivando al 15,6%;
- diversamente, subiscono la pressione concorrenziale degli altri cluster di operatori, riducendo le proprie quote in aggregato, gli operatori medio-grandi (tra il 2% e lo 0,5%) e di piccole dimensioni (con quote al di sotto dello 0,5%). Servono rispettivamente il 27,8% (-3,1 p.p.) e il 14,0% (-1,2 p.p.);
- la riduzione del *cluster* di piccole dimensioni (con quota inferiore allo 0,5%) è associata a uno stabile livello di frammentazione dei piccoli gruppi societari. In termini relativi, la quota di energia mediamente fornita dai piccoli gruppi è stabile nell'ultimo anno. Diversamente si restringe leggermente la base di clienti servita in media degli operatori con meno di 50.000 clienti.

vedi → [Quote di mercato per cluster di venditori](#) e [Ampiezza della base clienti nel mercato libero dei piccoli venditori](#)

La dinamica concorrenziale in tale segmento sembra caratterizzata da una relativa facilità di entrata da parte dei piccoli nuovi operatori. Ciò implica la presenza di un numerosissimo gruppo di operatori di ridotte dimensioni che tuttavia, nel 2023, non riesce in aggregato a esercitare una efficace pressione concorrenziale sugli operatori dimensioni maggiori. Nonostante ciò, nel 2023 il primo operatore subisce la pressione dei concorrenti. Tale risultato va valutato anche alla luce degli impatti della congiuntura di elevata volatilità ed elevati livelli dei prezzi all'ingrosso sulla sostenibilità finanziaria delle imprese di dimensioni medie e piccole, che potrebbe averne limitato l'azione concorrenziale.

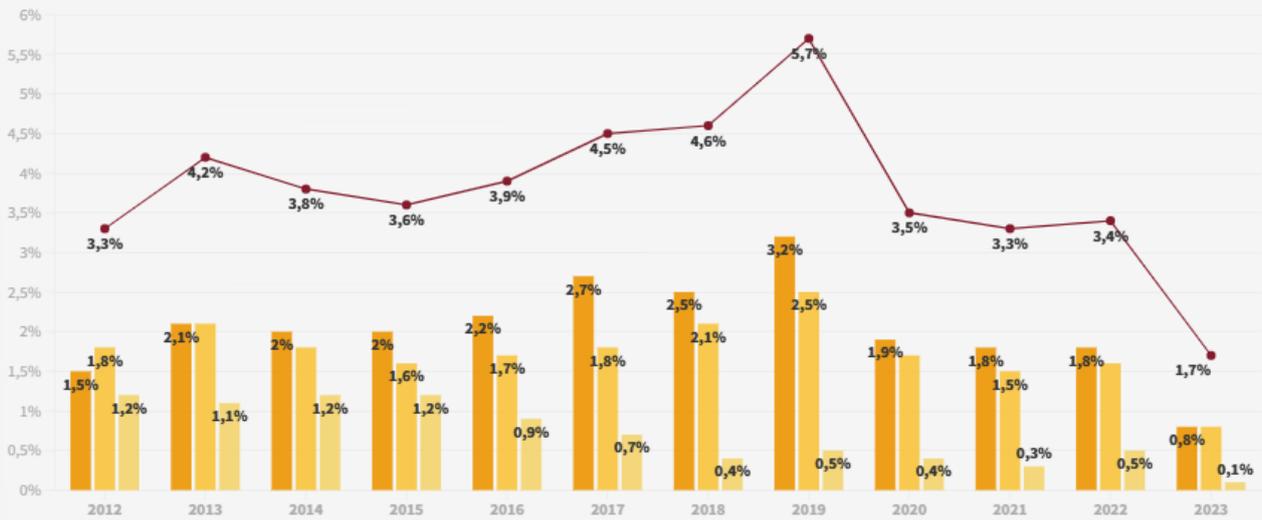
Per quanto concerne questo segmento il 2023 è stato caratterizzato dall'attivazione del Servizio a Tutele Graduali per le microimprese (di seguito: STG<sub>MICRO</sub>), avvenuto al 1° aprile, per circa 1,3 milioni di piccole imprese in BT che non si rifornivano tramite un contratto di libero mercato e che

hanno in seguito avuto la possibilità di scegliere un contratto di mercato libero, con lo stesso esercente l'STG<sub>MICRO</sub> o con un altro fornitore. A dicembre 2023 risultavano in STG<sub>MICRO</sub> circa 940.000 clienti (-28,0% rispetto ai clienti oggetto delle procedure di aprile '23). In media, nel 2023 sono stati serviti nell'ambito del STG<sub>MICRO</sub> il 15,9% dei clienti BT Altri usi. Si segnala in merito che il tasso di uscita dal STG<sub>MICRO</sub> verso il mercato libero, osservato a partire da aprile '23 in poi, è superiore a quanto osservato in precedenza quando lo stesso di clienti era servito ancora in maggior tutela. L'attivazione del STG<sub>MICRO</sub> fa seguito all'attivazione dell'analogo servizio dedicato alle piccole e medie imprese (di seguito: STG<sub>PMI</sub>) avvenuta a gennaio 2021, per circa 260.000 piccole imprese in BT che non si rifornivano tramite un contratto di libero mercato. Come noto l'STG è stato transitoriamente esercito dagli esercenti la maggior tutela, nel periodo gennaio-giugno 21, in seguito al quale è stato assegnato tramite procedure concorsuali, a valere dal mese di luglio 21. In particolare, a luglio sono state oggetto di dette procedure circa 196.000 clienti in BT, che hanno successivamente avuto la possibilità di scegliere un contratto di mercato libero, con lo stesso esercente l'STG<sub>PMI</sub> o con un altro fornitore. A dicembre 2023 risultavano in STG circa 92.700 clienti (-57,9% rispetto ai clienti oggetto delle procedure di luglio '21). In media, nel 2023 sono stati serviti nell'ambito del STG<sub>PMI</sub> l'1,3% dei clienti BT Altri usi (-0,3 p.p. rispetto al 2022).



### Passaggi da e per il servizio di maggior tutela clienti BT altri usi

■ Uscite dalla maggior tutela ■ Uscite dalla maggior tutela verso un venditore collegato al distributore ■ Uscite dalla maggior tutela verso altri venditori  
■ Rientri in maggior tutela



Elaborazioni dell'Autorità su dati comunicati dai distributori, fino al 2017, ed estratti dal SII a partire dal 2018

### Passaggi da e per il Servizio a Tutele Graduali - Piccole imprese clienti BT altri usi

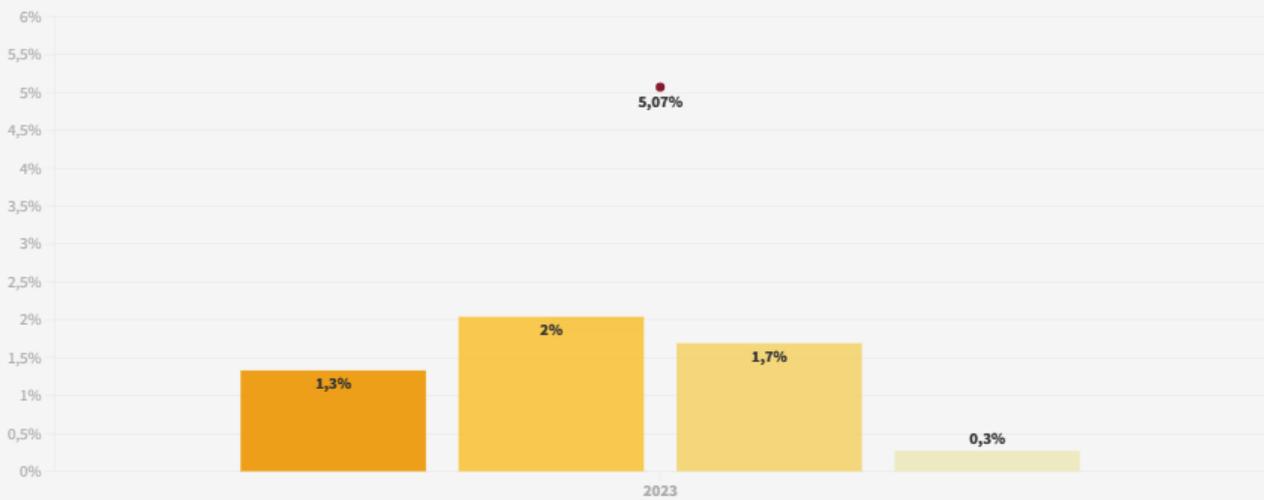
■ Uscite dalla Servizio a Tutele Graduali per le piccole imprese ■ Uscite dal STG piccole imprese con lo stesso venditore  
■ Uscite dal STG piccole imprese verso il gruppo del precedente esercente la maggior tutela  
■ Uscite dal STG piccole imprese verso un altro venditore del mercato libero ■ Entrate nel Servizio a Tutele Graduali per le piccole imprese



Elaborazioni dell'Autorità su dati comunicati dai distributori, fino al 2017, ed estratti dal SII a partire dal 2018

**Passaggi da e per il Servizio a Tutele Graduali - Microimprese**  
 clienti BT altri usi

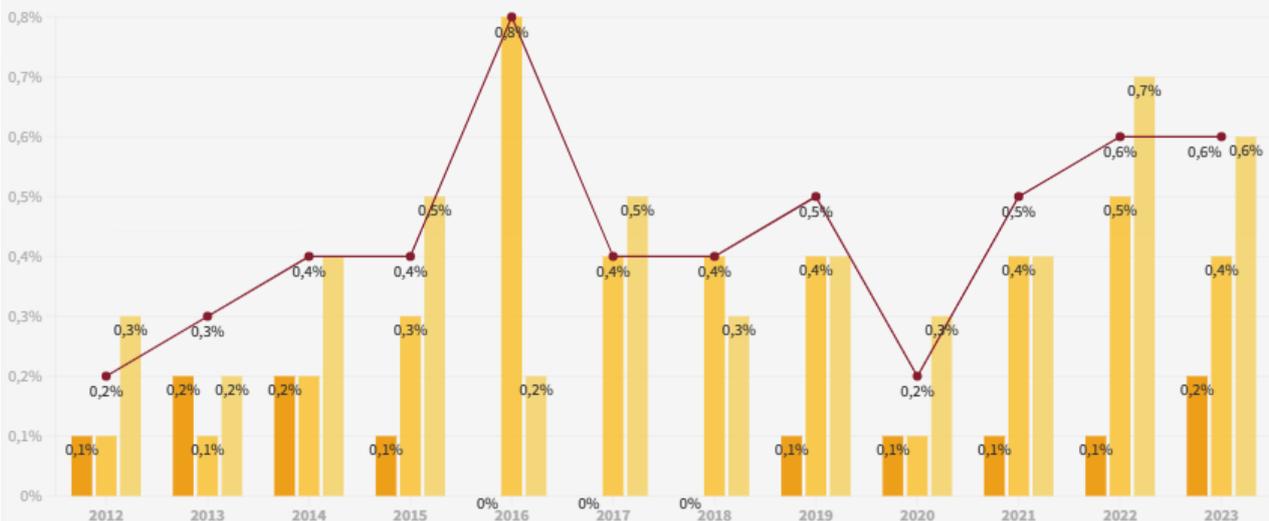
■ Uscite dalla Servizio a Tutele Graduali per microimprese 
 ■ Uscite dal STG microimprese con lo stesso venditore  
■ Uscite dal STG microimprese verso il gruppo del precedente esercente la maggior tutela 
 ■ Uscite dal STG microimprese verso un altro venditore del mercato libero  
■ Entrate nel Servizio a Tutele Graduali per microimprese



Elaborazioni dell'Autorità su dati comunicati dai distributori, fino al 2017, ed estratti dal SII a partire dal 2018

**Passaggi da e per il servizio di salvaguardia**  
 clienti BT altri usi

■ Uscite dalla Salvaguardia 
 ■ Uscite dalla Salvaguardia con contratto con lo stesso fornitore della salvaguardia  
■ Uscite dalla Salvaguardia verso altri venditori  
■ Rientri in Salvaguardia



Elaborazioni dell'Autorità su dati comunicati dai distributori, fino al 2017, ed estratti dal SII a partire dal 2018

Il vantaggio competitivo nell'acquisire clienti sul libero in capo ai gruppi che, per tale tipologia di cliente, operano anche nel servizio di Maggior tutela fino a marzo 2023 si mantiene elevato. Nel primo trimestre del 2023, il 50,0% dei clienti BT Altri usi passati al libero mercato sulle reti di grandi dimensioni (con più di 50.000 punti) ha scelto come fornitore il venditore collegato al distributore (-2,1 p.p.). Sulle reti di minori dimensioni, con meno di 50.000 punti, tale percentuale è pari al 68,3% (+2,9 p.p.). I rientri in maggior tutela sono trascurabili, 0,1%, e in diminuzione rispetto all'anno precedente. Il loro peso rispetto alle uscite dalla maggior tutela è in leggera

diminuzione rispetto al passato. Per ogni 11 clienti BT altri usi che hanno lasciato il servizio nel 2023 solo uno vi è rientrato.

Vi è una significativa dinamicità dei clienti serviti nel STG<sub>PMI</sub>, come sopra anticipato da luglio '21, primo mese di erogazione del servizio da parte degli esercenti selezionati tramite procedure concorsuali, a dicembre '23 il numero dei clienti serviti in STG<sub>PMI</sub> si è ridotto del -57,9% (passando da circa 196 migliaia a circa 82,7 migliaia). I clienti inizialmente forniti in STG<sub>PMI</sub> hanno sottoscritto un contratto di libero mercato:

- a. in primo luogo, con gli esercenti l'STG aggiudicatari del servizio stesso;
- b. in secondo luogo, con altri venditori del mercato libero;
- c. solo in ultima posizione, con venditori facenti parte del gruppo del precedente esercente la maggior tutela<sup>10</sup> (in tal caso si configura il c.d. *switch back* verso il venditore precedente che ha perso i clienti in esito alle procedure concorsuali).

Anche i clienti serviti nel STG<sub>MICRO</sub>, come sopra anticipato da aprile '23, primo mese di erogazione del servizio da parte degli esercenti selezionati tramite procedure concorsuali, a dicembre '23 il numero dei clienti serviti in STG<sub>MICRO</sub> si è ridotto del -28,0% (passando da circa 1,3 Mln a circa 900 migliaia). Diversamente da quanto osservato per il STG<sub>PMI</sub>, i clienti inizialmente forniti in STG<sub>MICRO</sub> hanno sottoscritto un contratto di libero mercato:

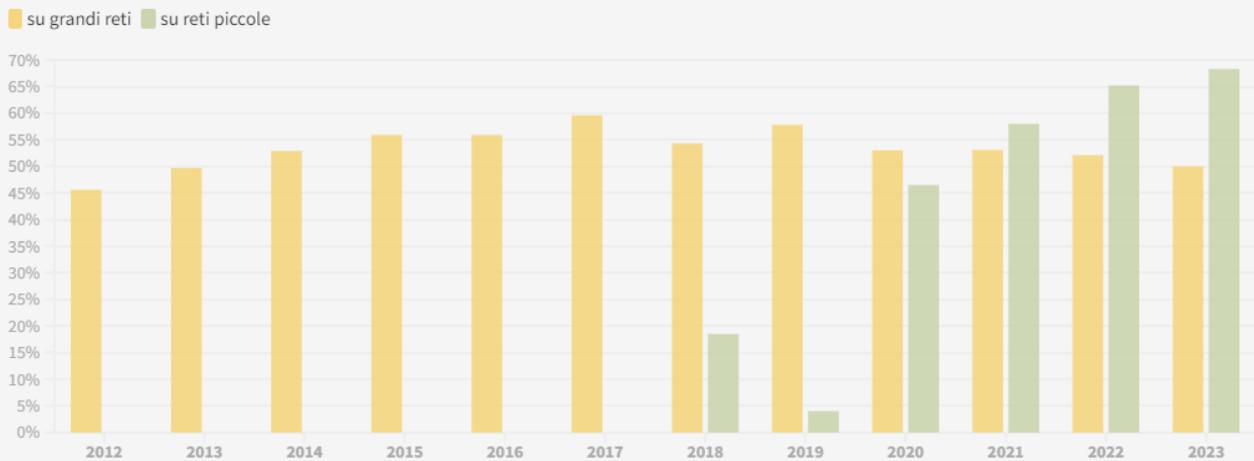
- a. in primo luogo, con venditori facenti parte del gruppo del precedente esercente la maggior tutela<sup>11</sup> (in tal caso si configura il c.d. fenomeno dello *switching back* verso il venditore precedente che ha perso i clienti in esito alle procedure concorsuali);
- b. in secondo luogo, con altri venditori del mercato libero;
- c. solo in ultima posizione, con gli esercenti l'STG aggiudicatari del servizio stesso.

---

<sup>10</sup> Fornitore di tali clienti prima delle procedure concorsuali di assegnazione del STG.

<sup>11</sup> Fornitore di tali clienti prima delle procedure concorsuali di assegnazione del STG.

### Incidenza delle uscite dalla maggior tutela verso un fornitore collegato al distributore su piccole e grandi reti di distribuzione clienti BT altri usi



Elaborazioni dell'Autorità su dati comunicati dai distributori, fino al 2017, ed estratti dal SII a partire dal 2018

Infine, nell'ultimo anno si conferma una elevata dinamicità dei clienti BT altri usi. In particolare, il 27,1% di clienti BT Altri usi ha cambiato fornitore di cui il 18,0% nel solo mercato libero. Per tale tipologia di clienti negli ultimi tre anni il tasso di cambio fornitore è aumentato costantemente. Nel 2023 il tasso di cambio fornitore è superiore all'anno precedente (+4,3 p.p.). In tale contesto, l'andamento degli ultimi anni va valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici e, a partire dalla seconda metà del 2021, anche alla luce della congiuntura di elevata volatilità ed elevati livelli dei prezzi all'ingrosso, come indicato in precedenza, e al superamento della maggior tutela per i clienti in BT, con l'avvio dell'STG<sub>PMI</sub> (luglio 2021) e STG<sub>MICRO</sub> (aprile 2023).

### Cambi fornitore per punti serviti - clienti BT altri usi



elaborazioni ARERA su dati provenienti dal SII

## Clienti domestici

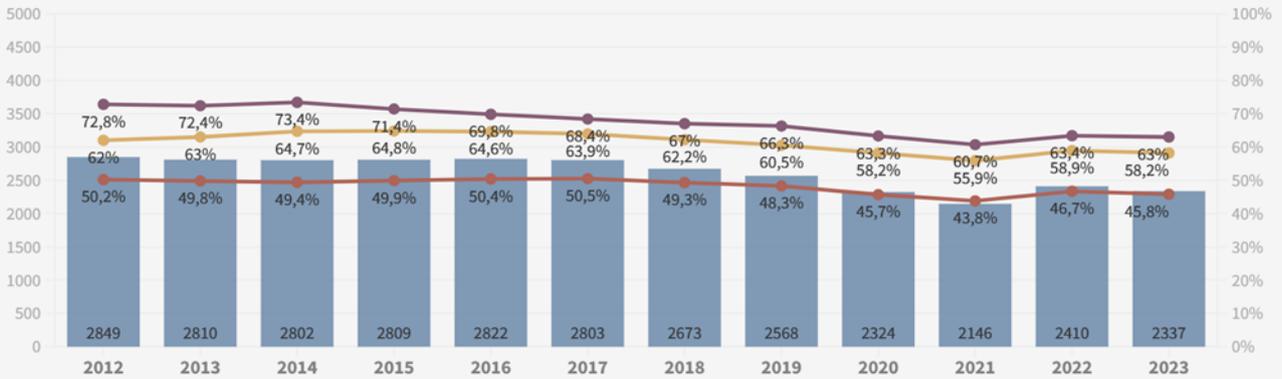
Nel 2023 migliora leggermente il grado di concorrenzialità della vendita di energia elettrica ai clienti domestici, rispetto all'anno precedente. Tutti i relativi indici di concentrazione tornano a diminuire nel 23 sia in termini di energia fornita che punti serviti, dopo che nel 2022 erano aumentati nonostante la tendenza a diminuire osservata a partire dal 2018. L'HHI è superiore a 2.300 in entrambi i metodi di calcolo, mantenendosi sopra la soglia di 2.000, considerata come rappresentativa di mercati caratterizzati da criticità a livello concorrenziale. Tale aspetto di potenziale criticità continuerà ad essere monitorato, tenendo comunque in considerazione gli impatti dell'introduzione del Servizio a Tutele Graduali dedicato ai clienti domestici non vulnerabili, al fine di valutarne l'evoluzione e i possibili impatti sulla dinamica concorrenziale e capire se i limiti all'azione concorrenziale delle imprese di minori dimensioni possano essere legati anche agli impatti sulla sostenibilità finanziaria di tali imprese della congiuntura di elevata volatilità ed elevati livelli dei prezzi all'ingrosso, che ha protratto i suoi effetti almeno su parte del 2023. In particolare, l'analisi della struttura dell'offerta mostra che nel 2023:

- i livelli di concentrazione sono elevati. I primi tre operatori servono complessivamente una quota rilevante del mercato libero, pari al 63,0% in termini di energia (-0,4 p.p.) e al 63,5% in termini di punti (-0,3 p.p.). Più nello specifico, solo il primo operatore serve il 45,8% dell'energia fornita nel mercato libero e il 46,1% dei relativi punti;
- la diminuzione degli indici di concentrazione è principalmente legata alla diminuzione delle quote di mercato libero del primo operatore. Nel 2023 questo riduce di -0,9 p.p. la quota in termini di energia e di -0,7 p.p. quella in termini di punti serviti, il secondo aumenta rispettivamente di +0,3 p.p. e +0,2 p.p. le quote in termini di energia e di punti serviti. Il terzo operatore, invece, le aumenta entrambe di +0,2 p.p.;
- gli operatori di grandi dimensioni (*cluster* con quote superiori al 5%) coprono il 58,3% del mercato libero (-0,6 p.p. rispetto all'anno precedente). Gli operatori di dimensioni medio-grandi (tra il 2% e il 5%) e gli operatori di piccola dimensione (con quote inferiori allo 0,5%) aumentano in aggregato la loro quota di mercato, esercitando una efficace pressione concorrenziale sugli operatori di dimensioni grandi (superiori al 5%) e medio piccole (tra lo 0,5% e il 2%). Nel 2023 servono rispettivamente il 16,5% (+0,9 p.p.) e il 13,2% (+0,1 p.p.) del mercato libero. Conseguentemente, gli operatori di dimensioni medio-piccole (tra lo 0,5% e il 2%) il 12,0% (-0,4 p.p.) del mercato libero;
- il piccolo incremento del peso dei piccoli operatori (con quota inferiore allo 0,5%) è associato a un livello di frammentazione stabile di tale *cluster*. In termini relativi, la quota di energia mediamente fornita all'interno del *cluster* dei piccoli gruppi societari rimane costante nell'ultimo anno. È stabile anche la base di clienti servita in media degli operatori con meno di 50.000 clienti.

**Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti - Italia**  
 clienti domestici

energia

C3 C2 C1 HHI



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

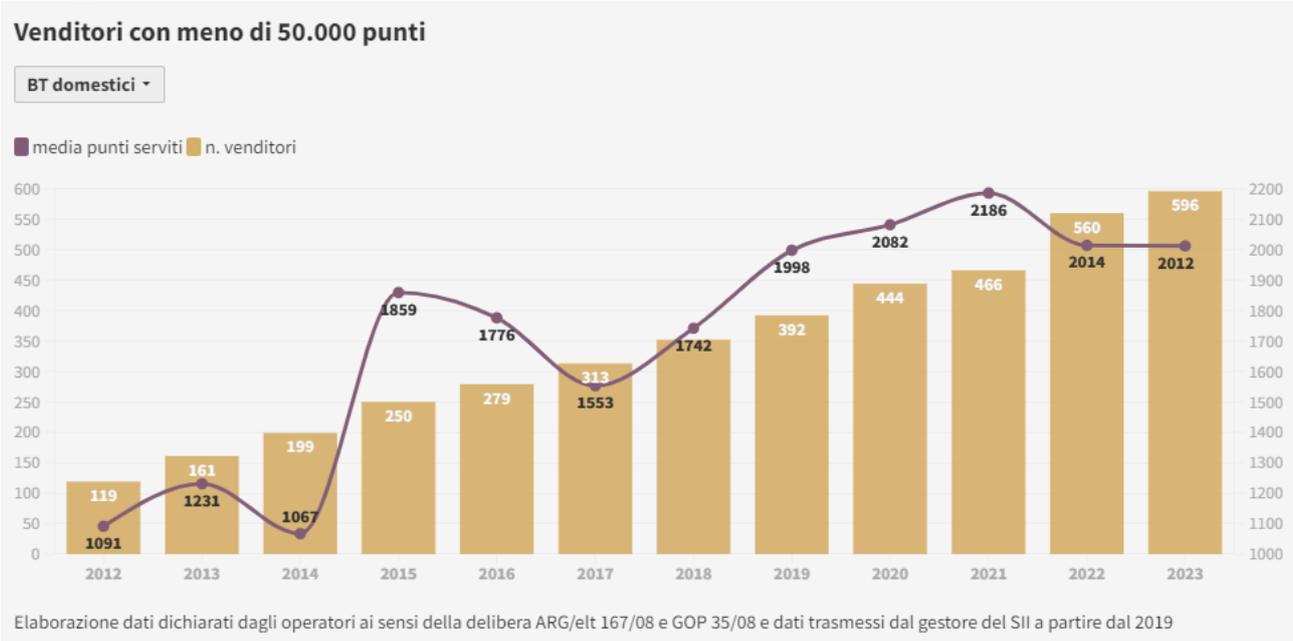
**Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti - Italia**  
 clienti domestici

punti serviti

C3 C2 C1 HHI

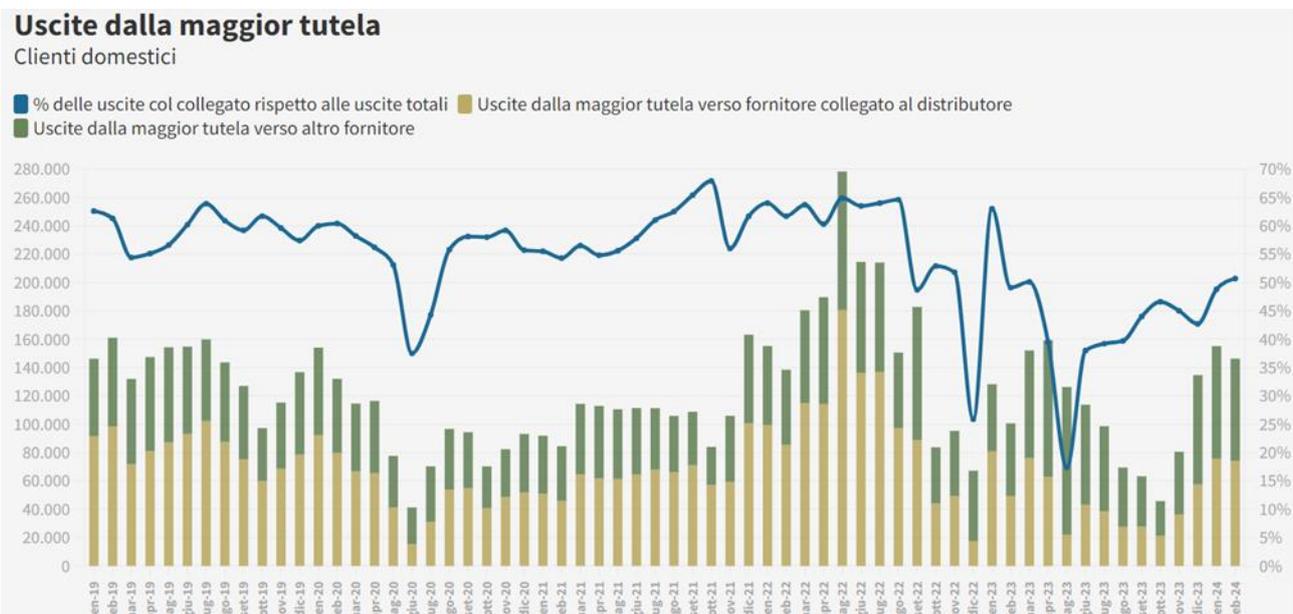


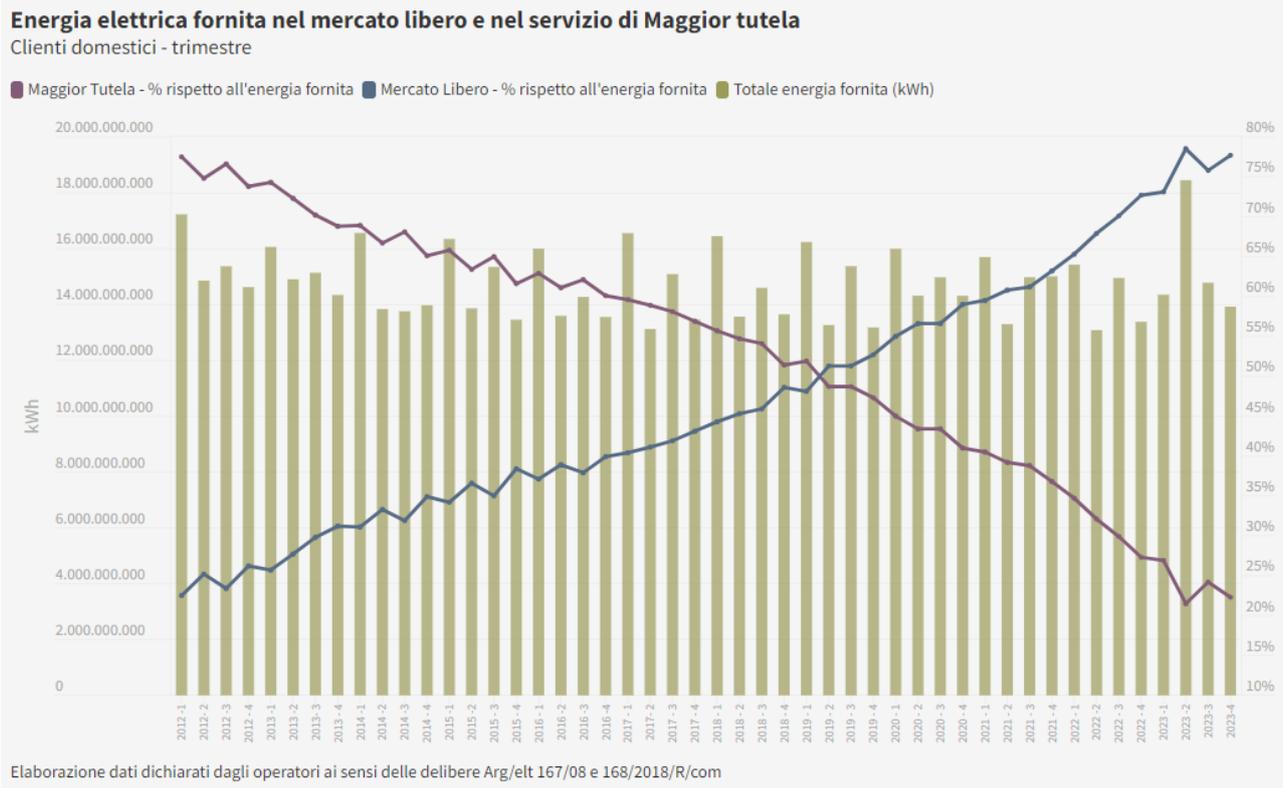
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII



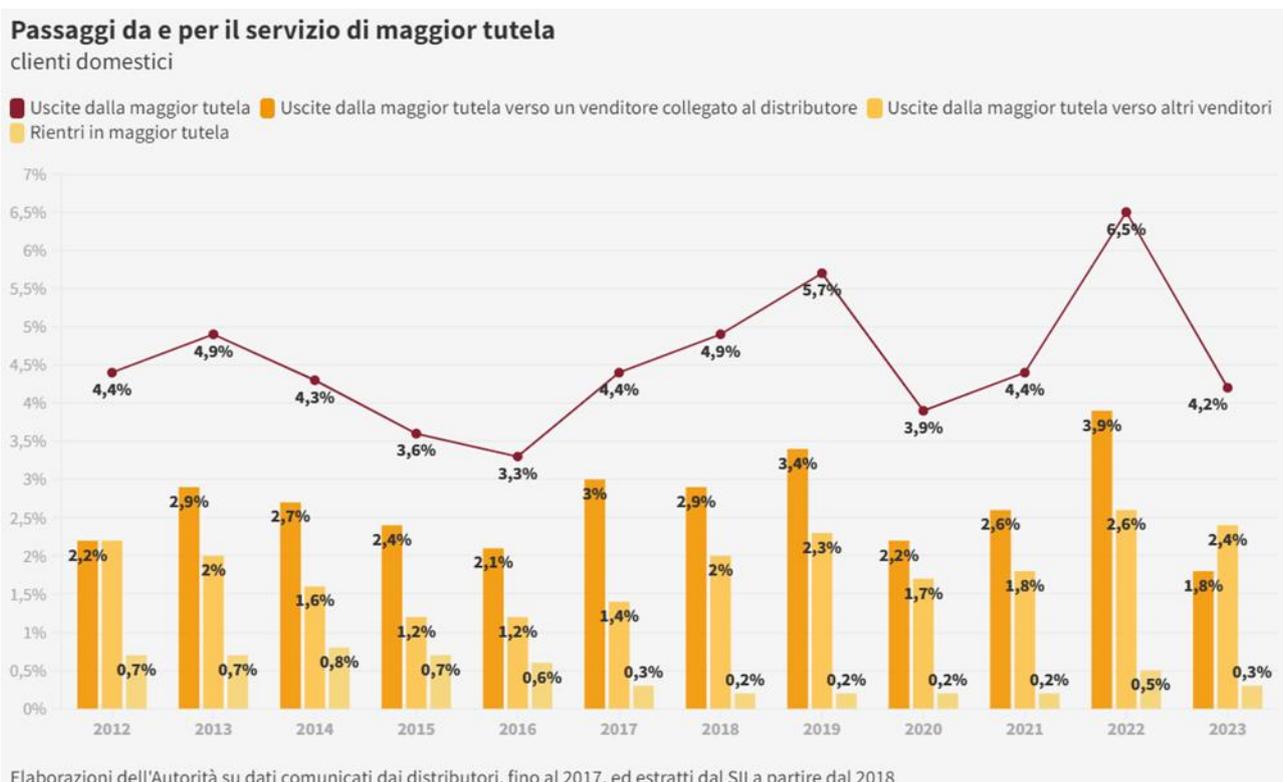
vedi anche → [Quote di mercato per cluster di venditori](#) e [Ampiezza della base clienti nel mercato libero dei piccoli venditori](#)

Nel 2023, si approvvigiona nel mercato libero in media il 70,9% dei clienti domestici (a dicembre dello stesso anno il 73,1%), prelevando il 76,4% dell'energia complessivamente fornita ai clienti di detta tipologia.

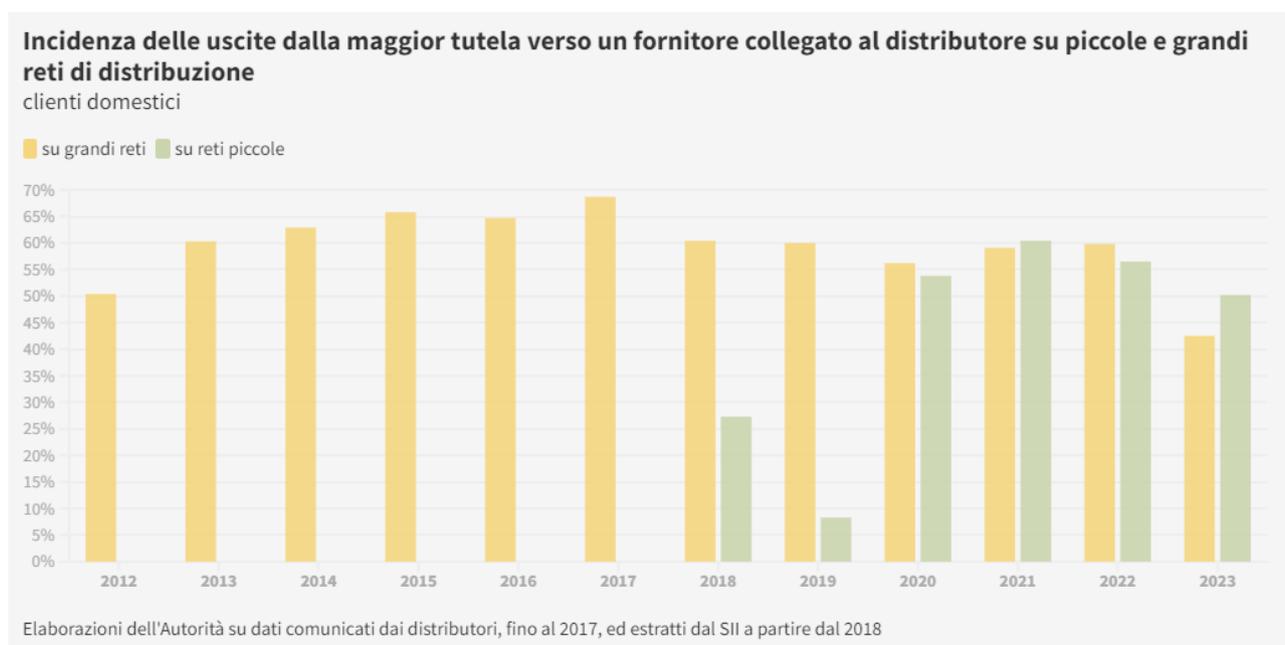




Il tasso di uscita dal servizio di Maggior tutela, pari 4,2%, è in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente (-2,3 p.p.). Pochi clienti rientrano in tutela. Il tasso di rientro è pari allo 0,3%. In altri termini, per ogni 14 clienti domestici che escono dalla Maggior tutela ne rientra uno soltanto.



Da ultimo, il vantaggio competitivo in capo agli esercenti del servizio di Maggior tutela permane a livelli elevati, seppur in diminuzione. Nel 2023, rispetto al totale dei clienti domestici che passano al libero mercato sulle reti del campione del monitoraggio retail (con oltre 50.000 punti) il 42,5% sceglie come fornitore il venditore collegato all'impresa di distribuzione (-17,3 p.p.). Per la prima volta dal 2012, per i clienti domestici, tale indicatore scende al di sotto del 50%. Sulle reti di minori dimensioni, con meno di 50.000 punti, il 50,2% delle uscite dalla maggior tutela è avvenuto verso il venditore collegato al distributore (-6,3 p.p.).

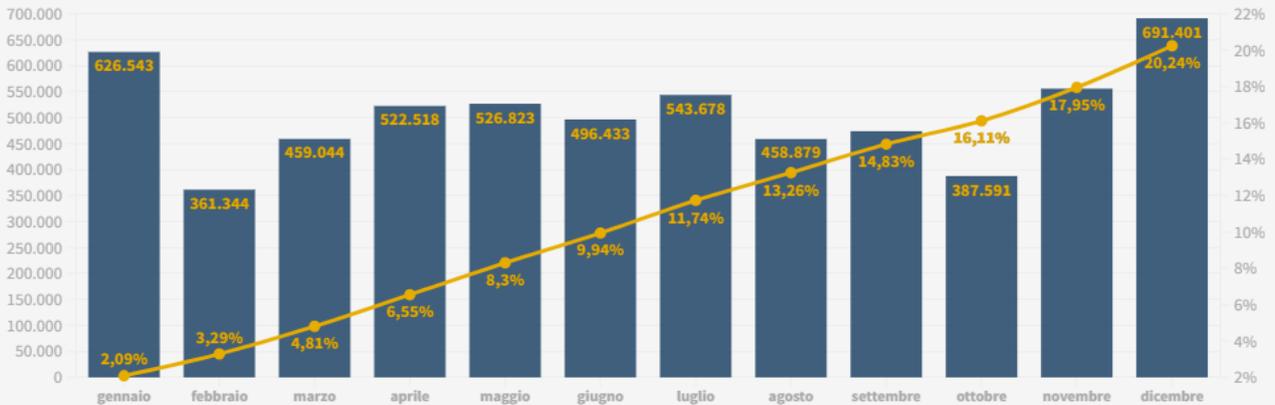


La dinamicità, seppur meno accentuata di quella della clientela altri usi in BT e in MT, è in costante aumento rispetto al passato. In particolare, nel 2023 il 20,2% ha cambiato fornitore (+0,8 p.p.), di cui 15,7% nel solo mercato libero. Inoltre, il 15,0% ha rinegoziato il contratto col proprio venditore (massimi storici, +3,3 p.p.). L'andamento degli ultimi anni va comunque valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici, della situazione congiunturale di elevati prezzi all'ingrosso iniziata nella seconda metà del 2021. Nonostante la dinamica dei prezzi all'ingrosso tenda a riallinearsi, con qualche oscillazione, a valori prossimi a quelli del periodo precrisi, infatti, questi non sono ancora raggiunti nel corso del 2023.

**Cambi fornitore per punti serviti - clienti domestici**

2023

■ % da inizio anno ■ Cambi fornitore

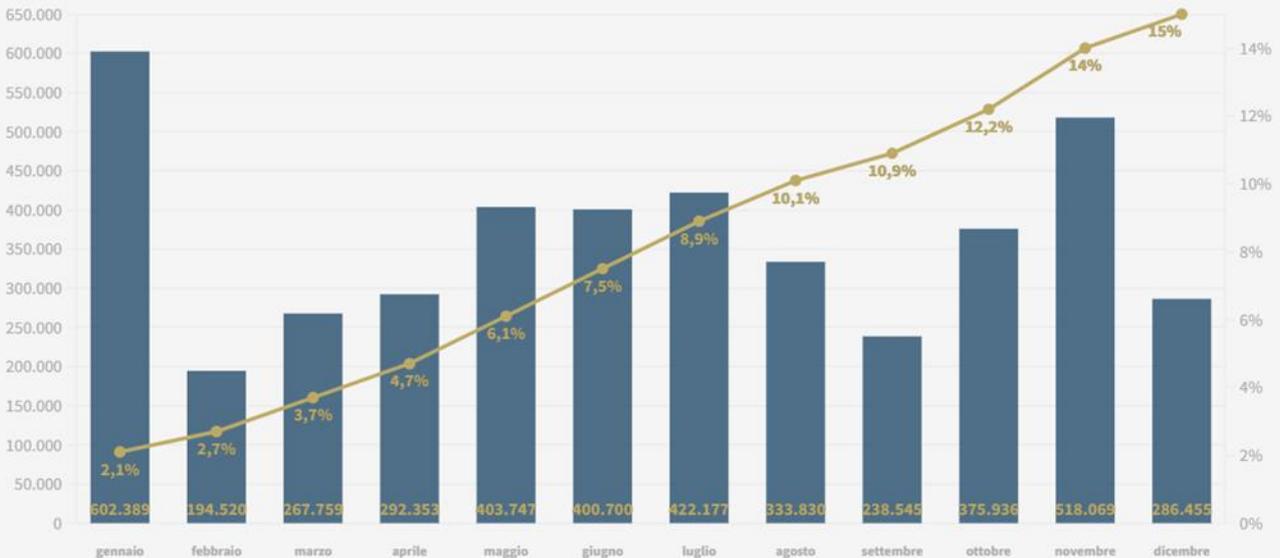


elaborazioni ARERA su dati provenienti dal SII

**Rinegoziazioni con lo stesso fornitore rispetto ai punti attivi**

Clienti domestici

2023



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

In conclusione, continuano a rimanere significativi, seppure con segnali di miglioramento, gli elementi critici per la concorrenzialità del mercato della vendita ai clienti domestici, quali la forte concentrazione, il vantaggio competitivo degli esercenti la maggior tutela, la presenza di barriere alla crescita e la minore dinamicità dei clienti. La limitata concorrenzialità del segmento dei clienti domestici è in parte attribuibile alla ridotta capacità di scelta che in media caratterizza detti

clienti<sup>12</sup>, che non sembra ancora adeguata a cogliere a pieno i benefici del mercato libero e resta comunque a livelli inevitabilmente inferiori rispetto ad altre tipologie di clienti<sup>13</sup>. È dunque importante continuare a monitorare l'evoluzione di tali aspetti, in modo da verificare che i miglioramenti conseguiti negli anni precedenti si consolidino nel tempo, permettendo il trasferimento a questi ultimi dei benefici della concorrenza, anche attraverso le opportunità di crescita dei fornitori di minori dimensioni e un maggior *empowerment* dei clienti.

---

<sup>12</sup> Come già indicato nei precedenti Rapporti, la scarsa partecipazione della domanda è evidenziata anche dalle indagini demoscopiche avviate dall'Autorità in merito ai comportamenti e alle scelte dei clienti nei mercati energetici liberalizzati. Per il 2022, da tali indagini emerge in primo luogo che, nonostante l'incremento rispetto al passato di clienti che cambia fornitore in maniera proattiva, rimane significativa la quota di clienti che cambia solo dopo essere stata contattata dal *call center* o da un agente di vendita. Inoltre, emerge la scarsa conoscenza delle opportunità offerte dal mercato da parte dei clienti che sono rimasti nei servizi di tutela. Per maggiori dettagli in merito all'indagine demoscopica dell'Autorità afferente al monitoraggio retail del 2022, è possibile consultare il Rapporto di monitoraggio sull'evoluzione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas, [Rapporto 342/2022/I/com](#).

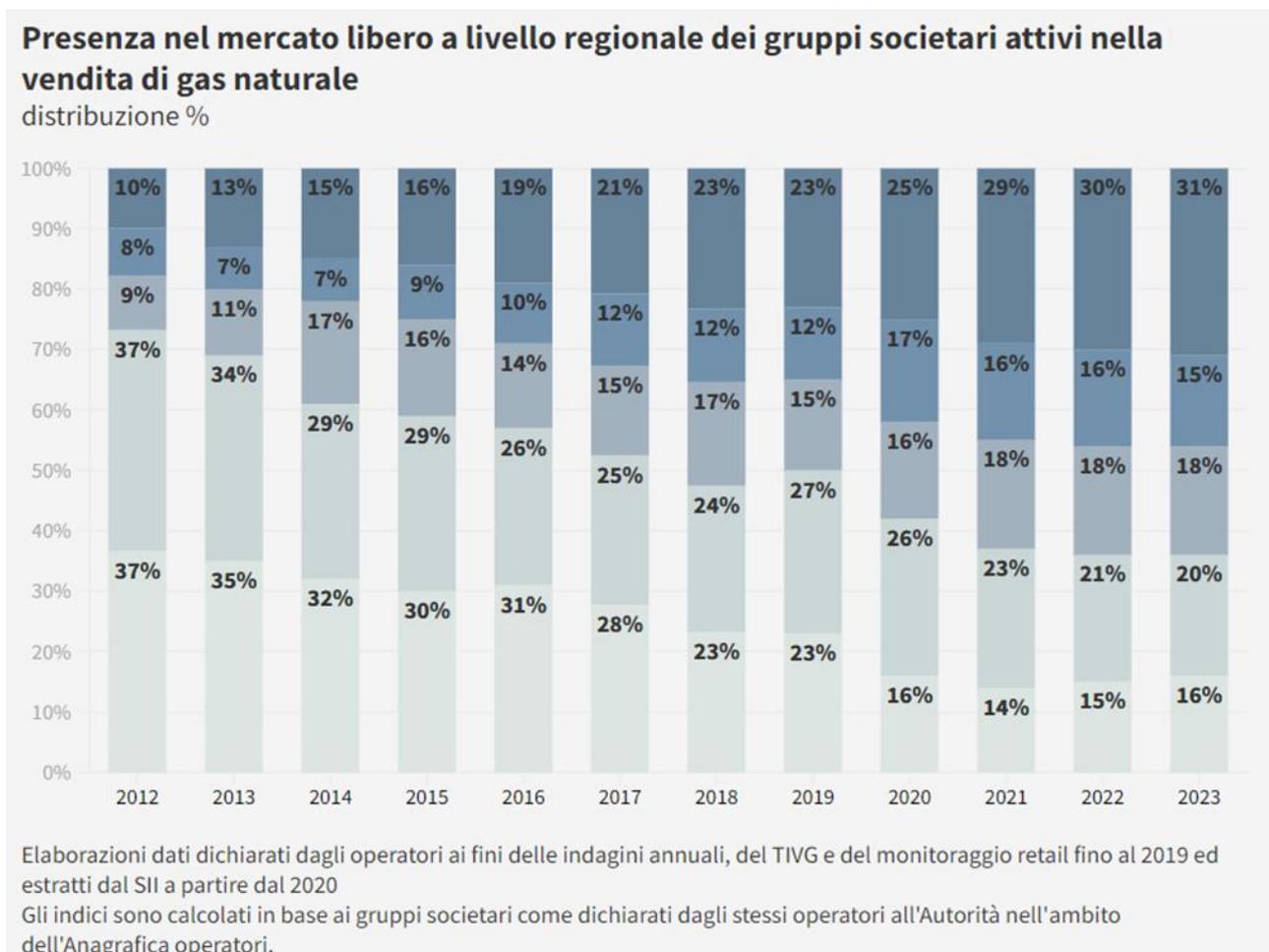
<sup>13</sup> Le analisi di utilizzo del Portale Offerte, parallelamente, continuano ad evidenziarne anche un limitato utilizzo, ancorché in aumento a partire dalla seconda metà del 2021. Ciò fa presumere che la sottoscrizione delle offerte da parte del singolo cliente continui in modo prevalente ad essere effettuata dopo essere stato contattato da un *call center* o da un agente di vendita e che il cliente, non verificando sul Portale Offerte le informazioni acquisite tramite altri canali, non sfrutti la potenzialità degli strumenti a sua disposizione per effettuare una scelta consapevole. Risulta pertanto necessario proseguire con le azioni volte ad incrementare la diffusione della conoscenza del Portale Offerte e a stimolarne il suo utilizzo presso l'utenza diffusa.

## Settore gas naturale

- [clienti altri usi e attività di servizio pubblico](#)
- [clienti domestici](#)
- [clienti condominio uso domestico](#)

Nel settore della vendita al dettaglio di gas naturale l'analisi delle dinamiche concorrenziali mostra sia aspetti critici che segnali positivi. Alcuni segnali positivi sembrano consolidarsi rispetto all'anno precedente. Pur non esprimendo giudizi in termini assoluti, questi ultimi vanno monitorati con attenzione nei prossimi anni al fine di poterne confermare la stabilità in termini strutturali.

Nel 2023 risultano 466 gruppi societari attivi nel mercato libero, con una riduzione di -84 gruppi societari in un anno. Coerentemente, nel corso del 2023 si osserva una graduale riduzione del numero delle ragioni sociali (non aggregate in gruppi societari) attive nella vendita di gas naturale. Numerosi gruppi sono cresciuti anche a livello geografico, allargando la propria presenza sul territorio nazionale. Presentano tuttavia una dimensione territoriale mediamente più ridotta rispetto al settore elettrico. I gruppi societari presenti su più della metà delle regioni italiane, pari al 46% (stabile rispetto all'anno precedente), e quelli presenti su tutto il territorio nazionale, pari al 31% (+1 p.p.), sono infatti inferiori in termini relativi a quelli del [settore elettrico](#).



Inoltre, rispetto al settore elettrico un numero maggiore di operatori non rende disponibili le proprie offerte su tutto il territorio nazionale. Con riferimento ai clienti domestici, in media nel 2023, il 13,6% (-1,8 p.p.) dei venditori del settore del gas ha reso disponibili offerte solo su una parte dei CAP analizzati, contro il 4,6% (+0,1 p.p.) del settore elettrico<sup>14</sup>.

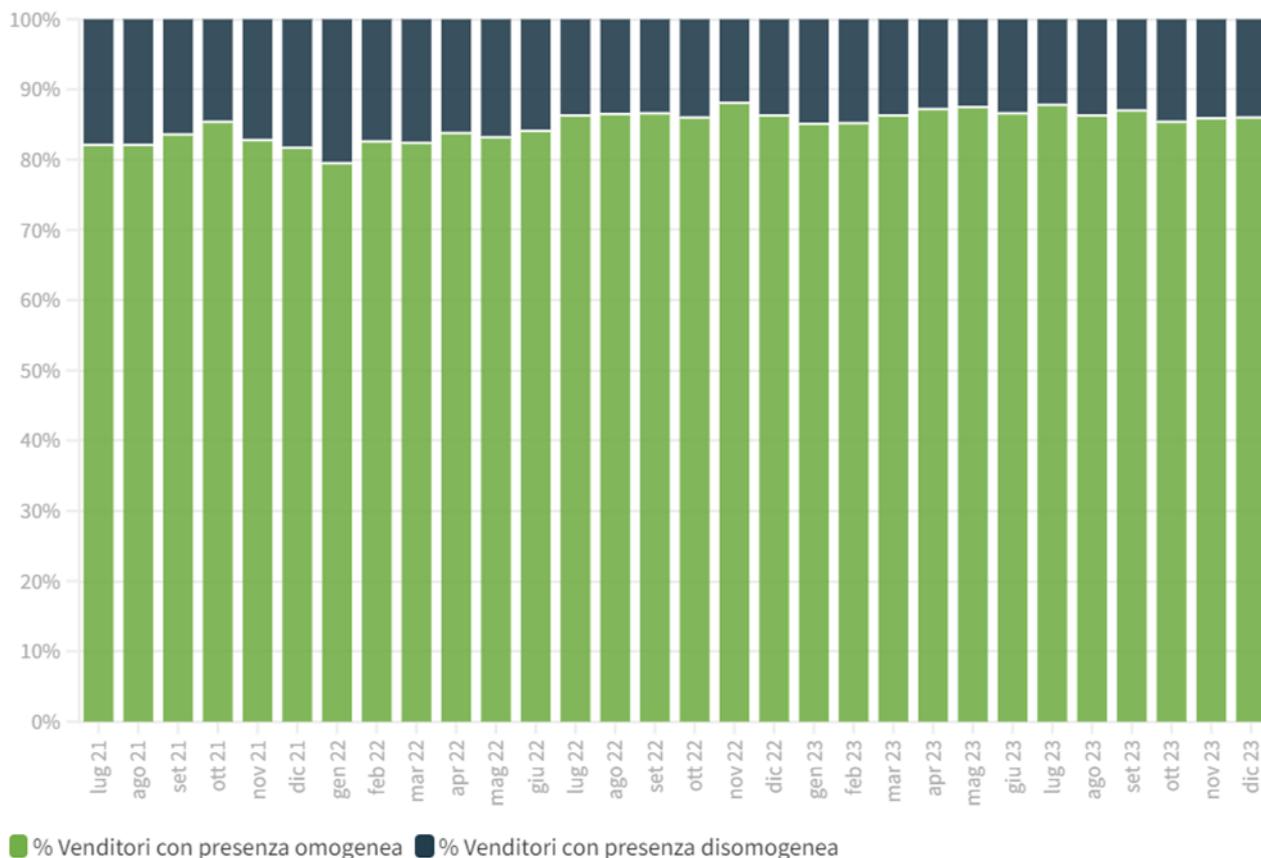
<sup>14</sup> Analisi basata sulle offerte disponibili nel [Portale Offerte](#):

- per il settore elettrico, per i clienti domestici residenti a Milano, Roma o Palermo con 2.000 o 2.700 kWh di consumo annuo e 3 kW di potenza e per i clienti BT Altri usi siti a Milano, Roma o Palermo con 4.000 kWh di consumo annuo e 6 kW di potenza e 12.000 kWh di consumo annuo e 15kW di potenza;
- per il settore del gas, siti a Torino, Milano, Roma, Napoli o Palermo con 1.400 Smc di consumo annuo, uso del gas naturale per Cucina, Acqua Calda e Riscaldamento (CACR).

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

## Venditori con presenza omogenea sul territorio

Cliente domestico, con 1.400 Smc di consumo annuo, uso del gas naturale CACR

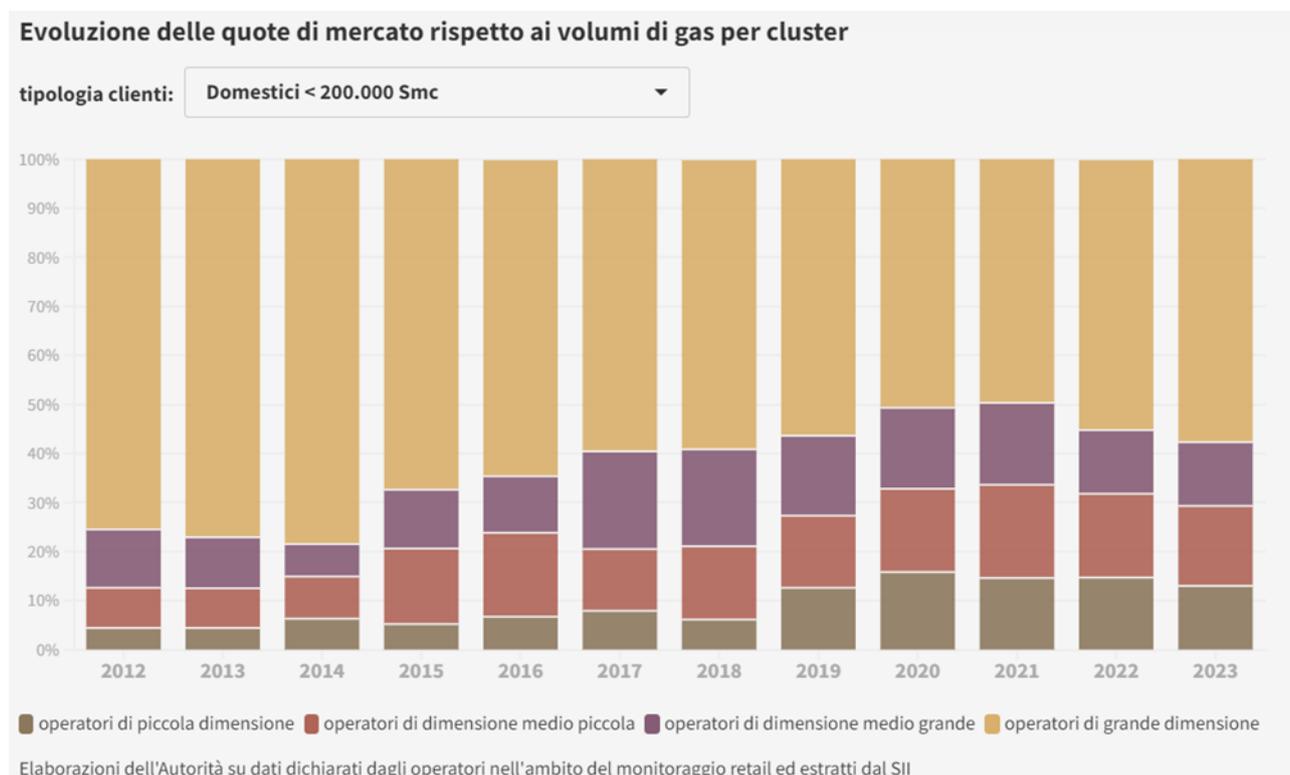


Nonostante la maggiore caratterizzazione geografica delle strategie di offerta e la minore diffusione a livello nazionale dei venditori rispetto a quanto osservato nell'elettrico, nel 2023 le disomogeneità tra le dinamiche concorrenziali regionali si sono ridotte per quasi tutte le tipologie di clienti. Nel settore del gas l'omogeneità su base geografica<sup>15</sup> dei livelli di concentrazione regionali ha raggiunto livelli paragonabili a quelle del settore elettrico, in cui la concorrenza tra venditori assume connotazioni nazionali. Inoltre, per gli Altri usi e attività di servizio pubblico le dinamiche concorrenziali regionali sono maggiormente omogenee rispetto a quanto osservato per Domestici e Condomini ad uso domestico.

vedi → [Indici di concentrazione del mercato libero, Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul Portale Offerte](#)

<sup>15</sup> Data l'evidenza che in passato la concorrenza tra i venditori del settore del gas sembrava avere luogo principalmente su una scala geografica regionale o sub regionale, non assumendo ancora connotazioni nazionali, nell'analisi della struttura e delle dinamiche concorrenziali del settore della vendita al dettaglio di gas sono riportati gli indici della concentrazione del settore del gas calcolati, oltre che a livello nazionale, anche a livello regionale.

I grandi operatori (con quote superiori al 5%<sup>16</sup>), accrescono la propria quota di mercato libero per tutte le tipologie di clientela. Anche i gruppi medio-grandi (con quote tra il 2% e il 5%) crescono con riferimento ai Domestici e agli Altri usi. Gli operatori medio-piccoli (con quota tra lo 0,5% e il 2%) riescono ad esercitare un'efficace pressione concorrenziale solo nel segmento Condomini. I piccoli operatori (con quota fino a 0,5%) subiscono la pressione concorrenziale degli operatori di maggior dimensioni per tutti segmenti.

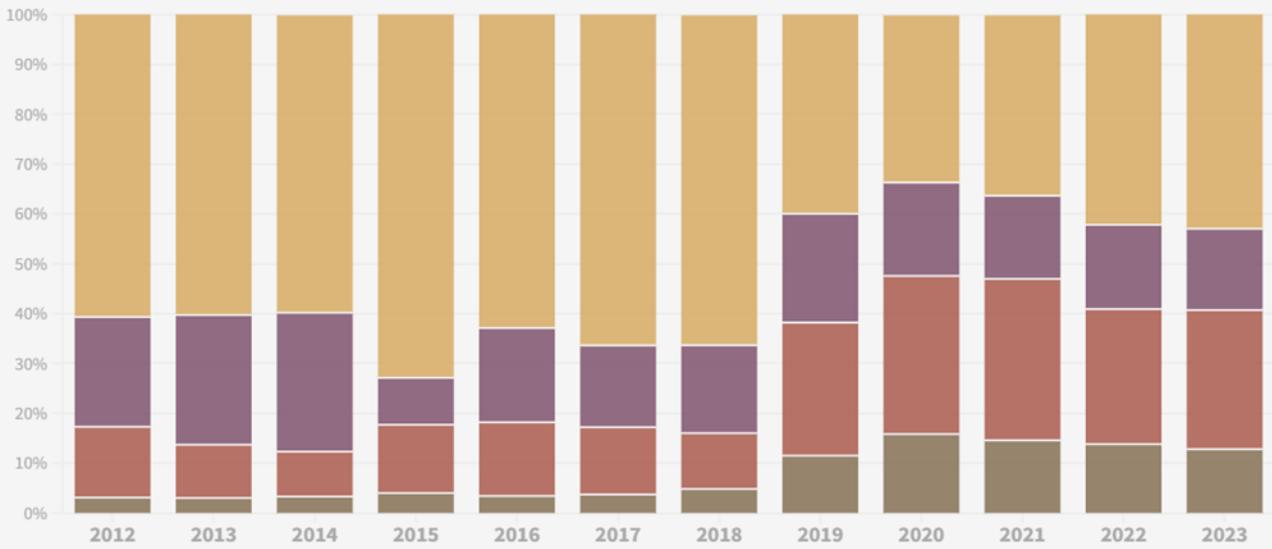


<sup>16</sup> A differenza di quanto riportato nella [corrispondente analisi](#) per il settore elettrico, per il settore del gas i *cluster* di operatori includono esclusivamente i gruppi societari che rientrano nel campione del monitoraggio *retail*:

- per i clienti Domestici ed i Condomini uso domestico, per i soli anni 2012-2018 e su tutti gli esercenti la vendita del mercato libero per il 2019, coerentemente con le analisi del settore elettrico;
- per i clienti Altri usi e Attività di servizio pubblico, per i soli anni 2012-2014 e su tutti gli esercenti la vendita del mercato libero a partire dal 2015, coerentemente con le analisi del settore elettrico.

**Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster**

tipologia clienti: **Condomini uso domestico < 200.000 Smc**

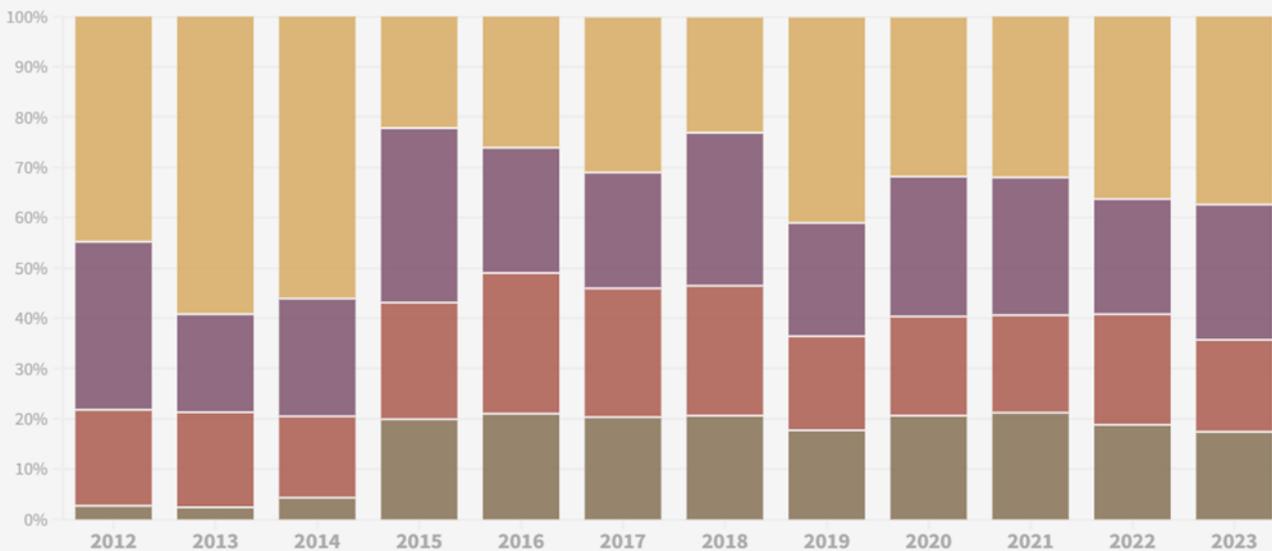


operatori di piccola dimensione operatori di dimensione medio piccola operatori di dimensione medio grande operatori di grande dimensione

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

**Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster**

tipologia clienti: **Altri usi < 50.000 Smc**

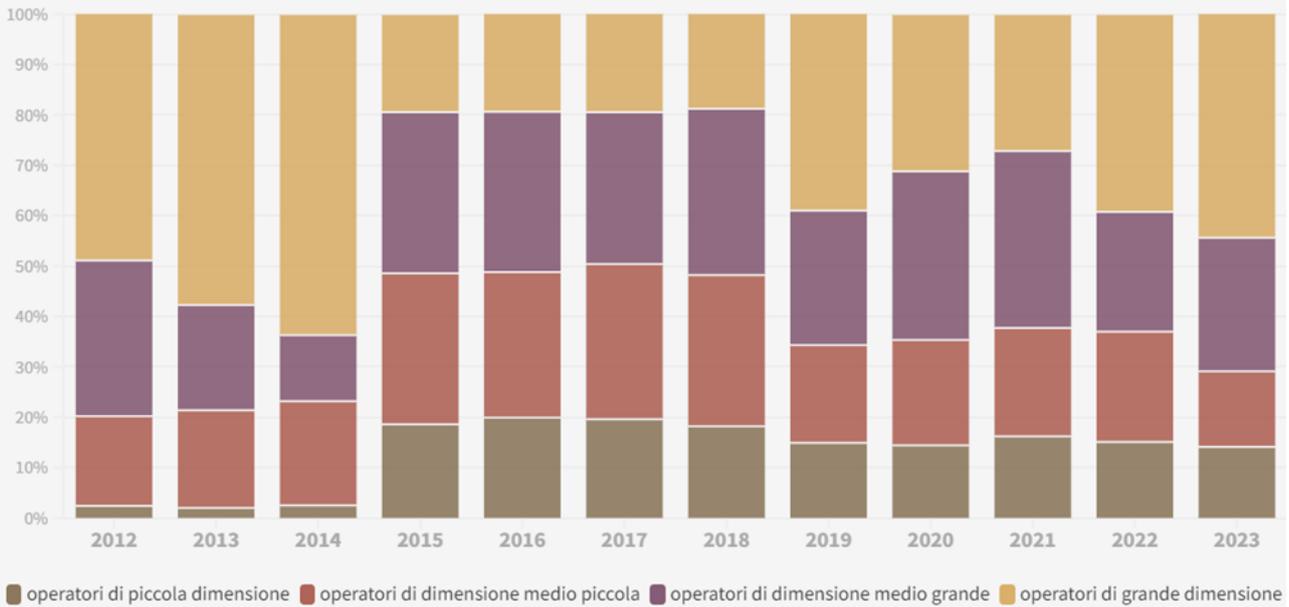


operatori di piccola dimensione operatori di dimensione medio piccola operatori di dimensione medio grande operatori di grande dimensione

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

**Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster**

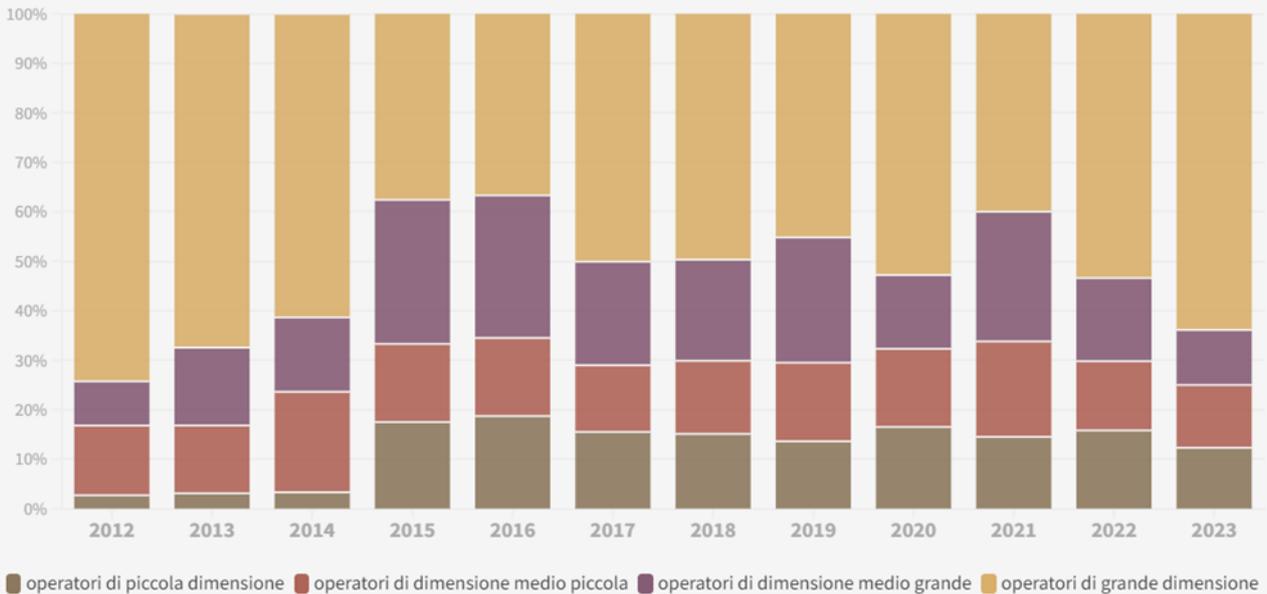
tipologia clienti: **Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc**



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

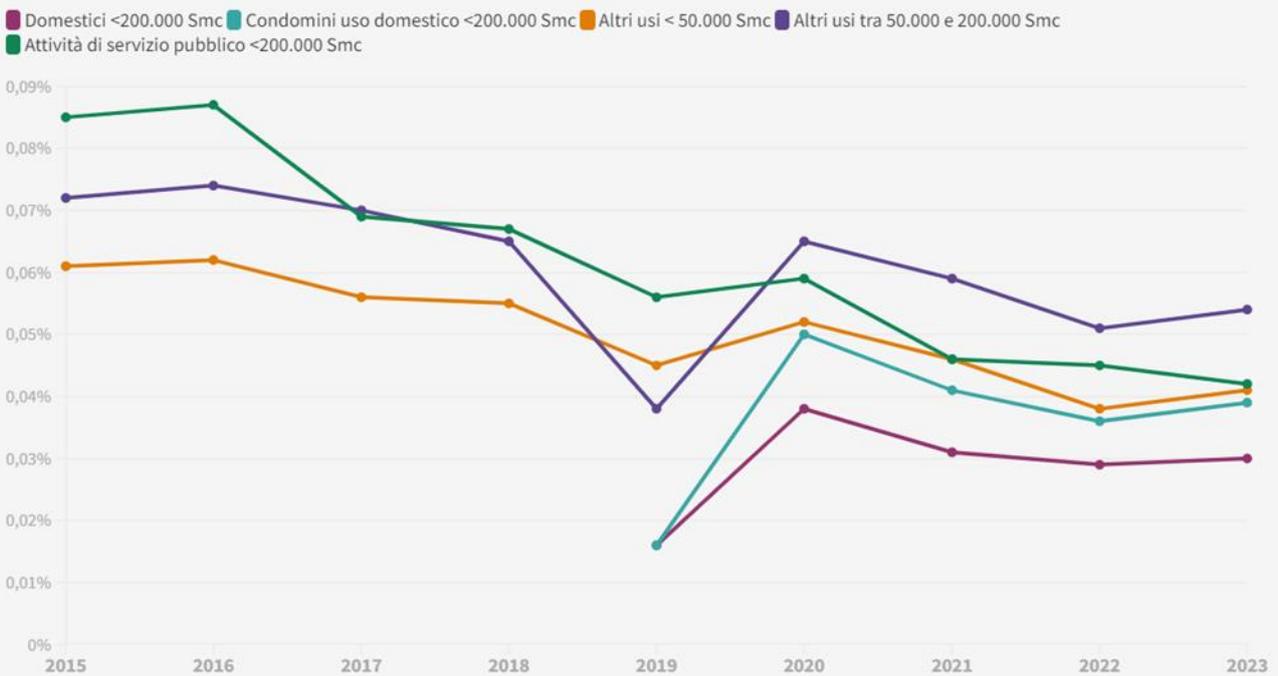
**Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster**

tipologia clienti: **Attività di servizio pubblico < 200.000 Smc**



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

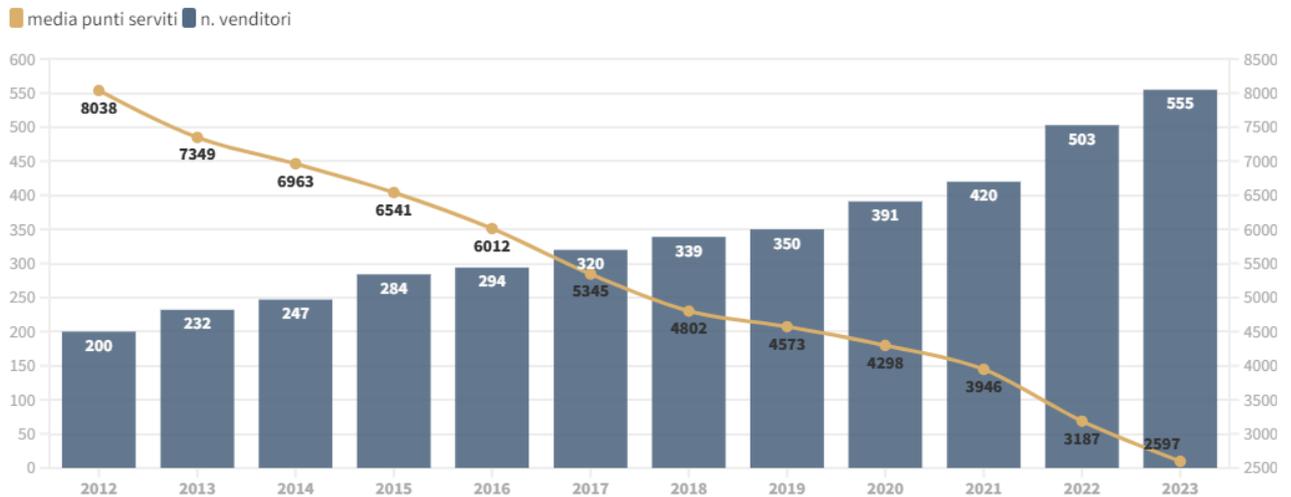
**Quota di mercato libero media all'interno del cluster di operatori con quota <0,5%**



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

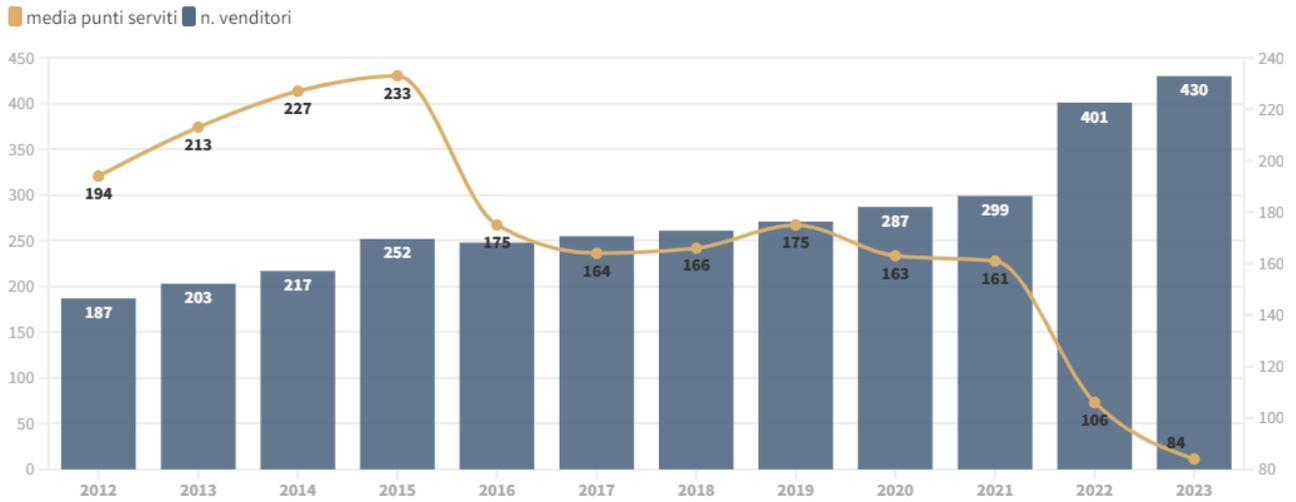
**Venditori con meno di 50.000 punti**

domestici <200.000 Smc



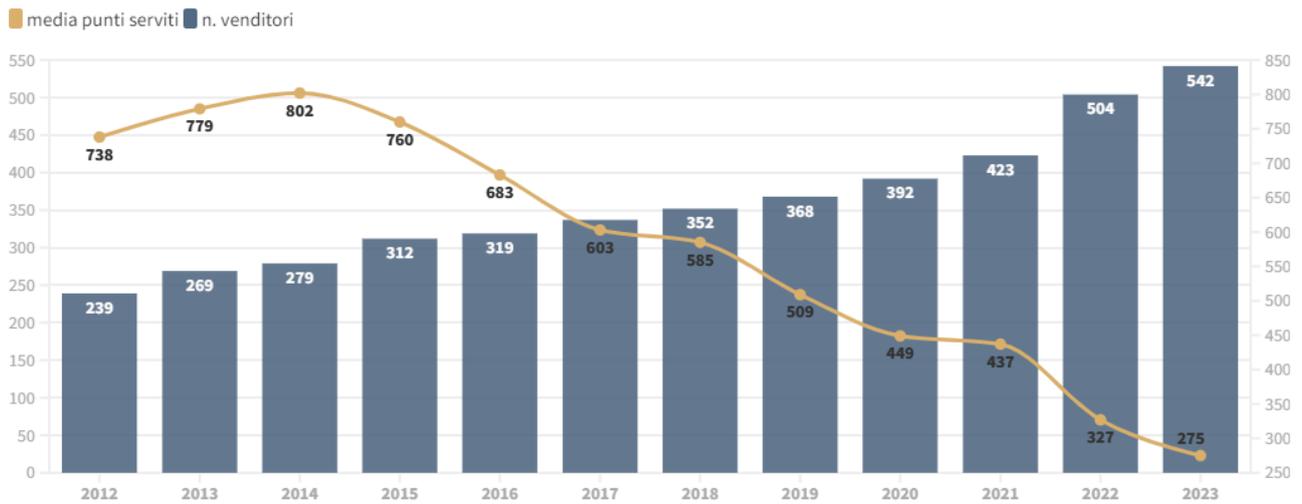
**Venditori con meno di 50.000 punti**

condomini uso domestico <200.000 Sr



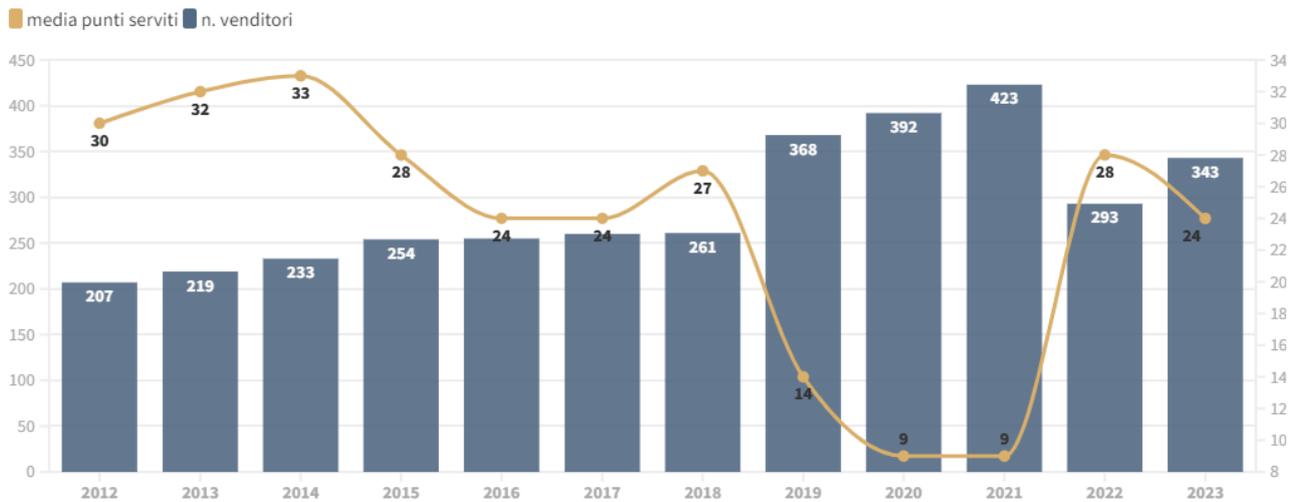
**Venditori con meno di 50.000 punti**

Altri usi < 50.000 Smc



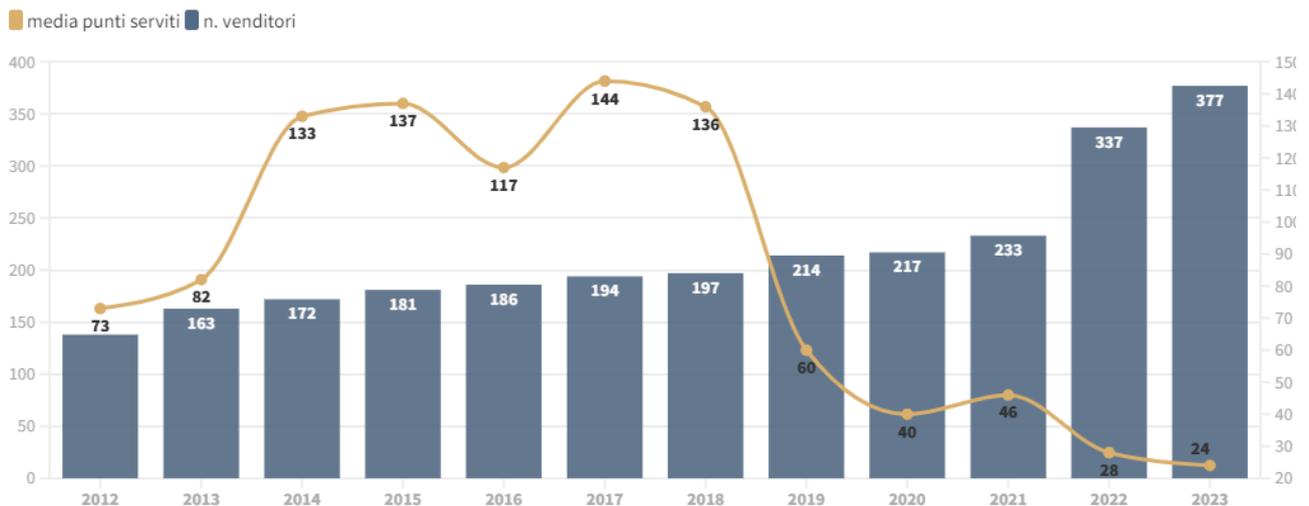
### Venditori con meno di 50.000 punti

Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc



### Venditori con meno di 50.000 punti

Attività di servizio pubblico <200.000

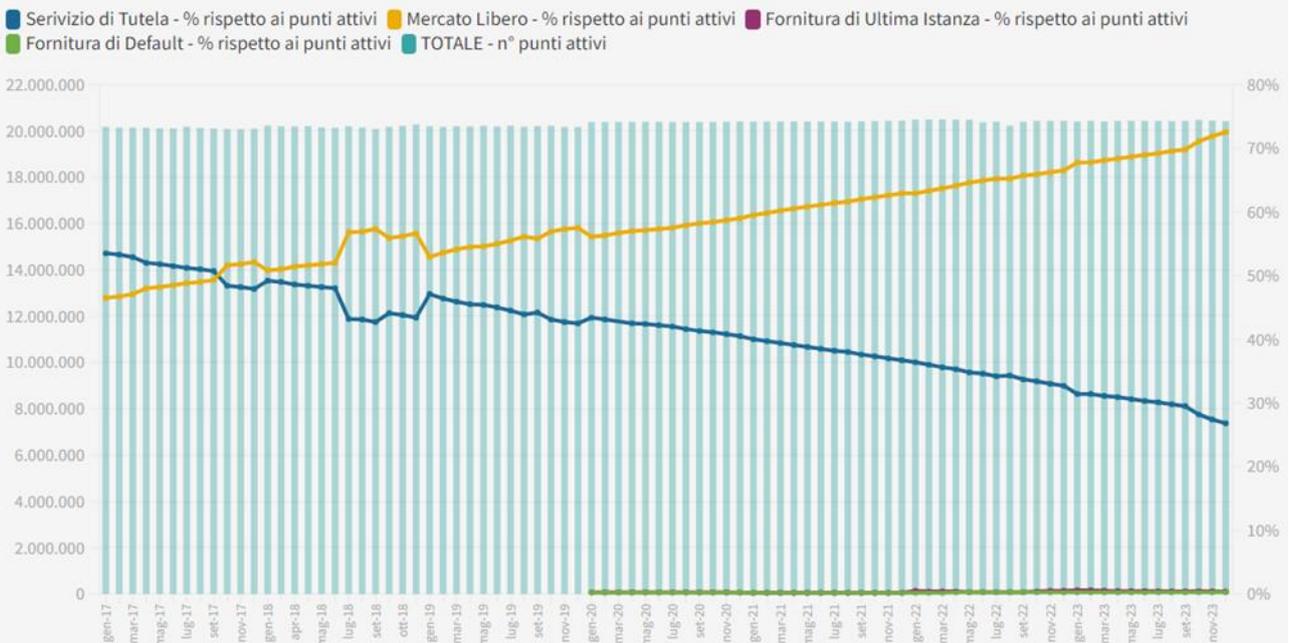


Dal lato della domanda, si segnala una costante uscita dei clienti dal servizio di tutela. Nel 2022 in media si approvvigiona di gas naturale nel libero mercato:

- il 69,5% dei domestici (72,5% a dicembre dello stesso anno), con un incremento di +4,6 p.p. rispetto all'anno precedente, corrispondente al 74,3% del gas mediamente fornito a tale clientela (+6,8 p.p.);
- il 74,6% dei Condomini (81,1% a dicembre dello stesso anno) con un incremento di +4,0 p.p. rispetto all'anno precedente, corrispondente al 83,1% del gas mediamente fornito a tale clientela (-2,4 p.p.).

**Punti attivi mensili e distribuzione per mercato**

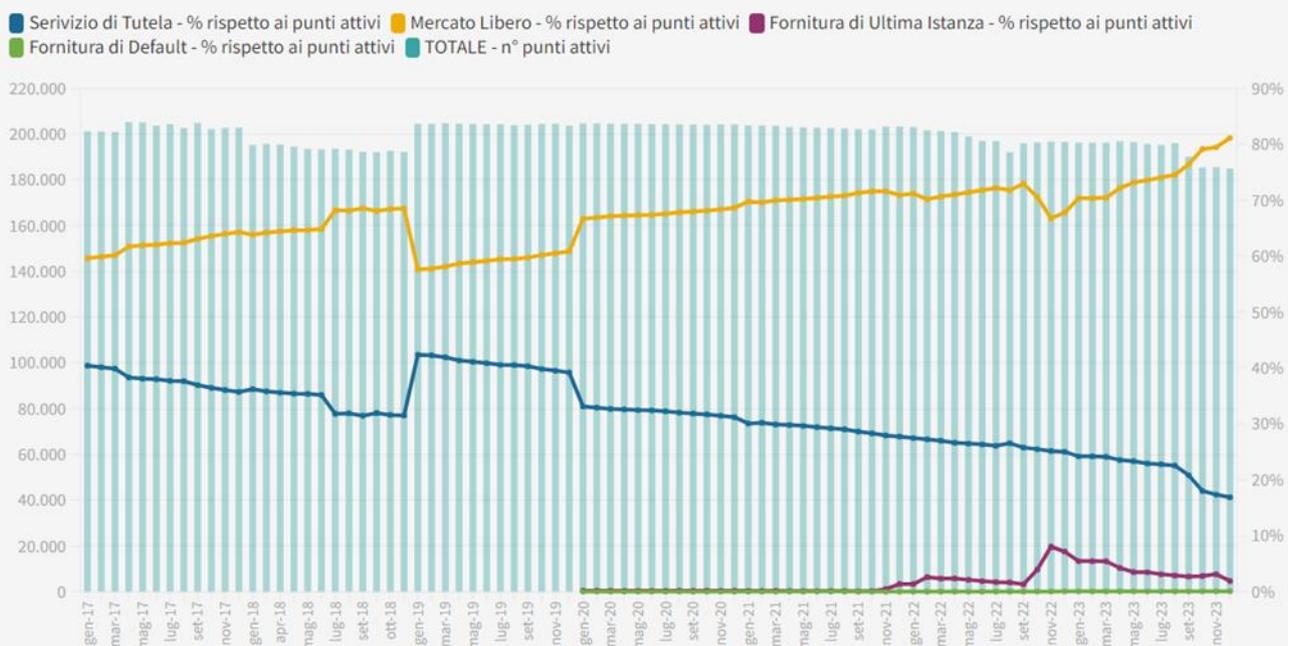
Domestici < 200.000 Smc



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail fino al 2019 ed estratti dal SII a partire dal 2020

**Punti attivi mensili e distribuzione per mercato**

Condomini < 200.000 Smc



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail fino al 2019 ed estratti dal SII a partire dal 2020

### Clienti altri usi e attività di servizio pubblico

L'analisi della struttura dell'offerta nei segmenti dei clienti Altri usi e Attività di servizio pubblico per il 2023 mostra che:

- la concentrazione del mercato libero a livello nazionale, valutata considerando l'indice HHI, aumenta leggermente in termini di gas fornito e rimane stabile in termini di punti serviti, rimanendo comunque molto al di sotto dei valori critici. Nonostante il primo operatore diminuisca le quote sia in termini di volumi (-0,8 p.p.) che di punti (-0,3 p.p.) e il secondo operatore diminuisca quella in termini di punti (-0,8 p.p.), il terzo operatore le accresce rispettivamente di +0,5 p.p. e di +1,2 p.p.;
- superano la soglia della quota di mercato libero del 5% quattro operatori per gli Altri usi inferiori a 50.000 Smc e cinque operatori per gli Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc e sette per le Attività di servizio pubblico (+2 operatori rispetto all'anno precedente);
- gli operatori di grandi dimensioni (con quote superiori al 5%), rispetto all'anno precedente, accrescono in aggregato la quota di mercato libero in termini di volumi, + 1,1 p.p. per gli Altri usi inferiori a 50.000 Smc, + 5,2 p.p. per gli Altri usi con consumo tra 50.000 Smc e 200.000 Smc e +10,5 p.p. per le Attività di servizio pubblico; gli operatori di dimensioni medio grandi (con quote tra il 2% e il 5%), complessivamente accrescono le proprie quote per gli Altri usi inferiori a 50.000 Smc, +4,0 p.p., per gli Altri usi con consumo tra 50.000 Smc e 200.000 Smc, +2,7 p.p., mentre le riducono per le Attività di servizio pubblico, -57 p.p.;
- per tali tipologie di cliente, pertanto, nel 2023 la pressione concorrenziale degli operatori di dimensioni maggiori agisce complessivamente a danno degli operatori di dimensioni medio piccole (con quote tra il 0,5 e il 2%) e piccoli (con quote di mercato libero minori allo 0,5%);
- per tali tipologie di cliente, inoltre, nel 2023 i gruppi di piccola dimensione sono caratterizzati da una significativa frammentazione. In tali segmenti si riduce l'ampiezza della base clienti mediamente forniti dagli operatori con meno di 50.000 clienti, mentre rimangono stabili le quote di gas mediamente fornito nel mercato libero dai piccoli gruppi societari (con quota inferiore allo 0,5%).

### Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti - ITALIA

Altri usi e Attività di servizio pubblico

volumi

■ C3 ■ C2 ■ C1 ■ HHI



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII, Gli indici sono calcolati in base ai gruppi societari come dichiarati dagli stessi operatori all'Autorità nell'ambito dell'Anagrafica operatori.

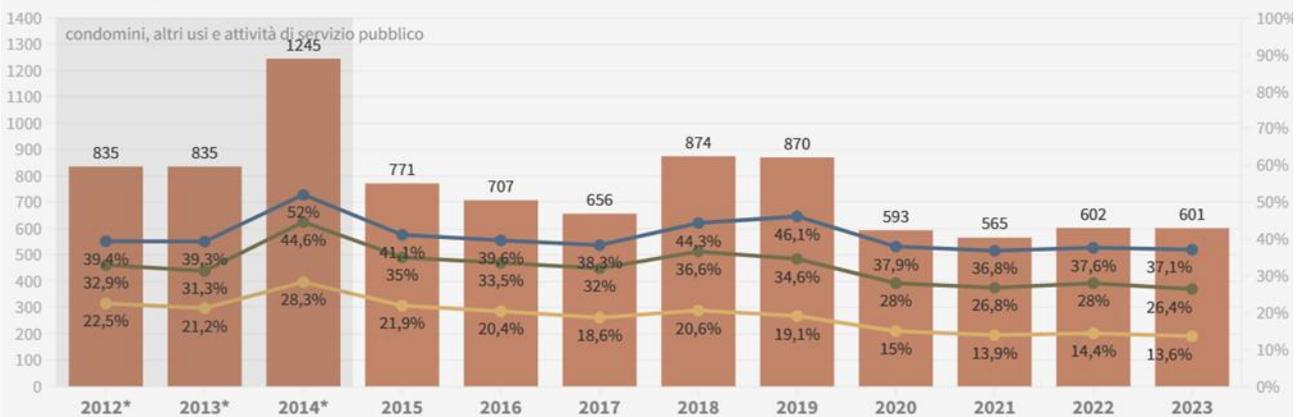
\*\* Per il periodo 2012-'14 sono considerati solo gli operatori del mercato libero inclusi nel campione del monitoraggio retail. Dal 2015 sono considerati tutti i venditori del medesimo mercato.

### Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti - ITALIA

Altri usi e Attività di servizio pubblico

punti serviti

■ C3 ■ C2 ■ C1 ■ HHI



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII, Gli indici sono calcolati in base ai gruppi societari come dichiarati dagli stessi operatori all'Autorità nell'ambito dell'Anagrafica operatori.

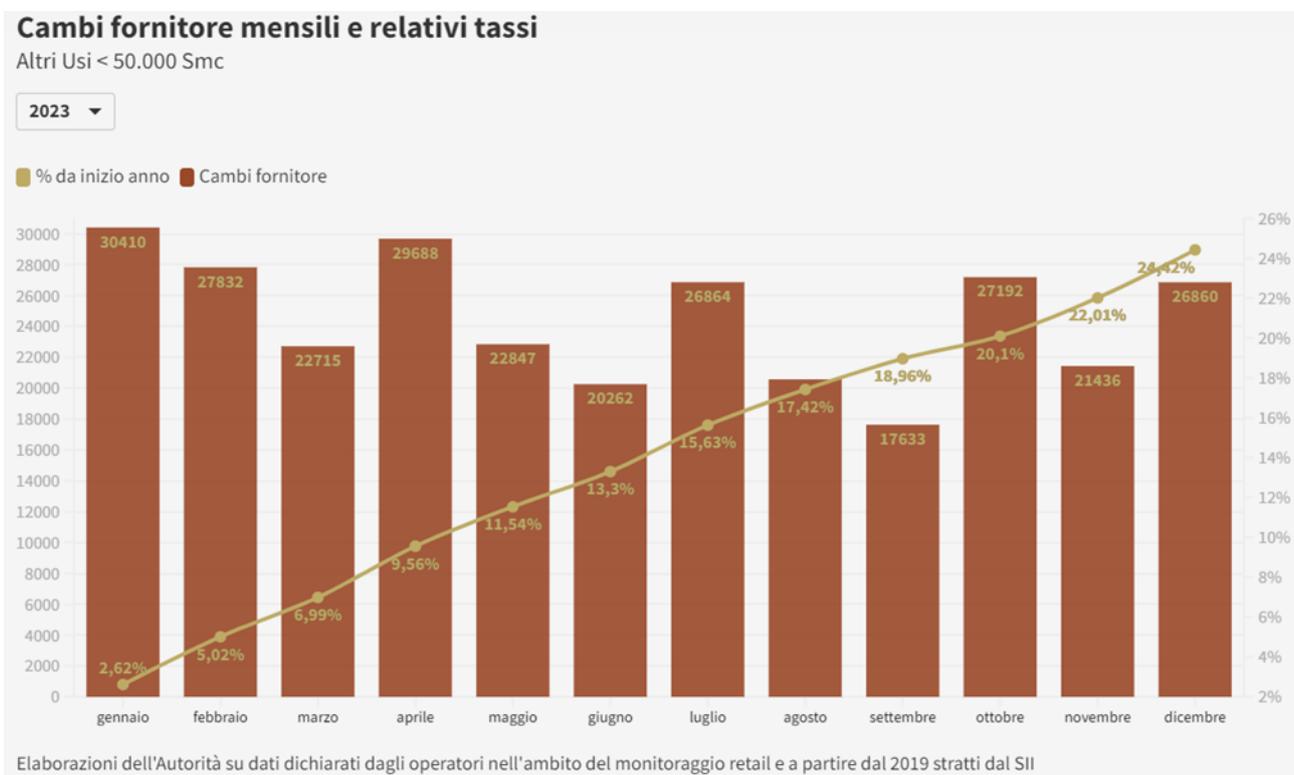
\*\* Per il periodo 2012-'14 sono considerati solo gli operatori del mercato libero inclusi nel campione del monitoraggio retail. Dal 2015 sono considerati tutti i venditori del medesimo mercato.

vedi anche → [Quote di mercato per cluster di venditori](#) e [Ampiezza della base clienti nel mercato libero dei piccoli venditori](#)

I tassi di cambio fornitore dei clienti diversi dai domestici del settore del gas aumentano rispetto all'anno precedente. In particolare, nel 2023 il tasso è pari a:

- 24,4% (+0,1 p.p.) per gli altri usi con consumo inferiore a 50.000 Smc;
- 52,6% (+2,9 p.p.) per gli altri usi con consumo tra 50.000 e 200.000 Smc;
- 41,1%, (+2,0 p.p.) per le attività di servizio pubblico.

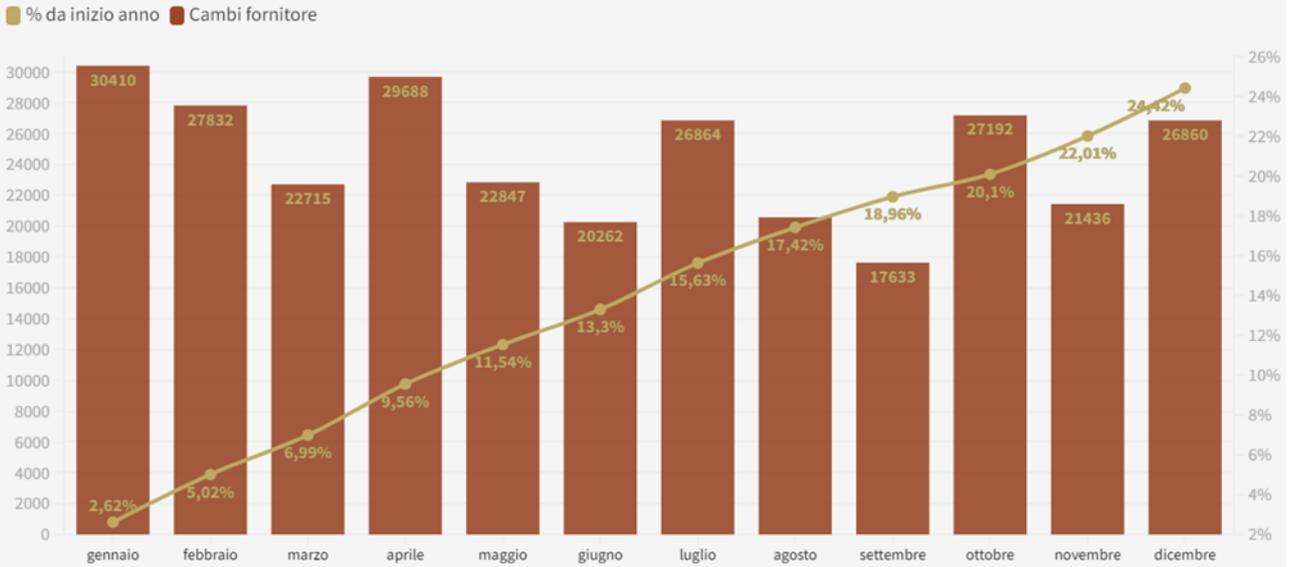
La dinamicità di tali tipologie di clienti è eccezionalmente significativa per il secondo anno consecutivo, anche a confronto con domestici e condomini del medesimo settore. L'andamento degli ultimi anni va valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici e della situazione congiunturale di elevata volatilità ed elevati livelli del prezzo all'ingrosso del gas naturale, iniziata a metà del 2021. Nonostante la dinamica dei prezzi all'ingrosso tenda a riallinearsi, con qualche oscillazione, a valori prossimi a quelli del periodo precrisi, infatti, questi non sono ancora raggiunti nel corso del 2023.



### Cambi fornitore mensili e relativi tassi

Altri Usi < 50.000 Smc

2023

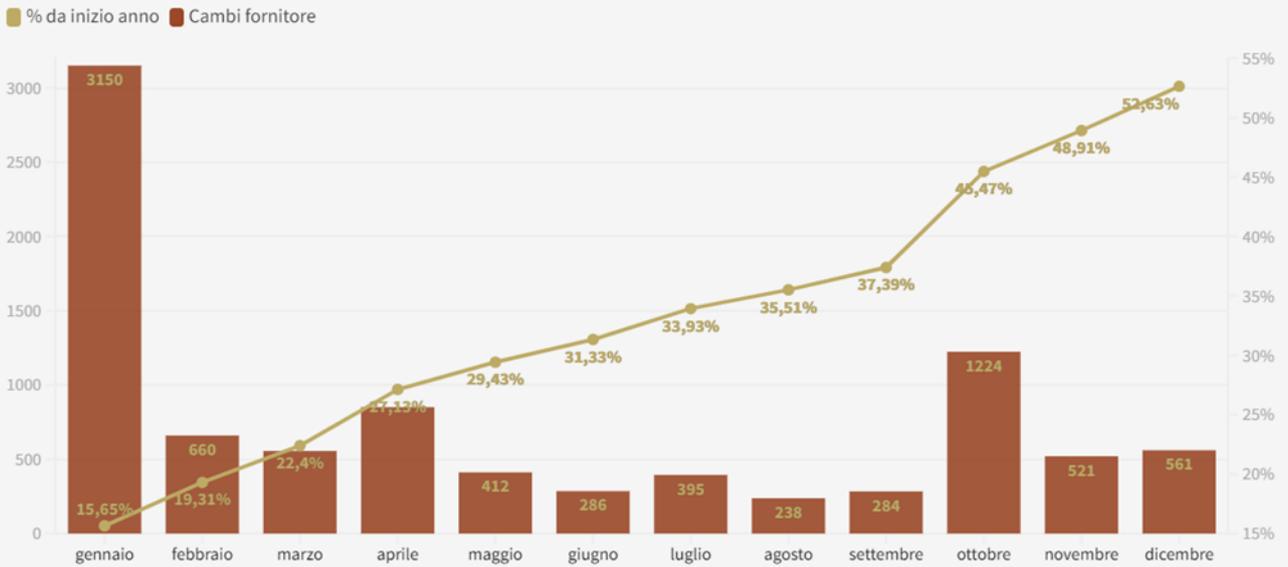


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail e a partire dal 2019 stratti dal SII

### Cambi fornitore mensili e relativi tassi

Altri Usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc

2023



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail e a partire dal 2019 stratti dal SII

## Clienti domestici

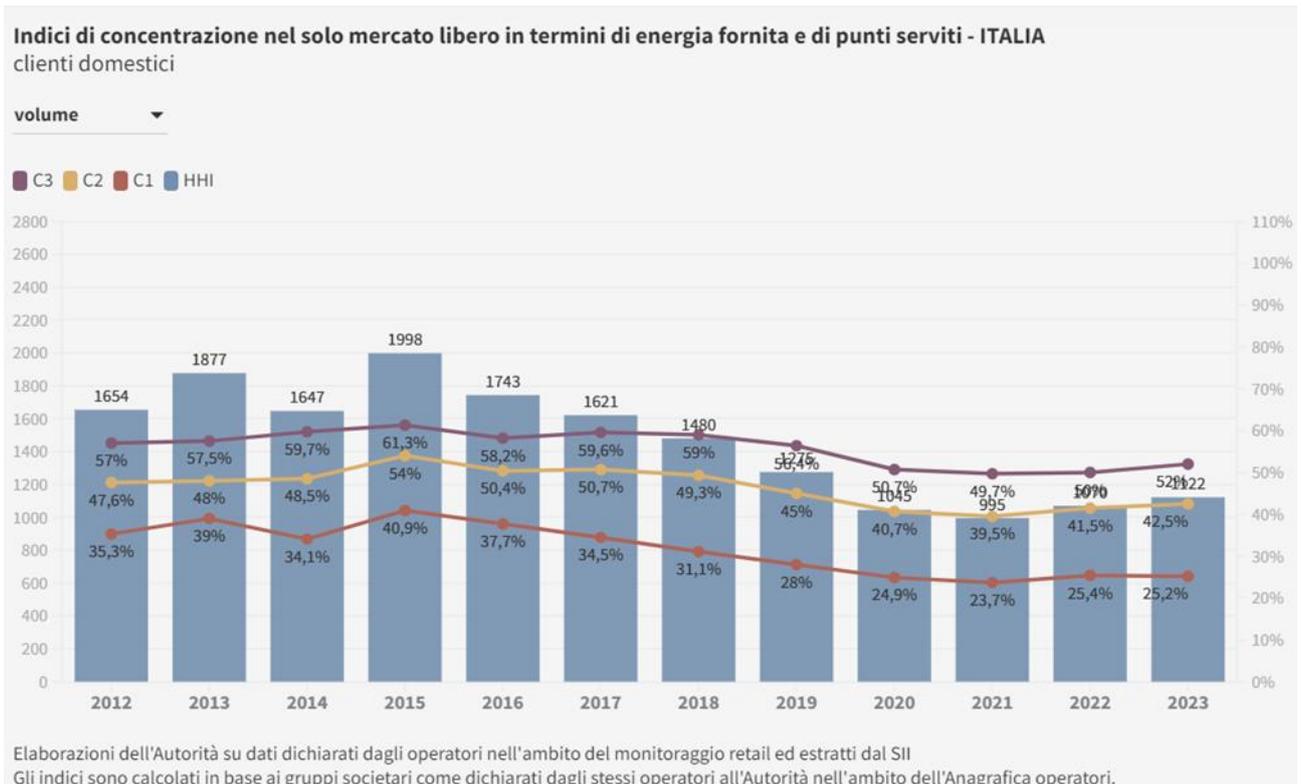
L'analisi della struttura dell'offerta di gas ai clienti domestici sul mercato libero mostra per il 2023 che:

- il livello di concentrazione a livello nazionale aumenta sia in termini di volumi forniti che di punti serviti. L'indice HHI torna al di sopra al valore soglia di 1.000, al di sotto della quale il mercato è comunemente considerato concorrenziale, in base ad entrambi i parametri di valutazione. In particolare, è pari a 1.122 in termini di energia e a 1.200 in termini di punti. Oltre la metà dei domestici del mercato libero è servita dai primi tre operatori (53,3%, +3,3 p.p.), che forniscono il 52,0% (+2,0 p.p.) del gas in detto segmento;
- il primo operatore diminuisce le proprie quote di mercato libero in base a entrambi i parametri di calcolo, mentre il secondo e il terzo le diminuiscono. In particolare, nel 2023:
  - il primo operatore fornisce il 25,2% (-0,2 p.p.) del gas naturale prelevato dai domestici nel mercato libero e serve il 26,0% (-0,7 p.p.) dei relativi punti di riconsegna;
  - il secondo operatore fornisce il 17,3% del gas naturale prelevato dai domestici nel mercato libero (+1,1 p.p.) e serve il 18,5% dei relativi punti, con +0,8 p.p. in un anno;
  - il terzo operatore fornisce l'9,5% (+1,1 p.p.) del gas naturale prelevato dai domestici nel mercato libero e serve l'8,7% (+1,1 p.p.);
- il *cluster* dei grandi operatori per tale tipologia di clientela non è formato solo dai primi tre operatori. Quattro operatori superano la soglia della quota di mercato libero del 5%, che complessivamente incrementano la quota di mercato libero, pari a 57,7(+2,5 p.p.) ;
- gli operatori di dimensioni medio-grandi (con quote tra il 2% e il 5%) mantengono stabile la quota di mercato aggregata, pari a 13%, mentre gli operatori di dimensioni medio-piccole (con quote tra lo 0,5% e il 2%) e piccole (inferiori allo 0,5%) subiscono la pressione concorrenziale degli operatori maggiori, perdendo rispettivamente -0,8 p.p. e -1,7 p.p. di quota di gas fornito nel mercato libero;
- per i Domestici, inoltre, nel 2023 i gruppi di piccola dimensione sono caratterizzati da una significativa frammentazione. In tali segmenti si riduce l'ampiezza della base clienti mediamente forniti dagli operatori con meno di 50.000 clienti, mentre rimangono stabili le quote di gas mediamente fornito nel mercato libero dai piccoli gruppi societari (con quota inferiore allo 0,5%).

vedi anche → [Quote di mercato per cluster di venditori](#) e [Ampiezza della base clienti nel mercato libero dei piccoli venditori](#)

Per i domestici i cambi di fornitore raggiungono il massimo storico di 16,7% (+2,3 p.p. rispetto all'anno precedente). Il tasso di rinegoziazione si riduce rispetto al 2022, 19,8% (+2,2 p.p.), pur rimanendo elevato. La dinamicità dei clienti domestici degli ultimi anni va valutata alla luce delle

dinamiche correlate agli eventi pandemici e alla situazione congiunturale di elevati prezzi all'ingrosso iniziata nella seconda metà del 2021. Nonostante la dinamica dei prezzi all'ingrosso tenda a riallinearsi, con qualche oscillazione, a valori prossimi a quelli del periodo precrisi, infatti, questi non sono ancora raggiunti nel corso del 2023. Inoltre, aumenta significativamente il rapporto annuale tra i clienti usciti dal servizio di tutela scegliendo un'offerta del mercato libero dello stesso venditore e il totale delle rinegoziazioni, pari al 9,6% nel 2023 (5,3 p.p.).



**Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti - ITALIA**  
clienti domestici

punti serviti ▾

■ C3 ■ C2 ■ C1 ■ HHI



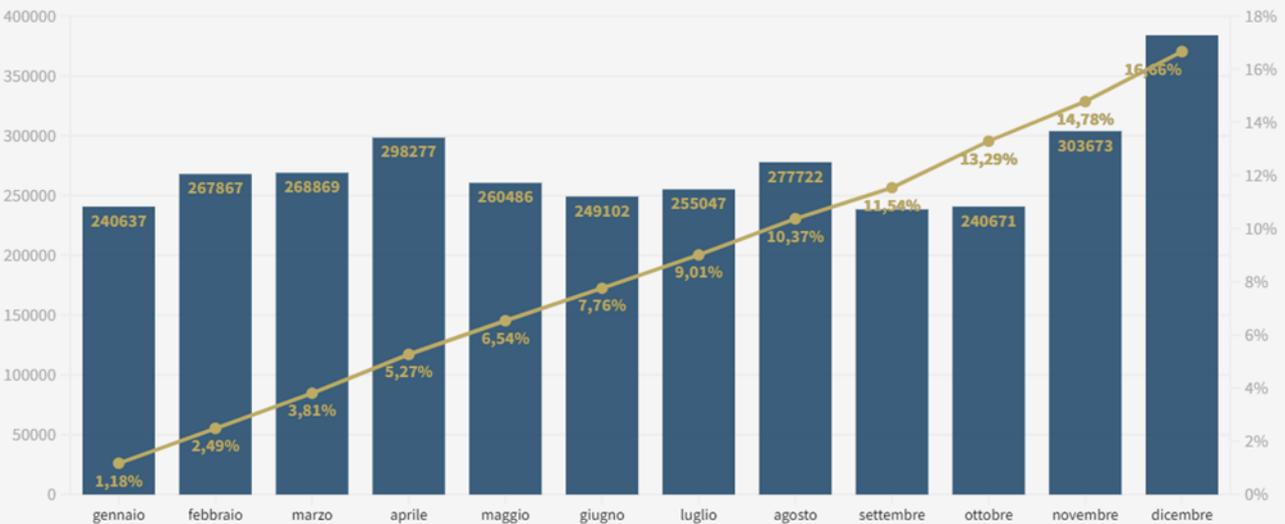
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII  
Gli indici sono calcolati in base ai gruppi societari come dichiarati dagli stessi operatori all'Autorità nell'ambito dell'Anagrafica operatori.

**Cambi fornitore mensili e relativi tassi**

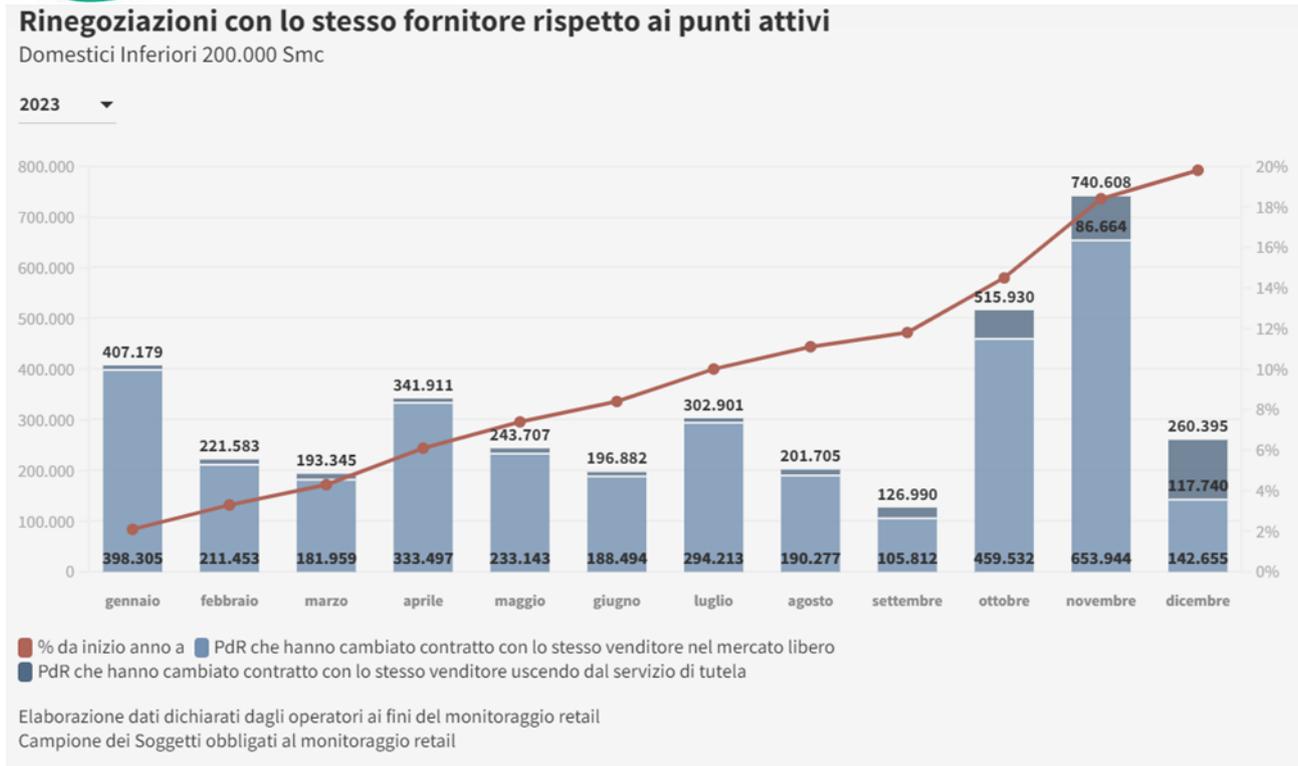
Domestici

2023 ▾

■ % da inizio anno ■ Cambi fornitore



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail e a partire dal 2019 stratti dal SII



La presenza territoriale dei venditori storici<sup>17</sup> nel segmento dei domestici è molto rilevante. Solo in una regione meno della metà del gas prelevato dai domestici nel mercato libero è fornita dai venditori storici.

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

## Quota di mercato dei venditori storici per regione

Clienti domestici

2023

0 100

Q



Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini delle indagini annuali e del monitoraggio retail e del TIVG.

In sintesi, per i clienti domestici si consolida la tendenza dei clienti ad essere più dinamici, ma non trova conferma la tendenza del mercato a una minore concentrazione. Nonostante la

concentrazione del mercato libero sia più bassa di quella rilevata per la vendita ai domestici di energia elettrica, rispetto alle altre tipologie di clienti del settore elettrico la vendita di gas ai domestici è caratterizzata da una maggiore concentrazione e da una minore dinamicità. Detti risultati possono essere almeno in parte ricondotti al non sufficiente livello di capacità del cliente "medio" di tale tipologia nel comprendere il mercato e al vantaggio competitivo di cui i venditori storici godono rispetto ai nuovi entranti.

## Clienti condominio uso domestico

L'analisi della struttura dell'offerta per i Condomini<sup>18</sup> del mercato libero mostra per il 2023:

- una leggera diminuzione della concentrazione rilevata a livello nazionale dagli indici in termini di energia fornita (HHI, C1, C2) e di quelli rilevati in termini punti serviti, a eccezione del C3 che aumenta leggermente. Coerentemente:
  - il primo operatore diminuisce le proprie quote nell'ambito del mercato libero sia in termini di energia, 19,2% (-0,7 p.p.), che di punti, 15,8% (-2,2 p.p.);
  - il secondo operatore incrementa entrambe le quote di mercato libero in termini di energia, 8,9% (+0,7 p.p.) e di punti 8,7% (+1,0 p.p.);
  - il terzo operatore aumenta entrambe le quote di mercato libero in termini di energia, 8,8% (+2,5 p.p.), e in termini di punti, 8,8% (+2,5 p.p.);
- il *cluster* dei grandi operatori per tale tipologia di clientela non è formato solo dai primi tre operatori. Quattro operatori superano la soglia della quota di mercato libero del 5%; due venditori, rispettivamente di dimensioni medio-grandi (con quota tra il 2% e il 5%) e medio-piccole (con quota tra lo 0,5% e il 2%) aumentano le proprie quote di mercato libero al di sopra delle soglie dei relativi *cluster*, rispettivamente al di sopra del 2% e del 5%, passando ai *cluster* superiori.
- complessivamente i grandi operatori (con quota superiore al 5%) e i medio-piccoli (tra il 2% e il 5%) aumentano le quote di mercati libero, coprendo rispettivamente il 43% (+0,8 p.p.) e il 27,9% (0,8 p.p.). Esercitano pertanto un'efficace pressione sugli altri cluster di concorrenti;
- per i Condomini, inoltre, nel 2023 i gruppi di piccola dimensione sono caratterizzati da una significativa frammentazione. In tali segmenti si riduce l'ampiezza della base clienti mediamente forniti dagli operatori con meno di 50.000 clienti, mentre rimangono stabili le quote di gas mediamente fornito nel mercato libero dai piccoli gruppi societari (con quota inferiore allo 0,5%).

vedi anche → [Quote di mercato per cluster di venditori](#) e [Ampiezza della base clienti nel mercato libero dei piccoli venditori](#)

Nel 2023 il 26,9% dei Condomini ha cambiato fornitore (+1,5 p.p. rispetto all'anno precedente), mentre il 23,5% ha rinegoziato il proprio contratto di fornitura col proprio venditore (+2,1 p.p.), massimo storico. La dinamicità dei Condomini negli ultimi anni va valutata alla luce degli eventi

---

<sup>18</sup> Per ragioni legate alla coerenza dei dati dichiarati dagli operatori, l'analisi sulla concentrazione della vendita nel mercato libero del gas naturale distingue, per gli anni 2012-2014 fra clienti domestici ed Altri clienti (includendo in tale ultima tipologia anche i clienti condominio uso domestico). Diversamente, per gli anni successivi mostra con separata evidenza le analisi relative alla tipologia condominio uso domestico.

pandemici e della situazione congiunturale di elevati prezzi all'ingrosso iniziata nella seconda metà del 2021. Inoltre, aumenta il rapporto tra i clienti usciti dal servizio di tutela scegliendo un'offerta del mercato libero dello stesso venditore e il totale delle rinegoziazioni, pari al 4,9% nel 2021 (+2,6 p.p.), minimo storico.

### Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti - ITALIA

Condomini < 200.000 Smc

volumi

C3 C2 C1 HHI



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII. Gli indici sono calcolati in base ai gruppi societari come dichiarati dagli stessi operatori all'Autorità nell'ambito dell'Anagrafica operatori.

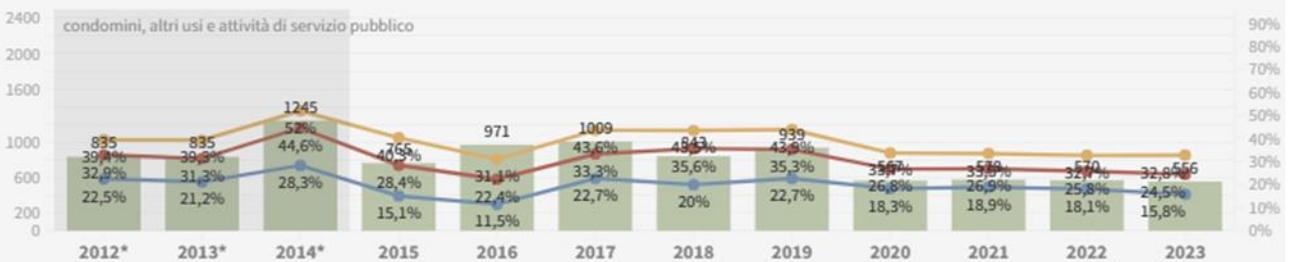
\*\* Per il periodo 2012-'14 sono considerati solo gli operatori del mercato libero inclusi nel campione del monitoraggio retail. Dal 2015 sono considerati tutti i venditori del medesimo mercato.

### Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti - ITALIA

Condomini < 200.000 Smc

punti serviti

C3 C2 C1 HHI



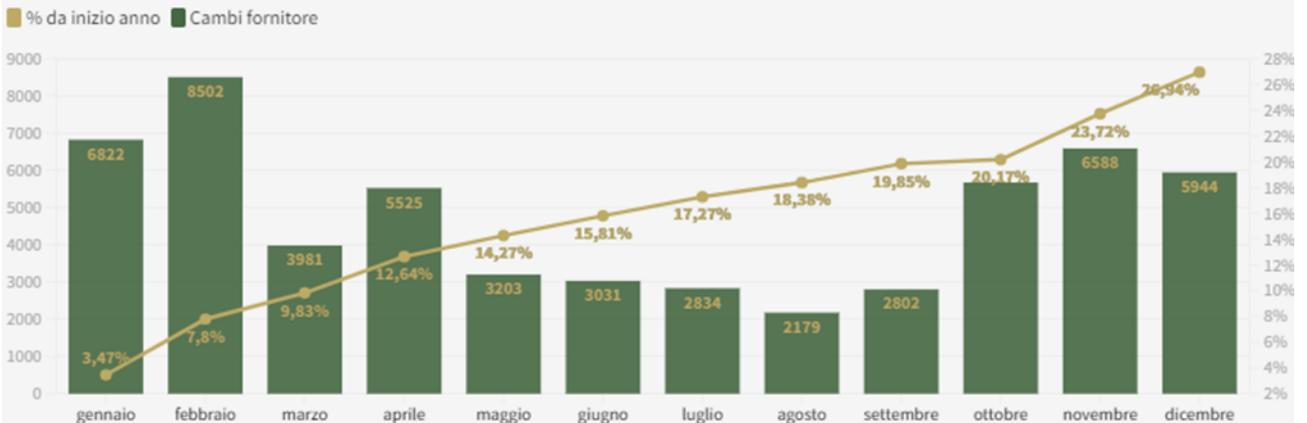
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII. Gli indici sono calcolati in base ai gruppi societari come dichiarati dagli stessi operatori all'Autorità nell'ambito dell'Anagrafica operatori.

\*\* Per il periodo 2012-'14 sono considerati solo gli operatori del mercato libero inclusi nel campione del monitoraggio retail. Dal 2015 sono considerati tutti i venditori del medesimo mercato.

### Cambi fornitore mensili e relativi tassi

Condomini

2023 ▾



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail e a partire dal 2019 stratti dal SII

### Rinegoziazioni con lo stesso fornitore rispetto ai punti attivi

Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc

2023 ▾



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail  
 Campione dei Soggetti obbligati al monitoraggio retail

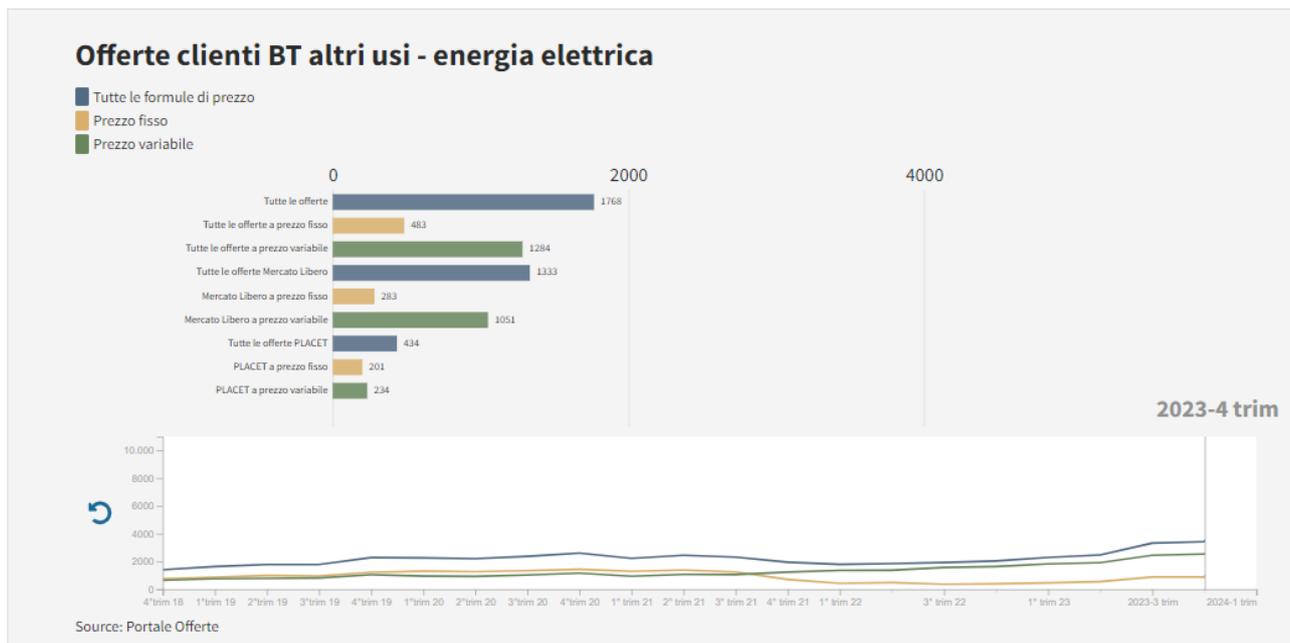
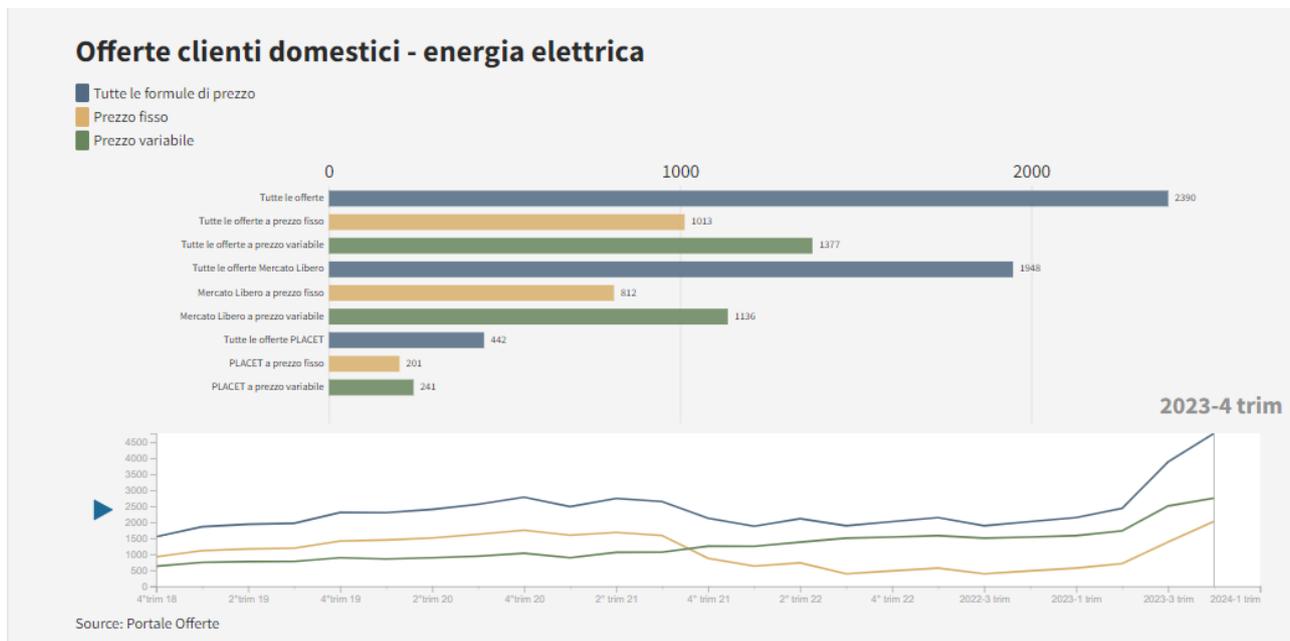
In sintesi, nel segmento dei Condomini emergono alcuni buoni segnali in termini di ampliamento della platea di clienti che si approvvigionano nel mercato libero e di dinamicità dei clienti. Tuttavia, nel 2023 la dinamica concorrenziale ha visto gli operatori di piccole dimensioni subire la pressione dei venditori di maggiori dimensioni. Gli indici di concentrazione a livello nazionale, pertanto, sono leggermente aumentati, pur rimanendo sotto la soglia critica e ad un livello paragonabile a quello dei non domestici.

## Offerte e prezzi

Nel mercato libero di entrambi i settori le offerte commerciali sono tipicamente differenziate dai servizi di tutela. Sono infatti presenti offerte a prezzo fisso e offerte che includono servizi aggiuntivi, sia a prezzo fisso che variabile, mentre i servizi di tutela sono basati su un prezzo variabile e sull'assenza di servizi aggiuntivi. Il servizio di maggior tutela nel settore elettrico e quello di tutela nel settore del gas sono, infatti, limitati alla somministrazione dell'energia o del gas a un prezzo che riflette le condizioni prevalenti nel mercato all'ingrosso.

Tale differenziazione è rilevata considerando sia le offerte disponibili nel [Portale Offerte](#) che le offerte effettivamente sottoscritte dai clienti.

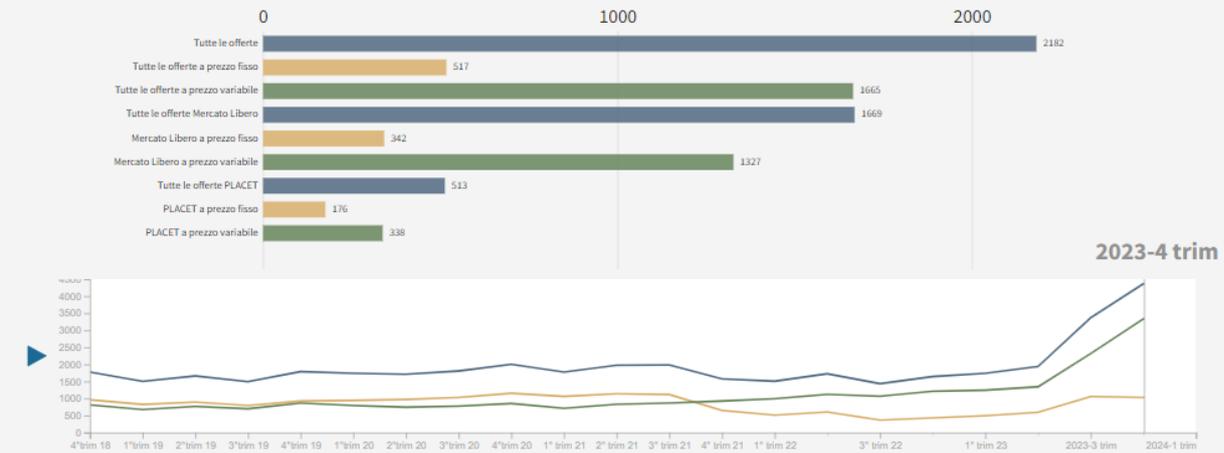
Nel [Portale Offerte](#) per il *settore elettrico* a dicembre 2023 sono rilevate 2.390 offerte commerciabili disponibili per i clienti domestici e 1.710 per i BT Altri usi. A differenza di quanto rilevato fino al 2020, complessivamente per entrambe le tipologie di cliente nel 2023 anche se in diminuzione rispetto all'anno precedente, sono preponderanti tra le disponibili le offerte a prezzo variabile, 64,5% (-13,9 p.p. in un anno) rispetto a quelle a prezzo fisso, pari al 35,5%. La maggiore disponibilità di offerte a prezzo variabile è fortemente legata all'andamento e alla volatilità dei prezzi all'ingrosso rilevati a partire dalla metà del 2021. A seguito di tale incremento dei prezzi e della relativa volatilità, molti venditori hanno orientato la propria offerta su formule di prezzo variabile, in grado di intercettare maggiormente il rischio prezzo in uno scenario particolarmente complesso quale quello osservato nel periodo oggetto di analisi, riducendo il rischio delle più complesse previsioni e coperture necessarie per formulare un'offerta a prezzo fisso.



Nel settore del gas naturale sono rilevate a dicembre 2023 2.181 offerte per i clienti domestici, 543 per i Condomini e 1.149 per gli altri usi. Complessivamente per tutte le tipologie di cliente del settore del gas tra le disponibili erano preponderanti le offerte a prezzo variabile, 71,7% (+0,5 p.p. in un anno) rispetto a quelle a prezzo fisso, pari al 28,3%.

### Offerte clienti domestici - gas naturale

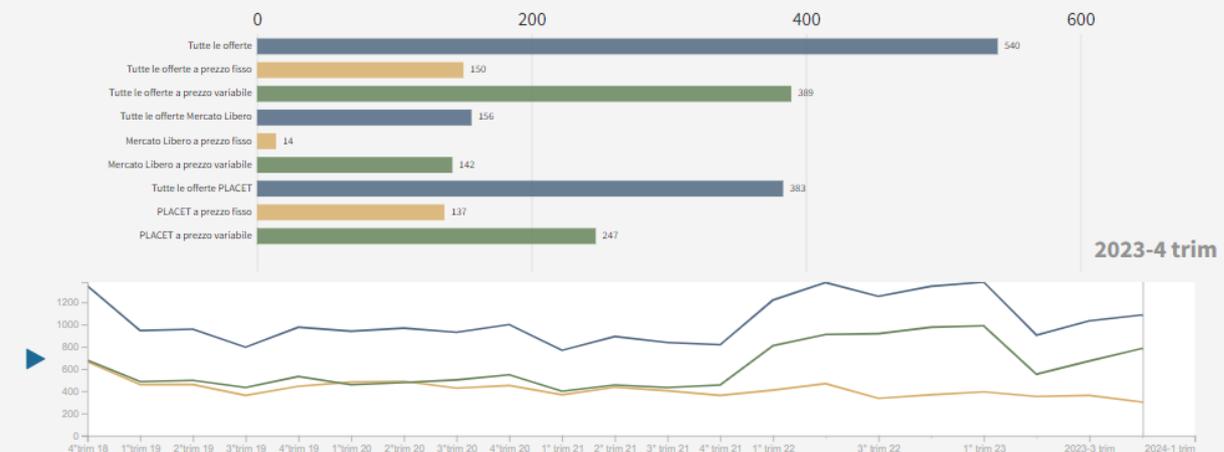
- Tutte le formule di prezzo
- Prezzo fisso
- Prezzo variabile



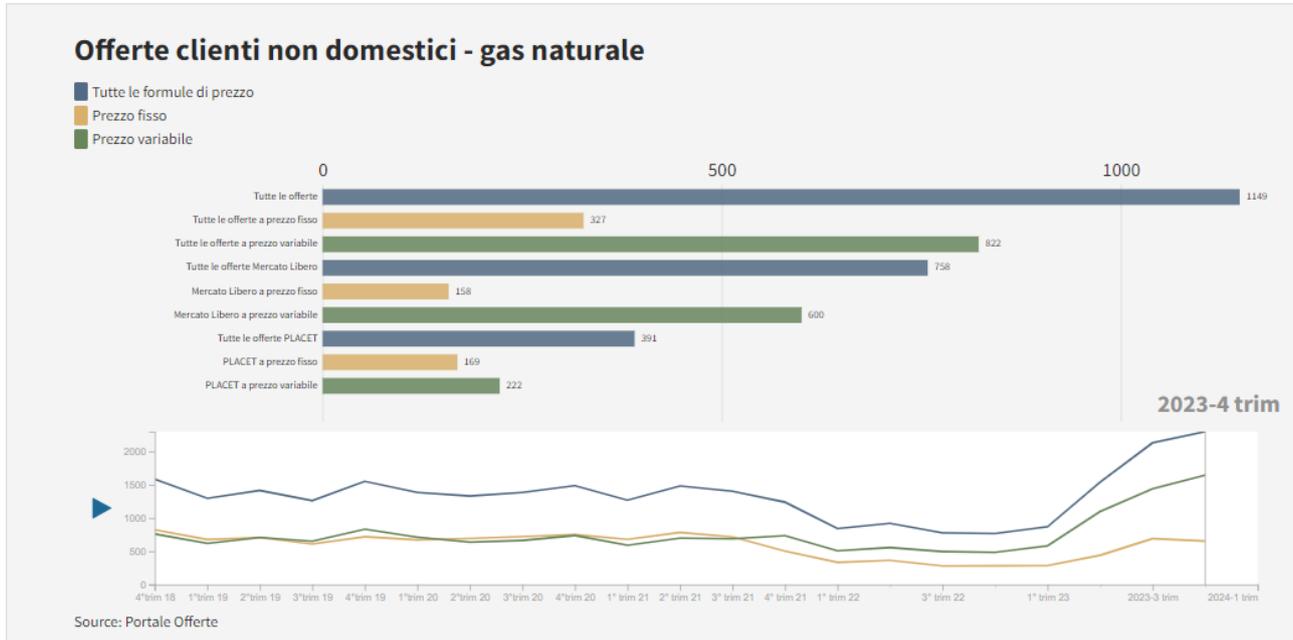
Source: Portale Offerte

### Offerte condomini - gas naturale

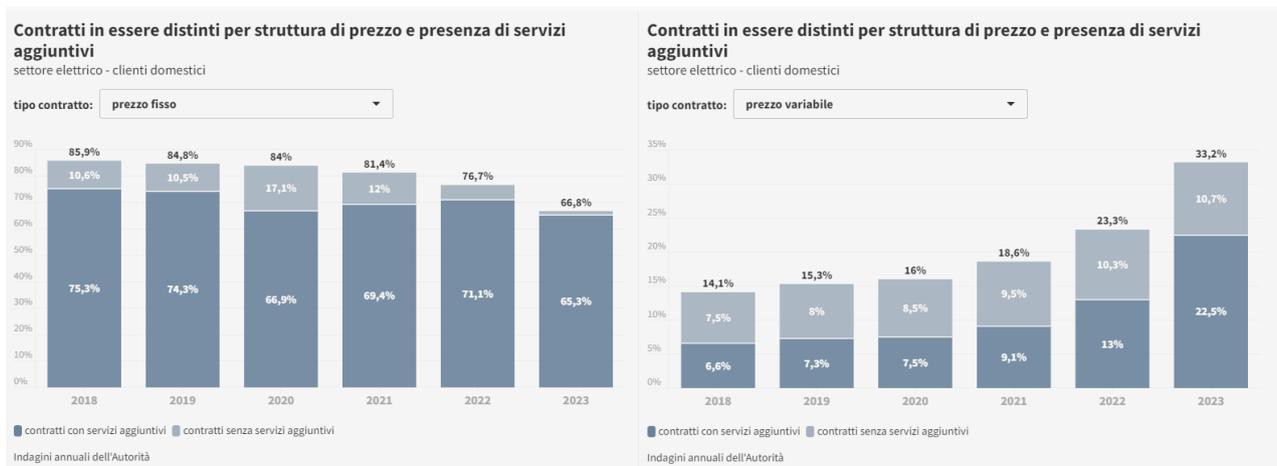
- Tutte le formule di prezzo
- Prezzo fisso
- Prezzo variabile



Source: Portale Offerte



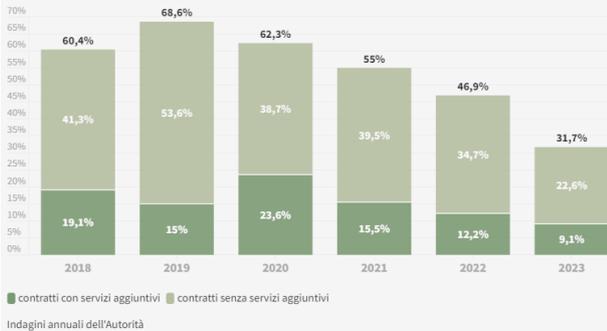
In merito ai contratti in essere nel 2023 nel settore elettrico, rispetto all’anno precedente è in crescita la quota di offerte a prezzo variabile, sia per i domestici che per i BT altri usi. Nonostante ciò, per i Domestici i contratti in essere a prezzo fisso continuano ad essere preponderanti, pari al 66,8% dei contratti in essere (-9,9 p.p. in un anno), probabilmente frutto di sottoscrizioni antecedenti al 2023, quando ancora le proposte di contratto a prezzo fisso erano preponderanti, poi eventualmente rinnovate. Diversamente, per i BT altri usi, per il secondo anno consecutivo dal 2018 le offerte in essere a prezzo fisso sono minoritarie, 31,7% dei contratti in essere (-15,2 p.p. in un anno).



**Contratti in essere distinti per struttura di prezzo e presenza di servizi aggiuntivi**

settore elettrico - clienti BT altri usi

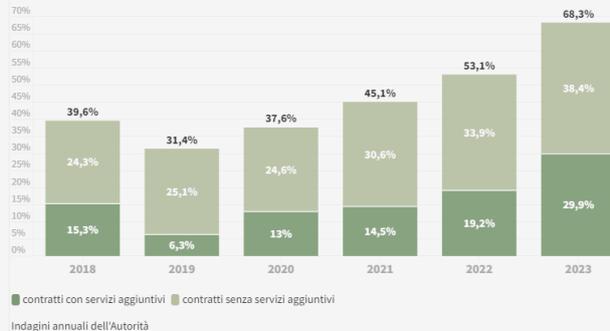
tipo contratto: **prezzo fisso**



**Contratti in essere distinti per struttura di prezzo e presenza di servizi aggiuntivi**

settore elettrico - clienti BT altri usi

tipo contratto: **prezzo variabile**

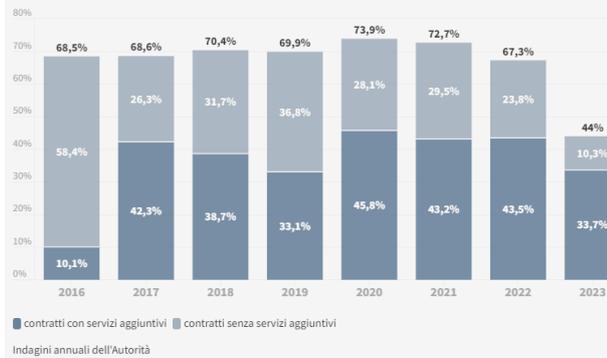


Anche nel settore del gas, la quota di offerte a prezzo fisso in essere nel 2023 è in diminuzione per tutte le tipologie di clienti analizzate. Per il primo anno dal 2018 anche i Domestici preferiscono prevalentemente le offerte a prezzo fisso. In particolare, nel 2023 si approvvigionano con contratti a prezzo fisso il 44,0% dei domestici (-23,3 p.p.), il 13,2% per i Condomini (-6,5 p.p.) e il 23,3% per i non domestici (-13,9 p.p.).

**Contratti in essere distinti per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo**

settore gas - clienti domestici

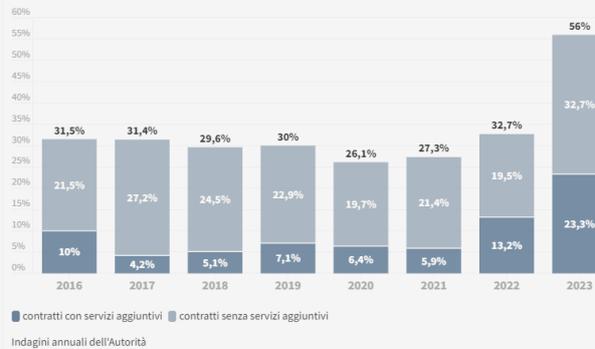
tipo contratto: **prezzo fisso**



**Contratti in essere distinti per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo**

settore gas - clienti domestici

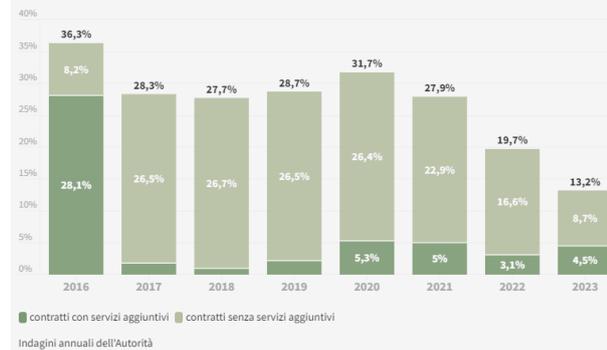
tipo contratto: **prezzo variabile**



**Contratti in essere distinti per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo**

settore gas - condomini uso domestico

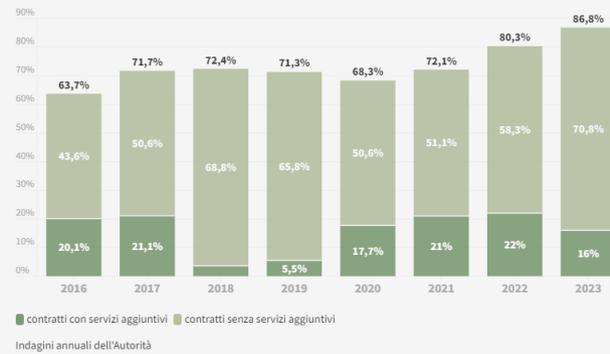
tipo contratto: **prezzo fisso**

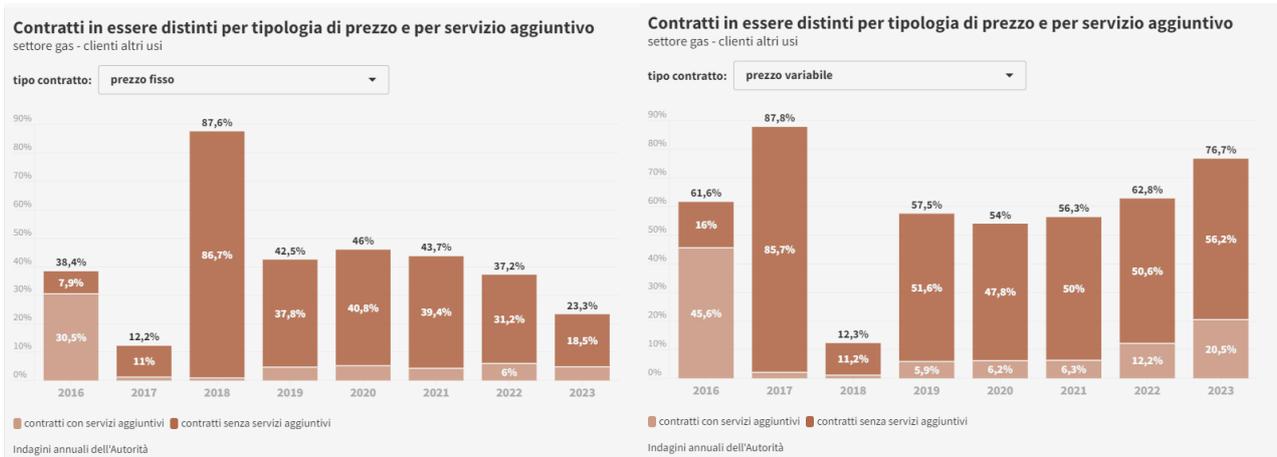


**Contratti in essere distinti per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo**

settore gas - condomini uso domestico

tipo contratto: **prezzo variabile**





I servizi aggiuntivi o gli altri elementi di differenziazione<sup>19</sup> presenti nei contratti di mercato libero in essere nel 2023 sono:

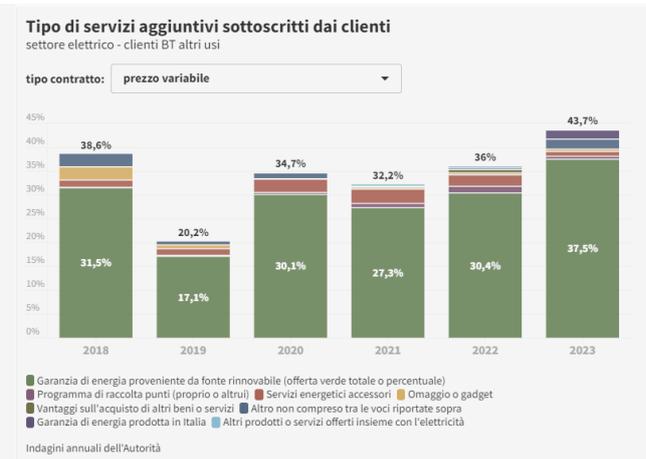
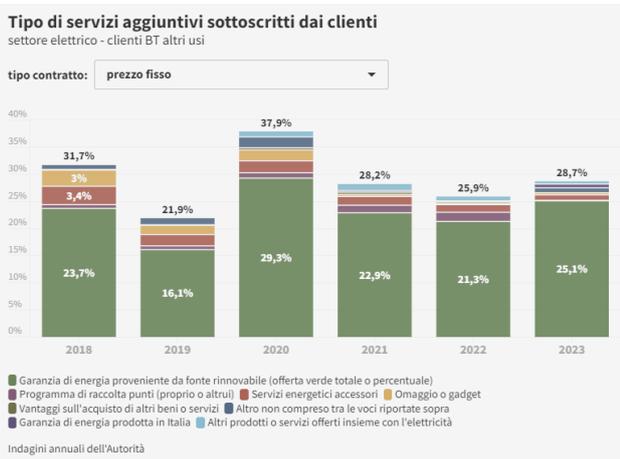
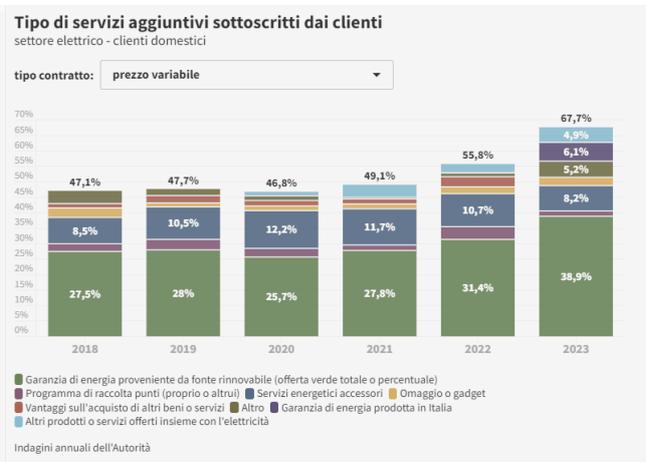
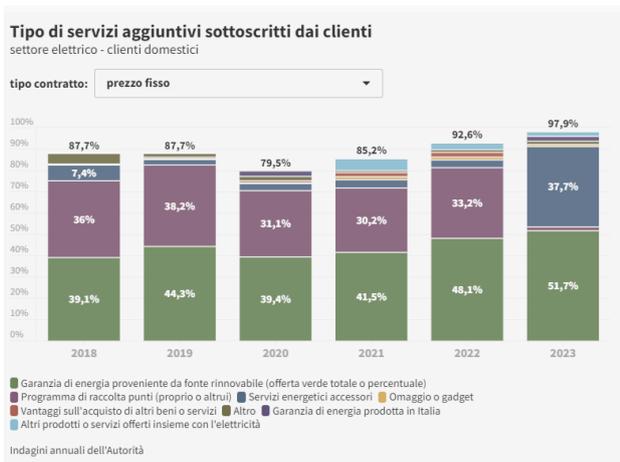
- principalmente inclusi nei contratti in essere a prezzo fisso dei domestici di entrambi i settori. Nell'elettrico, i domestici hanno scelto servizi aggiuntivi per il 97,9% (+5,2 p.p.), nel caso di offerte a prezzo fisso, e per il 67,6% (+11,9 p.p.) per quelle a prezzo variabile. Nel settore del gas i domestici hanno scelto servizi aggiuntivi per il 76,7% (+12,0 p.p.), nel caso di offerte a prezzo fisso, e per il 41,8% (+1,3 p.p.) per quelle a prezzo variabile. È pertanto in aumento la quota di contratti dei clienti domestici in essere nel 2023 che prevedono servizi aggiuntivi in entrambe le strutture di prezzo;
- poco diffusi tra i contratti in essere dei non domestici, a prescindere dalla struttura di prezzo. In particolare, nel settore elettrico i BT Altri usi hanno scelto servizi aggiuntivi nel 28,7% (+2,8 p.p.) dei contratti in essere a prezzo fisso e nel 43,7% (+13,7 p.p.) di quelli a prezzo variabile. Nel settore del gas naturale i Condomini hanno scelto servizi aggiuntivi nel 34,4% (+18,5 p.p.) dei contratti in essere a prezzo fisso e nel 18,5% (-8,8 p.p.) di quelli

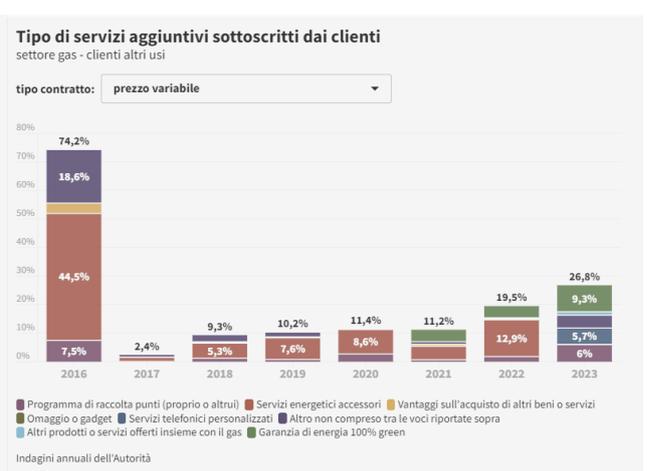
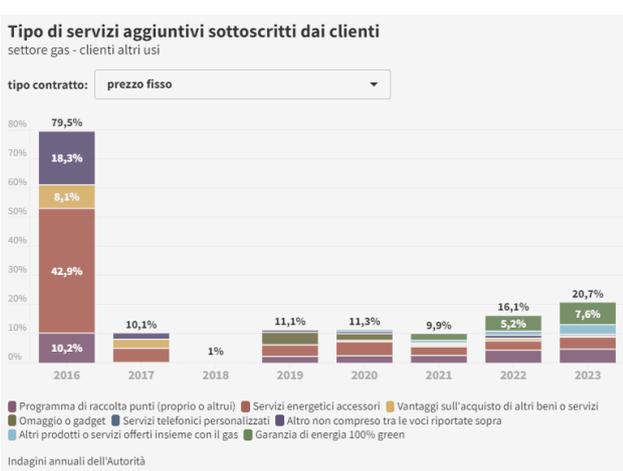
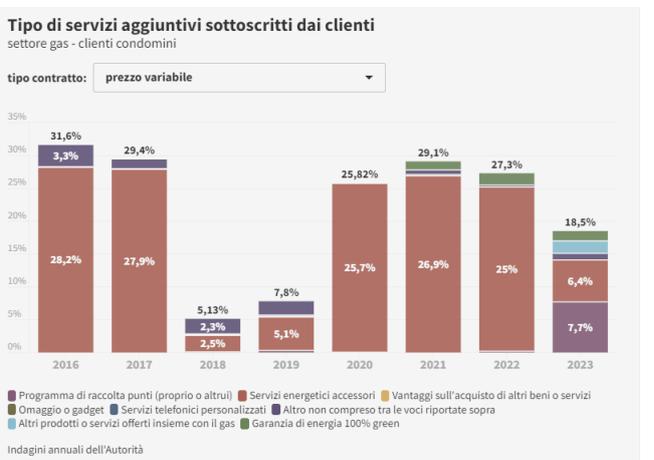
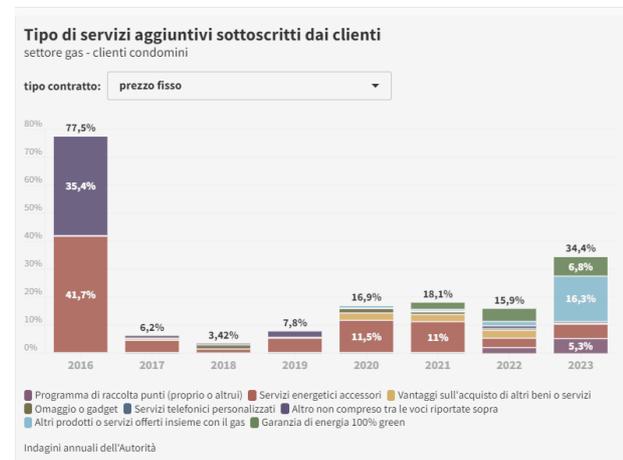
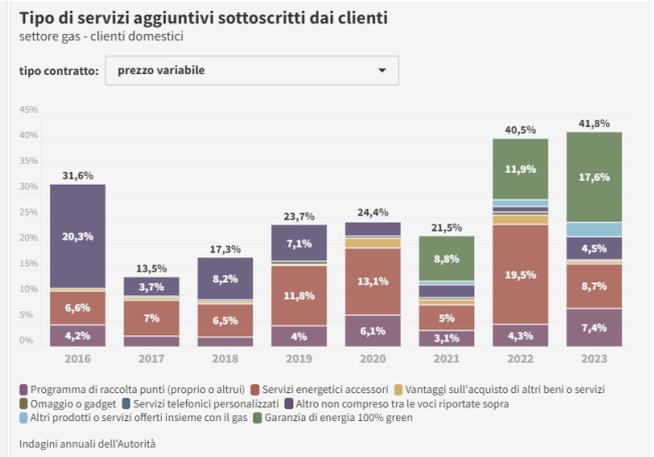
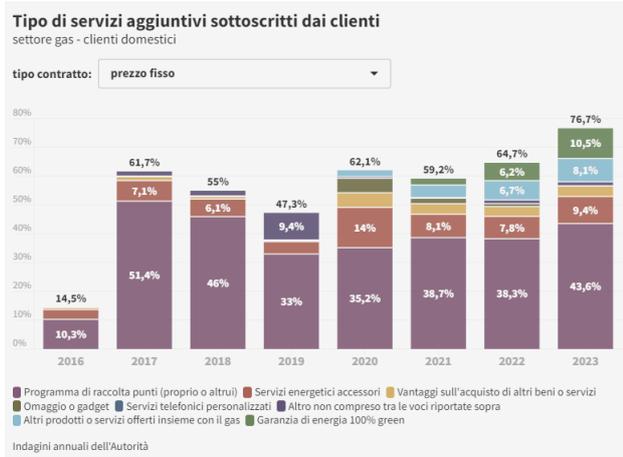
<sup>19</sup> Tra i servizi aggiuntivi disponibili sono annoverati c.d. Servizi energetici accessori (es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione ecc..... Tra gli altri elementi di differenziazione dell'offerta sono annoverati, tra l'altro:

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

a prezzo variabile, mentre i non domestici rispettivamente nel 20,7% (+4,6 p.p.) per le offerte a prezzo fisso e nel 26,8% (+7,3 p.p.) dei casi.

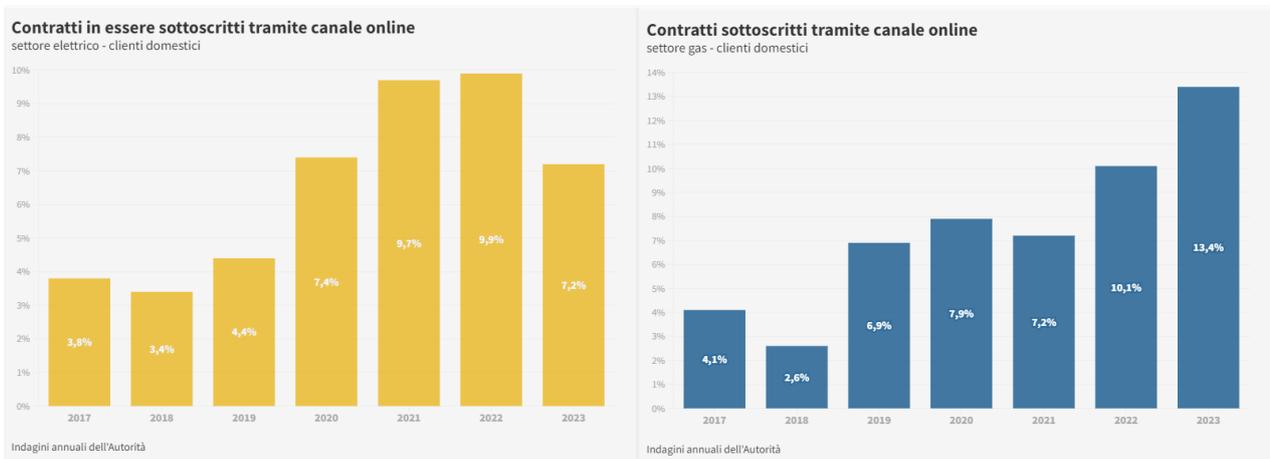
Tra i servizi aggiuntivi e gli altri elementi di differenziazione preferiti nel settore elettrico è preponderante la "Garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile", sia per i domestici che per i non domestici. Diversamente, nel settore del gas per i domestici sono molto diffuse le preferenze per "Programma di raccolta punti (proprio o altrui)" e per "Garanzia di energia 100% green". I condomini preferiscono principalmente "Altri prodotti o servizi offerti insieme con il gas" e i clienti Altri usi "Garanzia di energia 100% green".





In entrambi i mercati sono presenti offerte sottoscrivibili *on line* che generalmente possono risultare più convenienti di quelle sottoscrivibili attraverso altri canali, in ragione del fatto che tale modalità di sottoscrizione dovrebbe permettere ai venditori di minimizzare i costi di acquisizione del cliente, riuscendo a formulare offerte mediamente più vantaggiose rispetto a quelle commercializzate tramite canali differenti. Nonostante ciò, in entrambi i settori sono ancora

residuali i domestici con in essere contratti sottoscritti *online*, 7,2% nel settore elettrico (-2,7 p.p.) e 13,4% per il gas (+3,3 p.p.).



Tra le offerte disponibili del mercato libero vi è un'ampia varietà di prezzi, in media maggiore di quella osservata nel 2022. Per i clienti domestici, il divario tra la spesa media del 10% delle offerte più convenienti e quella del 10% delle offerte meno convenienti nel corso del 2023 nel settore elettrico diminuisce per le offerte a prezzo variabile e aumenta leggermente per le offerte a prezzo fisso. Inoltre, diminuisce per entrambi i tipi di offerte nel settore del gas. Tale andamento va valutato alla luce dell'evoluzione della fase di elevata volatilità e di alti livelli dei prezzi all'ingrosso, iniziata a metà del 2021, i cui effetti si trascinano anche nel 2023.

Con riferimento alle opportunità di risparmio delle offerte sul mercato libero rispetto ai servizi di tutela, dall'analisi delle offerte disponibili sul Portale Offerte per i clienti domestici tipo<sup>20</sup>, la cui identificazione verrà ampliata nel corso dei prossimi rapporti, emerge come nel mercato libero nel corso del 2022 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

<sup>20</sup> Il [Portale Offerte](#) è stato interrogato mensilmente per verificare la spesa annua delle offerte a disposizione dei clienti tipo sottoelencati:

- per il settore elettrico:
  - Domestico residente a Milano con 3kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo, a partire da gennaio 2020;
  - Non domestico connesso in BT, sito a Milano, con 6 kW di potenza e 4.000 kWh di consumo annuo, a partire da luglio 2021;
  - Non domestico connesso in BT, sito a Milano, con 12 kW di potenza e 15.000 kWh di consumo annuo, a partire dal gennaio 2021;
- per il settore del gas - Domestico sito a Milano - 1.400 Smc di consumo annuo - uso del gas naturale per Cottura, Riscaldamento e Acqua Calda - misuratore classe <G6.

disponibili. Tra le offerte variabili permane la presenza di offerte a prezzo variabile "a sconto" rispetto alla maggior tutela, nel settore elettrico, o al servizio di tutela nel settore del gas, consultabili esplicitamente nell'ambito del Portale Offerte.

Nel dettaglio, relativamente alla presenza nel Portale Offerte di offerte più convenienti dei servizi di tutela:

- nel settore elettrico, per il cliente tipo domestico residente a Milano, 3kWh di potenza e:
  - 2.000 di consumo annuo, nel 2023 erano disponibili in media 122 offerte più convenienti della maggior tutela, pari al 13,2% delle offerte a disposizione. Di queste, 113 erano a prezzo variabile e 9 a prezzo fisso. Il **risparmio massimo** ottenibile scegliendo una delle offerte più convenienti della maggior tutela è in media pari a -126,58€ annui (pari al -17,1% della spesa di maggior tutela) per le offerte a prezzo variabile e a -130,65€ annui, (pari al -18,1% della spesa di maggior tutela);
  - 2.700 di consumo annuo, nel 2023 erano disponibili in media 227 offerte più convenienti della maggior tutela, pari al 14,9% delle offerte a disposizione. Di queste, 200 erano a prezzo variabile e 27 a prezzo fisso. Il **risparmio massimo** ottenibile scegliendo una delle offerte più convenienti della maggior tutela è in media pari a -167,18€ annui (pari al -17,2% della spesa di maggior tutela) per le offerte a prezzo variabile e a -247,50€ annui, (pari al -26,3% della spesa di maggior tutela);
- nel settore del gas, per il cliente tipo domestico<sup>21</sup>, nel 2023 erano disponibili in media 15 offerte più convenienti del servizio di tutela, pari al 1,7% delle offerte a disposizione. Di queste, 8 erano a prezzo variabile e 7 erano a prezzo fisso. Il **risparmio massimo** ottenibile scegliendo una delle offerte più convenienti del servizio di tutela è in media pari a -98,87€ annui (pari al -5,8% della spesa del servizio di tutela) per le offerte a prezzo variabile e a -339,40€ annui, (pari al -20,0% della spesa del servizio di tutela)<sup>22</sup>.

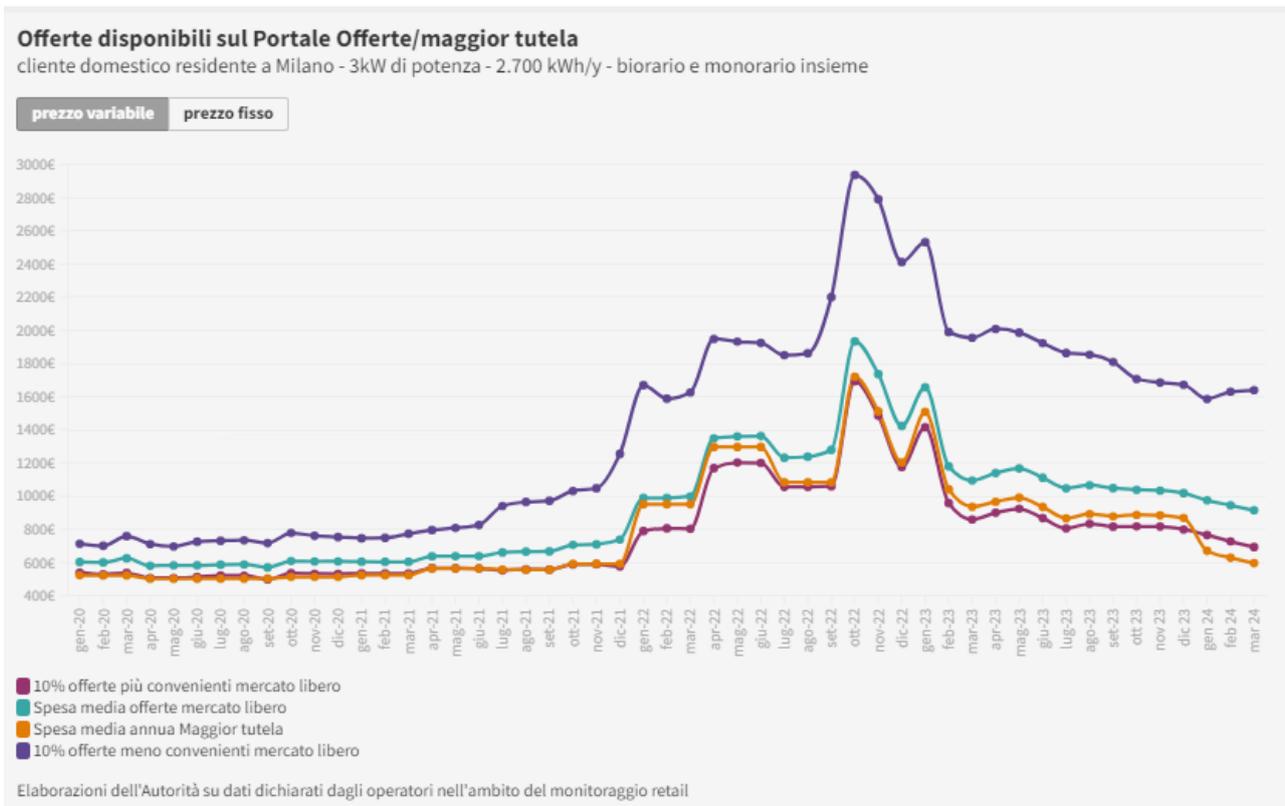
Inoltre, se si considera il 10% delle offerte con valorizzazione della spesa più economica tra tutte quelle disponibili nel 2023:

---

<sup>21</sup> Domestico sito a Milano - 1.400 Smc di consumo annuo - uso del gas naturale per Cottura, Riscaldamento e Acqua Calda - misuratore classe <G6.

<sup>22</sup> In alcuni casi l'offerta più conveniente è sottoscrivibile qualora il cliente rispetti determinate condizioni, come ad esempio: offerte disponibili per i clienti che abbiano acquistato dal venditore di gas anche un pannello fotovoltaico.

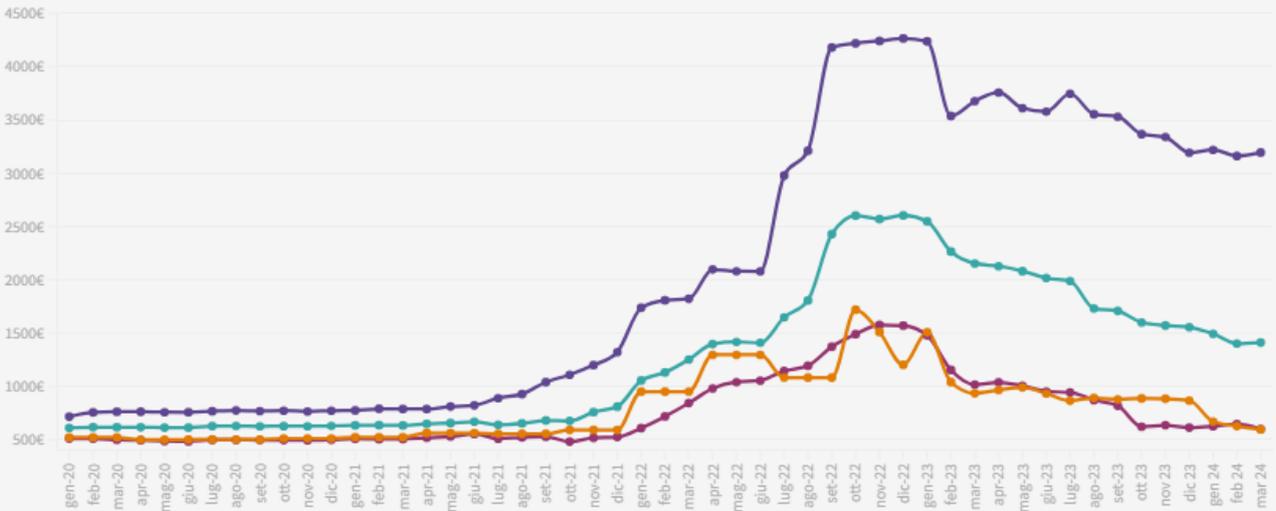
- nel settore elettrico, per il cliente tipo domestico residente, le offerte a prezzo variabile portano in media a una spesa più conveniente della maggior tutela in tutti i mesi dell'anno, mentre le offerte a prezzo fisso tale convenienza è registrata in cinque mesi del 2023;
- nel settore del gas, per il cliente domestico, le offerte a prezzo variabile portano in media a una spesa più conveniente di quella del servizio di tutela in nessuno dei mesi del 2023 per le offerte a prezzo variabile e in tre mesi per le offerte a prezzo fisso.



### Offerte disponibili sul Portale Offerte/maggior tutela

cliente domestico residente a Milano - 3kW di potenza - 2.700 kWh/y - biorario e monorario insieme

prezzo variabile    prezzo fisso



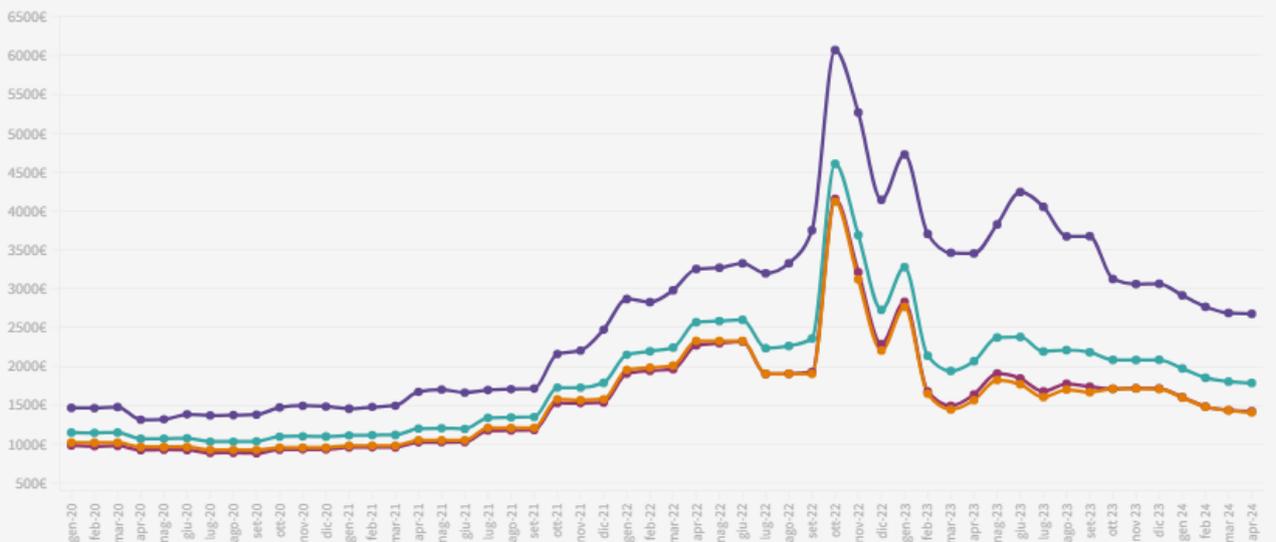
- 10% offerte più convenienti mercato libero
- Spesa media offerte mercato libero
- Spesa media annua Maggiore tutela
- 10% offerte meno convenienti mercato libero

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Offerte disponibili sul Portale Offerte

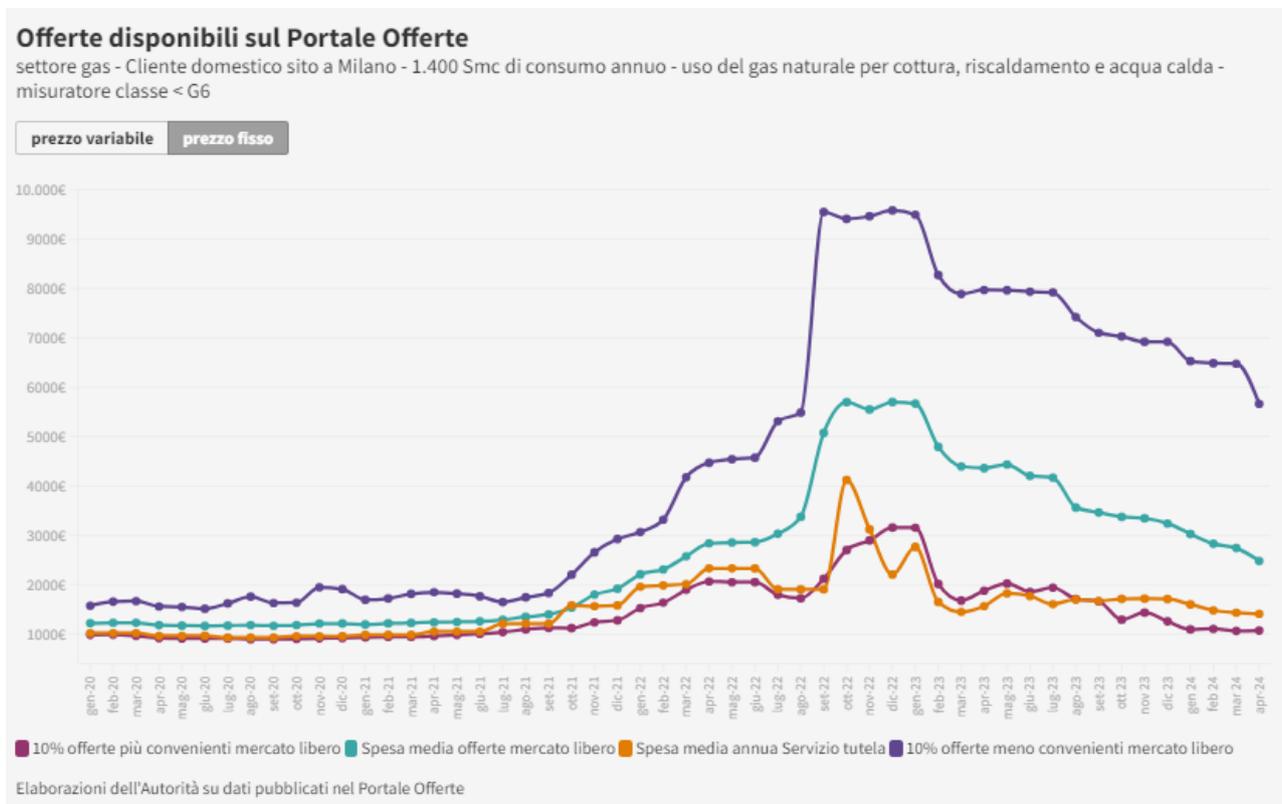
settore gas - Cliente domestico sito a Milano - 1.400 Smc di consumo annuo - uso del gas naturale per cottura, riscaldamento e acqua calda - misuratore classe < G6

prezzo variabile    prezzo fisso



- 10% offerte più convenienti mercato libero
- Spesa media offerte mercato libero
- Spesa media annua Servizio tutela
- 10% offerte meno convenienti mercato libero

Elaborazioni dell'Autorità su dati pubblicati nel Portale Offerte



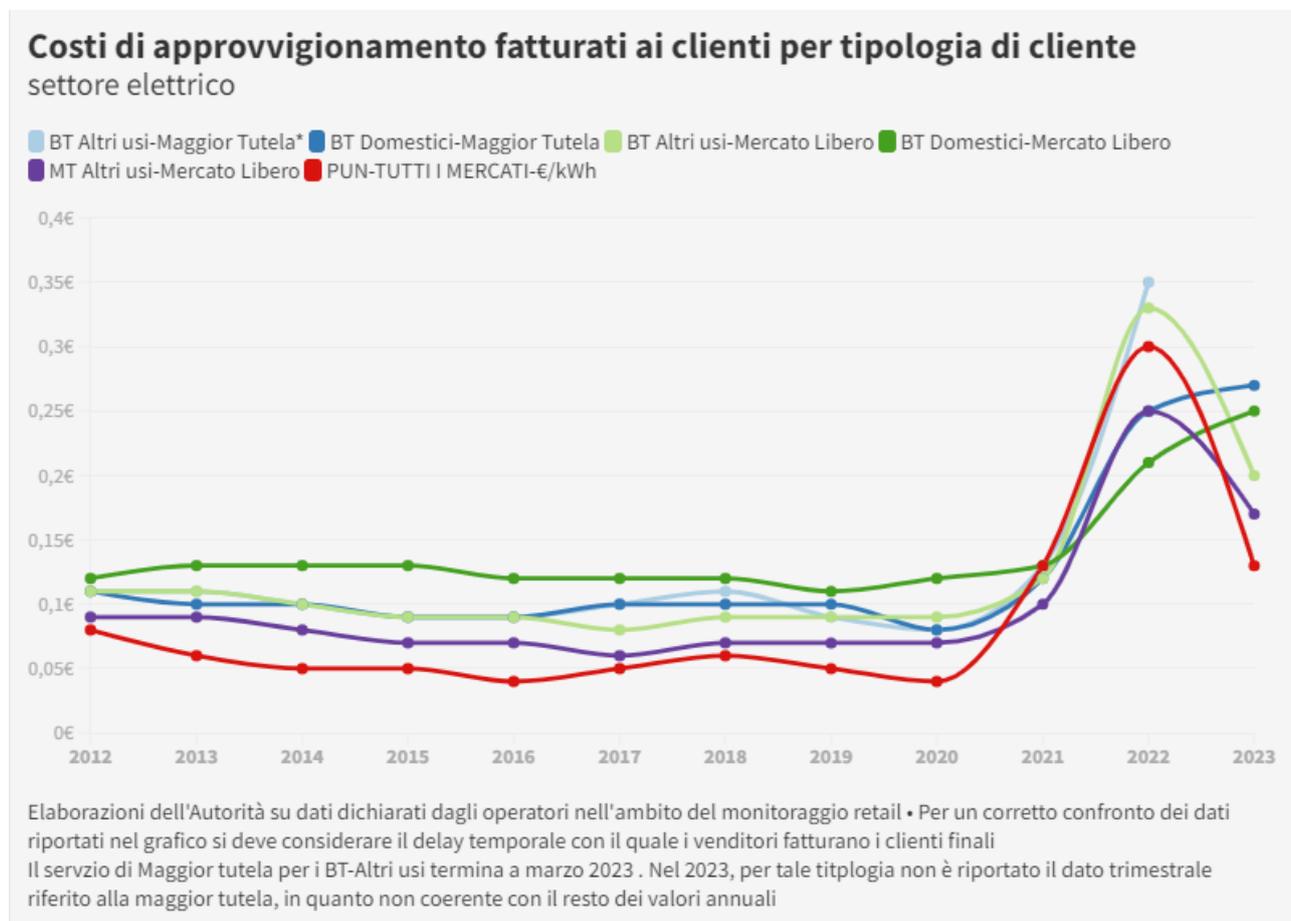
Nel 2023 nel mercato libero i domestici hanno mediamente pagato costi di approvvigionamento<sup>23</sup> minori di quelli della maggior tutela. Tale differenza può avere fondamento, oltre che nei meccanismi di formazione del prezzo del servizio di maggior tutela, che tende poi a recuperare nell'anno successivo, anche nelle diverse strutture di prezzo delle offerte in essere nel 2023 e in particolare nell'elevata quota di offerte in essere a prezzo fisso per i clienti domestici, hanno fornito ai clienti che le hanno sottoscritte una copertura contro l'aumento della volatilità e dei livelli di prezzo all'ingrosso, ma che specularmente, nella successiva fase di tendenziale riduzione dei prezzi all'ingrosso potrebbero mantenere il prezzo mediamente pagato nel mercato libero maggiore ad un livello maggior di quello della maggior tutela.

I prezzi dell'energia elettrica fatturati ai clienti finali nel 2022 e nel 2023 risentono della situazione congiunturale di elevata volatilità ed elevati prezzi all'ingrosso. Rispetto a livelli osservati fino alla

<sup>23</sup> Nel grafico vengono mostrati:

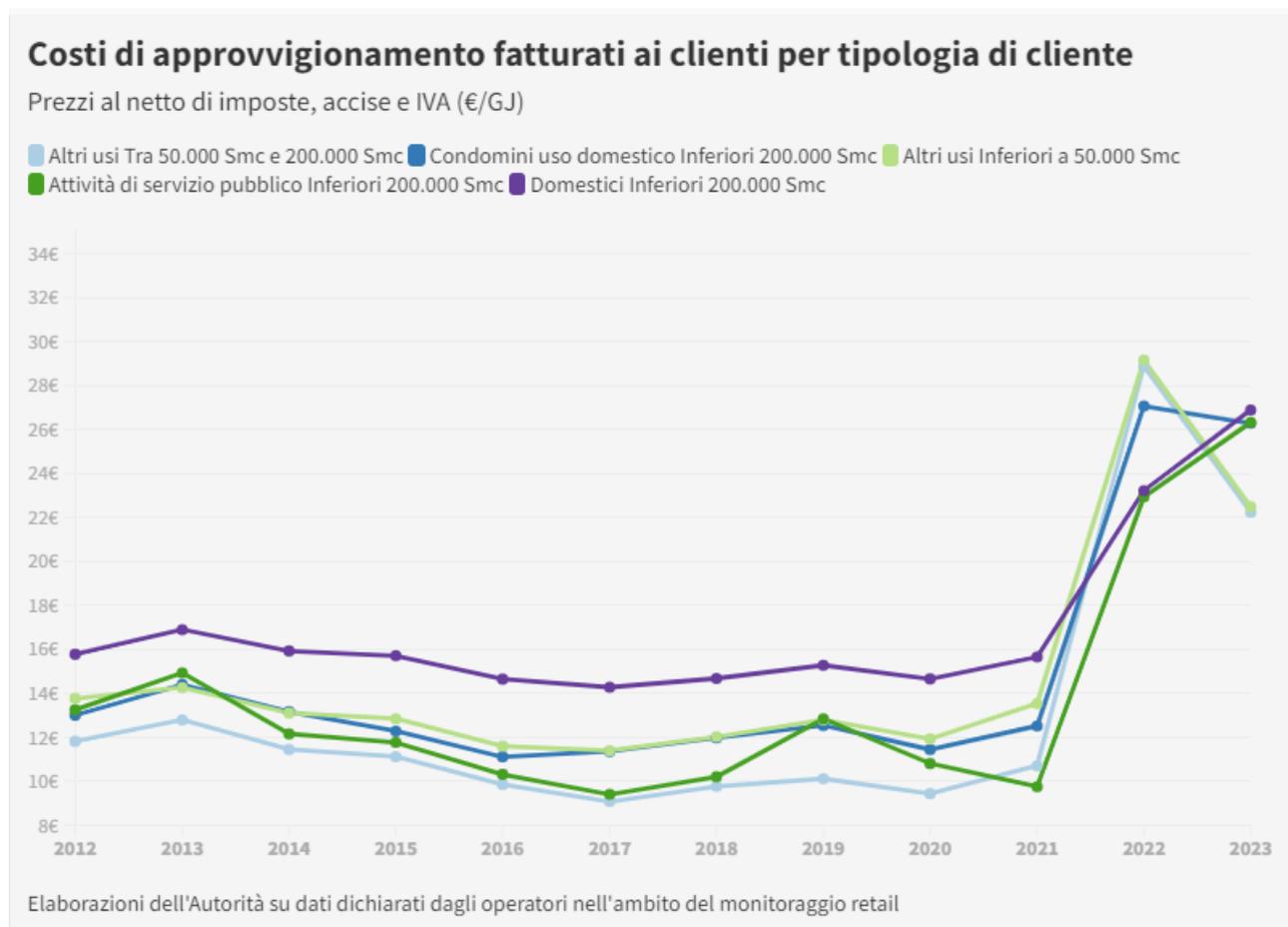
- i prezzi mediamente fatturati nell'intero anno, che prendono a riferimento anche periodi di competenza precedenti e da cui si evincono i ritardi con cui le forti oscillazioni del PUN si trasferiscono sui prezzi fatturati ai clienti finali;
- il livello del PUN medio afferente all'energia prelevata nel 2023. Verosimilmente, il livello di PUN osservato nell'ultima parte del 2023 sarà trasferito nelle fatture in scadenza nei primi mesi dell'anno successivo, attualmente non disponibili nel grafico.

prima metà del 2021, i costi di approvvigionamento e commercializzazione fatturati ai clienti sono significativamente più elevati per tutte le tipologie di clienti.



Con riferimento al settore del gas naturale nel 2023, rispetto all'anno precedente, il prezzo di vendita al dettaglio complessivamente fatturato<sup>24</sup> al netto delle imposte, per tutte le tipologie di clienti risente significativamente dell'aumento dei prezzi all'ingrosso osservato a partire da metà 2021 e perdurato per almeno parte del 2023. In particolare, nel 2023 i prezzi netti fatturati sono in aumento per i domestici e le attività di servizio pubblico. Diminuiscono invece per gli Altri usi e in misura minore per i Condomini.

<sup>24</sup> Senza distinguere tra clienti nel mercato libero, nel servizio di tutela o nei servizi di ultima istanza.



In entrambi i settori I prezzi fatturati ai clienti domestici, storicamente più elevati dei non domestici (BT Altri usi e MT altri usi per l'elettrico e Condomini, Altri usi e Attività di servizio pubblico)<sup>25, 26</sup> sono stati inferiori di quelli fatturati ai BT altri usi e MT altri usi nel 2022 per poi

<sup>25</sup> In precedenza, si era osservata una prima fase di divergenza fino al 2015, successivi quattro anni di progressivo assottigliamento per poi tornare a divergere nel 2020.

<sup>26</sup> In merito alle differenti dinamiche concorrenziali che caratterizzano i differenti segmenti di clientela, nel [Rapporto 2017](#) veniva indicato "che:

- nel segmento degli MT altri usi, la reazione alla dinamica concorrenziale sia maggiormente basata sull'offerta del minore prezzo, coerentemente con le caratteristiche della domanda e il livello di concentrazione osservato per tale segmento (bassa concentrazione, maggiore capacitazione della domanda e maggiore impatto della commodity energia elettrica sul bilancio del cliente);
- nel segmento dei clienti BT altri usi, l'effetto della dinamica concorrenziale appare a un livello intermedio tra quelli osservati per clienti MT altri usi e per i domestici. Persiste anche in tale segmento un certo grado di ampiezza del range dei prezzi pagati dai clienti finali, ma il livello medio dei prezzi diminuisce nel tempo, anche se in misura minore rispetto a quanto osservato per i clienti MT Altri usi;

tornare ad essere superiori nel 2023. Tale differenziale osservato in passato tra prezzi praticati ai domestici e ai non domestici del settore elettrico è confermato nel 2023, nonostante gli interventi legislativi in tema di mitigazione dell'impatto dei picchi di prezzo sui clienti finali (azzeramento oneri e riduzione IVA) e di potenziamento del bonus sociale per i clienti in condizione di disagio<sup>27</sup>. È inoltre compatibile con gli effetti della già menzionata differenziazione delle offerte commerciali (sia in termini di tipologia di prezzo che di servizi aggiuntivi ed elementi di differenziazione presenti nell'offerta scelta) oltre che con il maggiore livello di concentrazione del segmento dei domestici, con una diversa capacitazione della domanda e con alcune differenze nei costi di commercializzazione tra domestici e non domestici. In particolare, sono visibili gli effetti della maggiore diffusione di offerte in essere a prezzo fisso rispetto alle altre tipologie di cliente. Le offerte a prezzo fisso hanno permesso di contenere e ritardare gli effetti sui clienti finali dei rialzi delle quotazioni nei mercati all'ingrosso nel corso 2022. Tuttavia, hanno parimenti ritardato i benefici delle successive riduzioni di detti prezzi all'ingrosso, per chi le ha scelte prima che questi si riducessero.

L'evoluzione dei prezzi va monitorata con attenzione al fine di poter valutare:

- quali delle suddette motivazioni risulta aver avuto più impatto nell'attuale fase congiunturale di prezzi all'ingrosso particolarmente elevati sul differenziale di prezzo tra domestici e non domestici;
- se, stabilmente, la pressione competitiva implichi benefici in termini di minori prezzi per tutte le tipologie di clienti. Anche per quelle attualmente caratterizzate da un maggior

- 
- *nel segmento dei clienti domestici, la dinamica concorrenziale, abbia permesso un aumento o comunque una mancata diminuzione dei prezzi mediamente praticati dagli operatori e un ampliamento del loro range. Anche in tal caso l'evoluzione dei prezzi osservati è compatibile con le caratteristiche della domanda e del livello di concentrazione osservato per tale segmento (maggiore potere di mercato degli esercenti, in particolar modo dei gruppi attivi anche nella maggior tutela, e maggiore concentrazione, limitata capacitazione della domanda e minore incidenza del costo dell'energia sul bilancio familiare).*

*Ne risulta che la pressione competitiva implichi benefici in termini di minori prezzi per i clienti MT Altri usi e, diversamente, spinga a maggiori 'innovazione dal punto di vista commerciale' e differenziazione (anche se con prezzi maggiori) per i clienti Domestici. Per i clienti BT altri usi i benefici della concorrenza sono invece risultati in parte sia in termini di prezzo che di innovazione e differenziazione.'*

<sup>27</sup> Il Governo è intervenuto in merito, a più riprese con una serie di iniziative legislative – legge di bilancio 2022, decreti-legge 17/22, 21/22, 50/22, 80/22 e 155/22. Nel 2023 ha inoltre adottato i provvedimenti seguenti: Legge 29 dicembre 2022, n. 197 (legge di bilancio 2023), il decreto-legge 30 marzo 2023, n. 34, convertito con modificazioni dalla legge 26 maggio 2023, n. 56, il decreto-legge n. 131/23, convertito con modificazioni dalla legge 27 novembre 2023, n. 169.

grado di "innovazione dal punto di vista commerciale" e da una maggiore differenziazione delle offerte (anche se con prezzi maggiori), come quelle per i clienti Domestici.

Come ricordato nei precedenti Rapporti, tali analisi non possono prescindere dal fatto che il prezzo del mercato libero:

- comprende una quota derivante dalla presenza di elementi aggiuntivi nelle offerte sul mercato libero rispetto alla fornitura di tutela (rientrano in tali casistiche le caratteristiche aggiuntive delle offerte del mercato libero: programmi fedeltà, servizi energetici, assicurazioni, etc.);
- dipende dalle diverse tipologie di offerte presenti sul mercato libero. Fino al 2023, per i clienti domestici sono principalmente diffuse offerte a prezzo fisso (come sopra evidenziato). Tali offerte necessitano che il venditore acquisisca adeguate coperture per il rischio di incrementi futuri del prezzo. La scelta di offerte con tale struttura di prezzo determina infatti che a fronte del pagamento di un differenziale aggiuntivo da parte dei clienti a questi venga garantita la stabilizzazione della componente materia prima, nonostante la variabilità dei prezzi all'ingrosso.

In generale, è bene ricordare come la valutazione delle proposte contrattuali risulti particolarmente complessa, non solo per la presenza di elementi aggiuntivi che possono essere differenti tra le varie offerte ma anche in ragione delle caratteristiche del settore, dove il prezzo dell'energia varia su base oraria ed è caratterizzato da una elevata volatilità. Pertanto, al fine di garantire la comparabilità delle offerte, l'Autorità ha definito nel [Portale Offerte](#) specifiche modalità di confronto tra offerte che hanno strutture di prezzo diverse (tipicamente offerte a prezzo variabile e offerte a prezzo fisso) e ha standardizzato le modalità di esposizione delle caratteristiche delle offerte, quali la presenza di sconti e l'indicazione dei servizi aggiuntivi. Ciò comporta che la valutazione della convenienza dell'offerta effettuata al momento della sua scelta, nel caso di prezzo variabile, potrebbe non coincidere con una valutazione ex-post, sulla base dell'effettiva realizzazione del prezzo. Così un risparmio valutato al momento della stipula del contratto (sulla base dei prezzi futuri attesi) potrebbe non concretizzarsi, nel caso in cui le condizioni effettive di andamento del prezzo dell'energia risultassero diverse rispetto alle aspettative di andamento del suddetto prezzo considerate al momento della scelta. Il cliente finale che abbia, per esempio, scelto una offerta a prezzo fisso potrebbe conseguire un maggior risparmio, rispetto a quello valutabile al momento della stipula, in confronto ad una proposta economica con struttura di prezzo variabile (quale è anche il prezzo del servizio di maggior tutela), in caso di andamenti di prezzo effettivi maggiori rispetto alle originarie aspettative, così come avvenuto negli anni 2021 e 2022.

## Qualità commerciale della vendita

La qualità del servizio di vendita<sup>28</sup> ha un rilevante effetto sull'esperienza del mercato percepita dai clienti. In generale, i relativi indicatori, hanno avuto leggere variazioni nel 2023 in entrambi i settori, rimanendo comunque a un livello non critico. Per tali ragioni l'Autorità ritiene necessario continuare a monitorarli, in quanto segnali dei potenziali disservizi lamentati dai clienti<sup>29</sup>.

- [settore elettrico](#)
- [settore gas naturale](#)

### Settore elettrico

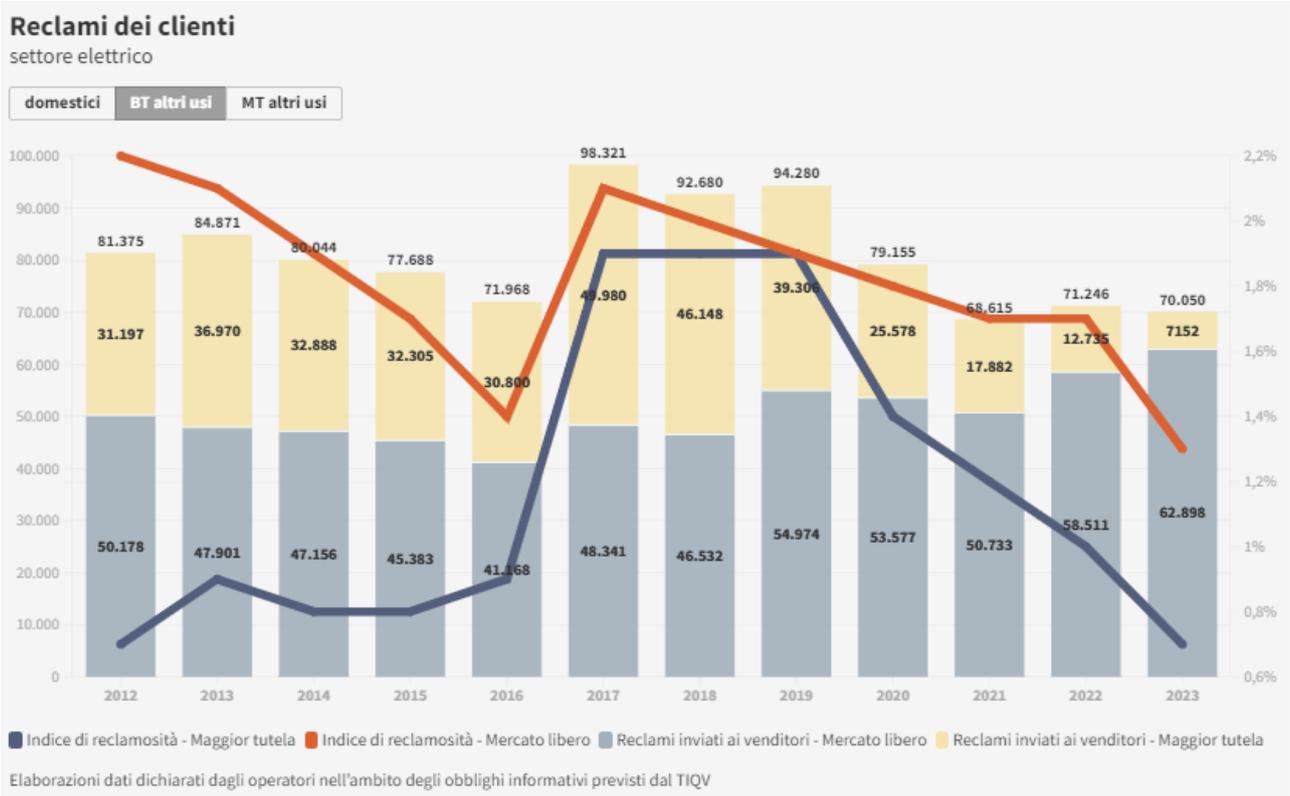
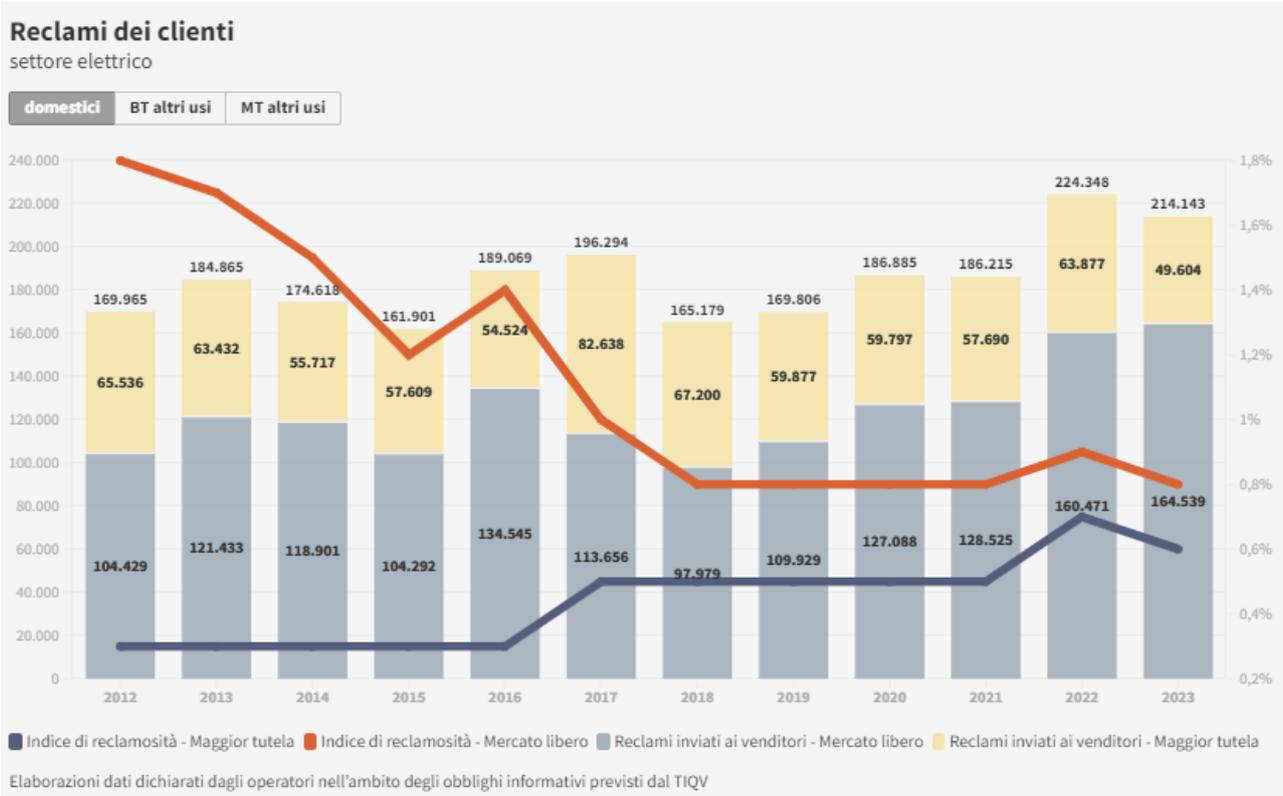
L'indice di reclamosità, intesa come rapporto tra il numero di reclami e i clienti serviti, nel 2023 è diminuita rispetto all'anno precedente per tutte le tipologie di cliente, con riferimento al solo [campione del monitoraggio retail](#):

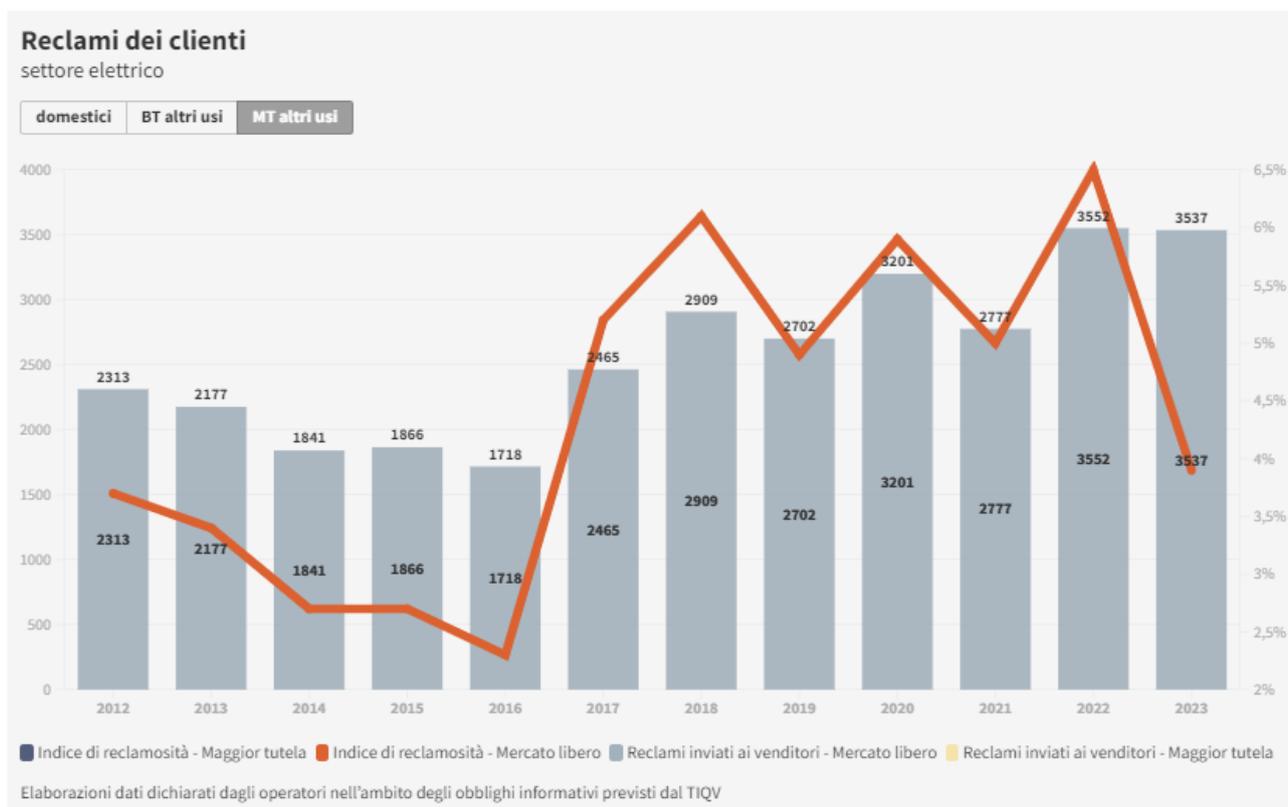
- per i domestici, è pari a 0,8% nel libero (-0,1 p.p.) e 0,6% (-,1 p.p.) nella maggior tutela. Per un totale di circa 214,1 migliaia reclami inviati ai propri venditori da circa 30,0 milioni di clienti;
- per i BT Altri usi, nel libero mercato è pari a 1,3% (- 0,4 p.p. rispetto all'anno precedente), nella maggior tutela è pari a 0,7% (-0,3 p.p.). Per un totale di circa 70,0 migliaia reclami inviati da circa 6,8 milioni di clienti. Per tali clienti la reclamosità è leggermente più alta di quella rilevata per i domestici;
- per gli MT Altri usi, è in leggero aumento ma significativamente più elevata che per altre tipologie di cliente, 3,9% (-2,4 p.p.). Per un totale di circa 3.537 reclami inviati da circa 108 migliaia clienti.

---

<sup>28</sup> Nella sezione presente vengono analizzate sia la qualità commerciale della vendita, rilevata, ai sensi del [TIQV](#), che il fenomeno dei contratti contestati disciplinati a partire da maggio 2017 dal [TIRV](#). Nell'ambito del monitoraggio retail sono analizzati dati afferenti alla qualità dei servizi telefonici e alla qualità commerciale del servizio di distribuzione. I relativi indicatori, in generale, continuano ad attestarsi su livelli qualitativi superiori rispetto agli standard minimi prescritti dall'Autorità.

<sup>29</sup> Per una dettagliata disamina di tutti gli indicatori afferenti alla qualità commerciale della vendita e della distribuzione, completa anche della trattazione delle controversie tramite servizi conciliativi, sia rimanda al *Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie dei clienti elettrici e di gas naturale*, redatto dall'Autorità ai sensi dell'art. 39 del [TIQV](#).



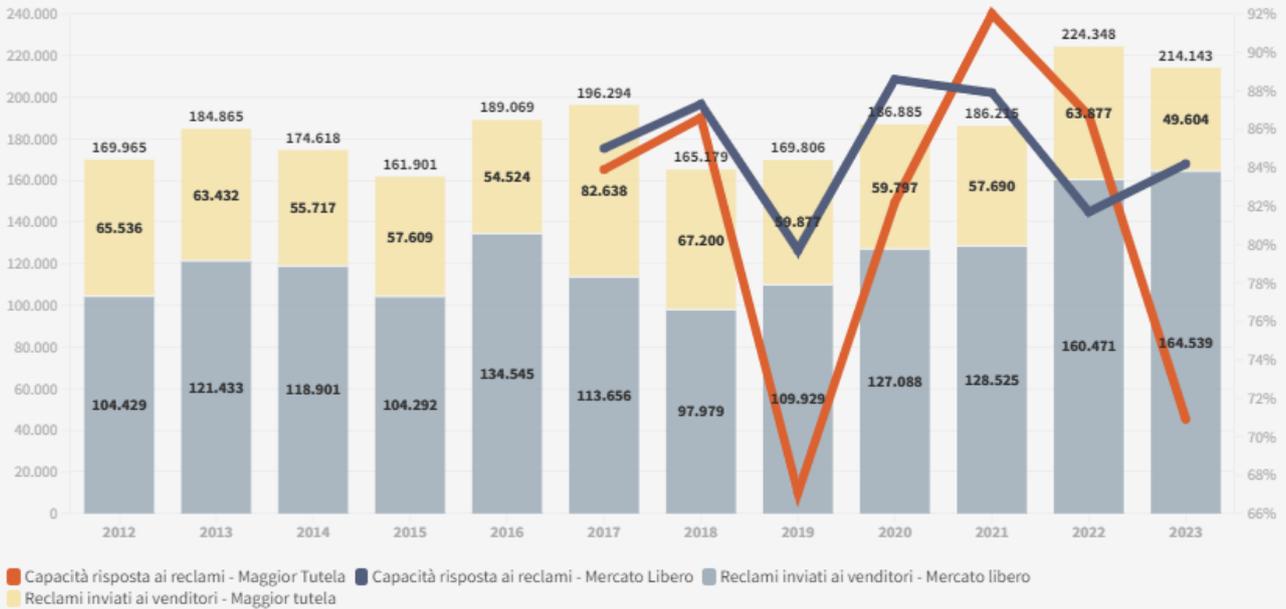


La capacità di risposta ai reclami, intesa come rapporto tra i reclami cui il venditore ha dato una risposta e quelli ricevuti, nel 2023 aumenta rispetto all'anno precedente per i BT Altri Usi e MT Altri Usi. Per i clienti domestici la capacità di risposta ai reclami aumenta nel mercato libero e diminuisce nella maggior tutela è diminuita. In particolare, la capacità di risposta nel 2023 è pari a:

- per i clienti domestici a 84,2% (+2,5 p.p.) nel mercato libero e a 70,9% (-15,8 p.p.) nella maggior tutela;
- per i BT Altri usi, a 80,0% (+0,4 p.p.) nel mercato libero e a 86,5% (+1,7 p.p.) nella maggior tutela;
- per gli MT Altri usi, a 73,9% (+2,7 p.p.) nel mercato libero.

### Reclami e relativa capacità di risposta settore elettrico

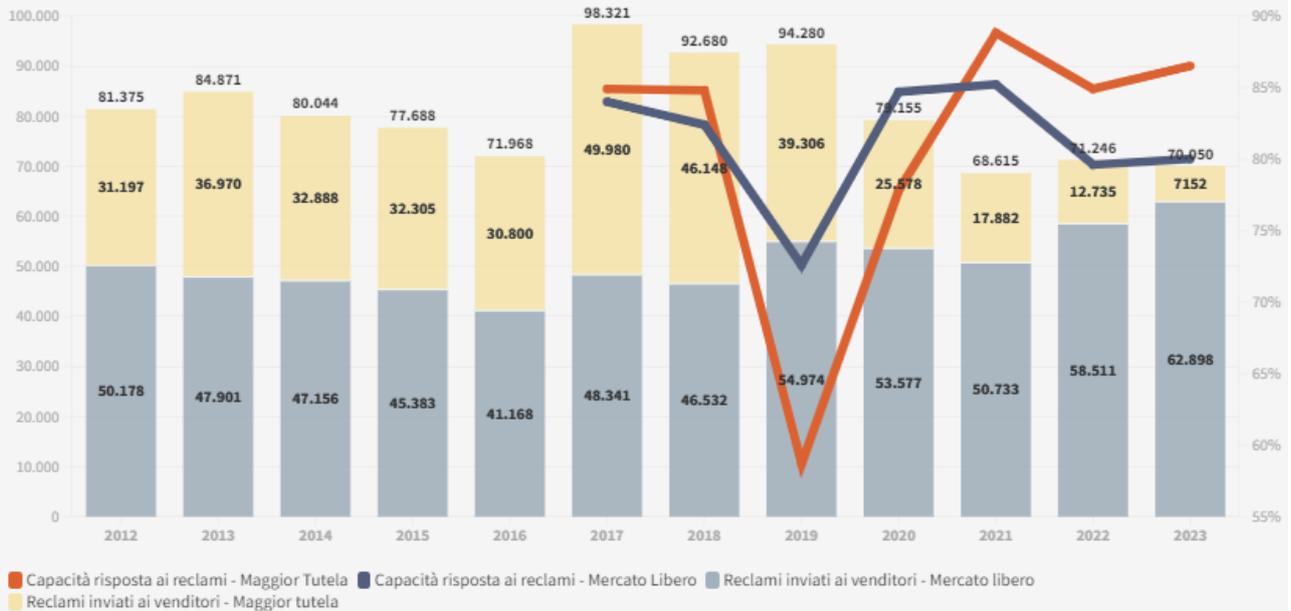
domestici BT altri usi MT altri usi



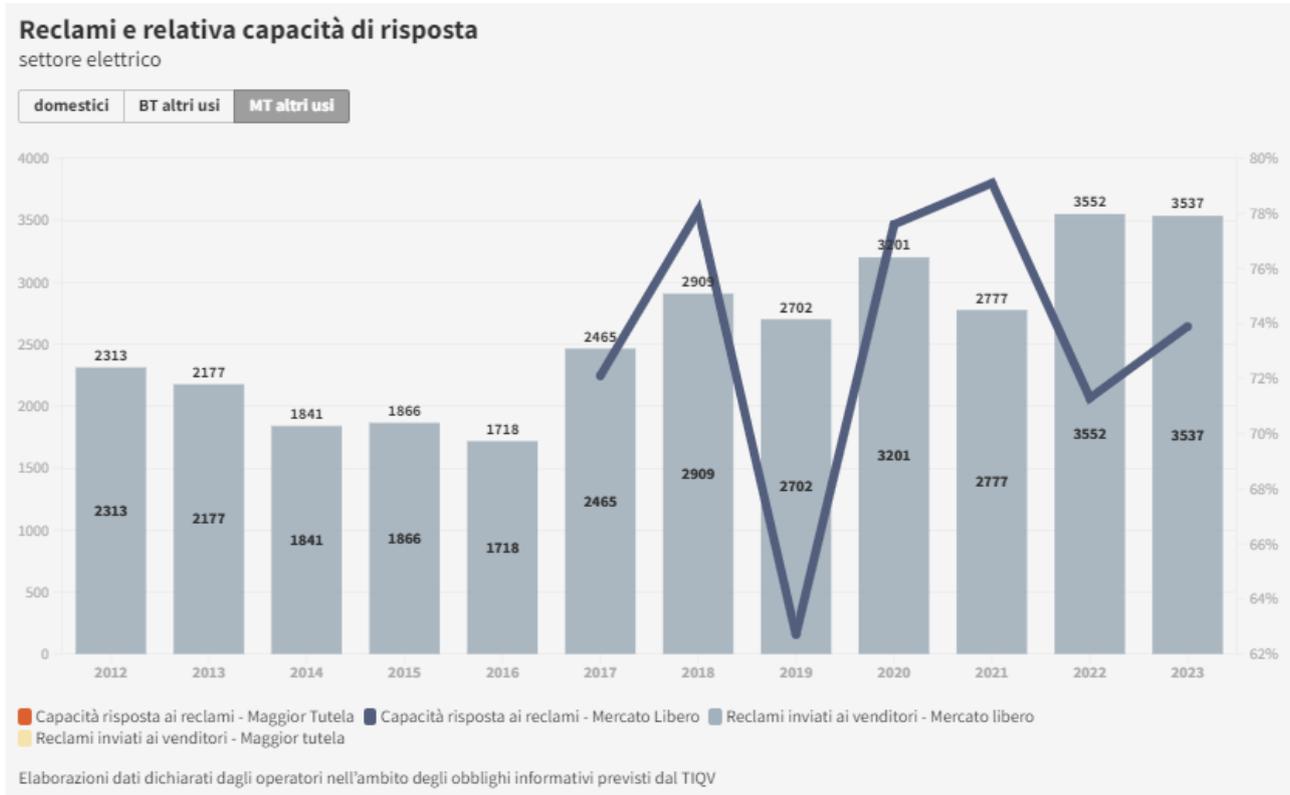
Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIQV

### Reclami e relativa capacità di risposta settore elettrico

domestici BT altri usi MT altri usi

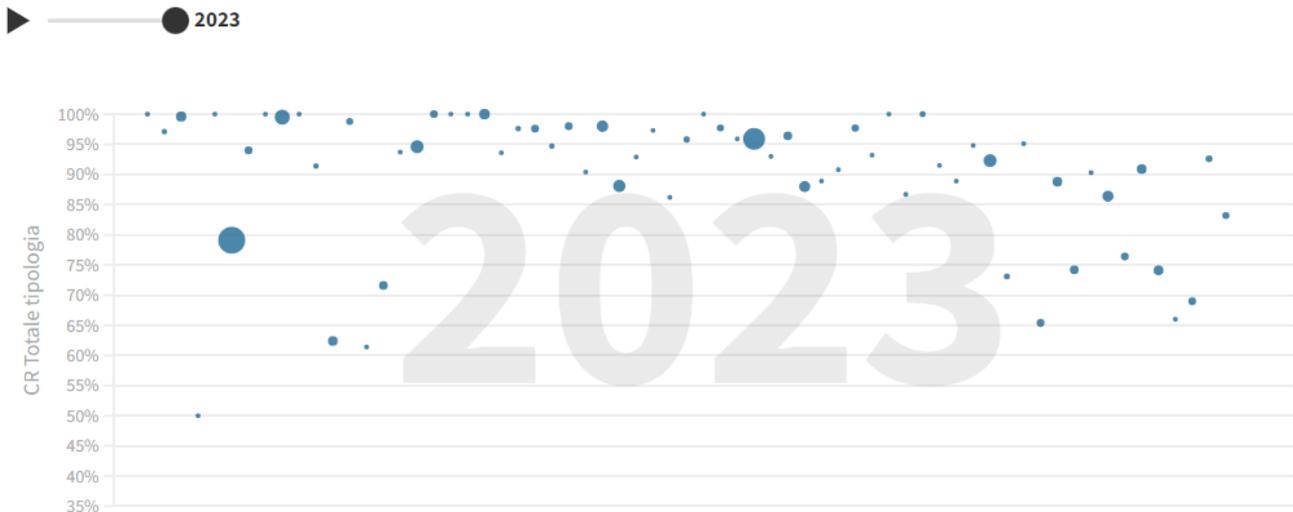


Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIQV



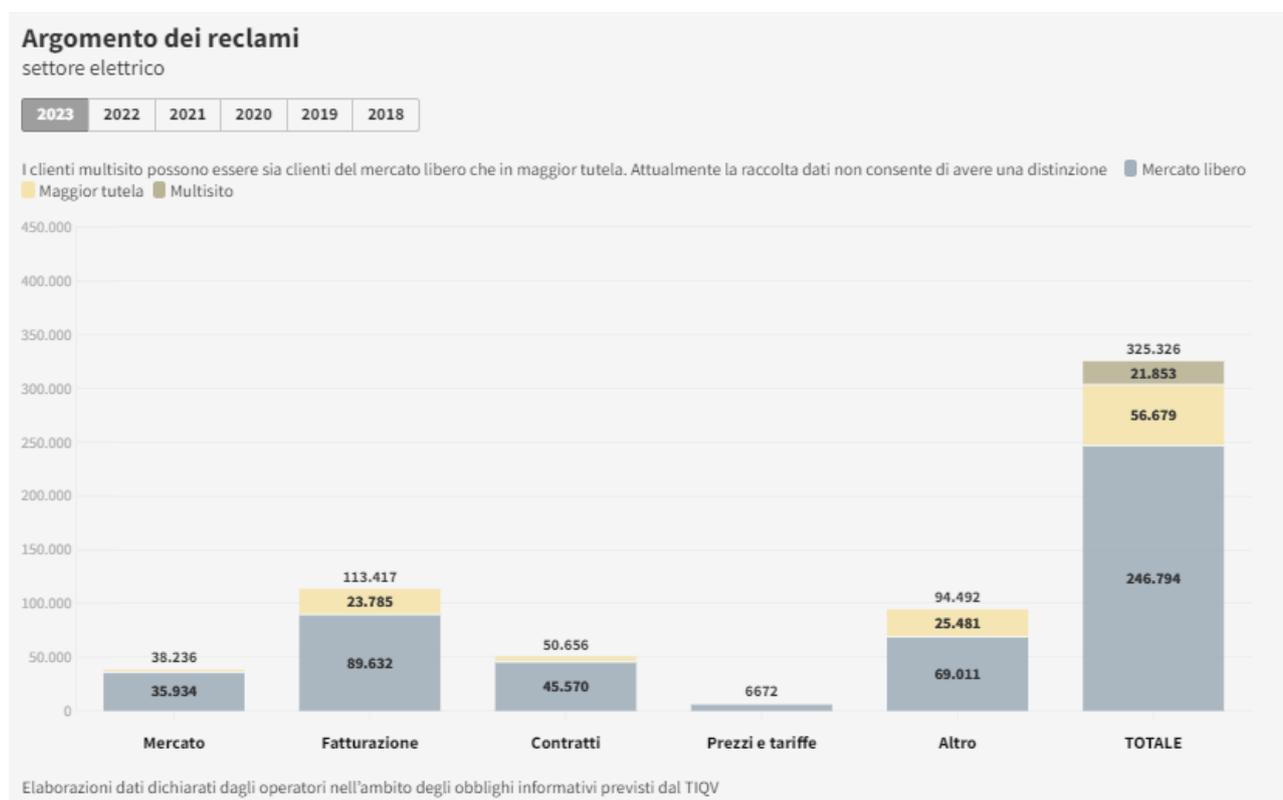
Inoltre, le *performance* in termini di reclami ricevuti e relativa capacità di risposta sono molto variegate tra gli operatori.

### Reclamosità e capacità di risposta per operatore



Operatori ordinati per numero di reclami ricevuti

Relativamente al tipo di reclami, sulla base della classificazione dell'argomento, si conferma anche per il 2022 che una percentuale rilevante dei reclami ai venditori, pari al 37,4% (+1,5 p.p.), attiene a problemi nella fatturazione.

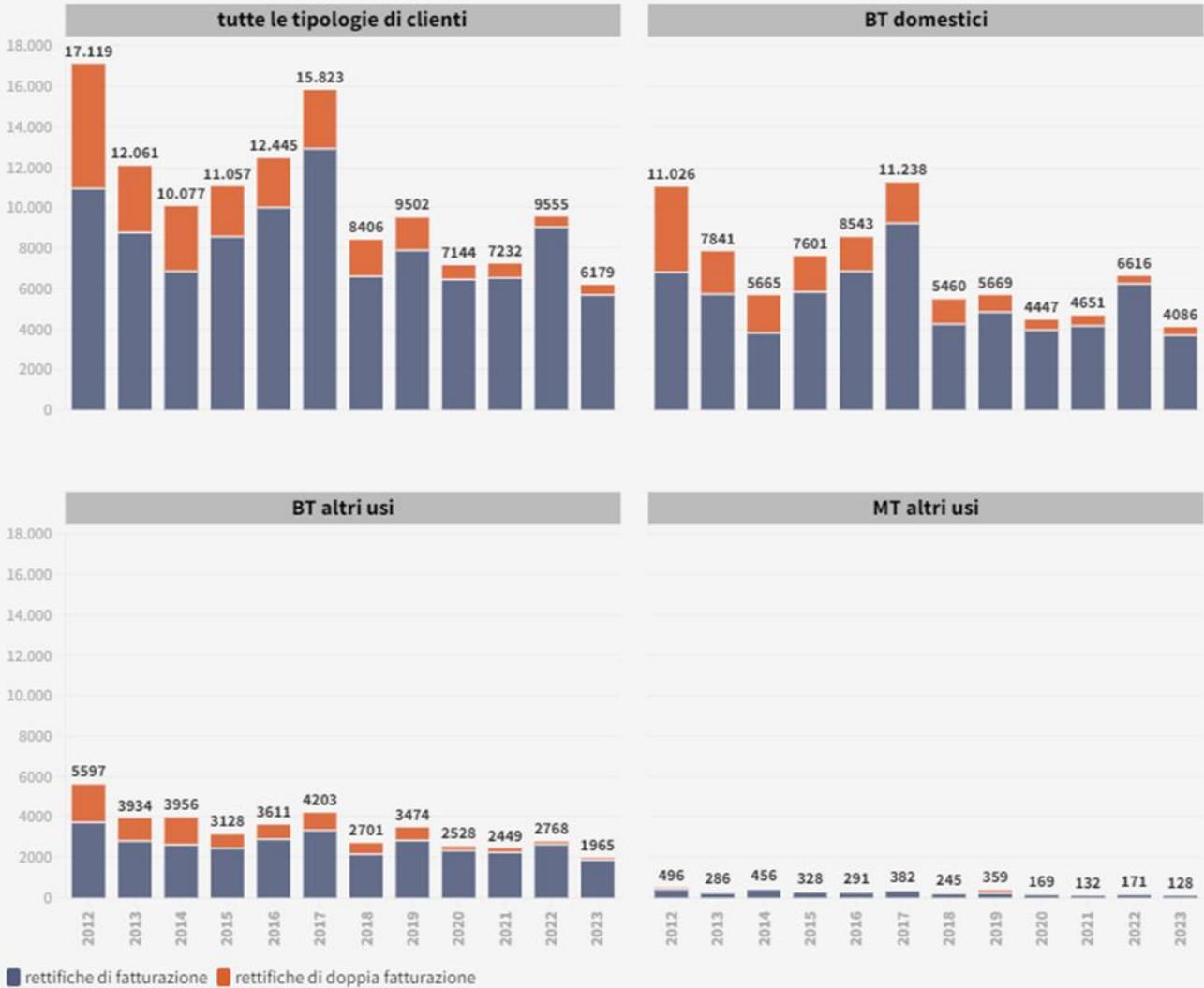


Le rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione nel 2023 sono nel complesso esigue, in diminuzione nel mercato libero (circa 6.100) e in aumento nella maggior tutela (circa 1.000).

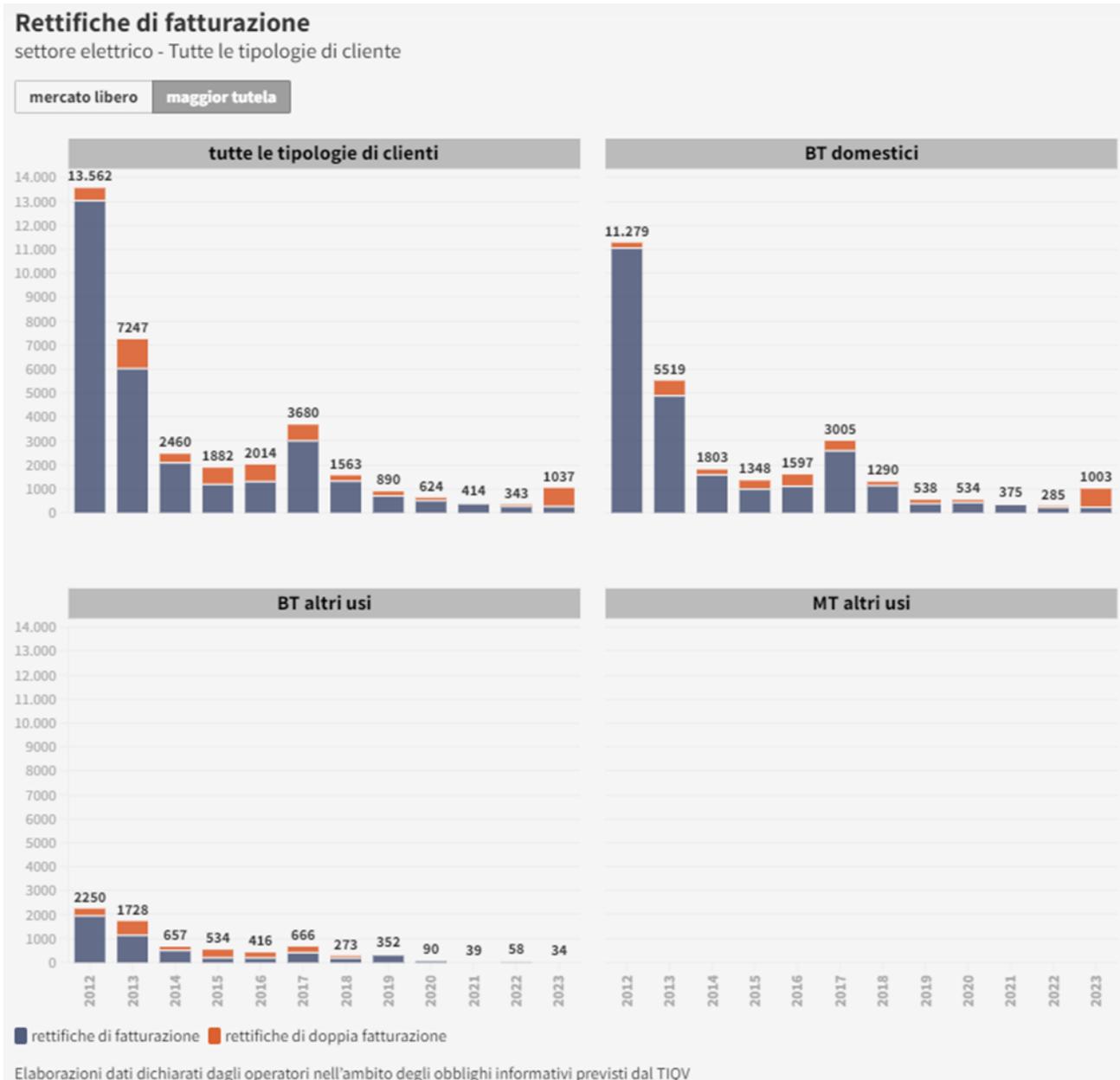
### Rettifiche di fatturazione

settore elettrico - Tutte le tipologie di cliente

mercato libero    maggior tutela

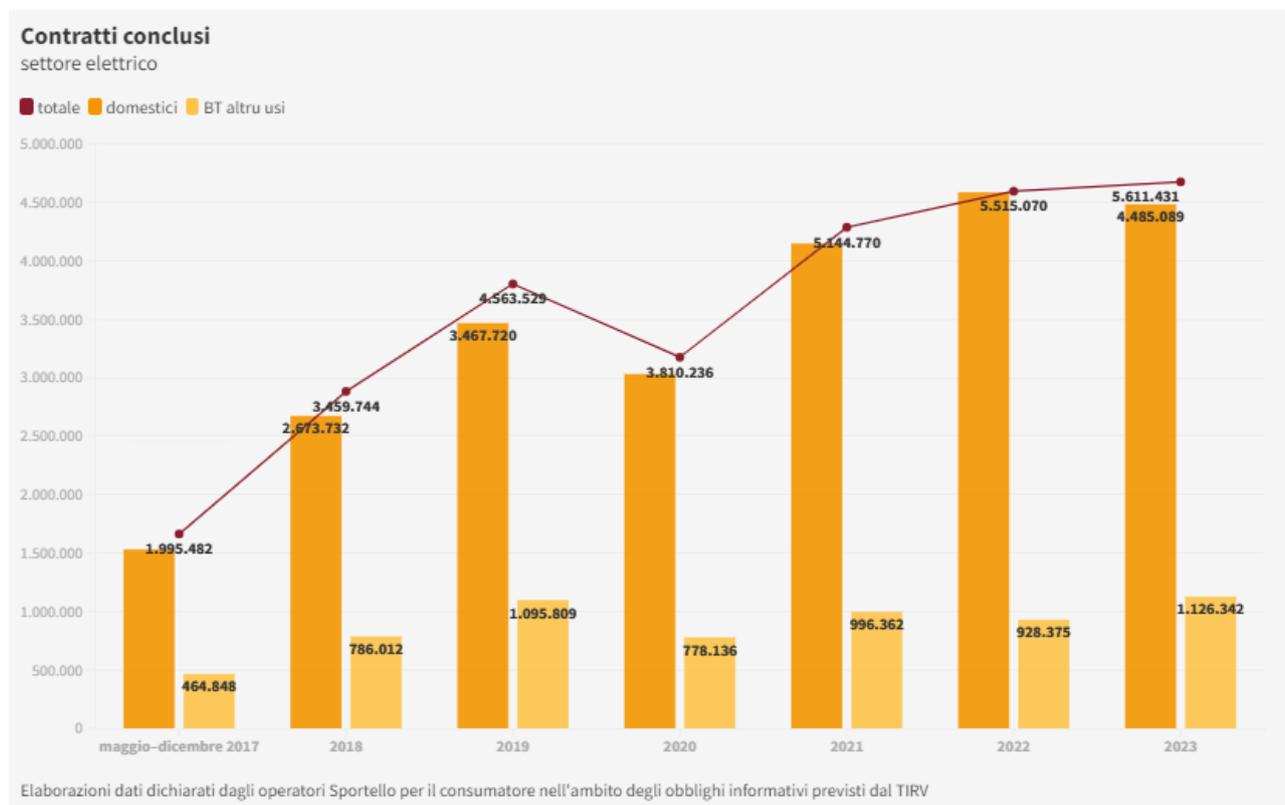


Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIQV



In merito alla disciplina dei contratti contestati nel settore elettrico, nel 2023 sono stati presentati ai sensi del [TIRV](#), art. 6 e 10, da parte dei clienti circa 3.500 reclami (circa 3.000 dai domestici e circa 500 dai BT altri usi), pari allo 0,06% dei contratti conclusi nello stesso periodo (in riduzione rispetto all'anno precedente). Di questi, il 78,0% (+3,5 p.p.) è stato accolto (80,2% per i domestici, +6,9 p.p., e 64,6% per i BT altri usi, -14,3 p.p.). I reclami accolti hanno portato a procedure

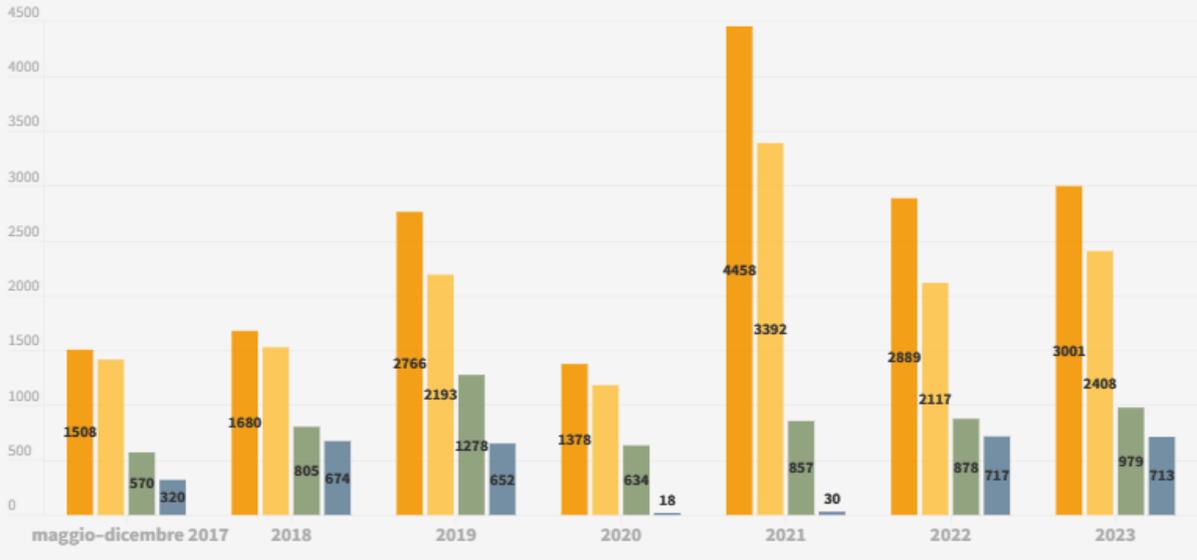
ripristinatorie<sup>30</sup> solo in 1.164 casi (979 per i domestici e 185 per BT Altri usi) e a procedure analoghe al ripristino in 713 casi.



<sup>30</sup> Tutte per i clienti domestici in quanto per i clienti BT altri usi la procedura ripristinatoria è automatica in seguito all'accoglimento del reclamo.

### Contratti contestati, procedure ripristinatorie e ripristini settore elettrico

domestici

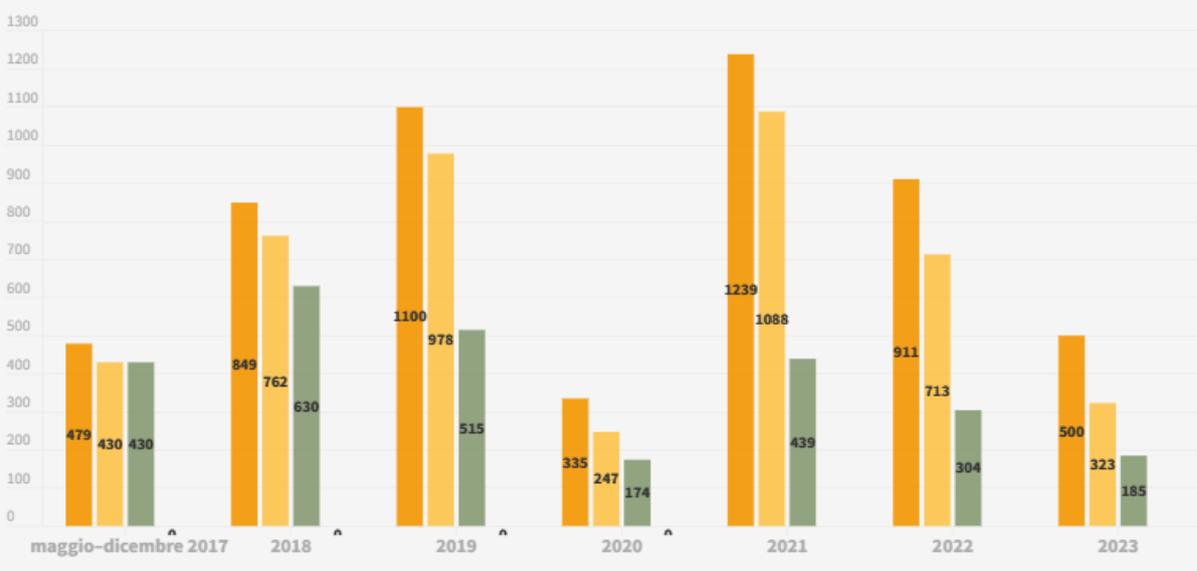


Reclami ricevuti Reclami accolti Procedure ripristinatorie Ripristini

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Contratti contestati, procedure ripristinatorie e ripristini settore elettrico

BT altri usi

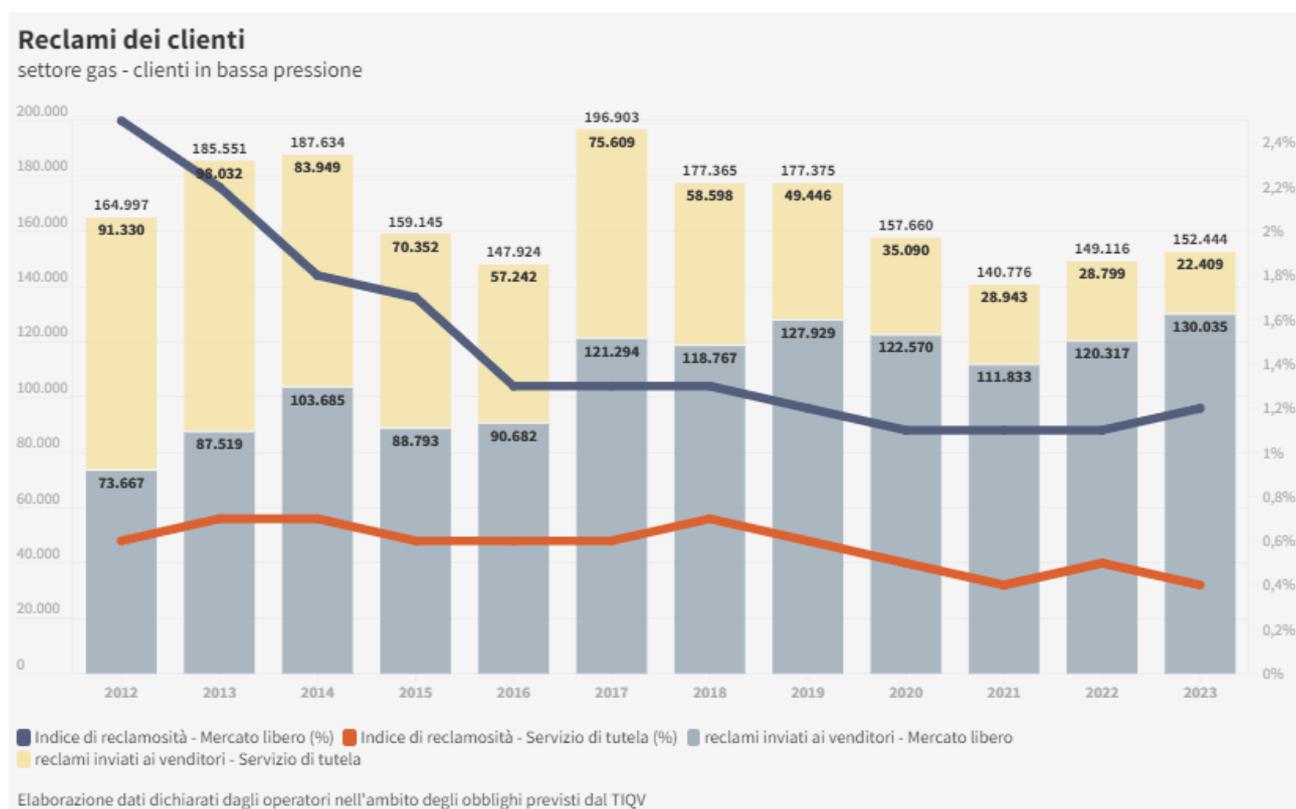


Reclami ricevuti Reclami accolti Procedure ripristinatorie Ripristini

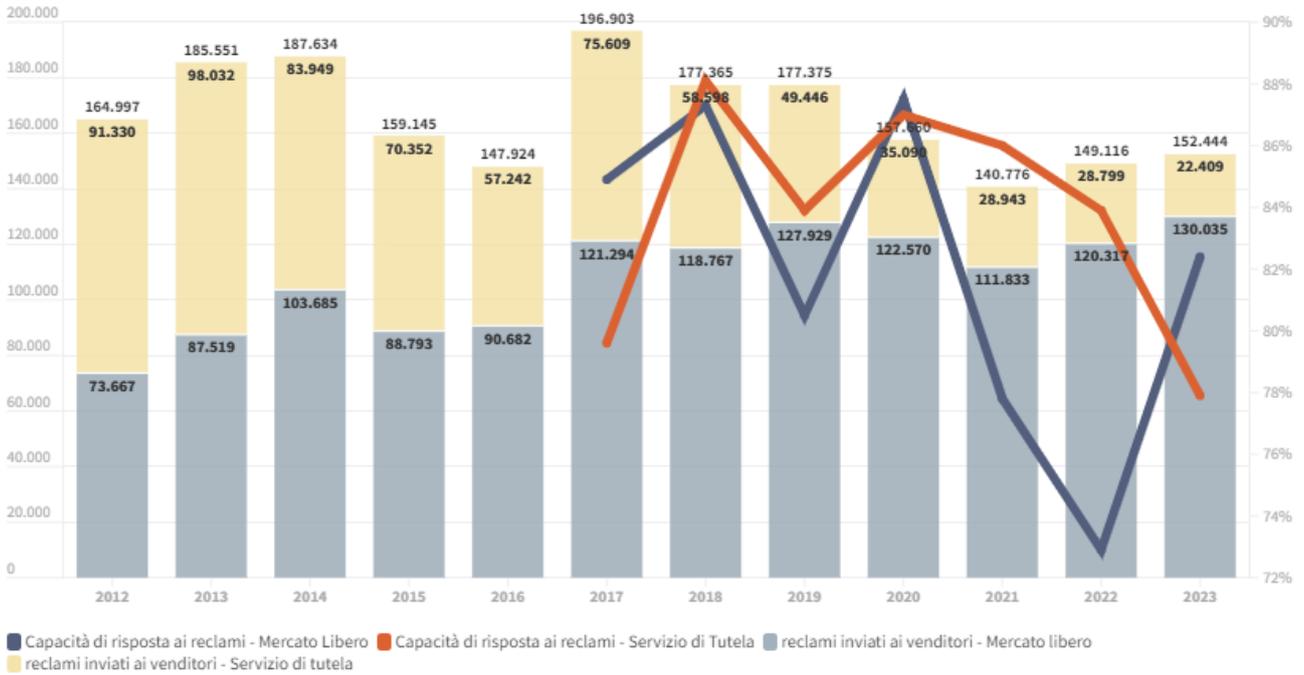
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Settore gas naturale

L'indice di reclusività dei clienti allacciati alla rete in bassa pressione nel mercato libero è pari a 1,2% (-0,1 p.p. rispetto al 2022) e a 0,4% per il servizio di tutela (-0,1 p.p.). Il numero dei reclami, presentato nell'ultimo anno da tali clienti (in larga parte domestici), è in leggero aumento, circa 152.400. L'85,3% di detti reclami è inviato da clienti serviti nel mercato libero (+4,6 p.p.). La capacità di risposta ai reclami è elevata, in aumento rispetto all'anno precedente per il mercato libero e in diminuzione per il Servizio di Tutela. I venditori hanno risposto in tempi conformi agli standard previsti dall'Autorità al 82,4% (+9,6 p.p.) dei reclami ricevuti nell'ambito del mercato libero e al 77,9% (-6,0 p.p.) di quelli del servizio di tutela. Anche per il settore del gas naturale, i reclami si riferiscono con maggiore frequenza a questioni afferenti alla fatturazione (49,6%, +5,2 p.p.). Si conferma, anche per il settore del gas, una distribuzione dei reclami variegata tra i vari operatori. Rispetto al settore elettrico, tuttavia si segnala in media una maggiore reclusività per i venditori di minore dimensione e una capacità di risposta mediamente più elevata ma anche più disomogenea. Le rettifiche di fatturazione sono esigue e in diminuzione sia nel mercato libero, circa 5.700, che nel servizio di tutela, circa 1.800 (in entrambi i casi, minimi storici dal 2012). Le rettifiche di doppia fatturazione sono del tutto trascurabili, circa 200 casi complessivamente per il mercato libero e per il servizio di tutela.



**Reclami e relativa capacità di risposta  
settore del gas - clienti in bassa pressione**

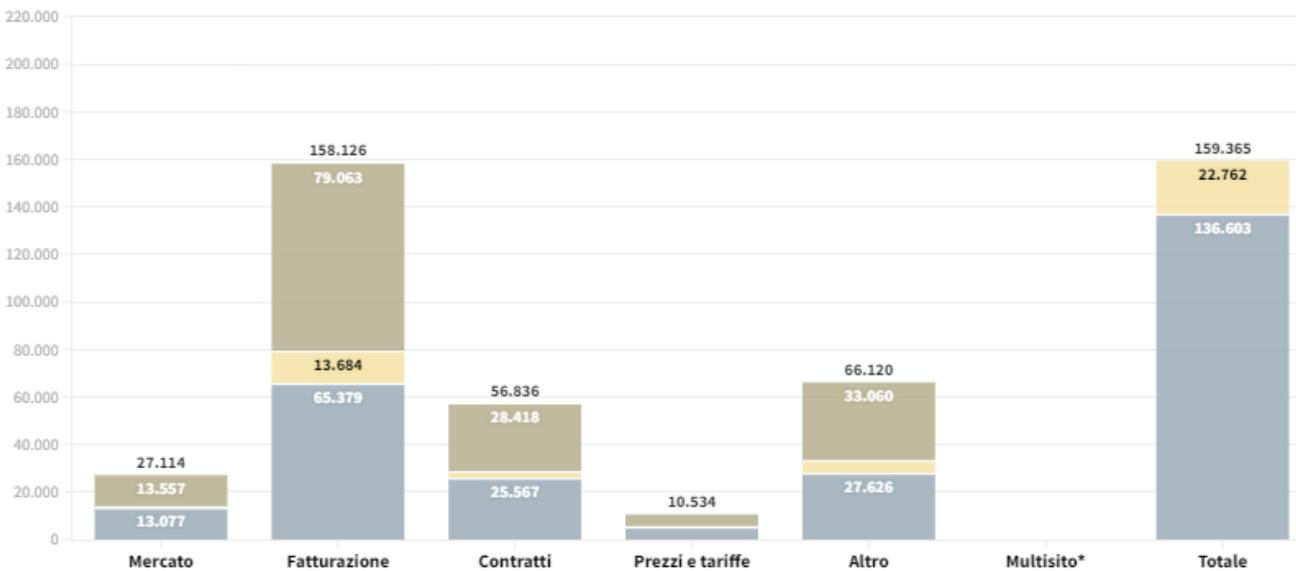


Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIQV

**Argomento dei reclami  
settore gas**

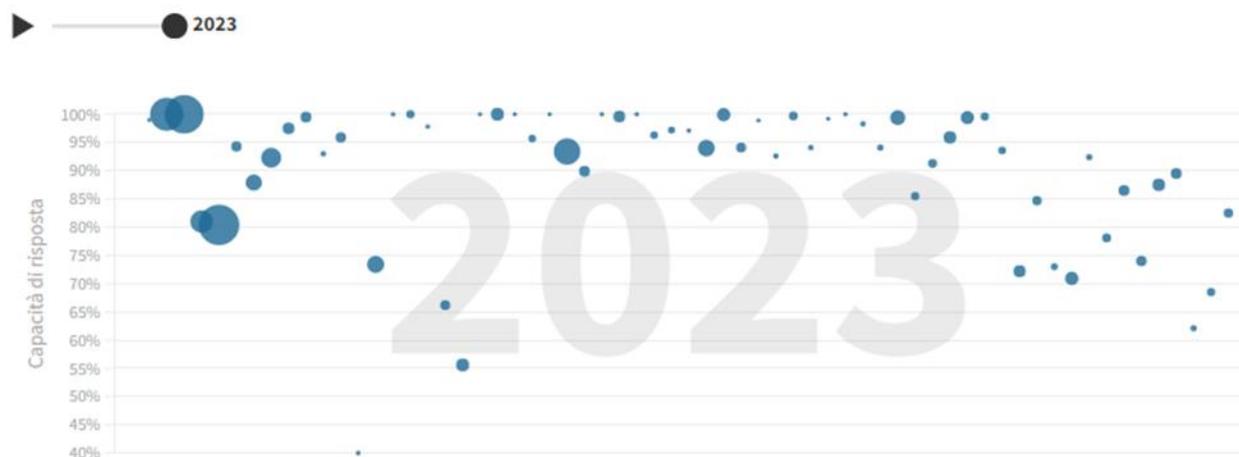
2023	2022	2021	2020	2019	2018
------	------	------	------	------	------

I clienti multisito possono essere sia clienti del mercato libero che in maggior tutela. Attualmente la raccolta dati non consente di avere una distinzione



Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIQV

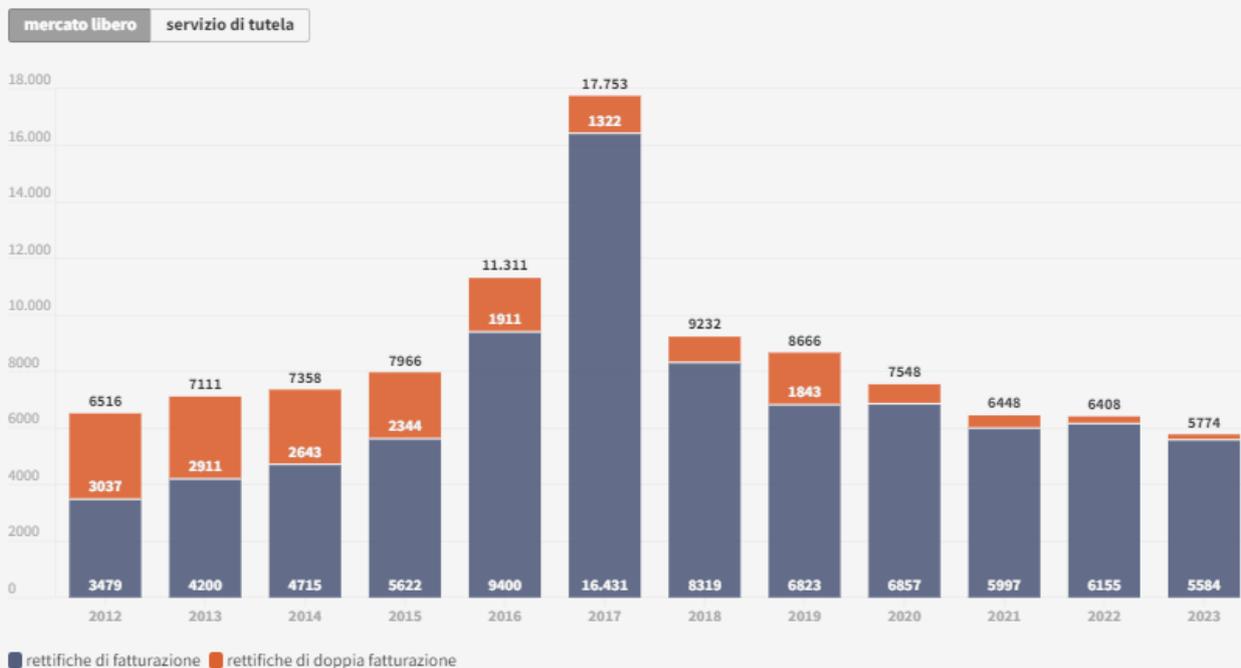
**Reclamosità e capacità di risposta per operatore**  
 settore del gas - clienti in bassa pressione



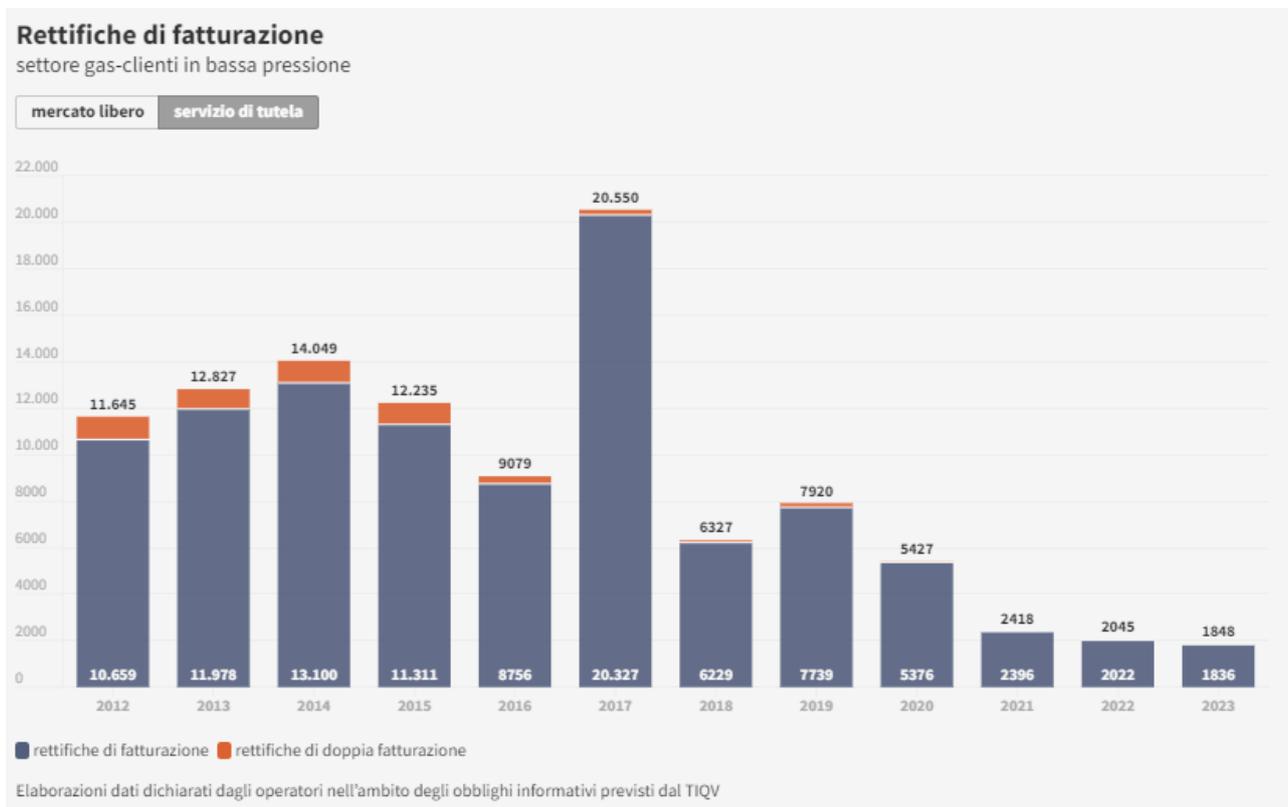
operatori ordinati per numero di reclami ricevuti

**Rettifiche di fatturazione**

settore gas-clienti in bassa pressione

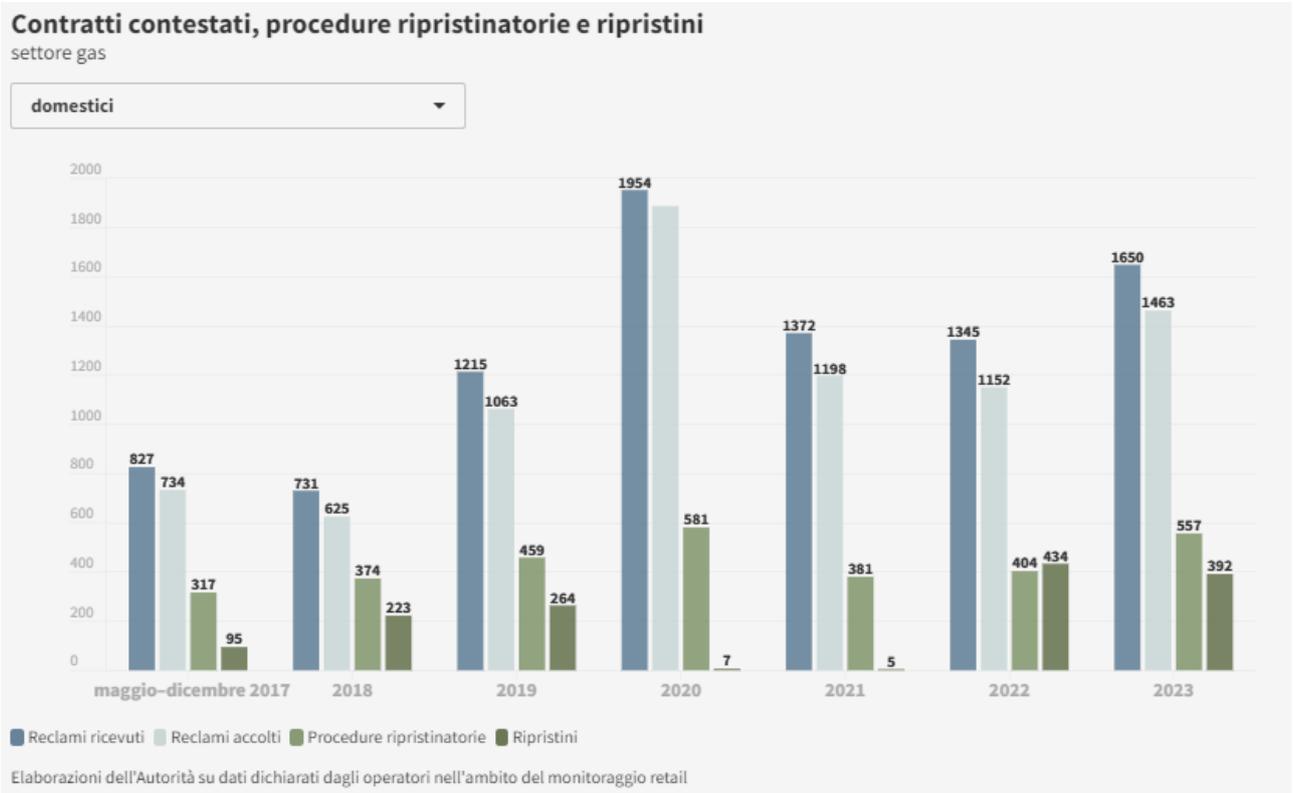
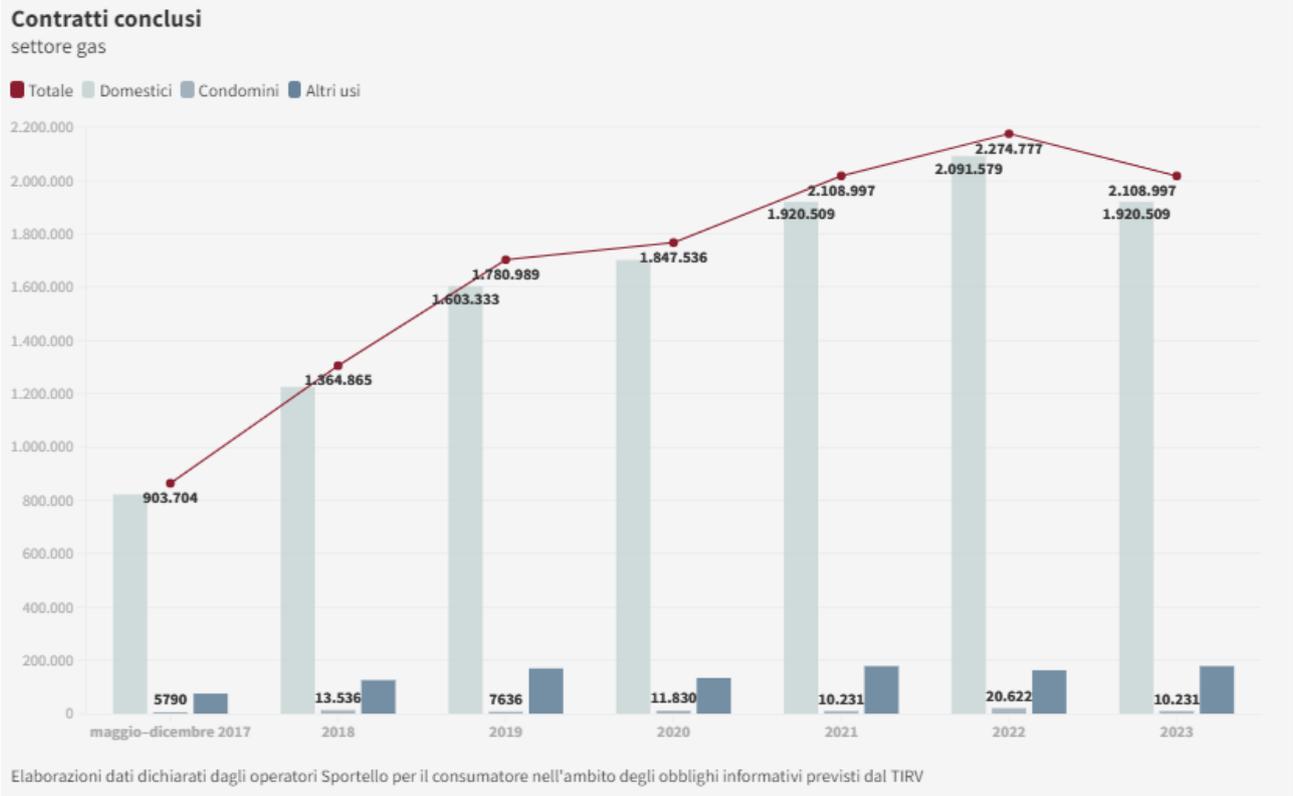


Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIQV



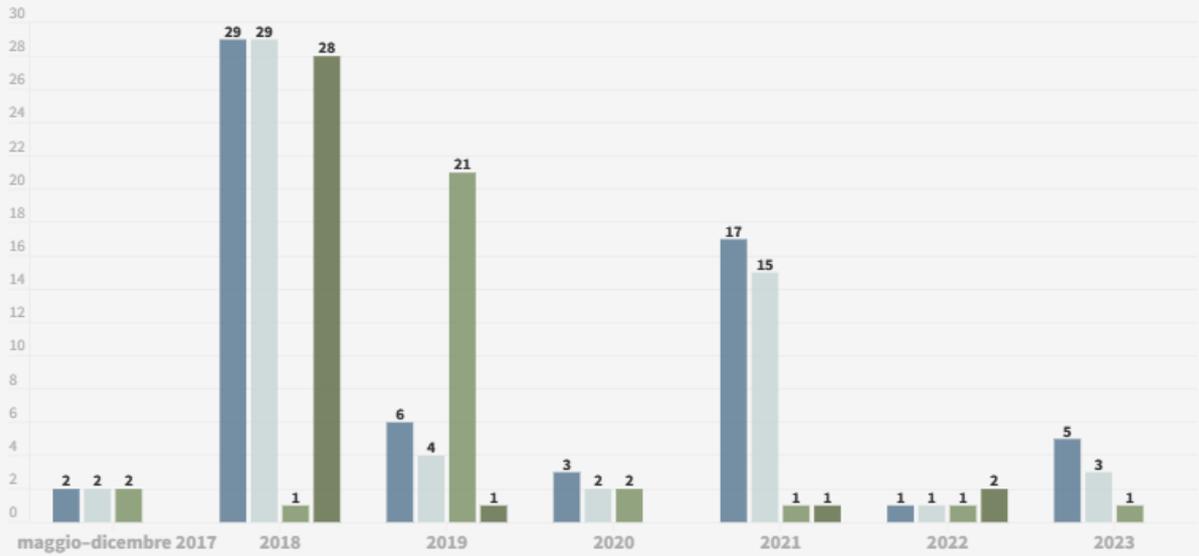
Il fenomeno dei contratti contestati di cui al [TIRV](#) sembra del tutto trascurabile anche nel settore del gas. Nel 2023, ha interessato lo 0,07% dei contratti conclusi, con circa 1.700 casi su oltre 2,48 Mln di nuovi contratti rilevati. Di questi l'87,7% (1.532) è stato accolto. Tra i reclami accolti, si è giunti a procedure ripristinatorie<sup>31</sup> in 593 casi (557 per i clienti domestici) e a 392 procedure analoghe al ripristino.

<sup>31</sup> Per i condomini e i clienti altri usi, tale dato è pari al 100% dei reclami per contratti contestati ricevuti poiché la procedura è automatica in seguito all'accoglimento del reclamo.



**Contratti contestati, procedure ripristinatorie e ripristini**  
settore gas

condomini

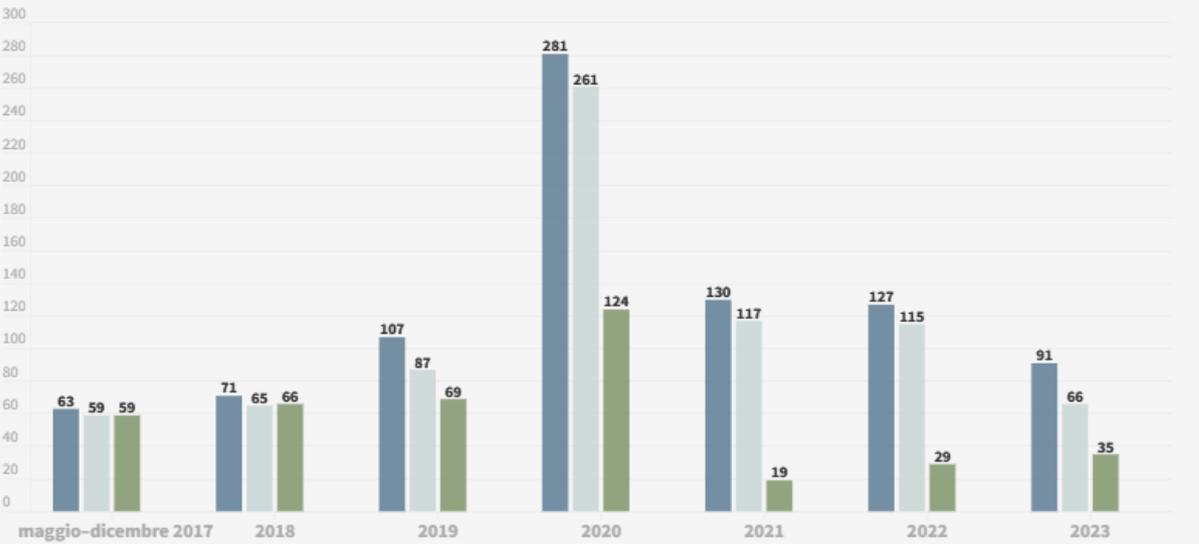


Reclami ricevuti Reclami accolti Procedure ripristinatorie Ripristini

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

**Contratti contestati, procedure ripristinatorie e ripristini**  
settore gas

altri usi



Reclami ricevuti Reclami accolti Procedure ripristinatorie Ripristini

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Qualità della fatturazione

Sono analizzati nell'ambito del monitoraggio *retail* alcuni degli aspetti della qualità dell'emissione della bolletta che possono avere impatto diretto sul cliente e sulla sua esperienza circa i benefici della liberalizzazione del mercato della vendita di energia elettrica e gas naturale. In particolare, coerentemente con la disciplina di cui alla deliberazione [100/2016/R/com](#) e al [TIE](#), di attuazione della disciplina comunitaria e nazionale, sono analizzati:

- i tempi di emissione delle bollette di periodo e di chiusura (di seguito alternativamente bollette sintetiche o bollette) da parte dell'esercente la vendita, al fine di valutare il rispetto dei termini massimi di emissione stabiliti dall'Autorità coerentemente con la normativa nazionale e comunitaria;
- i tempi di messa a disposizione delle misure *da parte dei distributori in occasione della cessazione della fornitura* (per *switching*, disattivazione o voltura), funzionali all'emissione della bolletta di chiusura da parte dei venditori;
- l'incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi, al fine valutare il rispetto dello standard generale di qualità delle stime dei consumi fatturati di cui al [TIE](#).

Le evidenze riscontrate nel corso delle attività di monitoraggio in merito, e in particolare quelle relative agli indennizzi maturati e non erogati e alla qualità delle stime, sono utilizzati anche per selezionare alcuni degli operatori coinvolti in attività ispettive dell'Autorità.

- [Tempi di emissione delle fatture di periodo](#)
- [Tempi di emissione delle fatture di chiusura](#)
- [Messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura](#)
- [Incidenza consumi stimati](#)

## Tempi di emissione delle bollette di periodo

Nel 2023, in media, gli esercenti la vendita impiegano un tempo di gran lunga inferiore per emettere una bolletta di periodo rispetto ai termini previsti dalla disciplina. A fronte dei 45 giorni dalla fine del periodo di fatturazione (cui si riferiscono i consumi contabilizzati in bolletta) previsti dal [TIF](#), infatti, il tempo medio di emissione è di 11,0 giorni per il settore elettrico (+1,0 giorni) e di 13,7 per quello del gas (+2,7 giorni).

I ritardi di emissione riguardano un numero veramente esiguo di bollette di periodo<sup>32</sup>. In particolare, i ritardi:

- nel settore elettrico, riguardano per i domestici lo 0,02% su più di 178,8 Mln di fatture (-0,01 p.p. rispetto all'anno precedente) e per i BT Altri usi lo 0,09% su circa 39,2 Mln di fatture (+0,03 p.p.). Tali ritardi si sono verificati principalmente nel terzo trimestre dell'anno e risultano distribuiti tra i venditori in maniera relativamente omogenea, con qualche eccezione per cui i ritardi nell'emissione delle bollette di periodo sono maggiormente frequenti e presentano tempi più lunghi rispetto a quelli previsti dalla disciplina vigente;
- nel settore del gas, sono un po' più diffusi per i clienti non domestici, con lo 0,12% su più di 8,8 Mln di fatture, e lo 0,05% per i clienti domestici su più di 111,8 Mln di fatture. Anche in questo caso i ritardi si sono verificati principalmente nel terzo trimestre dell'anno. Infine, i ritardi sembrano riguardare in modo particolare alcuni singoli venditori, evidenziando un'incidenza più disomogenea che nell'elettrico e positivamente correlata alle dimensioni dell'operatore;
- in entrambi i settori la stragrande maggioranza dei suddetti ritardi si risolve entro 3 mesi dall'ultimo giorno del periodo oggetto di fatturazione (45 giorni di ritardo). I ritardi di maggior durata sono quindi residuali.

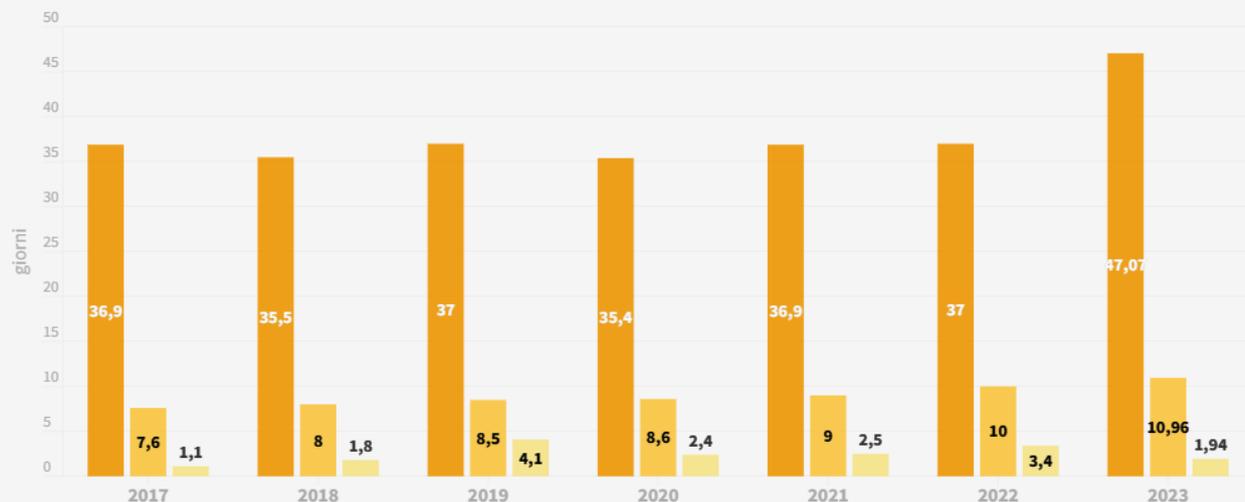
Ai sensi del [TIF](#), i clienti che subiscono tali ritardi di fatturazione hanno diritto a degli indennizzi automatici, che devono essere erogati decorsi sei mesi dalla data di emissione della bolletta di periodo emessa in ritardo rispetto a quanto previsto dalla regolazione o dal contratto.

---

<sup>32</sup> Le criticità affrontate dagli operatori a causa degli eventi pandemici possono aver influenzato l'entità dei ritardi qui riportati.

### Tempi medi per l'emissione delle bollette di periodo settore elettrico

Domestici



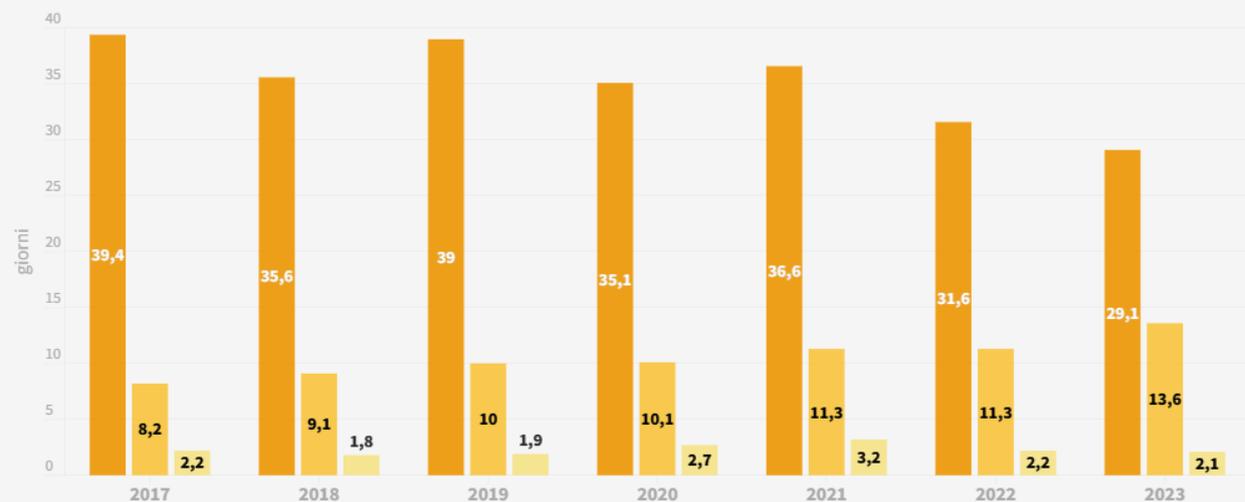
■ Venditore col tempo medio più alto ■ Media dei venditori ■ Venditore col tempo medio più breve

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

Un operatore è considerato outlier nel 2018, a causa dell'anomalia dei dati dichiarati dallo stesso, con 250,3 per i domestici, 189,4 per i BT Altri usi e 223,5 in totale. È pertanto stato escluso.

### Tempi medi per l'emissione delle bollette di periodo settore elettrico

BT altri usi



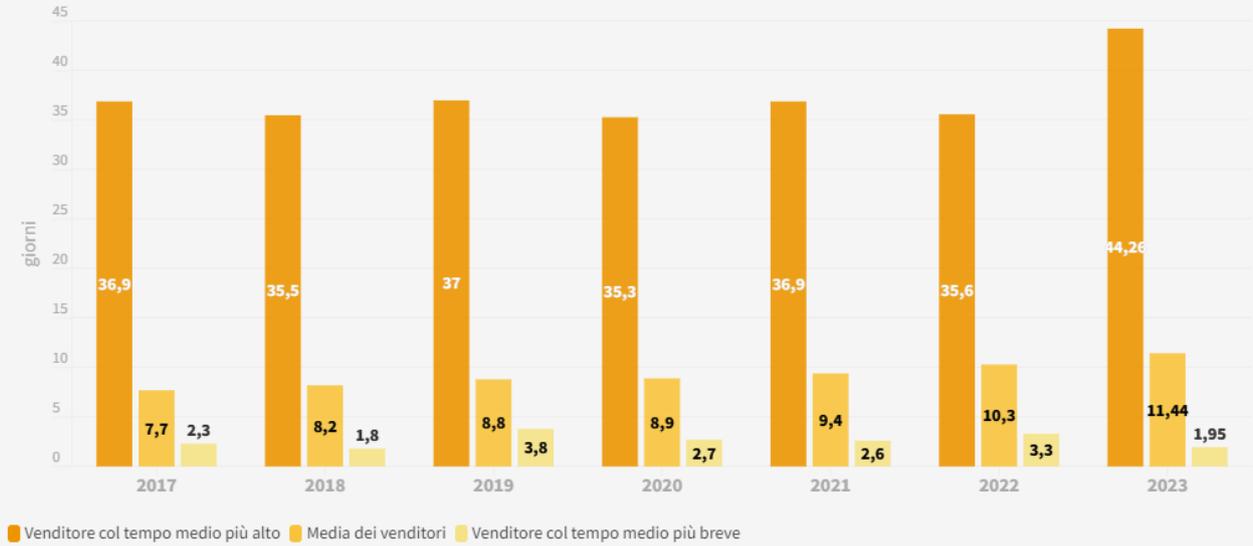
■ Venditore col tempo medio più alto ■ Media dei venditori ■ Venditore col tempo medio più breve

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

Un operatore è considerato outlier nel 2018, a causa dell'anomalia dei dati dichiarati dallo stesso, con 250,3 per i domestici, 189,4 per i BT Altri usi e 223,5 in totale. È pertanto stato escluso.

**Tempi medi per l'emissione delle bollette di periodo**  
 settore elettrico

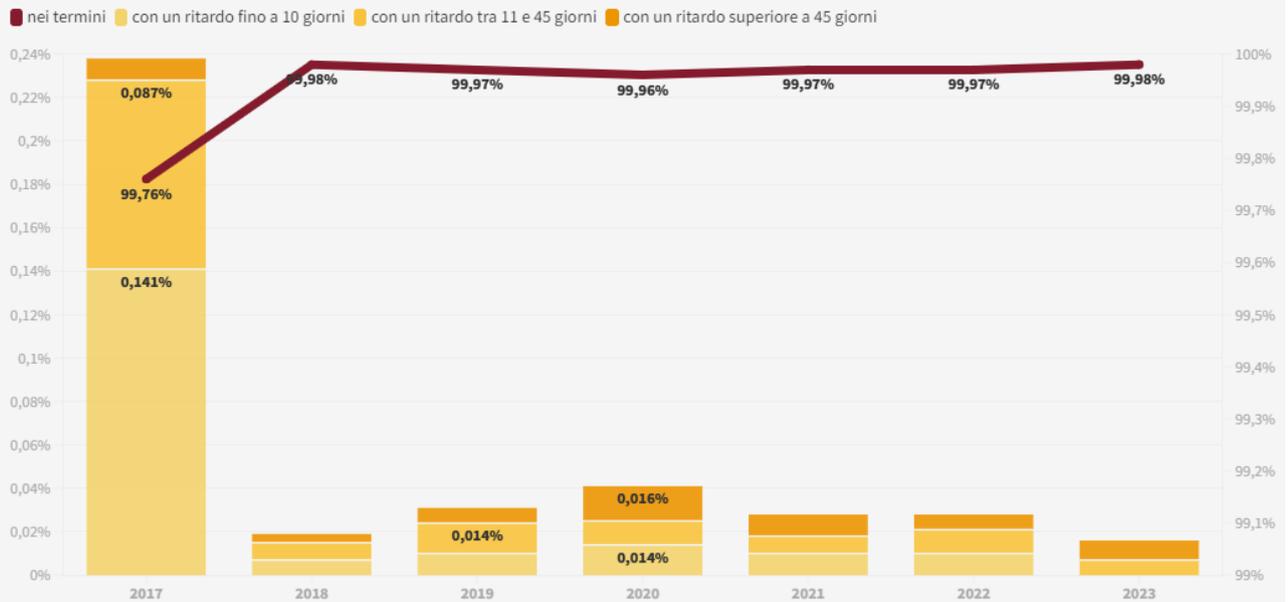
tutte le tipologie



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail  
 Un operatore è considerato outlier nel 2018, a causa dell'anomalia dei dati dichiarati dallo stesso, con 250,3 per i domestici, 189,4 per i BT Altri usi e 223,5 in totale. È pertanto stato escluso.

**Bollette di periodo**  
 settore elettrico - tempi di emissione per fascia di ritardo

domestici BT Altri usi



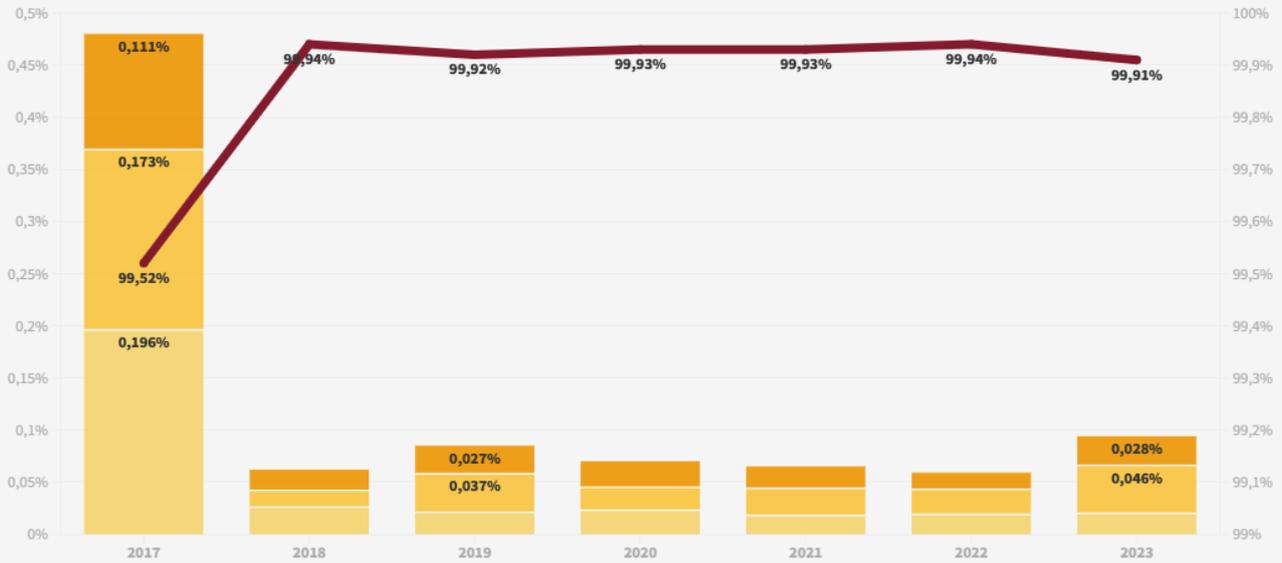
Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIF

### Bollette di periodo

settore elettrico - tempi di emissione per fascia di ritardo

domestici **BT Altri usi**

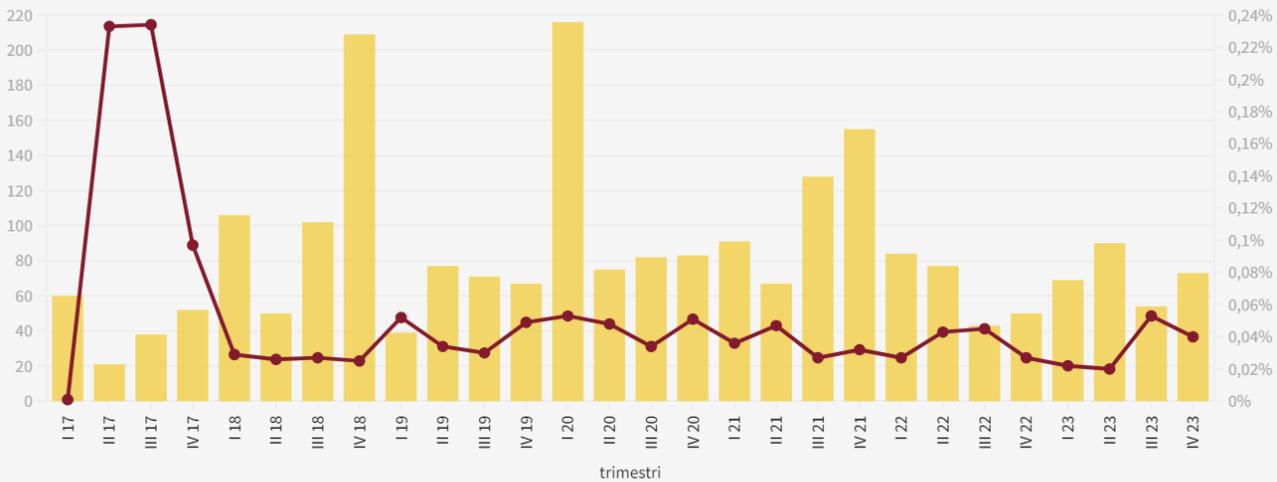
■ nei termini ■ con un ritardo fino a 10 giorni ■ con un ritardo tra 11 e 45 giorni ■ con un ritardo superiore a 45 giorni



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIF

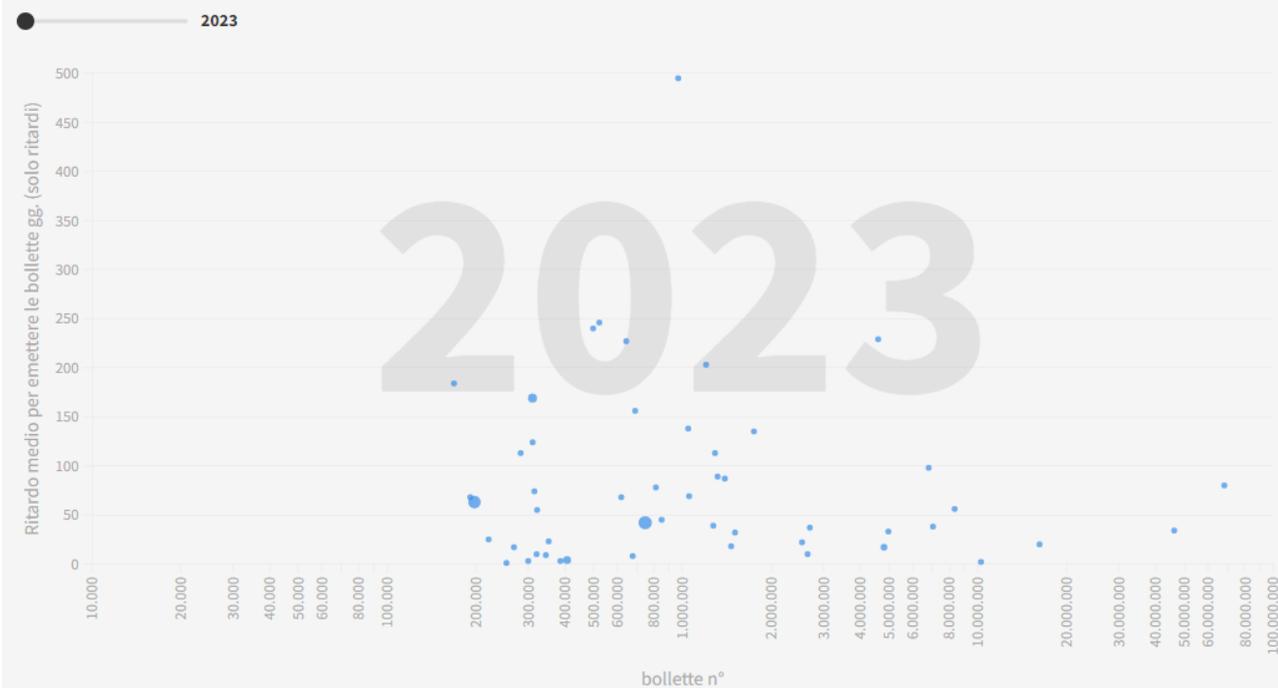
### Bollette di periodo

settore elettrico - bollette emesse in ritardo per trimestre



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIF

**Ritardi medi nell'emissione delle bollette di periodo e incidenza dei ritardi per operatore – settore elettrico**

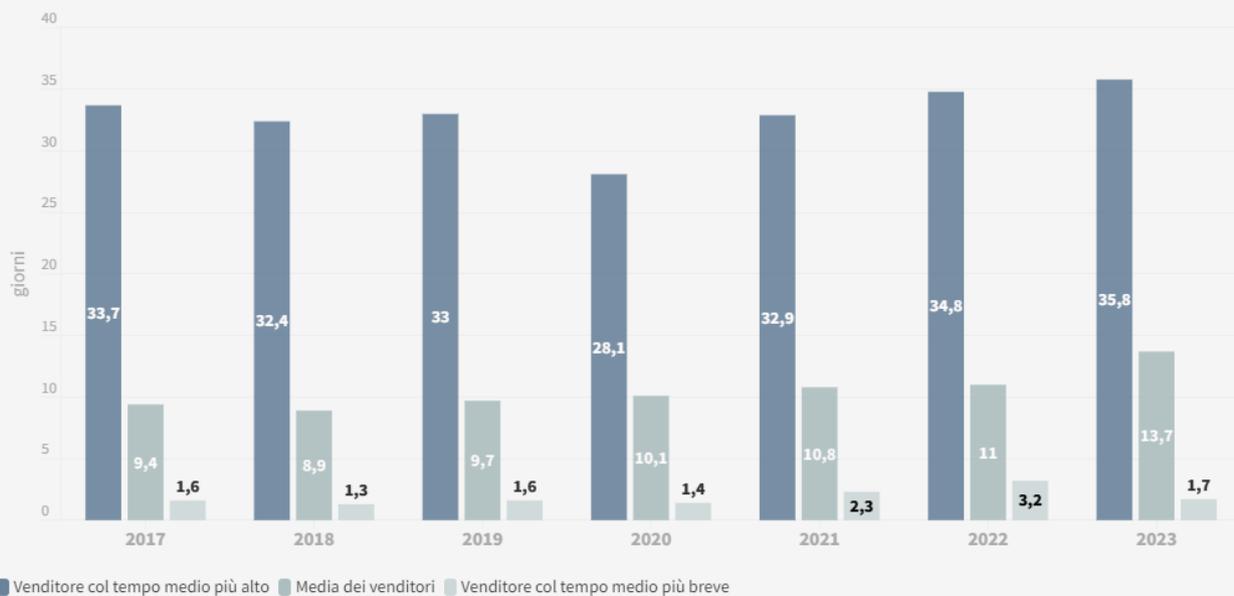


Fonte: Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

**Tempi medi per l'emissione delle bollette di periodo**

settore gas

Domestici Inferiori 200.000 Smc

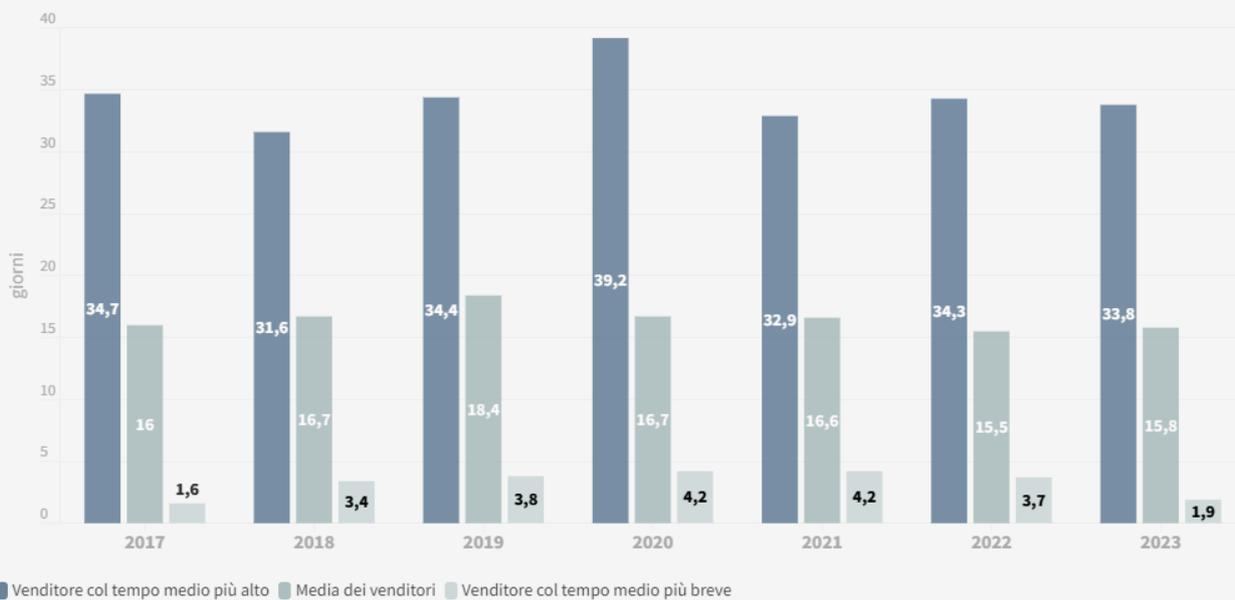


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Tempi medi per l'emissione delle bollette di periodo

settore gas

Condomini uso domestico Inferiori 200.000

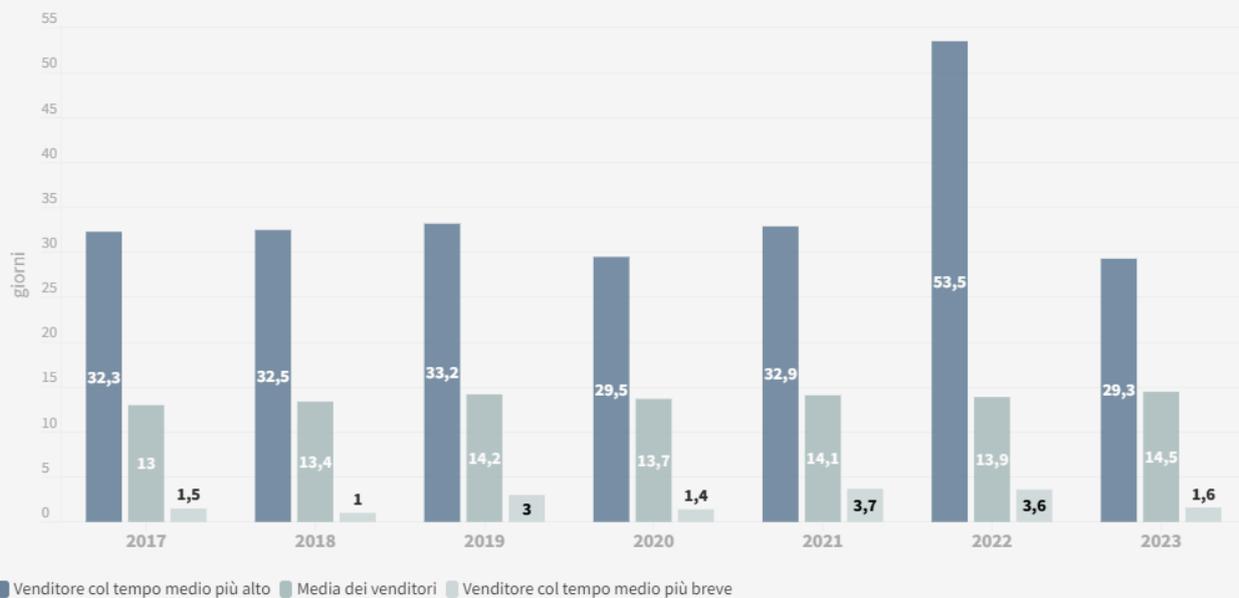


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Tempi medi per l'emissione delle bollette di periodo

settore gas

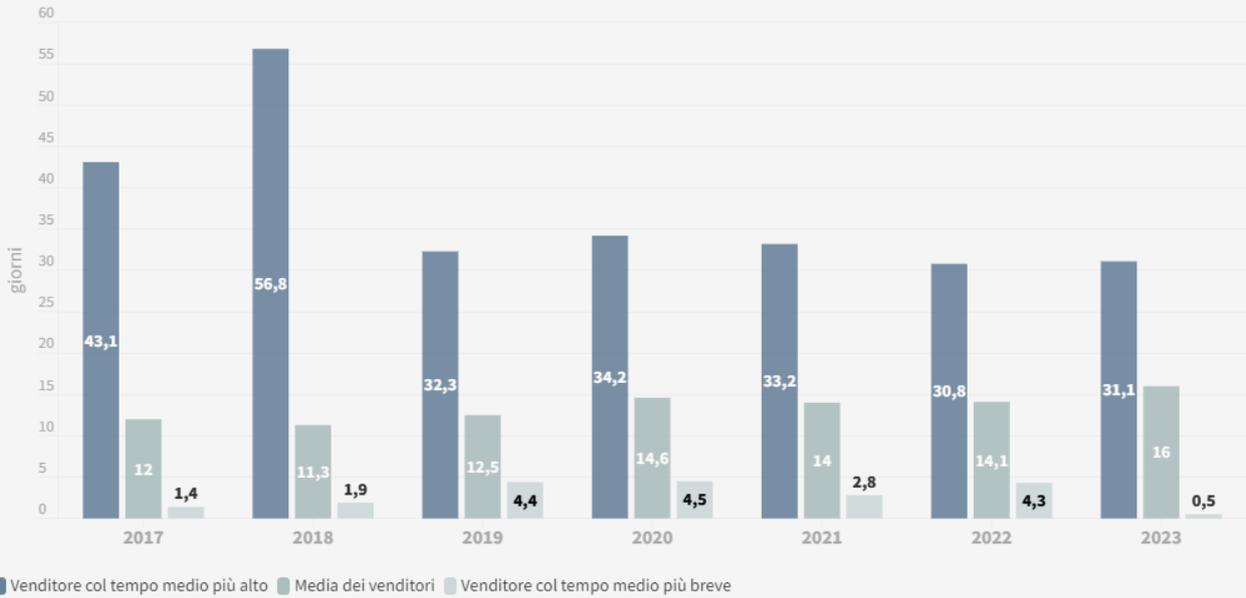
Altri usi Inferiori a 200.000 Smc



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Tempi medi per l'emissione delle bollette di periodo settore gas

Attività di servizio pubblico Inferiori 200.00

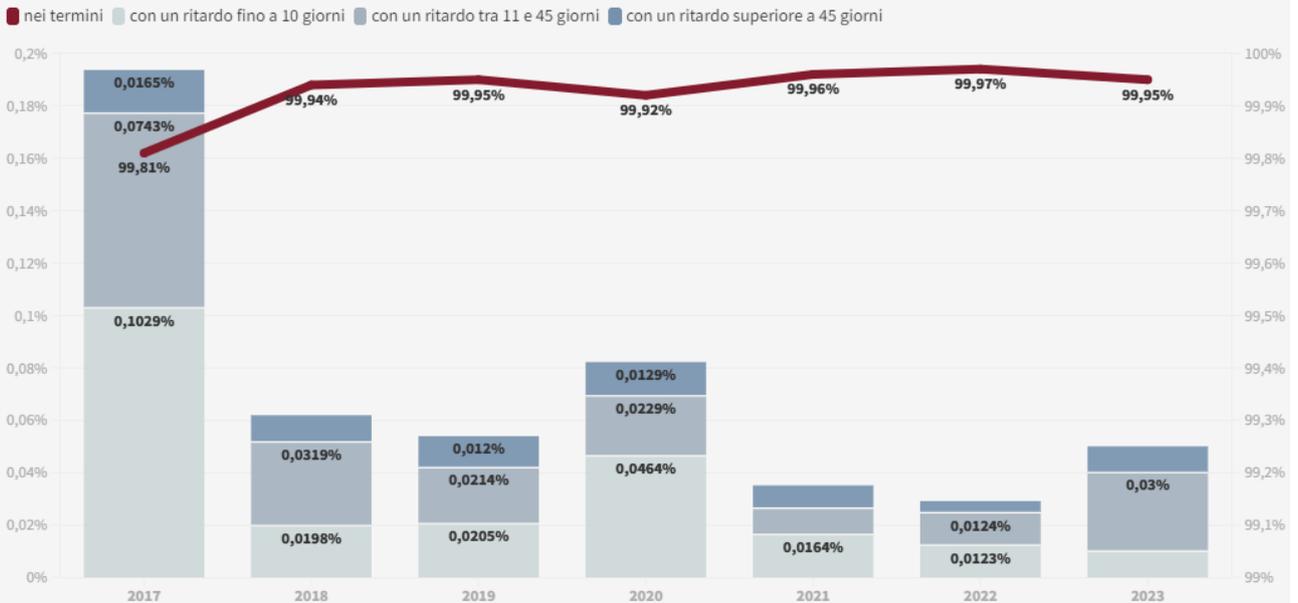


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Bollette di periodo

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

domestici

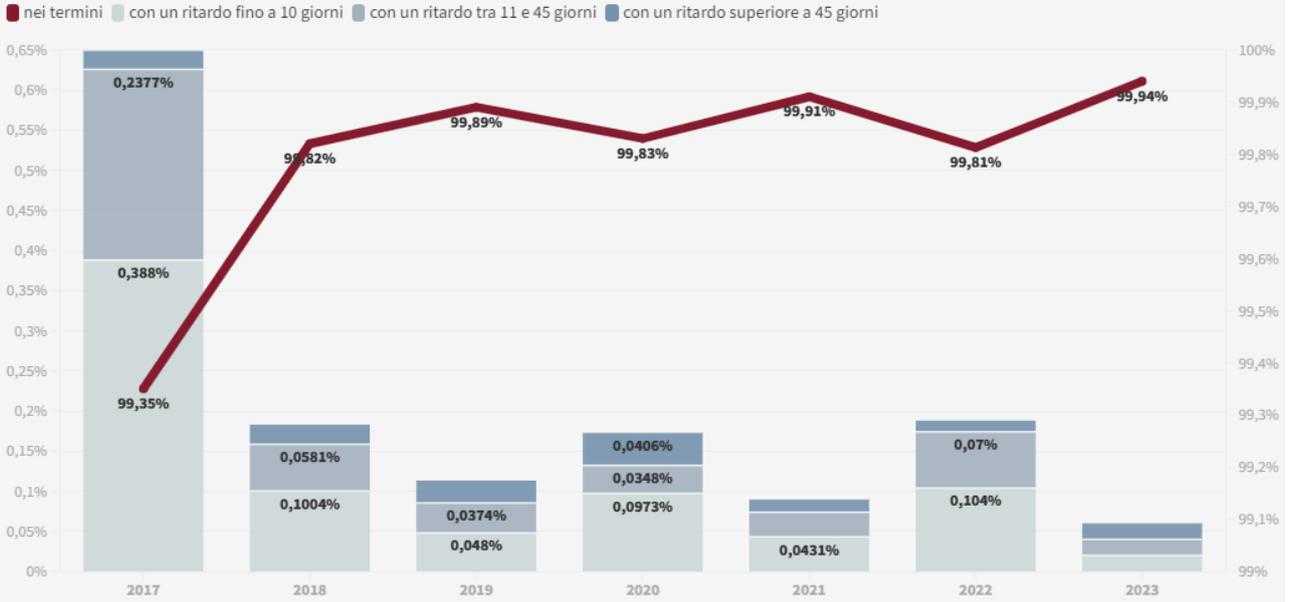


Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIF

**Bollette di periodo**

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

condomini

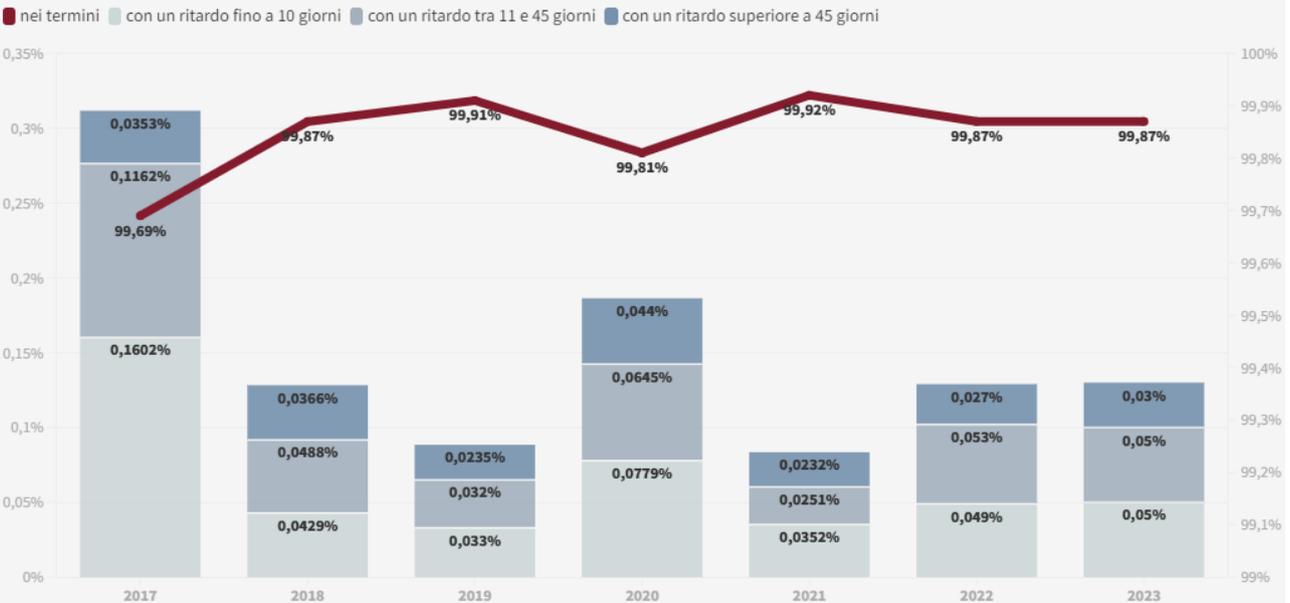


Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIF

**Bollette di periodo**

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

altri usi <50.000 smc

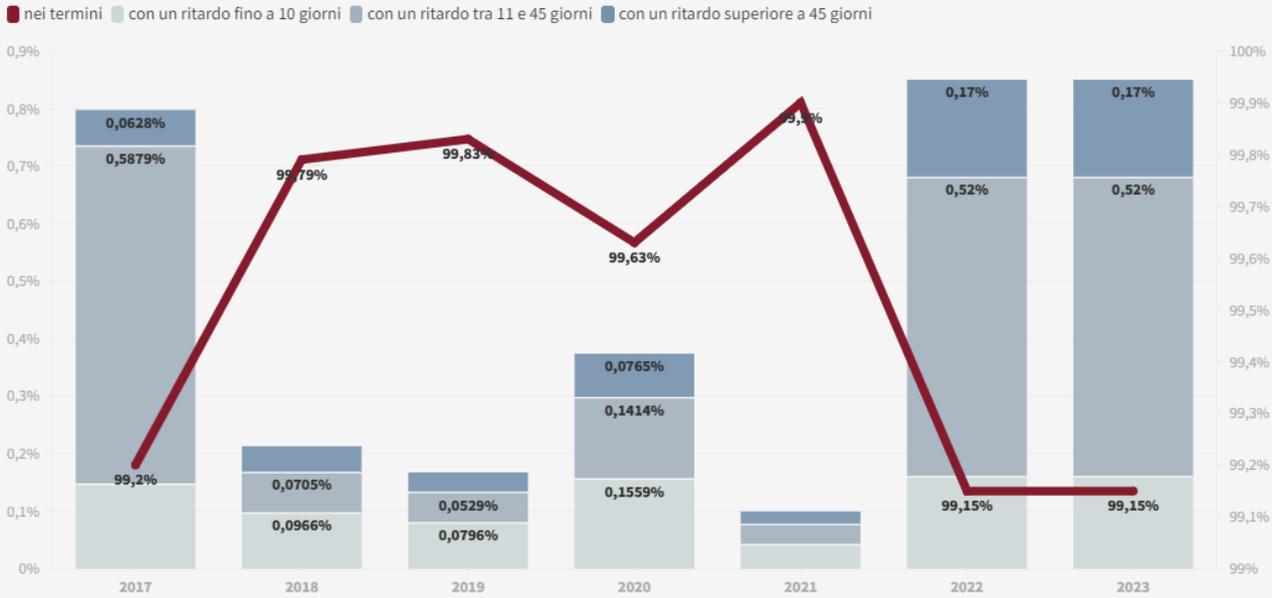


Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIF

**Bollette di periodo**

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

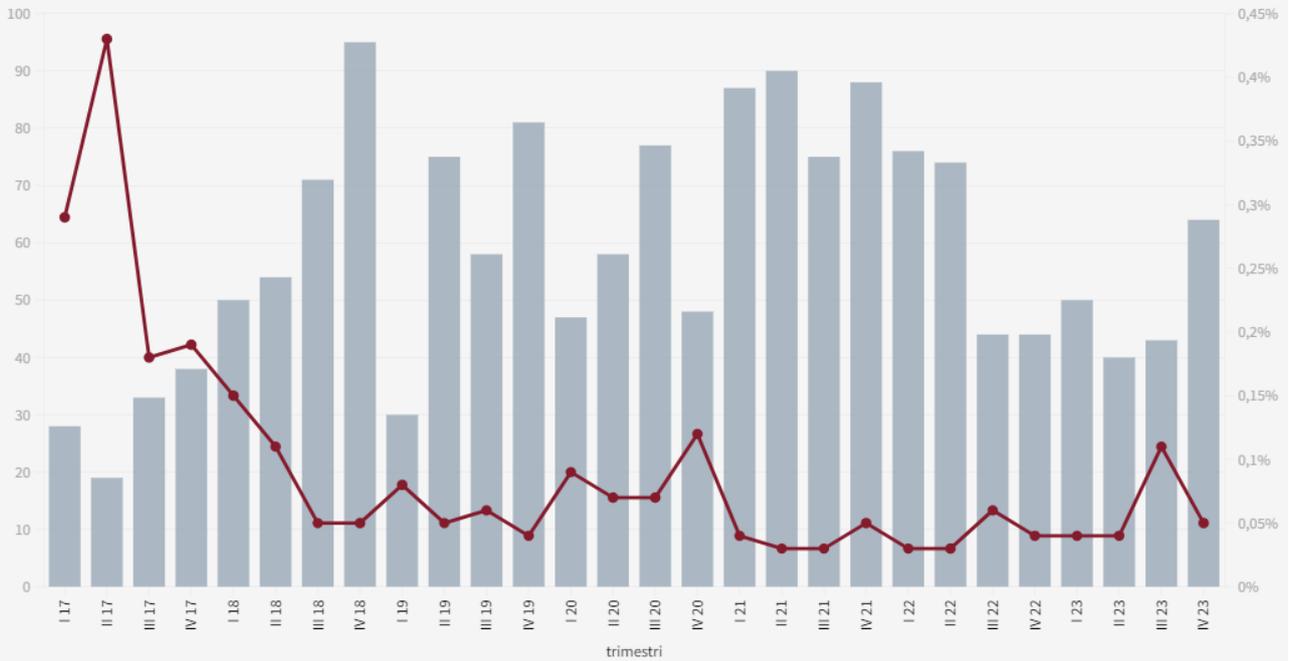
attività di servizio pubblico <200.000



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIF

**Bollette di periodo**

settore gas naturale - bollette emesse in ritardo per trimestre



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIF

## Tempi di emissione delle bollette di chiusura

Per l'emissione delle bollette di chiusura, nel 2023, in media gli esercenti la vendita impiegano un tempo inferiore ai termini previsti dalla disciplina, ma leggermente superiore rispetto al tempo medio riscontrato per le bollette di periodo. A fronte dei 42 giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale previsti dal [TIF<sup>33</sup>](#), infatti, il tempo medio di emissione della bolletta di chiusura è di 14,6 giorni per il settore elettrico e di 19,6 per quello del gas. Per l'emissione delle bollette di chiusura, inoltre, vi è un numero non trascurabile di operatori che non rispetta il termine di 42 giorni previsto in tal caso dal [TIF](#), dichiarando tempi medi superiori.

Inoltre, la frequenza dei ritardi è più alta che per le bollette di periodo e una quota più alta dei ritardi si risolve con tempi più lunghi. In particolare:

- nel settore elettrico i ritardi di emissione riguardano complessivamente il 5,0% (+2,4 p.p.) su più di 6,5 Mln di bollette di chiusura emesse. Nel dettaglio, riguardano il 3,9% (+1,5 p.p.) su più di 5,1 Mln di bollette di chiusura per i clienti domestici e il 9,2% (+5,2 p.p.) su circa 1,4 Mln di bollette di chiusura per i clienti BT Altri usi. I ritardi hanno avuto un'incidenza maggiore nel corso del terzo trimestre del 2022;
- nel settore del gas, trovano una diffusione leggermente superiore a quella dell'elettrico, e in aumento rispetto al 2022 per tutte le tipologie di cliente ad eccezione che per gli Altri usi inferiori a 50.000 Smc. Complessivamente i ritardi riguardano il 4,8% (+0,5 p.p.) su più di 2,7 Mln di bollette di chiusura emesse. Nel dettaglio, riguardano il 4,5%, su circa 2,7 Mln di bollette di chiusura per i clienti domestici (+0,3 p.p.) e il 6,0% (+0,5 p.p.), su quasi 204.000 bollette di chiusura per i clienti non domestici. In tale settore i ritardi hanno avuto un'incidenza maggiore nel corso del primo trimestre del 2023;
- in entrambi i settori, la quota di bollette di chiusura emesse oltre i due mesi e mezzo dall'ultimo giorno fatturato, e in particolare con ritardi oltre i 91 giorni, è più elevata che per le bollette di periodo per tutte le tipologie di clienti.

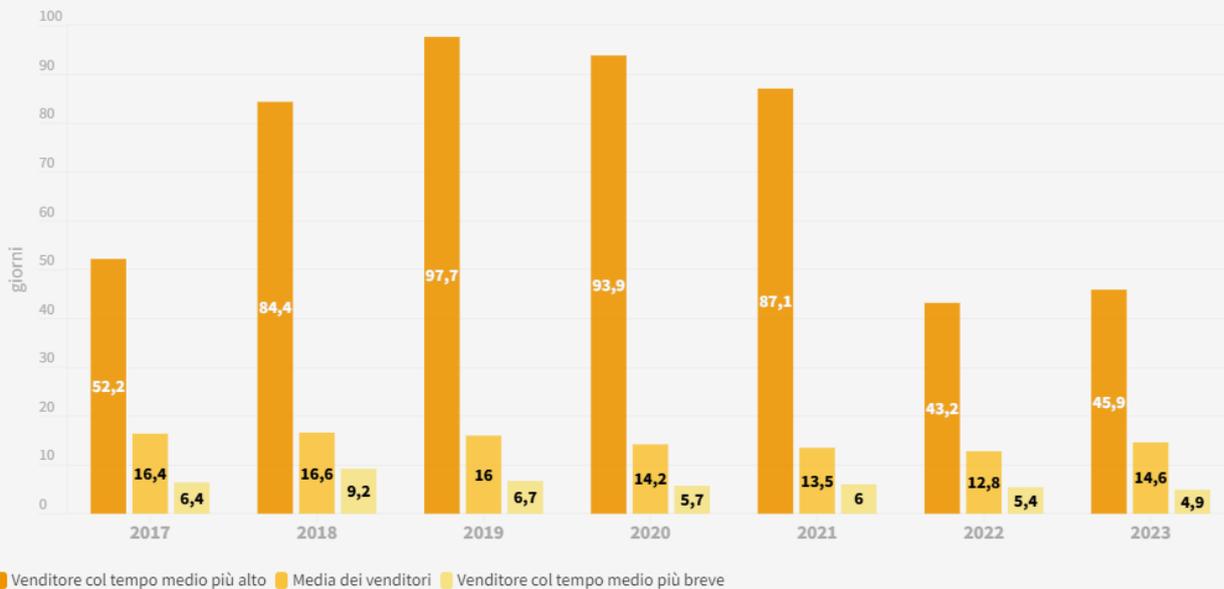
L'analisi dei tempi di emissione per operatore fa emergere una situazione abbastanza omogenea tra i vari venditori del settore elettrico e alcune criticità concentrate su alcuni venditori del settore del gas. In entrambi i settori si segnala la presenza di singoli venditori che emettono bollette di chiusura in ritardo più frequentemente degli altri e con tempi medi molto più lunghi rispetto a quelli previsti dalla disciplina vigente.

---

<sup>33</sup> Corrispondenti alle 6 settimane previste dalla direttiva 2012/27/UE recepita nell'ordinamento italiano con il decreto legislativo 102/14.

### Tempi medi per l'emissione delle bollette di chiusura settore elettrico

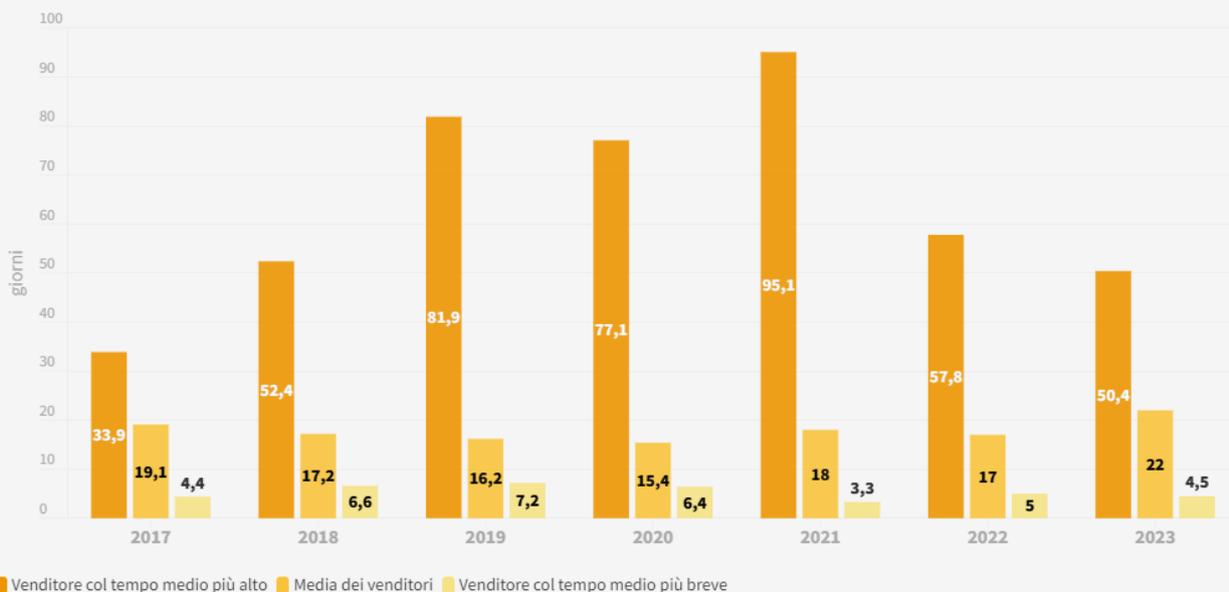
Domestici



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Tempi medi per l'emissione delle bollette di chiusura settore elettrico

BT altri usi

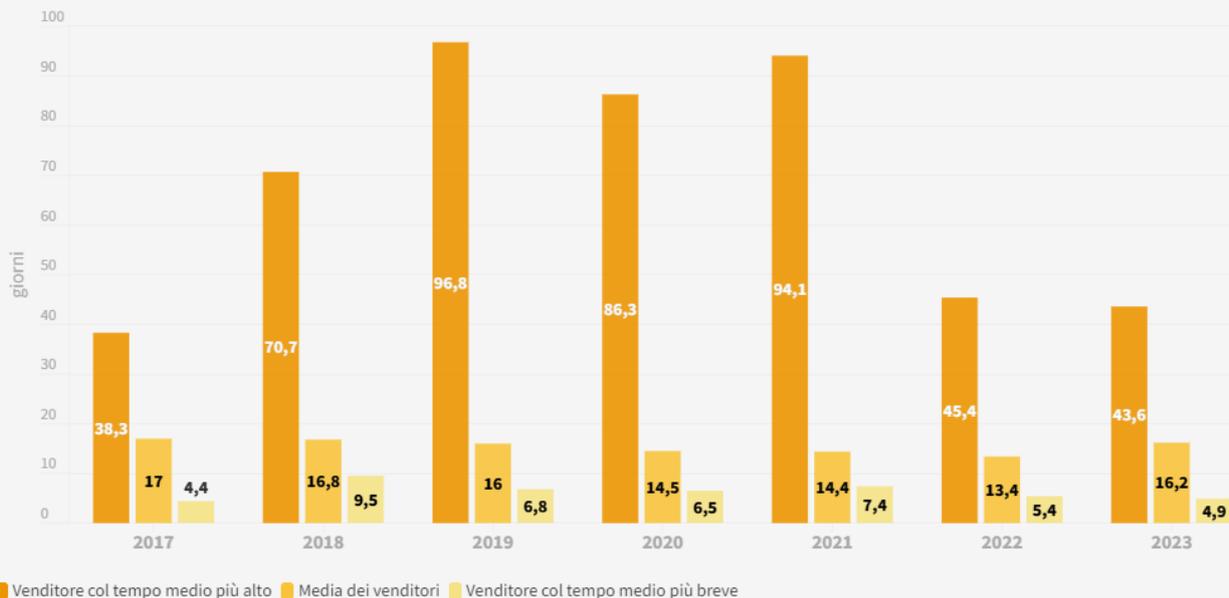


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Tempi medi per l'emissione delle bollette di chiusura

settore elettrico

tutte le tipologie



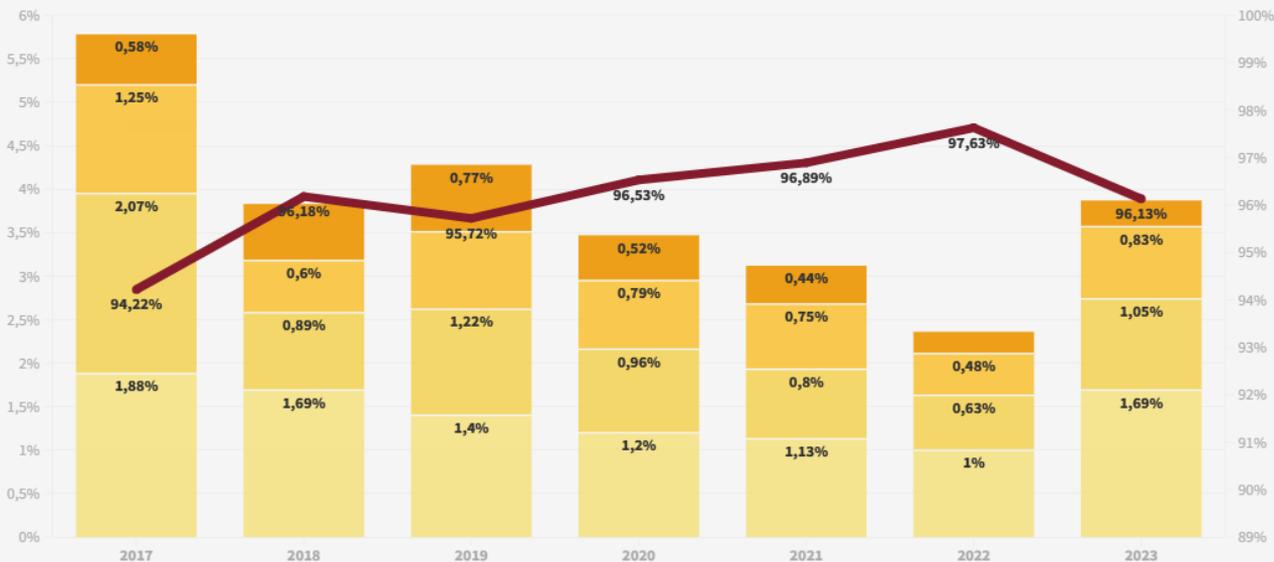
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Bollette di chiusura

settore elettrico - tempi di emissione per fascia di ritardo

domestici BT Altri usi

nei termini con un ritardo fino a 10 giorni con un ritardo tra 11 e 30 giorni con un ritardo tra 31 e 90 giorni con un ritardo superiore a 90 giorni

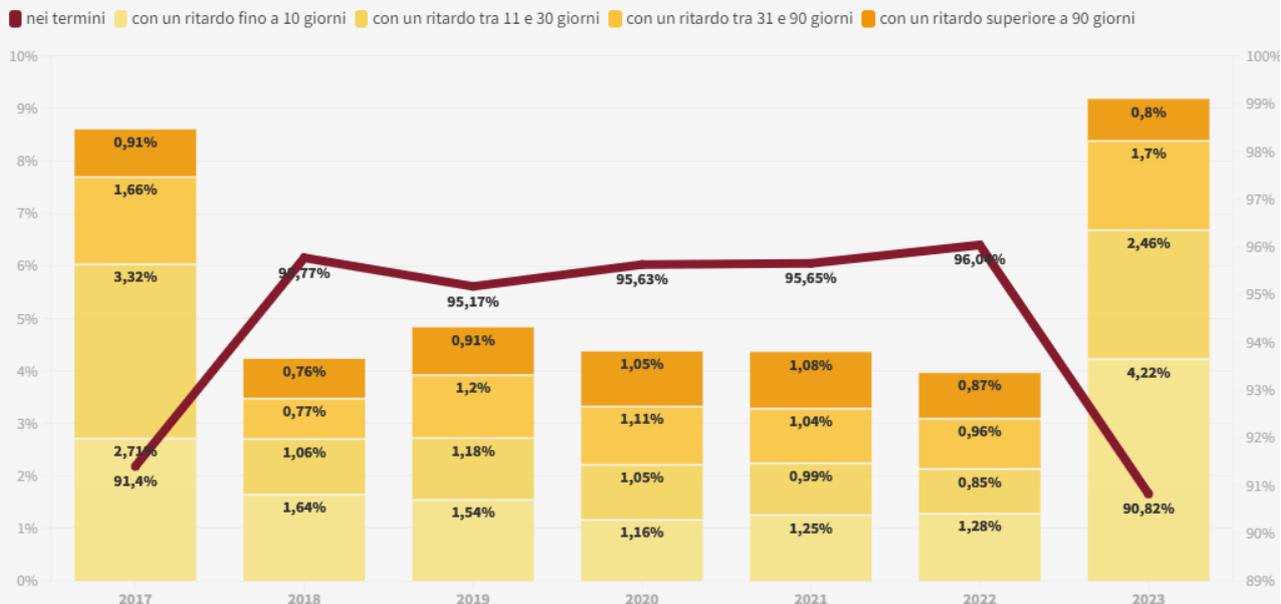


Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

### Bollette di chiusura

settore elettrico - tempi di emissione per fascia di ritardo

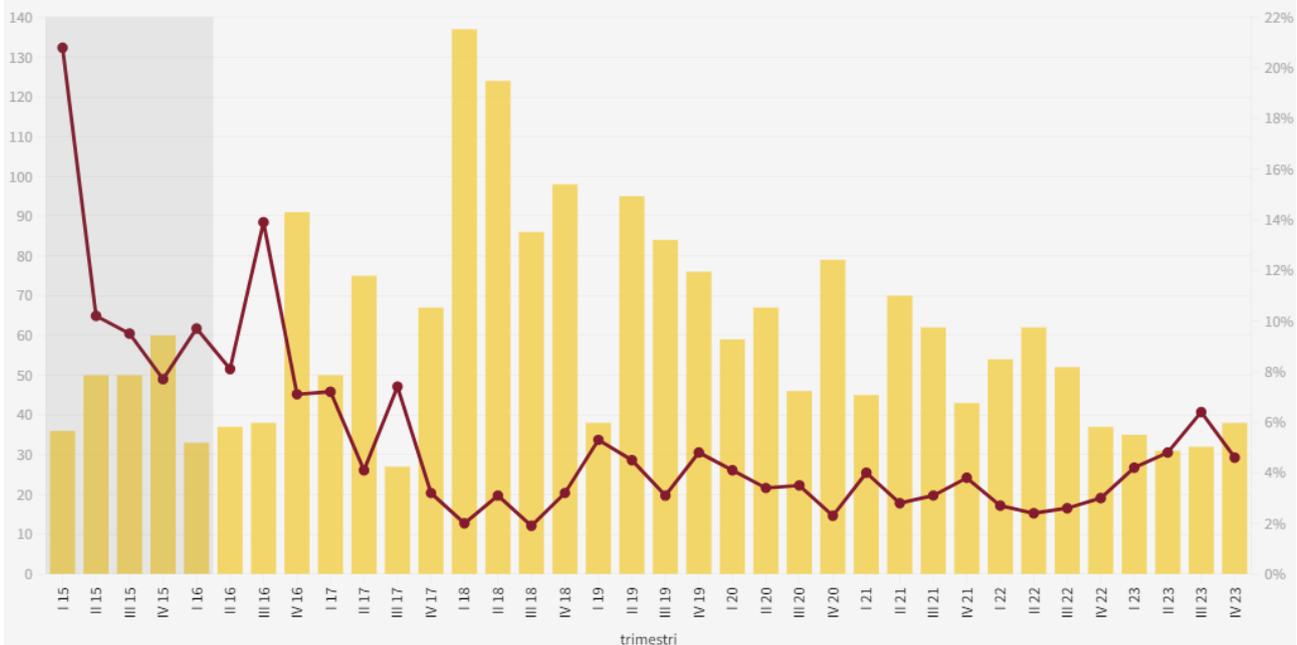
domestici BT Altri usi



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

### Bollette di chiusura

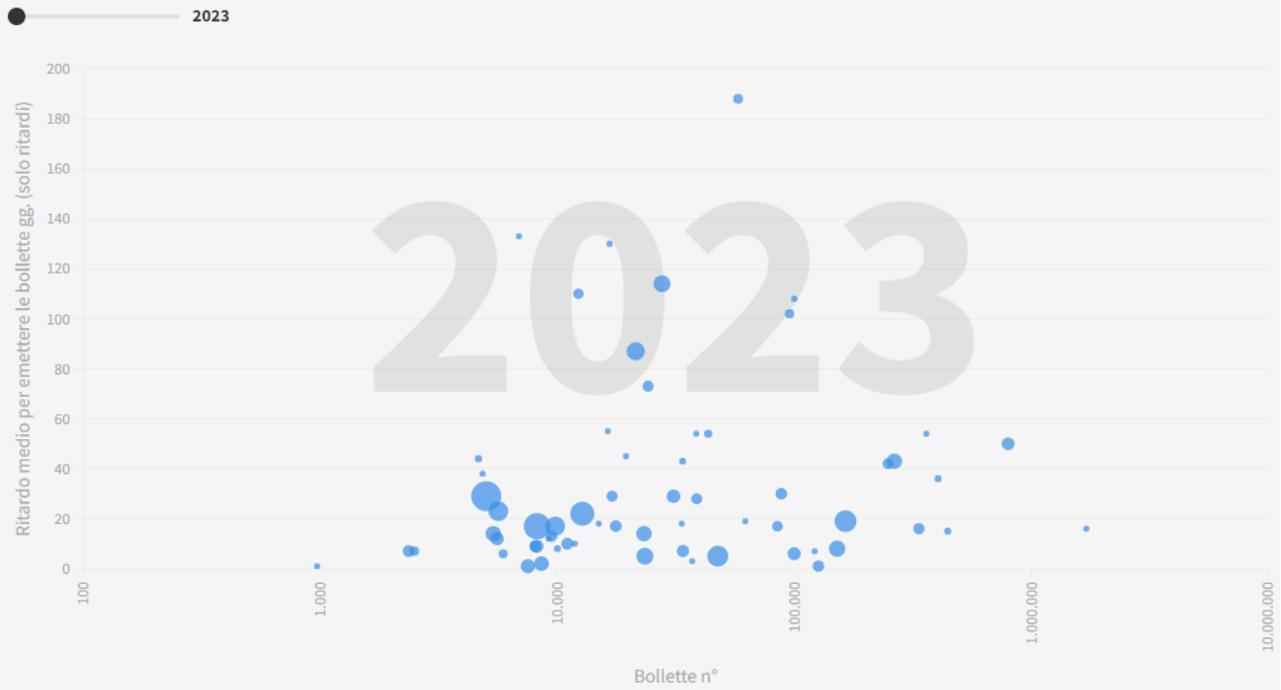
settore elettrico - bollette emesse in ritardo per trimestre



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

Il periodo evidenziato in grigio è quello precedente all'entrata in vigore dei termini di emissione delle fatture di chiusura previsti dal TIF

**Ritardi medi nell'emissione delle bollette di chiusura e incidenza dei ritardi per operatore – settore elettrico**

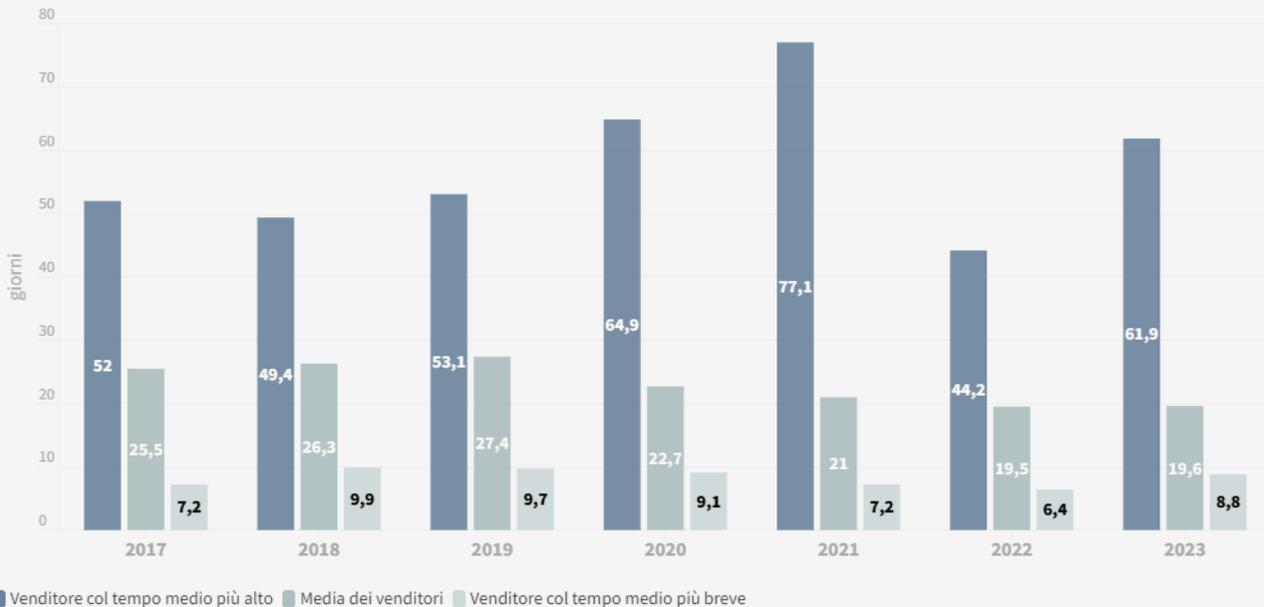


Fonte: Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

**Tempi medi per l'emissione delle bollette di chiusura**

settore gas

Domestici Inferiori 200.000 Smc

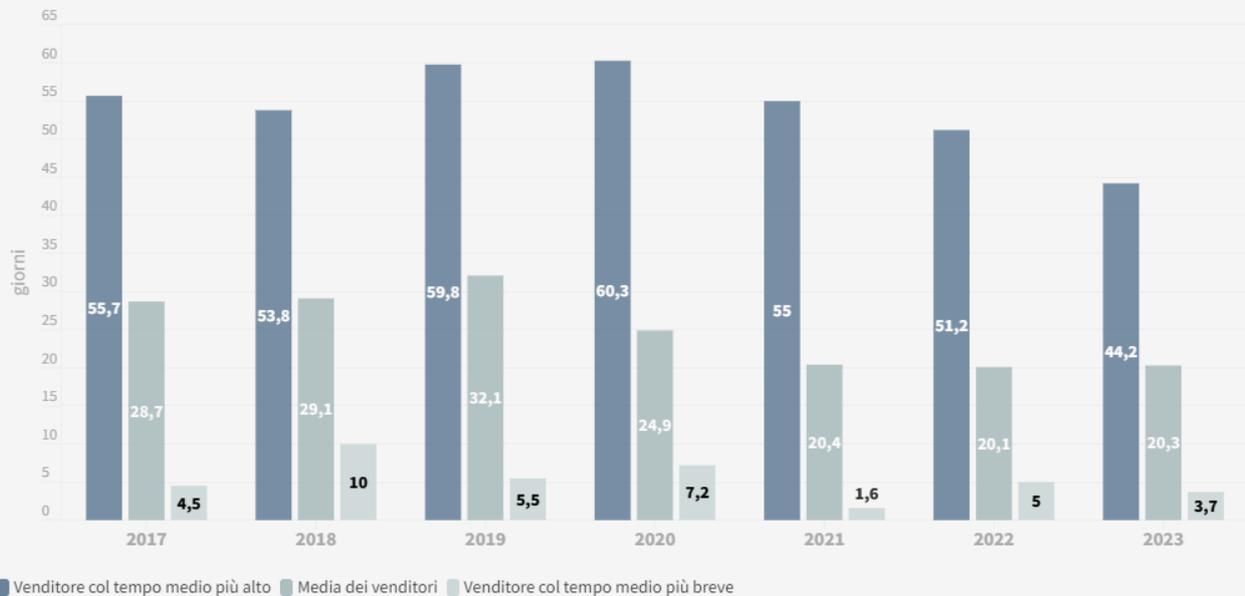


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Tempi medi per l'emissione delle bollette di chiusura

settore gas

Condomini uso domestico Inferiori 200.000

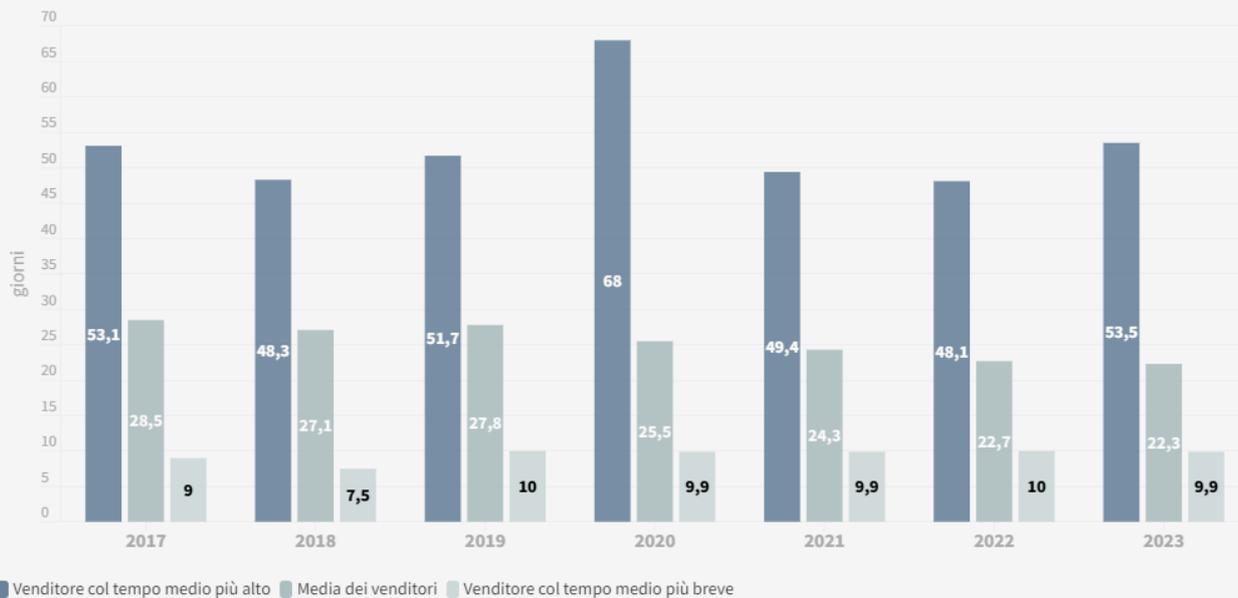


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Tempi medi per l'emissione delle bollette di chiusura

settore gas

Altri usi Inferiori a 200.000 Smc

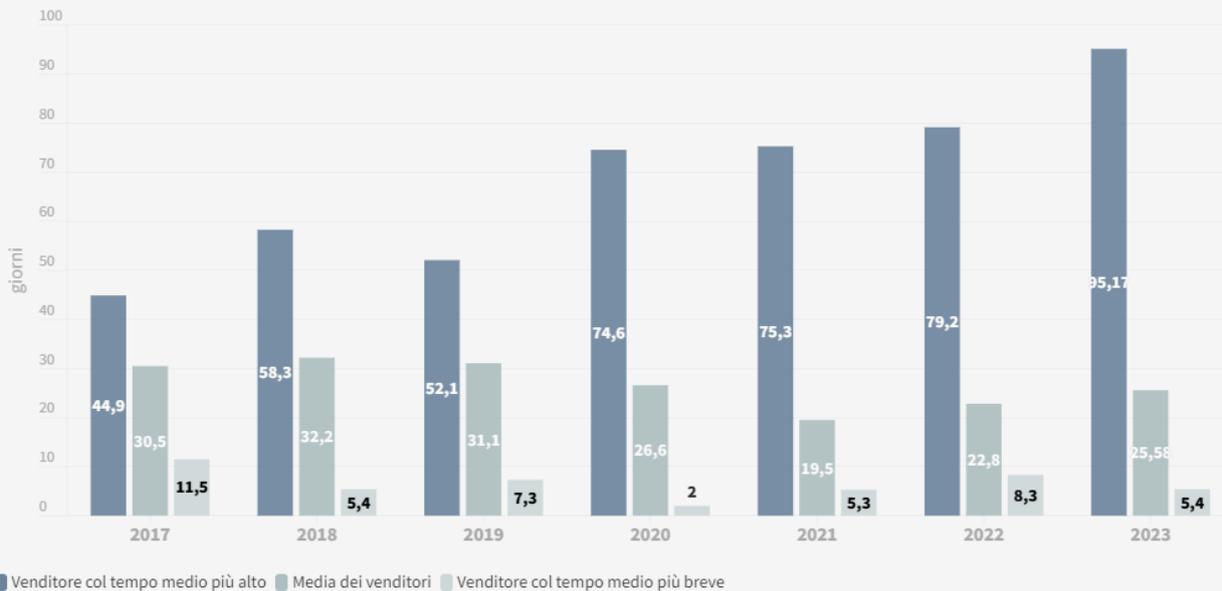


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Tempi medi per l'emissione delle bollette di chiusura

settore gas

Attività di servizio pubblico Inferiori 200.00

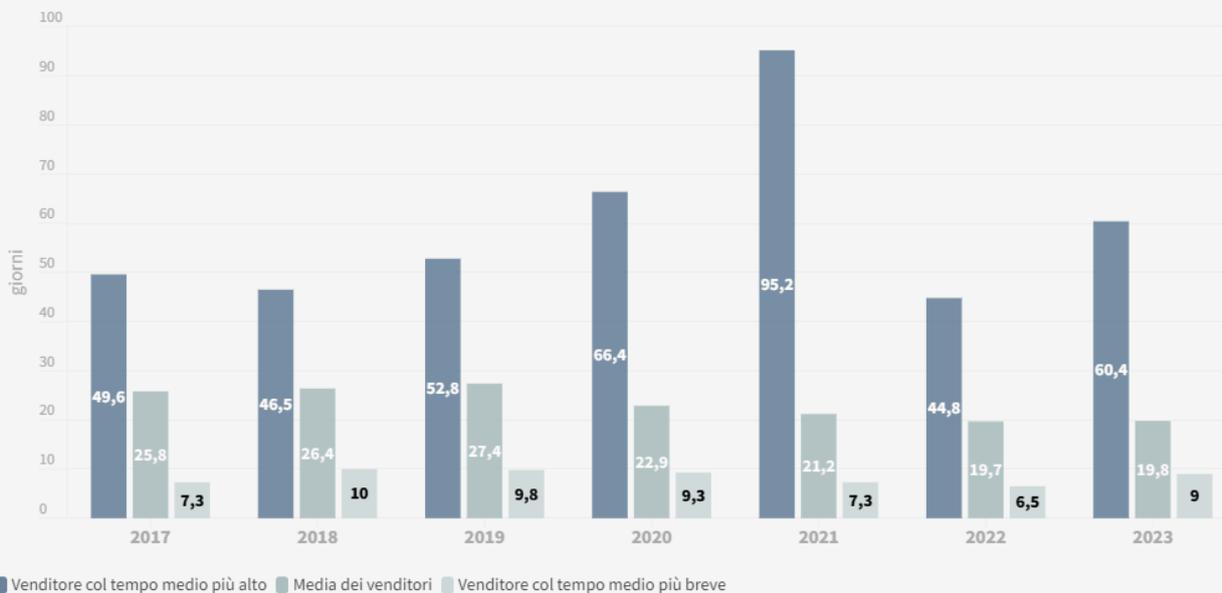


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Tempi medi per l'emissione delle bollette di chiusura

settore gas

Tutte le tipologie

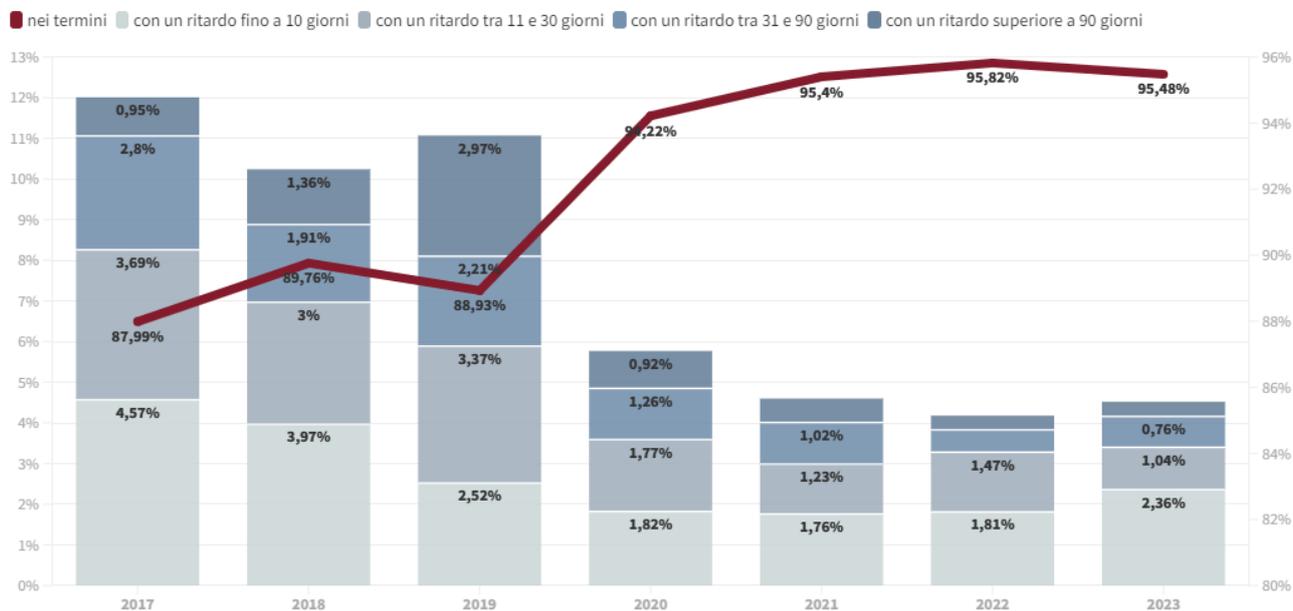


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

**Bollette di chiusura**

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

domestici **condomini** altri usi <50.000 smc attività di servizio pubblico <200.000 smc

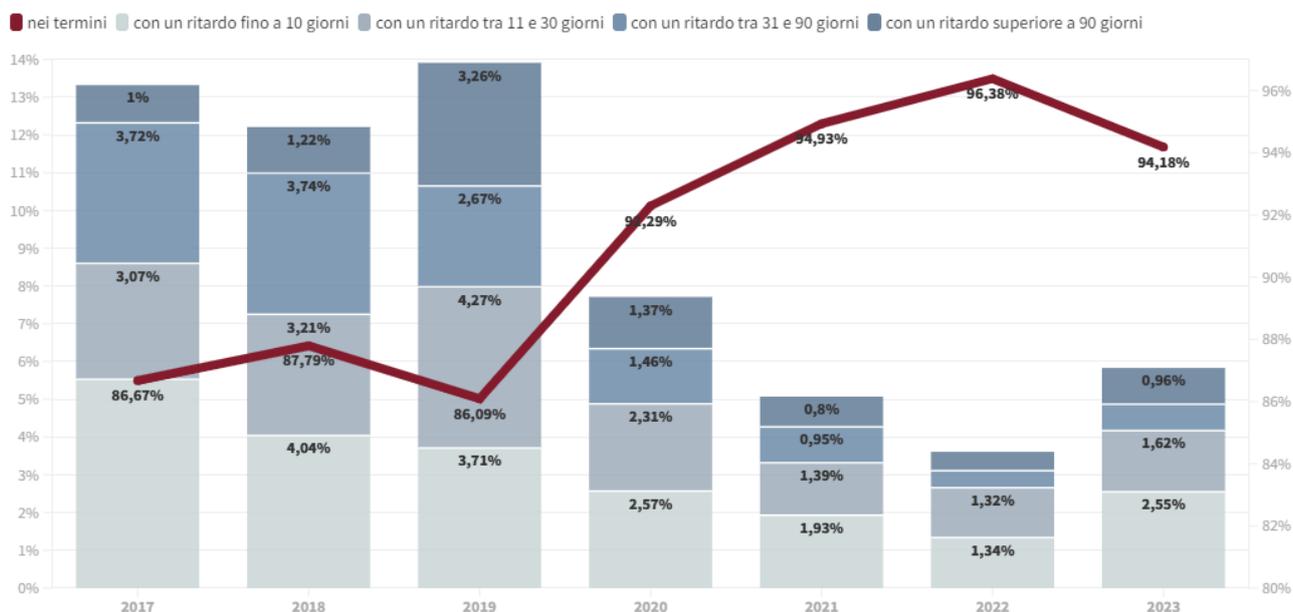


Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

**Bollette di chiusura**

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

domestici **condomini** altri usi <50.000 smc attività di servizio pubblico <200.000 smc

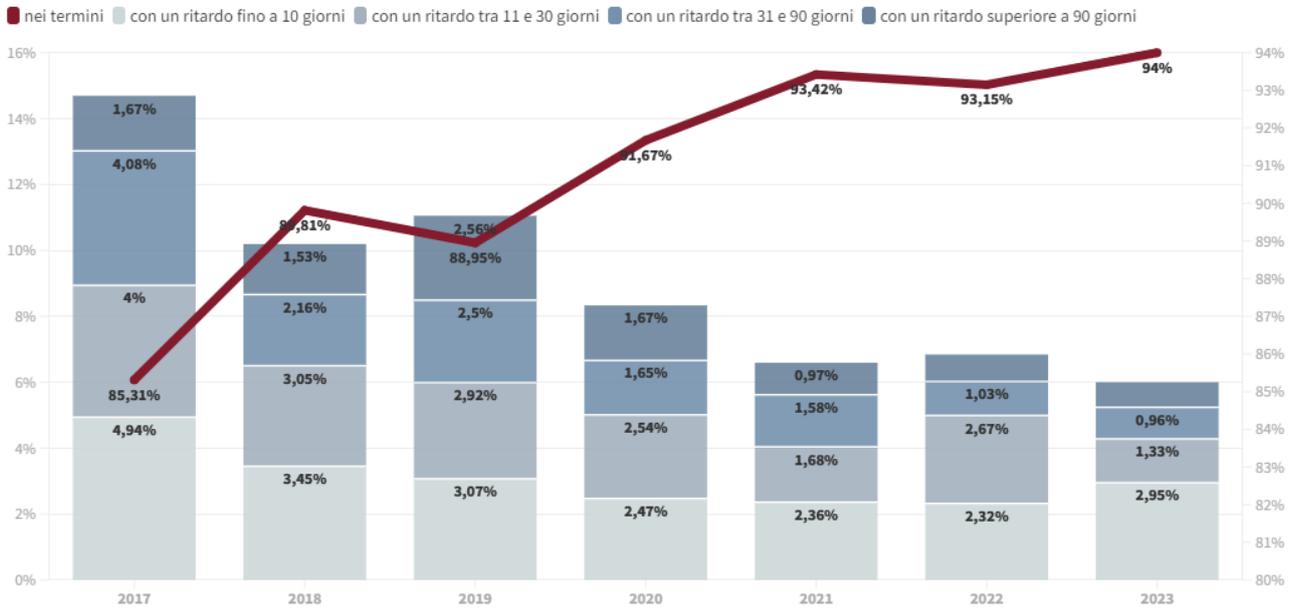


Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

**Bollette di chiusura**

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

domestici   condomini   **altri usi <50.000 smc**   attività di servizio pubblico <200.000 smc

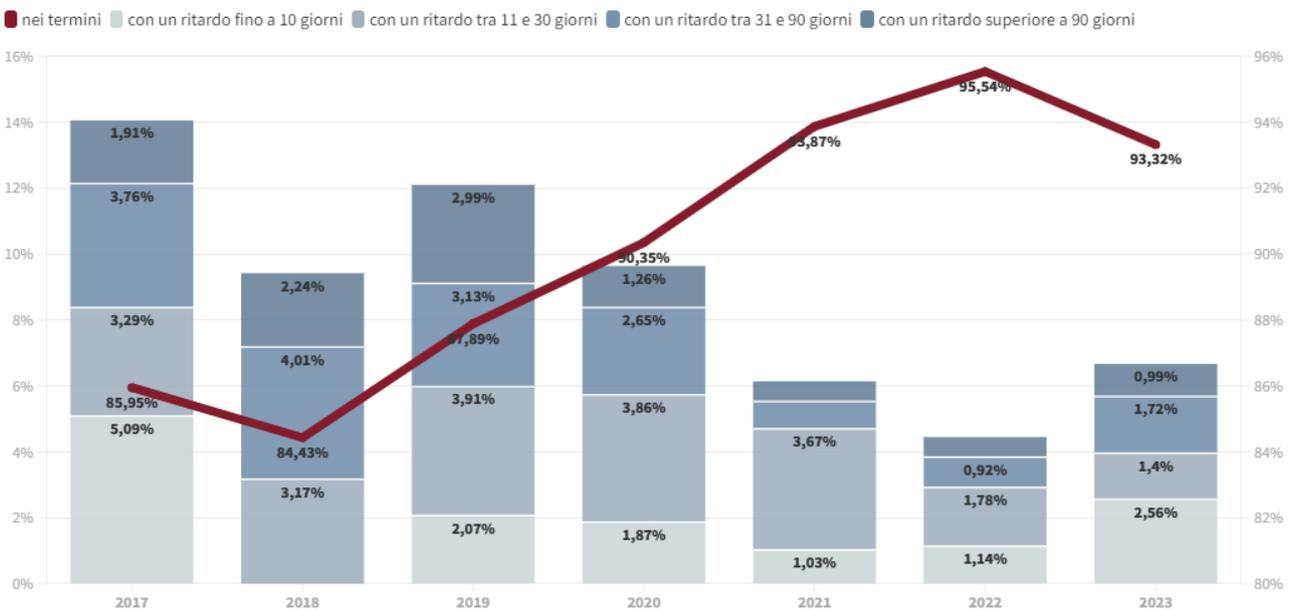


Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

**Bollette di chiusura**

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

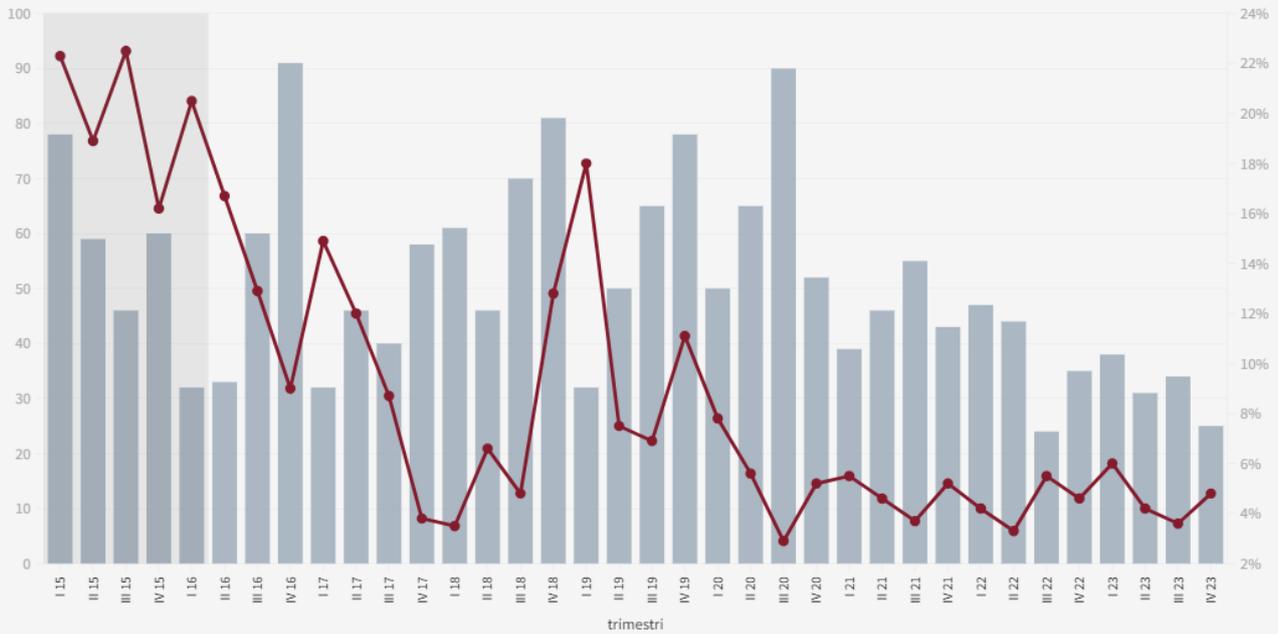
domestici   condomini   altri usi <50.000 smc   **attività di servizio pubblico <200.000 smc**



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

**Bollette di chiusura**

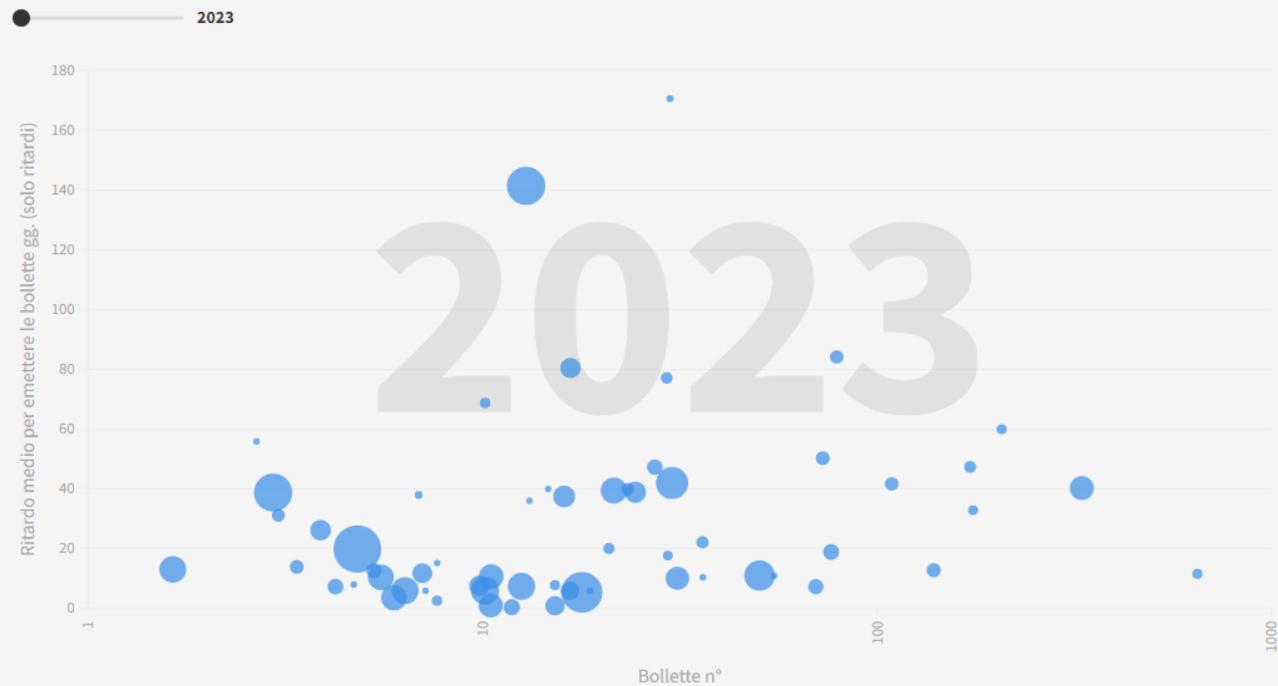
settore gas naturale - bollette emesse in ritardo per trimestre



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

Il periodo evidenziato in grigio è quello precedente all'entrata in vigore dei termini di emissione delle fatture di chiusura previsti dal TIF

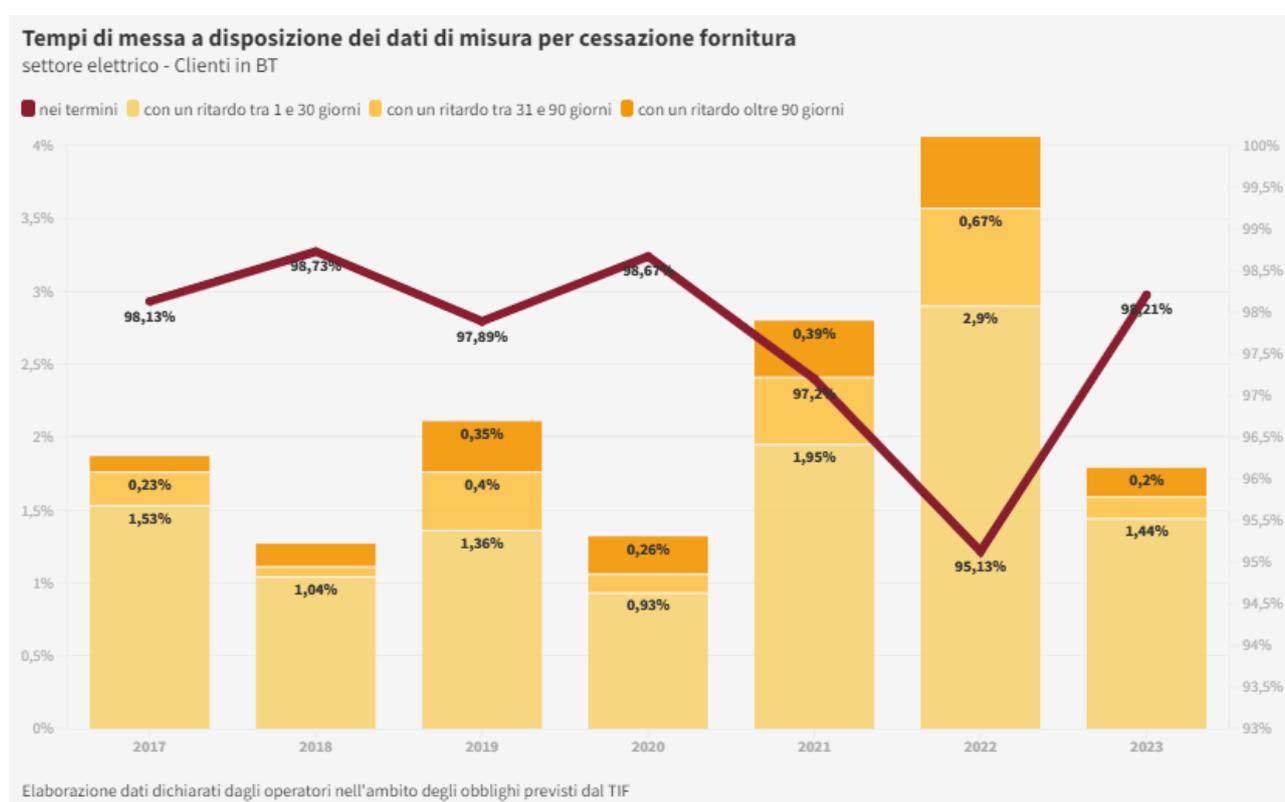
**Ritardi medi nell'emissione delle bollette di chiusura e incidenza dei ritardi per operatore - gas naturale**



Fonte: Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

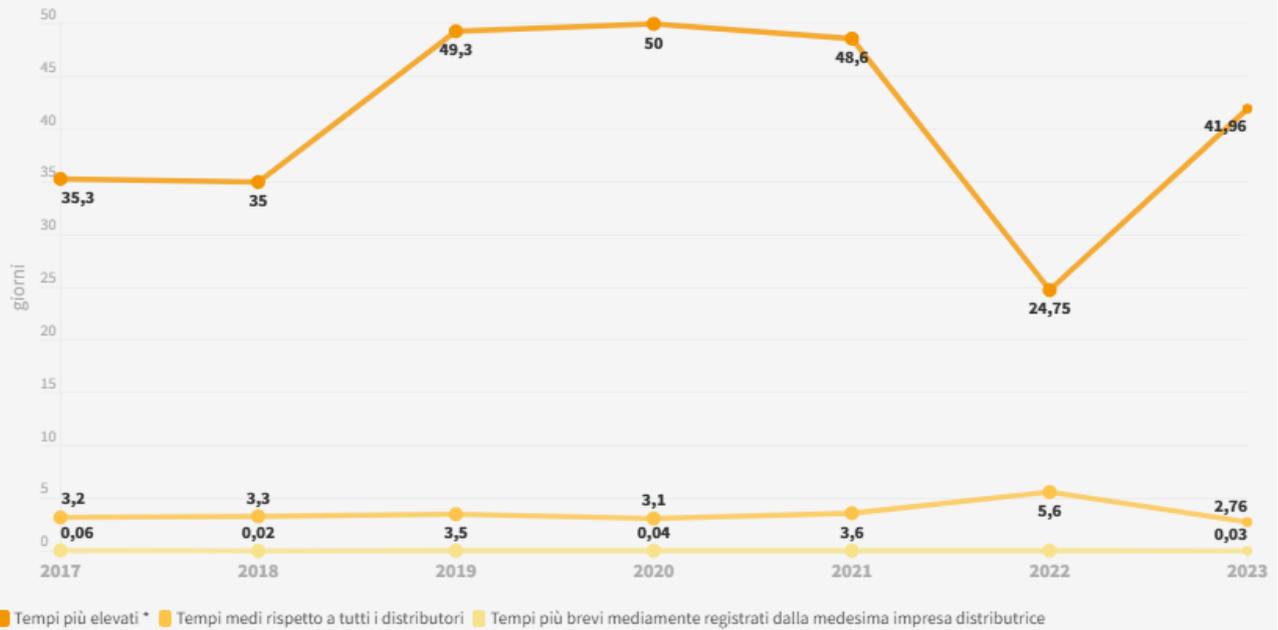
## Messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura

Nel 2023, le misure funzionali all'emissione della bolletta di chiusura messe a disposizione del venditore in ritardo da parte delle imprese distributrici riguardano un numero ridotto di casi in entrambi i settori. Nel settore elettrico riguardando il 1,8% (-3,1 p.p.) su più di 11,5 Mln di misure. In quello del gas riguardano l'0,3% (-1,0 p.p.) su oltre 4,3 Mln di misure. In entrambi i settori la maggior parte dei suddetti ritardi si risolve entro 1 mese dal termine previsto dalla disciplina per la messa a disposizione.



### Tempi medi per la messa a disposizione delle misure

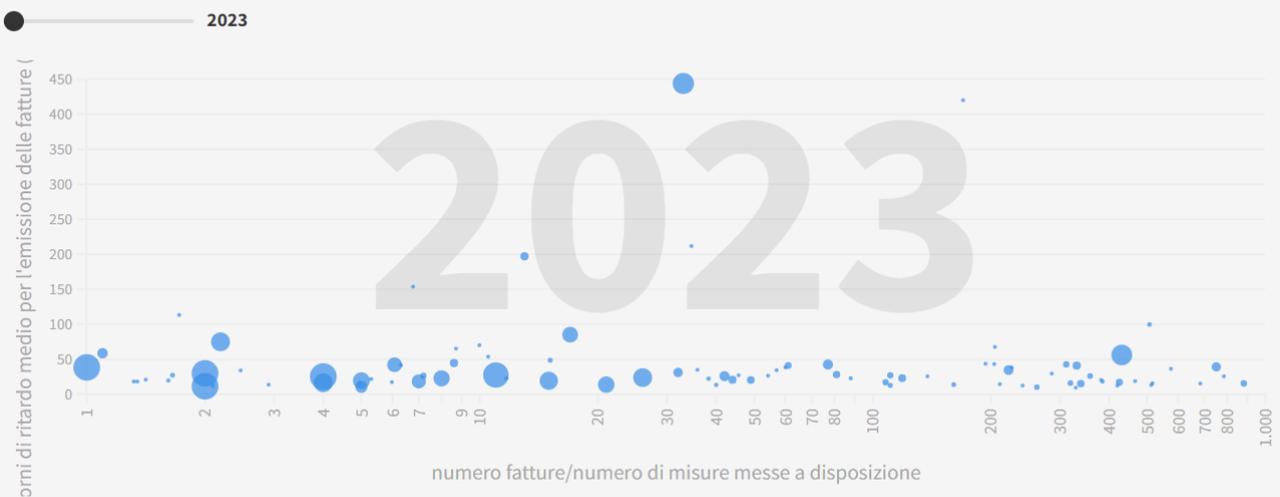
settore elettrico - cessazione fornitura - clienti in BT



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

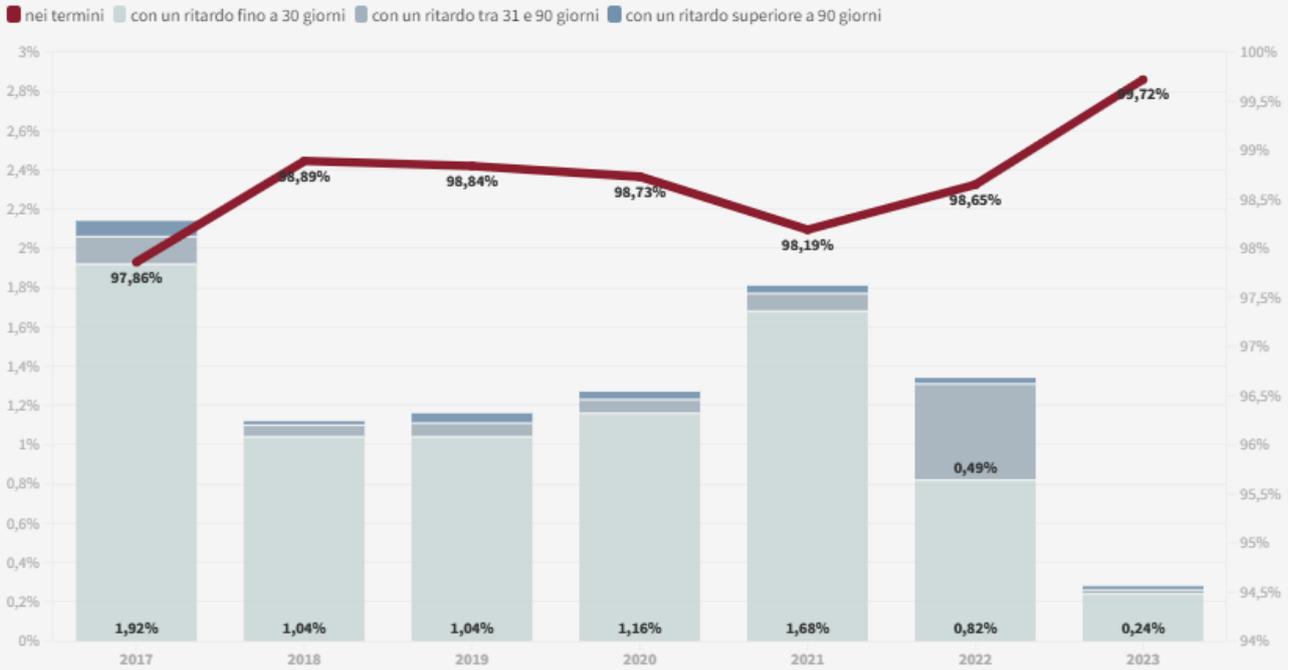
Sono stati esclusi, in quanto considerati outlier a causa dell'anomalia dei dati dichiarati: \* nel 2017 tre operatori, con i valori di 57,0, 120,8 e 69,7; \*\* nel 2018 un operatore con 83,5; \*\*\* nel 2019 due operatori, rispettivamente con 122,0 e 80,0; \*\*\*\* nel 2022 1 operatore con 78,5

### Ritardi medi nella messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura e incidenza dei ritardi per impresa distributrice – settore elettrico



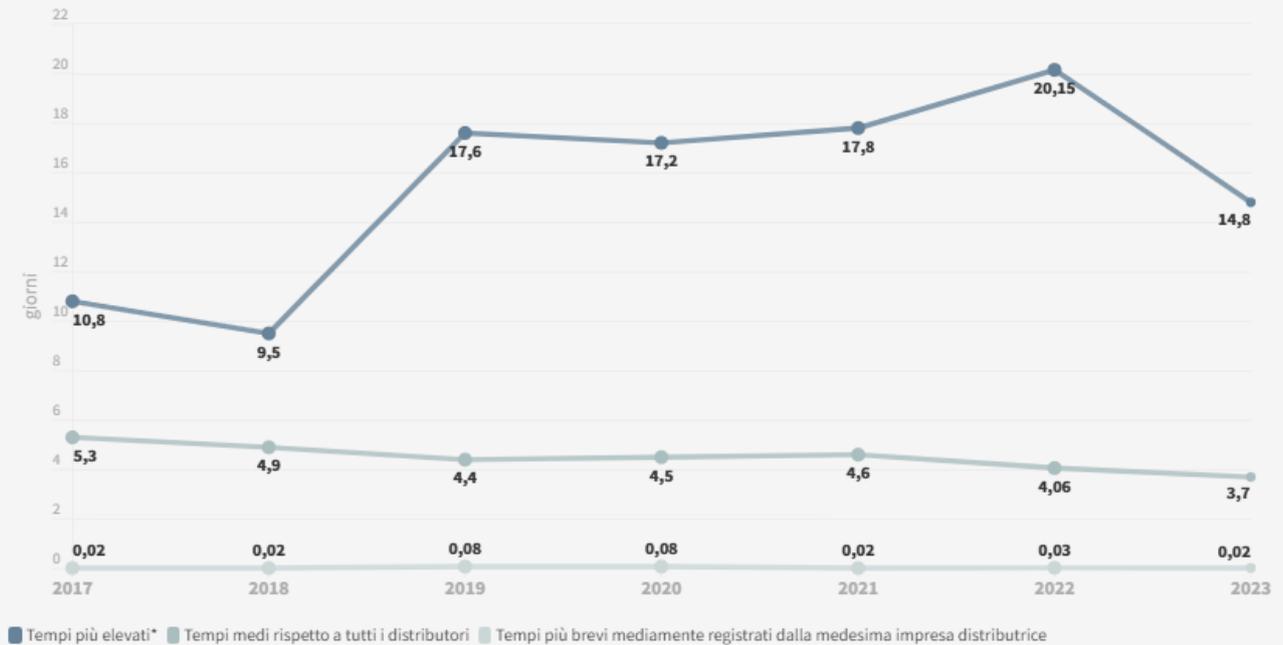
Fonte: Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

**Tempi di messa a disposizione dei dati di misura per cessazione fornitura settore gas**



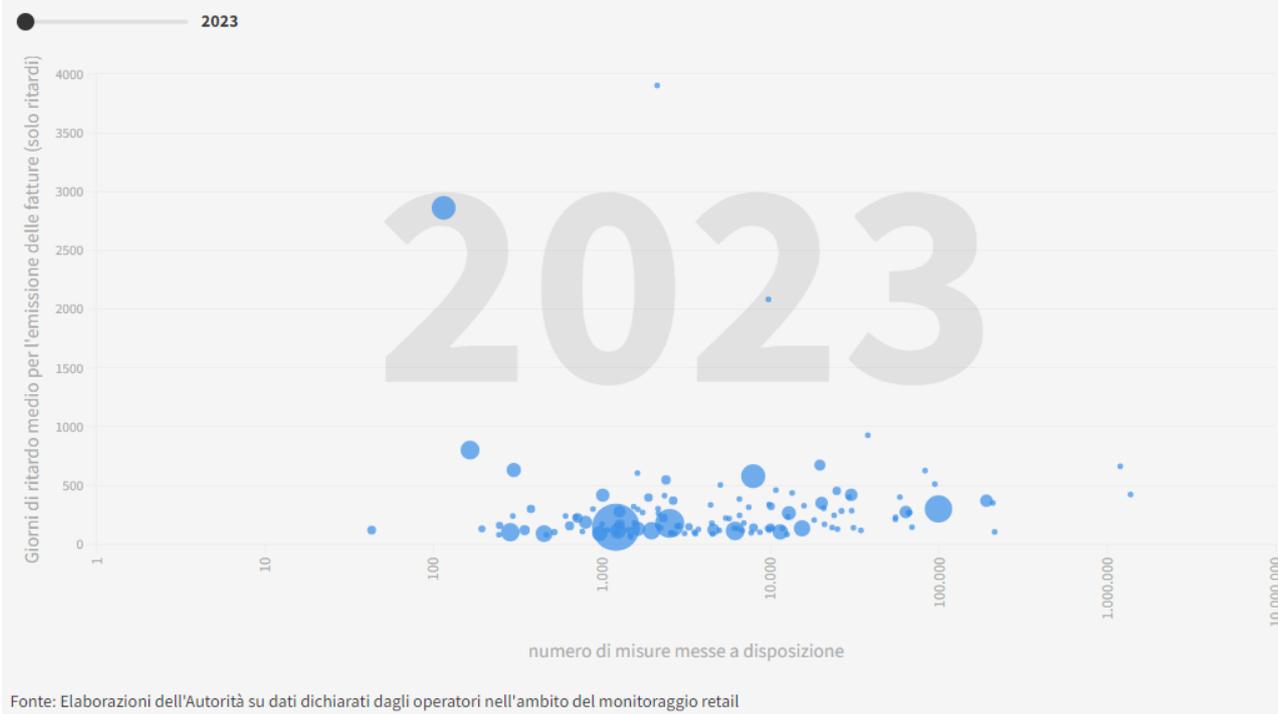
Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

**Tempi medi per la messa a disposizione delle misure settore gas - cessazione della fornitura**



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail  
 Nel 2020 è stato considerato outlier e dunque escluso dalla tabella un operatore con il valore di 136,49

**Ritardi medi nella messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura e incidenza dei ritardi per impresa distributrice – settore gas naturale**

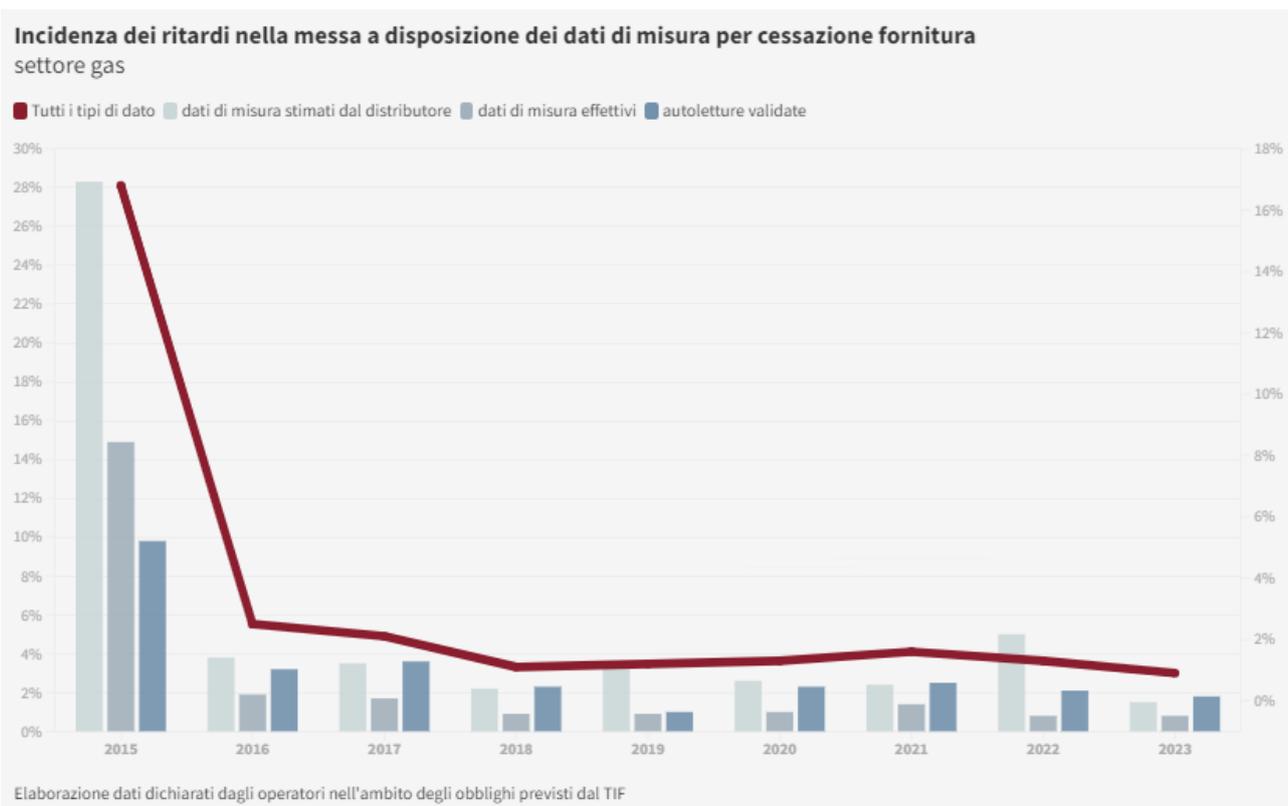
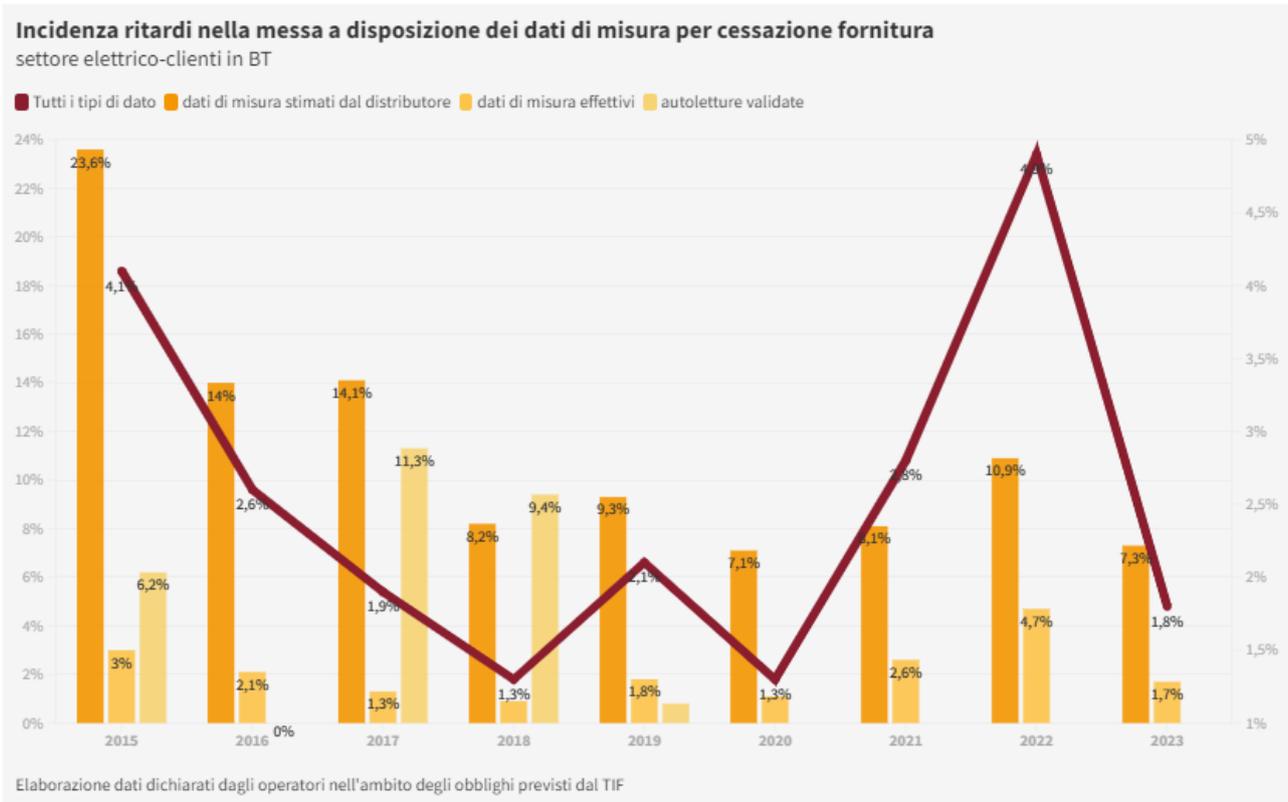


La frequenza con cui le misure sono messe in ritardo a disposizione del venditore da parte delle imprese distributrici nel 2023 è inferiore alla frequenza dei ritardi con cui i venditori emettono le bollette di chiusura nei confronti di tutti i clienti, in entrambi i settori.

I ritardi nella messa a disposizione dei dati di misura sono distribuiti su tutte le imprese distributrici, ma nel 2023 si registrano maggiori criticità per le imprese distributrici di minori dimensioni in entrambi i settori. Inoltre, nel settore elettrico i ritardi sono più frequenti e più lunghi da risolvere che nel settore del gas.

Rispetto al periodo precedente all'entrata in vigore della deliberazione [100/2016/R/com](#), l'incidenza dei ritardi è significativamente ridotta nel settore del gas. In tale settore, i ritardi sono contenuti, dimostrando l'efficacia della disciplina riformata dell'Autorità nel 2016. Nel settore elettrico, nel 2023 l'incidenza dei ritardi si è significativamente ridotta rispetto a quando riscontrato nel 2022<sup>34</sup>.

<sup>34</sup> Gli incrementi registrati nel 2022 sono principalmente legati alla due rilevanti imprese distributrici che hanno aggiornato, in tale anno, i sistemi informativi. Nel 2023, tale criticità non trova conferma.



In sintesi, in merito al rispetto dei termini di emissione delle bollette di periodo e chiusura e, per il settore del gas, di messa a disposizione dei dati di misura in occasione della cessazione della

fornitura, al di là di una minima variabilità, le prestazioni di venditori e imprese distributrici sono significativamente migliori che nel passato. Tale evidenza è dovuta anche agli interventi regolatori dell'Autorità, in attuazione della disciplina comunitaria e nazionale; dapprima in merito alla sola bolletta di chiusura e alla messa a disposizione dei relativi dati di misura da parte delle imprese distributrici, con la deliberazione [100/2016/R/com](#), e in seguito anche con riferimento a quella di periodo, con il [TIF](#). L'incidenza dei ritardi nella messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura va monitorata con attenzione nell'ambito dell'attività di monitoraggio a seguire, anche al fine di verificare se frutto di criticità temporanee o che si consolideranno nel tempo.

Le cause dei ritardi nella messa a disposizione delle misure da parte del distributore e le dei ritardi da parte dei venditori che trascendono l'operato dei distributori vanno ulteriormente approfondite sia nella prossima attività di monitoraggio che nell'ambito delle attività regolatorie e di vigilanza dell'Autorità.

## Incidenza consumi stimati

In merito alla qualità delle stime dei consumi contabilizzati nelle bollette di ricalcolo emerge per entrambi i settori che numerosi operatori non risultano conformi allo standard generale di qualità delle stime dei consumi fatturati di energia elettrica e gas fissato dall'articolo 10 del TIF<sup>35</sup>. Nel 2023 le non conformità a tale standard generale coinvolgono una quota di bollette non trascurabile in entrambi i settori. In particolare, dalle dichiarazioni degli operatori risultano non conformi nel 2023:

- nel settore elettrico, il 19,9% (+3,6 p.p.) degli operatori nel settore elettrico che hanno emesso il 14,2% (+12,0) delle bollette contenenti ricalcoli;
- nel settore del gas, il 12,2% (+2,1%) degli operatori, che hanno emesso 7% delle bollette contenenti ricalcoli (+6,3 p.p.)<sup>36</sup>.

Sia nel settore elettrico che nel settore del gas la maggioranza delle bollette emesse da tali operatori presenta delle sottostime dei consumi effettivi. Situazione per cui, in esito al ricalcolo, il cliente riceve bollette con importi a suo debito.

---

<sup>35</sup> In particolare, tale standard generale stabilisce che per il complesso delle bollette contenenti ricalcoli emesse in ciascun semestre da un determinato venditore di energia elettrica o di gas naturale, i consumi in precedenza stimati non devono pesare sui consumi poi effettivamente rilevati:

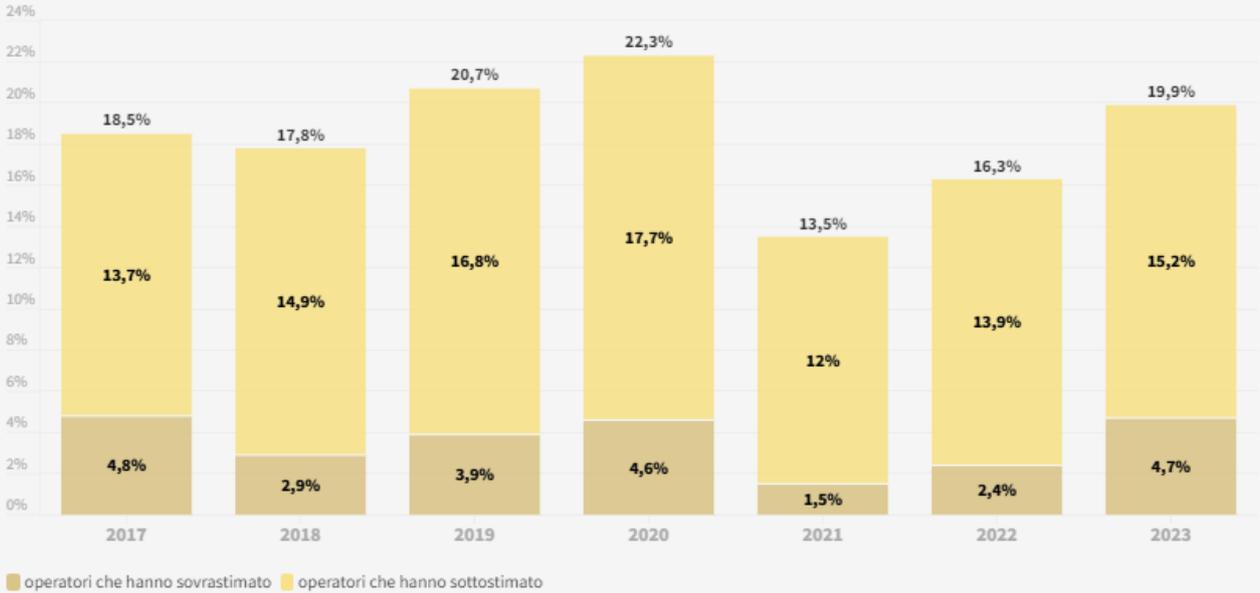
- per oltre il 50% in valore assoluto rispetto ai consumi effettivi, per l'energia elettrica;
- per oltre il 75% in valore assoluto rispetto ai consumi effettivi, per il Gas naturale;

<sup>36</sup> Il sensibile incremento della quota di bollette emesse dagli operatori che non hanno rispettato lo standard generale di qualità delle stime nel 2023 è principalmente legato:

- nel settore elettrico, a due operatori di media grandezza che hanno sottostimato eccessivamente, portando a ricalcoli contenenti elevati conguagli a sfavore del cliente: un operatore di media grandezza in entrambi i semestri del '23;
- nel settore del gas, a due operatori di media grandezza che hanno sottostimato eccessivamente, portando a ricalcoli contenenti elevati conguagli a sfavore del cliente: un operatore di media grandezza nel secondo semestre del '23.

**Mancato rispetto dello standard generale di qualità dei consumi stimati**  
 settore elettrico

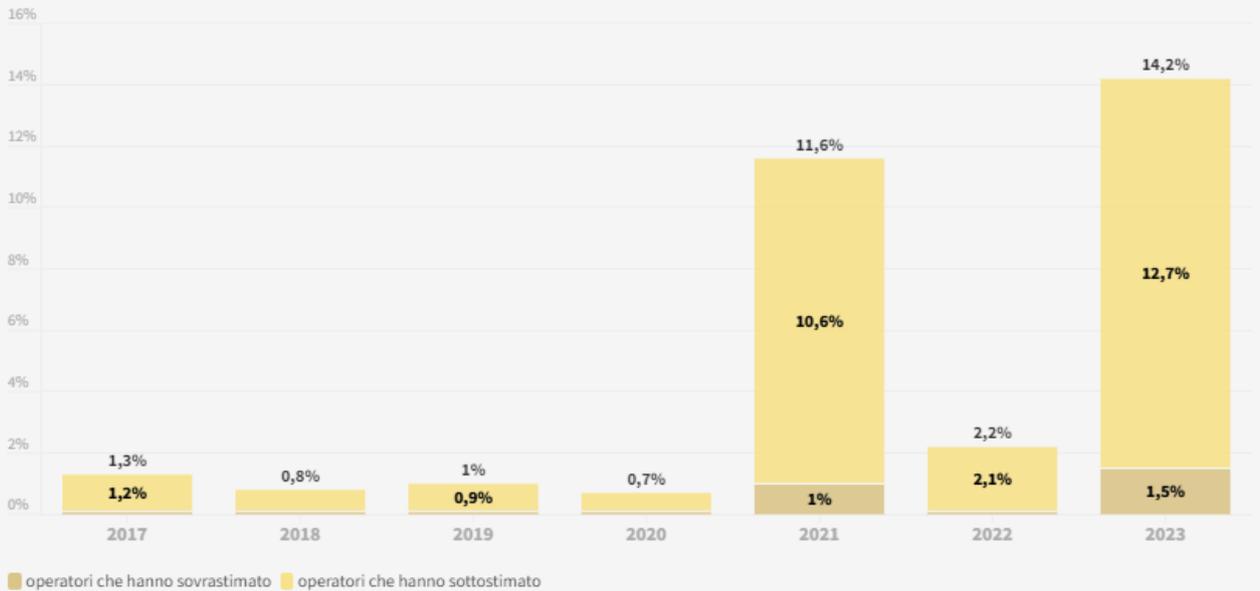
Rispetto al numero degli operatori



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

**Mancato rispetto dello standard generale di qualità dei consumi stimati**  
 settore elettrico

Rispetto al numero di fatture contenenti ricalcoli

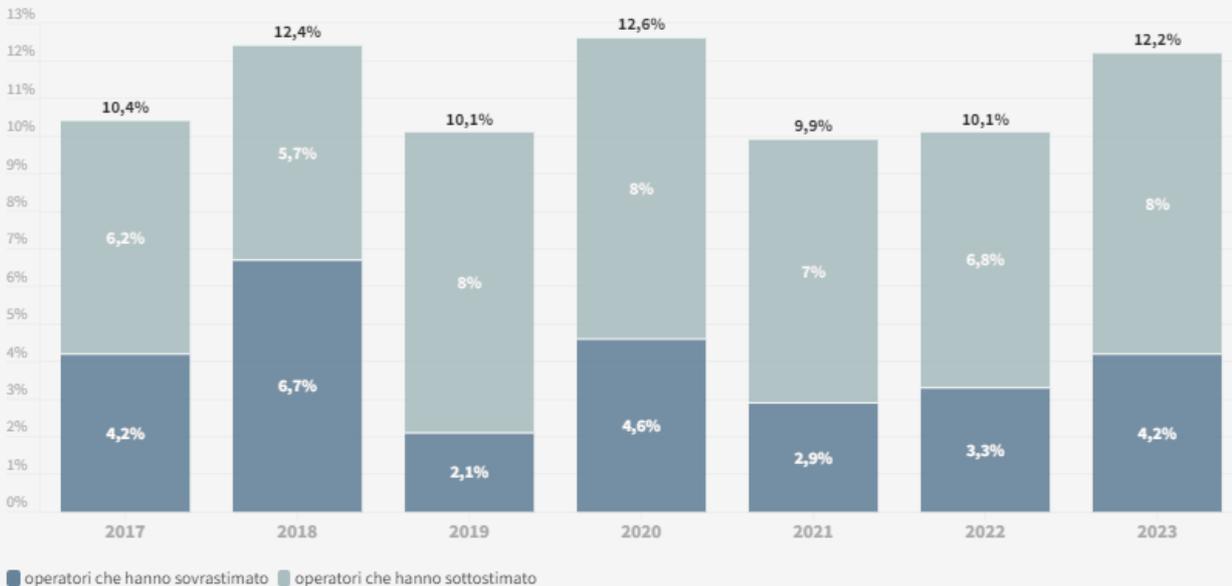


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

**Mancato rispetto dello standard generale di qualità dei consumi stimati**

settore gas

Rispetto al numero degli operatori

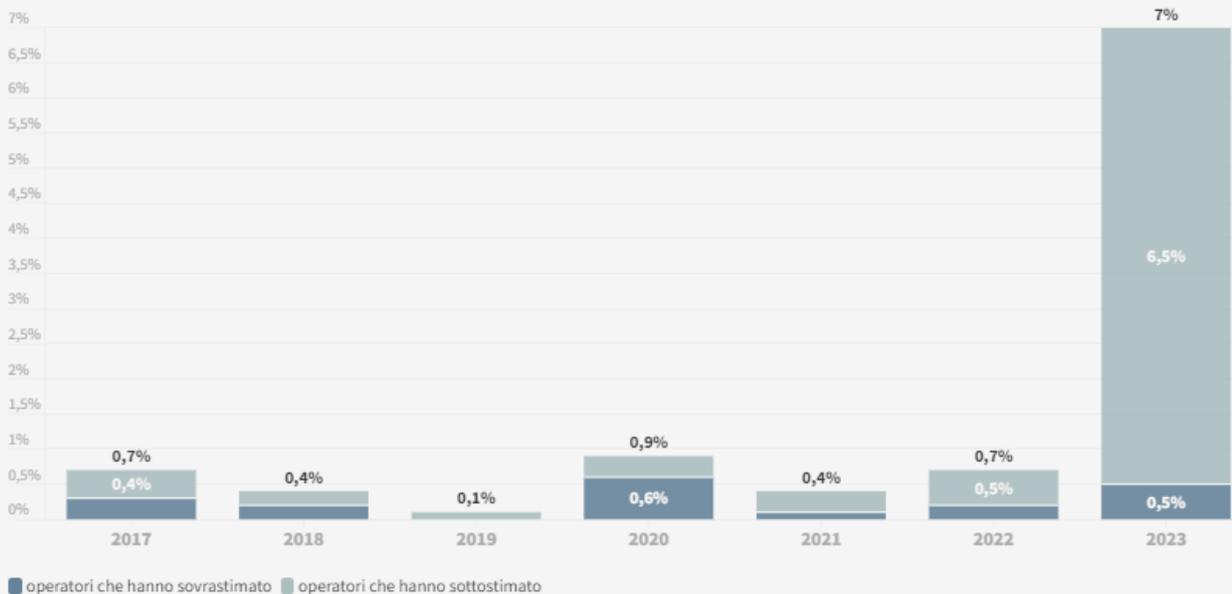


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

**Mancato rispetto dello standard generale di qualità dei consumi stimati**

settore gas

Rispetto al numero di fatture contenenti ric



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

Infine, nel 2023 gli operatori hanno dichiarato di aver fatto ricorso alla fatturazione sulla base di consumi effettivi (in luogo di bollette stimate e miste):

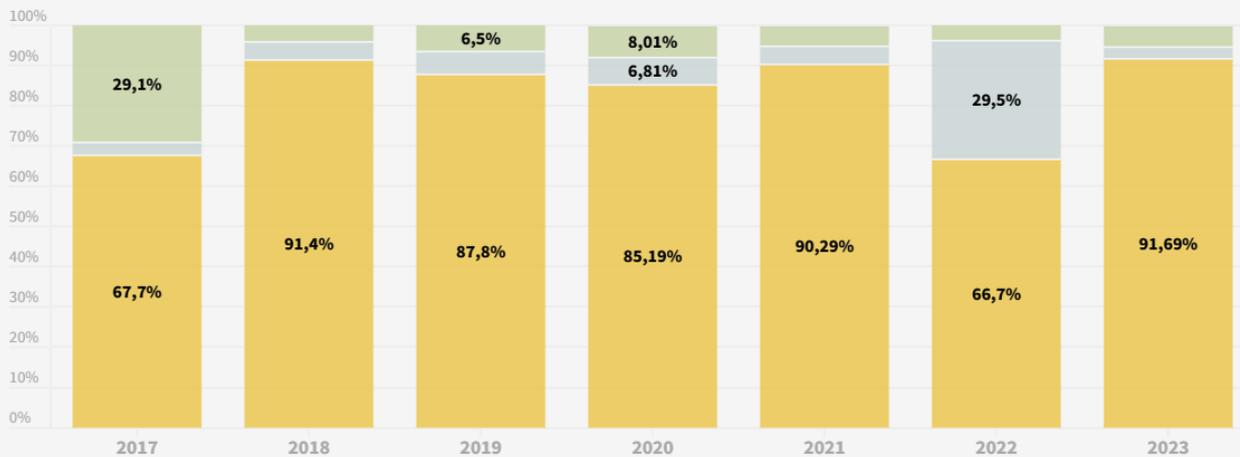
- nel settore elettrico, in misura preponderante sia in occasione delle bollette di chiusura che di periodo. In tale contesto, l'utilizzo dei dati di misura effettivi nell'emissione di bollette per i Domestici è in diminuzione per le bollette di periodo (87,9%, -0,8 p.p.) e in aumento per le bollette di chiusura (91,7%, + 21,0 p.p.). Con riferimento ai BT Altri usi è in aumento per le bollette di periodo (90,0%, +1,1 p.p.) e in diminuzione per le bollette di chiusura (90,6%, -0,7% p.p.);
- nel settore del gas, in misura preponderante anche se in riduzione nel caso delle bollette di chiusura (in media 84,3% tra le varie tipologie di cliente, -6,5%) e con percentuali molto ridotte (tra il 63,5%, +17,8 p.p., per i domestici e il 74,7%, +8,4 p.p. per i condomini) anche se in crescita per le bollette di periodo. I livelli di utilizzo dei dati effettivi ai fini della fatturazione nel settore del gas sono pertanto ancora inferiori a quelli raggiunti nel settore elettrico.

Tali evidenze richiedono maggiori approfondimenti al fine di aumentare l'efficacia degli strumenti regolatori in merito e dell'attività di vigilanza dell'Autorità. In particolare, la diminuzione dell'utilizzo dei dati effettivi nelle bollette di chiusura per i domestici del settore del gas (-7,6 p.p.), anche al fine di verificare se frutto di criticità temporanee o che si consolideranno nel tempo.

### Consumi contabilizzati in bolletta

settore elettrico - clienti domestici

Bollette di chiusura



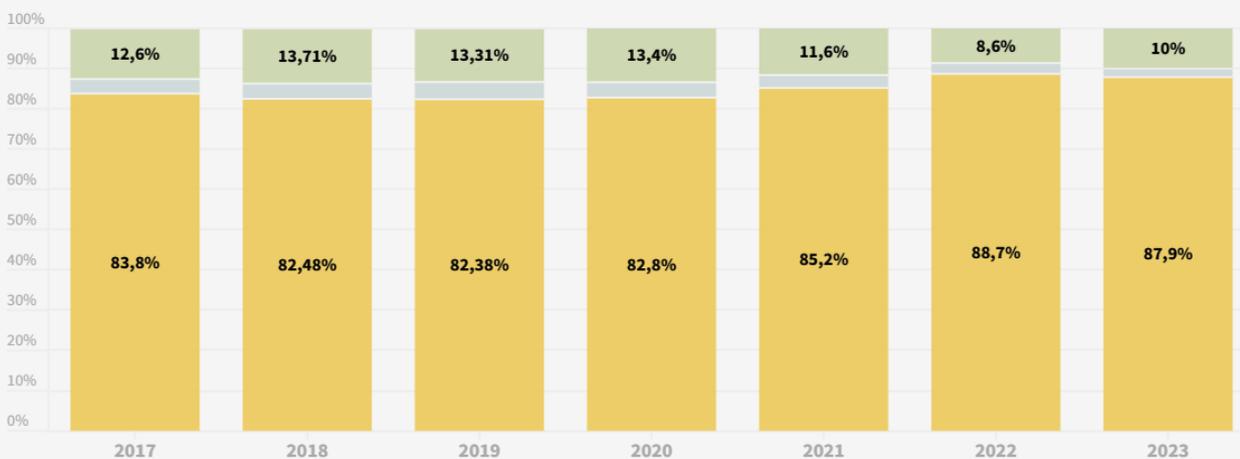
■ Bollette con consumi effettivi ■ Bollette con consumi stimati ■ Bollette con consumi misti

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Consumi contabilizzati in bolletta

settore elettrico - clienti domestici

Bollette di periodo



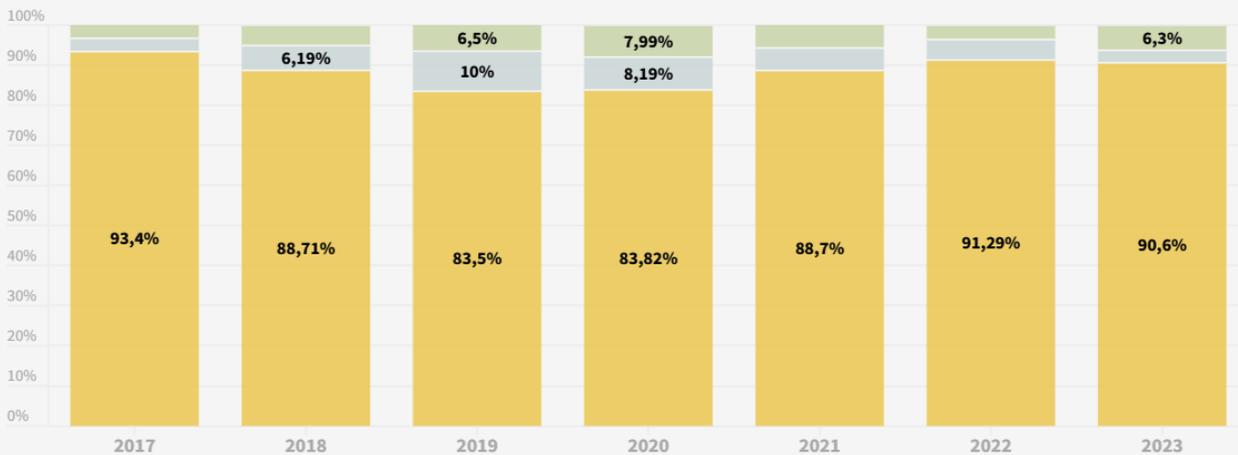
■ Bollette con consumi effettivi ■ Bollette con consumi stimati ■ Bollette con consumi misti

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Consumi contabilizzati in bolletta

settore elettrico - BT altri usi

Bollette di chiusura



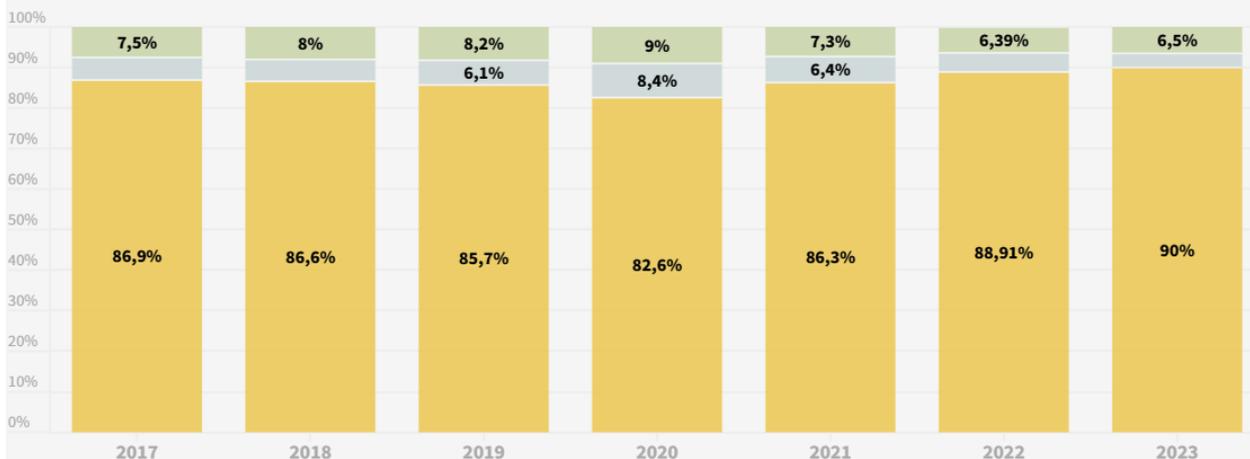
■ Bollette con consumi effettivi ■ Bollette con consumi stimati ■ Bollette con consumi misti

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Consumi contabilizzati in bolletta

settore elettrico - BT altri usi

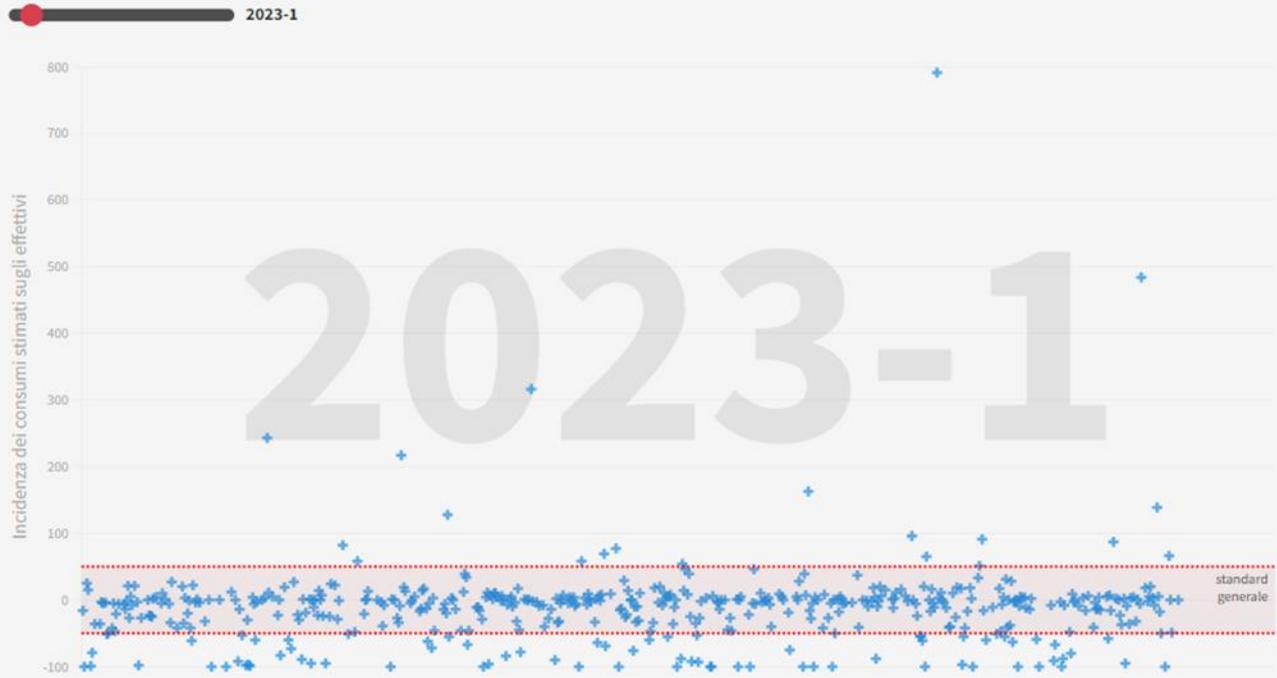
Bollette di periodo



■ Bollette con consumi effettivi ■ Bollette con consumi stimati ■ Bollette con consumi misti

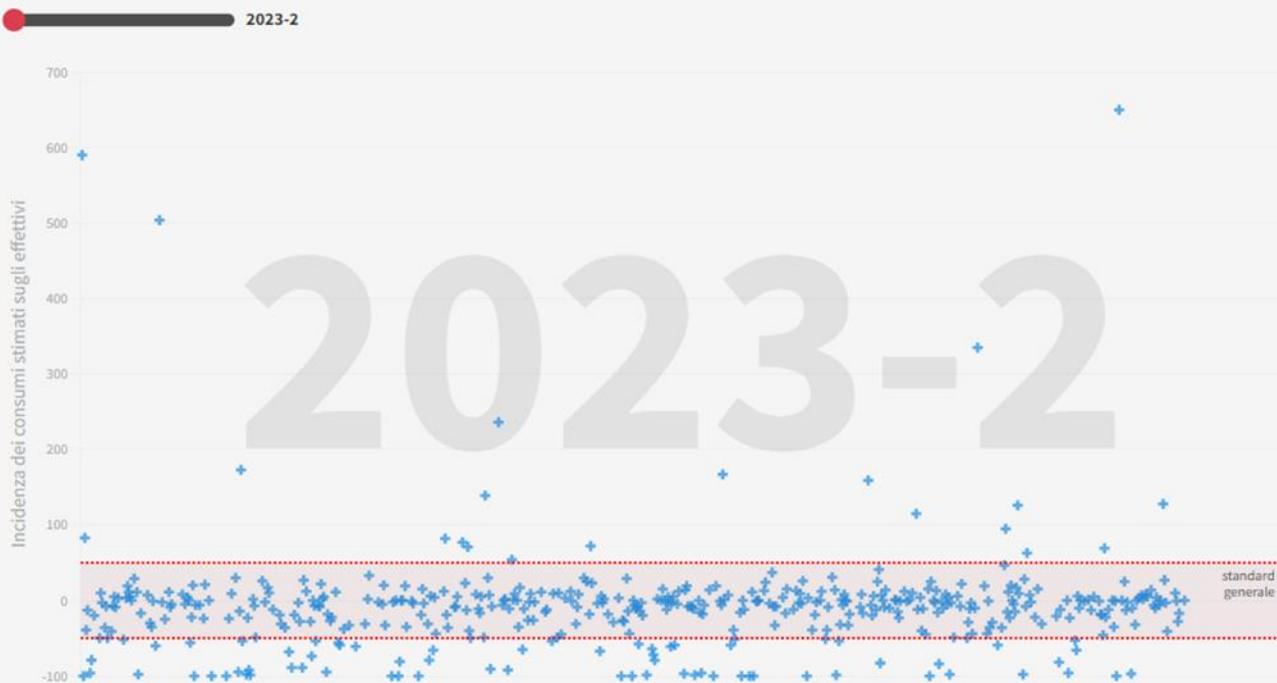
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

**Mancato rispetto dello Standard generale semestrale per la quantificazione dei consumi stimati – settore elettrico**



Fonte: Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail  
Non sono visualizzati nell'area del grafico gli esercenti che presentano dei valori eccedenti +1.000%

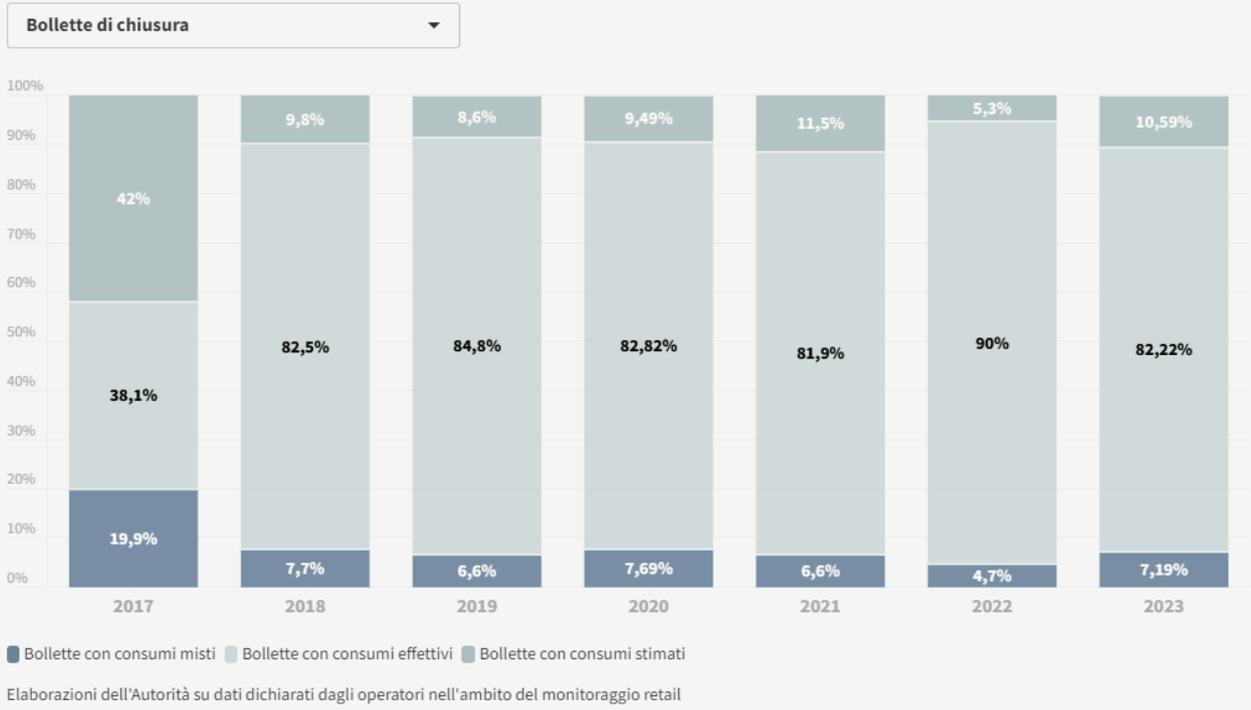
**Mancato rispetto dello Standard generale semestrale per la quantificazione dei consumi stimati – settore elettrico**



Fonte: Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail  
Non sono visualizzati nell'area del grafico gli esercenti che presentano dei valori eccedenti +1.000%

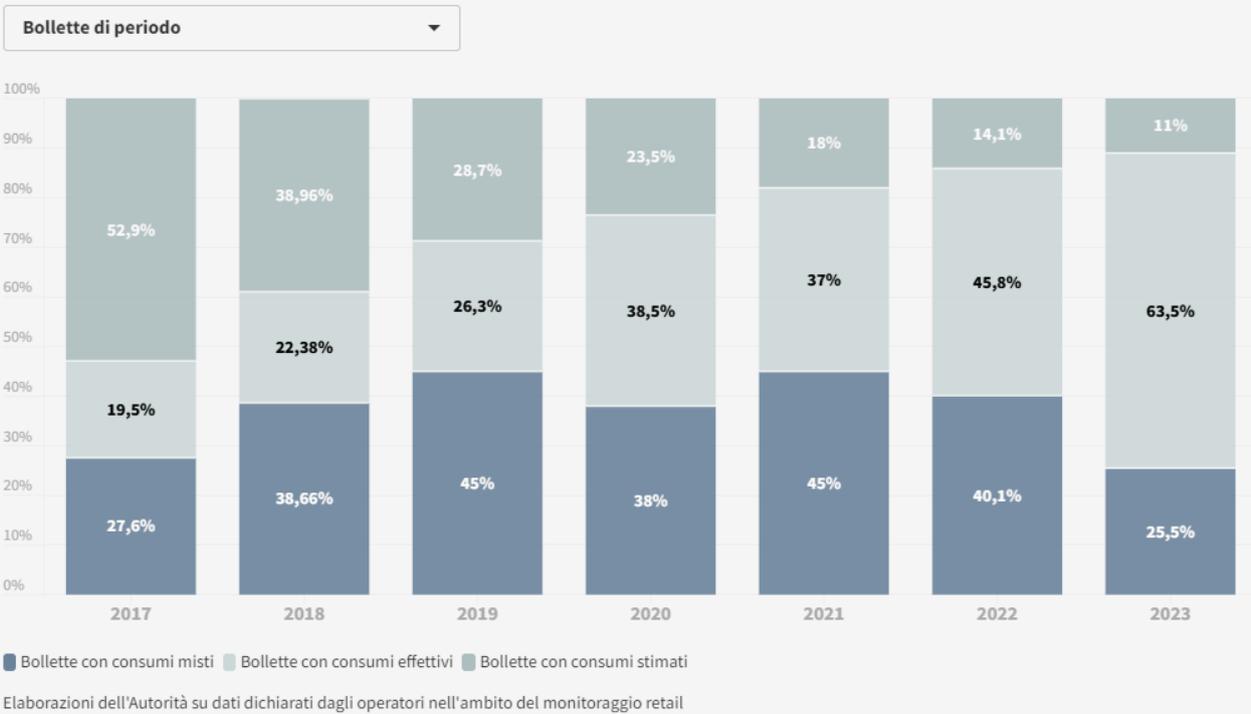
**Consumi contabilizzati in bolletta**

settore gas - Domestici <200000 smc



**Consumi contabilizzati in bolletta**

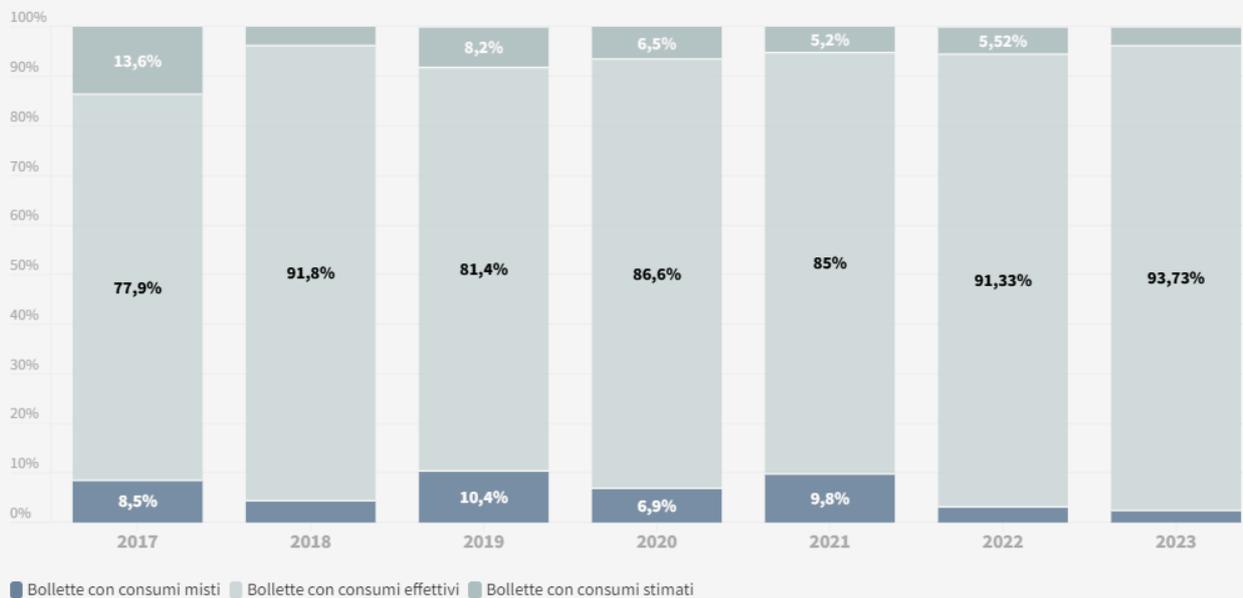
settore gas - Domestici <200000 smc



### Consumi contabilizzati in bolletta

settore gas - Condomini uso domestico <200.000 Smc

Bollette di chiusura

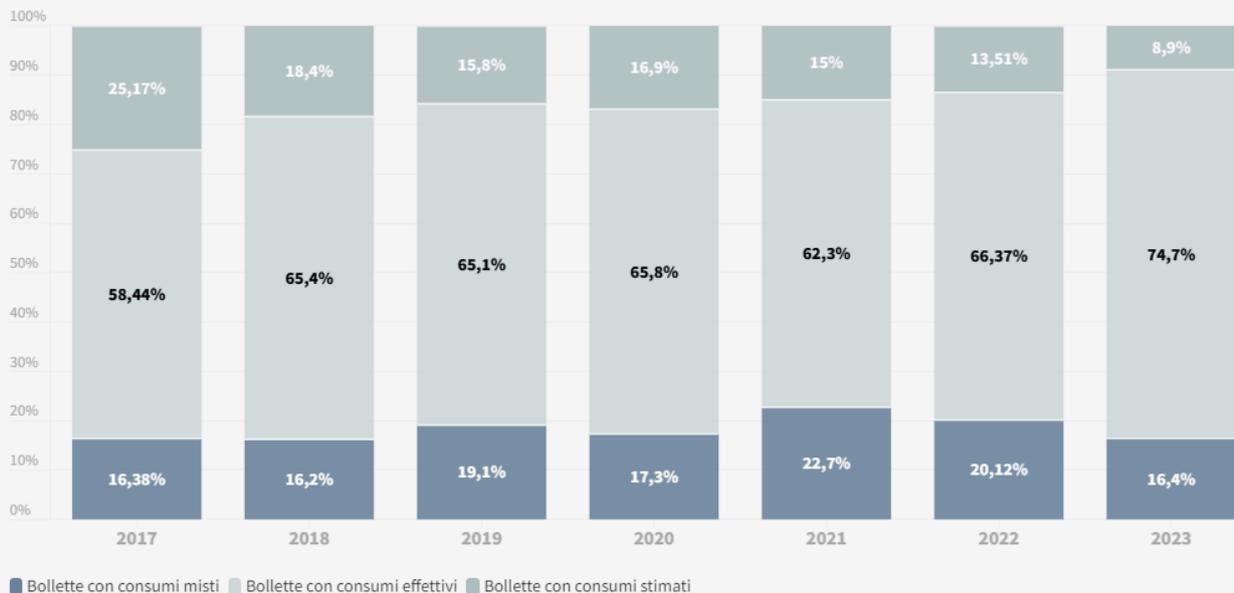


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Consumi contabilizzati in bolletta

settore gas - Condomini uso domestico <200.000 Smc

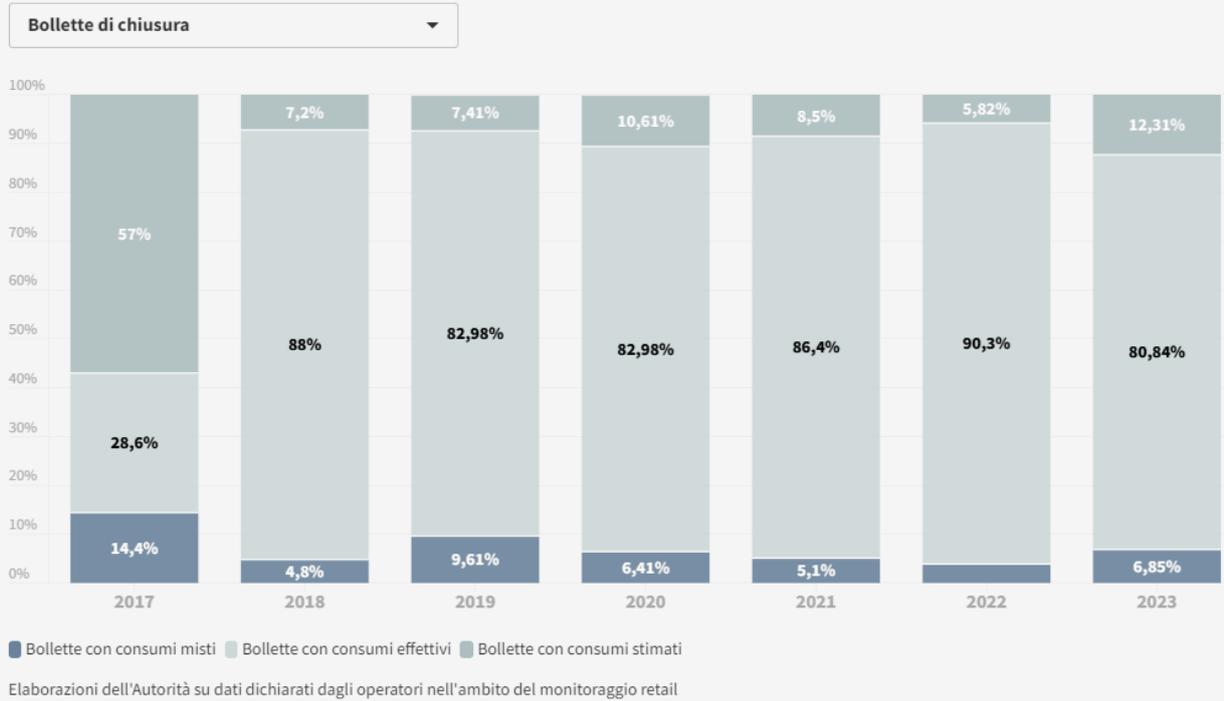
Bollette di periodo



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

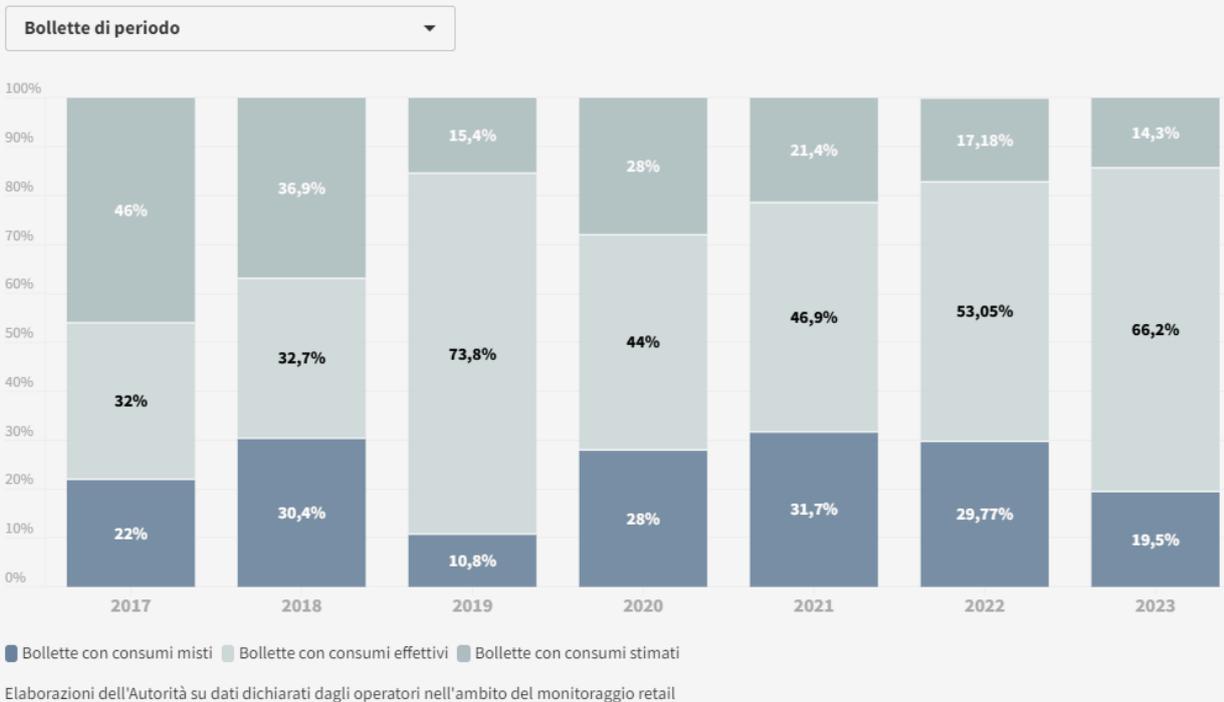
**Consumi contabilizzati in bolletta**

settore gas - altri usi <200.000 Smc



**Consumi contabilizzati in bolletta**

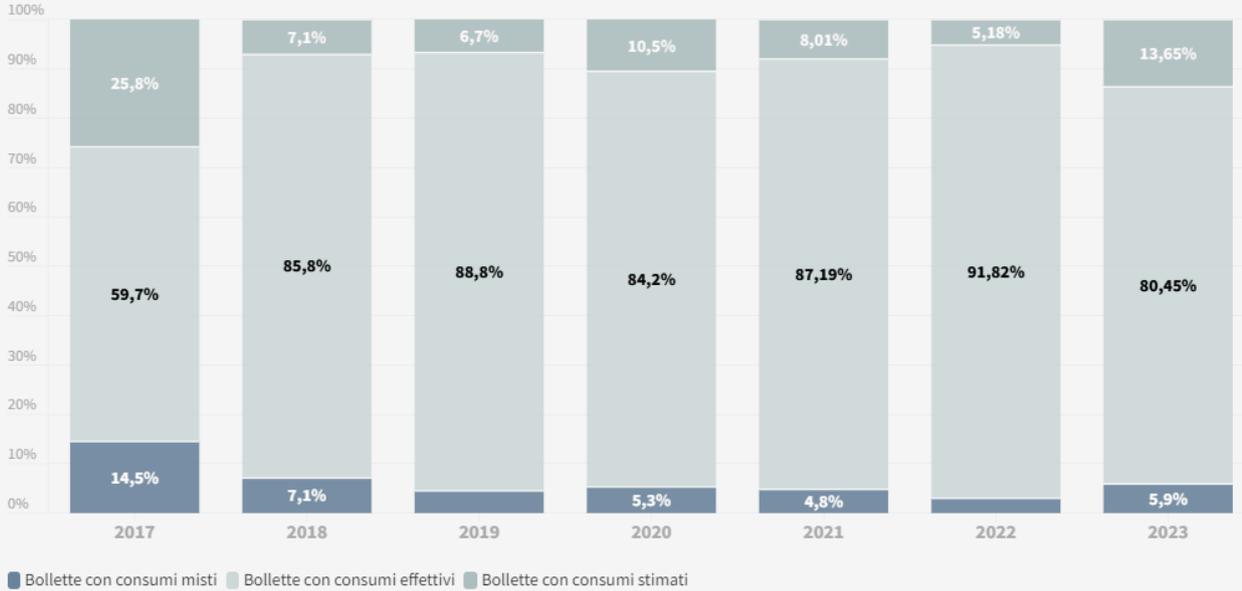
settore gas - altri usi <200.000 Smc



### Consumi contabilizzati in bolletta

settore gas - Attività di servizio pubblico <200.000 Smc

Bollette di chiusura

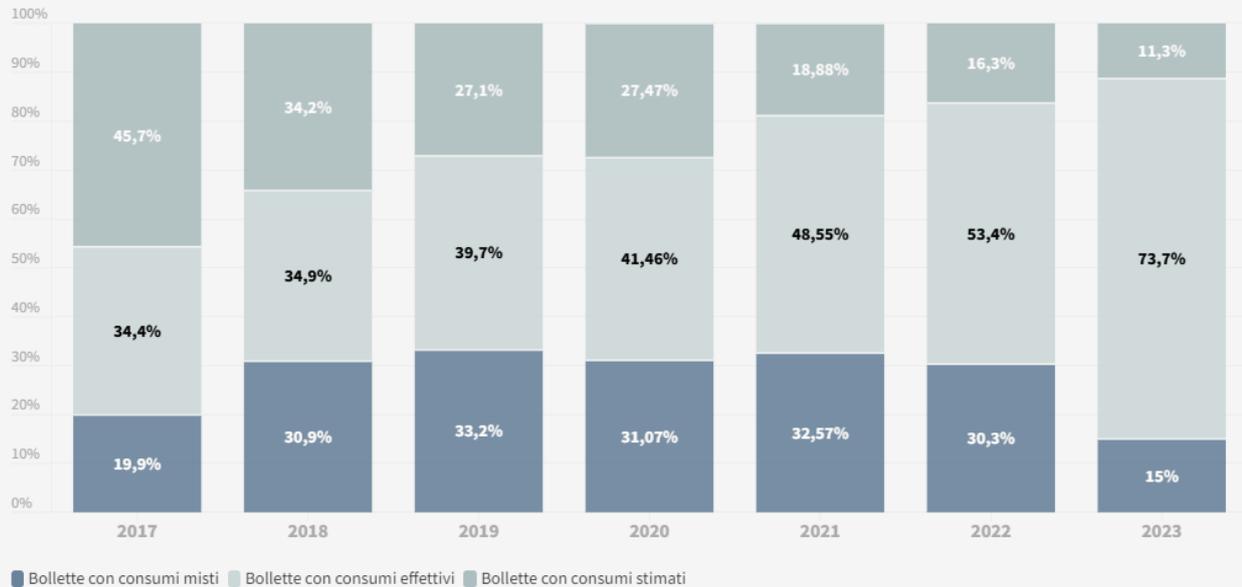


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Consumi contabilizzati in bolletta

settore gas - Attività di servizio pubblico <200.000 Smc

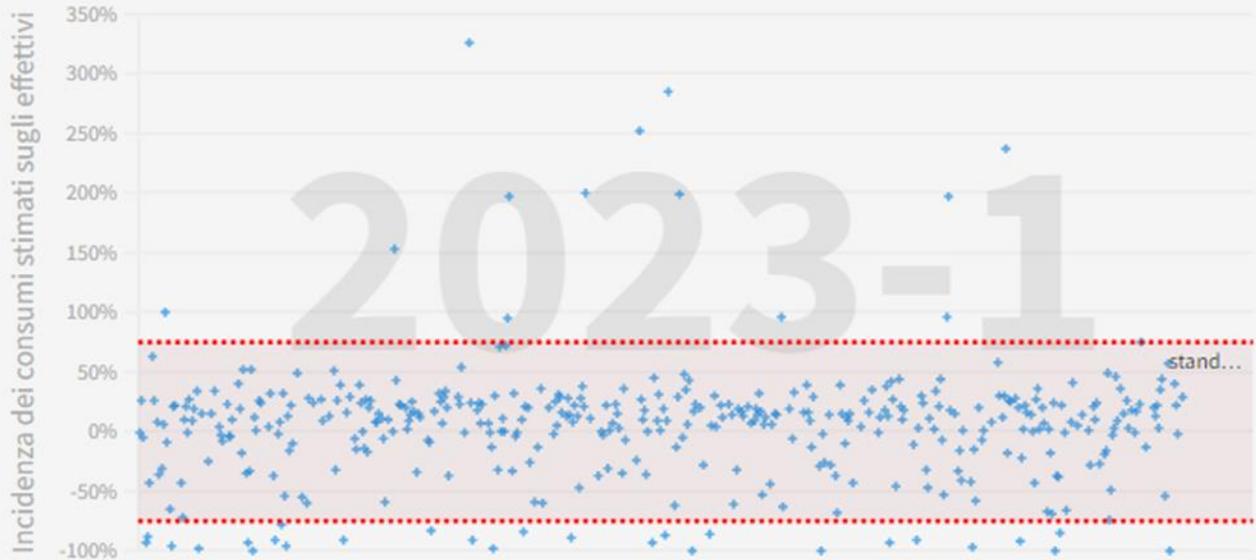
Bollette di periodo



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Mancato rispetto dello Standard generale semestrale per la quantificazione dei consumi stimati – settore gas naturale

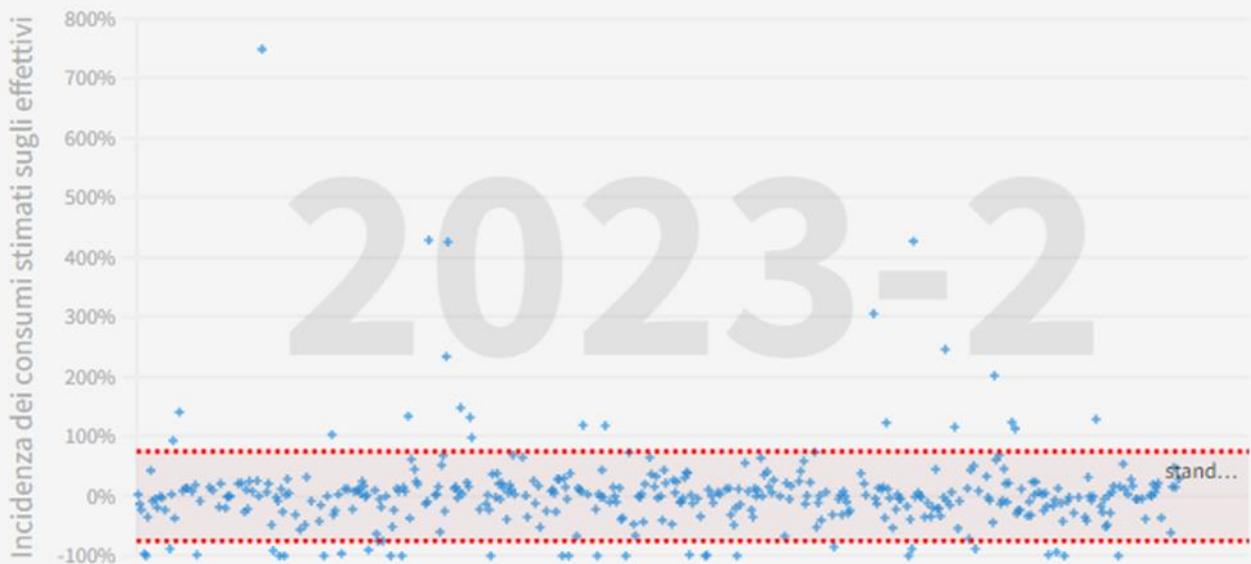
2023-1



Fonte: Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail  
 Non sono visualizzati nell'area del grafico gli esercenti che presentano dei valori eccedenti +1.000%

### Mancato rispetto dello Standard generale semestrale per la quantificazione dei consumi stimati – settore gas naturale

2023-2



Fonte: Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail  
 Non sono visualizzati nell'area del grafico gli esercenti che presentano dei valori eccedenti +1.000%

## Morosità

Nell'ambito del monitoraggio retail il fenomeno del mancato pagamento da parte del cliente (morosità<sup>37</sup>) è analizzato da vari punti di vista:

- **Dimensione e distribuzione della morosità**- la rilevanza del fenomeno e la sua distribuzione tra le tipologie di clienti e a livello geografico sono monitorate in base ai dati sull'utilizzo del principale strumento regolatorio che il venditore può mettere in atto per sanare l'inadempienza del cliente, la sospensione della fornitura per morosità;
- **Efficacia della sospensione della fornitura** - l'efficacia di tale strumento è analizzata in base alla frequenza di pagamenti dei clienti avvenuti nell'attesa che la sospensione della fornitura sia eseguita (portando ad una "revoca per pagamento") o dopo la sua esecuzione (portando alla riattivazione della fornitura);
- **Mancato rispetto dei termini di pagamento** - gli impatti che tale fenomeno genera sui venditori sono in parte rappresentati dagli indicatori afferenti al mancato rispetto dei termini di pagamento indicati in bolletta, generando dei crediti che in seguito dovranno poi essere sollecitati, essere oggetto di costituzione in mora e quindi entrare nel processo di recupero crediti. Non si distingue pertanto tra clienti che non hanno più saldato il proprio debito e quelli che l'hanno fatto con ritardo né, tra questi, si distinguono quelli che l'hanno fatto con molto ritardo dai clienti che hanno pagato il giorno successivo allo scadere dei termini. Tali indicatori vengono calcolati rispetto al numero di clienti serviti, al numero di fatture in scadenza in ciascun trimestre e in termini di importi fatturati.
- **Tassi di incasso dei clienti finali** - al fine di valutare tempestivamente l'evoluzione del fenomeno della morosità dei clienti finali e gli impatti sui costi della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, anche alla luce del contesto congiunturale di andamento dei prezzi energetici, la Direzione Servizi di Sistema e Monitoraggio Energia monitora i tassi di mancato incasso del fatturato in scadenza in ciascun mese a partire dal 2022.

---

<sup>37</sup> Il fenomeno della morosità è inquadrato nel contesto macroeconomico generale e risulta anche legato a situazioni specifiche di povertà, che devono essere opportunamente prese in considerazione ai fini della corretta valutazione del fenomeno. In merito, si precisa che la regolamentazione dell'Autorità fornisce ai clienti finali strumenti mirati per far fronte a tali situazioni (si pensi, per i settori oggetto del presente monitoraggio, agli strumenti relativi al Bonus elettrico e al Bonus gas).

## Dimensione e distribuzione della morosità

Nei casi di mancato pagamento da parte del cliente, la regolazione dell'Autorità definisce il processo relativo alla sospensione della fornitura per morosità<sup>38</sup>. Per eseguire l'intervento di sospensione richiesto il distributore ha a disposizione al massimo due settimane<sup>39</sup>, durante le quali la richiesta di sospensione può essere revocata in qualsiasi momento<sup>40</sup>, sia in seguito al pagamento degli importi per cui il cliente era stato costituito in mora sia per altri motivi (principalmente legati a casi di erronea richiesta di sospensione). Qualora il pagamento da parte del cliente venga ricevuto dal venditore dopo l'esecuzione dell'intervento di sospensione da parte del distributore, la revoca della richiesta di sospensione implica la riattivazione del punto di prelievo precedentemente sospeso. Per valutare la dimensione e la distribuzione della morosità, nell'ambito del monitoraggio retail viene utilizzato l'indicatore "Richieste di sospensione effettive", pari alle richieste di sospensione della fornitura per morosità presentate dal venditore, al netto di quelle successivamente revocate dallo stesso per motivi diversi dal pagamento.

L'andamento di tale indicatore a partire dal 2020 va valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici e della congiuntura di elevata volatilità ed elevato livello dei prezzi all'ingrosso iniziata a metà del 2021. Come si ricorderà, con riferimento specifico all'emergenza pandemica, al fine di mitigare gli effetti di disagio sulla popolazione, con la deliberazione [60/2020/R/com](#), l'Autorità ha disposto la non applicazione della disciplina della sospensione della fornitura per morosità dei clienti finali tra il 10 marzo 2020 e:

- il 3 maggio 2020, per i BT Altri usi nel settore elettrico e per gli Altri usi con consumi inferiori a 200.000 Smc per il settore del gas;

---

<sup>38</sup> La regolazione disciplina, in particolare, i tempi e le modalità con cui il venditore può ricorrere alla sospensione, anche al fine di tutelare il cliente finale permettendogli di avere il tempo utile per effettuare il pagamento dovuto, prima che la sospensione richiesta produca i suoi effetti. Nello specifico, l'Autorità ha previsto che, accertato un inadempimento da parte del cliente finale, prima di richiedere al distributore la sospensione della fornitura per morosità, il venditore debba sollecitare il pagamento rimasto inavaso costituendo in mora il cliente stesso e indicando il termine decorso il quale, in costanza di mora, il venditore provvederà a richiedere la sospensione al distributore. Tali disposizioni sono disciplinate per il settore elettrico con il [TIMOE](#) e per il settore gas con il [TIMG](#).

<sup>39</sup> A seconda che il misuratore installato presso il punto di prelievo nella titolarità del cliente finale sia telegestito o meno, il distributore ha a disposizione 5 o 8 giorni utili (definiti come i giorni diversi dai festivi, dal sabato e dai giorni che precedono i festivi e il sabato).

<sup>40</sup> Per i punti di prelievo connessi in BT, qualora sussistano le condizioni tecniche, il distributore, prima della sospensione della fornitura è tenuto a ridurre al 15% la potenza disponibile. Decorsi 15 giorni da tale riduzione di potenza disponibile, l'impresa distributrice procede, in caso di mancata richiesta di riattivazione da parte del venditore, alla sospensione della fornitura.

- il 17 maggio 2020, per i domestici di entrambi i settori e i condomini uso domestico con consumi inferiori a 200.000 Smc per il settore del gas.

A cavallo tra il primo e il secondo trimestre del 2020, pertanto le richieste di sospensione per i clienti oggetto del monitoraggio retail<sup>41</sup> si sono azzerate, con un chiaro impatto anche sul dato annuale. In entrambi i settori le richieste di sospensione della fornitura per morosità hanno un andamento disomogeneo tra le varie tipologie di cliente e tra le varie regioni d'Italia.

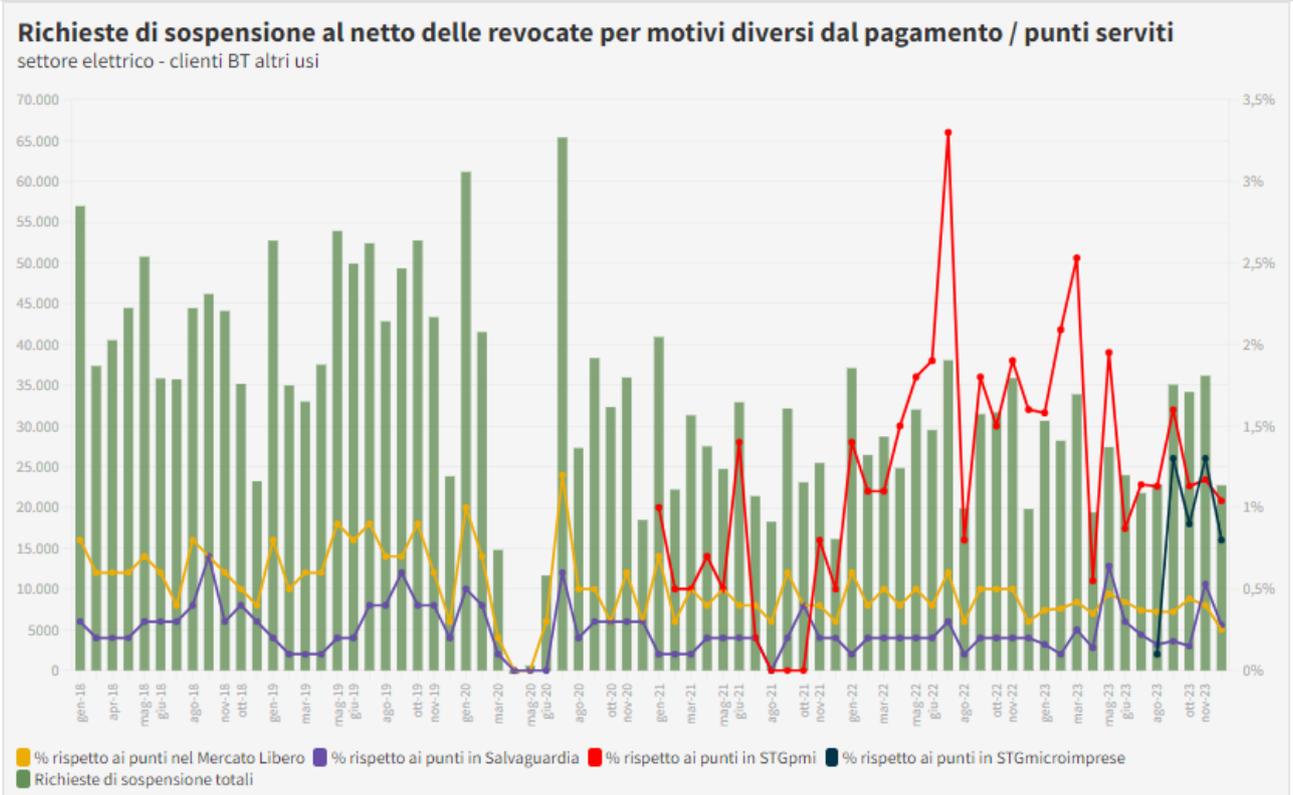
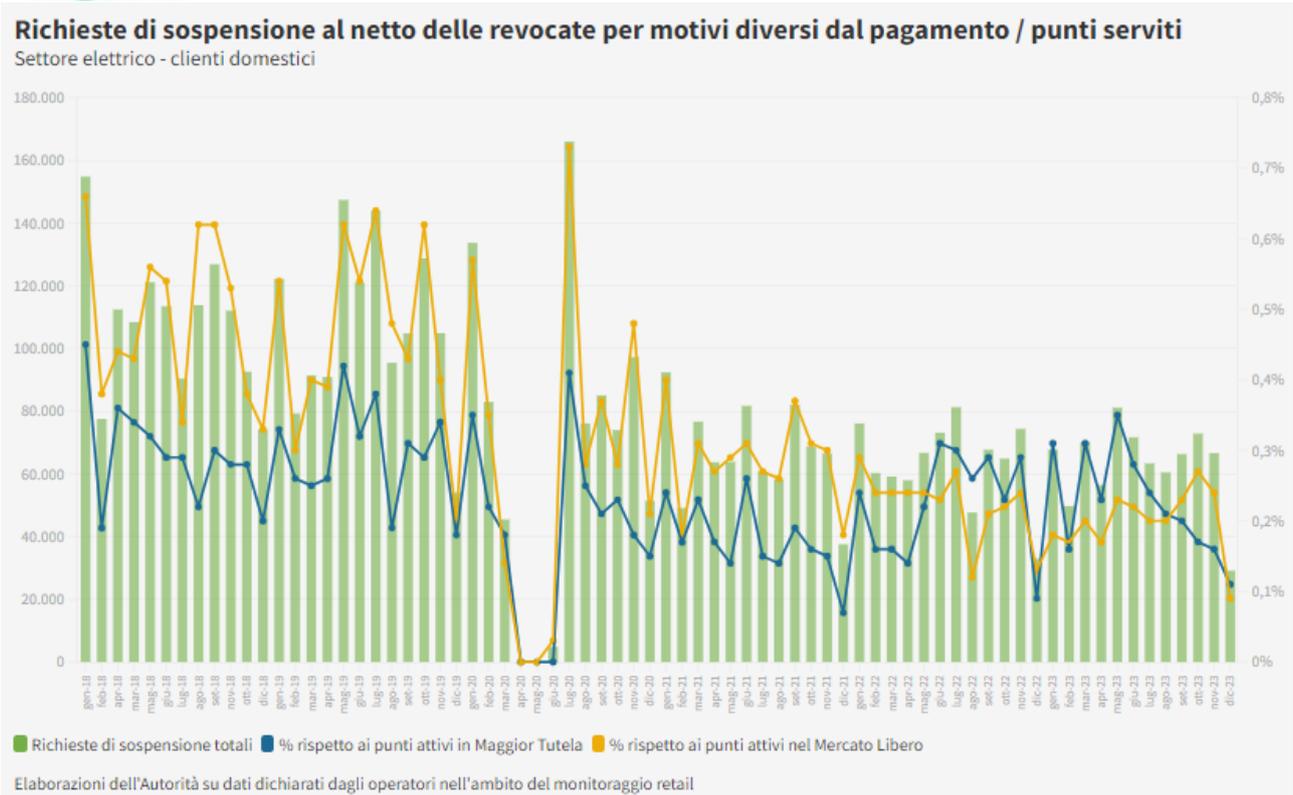
vedi → [Distribuzione geografica delle richieste di sospensione effettive per regione](#), per il settore elettrico e [Distribuzione geografica delle richieste di sospensione effettive per regione](#) per il settore del gas

Per il *settore elettrico*, nel 2023 le richieste di sospensione effettive si riducono per i clienti domestici nel mercato libero, per i BT Altri usi, a eccezione che per quelli in Salvaguardia, e per i clienti MT altri usi. Infine, rimangono stabili per i domestici in maggior tutela. L'incidenza delle richieste di sospensione effettive è disomogenea tra le varie tipologie di cliente. In particolare, per i BT Altri usi le richieste di sospensione effettive sono più frequenti nel STG<sub>PMI</sub> (16,8%, -2,8 p.p.) e nel mercato libero (4,6%, -0,8 p.p.) che nel STG<sub>MICRO</sub> (4,4%), in salvaguardia (3,1% -0,8 p.p.) e in maggior tutela (1,8%, -4,0 p.p.). Per i clienti MT altri usi sono più frequenti nel mercato libero (2,8%, -0,3 p.p.) che in Salvaguardia (1,2%, -7,2 p.p.). Diversamente, si verificano con una frequenza più omogenea per i clienti domestici (2,7% per la maggior tutela, stabile rispetto all'anno precedente, e 2,4% per il mercato libero, -0,3 p.p.).

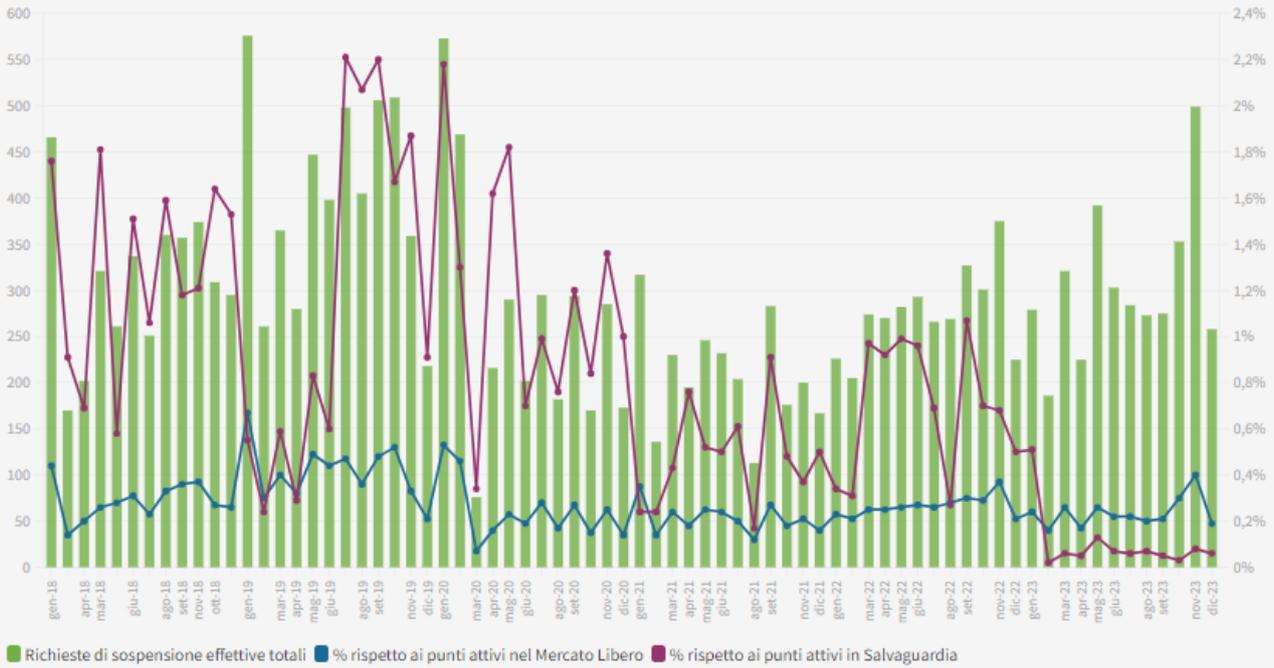
---

<sup>41</sup> In particolare, all'interno del perimetro del monitoraggio retail, per le seguenti tipologie di clienti:

- nel settore elettrico, clienti domestici e BT Altri usi;
- nel settore del gas naturale, clienti domestici, condominio uso domestico, e altri usi con consumo non superiore a 200.000 Smc/anno.



**Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti**  
 settore elettrico - clienti MT altri usi



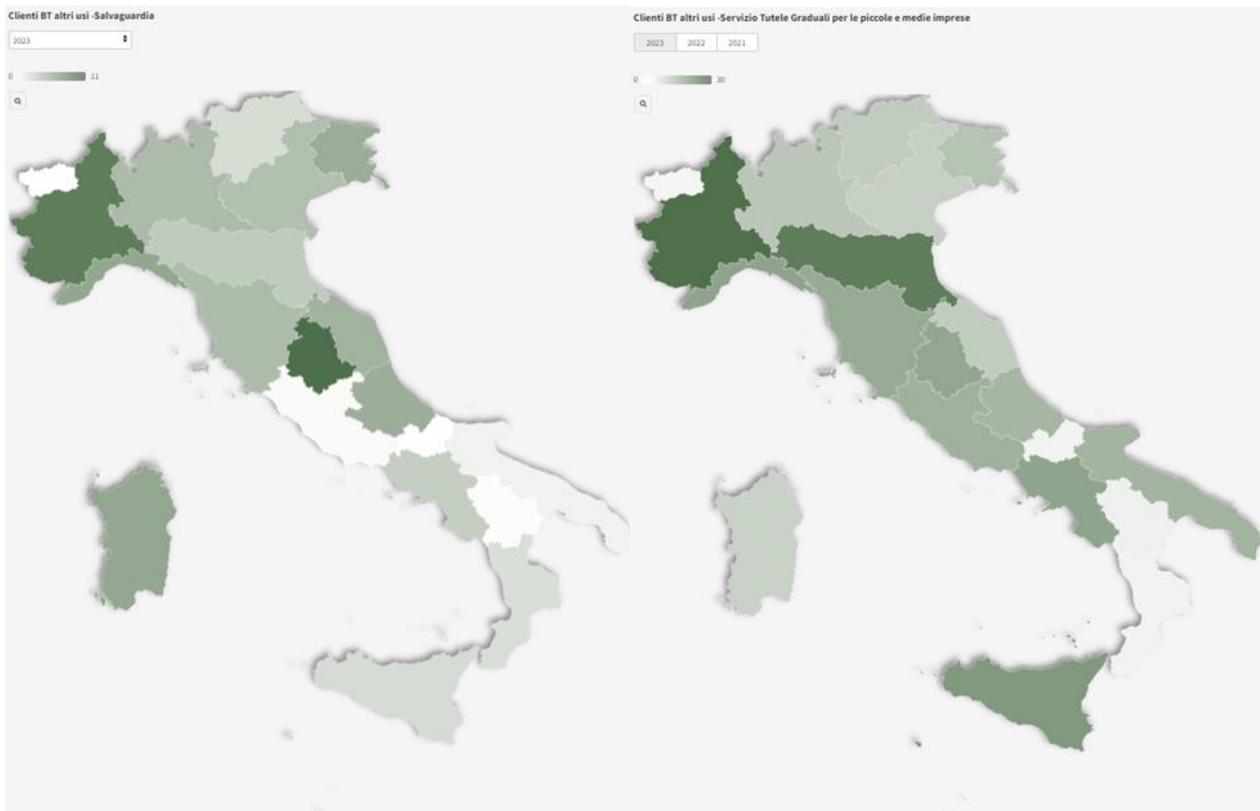
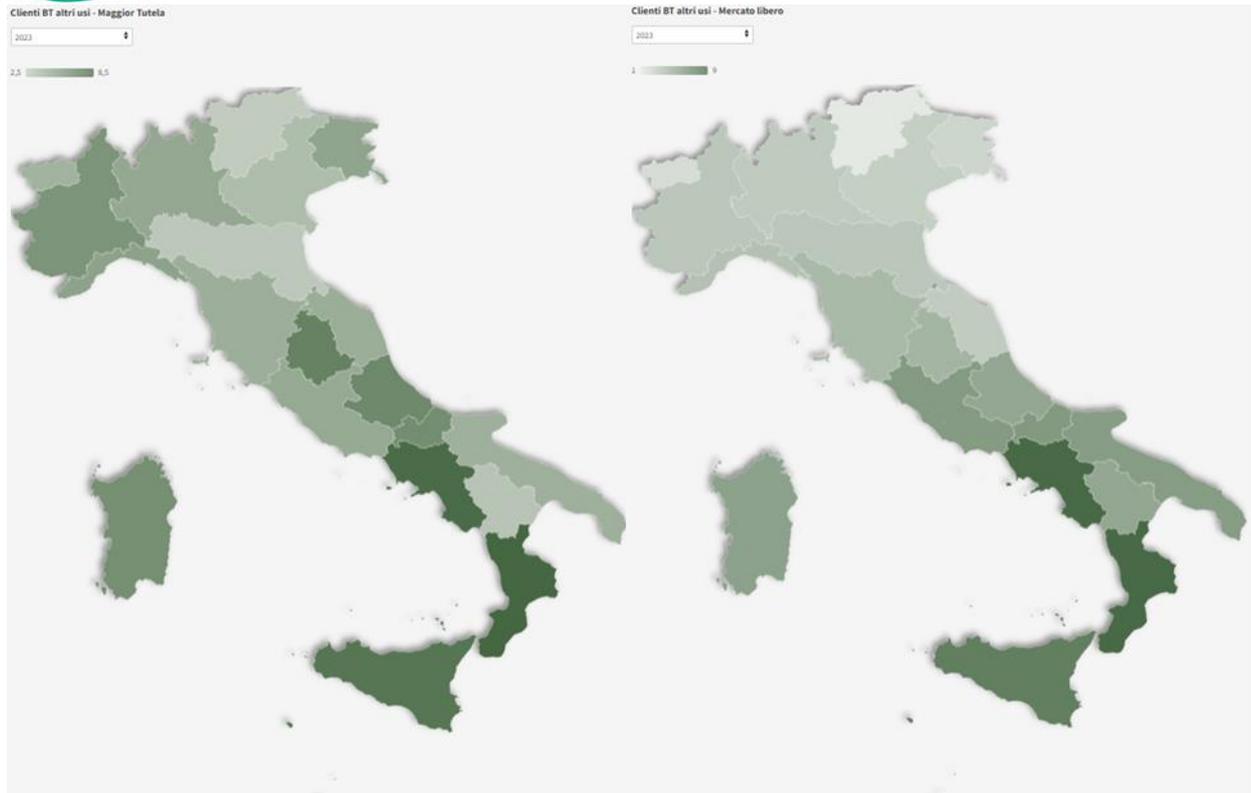
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

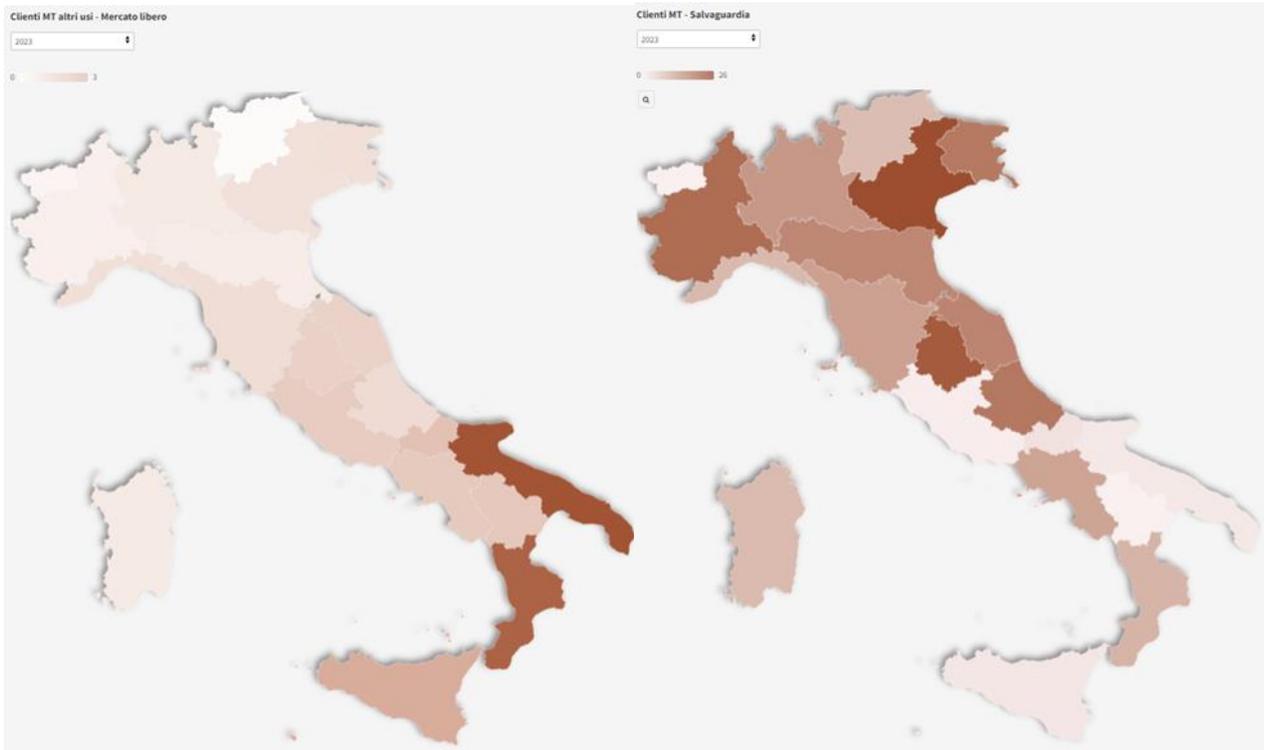
Clienti domestici - Maggior Tutela



Clienti domestici - Mercato Libero

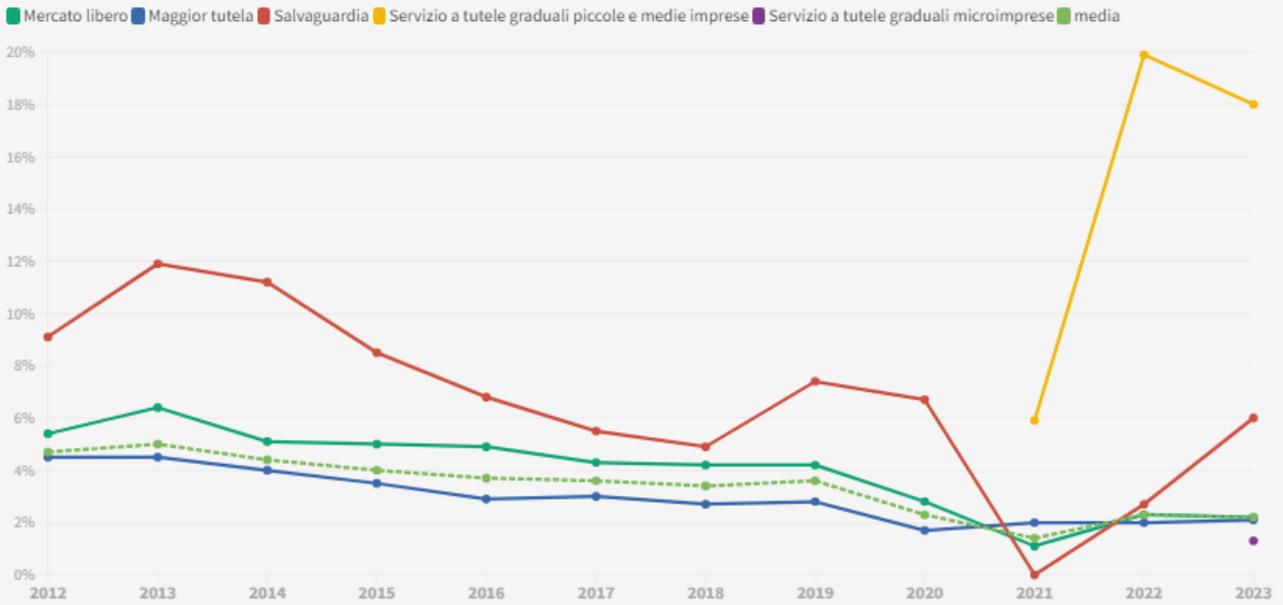






**Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti per macro arera geografica**

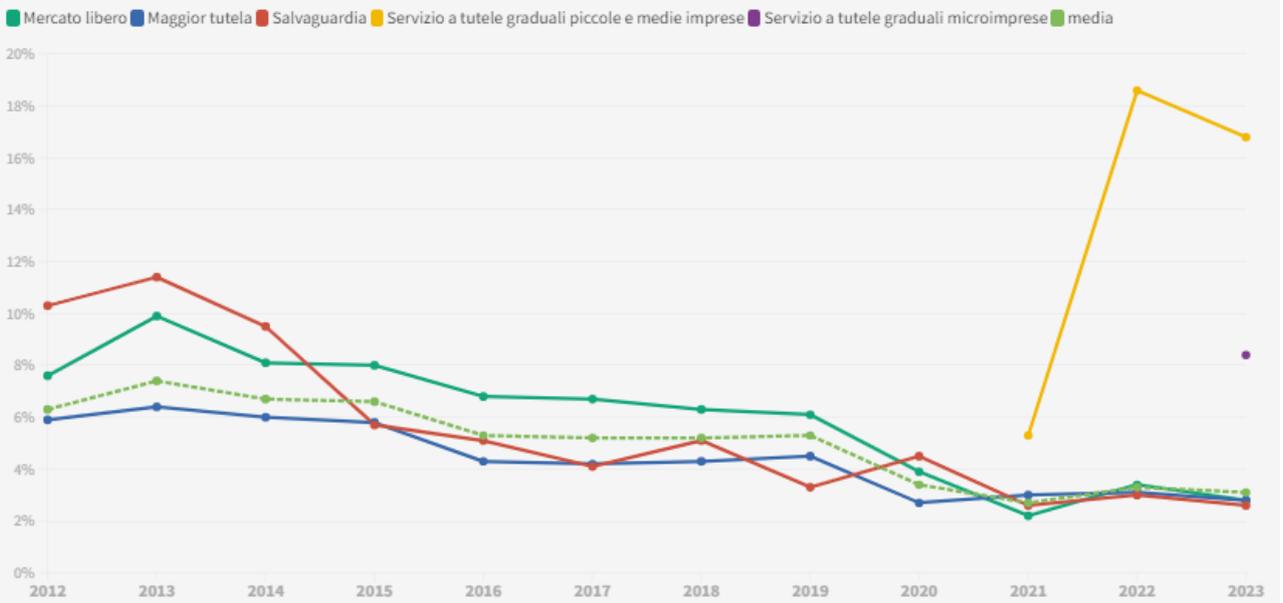
**NORD**   **CENTRO**   **SUD**



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

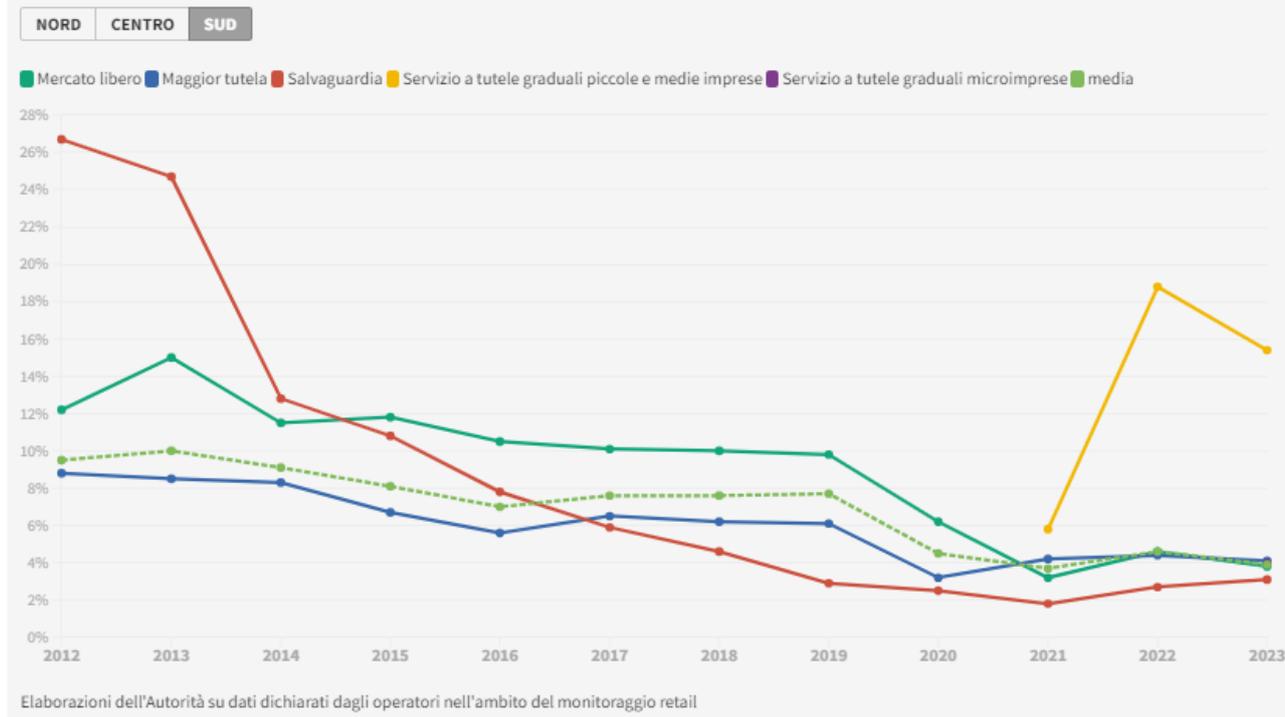
**Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti per macro arera geografica**

**NORD**   **CENTRO**   **SUD**



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti per macro arera geografica

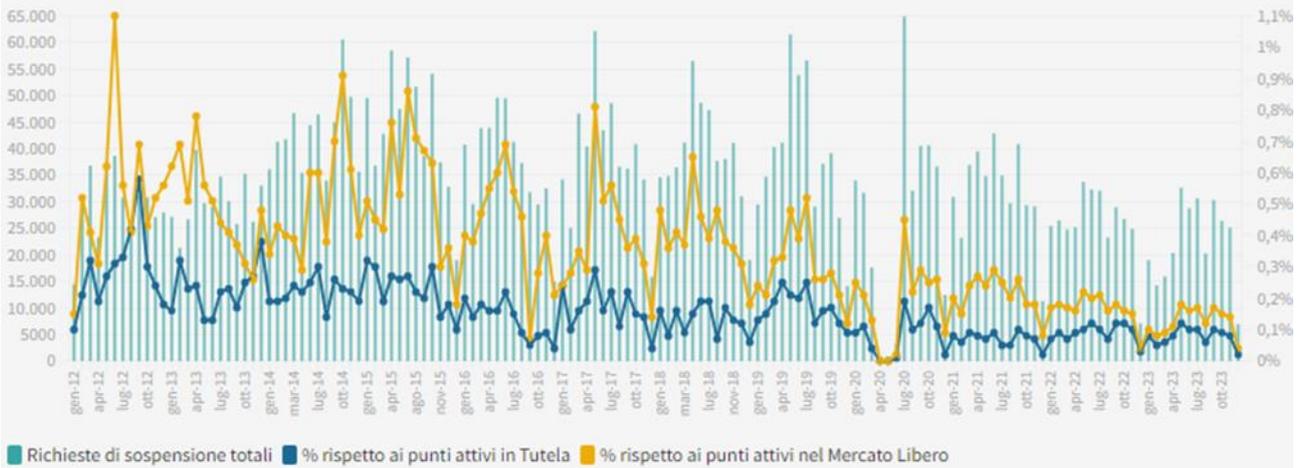


Nel settore del gas naturale nel 2023 le differenze in termini di frequenza con cui la sospensione per morosità viene richiesta tra le varie tipologie di cliente sono meno marcate che nel settore elettrico. Inoltre, nel settore del gas le richieste di sospensione sono generalmente più basse che nell'elettrico<sup>42</sup>. Per i Domestici, le richieste di sospensione effettive riguardano lo 0,9% (-0,2 p.p.) per il servizio di tutela e l'1,5% (-0,5%) di per il mercato libero. Per i Condomini, le sospensioni effettive riguardano il 5,6% (+2,3 p.p.) per il servizio di tutela e il 2,5% (-0,8% p.p.) per il mercato libero. Per i clienti Altri usi con consumi inferiori a 50.000 Smc l'incidenza di tali richieste nel mercato libero è pari a 2,7% (-0,6 p.p.). Infine, per i clienti Altri usi con consumi compresi tra 50.000 e 200.000 Smc l'incidenza di tali richieste nel mercato libero è pari a 2,8% (-1,6 p.p.).

<sup>42</sup> A riguardo si precisa che, nel settore del gas a differenza che per l'elettrico, i distributori sono tenuti a soddisfare le richieste di sospensione solo fino a un prefissato numero massimo (peraltro, l'Autorità è già intervenuta in più occasioni con modifiche della regolazione a incrementare tali limiti), e che i misuratori telegestiti che permettano di eseguire da remoto la sospensione della fornitura non sono ancora in funzione in misura comparabile al settore elettrico.

### Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti

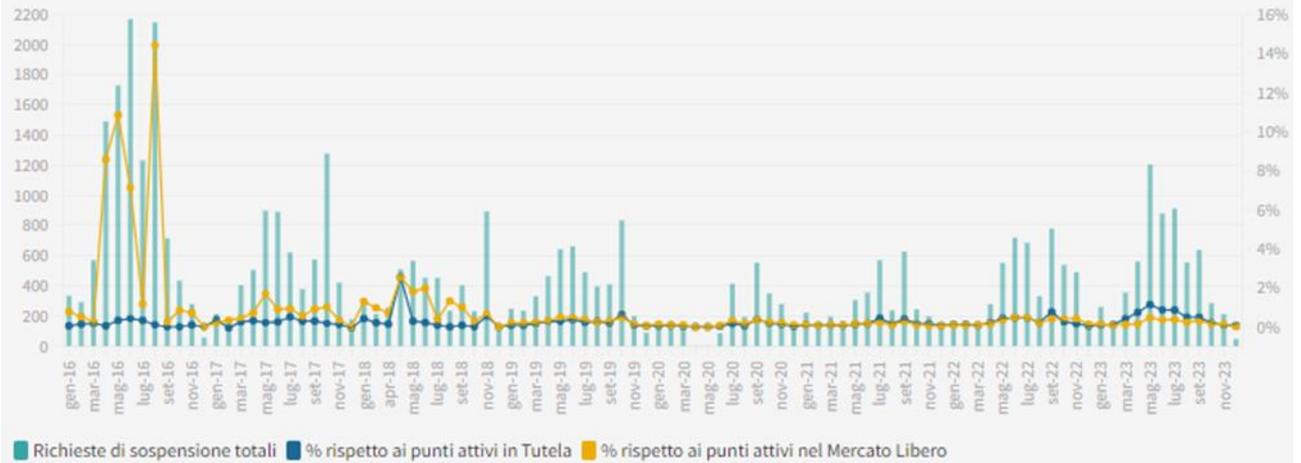
settore gas - clienti domestici



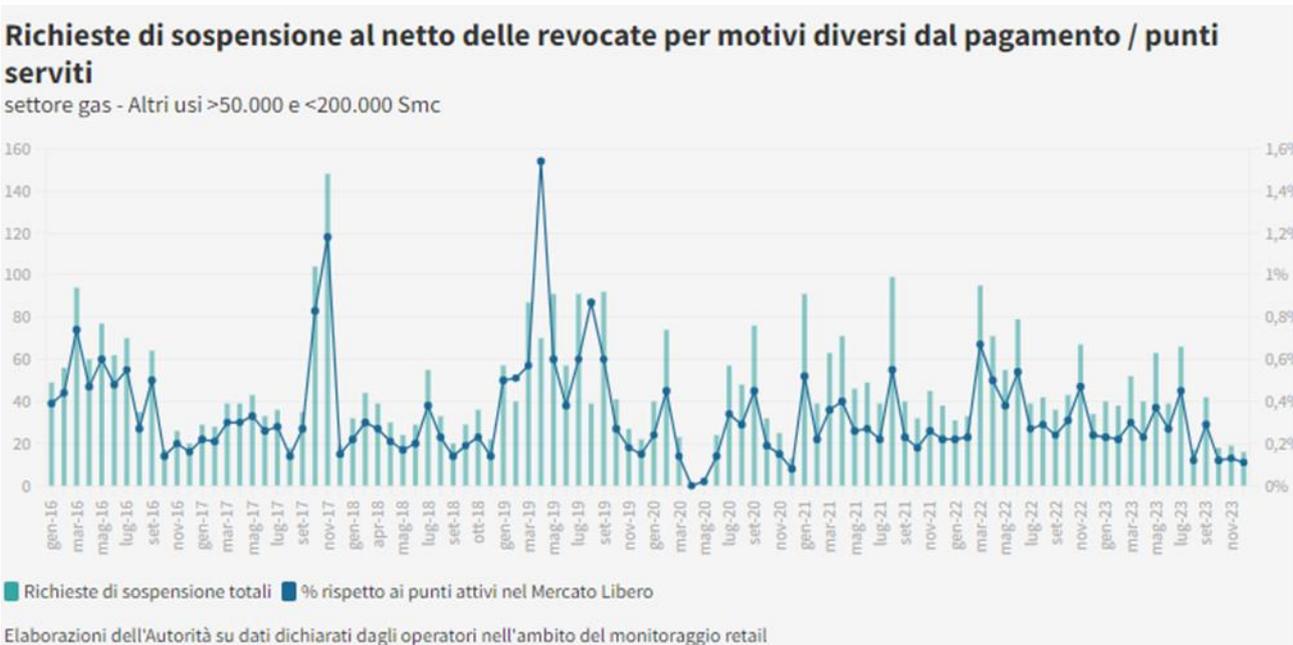
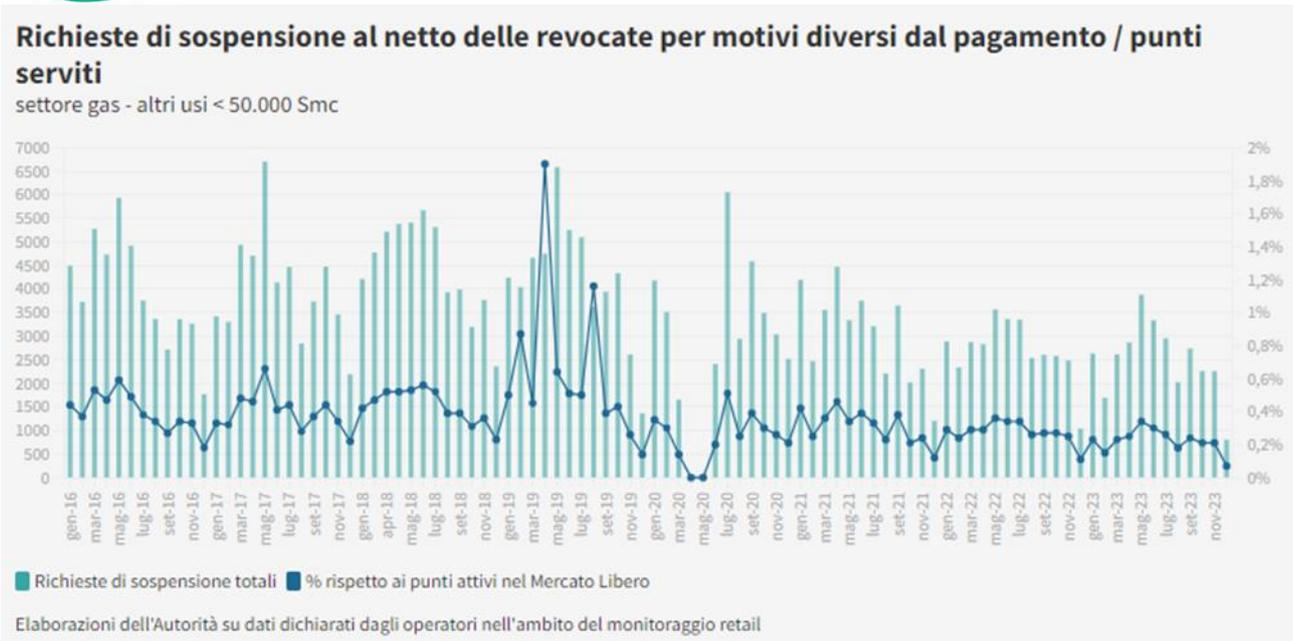
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti

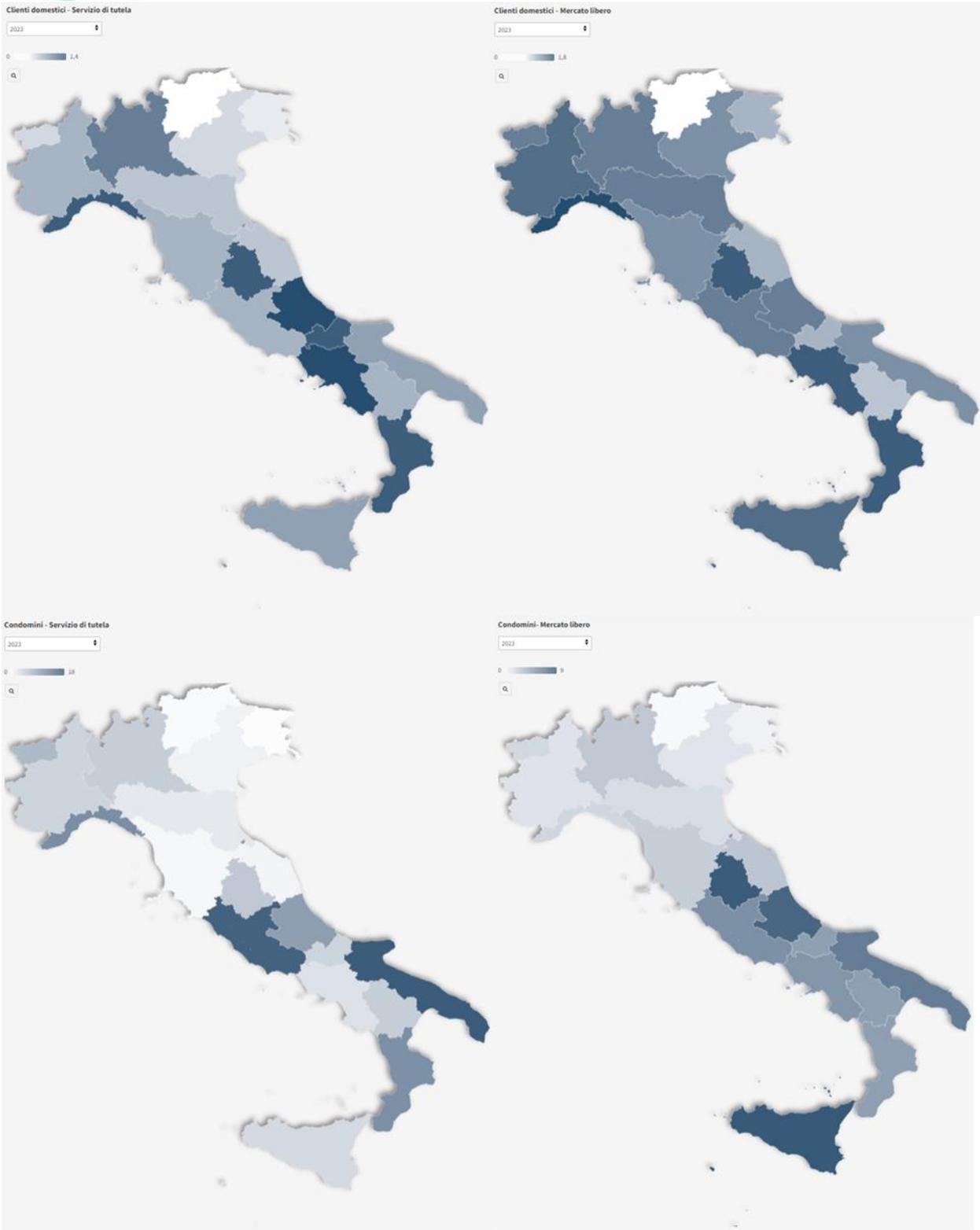
settore gas -condomini

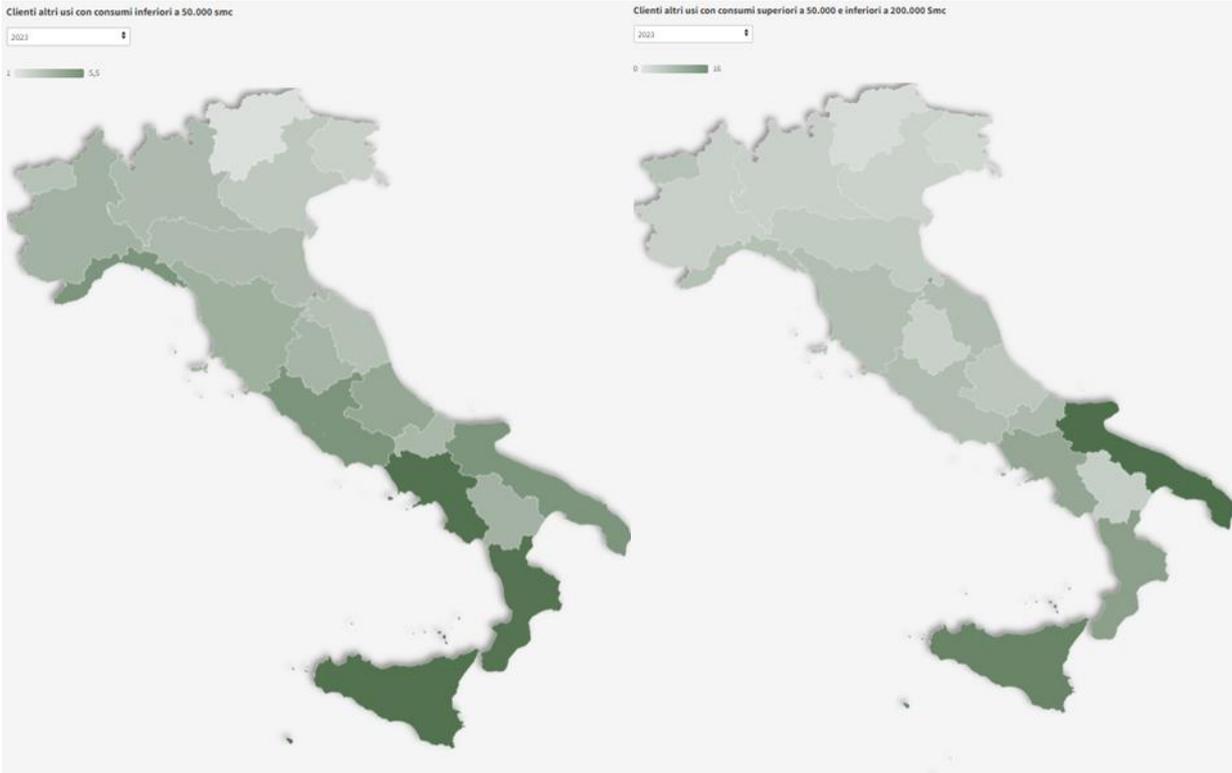


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail



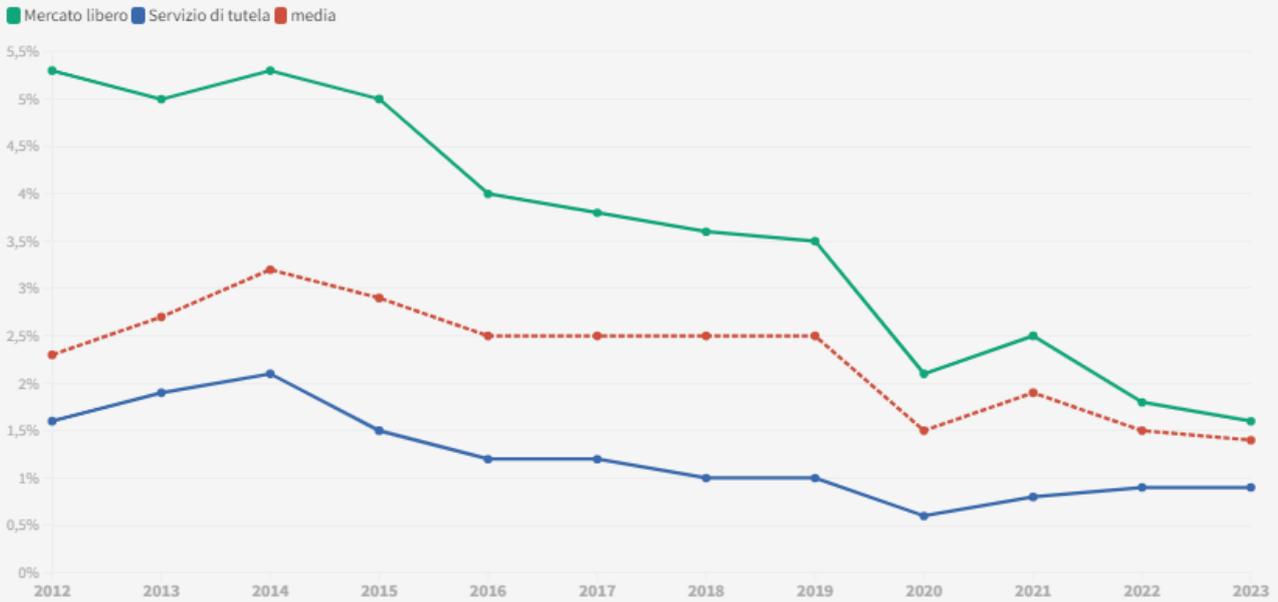
Si conferma quanto già indicato nei [precedenti Rapporti di monitoraggio](#) in merito alle difficoltà nell'eseguire la sospensione a causa delle peculiarità del settore del gas (tra cui l'ancora diffusa presenza di misuratori non telegestiti unita alla scarsa accessibilità di numerosi di essi). Persiste, pertanto, la necessità di aumentare l'efficacia dei tentativi di sospensione della fornitura per morosità al fine di evitare che gli oneri della morosità determinino un incremento dei costi dell'attività di vendita che, indirettamente, andrebbe a scaricarsi sui prezzi praticati sulla generalità dei clienti.





**Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti per macro arera geografica**

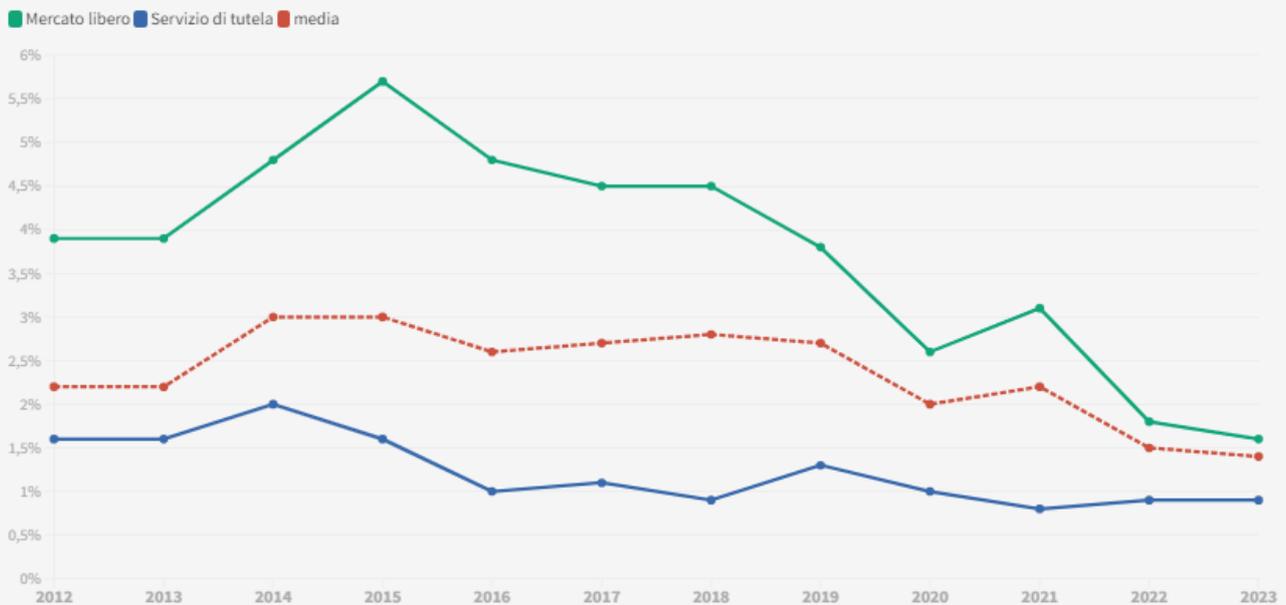
**NORD**   **CENTRO**   **SUD**



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

**Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti per macro arera geografica**

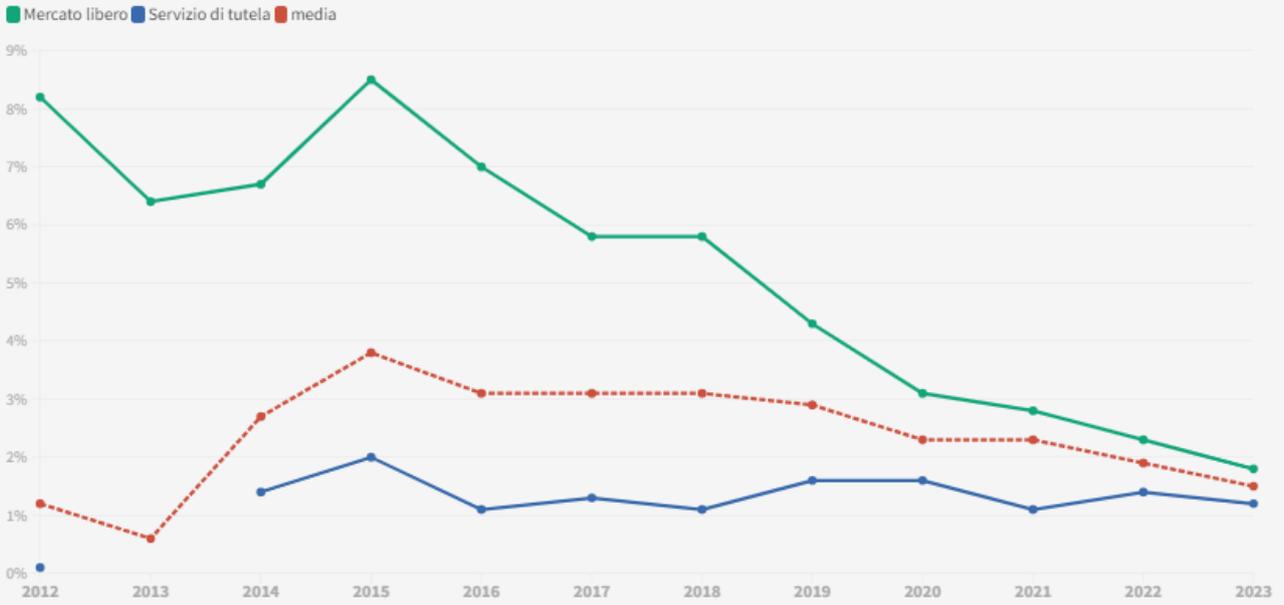
**NORD**   **CENTRO**   **SUD**



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

**Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti**  
 per macro arera geografica

**NORD** **CENTRO** **SUD**



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

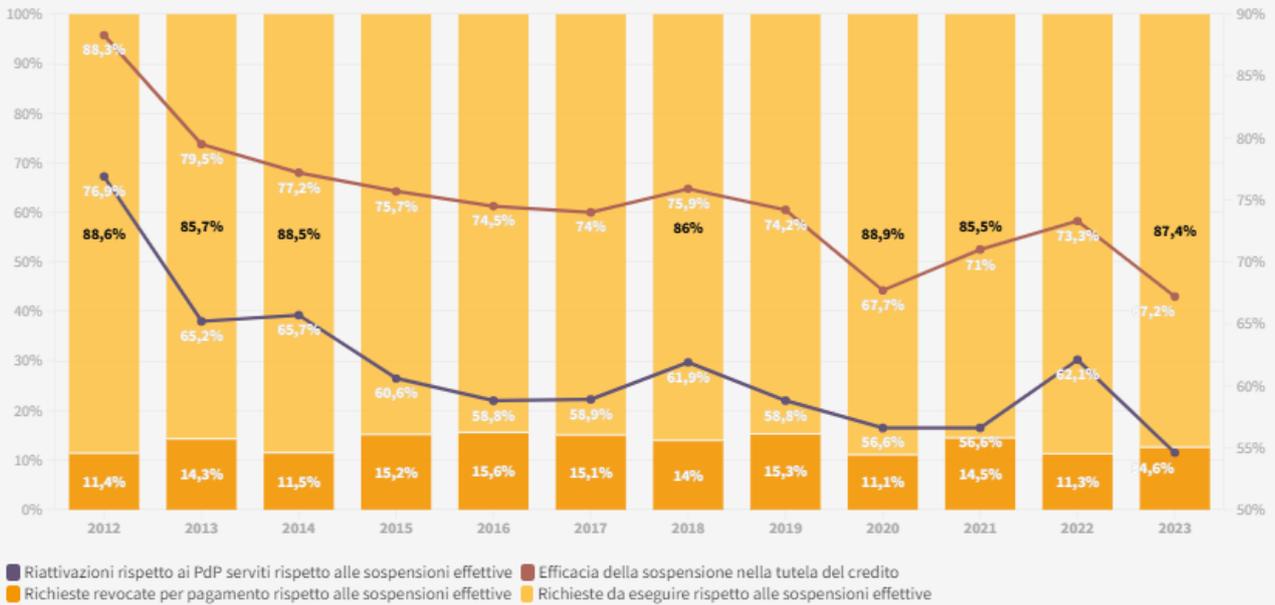
## Efficacia della sospensione della fornitura

La capacità del cliente finale di saldare il proprio debito dopo essere stato oggetto di una richiesta di sospensione per morosità (sia prima che la richiesta di sospensione venga eseguita, in modo da impedire che il servizio venga sospeso, sia dopo, facendolo ripristinare qualora già sospeso):

- nel settore elettrico, è leggermente diminuita rispetto al 2022 per i clienti domestici e per gli MT Altri usi, mentre risulta diminuita significativamente per i BT Altri usi. Nel 2023 il tasso di efficacia della sospensione del credito è pari a 76,4% per domestici (-3,2 p.p.), 61,0% per i BT Altri usi (-14,2 p.p.) e 79,0% per gli MT Altri usi (+16,2 p.p.);
- nel settore del gas, ha avuto un andamento disomogeneo tra le varie tipologie di clienti. In particolare, è diminuita a 46,3% per i clienti domestici (-2,4 p.p.), è diminuita a 45,2% per i Condomini (-2,6 p.p.), è aumentata a 50,3% per gli Altri usi inferiori a 50.000 Smc (+3,2 p.p.) ed è diminuita a 61,8% per gli Altri usi con consumi tra 50.000 e 200.000 Smc (-3,3 p.p.). Nel settore del gas, pertanto, nei casi in cui venga richiesta la sospensione della morosità, è molto meno probabile che il cliente saldi il proprio debito di quanto non accada nell'elettrico.

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito settore elettrico - domestici

maggior tutela    mercato libero    totale



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito settore elettrico - domestici

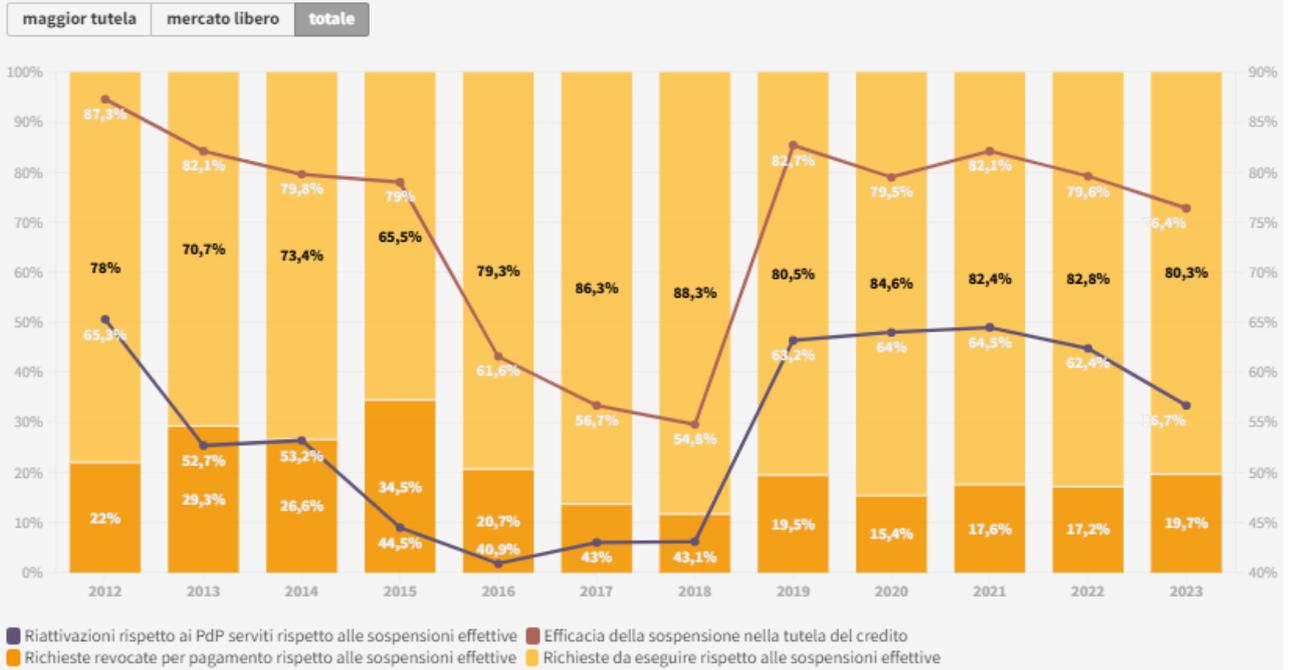
maggior tutela    mercato libero    totale



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

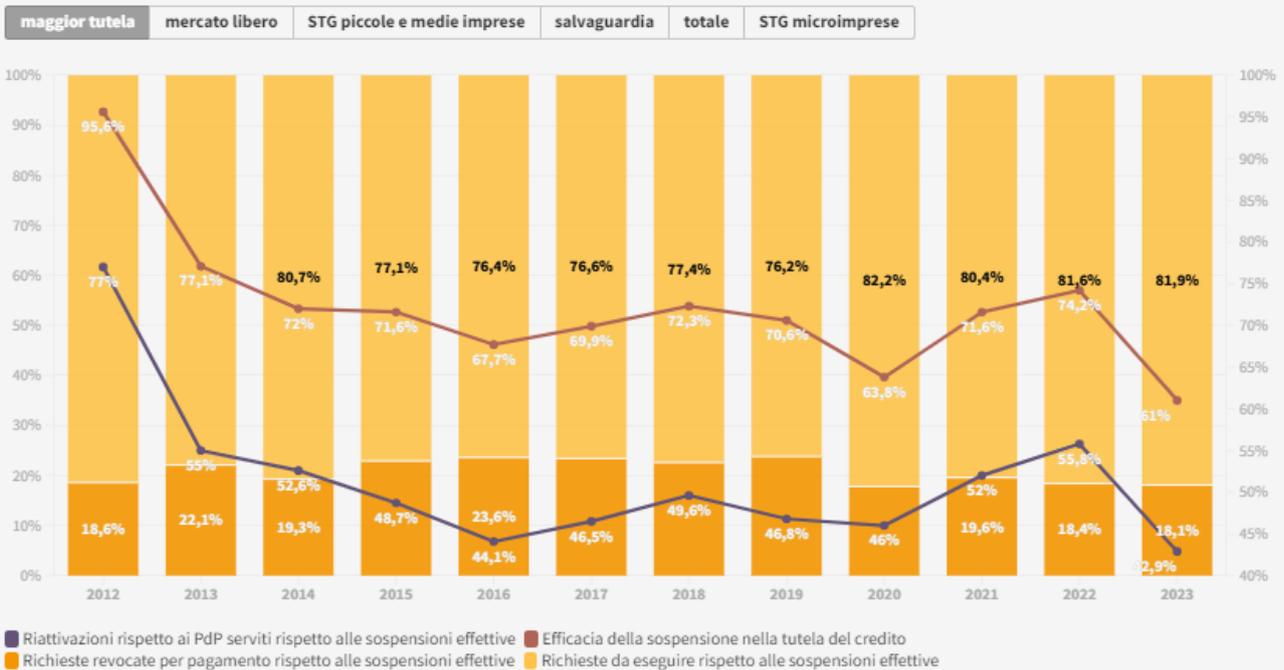
settore elettrico - domestici



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

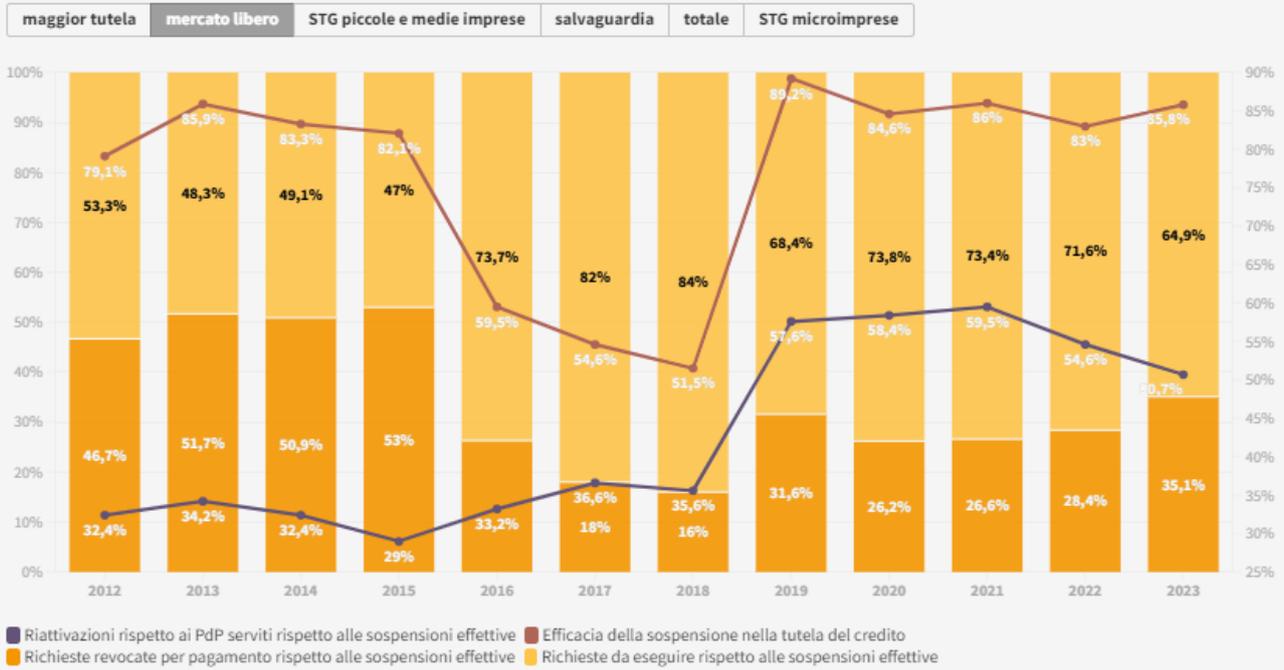
settore elettrico - BT altri usi



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

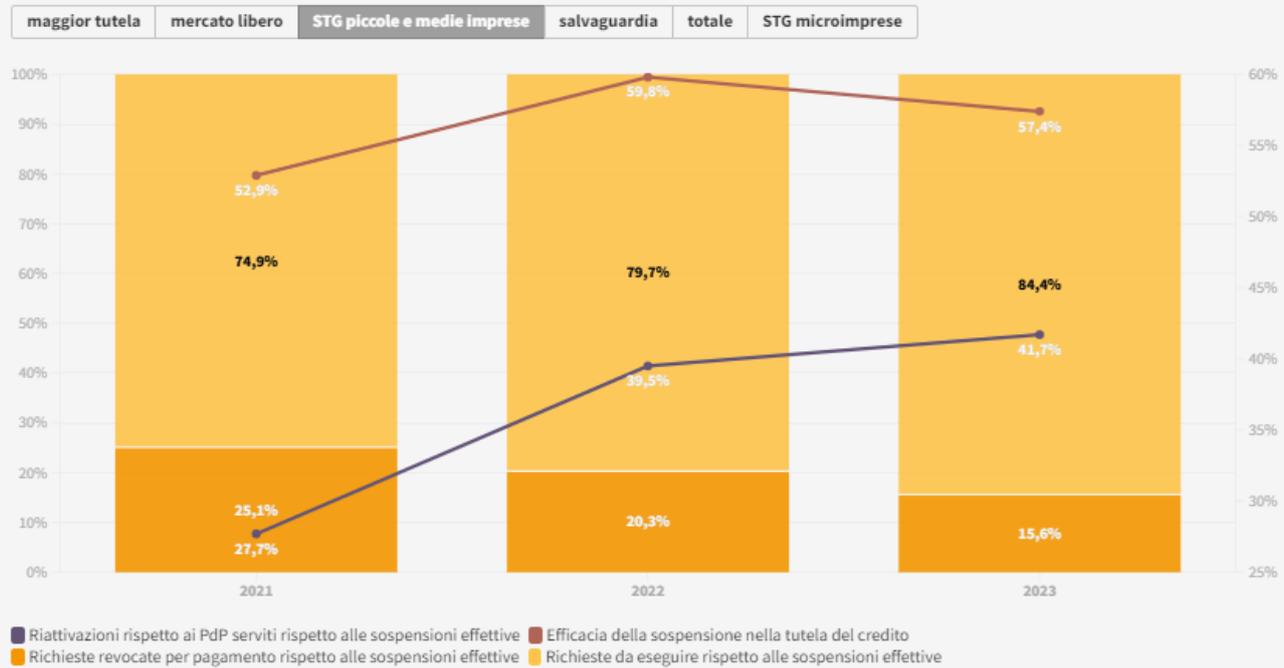
settore elettrico - BT altri usi



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore elettrico - BT altri usi

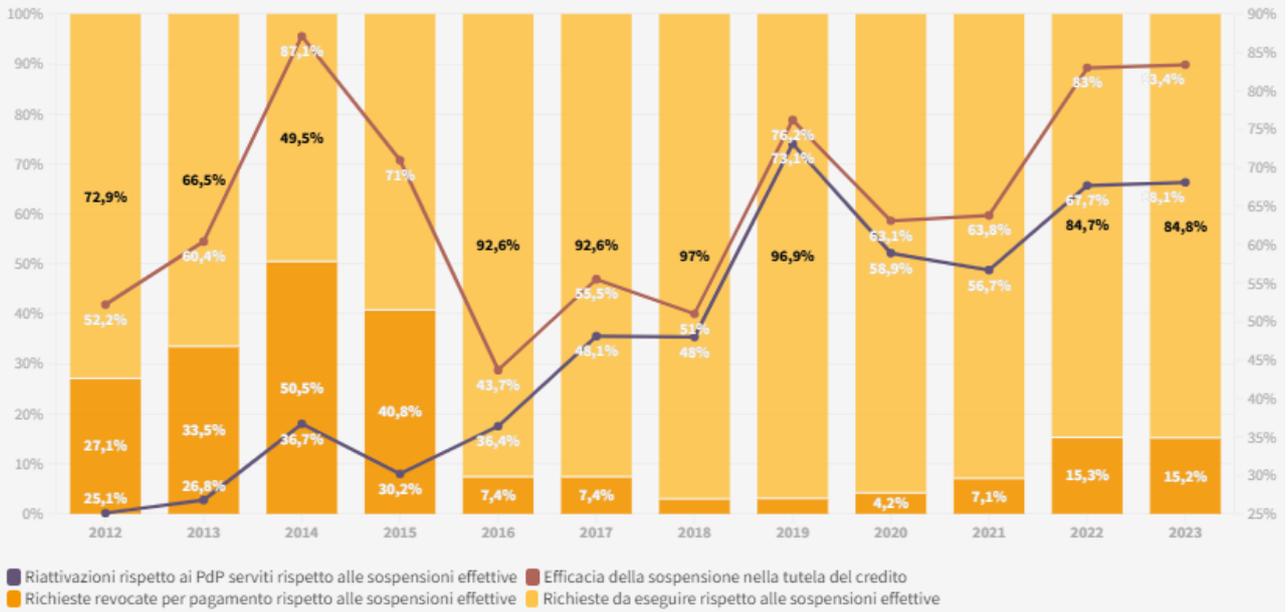


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore elettrico - BT altri usi

maggior tutela   mercato libero   STG piccole e medie imprese   **salvaguardia**   totale   STG microimprese

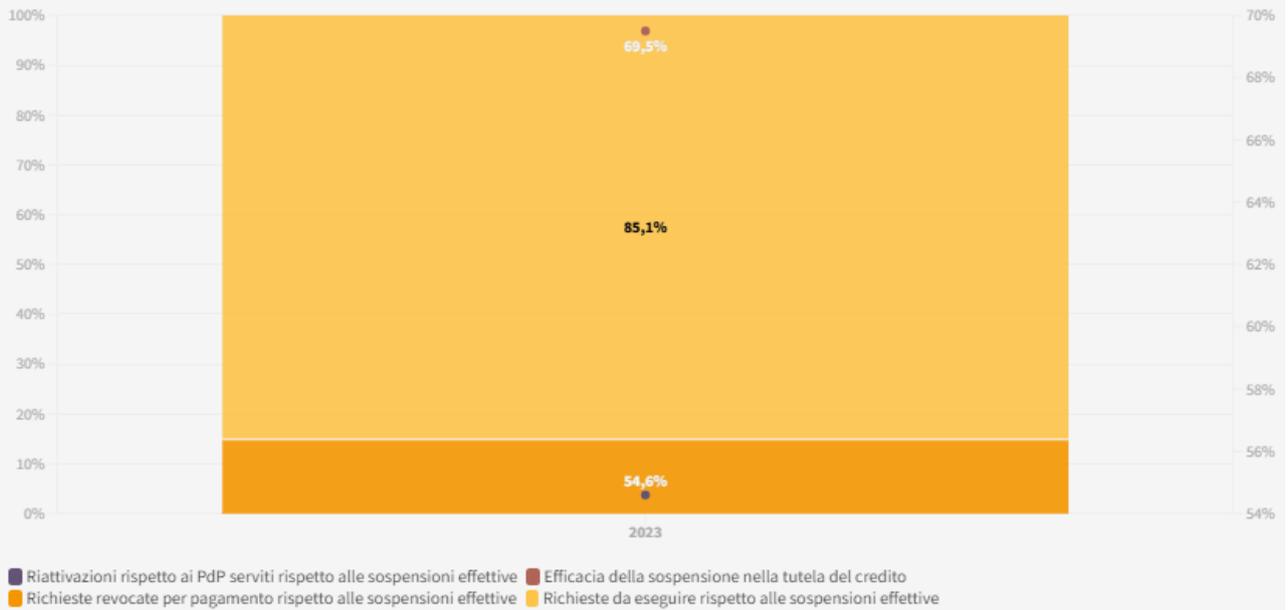


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore elettrico - BT altri usi

maggior tutela   mercato libero   STG piccole e medie imprese   **salvaguardia**   totale   STG microimprese



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore elettrico - BT altri usi

maggior tutela    mercato libero    STG piccole e medie imprese    salvaguardia    **totale**    STG microimprese

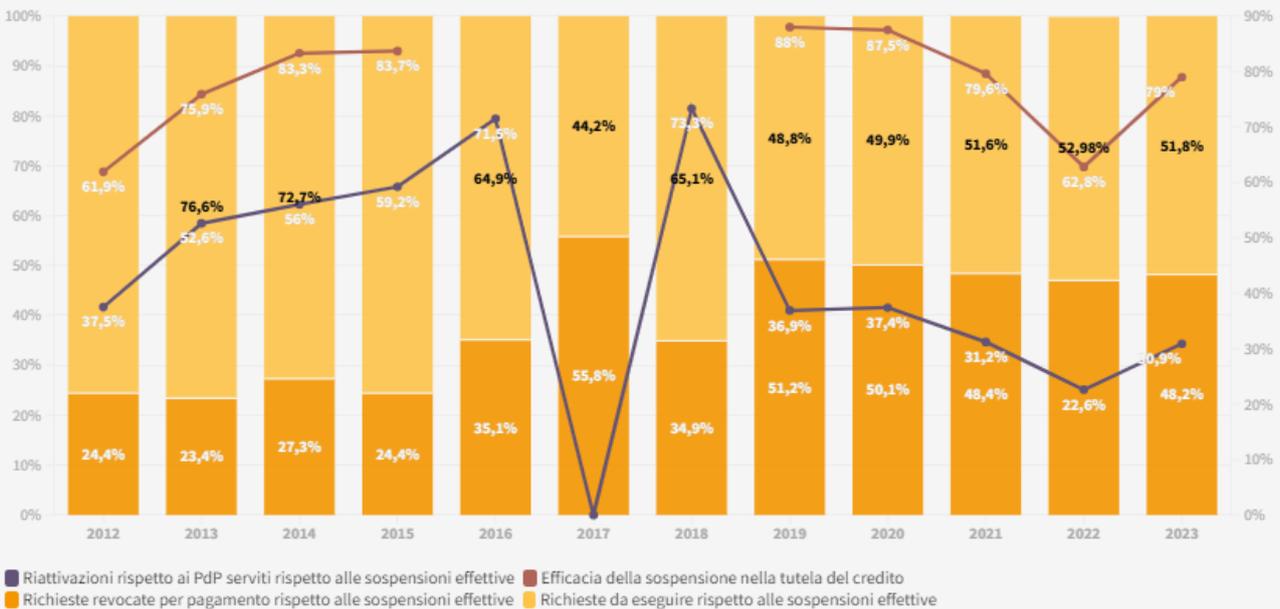


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

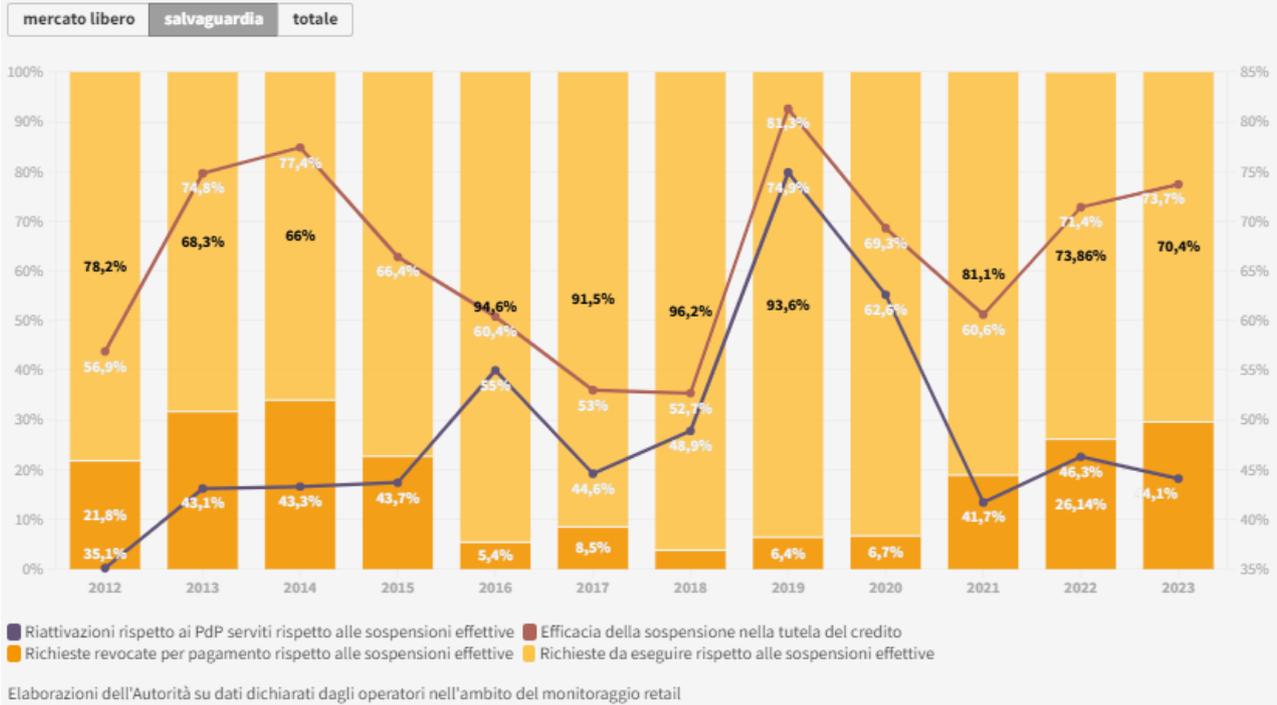
settore elettrico - MT altri usi

mercato libero    salvaguardia    **totale**

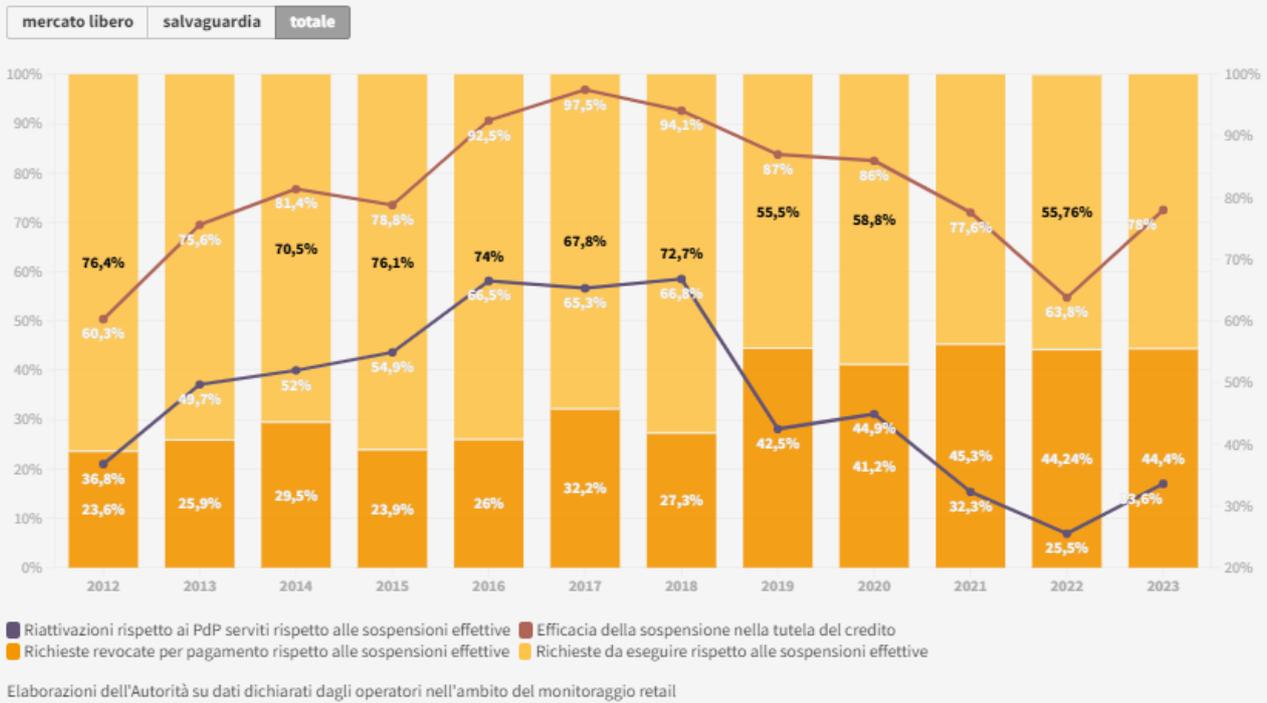


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

**Efficacia della sospensione nella tutela del credito**  
 settore elettrico - MT altri usi



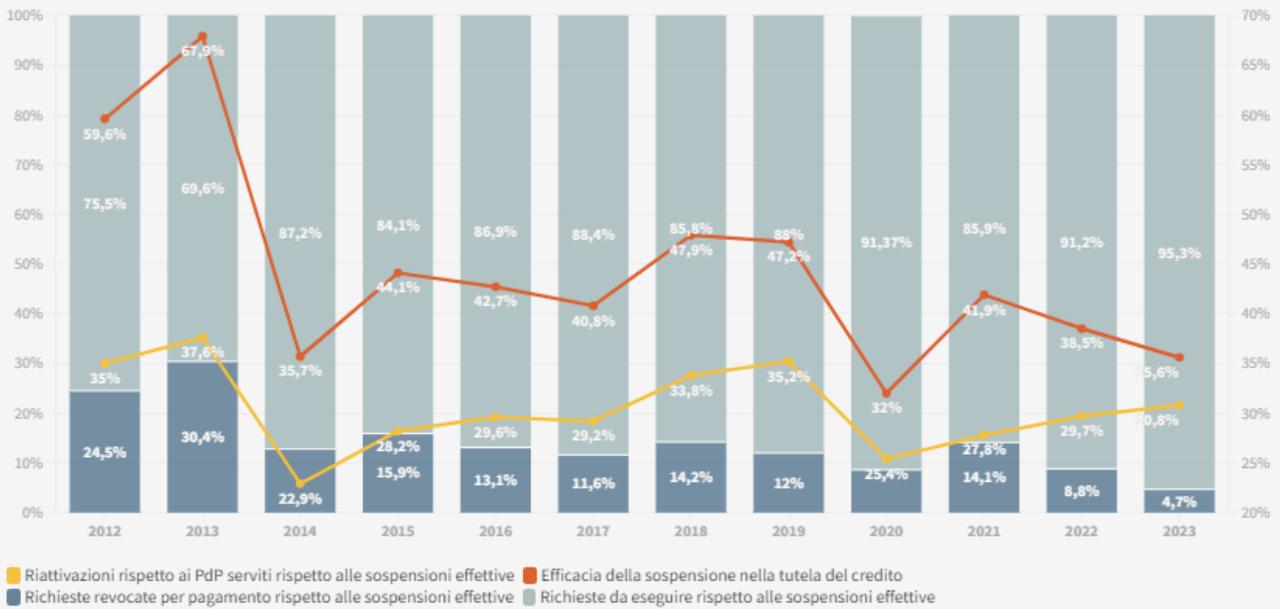
**Efficacia della sospensione nella tutela del credito**  
 settore elettrico - MT altri usi



### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore gas- domestici

servizio di tutela    mercato libero    totale

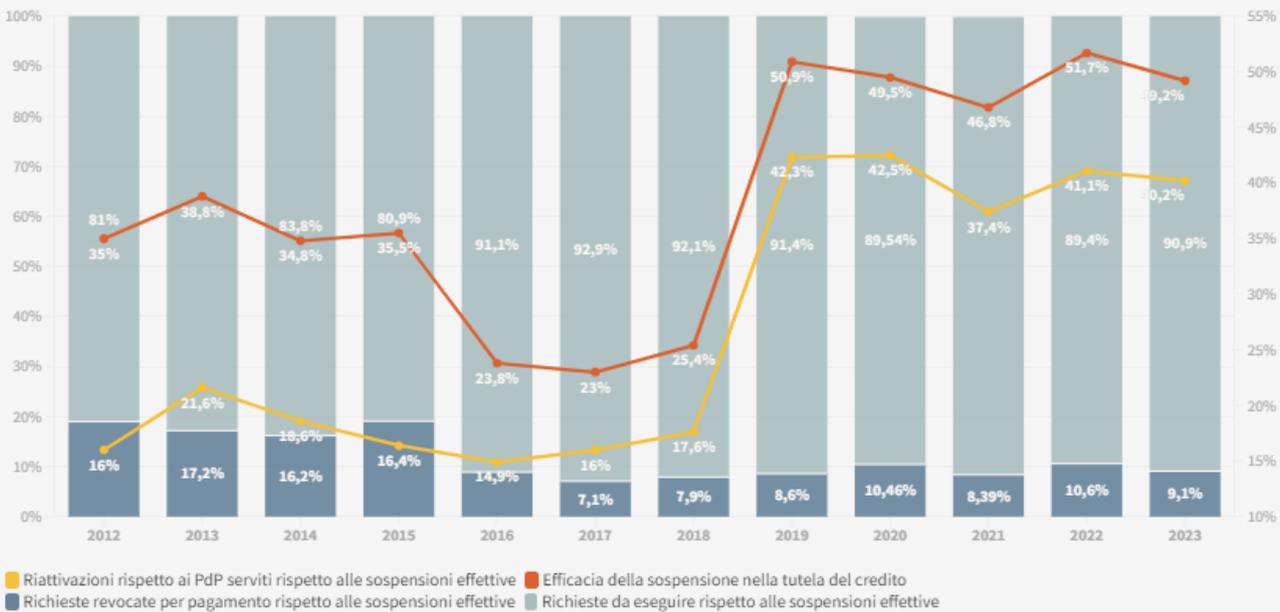


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore gas- domestici

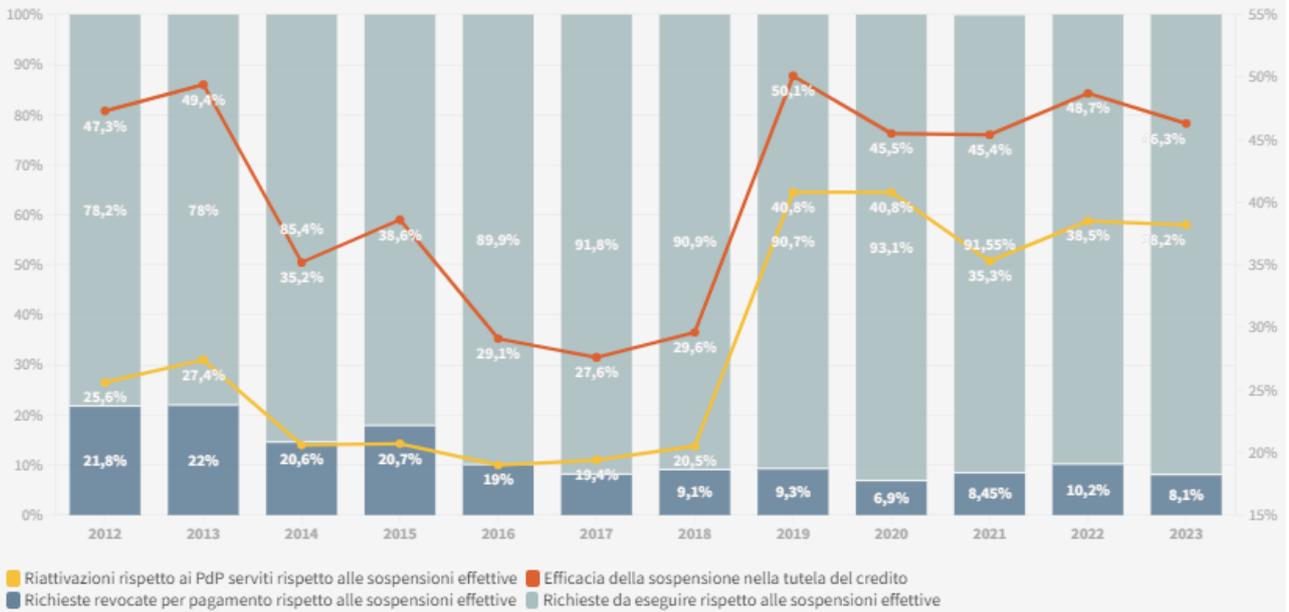
servizio di tutela    mercato libero    totale



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito settore gas- domestici

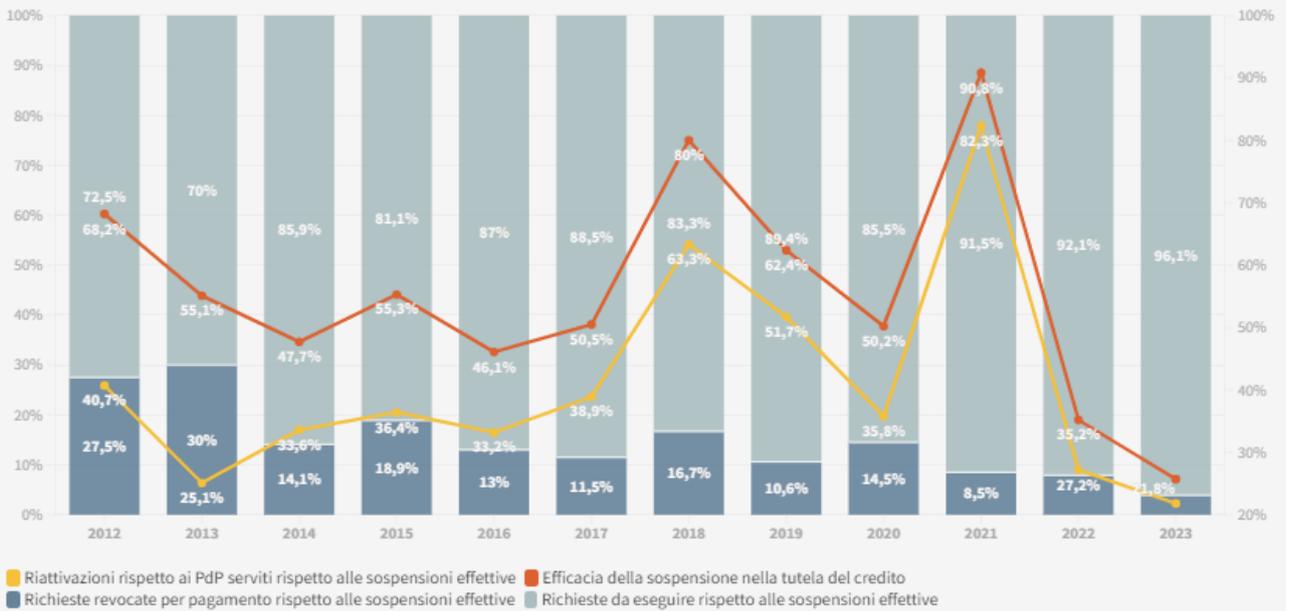
servizio di tutela    mercato libero    totale



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito settore gas - condomini uso domestico

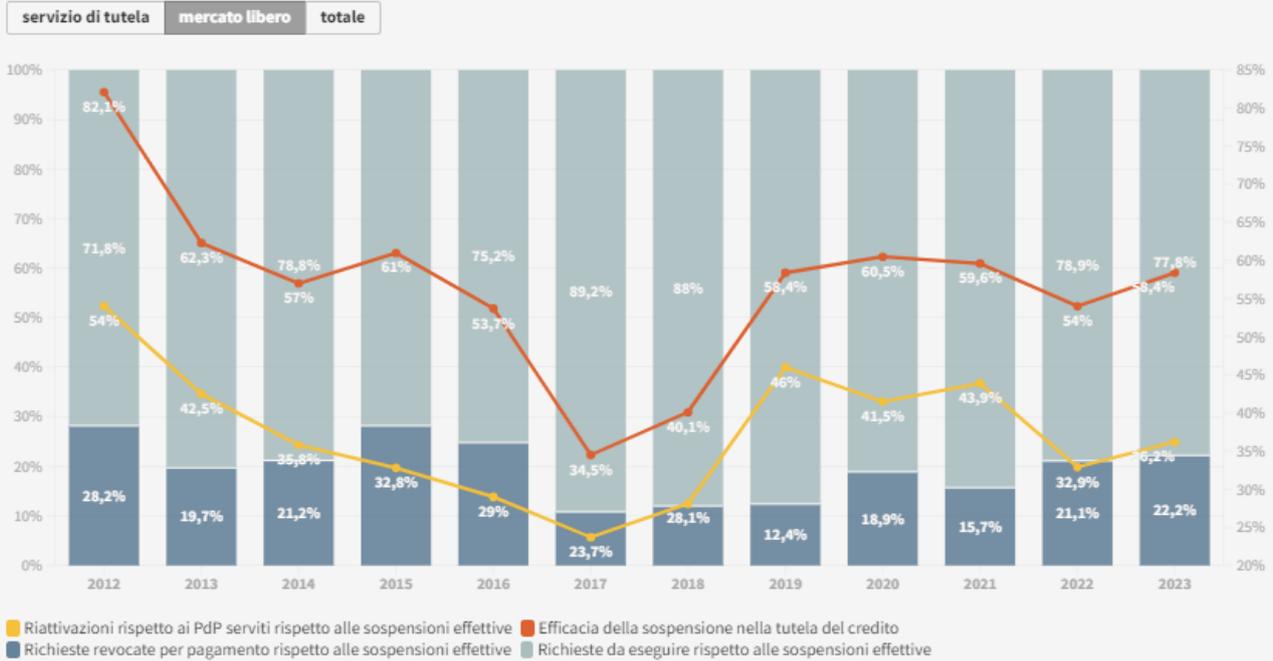
servizio di tutela    mercato libero    totale



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore gas - condomini uso domestico



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

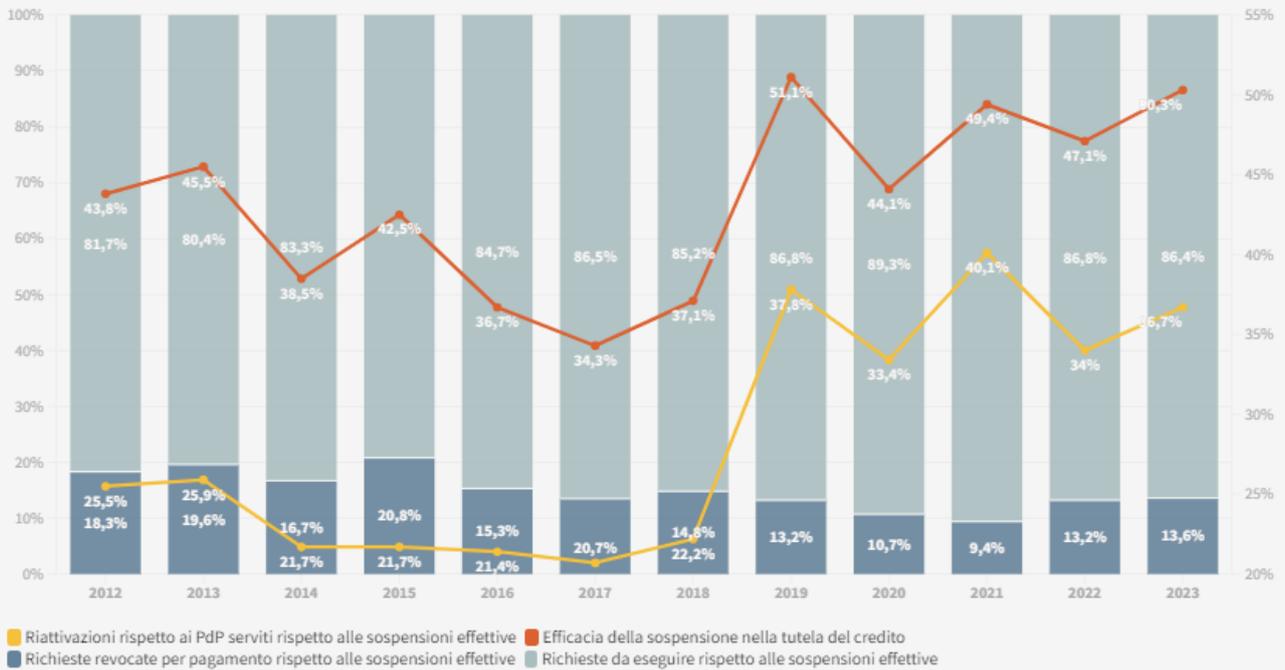
settore gas - condomini uso domestico



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

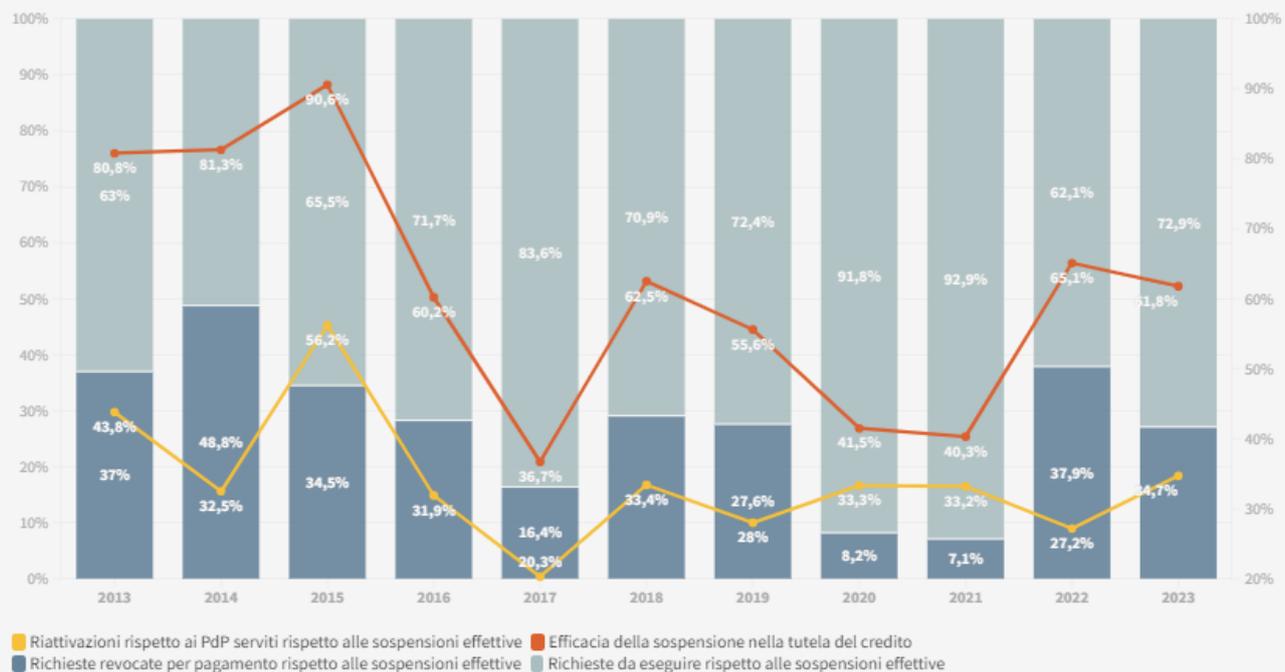
settore gas - Altri usi < 50.000 Smc



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore gas - Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc

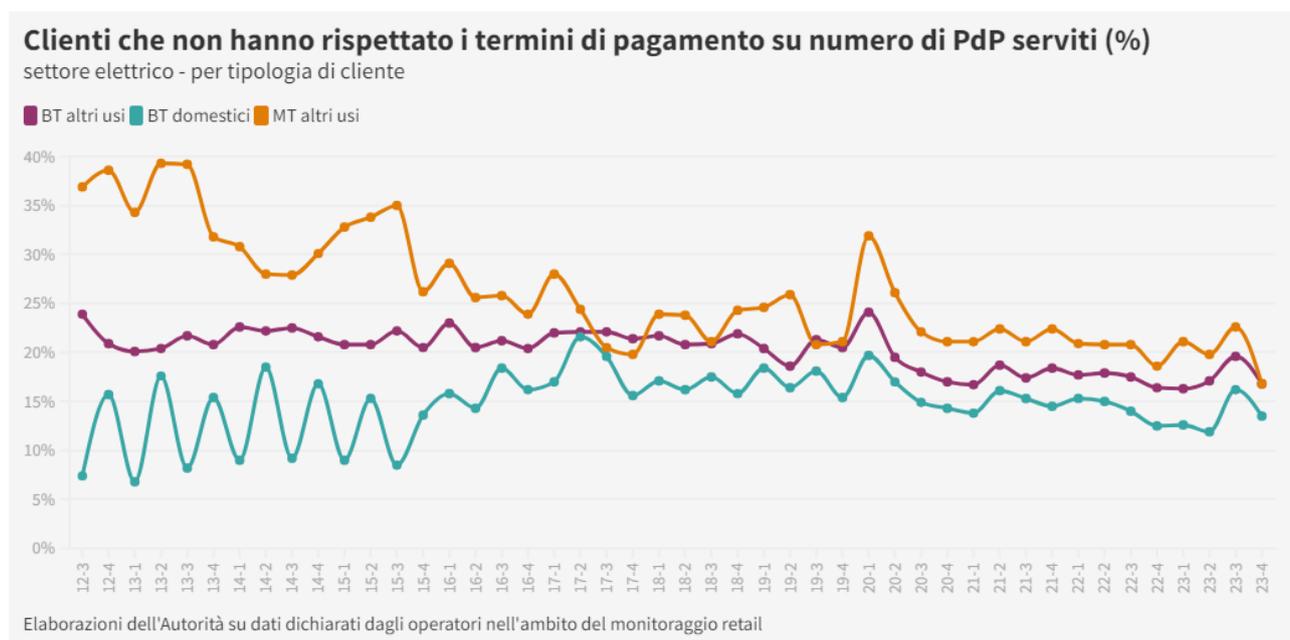


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Mancato rispetto dei termini di pagamento

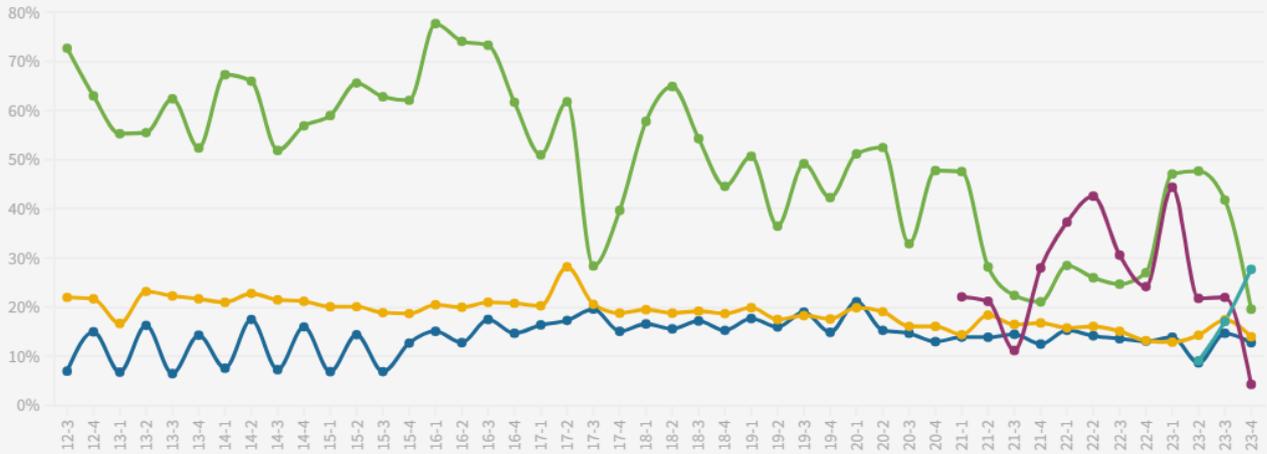
Nel settore elettrico, nel 2023 la capacità dei clienti finali di rispettare i *termini di pagamento delle fatture* è migliorata per il mercato libero, la maggior tutela e il STG<sub>PMI</sub>, mentre è peggiorata nella salvaguardia. In particolare, non sono stati rispettati i termini di pagamento da:

- il 14,6% dei clienti nel mercato libero (-0,4 p.p.), per importi pari al 9,1% del relativo fatturato (-1,1 p.p.);
- il 12,5% dei clienti in maggior tutela (-1,5 p.p.), per importi pari al 6,8% del relativo fatturato (-5,2 p.p.);
- il 39,1% dei clienti in salvaguardia (+12,5 p.p.), per importi pari al 26,2% del relativo fatturato (+4,0 p.p.);
- il 33,7% dei clienti in STG<sub>PMI</sub> (+13,1 p.p.), per importi pari al 25,1% del relativo fatturato (stabile rispetto all'anno precedente.);
- il 33,7% dei clienti in STG<sub>MICRO</sub>, per importi pari al 27,4% del relativo fatturato.



### Clients that did not respect payment terms on the number of PdP served (%) settore elettrico - per tipo di mercato

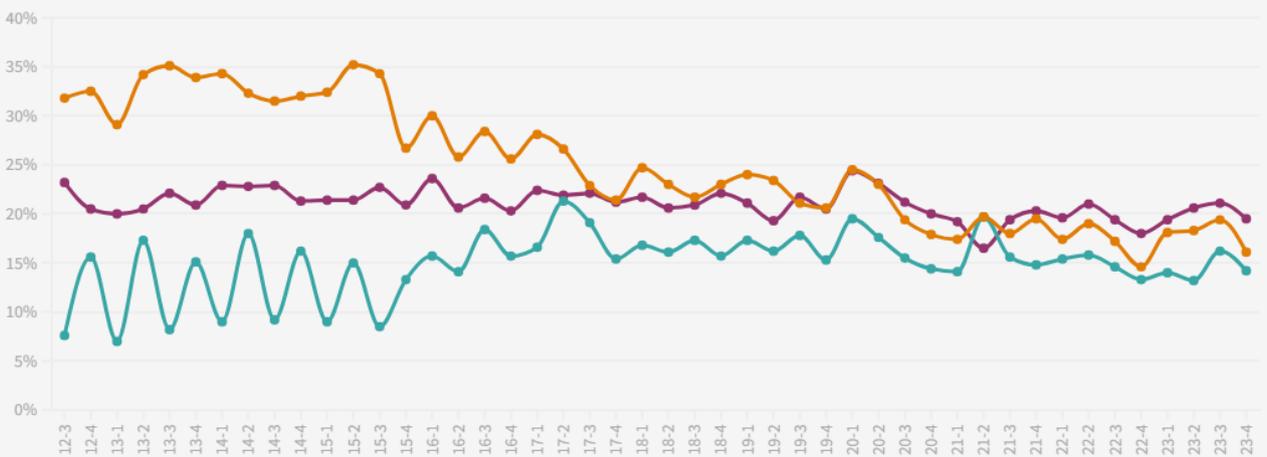
■ Maggior tutela ■ Mercato libero ■ Salvaguardia ■ STG piccole e medie imprese ■ STG microimprese



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Clients that did not respect payment terms on the number of invoices settore elettrico - per tipologia di cliente

■ BT altri usi ■ BT domestici ■ MT altri usi

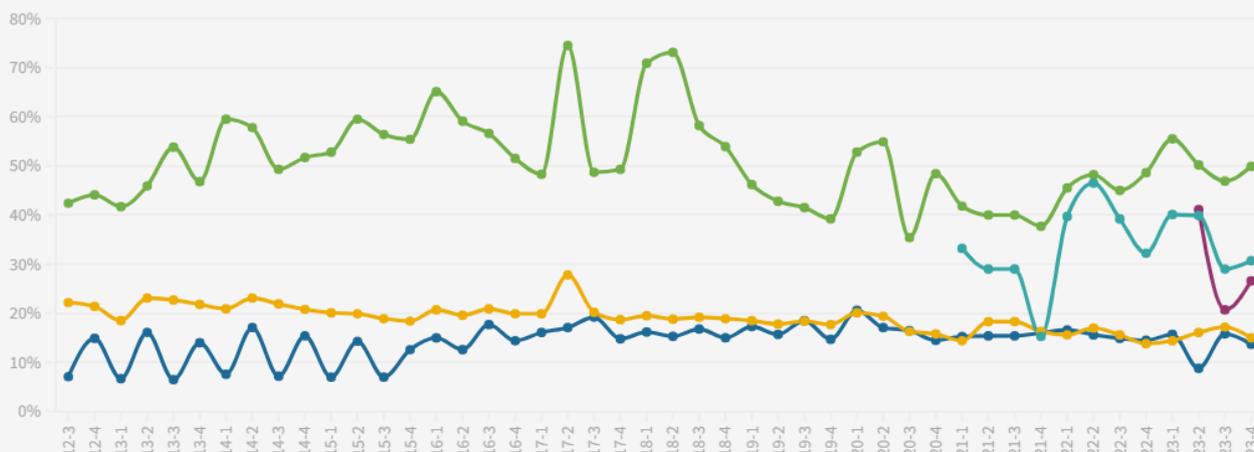


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Clients that have not respected payment terms relative to the number of bills

sette elettrico - per tipo di mercato

■ Maggior Tutela ■ Mercato Libero ■ Salvaguardia ■ STG microimprese ■ STG piccole e medie imprese



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

Considerando la distinzione per tipologie di clienti, invece, la capacità di rispettare i *termini di pagamento delle fatture* è migliorata per i clienti domestici gli MT Altri usi ed è peggiorata per i clienti Altri usi in BT. In particolare, non sono stati rispettati i termini di pagamento da:

- il 13,6% dei clienti domestici (-0,6 p.p.), per importi pari al 6,9% del relativo fatturato (-2,0 p.p.);
- il 17,5% dei BT altri usi (+0,1 p.p.), per importi pari al 12,2% del relativo fatturato (+1,2 p.p.);
- il 20,1% degli MT altri usi (-0,2 p.p.), per importi pari al 9,3% del relativo fatturato (-0,8 p.p.);

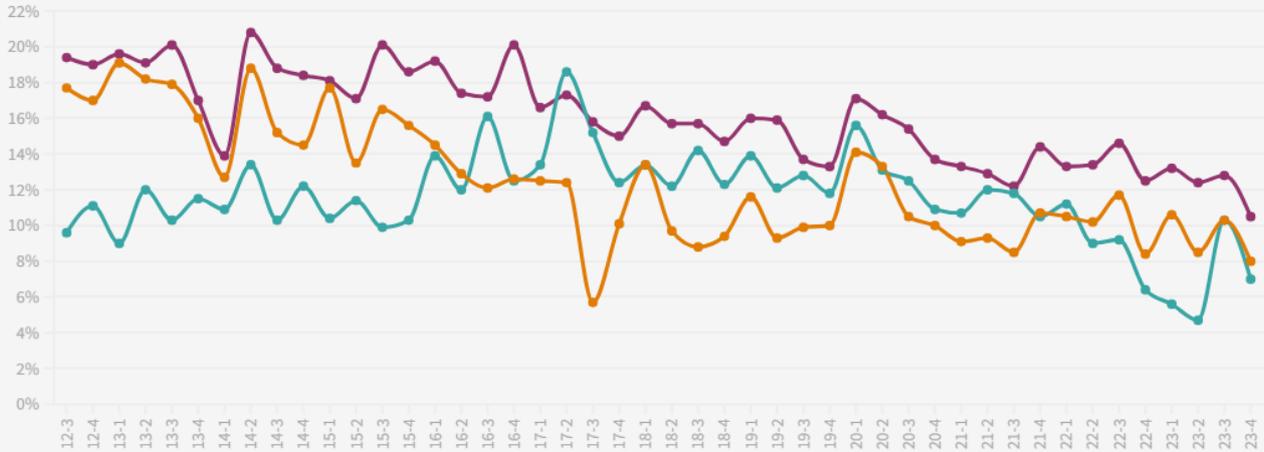
I clienti alto consumanti<sup>43</sup> rispettano i *termini di pagamento delle fatture* con maggiore regolarità di quanto non facciano i clienti con consumi più bassi. Tale evidenza è confermata sia considerando le varie tipologie di cliente che distinguendo tra tipi di mercato. In tale analisi si valuta la quota dei clienti finali che non hanno rispettato i termini di pagamento indicati in fattura. Non si distingue dunque tra quelli che hanno pagato in ritardo (oltre tali termini) e quelli che non hanno pagato affatto. Né si distingue per la durata del ritardo con cui i clienti hanno eventualmente pagato in seguito allo scadere dei termini indicati in fattura.

<sup>43</sup> Tale evidenza è ottenuta confrontando la quota di clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento rispetto al numero delle fatture scadute e la quota di importi non pagati alla scadenza rispetto al relativo fatturato.

### Importi con termini di pagamento non rispettati

settore elettrico - per tipologia di cliente

■ BT altri usi ■ BT domestici ■ MT altri usi

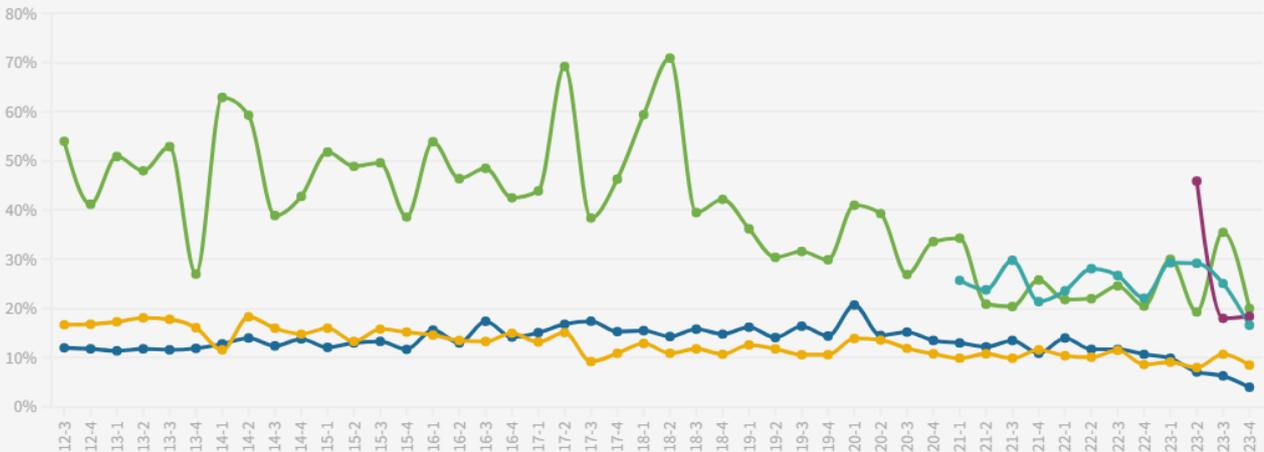


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Importi con termini di pagamento non rispettati

settore elettrico - per tipo di mercato

■ Maggior Tutela ■ Mercato Libero ■ Salvaguardia ■ STG microimprese ■ STG piccole e medie imprese



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

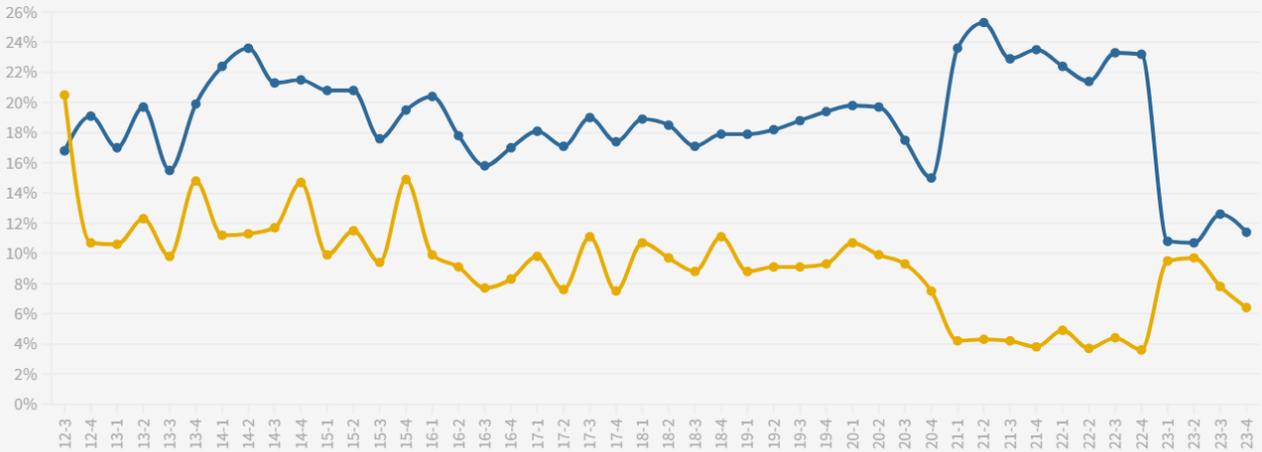
Nel settore gas, nel 2023 la capacità di rispettare *i termini di pagamento* migliora per i domestici, i condomini e le attività di servizio pubblico, mentre peggiora per gli Altri usi. In particolare, non sono stati rispettati i termini di pagamento da:

- il 9,5% dei clienti domestici (-0,2 p.p.);
- il 42,6% dei condomini (+2,6 p.p.);
- il 21,2% degli Altri usi inferiori a 50.000 Smc (+4,9 p.p.);
- l'87,3% degli Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc (+5,8 p.p.);
- il 23,0% delle Attività di servizio pubblico (-6,4 p.p.).

### Clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento su numero di PdR serviti (%)

settore gas - per tipo di mercato

■ Mercato libero ■ Servizio di tutela

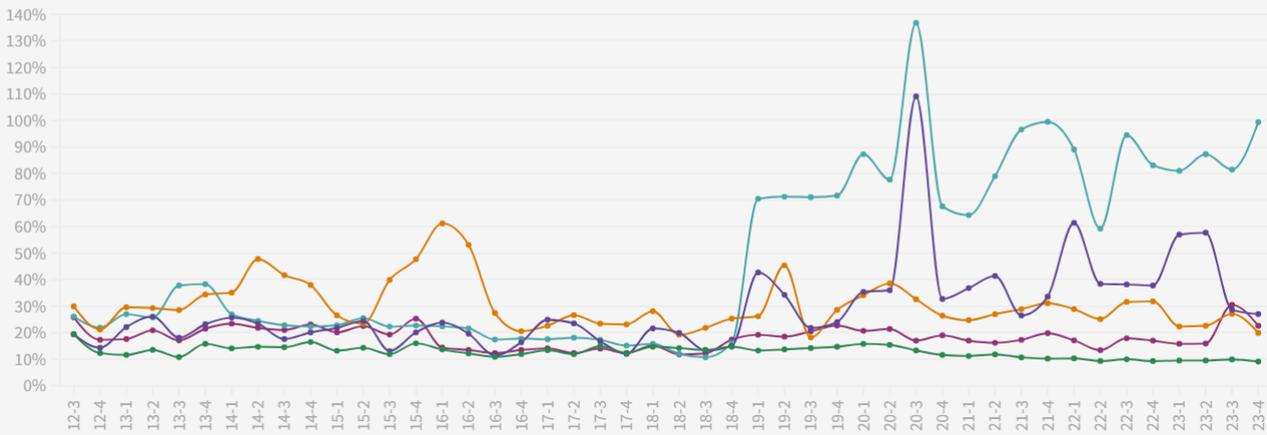


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento su numero di PdR serviti (%)

settore gas - per tipologia di cliente

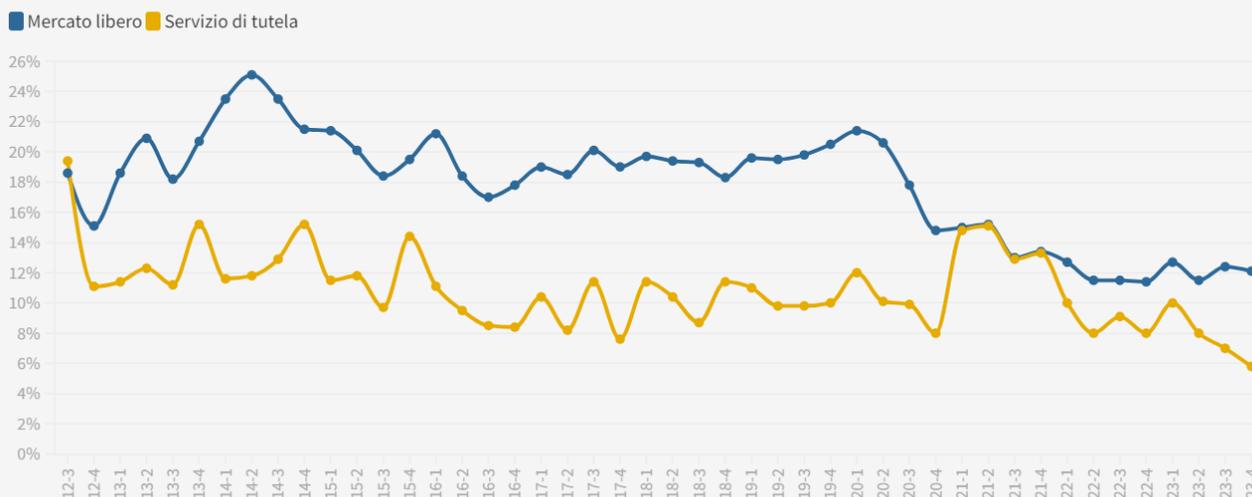
■ Altri usi <50.000 Smc ■ Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc ■ Attività di servizio pubblico <200.000 Smc ■ Condomini uso domestico <200.000 Smc  
 ■ Domestici <200.000 Smc



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento rispetto al numero di fatture

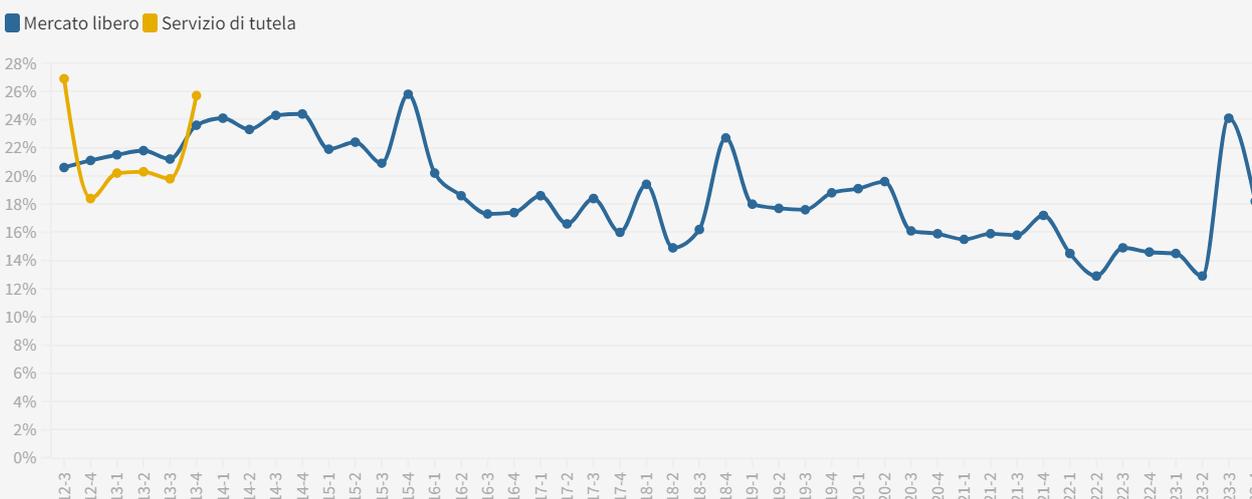
settore gas - clienti domestici e condomini per tipo di mercato



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento rispetto al numero di fatture

settore gas - clienti altri usi e attività di servizio pubblico per tipo di mercato

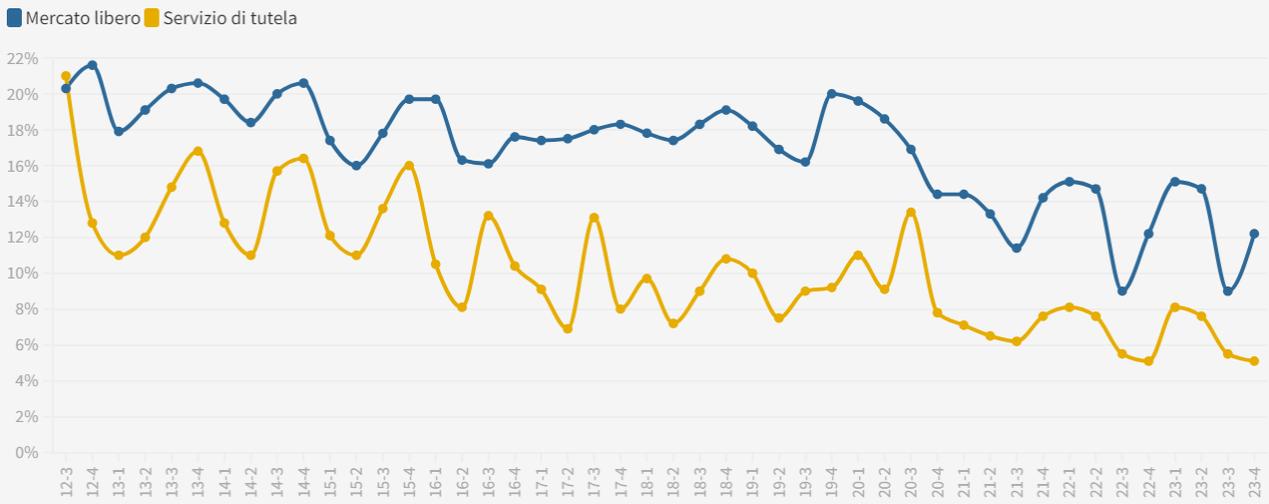


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

Nel mercato libero, in generale migliora la capacità di rispettare i termini di pagamento. In media nel 2023 non hanno rispettato i termini di pagamento il 11,4% dei clienti (-10,0 p.p. rispetto all'anno precedente). Inoltre, nel libero i clienti non domestici alto consumatori rispettano *i termini di pagamento delle fatture* con maggiore regolarità di quanto non facciano i clienti con consumi più bassi. Diversamente nel 2023 per i domestici del mercato libero sono i clienti con consumi più bassi a rispettare *i termini di pagamento delle fatture* con maggiore regolarità di quanto non facciano i clienti con consumi più alti. Nel Servizio di tutela si riduce leggermente la quota di fatturato per cui non sono stati rispettati i termini di pagamento (8,3% nel 2023 con +4,1 p.p.). Nel servizio di tutela, i clienti con consumi più elevati rispettano *i termini di pagamento delle fatture* con maggiore regolarità di quanto non facciano i clienti con consumi più bassi.

### Importi con termini di pagamento non rispettati

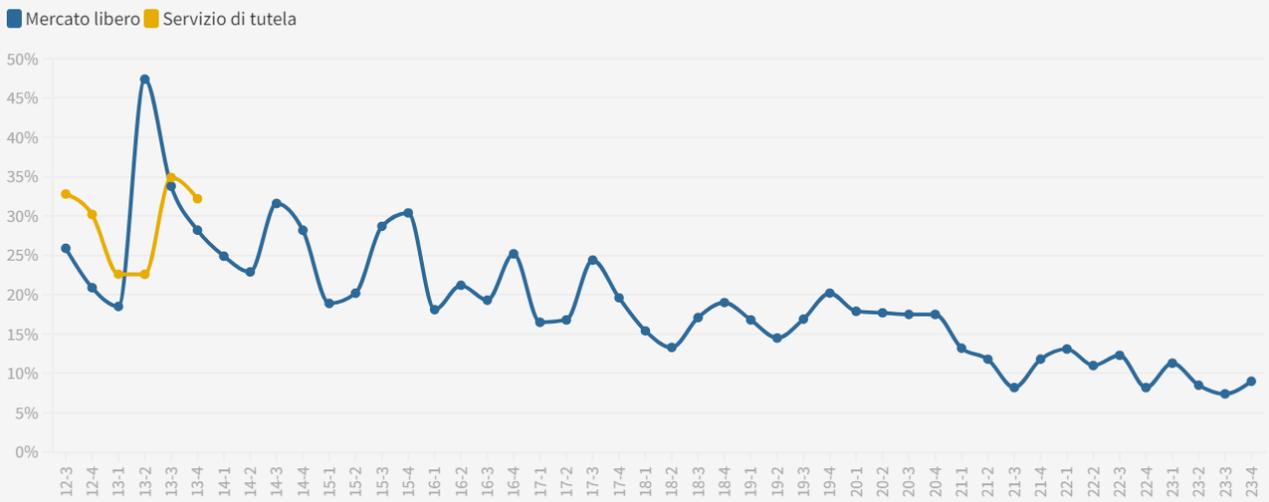
settore gas - clienti domestici e condomini per tipo di mercato



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Importi con termini di pagamento non rispettati

settore gas - clienti altri usi e attività di servizio pubblico per tipo di mercato



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Tassi di incasso dei clienti finali

In tale sezione vengono riportate le evidenze del monitoraggio della curva di incasso, avviato nel 2022, ai sensi della determinazione [12/2022 DMRT](#). Tale monitoraggio ha a oggetto l'evoluzione degli incassi, registrati dagli esercenti la vendita fino a 24 mesi, del fatturato in scadenza in ciascun mese a partire dal 2022, distinti per tipologia di cliente (Domestici, Altri usi connessi in BT per il settore elettrico e Domestici, Condomini uso domestico, Altri usi con consumo  $\leq 200.000$  Smc/anno, Attività di servizio pubblico per il settore del gas naturale) e tra Mercato Libero e i servizi di tutela.

I dati si riferiscono agli esercenti la vendita:

- i. che riforniscono almeno 100.000 punti, per il 2022;
- ii. qualificati come soggetti obbligati alla trasmissione dei dati ai fini del monitoraggio retail (con più di 50.000 punti tra settore dell'Energia Elettrica e settore del Gas Naturale), a partire da gennaio 2023.

I grafici seguenti mostrano l'evoluzione degli incassi in percentuale sul fatturato in scadenza, aggregati per anno. La percentuale di incasso è calcolata distinguendo tra gli incassi avvenuti entro i termini di scadenza o in ritardo, ossia entro 1, 2, 3, ..., 24 mesi oltre la scadenza. Per entrambi i settori, le curve di incasso risultanti devono essere valutate considerando l'effetto degli interventi normativi e regolamentari attuati nel 2022 e in parte nel 2023 in tema di bonus sociale e azzeramento oneri e riduzione IVA a beneficio dei clienti domestici<sup>44</sup>.

Per il settore elettrico, le percentuali d'incasso relative al fatturato del 2023 sono leggermente più basse di quelle riscontrate per il fatturato dell'anno precedente (a parità di tempo intercorso tra la scadenza dei termini di pagamento e la rilevazione degli incassi) sia per i domestici che per i BT altri usi.

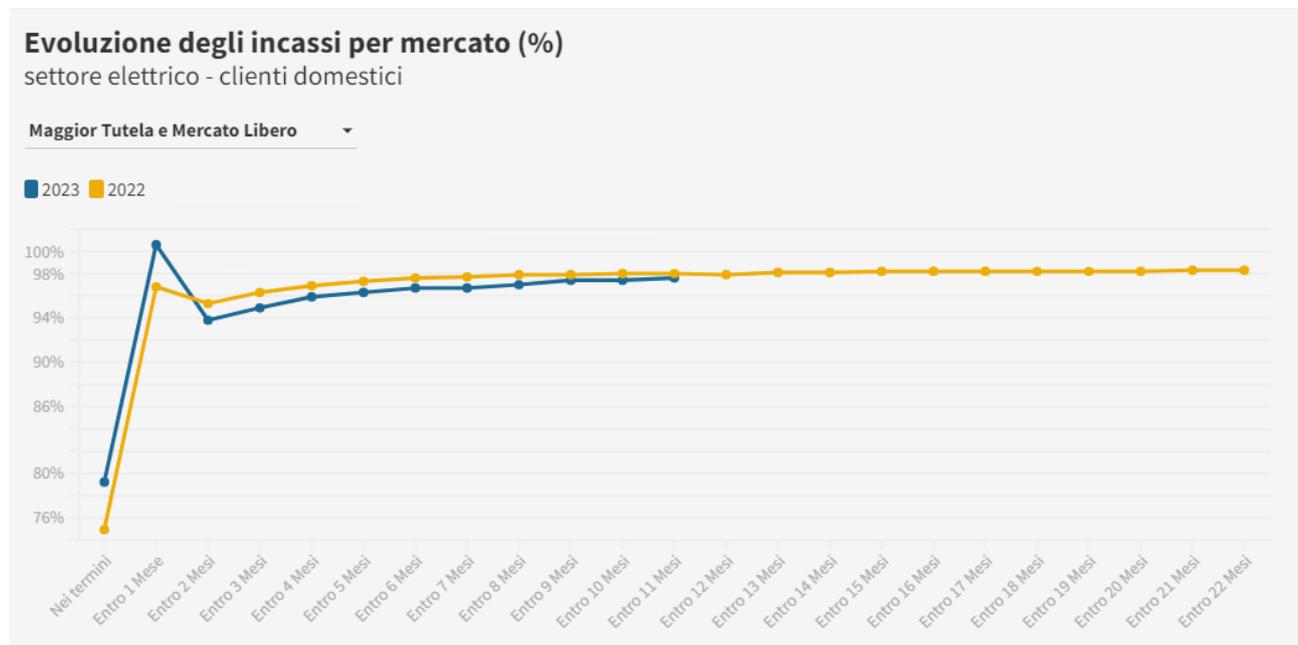
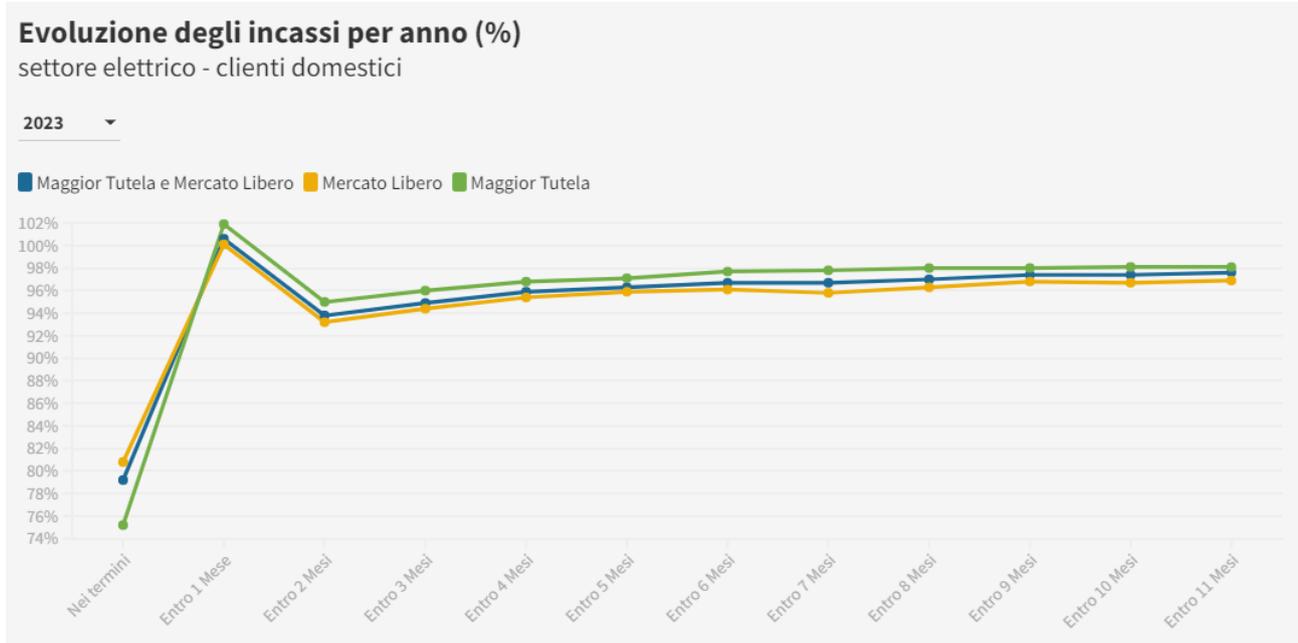
Per il settore del gas, le percentuali d'incasso relative al fatturato del 2023 sono equiparabili a quelle riscontrate per il fatturato dell'anno precedente (a parità di tempo intercorso tra la

---

<sup>44</sup> Bonus sociale, per i Domestici, e conguagli in restituzione al cliente, per tutte le tipologie di cliente, hanno un doppio effetto sulla rendicontazione degli incassi oggetto dell'analisi. In primo luogo, riducono il fatturato emesso al netto delle erogazioni a favore del cliente. Pertanto, è possibile osservare rendicontazioni di incasso entro la scadenza e nei primissimi mesi successivi molto elevate. Successivamente, possono verificarsi delle riduzioni delle percentuali di incasso rispetto a quelle inizialmente rendicontate. Eventuali versamenti al cliente, rendicontati come incassi con segno negativo, possono infatti avvenire anche molto dopo l'emissione della fattura, a causa dei tempi di emissione, ritiro e incasso da parte del cliente di eventuali assegni o a causa dei tempi di risoluzione e gestione di eventuali crediti pregressi vantati nei confronti del cliente stesso, in assenza di compensazione con le partite a suo favore.

scadenza dei termini di pagamento e la rilevazione degli incassi) sia per i domestici che per Altri usi inferiori a 200.000 Smc. Diversamente, per i condomini e le Attività di servizio pubblico, nel 2023 migliorano le percentuali di incasso rispetto al 2022. Inoltre, per i domestici del settore del gas si registrano delle percentuali d’incasso leggermente superiori a quelle del settore elettrico .

### Settore dell’Energia Elettrica

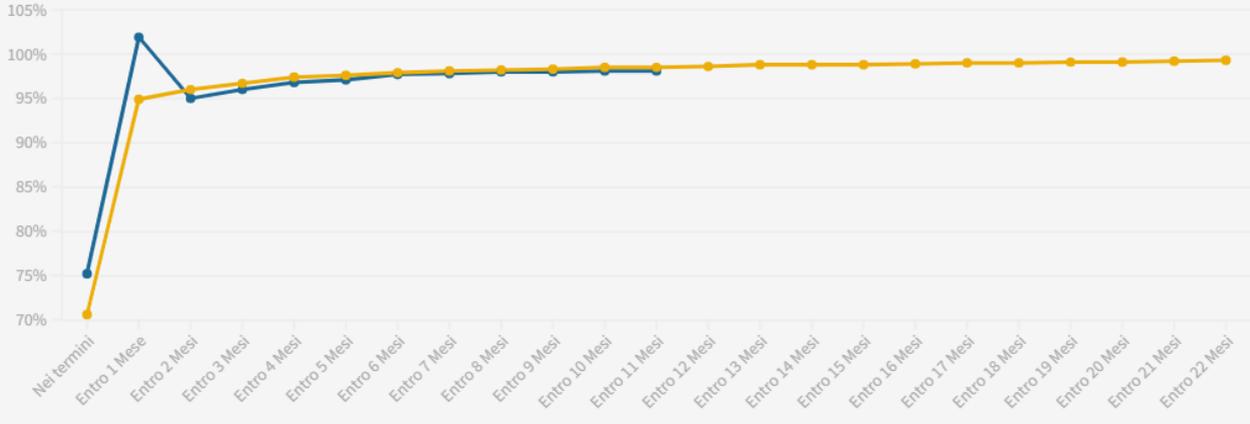


### Evoluzione degli incassi per mercato (%)

settore elettrico - clienti domestici

Maggior Tutela

2023 2022

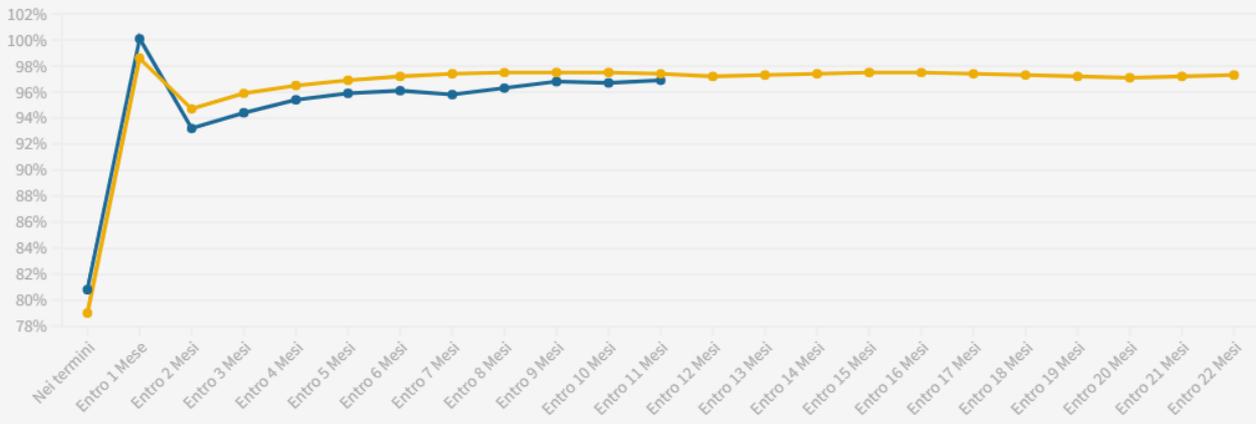


### Evoluzione degli incassi per mercato (%)

settore elettrico - clienti domestici

Mercato Libero

2023 2022

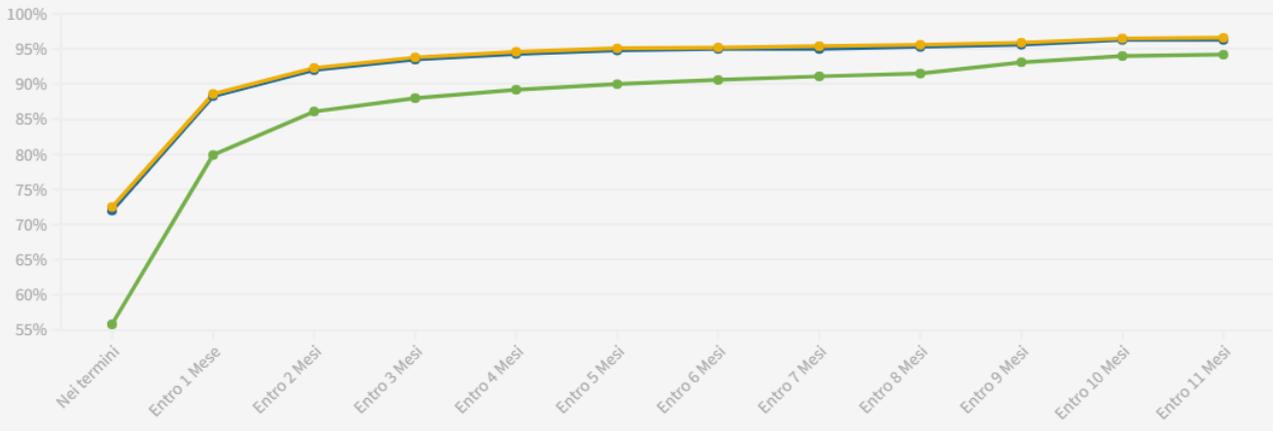


### Evoluzione degli incassi per anno (%)

clienti BT Altri usi

2023

■ Maggior Tutela e Mercato Libero 
 ■ Mercato Libero 
 ■ Maggior Tutela 
 ■ Periodo di valutazione degli incassi

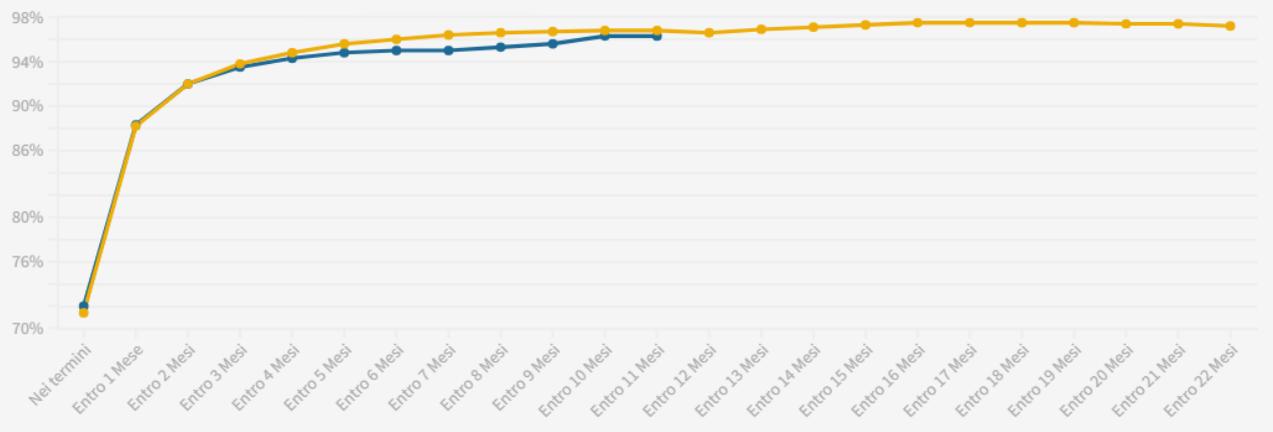


### Evoluzione degli incassi per mercato (%)

clienti BT Altri usi

Maggior Tutela e Mercato Libero

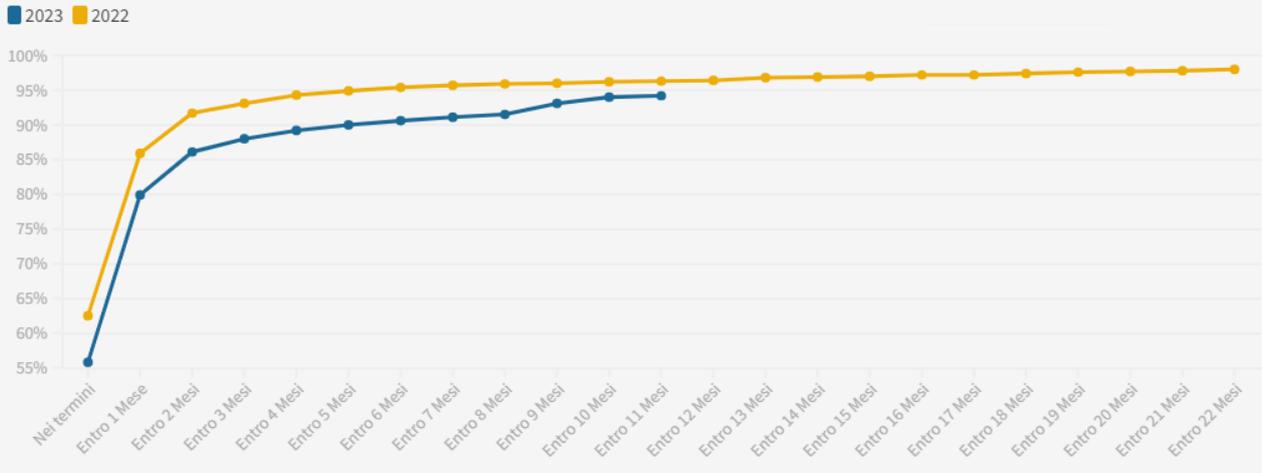
■ 2023 
 ■ 2022



### Evoluzione degli incassi per mercato (%)

clienti BT Altri usi

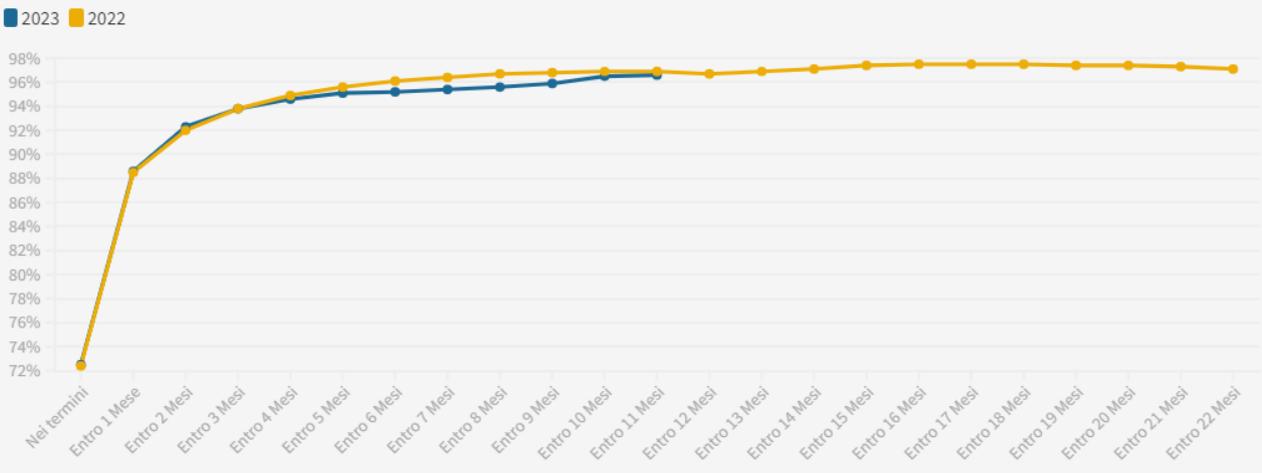
Maggior Tutela



### Evoluzione degli incassi per mercato (%)

clienti BT Altri usi

Mercato Libero

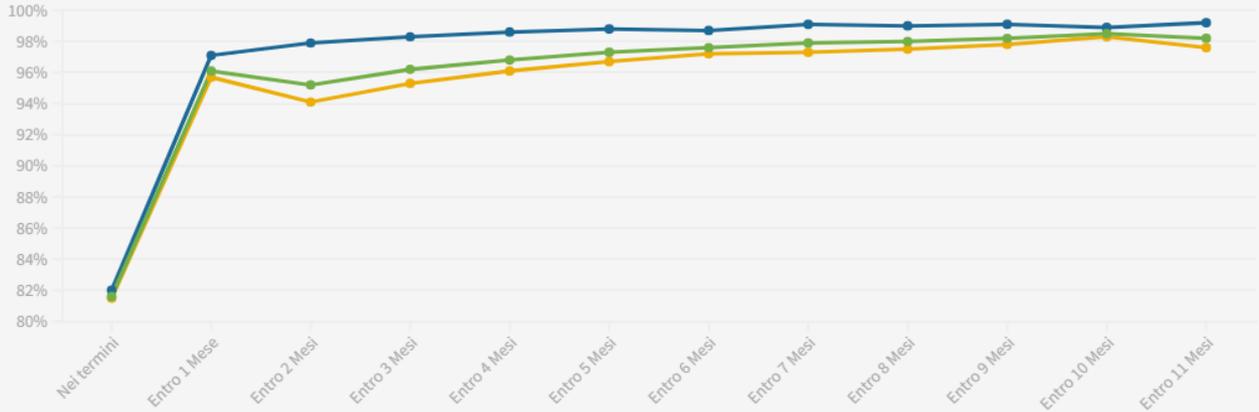


**Settore del GAS**

**Evoluzione degli incassi per anno (%)**  
 settore del gas -clienti domestici

2023

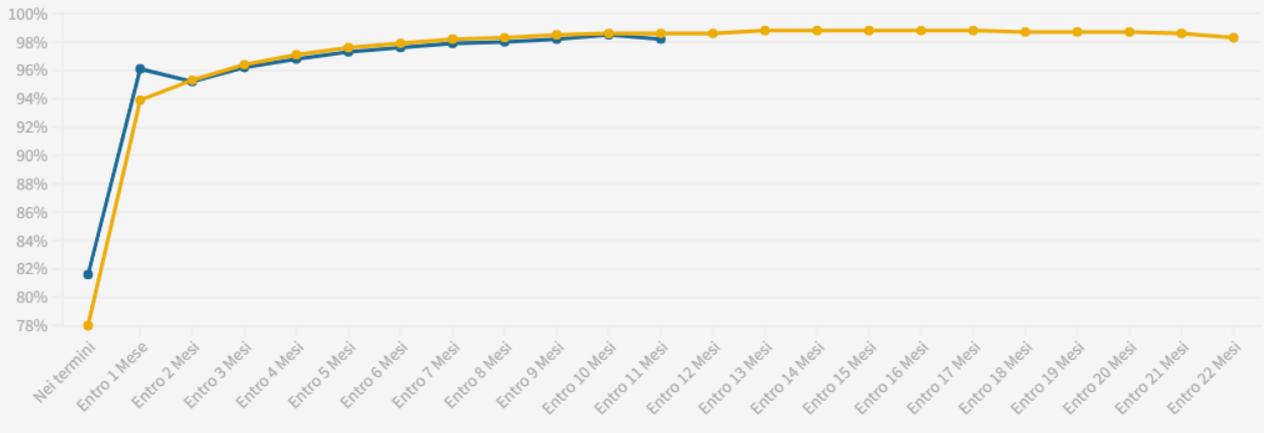
Servizio di Tutela Mercato Libero Servizio di Tutela e Mercato Libero



**Evoluzione degli incassi per mercato (%)**  
 settore del gas- clienti domestici

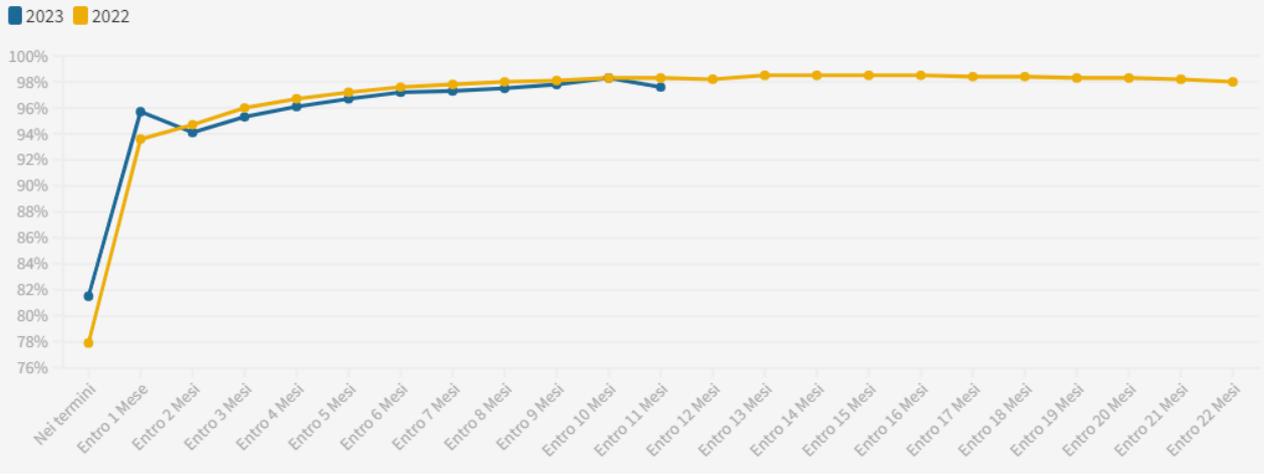
Servizio di tutela e Mercato Libero

2023 2022



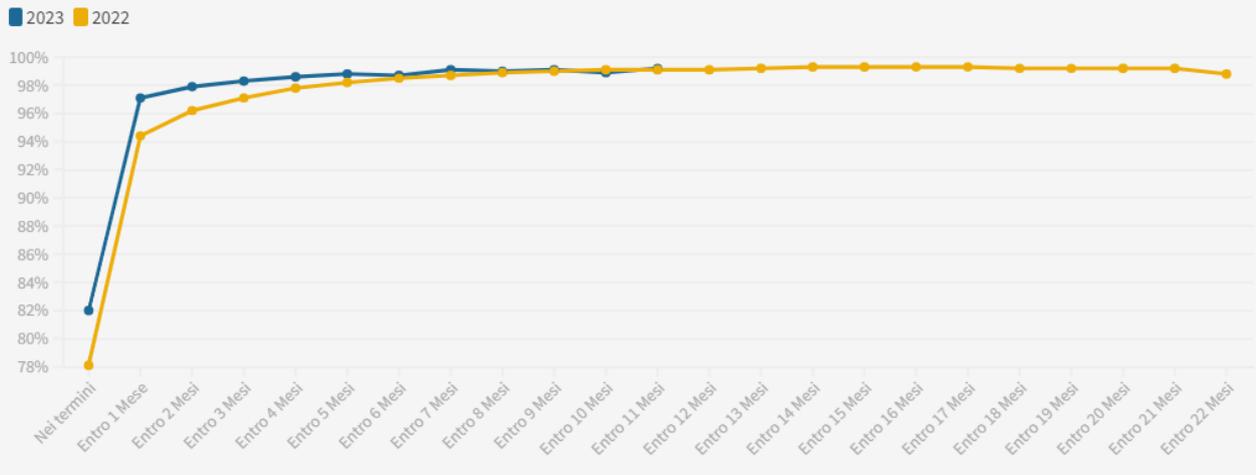
**Evoluzione degli incassi per mercato (%)**  
 settore del gas- clienti domestici

Mercato Libero



**Evoluzione degli incassi per mercato (%)**  
 settore del gas- clienti domestici

Servizio di Tutela

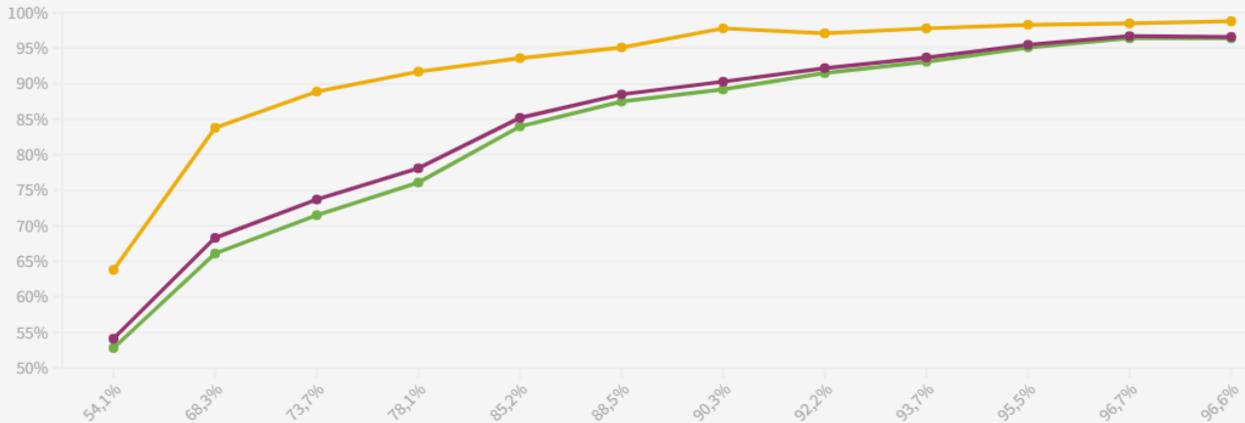


### Evoluzione degli incassi per anno (%)

settore del gas-Condomini uso domestico

2023

■ Cliente 
 ■ Servizio di Tutela 
 ■ Mercato Libero 
 ■ Servizio di Tutela e Mercato Libero

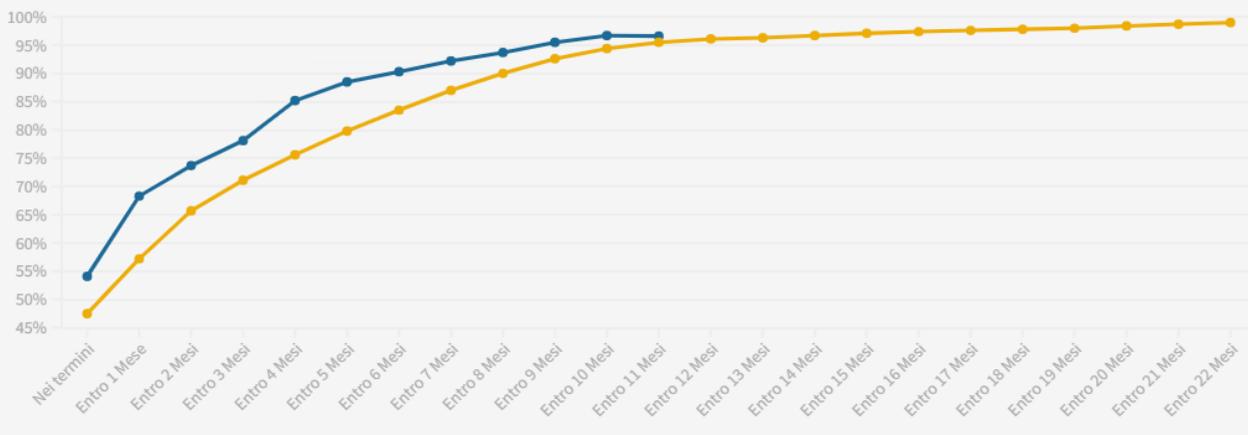


### Evoluzione degli incassi per mercato (%)

settore del gas - condomini uso domestico

Servizio di tutela e Mercato Libero

■ 2023 
 ■ 2022

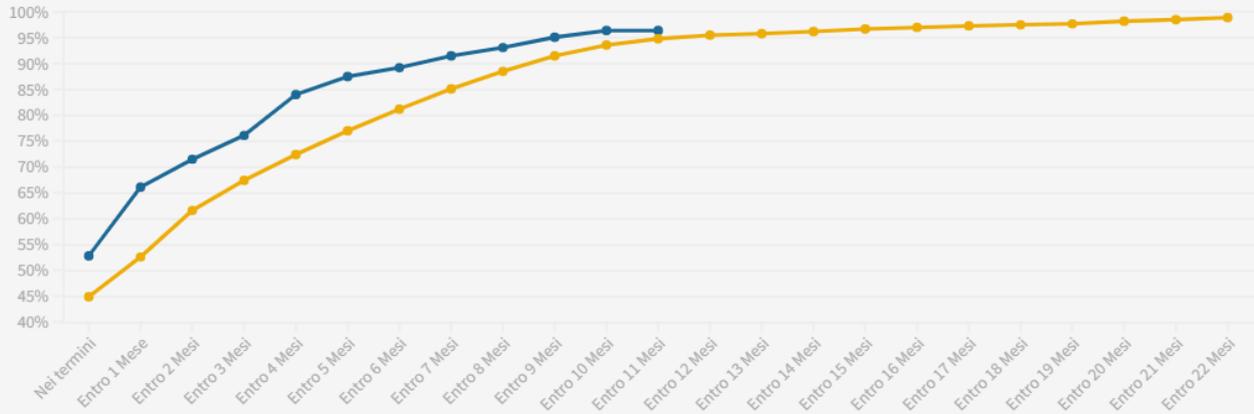


### Evoluzione degli incassi per mercato (%)

settore del gas - condomini uso domestico

Mercato Libero

2023 2022

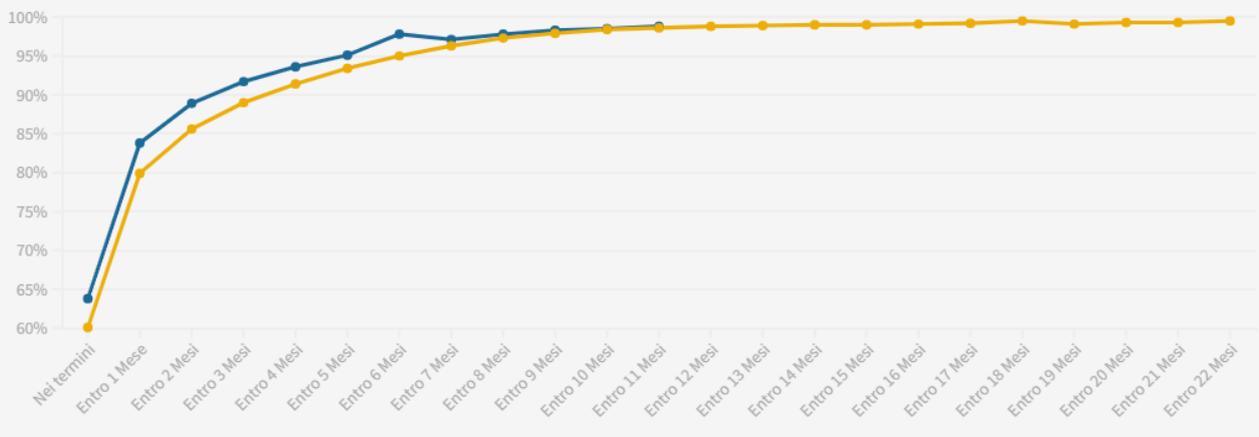


### Evoluzione degli incassi per mercato (%)

settore del gas - condomini uso domestico

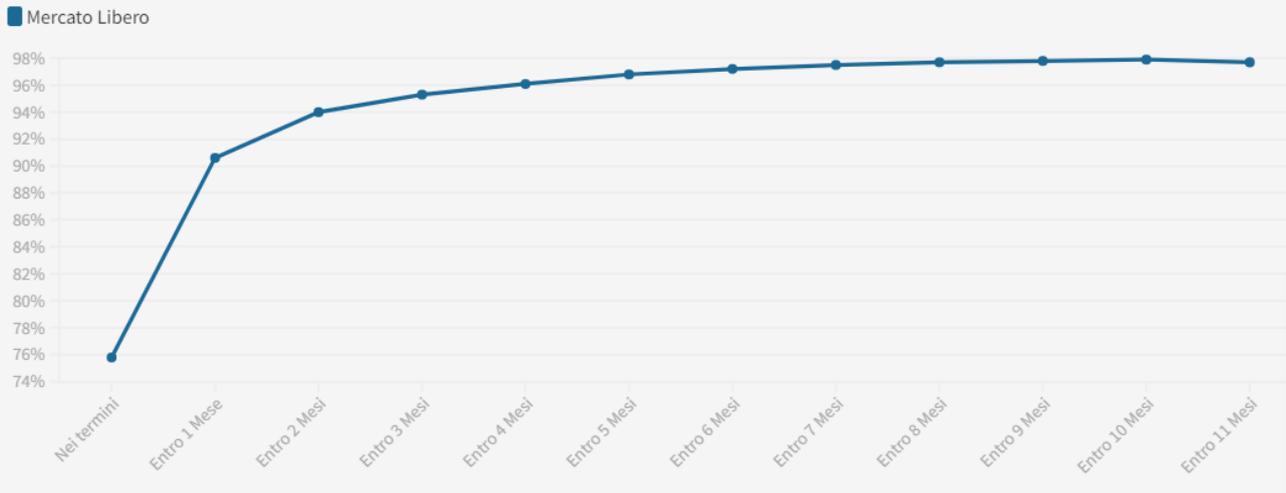
Servizio di Tutela

2023 2022



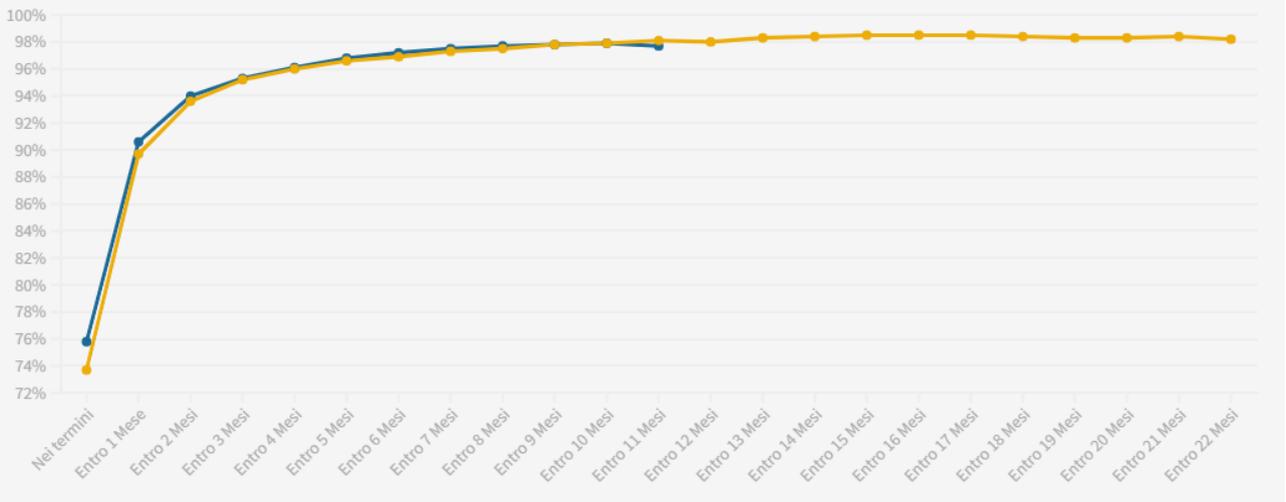
### Evoluzione degli incassi per anno (%) settore del gas - Altri usi inferiori a 200.000 Smc

2023

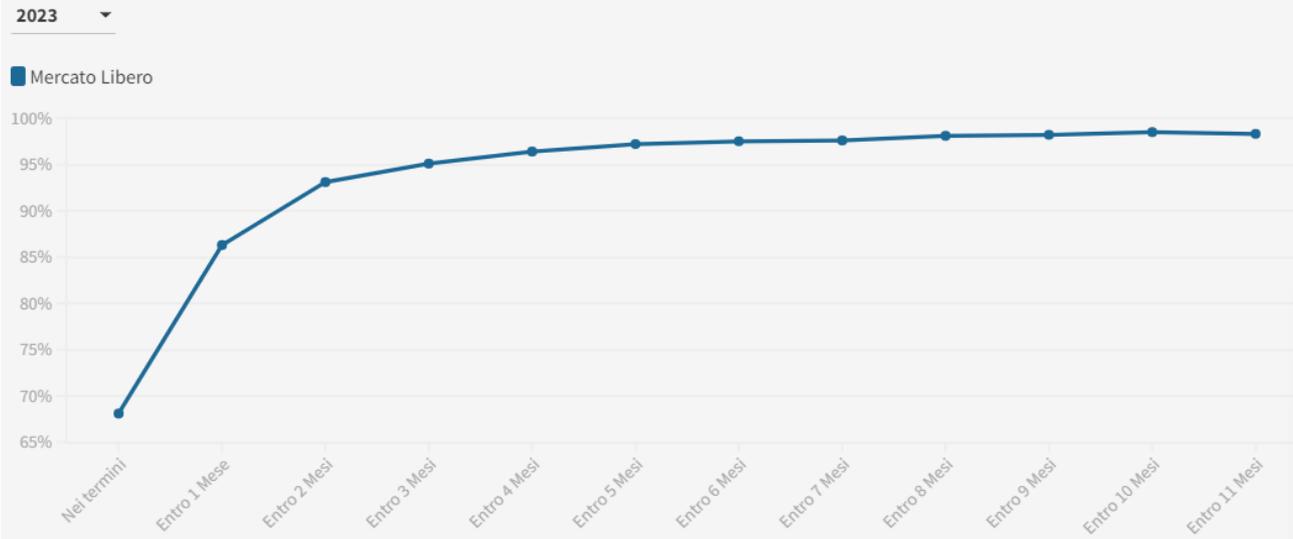


### Evoluzione degli incassi per mercato (%) settore del gas - Altri usi inferiori a 200.000 Smc - MERCATO LIBERO

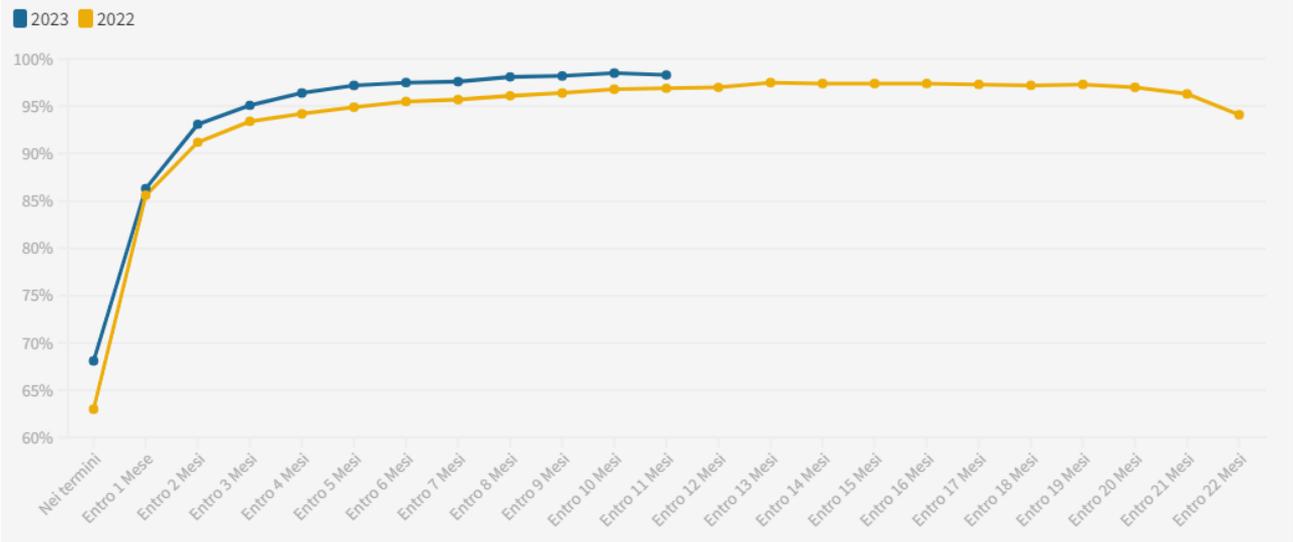
2023 2022



**Evoluzione degli incassi per anno (%)**  
 settore del gas - Attività di Servizio Pubblico



**Evoluzione degli incassi per mercato (%)**  
 settore del gas - Attività di Servizio Pubblico - MERCATO LIBERO



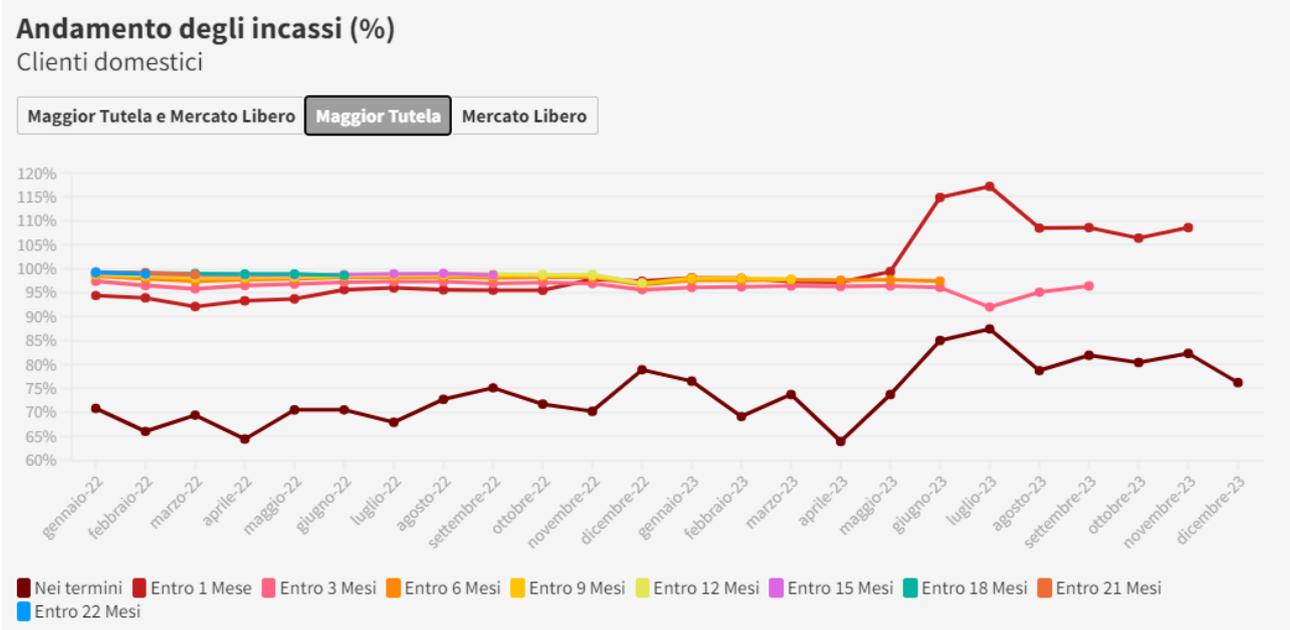
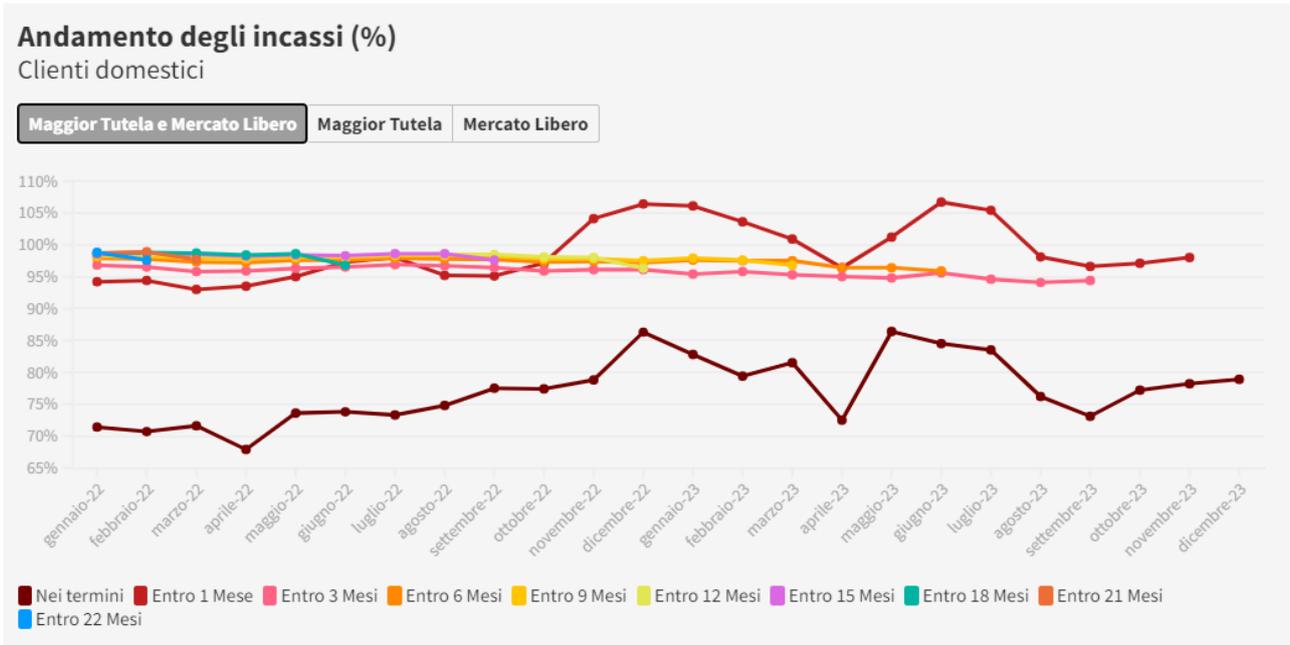
Diversamente, i grafici seguenti mostrano l'andamento della percentuale di incasso per ciascun mese di scadenza del fatturato, valutata entro la scadenza dei termini di pagamento, entro 1, 3, 6, 9, 12, 18 e 24 mesi oltre la scadenza.

In sintesi si evidenzia come:

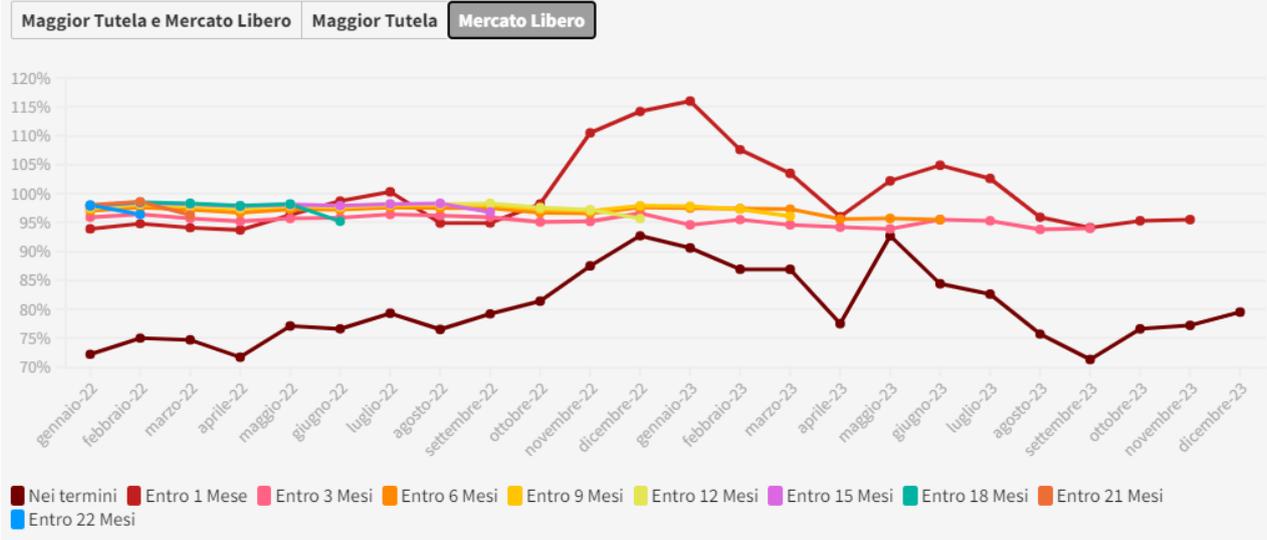
- gli incassi *entro la scadenza* – nel settore elettrico e per i clienti domestici del settore del gas presentino una leggera tendenza ad aumentare nel 2023, nonostante una certa variabilità tra un mese l'altro;

- gli incassi *entro tre e sei mesi oltre la scadenza* – nel settore elettrico presentano una flessione significativa tra il 2022 e il 2023, mentre nel settore del gas vi è una certa volatilità nel corso di tale periodo per tutte le tipologie di cliente.

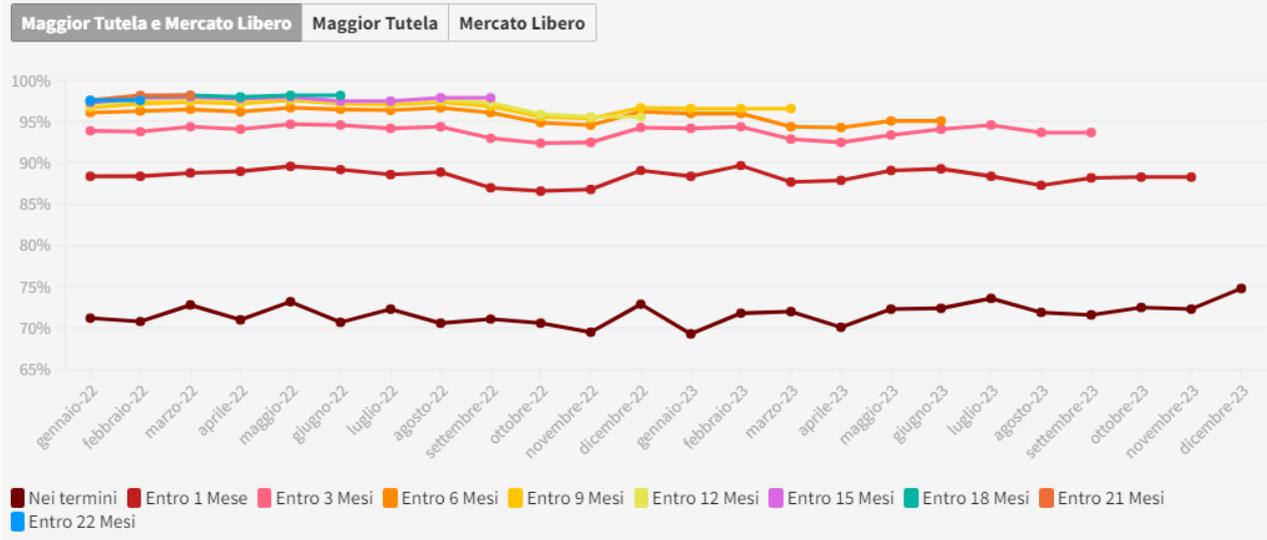
### Settore dell'Energia Elettrica



### Andamento degli incassi (%) Clienti domestici

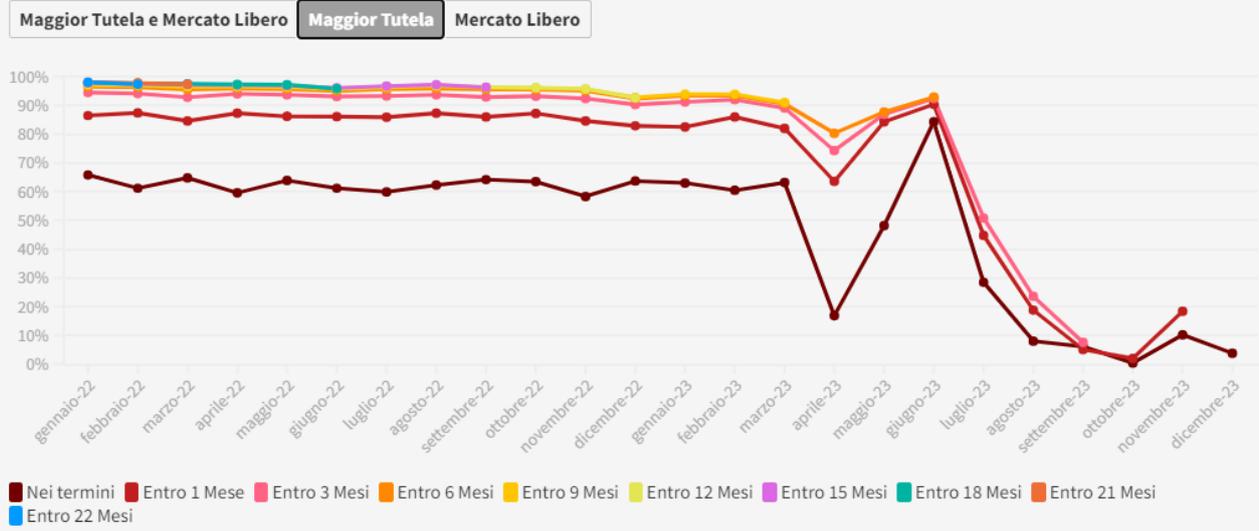


### Andamento degli incassi (%) Clienti BT altri usi



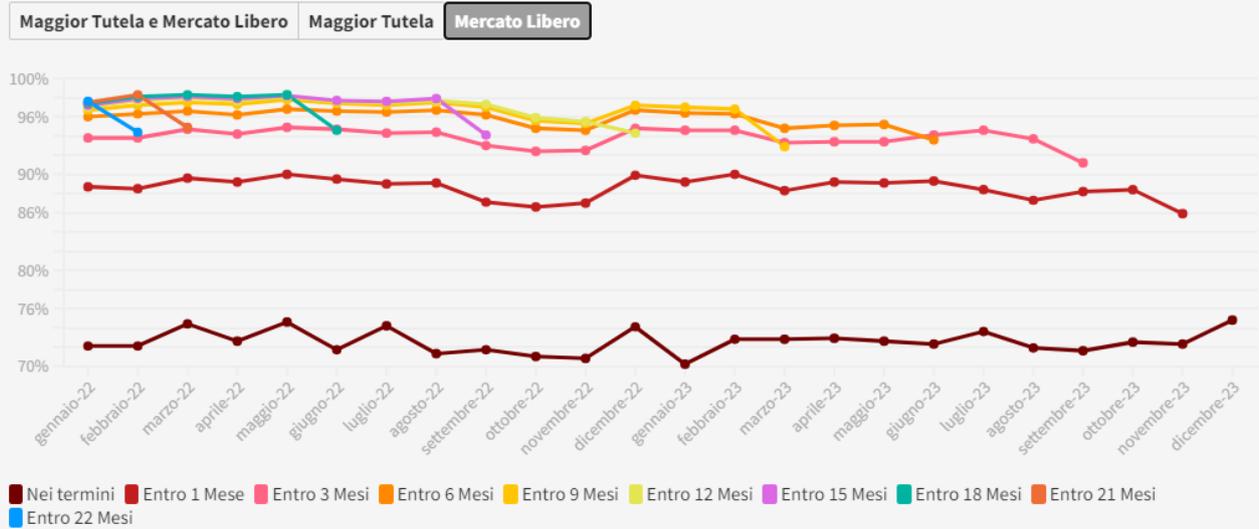
### Andamento degli incassi (%)

Clienti BT altri usi



### Andamento degli incassi (%)

Clienti BT altri usi

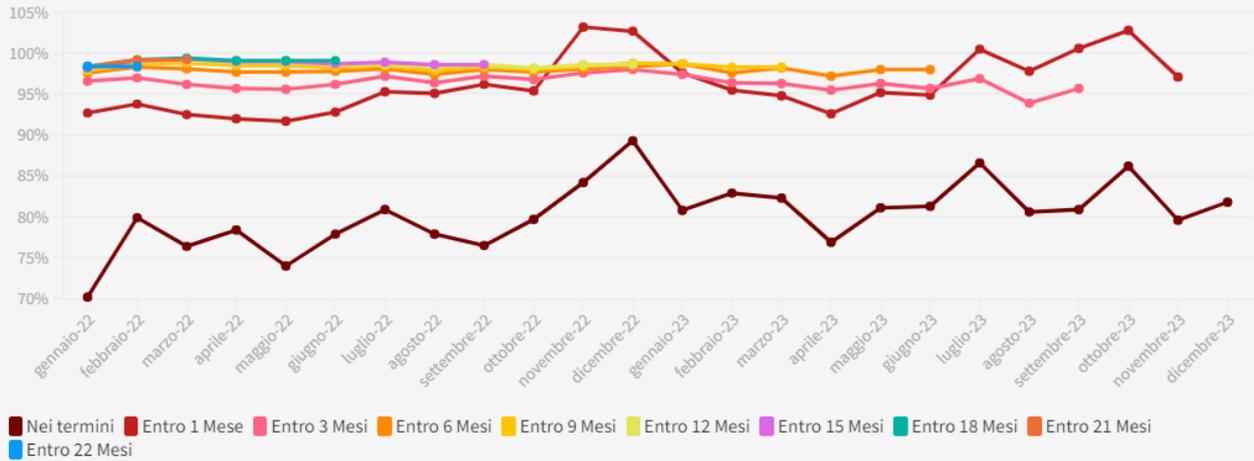


**Settore del GAS**

**Andamento degli incassi (%)**

settore del gas - domestici

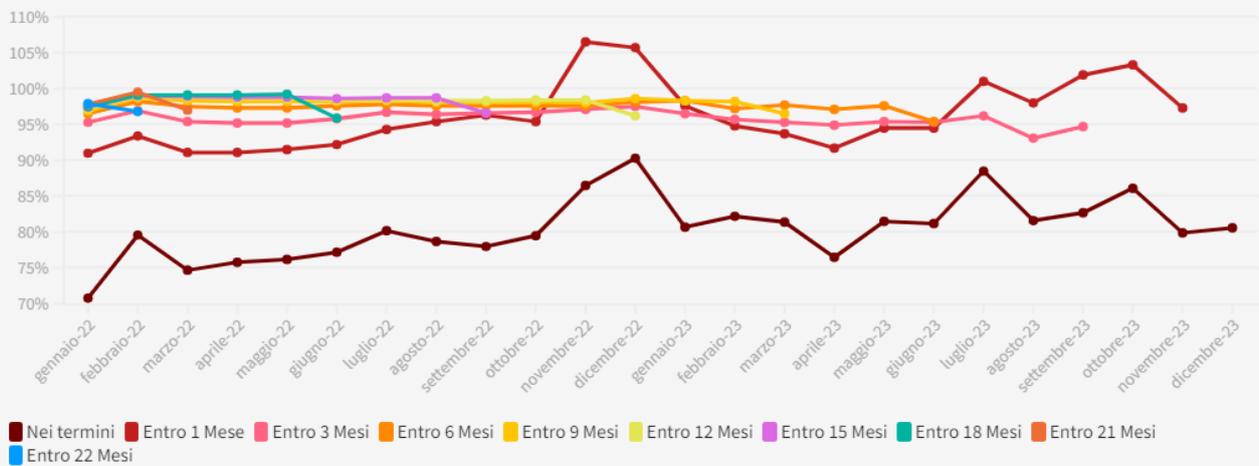
Servizio di Tutela e Mercato Libero   Mercato Libero   Servizio di Tutela



**Andamento degli incassi (%)**

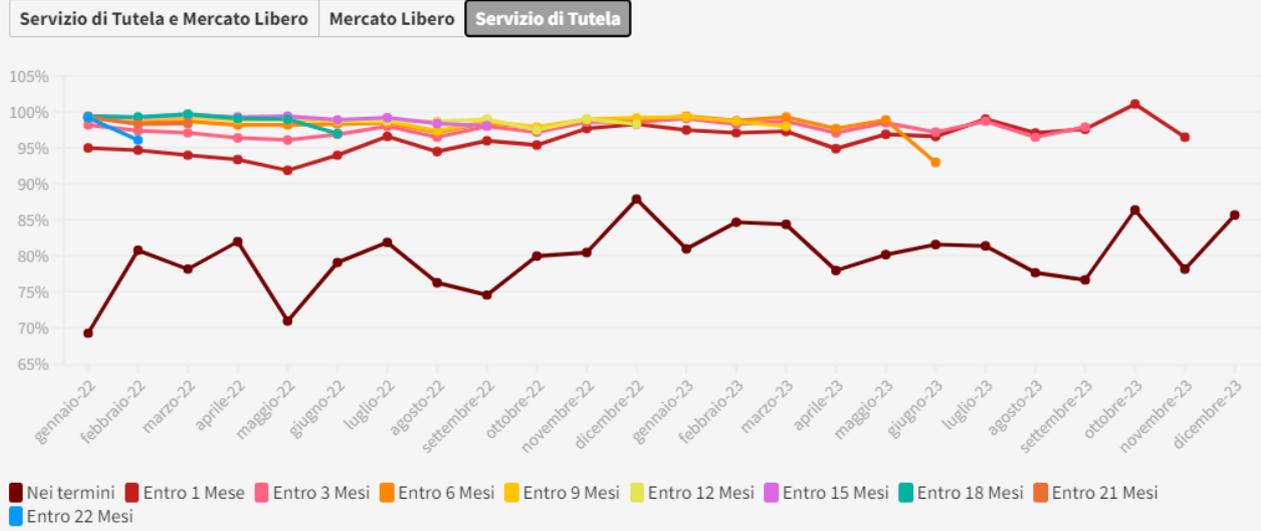
settore del gas - domestici

Servizio di Tutela e Mercato Libero   Mercato Libero   Servizio di Tutela



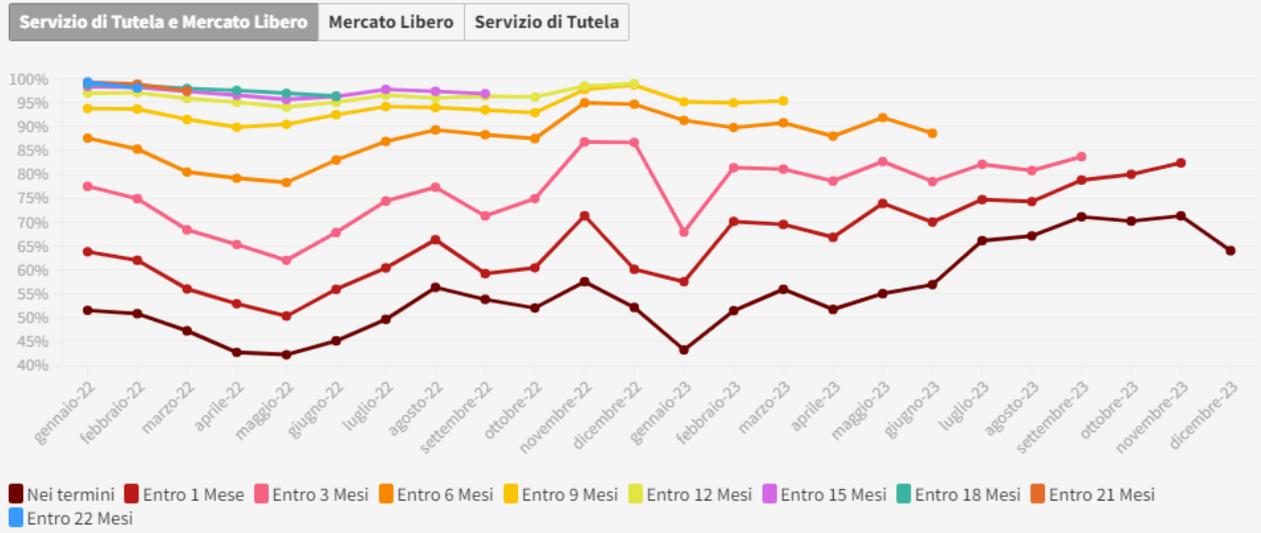
### Andamento degli incassi (%)

settore del gas - domestici



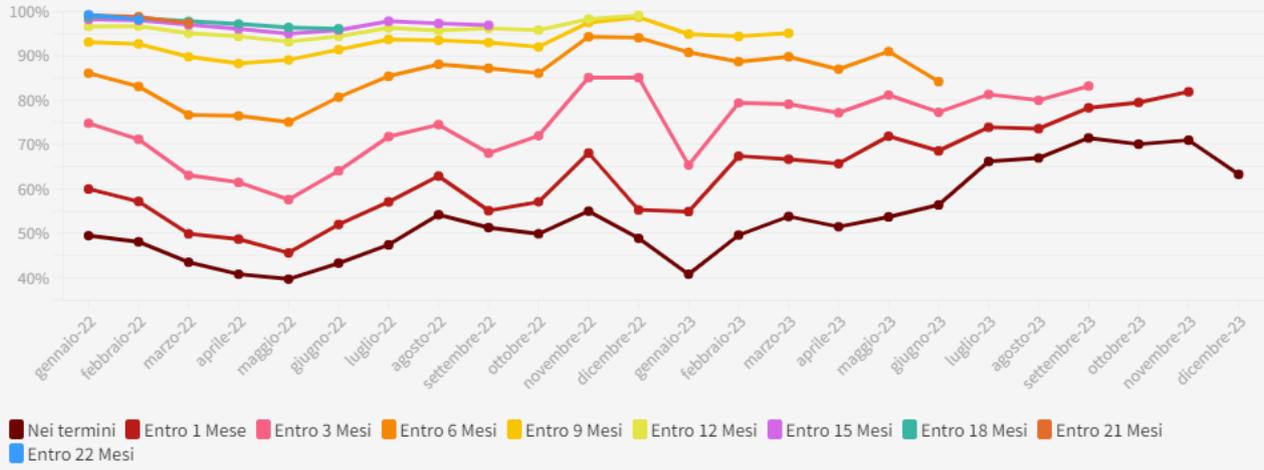
### Andamento degli incassi (%)

settore del gas - Condomini uso domestico



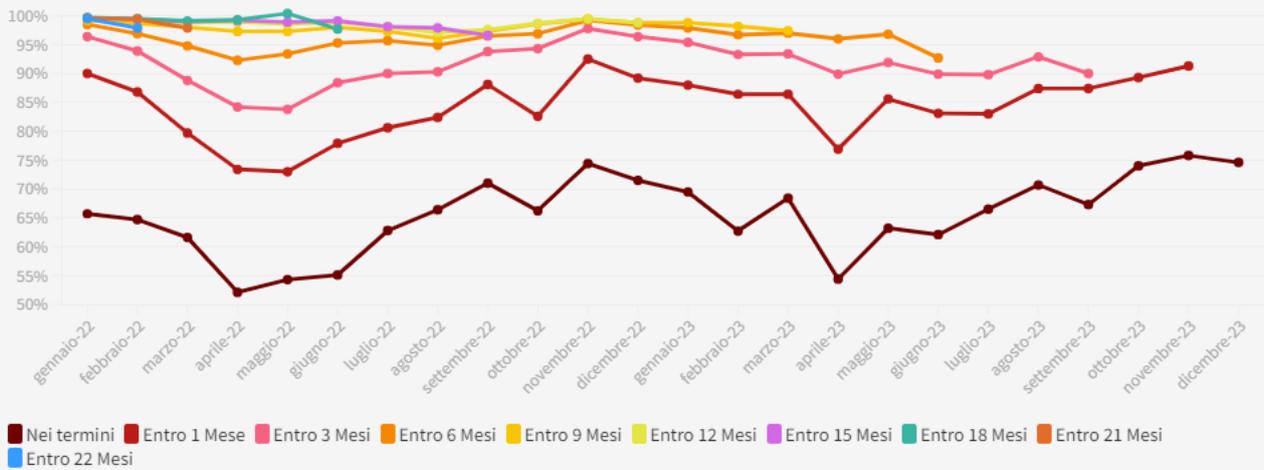
**Andamento degli incassi (%)**  
 settore del gas - Condomini uso domestico

Servizio di Tutela e Mercato Libero **Mercato Libero** Servizio di Tutela



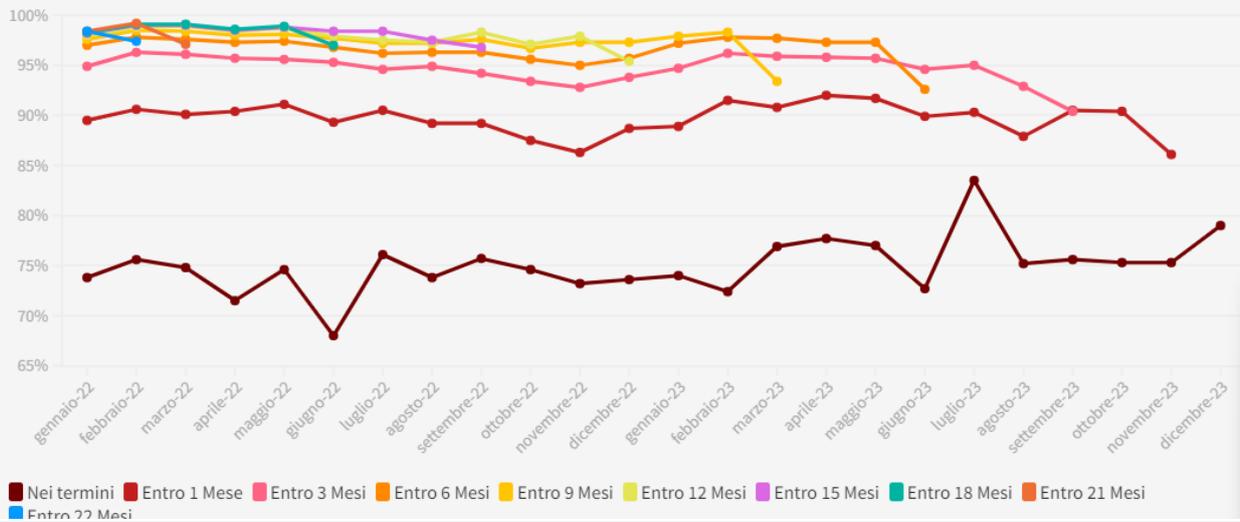
**Andamento degli incassi (%)**  
 settore del gas - Condomini uso domestico

Servizio di Tutela e Mercato Libero Mercato Libero **Servizio di Tutela**



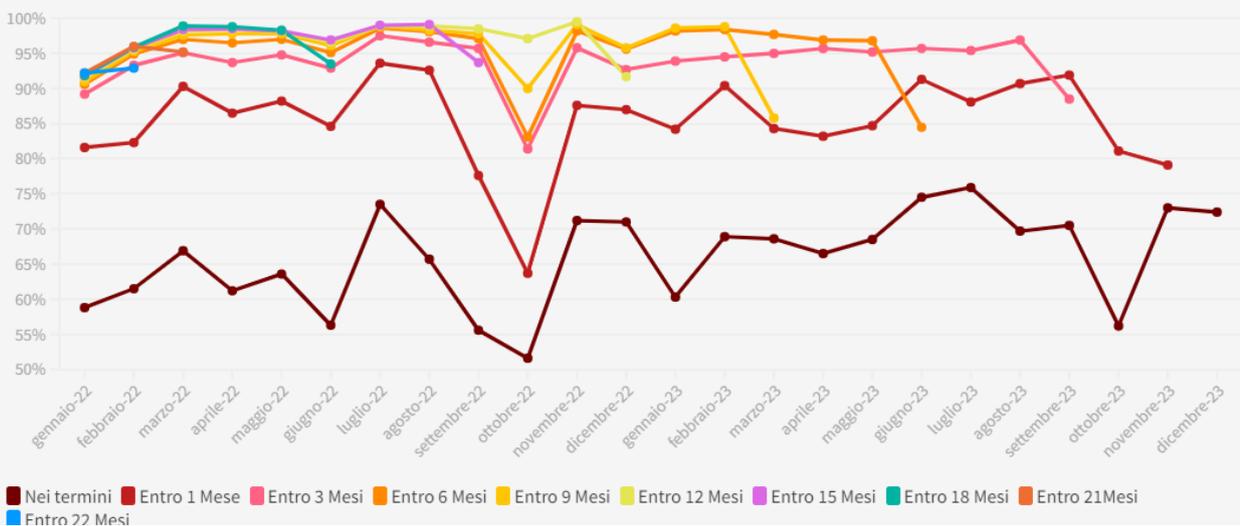
### Andamento degli incassi (%)

Altri usi inferiori a 200.000 Smc - MERCATO LIBERO



### Andamento degli incassi (%)

Attività di servizio pubblico - MERCATO LIBERO



## Conclusioni

I risultati dell'attività di monitoraggio *retail* per l'anno 2023 in primo luogo confermano per i *clienti MT altri usi* del settore elettrico l'assenza di specifiche criticità rilevanti. La concentrazione è in diminuzione secondo molti dei relativi indici ed è compatibile con condizioni di effettiva concorrenza. La dinamicità dei clienti è sostenuta e in leggero aumento rispetto all'anno precedente. Pertanto, anche per il 2023, è possibile affermare che il funzionamento del mercato, con riferimento al segmento di clienti MT altri usi, non richieda interventi regolatori specifici.

Per i *clienti BT altri usi* le evidenze circa le dinamiche concorrenziali e la struttura del mercato della vendita mostrano alcuni incoraggianti segnali di vivacità, ma anche altri aspetti di attenzione. Tali segnali sono meritevoli di verifica nell'attività di monitoraggio a venire, anche al fine di poterne trovare conferma con ulteriori riscontri, soprattutto con riferimento all'evoluzione della concentrazione e alla dinamicità dei clienti finali.

Per i *clienti domestici* del settore elettrico e i *domestici e condomini* del settore del gas, nonostante i miglioramenti emersi soprattutto in termini di dinamicità dei clienti, permangono tuttora le criticità che storicamente caratterizzano tali segmenti. Queste suggeriscono maggiore attenzione nel processo di accompagnamento, anche regolatorio, alla completa liberalizzazione del mercato. In dettaglio, attenzione va posta in primo luogo agli alti livelli di concentrazione, al permanere del vantaggio competitivo in capo agli esercenti i servizi di tutela e a un non ancora sufficiente livello di *empowerment* del cliente "medio" di tali tipologie, che quindi non sembra ancora in grado di agire convenientemente nel mercato.

Di seguito vengono sintetizzati gli interventi che l'Autorità ha attuato nell'ambito del processo di accompagnamento regolatorio alla completa liberalizzazione del mercato per entrambi i settori. In particolare, vengono esposti gli interventi:

- attuati nell'ambito del percorso previsto dalla Legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito: Legge Concorrenza 2017 o legge 124/17), distinti tra:
  - afferenti alla configurazione e all'assetto dei mercati;
  - a supporto dei clienti finali nell'orientamento tra le offerte presenti nel libero mercato;
  - afferenti al funzionamento dei mercati;
- ulteriori di mitigazione dell'aumento dei prezzi e tutela dei clienti nella fase congiunturale di aumento dei prezzi all'ingrosso iniziata nella seconda metà del 2021.

### *Interventi afferenti alla configurazione e all'assetto dei mercati*

Per il settore elettrico, il servizio di maggior tutela assicura, da un lato, la continuità della fornitura (funzione di servizio universale) e, dall'altro, una qualità (contrattuale) specifica a prezzi determinati.

La disciplina della tutela di prezzo per tale servizio ha carattere transitorio e, in forza della legge 124/17 (di seguito: Legge concorrenza 2017 o legge 124/17), come da ultimo novellata dal decreto-legge 18 novembre 2022, n. 176 convertito con legge 13 gennaio 2023, n. 6, è stata superata a partire dal 1° gennaio 2021 per le piccole imprese<sup>45</sup>, dal 1° aprile 2023 per le microimprese e dal 1° luglio 2024 per i clienti domestici non vulnerabili.

Il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210 (di seguito: decreto legislativo 210/21) come da ultimo novellato dal decreto-legge 9 dicembre 2023, n. 181, convertito con la legge 2 febbraio 2024, n. 11 (di seguito: decreto-legge 181/23), ha inoltre previsto che, *"a decorrere dalla data di cessazione del servizio di maggior tutela"*, i clienti domestici classificati come vulnerabili<sup>46</sup>, abbiano diritto ad essere riforniti di energia elettrica, nell'ambito del servizio di vulnerabilità, secondo le condizioni disciplinate dall'Autorità a un prezzo che rifletta il costo dell'energia nel mercato all'ingrosso e costi efficienti del servizio di commercializzazione, determinati sulla base di criteri di mercato e che Acquirente Unico svolga, secondo modalità stabilite dall'Autorità e basate su criteri di mercato, la funzione di approvvigionamento centralizzato dell'energia elettrica all'ingrosso per la successiva cessione agli esercenti il servizio di vulnerabilità.

Nelle more dell'adozione delle predette misure, nei confronti dei clienti vulnerabili, questi continuano ad essere riforniti transitoriamente nel servizio di maggior tutela.

In relazione al settore del gas naturale, la legge n. 125/2007 ha previsto che l'Autorità definisca transitoriamente prezzi di riferimento per le forniture ai clienti domestici, che le imprese di vendita, nell'ambito degli obblighi di servizio pubblico, comprendono tra le proprie offerte

---

<sup>45</sup> Ai sensi dell'art. 2 della direttiva (UE) 2019/944 sono piccole imprese le imprese con meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiore a 10 milioni di euro.

<sup>46</sup> Ai sensi dell'art. 11, comma 1 del decreto-legislativo 210/21 sono clienti vulnerabili i clienti domestici che soddisfano almeno una delle seguenti condizioni: a) si trovano in condizioni economicamente svantaggiate o versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita, ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 4 agosto 2017, n. 124; b) presso i quali sono presenti persone che versano in gravi condizioni di salute, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita; c) rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 5 febbraio 1992, n. 104; d) le cui utenze sono ubicate nelle isole minori non interconnesse; e) le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi; f) di età superiore ai 75 anni.

commerciali. Tale impianto è stato successivamente confermato dal decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 (decreto legislativo n. 93/11), così come modificato dal decreto-legge 21 giugno 2013, n. 69 che ha previsto che, per i soli clienti domestici, nell'ambito degli obblighi di servizio pubblico, l'Autorità continui transitoriamente a determinare i prezzi di riferimento, ai sensi delle disposizioni riportate alla legge n. 125/2007. Tale disciplina transitoria di prezzo è stata superata, ai sensi della legge n. 124/2017, a partire dal 10 gennaio 2024. A partire dalla medesima data, è previsto, a tutela dei clienti vulnerabili<sup>47</sup>, un obbligo in capo ai venditori e ai FUI di offrire a tali clienti la fornitura di gas naturale a un prezzo che rifletta il costo effettivo di approvvigionamento nel mercato all'ingrosso, i costi efficienti del servizio di commercializzazione e le condizioni contrattuali e di qualità del servizio, come definiti e periodicamente aggiornati dall'Autorità, ai sensi del decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, come convertito dalla legge 21 settembre 2022, n. 142.

In attuazione delle disposizioni della Legge concorrenza 2017 in tema di rimozione dei regimi di tutela di prezzo, l'Autorità, ha disciplinato:

- il **Servizio a Tutele Graduali per le piccole imprese** (di seguito: STG) che a partire dal 1° gennaio 2021 non hanno un venditore nel mercato libero;
- il **Servizio a Tutele Graduali per le microimprese** (di seguito: STG per le microimprese)<sup>48</sup> che a partire dal 1° aprile 2023 non hanno un venditore nel libero mercato. Tale servizio ricalca quanto già previsto per l'analogo servizio destinato alle piccole imprese, con specifiche modifiche relative ad una diversa numerosità dei clienti coinvolti e considerando quanto è emerso nell'ambito dello svolgimento delle procedure concorsuali per le piccole imprese;
- il **Servizio a Tutele Graduali per i clienti domestici non vulnerabili** (di seguito: STG per i clienti domestici non vulnerabili) che replica, per molti aspetti, la regolazione del STG per le microimprese in ragione delle similarità (sotto il profilo dei livelli di consumo individuali) dei clienti domestici con tale tipologia di imprese.

La regolazione del servizio di vulnerabilità per i clienti domestici vulnerabili sarà invece oggetto di successivi interventi regolatori.

---

<sup>47</sup> Il decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, come convertito dalla legge 21 settembre 2022, n. 142 (di seguito: decreto Aiuti bis), per il settore del gas, definiscono "vulnerabili" i clienti domestici:

- a) che si trovano in condizioni economicamente svantaggiate;
- b) che rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/1992;
- c) le cui utenze sono ubicate nelle isole minori non interconnesse;
- d) le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
- e) di età superiore ai 75 anni.

<sup>48</sup> Ai sensi dell'art. 2 della direttiva (UE) 2019/944 rientrano in questa categoria le imprese aventi al massimo 10 dipendenti e un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 2 milioni di euro.

Con particolare riferimento al STG per le microimprese l'Autorità ha previsto che il servizio sia esercito, tra aprile 2023 e marzo 2027, da operatori selezionati attraverso apposite procedure di gara che si sono concluse a dicembre 2022.

Per quanto riguarda il STG per i clienti domestici non vulnerabili l'Autorità aveva originariamente previsto che il servizio fosse esercito, tra aprile 2024 e marzo 2027, da operatori selezionati attraverso apposite procedure di gara. Tuttavia, la data di attivazione dello stesso è stata differita al 1° luglio 2024 in seguito all'adozione del decreto-legge 181/23 che ha previsto, tra le altre cose, di assicurare ai clienti finali un lasso di tempo sufficiente per essere adeguatamente informati, in ordine alla fine della tutela di prezzo, attraverso le apposite campagne informative che, ai sensi del medesimo decreto, sono state condotte dal Ministero per la sicurezza energetica e ambientale. Le procedure per la selezione degli esercenti il servizio si sono concluse il 10 gennaio 2024.

Con riferimento al servizio di tutela gas, l'Autorità ha previsto un percorso graduale di superamento della tutela di prezzo stabilendo:

- le modalità per la rimozione del servizio di tutela del gas naturale a decorrere dal 1° gennaio 2024 e la regolazione dei clienti vulnerabili come identificati dal decreto Aiuti bis;
- gli obblighi informativi dei venditori sulla rimozione del servizio di tutela gas e sui diritti dei clienti vulnerabili;
- gli interventi sul Codice di condotta commerciale e sul [Portale Offerte](#), conseguenti alla rimozione delle tutele di prezzo (elettrico e gas).

#### *Interventi a supporto dei clienti finali nell'orientamento tra le offerte presenti nel libero mercato*

La Legge concorrenza 2017 ha previsto, nell'ambito del disegno complessivo di completa liberalizzazione, la definizione di strumenti:

- a supporto del cliente nella scelta delle offerte presenti nel mercato libero;
- volti a potenziare le tutele non di prezzo dei clienti finali.

Nel dettaglio, in tali ambiti rientrano:

- l'istituzione e la regolazione del [Portale Offerte](#), sviluppato e gestito da Acquirente Unico, sul quale tutti i venditori sono tenuti a pubblicare le offerte commerciali. Il Portale Offerte è operativo dal 1° luglio 2018<sup>49</sup>. Successivamente a tale data sono state sviluppate nuove

---

<sup>49</sup> 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,

funzionalità<sup>50</sup> volte a migliorarne la facilità di utilizzo per il cliente e a fornirgli il maggior numero di informazioni utili. In particolare, nel primo semestre 2023 è stata sviluppata una nuova funzionalità, disponibile a partire dal mese di luglio 2023, che permette all'utente del Portale Offerte di confrontare l'offerta che riceve dal proprio venditore con tutte le offerte di mercato sottoscrivibili in quel momento e presenti nel Portale. Ai fini del già menzionato confronto è richiesto all'utente di inserire tra i parametri in input anche il "Codice Offerta", la cui struttura è stata univocamente definita dall'Autorità, che trova nella documentazione che deve essere trasmessa dal venditore in caso di offerta per cambio operatore (*switching*), rinnovo delle condizioni di un'offerta, variazione unilaterale ed evoluzione automatica del prezzo. Nel secondo semestre 2023, in concomitanza con il termine dell'applicazione delle condizioni di tutela gas e della fine del servizio di maggior tutela elettrica, per i clienti non vulnerabili<sup>51</sup>, sono stati introdotti gli adeguamenti del Portale Offerte finalizzati al confronto delle Offerte PLACET "in deroga" previste dalla delibera 100/2023/R/com per i clienti non vulnerabili serviti alle condizioni di tutela gas al termine del servizio, nonché la possibilità di confrontare con le offerte di mercato libero la propria offerta di nel servizio a tutele graduali per i clienti non vulnerabili del settore elettrica. In aggiunta alle implementazioni di tipo tecnico, il Portale Offerte è stato arricchito di sezioni e box informativi funzionali ad informare gli utenti del Portale Offerte dei cambiamenti in atto nel mercato retail dell'energia, degli strumenti informativi e di ausilio per i clienti finali titolari di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale.

- la definizione delle **clausole essenziali e dei requisiti minimi di confrontabilità** delle offerte per entrambi i settori, attraverso la disciplina dell'offerta PLACET (a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela - PLACET). Con tale disciplina l'Autorità ha previsto l'obbligo per tutti i venditori di inserire nel proprio pacchetto di proposte commerciali offerte rivolte alle famiglie e alle piccole imprese chiare e comprensibili, a prezzi determinati liberamente ma con condizioni contrattuali definite dall'Autorità;

---

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.

<sup>50</sup> Finalizzate ad una ricerca immediata delle offerte del libero mercato mediante l'inserimento del codice o nome identificativo dell'offerta.

<sup>51</sup> I clienti vulnerabili sono quelli che ai sensi del Decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, articolo 11 rientrano in almeno in una delle seguenti categorie (nel gas sono le medesime, ad eccezione delle categorie specifiche per l'energia elettrica):

- hanno un'età superiore a 75 anni;
- si trovano in condizioni economicamente svantaggiate (ad esempio, percettori di [bonus](#)) oppure presso l'utenza viene utilizzata un'apparecchiatura medica salvavita alimentata dall'energia elettrica;
- sono soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92;
- l'utenza serve una abitazione di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
- l'utenza si trova in un'[isola minore non interconnessa](#).

- le linee guida volontarie per la promozione delle offerte di energia elettrica e di gas naturale a favore di **gruppi di acquisto rivolti ai clienti finali domestici e alle piccole imprese**, in attuazione dell'art. 1, comma 65, della legge 124/2017;
- l'istituzione da parte del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica **dell'elenco dei soggetti abilitati per la vendita** dell'energia elettrica ai clienti finali ai sensi del decreto del Ministro della Transizione Ecologica 25 agosto 2022, sulla base della proposta da parte dell'Autorità rilasciata con deliberazione 762/2017/R/eel. Nello stesso anno, nell'ambito del gruppo di lavoro interistituzionale istituito presso il Ministero competente, ai lavori propedeutici all'approvazione di tale elenco, l'Autorità aveva dato disposizioni ai fini del primo popolamento dello stesso elenco, individuando le imprese di vendita dell'energia elettrica risultanti accreditate in qualità di controparti commerciali nel SII alla data dell'entrata in vigore del decreto. Dopo consultazione, inoltre, l'Autorità con la deliberazione 339/2023/R/eel ha definito le procedure delle comunicazioni funzionali alla permanenza delle imprese di vendita di energia elettrica ai clienti finali nell'elenco, in capo sia alle imprese distributrici e a Terna che da parte del Gestore del SII al fine di segnalare al Ministero le condizioni di non regolarità che si dovessero verificare;
- l'istituzione e la regolazione del [Portale dei Consumi di energia elettrica e di gas naturale](#) (di seguito: Portale dei Consumi). Il Portale dei Consumi è operativo da luglio 2019. Costituisce lo strumento istituzionale con cui ogni cliente finale ha accesso ai propri dati storici di consumo di energia elettrica e gas naturale (permettendone la visualizzazione grafica, la possibilità di *download* e il confronto fra periodi) e ai principali dati contrattuali delle proprie forniture, in maniera indipendente rispetto agli operatori. I dati di consumo (e, nel caso dell'elettrico, della potenza assorbita) sono costituiti dalle letture effettive, come raccolte, validate e messe a disposizione del SII dalle imprese distributrici, sino alla profondità di 36 mesi. Continuano gli aggiornamenti e gli adeguamenti del Portale finalizzati sia a verificare e migliorare le *performance* sia a implementare nuove funzionalità, anche al fine dell'accesso ai dati da parte di soggetti terzi debitamente autorizzati dal cliente finale, ai sensi della normativa vigente in materia, al fine di consentire ulteriormente l'analisi e la comprensione dei consumi;
- la definizione di **obblighi informativi in capo agli esercenti la vendita**. Rientrano in tale categoria gli interventi dell'Autorità in merito a:
  - l'obbligo in capo sia agli esercenti la maggior tutela e il servizio di tutela gas sia ai venditori di mercato libero, a decorrere dall'1 gennaio 2023, di **informare in bolletta i propri clienti sulla possibilità di cambiare offerta**, anche utilizzando gli strumenti messi a disposizione dall'Autorità, come il Portale Offerte e il [Portale Consumi](#). Il messaggio, inserito in ogni bolletta con separata e adeguata evidenza, estende l'ambito di applicazione anche al mercato libero del testo in bolletta, sempre definito dall'Autorità,

veicolato ai soli clienti in tutela fino a dicembre 2022. Tali obblighi operano in continuità con le comunicazioni già incluse nelle bollette emesse dal 2018 al 2022 che hanno informato il cliente finale sugli strumenti dell’Autorità volti a effettuare una scelta informata e consapevole;

- la revisione organica della regolazione della **Bolletta 2.0** con l’obiettivo di perseguirne un miglioramento dal punto di vista della semplicità, comprensibilità e uniformità; l’Autorità ha avviato un procedimento per la formazione di provvedimenti con la deliberazione 516/2023/R/com e il procedimento è soggetto all’analisi di impatto della regolazione (AIR). Nell’ambito di tale procedimento è stato pubblicato un primo documento per la consultazione 517/2023/R/com, con cui l’Autorità ha illustrato i primi orientamenti finalizzati a perseguire gli obiettivi di cui sopra, anche in vista dalla rimozione degli attuali regimi di tutela e dell’attivazione del servizio di tutela della vulnerabilità, e di revisione organica delle informazioni indicate, con una migliore distinzione di quelle ritenute essenziali. L’avvio del nuovo procedimento chiude il procedimento avviato con la precedente deliberazione 549/2020/R/com, nel cui ambito erano stati introdotti precedenti aggiornamenti in materia, e si è reso necessario alla luce del nuovo assetto di mercato, con la prospettiva della graduale rimozione degli attuali regimi di tutela e dell’esigenza di fornire al cliente finale una bolletta in grado di orientarlo più efficacemente sul mercato libero. Nel corso del medesimo procedimento, l’Autorità ha organizzato diversi incontri informativi, strutturati in *Focus Group*, con le associazioni rappresentative dei consumatori domestici e dei consumatori non domestici e un incontro, strutturato come un tavolo tecnico, con la partecipazione delle associazioni rappresentative degli operatori, finalizzati a illustrare e condividere le proposte ricomprese nel primo documento per la consultazione. Inoltre, è stata svolta un’apposita indagine demoscopica rivolta alle famiglie per comprendere e valutare meglio l’utilizzo e grado di comprensione della bolletta, nonché testare le nuove proposte per la bolletta revisionata. Anche a seguito di tali incontri e approfondimenti, nonché nella logica dell’AIR, l’Autorità ha ritenuto opportuno prevedere una seconda fase di consultazione, con la pubblicazione del documento di consultazione 136/2024/R/com;
- le **iniziative informative da parte degli esercenti rivolte a:**
  - microimprese beneficiarie del servizio a tutele gradualì nel settore dell’energia elettrica nel primo semestre 2023;
  - clienti finali domestici non vulnerabili che ricadono nell’ambito di applicazione del servizio a tutele gradualì e clienti finali domestici vulnerabili nel periodo settembre 2023 - giugno 2024;
  - clienti finali domestici titolari di un contratto di energia elettrica a condizioni di mercato libero nel periodo dicembre 2023 - giugno 2024;

- clienti finali domestici serviti in tutela gas, differenziate tra clienti identificati come vulnerabili e no, nel corso del mese di settembre 2023;
- clienti finali domestici titolari di un contratto di gas naturale a condizioni di mercato libero nel periodo settembre - dicembre 2023;
- clienti finali serviti nell'ambito dei servizi di ultima istanza, differenziate tra clienti identificati come vulnerabili e no, nel corso del mese di ottobre 2023.

#### *Interventi afferenti al credito d'imposta*

Nel corso del 2022 sono intervenute molteplici disposizioni normative che hanno introdotto la possibilità per le imprese di usufruire di un credito di imposta, al verificarsi di determinate condizioni, in considerazione del livello della spesa energetica; tali misure sono state riproposte anche nel corso del 2023 con la Legge n. 303 del 29 dicembre 2022 (legge di bilancio 2023) e il Decreto-legge 30 marzo 2023, n. 34 (DL Aiuti-quinques).

Con le deliberazioni 28 febbraio 2023, 76/2023/R/com, e 13 giugno 2023, 259/2023/R/com, l'Autorità ha dato attuazione alle disposizioni previste il cui obbligo è stato posto dalla legge in capo ai venditori in tema di credito d'imposta definendo:

- gli elementi minimi della comunicazione che il venditore di energia elettrica e il venditore di gas naturale sono tenuti a inviare al cliente richiedente in tema di credito d'imposta;
- che le comunicazioni tra venditori e imprese avvengano per il tramite di posta elettronica certificata ovvero con altre modalità con caratteristica di tracciabilità individuate dal venditore;
- le sanzioni applicabili nei casi di inottemperanza agli obblighi di comunicazione.

#### *Interventi afferenti al funzionamento dei mercati*

L'Autorità è intervenuta al fine di favorire un corretto sviluppo della dinamica concorrenziale e un efficiente funzionamento dei mercati della vendita di energia elettrica e gas naturale:

- disciplinando la possibilità di un cliente finale nel settore elettrico 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, ha previsto:

- un'unica modalità di presentazione della richiesta di voltura da parte del cliente finale;
  - un tempo massimo di esecuzione della voltura pari a cinque giorni lavorativi dalla data della richiesta effettuata dal cliente finale;
  - l'introduzione da parte del [SII](#) di uno strumento informativo per fornire al nuovo utente del dispacciamento informazioni relative al punto di prelievo.
- standardizzando il Codice Offerta delle proposte commerciali per la vendita di energia elettrica e gas e disciplinando l'abbinamento del codice offerta a ciascun punto di prelievo e di riconsegna attivo nel Registro Centrale Ufficiale (RCU). L'Autorità ha inoltre previsto obblighi di comunicazione al Portale Offerte delle informazioni relative alle offerte rinegoziate, oggetto di variazione unilaterale o soggette a evoluzione automatica delle condizioni contrattuali. In tal modo si permettono al cliente di rintracciare facilmente nel Portale Offerte le informazioni relative all'offerta che intende sottoscrivere, per poterla comparare con altre offerte presenti nel PO ed effettuare una scelta maggiormente consapevole;
  - nel settore elettrico, definendo una serie di interventi finalizzati a minimizzare il rischio per il sistema derivante da una copertura finanziaria non adeguata da parte degli operatori, a beneficio e tutela dei clienti finali, e al contempo un sistema di garanzie che minimizzi le potenziali barriere all'entrata dei venditori. In particolare, l'Autorità ha:
    - introdotto un controllo ex ante definito sulla base della verifica di congruità del livello della garanzia prestata a Terna da parte dell'utente del dispacciamento, in relazione al mercato che l'utente intende servire e per il quale si appresta a presentare richiesta di *switching*;
    - introdotto alcune modifiche alla risoluzione del contratto di dispacciamento e/o trasporto e alla successiva attivazione dei servizi di ultima istanza. Tali disposizioni sono volte a ridurre l'esposizione finanziaria del sistema nei confronti degli utenti del dispacciamento e, conseguentemente, ridurre gli oneri per gli utenti in termini di garanzie prestate a copertura del rischio di inadempienza nei confronti del sistema. Al contempo il cliente finale è tutelato attraverso la predisposizione di strumenti che gli permettano una gestione semplice e consapevole della fornitura;
    - ha delineato i primi orientamenti in merito alla riforma del processo di cambio fornitore "in 24 ore" nel settore elettrico, ai sensi del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, che prevederà delle stringenti tempistiche di gestione del processo, riducendo al minimo i tempi di cambio fornitore, al fine di incoraggiare i clienti finali a cercare offerte energetiche migliori e cambiare fornitore, stimolando la concorrenza fra gli operatori.
  - nel medesimo settore elettrico, prevedendo specifiche comunicazioni e informazioni al cliente correlate alla nuova applicazione di corrispettivi per l'immissione in rete di energia reattiva, al fine di aumentare la trasparenza e consentire al cliente di valutare le proprie

immissioni di energia reattiva e se l'applicazione dei nuovi corrispettivi possa potenzialmente comportare un esborso;

- uniformando la disciplina del servizio di *default* trasporto (di seguito: SdT), applicando, ai casi di attivazione del servizio a seguito di risoluzione del contratto di trasporto, la medesima disciplina prevista nei casi in cui il SdT sia attivato per assenza di relazioni di corrispondenza valide. In base a tale disciplina il [SII](#) provvede ad attivare i servizi di ultima istanza con riferimento ai soli PdR nella titolarità dell'UdD per i quali, al termine del periodo di erogazione del SdT, non sia presente una relazione di corrispondenza valida. Tale intervento ha avuto particolare fondamento nei primi mesi del 2022, alla luce dell'andamento particolarmente elevato e volatile dei prezzi del mercato all'ingrosso. Ciò ha comportato, tra l'altro, infatti un aumento dei casi di risoluzione dei contratti di trasporto e attivazione del SdT nei confronti di un numero elevato di UdD anche a fronte della risoluzione di un contratto di trasporto. Ulteriori interventi nel corso del 2023 sono stati effettuati in considerazione della straordinarietà delle suddette condizioni di mercato dei primi mesi del 2022 anche con lo scopo di garantire un maggiore allineamento delle condizioni del servizio di *default* trasporto all'evoluzione del mercato del gas naturale, in generale al fine di garantire la sicurezza del sistema;
- nel settore del gas naturale, rivedendo la regolazione vigente in materia di servizio di misura e definendo specifiche disposizioni a valere per tutti i punti dotati di *smart meter*, distinte da quelle previste per i misuratori tradizionali) e del relativo sistema degli indennizzi a carico delle imprese di distribuzione; nel corso del 2023, con la deliberazione 60/2023/R/gas l'Autorità ha definito le modalità di raccolta che le imprese di distribuzione mettono a disposizione a CSEA per la definizione della componente di perequazione disciplinata con la deliberazione 269/2022/R/gas.

Per entrambi i settori, inoltre l'Autorità ha definito le modalità applicative del regime di riconoscimento automatico delle agevolazioni bonus sociale, che hanno sostituito le disposizioni regolatorie del precedente sistema "a domanda". Il processo per il riconoscimento automatico dei bonus elettrico e gas, prevede che:

- mensilmente il Gestore del SII riceva da INPS i dati dei nuclei familiari che risultano in stato di disagio economico in base alle DSU attestate dalla stessa INPS nel mese precedente;
- sulla base delle informazioni ricevute da INPS, il SII individui le forniture intestate agli aventi diritto, ove presenti;
- comunichi al relativo venditore le informazioni necessarie al riconoscimento in fattura delle agevolazioni, tra cui il relativo ammontare.

Continua, infine, l'evoluzione del sistema di monitoraggio retail in modo da rafforzare ed ampliare l'azione di sfruttamento delle potenzialità del [SII](#). In tale ambito, con la deliberazione [173/2019/A](#) ha avviato un procedimento finalizzato a:

- ampliare e aggiornare i fenomeni monitorati<sup>52</sup>, anche in ragione degli importanti cambiamenti che si stanno attuando nei mercati retail dell'energia e del gas naturale;
- incrementare il dettaglio delle informazioni disponibili;
- definire nuove modalità di pubblicazione e reportistica, che consentano maggiore tempestività<sup>53</sup> e fruibilità dei dati monitorati, nell'ambito delle quali rientra lo sviluppo e l'accrescimento della pagina web del sito dell'Autorità dedicata al [monitoraggio retail](#);
- alleggerire gli oneri informativi a carico degli operatori.
- coerentemente, riorganizzare le attività e le strutture preposte al monitoraggio retail, in considerazione della crescente importanza e significatività delle informazioni rinvenienti dal [SII](#), anche in modo da sfruttare il potenziale informativo del SII, riducendo gli oneri informativi per gli operatori, anche circa a dati e informazioni funzionali allo svolgimento di ulteriore attività istituzionali dell'Autorità<sup>54</sup>.

Nell'ambito dell'evoluzione del sistema di monitoraggio retail, al fine di ridurre le asimmetrie informative tra operatori, rendere più efficaci la collaborazione con le altre Istituzioni del Paese ed europee e favorire la ricerca anche accademica, l'Autorità ha reso disponibili degli strumenti di consultazione dei consumi medi mensili di energia elettrica e gas naturale, con dettagli geografici fino alla provincia. Tali strumenti sono consultabili alle pagine web:

- per l'energia elettrica, [Analisi dei consumi dei clienti domestici \(con dettaglio\)](#) e, di più recente pubblicazione, [Analisi dei prelievi non domestici per ATECO](#), per i clienti bassa tensione con dettaglio per attività economica <sup>55</sup>;
- per il gas naturale, [Analisi dei consumi dei clienti domestici](#);

---

<sup>52</sup> Tale evoluzione deve necessariamente garantire anche il continuo allineamento a eventuali aggiornamenti degli indicatori di monitoraggio *retail* richiesti in ambito europeo.

<sup>53</sup> L'attuale meccanismo di raccolta dati presenta elevati margini di miglioramento in termini di tempestività con cui i dati raccolti possono essere effettivamente utilizzati dall'Autorità. Alcuni dei dati analizzati afferiscono a raccolte dati caratterizzate da modalità e tempistiche disomogenei. Una volta comunicati dai singoli operatori, infatti, tali dati vanno comunque aggregati, verificati ed elaborati ed eventualmente rettificati dai dichiaranti. Un pieno sfruttamento delle potenzialità del SII ai fini del monitoraggio permetterebbe di minimizzare le tempistiche di aggregazione e verifica, riducendo al minimo il confronto e gli scambi informativi con gli operatori.

<sup>54</sup> A titolo non esaustivo, si segnala a riguardo le informazioni pubblicate nell'ambito delle procedure concorsuali per l'assegnazione del servizio di Salvaguardia nel settore elettrico o dei servizi di ultima istanza in quello del gas.

<sup>55</sup> Vedi nota 2.

[Analisi dei consumi dei clienti domestici](#). Sono ivi disponibili dati mensili, a partire dal 2021, su:

- il prelievo medio mensile, in kWh, rilevato per tutti i clienti domestici;
- la ripartizione del consumo per fasce, in %, con riferimento ai clienti domestici trattati per fasce;
- il prelievo medio orario, in kWh, rilevato per i clienti domestici trattati orari.

I dati afferenti ai clienti domestici possono essere interrogati selezionando differenti caratteristiche di interesse quali la regione, la provincia, il mercato, nel settore elettrico la classe di potenza e l'eventuale residenza del cliente finale, mentre nel settore del gas la zona climatica e la classe di consumo. Diversamente i dati afferenti ai clienti in bassa tensione possono essere consultati con dettaglio per tariffa di trasporto associata alla classe di potenza e l'attività economica come definita nella classificazione ATECO, con dettagli selezionabili fino alla "classe" (IV cifra). Le elaborazioni sono condotte da ARERA sulla base dei dati di misura messi a disposizione dalle imprese distributrici tramite il SII. Tali strumenti saranno periodicamente aggiornati con dati di prelievo sempre più recenti.

Con il suddetto obiettivo, sempre nell'ambito del Monitoraggio retail, l'Autorità ha introdotto un Indicatore di Prezzo delle offerte scelte dai clienti nell'ambito del mercato libero, disponibile alla pagina [Prezzi applicati ai clienti domestici nel mercato libero](#) e presentato per la prima volta nel Rapporto di monitoraggio 59/2024. Tale Indicatore è calcolato considerando in ciascun mese le offerte effettivamente scelte dai clienti domestici che hanno cambiato fornitore e simulando la relativa spesa annua per i 12 mesi successivi, nonché il relativo prezzo medio atteso. Il valore di questo indice, aggiornato all'ultimo mese, rappresenta quindi la migliore stima della spesa unitaria che i clienti che hanno cambiato fornitore sosterranno nei 12 mesi successivi. L'indicatore viene riferito alla spesa unitaria totale, comprensiva di tutte le voci (materia energia, trasporto, oneri di sistema ed imposte) in modo da fornire una rappresentazione concreta del costo totale sostenuto dal consumatore.

Inoltre, si rafforza l'utilizzo dei dati estratti dal SII anche nell'ambito di attività di *enforcement* della regolazione.

*Ulteriori interventi di mitigazione dell'aumento dei prezzi e tutela dei clienti nella fase congiunturale di aumento dei prezzi all'ingrosso iniziata nella seconda metà del 2021*

A partire dal secondo semestre del 2021, e ancor più nel corso del 2022, il contesto di grave crisi internazionale e la situazione congiunturale nazionale ed europea di grave tensione dei mercati dell'energia, in particolare di quello del gas naturale, hanno determinato un incremento inatteso

ed eccezionale dei prezzi, con ricadute negative sui clienti finali. Il Governo è intervenuto, a più riprese con una serie di iniziative legislative – legge di bilancio 2022, decreti-legge 17/22, 21/22, 50/22, 80/22 e 155/22 nel 2022, e legge di bilancio 2023 e decreti-legge 34/23 e 131/23. Tali misure temporanee e straordinarie hanno alleviato l'alto costo dei prodotti energetici per i clienti, pur non avendo un impatto diretto sui prezzi dell'energia.

L'Autorità ha adottato una serie di misure a tutela dei consumatori e a garanzia della continuità delle forniture, anche in ragione degli interventi effettuati dal Governo. In particolare, è intervenuta al fine di:

- trasferire, tra il 1° aprile 2022 al 30 aprile 2023, ai clienti finali di piccole dimensioni i (potenziali) benefici derivanti da possibili interventi futuri (legislativi o regolatori), di ulteriori misure di contrasto all'eccezionale situazione di instabilità, attraverso l'applicazione di una componente (UG2) di segno negativo agli scaglioni di consumo fino allo scaglione con valore massimo a 5.000 smc/annuo;
- ridurre o azzerare le componenti di prezzo a copertura degli oneri generali di sistema nel settore elettrico (tariffe ASOS e ARIM) fino a marzo 2023 e nel settore del gas naturale (tariffe RE, GS e UG3) per le utenze domestiche e non domestiche fino a dicembre 2023;
- innalzare il valore soglia dell'ISEE per l'accesso ai bonus sociali per elettricità e gas, portandolo a 12.000 euro, nel 2022, e a 15.000 euro nel 2023 (e a 30.000 per le famiglie con più di 4 figli) dando attuazione alle disposizioni di cui al decreto-legge 21/22 mediante il quale il Governo ha adottato misure urgenti per contrastare gli effetti economici e umanitari della crisi ucraina prevedendo;
- previsto delle componenti economiche integrative del bonus sociale nel periodo ottobre 2021 - settembre 2023<sup>56</sup>;
- permettere l'applicazione dei bonus sociali per elettricità e gas agli aventi diritto a decorrere dal 1° gennaio degli anni 2022 e 2023 anche in caso di ottenimento dell'attestazione ISEE nel corso dei medesimi anni, consentendo ai cittadini aventi diritto di beneficiare per intero delle componenti economiche integrative del bonus sociale previste per i suddetti anni, in attuazione alle disposizioni del Governo in materia<sup>57</sup>.

---

<sup>56</sup> Per ulteriori dettagli si rimanda al Rapporto 277/2024/II/com sullo stato di attuazione dei bonus sociali nell'anno 2023.

<sup>57</sup> Il Governo è intervenuto in merito, a più riprese con una serie di iniziative legislative. Nel 2022 è intervenuto con i provvedimenti: legge di bilancio 2022, decreti-legge 17/22, 21/22, 50/22, 80/22 e 155/22. Inoltre, nel 2023 ha adottato i provvedimenti: Legge 29 dicembre 2022, n. 197 (legge di bilancio 2023), il decreto-legge 30 marzo 2023, n. 34, come successivamente modificato e convertito in legge.