

**Rapporto  
486/2025/I/com**



**MONITORAGGIO RETAIL**  
**RAPPORTO PER L'ANNO**

---

2024

In aggiornamento dei precedenti rapporti

11 novembre 2025



## Monitoraggio Retail - Rapporto 2024

### Sommario

<b>1. Premessa</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Introduzione</b> .....	<b>6</b>
<b>3. Dinamiche concorrenziali</b> .....	<b>8</b>
<b>3.A Settore elettrico</b> .....	<b>8</b>
<b>3.A.1 Struttura dell’offerta del settore elettrico</b> .....	<b>8</b>
<b>3.A.2 Operatività dei soggetti attivi nella vendita</b> .....	<b>10</b>
<b>3.A.3 Consistenza dei mercati di energia elettrica</b> .....	<b>15</b>
<b>3.A.4 Concentrazione e quote di mercato</b> .....	<b>21</b>
3.A.4.a <i>Concentrazione e quote di mercato: MT altri usi</i> .....	24
3.A.4.b <i>Concentrazione e quote di mercato: BT altri usi</i> .....	26
3.A.4.c <i>Concentrazione e quote di mercato: Domestici</i> .....	28
<b>3.A.5 Dinamicità della domanda</b> .....	<b>32</b>
3.A.5.a <i>Dinamicità della domanda: MT altri usi</i> .....	32
3.A.5.b <i>Dinamicità della domanda: BT altri usi</i> .....	33
3.A.5.c <i>Dinamicità della domanda: Domestici</i> .....	36
<b>3.B Settore gas naturale</b> .....	<b>42</b>
<b>3.B.1 Struttura del l’offerta del settore gas naturale</b> .....	<b>42</b>
<b>3.B.2 Operatività dei soggetti attivi nella vendita</b> .....	<b>45</b>
<b>3.B.3 Consistenza dei mercati di gas naturale</b> .....	<b>48</b>
<b>3.B.4 Concentrazione e quote di mercato</b> .....	<b>56</b>
3.B.4.a <i>Concentrazione e quote di mercato: Altri usi e Attività di servizio pubblico</i> .....	61
3.B.4.b <i>Concentrazione e quote di mercato: Domestici</i> .....	63
3.B.4.c <i>Concentrazione e quote di mercato: Condominio uso domestico</i> .....	67
<b>3.B.5 Dinamicità della domanda</b> .....	<b>69</b>
3.B.5.a <i>Dinamicità della domanda: Altri usi e Attività di servizio pubblico</i> .....	69
3.B.5.b <i>Dinamicità della domanda: Domestici</i> .....	70
3.B.5.c <i>Dinamicità della domanda: Condomini uso domestico</i> .....	71
<b>4. Offerte e prezzi</b> .....	<b>73</b>
<b>4.A Settore elettrico</b> .....	<b>77</b>
<b>4.A.1 Numerosità delle offerte disponibili</b> .....	<b>77</b>
<b>4.A.2 Tipologia di contratti vigenti</b> .....	<b>79</b>
<b>4.A.3 Opportunità di risparmio nel mercato libero: Offerte disponibili</b> .....	<b>86</b>
<b>4.A.4 Costi di approvvigionamento fatturati</b> .....	<b>92</b>
<b>4.B Settore gas naturale</b> .....	<b>96</b>
<b>4.B.1 Numerosità delle offerte disponibili</b> .....	<b>96</b>

<b>4.B.2</b>	<b>Tipologia di contratti vigenti</b> .....	97
<b>4.B.3</b>	<b>Opportunità di risparmio nel mercato libero: Offerte disponibili</b> .....	106
<b>4.B.4</b>	<b>Costi di approvvigionamento fatturati</b> .....	109
<b>5.</b>	<b>Qualità commerciale della vendita</b> .....	111
<b>5.A</b>	<b>Settore elettrico</b> .....	<b>112</b>
<b>5.B</b>	<b>Settore gas naturale</b> .....	<b>123</b>
<b>6.</b>	<b>Qualità della fatturazione</b> .....	128
<b>6.A</b>	<b>Tempi di emissione delle bollette di periodo</b> .....	<b>131</b>
<b>6.B</b>	<b>Tempi di emissione delle bollette di chiusura</b> .....	<b>141</b>
<b>6.C</b>	<b>Messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura</b> .....	<b>151</b>
<b>6.D</b>	<b>Incidenza consumi stimati</b> .....	<b>157</b>
<b>7.</b>	<b>La gestione della morosità</b> .....	169
<b>7.A</b>	<b>Settore elettrico</b> .....	<b>175</b>
<b>7.A.1</b>	<b>Dimensione e distribuzione della morosità</b> .....	175
<b>7.A.2</b>	<b>Efficacia della sospensione della fornitura</b> .....	181
<b>7.A.3</b>	<b>Mancato rispetto dei termini di pagamento</b> .....	189
<b>7.A.4</b>	<b>Curva di incasso del fatturato</b> .....	192
<b>7.B</b>	<b>Settore gas naturale</b> .....	<b>202</b>
<b>7.B.1</b>	<b>Dimensione e distribuzione della morosità</b> .....	202
<b>7.B.2</b>	<b>Efficacia della sospensione della fornitura</b> .....	208
<b>7.B.3</b>	<b>Mancato rispetto dei termini di pagamento</b> .....	212
<b>7.B.4</b>	<b>Curva di incasso del fatturato</b> .....	216
<b>8.</b>	<b>Bonus sociali e aiuti ai clienti finali</b> .....	228
<b>9.</b>	<b>Conclusioni e interventi regolatori in attuazione</b> .....	235

## 1. Premessa

Il presente Rapporto sintetizza, per l'anno 2024, gli esiti dell'attività di 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 2023](#) (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 analizzato. 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 o 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" e "autotrasporto" 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, Rapporto [342/2023/I/com](#) per il 2022 e [Rapporto 317/2024/I/com](#) per il 2023.

- 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, in particolare riferiti ai punti serviti e ai cambi fornitore dei clienti, in precedenza erano richiesti agli operatori e ora sono trasmessi dal Gestore del [Sistema Informativo Integrato](#) (di seguito: SII), che ne supporta parte delle elaborazioni. Alcune informazioni richieste agli operatori possono essere rese disponibili con frequenze e tempi disomogenei 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 a un medesimo anno, appena si rendono disponibili tutti i dati di competenza.

Le informazioni oggetto del monitoraggio retail sono trasmesse all'Autorità da venditori e imprese distributrici, tramite il Portale di raccolta dati dell'Autorità, e dal Gestore del SII, con tempistiche che tengono conto della disponibilità dei dati. Ciò aumenta la tempestività dell'azione di monitoraggio. D'altro lato, rende alcuni dei dati pubblicati nel presente rapporto suscettibili di essere aggiornati, anche in funzione delle rettifiche e delle integrazioni che gli operatori possono dichiarare sia nell'ambito del Portale di raccolta dati dell'Autorità che al SII stesso.

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](#).

---

<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 2024 fanno parte del campione l'11,5% dei venditori di energia elettrica, che servono il 94,1% dei PdP attivi, e il 14,5% dei venditori di gas naturale, che servono il 92,8% dei PdR attivi;
- le imprese distributrici di energia elettrica alla cui rete sono connessi più 50.000 punti di prelievo – per il 2024 è incluso nel campione il 9,7% delle imprese distributrici, alle cui reti è connesso il 99,0% dei PdP;
- le imprese distributrici di gas naturale alla cui rete sono connessi più di 50.000 punti di riconsegna – per il 2024 è incluso nel campione il 23,8% delle imprese distributrici, alle cui reti è allacciato il 92,1% dei PdR.

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

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

Nel capitolo conclusivo sono sintetizzati i principali risultati dell'analisi e sono riportate le considerazioni conclusive dell'Autorità, unitamente alle linee di intervento in atto.

Di seguito sono presentati in maniera completa e coerente i principali fenomeni monitorati con riferimento all'anno 2024. Pur concentrandosi sull'intero anno 2024, per il quale il presente Rapporto fornisce una panoramica di tutti gli indicatori analizzati, alcune analisi riportano dati anche più aggiornati che nel frattempo si sono resi disponibili. I 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**;
- **La gestione della morosità**
- **Bonus sociali e aiuti ai clienti finali**.

All'interno di ciascuna area tematica:

- ove necessario, i risultati sono analizzati separatamente per settore e tipologia di cliente, tenuto conto della disomogeneità nei livelli di maturità e concorrenzialità raggiunte tra i vari segmenti di clientela;
- vengono inseriti dei riquadri esplicativi sul funzionamento del mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale e sugli aspetti principali della relativa regolamentazione.

Nel capitolo conclusivo vengono infine sintetizzate le principali evidenze e inquadrati gli interventi normativi e regolamentari in attuazione volti ad un pieno dispiegamento dei benefici della concorrenza nei mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale.

## 2. Introduzione

### **BOX 1. La centralità del Sistema Informativo Integrato:**

*I processi attualmente gestiti, il Portale offerte e il Portale Consumi*

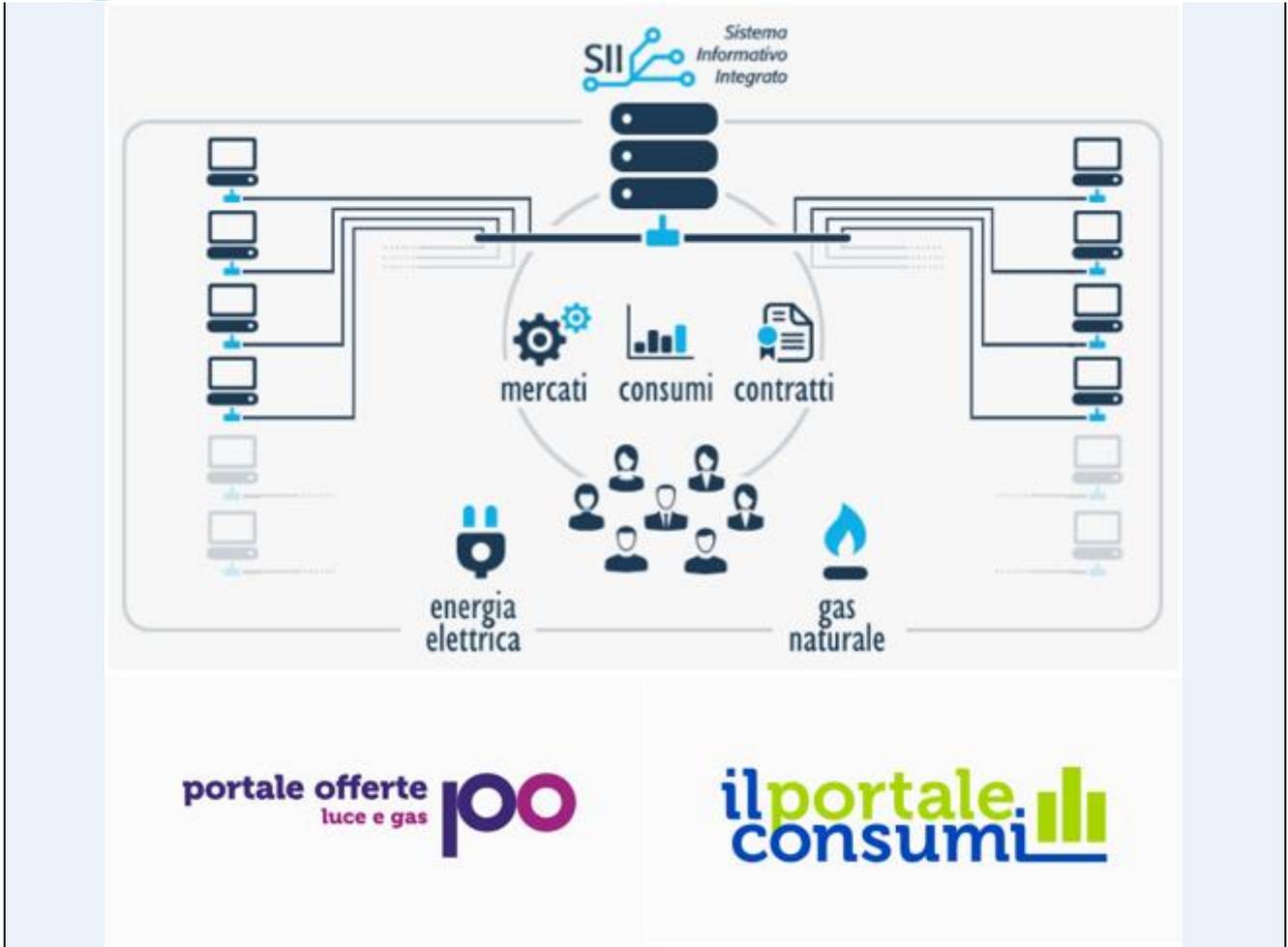


L'articolo 1-bis del decreto-legge 105/10 ha istituito, presso Acquirente Unico S.r.l. (di seguito: Acquirente Unico), un Sistema Informativo Integrato per la gestione dei flussi informativi e dei processi strumentali al funzionamento dei mercati dell'energia elettrica e del gas naturale, basato su una banca dati dei punti di prelievo e dei dati identificativi dei clienti. Successivamente, la legge 27/12 ha previsto che il SII sia finalizzato anche alla gestione delle informazioni relative ai consumi di energia elettrica e di gas e che, pertanto, la banca dati del SII, il Registro Centrale Ufficiale (di seguito: RCU), raccolga, oltre alle informazioni sui punti di prelievo e ai dati identificativi dei clienti, anche i dati sulle relative misure dei consumi di energia elettrica e di gas.

Sulla base delle norme sopra citate, l'Autorità identifica e disciplina le attività e le prestazioni che devono essere gestite ed eseguite mediante tale sistema, unitamente ai criteri con cui devono essere sviluppate le modalità operative delle stesse, garantendo procedure e flussi informativi standard. Attualmente, sono gestiti nell'ambito del SII tutti i principali processi commerciali del mercato retail quali la voltura, il cambio fornitore e, nel settore dell'energia elettrica, anche i processi che contemplano prestazioni tecniche da parte delle imprese distributrici quali le sospensioni per morosità (e successiva riattivazione), le variazioni di potenza, le attivazioni e disattivazioni. Per entrambi i settori viene, inoltre, gestita a livello centralizzato nel SII la messa a disposizione dei dati di misura tra imprese distributrici e utenti del trasporto e della distribuzione, e i medesimi dati vengono elaborati dal SII ai fini delle attività di *settlement*.

Strettamente connessi al SII sono 2 strumenti informativi a disposizione dei clienti di energia: il [Portale Offerte](#) e il [Portale Consumi](#):

- Il [Portale Offerte](#), realizzato e gestito da Acquirente Unico, sulla base delle disposizioni dell'Autorità, in attuazione della Legge Concorrenza 2017, è il sito pubblico dove clienti domestici e piccole imprese possono confrontare e scegliere in modo immediato, chiaro e gratuito le offerte di elettricità e gas naturale, sia anonimamente che in maniera specifica in relazione alle proprie forniture, effettuando l'accesso autenticato tramite SPID o CIE.;
- Il [Portale Consumi](#), realizzato e gestito da Acquirente Unico, sulla base delle disposizioni dell'Autorità, in attuazione della legge 205 del 27 dicembre 2017, è il sito istituzionale dove i consumatori possono accedere ai dati relativi alle forniture di energia elettrica e di gas naturale di cui sono titolari, compresi i propri dati di consumo storici e le principali informazioni tecniche e contrattuali con modalità semplice, sicura e gratuita.



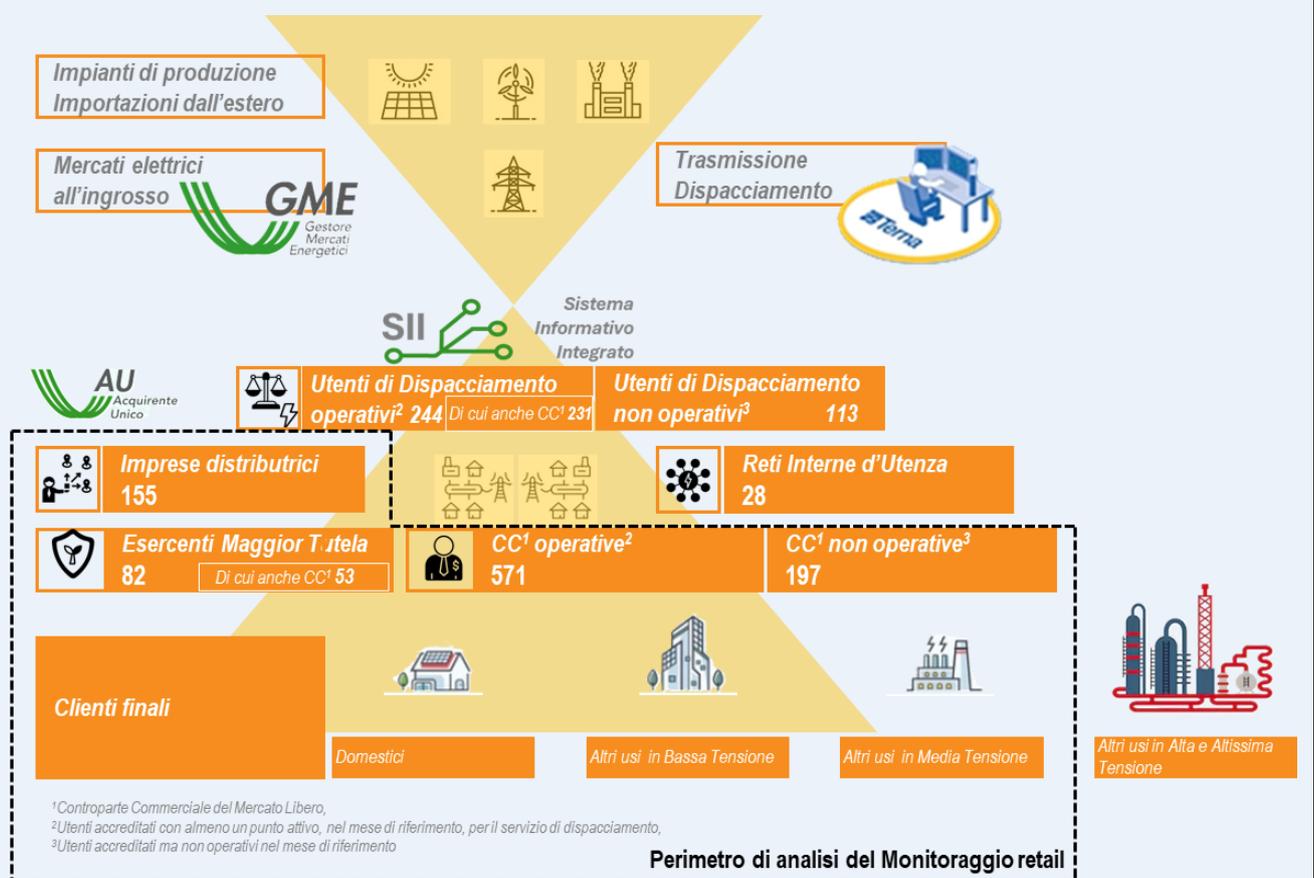
### 3. Dinamiche concorrenziali

#### 3.A Settore elettrico

##### 3.A.1 Struttura dell'offerta del settore elettrico

#### BOX 2. La Filiera della vendita al dettaglio di energia elettrica

Ruoli e numerosità degli operatori e l'elenco venditori



 **1.541 Utenti accreditati al SII in entrambi i settori** Dicembre 2024

 **1.031 Utenti accreditati al SII nel settore elettrico**  
Di cui alcuni accreditati su più attività

L'energia prodotta dagli impianti di produzione o importata viene:

- venduta agli **Utenti del Dispacciamento** (di seguito: UdD) nei mercati elettrici all'ingrosso;
- trasmessa e dispacciata sul territorio nazionale attraverso i relativi servizi assicurati da **Terna Spa**;

- distribuita sulle reti in media tensione (di seguito: MT) e bassa tensione (di seguito: BT) fino alle utenze intestate ai singoli clienti, Domestici o non domestici (di seguito: Altri usi). Le **imprese distributrici** sono incaricate anche di rilevare i dati di misura afferenti ai singoli Punti di Prelievo (di seguito: PdP o POD);
- vendita e quindi fatturata ai clienti dagli **esercenti la vendita**, controparti del cliente finale (di seguito: controparti commerciali o CC) nell'ambito del contratto di vendita di energia elettrica che dà diritto al cliente finale di prelevare.

Gli esercenti la vendita possono svolgere tale ruolo in qualità di:

- **esercenti il servizio di Maggior tutela**, in tal caso l'approvvigionamento dell'energia elettrica sui mercati elettrici all'ingrosso è eseguito da Acquirente Unico per tutti i clienti in tale servizio;
- **controparti commerciali del mercato libero**, di **esercenti i Servizi a Tutele Graduali** e la **Salvaguardia**, in tali casi l'approvvigionamento dell'energia elettrica è svolto dagli esercenti la vendita stessi, qualora esercitino anche il ruolo Udd, oppure avvalendosi di altre società attive come Udd e decidendo di agire come mera controparte commerciale del cliente finale.

Per poter essere abilitati alla vendita di energia elettrica, gli esercenti devono essere iscritti al relativo **Elenco Venditori**, tenuto dal Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (di seguito: MASE), istituito dal decreto del Ministero della Transizione Ecologica del 25 agosto 2022 e in base a criteri e modalità disciplinati dall'Autorità<sup>5</sup>.

Inoltre, gli operatori devono accreditarsi al **SII** ed eseguire le attività di propria competenza, nell'ambito di ciascuno dei processi tecnici e commerciali gestiti dal SII. Il SII permette infatti la gestione centralizzata, efficiente e indipendente di detti processi. Assicura l'invio e la ricezione delle comunicazioni necessarie a ciascun operatore per avviare le attività tecniche di propria competenza e aggiorna le relazioni commerciali funzionali all'allocazione dell'energia elettrica approvvigionata nei mercati all'ingrosso e prelevata dai singoli clienti.

Per il settore elettrico, nel 2024 sono accreditati al SII 1.031 operatori, alcuni dei quali attivi anche nel settore del gas. Con riferimento alla parte della filiera elettrica che più ha a che fare col cliente finale, direttamente o indirettamente, a dicembre 2024 sono accreditati al SII:

- 155 imprese distributrici;
- 244 Udd, di cui 231 attivi anche come Controparti commerciali; ulteriori 113 Udd sono accreditati al SII come tali, pur non risultando operativi in detto mese;
- 82 esercenti la Maggior tutela, di cui 53 attive anche come CC nel mercato libero;

---

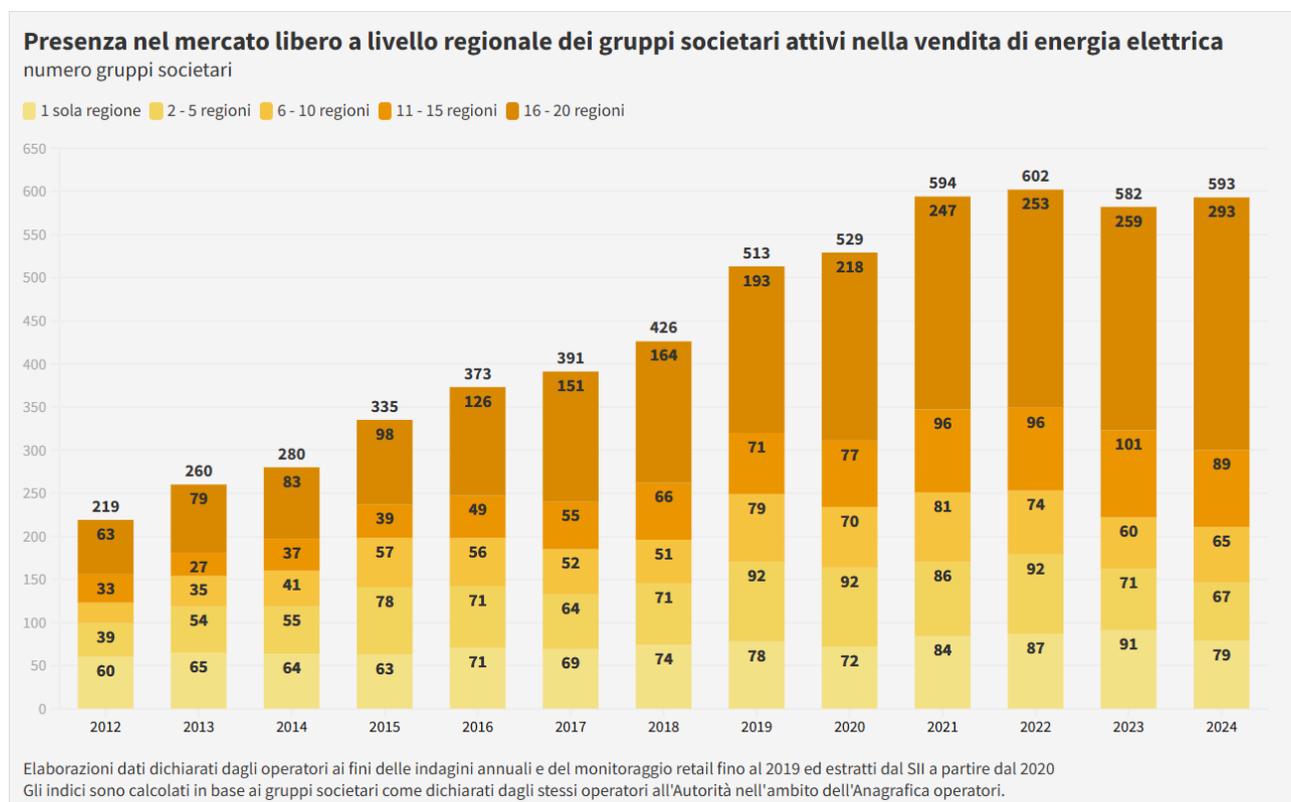
<sup>5</sup> Per ulteriori approfondimenti si rimanda al capitolo conclusivo del presente Rapporto.

- 571 Controparti Commerciali del mercato libero e ulteriori 197 accreditate come tali al SII pur non risultando operative in detto mese.

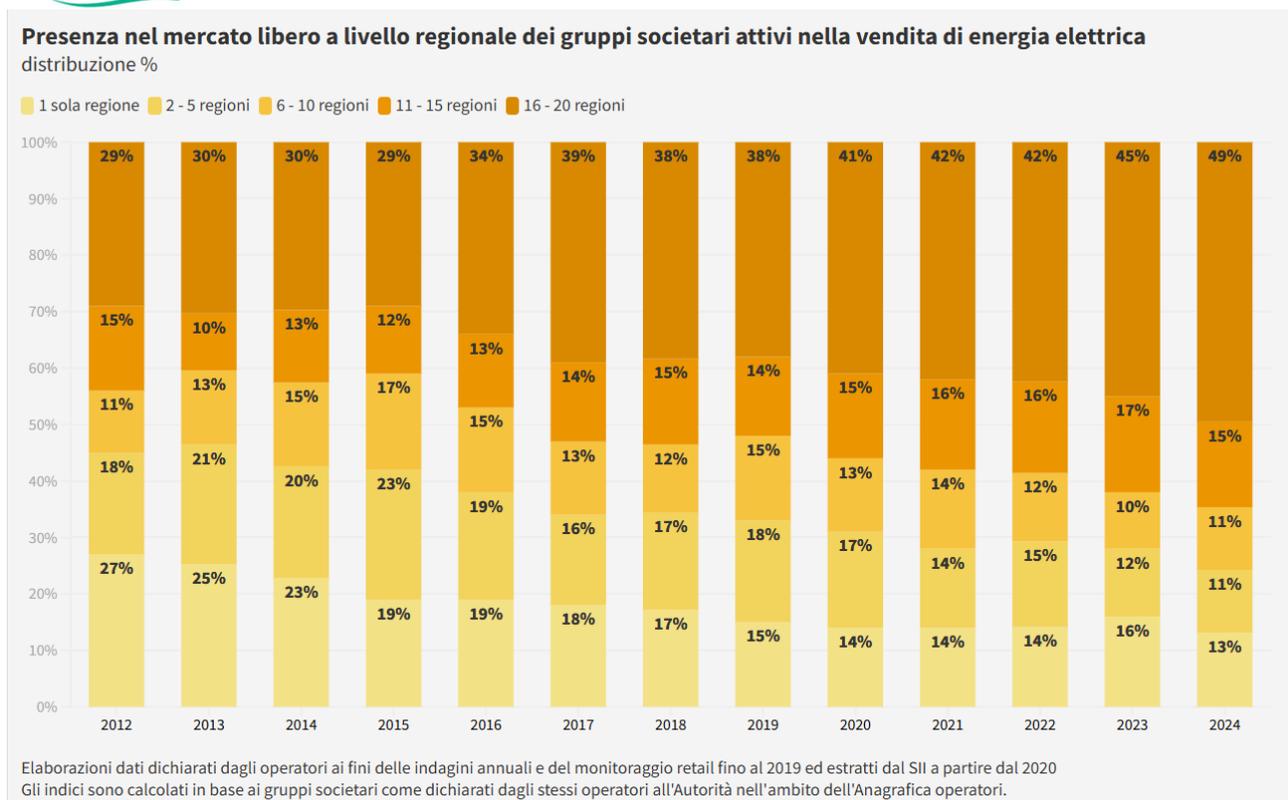
Il Rapporto di Monitoraggio retail si concentra sul servizio di vendita di energia elettrica erogato dagli esercenti la vendita alla clientela di massa, formata da: Domestici, BT Altri usi e MT altri usi. Non rientrano nel perimetro di analisi i clienti in Alta e Altissima Tensione.

### 3.A.2 Operatività dei soggetti attivi nella vendita

Le dinamiche concorrenziali sono disomogenee tra le diverse tipologie di clienti<sup>6</sup> del settore elettrico. Nel 2024 vendono energia elettrica a tutte le tipologie di cliente nel mercato libero 593 gruppi societari, con un incremento netto di +11 unità rispetto al 2023. 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. Il 49% dei gruppi societari attivi è presente su tutto il territorio nazionale (+4,0 punti percentuali – di seguito p. p. rispetto al 2023), mentre il 64,0% dei gruppi attivi è presente su più della metà delle regioni italiane (+2,0 p.p., rispetto all'anno precedente e +20 p.p. rispetto al 2012, primo anno di monitoraggio).



<sup>6</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.



Per quanto riguarda l'operatività sul territorio nazionale, con riferimento ai Domestici in media nel 2024 il 93,5% (-1,9 p.p.) dei gruppi rende disponibili offerte in maniera omogenea su tutti i CAP analizzati<sup>7</sup>, mentre in media il 6,5% (+1,9% p.p.) dei venditori le rende disponibili solo su una parte del territorio. Nel settore elettrico, quindi, la differenziazione territoriale della disponibilità di offerte ai clienti, come desumibile dai dati del Portale Offerte, risulta trascurabile.

<sup>7</sup> Analisi basata sulle offerte disponibili nel [Portale Offerte](#):

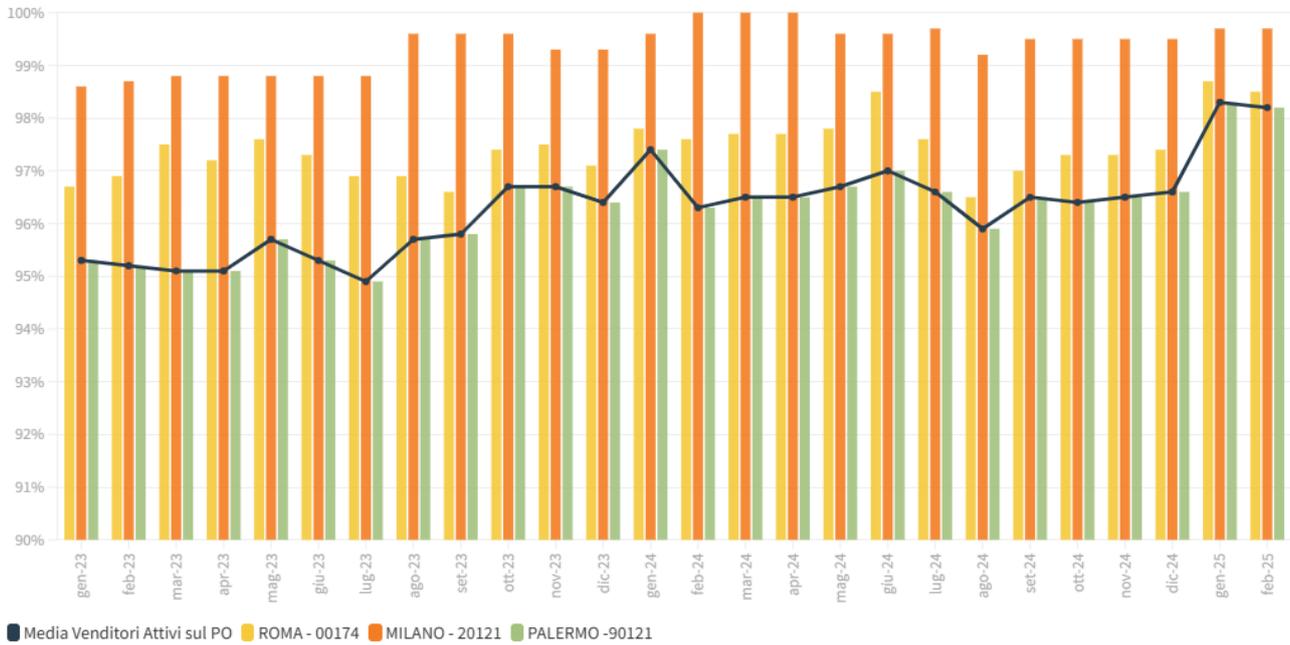
- per il settore elettrico, per i clienti domestici residenti a Milano, Roma o Palermo con 2.700 kWh e 2.000 kWh di consumo annuo e 3 kW di potenza e per i clienti BT Altri usi siti a Milano, Roma o Palermo con 4.000 kWh di consumo annuo e 6 kW di potenza e 12.000 kWh di consumo annuo e 15kW di potenza;
- 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

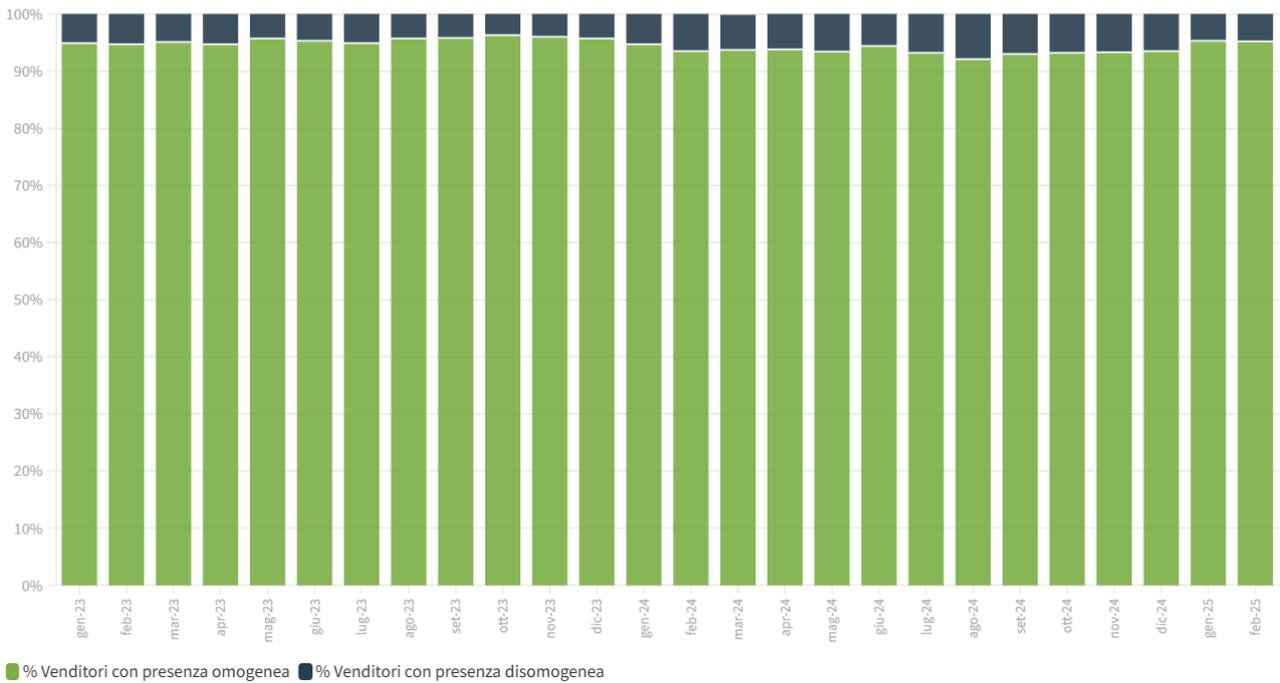
tutti



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

**Venditori con presenza omogenea sul territorio**

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

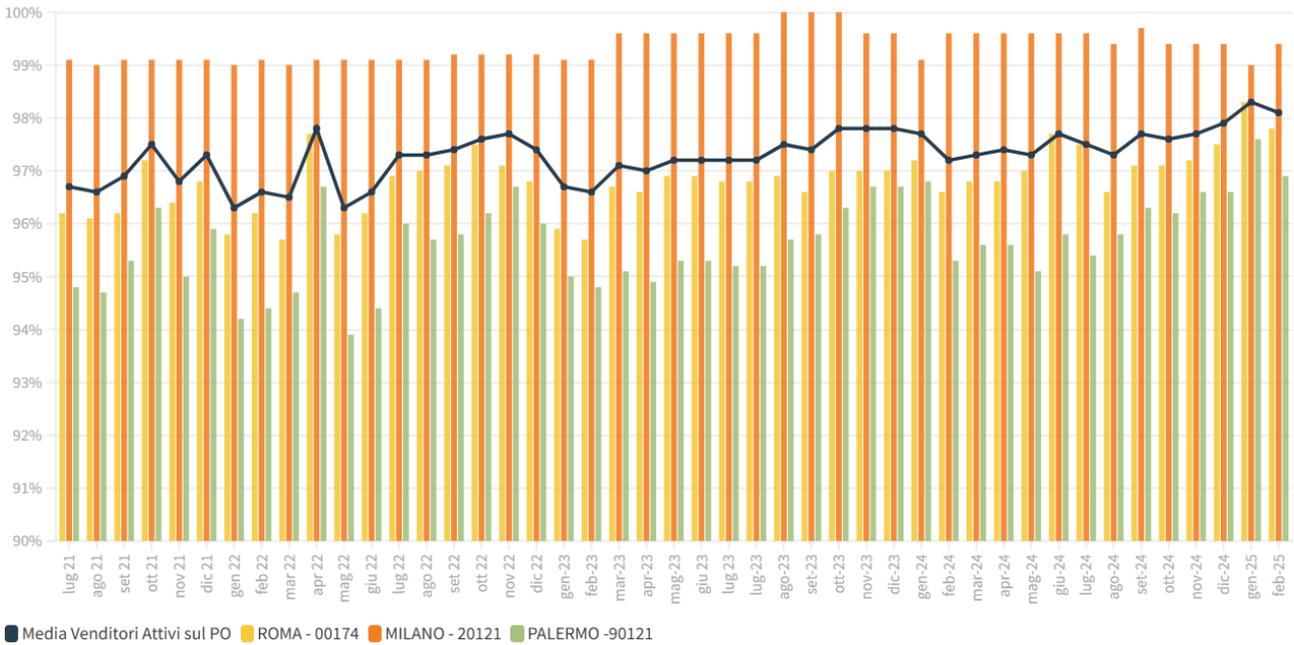


% Venditori con presenza omogenea % Venditori con presenza disomogenea

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

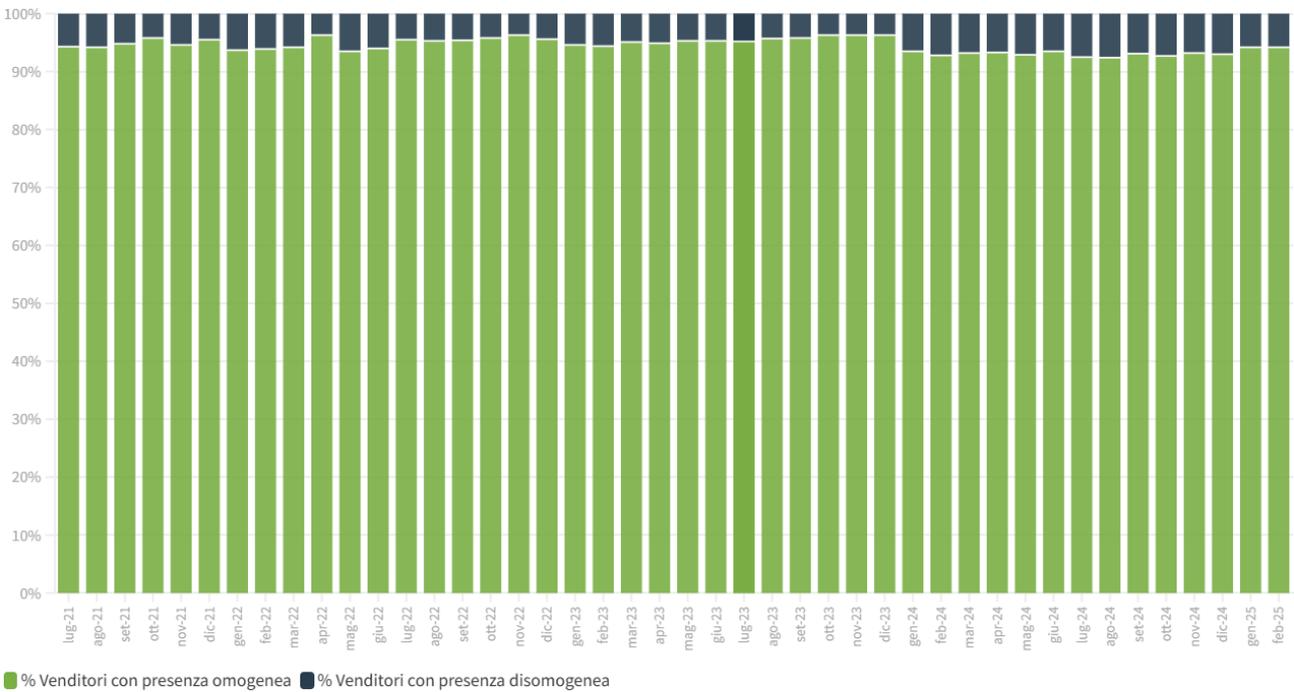
BT Altri usi con 6kW di potenza e 4.000 kWh di consumo annuo

tutti



**Venditori con presenza omogenea sul territorio**

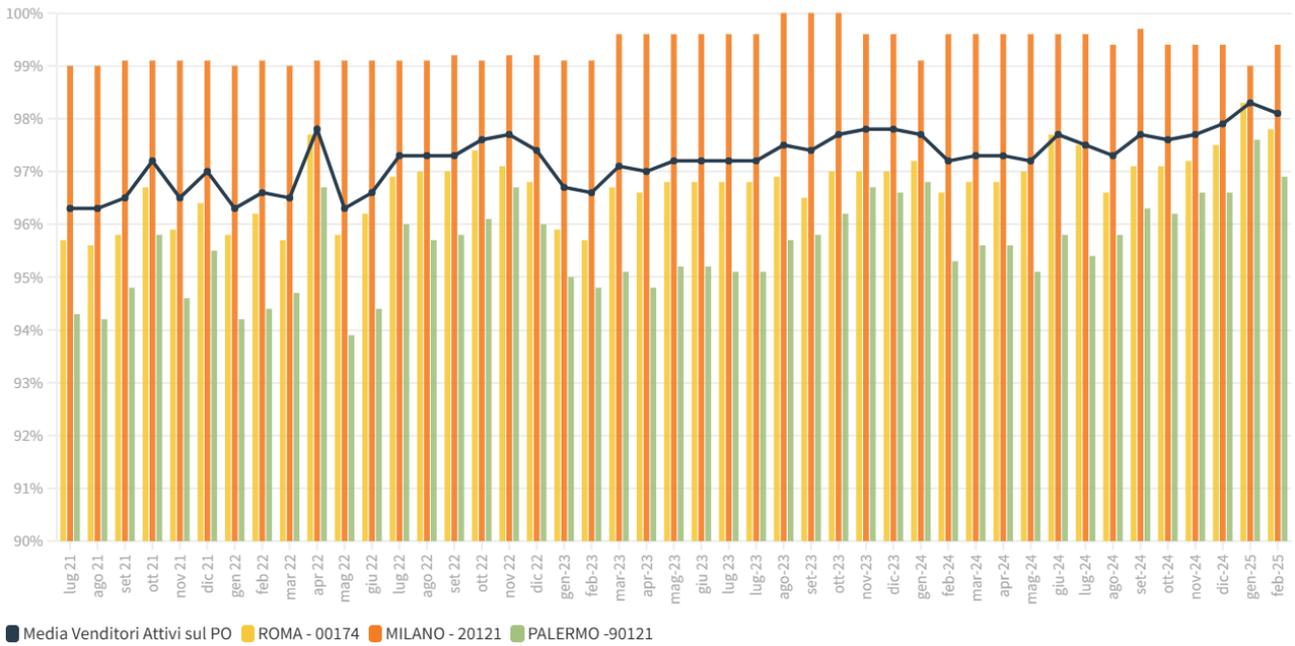
BT Altri usi con 6kW di potenza e 4.000 kWh di consumo annuo



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

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

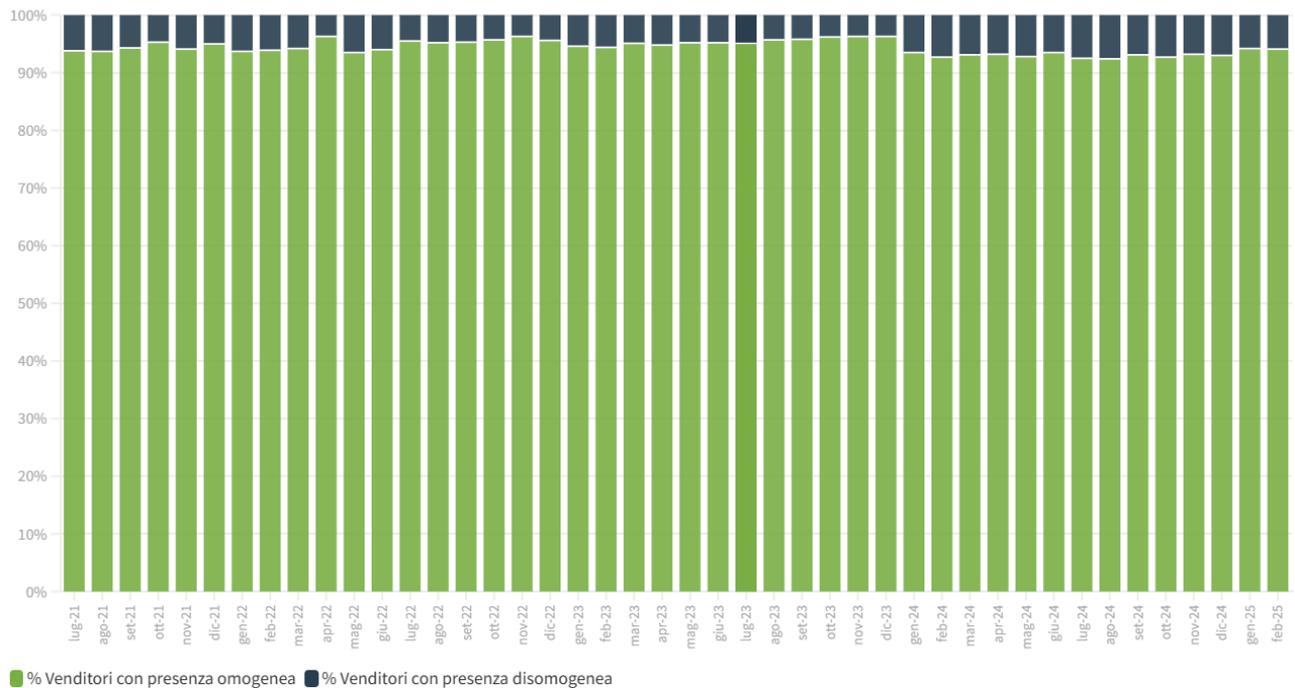
tutti



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

**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

### 3.A.3 Consistenza dei mercati di energia elettrica

#### BOX 3. Mercato libero, Servizi di tutela e di ultima istanza: settore elettrico

Caratteristiche, perimetro di applicazione e criteri di individuazione dei relativi esercenti



Tipo di cliente		Servizio di Tutela e di Ultima Istanza cui si ha diritto	Servizio di Tutela e di Ultima Istanza cui si ha diritto
	Domestici Vulnerabili	Maggior Tutela	Maggior Tutela
	Domestici Non Vulnerabili	Servizio a Tutele Graduali per i domestici non vulnerabili STG <sub>NV</sub>	Servizio a Tutele Graduali per i domestici non vulnerabili STG <sub>NV</sub>
	BT AU Microimprese <sup>1</sup> o BT IP con potenza <= 15kW	Servizio a Tutele Graduali per le Microimprese STG <sub>MICRO</sub>	
	BT AU Piccole e Medie Imprese <sup>2</sup> o IP con potenza > 15kW	Servizio a Tutele Graduali per le PMI STG <sub>PMI</sub>	
	BT AU o IP con Dipendenti >50 e Fatturato >10 Mln€	Servizio di Salvaguardia	
	MT AU o MT IP		
	Alta e Altissima Tensione		

<sup>1</sup> Microimprese sono clienti non domestici con meno di 10 dipendenti e fatturato annuo <= 2 Mln €

<sup>2</sup> Piccole e Medie Imprese sono clienti non domestici diversi dalle microimprese e con meno di 50 dipendenti e fatturato annuo <= 10 Mln €

Tutti i tipi di cliente finale hanno diritto di scegliere un fornitore di energia elettrica a condizioni di libero mercato. Ai clienti che si trovino privi di un contratto di fornitura di energia elettrica, è garantita la continuità della fornitura nell'ambito di uno dei **servizi di ultima istanza**, identificato in base alle caratteristiche del cliente. In particolare, nel 2024 i clienti:

- **Domestici vulnerabili** hanno diritto al **Servizio di Maggior Tutela** – tale servizio risponde anche alla finalità di tutela di prezzo del cliente ed è caratterizzato da condizioni economiche di fornitura stabilite dall'Autorità, nel rispetto delle condizioni osservate sui mercati all'ingrosso dell'energia elettrica. L'energia elettrica prelevata dai clienti serviti in tale regime viene approvvigionata sui mercati all'ingrosso da Acquirente Unico, che svolge il ruolo di UdD per tali clienti, e fatturata ai clienti dagli esercenti la Maggior tutela, società di vendita collegata all'impresa distributrice alla cui rete il cliente è connesso. Gli esercenti la Maggior tutela svolgono i ruoli di controparte commerciale nei confronti dei clienti e di utenti del trasporto, avvalendosi del servizio di distribuzione. Accedono alla Maggior tutela i clienti aventi diritto privi di un contratto di fornitura sul libero mercato o che scelgano di rientrarvi firmando un contratto di fornitura di energia elettrica con l'esercente la Maggior tutela. Contrariamente a un esercente la vendita del mercato libero, l'esercente la Maggior tutela ha l'obbligo a contrarre con il cliente che ne faccia richiesta;

- **Domestici non vulnerabili<sup>8</sup>** hanno diritto al **Servizio a Tutele Graduali per i Domestici non vulnerabili** (di seguito: **STG<sub>NV</sub>**) – tale servizio ha la finalità di garantire la continuità della fornitura ai clienti privi di contratto di fornitura sul libero mercato. Viene erogato dagli aggiudicatari del servizio selezionati su base geografica in base a procedure concorsuali periodiche. Le condizioni economiche di fornitura dipendono pertanto dall'esito delle procedure concorsuali di aggiudicazione. In particolare, ciascun esercente aggiudicatario viene remunerato in base al prezzo che ha offerto in sede di procedura concorsuale. Tuttavia, ai clienti viene applicato lo stesso prezzo su tutto il territorio nazionale, calcolato come media ponderata dei prezzi offerti da tutti gli aggiudicatari. I ricavi riconosciuti agli esercenti e quelli derivanti dal prezzo fatturato ai clienti vengono compensati con uno specifico meccanismo di perequazione. Accedono al servizio i clienti aventi diritto privi di un contratto di fornitura sul libero mercato e quelli che per un POD non ancora attivo chiedono l'attivazione della fornitura direttamente all'esercente l'**STG<sub>NV</sub>**. L'esercente il servizio svolge il ruolo di UdD, approvvigionando l'energia elettrica sui mercati all'ingrosso, e di CC del cliente, fatturando a quest'ultimo l'energia prelevata. Nel 2024 viene erogato il servizio nell'ambito del periodo di esercizio 1° luglio 2024 - 31 marzo 2027 dai seguenti aggiudicatari: A2A Energia S.p.A., Edison Energia S.p.A., Enel Energia S.p.A., E.ON Energia S.p.A., Hera Comm S.p.A., Illumia S.p.A. e Iren Mercato S.p.A.;
- **Microimprese in BT e Illuminazione Pubblica** con tutti i punti con **potenza impegnata fino a 15 kW** hanno diritto al Servizio a Tutele Graduali per le microimprese (di seguito: **STG<sub>MICRO</sub>**) – tale servizio presenta finalità e caratteristiche simili a quelle dell'**STG<sub>NV</sub>**, con l'unica differenza che il prezzo applicato ai clienti è differenziato tra i vari lotti geografici di aggiudicazione del servizio, in base agli esiti della procedura concorsuale. Nel 2024 viene erogato il servizio nell'ambito del periodo di esercizio 1° aprile 2023 - 31 marzo 2027, dai seguenti aggiudicatari: A2A Energia S.p.A., Acea Energia S.p.A., AGSM AIM Energia S.p.A., Estra Energie S.p.A., Hera Comm S.p.A., Illumia S.p.A. e Sorigenia S.p.A. Sono definiti microimprese i clienti non domestici con meno di 10 dipendenti e fatturato annuo fino a 2 Mln€;
- **Piccole e medie imprese in BT e Illuminazione Pubblica** con tutti i punti con **potenza impegnata superiore a 15 kW** hanno diritto al Servizio a Tutele Graduali per le piccole e medie imprese (di seguito: **STG<sub>PMI</sub>**) – tale servizio presenta finalità e caratteristiche simili a quelle del **STG<sub>MICRO</sub>**. Nel 2024 si conclude il primo periodo di esercizio, 1° luglio 2021 - 30 giugno 2024, e viene avviato il secondo periodo, 1° aprile 2023 - 31 marzo 2027. Il primo periodo è erogato dai seguenti aggiudicatari: A2A Energia S.p.A., Axpo Italia S.p.A., Hera Comm S.p.A. e Iren Mercato S.p.A. Il secondo periodo da: A2A Energia S.p.A., Enel Energia S.p.A. e Iren Mercato S.p.A. Sono definiti piccole e medie imprese i clienti non domestici non già definiti microimprese e con meno di 50 dipendenti e fatturato annuo fino a 10 Mln€;

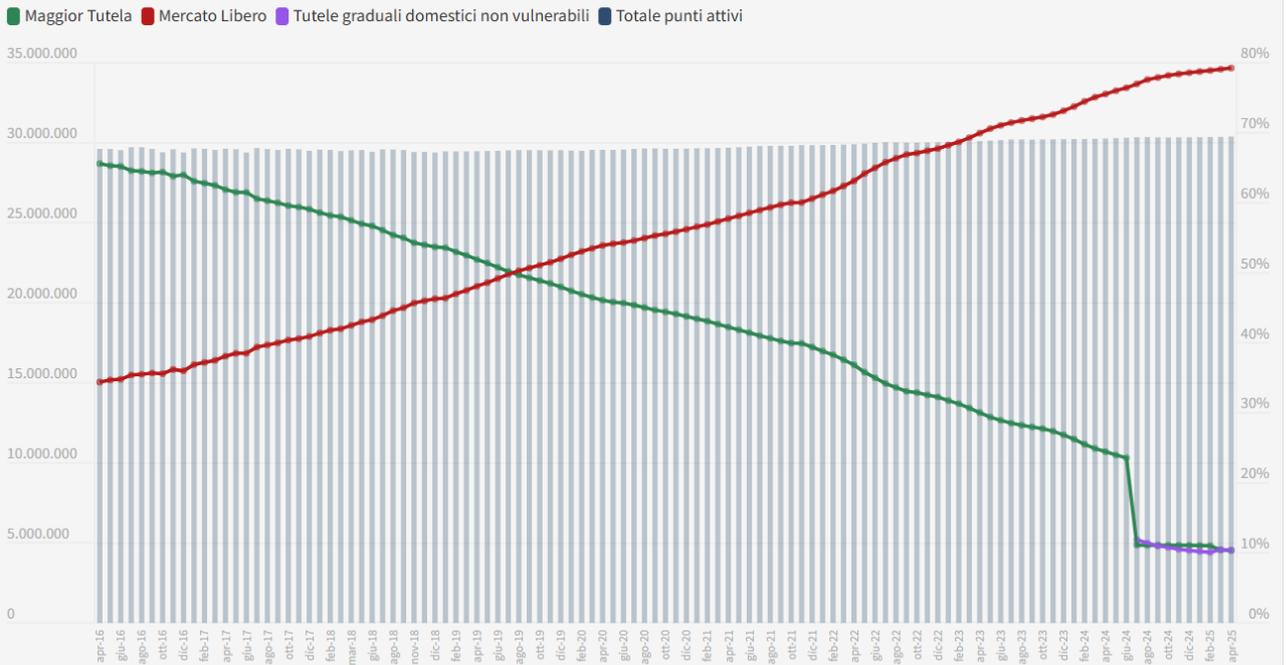
<sup>8</sup> Ai sensi del D.L. 19/2025 hanno diritto al STG<sub>NV</sub> anche i vulnerabili che ne facciano richiesta tra marzo e giugno 25 e i non vulnerabili già serviti in STG<sub>NV</sub> che acquisiscono la qualifica di vulnerabili entro il 1° marzo 2025.

- **BT Altri usi con più di 50 dipendenti e più di 10 Mln€ di fatturato**, i clienti in **MT** e in **AT&AAT** hanno diritto al servizio di **Salvaguardia** – tale servizio presenta finalità e caratteristiche simili a quelle del *STG<sub>MICRO</sub>* e del *STG<sub>PMI</sub>*. Nel 2024 il servizio è erogato nell'ambito del nono periodo di esercizio, 2025-2026, dai seguenti aggiudicatari: ENEL Energia S.p.A. e HERA COMM S.p.A. Dal lato della domanda, nel 2024 si segnala una costante dinamicità dei clienti.

La quota di clienti sul libero cresce in media rispetto al 2023 di:

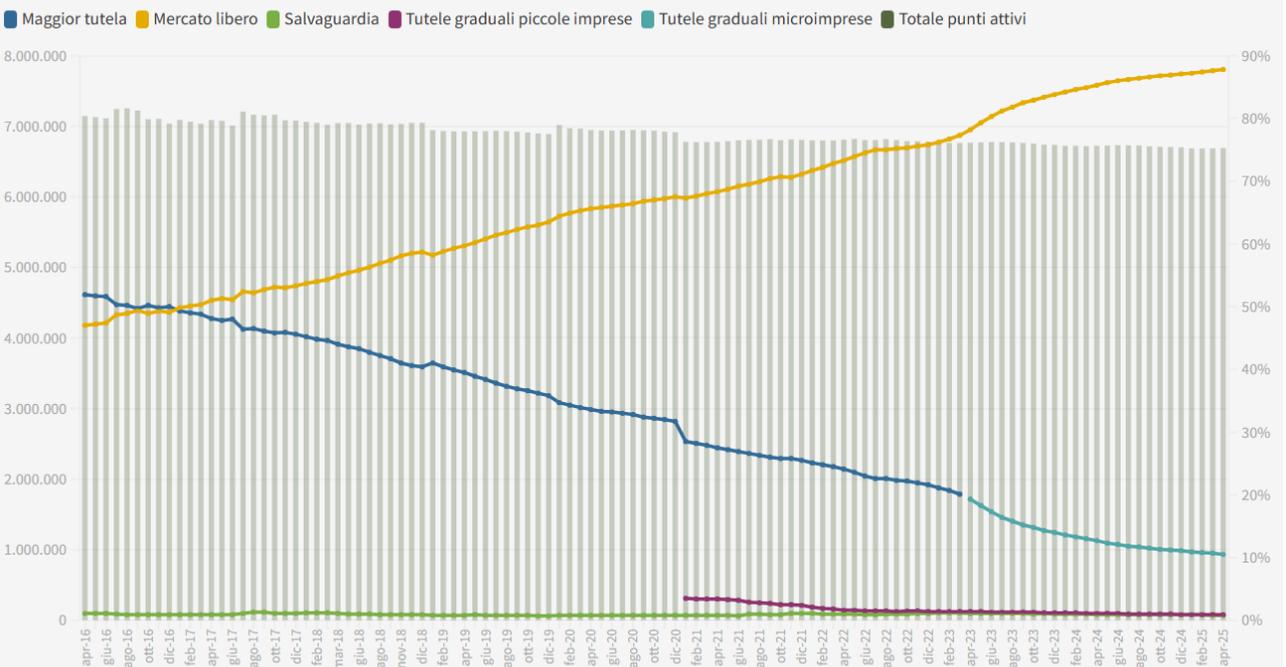
- +5,7 punti percentuali per i **clienti domestici**, arrivando al 76,6% medio annuo e al 78,6% a fine anno. La restante parte dei clienti è servita nell'ambito della Maggior tutela, a partire dal luglio 2024 riservata ai clienti vulnerabili, o nel *STG<sub>NV</sub>*, avviato a luglio 2024 ai sensi del decreto-legge 181/23. In particolare, a dicembre 2024 l'11,4% dei Domestici è servito in Maggior tutela e il 10,4% in *STG<sub>NV</sub>*. L'energia elettrica prelevata dai Domestici sul libero rappresenta l'80,5% dei prelevi domestici nel 2024 (+4,8 p.p. rispetto all'anno precedente). Il 14,4% dell'energia elettrica fornita nel 2024 ai Domestici è stato prelevato nell'ambito della Maggior tutela e il 5,1% in *STG<sub>NV</sub>*.
- +5,6 p.p. per i **clienti BT altri usi**, arrivando al 85,9% medio annuo e a 87,1% a fine anno. La parte restante dei clienti è servita in Salvaguardia o nei STG di competenza. A dicembre 2024, l'11,1% dei BT Altri usi è servito nel *STG<sub>MICRO</sub>*, lo 0,9% nel *STG<sub>PMI</sub>* e lo 0,9% in Salvaguardia. Il 94,9% dell'energia elettrica prelevata nel 2024 dai BT Altri usi è fornita nell'ambito del mercato libero (+2,5 p.p. rispetto all'anno precedente). Il 2,3% è stato prelevato nell'ambito del *STG<sub>MICRO</sub>*, l'1,6% in *STG<sub>PMI</sub>* e l'1,2% in Salvaguardia.

**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

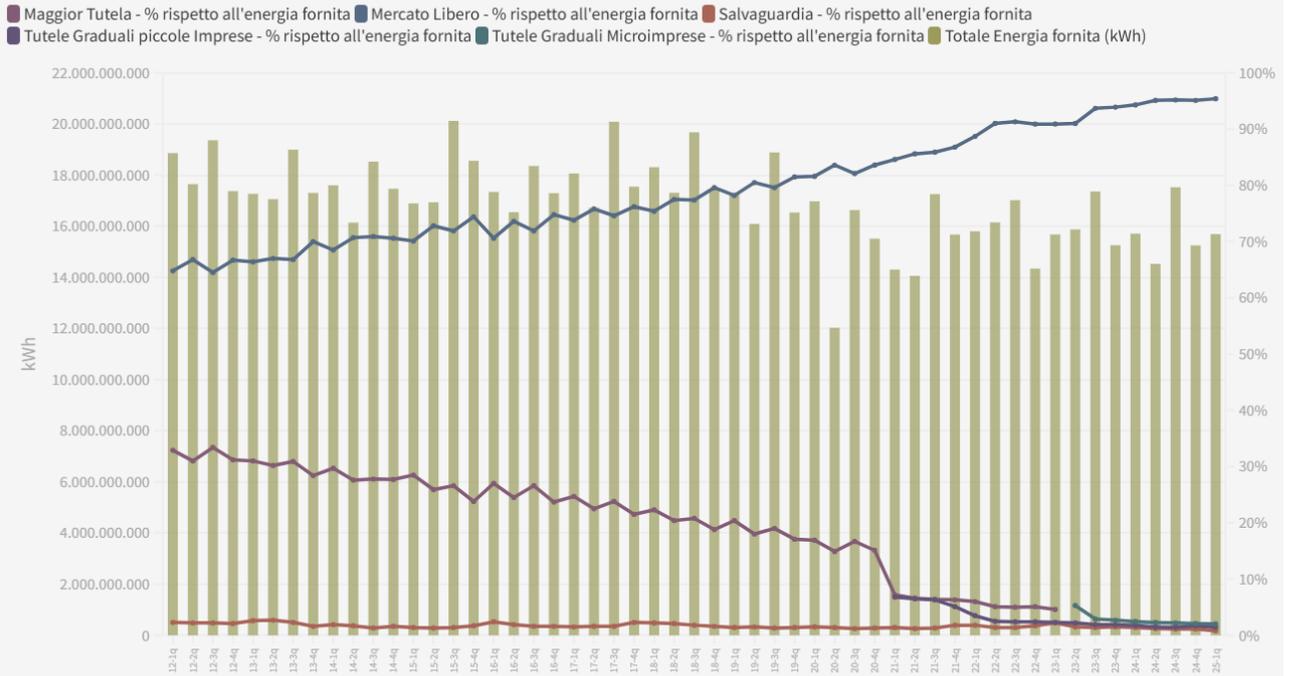
**Punti attivi mensili e % di distribuzione per mercato**  
 Clienti BT altri usi



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

**Energia elettrica fornita nel mercato libero, in Maggiore tutela, STGpmi, STGmicro e Salvaguardia**

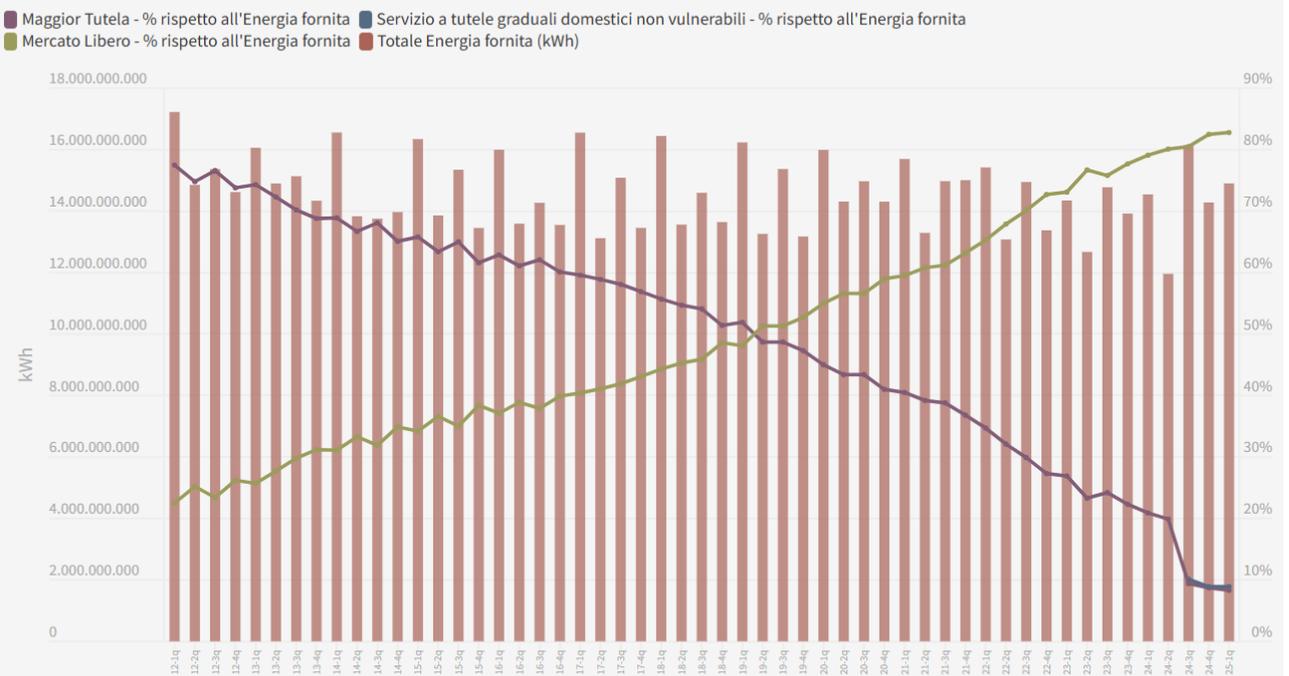
BT altri usi - trimestre



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori ai sensi delle delibere Arg/elt 167/08 e 168/2018/R/com

**Energia elettrica fornita nel mercato libero e nel servizio di Maggiore tutela**

Clienti domestici - trimestre

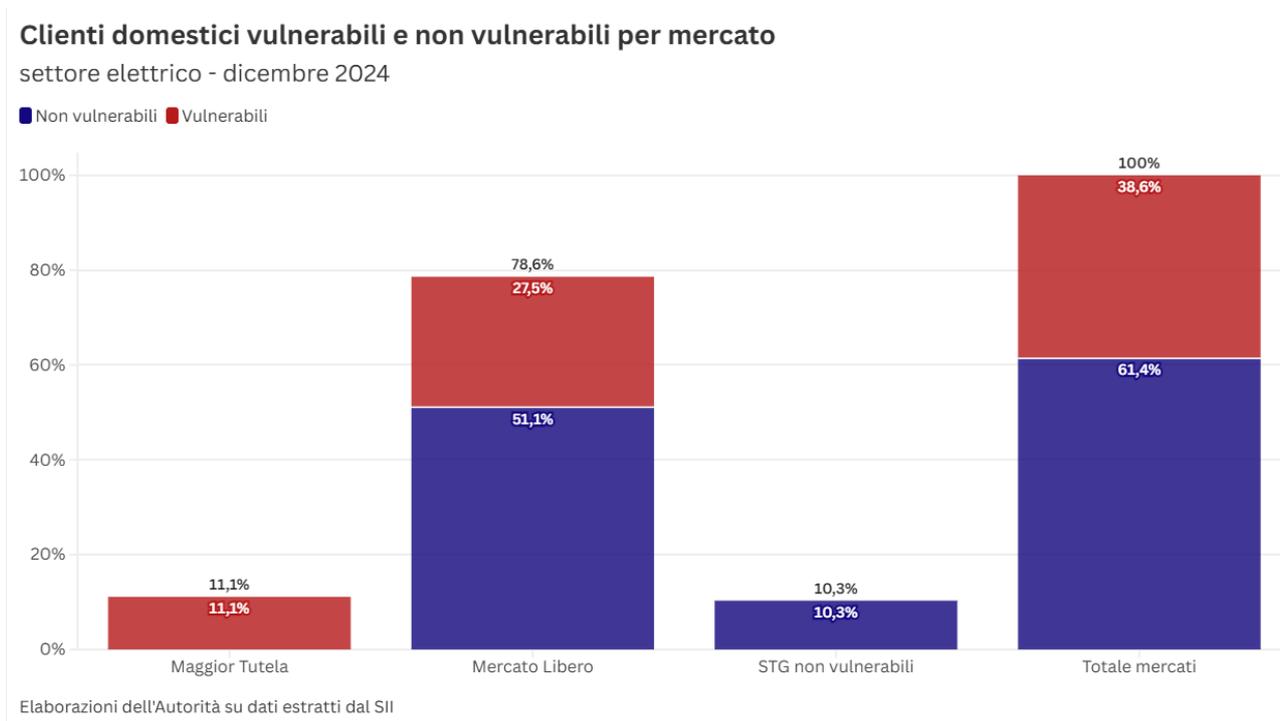


Elaborazione dati dichiarati dagli operatori ai sensi delle delibere Arg/elt 167/08 e 168/2018/R/com

A dicembre 2024, rispetto al totale dei Domestici nel settore elettrico:

- i **non vulnerabili** rappresentano il 61,4%, dei quali 51,1% si approvvigionano nel mercato libero e 10,3% in *STG<sub>NV</sub>*;

- i **vulnerabili** rappresentano il 38,6%, dei quali 27,5% si approvvigionano nel mercato libero e 11,1% in Maggior Tutela.



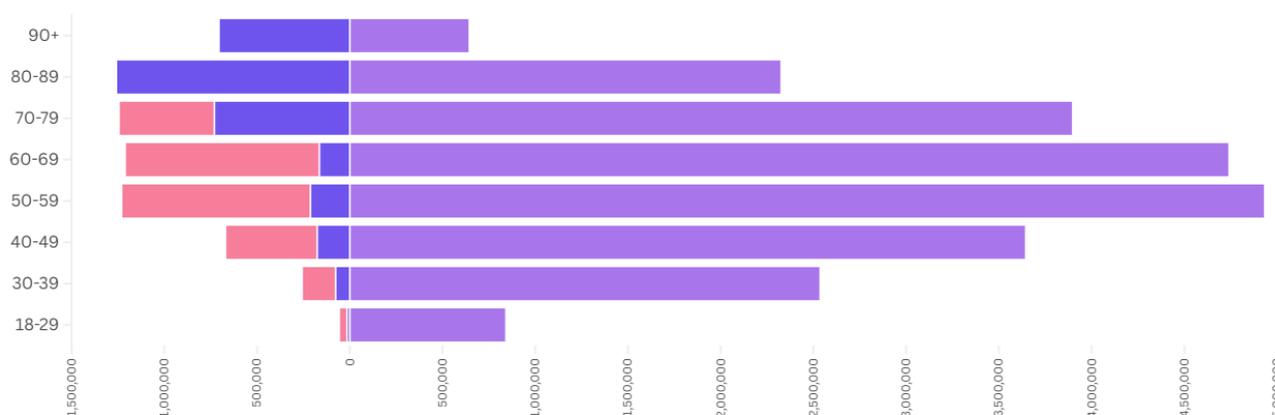
La piramide delle età dei Domestici del settore elettrico, aggiornata a ottobre 2024, mostra che le fasce di età più popolose sono quelle tra i 50 e i 69 anni. Tuttavia, il mercato libero è scelto maggiormente dai più giovani e in misura via via minore col crescere dell'età. Si approvvigionano nel mercato libero:

- il 94% dei Domestici tra i 18 e i 29 anni; per tale fascia di età il 2% è servito in maggior tutela in quanto vulnerabile;
- il 91% dei Domestici tra i 30 e i 39 anni; per tale fascia di età il 3% è servito in maggior tutela in quanto vulnerabile;
- l'85% dei Domestici tra i 40 e i 49 anni; per tale fascia di età il 4% è servito in maggior tutela in quanto vulnerabile;
- l'80% dei Domestici tra i 50 e i 59 anni; per tale fascia di età il 3% è servito in maggior tutela in quanto vulnerabile;
- l'80% dei Domestici tra i 60 e i 69 anni; per tale fascia di età il 3% è servito in maggior tutela in quanto vulnerabile;
- il 76% dei Domestici tra i 70 e i 79 anni; per tale fascia di età il 14% è servito in maggior tutela in quanto vulnerabile;
- il 65% dei Domestici tra i 80 e i 89 anni; per tale fascia di età il 35% è servito in maggior tutela in quanto vulnerabile;
- il 48% dei Domestici con almeno 90 anni; per tale fascia di età il 52% è servito in maggior tutela in quanto vulnerabile.

### Piramide delle età dei clienti domestici - settore elettrico

ottobre 2024

■ Maggior Tutela ■ Mercato Libero ■ STG non vulnerabili



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

### 3.A.4 Concentrazione e quote di mercato

Come si evince dai grafici seguenti, il mercato libero dell'energia elettrica a livello nazionale è meno concentrato rispetto al 2023, sia in termini di energia fornita che di punti serviti, per tutte le tipologie di clienti monitorate.

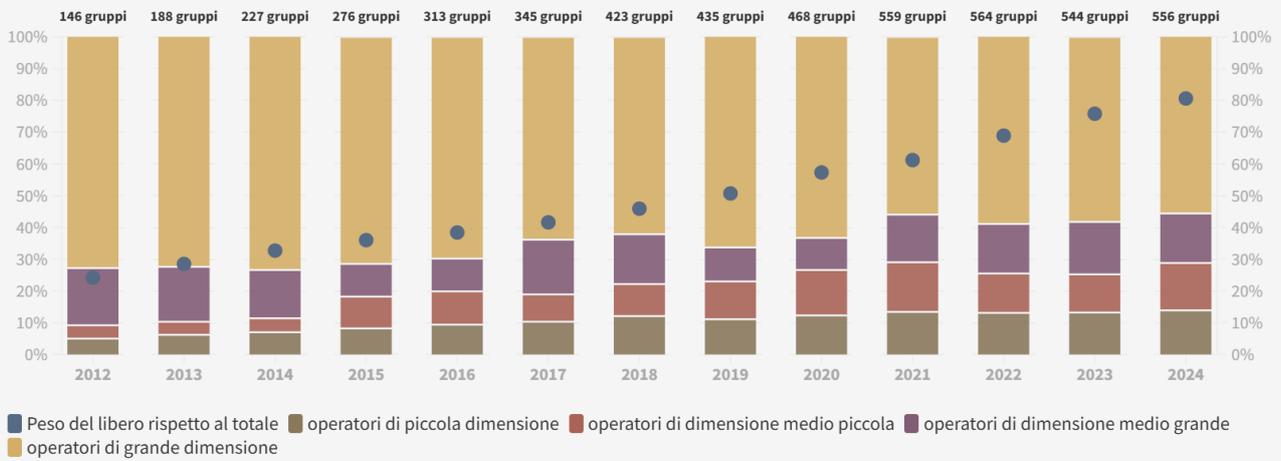
Nel 2024, raggruppando gli operatori in cluster dimensionali, nel complesso diminuisce la quota di libero mercato dei grandi operatori (con quote superiori al 5%) e dei medio-grandi (con quote tra il 2% e il 5%) per tutte le tipologie di cliente analizzate. Pertanto, i gruppi di dimensioni minori riescono nel 2024 a esercitare pressione concorrenziale con maggior efficacia che negli anni precedenti, con effetti visibili anche sui livelli di concentrazione del mercato. In particolare, nel 2024 la quota complessiva di mercato libero in termini di energia venduta è:

- per i grandi gruppi societari (ciascuno dei quali con quote superiori al 5%), pari al 55,6% per i Domestici (-2,7 p.p. rispetto all'anno precedente), al 38,9% per i BT Altri usi (-3,7 p.p.) e al 53,7% per gli MT Altri usi (-1,0 p.p.);
- per i gruppi societari medio-grandi (ciascuno con quote tra il 2% e il 5%), pari al 15,6% per i Domestici (-0,9 p.p.), al 23,7% per i BT Altri Usi (-4,1 p.p.) e al 21,2% MT Altri Usi (-3,0 p.p.);
- per i gruppi medio-piccoli (ciascuno con quote tra lo 0,5% e il 2%) e i piccoli (con quote fino a 0,5%) 28,8% per i Domestici (+3,6 p.p.), 37,4% per i BT Altri usi (+7,8 p.p.) e 25,1% per gli MT Altri usi (+4,0 p.p.).

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

### Evoluzione delle quote di mercato per cluster

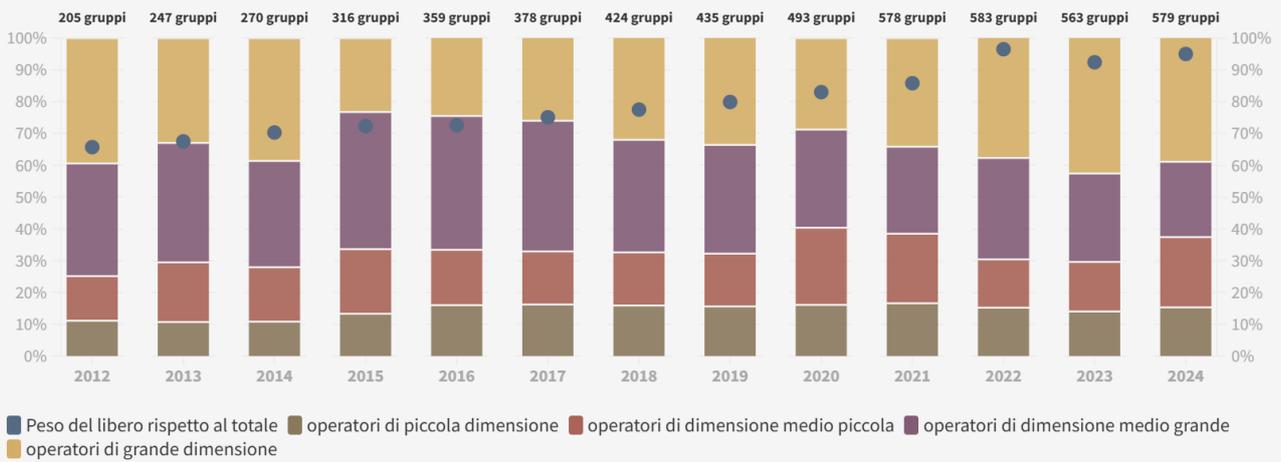
Domestici ▾



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

### Evoluzione delle quote di mercato per cluster

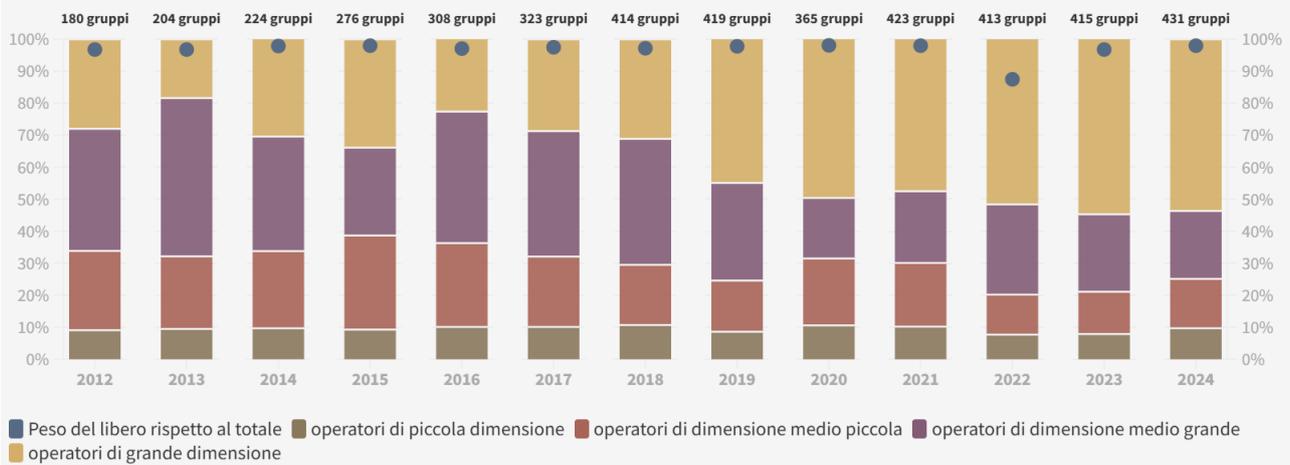
BT Altri usi ▾



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

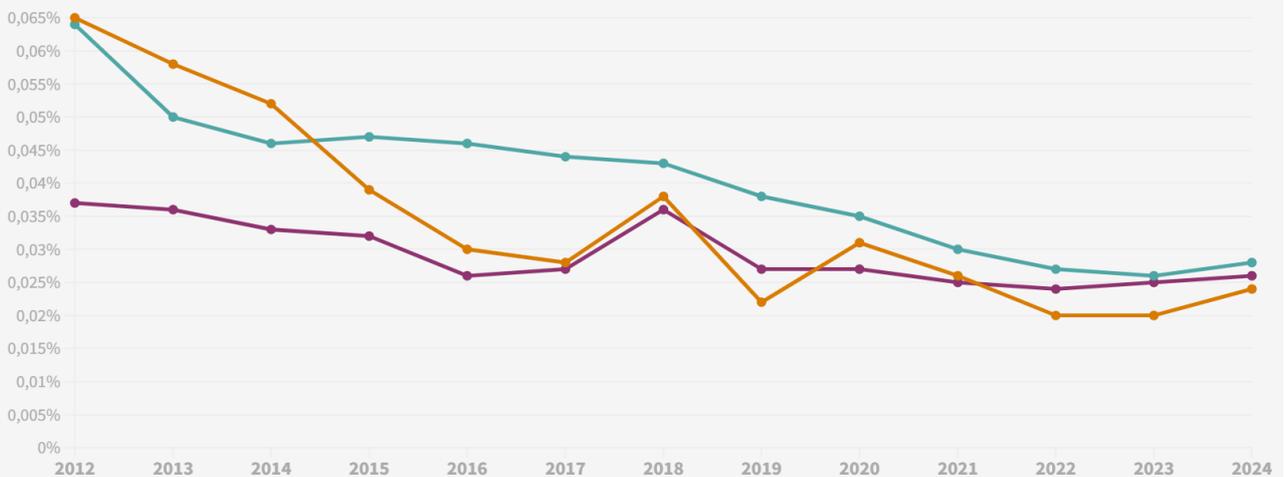


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

Nel 2024, pur confermando la frammentarietà dei piccoli operatori, si nota un piccolo incremento della grandezza media della loro base di clienti.

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

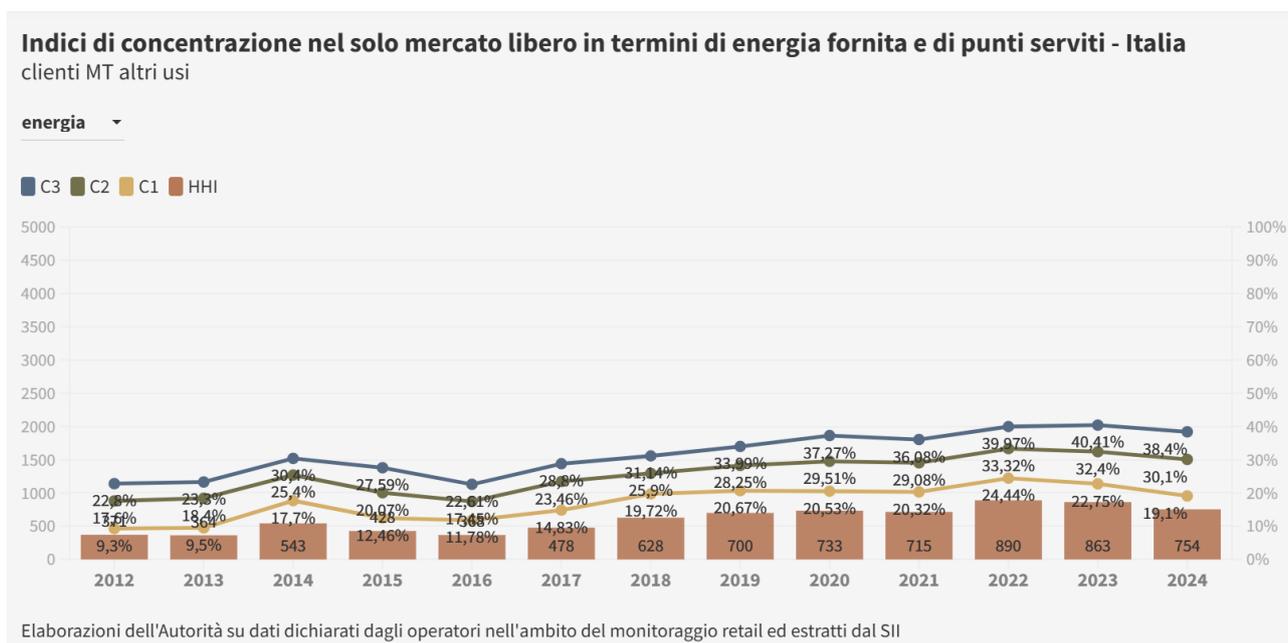
Domestici BT Altri usi MT Altri usi



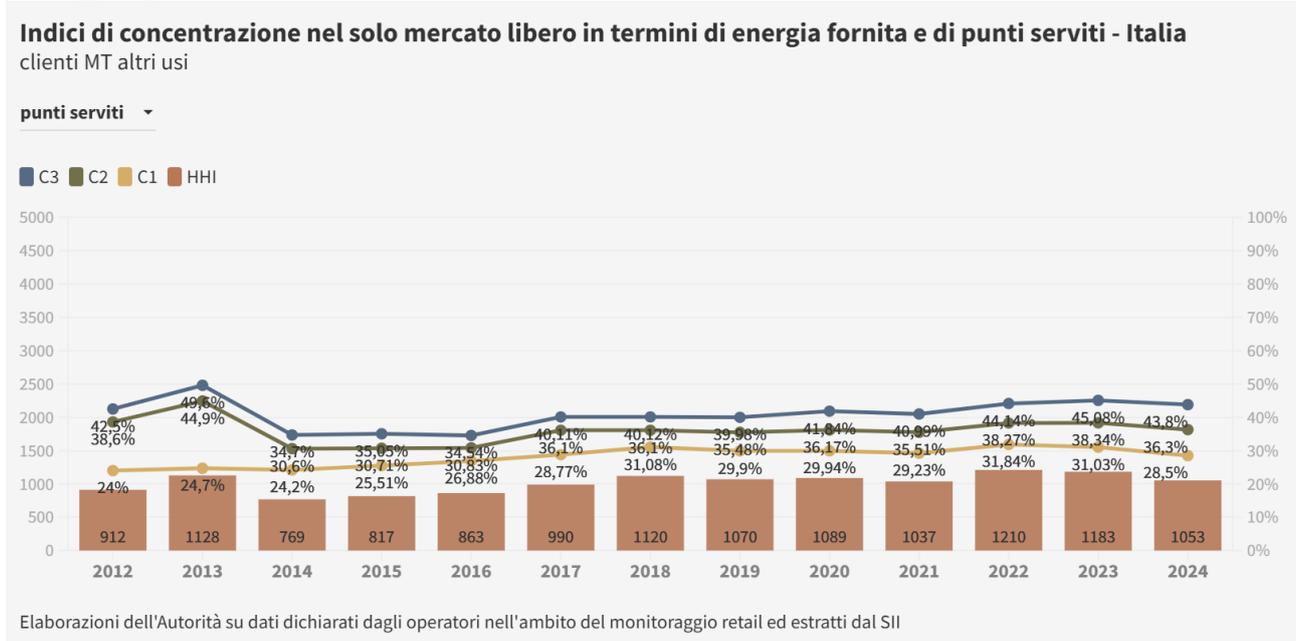
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

### 3.A.4.a Concentrazione e quote di mercato: 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 è limitata. Dopo una fase di aumento della concentrazione, osservata tra il 2016 e il 2022, per il secondo anno consecutivo, nel 2024 gli indici di concentrazione diminuiscono rispetto all'anno precedente. L'indice HHI<sup>9</sup> valutato in termini di punti supera per il settimo 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 nella prossima attività di monitoraggio, 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 nel 2024 i prezzi all'ingrosso si siano significativamente ridotti rispetto ai valori massimi osservati tra il 2022 e il 2023, la loro dinamica sembra allinearsi, con qualche oscillazione, a un nuovo equilibrio con valori comunque maggiori del periodo precisi.

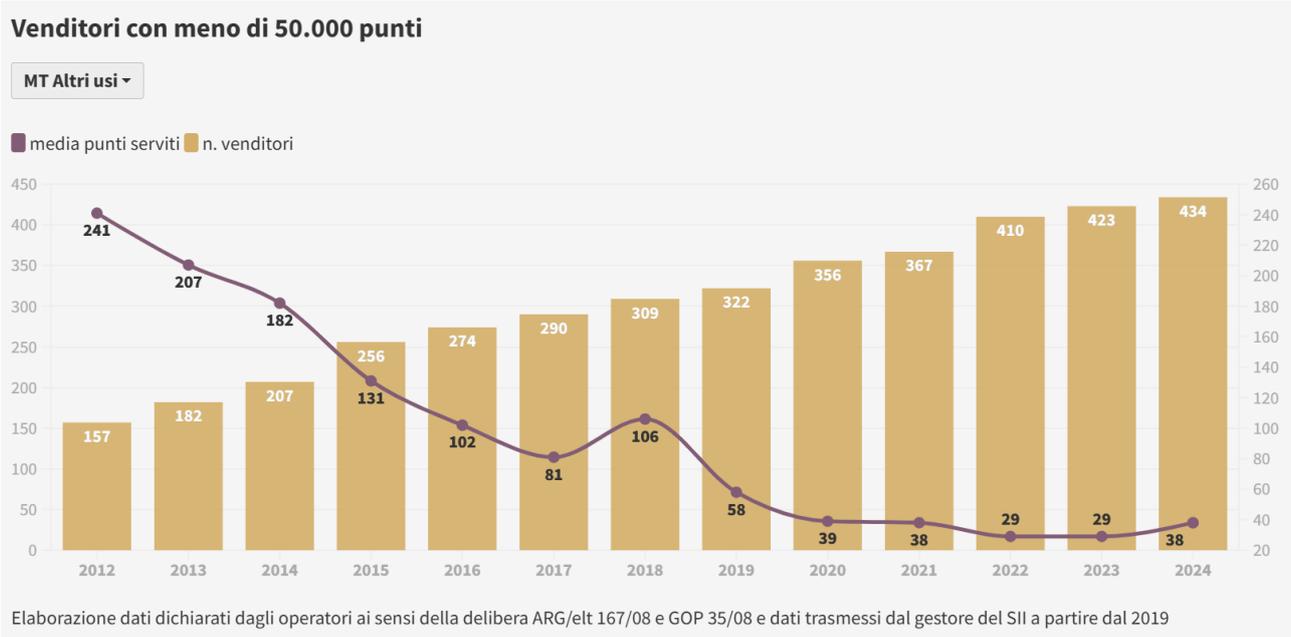


<sup>9</sup> L'indice HHI (Herfindahl-Hirschman Index) è un indice di concentrazione del mercato calcolato come somma dei valori al quadrato delle quote di mercato di ciascun gruppo societario; assume valori compresi tra 0 (concorrenza perfetta) e 10.000 (monopolio). Valori inferiori a 1.000 sono comunemente 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.



In particolare, l'analisi dell'evoluzione della struttura dell'offerta mostra che nel 2024:

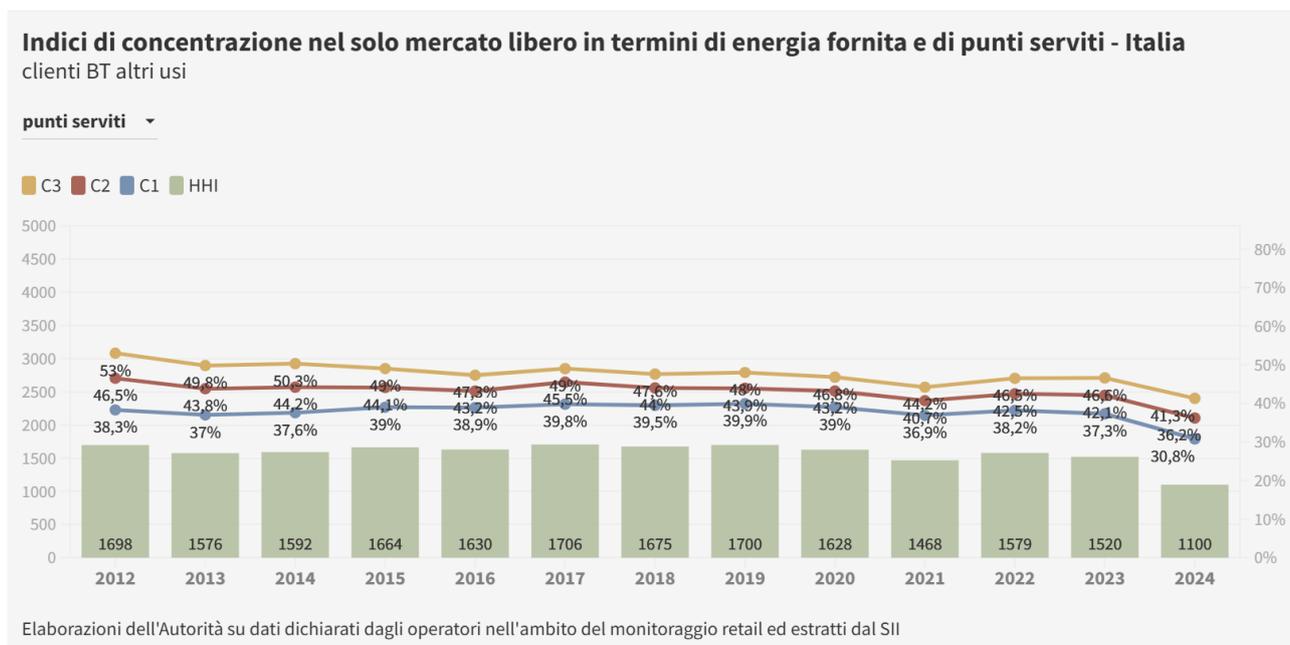
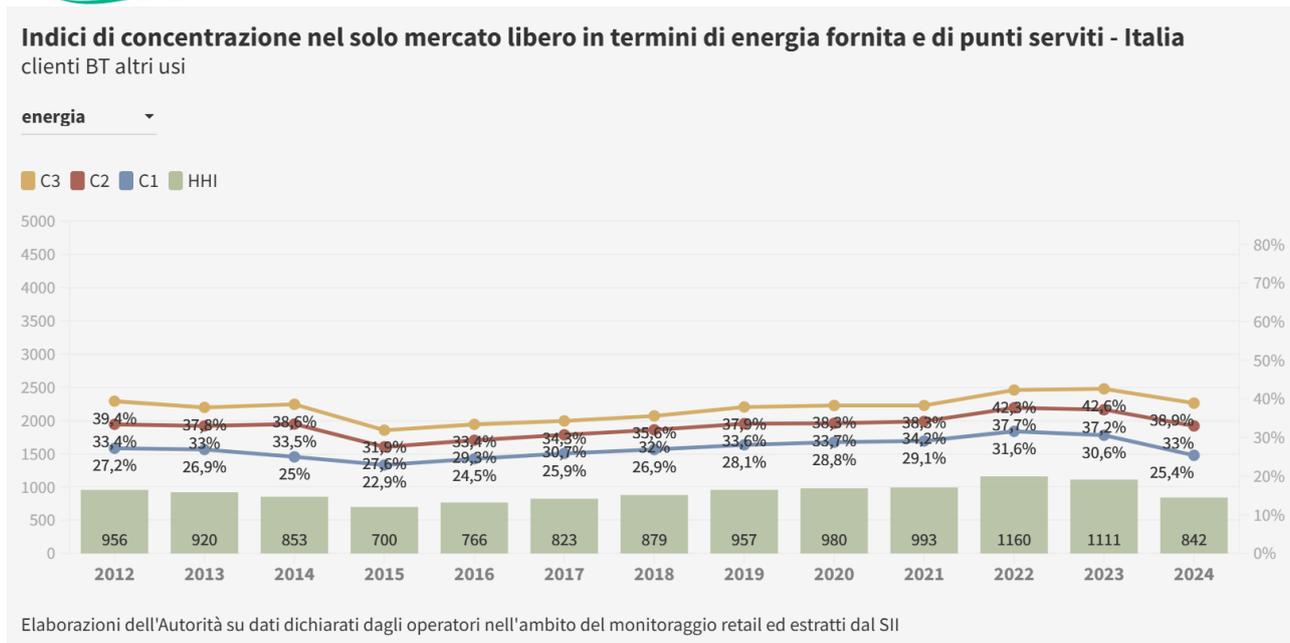
- il principale operatore del libero mercato diminuisce le proprie quote, sia in termini di energia che di punti. Tali variazioni si riflettono nella diminuzione degli indici di concentrazione rispetto all'anno precedente. Diversamente, gli operatori secondo e terzo accrescono le relative quote di mercato libero;
- gli operatori di grandi dimensioni (*cluster* con quote superiori al 5%) coprono il 53,7% del mercato libero (-1,0 p.p. rispetto all'anno precedente). Gli operatori di dimensioni medio-piccole (tra lo 0,5 % e il 2%) e piccole (con quote inferiori allo 0,5%) aumentano in aggregato la loro quota di mercato, esercitando un'efficace pressione concorrenziale sugli operatori di dimensioni maggiori. Nel 2024 servono rispettivamente il 15,4% (+2,2 p.p.) e il 9,7% (+1,8 p.p.) del mercato libero. Gli operatori di dimensioni medio-grandi (tra lo 0,5% e il 2%) servono il 21,2% (-3,0 p.p.) del mercato libero;
- l'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 comunque frammentato l'insieme dei piccoli gruppi societari. La quota di energia mediamente fornita dai piccoli gruppi e la base di clienti servita in media dagli operatori con meno di 50.000 clienti aumentano rispetto all'anno precedente ma solo lievemente.



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

### 3.A.4.b Concentrazione e quote di mercato: BT altri usi

Nel 2024 il mercato della vendita di energia elettrica ai clienti BT Altri usi è meno concentrato rispetto all'anno precedente, considerando quasi tutti i relativi indici, sia in termini di energia venduta che di punti serviti. Gli indici HHI diminuiscono significativamente. In particolare, l'HHI in termini di energia, pari a 842, scende al di sotto della soglia di 1.000, considerata come rappresentativa di mercati privi di criticità a livello concorrenziale, dopo un periodo di otto anni di costante aumento. Diversamente, l'HHI in termini di punti serviti, pari a 1.110, rimane al di sopra di detta soglia. Diminuiscono anche gli indici C1, C2 e C3 calcolati in entrambe le modalità. Nonostante il miglioramento registrato nel 2024, l'eventuale permanenza dell'HHI in termini di punti serviti al di sopra della soglia dei 1.000 e l'eventuale ripresa della tendenza ad aumentare degli indici di concentrazione in termini di energia fornita potrebbero rappresentare elementi di potenziale criticità per il futuro sviluppo della concorrenza, da monitorare con attenzione nei prossimi anni.



In sintesi, l'analisi dell'evoluzione della struttura dell'offerta per i clienti BT Altri usi evidenzia che nel 2024 nel libero mercato:

- i principali tre operatori, che formano nel complesso il cluster dei grandi (con quota di mercato superiore al 5%), detengono il 38,9% dell'energia elettrica (-3,7% p.p. rispetto al 2023 e -0,5 p.p. rispetto al 2012) e il 41,3% dei relativi punti (-5,3 p.p. in un anno e -11,7 p.p. dal 2012);
- il primo operatore fornisce il 25,4% dell'energia elettrica (-5,2% p.p. rispetto all'anno precedente) e serve il 30,8% dei punti serviti (-6,5% p.p.). Il secondo operatore aumenta la propria quota di mercato libero al 7,6% (+1,0 p.p. rispetto allo scorso anno), in termini di energia,

e al 5,4% (+0,7 p.p.) in termini di punti. Il terzo operatore aumenta la quota di mercato a 5,9% (+0,5 p.p.), in termini di energia, e a 5,1% in termini di punti (+0,6 p.p.);

- gli operatori medio-piccoli (tra lo 0,5 % e il 2%) e i piccoli (con quote al di sotto dello 0,5%) esercitano nel complesso una efficace pressione concorrenziale, aumentando la quota di energia fornita nel mercato libero rispettivamente al 22,1% (+6,5 p.p.) e al 15,3% (+1,3 p.p.);
- diversamente, gli operatori medio-grandi (tra il 2% e lo 0,5 %) subiscono la pressione concorrenziale degli operatori di piccole dimensioni, riducendo le proprie quote in aggregato al 23,7% (+4,1 p.p.);
- nonostante la crescita della loro quota aggregata, gli operatori di piccole dimensioni (con quota inferiore allo 0,5%) rimangono tuttavia frammentati. La quota di energia mediamente fornita dai piccoli gruppi e la base di clienti servita in media dagli operatori con meno di 50.000 clienti aumentano rispetto all'anno precedente ma solo lievemente.

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

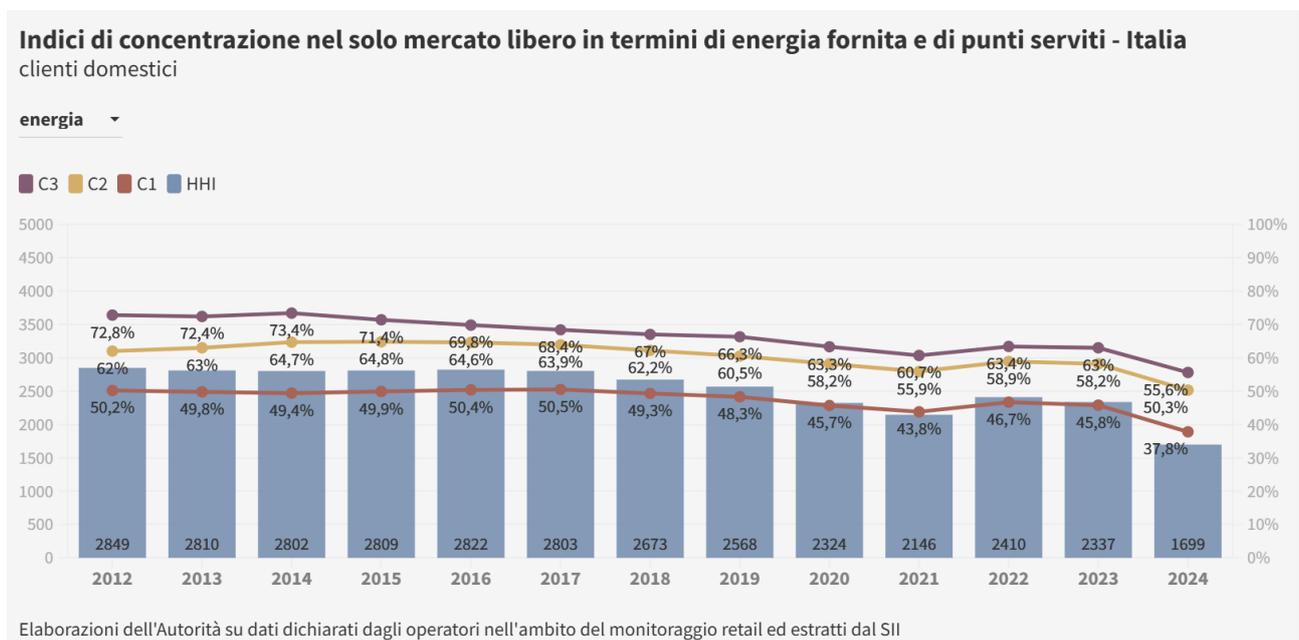
La dinamica concorrenziale in tale segmento sembra caratterizzata da una relativa facilità di entrata da parte dei piccoli nuovi operatori. Ciò implica la presenza di un numerosissimo gruppo di operatori di ridotte dimensioni che in aggregato esercita molto lentamente una pressione concorrenziale sugli operatori medio-grandi (tra il 2% e lo 0,5%) e sul primo operatore. La quota di mercato libero complessiva dei gruppi di minore dimensione (con quota inferiore al 2%), pari a 37,4%, aumenta significativamente rispetto al 2023 (+7,8 p.p. in un anno), anche se non raggiunge il livello 2020, massimo osservato dal 2012 e pari al 40,4%. La riduzione delle quote di mercato libero registrata da tali operatori tra il 2021 e il 2023 va valutata 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.

#### *3.A.4.c Concentrazione e quote di mercato: Domestici*

Nel 2024 migliora il grado di concorrenzialità della vendita di energia elettrica ai Domestici nel mercato libero, rispetto agli anni precedenti. I relativi indici di concentrazione diminuiscono sia in termini di energia fornita che di punti serviti, raggiungendo il minimo osservato dal 2012. L'HHI, pari a 1.699 in termini di energia e a 1.795 in termini di punti, scende al di sotto della soglia di 2.000, considerata come rappresentativa di mercati caratterizzati da criticità a livello concorrenziale. Entra pertanto nella fascia compresa tra 1.000 e 2.000 relativa a condizioni di concorrenzialità da valutare anche con informazioni e analisi ulteriori rispetto al mero livello dell'HHI. Nonostante tale riduzione, il livello di concentrazione del mercato della vendita di energia elettrica ai Domestici permane a livelli significativamente più alti di quanto osservato per le altre

tipologie di clienti. Tale aspetto di potenziale criticità continuerà a essere monitorato. In particolare, l'analisi della struttura dell'offerta mostra che nel 2024, nel mercato libero:

- i livelli di concentrazione sono elevati. I primi tre operatori, che formano nel complesso il cluster dei grandi (con quota di mercato superiore al 5%), servono complessivamente una quota rilevante del mercato libero, pari al 55,6% in termini di energia (-7,4 p.p.) e al 56,7% in termini di punti (-0,3 p.p.).
- la diminuzione degli indici di concentrazione è principalmente legata alla diminuzione delle quote di mercato libero del primo operatore. Nel 2024 questo riduce di -7,9 p.p. la quota in termini di energia, pari a 37,8%, e di -6,8 p.p. quella in termini di punti serviti, pari a 39,2%; il secondo mantiene invariata la quota in termini di energia, pari a 12,5%, e diminuisce di -0,1 p.p. quella in termini di punti serviti, pari a 12,2%. Il terzo operatore, invece, aumenta le quote di mercato libero a 5,2% in termini di energia (+0,5 p.p.) e a 5,3% in termini di punti (+0,2 p.p.);
- 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 un'efficace pressione concorrenziale sugli operatori di dimensioni maggiori. Nel 2024 servono rispettivamente il 14,9% (+2,9 p.p.) e il 13,9% (+0,7 p.p.) del mercato libero. Conseguentemente, gli operatori di dimensioni medio-grandi (tra il 2% e il 5%) il 15,6% (-0,9 p.p.) del mercato libero;
- la crescita del peso complessivo dei piccoli operatori (con quota inferiore allo 0,5%) è comunque associata alla loro frammentazione. La quota di energia mediamente fornita dai piccoli gruppi e la base di clienti servita in media dagli operatori con meno di 50.000 clienti aumentano rispetto all'anno precedente ma solo lievemente .



**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

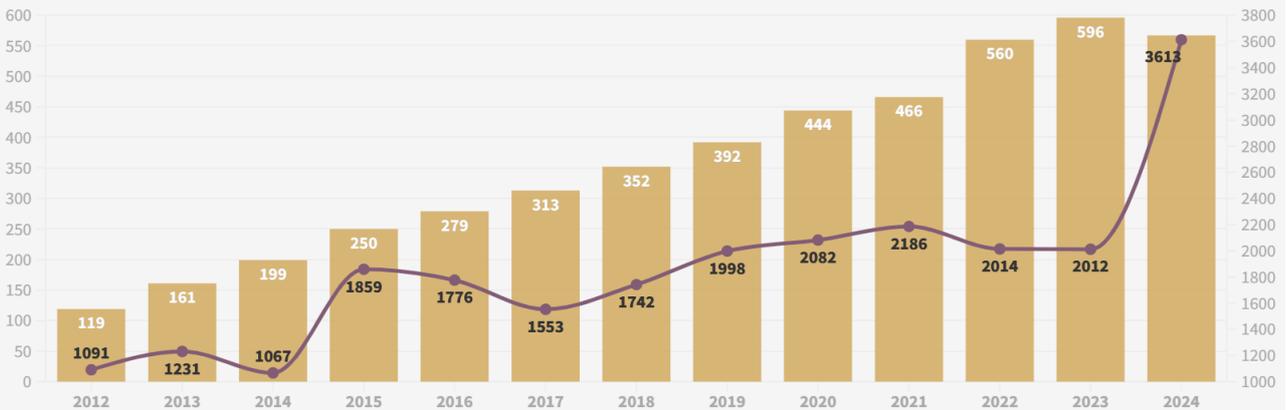


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

**Venditori con meno di 50.000 punti**

Domestici ▾

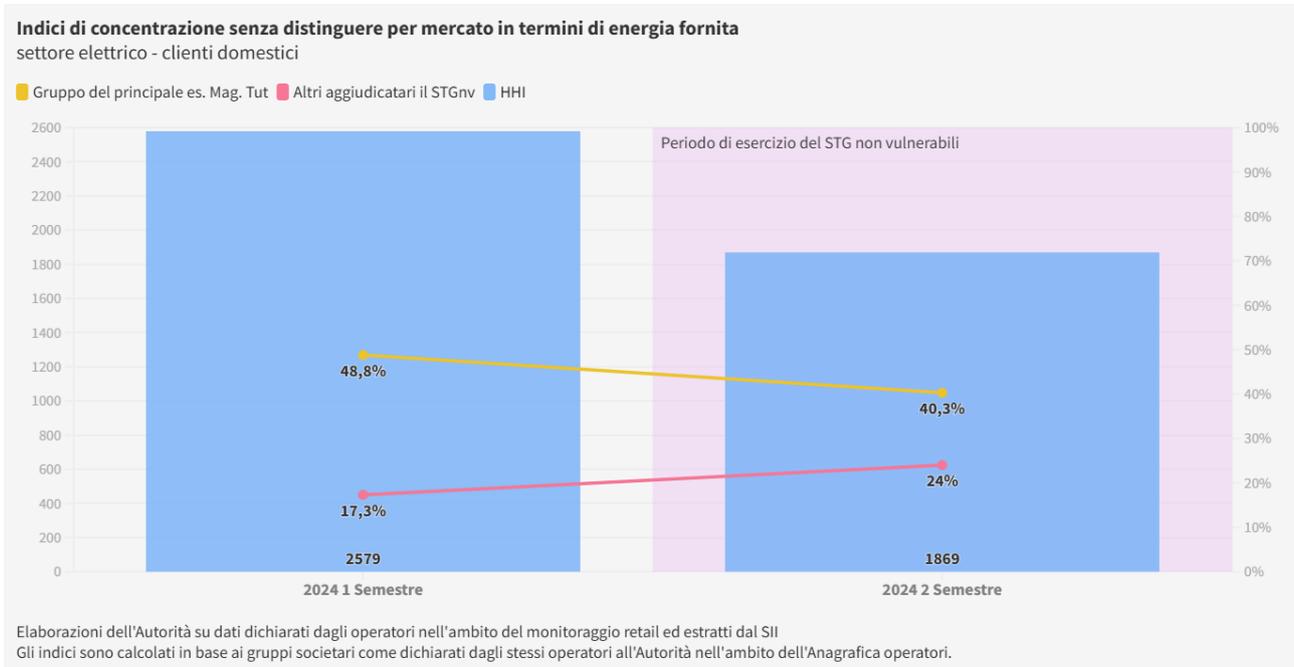
■ media punti serviti ■ n. venditori



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori ai sensi della delibera ARG/elt 167/08 e GOP 35/08 e dati trasmessi dal gestore del SII a partire dal 2019

Inoltre, il superamento della Maggior tutela per oltre 3,6 Mln di Domestici non vulnerabili tramite procedure competitive, con la loro assegnazione a luglio 2024 al nuovo *STG<sub>NV</sub>*, ha avuto un forte impatto sulla struttura dell'offerta di energia elettrica ai Domestici. Il mercato nel suo complesso ha subito una significativa diminuzione della concentrazione, considerando l'insieme di mercato libero, Maggior Tutela e *STG<sub>NV</sub>*, a differenza di quanto pubblicato nell'analisi sopra riportata in cui si considera l'evoluzione della concentrazione del solo mercato libero. Tra il primo semestre del 2024 e il secondo, principalmente per effetto di dette procedure competitive e in seguito per effetto della dinamica concorrenziale del mercato libero, l'indice HHI in termini di energia fornita è diminuito di -710 punti (passando da 2.579 del primo semestre 2024 a 1.869 del secondo semestre). La quota di mercato in termini di energia fornita dal gruppo di cui fa parte il principale

esercente la Maggior Tutela si è ridotta di -8,5 p.p., arrivando al 40,3% nella seconda metà del '24. Di contro le quote di mercato degli altri aggiudicatari il *STG<sub>NV</sub>* sono aumentate complessivamente di +6,7 p.p., arrivando al 24,0%. Tale repentina e significativa diminuzione della concentrazione del mercato determina un potenziale incremento della sua concorrenzialità, di cui potrebbero apprezzarsi gli effetti nei prossimi anni.



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

### 3.A.5 Dinamicità della domanda

#### **BOX 4. I processi sottostanti al cambiamento di contratto del cliente**

*Cambio fornitore, Rinegoziazione e attivazione dei servizi di ultima istanza*



Nell'attuale contesto del mercato retail dell'energia elettrica e del gas naturale, un cliente titolare di una fornitura attiva che voglia cambiare il proprio contratto di fornitura ha la possibilità di rinegoziare l'offerta commerciale con il proprio fornitore o di cambiare fornitore, senza costi aggiuntivi e con tempistiche che nel primo caso possono richiedere al massimo qualche giorno e, nel secondo caso, un tempo minimo di 3 settimane.

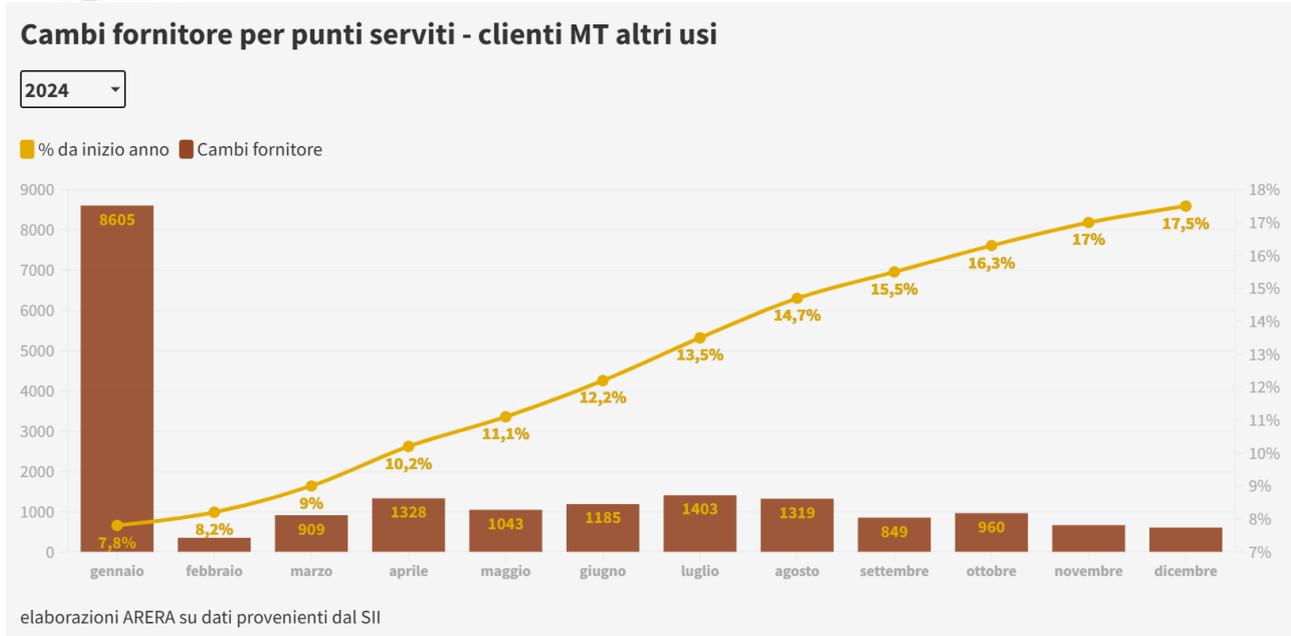
Il processo di cambio fornitore, c.d. anche *switching*, particolarmente importante affinché un mercato concorrenziale possa effettivamente trasferire dei benefici ai clienti, è stato oggetto di attenzione nell'ambito del "*Clean Energy Package*", che ha posto il consumatore di energia al centro del mercato rafforzando il suo diritto di esercizio della libera scelta del fornitore e auspicando un deciso accorciamento dei tempi di cambio fornitore, con riferimento al quale è in corso un procedimento dell'Autorità in via di definizione.

Dal punto di vista tecnico, il processo di *switching*, la cui gestione è centralizzata nell'ambito del SII sia per il settore elettrico (deliberazione 487/2015/R/eel) che per il settore del gas naturale (deliberazione 77/2018/R/com), ha una periodicità mensile (i contratti stipulati per cambio fornitore decorrono dal 1° del mese) e consiste nello spostamento di un punto di prelievo o di riconsegna attivo da un contratto di dispacciamento (o di distribuzione) a un altro, cambia cioè il responsabile dei prelievi e, nella maggior parte, e cambia la controparte commerciale con cui il cliente ha firmato il nuovo contratto.

Un'ulteriore fattispecie che implica la variazione del contratto di fornitura del cliente finale è l'attivazione del servizio di ultima istanza, un processo volto a garantire la continuità della fornitura nei casi in cui vengano risolti i contratti a monte della filiera o nei casi in cui il cliente perda il diritto ad essere servito in un determinato servizio di ultima istanza. Tale processo, anch'esso centralizzato nell'ambito del SII, non viene innescato dal cliente, il quale riceve tutte le informazioni necessarie per gestire al meglio la propria fornitura.

#### *3.A.5.a Dinamicità della domanda: clienti MT altri usi*

La dinamicità del mercato della vendita ai clienti MT Altri usi è buona, anche se minore di quella degli anni precedenti. Nel 2024 il tasso di cambio fornitore è pari a 17,5% (-8,8 p.p. rispetto al 2023), con il 13,2% nel solo mercato libero.



### 3.A.5.b Dinamicità della domanda: BT altri usi

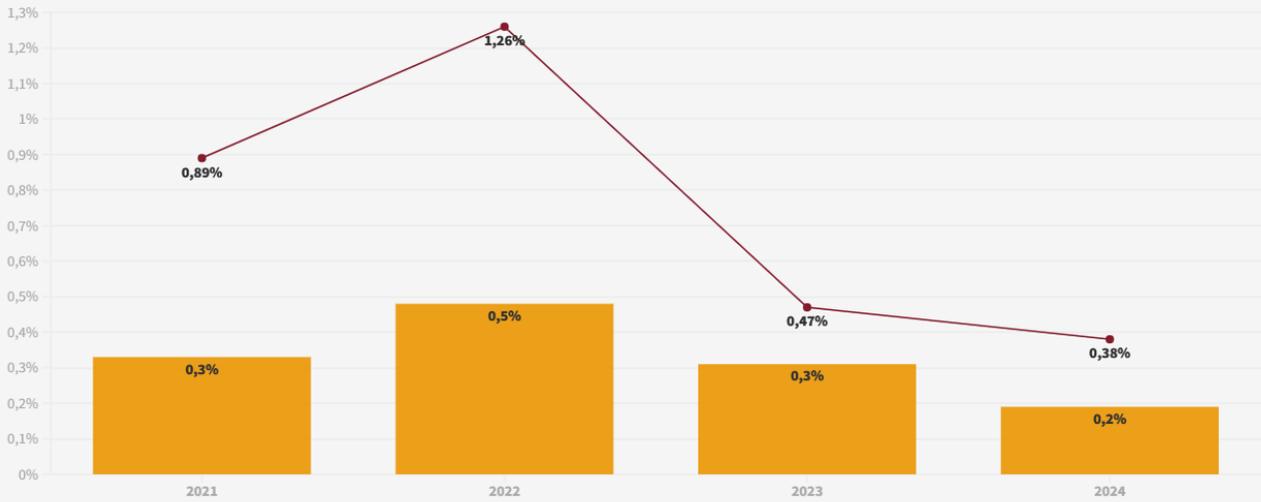
Il 1° aprile 2023 è stato avviato il Servizio a Tutele Graduali per le microimprese, per circa 1,3 milioni di piccole imprese in BT che non si rifornivano nel libero mercato e che hanno in seguito avuto la possibilità di scegliere un contratto di mercato libero con lo stesso esercente l' $STG_{MICRO}$  o con un altro fornitore. A dicembre 2024 risultano in  $STG_{MICRO}$  circa 742.000 clienti (-43,1% rispetto ai clienti oggetto delle procedure di aprile '23). In media, nel 2024 sono stati serviti nell'ambito del  $STG_{MICRO}$  il 12,1% dei clienti BT Altri usi. Il tasso di uscita dal  $STG_{MICRO}$  verso il mercato libero, osservato a partire da aprile '23 in poi, è superiore a quanto osservato in precedenza quando gli stessi clienti erano serviti ancora in Maggiore tutela. L'attivazione del  $STG_{MICRO}$  fa seguito all'attivazione dell'analogo servizio dedicato alle piccole e medie imprese 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' $STG_{PMI}$  è stato transitoriamente esercito dagli esercenti la Maggiore tutela nel periodo gennaio-giugno '21, in seguito al quale è stato assegnato tramite procedure concorsuali, inizialmente per il primo periodo di esercizio luglio '21- giugno '24 e in seguito per il periodo di esercizio luglio '24 - marzo '27. In particolare, sono stati oggetto di dette procedure:

- a luglio '21, circa 196.000 clienti BT altri usi;
- a luglio '24, circa 67.600 clienti BT altri usi;

Tali clienti hanno la possibilità di scegliere un contratto di mercato libero, con lo stesso esercente l' $STG_{PMI}$  o con un altro fornitore. A dicembre 2024 risultano in  $STG_{PMI}$  circa 63.000 clienti (-68,0% rispetto ai clienti oggetto delle procedure di luglio '21 e -6,9% rispetto a quelle di luglio '24).

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

■ Uscite dalla Servizio a Tutele Graduali per le piccole imprese ■ Entrate nel Servizio a Tutele Graduali per le piccole imprese



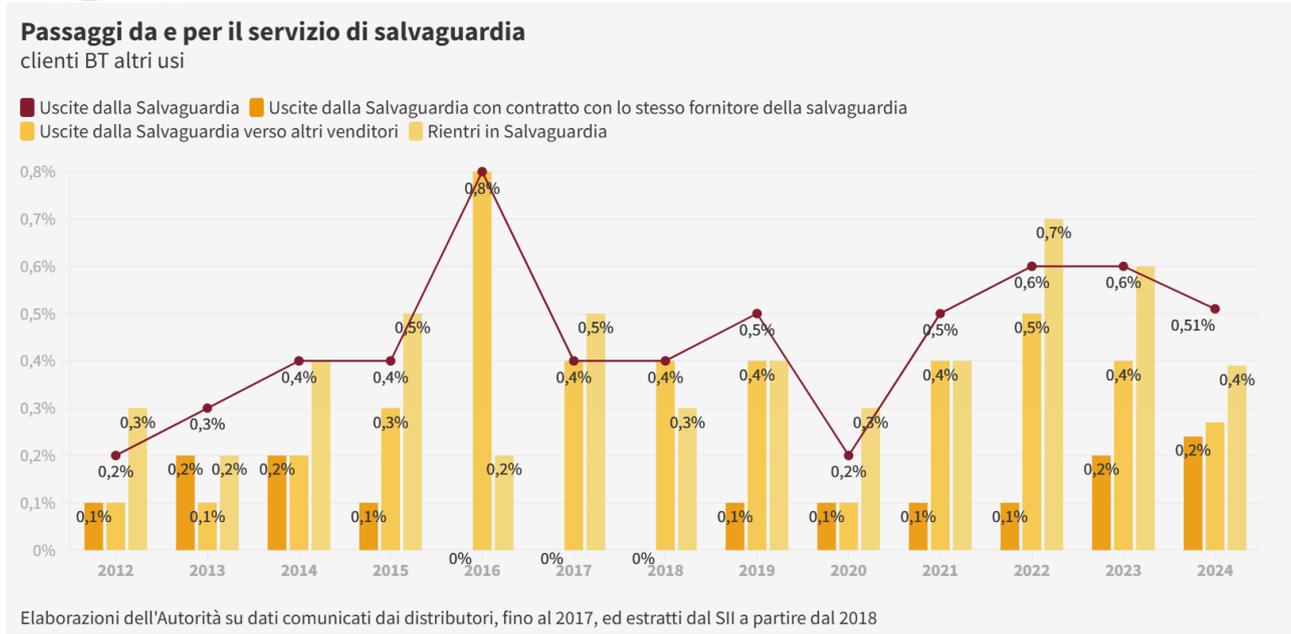
Elaborazioni dell'Autorità su dati comunicati dai distributori, fino al 2017, ed estratti dal SII a partire dal 2018

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

■ Uscite dalla Servizio a Tutele Graduali per microimprese ■ Entrate nel Servizio a Tutele Graduali per microimprese

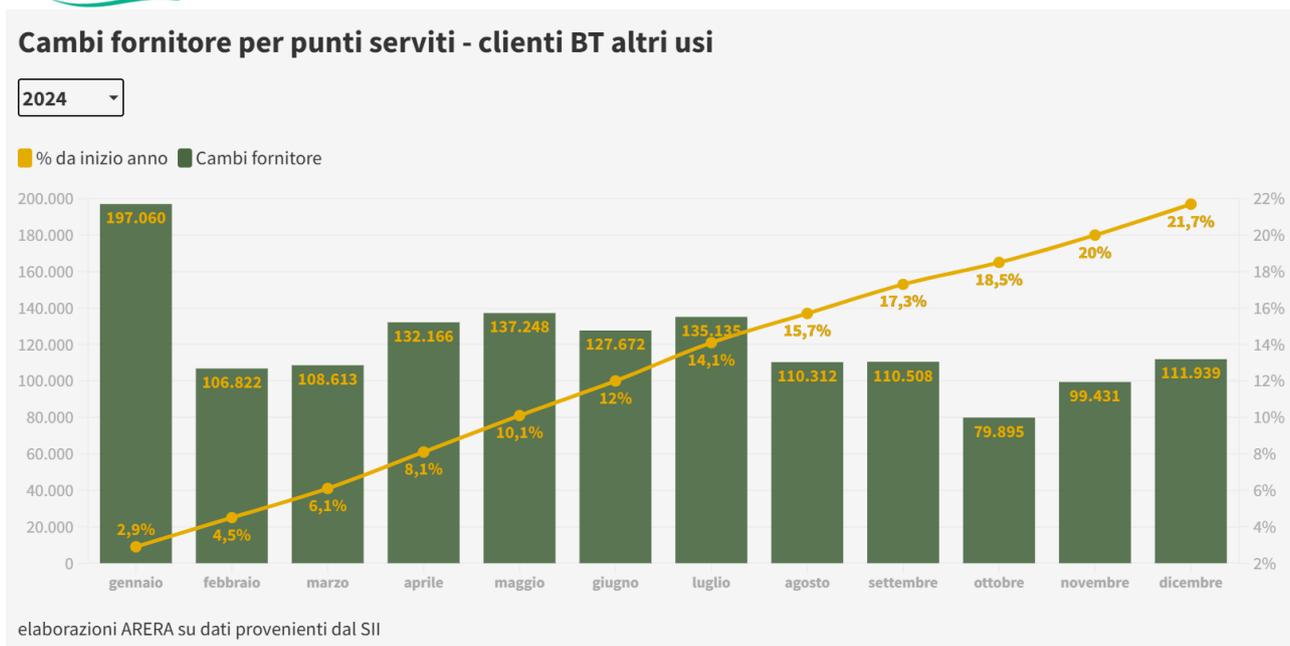


Elaborazioni dell'Autorità su dati comunicati dai distributori, fino al 2017, ed estratti dal SII a partire dal 2018



Nel 2024, i clienti che escono dal  $STG_{PMI}$  rappresentano lo 0,4% dei clienti BT altri usi, in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente (-0,2 p.p.). Pochi clienti rientrano nel servizio, pari allo 0,2% dei Domestici. In altri termini, per ogni 2 clienti domestici che escono dal  $STG_{PMI}$  ne rientra uno soltanto. Diversamente, i clienti che escono dal  $STG_{MICRO}$  rappresentano il 2,4% dei clienti BT altri usi, in significativa diminuzione rispetto all'anno precedente (-2,7 p.p.). Pochi clienti rientrano nel servizio, pari allo 0,2% dei Domestici. In altri termini, per ogni 13 clienti domestici che escono dal  $STG_{MICRO}$  ne rientra uno soltanto.

Infine, nel 2024 si conferma un'elevata dinamicità dei clienti BT altri usi, anche se minore dell'anno precedente. In particolare, il 21,7% di clienti BT Altri usi ha cambiato fornitore, di cui il 18,6% nel solo mercato libero. Per tale tipologia di clienti nel 2023 si è registrato un tasso di cambio fornitore particolarmente elevato. Nel 2024 il tasso di cambio fornitore è inferiore al picco dell'anno precedente di -5,5 p.p., ma comunque indicativo di un'elevata dinamicità di detti clienti. L'andamento del tasso di cambio fornitore degli ultimi anni va valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici e, a partire dalla seconda metà del 2021, della congiuntura di elevata volatilità ed elevati livelli dei prezzi all'ingrosso, e al superamento della Maggior tutela per i clienti in BT, con l'avvio dell' $STG_{PMI}$  (luglio 2021) e dell' $STG_{MICRO}$  (aprile 2023).



### 3.A.5.c Dinamicità della domanda: Domestici

#### BOX 5. Vulnerabilità dei clienti domestici: settore elettrico

##### Requisiti e modalità di identificazione



Nelle more dell'aggiudicazione del futuro servizio di vulnerabilità<sup>10</sup>, nel secondo semestre 2024 i clienti vulnerabili continuano ad essere riforniti transitoriamente nel servizio di Maggior tutela. La regolazione del servizio di vulnerabilità per i clienti domestici vulnerabili sarà oggetto di successivi interventi regolatori dell'Autorità, ai sensi del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, come da ultimo novellato dal decreto-legge 28 febbraio 2025, n. 19. A decorrere dal mese di luglio 2024, i clienti vulnerabili sono pertanto gli unici ad aver diritto alla Maggior tutela.

Il comma 1 dell'art. 11 del decreto legislativo 210/21, definisce come vulnerabili i clienti civili:

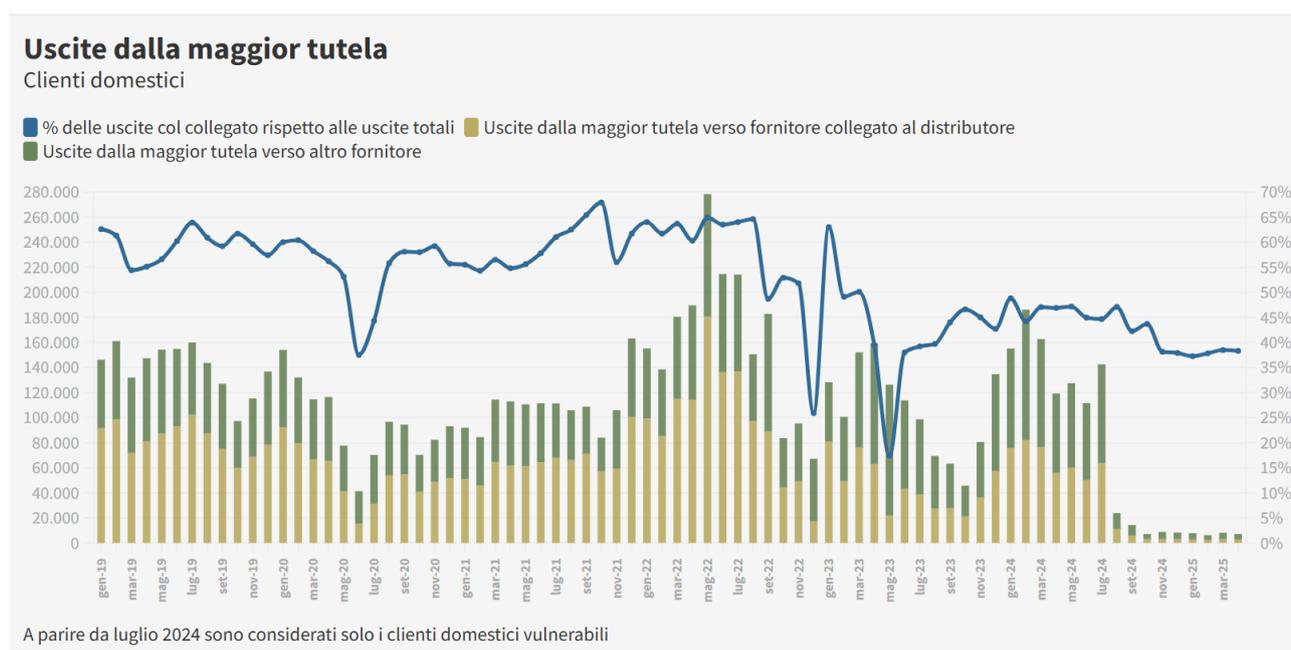
- che si trovano in **condizioni economicamente svantaggiate o che versano in gravi condizioni di salute**, tali da richiedere l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica, necessarie per il loro mantenimento in vita, ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della legge 4 agosto 2017, n. 124 (in tal caso le condizioni di cui sopra affliggono lo stesso intestatario della fornitura);
- 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

<sup>10</sup> Tale servizio sarà caratterizzato da condizioni economiche della fornitura definite e aggiornate 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. Inoltre, per l'energia elettrica erogata nell'ambito di tale servizio sarà approvvigionata all'ingrosso a livello centralizzato da Acquirente Unico e successivamente ceduta agli esercenti il servizio di vulnerabilità.

- per il loro mantenimento in vita (in tal caso le condizioni di cui sopra affliggono delle persone differenti dall'intestatario presenti nella medesima abitazione);
- c. che rientrano tra i soggetti con **disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92**;
- 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**.

Alcune delle caratteristiche indicate nelle lettere precedenti sono note agli operatori e al SII, e ciò ha consentito di trasferire in maniera sistematica i clienti vulnerabili che alla data del 30 giugno 2024 erano serviti in Maggior tutela al servizio di ultima istanza appositamente previsto.

Per i clienti che sottoscrivono nuovi contratti di fornitura, con la delibera 383/2023/R/eel, con cui l'Autorità ha definito le modalità di identificazione dei clienti vulnerabili, sono stati predisposti anche dei moduli che i clienti possono compilare e trasmettere all'esercente il servizio di tutela della vulnerabilità della propria area territoriale per autocertificare di rientrare in una delle categorie previste dal decreto legislativo 210/21 ed accedere al suddetto servizio.



Nel 2024, i clienti che escono dal servizio di Maggior tutela rappresentano il 3,5% dei domestici, in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente (-0,7 p.p.). Pochi clienti rientrano in tutela, pari allo 0,5% dei domestici. In altri termini, per ogni 7 clienti domestici che escono dalla Maggior tutela ne rientra uno soltanto. Diversamente, i clienti che escono dal *STG<sub>NV</sub>*, nella sola seconda metà dell'anno, rappresentano lo 0,3%, mentre quelli che hanno avuto accesso al *STG<sub>NV</sub>* nello stesso periodo rappresentano lo 0,2% dei domestici. In altri termini, per ogni 2 clienti domestici che escono dal *STG<sub>NV</sub>* ne rientra uno soltanto.

### Passaggi da e per il servizio di maggior tutela clienti domestici

■ 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  
A partire da luglio 2024 nei passaggi da e per la Maggiore Tutela sono considerati solo i clienti domestici vulnerabili

### Passaggi da e per il STG non vulnerabili clienti domestici

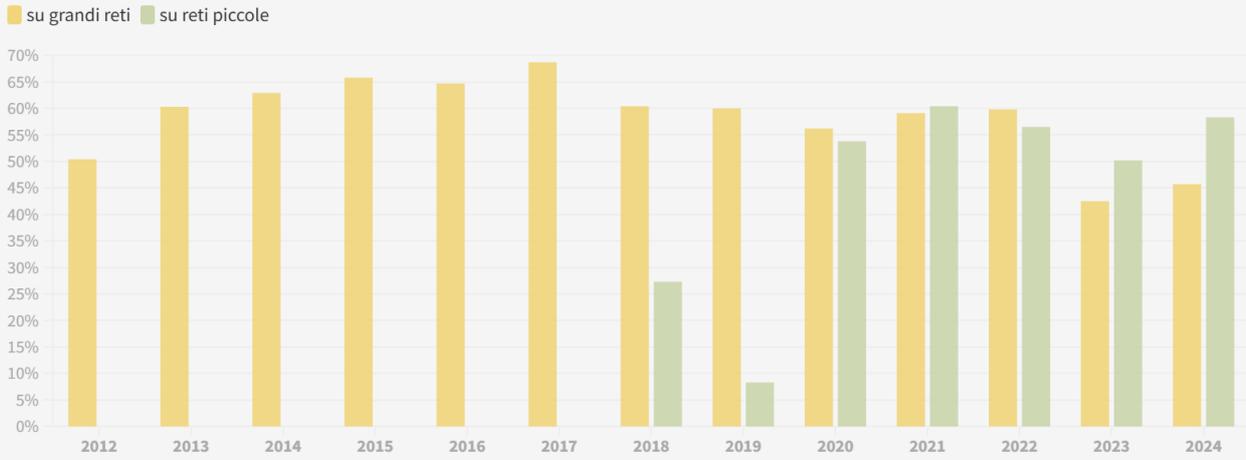
■ Uscite dal STG non vulnerabili con lo stesso venditore ■ Uscite dal STG non vulnerabili verso il gruppo del precedente esercente la maggior tutela  
■ Uscite dal STG non vulnerabili verso un altro venditore del mercato libero ■ Entrate nel STG non vulnerabili



Elaborazioni dell'Autorità su dati estratti dal SII

Il vantaggio competitivo in capo agli esercenti del servizio di Maggiore tutela permane a livelli elevati. Nel 2024, rispetto al totale dei clienti domestici che passano al libero mercato sulle reti del campione del monitoraggio retail (con oltre 50.000 punti), il 45,7% sceglie come fornitore il venditore collegato all'impresa di distribuzione (+3,2 p.p. rispetto all'anno precedente). Per il secondo anno, per i clienti domestici, tale indicatore è al di sotto del 50%. Sulle reti di minori dimensioni, con meno di 50.000 punti, il 58,3% delle uscite dalla Maggiore tutela è avvenuto verso il venditore collegato all'impresa distributrice (+8,1 p.p.).

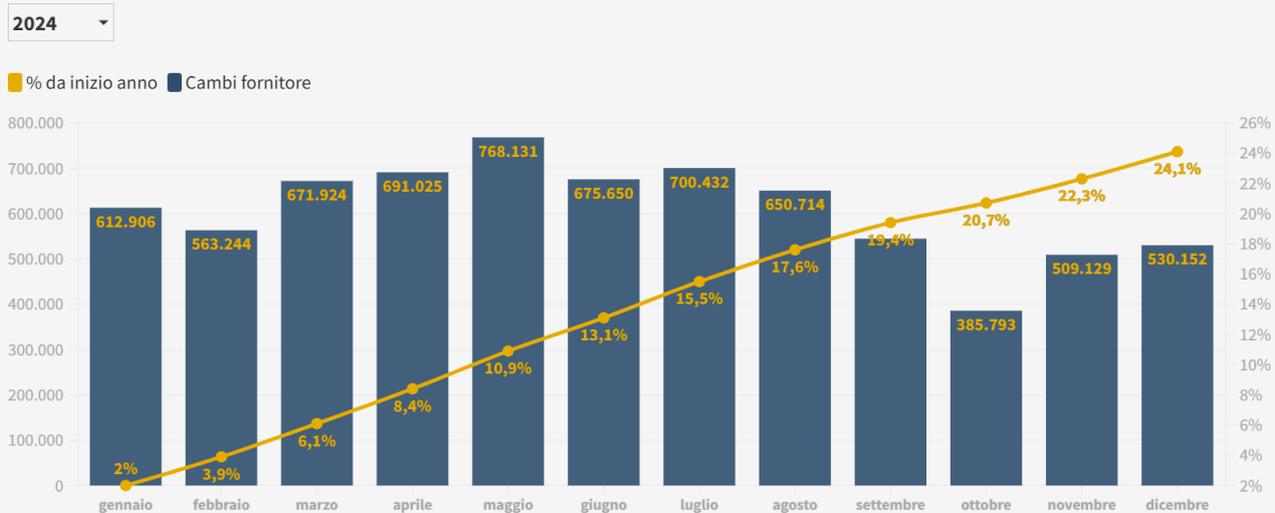
### Incidenza delle uscite dalla maggior tutela verso un fornitore collegato al distributore su piccole e grandi reti di distribuzione clienti domestici



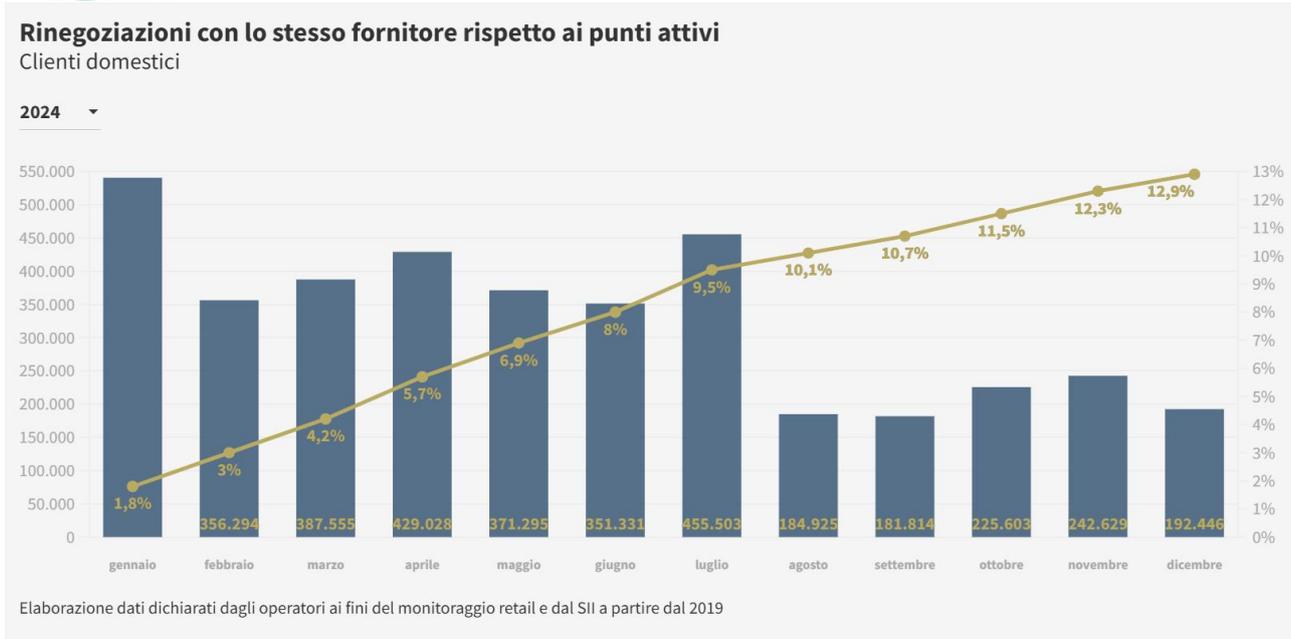
Elaborazioni dell'Autorità su dati comunicati dai distributori, fino al 2017, ed estratti dal SII a partire dal 2018

La dinamicità dei clienti domestici nel settore elettrico è in costante aumento rispetto al passato e nel 2024, per la prima volta dal 2012, è più accentuata di quella della clientela Altri usi in BT e in MT. In particolare, nel 2024 il 24,1% ha cambiato fornitore (+3,9 p.p.), di cui 19,6% nel solo mercato libero. Inoltre, il 12,9% ha rinegoziato il contratto col proprio venditore (-2,1 p.p.). La dinamicità dei clienti domestici degli ultimi anni va valutata alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici e, a partire dalla seconda metà del 2021, della congiuntura di elevata volatilità ed elevati livelli dei prezzi all'ingrosso e al superamento della Maggior tutela per i domestici non vulnerabili, con l'avvio dell'*STG<sub>MV</sub>* (luglio 2024).

### Cambi fornitore per punti serviti - clienti domestici

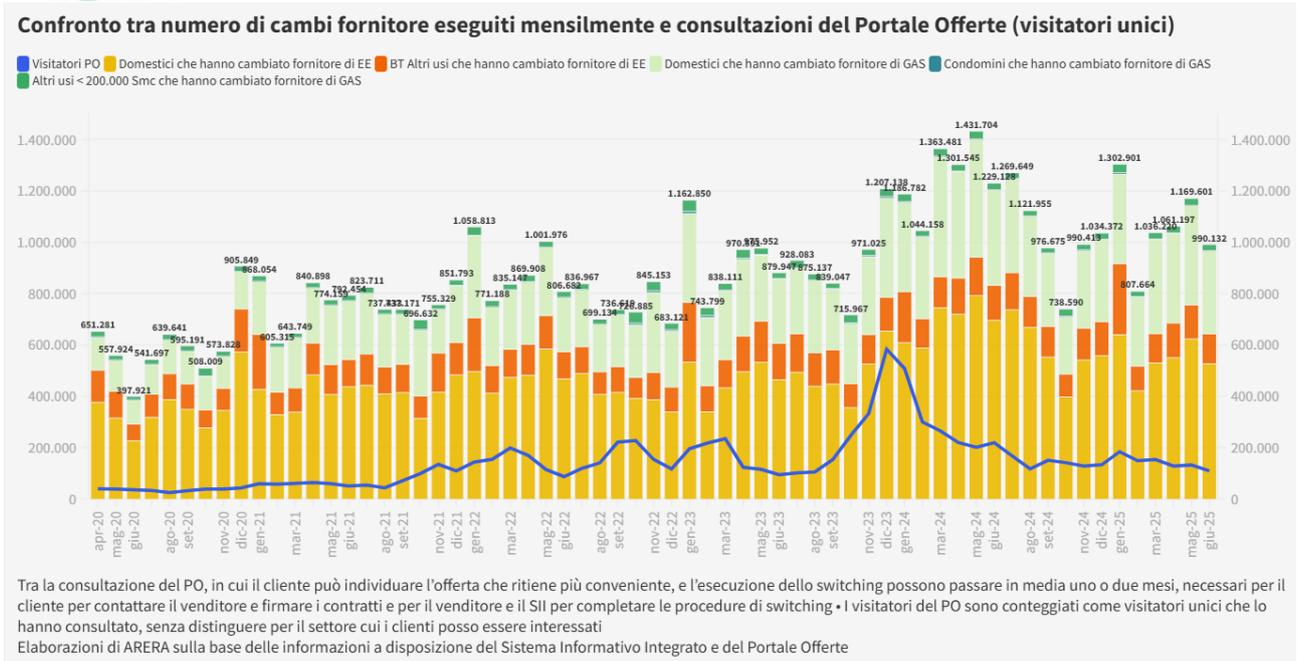


elaborazioni ARERA su dati provenienti dal SII



Parallelamente, la quota di clienti che utilizza il Portale Offerte è ancora ridotta, nonostante il picco di utilizzo registrato a ridosso della fine del Servizio di Tutela del settore del gas (avvenuta il 1° gennaio 2024). Ciò fa presumere<sup>11</sup> che i clienti sottoscrivano le offerte in modo prevalente dopo essere stati contattati da call center o da agenti di vendita e che, non verificando sul Portale Offerte le informazioni acquisite tramite altri canali, non sfruttino la potenzialità degli strumenti a loro disposizione per effettuare una scelta consapevole. Risulta pertanto necessario proseguire con le azioni volte a incrementare la diffusione della conoscenza del Portale Offerte e a stimolarne il suo utilizzo presso l'utenza diffusa.

<sup>11</sup> Al fine di una prima valutazione circa il processo di scelta operato dal cliente viene sopra riportato il confronto tra gli accessi al Portale Offerte (effettuati da singoli visitatori) nel periodo di osservazione e la totalità dei cambi di fornitore realizzati nel medesimo periodo. In particolare, i visitatori unici di ciascun mese sono rapportati con il numero di switching eseguiti nel secondo mese successivo alla consultazione, nell'ipotesi che tra la consultazione del Portale in cui il cliente può individuare l'offerta che ritiene più conveniente e l'esecuzione dello switching possano passare in media uno o due mesi, in cui contattare il venditore e firmare i contratti e dar modo al venditore di completare le procedure di switching. I risultati sono riportati nel grafico seguente.



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. 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. È dunque importante continuare a monitorare l'evoluzione di tali aspetti, in modo da verificare che i miglioramenti conseguiti si consolidino nel tempo, permettendo il trasferimento alla massima parte dei clienti domestici dei benefici della concorrenza, anche attraverso le opportunità di crescita dei fornitori di minori dimensioni e una maggiore consapevolezza dei clienti.

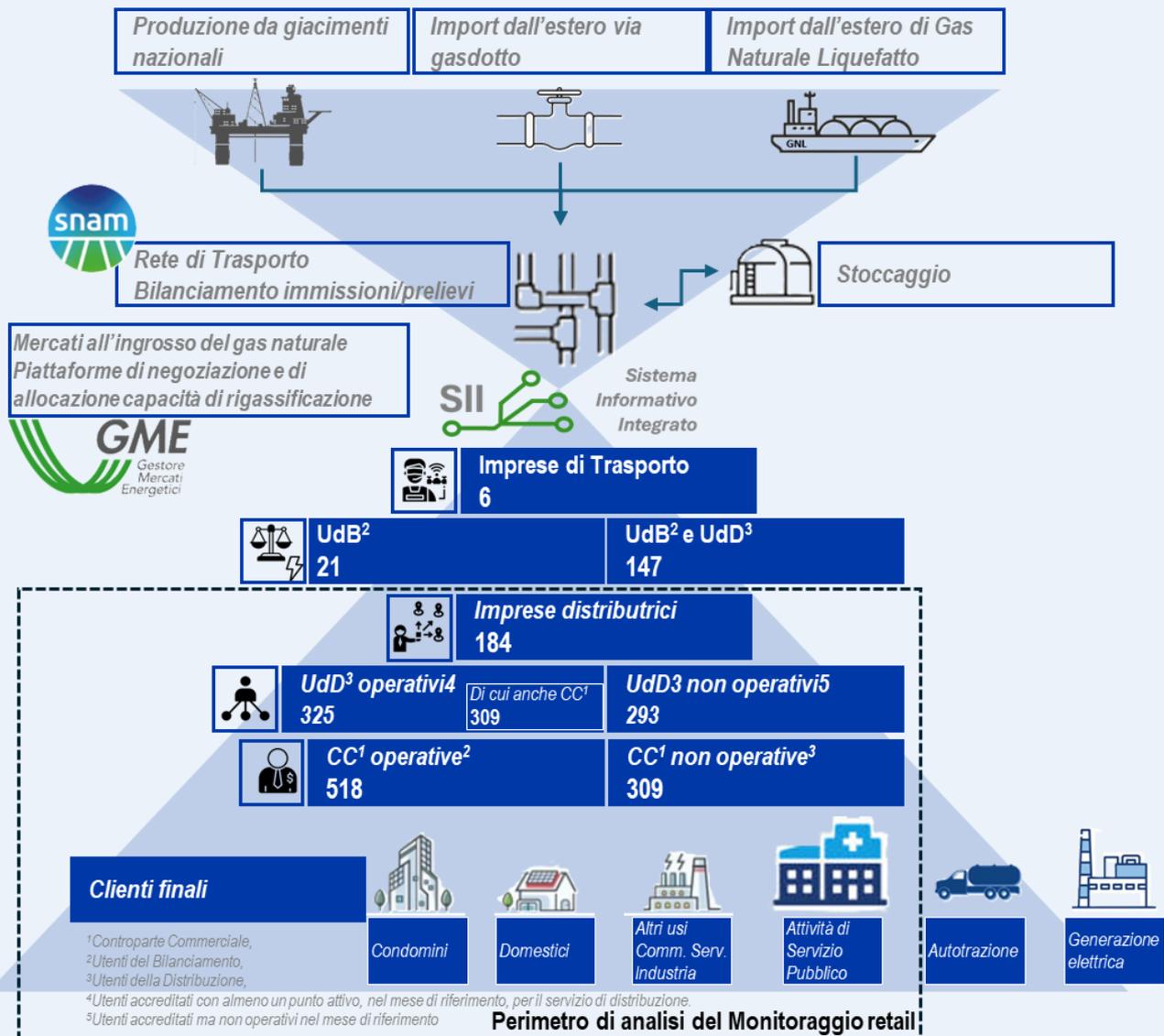
<sup>12</sup> Come già indicato nei precedenti Rapporti, la scarsa partecipazione della domanda è evidenziata anche dalle indagini demoscopiche avviate dall'Autorità in merito ai comportamenti e alle scelte dei clienti nei mercati energetici liberalizzati. Per il 2024, da tali indagini emerge in primo luogo che, nonostante l'incremento rispetto al passato di clienti che cambiano fornitore in maniera proattiva, rimane significativa la quota di clienti che cambiano solo dopo essere stati contattati 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 sull'indagine demoscopica dell'Autorità afferente al monitoraggio retail del 2024, si può consultare il [Rapporto/52/2025/I/com.](#)

### 3.B Settore gas naturale

#### 3.B.1 Struttura del l'offerta del settore gas naturale

##### BOX 6. La Filiera della vendita al dettaglio di gas naturale

Ruoli e numerosità degli operatori



**1.541 Utenti accreditati al SII in entrambi i settori**

Dicembre 2024

**1.176 Utenti accreditati al SII nel settore del gas**

Di cui alcuni accreditati su più attività

Il gas naturale che viene immesso nella rete di trasporto nazionale gestita da SNAM S.p.A. (di seguito: **impresa maggior di trasporto**, o SNAM) deriva dalla produzione nazionale, giacimenti o impianti di produzione del biometano, o viene importato dall'estero tramite gasdotti o via mare, sotto forma di Gas Naturale Liquefatto (GNL), in corrispondenza degli impianti di rigassificazione.

Una volta immesso nella rete nazionale, il gas che non viene successivamente esportato verso altri Paesi viene trasportato su tutto il territorio nazionale, passando dapprima nelle reti di trasporto regionali e successivamente nelle reti di distribuzione locali. Viene infine prelevato dai singoli clienti presso il Punto di Riconsegna (di seguito PdR) nella propria titolarità.

L'impresa maggiore di trasporto assicura il **dispacciamento** del gas naturale e il **bilanciamento** tra le immissioni nella rete e i prelievi dei clienti.

Dal punto di vista commerciale, il gas naturale viene compravenduto nei mercati all'ingrosso del gas naturale, gestiti da Gestore dei Mercati Energetici S.p.A., tra **Utenti del Bilanciamento** (di seguito: UdB) e **Utenti della distribuzione** (di seguito: UdD). In particolare, gli UdB acquistano il gas che viene immesso nella rete nazionale e si avvalgono del servizio di trasporto sulle reti nazionale e regionali, al fine di permetterne il prelievo nelle varie aree del territorio nazionale in cui sono dislocati di soggetti cui gli UdB intendono rivendere il gas o al fine di immetterlo negli impianti di stoccaggio, per rivenderlo in un secondo momento. Coerentemente acquistano capacità di trasporto sulle reti di trasporto ed eventualmente di stoccaggio nei relativi impianti. Ciascun UdB è tenuto a bilanciare commercialmente il gas che acquista con quello che rivende<sup>13</sup> o stocca, in modo che in aggregato anche l'intera rete sia commercialmente bilanciata. Gli UdD acquistano il gas nei punti di uscita delle reti di trasporto e si avvalgono del servizio di distribuzione fino ai singoli PdR della cui fornitura di gas sono responsabili. Nel punto di uscita dalla rete di trasporto è posta una cabina c.d. di regolazione e misura (REMI) che permette il passaggio dall'alta pressione della rete di trasporto alle pressioni minori della rete di distribuzione (media pressione e Bassa Pressione, di seguito: BP). Per quanto di propria competenza, gli UdD sono tenuti ad assicurare che tutto il gas prelevato presso i PdR di cui sono responsabili sia commercialmente approvvigionato con del gas precedentemente immesso in rete o stoccato dagli UdB. In caso contrario, per i PdR per cui non vengono correttamente mappati i rapporti commerciali tra UdB e UdD verrebbero attivati i **Servizi di Ultima Istanza** (di seguito: SUI)<sup>14</sup>, **Fornitura di Ultima istanza** o FUI e **Fornitura del Servizio di Default** su rete di distribuzione o *FDD* in base alle condizioni di attivazione previste dal TIVG.

---

<sup>13</sup> Alcuni clienti altoconsumanti sono allacciati direttamente alla rete di trasporto (di seguito clienti diretti). Della fornitura di tali clienti sono responsabili gli UdB.

<sup>14</sup> Per i clienti diretti privi di un contratto di fornitura con un UdB si attiverebbe invece il **Servizio di Default su rete di trasporto** o *SdD<sub>TRASP</sub>* ai sensi della deliberazione 249/2012/R/gas.

Una medesima società può operare assumendo esclusivamente il ruolo di UdB, quello di UdD o entrambi i ruoli.

Le imprese distributrici di gas naturale sono incaricate anche di rilevare i dati di misura afferenti ai singoli PdR allacciati alla propria rete.

Il gas così approvvigionato e distribuito viene venduto e quindi fatturato ai clienti dagli **esercenti la vendita**, controparti commerciali del cliente finale nell'ambito del contratto di vendita di gas naturale che dà diritto a quest'ultimo di prelevare.

Gli esercenti la vendita possono svolgere tale ruolo nell'ambito del **mercato libero** o dei servizi di ultima istanza. Sono tuttavia obbligati a inserire nel proprio menù di offerte anche un'offerta a condizioni economiche di tutela stabilite dall'Autorità e relativa al **Servizio di Tutela della Vulnerabilità** (di seguito: *STV<sub>GAS</sub>*), dedicata ai clienti domestici vulnerabili. In tal caso, tuttavia, non sussiste per la CC l'obbligo a contrarre col cliente che ne faccia richiesta, essendo la continuità della fornitura garantita da sopra citati servizi di ultima istanza.

L'approvvigionamento del gas naturale è svolto dagli esercenti la vendita stessi, qualora esercitino anche il ruolo di UdD, oppure avvalendosi di altre società attive come UdD e decidendo di agire come mera controparte commerciale del cliente finale.

Per poter essere abilitati alla vendita di gas naturale, gli esercenti devono essere iscritti al relativo **Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di gas naturale a clienti**, tenuto dal MASE, istituito dalla legge concorrenza 2022 e il cui quadro normativo e regolamentare è in via di completamento. Con il decreto del MASE 19 maggio 2025, n. 85, è stato istituito il Regolamento recante condizioni, criteri, modalità e requisiti per l'iscrizione, la permanenza e l'esclusione delle imprese iscritte nell'Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di gas naturale. Tra il 2025 e il 2026 saranno definite dall'Autorità le procedure finalizzate alle necessarie comunicazioni tra il Gestore del SII e il Ministero e l'Autorità al fine della permanenza delle imprese di vendita nell'Elenco<sup>15</sup>.

Il Rapporto di Monitoraggio retail si concentra sul servizio di vendita di energia elettrica erogato dagli esercenti la vendita alla clientela di massa, nella quale rientrano i clienti: Domestici, Condominio uso domestico, Altri usi con consumi inferiori a 200.000 Smc e Attività di Servizio Pubblico con consumi inferiori a 200.000 Smc. Non rientrano nel perimetro di analisi i clienti non Altri usi e Attività di Servizio pubblico autoconsumanti, con consumi superiori a 200.000 Smc, i clienti che utilizzano il gas ai fini della generazione elettrica e dell'autotrazione.

---

<sup>15</sup> Per ulteriori approfondimenti si rimanda al capitolo conclusivo del presente Rapporto.

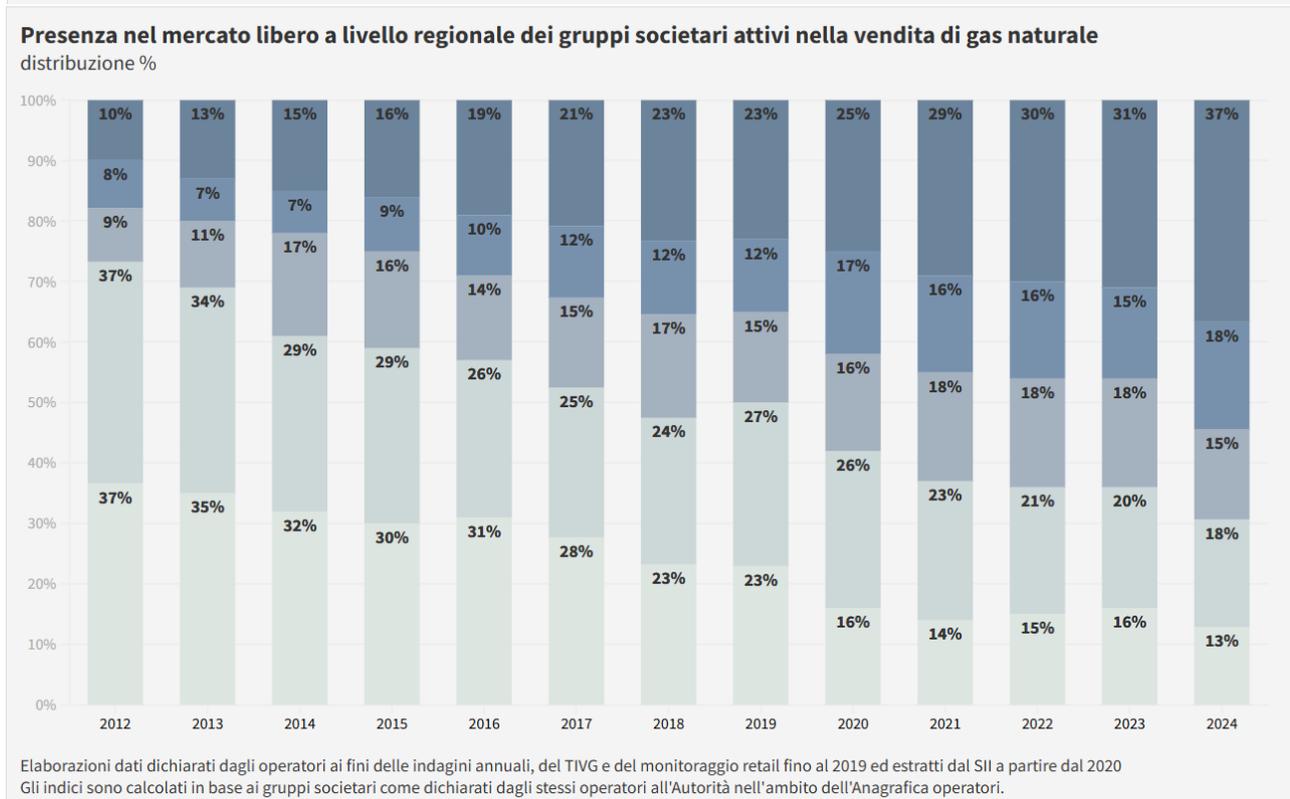
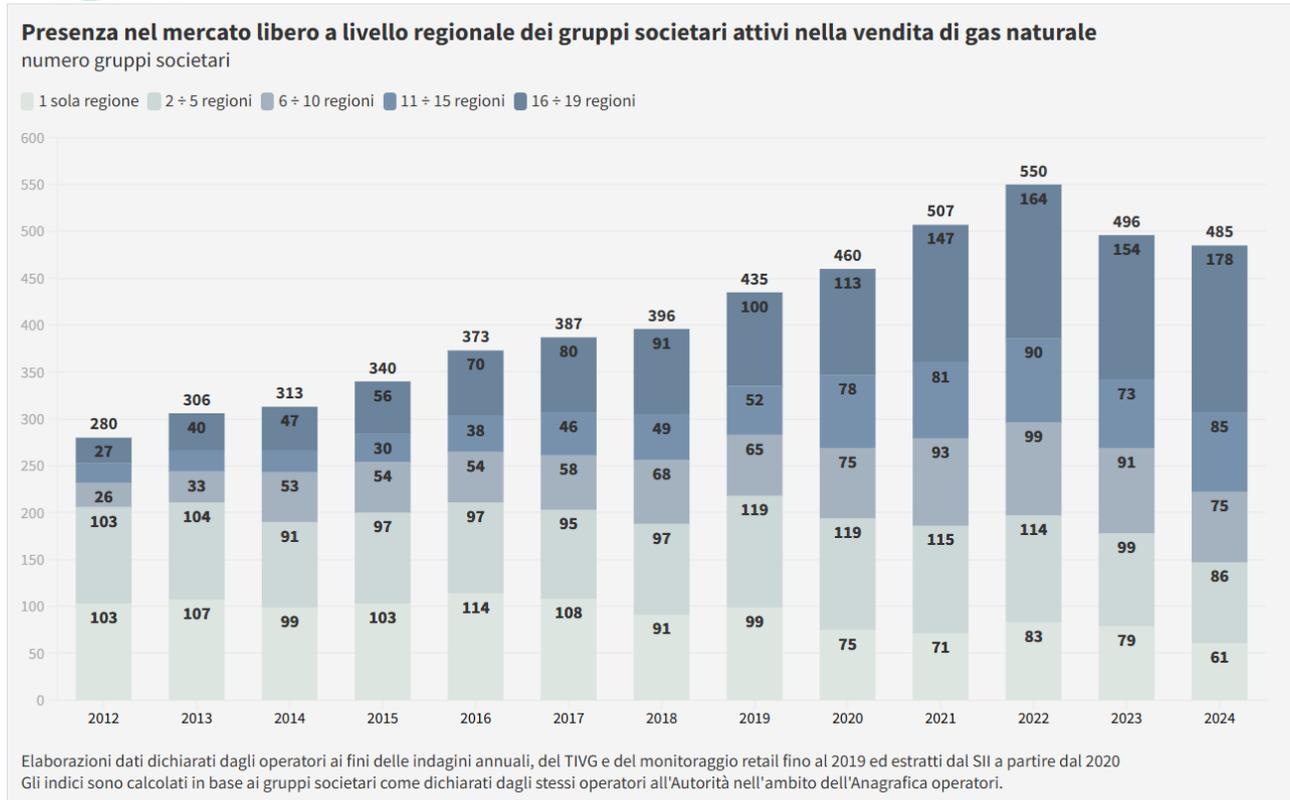
Inoltre, gli operatori devono accreditarsi al **SII** ed eseguire le attività di propria competenza, nell'ambito di ciascuno dei processi tecnici e commerciali gestiti dal SII. Il SII permette infatti la gestione centralizzata, efficiente e indipendente di detti processi. Assicura l'invio e la ricezione delle comunicazioni necessarie a ciascun operatore per avviare le attività tecniche di propria competenza e aggiorna le relazioni commerciali funzionali all'allocazione del gas naturale approvvigionato nei mercati all'ingrosso e prelevato dai singoli clienti sulla rete di distribuzione.

Per il settore del gas naturale, nel 2024 sono accreditati al SII 1.176 operatori, alcuni dei quali attivi anche nel settore elettrico. Con riferimento alla parte della filiera del gas naturale che più ha a che fare, direttamente o indirettamente, col cliente finale a dicembre 2024 sono accreditati al SII:

- 184 imprese distributrici;
- 168 UdB, di cui 147 attivi anche come UdD,
- 325 UdD, di cui 309 attivi anche come Controparti commerciali; ulteriori 293 operatori sono accreditati al SII in qualità di UdD pur non risultando operativi in detto mese;
- 518 Controparti Commerciali del mercato libero e ulteriori 309 accreditate come tali al SII pur non risultando operative in detto mese.

### 3.B.2 Operatività dei soggetti attivi nella vendita

Nel 2024 risultano 485 gruppi societari attivi nel mercato libero, con una riduzione di -11 gruppi societari in un anno. 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 55% (+9 p.p. rispetto all'anno precedente e +37 p.p. dal 2012), e quelli presenti su tutto il territorio nazionale, pari al 37% (+6 p.p. rispetto all'anno precedente e +27 p.p. dal 2012), sono infatti inferiori in termini relativi a quelli del [settore elettrico](#).

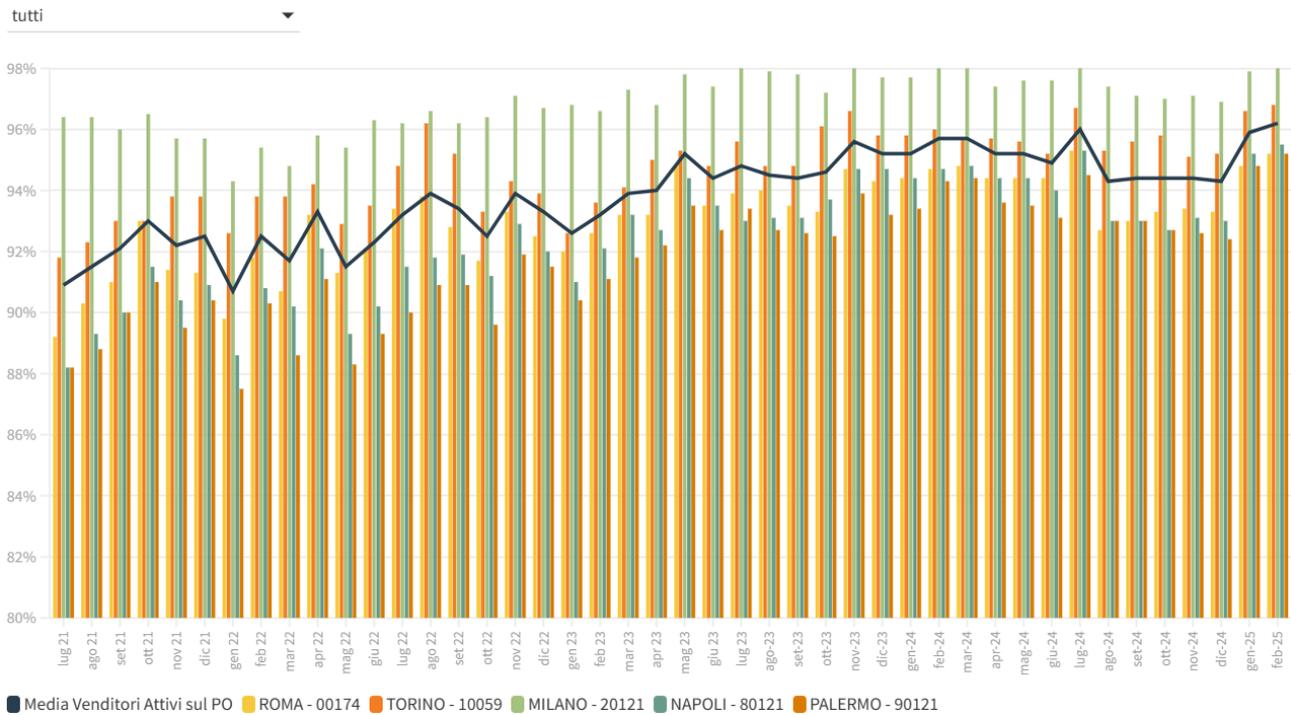


Inoltre, rispetto al settore elettrico una quota maggiore di operatori non rende disponibili le proprie offerte su tutto il territorio nazionale. Con riferimento ai clienti domestici, in media nel

2024, il 13,3% (-0,3 p.p.) dei venditori del settore del gas ha reso disponibili offerte solo su una parte dei CAP analizzati, contro il 6,5% (+1,9 p.p.) del settore elettrico<sup>16</sup>.

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

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



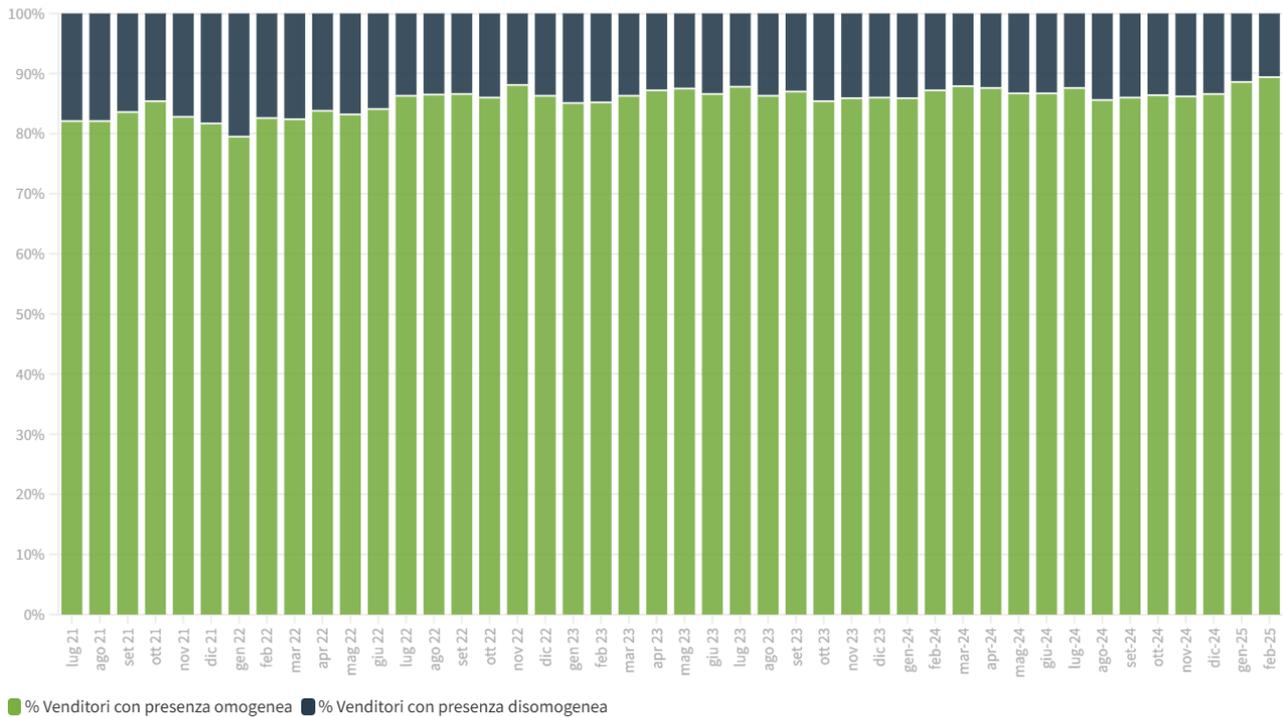
<sup>16</sup> Analisi basata sulle offerte disponibili nel [Portale Offerte](#):

- 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 2024 la disomogeneità tra le dinamiche concorrenziali regionali<sup>17</sup> nel settore del gas si è ridotta per quasi tutte le tipologie di clienti. In particolare, nel settore del gas l'omogeneità su base geografica dei livelli di concentrazione regionali ha raggiunto livelli paragonabili a quelli del settore elettrico, in cui la concorrenza tra venditori assume connotazioni nazionali. Inoltre, per gli Altri usi e le Attività di servizio pubblico le dinamiche concorrenziali regionali sono maggiormente omogenee a livello geografico 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](#)

**3.B.3 Consistenza dei mercati di gas naturale**

Dal lato della domanda, a gennaio 2024 è stato superato il Servizio di tutela, con il conseguente passaggio al mercato libero per 3,1 Mln di clienti domestici non vulnerabili e di circa 31.000

<sup>17</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, nella pagina web del monitoraggio retail dedicata agli [Indici di concentrazione del mercato libero](#) del settore del gas viene pubblicata un'analisi della struttura e delle dinamiche concorrenziali del settore della vendita al dettaglio di gas completa degli indici della concentrazione del settore del gas calcolati sia a livello nazionale che regionale.

Condomini e il passaggio al nuovo  $STV_{GAS}$  per oltre 2,3 Mln di clienti domestici vulnerabili. Nel corso del 2024 è continuata l'uscita dei clienti domestici vulnerabili dal  $STV_{GAS}$ . Nel 2024 in media si approvvigiona di gas naturale nel libero mercato:

- l'87,8% dei domestici (87,5% a dicembre dello stesso anno), con un incremento di +18,5 p.p. rispetto all'anno precedente, corrispondente al 88,6% del gas mediamente fornito a tale clientela (+13,7 p.p.). L'11,6% in media si approvvigiona nel  $STV_{GAS}$ , lo 0,3% in FUI e lo 0,3% in FDD;
- il 98,7% dei Condomini (99,1% a dicembre dello stesso anno) con un incremento di +24,1 p.p. rispetto all'anno precedente, corrispondente al 98,3% del gas mediamente fornito a tale clientela (+10,0 p.p.). L'1,2% in media si approvvigiona in FUI e lo 0,1% in FDD.

**BOX 7. Mercato libero, Servizi di tutela e di ultima istanza: settore del gas naturale**

*Caratteristiche, perimetro di applicazione e criteri di individuazione dei relativi esercenti*



Rete su cui il cliente è allacciato	Tipo di cliente	Causa di attivazione del SUI (per cui il cliente è senza contratto ML)	Servizio di Ultima Istanza cui il tipo di cliente ha diritto	Criteri di individuazione degli esercenti
Distribuzione	 <b>Attività di Servizio Pubblico</b>	<b>Qualsiasi causa<sup>3</sup></b>	<b>Fornitura di Ultima Istanza (FU)</b>	<b>Procedure concorsuali periodiche</b>
	 <b>Domestici Vulnerabili<sup>1</sup></b>	<b>Cause indipendenti dalla volontà del cliente (esclusa la morosità)<sup>3</sup></b>		
	 <b>Domestici Non Vulnerabili</b>			
	 <b>Condomini uso domestico con consumi &lt;= 200.000 Smc</b>			
	 <b>Usi diversi<sup>2</sup> con consumi &lt;= 50.000 Smc</b>	<b>Cause dipendenti dalla volontà del cliente (inclusa la morosità)</b>	<b>Fornitura del servizio di Default (FDD)</b>	<b>Procedure concorsuali periodiche</b>
	 <b>Condomini uso domestico con consumi &gt; 200.000 Smc</b>	<b>Qualsiasi causa</b>		
	 <b>Usi diversi<sup>2</sup> con consumi &gt; 50.000 Smc</b>			
Trasporto	<b>Tutti i tipi di cliente</b>	<b>Qualsiasi causa</b>	<b>Servizio di Default su rete di Trasporto (SdDTRASP)</b>	<b>Impresa maggiore di trasporto SNAM<sup>4</sup></b>

<sup>1</sup> Nel 2024 solo i Domestici vulnerabili hanno diritto al Servizio di tutela della vulnerabilità STV<sub>GAS</sub>

<sup>2</sup> Ai sensi del TIVG art. 2.3, la definizione di "Usi diversi" comprende tutti gli usi diversi da domestico, condominio uso domestico e attività di servizio pubblico. Differisce pertanto dalla definizione di Altri usi utilizzata ai fini del monitoraggio retail, che esclude generazione elettrica e autotrazione.

<sup>3</sup> L'FDD sia attiva anche nei casi in cui, pur sussistendo i requisiti per usufruire del servizio di fornitura di ultima istanza, ne sia impossibile l'attivazione

<sup>4</sup> L'impresa maggiore di trasporto può individuare, mediante procedura a evidenza pubblica, uno o più fornitori transitori che assumono la qualifica di utente del bilanciamento con riferimento ai punti di riconsegna, e ai relativi prelievi, per i quali dovrebbe essere attivato il servizio di default trasporto. Per il 2024 SNAAM non si è avvalsa di tale facoltà.

Tutti i tipi di cliente finale hanno diritto a scegliere un fornitore di gas naturale a condizioni di libero mercato. Nel 2024, i clienti domestici vulnerabili hanno diritto anche a scegliere l'offerta a condizioni economiche di tutela stabilite dall'Autorità e relativa al Servizio di Tutela della Vulnerabilità, *STV<sub>GAS</sub>*. Tale servizio risponde esclusivamente alla finalità di tutela di prezzo e non a quella di garanzia della continuità della fornitura. Ciascuna CC è infatti tenuta a inserire l'offerta relativa al *STV<sub>GAS</sub>* nel proprio menù di offerte, ma non è obbligata a contrarre con lo specifico cliente che ne faccia richiesta.

Ai clienti che si trovino privi di un contratto di fornitura di gas naturale, è garantita la continuità della fornitura nell'ambito di uno dei Servizi di Ultima Istanza, identificato in base alle caratteristiche del cliente e alla motivazione per cui il cliente è sprovvisto di contratto di fornitura.

Il servizio di Fornitura di Ultima Istanza è erogato dagli aggiudicatari selezionati su base geografica tramite procedure concorsuali periodiche. Le condizioni economiche di fornitura dipendono pertanto dall'esito delle procedure concorsuali di aggiudicazione. In particolare, ciascun esercente aggiudicatario applica ai clienti il prezzo che ha offerto in sede di procedura concorsuale. Nell'ambito della procedura concorsuale, gli aggiudicatari vengono selezionati in base a offerte relative alle condizioni economiche e riferite a quantità massime di gas che l'offerente si impegna a fornire<sup>18</sup>. Accedono al servizio i clienti aventi diritto privi di un contratto di fornitura sul libero mercato e quelli che, per un PdR non ancora attivo, chiedono l'attivazione della fornitura direttamente all'esercente il FUI. L'esercente il servizio svolge il ruolo di UdD, approvvigionando il gas sui mercati all'ingrosso, e di CC del cliente, fatturando a quest'ultimo il gas prelevato. Nel 2024 viene erogato il servizio nell'ambito del periodo di esercizio 1° ottobre 2023 – 30 settembre 2025 dai seguenti aggiudicatari: Enel Energia S.p.A. ed Hera Comm S.p.A.

Nel 2024 hanno diritto al FUI, i clienti allacciati alla rete di distribuzione:

- **Domestici,**
- **Condominio uso domestico con consumi inferiori a 200.000 Smc,**
- **Usi diversi con consumi inferiori a 50.000 Smc,**

nei casi in cui si trovino sprovvisti di contratto di fornitura per **cause indipendenti dalla loro volontà**. Tipicamente un cliente può trovarsi in tale situazione principalmente in seguito a: i) il mancato rinnovo del contratto di fornitura da parte del venditore, ii) la risoluzione del contratto di distribuzione nell'ambito del quale l'UdD responsabile della fornitura rifornisce di gas il

---

<sup>18</sup> Con riferimento agli ulteriori punti di riconsegna per i quali si eccederebbe il quantitativo indicato nella procedura di aggiudicazione, il servizio FUI verrebbe erogato dall'operatore risultato successivo in graduatoria e qualora non disponibile, si attiverebbe il servizio FDD.

cliente o iii) per mancata mappatura delle relazioni commerciali tra UdD e UdB con riferimento al gas rifornito al cliente;

- **Attività di Servizio pubblico – per qualsiasi causa.**

Il Servizio di Fornitura di Default su rete di distribuzione (di seguito FDD) è erogato dagli aggiudicatari selezionati su base geografica tramite procedure concorsuali periodiche. Le condizioni economiche di fornitura dipendono pertanto dall'esito delle procedure concorsuali di aggiudicazione. In particolare, ciascun esercente aggiudicatario applica ai clienti il prezzo che ha offerto in sede di procedura concorsuale. Accedono al servizio i clienti aventi diritto privi di un contratto di fornitura sul libero mercato e quelli che, per un PdR non ancora attivo, chiedono l'attivazione della fornitura direttamente all'esercente il FDD. Il FDD è finalizzato alla regolazione economica delle partite di gas imputate ai prelievi del cliente finale non bilanciati dalle necessarie immissioni nella rete di distribuzione. A tal fine l'esercente il servizio svolge il ruolo di UdD, approvvigionando il gas sui mercati all'ingrosso, e di CC del cliente, fatturando a quest'ultimo il gas prelevato. Nel 2024 viene erogato il servizio nell'ambito del periodo di esercizio 1° ottobre 2023 – 30 settembre 2025 da Hera Comm S.p.A.

Nel 2024 il servizio FDD si applica ai clienti allacciati alla rete di distribuzione:

- **Domestici,**
- **Condominio uso domestico con consumi inferiori a 200.000 Smc,**
- **Usi diversi con consumi inferiori a 50.000 Smc;**

nei casi in cui si trovino sprovvisti di contratto di fornitura per **cause dipendenti dalla loro volontà**. Tipicamente un cliente può trovarsi in tale situazione principalmente in seguito a cessazione amministrativa di un punto nella titolarità di un cliente finale moroso non disalimentabile o per cui non è stato possibile chiudere o interrompere la fornitura.

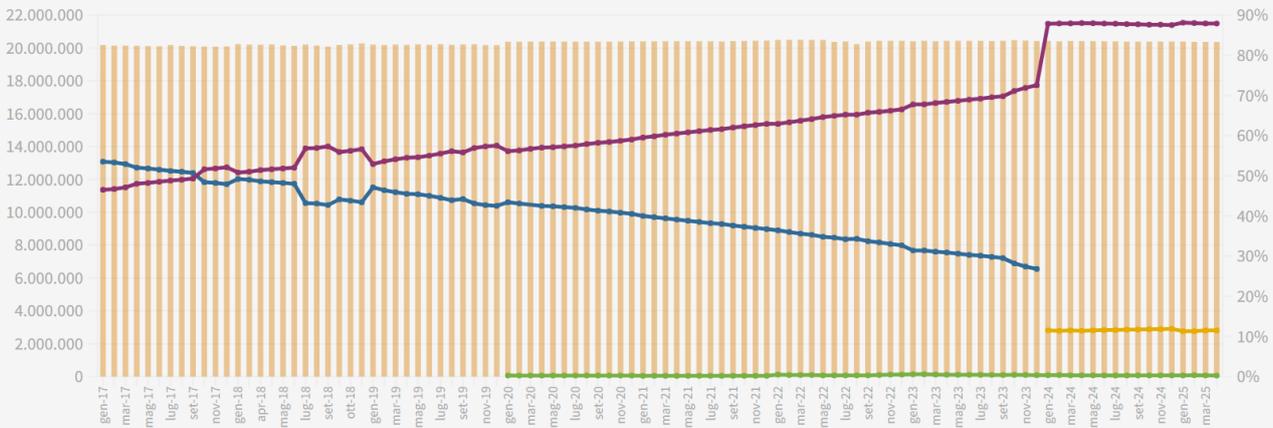
- **Condominio uso domestico con consumi superiori a 200.000 Smc,**
- **Usi diversi con consumi superiori a 50.000 Smc,**

**per qualsiasi causa.**

**Punti attivi mensili e distribuzione per mercato**

Domestici < 200.000 Smc

■ Servizio di Tutela - % rispetto ai punti attivi 
 ■ Servizio di Tutela dei vulnerabili - % rispetto ai punti attivi 
 ■ Mercato Libero - % rispetto ai punti attivi 
 ■ Fornitura di Ultima Istanza - % rispetto ai punti attivi 
 ■ Fornitura di Default - % rispetto ai punti attivi 
 ■ TOTALE - n° punti attivi

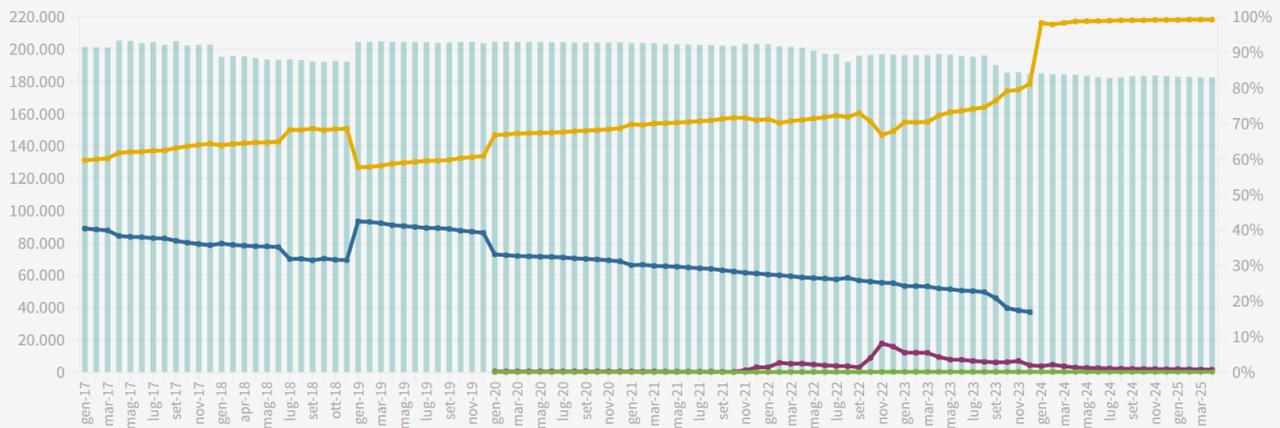


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail fino al 2019 ed estratti dal SII a partire dal 2020

**Punti attivi mensili e distribuzione per mercato**

Condomini < 200.000 Smc

■ Servizio di Tutela - % rispetto ai punti attivi 
 ■ Mercato Libero - % rispetto ai punti attivi 
 ■ Fornitura di Ultima Istanza - % rispetto ai punti attivi 
 ■ Fornitura di Default - % rispetto ai punti attivi 
 ■ TOTALE - n° punti attivi



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

**BOX 8. Vulnerabilità dei clienti domestici: settore del gas naturale**

*Requisiti e modalità di identificazione*



In relazione al servizio di tutela gas, la Legge Concorrenza 2017, come da ultimo novellata dal decreto-legge 176/22, ne ha previsto la rimozione a far data dal 10 gennaio 2024; a partire dalla data di cessazione del servizio di tutela gas, il decreto Aiuti bis (articolo 2) ha:

- previsto che i fornitori e gli esercenti il FUI siano tenuti a offrire ai clienti vulnerabili, 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, così come definiti dall'Autorità;

- definito come "**clienti vulnerabili di gas naturale**" i clienti civili che ricadono in almeno una delle seguenti classi:
  - a) persone che si trovano in **condizioni economicamente** svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della Legge Concorrenza 2017;
  - b) soggetti con **disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92**;
  - c) soggetti le cui utenze sono ubicate nelle **isole minori** non interconnesse;
  - d) soggetti le cui utenze sono ubicate in **strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi**;
  - e) persone di **età superiore ai 75 anni**.

Alcune delle caratteristiche indicate nelle lettere precedenti sono note agli operatori e al SII, e ciò ha consentito, a decorrere dal mese di luglio 2023, di identificare i clienti vulnerabili al fine di informare i medesimi della possibilità di richiedere l'offerta ad essi dedicata.

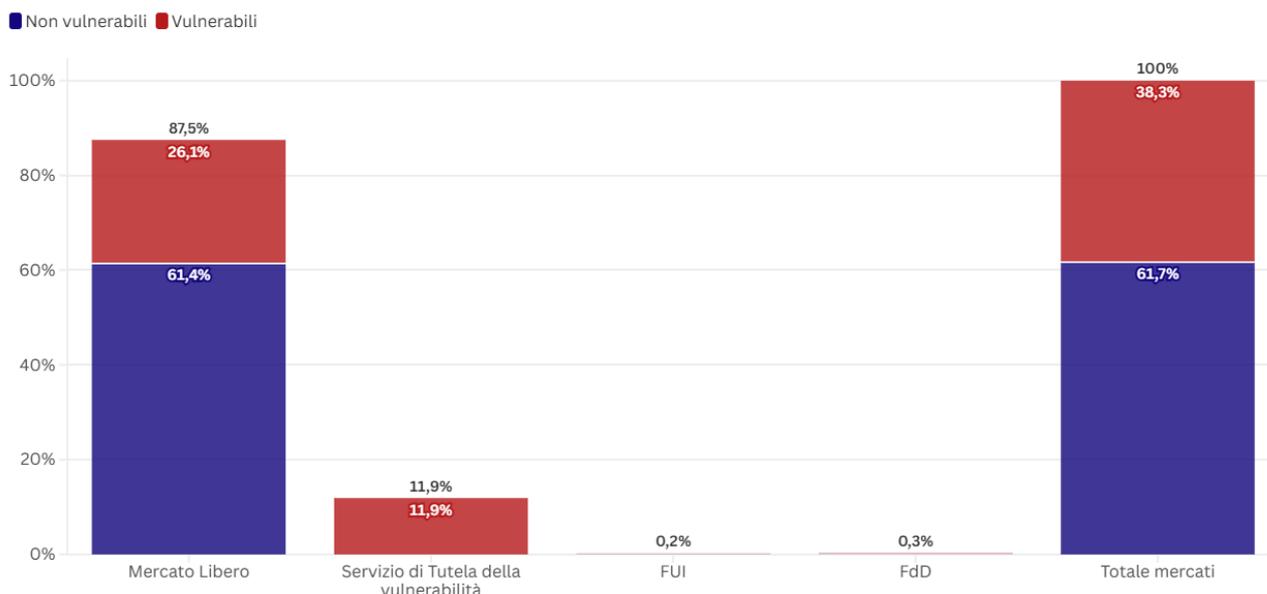
Per i clienti che sottoscrivono nuovi contratti di fornitura, con la delibera 102/2023/R/gas, con cui l'Autorità ha definito le modalità di identificazione dei clienti vulnerabili, sono stati predisposti anche dei moduli che i clienti possono compilare per autocertificarsi come vulnerabili.

A dicembre 2024, rispetto al totale dei clienti domestici nel settore del gas naturale:

- i **non vulnerabili** rappresentano il 61,7%, dei quali 61,4% si approvvigionano nel mercato libero e la restante parte equamente distribuita tra FUI e FDD;
- i **vulnerabili** rappresentano il 38,3%, dei quali 26,1% si approvvigionano nel mercato libero e 11,9% nel  $STV_{GAS}$ , lo 0,1% in FUI e lo 0,2% in FDD.

### Clienti domestici vulnerabili e non vulnerabili per mercato

settore del gas naturale - dicembre 2024



Elaborazioni dell'Autorità su dati estratti dal SII

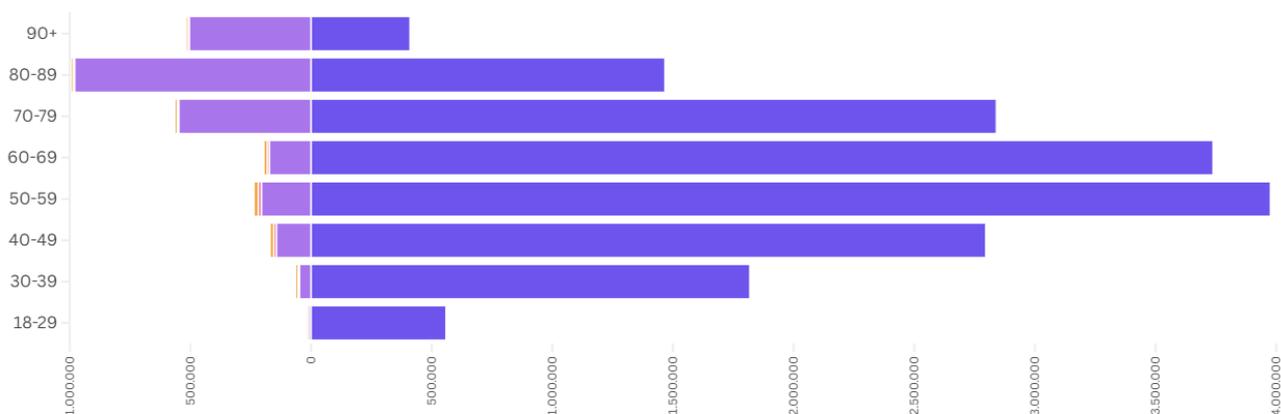
La piramide delle età dei clienti domestici del settore del gas naturale, aggiornata a ottobre 2024, mostra che le fasce di età più popolose sono quelle tra i 50 e i 69 anni. Tuttavia, il mercato libero è scelto maggiormente dai più giovani e in misura via via minore col crescere dell'età. Si approvvigionano nel mercato libero:

- il 97,7% dei domestici tra i 18 e i 29 anni; per tale fascia il 1,6% è servito nel *STV<sub>GAS</sub>* in quanto vulnerabile;
- il 96,8% dei domestici tra i 30 e i 39 anni; per tale fascia il 2,6% è servito nel *STV<sub>GAS</sub>* in quanto vulnerabile;
- il 94,4% dei domestici tra i 40 e i 49 anni; per tale fascia il 4,9% è servito nel *STV<sub>GAS</sub>* in quanto vulnerabile;
- il 94,5% dei domestici tra i 50 e i 59 anni; per tale fascia il 4,9% è servito nel *STV<sub>GAS</sub>* in quanto vulnerabile;
- il 95,1% dei domestici tra i 60 e i 69 anni; per tale fascia il 4,4% è servito nel *STV<sub>GAS</sub>* in quanto vulnerabile;
- l'83,5% dei domestici tra i 70 e i 79 anni; per tale fascia il 16,1% è servito nel *STV<sub>GAS</sub>* in quanto vulnerabile;
- il 59,6% dei domestici tra i 80 e i 89 anni; per tale fascia il 39,9% è servito nel *STV<sub>GAS</sub>* in quanto vulnerabile;
- il 44,1% dei domestici con almeno 90 anni; per tale fascia il 54,7% è servito nel *STV<sub>GAS</sub>* in quanto vulnerabile.

### Piramide delle età dei clienti domestici - settore del gas naturale

ottobre 2024

■ Mercato Libero 
 ■ Servizio di tutela della vulnerabilità 
 ■ FDD 
 ■ FUI



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

### 3.B.4 Concentrazione e quote di mercato

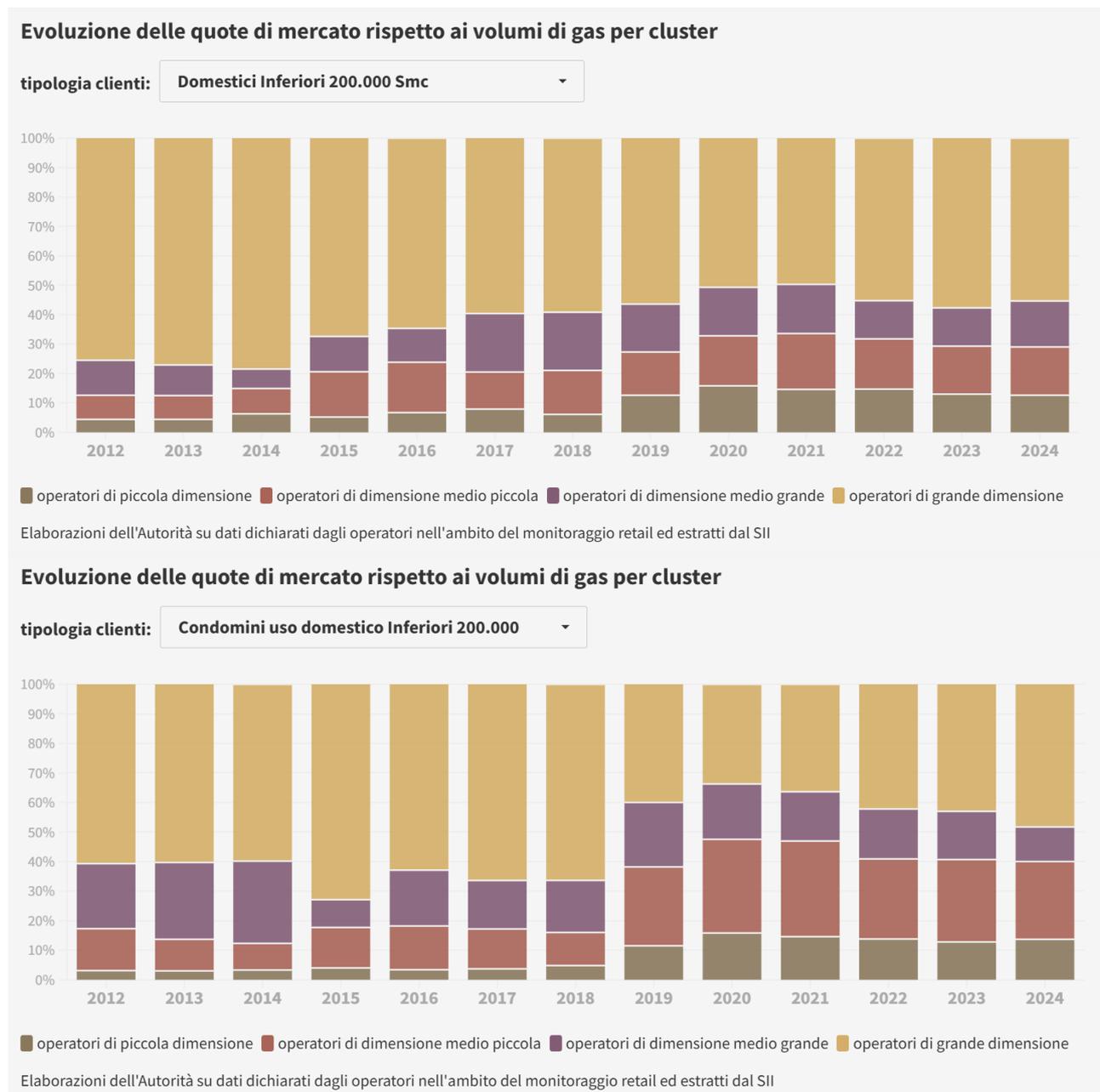
Il mercato libero del gas naturale a livello nazionale è meno concentrato rispetto al 2023, sia in termini di volumi che di punti serviti, con riferimento ai clienti domestici e al complesso delle tipologie Altri usi e Attività di servizio pubblico. Diversamente l'analisi della concentrazione riferita ai Condomini fornisce indicazioni disomogenee. Diminuiscono, infatti, gli indici calcolati in termini di volumi di gas forniti, ma aumentano leggermente quelli in termini di punti serviti.

Nel 2024, raggruppando gli operatori in cluster dimensionali, nel complesso aumenta la quota di mercato libero dei grandi operatori (con quote superiori al 5%<sup>19</sup>) per i Condomini e gli Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc. Specularmente, diminuiscono le quote di mercato libero complessive dei gruppi medio-grandi (con quote tra il 2% e il 5%) con riferimento a tali tipi di clientela, mentre le accrescono per i Domestici, gli Altri usi inferiori a 50.000 Smc e le attività di Servizio Pubblico. Gli operatori medio-piccoli (con quota tra lo 0,5% e il 2%) riescono ad esercitare un'efficace pressione concorrenziale con riferimento a tutte le tipologie di clienti a parte che nel segmento Condomini. I piccoli operatori (con quota fino a 0,5%) esercitano con efficacia una pressione

<sup>19</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*:

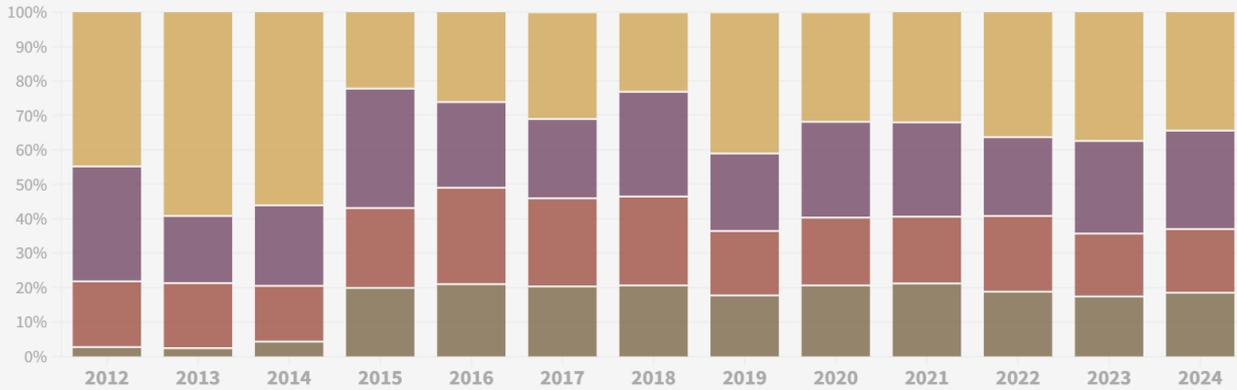
- per i clienti Domestici ed i Condomini uso domestico, per i soli anni 2012-2018 e su tutti gli esercenti la vendita del mercato libero per il 2019, coerentemente con le analisi del settore elettrico;
- per i clienti Altri usi e Attività di servizio pubblico, per i soli anni 2012-2014 e su tutti gli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

concorrenziale sugli operatori di maggior dimensioni per la clientela non domestica. La crescita del peso complessivo dei piccoli operatori (con quota inferiore allo 0,5%) per i non domestici è comunque associata alla loro frammentazione. La quota di energia mediamente fornita dai piccoli gruppi e la base di clienti servita in media dagli operatori con meno di 50.000 clienti rimane sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente.



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

tipologia clienti: Altri usi Inferiori a 50.000 Smc

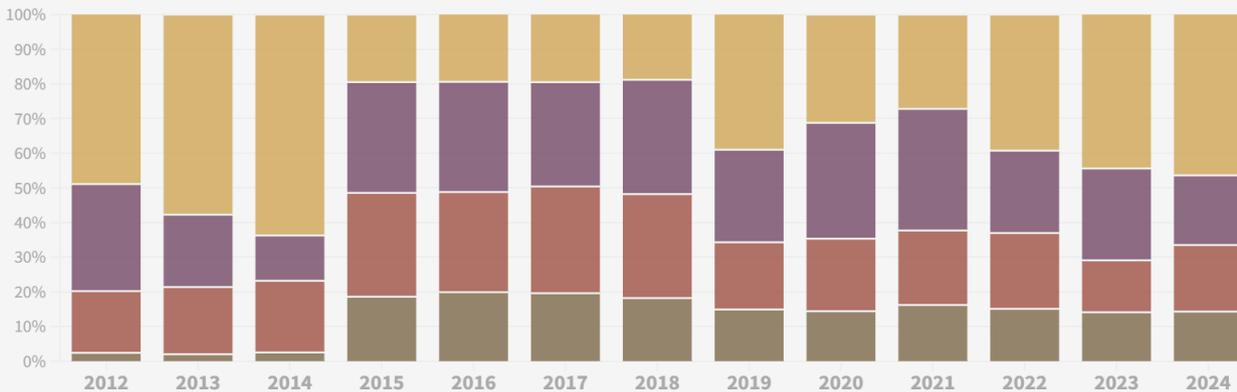


operatori di piccola dimensione operatori di dimensione medio piccola operatori di dimensione medio grande operatori di grande dimensione

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 Smc e 200.000 Smc

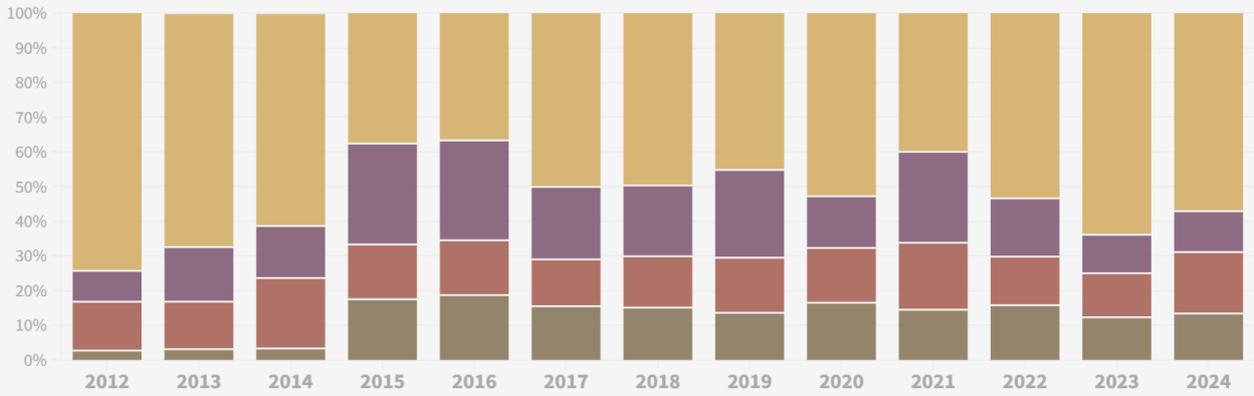


operatori di piccola dimensione operatori di dimensione medio piccola operatori di dimensione medio grande operatori di grande dimensione

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: **Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000**



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

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

Domestici Inferiori 200.000 Smc Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc Altri usi Inferiori a 50.000 Smc  
 Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc

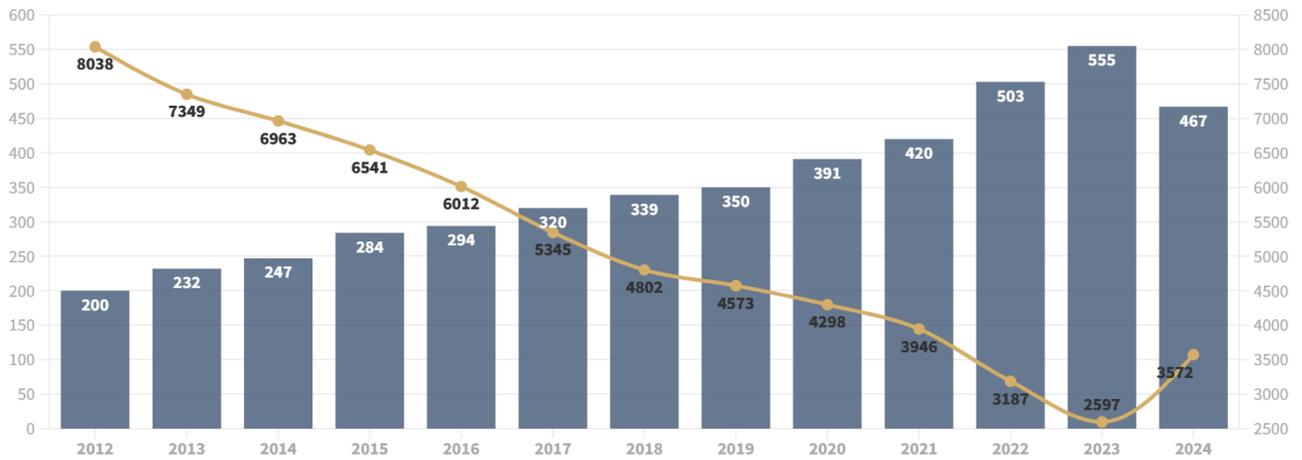


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

### Venditori con meno di 50.000 punti

Domestici Inferiori 200.000 Smc

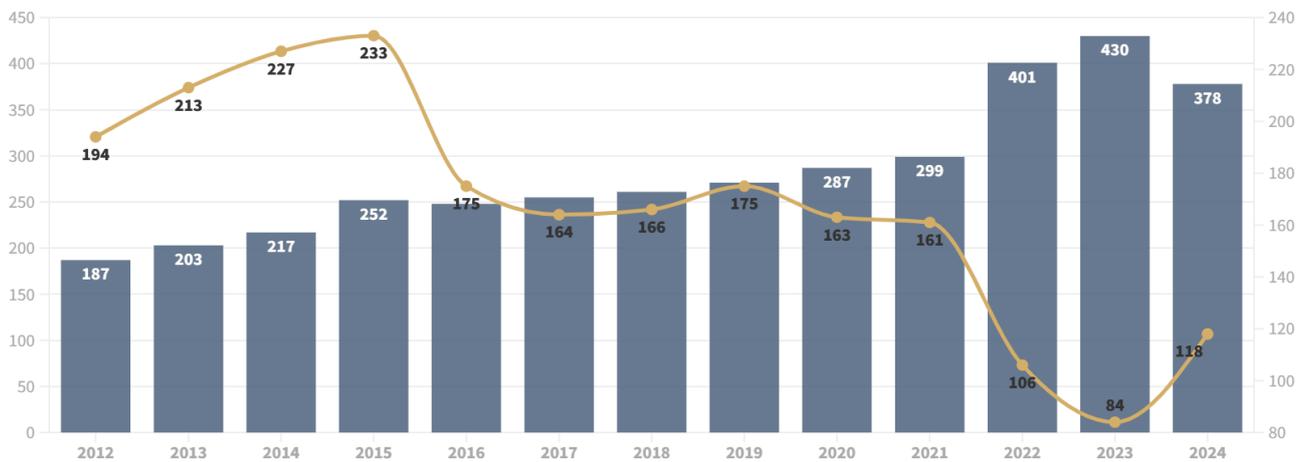
media punti serviti n. venditori



### Venditori con meno di 50.000 punti

Condomini uso domestico Inferiori 20

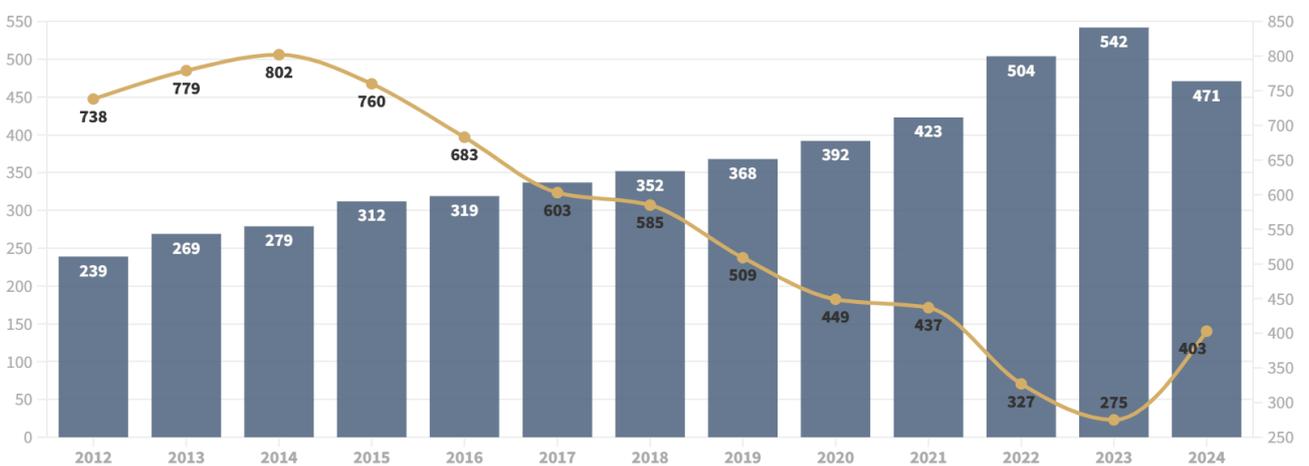
media punti serviti n. venditori



### Venditori con meno di 50.000 punti

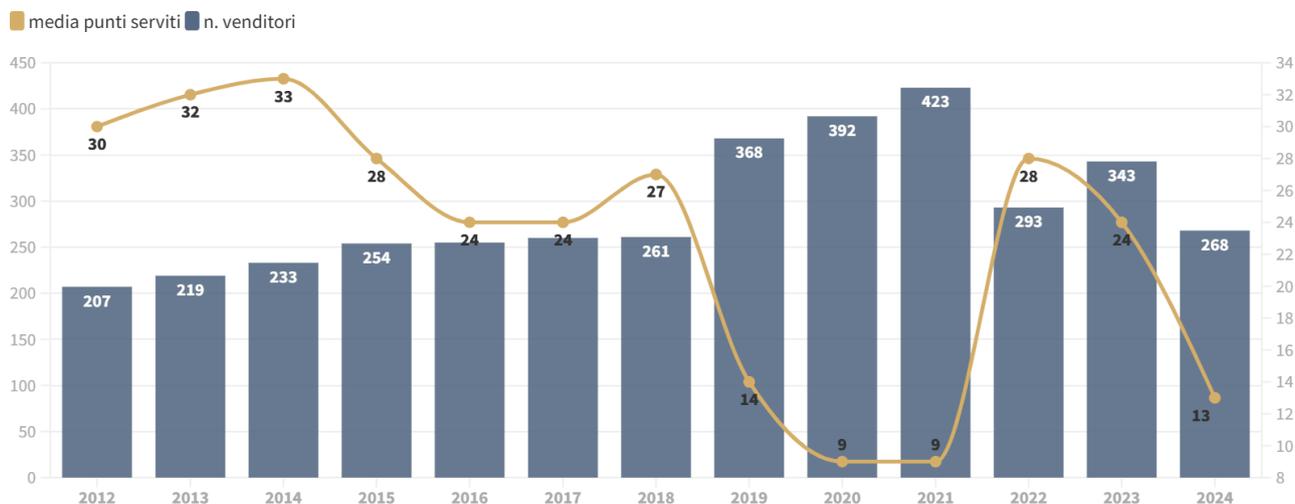
Altri usi Inferiori a 50.000 Smc

media punti serviti n. venditori

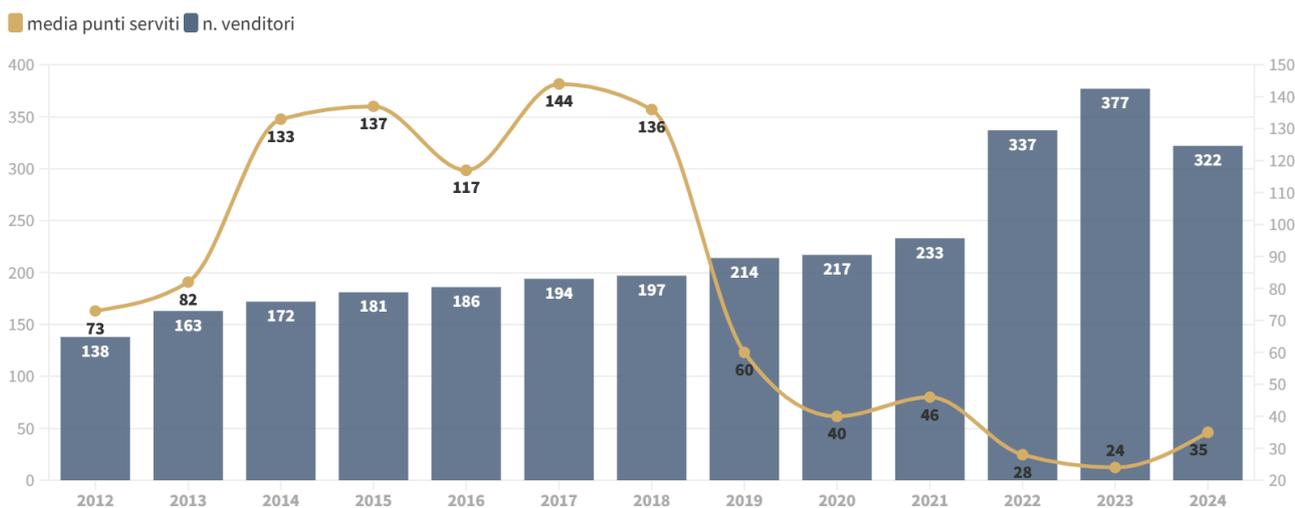


**Venditori con meno di 50.000 punti**

Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc


**Venditori con meno di 50.000 punti**

Attività di servizio pubblico Inferiori 2



### 3.B.4.a Concentrazione e quote di mercato: Altri usi e Attività di servizio pubblico

L'attività di vendita agli Altri usi e alle Attività di Servizio pubblico appare caratterizzata da condizioni di effettiva concorrenza, anche se vi sono elementi di potenziale criticità da monitorare in futuro. La concentrazione è limitata e in riduzione rispetto all'anno precedente. L'indice HHI valutato sia in termini di volumi che di punti è da lungo periodo inferiore alla soglia dei 1.000, considerata come rappresentativa di mercati privi di criticità a livello concorrenziale.

L'analisi dell'evoluzione della struttura dell'offerta nei segmenti Altri usi e Attività di servizio pubblico per il 2024 mostra che nel mercato libero:

- i primi due operatori diminuiscono le quote sia in termini di volumi (rispettivamente -0,2 p.p. e 0,4 p.p.) che di punti (rispettivamente -2,1 p.p. e -1,8 p.p.). Il terzo operatore diminuisce quella in termini di volumi(-1,8 p.p.) e mantiene stabile quella in termini di punti serviti;
- quattro operatori superano la soglia della quota di mercato libero del 5%, per gli Altri usi inferiori a 50.000 Smc, sei operatori per gli Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc (+1 operatore rispetto all'anno precedente) e sette per le Attività di servizio pubblico;
- i gruppi societari di grandi dimensioni (con quote superiori al 5%), rispetto all'anno precedente riducono in aggregato la quota di mercato libero in termini di volumi, di -3,0 p.p. per gli Altri usi inferiori a 50.000 Smc e di -6,8 p.p. per le Attività di servizio pubblico, mentre la accrescono di + 2,0 p.p. per gli Altri usi con consumo tra 50.000 Smc e 200.000 Smc. 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, +1,7 p.p., e per le Attività di servizio pubblico, +0,7 p.p., mentre le riducono per gli Altri usi con consumo tra 50.000 Smc e 200.000 Smc, -6,4 p.p.;
- per tali tipologie di cliente, pertanto, nel 2024 gli operatori di dimensioni minori, medio piccole (con quote tra lo 0,5 e il 2%) e piccoli (con quote di mercato libero minori allo 0,5%), esercitano nel complesso una pressione concorrenziale a danno degli operatori di dimensioni maggiori;
- per tali tipologie di cliente, inoltre, nel 2024 i gruppi di piccola dimensione sono caratterizzati da una significativa frammentazione. L'ampiezza della base clienti mediamente fornita dagli operatori con meno di 50.000 clienti si riduce per gli Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc e aumenta lievemente per gli Altri usi inferiori a 50.000 Smc e le Attività di servizio pubblico. Diversamente, per tali tipologie di cliente 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 - gas naturale](#) e [Ampiezza della base clienti nel mercato libero dei piccoli venditori](#)

### 3.B.4.b Concentrazione e quote di mercato: Clienti domestici

Nonostante la vendita di gas naturale ai clienti Domestici nel mercato libero sia meno concentrata di quella rilevata per la vendita ai domestici di energia elettrica, è più concentrata rispetto alle altre tipologie di clienti del settore del gas naturale. Nel 2024 l'indice HHI valutato in termini di volumi, pari a 989, scende per la prima volta dal 2012 al di sotto della soglia dei 1.000, considerata come rappresentativa di mercati privi di criticità a livello concorrenziale. Diversamente, l'HHI in termini di punti serviti, pari a 1.086, permane al di sopra di tale soglia. Inoltre, circa il 50% dei

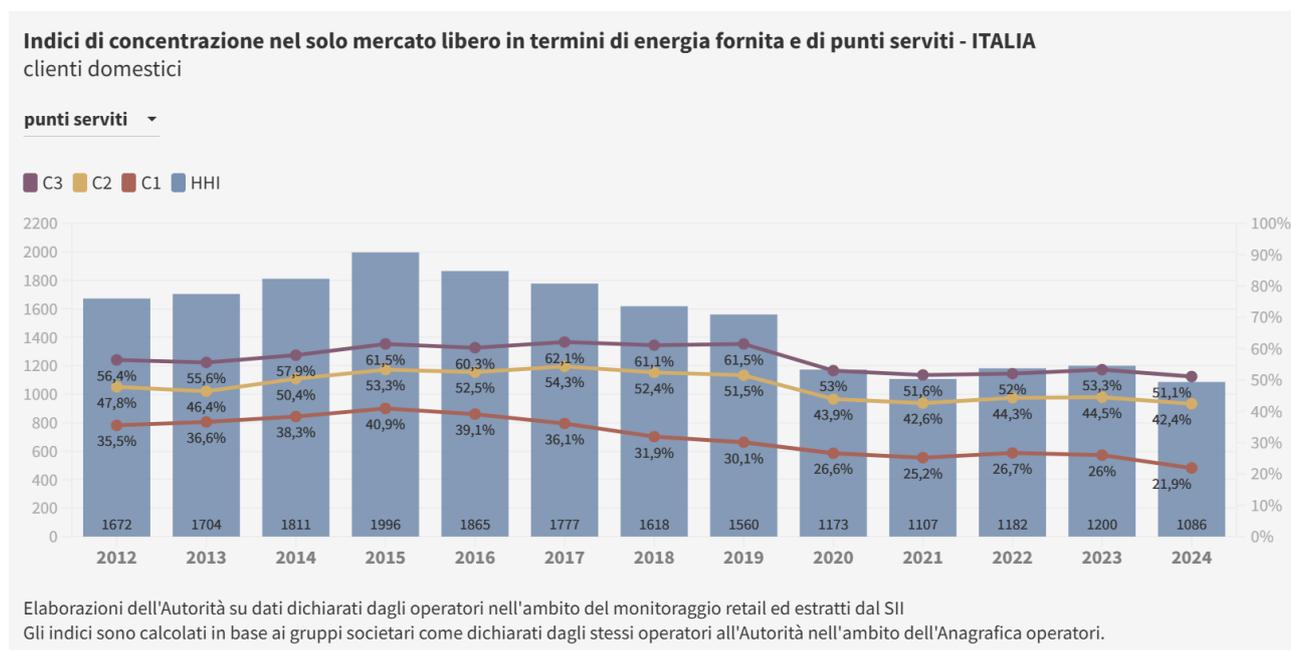
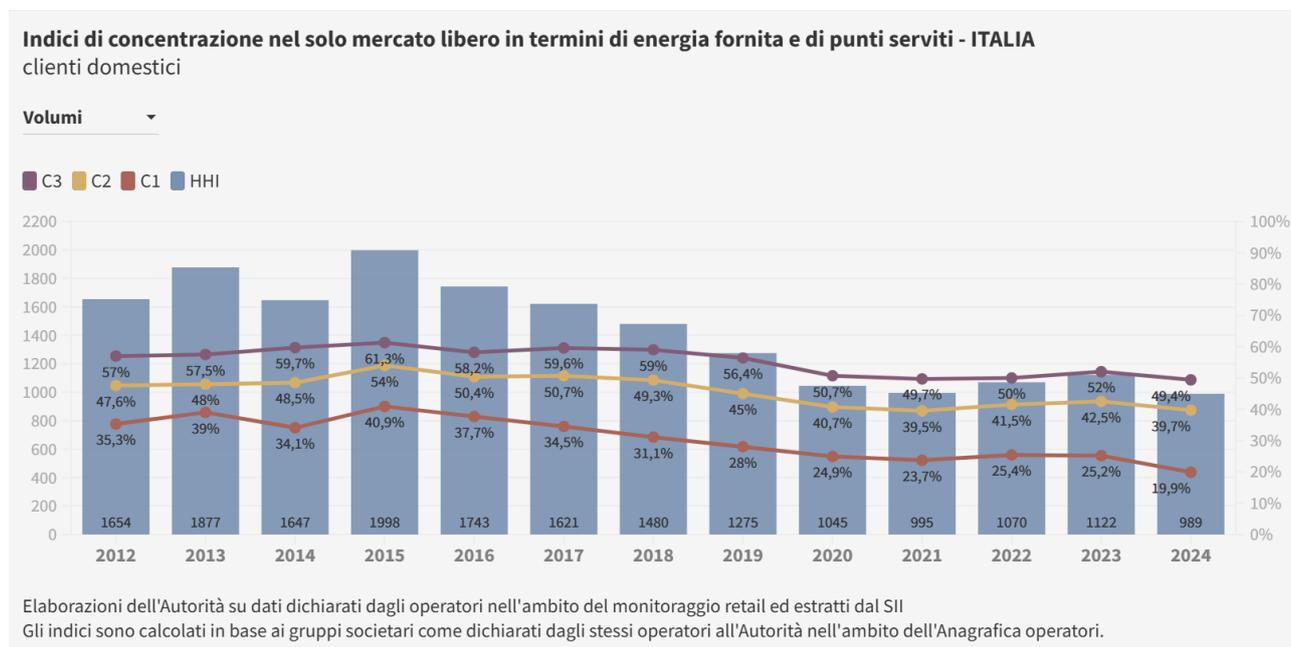
domestici nel mercato libero è servito dai primi tre operatori. In particolare, tali operatori servono complessivamente il 49,4% del gas fornito ai domestici nel mercato libero (-2,6 p.p.) e il 51,1% dei relativi punti (-2,2 p.p.).

Nonostante il miglioramento registrato nel 2024, l'eventuale permanenza dell'HHI in termini di punti serviti al di sopra della soglia dei 1.000 e l'eventuale ripresa della tendenza ad aumentare degli indici di concentrazione in termini di volumi forniti potrebbero rappresentare elementi di potenziale criticità per il futuro sviluppo della concorrenza, da monitorare con attenzione nei prossimi anni.

L'analisi dell'evoluzione della struttura dell'offerta di gas naturale ai clienti domestici sul mercato libero mostra per il 2024 che:

- 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 aumentano. In particolare, nel 2024:
  - il primo operatore fornisce il 19,9 (-5,3 p.p.) del gas naturale prelevato dai domestici nel mercato libero e serve il 21,9% (-4,1 p.p.) dei relativi punti di riconsegna;
  - il secondo operatore fornisce il 19,9% del gas naturale prelevato dai domestici nel mercato libero (+2,6 p.p.) e serve il 20,4% dei relativi punti, con +1,9 p.p. in un anno;
  - il terzo operatore fornisce l'9,7% (+0,1 p.p.) del gas naturale prelevato dai domestici nel mercato libero e serve l'8,8% (stabile rispetto all'anno precedente);
- il *cluster* dei grandi gruppi societari 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 riducono la quota di mercato libero, pari a 55,4 (-2,3 p.p.) ;
- gli operatori di dimensioni medio-grandi (con quote tra il 2% e il 5%) e medio-piccole (con quote tra lo 0,5% e il 2%) incrementano la quota di mercato aggregata, rispettivamente pari a 15,6% (+2,6 p.p.) e a 16,4% (+0,1 p.p.), mentre gli operatori di dimensioni piccole (inferiori allo 0,5%) subiscono la pressione concorrenziale degli operatori maggiori, fornendo il 12,6% del gas prelevato dai domestici nel mercato libero (-0-4 p.p.);
- per i Domestici, inoltre, nel 2024 i gruppi di piccola dimensione sono caratterizzati da una significativa frammentazione. In tale segmento l'ampiezza della base clienti mediamente forniti dagli operatori con meno di 50.000 clienti aumenta solo lievemente, mentre rimane stabile la quota di gas mediamente fornito nel mercato libero dai piccoli gruppi societari (con quota inferiore allo 0,5%);

- la presenza territoriale dei venditori storici<sup>20</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>20</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'impresa distributrice di gas naturale. 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

2024

40 85



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

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

### 3.B.4.c Concentrazione e quote di mercato: Clienti condominio uso domestico

L'attività di vendita ai Condomini appare caratterizzata da condizioni di effettiva concorrenza, anche se vi sono elementi di potenziale criticità da monitorare in futuro. La concentrazione è limitata. L'indice HHI valutato sia in termini di volumi che di punti è da lungo periodo inferiore alla soglia dei 1.000, considerata come rappresentativa di mercati privi di criticità a livello concorrenziale. Tuttavia, mentre gli indici di concentrazione valutati in termini di volumi diminuiscono rispetto all'anno precedente, quelli in termini di punti serviti aumentano.

L'analisi dell'evoluzione della struttura dell'offerta per i Condomini<sup>21</sup> del mercato libero mostra per il 2024 che:

- il primo operatore diminuisce le proprie quote nell'ambito del mercato libero sia in termini di volumi, 16,4% (-2,8 p.p.), che di punti, 14,4% (-1,5 p.p.);
- il secondo operatore incrementa entrambe le quote di mercato libero in termini di volumi, 9,3% (+0,4 p.p.) e di punti 13,0% (+4,3 p.p.);
- il terzo operatore aumenta la quota di mercato libero in termini di volumi, 8,9% (+0,1 p.p.), e diminuisce quella in termini di punti, 7,2% (-1,1 p.p.);
- il *cluster* dei grandi operatori per tale tipologia di clientela non è formato solo dai primi tre operatori. Cinque 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 piccoli (con quota inferiore allo 0,5%) aumentano le quote di mercato libero, coprendo rispettivamente il 48,3% (+5,3 p.p.) e il 13,7% (0,9 p.p.). Esercitano pertanto un'efficace pressione sugli altri cluster di concorrenti, che invece riducono complessivamente le quote di mercato;
- per i Condomini, inoltre, nel 2024 i gruppi di piccola dimensione sono caratterizzati da una significativa frammentazione. In tale segmento l'ampiezza della base clienti mediamente forniti dagli operatori con meno di 50.000 clienti aumenta solo lievemente, mentre rimane stabile la quota di gas mediamente fornito nel mercato libero dai piccoli gruppi societari (con quota inferiore allo 0,5%).

---

<sup>21</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.

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

### 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.

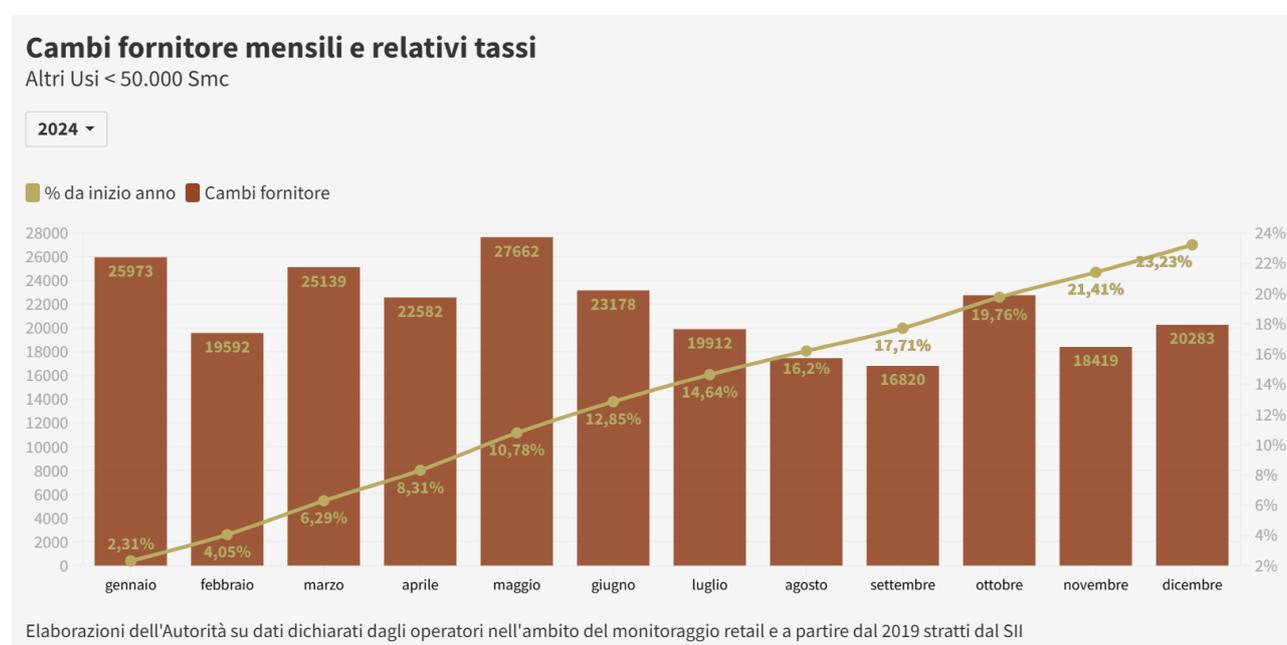
### 3.B.5 Dinamicità della domanda

#### 3.B.5.a Dinamicità della domanda: *Altri usi e Attività di servizio pubblico*

I tassi di cambio fornitore dei clienti Altri usi del settore del gas diminuiscono rispetto all'anno precedente, mentre per le Attività di servizio pubblico aumentano. In particolare, nel 2024 il tasso è pari a:

- 23,3% (-1,1 p.p.) per gli Altri usi con consumo inferiore a 50.000 Smc;
- 32,6% (-20,0 p.p.) per gli Altri usi con consumo tra 50.000 e 200.000 Smc;
- 41,5% (+0,4 p.p.) per le Attività di servizio pubblico.

La dinamicità di tali tipologie di clienti è per il terzo anno consecutivo significativamente maggiore di quanto osservato fino al 2021. 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 nel 2024 i prezzi all'ingrosso si siano significativamente ridotti rispetto ai valori massimi osservati tra il 2022 e il 2023, la loro dinamica sembra allinearsi, con qualche oscillazione, a un nuovo equilibrio con valori comunque maggiori del periodo precrisi.

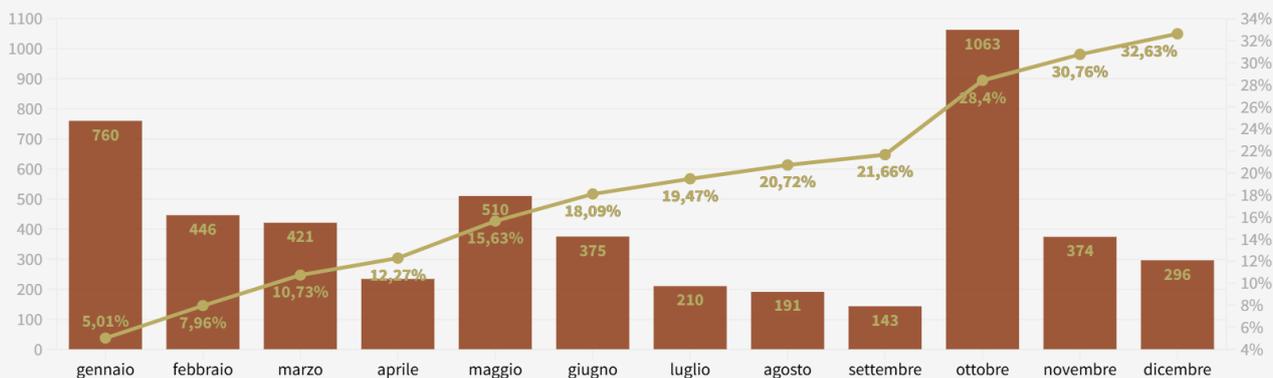


### Cambi fornitore mensili e relativi tassi

Altri Usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc

2024 ▾

% da inizio anno Cambi fornitore



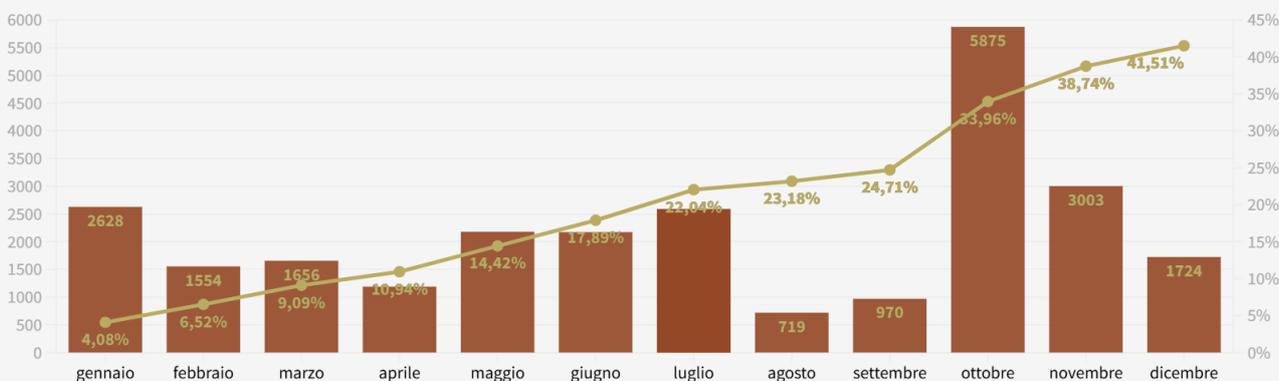
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail e a partire dal 2019 stratti dal SII

### Cambi fornitore mensili e relativi tassi

Attività Serv. Pubblico

2024 ▾

% da inizio anno Cambi fornitore

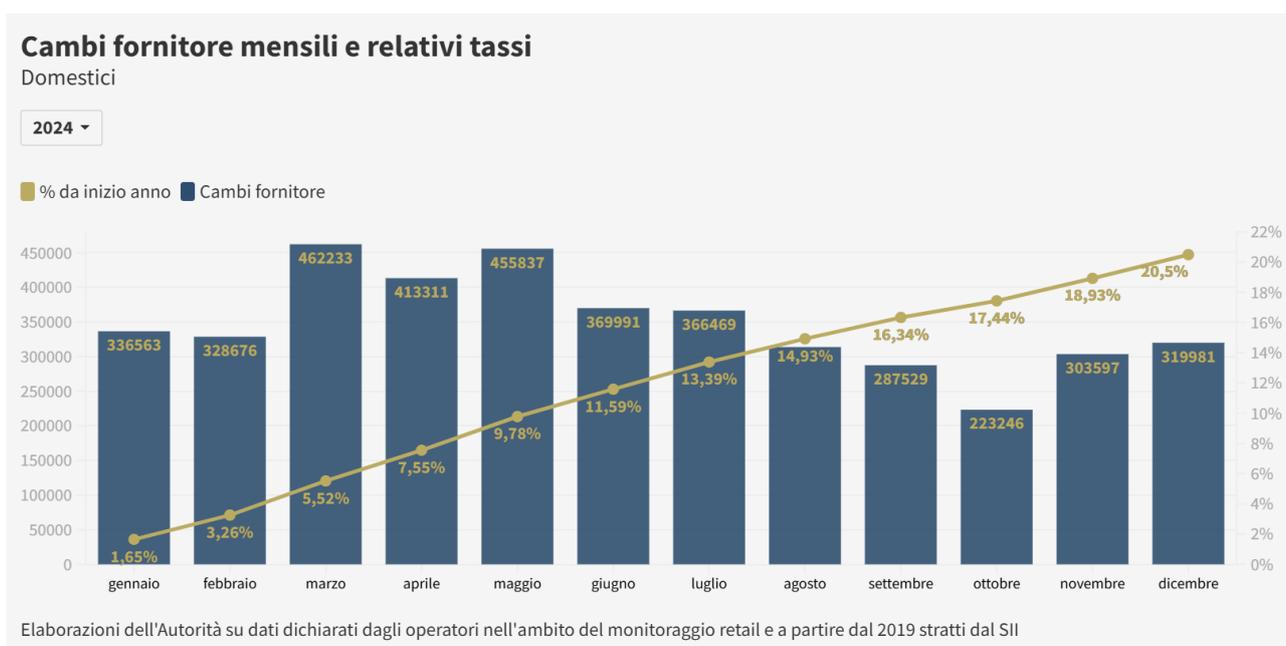


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail e a partire dal 2019 stratti dal SII

#### 3.B.5.b Dinamicità della domanda: Domestici

Per i Domestici i cambi di fornitore raggiungono il massimo storico di 20,5% (+3,8 p.p. rispetto all'anno precedente). Il tasso di rinegoziazione aumenta significativamente rispetto al 2023, 29,8% (+10,0 p.p.). La dinamicità dei 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 nel 2024 i prezzi all'ingrosso si

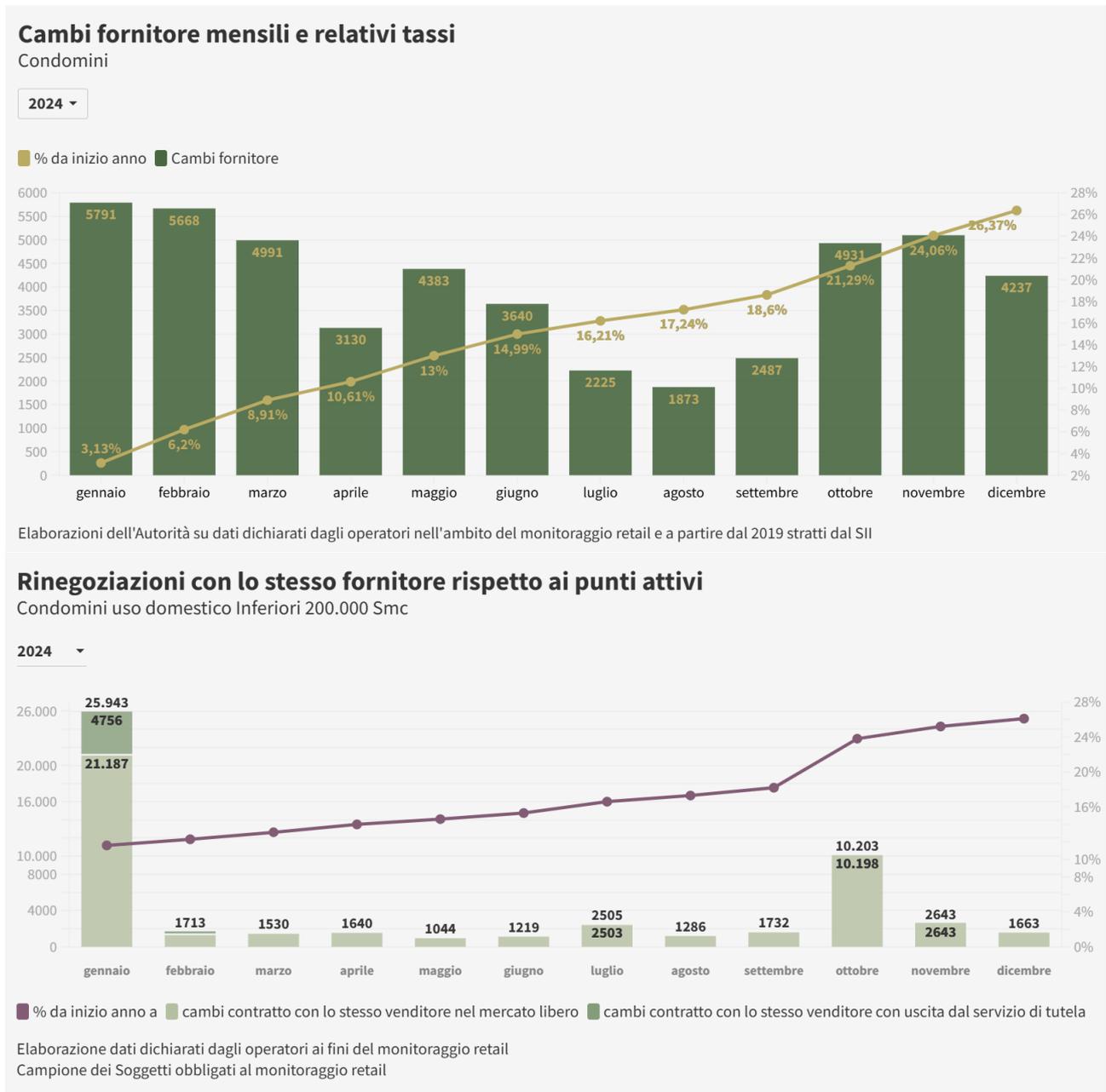
siano significativamente ridotti rispetto ai valori massimi osservati tra il 2022 e il 2023, la loro dinamica sembra allinearsi, con qualche oscillazione, a un nuovo equilibrio con valori comunque maggiori del periodo precrisi. Inoltre, l'elevata dinamicità dei Domestici del settore gas osservata nel 2024 va valutata alla luce del superamento del Servizio di tutela e dell'avvio del nuovo  $STV_{GAS}$ .



### 3.B.5.c Dinamicità della domanda: Condomini uso domestico

Nel 2024 il 26,4% dei Condomini ha cambiato fornitore (-0,5 p.p. rispetto all'anno precedente), mentre il 26,1% ha rinegoziato il contratto di fornitura col proprio venditore (+2,4 p.p.), massimo

storico. La dinamicità dei Condomini negli ultimi anni va valutata alla luce degli eventi pandemici e della situazione congiunturale di elevati prezzi all'ingrosso iniziata nella seconda metà del 2021. Inoltre, l'elevata dinamicità dei Condomini del settore gas osservata nel 2024 va valutata alla luce del superamento del Servizio di tutela.



## 4. Offerte e prezzi

Nel mercato libero di entrambi i settori le offerte commerciali sono tipicamente differenziate dai servizi di tutela. Sono infatti presenti, oltre alle offerte variabili, anche 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 il  $STV_{GAS}$  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.

### **BOX 9. Tipi di offerte commercializzate e Portale Offerte**

*Elementi di differenziazione delle offerte di libero mercato*

*Ruolo e funzionamento del Portale Offerte*



Nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas naturale sono disponibili offerte con differente struttura di prezzo:

- **Offerte a prezzo variabile:** in cui la parte di prezzo relativa alla componente energia è aggiornata in base a indici di riferimento del valore della materia prima nel mercato all'ingrosso. In tal caso il cliente conosce in anticipo solo l'indice a cui il venditore farà riferimento per stabilire il prezzo finale della fornitura e la relativa formula di calcolo, ma non i valori esatti che l'indice avrà nel corso del tempo. Tali offerte implicano per il cliente una maggiore esposizione alla volatilità dei prezzi all'ingrosso dell'energia elettrica e del gas naturale, ma anche una maggiore aderenza a detti prezzi all'ingrosso;
- **Offerte a prezzo fisso:** in cui la parte di prezzo relativa alla componente energia è predeterminata nel contratto e nota al cliente finale al momento della sottoscrizione del contratto e viene tenuta fissa per la durata del contratto o comunque per una durata prestabilita: solitamente per 12 mesi ma anche con durate differenti. Tali offerte implicano per il cliente una copertura dal rischio generato dalla volatilità dei prezzi all'ingrosso dell'energia elettrica e del gas naturale. Tale copertura potrebbe implicare per il venditore dei costi aggiuntivi e di conseguenza dei prezzi finali maggiori rispetto alle offerte a prezzo variabile.
- **Offerte c.d. "Flat":** che tipicamente prevedono la fatturazione al cliente di importi costanti, indipendenti dai consumi da questo effettuati, mediante applicazione di un corrispettivo omnicomprendente che resta invariato per un periodo di tempo definito in contratto, e di un conguaglio (almeno) annuale ottenuto applicando il corrispettivo previsto in contratto ai consumi effettivi del cliente per quell'anno di riferimento;

Per tali offerte il Portale Offerte calcola la simulazione della spesa nei successivi 12 mesi, permettendo al cliente finale di confrontare le varie alternative e individuare l'offerta più conveniente.

In aggiunta, nel mercato libero si stanno gradualmente diffondendo offerte innovative con strutture di prezzo non convenzionali, delle quali il Portale Offerte non calcola la simulazione della spesa. In particolare, si tratta di offerte:

- **Offerte miste:** con componenti di prezzo che cambiano da fisso a variabile e viceversa, nell'arco della durata del contratto. In applicazione della deliberazione 386/2025/R/com, le offerte miste destinate ai Domestici saranno simulabili nell'ambito del PO a partire dalla prima parte del 2026<sup>22</sup>;
- offerte a prezzo variabile **complesse, personalizzabili o basate su indici insoliti:** offerte con strutture complesse o innovative di indicizzazione o comunque basate su formule e opzioni peculiari, non gestite dal Portale Offerte. ARERA e Acquirente Unico, in qualità di Gestore del SII, monitorano la numerosità e le caratteristiche di tali offerte, per valutare l'economicità della loro inclusione negli algoritmi di simulazione del PO.

### Servizi aggiuntivi

La dinamica concorrenziale nel mercato della vendita di energia elettrica e gas naturale si sta sviluppando sulla base del tentativo dei venditori di differenziare la propria offerta commerciale, sia prevedendo offerte con strutture di prezzo innovative, come sopra esposto, sia prevedendo la vendita di servizi aggiuntivi, differenti dalla fornitura energetica e a volte non funzionalmente collegati a essa, e altri elementi di differenziazione.

Tra i **servizi aggiuntivi** disponibili nel mercato libero sono annoverati, tra l'altro:

- a. i c.d. Servizi energetici accessori (es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica),
- b. le prestazioni professionali come l'assistenza telefonica,
- c. la manutenzione degli impianti,
- d. l'acquisto ed eventualmente il montaggio di una caldaia,
- e. prodotti *mobility*,
- f. impianti di solare termico,
- g. impianti fotovoltaici,

---

<sup>22</sup> La deliberazione dell'Autorità 386/2025/R/com di attuazione al D.L. 19/25 art. 5.1, adottando misure atte a favorire la confrontabilità delle offerte rivolte ai clienti domestici e ad aumentarne la trasparenza, anche mediante "la riduzione e semplificazione dei componenti dei corrispettivi applicabili nei contratti di fornitura".

- h. impianti di climatizzazione,
- i. polizze assicurative;
- j. servizi di telefonia *mobile* e fissa.

Tra gli altri **elementi di differenziazione** delle offerte di mercato libero sono annoverati, tra l'altro:

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

### **Offerte standard per i clienti finali - PLACET**

L'Autorità, in coerenza con quanto previsto dalla Legge Concorrenza 2017, ha introdotto la disciplina dell'offerta PLACET (a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela - PLACET), che obbliga tutti i venditori a inserire nel proprio pacchetto di proposte commerciali offerte rivolte a Domestici e alle piccole imprese a prezzi determinati liberamente ma con condizioni contrattuali definite dall'Autorità. In particolare, ciascun venditore è tenuto a commercializzare un'offerta PLACET a prezzo variabile e una a prezzo fisso per i clienti, non multisito e diversi dalla pubblica amministrazione:

- Domestici e altrettante per i BT altri usi, nel settore elettrico;
- Domestici, condominio, uso domestico e non domestici con consumi inferiori a 200.000 Smc.

Nelle offerte Placet:

- le **condizioni economiche** sono liberamente decise dal venditore e rinnovate ogni 12 mesi;
- la **struttura di prezzo** è stabilita dall'Autorità e inderogabile;
- le **condizioni contrattuali** (ad esempio garanzie, rateizzazione) sono stabilite dall'Autorità e inderogabili;
- non sono previsti servizi aggiuntivi o elementi di differenziazione;
- non prevedono la fornitura congiunta di energia elettrica e gas naturale.

L'uniformità della struttura di prezzo e la presenza delle medesime condizioni contrattuali (con l'esclusione di ogni servizio aggiuntivo rispetto alla fornitura di energia elettrica o gas naturale) rispondono all'esigenza di permettere la massima comparazione delle offerte PLACET tra loro, favorendo l'individuazione da parte del cliente dell'offerta più conveniente.

Per quanto riguarda i prezzi, per ogni servizio (elettricità oppure gas), le offerte PLACET si distinguono in:

- a *prezzo fisso*;
- a *prezzo variabile*, indicizzato all'andamento dei mercati all'ingrosso. In particolare, prevedono un'indicizzazione al PUN, in €/kWh, così come determinato dal GME, nel settore elettrico, e pari alla media mensile del prezzo giornaliero al PSV (*day ahead*), per il gas naturale.

In entrambi i casi, il prezzo dell'energia è articolato in una quota fissa, in €/anno, e una quota energia, €/kWh o €/Smc.

Nelle offerte PLACET di energia elettrica, il prezzo può essere differenziato per fasce orarie (F1 e F23 per i Domestici e F1, F2 e F3 per i non domestici) o monorario a seconda della presenza o meno di un contatore elettronico telegestito.

La simulazione della spesa delle offerte PLACET è calcolata nell'ambito del PO a partire dalla sua prima implementazione del 2018.

### **Portale offerte**

Il Portale Offerte, disciplinato dalla deliberazione dell'Autorità, 51/2018/R/com e s.m.i. in attuazione della Legge 4 agosto 2017 (di seguito: Legge Concorrenza 2017), è un portale informatico pubblico per la raccolta e la pubblicazione in modalità open data tramite il quale Domestici e piccole imprese di energia elettrica e gas naturale possono confrontare in modo immediato, gratuito e anonimo tutte le offerte di elettricità e gas naturale rivolte alla generalità dei clienti.

In particolare, la deliberazione 51/2018/R/com, i, prevede che, per fornire un'adeguata ed esaustiva rappresentazione delle offerte commercializzate nel mercato *retail*, siano pubblicate sul PO le offerte rivolte alla generalità dei clienti pubblicizzate o diffuse sui siti *internet* e/o presso gli sportelli fisici dei venditori, su altri siti *internet* e sui principali mezzi di informazione con copertura territoriale almeno pari alla regione. **Non rientrano in questa categoria** tutte le offerte che, indipendentemente dal canale di commercializzazione:

- A. siano **riservate a un gruppo chiuso** di soggetti dotati di specifici requisiti distintivi e quindi non replicabili per la generalità dei clienti (ad esempio: le offerte rivolte ai dipendenti del venditore o delle imprese appartenenti al medesimo gruppo societario o a familiari o amici dei medesimi dipendenti);
- B. abbiano condizioni contrattuali ed economiche **oggetto di negoziazione individuale** ossia, personalizzate dagli agenti commerciali in base alle caratteristiche del cliente;
- C. non **siano pubblicizzate con nessuna delle modalità sopra indicate** - siti *internet* e/o presso gli sportelli fisici dei venditori, su altri siti *internet* e sui principali mezzi di informazione con

copertura territoriale almeno pari alla regione - ma **proposte ai clienti solamente se direttamente contattati dal venditore o da un suo agente** e sottoscrivibili unicamente dai clienti in tal modo contattati. Rientrano in tale categoria le offerte proposte ai clienti **esclusivamente** mediante canale *teleselling outbound* (ossia, in cui è solo il venditore a poter contattare il cliente ma non viceversa) e sottoscrivibili dai clienti solamente mediante questo canale, purché queste offerte non siano pubblicizzate in altro modo;

D. siano **riservate unicamente alle pubbliche amministrazioni**;

E. siano **destinate ai prosumer**;

F. siano **pubblicizzate** esclusivamente tramite mezzi di informazione con una **copertura territoriale inferiore alla regione**.

Il venditore ha la facoltà di pubblicare sul Portale Offerte anche le offerte non generalizzate, come sopra definite.

Fin dalla sua implementazione (luglio 2018) il Portale Offerte è divenuto strumento di confronto delle offerte di mercato. Tramite il PO è possibile individuare e confrontare fra loro le offerte di mercato libero sottoscrivibili che rispettino i parametri indicati dal cliente afferenti alle caratteristiche tecniche della fornitura, quali il consumo annuo e i dati caratteristici del misuratore, aspetti commerciali di interesse del cliente, quali la tipologia di offerta (a prezzo fisso o variabile), e la destinazione d'uso (domestico, condominio o altri usi).

Inoltre, il Portale Offerte permette di confrontare la stima della spesa annua delle offerte individuate secondo detti parametri con la spesa annua stimata relativa ai servizi di tutela (per le utenze che ne hanno ancora diritto).

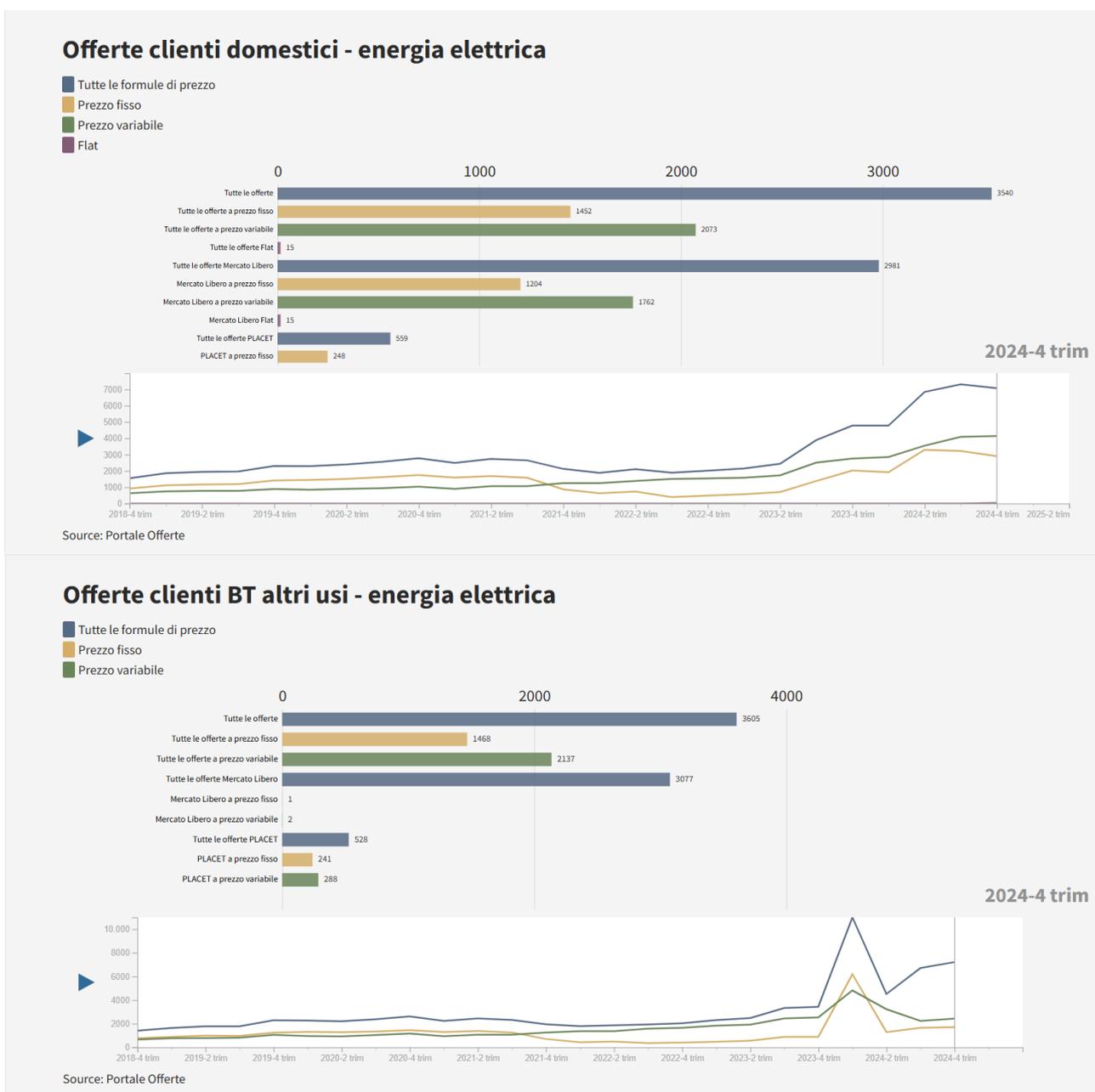
Il Portale Offerte contiene offerte fisse e offerte variabili di mercato libero, Offerte PLACET nonché la spesa dei regimi di tutela sia per l'energia elettrica che per il gas naturale. Si tratta di tutte le offerte rivolte ai Domestici, alle imprese del settore elettrico alimentate in bassa tensione, ai Condomini uso domestico con consumi di gas inferiori a 200.000 S(m<sup>3</sup>)/anno, alle imprese del settore gas con consumi inferiori a 200.000 S(m<sup>3</sup>)/anno.

## 4.A Settore elettrico

### 4.A.1 Numerosità delle offerte disponibili

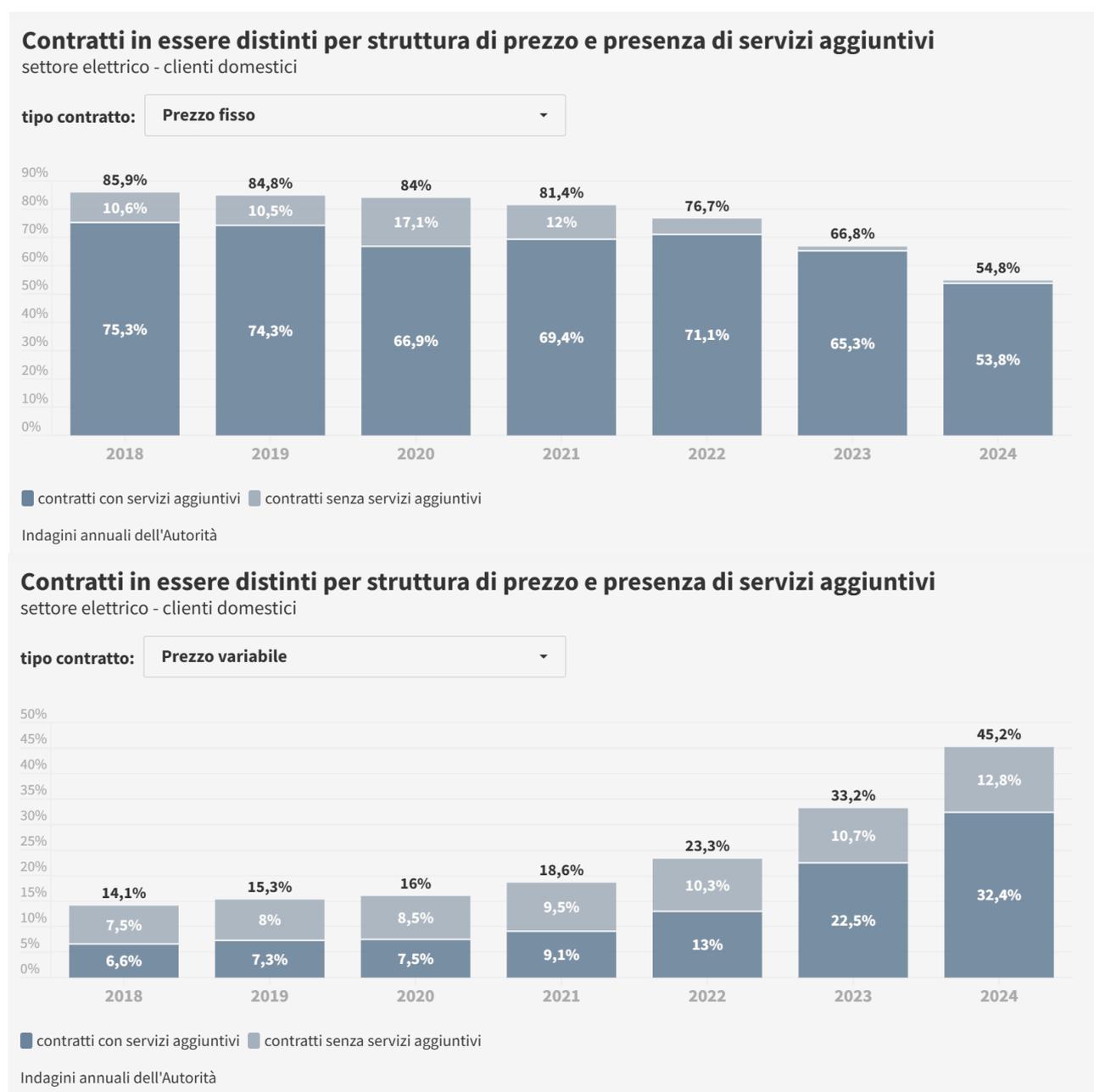
Nel [Portale Offerte](#) per il *settore elettrico* a dicembre 2024 sono rilevate 3.540 offerte disponibili per i Domestici e 3.604 per i BT Altri usi. A differenza di quanto rilevato fino al 2020, complessivamente per entrambe le tipologie di cliente nel 2024, anche se in diminuzione rispetto

all'anno precedente, sono preponderanti le offerte a prezzo variabile, 58,9% delle disponibili (-5,6 p.p. in un anno), rispetto a quelle a prezzo fisso, pari al 40,9%. Lo 0,2% rappresenta invece offerte Flat dedicate ai Domestici. 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.



### 4.A.2 Tipologia di contratti vigenti

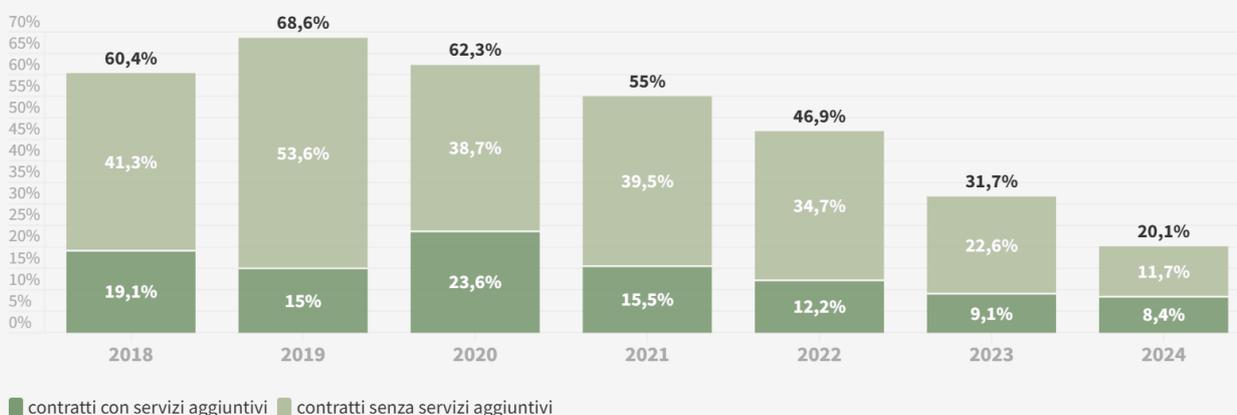
Nel settore elettrico nel 2024 la quota di contratti in essere con un prezzo variabile è in crescita nel 2024 rispetto all'anno precedente, sia tra i Domestici che tra i BT altri usi. Nonostante ciò, per i Domestici la quota di offerte a prezzo fisso continua a essere preponderante, pari al 54,8% dei contratti in essere (-12,0 p.p. in un anno). Tra tali offerte vi sono anche offerte sottoscritte in periodi antecedenti e poi eventualmente rinnovate. Diversamente, per i BT altri usi, per il terzo anno consecutivo la quota di offerte a prezzo fisso è minoritaria e in diminuzione, 20,1% dei contratti in essere (-11,6 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**

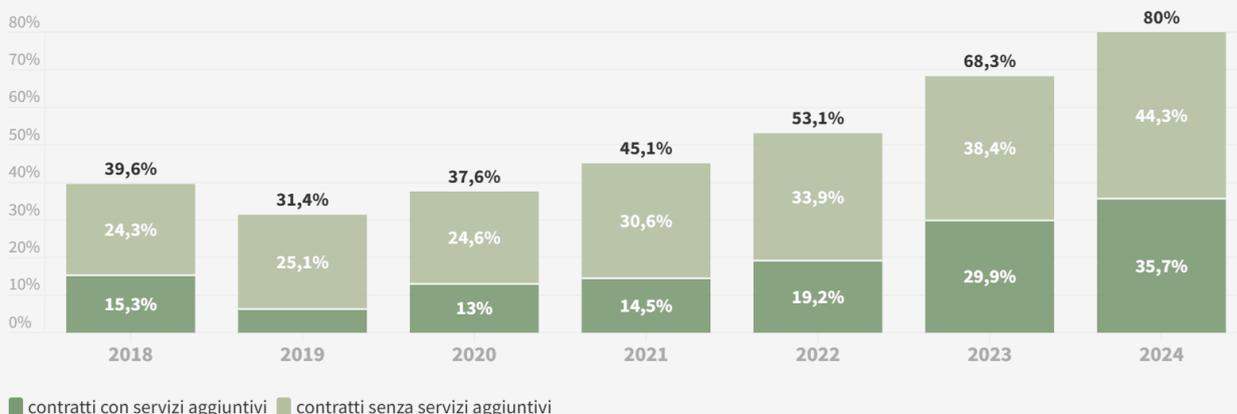


Indagini annuali dell'Autorità

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

settore elettrico - clienti BT altri usi

tipo contratto: **Prezzo variabile**



Indagini annuali dell'Autorità

I servizi aggiuntivi o gli altri elementi di differenziazione<sup>23</sup> presenti nei contratti di mercato libero del settore elettrico in essere nel 2024 sono:

<sup>23</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:

- a. la garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile (offerta verde totale o percentuale);
- b. i programmi di raccolta punti (propri o altrui);
- c. gli omaggi o i gadget;

#### QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA

- più diffusi che in passato tra i Domestici e per entrambe le strutture di prezzo. Tuttavia, tra i Domestici sono maggiormente diffusi nei contratti in essere a prezzo fisso. I Domestici hanno scelto servizi aggiuntivi per il 98,1% (+0,2 p.p.), nel caso di offerte a prezzo fisso, e per il 71,8% (+4,1 p.p.) per quelle a prezzo variabile;
- meno diffusi tra i contratti in essere dei non domestici, a prescindere dalla struttura di prezzo. In particolare, i BT Altri usi hanno scelto servizi aggiuntivi nel 41,7% (+13,0 p.p.) dei contratti in essere a prezzo fisso e nel 44,5% (+0,8 p.p.) di quelli a prezzo variabile.

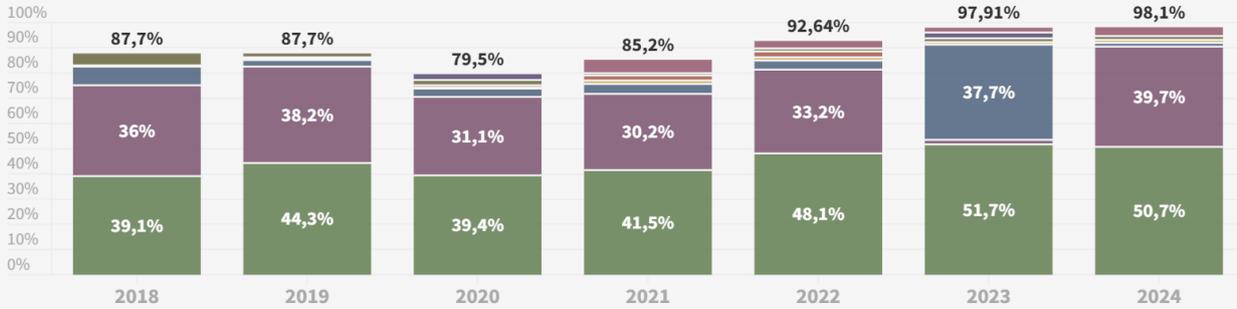
Tra i servizi aggiuntivi e gli altri elementi di differenziazione più diffusi tra le offerte scelte del settore elettrico è preponderante la "*Garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile*", sia per i Domestici che per i non domestici.

- 
- d. i vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc....)
  - e. la garanzia di energia prodotta in Italia, per il settore elettrico.

### Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore elettrico - clienti domestici

tipo contratto: **Prezzo fisso**



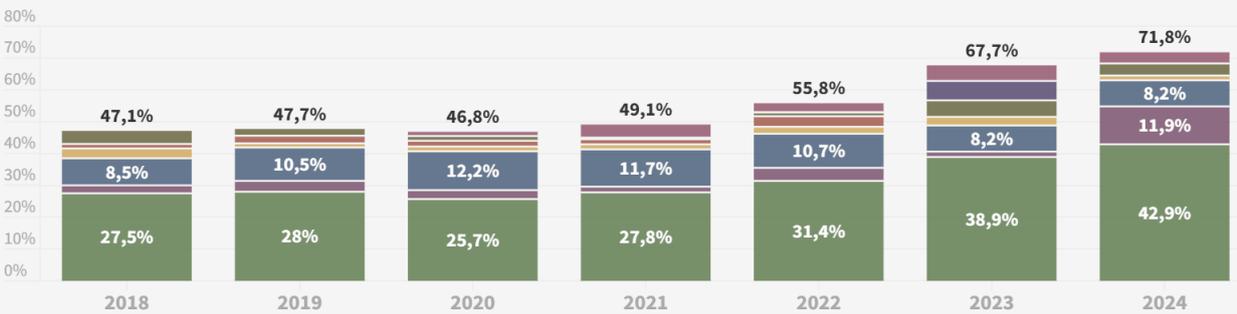
■ Garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile (offerta verde totale o percentuale) 
 ■ Programma di raccolta punti (proprio o altrui) 
 ■ Servizi energetici accessori 
 ■ Omaggio o gadget 
 ■ Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi 
 ■ Altro non compreso tra le voci riportate sopra 
 ■ Garanzia di energia prodotta in Italia 
 ■ Servizi di mobilità elettrica 
 ■ Altri prodotti o servizi offerti insieme con l'elettricità

Indagini annuali dell'Autorità

### Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore elettrico - clienti domestici

tipo contratto: **Prezzo variabile**



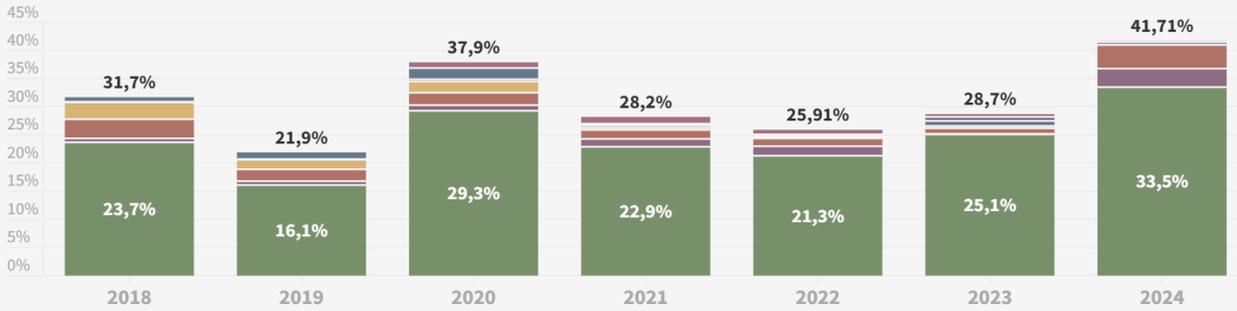
■ Garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile (offerta verde totale o percentuale) 
 ■ Programma di raccolta punti (proprio o altrui) 
 ■ Servizi energetici accessori 
 ■ Omaggio o gadget 
 ■ Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi 
 ■ Altro non compreso tra le voci riportate sopra 
 ■ Garanzia di energia prodotta in Italia 
 ■ Servizi di mobilità elettrica 
 ■ Altri prodotti o servizi offerti insieme con l'elettricità

Indagini annuali dell'Autorità

### Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore elettrico - clienti BT altri usi

tipo contratto: **Prezzo fisso**



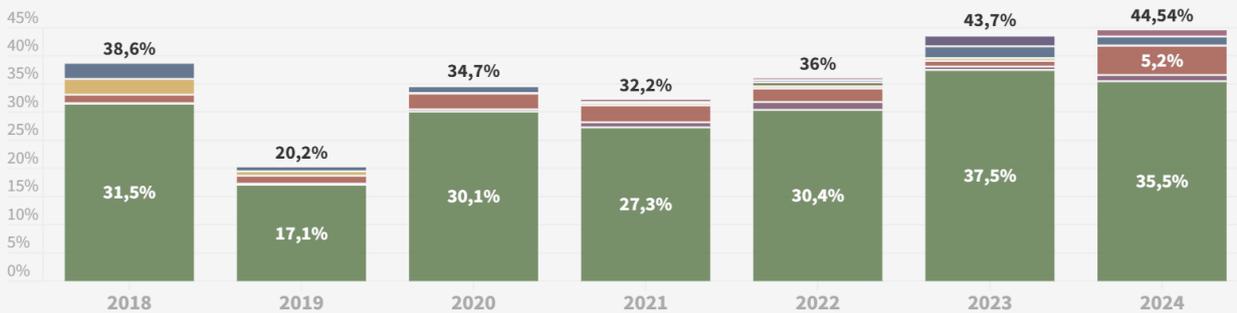
■ Garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile (offerta verde totale o percentuale) 
 ■ Programma di raccolta punti (proprio o altrui) 
 ■ Servizi energetici accessori 
 ■ Omaggio o gadget 
 ■ Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi 
 ■ Altro non compreso tra le voci riportate sopra 
 ■ Garanzia di energia prodotta in Italia 
 ■ Servizi di mobilità elettrica 
 ■ Altri prodotti o servizi offerti insieme con l'elettricità

Indagini annuali dell'Autorità

### Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore elettrico - clienti BT altri usi

tipo contratto: **Prezzo variabile**



■ Garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile (offerta verde totale o percentuale) 
 ■ Programma di raccolta punti (proprio o altrui) 
 ■ Servizi energetici accessori 
 ■ Omaggio o gadget 
 ■ Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi 
 ■ Altro non compreso tra le voci riportate sopra 
 ■ Garanzia di energia prodotta in Italia 
 ■ Servizi di mobilità elettrica 
 ■ Altri prodotti o servizi offerti insieme con l'elettricità

Indagini annuali dell'Autorità

**BOX 10.** La sottoscrizione dei contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale



*Il Codice di Condotta Commerciale*

Il Codice di condotta commerciale disciplina, in accordo con le previsioni del Codice del consumo<sup>24</sup> e della normativa in materia civilistica ed energetica, le regole di comportamento che i venditori di energia elettrica e gas naturale nel mercato libero devono osservare nei rapporti commerciali con i clienti domestici e non domestici di piccole dimensioni<sup>25</sup>. È stato adottato con l'obiettivo generale di prevenire condotte pregiudizievoli per tali clienti e di accrescere la loro consapevolezza e partecipazione nei mercati liberalizzati dell'energia.

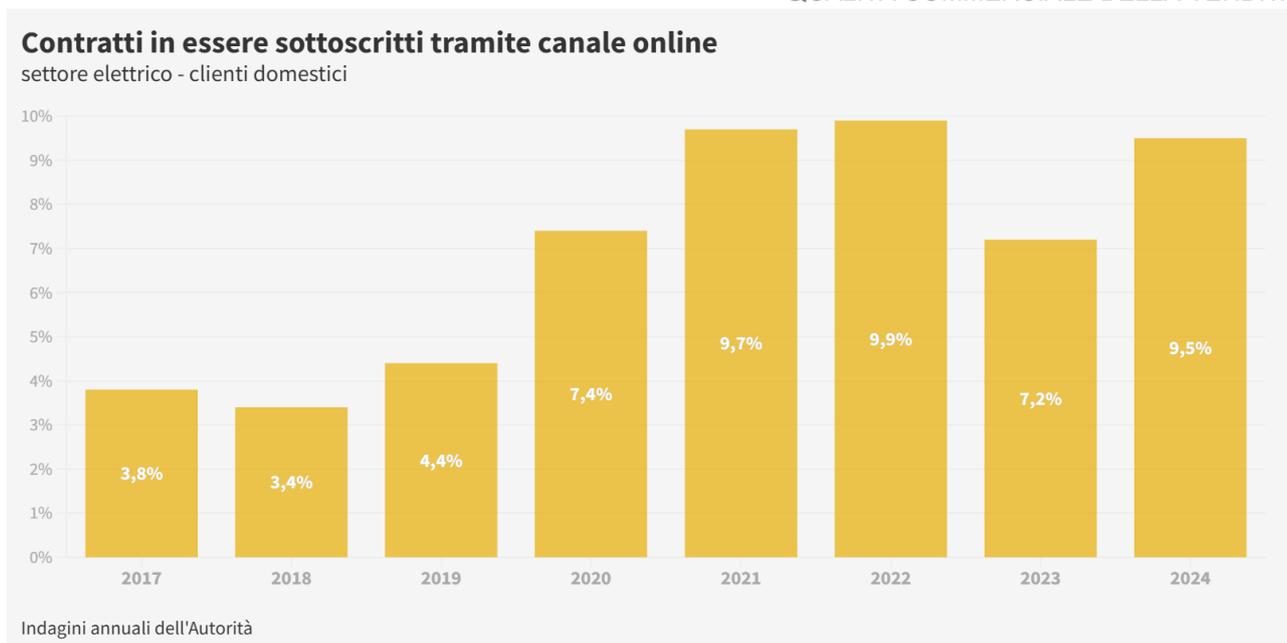
L'obiettivo è perseguito attraverso specifici obblighi di trasparenza e informazione imposti ai venditori, anche qualora agiscano per mezzo di soggetti terzi per la promozione di offerte contrattuali e/o la conclusione di contratti. Gli obblighi in capo ai venditori riguardano la fase precontrattuale (l'insieme delle attività propedeutiche alla sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura), come ad esempio la consegna della Scheda sintetica, che contiene una sintesi strutturata delle condizioni contrattuali ed economiche dell'offerta; nonché specifici aspetti della fase di conclusione del contratto e della fase contrattuale come, ad esempio, gli obblighi di comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali. Il Codice di condotta commerciale prevede, tra l'altro, che i venditori forniscano in modo trasparente, completo e non discriminatorio le informazioni relative alle proprie offerte contrattuali e adottino ogni ragionevole misura per soddisfare le esigenze di informazione e assistenza dei clienti nella valutazione di tali offerte.

Le offerte sottoscrivibili *on line* possono generalmente 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, nel settore elettrico sono ancora residuali i Domestici con contratti in essere nel 2024 e sottoscritti *online*, 9,5% (+2,3 p.p.).

---

<sup>24</sup> Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

<sup>25</sup> Ad es. comportamenti messi in atto da venditori, denotanti la carenza di informazioni adeguate sulle offerte commerciali disponibili o il ricorso ad informazioni inesatte al fine di indurre il cliente alla conclusione di un nuovo contratto di fornitura, sfruttando l'inconsapevolezza dello stesso.



Le offerte PLACET sono offerte di mercato libero disciplinate dall'Autorità, in coerenza con quanto previsto dalla Legge Concorrenza 2017<sup>26</sup>, al fine di facilitarne la comparabilità e di conseguenza l'individuazione dell'offerta più conveniente, che ciascun venditore è tenuto a inserire nel proprio pacchetto di proposte commerciali.

In particolare le offerte PLACET sono caratterizzate da:

- **condizioni economiche** (prezzo) liberamente decise dal venditore e rinnovate ogni 12 mesi;
- una **struttura di prezzo** stabilita dall'Autorità e inderogabile;
- **condizioni contrattuali** (ad esempio garanzie, rateizzazione) stabilite dall'Autorità e inderogabili<sup>27</sup>.

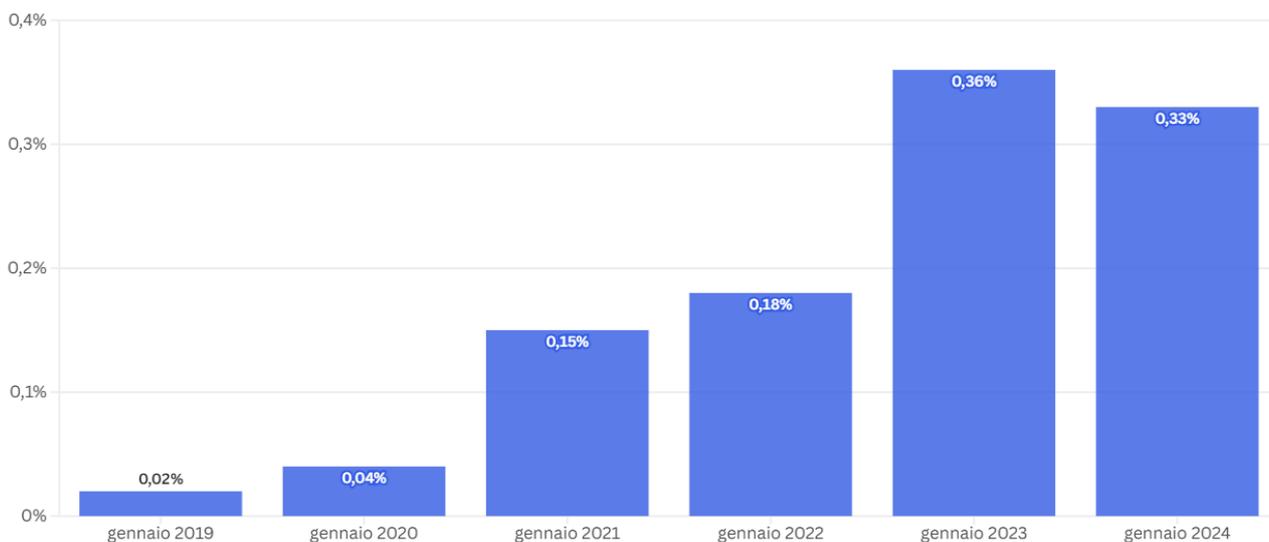
Nel settore elettrico, la diffusione delle offerte PLACET è residuale. Tra le offerte in essere nel 2024, infatti, solo lo 0,33% è di tipo PLACET.

<sup>26</sup> La Legge Concorrenza 2017, n. 124/2017 stabilisce per tutti i venditori l'obbligo di offrire alle famiglie e alle piccole imprese almeno una proposta "standard" di fornitura a prezzo fisso (in cui il prezzo dell'energia è mantenuto fisso per un certo periodo di tempo) e almeno una proposta a prezzo variabile.

<sup>27</sup> L'uniformità della struttura di prezzo e delle condizioni contrattuali e l'esclusione di ogni servizio aggiuntivo rispetto alla fornitura di energia elettrica o gas naturale rendono le offerte PLACET facilmente confrontabili tra di loro. Le condizioni contrattuali delle offerte PLACET sono definite dall'Autorità e sono inderogabili, a differenza delle condizioni contrattuali di altre offerte nel mercato libero, che sono invece proposte dal venditore e in parte modificabili, pur nel rispetto della regolazione dell'Autorità

**Incidenza delle Offerte PLACET in essere rispetto al totale dei domestici**

Energia elettrica ▾



Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail  
Campione dei soggetti obbligati ai sensi del TIMR

**4.A.3 Opportunità di risparmio nel mercato libero: Offerte disponibili**

Tra le offerte disponibili del mercato libero vi è un'ampia varietà disponibile . Per i Domestici, il divario tra la spesa mediamente ottenibile scegliendo tra il 10% delle offerte disponibili più convenienti e quella del 10% delle offerte meno convenienti nel corso del 2024 diminuisce sia per le offerte a prezzo variabile che per le offerte a prezzo fisso. Tale andamento va valutato alla luce del graduale superamento della fase di elevata volatilità e di alti livelli dei prezzi all'ingrosso, iniziata a metà del 2021. Nonostante nel 2024 i prezzi all'ingrosso si siano significativamente ridotti rispetto ai valori massimi osservati tra il 2022 e il 2023, la loro dinamica sembra allinearsi, con qualche oscillazione, a un nuovo equilibrio con valori comunque maggiori del periodo precisi

Le offerte disponibili sul Portale Offerte sono di seguito analizzate sotto due punti di vista. Dapprima si verifica la possibilità per i clienti vulnerabili di trovare offerte di energia elettrica più convenienti dei servizi di tutela. Successivamente, sono analizzate le migliori offerte sul mercato libero, convenzionalmente individuate nel 10% di offerte disponibili in ciascun mese con spesa annua prevista minore rispetto all'insieme di tutte le offerte disponibili.

Rispetto ai rapporti precedenti, l'analisi delle opportunità di risparmio sul mercato libero rispetto ai servizi di tutela è stata ampliata con l'identificazione di un ulteriore cliente domestico tipo<sup>28</sup>,

<sup>28</sup> Il [Portale Offerte](#) è stato interrogato mensilmente per verificare la spesa annua delle offerte a disposizione di alcuni clienti tipo. Per il settore elettrico, al fine di fornire un indice sintetico delle offerte disponibili per i clienti tipo sono

con consumo annuo di 2.000 kWh, maggiormente rappresentativo del consumatore medio<sup>29</sup>. In merito emerge come nel mercato libero nel corso del 2024 i clienti vulnerabili abbiano avuto la possibilità di scegliere offerte più convenienti della Maggior tutela, sia a prezzo fisso che, per la sola prima parte dell'anno, a prezzo variabile. I clienti vulnerabili possono consultare esplicitamente nell'ambito del Portale Offerte le offerte a prezzo variabile più convenienti della Maggior tutela, tra le quali è possibile selezionare quelle eventualmente caratterizzate dalla formula "a sconto" rispetto a quest'ultima. Tuttavia, nel 2024 le offerte più convenienti della Maggior tutela rappresentano una quota residuale di tutte le disponibili, mentre la quasi totalità delle offerte disponibili a prezzo fisso e variabile risulta meno conveniente della tutela<sup>30</sup>.

Nel 2024 la minore disponibilità di offerte più convenienti della Maggior tutela è legata anche alla variazione della componente di perequazione del prezzo dell'energia (PPE). Tale componente serve a garantire che gli importi complessivamente pagati ogni trimestre dai clienti serviti in regime di tutela con le componenti Prezzo dell'energia (PE) e Dispacciamento (PD) equivalgano ai costi di acquisto e dispacciamento effettivamente sostenuti per fornire loro l'energia. Per questo motivo la componente PPE può avere segno positivo (a debito dei clienti in Maggior tutela, quando i costi effettivi risultano superiori a quelli previsti) o segno negativo (a credito dei clienti in Maggior tutela, quando i costi effettivi risultano inferiori a quelli previsti). Nel 2024 la componente PPE ha segno negativo e incide per:

- a) -2,511 c€/kWh nel primo trimestre 2024;
- b) -2,354 c€/kWh nel secondo trimestre 2024;
- c) -3,437 c€/kWh nel terzo trimestre 2024;
- d) -3,623 c€/kWh nel quarto trimestre 2024.

---

considerate congiuntamente le offerte dedicate ai clienti trattati monorari e a quelli trattati per fasce. I clienti tipo utilizzati sono:

- Domestico residente a Milano con 3kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo, a partire da gennaio 2020;
- Domestico residente a Milano con 3kW di potenza e 2.000 kWh di consumo annuo, a partire da gennaio 2025;
- 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.

<sup>29</sup> Per un'analisi dettagliata dei consumi dei clienti domestici nel settore elettrico, con dettaglio fino alla provincia, è possibile consultare la sezione della pagina del [Monitoraggio retail](#) dedicata all'[Analisi dei consumi dei clienti domestici](#).

<sup>30</sup> Come meglio illustrato nel seguito del presente Rapporto tali valutazioni di spesa non considerano la valorizzazione di eventuali servizi aggiuntivi presenti tra le condizioni dell'offerta stessa

Inoltre, con deliberazione 262/2024/R/eel, da luglio 2024 l'Autorità ha ridotto la componente PCV a carico dei clienti in Maggior tutela, da circa 69,00 €/POD/anno (a cui va sommato il valore negativo del corrispettivo DISPBT di circa -11,00 €/POD/anno in vigore fino a giugno '24) a 40,00 €/POD/anno (a cui va sommato il valore positivo della DISPBT di circa +1,00 €/POD/anno in vigore da luglio '24), contribuendo a rendere la Maggior tutela ulteriormente conveniente rispetto alle alternative del mercato libero nel secondo semestre 2024.

Diversamente, coerentemente con la rilevante convenienza economica del  $STG_{NV}$ , nel corso del 2024 non sono state commercializzate offerte più convenienti di tale servizio, riservato ai clienti non vulnerabili.

Nel dettaglio, in merito alle offerte di energia elettrica più convenienti della Maggior tutela nel 2024:

- per il cliente tipo **domestico residente** a Milano, **3kWh di potenza** e:
  - **2.000 di consumo annuo** sono disponibili in media 6 offerte più convenienti della Maggior tutela, pari allo 0,52% delle offerte a disposizione. Di queste, 2 sono a prezzo variabile e 4 a prezzo fisso. Il **risparmio massimo** rispetto alla Maggior tutela ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è in media pari a -12,83€ annui (pari al -2,6% della spesa di Maggior tutela); quello ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è -59,14€ annui, (pari al -11,8% della spesa di Maggior tutela)<sup>31, 32</sup>;
  - **2.700 di consumo annuo** sono disponibili in media 29 offerte più convenienti della Maggior tutela, pari al 1,2% delle offerte a disposizione. Di queste, 3 sono a prezzo variabile e 26 a prezzo fisso. Il **risparmio massimo** rispetto alla Maggior tutela ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è in media pari a -4,31€ annui (pari al -0,7% della spesa di Maggior tutela); quello ottenibile scegliendo le offerte a prezzo fisso più convenienti in ciascun mese è in media di -197,54€ (pari al -31,2% della spesa di Maggior tutela).

In merito alle **migliori offerte sul mercato libero** del settore elettrico, convenzionalmente individuate nel 10% delle offerte con valorizzazione della spesa più economica tra tutte quelle disponibili, nel 2024 in media la spesa annua prevista per i Domestici:

- per le offerte a **prezzo variabile**, è più alta di quella di Maggior tutela e con un andamento simile a quest'ultima. Il valore più basso della spesa annua media prevista per il 10% delle

---

<sup>31</sup> Sono riportate le medie annuali dei valori mensili.

<sup>32</sup> In alcuni casi l'offerta più conveniente della tutela è sottoscrivibile dalla generalità dei clienti, ma a condizione che il cliente sottoscriva anche altri servizi, ad esempio, offerte disponibili per i clienti che acquistino dal venditore di energia anche un pannello fotovoltaico o dei prodotti assicurativi.

offerte a prezzo variabile è registrato a marzo 2024, in seguito al quale si evidenzia un progressivo aumento nel corso del resto dell'anno;

- per le offerte a **prezzo fisso**, con un livello di spesa meno conveniente della Maggiore tutela.

Più in dettaglio, considerando solo le offerte disponibili nel mercato libero, la spesa annua prevista del **10% delle offerte più convenienti** è in media nel 2024 pari a:

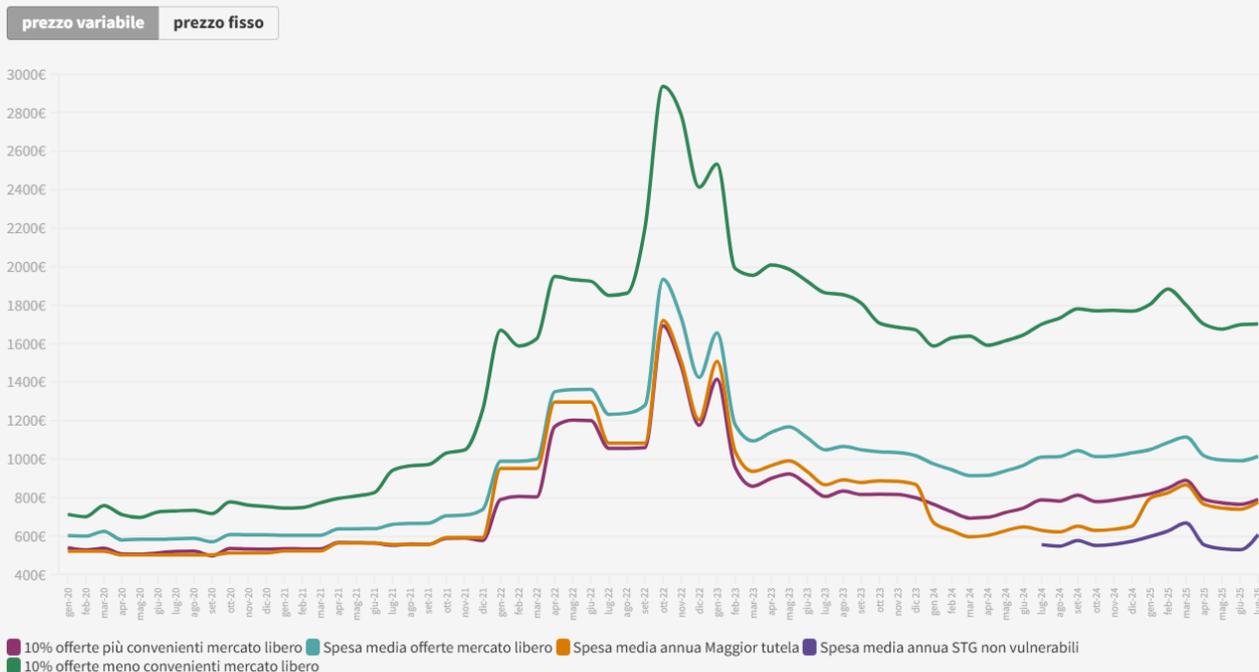
- per il **cliente tipo domestico residente con 2.000 kWh** di consumo annuo e 3 kW di potenza:
  - con offerta a prezzo variabile, 597,43 € (-14,6% rispetto al 2023). Considerato che la spesa annua prevista in media per le offerte a prezzo variabile del mercato libero nel 2024 è di 767,91 € (-12,4% rispetto al 2023), scegliendo tra le migliori offerte del mercato libero il risparmio potenziale per tale cliente tipo sarebbe in media -170,48€, pari al -22,2% della spesa annua media di tutte le offerte disponibili a prezzo variabile;
  - con offerta a prezzo fisso, 609,07 € (-19,3% rispetto al 2023). Considerato che la spesa annua prevista in media per le offerte a prezzo fisso del mercato libero nel 2024 è di 1.042,84 € (-32,8% rispetto al 2023), scegliendo tra le migliori offerte del mercato libero il risparmio potenziale per tale cliente tipo sarebbe in media -433,77 €, pari al -41,6% della spesa annua media di tutte le offerte disponibili a prezzo fisso;
- per il **cliente tipo domestico residente con 2.700 kWh** di consumo annuo e 3 kW di potenza:
  - con offerta a prezzo variabile, 758,61 € (-15,8% rispetto al 2023). Considerato che la spesa annua prevista in media per le offerte a prezzo variabile del mercato libero nel 2024 è di 982,50 € (-13,3% rispetto al 2023), scegliendo tra le migliori offerte del mercato libero il risparmio potenziale per tale cliente tipo sarebbe in media -223,89 €, pari al -22,8% della spesa annua media di tutte le offerte disponibili a prezzo variabile;
  - con offerta a prezzo fisso, 664,52 € (-28,6% rispetto al 2023). Considerato che la spesa annua prevista in media per le offerte a prezzo fisso del mercato libero nel 2024 è di 1.262,66 € (-35,1% rispetto al 2023), scegliendo tra le migliori offerte del mercato libero il risparmio potenziale per tale cliente tipo sarebbe in media -598,14 €, pari al -47,4% della spesa annua media di tutte le offerte disponibili a prezzo fisso;
- per il **cliente tipo BT Altri usi con 4.000 kWh** di consumo annuo e 6 kW:
  - con offerta a prezzo variabile, 1.653,52 € (-8,6% rispetto al 2023). Considerato che la spesa annua prevista in media per le offerte a prezzo variabile del mercato libero nel 2024 è di 2.095,61 € (-2,0% rispetto al 2023), scegliendo tra le migliori offerte del mercato libero il risparmio potenziale per tale cliente tipo sarebbe -442,09 €, pari al -21,1% della spesa annua media di tutte le offerte disponibili a prezzo variabile;

## QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA

- con offerta a prezzo fisso, 1.561,44 € (-26,2% rispetto al 2023). Considerato che la spesa annua prevista in media per le offerte a prezzo fisso del mercato libero nel 2024 è di 2.398,65 € (-38,3% rispetto al 2023), scegliendo tra le migliori offerte del mercato libero il risparmio potenziale per tale cliente tipo sarebbe in media -837,21 €, pari al -34,9% della spesa annua media di tutte le offerte disponibili a prezzo fisso;
- per il **cliente tipo BT Altri usi con 12.000 kWh** di consumo annuo e 15 kW di potenza:
  - con offerta a prezzo variabile, 4.452,02 € (-9,2% rispetto al 2023). Considerato che la spesa annua prevista in media per le offerte a prezzo variabile del mercato libero nel 2024 è di 5.201,57 € (-7,1% rispetto al 2023), scegliendo tra le migliori offerte del mercato libero il risparmio potenziale per tale cliente tipo sarebbe in media -749,55 € €, pari al -14,4% della spesa annua media di tutte le offerte disponibili a prezzo variabile;
  - con offerta a prezzo fisso, 4.184,53 € (-26,7% rispetto al 2023). Considerato che la spesa annua prevista in media per le offerte a prezzo fisso del mercato libero nel 2024 è di 6.453,56 € (-40,9% rispetto al 2023), scegliendo tra le migliori offerte del mercato libero il risparmio potenziale per tale cliente tipo sarebbe in media -2.269,04 €, pari al -35,2% della spesa annua media di tutte le offerte disponibili 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

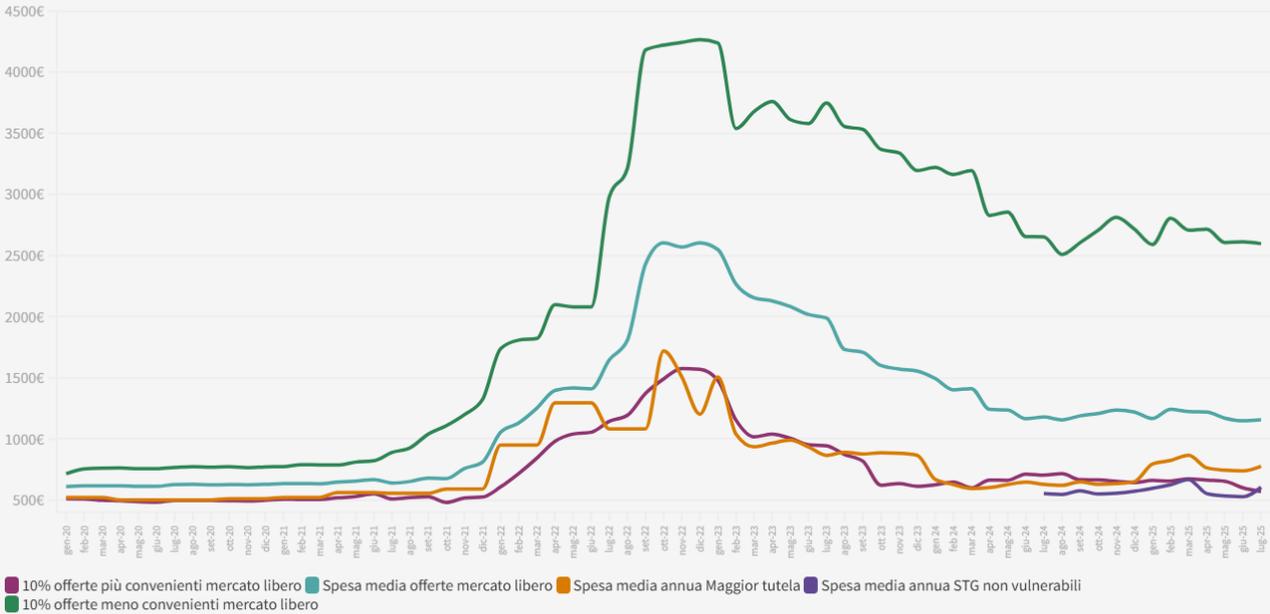


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

**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

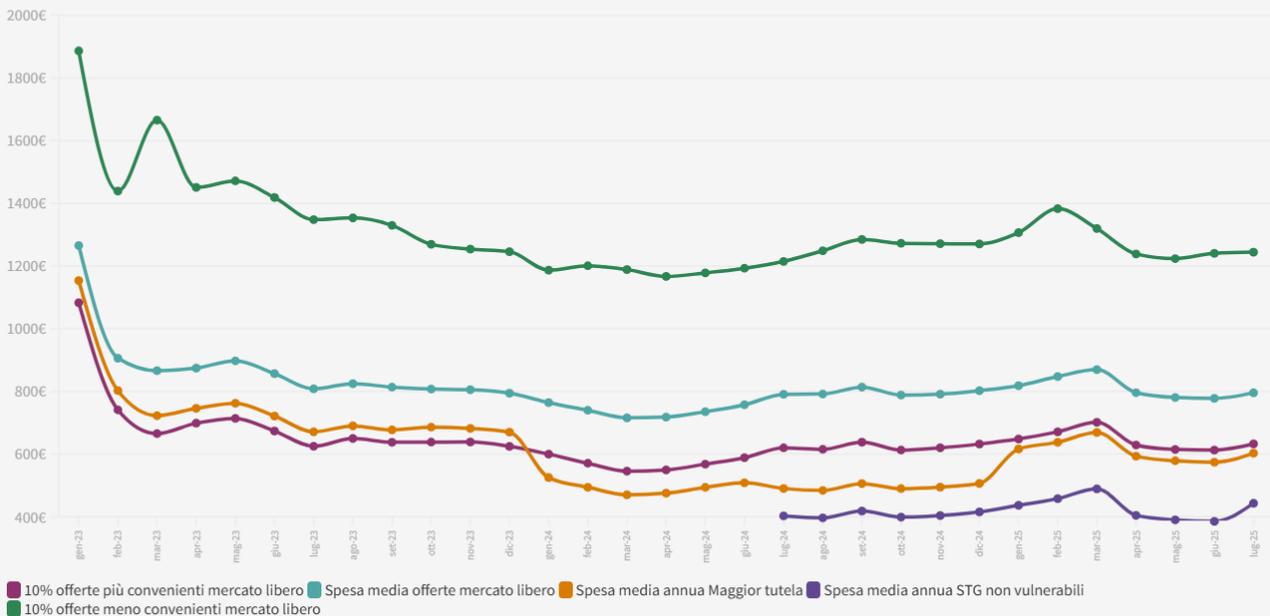


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

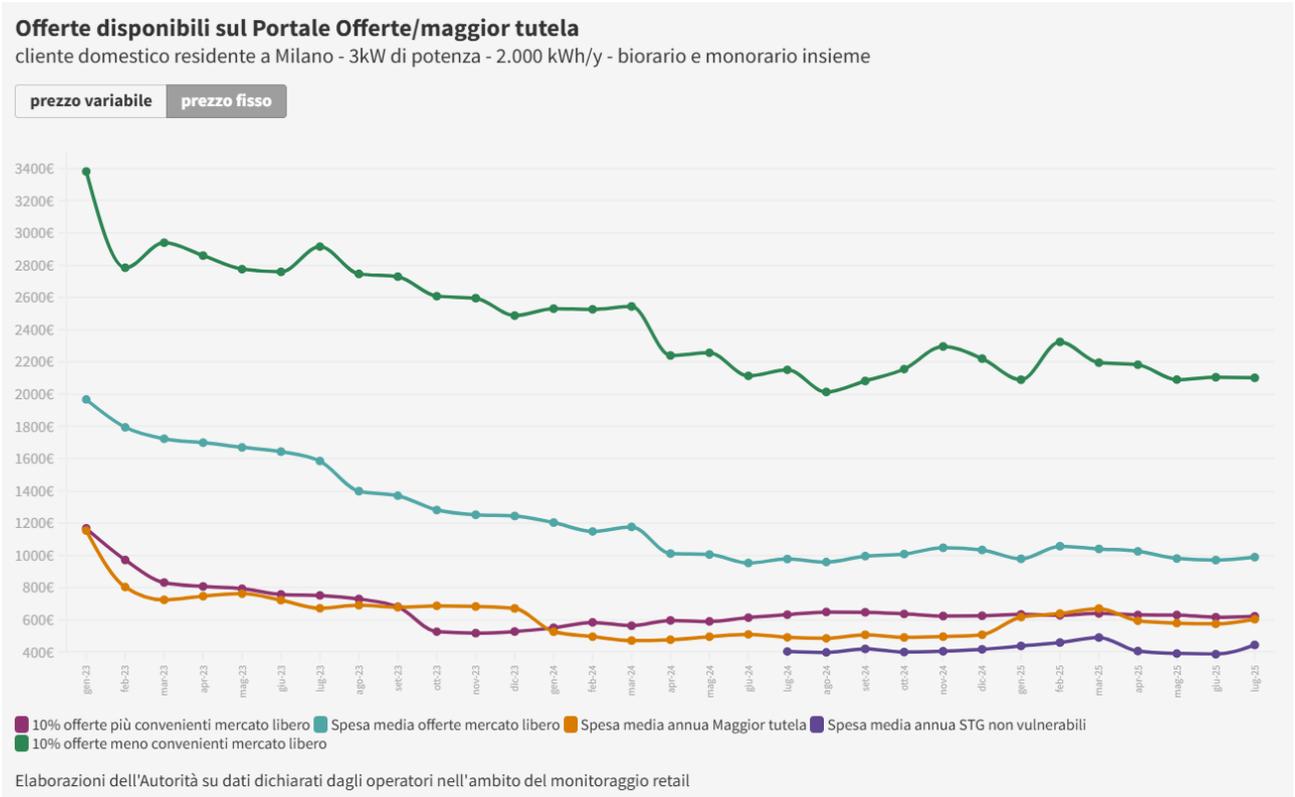
**Offerte disponibili sul Portale Offerte/maggior tutela**

cliente domestico residente a Milano - 3kW di potenza - 2.000 kWh/y - biorario e monorario insieme

prezzo variabile    prezzo fisso



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



#### 4.A.4 Costi di approvvigionamento fatturati

Nel 2024 nel mercato libero i Domestici hanno mediamente pagato costi di approvvigionamento<sup>33</sup> maggiori 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. In particolare, l'elevata quota di offerte a prezzo fisso in essere per i Domestici ha fornito a coloro che le hanno sottoscritte una copertura contro l'aumento della volatilità e dei livelli di prezzo all'ingrosso negli anni precedenti. Tuttavia, specularmente nella successiva fase di tendenziale riduzione dei prezzi all'ingrosso potrebbe aver mantenuto il prezzo mediamente pagato nel mercato libero a un livello maggiore di quello della Maggior tutela. Nel grafico sotto riportato, tale effetto è visibile nello spostamento di un anno dell'andamento della curva dei costi di approvvigionamento mediamente

<sup>33</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.

pagati dai Domestici nel mercato libero, rispetto alle altre tipologie di clienti, tra le quali sono più diffuse le offerte a prezzo variabile.

I prezzi dell'energia elettrica fatturati ai clienti a partire da metà 2021 risentono della situazione congiunturale di elevata volatilità ed elevati prezzi all'ingrosso. Nonostante nel 2024 i costi di approvvigionamento e commercializzazione fatturati ai clienti stiano gradualmente diminuendo rispetto al 2022, anno di picco del prezzo all'ingrosso dell'energia elettrica in Italia, per tutte le tipologie di clienti osservate, la loro dinamica sembra allinearsi, con qualche oscillazione, a un nuovo equilibrio con valori comunque maggiori del periodo precrisi.

Il grafico mostra, inoltre, gli effetti degli interventi legislativi attuati tra la fine del 2021 e il 2023 in tema di mitigazione dell'impatto dei picchi di prezzo sui clienti e di potenziamento del bonus sociale per i clienti in condizione di disagio economico. Il picco di prezzo fatturato ai Domestici, registrato nel 2023 per i motivi suddetti, è infatti minore di quello registrato per i non domestici, che non hanno beneficiato di tutte le misure suddette.



I prezzi fatturati ai Domestici, storicamente più elevati dei non domestici (BT Altri usi e MT Altri usi per l'elettrico)<sup>34, 35</sup> sono stati inferiori a quelli fatturati ai BT Altri usi e MT Altri usi nel 2022

<sup>34</sup> In precedenza, si era osservata una prima fase di divergenza fino al 2015, seguita da quattro anni di progressivo assottigliamento per poi tornare a divergere nel 2020.

<sup>35</sup> In merito alle differenti dinamiche concorrenziali che caratterizzano i differenti segmenti di clientela, nel [Rapporto 2017](#) veniva indicato "che:

per poi tornare superiori nel 2023. Il differenziale tra prezzi praticati ai Domestici e ai non domestici del settore elettrico si è ampliato nel 2024. 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);
- il maggiore livello di concentrazione del segmento dei Domestici, rispetto a quelle dei non domestici del settore elettrico;
- una diversa consapevolezza dei Domestici ;
- alcune differenze nei costi di commercializzazione tra Domestici e non domestici;
- gli effetti della maggiore diffusione tra i Domestici di offerte a prezzo fisso rispetto alle altre tipologie di cliente. Come sopra esposto, le offerte a prezzo fisso, più diffuse tra i Domestici, hanno permesso di contenere e ritardare gli effetti sui clienti dei rialzi delle quotazioni nei mercati all'ingrosso nel 2022. Tuttavia, hanno parimenti ritardato i benefici delle successive riduzioni di detti prezzi all'ingrosso, per coloro che le hanno 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;

- 
- *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 consapevolezza 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;*
  - *nel segmento dei clienti domestici, la dinamica concorrenziale ha 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 consapevolezza 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 'innovazioni 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.'*

- 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 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:

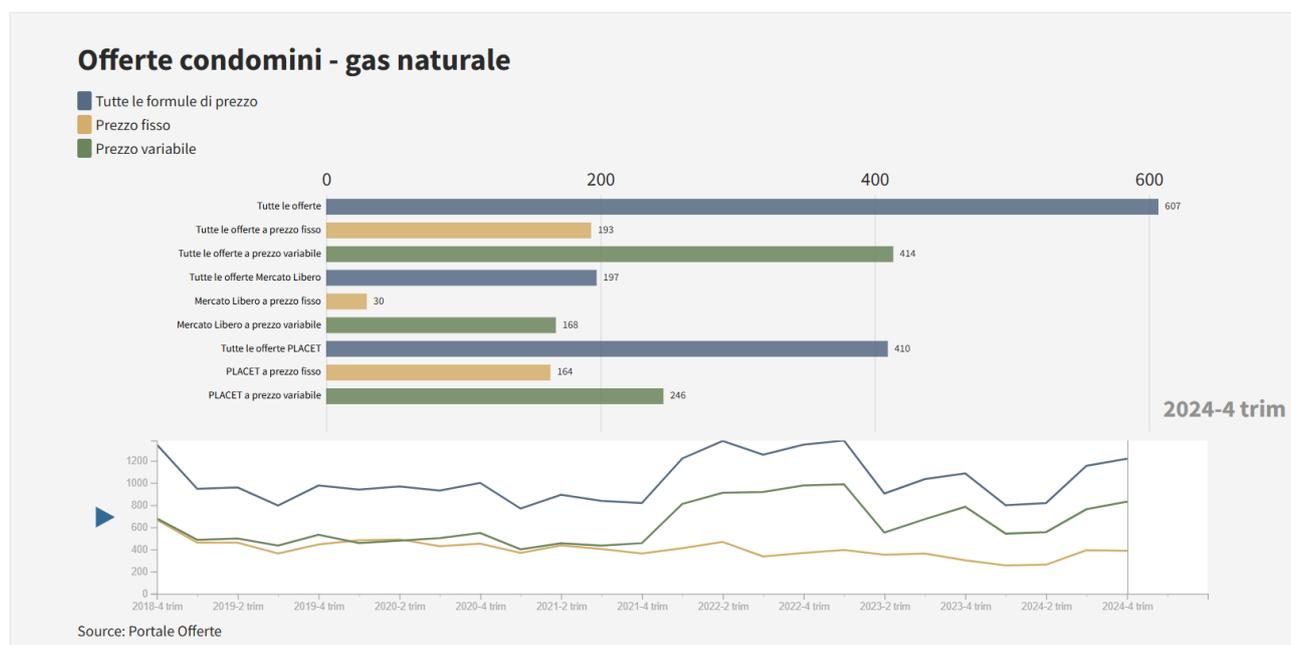
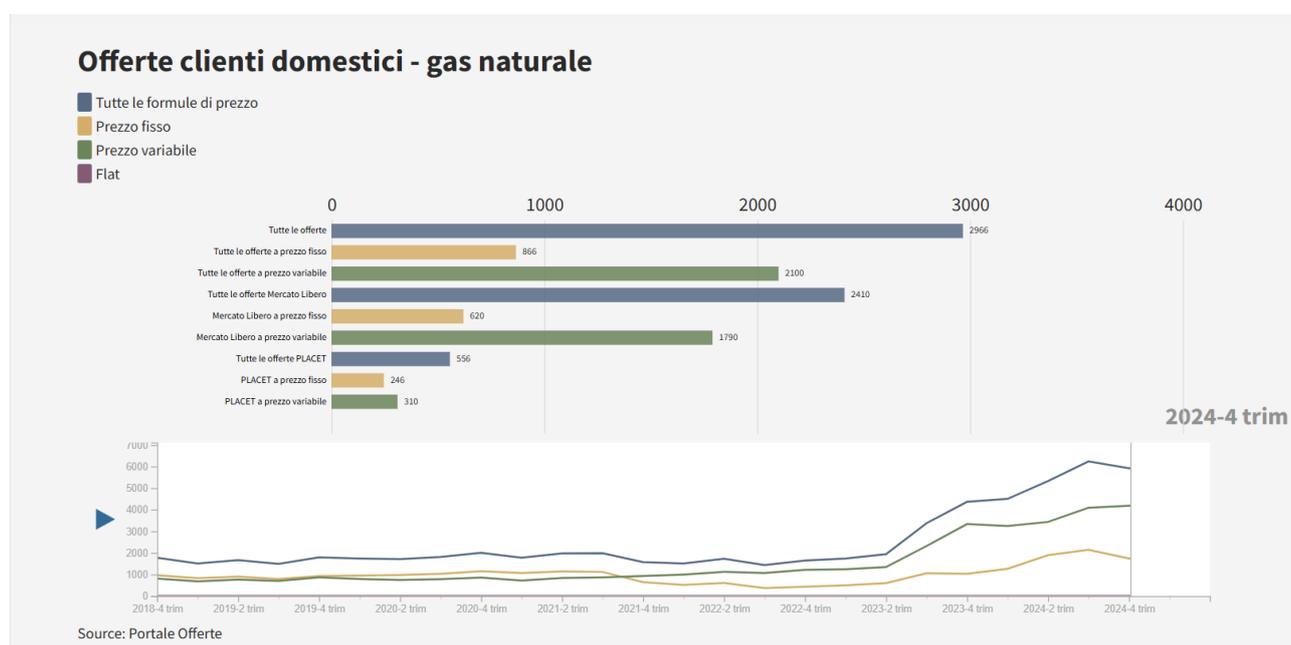
- comprende una quota derivante dalla presenza di elementi aggiuntivi nelle offerte sul mercato libero rispetto alla fornitura di tutela (rientrano in tali casistiche le caratteristiche aggiuntive delle offerte del mercato libero: programmi fedeltà, servizi energetici, assicurazioni, etc.);
- dipende dalle diverse tipologie di offerte presenti sul mercato libero. Fino al 2024, per i 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.

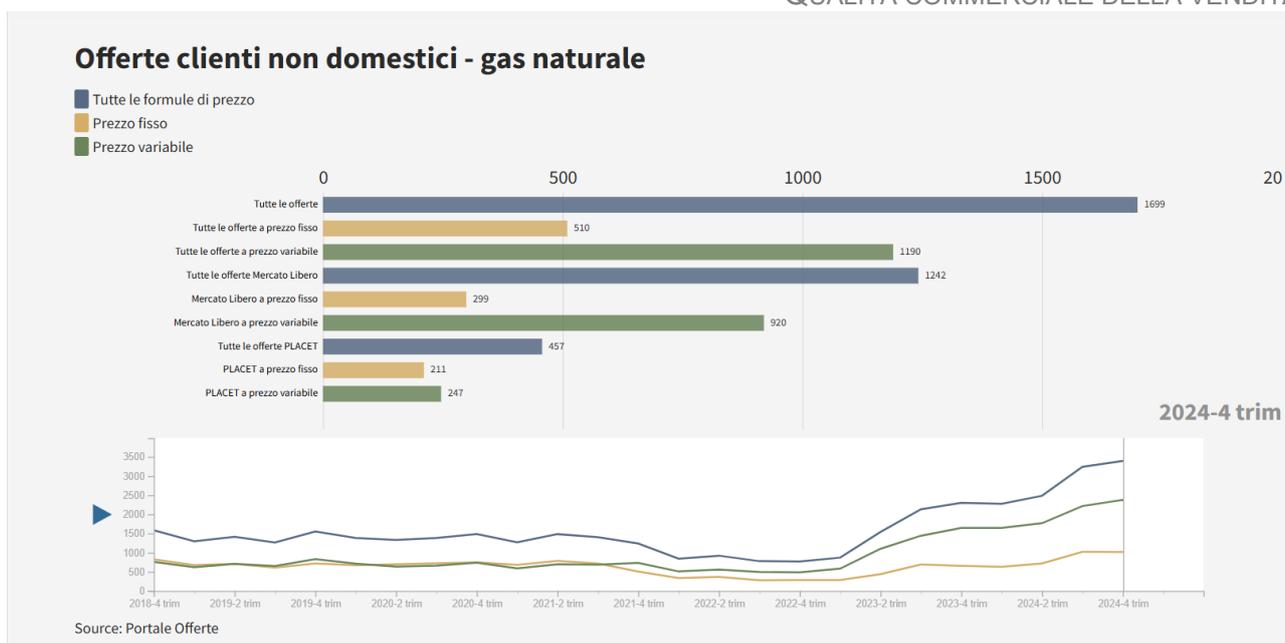
In generale, è bene ricordare come la valutazione delle proposte contrattuali risulti particolarmente complessa, non solo per la presenza di elementi aggiuntivi che possono differire tra le varie offerte, ma anche in ragione delle caratteristiche del settore, dove il prezzo dell'energia varia su base oraria (quartoraria a partire dal 2025) ed è caratterizzato da un'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 un'offerta a prezzo fisso potrebbe conseguire un maggior risparmio, rispetto a quello valutabile al momento della stipula, in confronto a 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.

## 4.B Settore gas naturale

### 4.B.1 Numerosità delle offerte disponibili

Nel [Portale Offerte](#) per il settore del gas naturale sono rilevate a dicembre 2024 2.960 offerte per i Domestici, 609 per i Condomini e 1.696 per gli Altri usi. Complessivamente per tutte le tipologie di cliente del settore del gas tra le disponibili sono preponderanti le offerte a prezzo variabile, 70,2% (-4,2 p.p. in un anno) rispetto a quelle a prezzo fisso, pari al 29,8%. Non vi sono differenze marcate nella disponibilità di offerte a prezzo fisso tra le varie tipologie di cliente.





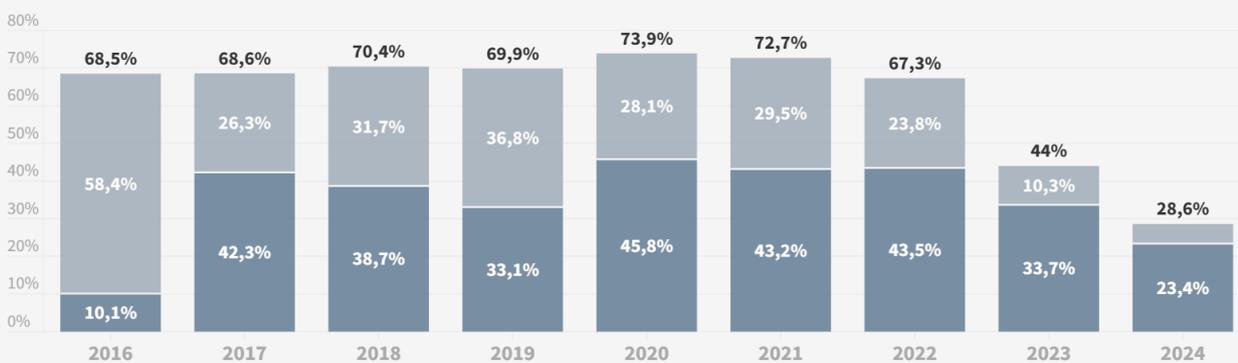
## 4.B.2 Tipologia di contratti vigenti

In merito ai contratti in essere nel 2024 nel settore del gas, la quota di offerte a prezzo fisso è minoritaria e in diminuzione per tutte le tipologie di clienti analizzate. Per il secondo anno consecutivo anche i Domestici preferiscono prevalentemente le offerte a prezzo variabile, mentre fino al 2022 erano prevalenti quelle a prezzo fisso. Nonostante ciò, le offerte a prezzo fisso sono più diffuse tra i Domestici che nelle altre tipologie di cliente. In particolare, nel 2024 si approvvigionano con contratti a prezzo fisso il 28,6 % dei Domestici (-15,4 p.p.), il 6,3% per i Condomini (-6,9 p.p.) e il 14,4% per i non domestici (-8,9 p.p.).

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

settore gas - clienti domestici

tipo contratto: **Prezzo fisso**



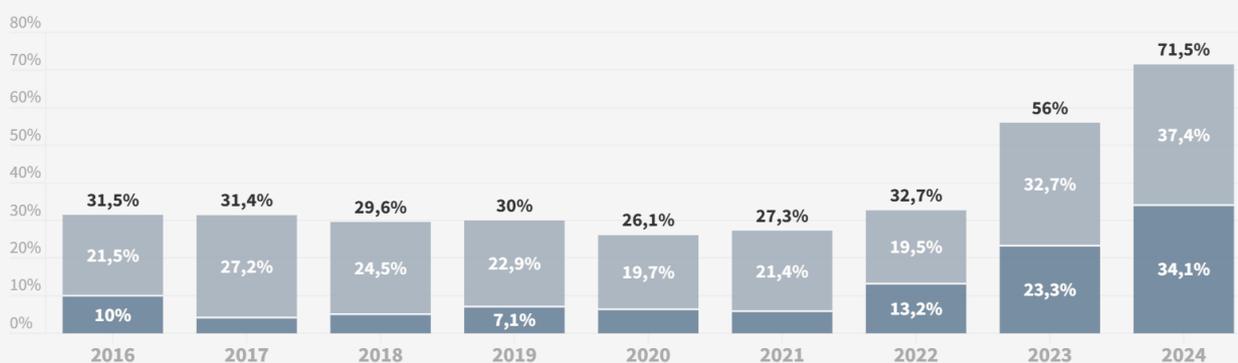
■ Con servizi aggiuntivi ■ Senza servizi aggiuntivi

Indagini annuali dell'Autorità

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

settore gas - clienti domestici

tipo contratto: **Prezzo variabile**



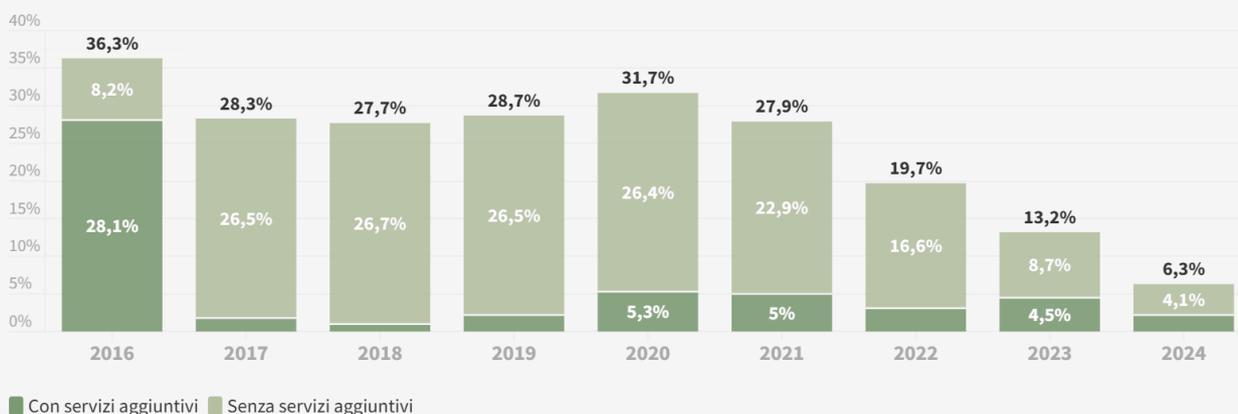
■ Con servizi aggiuntivi ■ Senza servizi aggiuntivi

Indagini annuali dell'Autorità

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

settore gas - condomini uso domestico

tipo contratto: **Prezzo fisso**

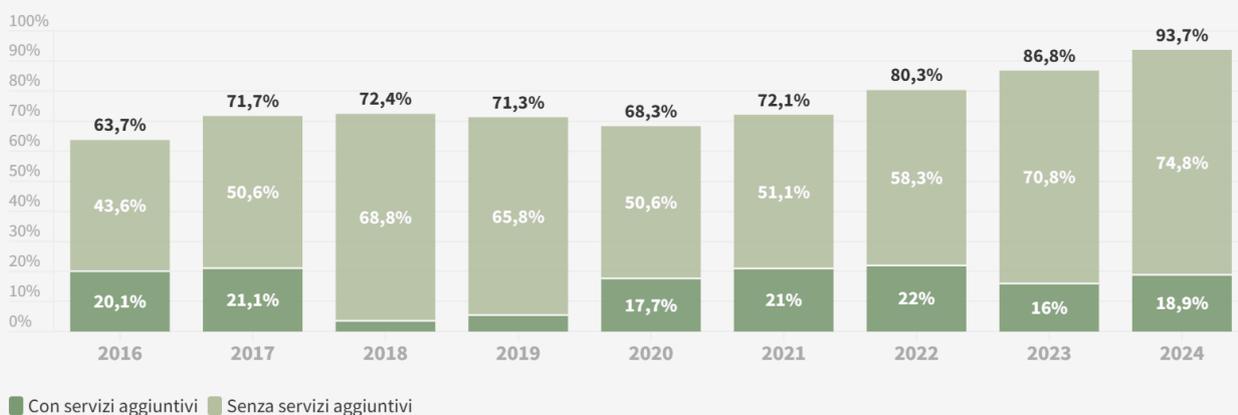


Indagini annuali dell'Autorità

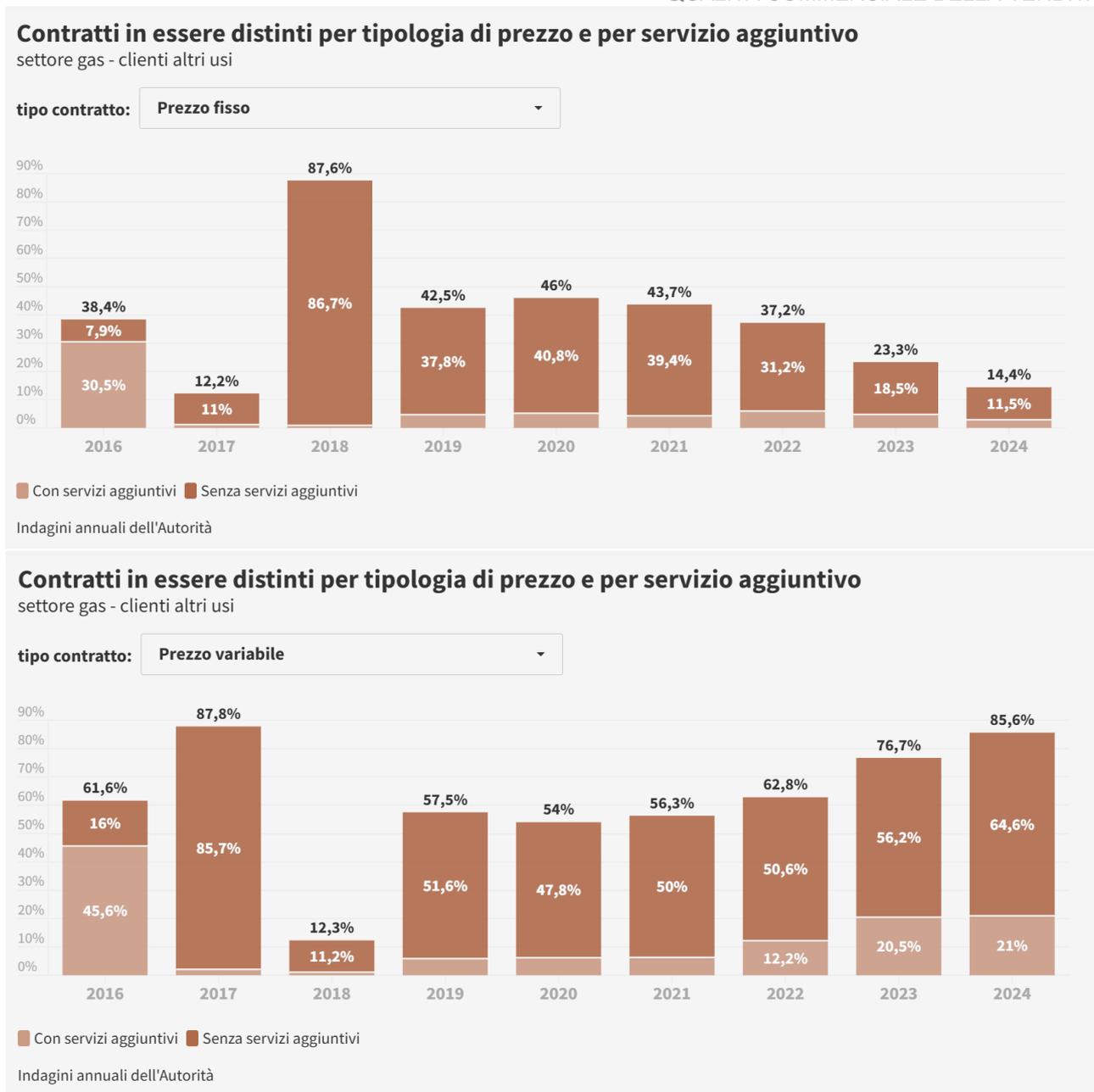
### Contratti in essere distinti per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo

settore gas - condomini uso domestico

tipo contratto: **Prezzo variabile**



Indagini annuali dell'Autorità



Nel settore del gas, i servizi aggiuntivi o gli altri elementi di differenziazione<sup>36</sup> presenti nei contratti di mercato libero in essere nel 2024 sono:

<sup>36</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;

#### QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA

- più diffusi che in passato tra i contratti in essere dei Domestici. Questi hanno scelto servizi aggiuntivi per l'81,8% (+5,1 p.p.), nel caso di offerte a prezzo fisso, e per il 47,7% (+5,9 p.p.) per quelle a prezzo variabile;
- meno diffusi tra i contratti in essere dei non domestici, a prescindere dalla struttura di prezzo, rispetto a quanto osservato per i Domestici. In particolare, i Condomini hanno scelto servizi aggiuntivi nel 35,1% (+1,1 p.p.) dei contratti in essere a prezzo fisso e nel 23,5% (+5,0 p.p.) di quelli a prezzo variabile, mentre i clienti Altri usi rispettivamente nel 20,2% (-0,5 p.p.) per le offerte a prezzo fisso e nel 24,5% (-2,3 p.p.) dei casi.

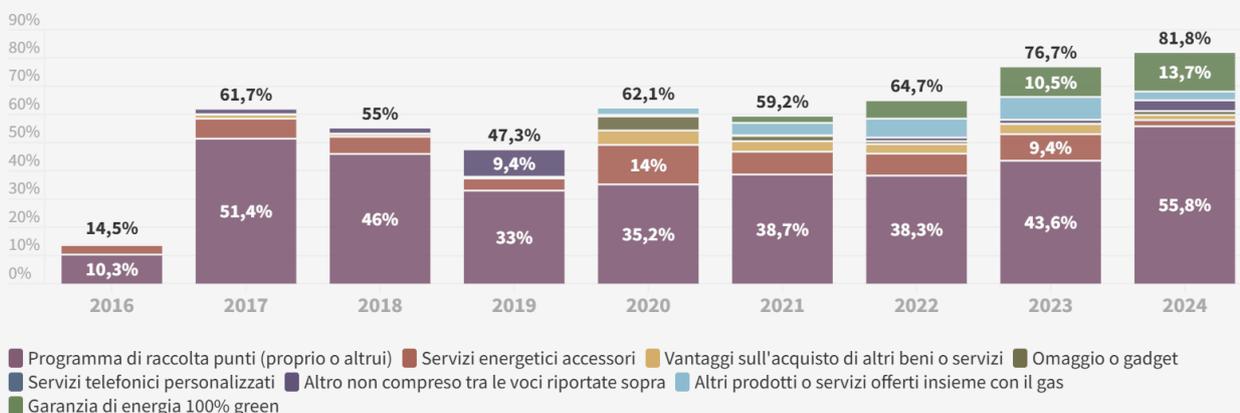
Tra i servizi aggiuntivi e gli altri elementi di differenziazione maggiormente diffusi nel 2024 tra le offerte di gas scelte da tutte le tipologie di clienti vi sono principalmente il "*Programma di raccolta punti (proprio o altrui)*" e la "*Garanzia di energia 100% green*".

- 
- d. i vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc...)
  - e. la garanzia di energia prodotta in Italia, per il settore elettrico.

### Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore gas - clienti domestici

tipo contratto: **Prezzo fisso**

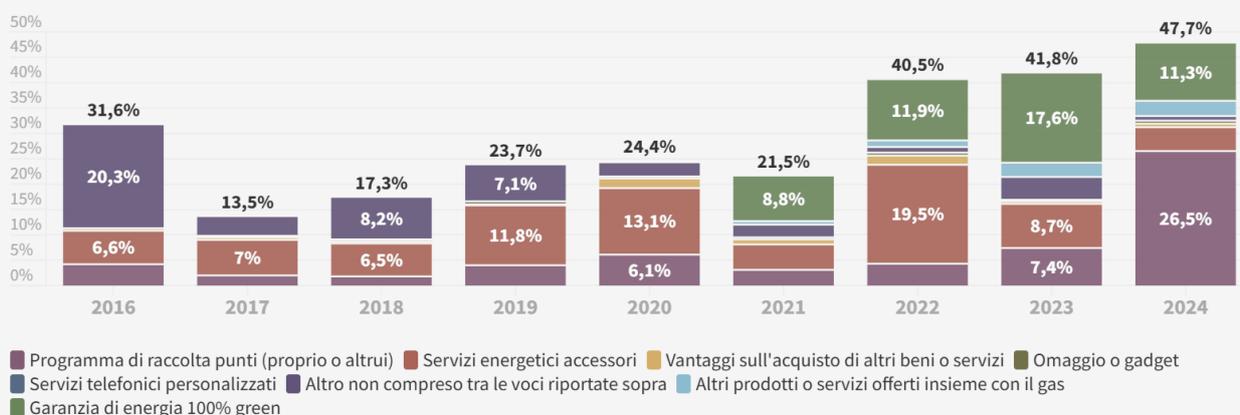


Indagini annuali dell'Autorità

### Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore gas - clienti domestici

tipo contratto: **Prezzo variabile**

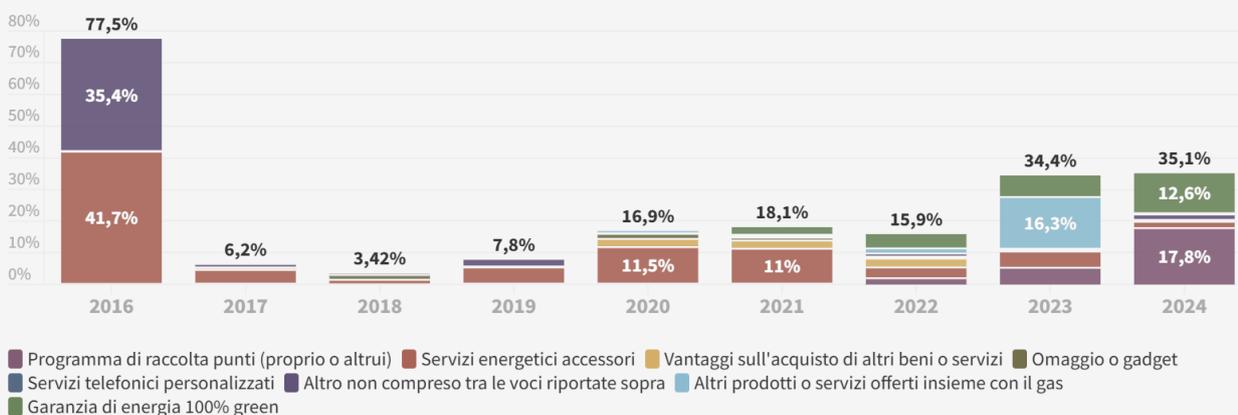


Indagini annuali dell'Autorità

### Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore gas - clienti condomini

tipo contratto: **Prezzo fisso**

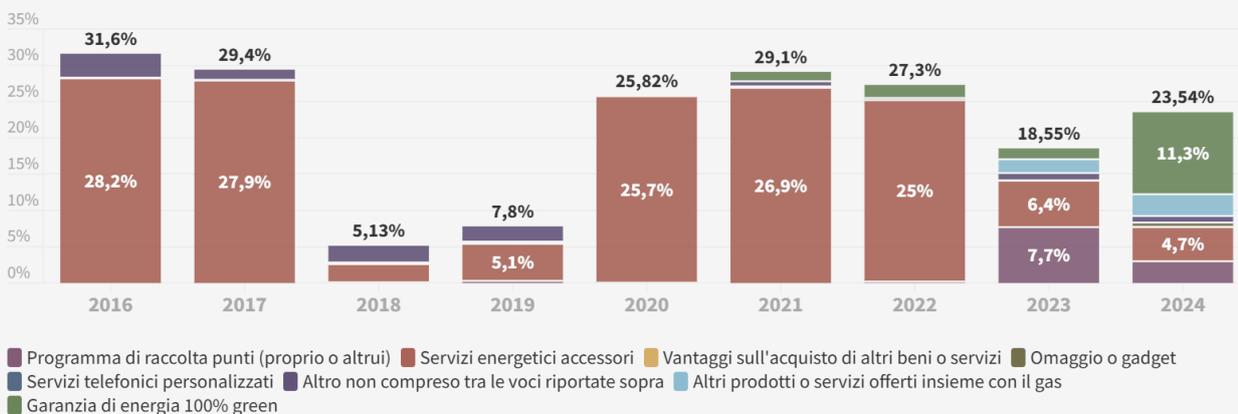


Indagini annuali dell'Autorità

### Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore gas - clienti condomini

tipo contratto: **Prezzo variabile**

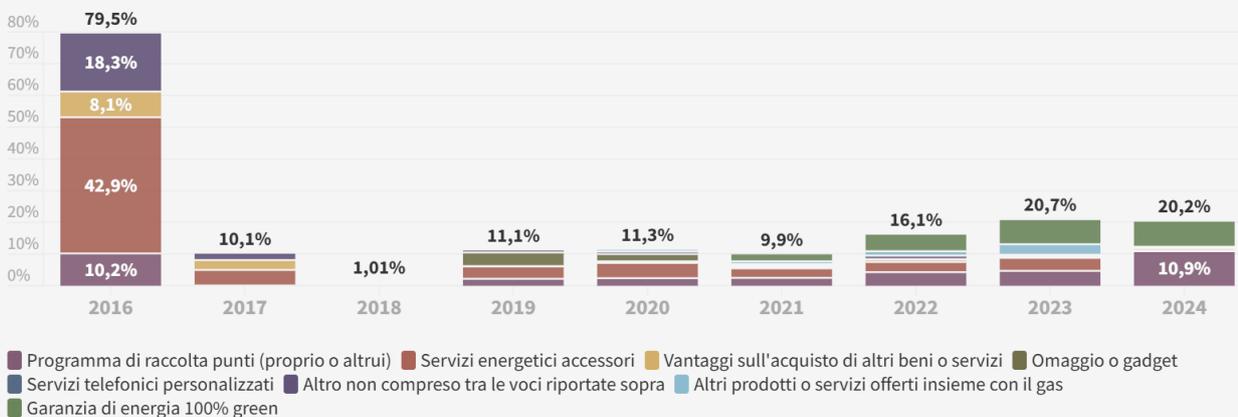


Indagini annuali dell'Autorità

### Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore gas - clienti altri usi

tipo contratto: **Prezzo fisso**

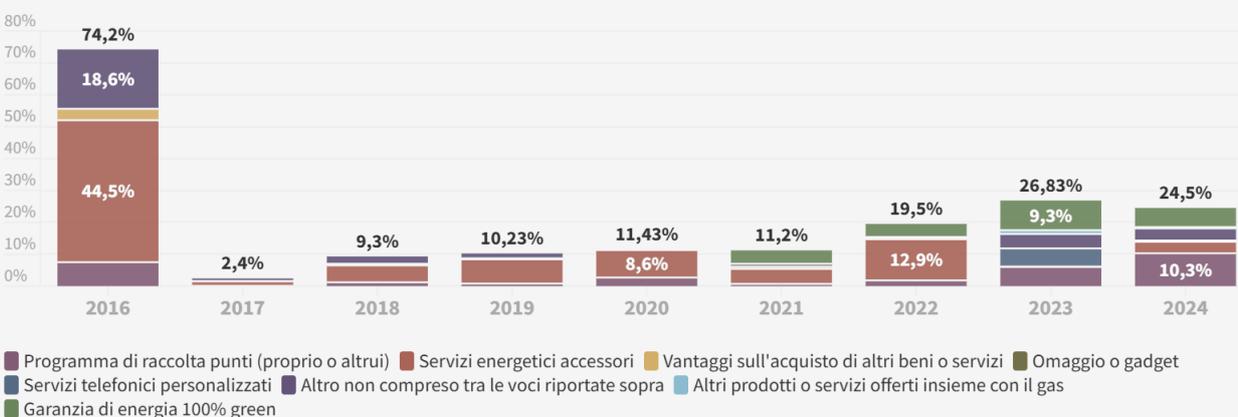


Indagini annuali dell'Autorità

### Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

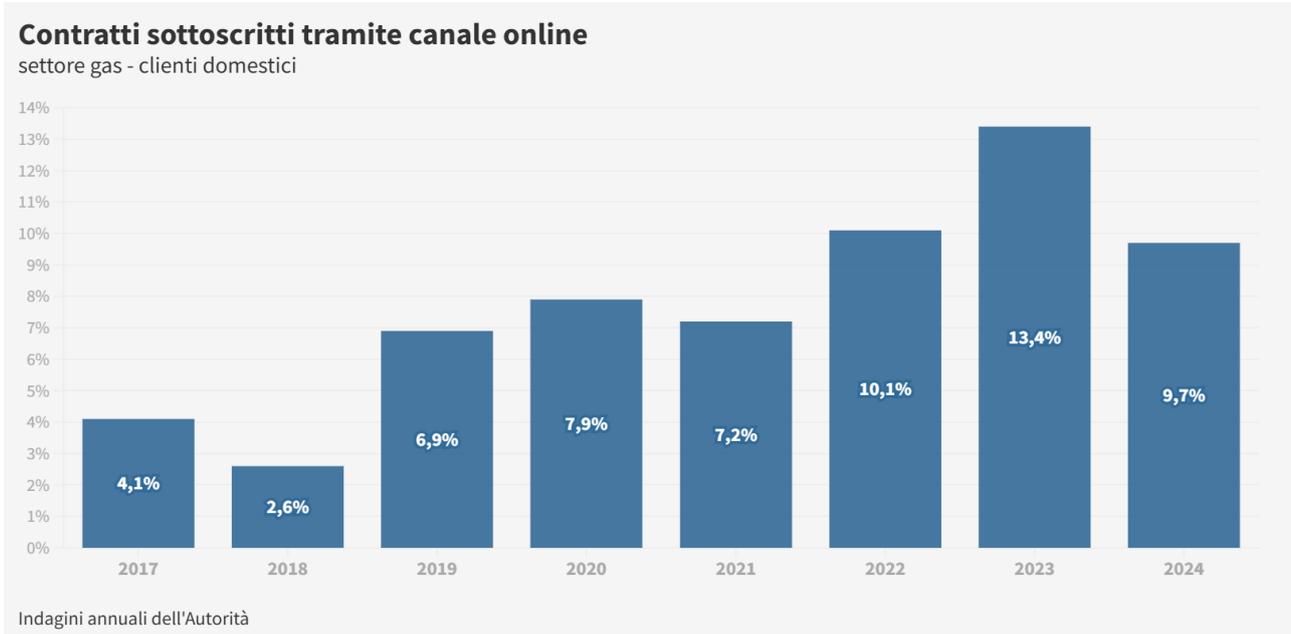
settore gas - clienti altri usi

tipo contratto: **Prezzo variabile**



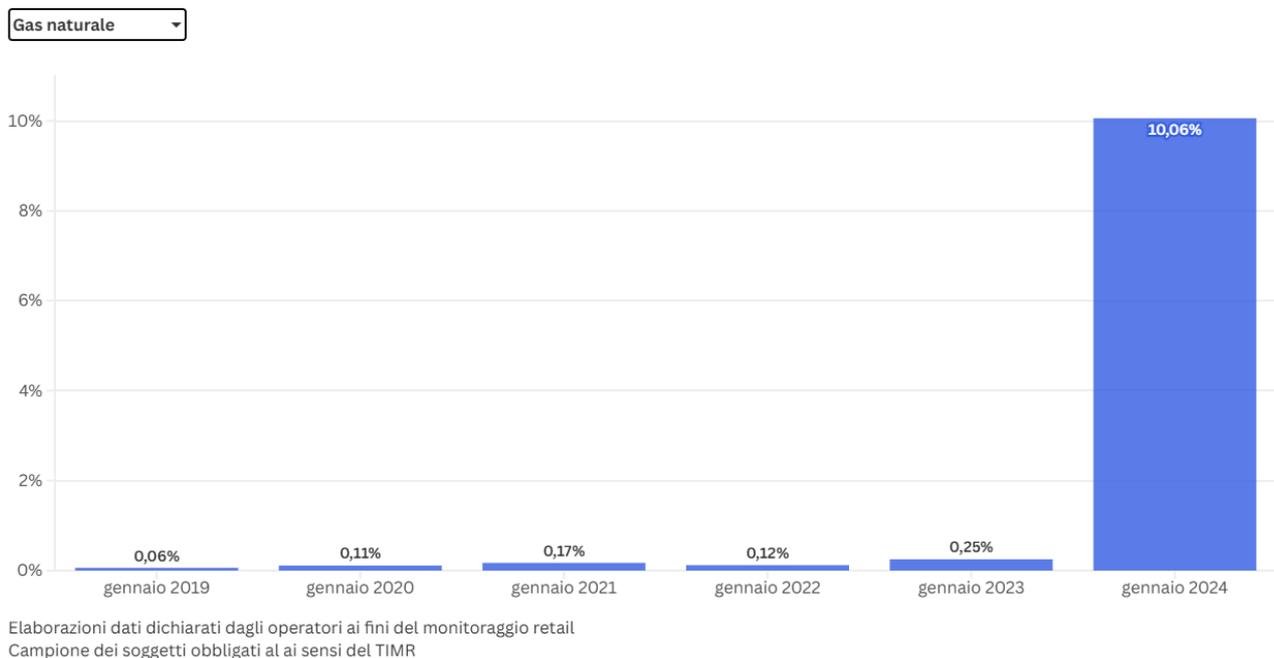
Indagini annuali dell'Autorità

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, nel 2024 sono ancora residuali i Domestici con in essere contratti di fornitura di gas sottoscritti *online*, 9,7% (-3,7 p.p.).



Nel settore del gas naturale, nel 2024 le offerte PLACET assumono una diffusione rilevante. Tra le offerte in essere, infatti, il 10,1% è di tipo PLACET. Fino al 2023 tali offerte hanno avuto una diffusione trascurabile, persino inferiore a quella osservata nel settore elettrico. Tuttavia, l'improvvisa diffusione delle offerte PLACET tra i Domestici nel settore del gas naturale nel 2024 è legata al percorso di superamento del Servizio di tutela. Per i clienti non vulnerabili che a dicembre 2023 si rifornivano in tale servizio e che non hanno scelto un contratto di mercato libero, con la deliberazione 100/2023/R/COM, a tutela di detti clienti l'Autorità ha previsto che a partire da gennaio 2024 fossero applicate le condizioni contrattuali di un'offerta PLACET a prezzo variabile, con una componente in quota energia  $\alpha$  stabilita dall'Autorità e una componente in quota fissa (€/anno), *PFIX*, definita liberamente dal venditore.

**Incidenza delle Offerte PLACET in essere rispetto al totale dei domestici**



**4.B.3 Opportunità di risparmio nel mercato libero: Offerte disponibili**

Nel settore del gas naturale tra le offerte disponibili del mercato libero vi è un'ampia varietà di prezzi. Nel 2024, per i Domestici il divario tra la spesa mediamente ottenibile scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti e quella del 10% delle offerte meno convenienti diminuisce sia per le offerte a prezzo variabile che a prezzo fisso. 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. Nonostante nel 2024 i prezzi all'ingrosso si siano significativamente ridotti rispetto ai valori massimi osservati tra il 2022 e il 2023, la loro dinamica sembra allinearsi, con qualche oscillazione, a un nuovo equilibrio con valori comunque maggiori del periodo precisi

Sono di seguito analizzate le offerte disponibili sul Portale Offerte sotto due punti di vista. Dapprima si verifica la possibilità per i clienti vulnerabili di trovare offerte di gas naturale più convenienti del  $STV_{GAS}$ . Successivamente, sono analizzate le migliori offerte sul mercato libero, convenzionalmente individuate nel 10% delle offerte disponibili in ciascun mese con spesa annua prevista minore rispetto all'insieme di tutte le offerte disponibili.

Dall'analisi delle opportunità di risparmio nel mercato libero rispetto al  $STV_{GAS}$  emerge come nel mercato libero nel corso del 2024 i clienti vulnerabili abbiano avuto la possibilità di scegliere offerte più convenienti del  $STV_{GAS}$ , sia a prezzo fisso che variabile. I clienti vulnerabili possono consultare esplicitamente nell'ambito del Portale Offerte le offerte a prezzo variabile più convenienti del  $STV_{GAS}$ , tra le quali è possibile selezionare quelle caratterizzate dalla formula "a

sconto" rispetto a quest'ultimo. Tuttavia, le offerte più convenienti del  $STV_{GAS}$  rappresentano una quota residuale di tutte le disponibili, mentre la quasi totalità delle offerte disponibili risulta meno conveniente della tutela<sup>37</sup>, sia per le offerte a prezzo fisso che variabile.

Nel dettaglio, per il cliente tipo domestico<sup>38</sup>, nel Portale Offerte nel 2024 erano disponibili in media 48 offerte più convenienti del  $STV_{GAS}$ , pari al 3,4% delle offerte a disposizione. Di queste, 15 erano a prezzo variabile e 33 erano a prezzo fisso. Il **risparmio massimo** rispetto al  $STV_{GAS}$  ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è in media pari a -205,99 € annui (pari al -13,5% della spesa del  $STV_{GAS}$ ); quello ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è in media pari a -698,02 € annui (pari al -45,3% della spesa del  $STV_{GAS}$ )<sup>39</sup>.

Le **migliori offerte sul mercato libero** del settore del gas, convenzionalmente individuate nel 10% delle offerte con valorizzazione della spesa più economica tra tutte quelle disponibili, nel 2024 in media comportano una spesa annua prevista per i Domestici:

- per le offerte a prezzo variabile, leggermente meno conveniente di quella del  $STV_{GAS}$  ;
- per le offerte a prezzo fisso, più conveniente del  $STV_{GAS}$ .

Più in dettaglio, considerando solo le offerte disponibili nel mercato libero, la spesa annua prevista del **10% delle offerte più convenienti** è in media nel 2024 pari a:

- per il **cliente tipo domestico con 1.400 Smc** di consumo annuo e uso del gas naturale per Cottura, Riscaldamento e Acqua Calda:
  - con offerta a **prezzo variabile**, 1.561,08 € (-13,7% rispetto al 2023). Considerato che la spesa annua prevista in media per le offerte a prezzo variabile del mercato libero nel 2024 è di 1.926,59 € (-14,4% rispetto al 2023), scegliendo tra le migliori offerte del mercato libero il risparmio potenziale per tale cliente sarebbe in media di -365,51 €, pari al -19,0% della spesa annua media di tutte le offerte disponibili a prezzo variabile;
  - con offerta a **prezzo fisso**, 1.084,32 € (-40,5% rispetto al 2023). Considerato che la spesa annua prevista in media per le offerte a prezzo fisso del mercato libero nel 2024 è di 2.487,14 € (-39,1% rispetto al 2023), scegliendo tra le migliori offerte del mercato libero il risparmio potenziale per

---

<sup>37</sup> Come meglio illustrato nel seguito del presente Rapporto tali valutazioni di spesa non considerano la valorizzazione di eventuali servizi aggiuntivi presenti tra le condizioni dell'offerta stessa

<sup>38</sup> Domestico sito a Milano - 1.400 Smc di consumo annuo - uso del gas naturale per Cottura, Riscaldamento e Acqua Calda - misuratore classe <G6.

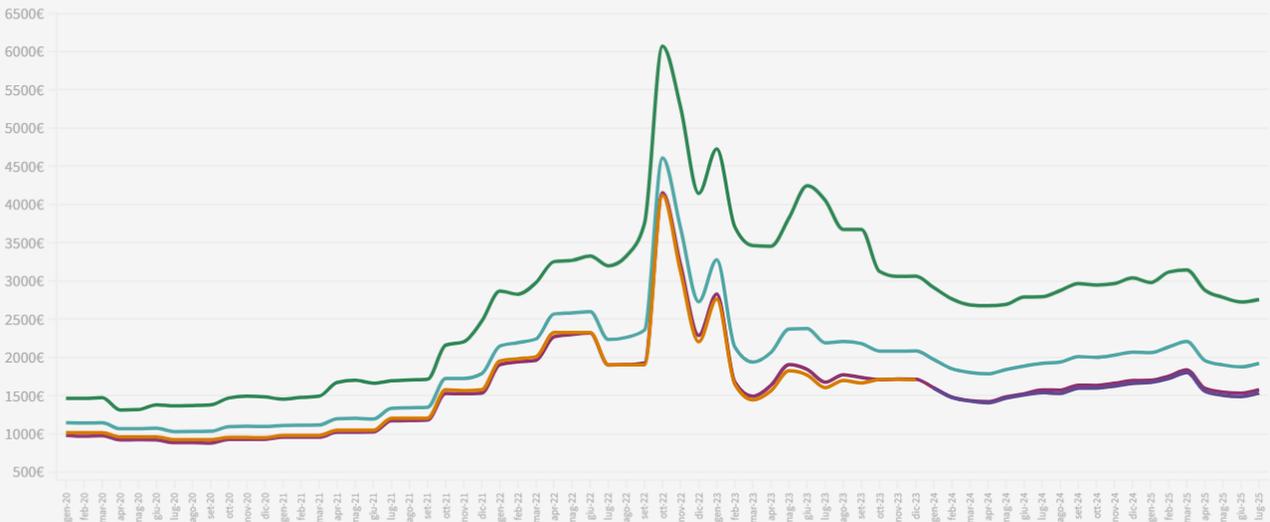
<sup>39</sup> In alcuni casi l'offerta più conveniente è sottoscrivibile qualora il cliente rispetti determinate condizioni, come ad esempio: offerte disponibili per i clienti che abbiano acquistato dal venditore di gas anche un pannello fotovoltaico.

tale cliente sarebbe in media di -1.402,82 €, pari al -56,4% della spesa annua media di tutte le offerte disponibili a prezzo fisso.

### 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 fisso    prezzo variabile



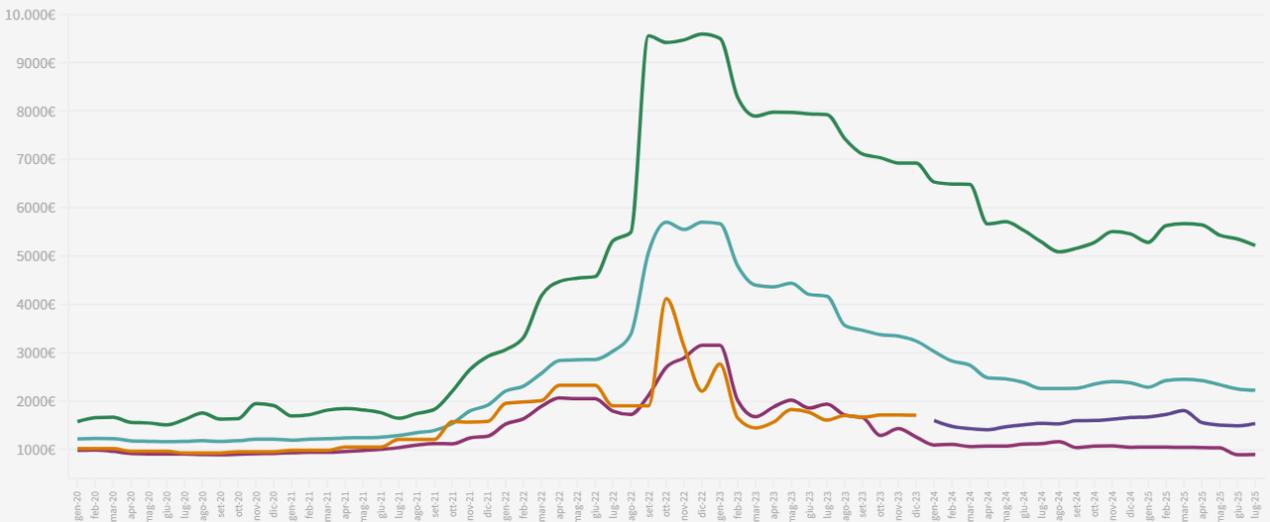
10% offerte più convenienti mercato libero    Spesa media offerte mercato libero    Spesa media annua Servizio tutela  
Spesa media annua Servizio tutela della vulnerabilità    10% offerte meno convenienti mercato libero

Elaborazioni dell'Autorità su dati pubblicati nel Portale Offerte

### 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 fisso    prezzo variabile



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

Elaborazioni dell'Autorità su dati pubblicati nel Portale Offerte

#### 4.B.4 Costi di approvvigionamento fatturati

Per tutte le tipologie di clienti, i costi di approvvigionamento del gas naturale fatturati ai clienti risentono significativamente dell'aumento dei prezzi all'ingrosso osservato a partire da metà 2021. Nonostante nel 2024 i prezzi all'ingrosso si siano significativamente ridotti rispetto ai valori massimi osservati tra il 2022 e il 2023, la loro dinamica sembra allinearsi, con qualche oscillazione, a un nuovo equilibrio con valori comunque maggiori del periodo precrisi. Nel dettaglio, rispetto all'anno precedente, il prezzo di vendita al dettaglio complessivamente fatturato<sup>40</sup> al netto delle imposte è diminuito per i Condomini e gli Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc e per le attività di Servizio pubblico inferiori a 200.000 Smc, mentre è aumentato per i Domestici e gli Altri usi inferiori a 50.000 Smc.

Come per il settore elettrico, i prezzi fatturati ai Domestici, storicamente più elevati dei non domestici, sono stati inferiori a quelli fatturati agli Altri usi e ai Condomini nel 2022 per poi tornare a essere superiori nel 2023. Tale differenziale, osservato in passato tra prezzi praticati ai Domestici e alle altre tipologie di cliente del settore del gas, si amplia nel 2024. Parimenti al settore elettrico, tale differenziale è compatibile con:

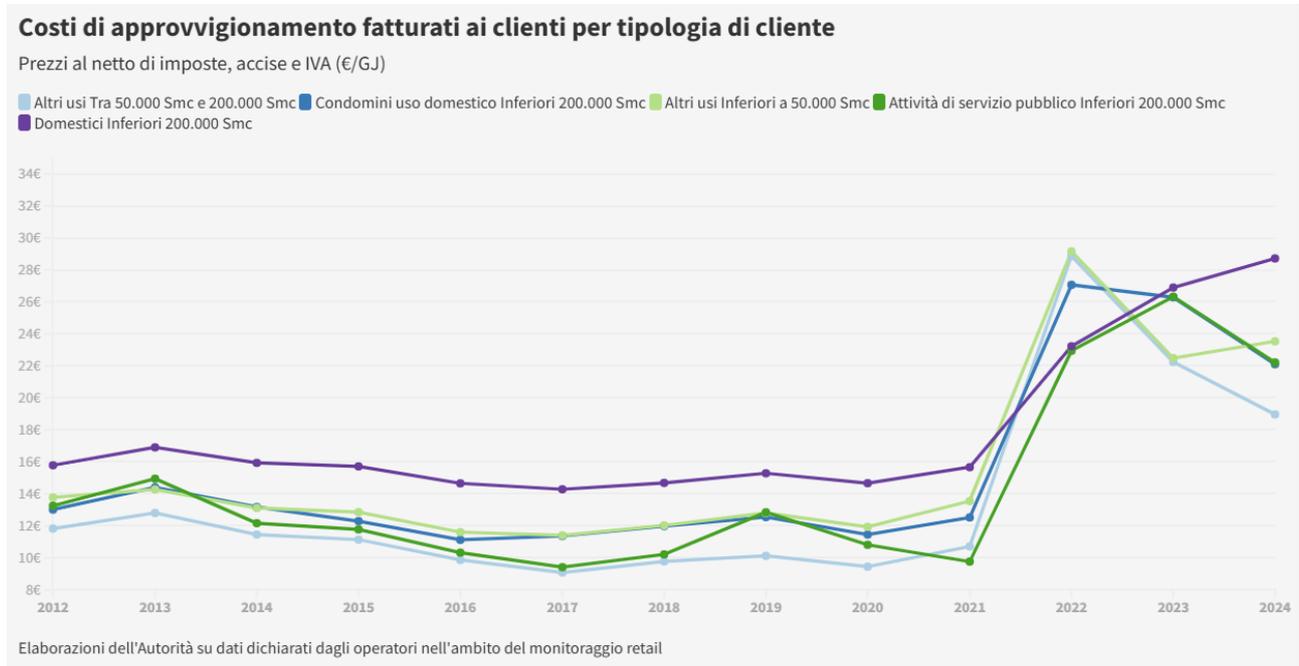
- gli effetti della differenziazione delle offerte commerciali destinate ai Domestici rispetto a quelle riservate alle altre tipologie di cliente (sia in termini di tipologia di prezzo che di servizi aggiuntivi ed elementi di differenziazione presenti nell'offerta scelta);
- il maggiore livello di concentrazione del segmento dei Domestici, rispetto a quello delle altre tipologie di cliente del settore naturale;
- una diversa consapevolezza dei Domestici;
- alcune differenze nei costi di commercializzazione tra Domestici e non domestici;
- la maggiore diffusione tra i Domestici 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 dei rialzi delle quotazioni nei mercati all'ingrosso iniziati a metà 2021, ma ritardano allo stesso modo i benefici delle successive riduzioni dei prezzi all'ingrosso, per coloro che le hanno scelte prima che questi si riducessero. Nel grafico sotto riportato, tale effetto è visibile nella minore rapidità con cui a partire dal 2021 sale la curva dei costi di approvvigionamento mediamente pagati dai Domestici rispetto a quella delle altre tipologie di clienti, che generalmente preferiscono di più le offerte a prezzo variabile.

Il grafico mostra, inoltre, gli effetti degli interventi legislativi attuati tra la fine del 2021 e il 2023 in tema di mitigazione dell'impatto dei picchi di prezzo sui clienti (azzeramento degli oneri e riduzione dell'IVA) e di potenziamento del bonus sociale per i clienti in condizione di disagio

---

<sup>40</sup> Senza distinguere tra clienti nel mercato libero, nel servizio di tutela o nei servizi di ultima istanza.

economico. In merito alla complessità della valutazione delle proposte contrattuali, all'utilità e al funzionamento del Portale Offerte si rimanda al paragrafo sui **Costi di approvvigionamento fatturati** nel settore elettrico.



## 5. Qualità commerciale della vendita

La qualità del servizio di vendita<sup>41</sup> ha un rilevante effetto sull'esperienza del mercato percepita dai clienti. In generale, i relativi indicatori hanno avuto leggere variazioni nel 2024 in entrambi i settori, rimanendo a livelli non critici. L'Autorità ritiene necessario continuare a monitorarli, in quanto segnali dei potenziali disservizi lamentati dai clienti<sup>42</sup>.

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

**BOX 11.** Gli strumenti regolatori a tutela del cliente finale

*Reclami, richieste di informazione e controversie, lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente e il Servizio Conciliazione di ARERA*

A partire dal 2017, il **sistema di tutele per l'empowerment e la risoluzione delle controversie dei clienti e utenti dei settori regolati** prevede:

- un **livello base** di informazione e assistenza mediante contact center;
- un **primo livello** caratterizzato dal reclamo all'operatore disciplinato dal [TIQV](#)<sup>43</sup>;
- un **secondo livello** (attivabile in caso di mancata risposta al reclamo o risposta insoddisfacente) caratterizzato da:
  - una **procedura conciliativa** (tentativo obbligatorio di conciliazione) presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità o altri organismi alternativi individuati dal [TICO](#)<sup>44</sup>;
  - **procedure speciali** risolutive in deroga alla procedura conciliativa, per i seguenti argomenti: Contratti Contestati, Doppia fatturazione, Annullamento del corrispettivo  $C^{MOR}$  nell'ambito del sistema indennitario<sup>45</sup>, Bonus sociali e mancato riconoscimento di indennizzi dovuti al cliente finale.

<sup>41</sup> Nella sezione presente vengono analizzati 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>42</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, si 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](#).

<sup>43</sup> Allegato A alla deliberazione 413/2016/R/com e s.m.i.

<sup>44</sup> Testo Integrato Conciliazione, Allegato A alla deliberazione 209/2016/E/com e s.m.i.

<sup>45</sup> Ai sensi del [TISIND](#).

Gli strumenti relativi al livello base e al secondo livello del sistema (contact center informativo, trattamento di reclami, istanze, controversie e segnalazioni) sono gestiti in avalimento, per conto dell’Autorità, Acquirente Unico mediante il Servizio Conciliazione e lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente di ARERA, sulla base delle discipline procedurali e operative di cui, rispettivamente, al TICO e all’Allegato A alla deliberazione 383/2016/E/com e s.m.i.

Il presente rapporto ha ad oggetto il periodo dal 2012 in poi e si concentra sui reclami inviati dai clienti ai venditori (primo livello di cui sopra).

Diversamente, non sono qui trattate informazioni sulle procedure speciali gestite dallo Sportello e sul Servizio Conciliazione per le quali si rimanda alle relazioni dedicate disponibili sul sito ARERA nelle sezioni relative alla [conciliazione](#) e alle [altre attività dello Sportello](#).

## 5.A [Settore elettrico](#)

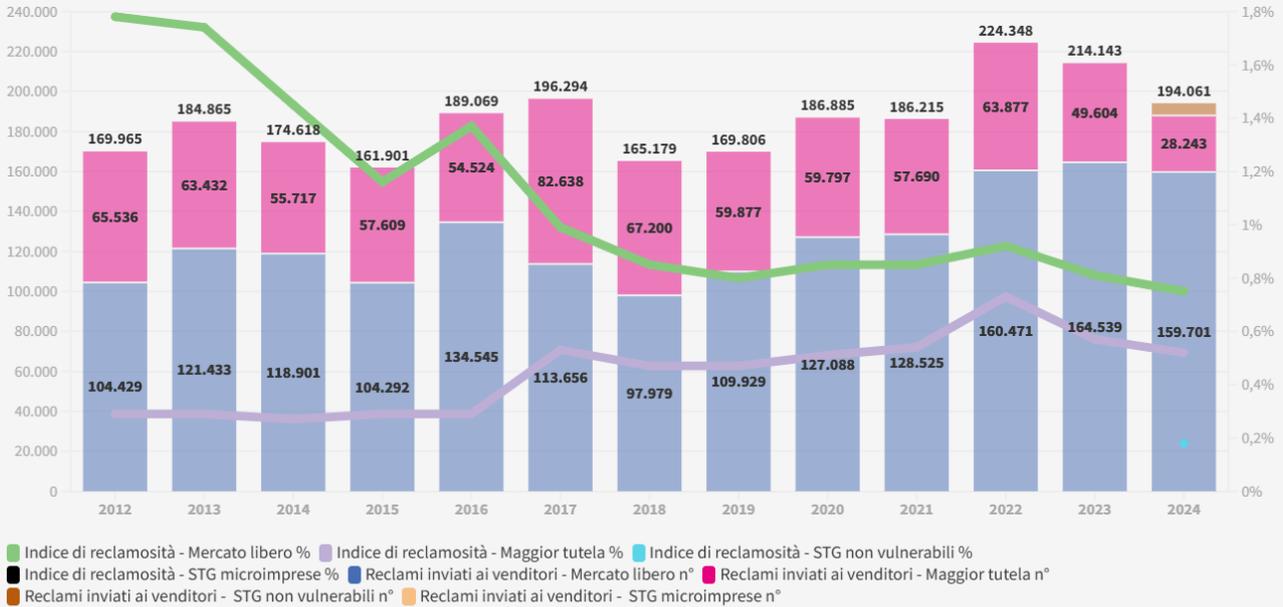
La reclusità, intesa come rapporto tra il numero di reclami e i clienti serviti, nel 2024 è diminuita rispetto all’anno precedente per tutte le tipologie di cliente, con riferimento al solo [campione del monitoraggio retail](#):

- per i Domestici, è pari a 0,8% nel libero (stabile rispetto al 2023), 0,5% (-0,1 p.p.) nella Maggior tutela e a 0,2% nel  $STG_{NV}$ . Per un totale di circa 194,1 migliaia di reclami inviati ai propri venditori da circa 30,3 milioni di clienti;
- per i BT Altri usi, nel libero mercato è pari a 1,1% (-0,2 p.p. rispetto all’anno precedente) e a 1,6% nel  $STG_{MICRO}$ . Per un totale di circa 66,9 migliaia di reclami inviati da circa 6,7 milioni di clienti. Per tali clienti la reclusità 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, 3,1% (-0,8 p.p.). Per un totale di circa 2.750 reclami inviati da circa 109,6 migliaia di clienti.

### Reclami dei clienti

settore elettrico

Domestici BT Altri usi MT Altri usi



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

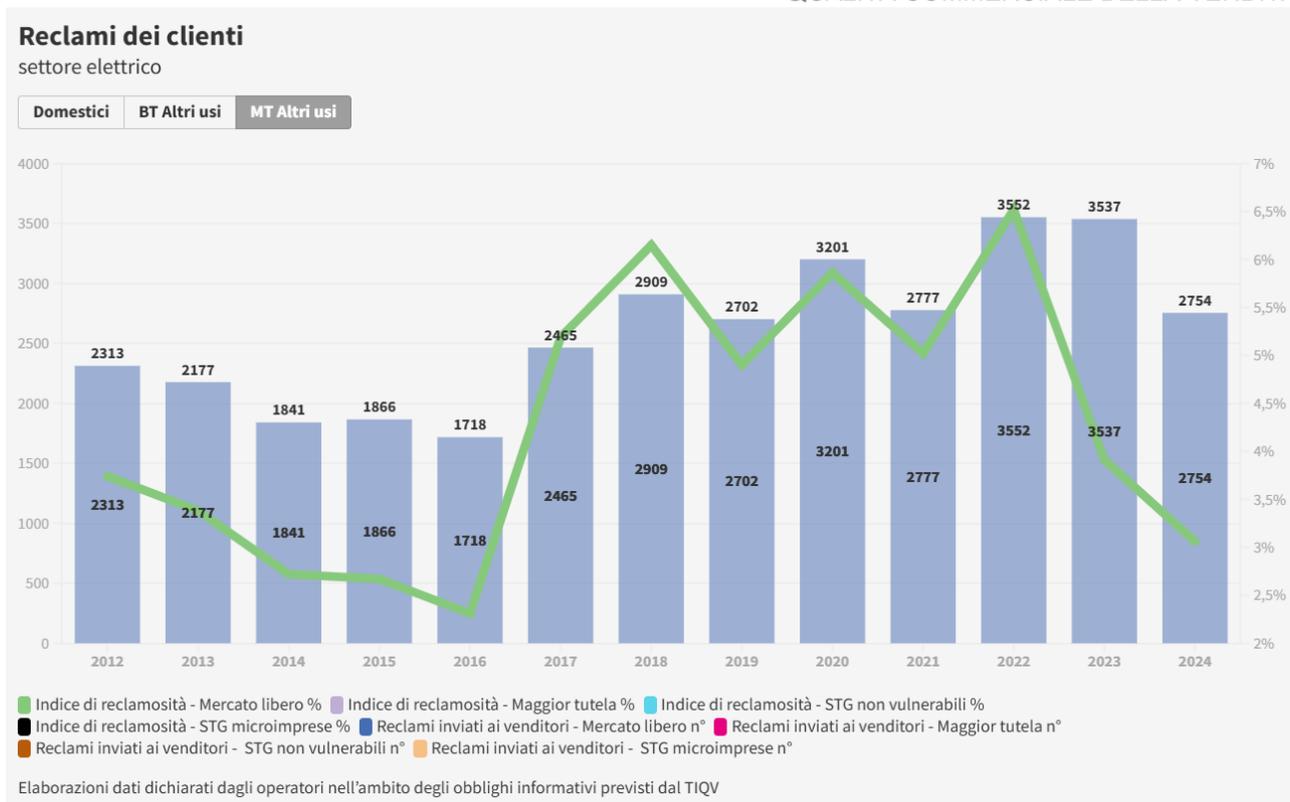
### Reclami dei clienti

settore elettrico

Domestici BT Altri usi MT Altri usi



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

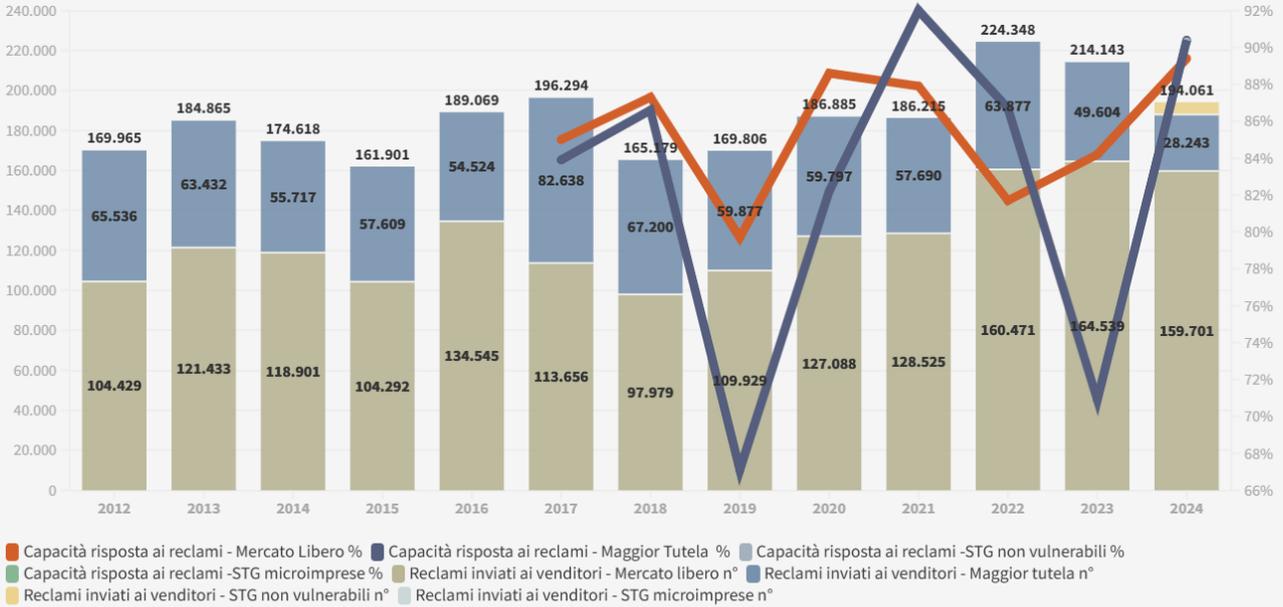


La capacità di risposta ai reclami, intesa come rapporto tra i reclami cui il venditore ha dato una risposta e quelli ricevuti, nel 2024 aumenta rispetto all'anno precedente per tutte le tipologie di cliente. In particolare, la capacità di risposta nel 2024 è pari a:

- per Domestici a 90,3% (+19,4 p.p.) nel mercato libero e a 89,4% (-5,2 p.p.) nella Maggior tutela;
- per i BT Altri usi, a 87,4% (+7,4 p.p.) nel mercato libero e a 91,3% nel *STG<sub>MICRO</sub>*;
- per gli MT Altri usi, a 83,9% (+10,0 p.p.) nel mercato libero.

**Reclami e relativa capacità di risposta**  
settore elettrico

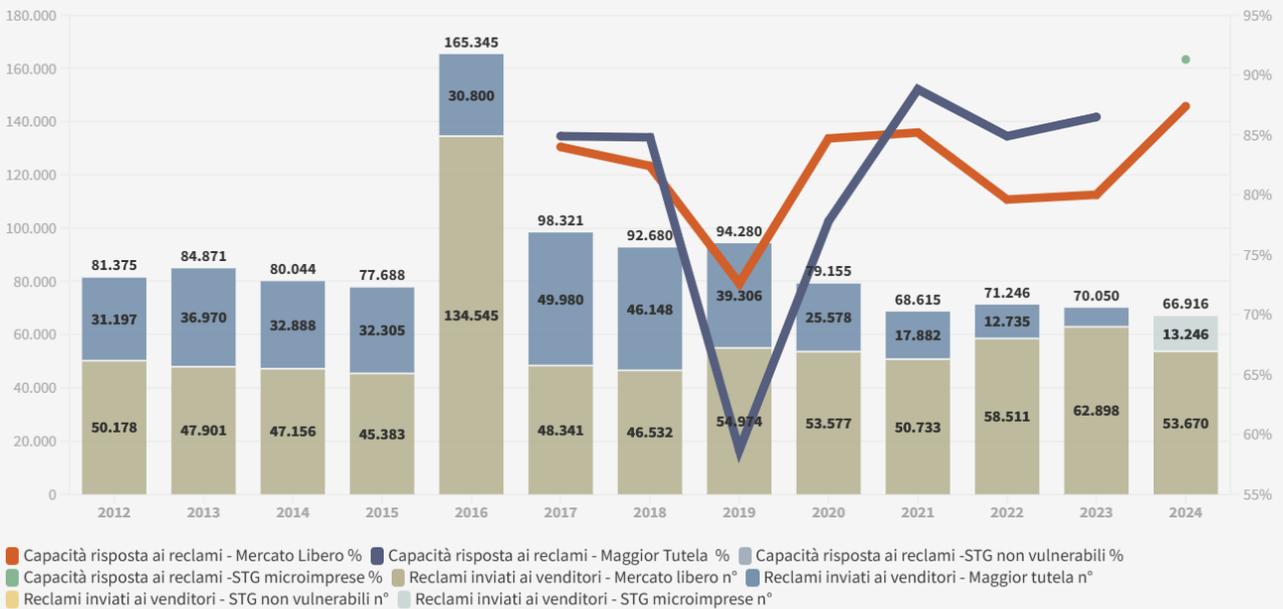
Domestici BT Altri usi MT Altri usi



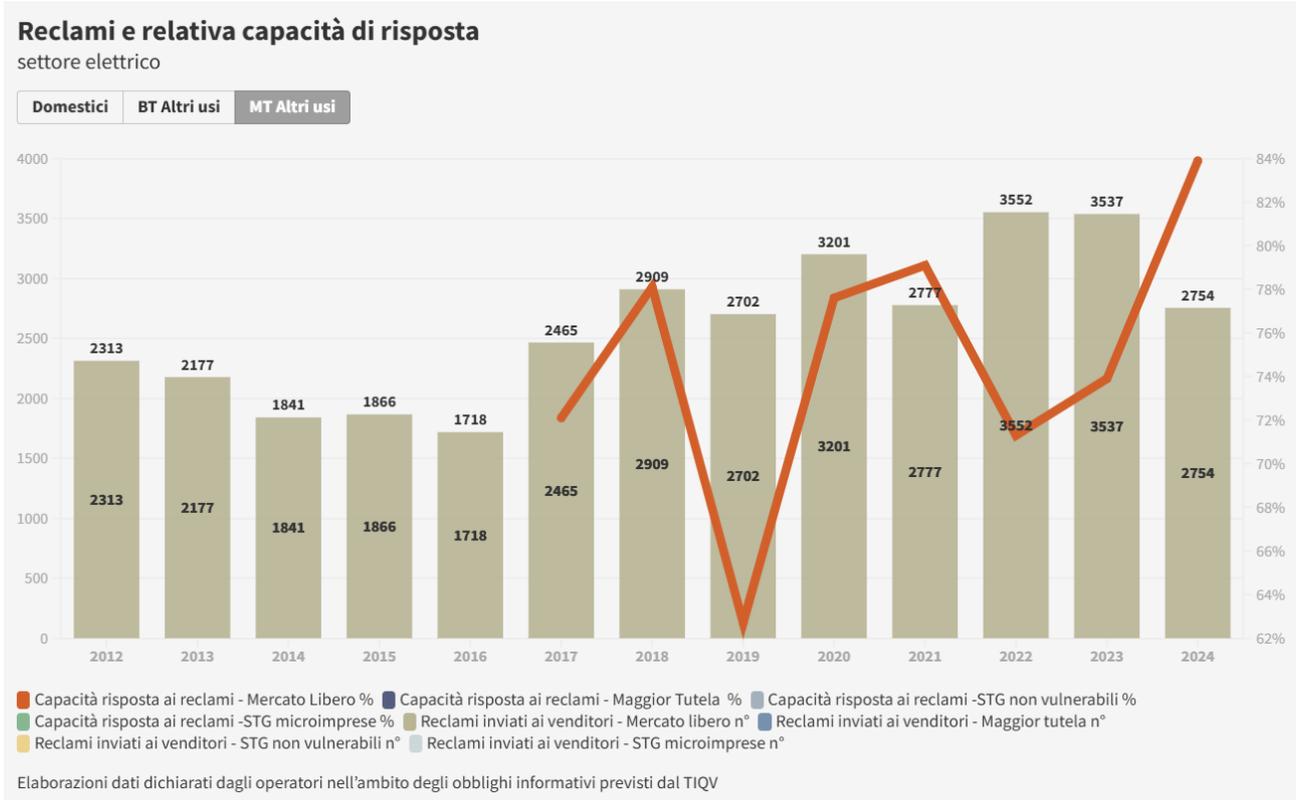
Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIQV

**Reclami e relativa capacità di risposta**  
settore elettrico

Domestici BT Altri usi MT Altri usi

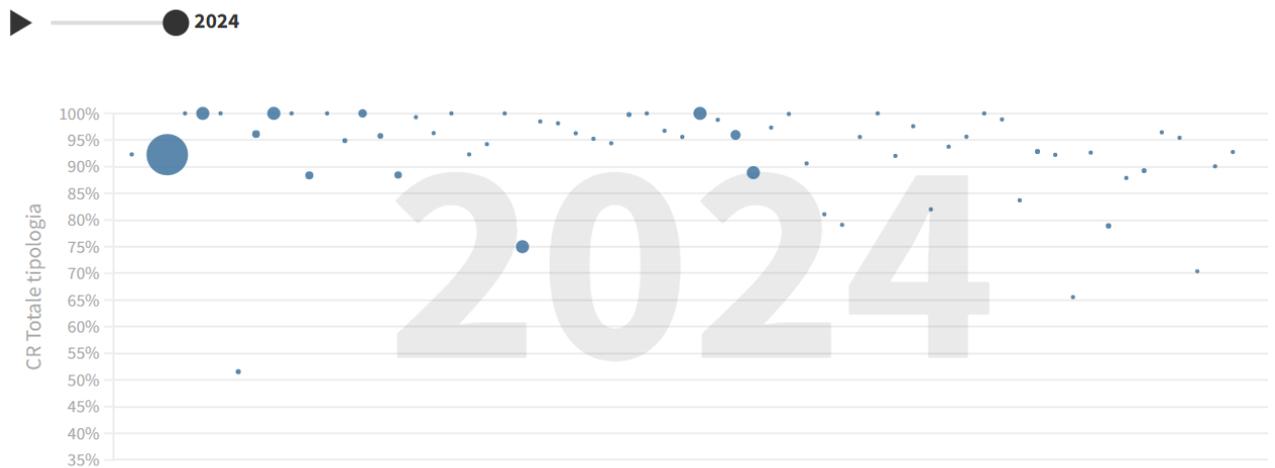


Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIQV



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 settore elettrico



Operatori ordinati per numero di reclami ricevuti

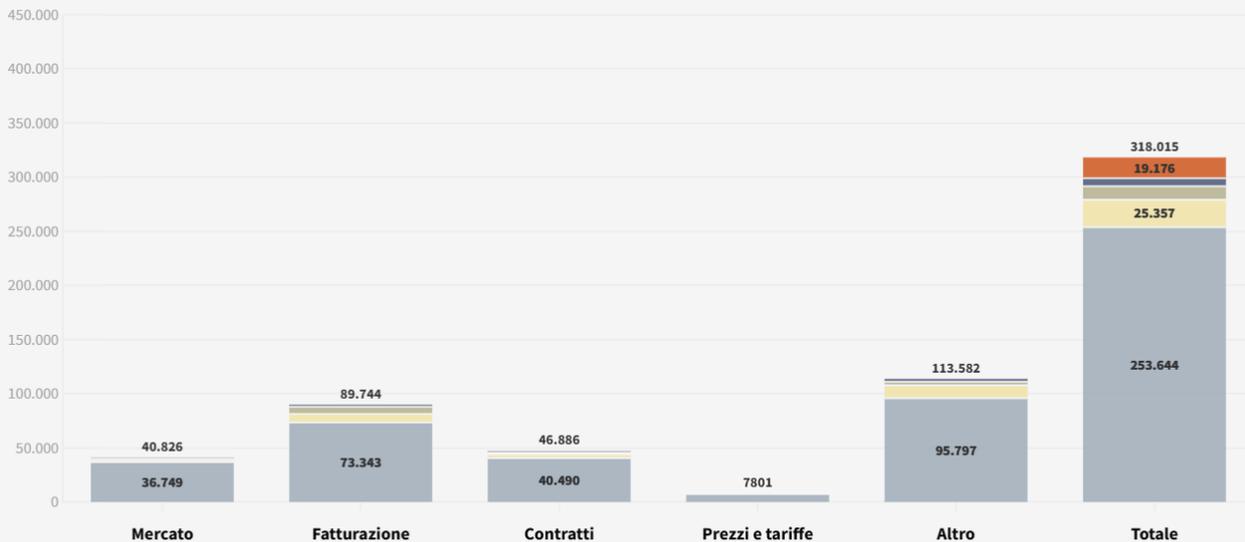
Nel 2024 i clienti hanno presentato reclami principalmente in merito agli argomenti "Altro" e "Fatturazione", rispettivamente per il 33,9% (+2,8 p.p.) pari al 25,6% (-11,8 p.p.) dei reclami dell'anno.

### Argomento dei reclami

settore elettrico

2024 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



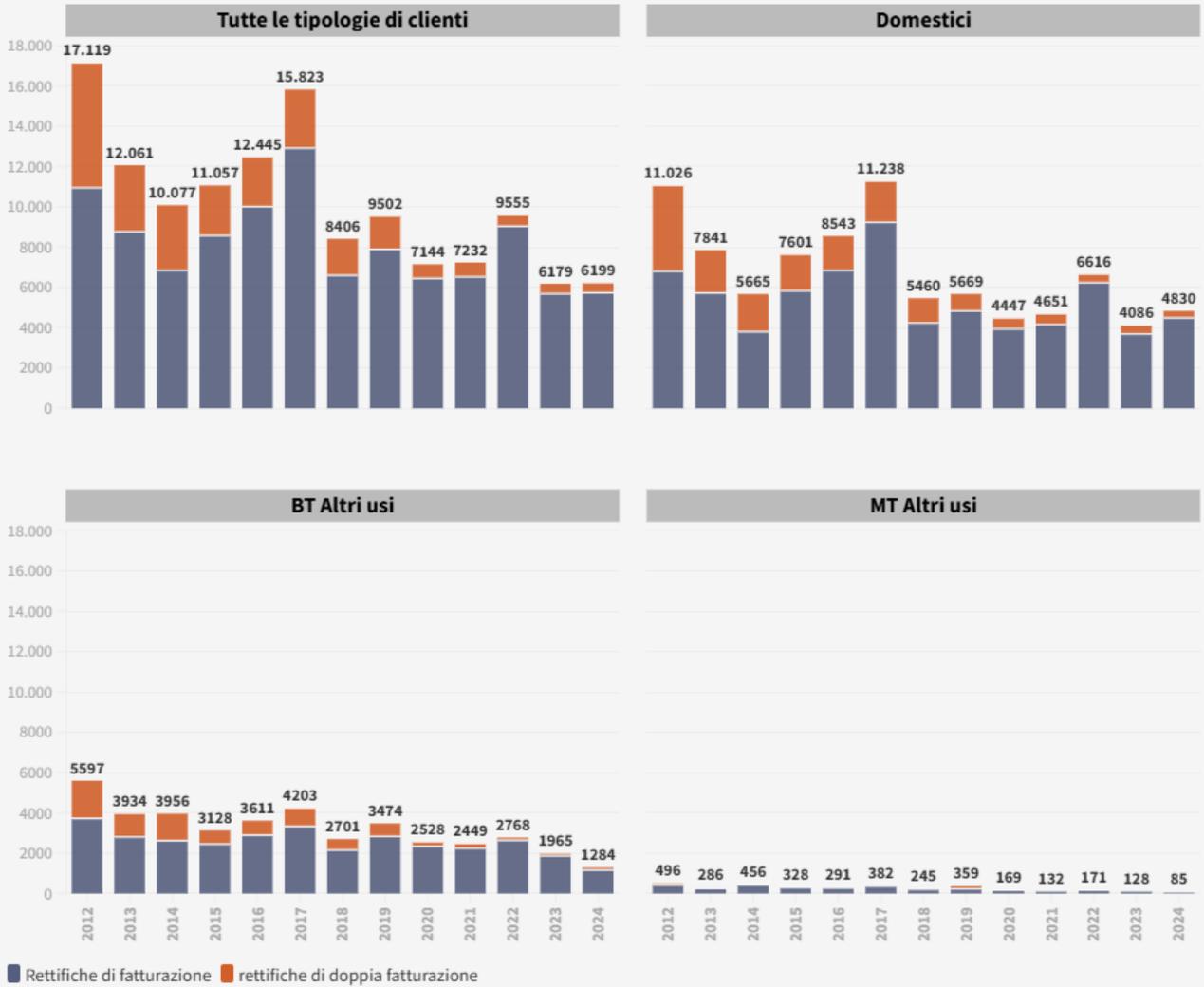
Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIQV

Le rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione nel 2024 sono nel complesso esigue, in diminuzione nel mercato libero (quasi 6.200) e in diminuzione nella Maggior tutela (solo 66).

### Rettifiche di fatturazione

settore elettrico - Tutte le tipologie di cliente

Mercato libero    Maggior tutela    STG non vulnerabili    STG microimprese

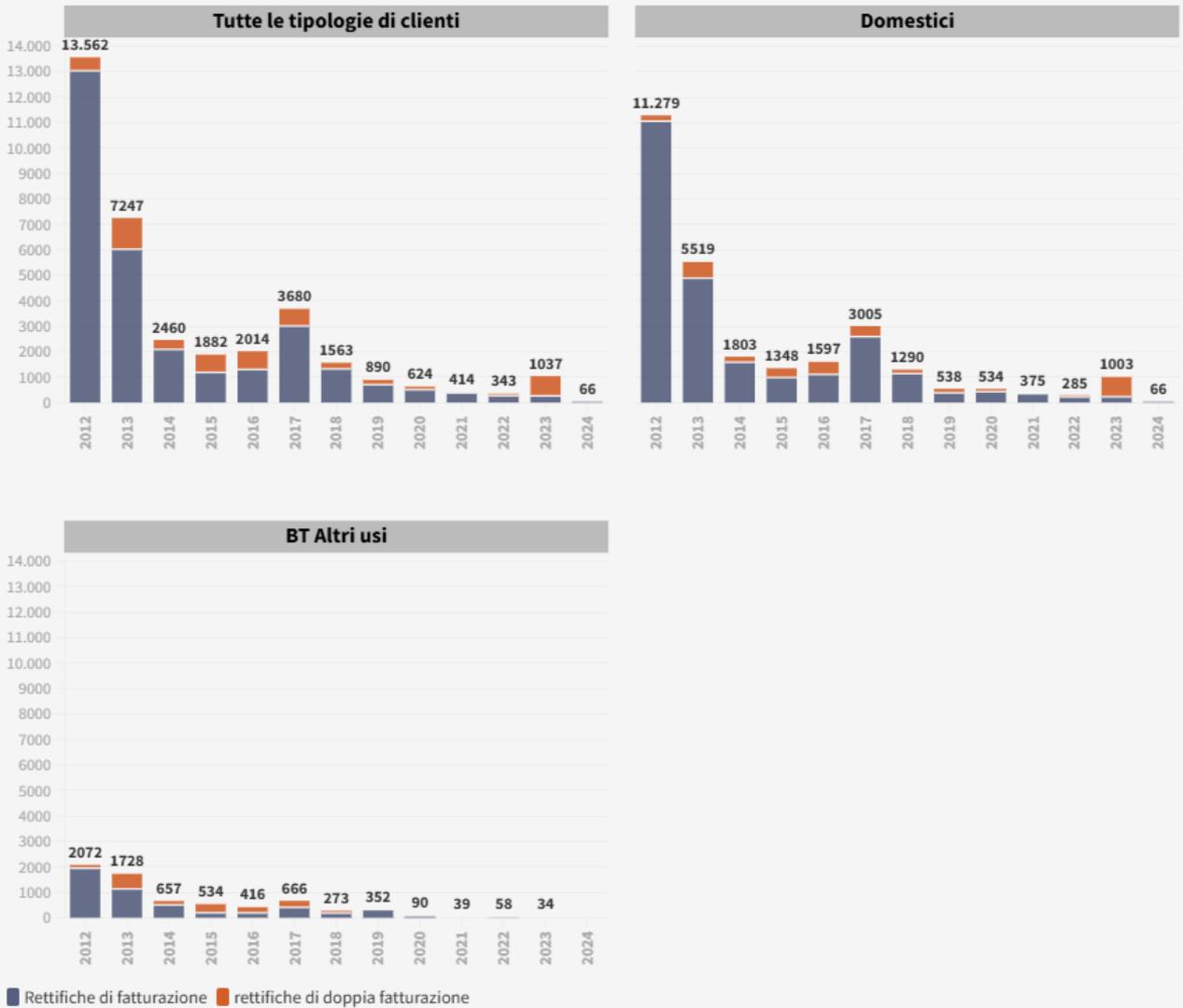


Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIQV

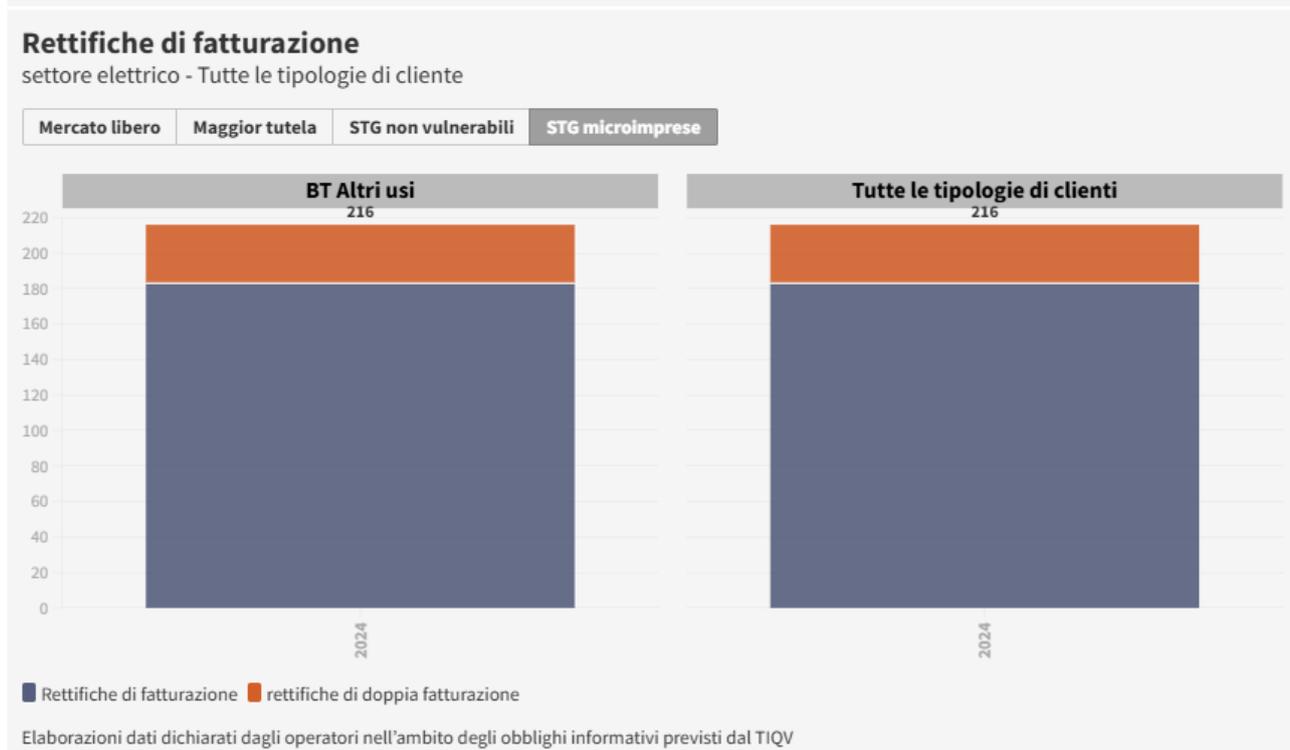
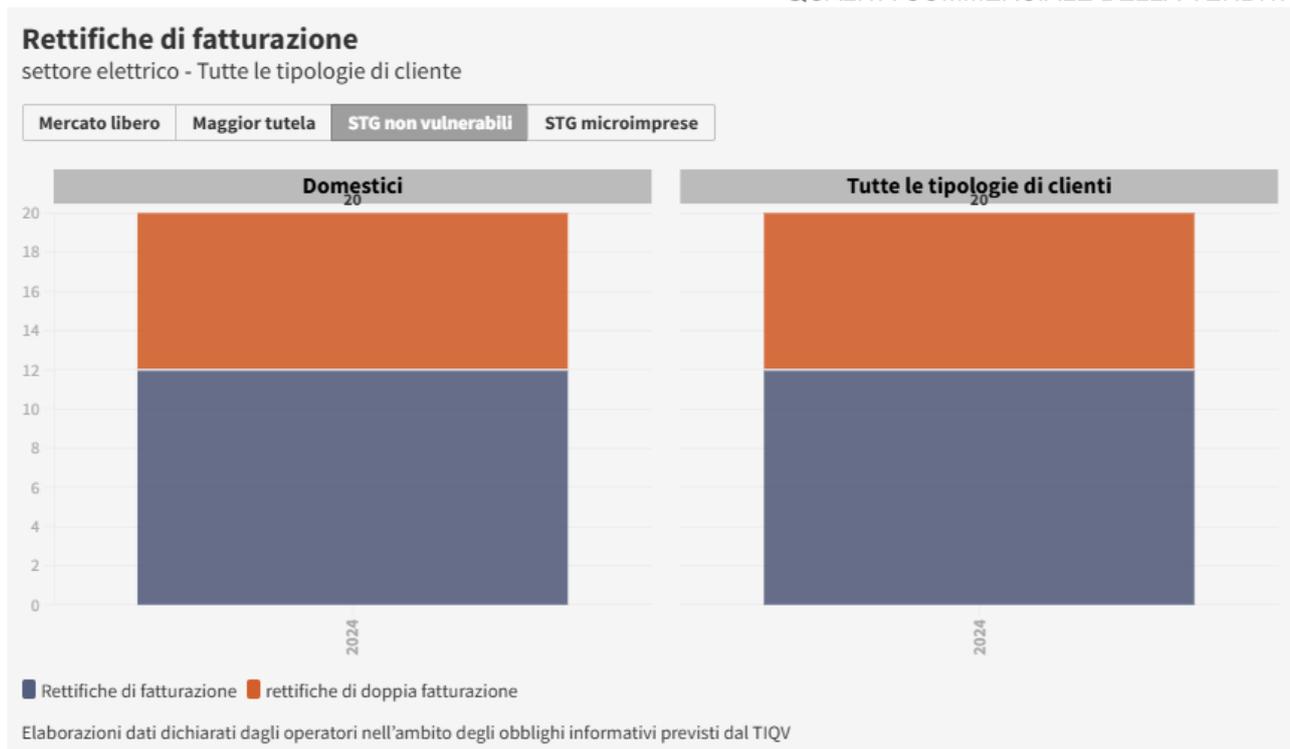
### Rettifiche di fatturazione

settore elettrico - Tutte le tipologie di cliente

Mercato libero    **Maggior tutela**    STG non vulnerabili    STG microimprese

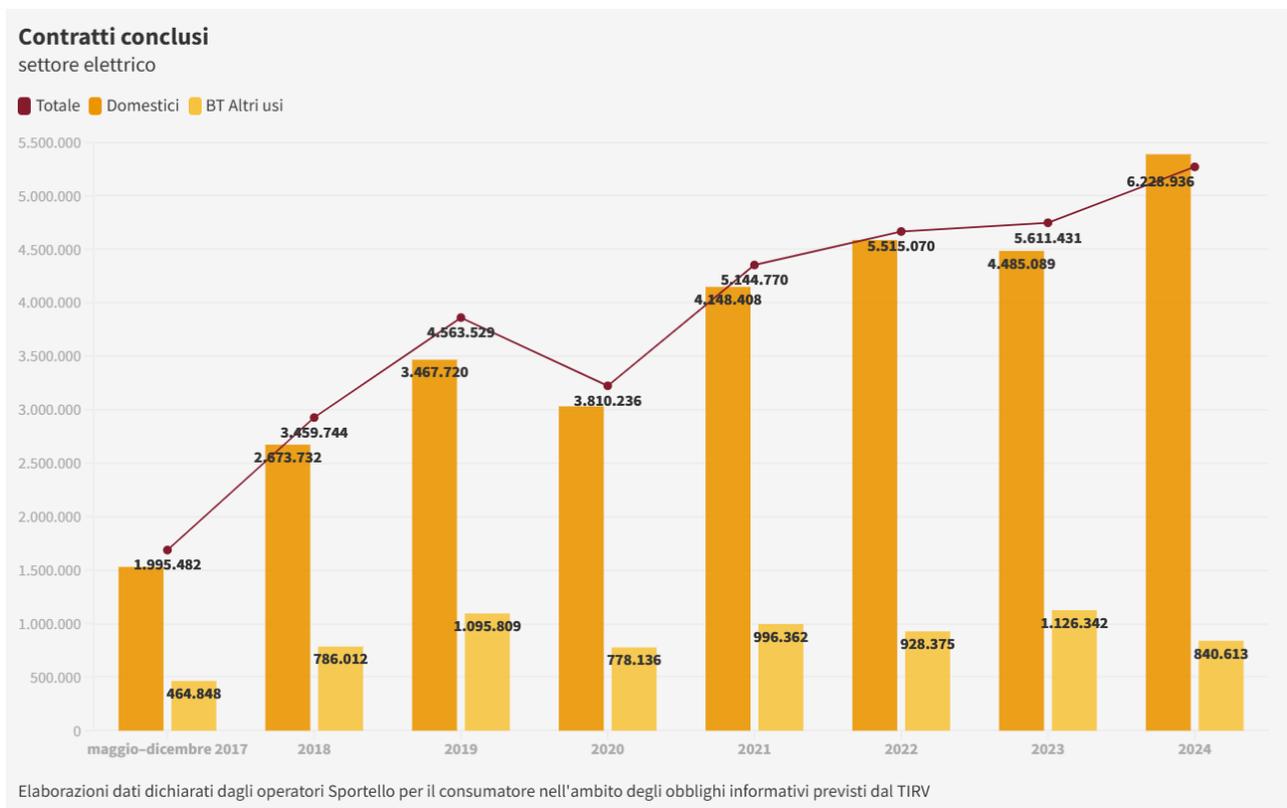


Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIQV



In merito alla disciplina dei contratti contestati nel settore elettrico, nel 2024 sono stati presentati ai sensi del [TIRV](#), art. 6 e 10, da parte dei clienti circa 3.550 reclami (circa 3.100 dai Domestici e circa 450 dai BT altri usi), pari allo 0,06% dei contratti conclusi nello stesso periodo (stabile rispetto all'anno precedente). Di questi, l'84,9% (+6,9 p.p.) è stato accolto (85,6% per i Domestici, +5,4 p.p.,

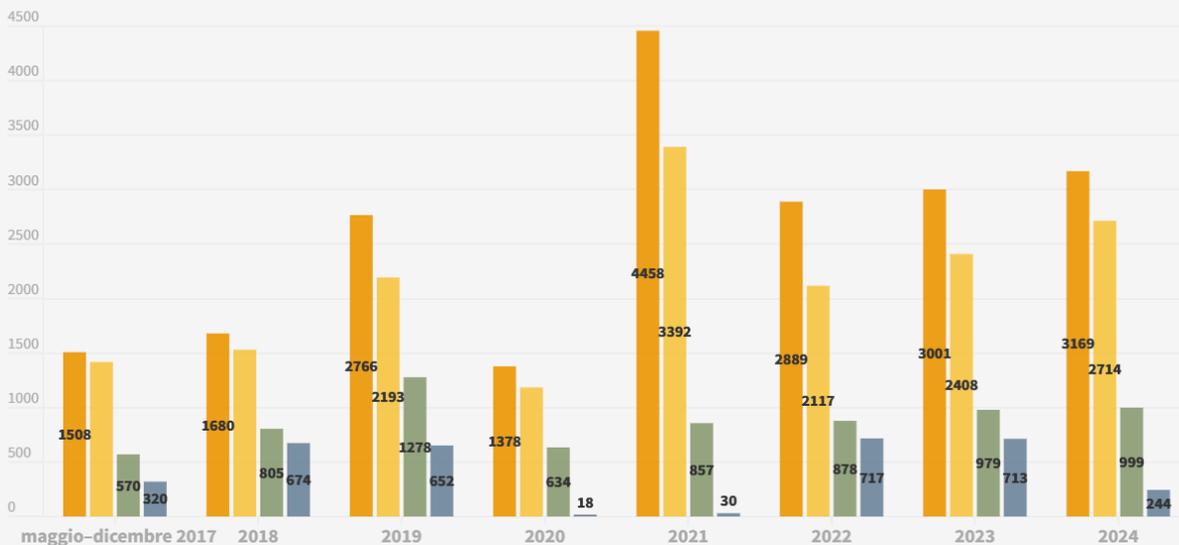
e 79,9% per i BT altri usi, +15,3 p.p.). I reclami accolti hanno portato a procedure ripristinatorie<sup>46</sup> solo in 1.085 casi (999 per i Domestici e 86 per BT Altri usi) e a procedure analoghe al ripristino in 244 casi.



<sup>46</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

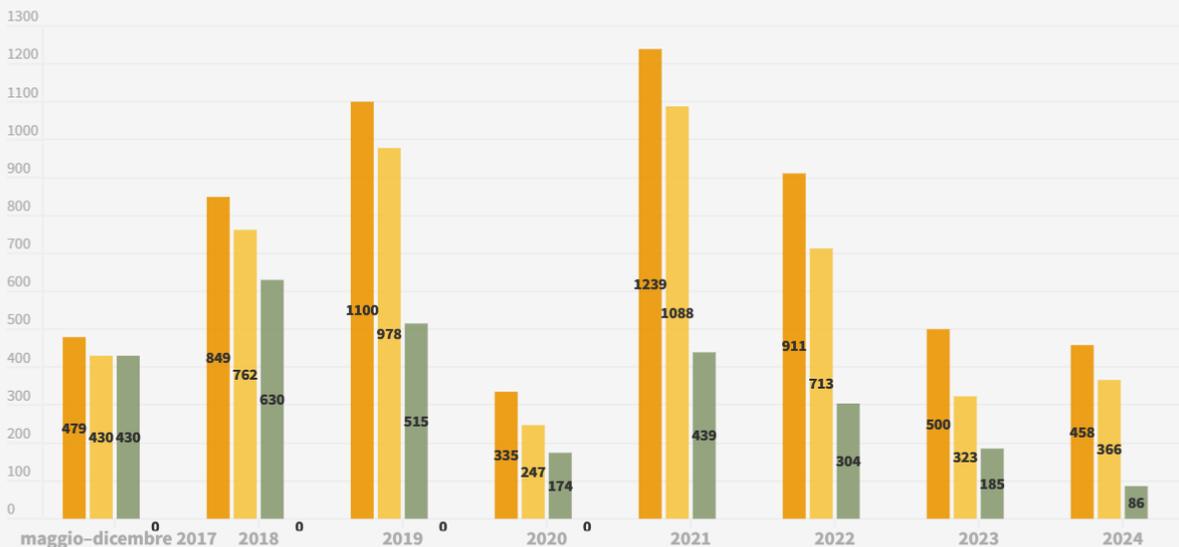


Reclami ricevuti Reclami accolti Procedure ripristinatorie Ripristini

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

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

BT altri usi

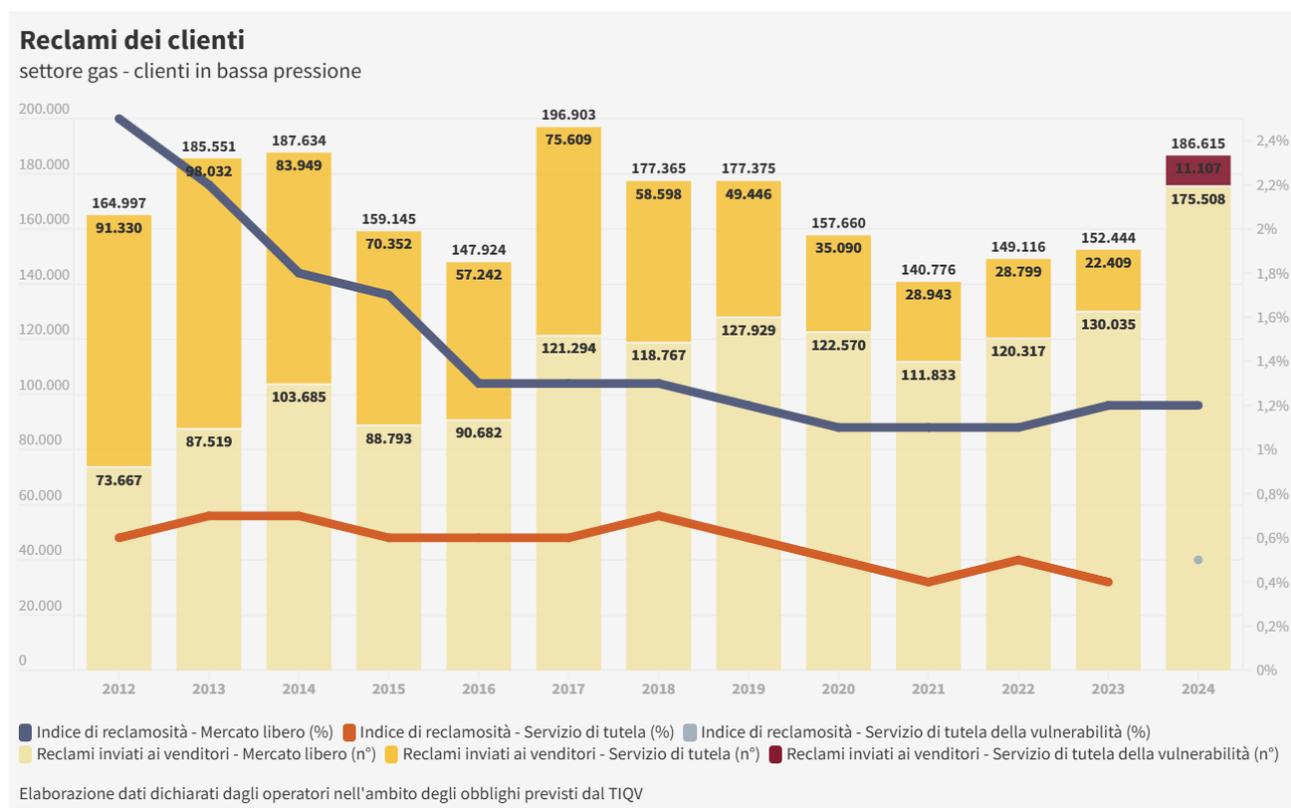


Reclami ricevuti Reclami accolti Procedure ripristinatorie Ripristini

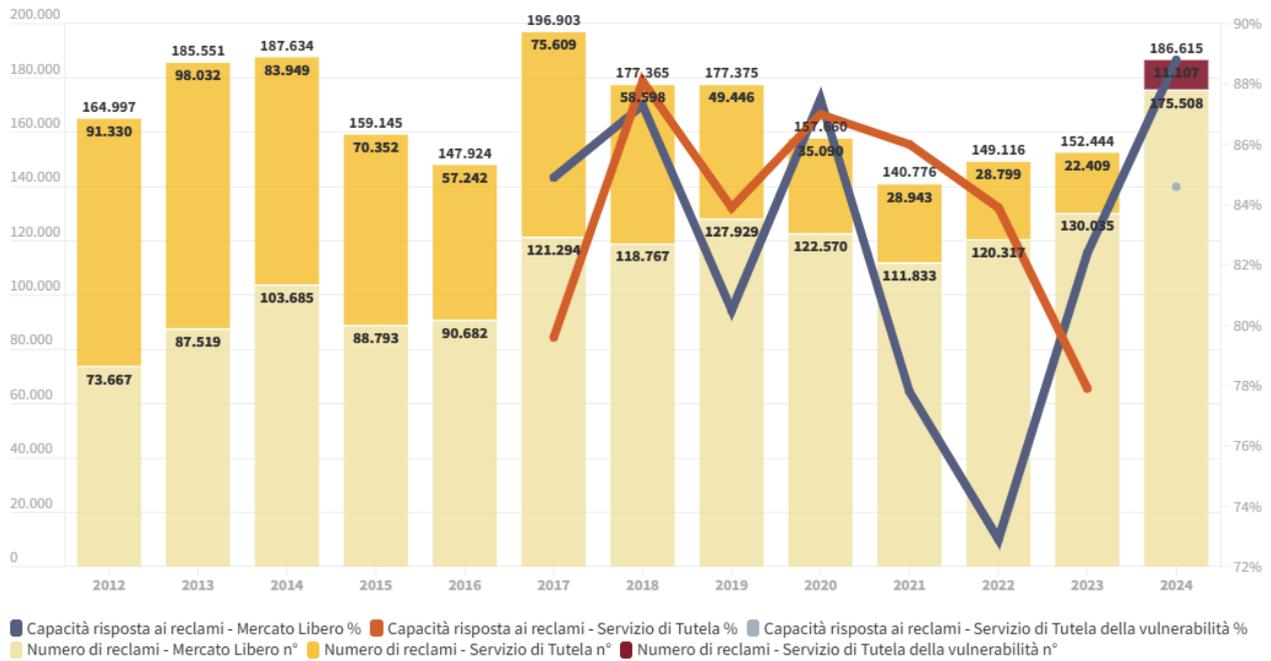
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## 5.B Settore gas naturale

L'indice di reclusità dei clienti allacciati alla rete in bassa pressione nel mercato libero nel 2024 è pari a 1,2% (stabile rispetto al 2023) e a 0,5% per il *STV<sub>GAS</sub>*. Il numero dei reclami, presentato nell'ultimo anno da tali clienti (in larga parte Domestici) è in leggero aumento, circa 186.600. Il 94,0% di detti reclami è inviato da clienti serviti nel mercato libero (+8,7 p.p.), mentre il restante 6,0% dai clienti in *STV<sub>GAS</sub>*. La capacità di risposta ai reclami è elevata. Per il mercato libero è in aumento rispetto all'anno precedente. I venditori hanno risposto in tempi conformi agli standard previsti dall'Autorità al 88,8% (+6,4 p.p.) dei reclami ricevuti nell'ambito del mercato libero e al 84,6% di quelli *STV<sub>GAS</sub>*. Nel settore del gas naturale i reclami si riferiscono con maggiore frequenza a questioni afferenti alla fatturazione (43,9%, -5,7 p.p.). La distribuzione dei reclami tra i vari operatori è variegata, leggermente più disomogenea che nel settore elettrico e maggiore per i venditori di minore dimensione. Le rettifiche di fatturazione sono esigue e in diminuzione sia nel mercato libero, circa 5.300, che nel servizio di tutela, circa 700 (in entrambi i casi, minimi storici dal 2012). Le rettifiche di doppia fatturazione sono del tutto trascurabili, circa 200 casi.



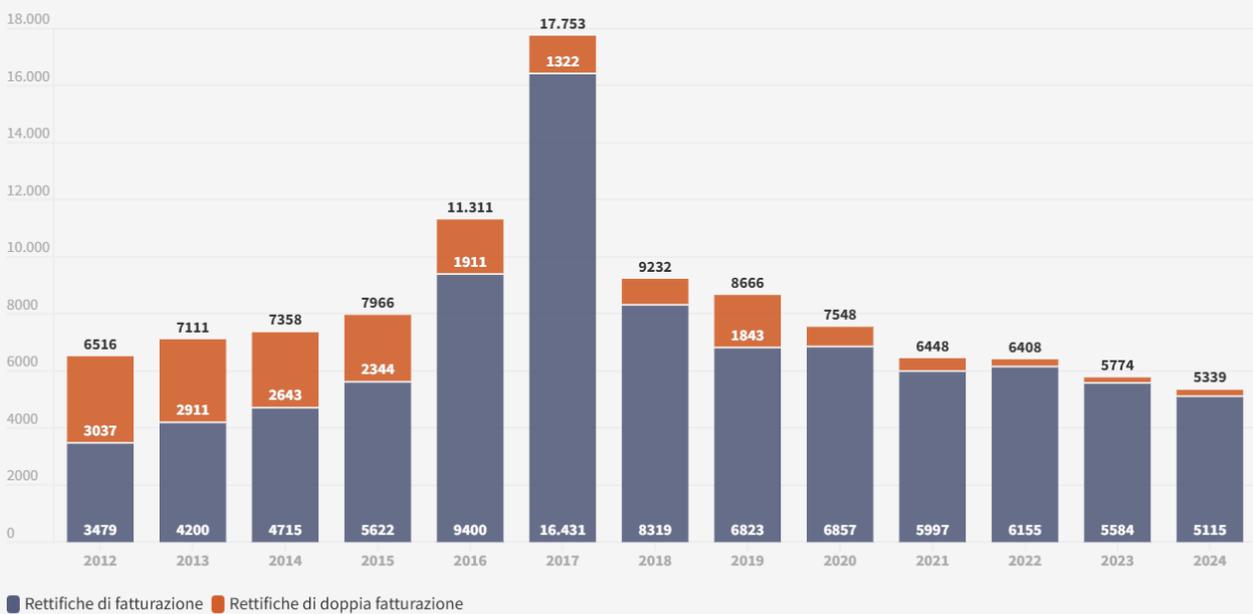
**Reclami e relativa capacità di risposta  
settore del gas - clienti in bassa pressione**



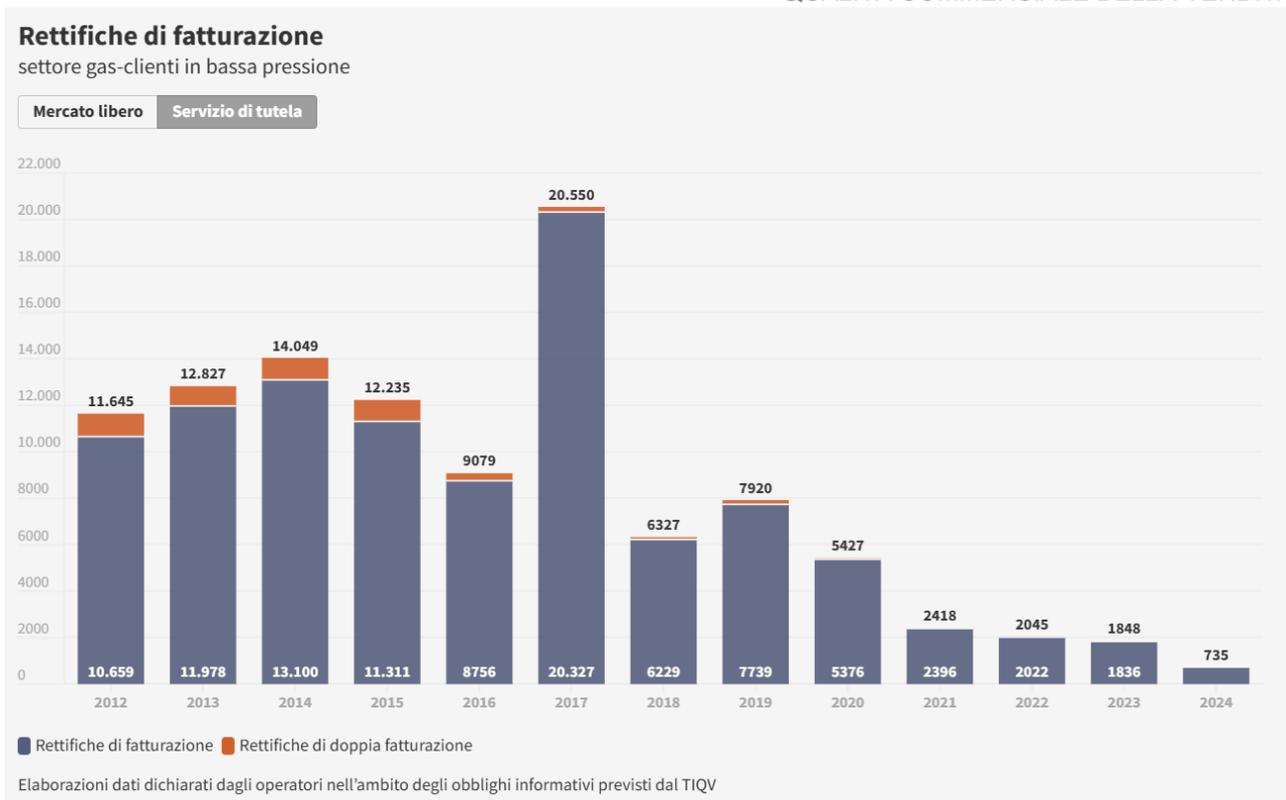
Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIQV

**Rettifiche di fatturazione  
settore gas-clienti in bassa pressione**

Mercato libero Servizio di tutela

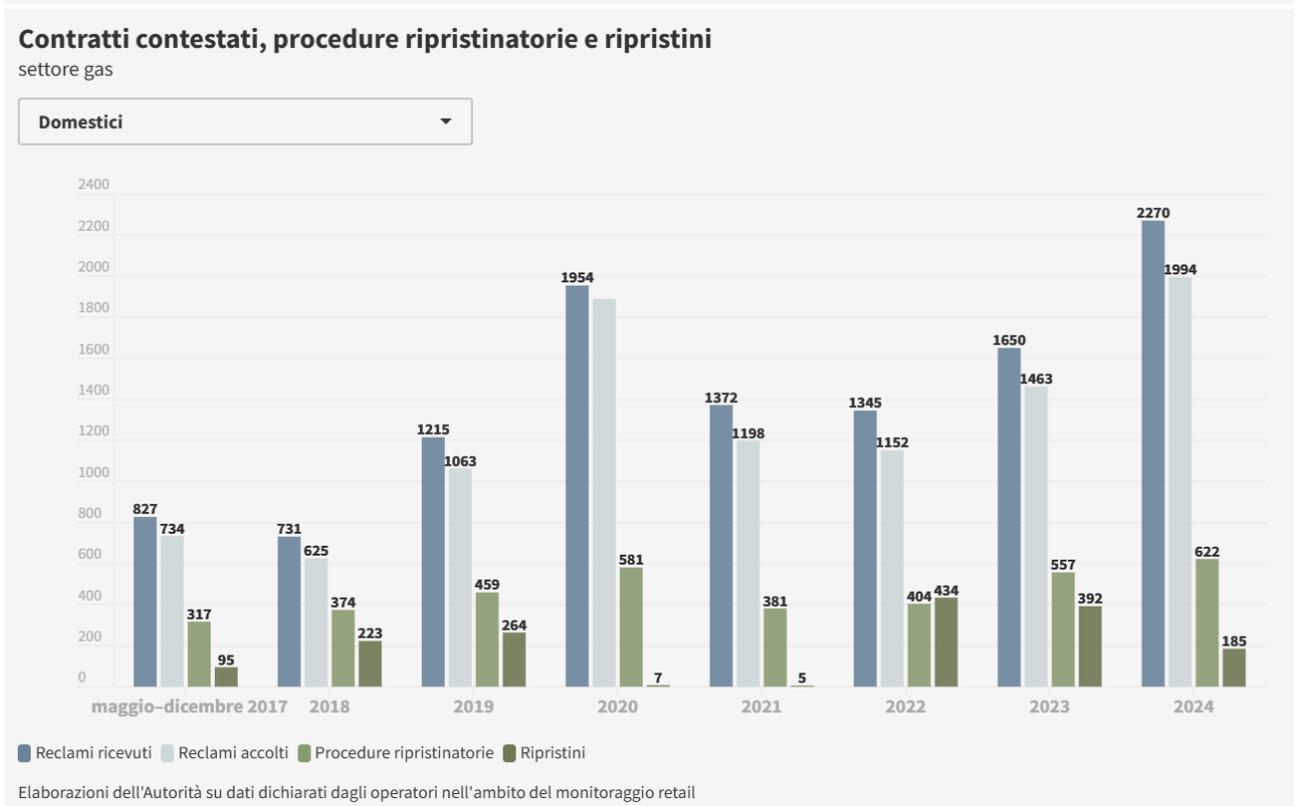
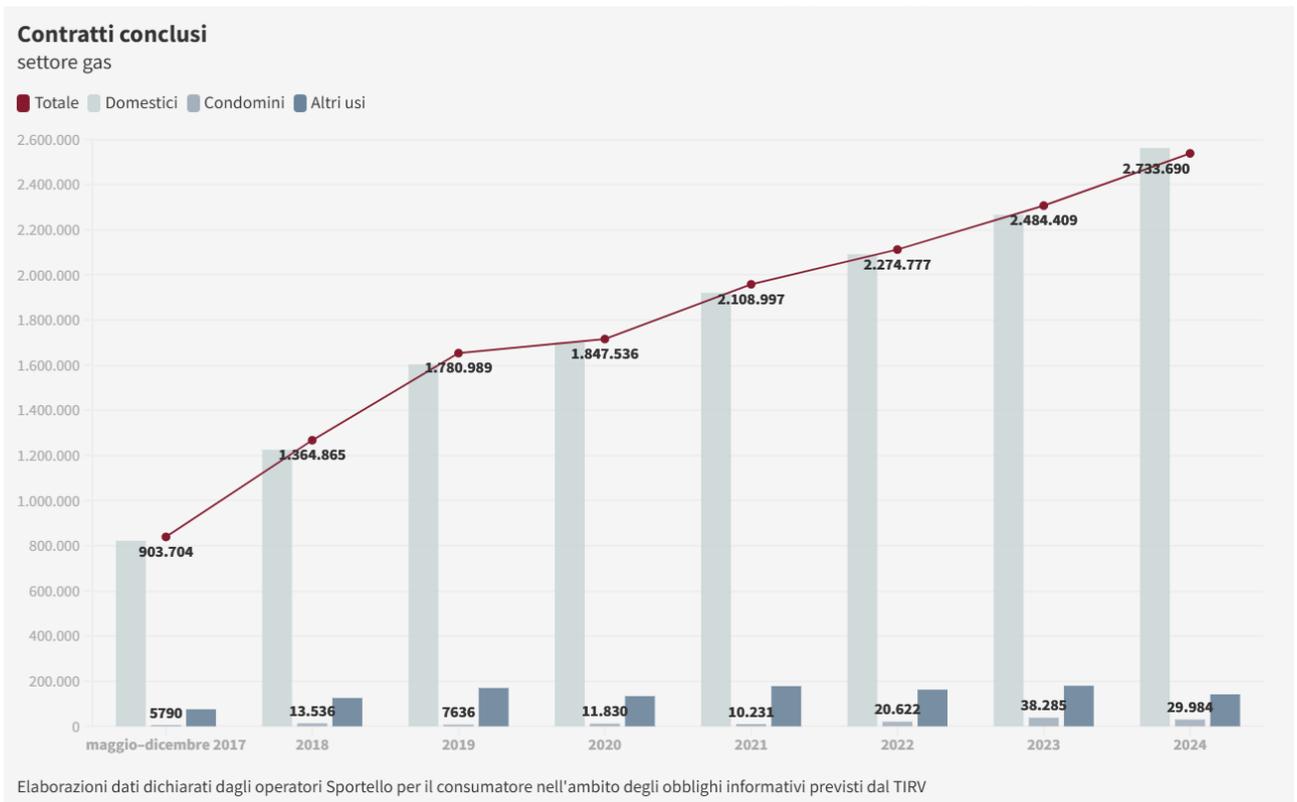


Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIQV



Il fenomeno dei contratti contestati di cui al [TIRV](#) sembra del tutto trascurabile anche nel settore del gas. Nel 2024, ha interessato lo 0,09% dei contratti conclusi, con circa 2.300 casi su oltre 2,73 Mln di nuovi contratti rilevati per i clienti in bassa pressione. Di questi l'87,7% (2.040) è stato accolto. Tra i reclami accolti, si è giunti a procedure ripristinatorie<sup>47</sup> in 646 casi (622 per i Domestici) e a 185 procedure analoghe al ripristino.

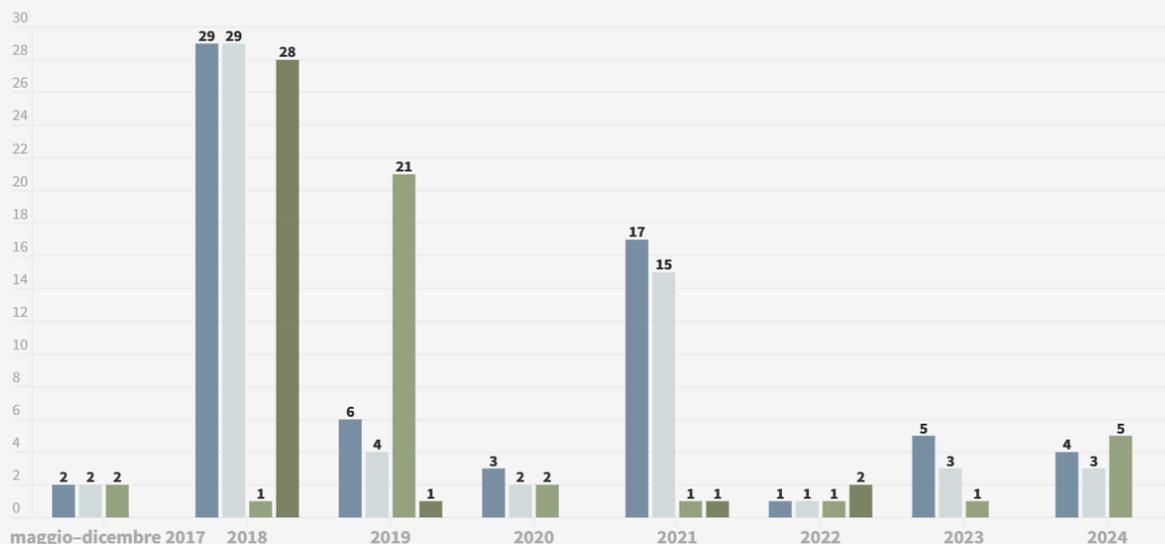
<sup>47</sup> Per i Condomini e i clienti altri usi, tale dato è pari al 100% dei reclami per contratti contestati ricevuti poiché la procedura è automatica in seguito all'accoglimento del reclamo.



### Contratti contestati, procedure ripristinatorie e ripristini

settore gas

Condomini



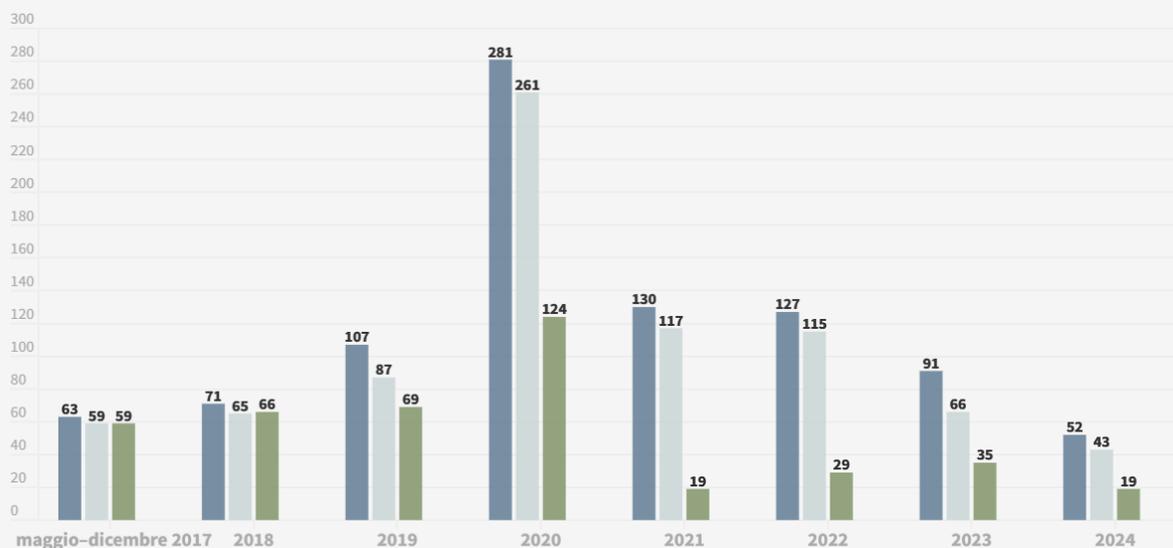
Reclami ricevuti Reclami accolti Procedure ripristinatorie Ripristini

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

## 6. Qualità della fatturazione

**BOX 12.** La bolletta dei clienti finali di energia

*La riforma del formato della bolletta: frontespizio unificato, scontrino dell'energia, box dell'offerta ed elementi informativi essenziali*



Con la deliberazione 315/2024/R/com, l'Autorità ha revisionato la regolazione della bolletta di clienti di energia, prevedendo che dal 1° luglio 2025 i venditori di elettricità e gas siano obbligati a utilizzare un nuovo formato per le bollette destinate ai Domestici (esclusi quelli in Maggior Tutela), ai condomini, alle Pubbliche amministrazioni e ai BT Altri usi e ai gas altri usi.

Tale nuovo formato è volto a ottenere tre obiettivi:

- **semplicità** – ponendo in risalto le informazioni essenziali al fine di incrementare la leggibilità della bolletta;
- **comprensibilità** – fornendo tutti gli elementi per facilitare il riscontro degli importi fatturati e del prezzo pagato nel quadro dell'applicazione delle condizioni contrattuali sottoscritte;
- **uniformità** – garantendo maggiore armonizzazione della reperibilità delle informazioni disponibili nelle bollette emesse, anche tra diversi operatori.

Inoltre, è basato sui seguenti elementi innovativi:

- **Frontespizio unificato:** corrispondente alla prima facciata della bolletta in cui i venditori riportano tutte le principali informazioni, tra cui, l'importo da pagare e le informazioni essenziali sul cliente, sul tipo di servizio, sul contratto di fornitura, e i pagamenti;
- **Scontrino dell'energia:** un riquadro che riporta la formazione del costo complessivo dell'energia, secondo la struttura "*quantità x prezzo*", suddiviso in "quota consumi" e "quota fissa", che, per l'energia elettrica, include anche la "quota potenza"; in questo modo gli importi fatturati sono aggregati in modo da porre in risalto, da un lato, la quota di spesa che dipende dai consumi effettuati e, dall'altro, la quota di spesa indipendente dai volumi di energia consumata, quindi pagata per avere un punto attivo (le quote sono suddivise, a loro volta, in vendita e "rete e oneri"). In questa sezione sono riportate separatamente anche l'Iva e le accise, nonché eventuali bonus sociali, altre partite (esempio: interessi di mora), prodotti e/o servizi aggiuntivi e il canone RAI che compongono il totale da pagare;
- **Box dell'offerta:** un secondo nuovo riquadro contenente il codice identificativo (Codice offerta, utilizzabile anche su [www.ilportaleofferte.it](http://www.ilportaleofferte.it)) e tutti gli elementi utili al cliente per conoscere il proprio contratto di fornitura.

- **Elementi informativi essenziali:** una sezione organizzata in riquadri che riporta, tra le altre, le informazioni relative alle caratteristiche tecniche della fornitura, letture e consumi, eventuali ricalcoli, informazioni storiche sui consumi e la potenza massima prelevata, stato dei pagamenti e rateizzazioni.

Le informazioni destinate a una comprensione approfondita degli importi fatturati sono invece contenute negli **"Elementi di dettaglio"**, un documento disponibile in un formato standard, mediante un canale digitale raggiungibile tramite il QR code e l'URL riportati in bolletta.

Nel monitoraggio *retail* sono analizzati alcuni 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 [TIF](#), che attuano la 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 delle imprese distributrici 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 di valutare il rispetto dello standard generale di qualità delle stime dei consumi fatturati di cui al [TIF](#).

### **BOX 13. Qualità della fatturazione**

*Tempi di emissione delle bollette di periodo e di chiusura  
e qualità delle stime dei prelievi*



I tempi di fatturazione e la correttezza dei consumi stimati utilizzati in bolletta hanno un impatto rilevante sulla qualità del servizio di vendita percepita dal cliente finale. Eventuali disservizi in merito possono infatti implicare conguagli di importo notevole, con impatti rilevanti e non programmabili sul bilancio familiare o aziendale.

Con la deliberazione 100/2016/R/com e con il TIF, l'Autorità ha disciplinato i tempi di emissione delle bollette e la qualità delle stime dei consumi in assenza di dati di misura trasmessi dall'impresa distributtrice. In particolare, anche in applicazione della normativa nazionale e comunitaria, l'Autorità ha dettagliato e declinato nel contesto nazionale l'obbligo per i venditori di recapitare le bollette di chiusura di energia elettrica e gas naturale al cliente finale entro sei

settimane, istituito dalla direttiva 2012/27/UE recepita nell'ordinamento italiano con il decreto legislativo 102/14.

In particolare, con riferimento ai tempi di emissione delle bollette ha stabilito che le **bollette di chiusura**, da emettere in seguito alla cessazione della fornitura e contenente la restituzione del deposito cauzionale eventualmente corrisposto dal cliente finale, debbano essere emesse entro:

- circa quaranta giorni dall'ultimo giorni di fornitura, ossia entro il secondo giorno solare precedente lo scadere delle sei settimane, in caso di bolletta dematerializzata;
- circa trentaquattro giorni dall'ultimo giorno di fornitura, ossia entro l'ottavo giorno solare precedente lo scadere delle sei settimane, in caso di bolletta non dematerializzata.

Nell'ambito dell'attività di fatturazione, i venditori utilizzano i dati di misura trasmessi dalle imprese distributrici. Per rendere possibile per i venditori l'adempimento circa i tempi di emissione delle bollette di chiusura, l'Autorità ha disciplinato i tempi entro cui queste ultime sono tenute a mettere a disposizione dei venditori i dati misura relativi ai punti per cui cessa il contratto di fornitura, nei casi di switching, voltura e disattivazione (di seguito: cessazione della fornitura).

Inoltre, l'Autorità ha disciplinato anche i tempi di emissione delle **bollette di periodo**, ossia le bollette emesse regolarmente nel corso del rapporto contrattuale tra venditore e cliente finale. Ai sensi del TIF le bollette di periodo devono essere emesse entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno di consumo fatturato nella medesima bolletta.

In caso di mancato rispetto di tali obblighi, il TIF prevede degli **indennizzi automatici** di importo proporzionale al ritardo registrato nell'emissione della bolletta o nella messa a disposizione dei dati di misura in occasione della cessazione della fornitura.

Con riferimento alla correttezza dei consumi stimati utilizzati in bolletta, l'Autorità ha istituito uno **standard generale di qualità dei consumi stimati**, prevedendo che nell'arco di ciascun semestre, l'incidenza dei consumi stimati utilizzati nelle fatture emesse da ciascun venditore non debba superare i consumi effettivi (rilevati dall'impresa distributrice) del +/-50% nel settore elettrico e del +/-75% nel settore del gas<sup>48</sup>.

Nell'ambito del monitoraggio retail sono analizzati e rendicontati gli elementi informativi utili a verificare la corretta applicazione di tali obblighi e ad affinare l'efficacia della relativa disciplina, ove necessario.

---

<sup>48</sup> La maggiore ampiezza dell'intervallo relativo al settore del gas naturale è legata alla stagionalità dei consumi di gas, elevati nei mesi invernali, in seguito al suo utilizzo ai fini di riscaldamento, e ridotti d'estate.

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 utilizzate 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](#)

## 6.A [Tempi di emissione delle bollette di periodo](#)

Nel 2024, 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 [TIE](#), infatti, il tempo medio di emissione considerando tutte le tipologie di cliente è di 14,0 giorni per il settore elettrico (+2,6 giorni rispetto all'anno precedente) e di 14,7 per quello del gas (+0,9 giorni).

I ritardi di emissione riguardano un numero veramente esiguo di bollette di periodo<sup>49</sup>. In particolare, i ritardi:

- nel settore elettrico, riguardano per i Domestici lo 0,07% su più di 176,8 Mln di fatture (+0,05 p.p. rispetto all'anno precedente) e per i BT Altri usi lo 0,1% su circa 46,3 Mln di fatture (+0,01 p.p.). Tali ritardi si sono verificati principalmente nella seconda parte 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 0,13% su più di 8,7 Mln di fatture. Per i Domestici solo lo 0,07% su quasi 113,0 Mln di fatture è stato emesso in ritardo. Anche in questo caso i ritardi si sono verificati principalmente nella seconda parte dell'anno. Infine, i ritardi sembrano riguardare in modo particolare specifici venditori, evidenziando un'incidenza più disomogenea che nell'elettrico;

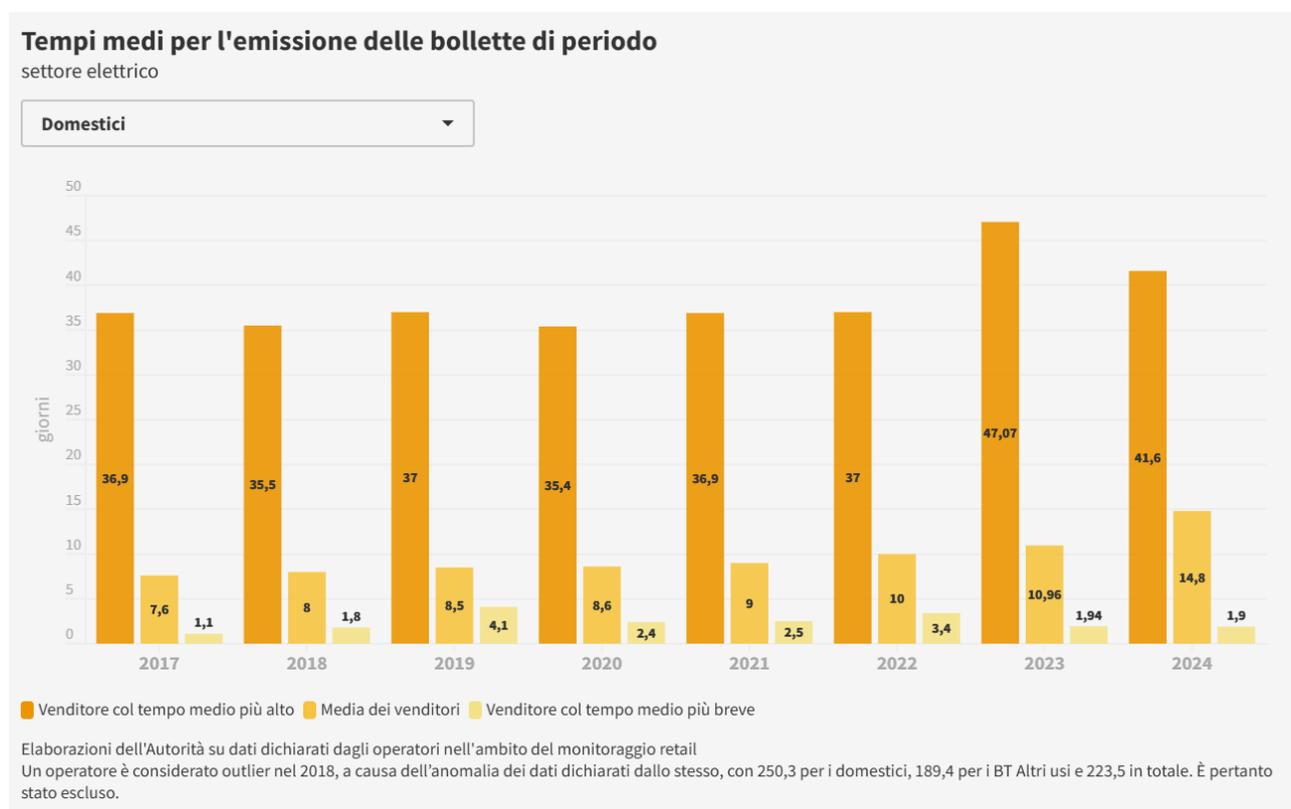
---

<sup>49</sup> Gli eventi pandemici iniziati nel 2020 possono aver influenzato l'entità dei ritardi qui riportati a causa delle conseguenti criticità affrontate dagli operatori.

## QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA

- 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.

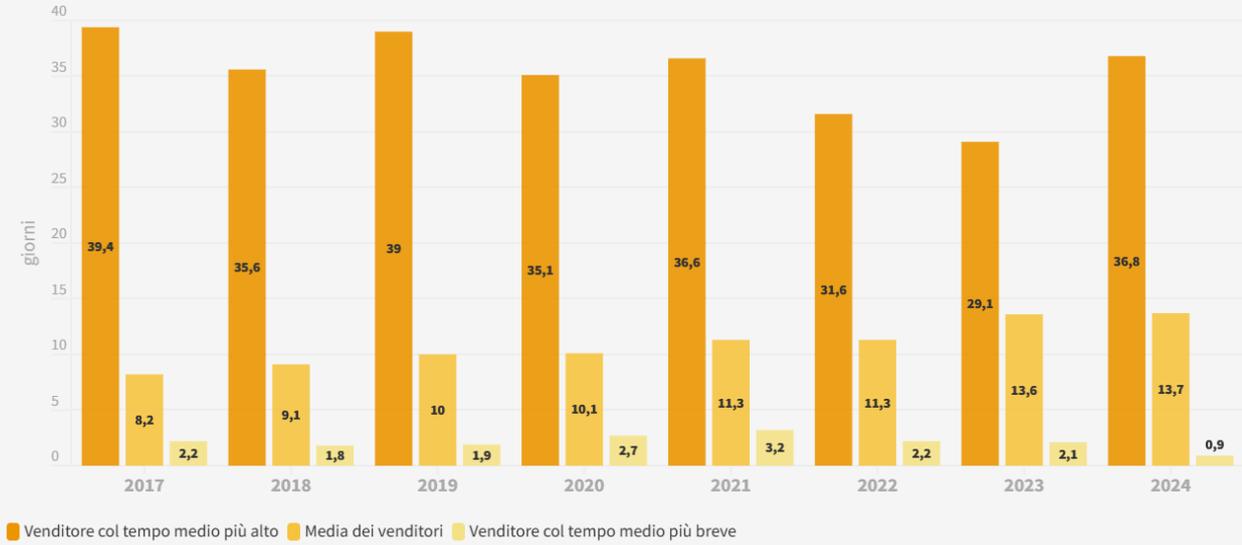
Ai sensi del [TIF](#), i clienti che subiscono tali ritardi di fatturazione hanno diritto a degli indennizzi automatici, che devono essere erogati decorsi sei mesi dalla data di emissione della bolletta di periodo emessa in ritardo rispetto a quanto previsto dalla regolazione o dal contratto.



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

settore elettrico

BT Altri usi

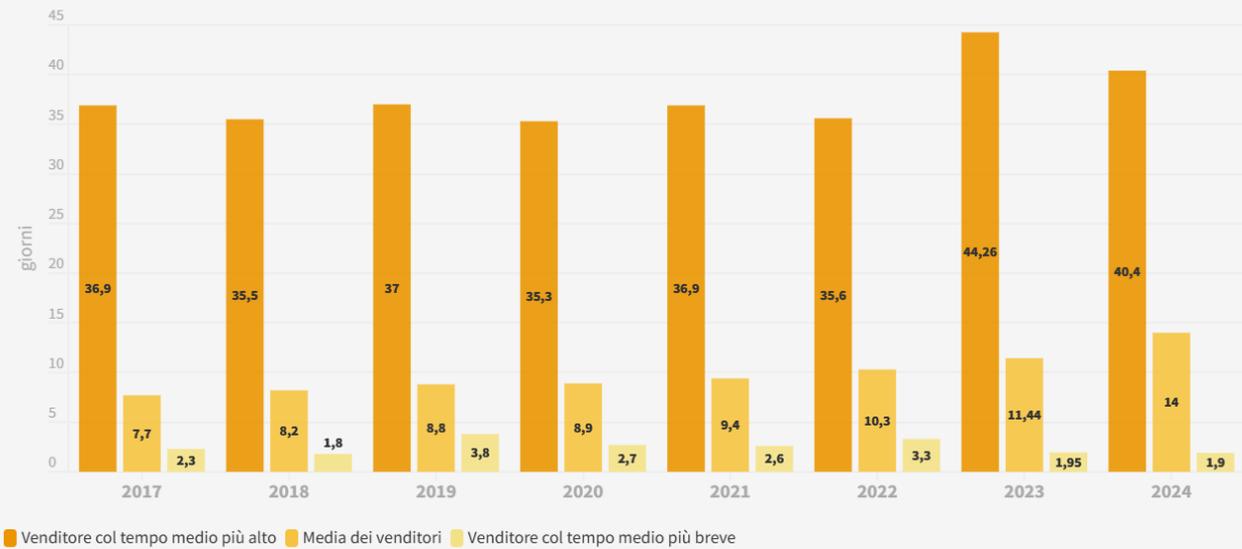


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail  
 Un operatore è considerato outlier nel 2018, a causa dell'anomalia dei dati dichiarati dallo stesso, con 250,3 per i domestici, 189,4 per i BT Altri usi e 223,5 in totale. È pertanto stato escluso.

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

settore elettrico

Totale BT

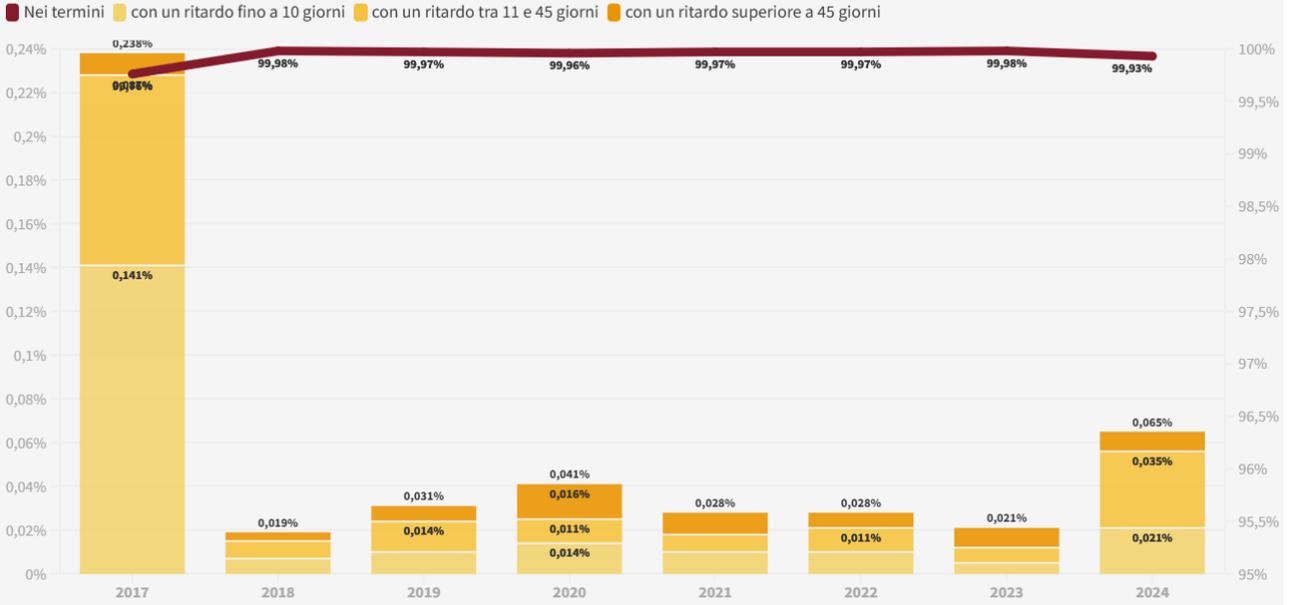


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail  
 Un operatore è considerato outlier nel 2018, a causa dell'anomalia dei dati dichiarati dallo stesso, con 250,3 per i domestici, 189,4 per i BT Altri usi e 223,5 in totale. È pertanto stato escluso.

**Bollette di periodo**

settore elettrico - tempi di emissione per fascia di ritardo

**Domestici** BT Altri usi

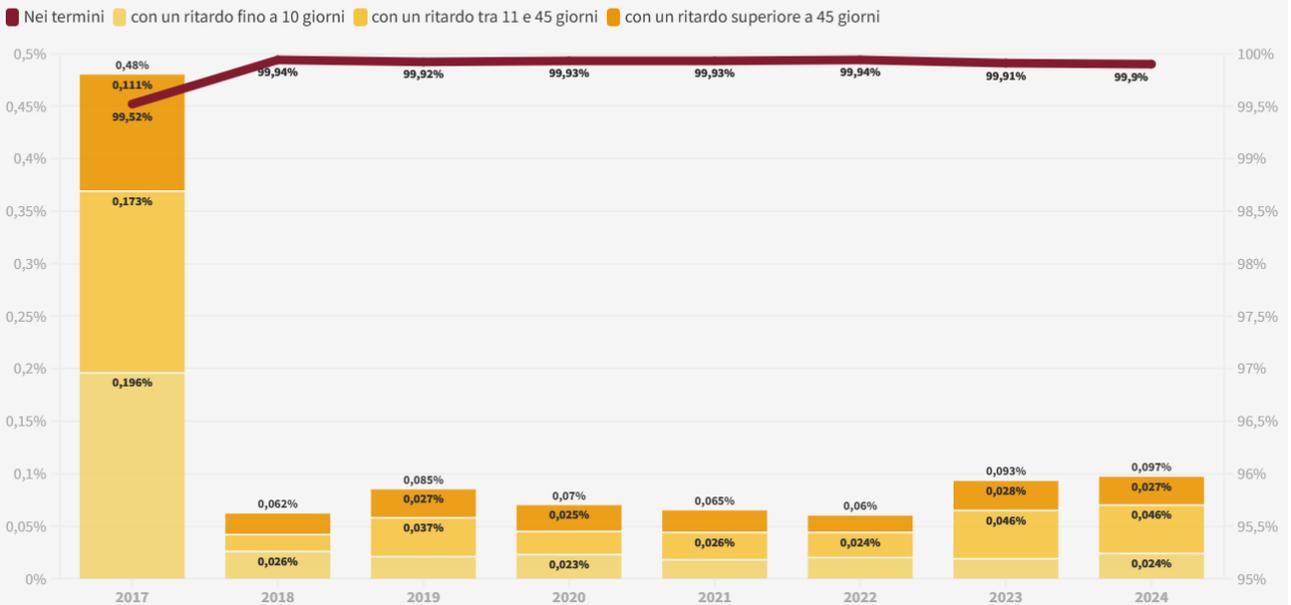


Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIF

**Bollette di periodo**

settore elettrico - tempi di emissione per fascia di ritardo

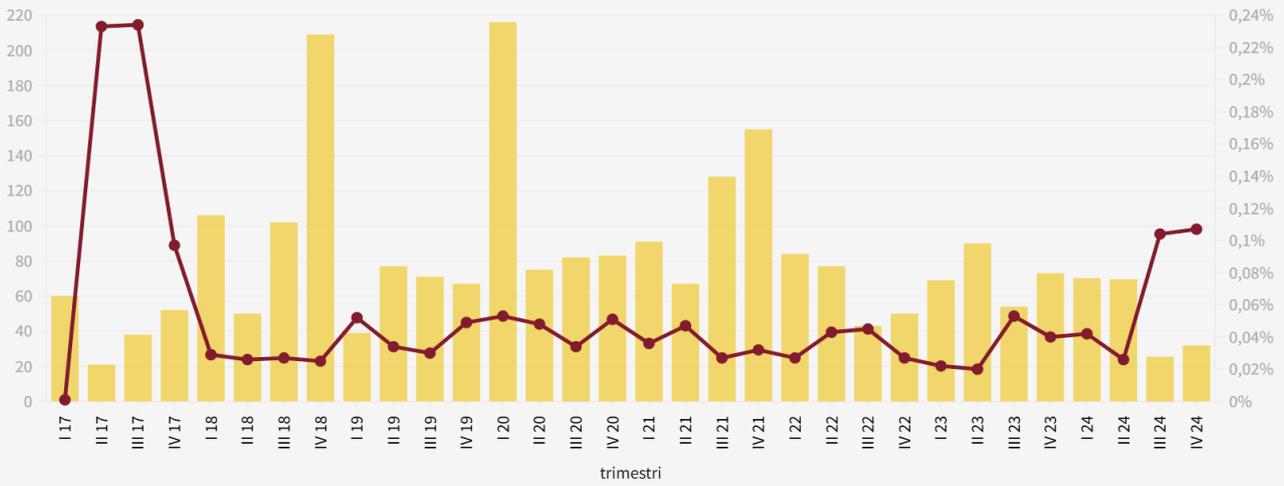
Domestici **BT Altri usi**



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

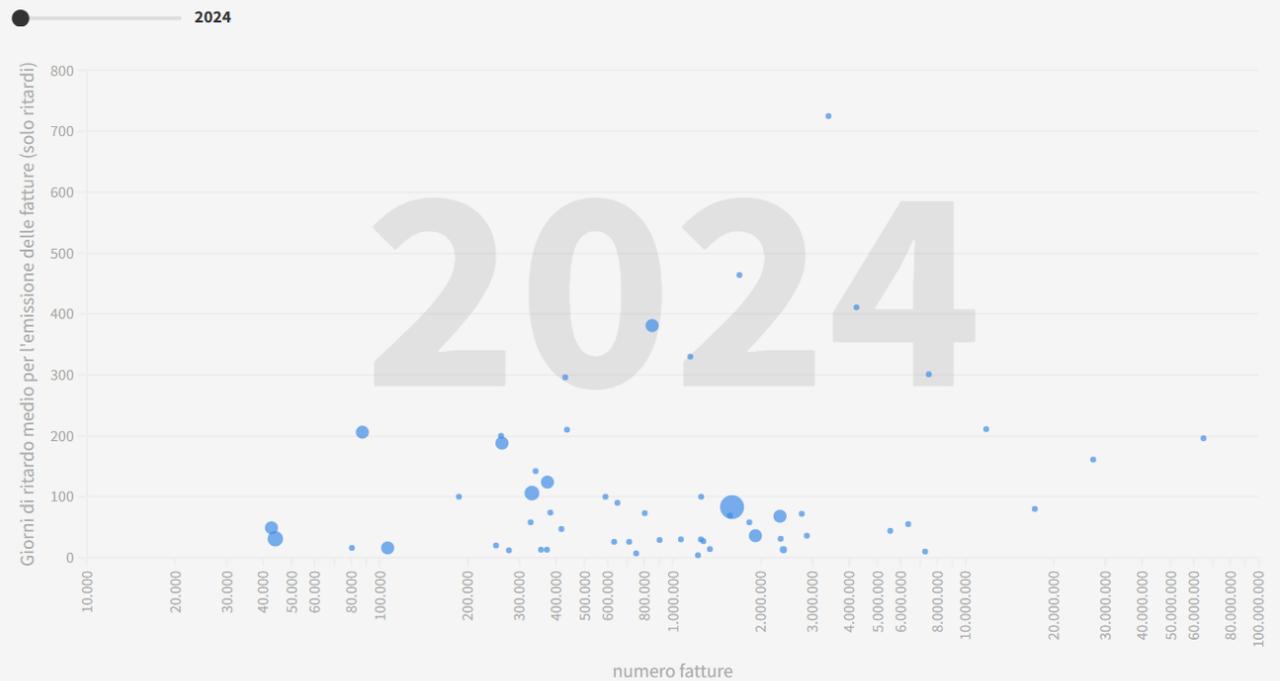
### Bollette di periodo

settore elettrico - Bassa Tensione - 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

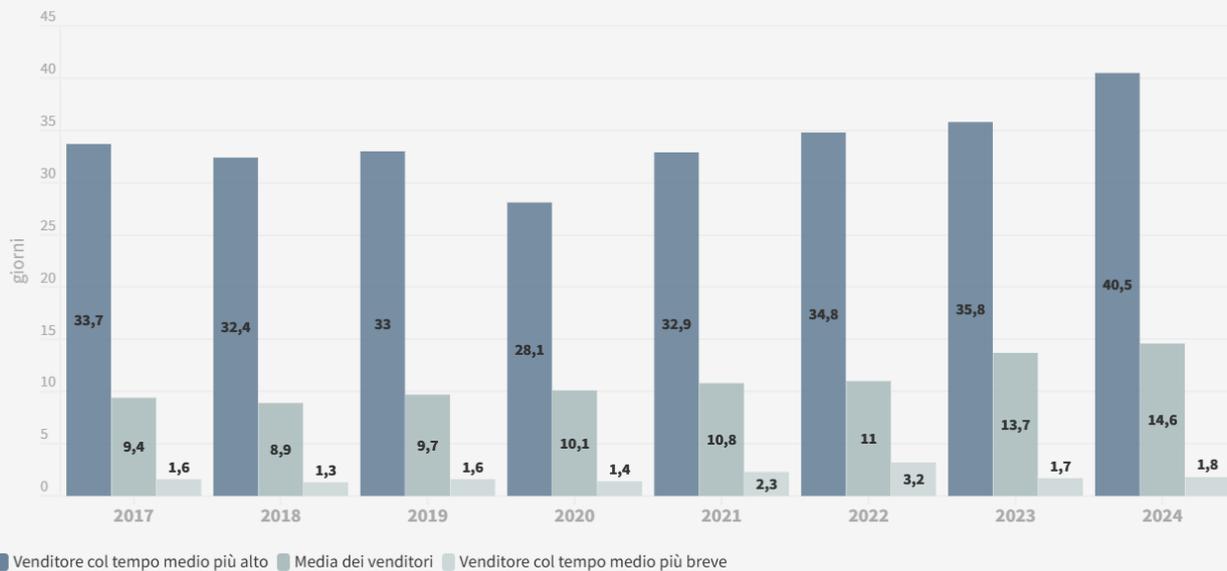


Fonte: Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

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

settore gas

Domestici <= 200.000 Smc



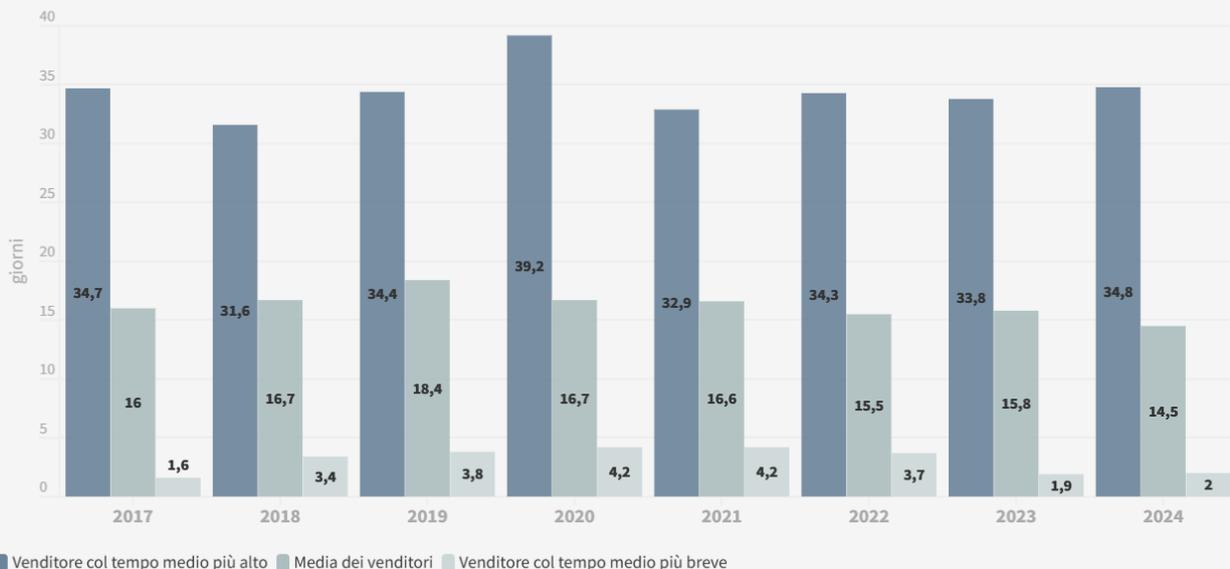
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

Un operatore ha dichiarato alcuni dati anomali per il 2024, con 284 per le Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc. Tali dati sono pertanto stati esclusi.

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

settore gas

Condomini uso domestico <= 200.000 Smc



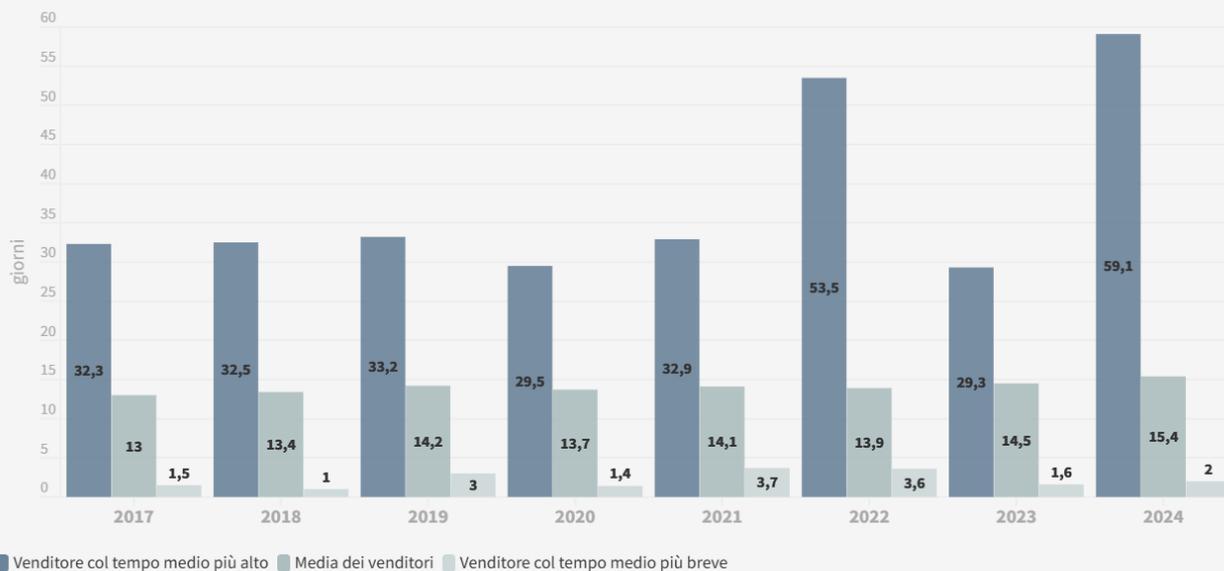
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

Un operatore ha dichiarato alcuni dati anomali per il 2024, con 284 per le Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc. Tali dati sono pertanto stati esclusi.

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

settore gas

Altri usi <= 200.000 Smc



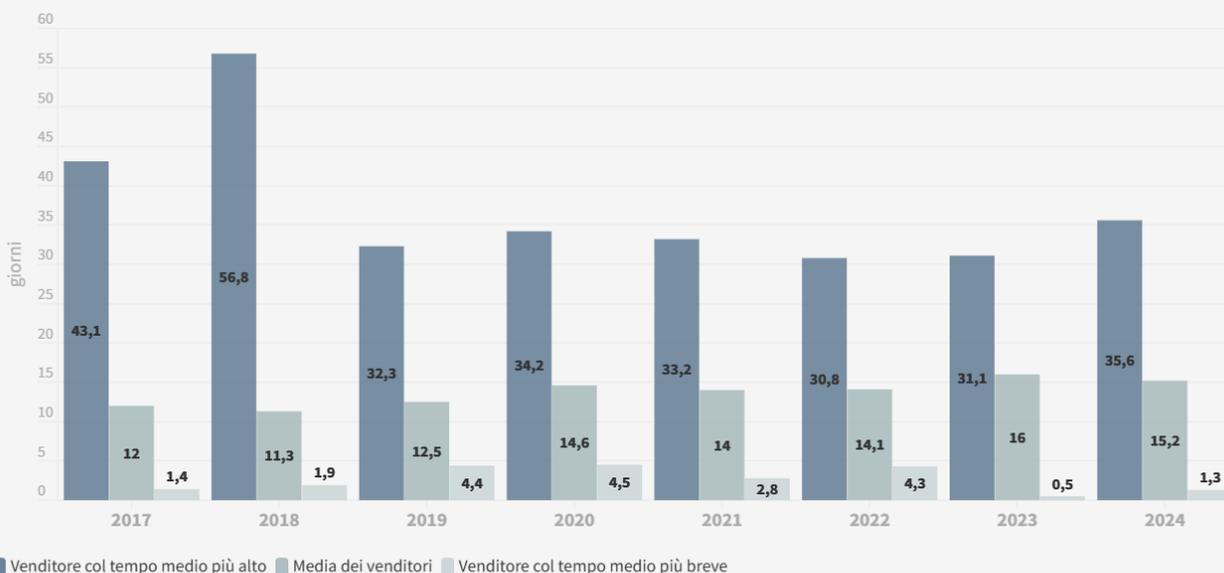
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

Un operatore ha dichiarato alcuni dati anomali per il 2024, con 284 per le Attività di servizio pubblico inferiori 200.000 Smc. Tali dati sono pertanto stati esclusi.

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

settore gas

Attività di servizio pubblico <= 200.000 Smc



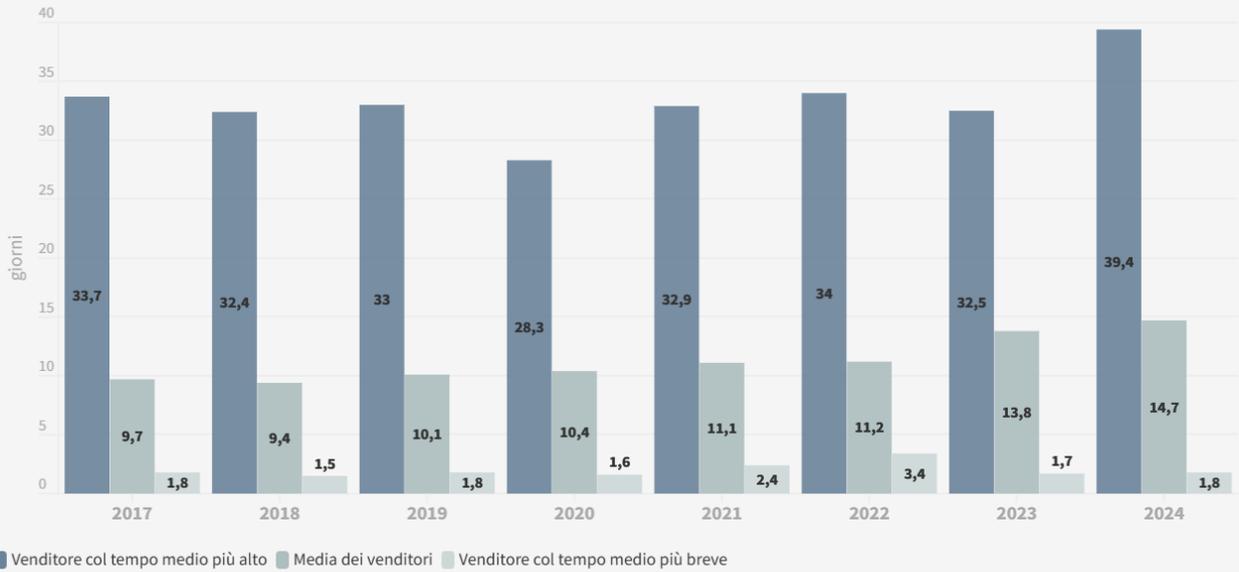
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

Un operatore ha dichiarato alcuni dati anomali per il 2024, con 284 per le Attività di servizio pubblico inferiori 200.000 Smc. Tali dati sono pertanto stati esclusi.

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

settore gas

Tutte le tipologie



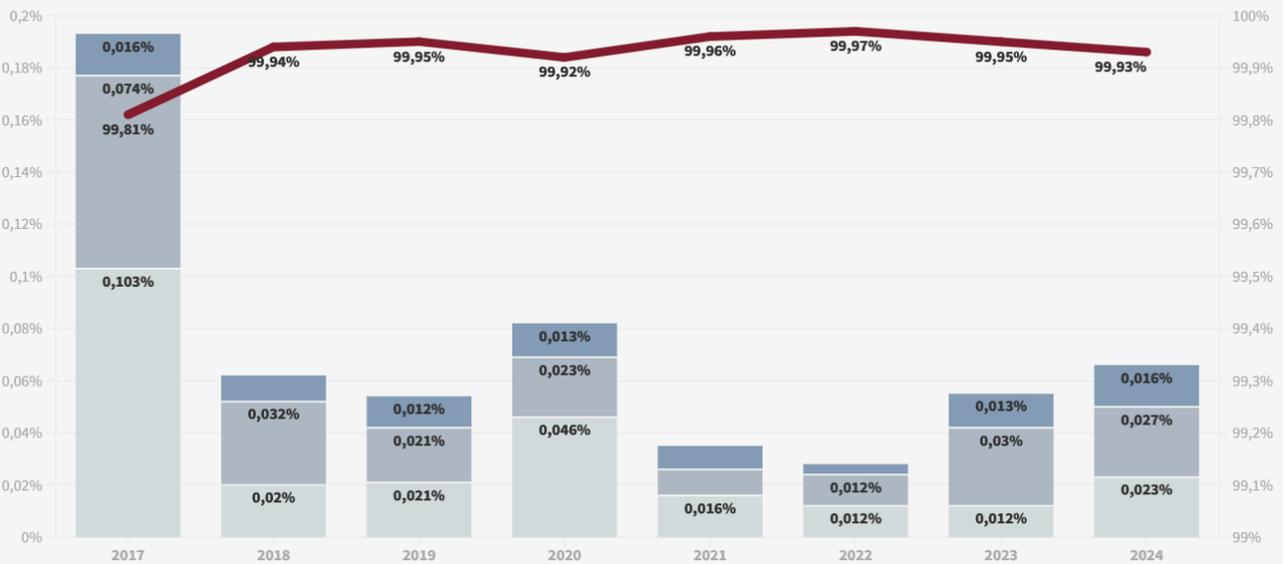
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail  
Un operatore ha dichiarato alcuni dati anomali per il 2024, con 284 per le Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc. Tali dati sono pertanto stati esclusi.

### Bollette di periodo

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

Domestici <= 200.000 Smc

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

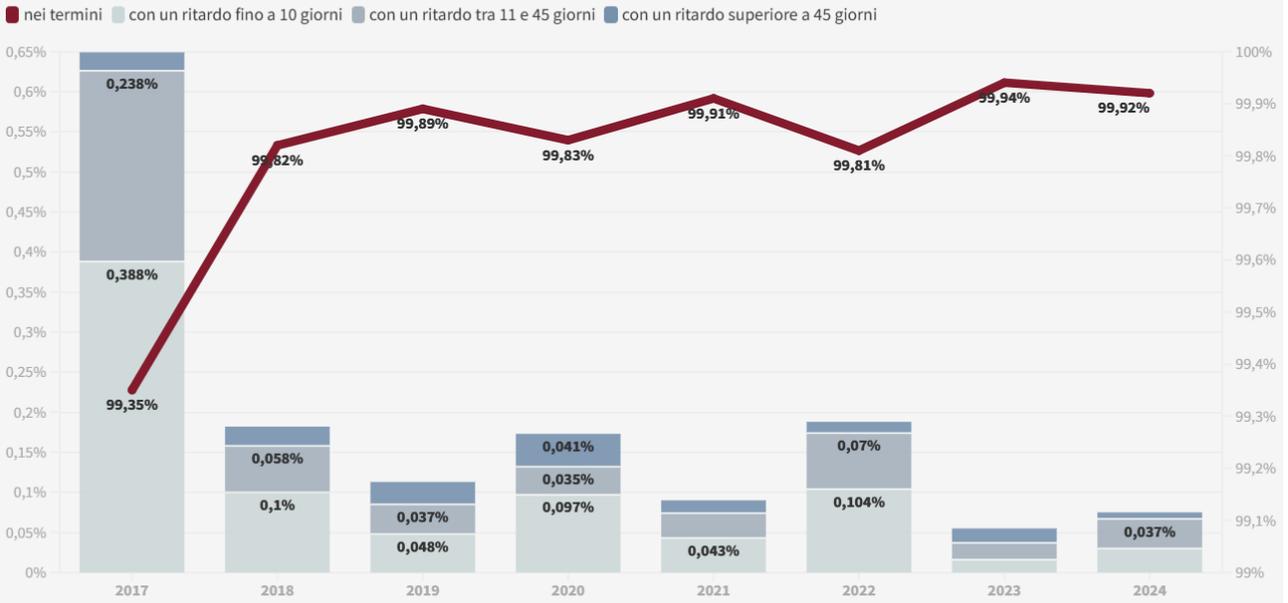


Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIF

### Bollette di periodo

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

Condomini uso domestico <=200.000 €

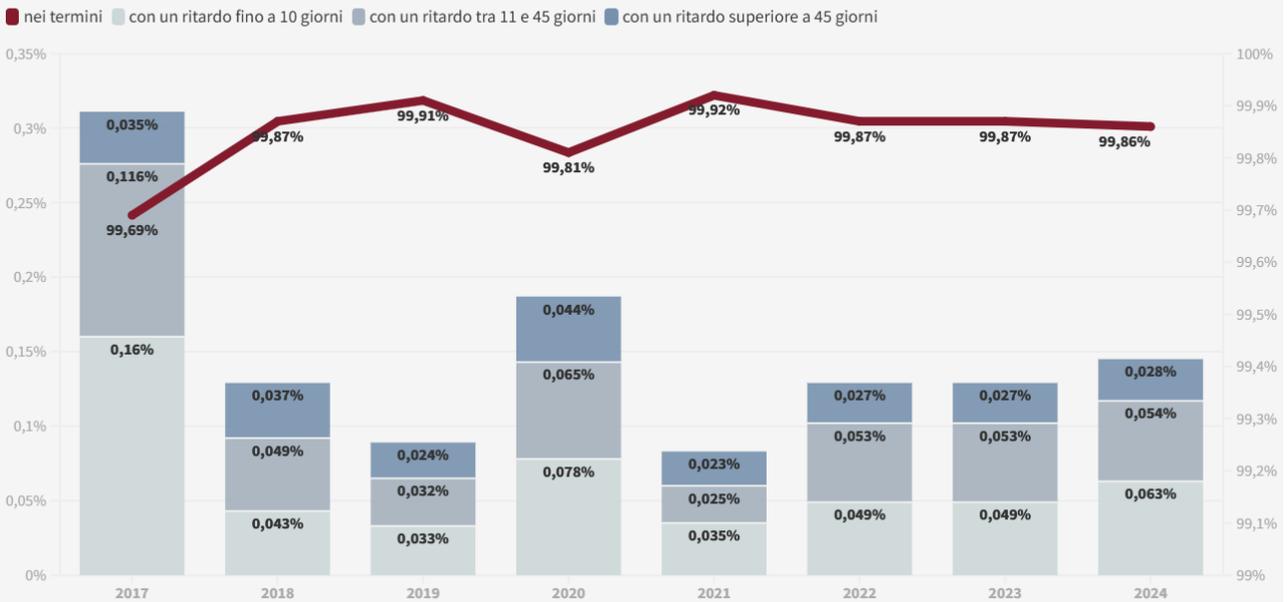


Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIF

### Bollette di periodo

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

Altri usi <=200.000 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

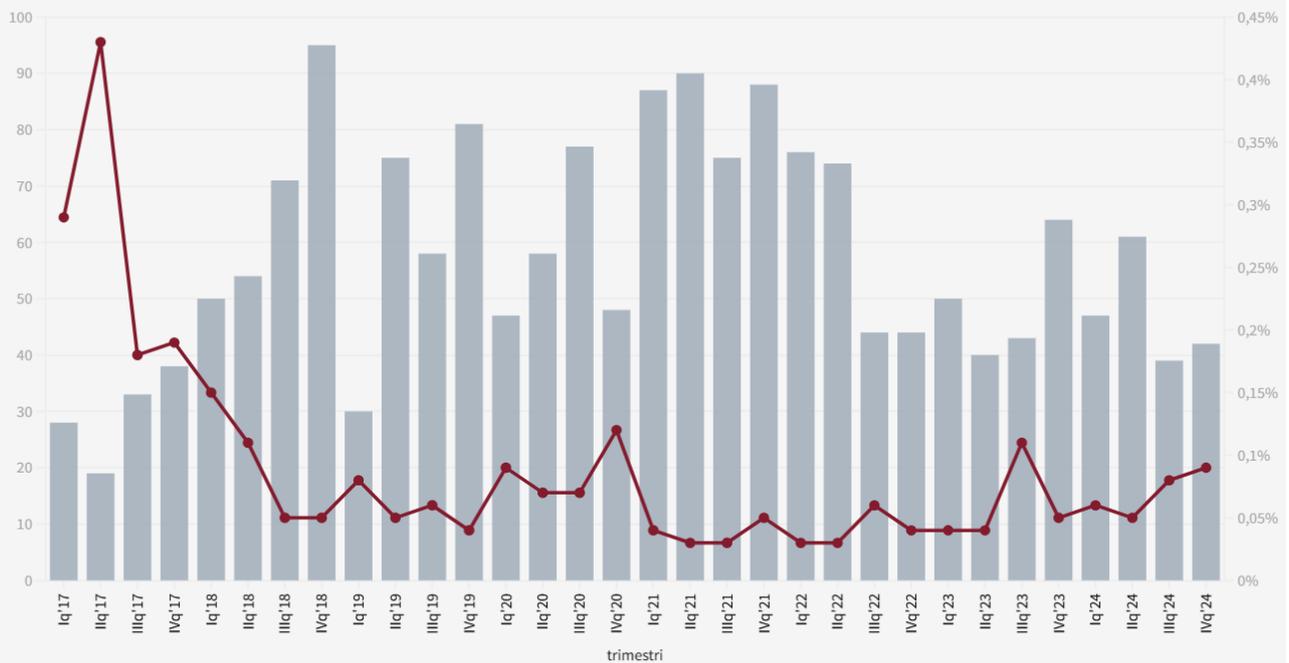
Attività di servizio pubblico <= 200.000



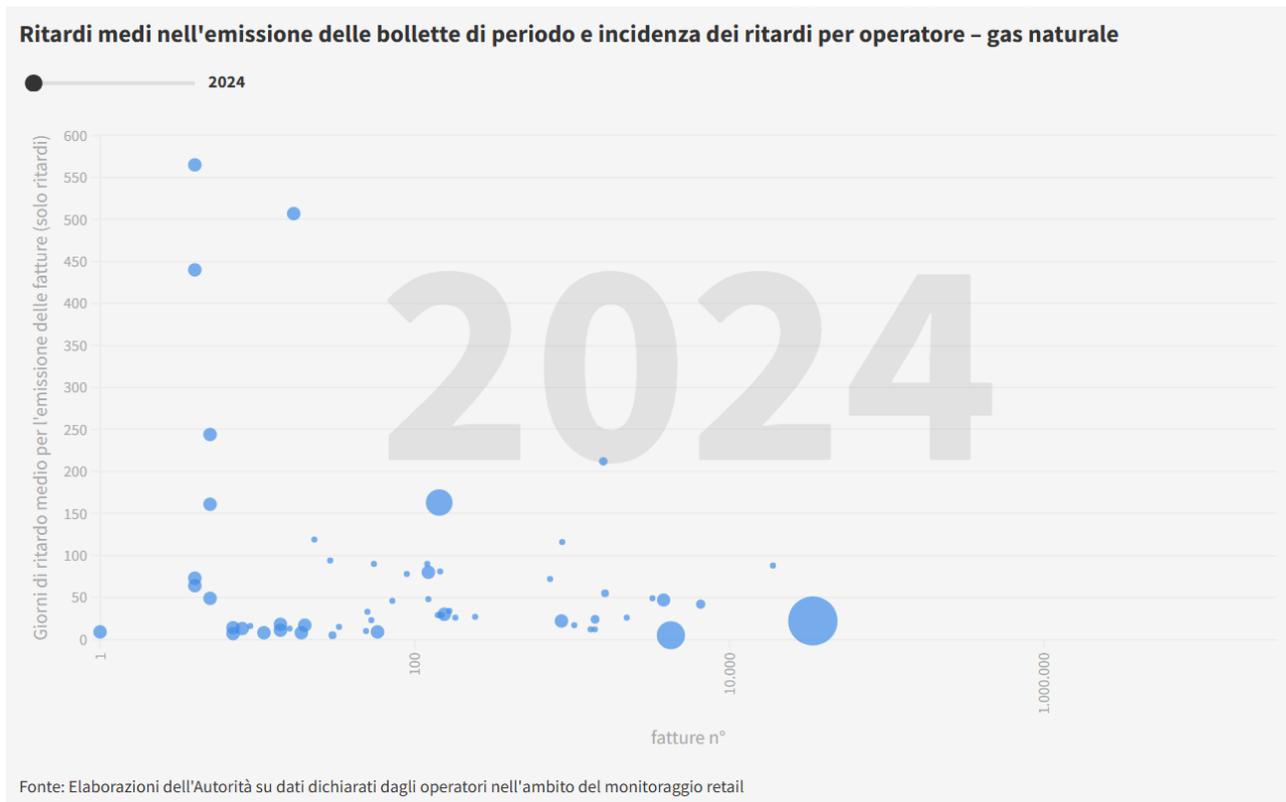
Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIF

### 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



## 6.B Tempi di emissione delle bollette di chiusura

Per l'emissione delle bollette di chiusura, nel 2024, in media gli esercenti la vendita impiegano un tempo inferiore ai termini previsti dalla disciplina, nel settore elettrico leggermente superiore rispetto al tempo medio riscontrato per le bollette di periodo e per il gas leggermente superiore. A fronte dei 42 giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale previsti dal [TIF<sup>50</sup>](#), infatti, il tempo medio di emissione della bolletta di chiusura è di 11,0 giorni per il settore elettrico (-5,2 giorni rispetto all'anno precedente) e di 19,5 per quello del gas (-0,3 giorni rispetto all'anno precedente), con riferimento a tutte le tipologie di cliente.

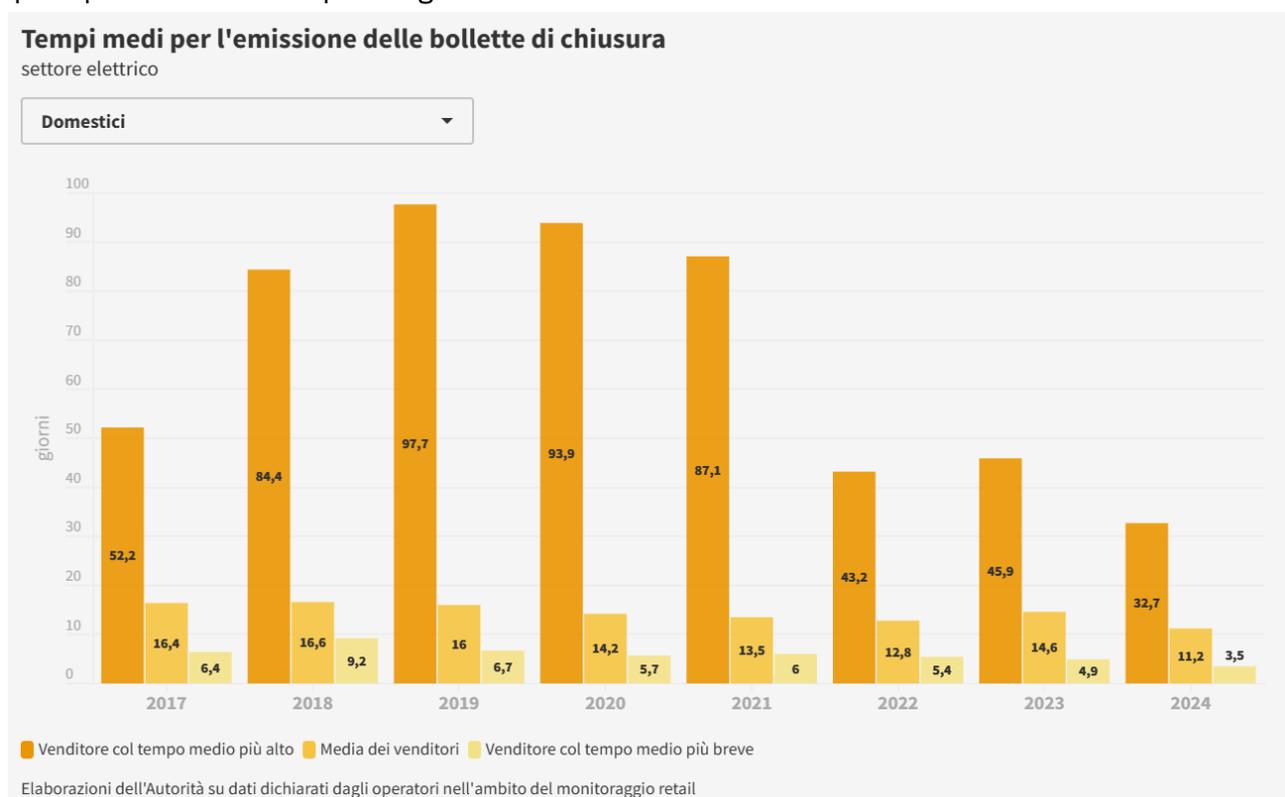
La frequenza dei ritardi è più alta che per le bollette di periodo e una quota più alta dei ritardi si risolve con tempi più lunghi. In particolare:

- nel settore elettrico i ritardi di emissione riguardano complessivamente il 3,5% (-1,5 p.p. rispetto all'anno precedente) su più di 7,8 Mln di bollette di chiusura emesse. Nel dettaglio, riguardano il 3,0% (-0,9 p.p.) su più di 6,7 Mln di bollette di chiusura per i Domestici e il 6,6% (-2,6 p.p.) su circa 1,1 Mln di bollette di chiusura per i clienti BT Altri usi. I ritardi hanno avuto un'incidenza maggiore nel corso dei trimestri primo e quarto del 2024;

<sup>50</sup> Corrispondenti alle 6 settimane previste dalla direttiva 2012/27/UE recepita nell'ordinamento italiano con il decreto legislativo 102/14.

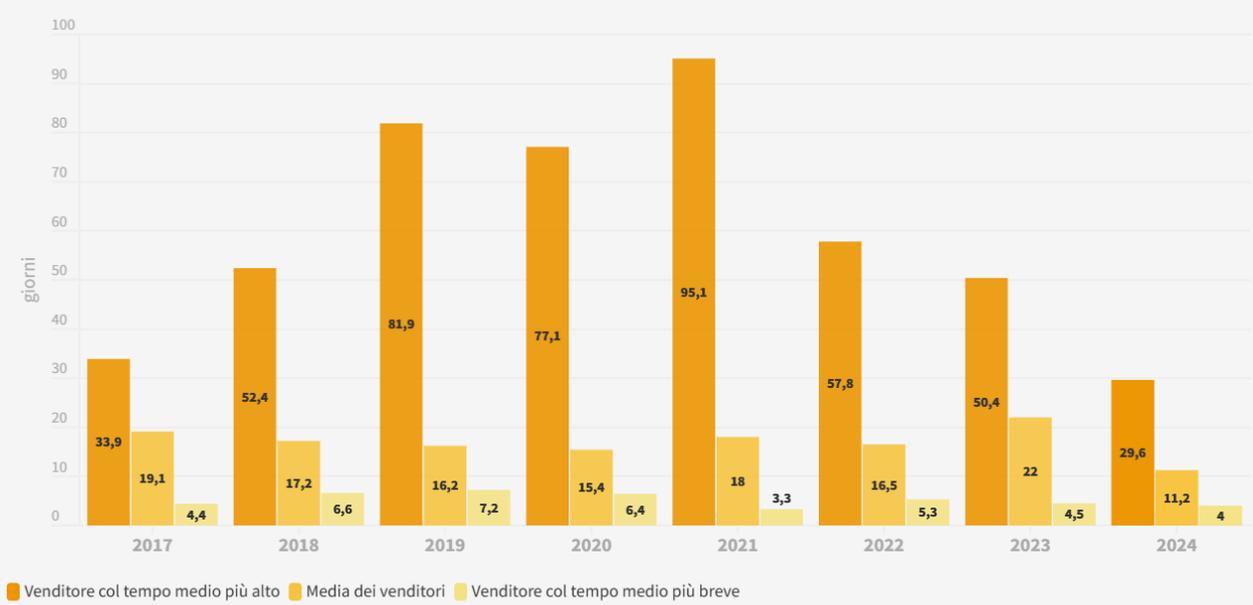
- nel settore del gas, trovano una diffusione leggermente superiore a quella dell'elettrico, e in diminuzione rispetto al 2023 per i Domestici e gli Altri usi con consumi inferiori ai 200.000 Smc. Complessivamente i ritardi riguardano il 3,6% (-1,0 p.p. rispetto all'anno precedente) su quasi 4,2 Mln di bollette di chiusura emesse. Nel dettaglio, riguardano il 3,5%, su circa 3,9 Mln di bollette di chiusura per i Domestici (-1,0 p.p.) e il 5,6% (-0,4 p.p.), su quasi 245.000 bollette di chiusura per i clienti non domestici. In tale settore i ritardi hanno avuto un'incidenza maggiore nel corso del primo trimestre del 2024;
- 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.



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

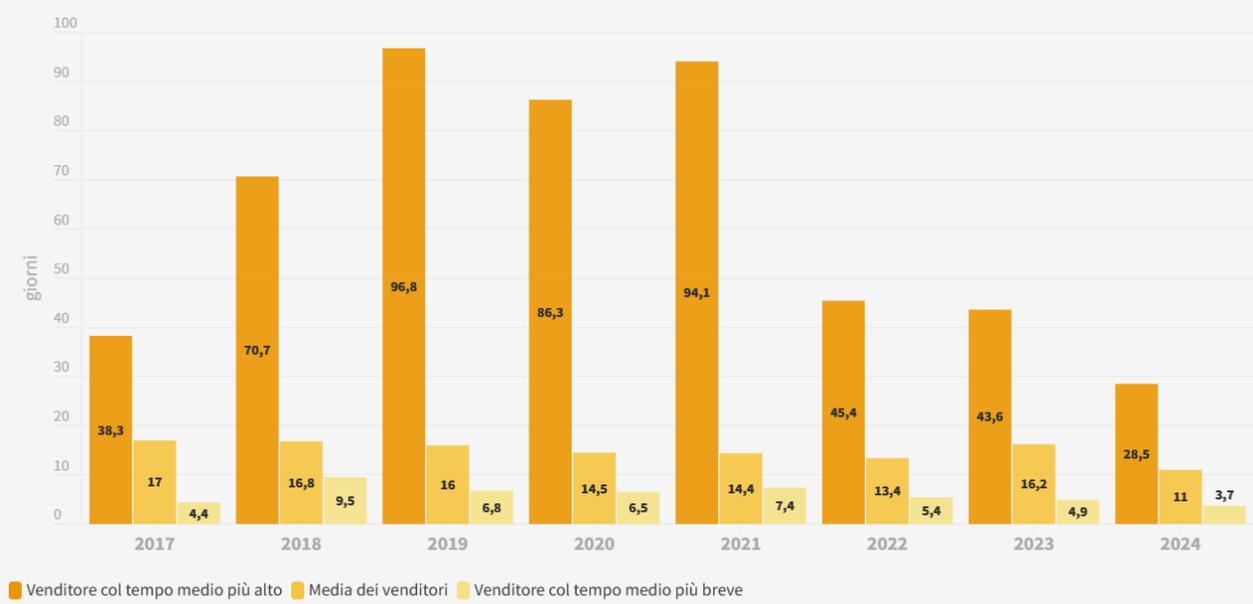
BT Altri usi



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

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

Totale BT



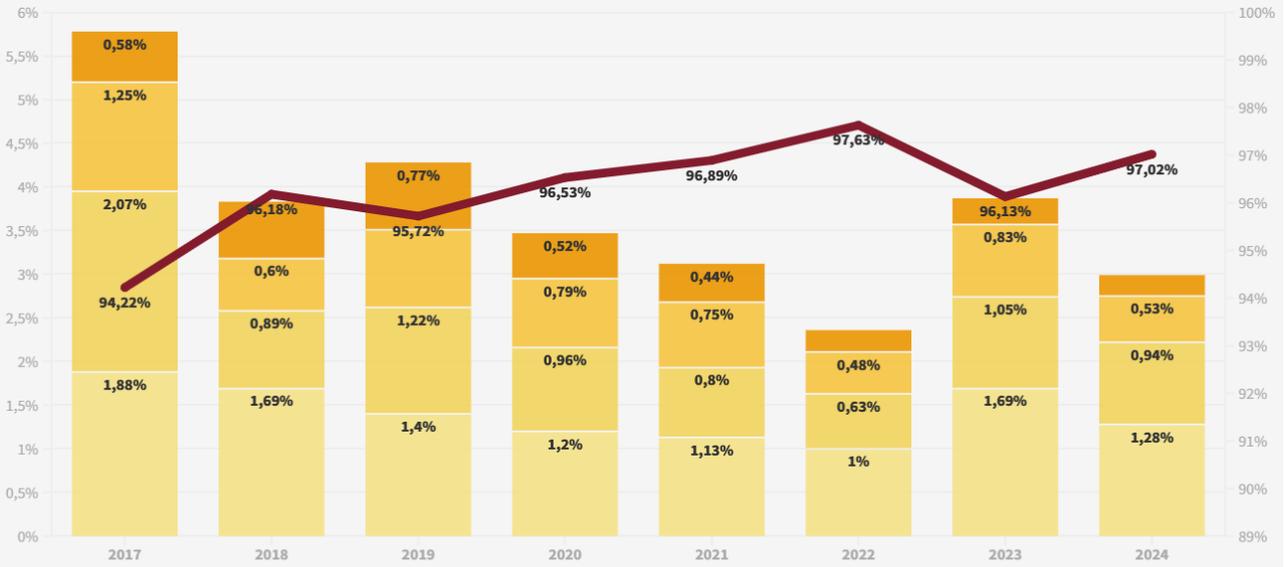
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### 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

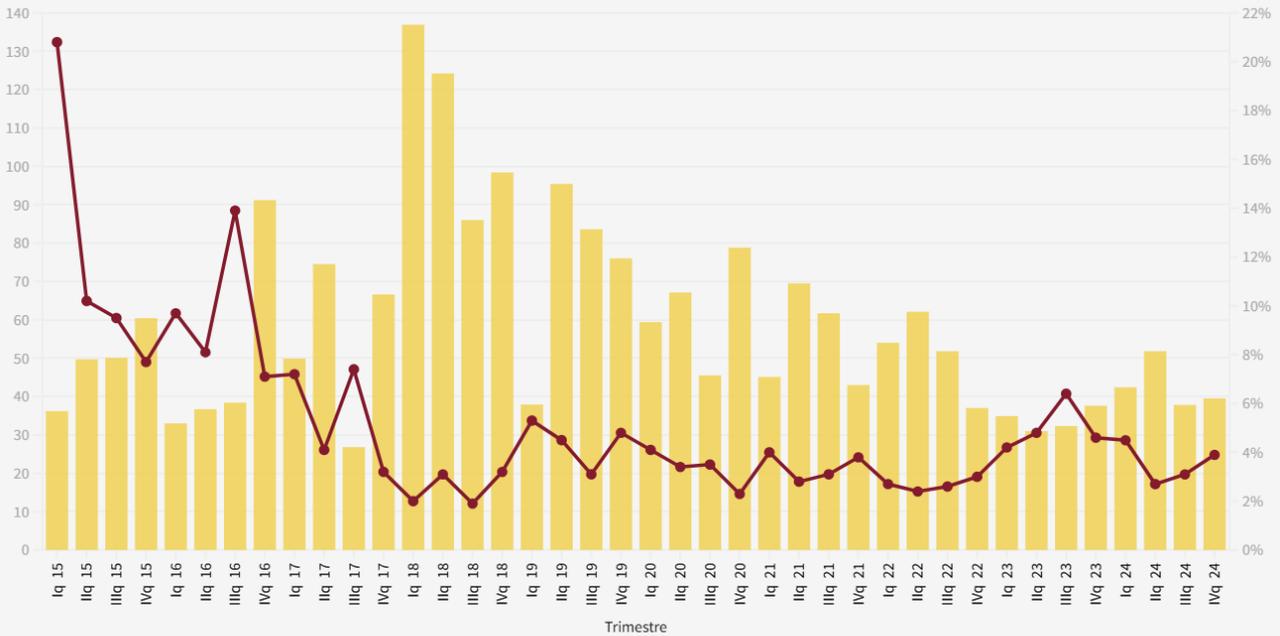
■ nei termini ■ con un ritardo fino a 10 giorni ■ con un ritardo tra 11 e 30 giorni ■ con un ritardo tra 31 e 90 giorni ■ con un ritardo superiore a 90 giorni



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

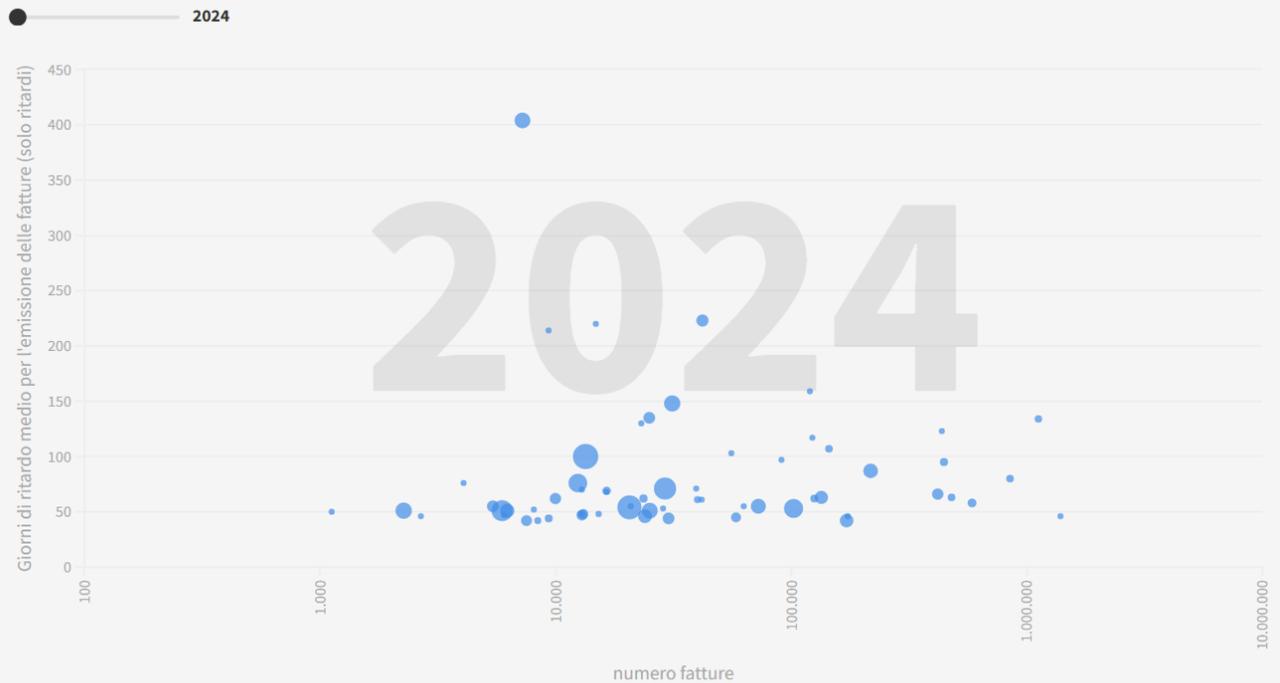
**Bollette di chiusura**

settore elettrico - 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

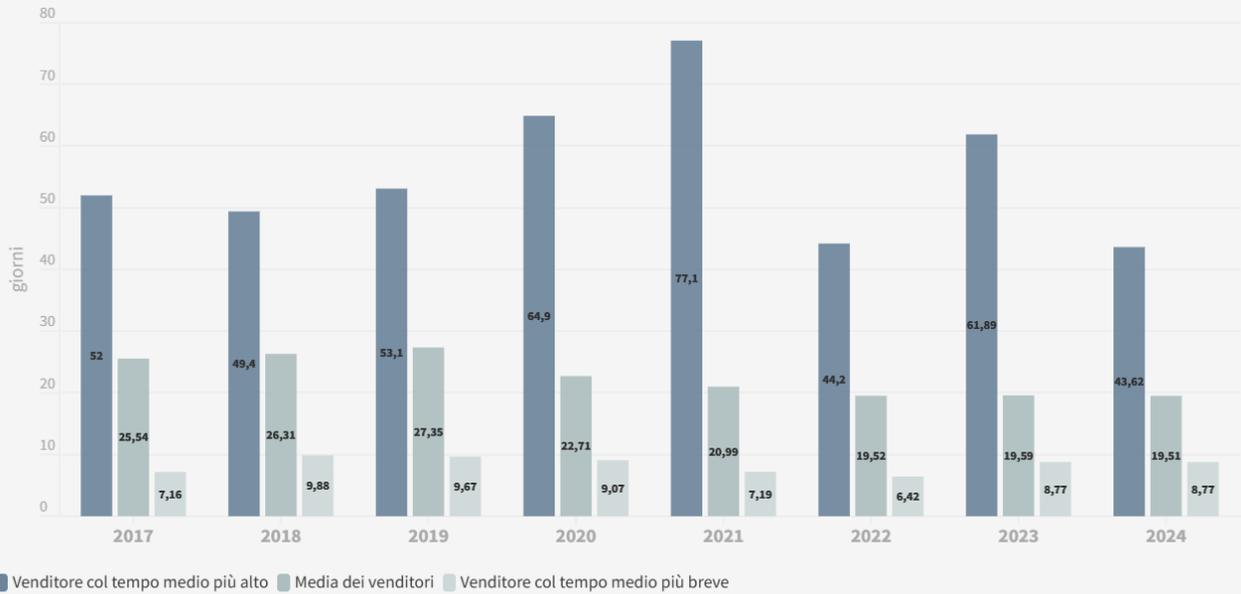
**Ritardi medi nell'emissione delle bollette di chiusura e incidenza dei ritardi per operatore - settore elettrico**



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

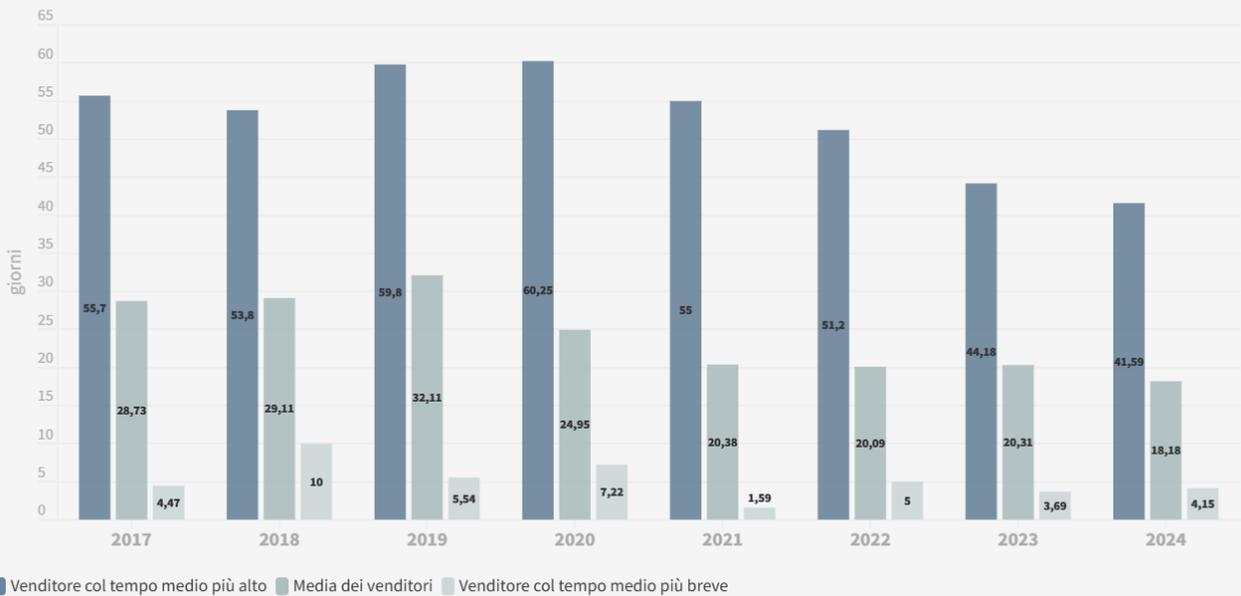
Domestici <200.000 Smc



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

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

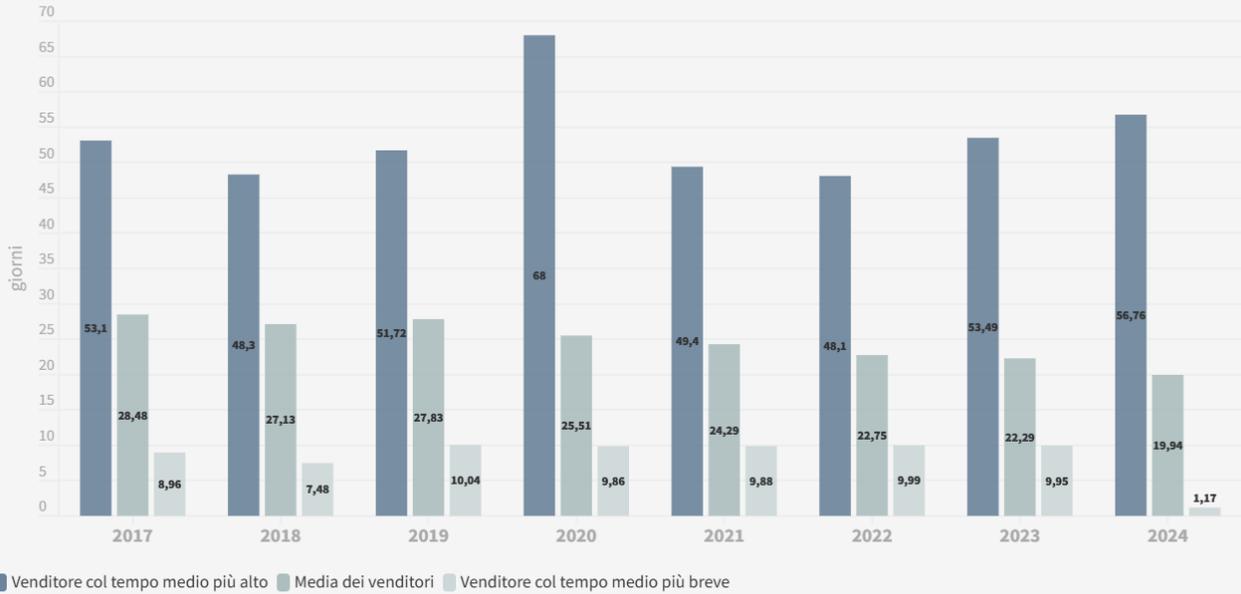
Condomini uso domestico Inferiori 200.000



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

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

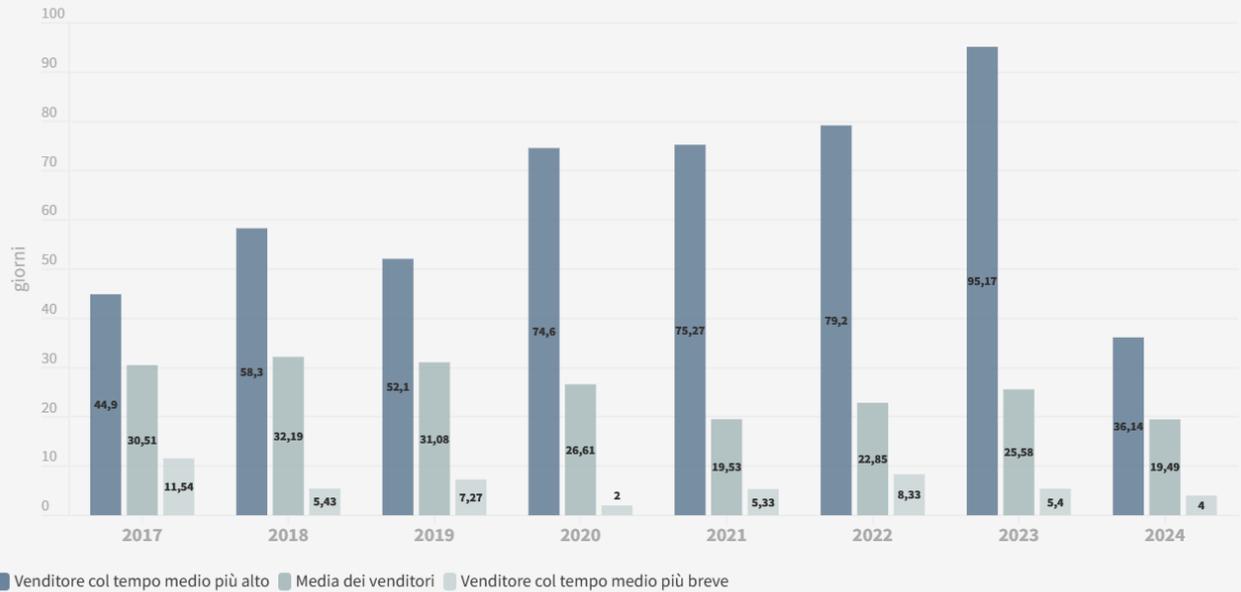
Altri usi inferiori a 200.000 Smc



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

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

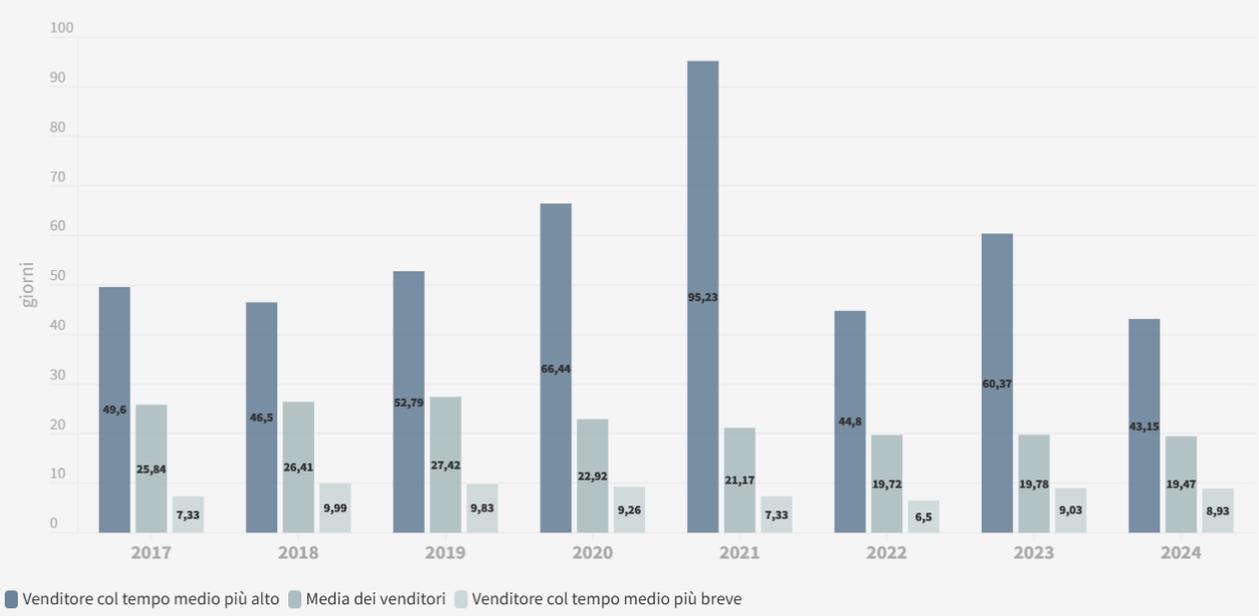
Attività di servizio pubblico inferiori 200.00



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



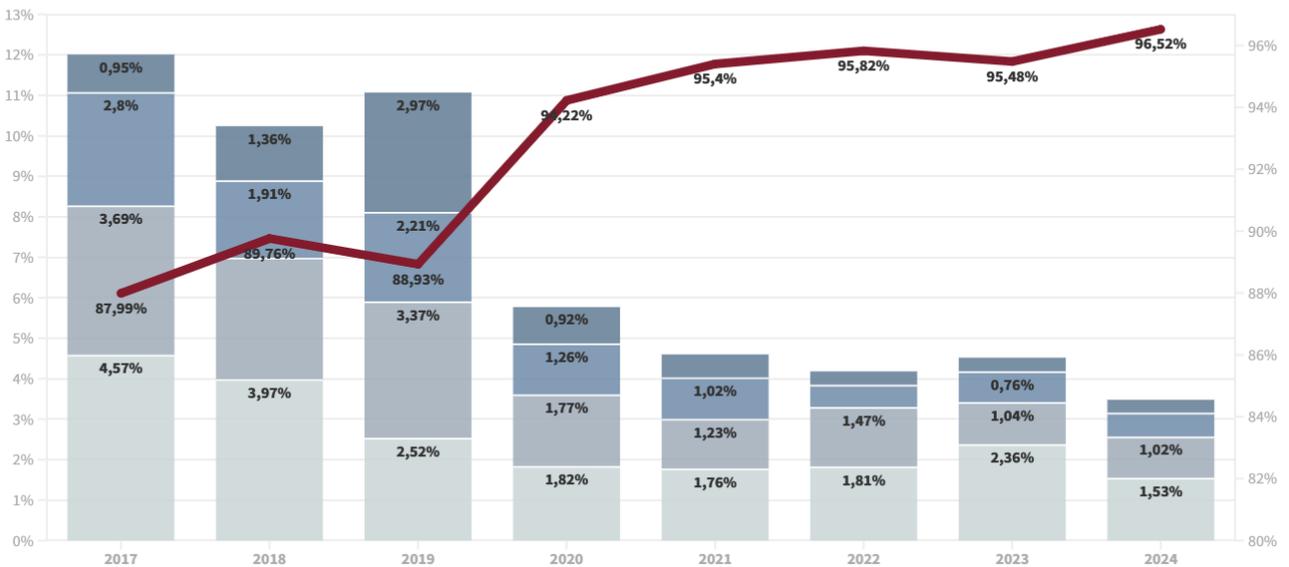
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Bollette di chiusura

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

Domestici    Condomini < 200.000 Smc    Altri usi < 200.000 Smc    Attività di servizio pubblico < 200.000 Smc

■ Nei termini    ■ con un ritardo di massimo 10 giorni    ■ con un ritardo tra 11 e 30 giorni    ■ con un ritardo tra 31 e 90 giorni    ■ con un ritardo di oltre 91 giorni



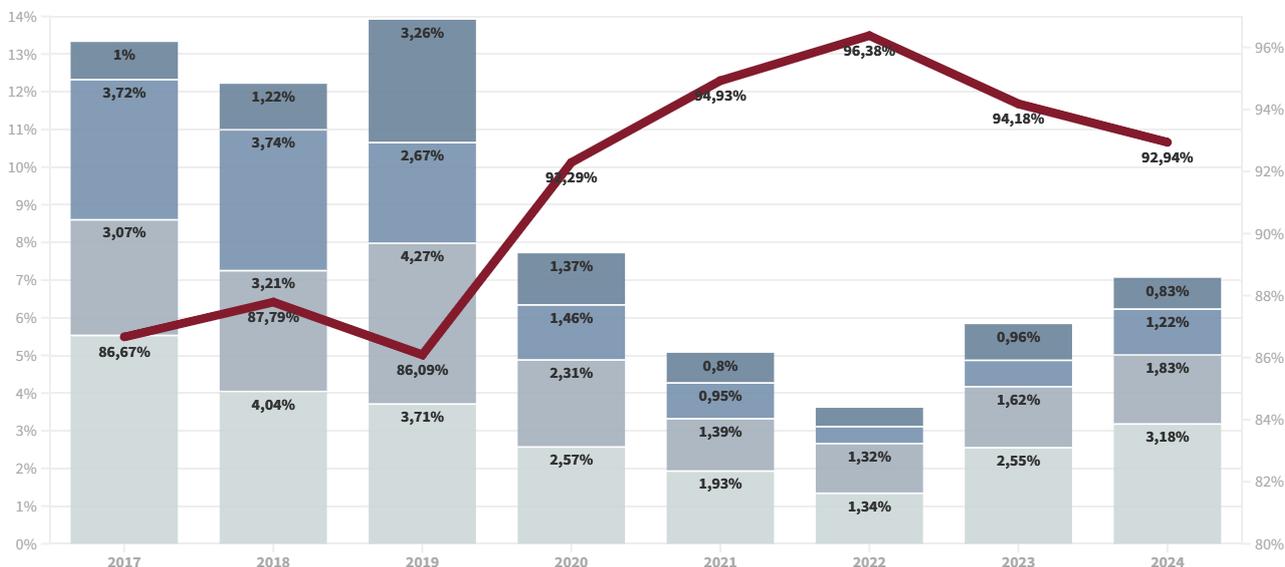
Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

### Bollette di chiusura

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

Domestici **Condomini < 200.000 Smc** Altri usi < 200.000 Smc Attività di servizio pubblico < 200.000 Smc

■ Nei termini ■ con un ritardo di massimo 10 giorni ■ con un ritardo tra 11 e 30 giorni ■ con un ritardo tra 31 e 90 giorni ■ con un ritardo di oltre 91 giorni



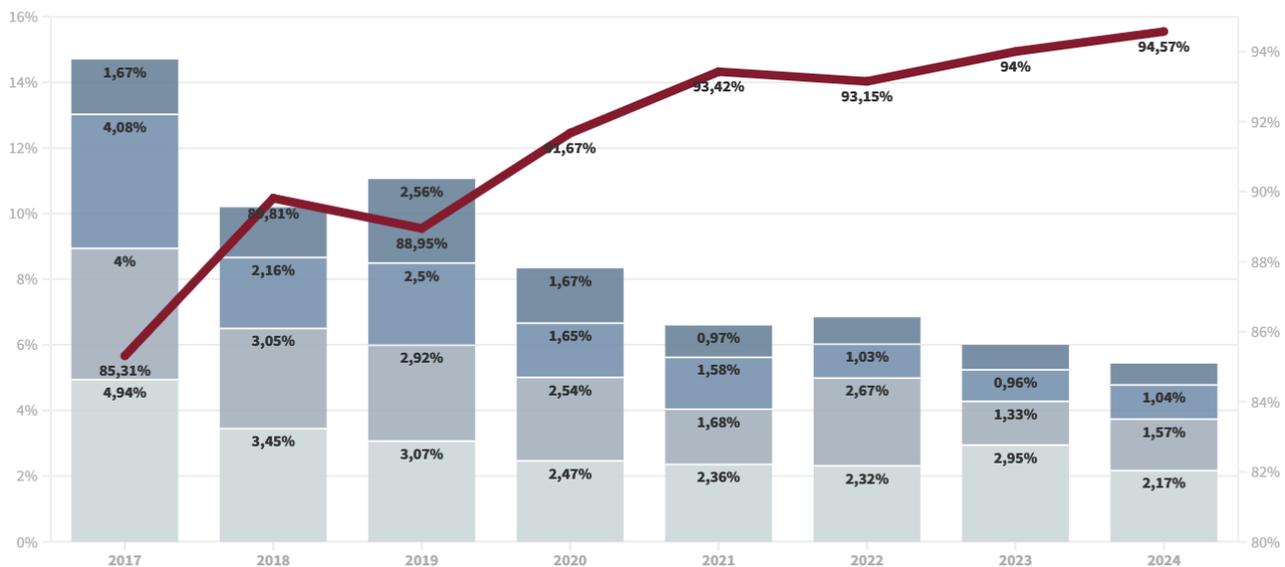
Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

### Bollette di chiusura

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

Domestici Condomini < 200.000 Smc **Altri usi < 200.000 Smc** Attività di servizio pubblico < 200.000 Smc

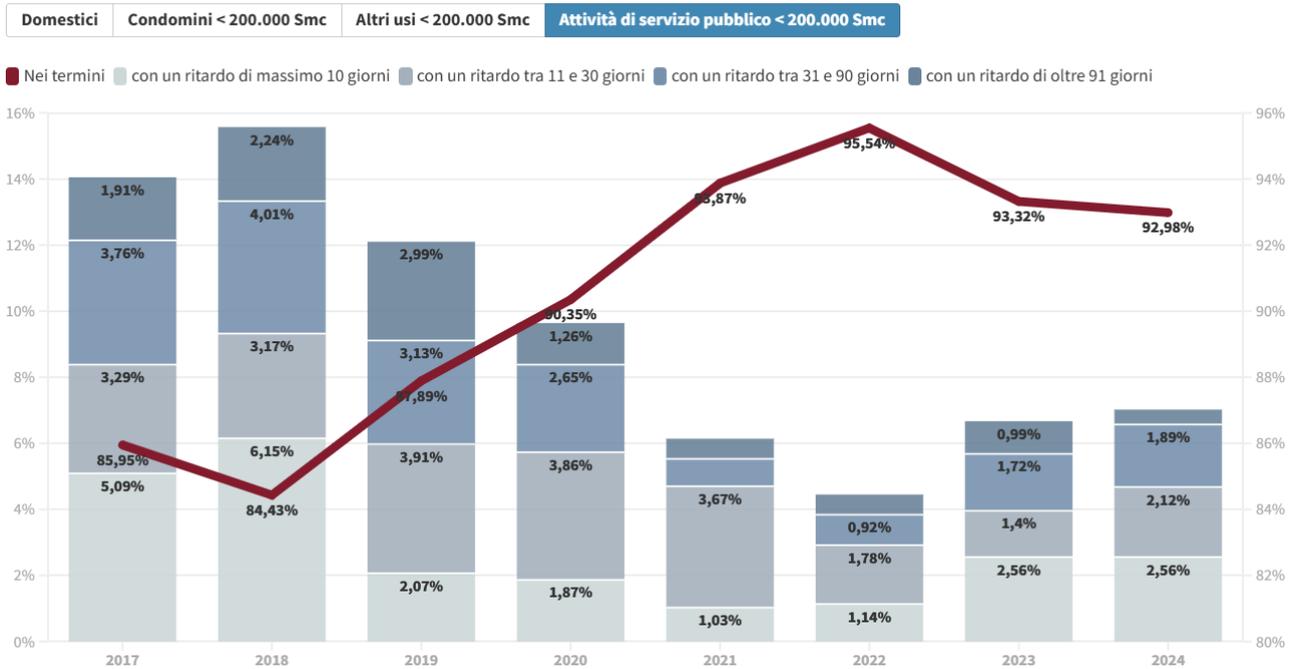
■ Nei termini ■ con un ritardo di massimo 10 giorni ■ con un ritardo tra 11 e 30 giorni ■ con un ritardo tra 31 e 90 giorni ■ con un ritardo di oltre 91 giorni



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

**Bollette di chiusura**

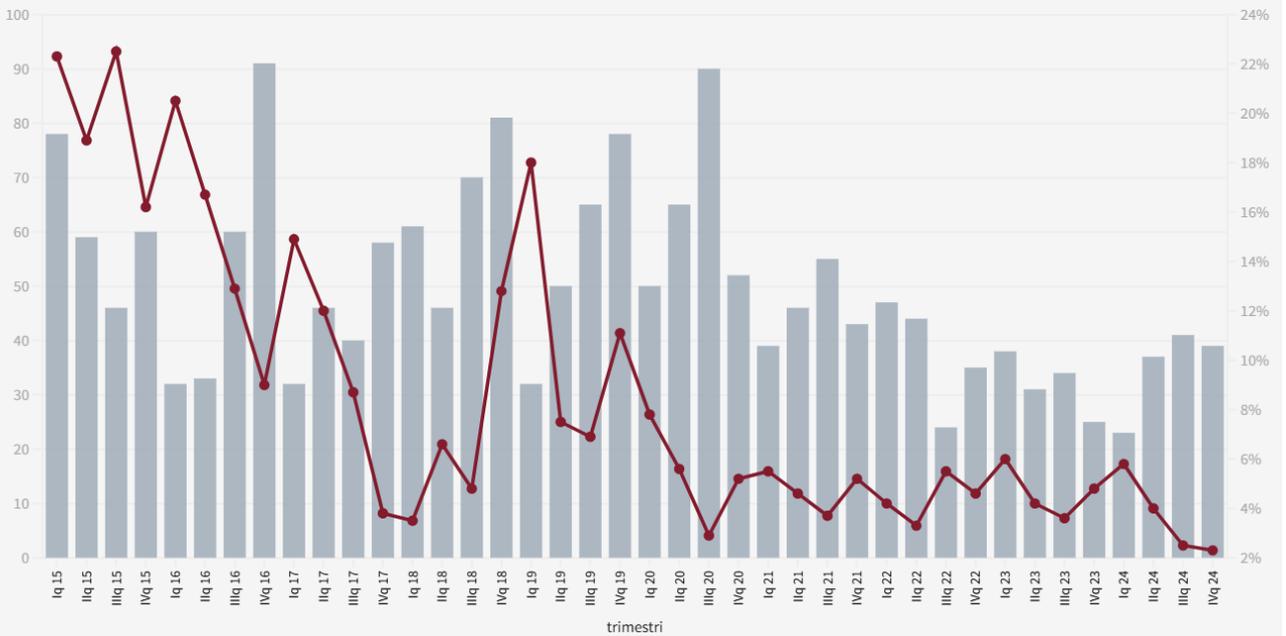
settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo



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

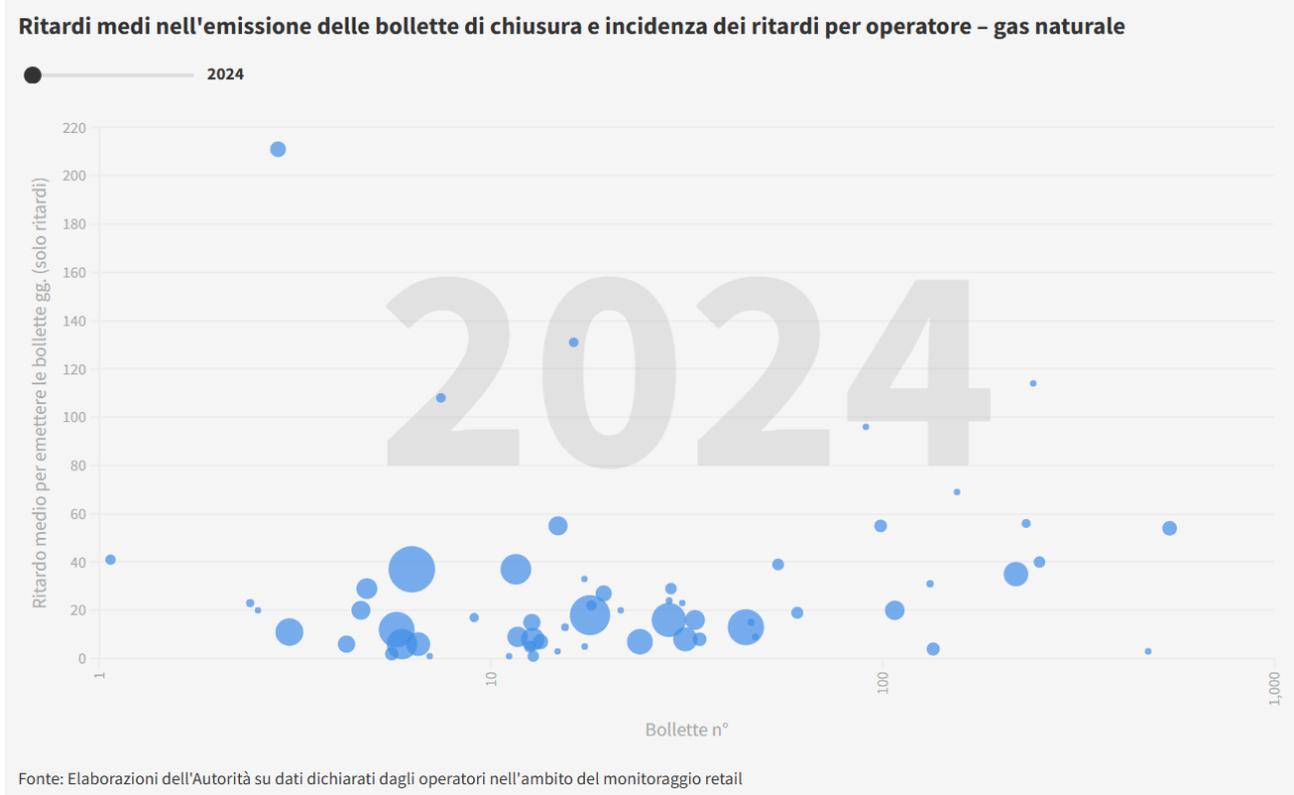
**Bollette di chiusura**

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



## 6.C [Messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura](#)

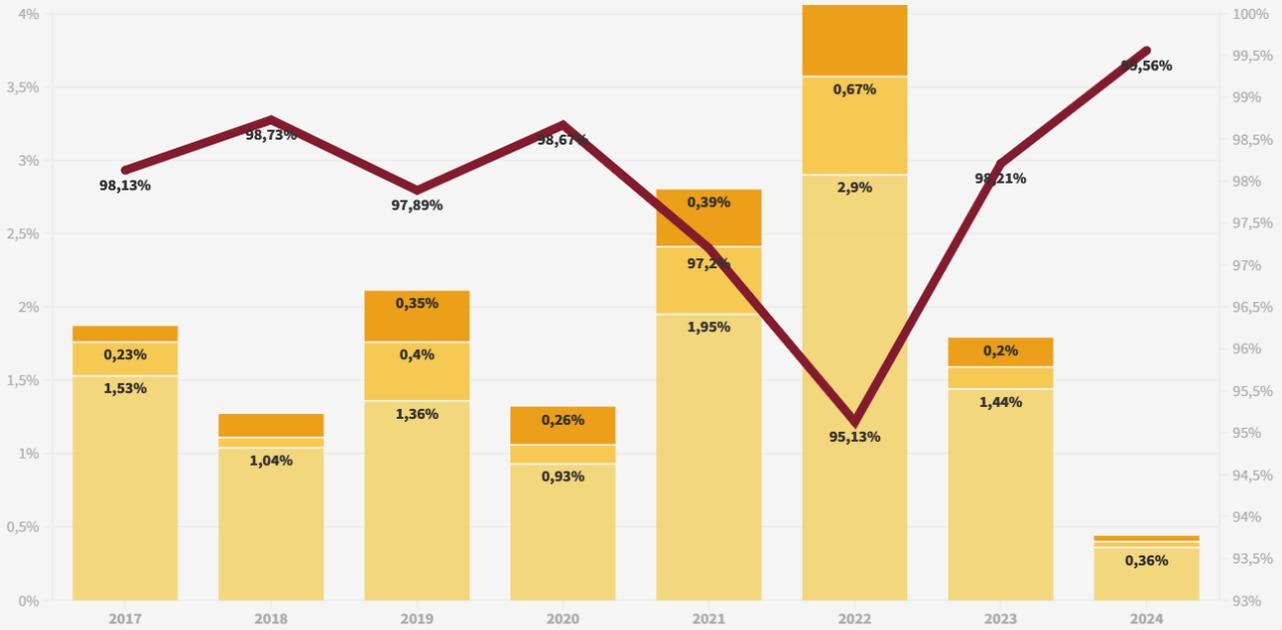
Nel 2024, le misure funzionali all'emissione della bolletta di chiusura messe a disposizione del venditore in ritardo da parte delle imprese distributrici riguardano un numero ridotto di casi in entrambi i settori. Nel settore elettrico riguardando lo 0,4% (-1,4 p.p. rispetto all'anno precedente) su più di 12,9 Mln di misure. In quello del gas riguardano l'0,3% (stabile rispetto all'anno precedente) su oltre 5,8 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.

L'analisi dei tempi di messa a disposizione delle misure per impresa distributrice fa emergere alcune criticità concentrate su alcune imprese distributrici in entrambi i settori. Alcune imprese mettono a disposizione le misure in occasione della cessazione della fornitura in ritardo più frequentemente delle altre.

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

settore elettrico - Clienti in BT

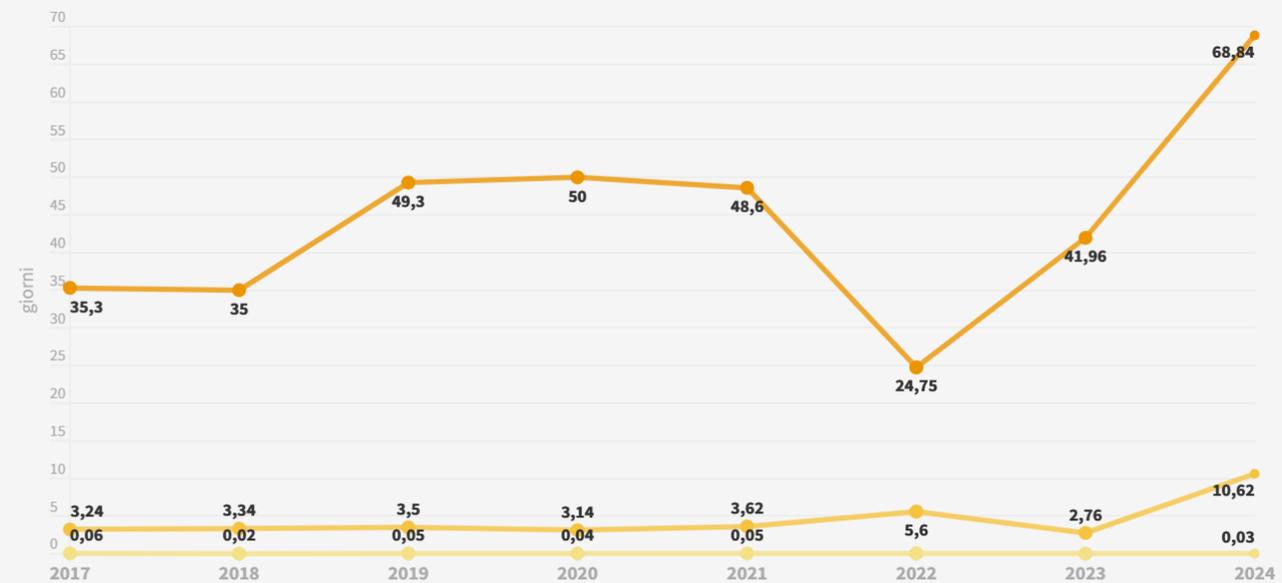
■ Nei termini ■ con un ritardo tra 1 e 30 giorni ■ con un ritardo tra 31 e 90 giorni ■ con un ritardo di oltre 91 giorni



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

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

settore elettrico - cessazione fornitura - clienti in BT

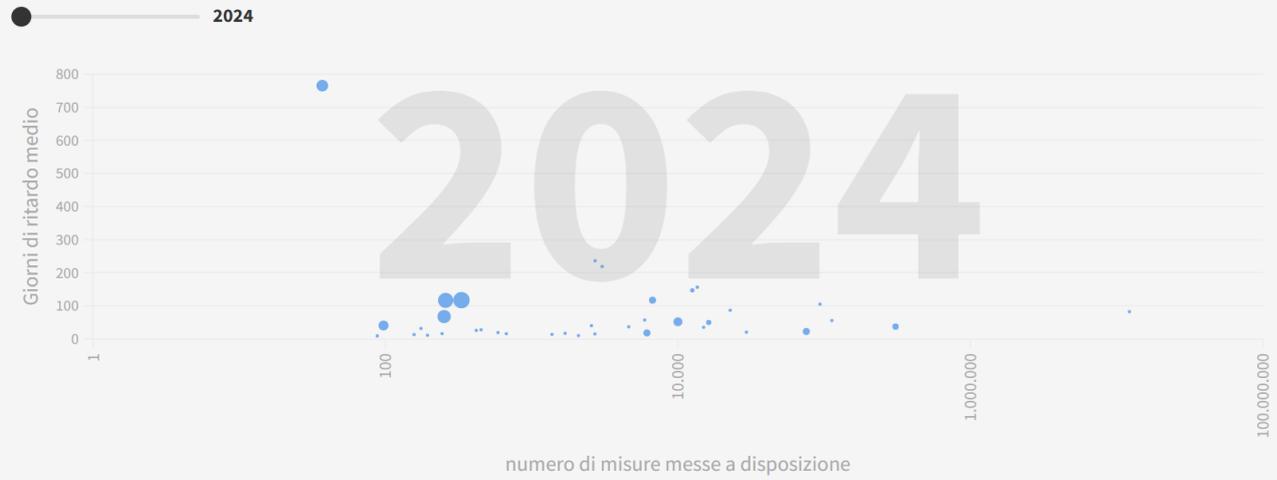


■ Tempi più elevati \* ■ Tempi medi rispetto a tutti i distributori ■ Tempi più brevi mediamente registrati dalla medesima impresa distributrice

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

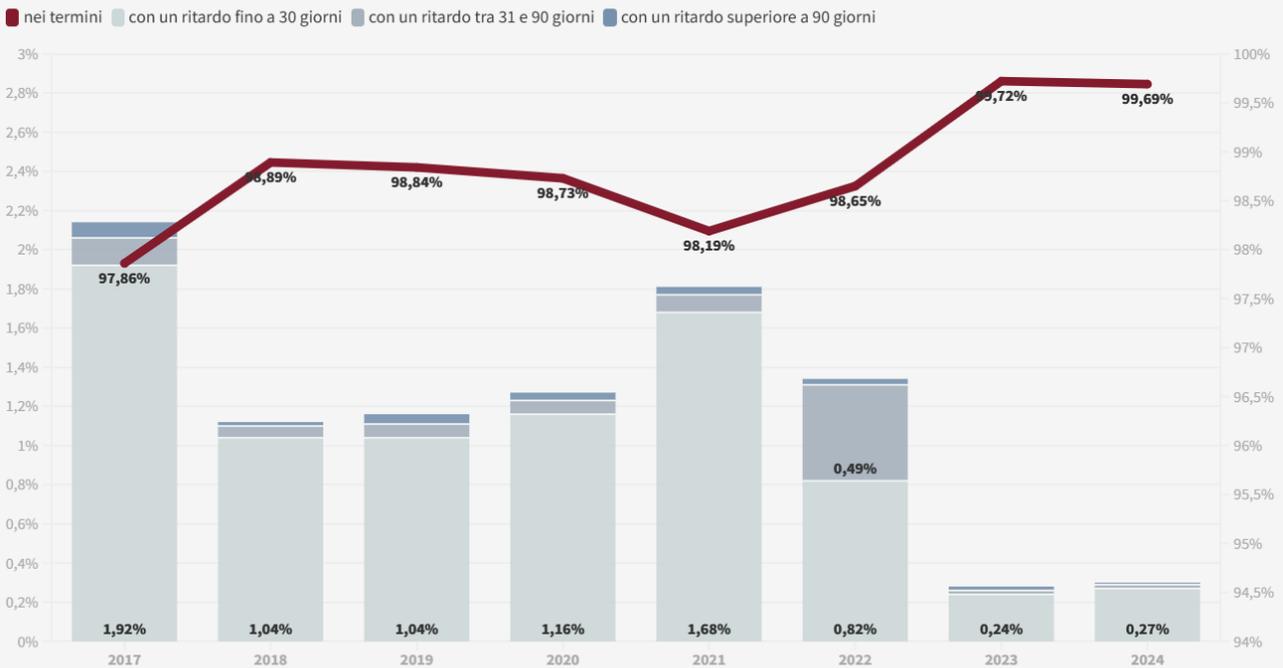
Sono stati esclusi, in quanto considerati outlier a causa dell'anomalia dei dati dichiarati: \* nel 2017 tre operatori, con i valori di 57,0, 120,8 e 69,7; \*\* nel 2018 un operatore con 83,5; \*\*\* nel 2019 due operatori, rispettivamente con 122,0 e 80,0; \*\*\*\* nel 2022 1 operatore con 78,5

**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

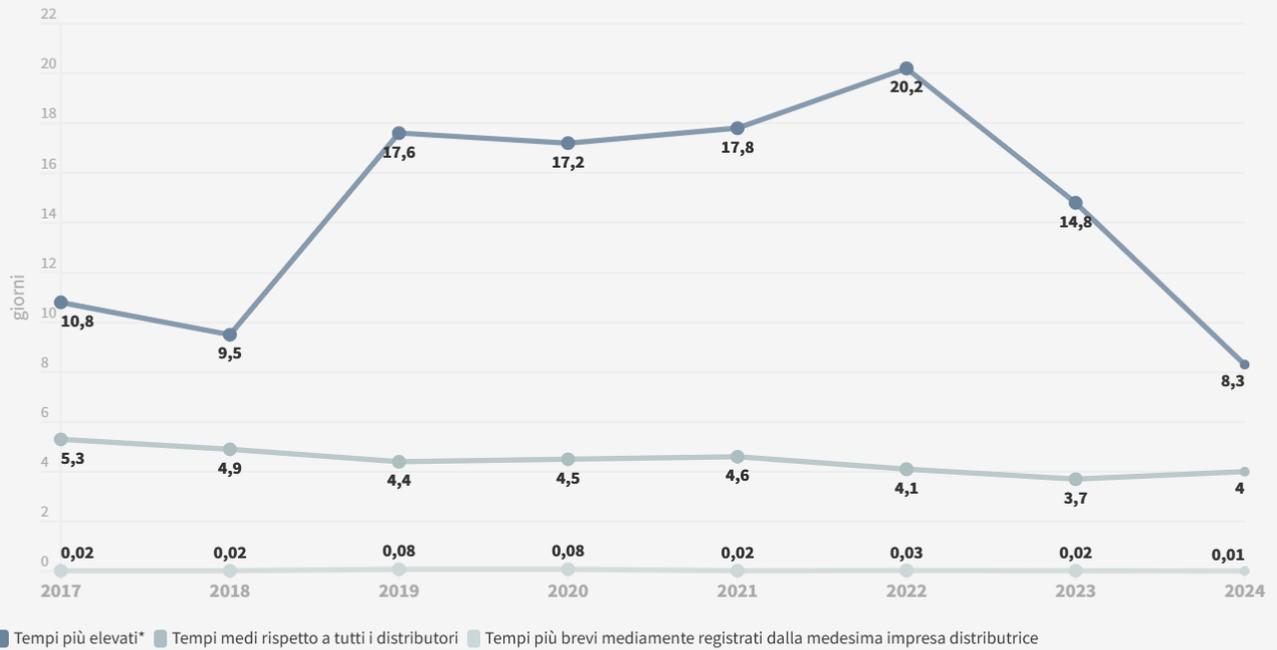
**Tempi di messa a disposizione dei dati di misura per cessazione fornitura settore gas**



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

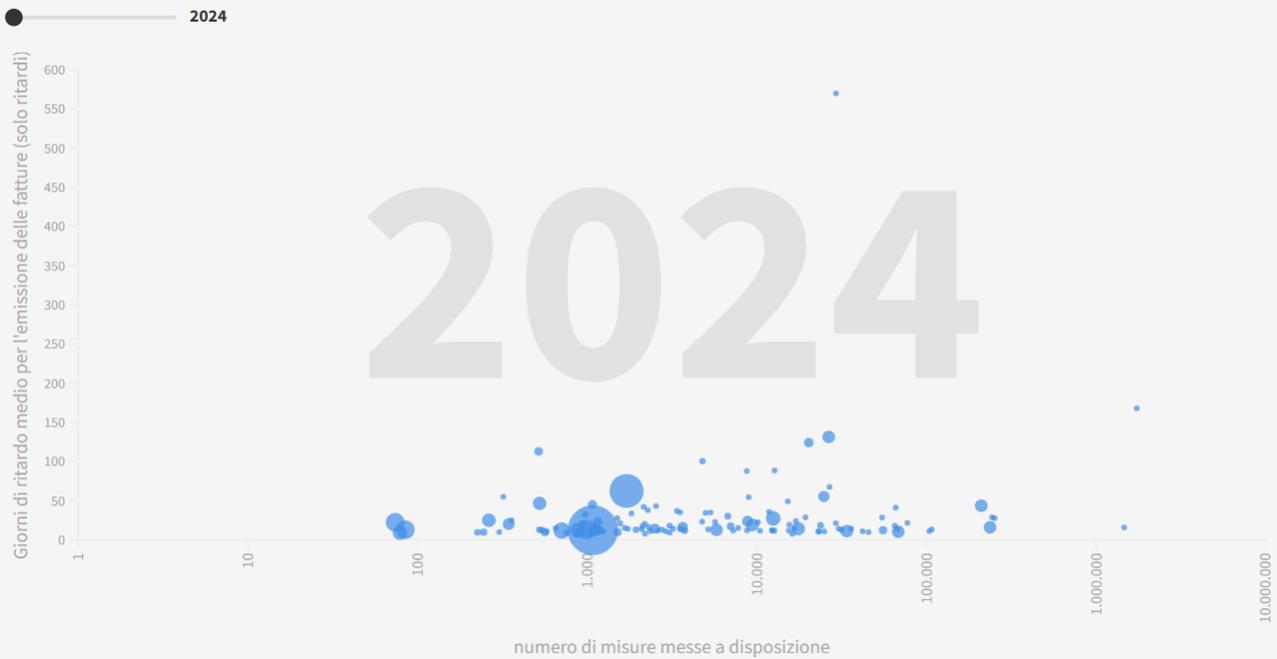
### Tempi medi per la messa a disposizione delle misure

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



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

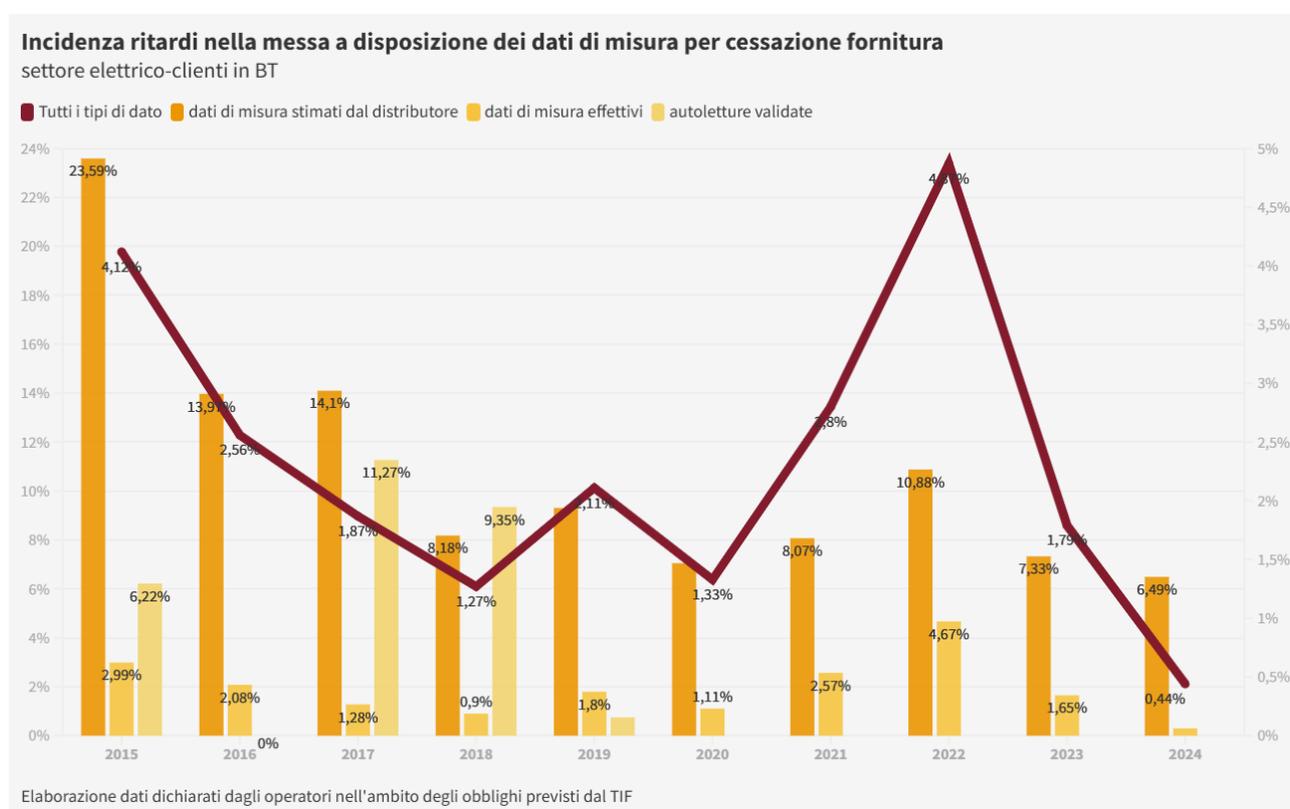
La frequenza con cui le misure sono messe in ritardo a disposizione del venditore da parte delle imprese distributrici nel 2024 è sensibilmente inferiore alla frequenza dei ritardi con cui i venditori

## QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA

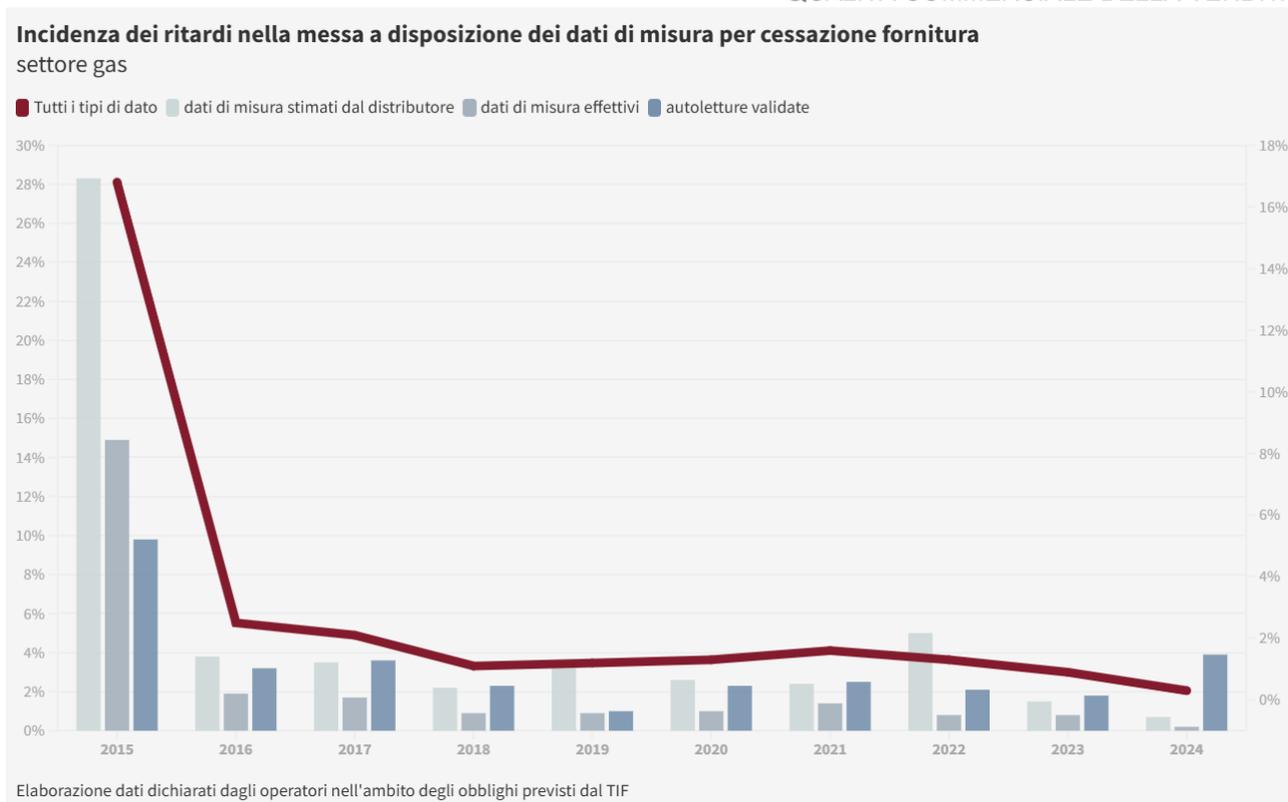
emettono le bollette di chiusura nei confronti di tutti i clienti, in entrambi i settori. Pertanto, le principali cause dei ritardi di emissione delle bollette di chiusura sono da ricercare nell'ambito dell'attività di vendita.

I ritardi nella messa a disposizione dei dati di misura nel settore elettrico 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 in entrambi i settori. I ritardi sono contenuti, dimostrando l'efficacia della disciplina riformata dell'Autorità nel 2016<sup>51</sup>.



<sup>51</sup> Gli incrementi registrati nel 2022 nel settore elettrico sono principalmente legati a due rilevanti imprese distributrici che hanno aggiornato, in tale anno, i sistemi informativi. Successivamente, 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 in futuro, 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 dell'impresa distributtrice e dei ritardi da parte dei venditori che trascendono l'operato delle imprese distributrici vanno ulteriormente approfondite sia nella prossima attività di monitoraggio che nell'ambito delle attività regolatorie e di vigilanza dell'Autorità.

## 6.D 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>52</sup>. Nel 2024 le non conformità a tale standard generale coinvolgono una quota di bollette non trascurabile in entrambi i settori, anche se in forte diminuzione rispetto all'anno precedente. In particolare, dalle dichiarazioni degli operatori risultano non conformi nel 2024:

- nel settore elettrico, il 17,8% (-2,1 p.p. rispetto all'anno precedente) degli operatori nel settore elettrico che hanno emesso il 4,5% (-9,7) delle bollette contenenti ricalcoli;
- nel settore del gas, il 15,7% (+3,5%) degli operatori, che hanno emesso 2,4% delle bollette contenenti ricalcoli (-4,6 p.p.)<sup>53</sup>.

Nel settore elettrico 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. Diversamente, nel settore del gas vi è maggiore equilibrio tra le bollette che presentano sottostime (1,1% delle bollette contenenti ricalcoli emesse) e quelle con sovrastime (1,3%). Queste ultime portano a una situazione in cui, in esito al ricalcolo, il cliente riceve bollette con importi a suo favore, avendo pagato in eccesso in precedenza.

---

<sup>52</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;

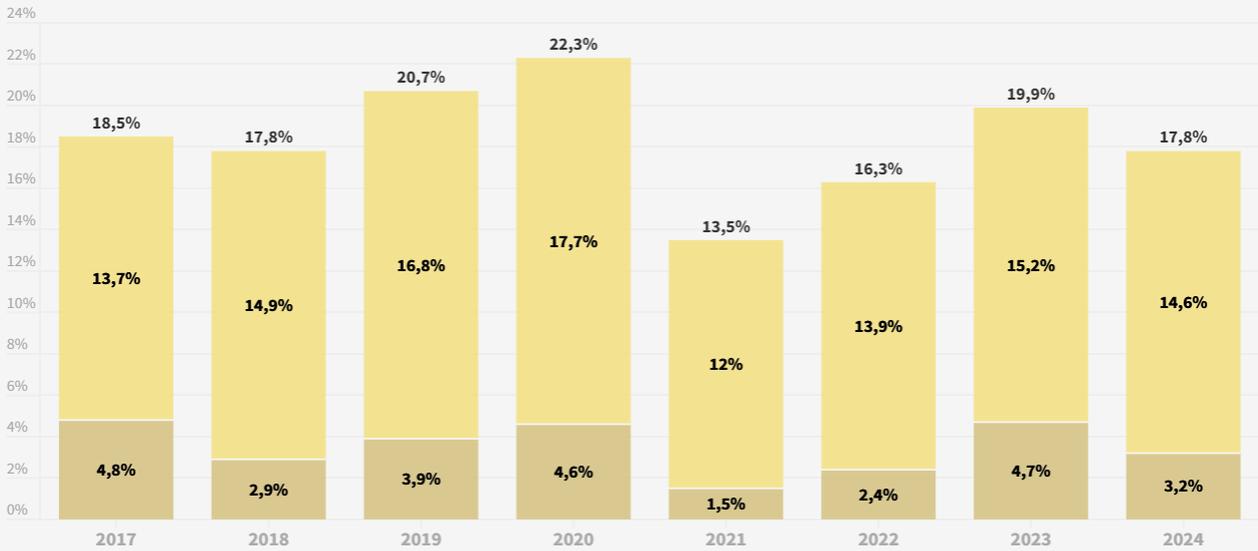
<sup>53</sup> Il sensibile incremento della quota di bollette emesse dagli operatori che non hanno rispettato lo standard generale di qualità delle stime nel 2023 è principalmente legato:

- 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



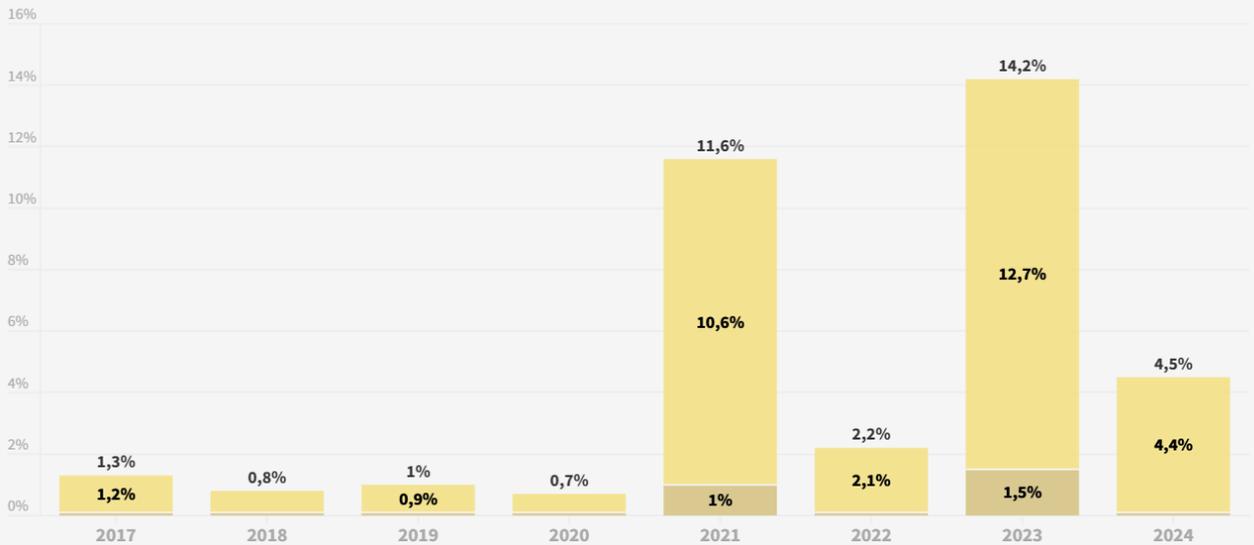
operatori che hanno sovrastimato operatori che hanno sottostimato

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

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

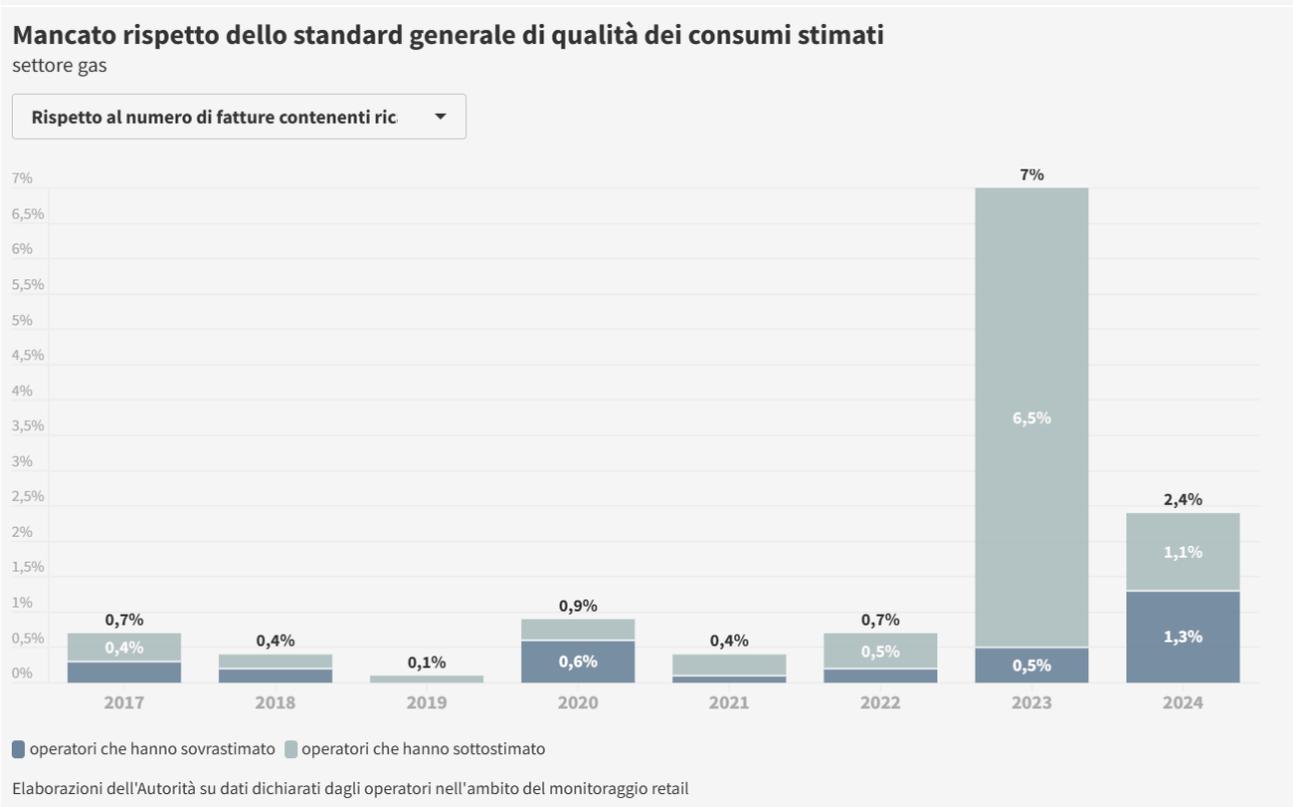
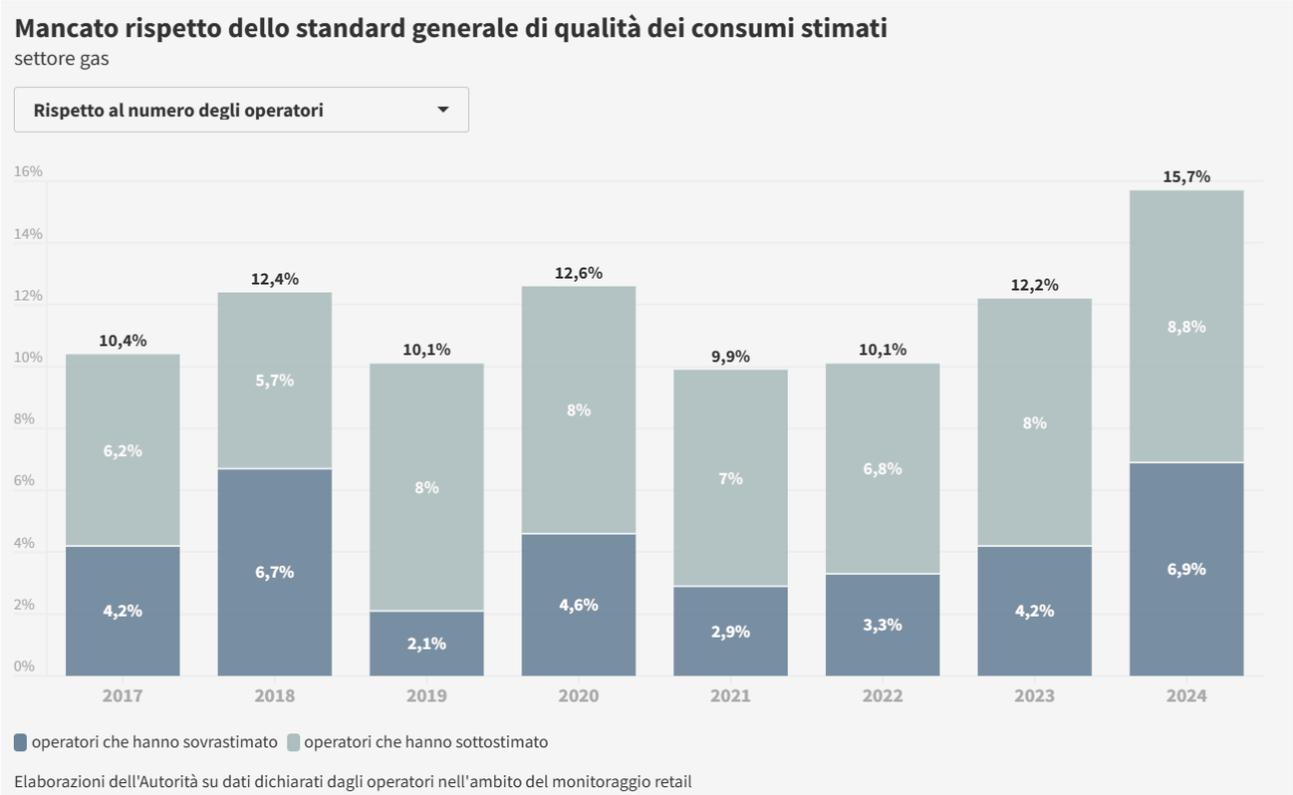
settore elettrico

Rispetto al numero di fatture contenenti ricalcoli



operatori che hanno sovrastimato operatori che hanno sottostimato

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



Infine, nel 2024 gli operatori hanno dichiarato di aver fatto ricorso alla fatturazione sulla base di consumi effettivi (in luogo di bollette stimate e miste):

#### QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA

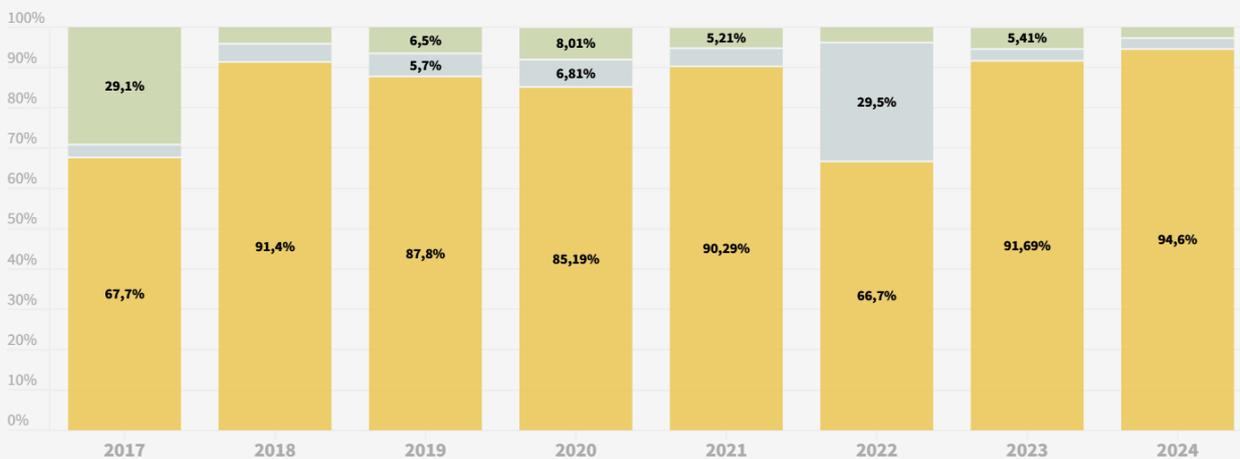
- nel settore elettrico, in misura preponderante sia in occasione delle bollette di chiusura che di periodo. In tale contesto, l'utilizzo dei dati di misura effettivi nell'emissione di bollette per i Domestici è in aumento per le bollette di periodo (93,2%, +5,3 p.p. rispetto all'anno precedente) e per le bollette di chiusura (94,6%, +2,9 p.p.). Per i BT Altri usi è in aumento per le bollette di periodo (93,5%, +3,5 p.p.) e in diminuzione per le bollette di chiusura (87,5%, -3,1% p.p.);
- nel settore del gas, in misura preponderante sia per le bollette di chiusura (in media 88,4% tra le varie tipologie di cliente, +4,1%) che per quelle di periodo (complessivamente, per tutte le tipologie di cliente 76,2%, +6,7 p.p.). 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.

### Consumi contabilizzati in bolletta

settore elettrico - clienti domestici

Bollette di chiusura



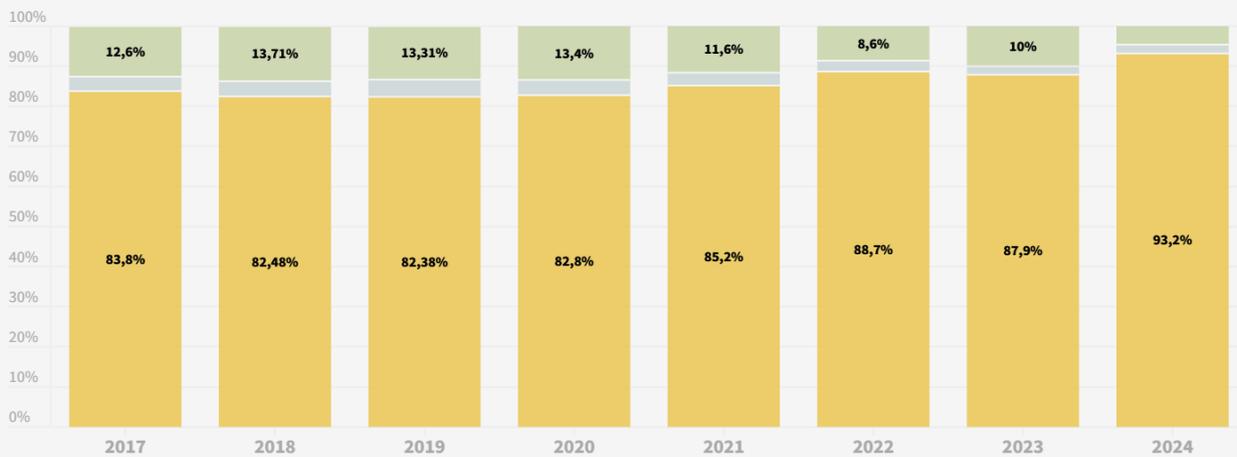
■ Bollette con consumi effettivi ■ Bollette con consumi stimati ■ Bollette con consumi misti

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

### Consumi contabilizzati in bolletta

settore elettrico - clienti domestici

Bollette di periodo



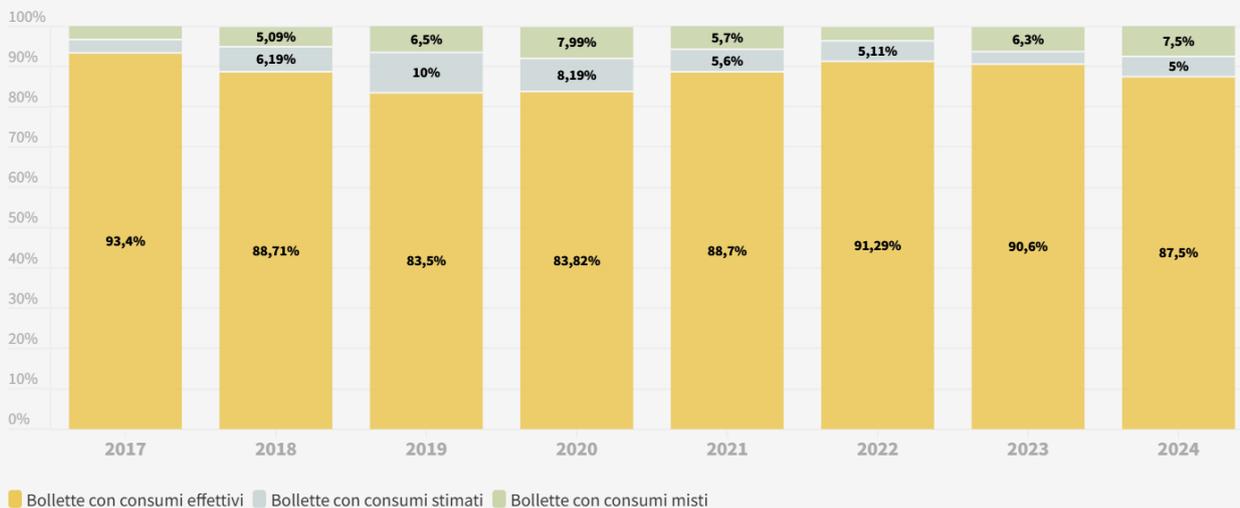
■ Bollette con consumi effettivi ■ Bollette con consumi stimati ■ Bollette con consumi misti

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

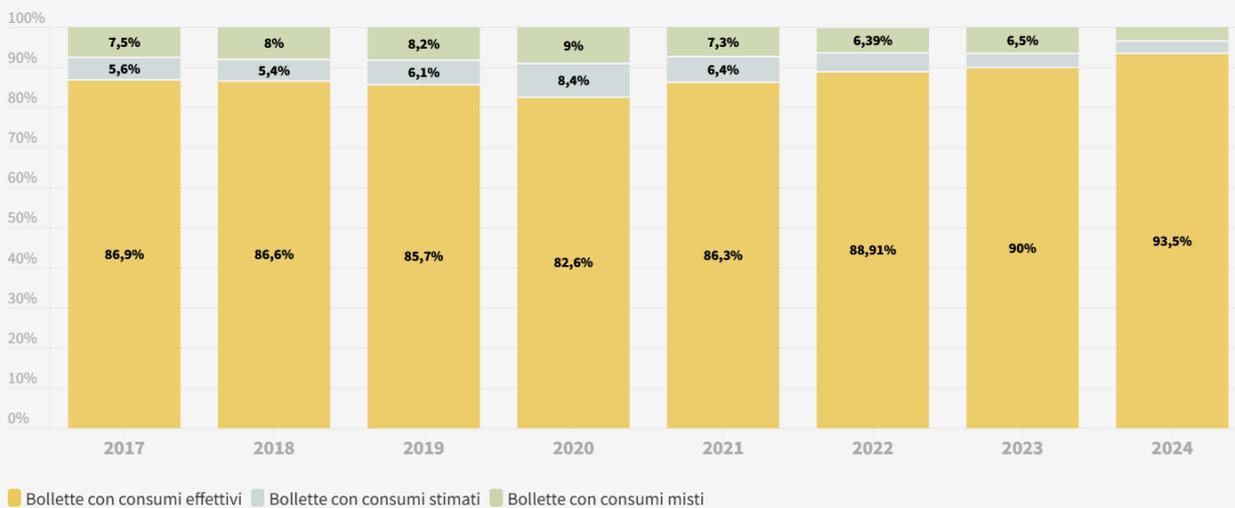


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Consumi contabilizzati in bolletta

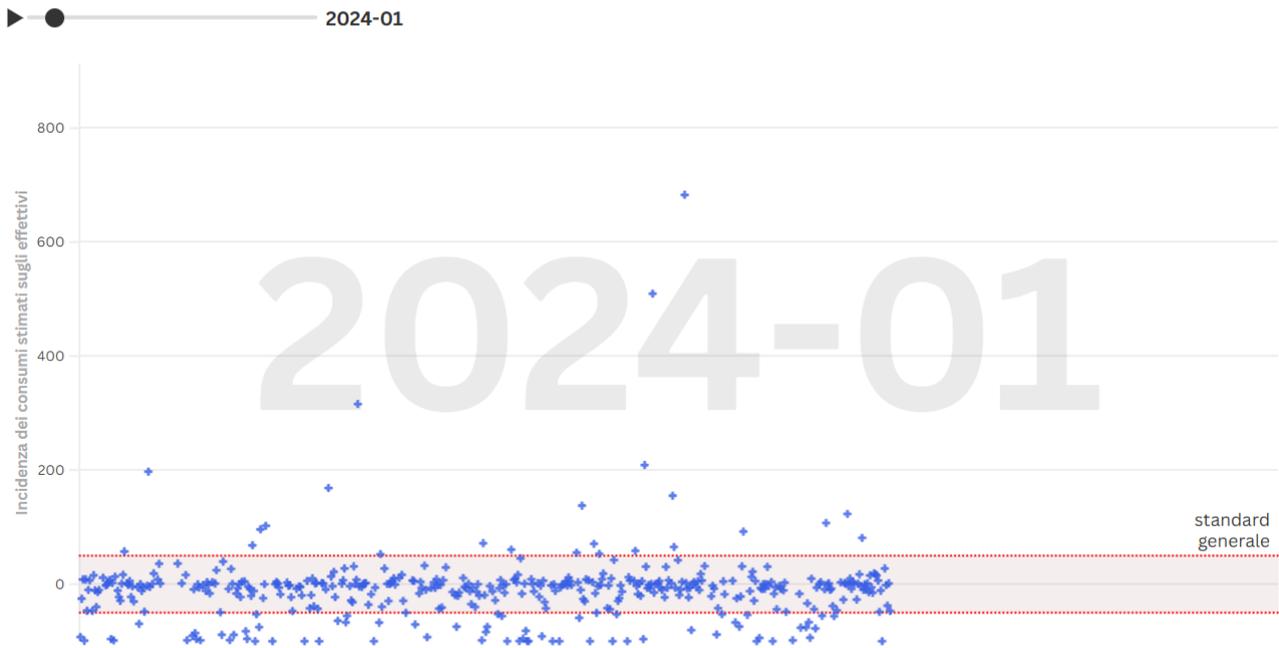
settore elettrico - BT altri usi

Bollette di periodo



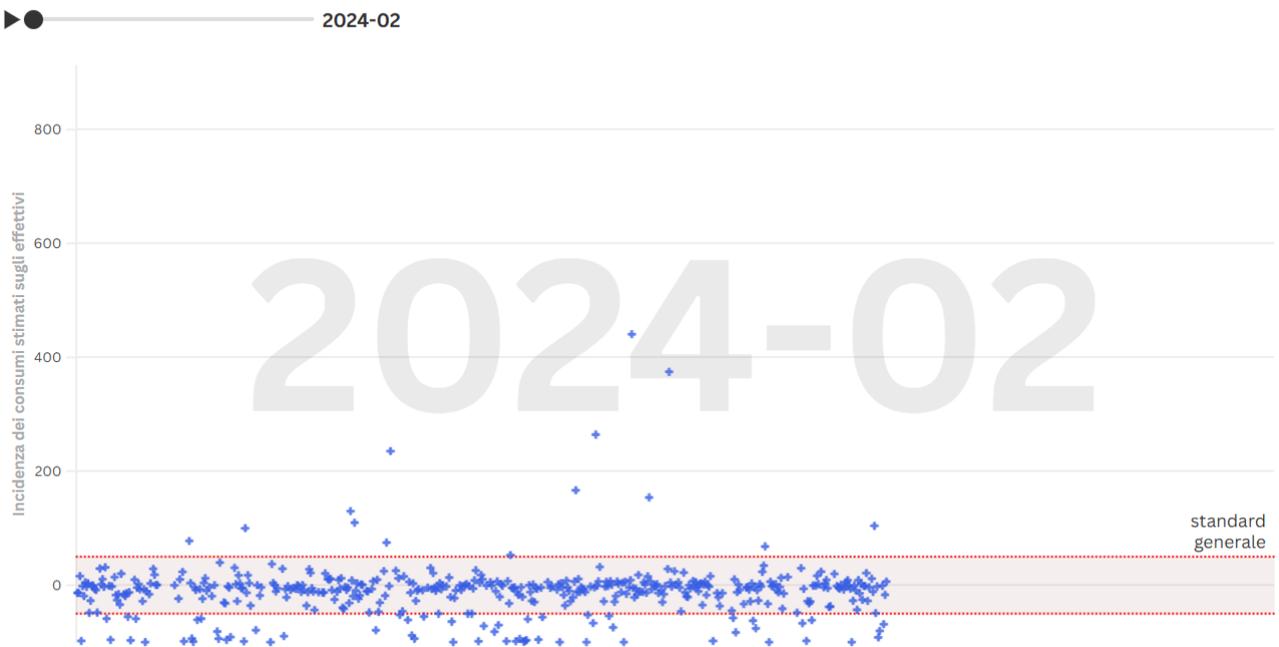
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

**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

Bollette di chiusura



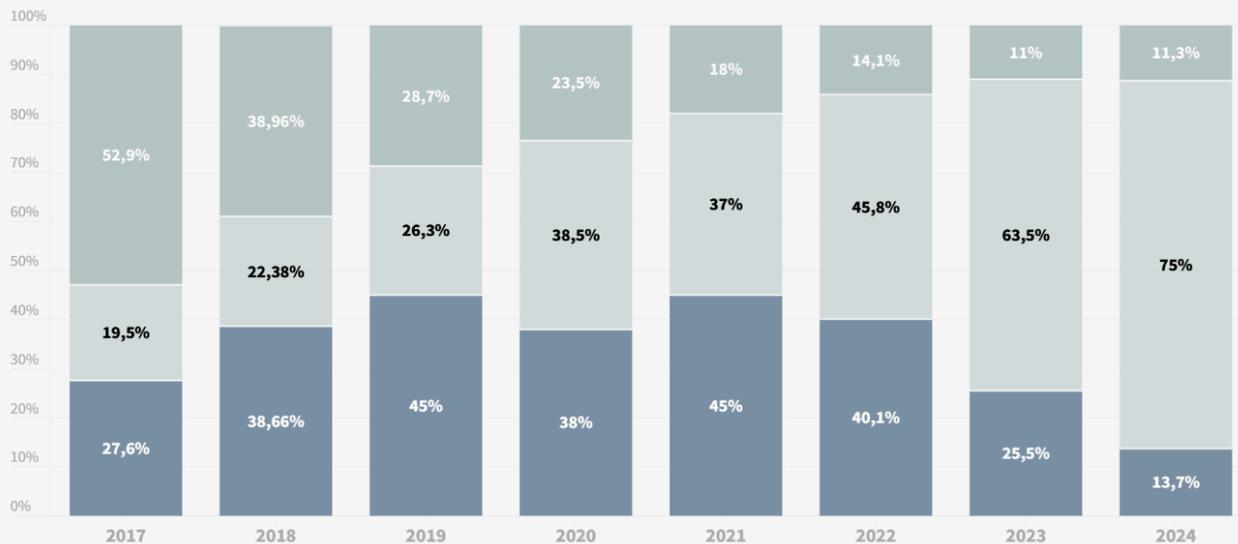
% Bollette con consumi misti % Bollette con consumi effettivi % Bollette con consumi stimati

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

### Consumi contabilizzati in bolletta

settore gas - Domestici <200000 smc

Bollette di periodo



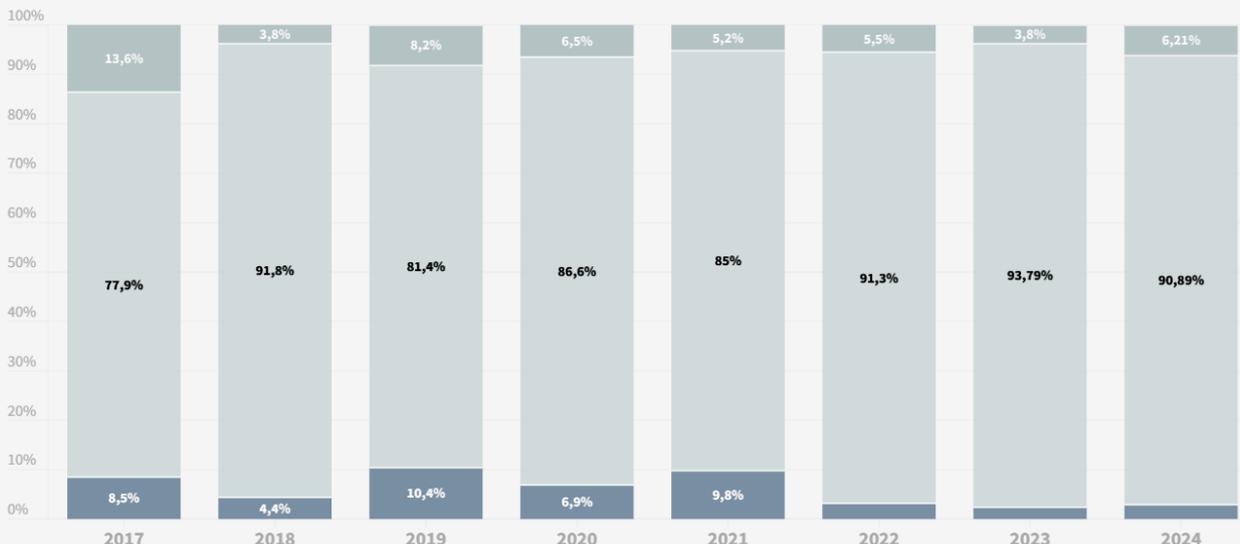
% Bollette con consumi misti % Bollette con consumi effettivi % Bollette con consumi stimati

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 chiusura



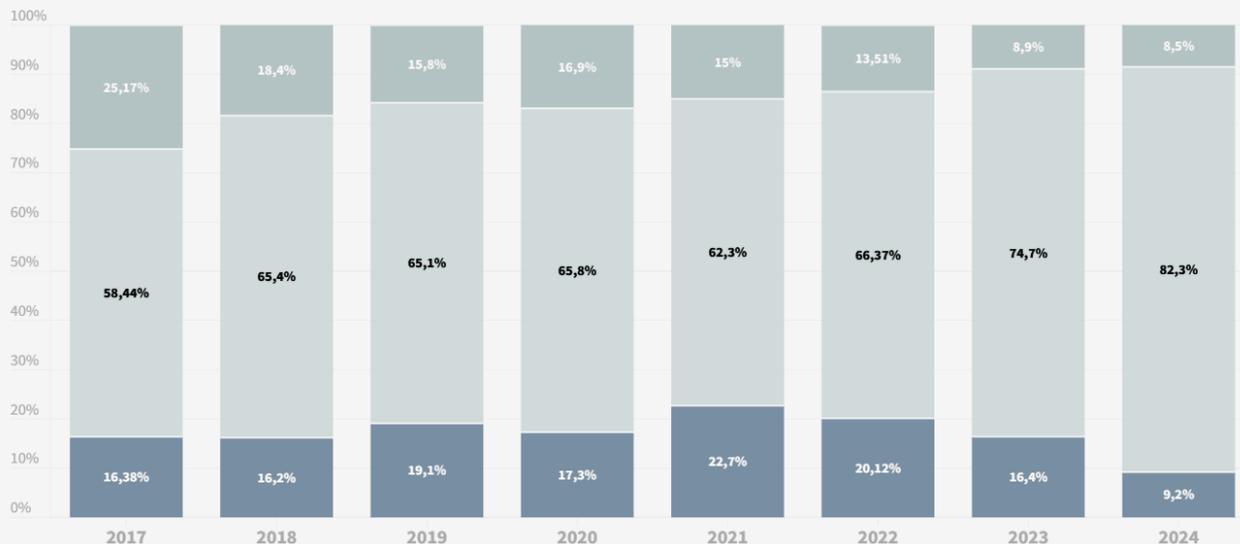
■ % Bollette con consumi misti ■ % Bollette con consumi effettivi ■ % Bollette con consumi stimati

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



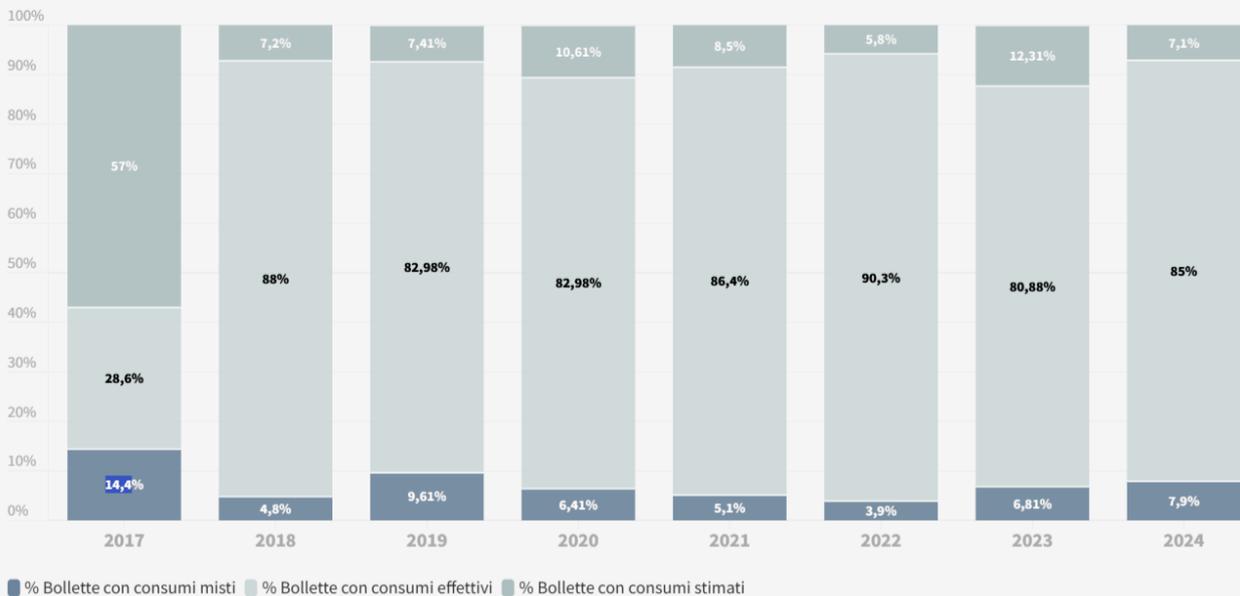
■ % Bollette con consumi misti ■ % Bollette con consumi effettivi ■ % Bollette con consumi stimati

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

### Consumi contabilizzati in bolletta

settore gas - altri usi <200.000 Smc

Bollette di chiusura

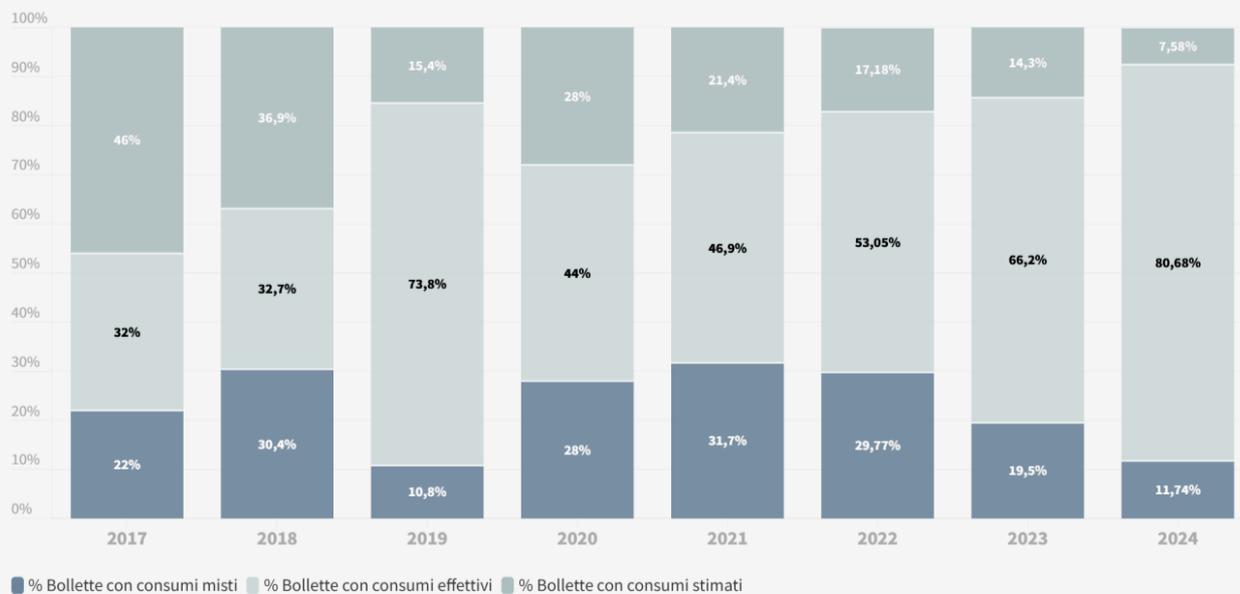


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Consumi contabilizzati in bolletta

settore gas - altri usi <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 - Attività di servizio pubblico <200.000 Smc

Bollette di chiusura



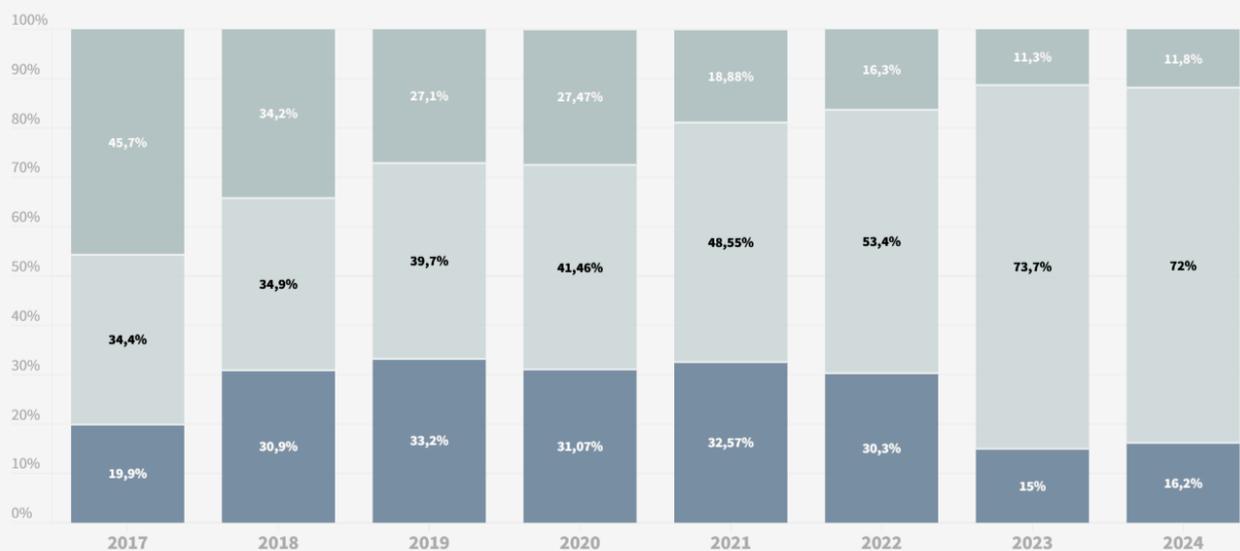
■ % Bollette con consumi misti ■ % Bollette con consumi effettivi ■ % Bollette con consumi stimati

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

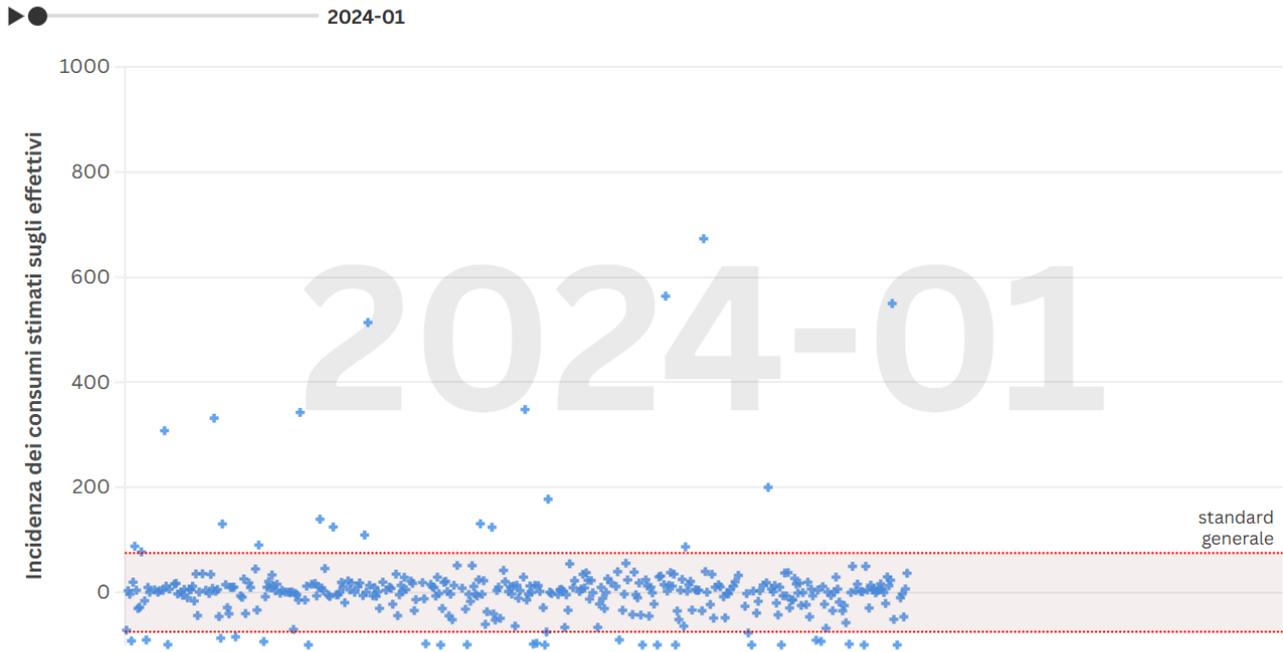
Bollette di periodo



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

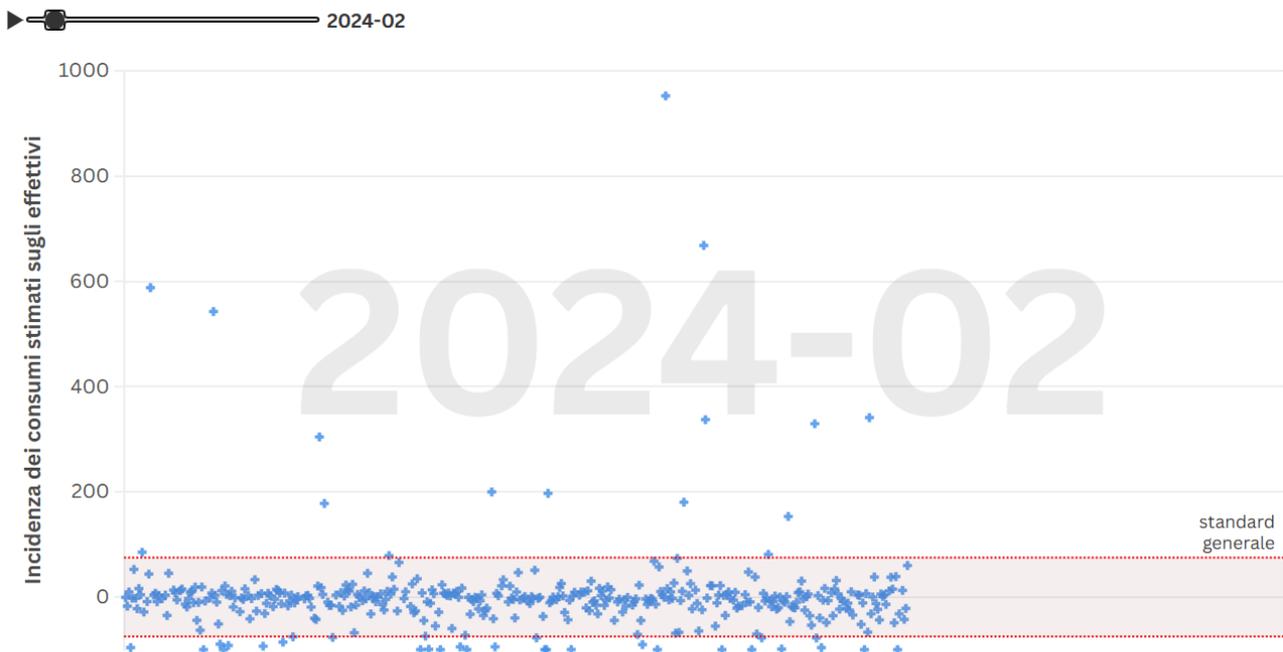
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

**Mancato rispetto dello Standard generale semestrale per la quantificazione dei consumi stimati  
- settore gas naturale**



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**



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%

## 7. La gestione della morosità

Nell'ambito del monitoraggio retail il fenomeno del mancato pagamento da parte del cliente (morosità<sup>54</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.
- **Curva di incasso del fatturato** - al fine di valutare tempestivamente l'evoluzione del fenomeno della morosità dei clienti 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.

### **BOX 14. Strumenti regolatori a tutela del credito nei settori elettrico e del gas naturale**

*Sospensione della fornitura per morosità del cliente, non disalimentabilità  
Sistema Indennitario*



<sup>54</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).

Nei casi di mancato pagamento da parte del cliente finale, la regolazione dell'Autorità prevede alcuni istituti con la duplice finalità di:

- ridurre gli oneri della morosità, che i rappresentano una quota rilevante dei costi dell'attività di vendita, e indirettamente ridurre i prezzi di fornitura per la generalità dei clienti;
- tutelare il cliente finale rispetto a disalimentazioni improvvise o, in casi particolarmente meritevoli di tutela, garantendo la continuità della fornitura anche in caso di inadempimento da parte del cliente finale.

Nel dettaglio, di seguito vengono sintetizzati le discipline dell'Autorità afferenti a :

- a) il processo di disalimentazione della fornitura per inadempimento del cliente finale;
- b) il Sistema Indennitario.

#### *Processo di disalimentazione della fornitura per inadempimento del cliente finale*

Il [TIMOE](#) e il [TIMG](#) disciplinano, rispettivamente per il settore elettrico e per quello del gas naturale, tempi e modalità con cui il venditore può ricorrere alla **sospensione della fornitura** (azione temporanea senza interruzione del servizio di distribuzione), anche al fine di tutelare il cliente finale permettendogli di essere efficacemente sollecitato e informato, fornendogli 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, l' esercente la vendita possa chiedere che l'impresa distributrice sospenda la fornitura per morosità, anche al fine di impedire che l'inadempimento del cliente coinvolga importi via via crescenti con il fluire dei prelievi nel tempo. Prima di inviare la richiesta di sospensione per morosità l' esercente la vendita è tenuto a sollecitare il pagamento inevaso **costituendo in mora** il cliente e indicando il termine decorso il quale, in costanza di mora, il venditore chiederà la sospensione. Al sensi della Legge 27 dicembre 2019, n. 160 (legge di bilancio 2020) la comunicazione di costituzione in mora deve essere inviata con raccomandata con avviso di ricevimento e con un preavviso non inferiore a 40 giorni.

Ricevuta la richiesta l'impresa distributrice è tenuta ad eseguirla nell'arco di:

- nel settore elettrico, circa<sup>55</sup>:

---

<sup>55</sup> Il TIMOE, all'art.5.1, prevede dei termini molto dettagliati, qui sintetizzati per esigenze espositive. In particolare, seguito della richiesta di sospensione della fornitura, l'impresa distributrice effettua l'intervento di sospensione della fornitura:

- i. entro 8 giorni utili decorsi 15 giorni dal ricevimento della richiesta, per PdP in BT non dotati di misuratore elettronico messo in servizio;

- 10 giorni per i clienti in MT e in AT&AAT,
- circa tre settimane i clienti in BT telegestiti,
- circa quattro settimane per clienti in BT non telegestiti.

Per i clienti in BT, qualora sussistano le condizioni tecniche di telegestione, l'impresa distributrice, prima di sospendere completamente la fornitura, riduce la potenza ad un livello pari al 15% della potenza disponibile per la durata di 15 giorni;

- nel settore del gas, circa:
  - 10 giorni per i telegestiti<sup>56</sup>,
  - due settimane per i clienti non telegestiti<sup>57</sup>.

A differenza di quanto nel settore elettrico, l'impresa distributrice di gas naturale interviene chiudendo completamente il misuratore, senza limitarne prima la capacità.

L'intervento di sospensione agisce direttamente sul misuratore nella titolarità del cliente finale. Per i misuratori telegestiti l'intervento di sospensione viene eseguito da remoto, mentre per i misuratori non telegestiti l'intervento di sospensione è eseguito direttamente dal personale tecnico dell'impresa distributrice che deve accedere fisicamente al misuratore. L'insuccesso dei tentativi di sospensione è quindi molto più probabile in questi ultimi casi in quanto, oltre che da problematiche di tipo tecnico od organizzativo, i tecnici dell'impresa distributrice possono avere difficoltà nell'accedere ai locali in cui è installato il misuratore, senza la collaborazione del cliente stesso.

Prima che la richiesta di sospensione sia eseguita, può essere revocata in qualsiasi momento, sia in seguito al pagamento degli importi per cui il cliente finale era stato costituito in mora sia per altri motivi (principalmente legati a casi di erronea richiesta di sospensione). Qualora il pagamento da parte del cliente finale venga ricevuto dal venditore una volta che l'impresa distributrice abbia già eseguito l'intervento di sospensione, la revoca della richiesta di sospensione implica la **riattivazione** del punto precedentemente sospeso.

Qualora i tentativi di sospensione attuati dall'impresa distributrice non andassero a buon fine, in costanza di mora da parte del cliente finale, ove tecnicamente possibile e nel settore del gas anche economicamente giustificato, il venditore può chiedere che l'impresa distributrice

---

ii. entro 5 giorni utili decorsi 15 giorni dal ricevimento della richiesta, per PdP in BT dotati di misuratore elettronico messo in servizio;

iii. entro 5 giorni utili dal ricevimento della richiesta, per gli altri PdP.

Per giorni utili si intendono i giorni della settimana diversi dai festivi (compreso il giorno della festa patronale del Comune nel quale è ubicato il punto), dai sabati e dai giorni che precedono il sabato o i festivi.

<sup>56</sup> Più in particolare, ai sensi del TIMG, art.6.2, entro 5 giorni utili dal ricevimento della richiesta, per i PdR telegestiti.

<sup>57</sup> Più in particolare, ai sensi del TIMG, art.6.2, entro 8 giorni utili dal ricevimento della richiesta, per i PdR telegestiti.

interrompa la fornitura. L'**interruzione della fornitura** agisce sul cavo o sul tubo che alimenta il misuratore, in un tratto raggiungibile dai tecnici e a monte dell'impianto del cliente. È dunque un intervento più invasivo e costoso della sospensione.

L'esecuzione dell'intervento di interruzione della fornitura implica la risoluzione del relativo contratto di fornitura.

Nei casi in cui l'intervento di interruzione non fosse fattibile o non fosse andato a buon fine, la controparte commerciale può richiedere la **risoluzione contrattuale del contratto di fornitura** per inadempimento del cliente finale. In tal caso, nei tempi e secondo le modalità previste dalla disciplina, per ciascun cliente inadempiente coinvolto verrebbe attivato il SUI cui ha diritto.

Nel settore elettrico, ai sensi della deliberazione 638/2022/R/eel, i processi di sospensione della fornitura per morosità e successiva riattivazione sono gestiti a livello centralizzato dal SII a partire dal 1° dicembre 2023. Pertanto, le richieste di sospensione, le relative eventuali revoche e le richieste di riattivazione della fornitura sono trasmesse dal venditore al SII, che le notifica all'impresa distributrice. Quest'ultima a sua volta restituisce il relativo esito sempre tramite il SII. Diversamente, nel settore del gas, nel 2024 le comunicazioni a riguardo sono gestite a livello decentralizzato. Vengono pertanto inviate dal venditore direttamente all'impresa distributrice coinvolta, che restituisce l'esito della richiesta al richiedente.

Con riferimento a tali istituti, nell'ambito del monitoraggio retail vengono raccolte informazioni afferenti alle richieste di sospensione presentate e revocate e alle successive riattivazioni.

La fornitura non può mai essere sospesa per morosità ai clienti definiti "**non disalimentabili**".

Nel settore elettrico hanno diritto ad essere qualificati come tali i clienti:

- Domestici che per ragioni di sopravvivenza sono connessi a macchine salvavita;
- non domestici, che in virtù delle funzioni di pubblica utilità che svolgono, fino a quando erano serviti dall'impresa distributrice, non è stata prevista da parte della stessa la sospensione della fornitura;
- i clienti non domestici identificati ai sensi del piano di emergenza per la sicurezza del servizio elettrico di cui alla Delibera CIPE n. 91 del 16 novembre 1979.

Nel settore del gas naturale sono qualificati con non disalimentabili i clienti che svolgono Attività di Servizio Pubblico, ossia clienti pubblici o privati che svolgono un'attività riconosciuta di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole.

## Sistema Indennitario

Sempre con l'obiettivo di ridurre i costi dell'attività di vendita, con importanti benefici sui prezzi praticati alla generalità dei clienti, l'Autorità ha istituito il Sistema Indennitario. È disciplinato dal Testo integrato del sistema indennitario, [TISIND](#), approvato con la delibera 593/2017/R/com, in vigore per entrambi i settori dell'energia elettrica e del gas naturale. In particolare, tale Sistema permette di contrastare il c.d. "turismo energetico", ossia i comportamenti opportunistici di alcuni clienti che utilizzano ripetutamente lo switching strumentalmente per non pagare le fatture relative agli ultimi mesi della fornitura, necessariamente emesse dopo che questi abbiano già cambiato fornitore. Il Sistema Indennitario riconosce all' esercente la vendita uscente un indennizzo per il mancato incasso del credito relativo alle fatture degli ultimi cinque mesi precedenti la data di *switching* del cliente finale moroso.

Tale indennizzo, pari - al massimo - alla stima della spesa di quattro mesi di erogazione della fornitura, non è socializzato sulla generalità dei clienti, ma è posto a carico del cliente finale moroso, attraverso l'applicazione di un corrispettivo aggiuntivo della tariffa di distribuzione, il corrispettivo  $C^{MOR}$ , da parte dell' esercente la vendita entrante. Il TISIND prevede anche specifici strumenti:

- a tutela del cliente finale – l'indennizzo può infatti essere richiesto solo se:
  - il cliente è stato in precedenza costituito in mora secondo le modalità previste dal TIMG e dal TIMOE nei casi di sospensione della fornitura, al fine di assicurare con elevata efficacia che il cliente sia opportunamente informato,
  - la controparte commerciale, abbia adempiuto a tutti gli obblighi connessi alla cessazione del rapporto contrattuale e in particolare aver emesso la fattura di chiusura e aver riconosciuto gli eventuali indennizzi, ai sensi del TIF,
  - il credito non contabilizzi corrispettivi per ricostruzione dei consumi in seguito ad accertato malfunzionamento del misuratore elettrico o del gruppo di misura gas;
  - la controparte commerciale, abbia provveduto a fornire una risposta motivata a una eventuale richiesta di rettifica di fatturazione o a un reclamo inerente ai corrispettivi non pagati, nonché abbia provveduto a pagare gli indennizzi automatici previsti dal TIQV, in caso di mancato rispetto dei tempi previsti dal TIQV stesso;
- a tutela dell' esercente la vendita entrante, che può infatti sospendere o annullare l'applicazione del corrispettivo  $C^{MOR}$  nei casi in cui, con riferimento alla sua fatturazione, il cliente reiteri l'inadempimento comportando la sospensione o la disattivazione della fornitura.

Il sistema indennitario è gestito a livello centralizzato nell'ambito del SII. Il gestore del SII verifica la correttezza delle richieste di indennizzo dell' esercente la vendita entrante e indirizza i flussi informativi nei confronti di tutti i partecipanti al sistema indennitario (l' esercente la vendita uscente, quello entrante, l'impresa distributrice e CSEA). Inoltre, il gestore, su richiesta e in

coordinamento con l’Autorità, continua a realizzare attività periodiche di verifica e controllo, sia a tappeto sia a campione, volte a monitorare costantemente il corretto funzionamento del sistema, a verificare la corretta applicazione della relativa disciplina e a individuare aree di miglioramento del suo funzionamento.

Il Sistema Indennitario permette di individuare i clienti che reiterano comportamenti opportunistici sfruttando più di uno switching per lasciare insolute le ultime fatture della fornitura (di seguito: “turisti energetici ripetuti”, ossia con almeno due  $C^{MOR}$  consecutivamente). In particolare, ha permesso di individuare:

- nel settore elettrico, a partire dal 2011, quasi 870 mila turisti energetici ripetuti;
- nel settore del gas, a partire da giugno 2019, oltre 227 mila turisti energetici ripetuti.

Nel solo 2024, le richieste di indennizzo relative a clienti che già ne avevano ricevute rappresentano il 46,7% delle richieste presentate nell’anno per il settore elettrico e il 42,7% per il settore del gas naturale.

## 7.A Settore elettrico

### 7.A.1 Dimensione e distribuzione della morosità

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 e i cui effetti sembrerebbero portare la dinamica dei prezzi all'ingrosso ad allinearsi, con qualche oscillazione, a un nuovo equilibrio con valori comunque maggiori del periodo precrisi. 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 tra il 10 marzo 20 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;
- 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>58</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 2024 le richieste di sospensione effettive aumentano per tutte le tipologie di cliente, anche se con un'incidenza disomogenea tra queste. In particolare, per i BT Altri

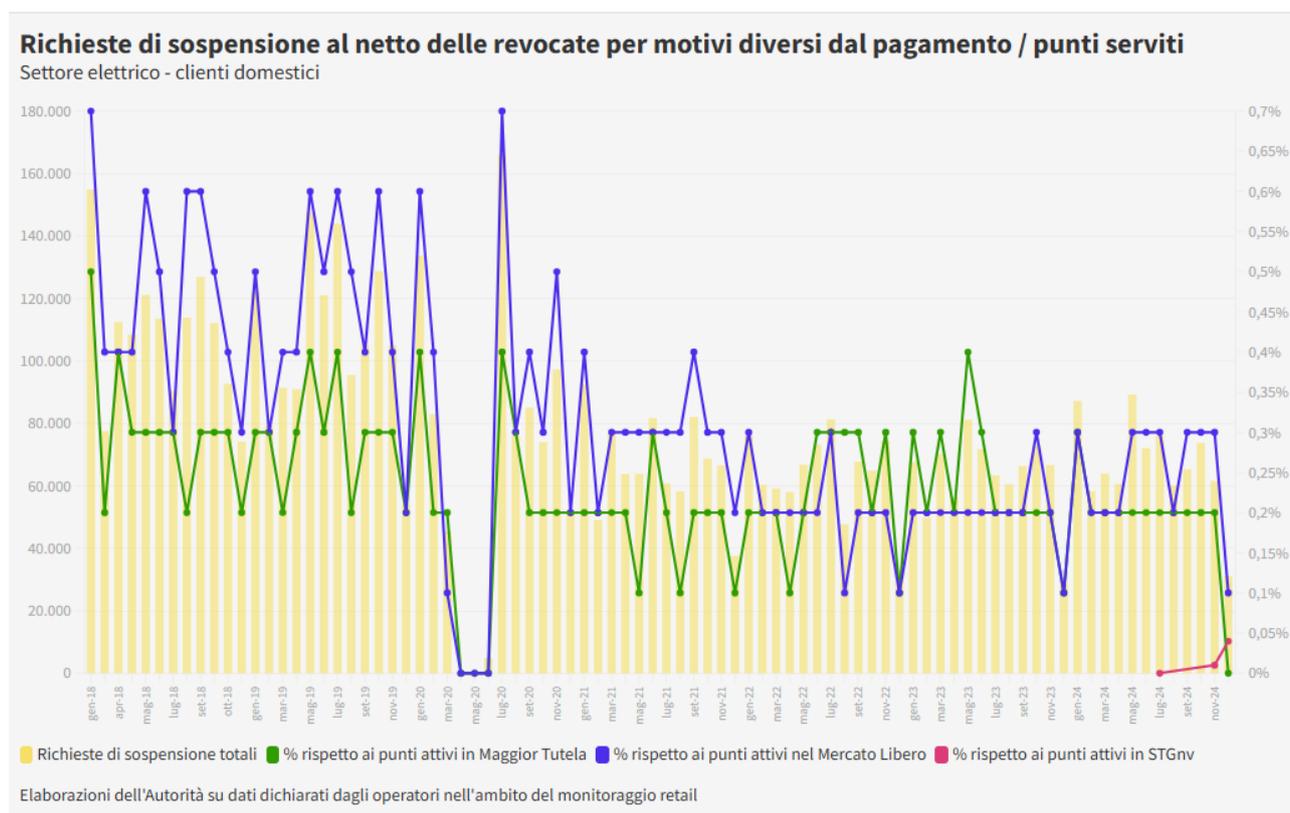
---

<sup>58</sup> In particolare, all'interno del perimetro del monitoraggio retail, per le seguenti tipologie di clienti:

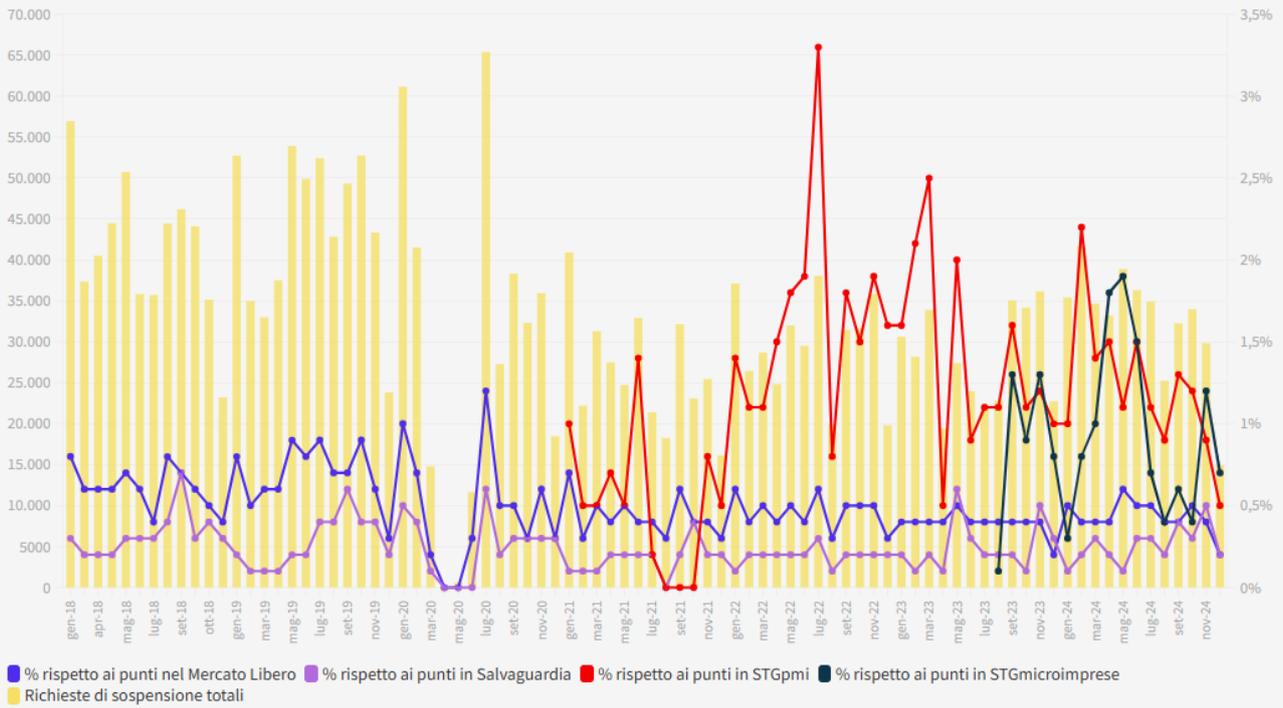
- nel settore elettrico, clienti domestici e BT Altri usi;
- nel settore del gas naturale, clienti domestici, condominio uso domestico, e Altri usi con consumo non superiore a 200.000 Smc/anno.

usi le richieste di sospensione effettive sono più frequenti nel  $STG_{PMI}$  (14,5%, -2,3 p.p. rispetto all'anno precedente) e nel  $STG_{MICRO}$  (11,4%, +7,0 p.p.). Diversamente, quelle del mercato libero hanno riguardato il 5,3% dei clienti BT Altri usi (+0,7 p.p.) e quelle relative alla Salvaguardia il 3,0% (-0,1 p.p.). Per i clienti MT Altri usi sono più frequenti in Salvaguardia (13,4%, +12,2 p.p.) che nel mercato libero (3,1%, +0,3 p.p.). Diversamente, si verificano con una frequenza più omogenea per i Domestici (2,3% per la Maggior tutela, -0,4 p.p. rispetto all'anno precedente, 3,1% per il mercato libero, +0,7 p.p. e 0,05% per il  $STG_{NV}$ ).

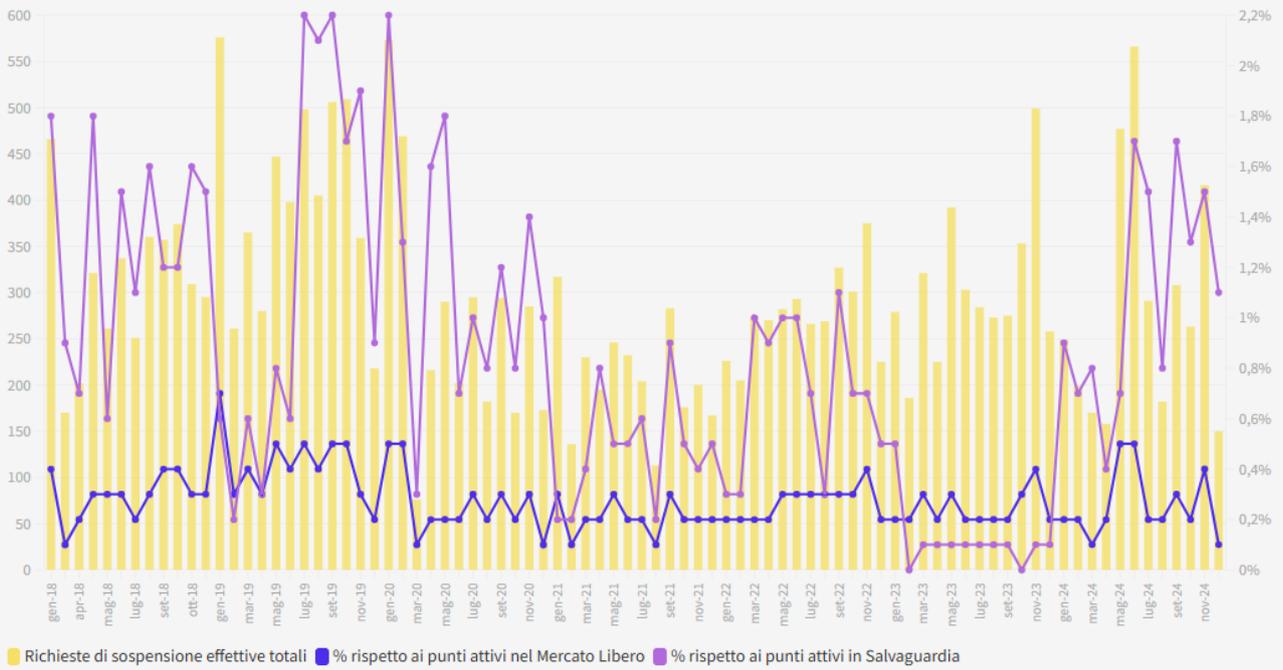
Tra le varie regioni italiane le richieste di sospensione della fornitura per morosità si distribuiscono in maniera disomogenea. Rispetto all'anno precedente, aumentano maggiormente al Sud Italia che al Centro-Nord. In particolare, considerando tutte le tipologie di cliente, al Nord il 2,3% dei punti (+0,1 p.p.) è stato oggetto di una richiesta di sospensione effettiva per morosità, al Centro il 3,3% (+0,2 p.p.) e al Sud il 4,8% (+0,9 p.p.). Tali andamenti sono determinati principalmente dalla dinamica osservata nel mercato libero e nel  $STG_{MICRO}$ .



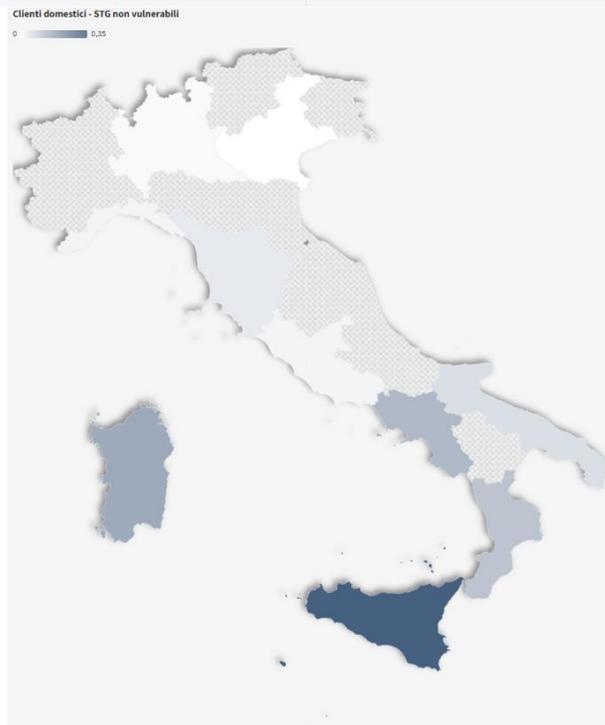
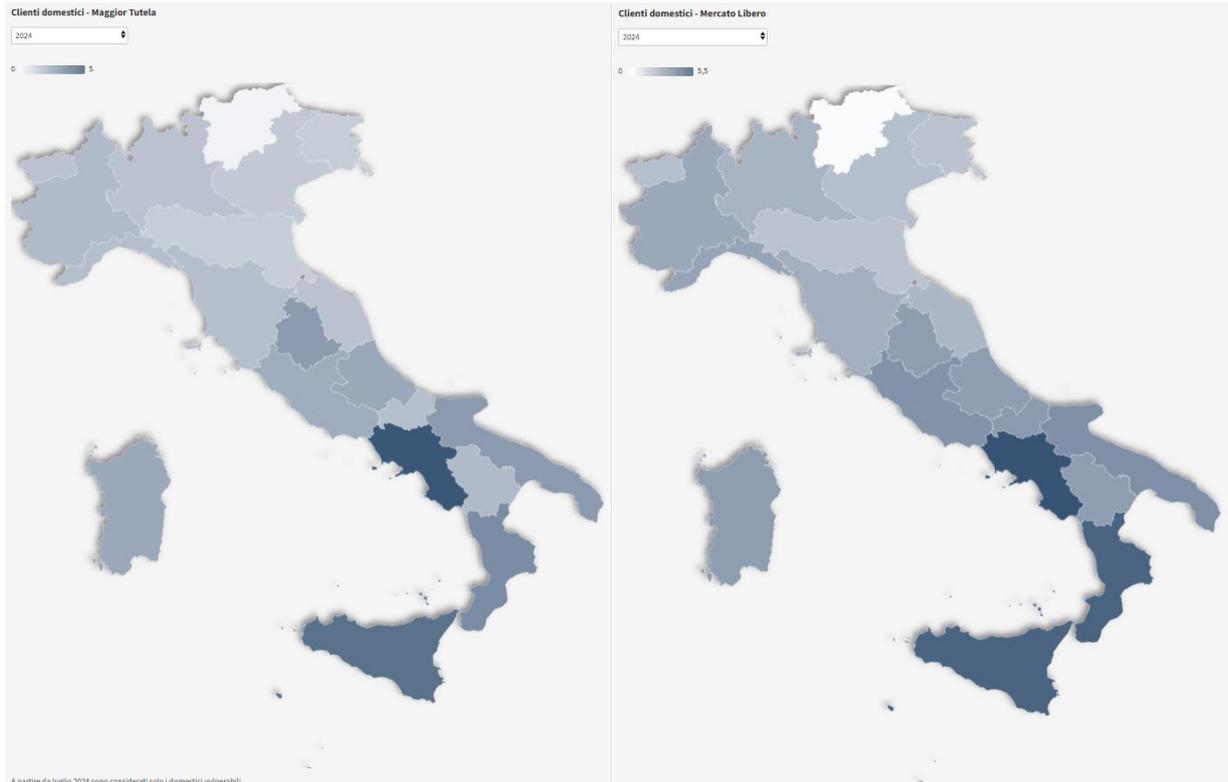
**Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti**  
 settore elettrico - clienti BT altri usi

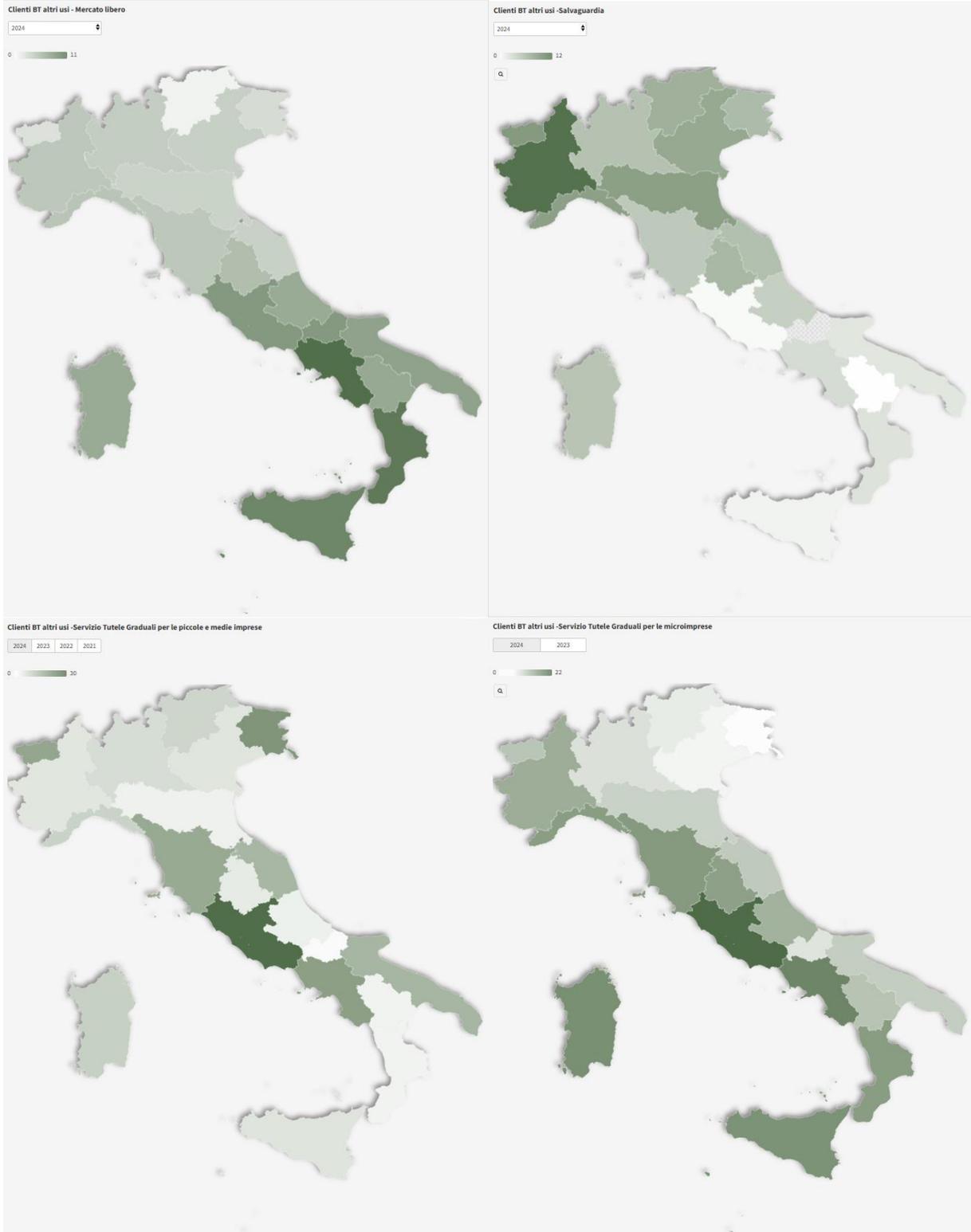


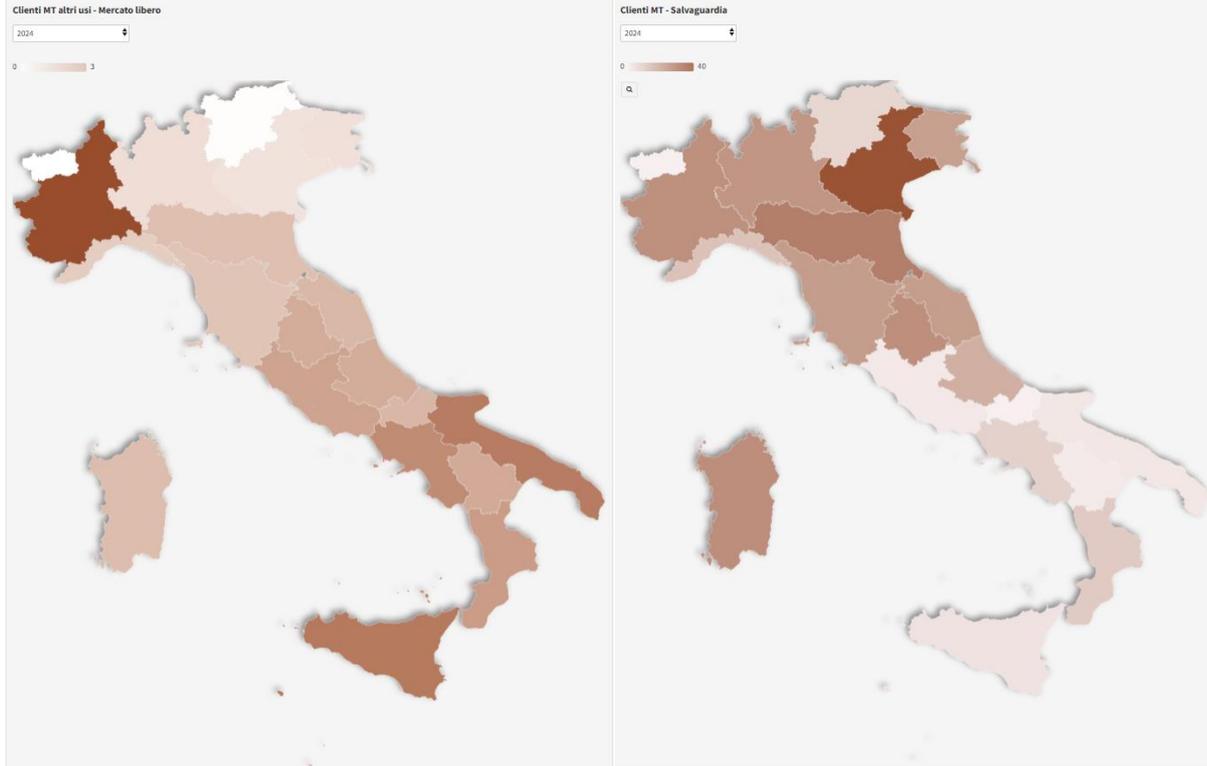
**Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti**  
 settore elettrico - clienti MT altri usi



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



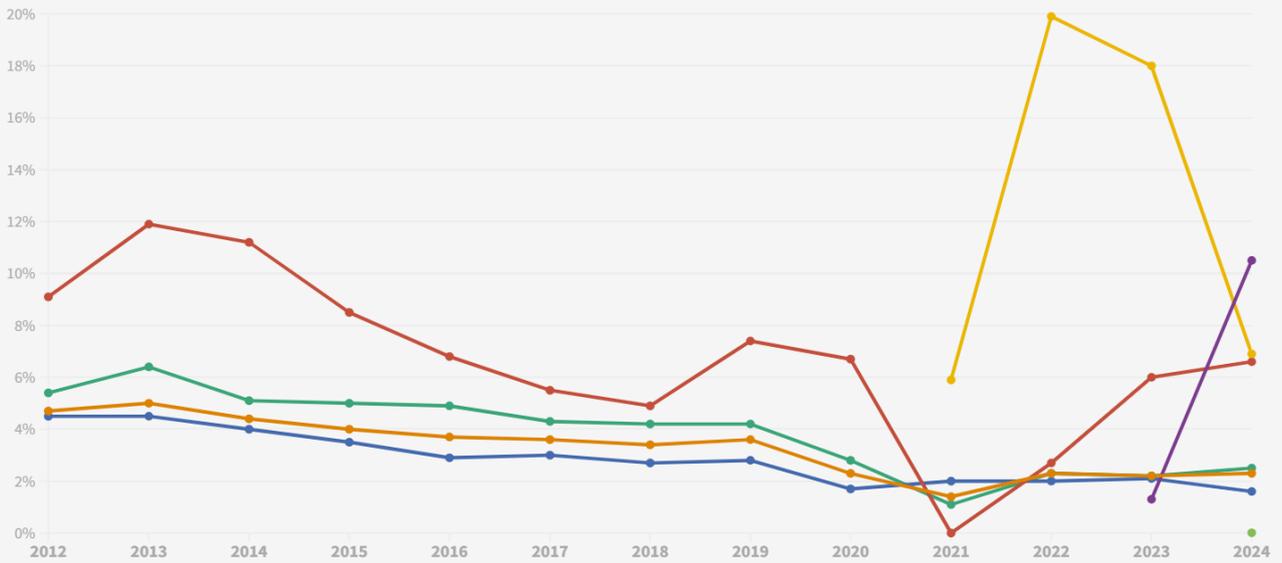




**Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti per macro arera geografica**

**NORD** **CENTRO** **SUD E ISOLE**

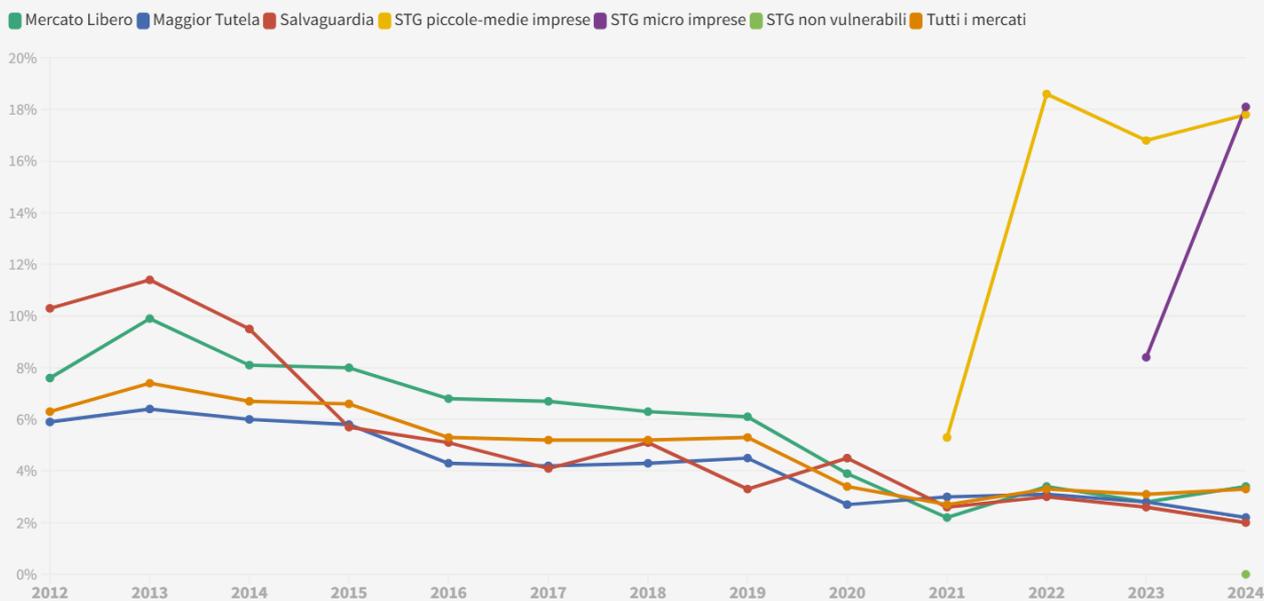
■ Mercato Libero 
 ■ Maggior Tutela 
 ■ Salvaguardia 
 ■ STG piccole-medie imprese 
 ■ STG micro imprese 
 ■ STG non vulnerabili 
 ■ Tutti i mercati



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**

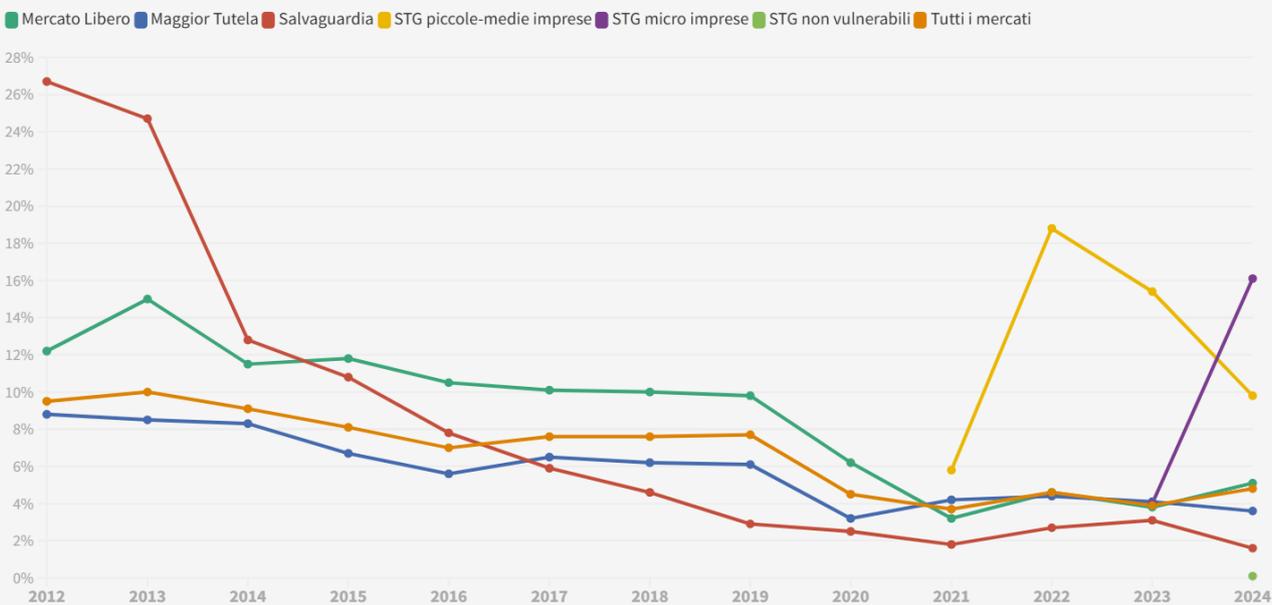
**NORD** **CENTRO** **SUD E ISOLE**



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 E ISOLE**

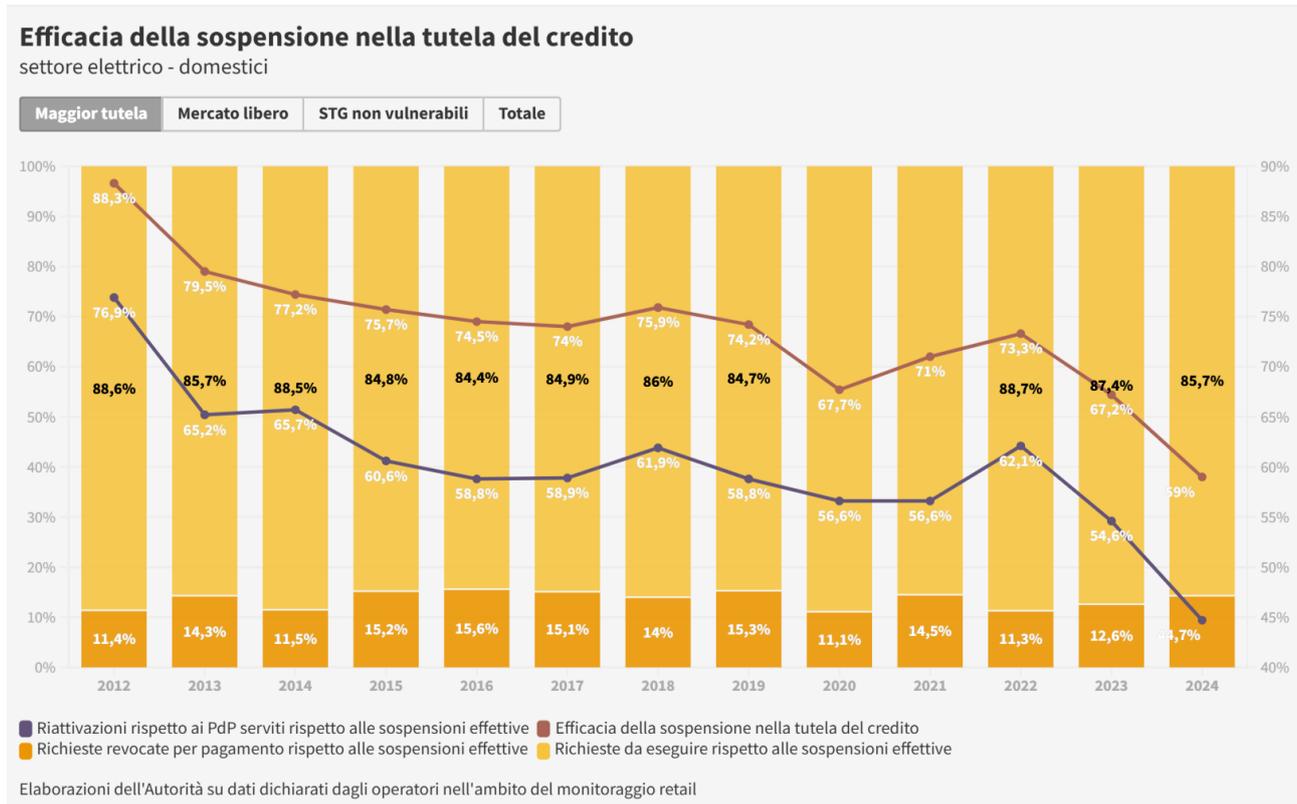


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

**7.A.2 Efficacia della sospensione della fornitura**

Nel settore elettrico, nel 2024 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

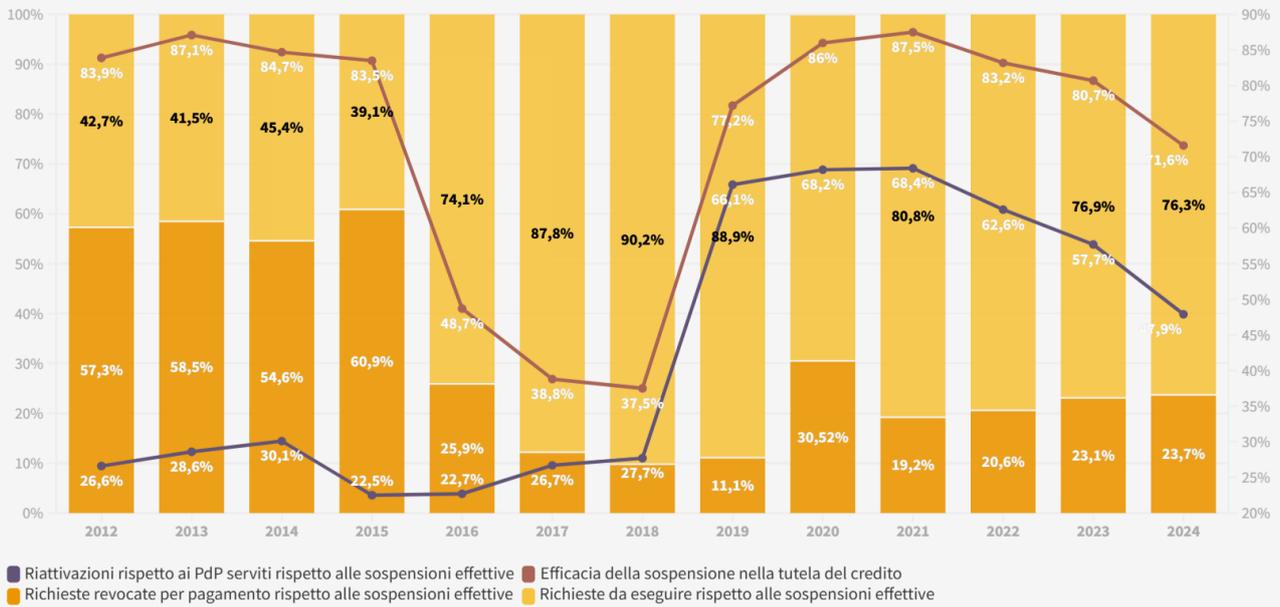
sospensione venga eseguita, in modo da impedire che il servizio venga sospeso, sia dopo, facendolo ripristinare qualora già sospeso) è diminuita rispetto al 2023 per i Domestici e gli MT Altri usi. Diversamente, è leggermente aumentata per i BT Altri usi. Nel 2024 il tasso di efficacia della sospensione del credito è pari a 69,9% per i Domestici (-5,5 p.p.), 81,1% per i BT Altri usi (+0,6 p.p.) e 57,6% per gli MT Altri usi (-20,4 p.p.);



### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore elettrico - domestici

Maggior tutela   Mercato libero   **STG non vulnerabili**   Totale

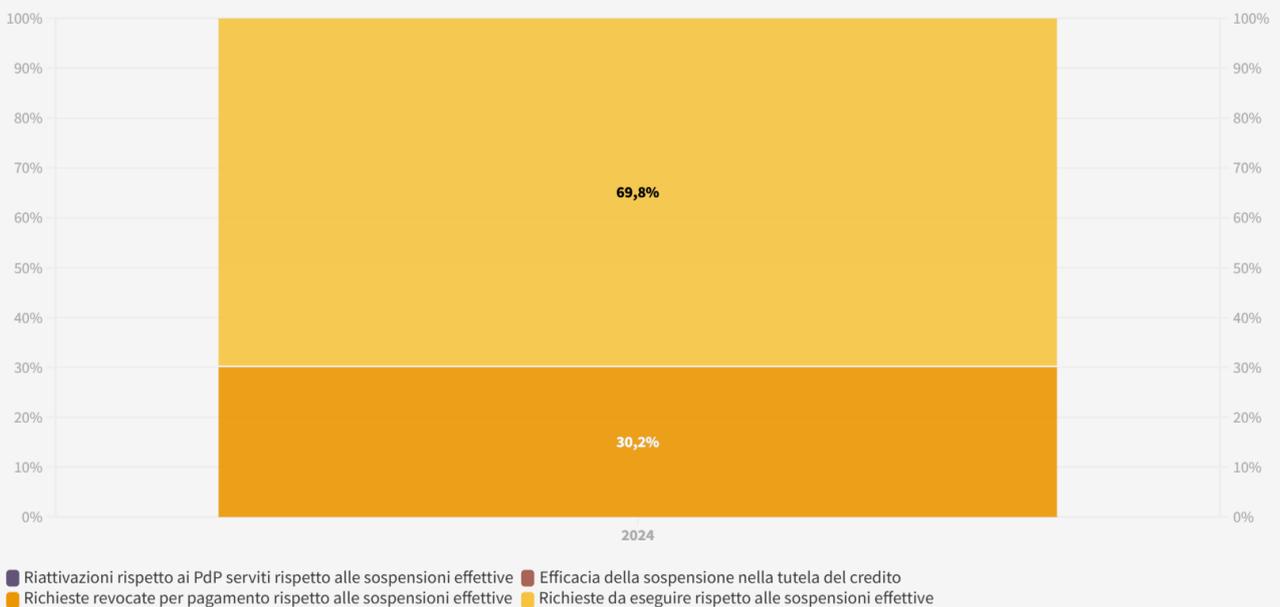


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore elettrico - domestici

Maggior tutela   Mercato libero   **STG non vulnerabili**   Totale

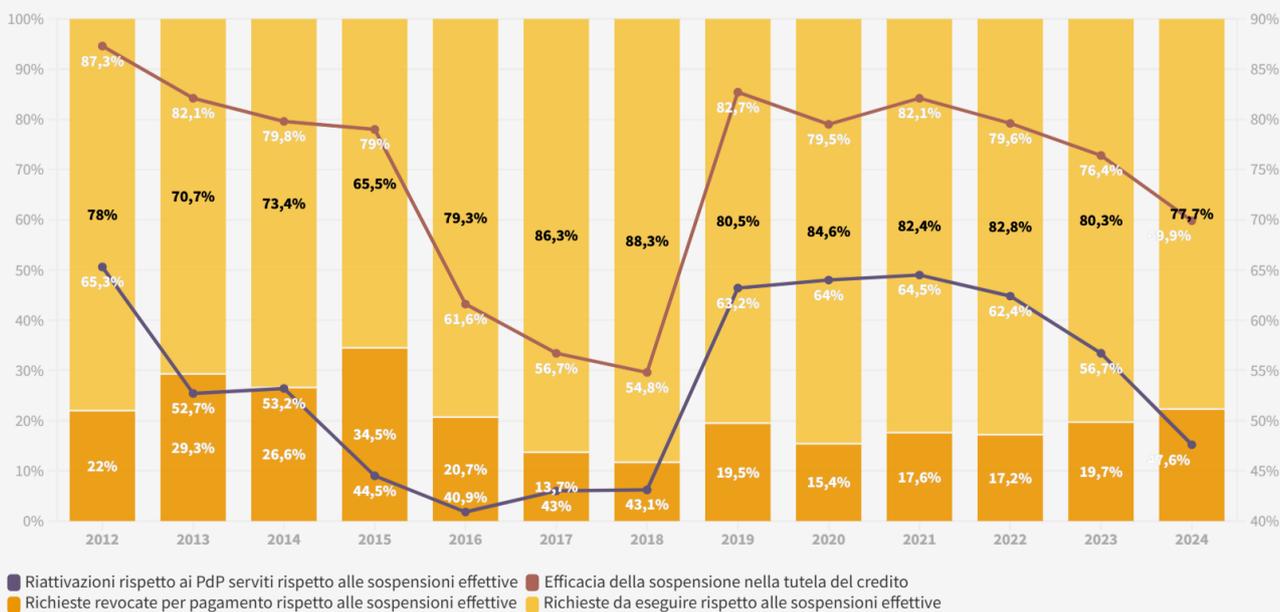


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore elettrico - domestici

Maggior tutela   Mercato libero   STG non vulnerabili   **Totale**

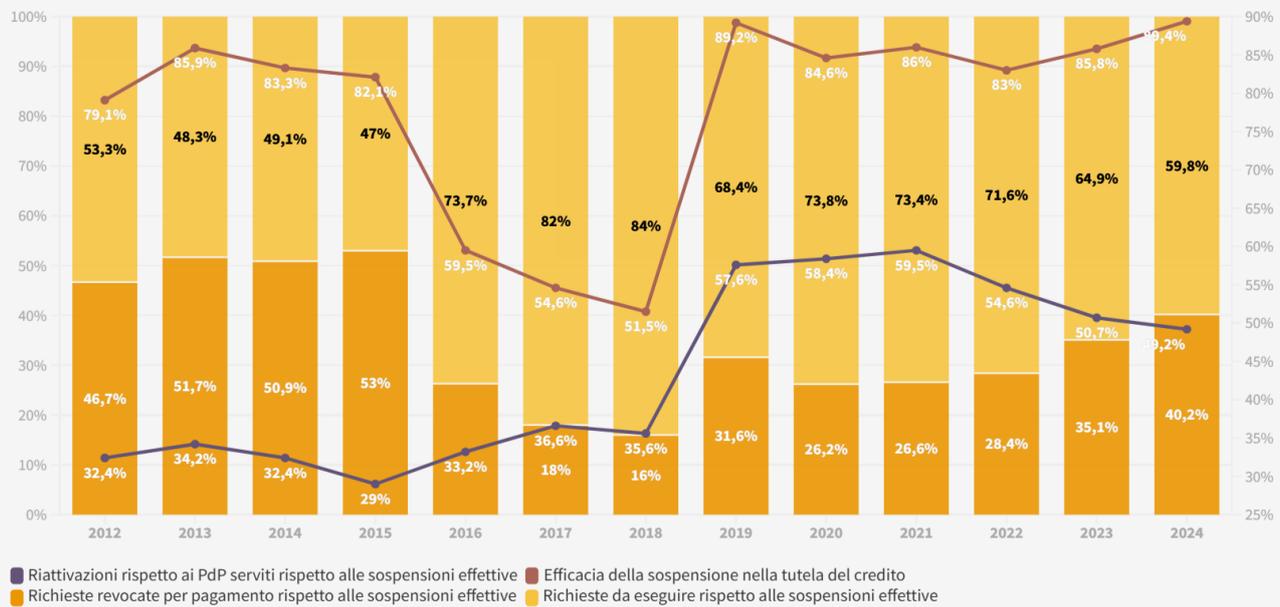


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore elettrico - BT altri usi

Maggior tutela   Mercato libero   Salvaguardia   STG microimprese   STG piccole e medie imprese   **Totale**

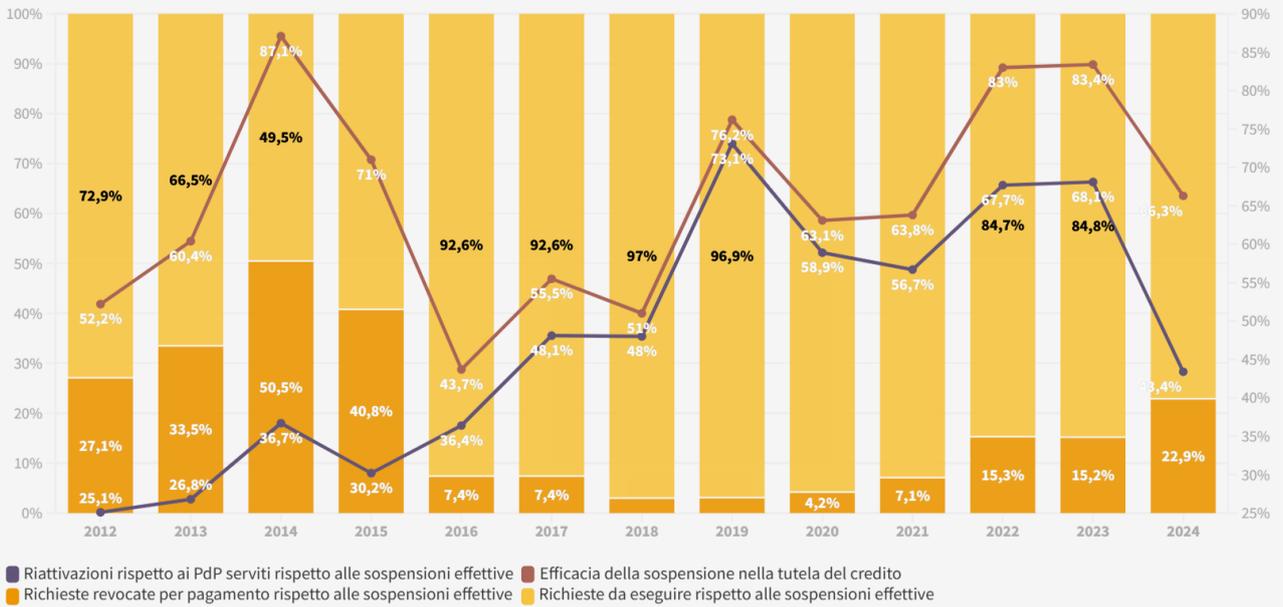


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore elettrico - BT altri usi

Maggior tutela	Mercato libero	Salvaguardia	STG microimprese	STG piccole e medie imprese	Totale
----------------	----------------	--------------	------------------	-----------------------------	--------

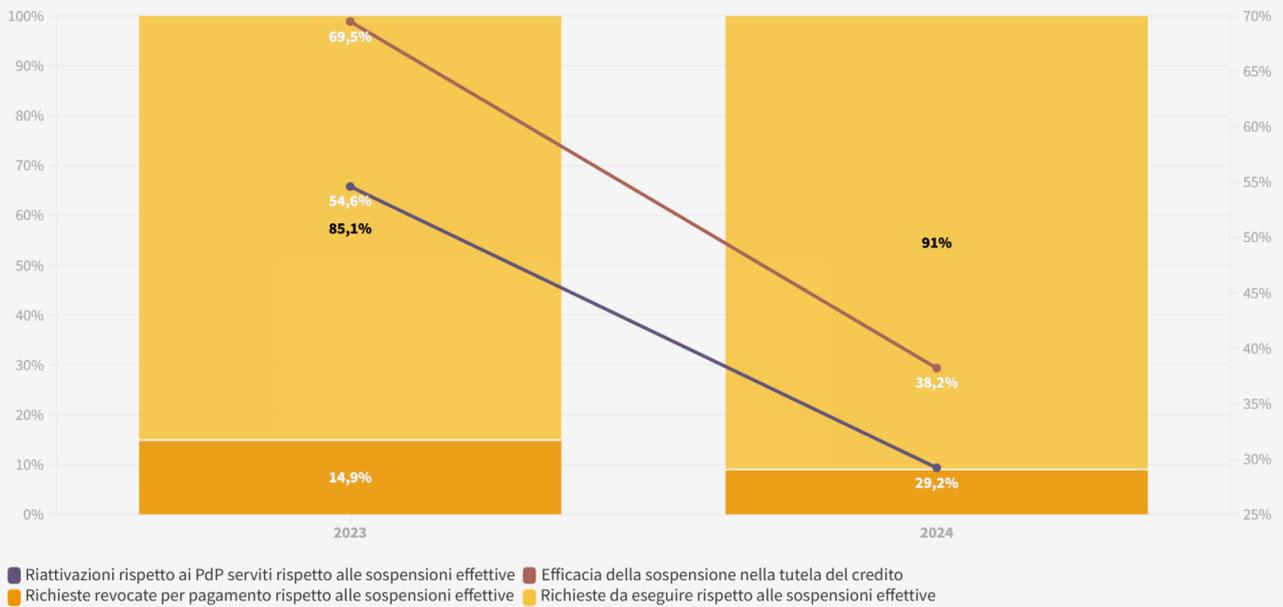


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore elettrico - BT altri usi

Maggior tutela	Mercato libero	Salvaguardia	STG microimprese	STG piccole e medie imprese	Totale
----------------	----------------	--------------	------------------	-----------------------------	--------

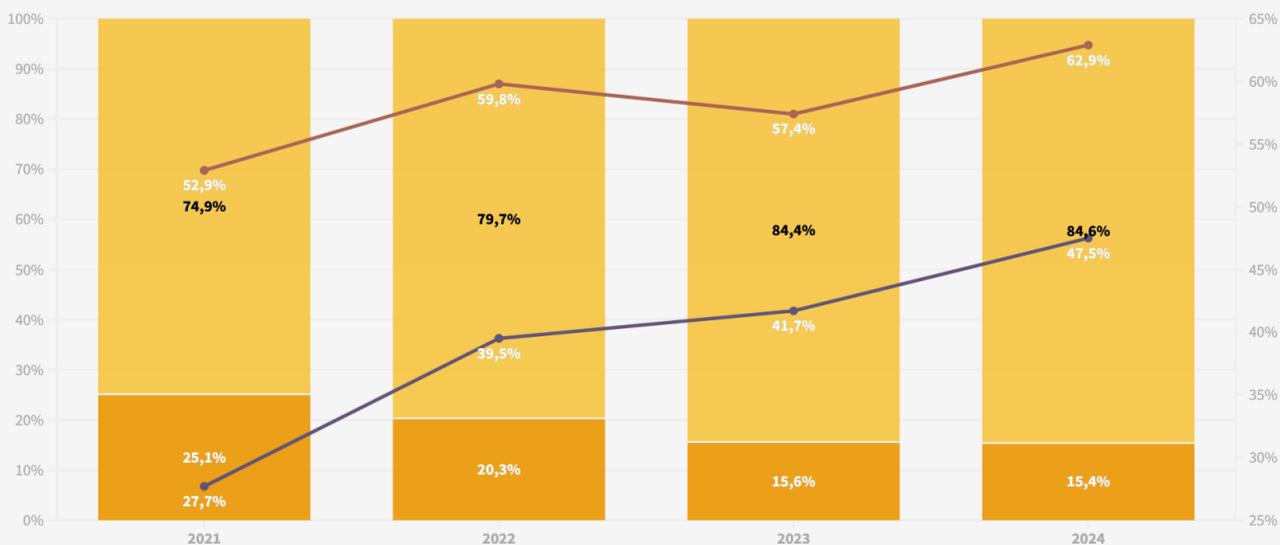


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore elettrico - BT altri usi

Maggior tutela | Mercato libero | Salvaguardia | STG microimprese | **STG piccole e medie imprese** | Totale



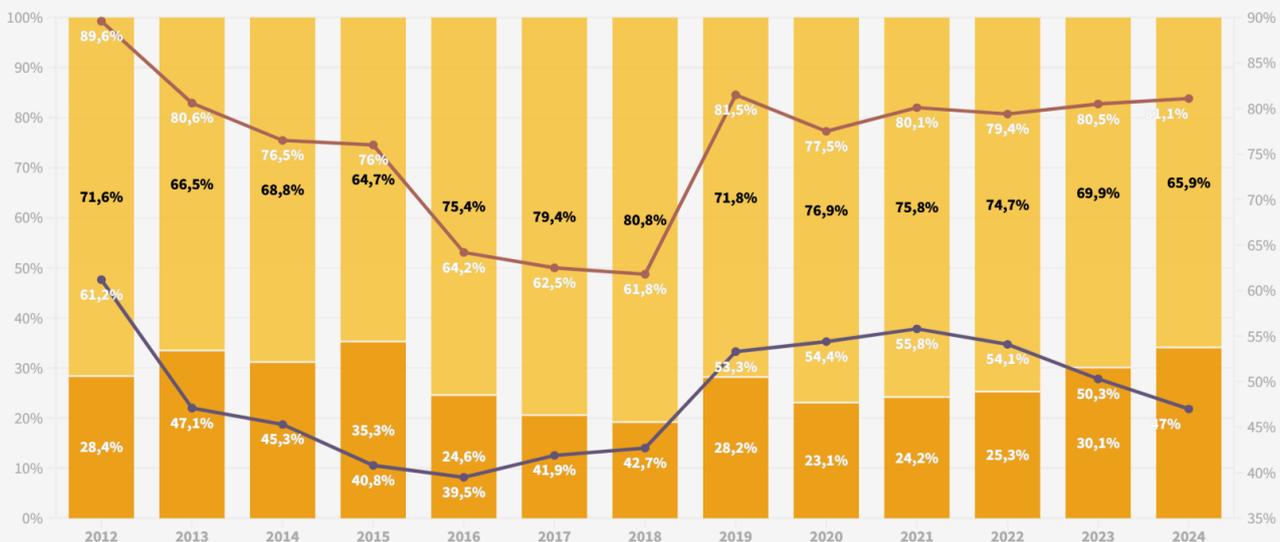
■ Riattivazioni rispetto ai PdP serviti rispetto alle sospensioni effettive ■ Efficacia della sospensione nella tutela del credito  
■ Richieste revocate per pagamento rispetto alle sospensioni effettive ■ Richieste da eseguire rispetto alle sospensioni effettive

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 | Salvaguardia | STG microimprese | **STG piccole e medie imprese** | Totale



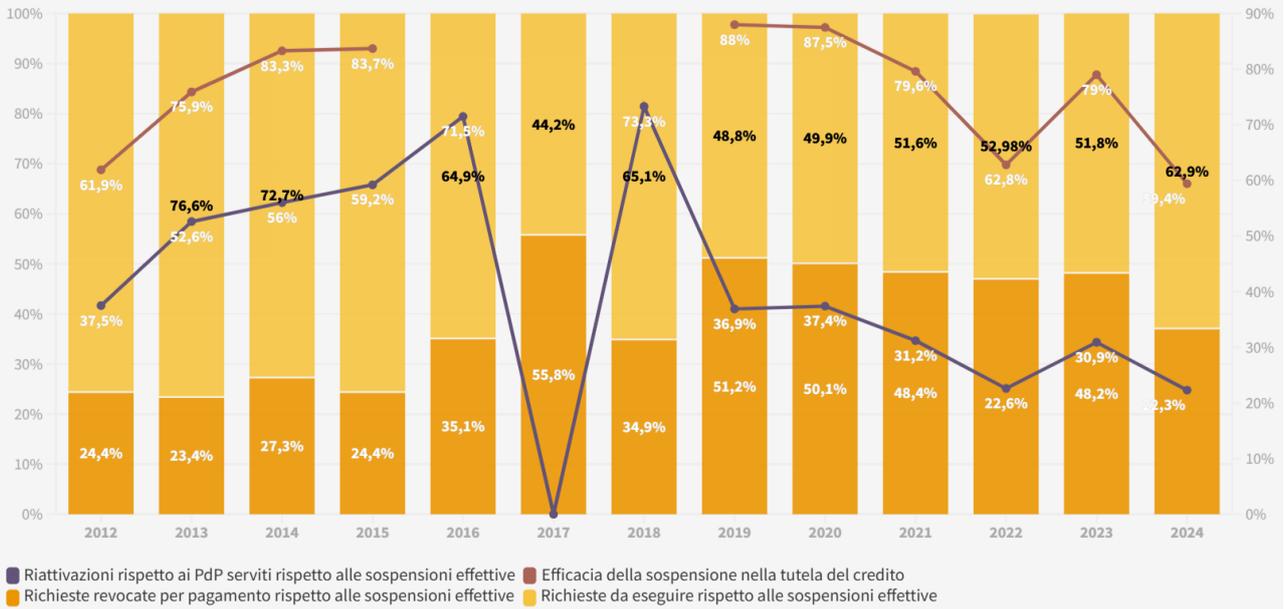
■ Riattivazioni rispetto ai PdP serviti rispetto alle sospensioni effettive ■ Efficacia della sospensione nella tutela del credito  
■ Richieste revocate per pagamento rispetto alle sospensioni effettive ■ Richieste da eseguire rispetto alle sospensioni effettive

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

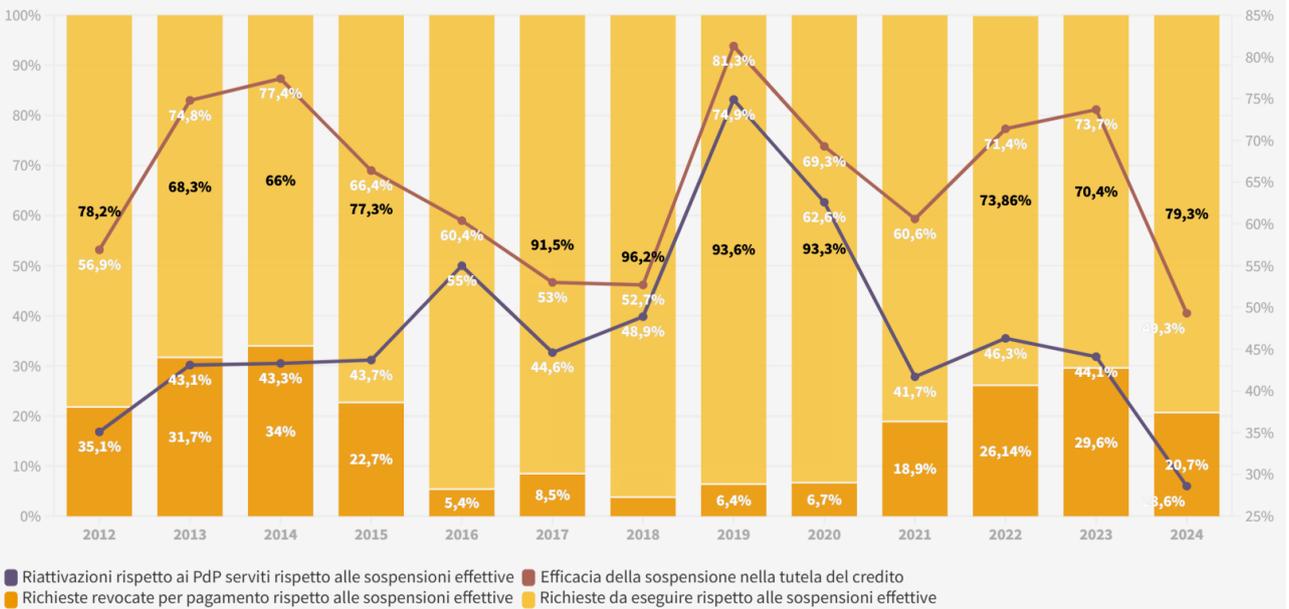


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore elettrico - MT altri usi

Mercato libero Salvaguardia Totale

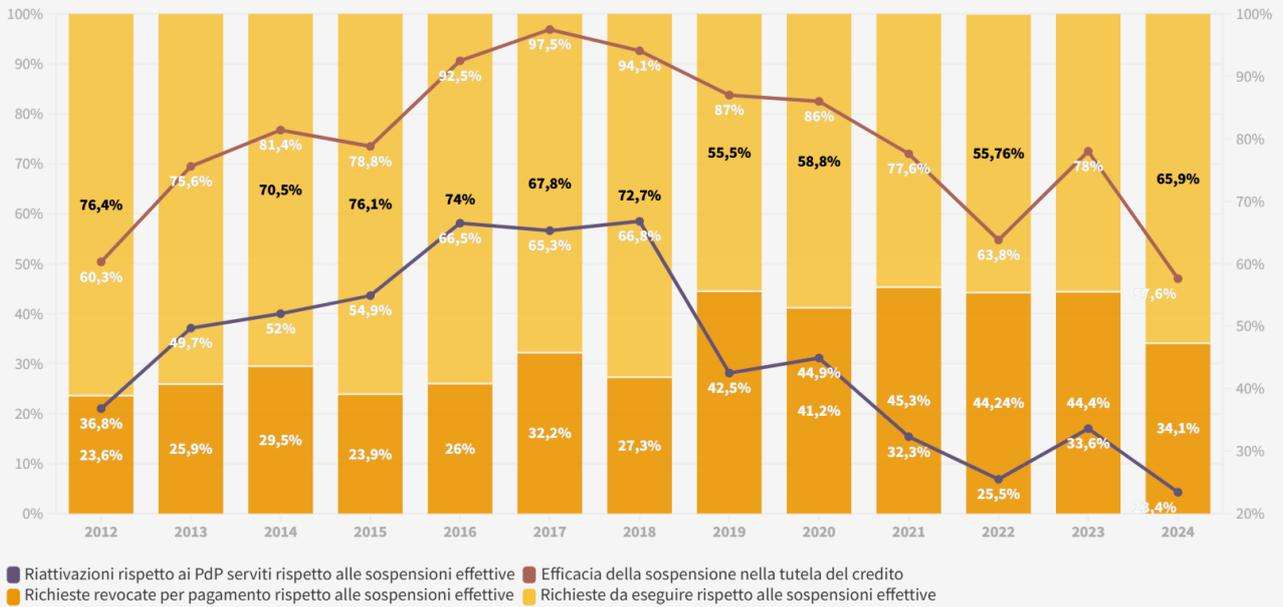


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore elettrico - MT altri usi

Mercato libero Salvaguardia Totale



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

### 7.A.3 Mancato rispetto dei termini di pagamento

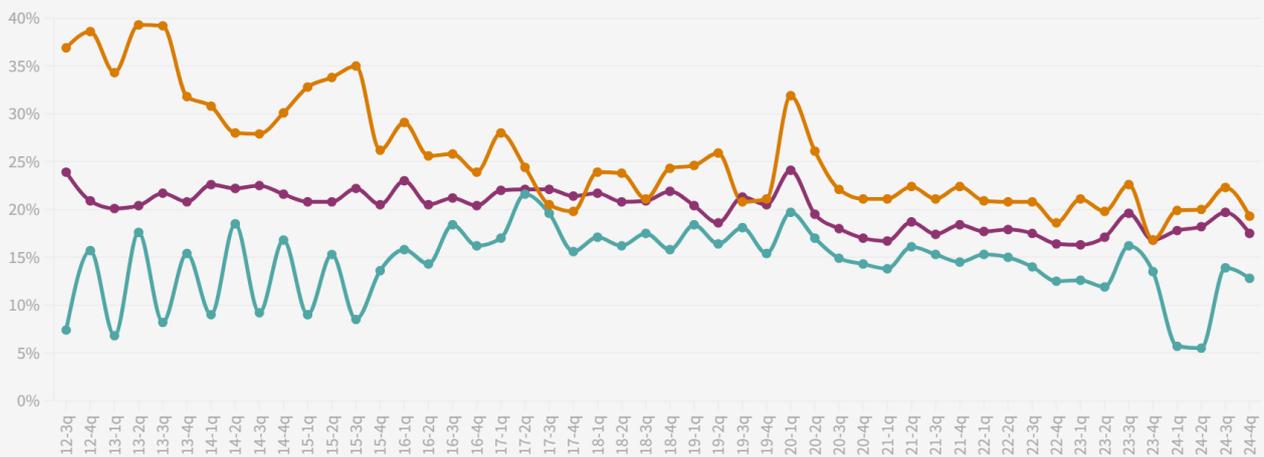
Nel settore elettrico, nel 2024 la capacità dei clienti di rispettare i *termini di pagamento delle fatture* è migliorata nel mercato libero e in Salvaguardia, mentre vi sono indicazioni contrastanti per la Maggior tutela, il  $STG_{PMI}$  e il  $STG_{MICRO}$ . Per questi ultimi, infatti, la capacità dei clienti di rispettare i *termini di pagamento delle fatture*, valutata alternativamente rispetto al numero di clienti e agli importi fatturati, varia rispetto all'anno precedente in maniera disomogenea. In particolare, non sono stati rispettati i termini di pagamento da:

- il 10,7% dei clienti nel mercato libero (-3,9 p.p.), per importi pari al 8,9% del relativo fatturato (-0,2 p.p.);
- il 12,0% dei clienti in Maggior tutela (-0,5 p.p.), per importi pari al 7,2% del relativo fatturato (+0,4 p.p.);
- il 17,3% dei clienti in Salvaguardia (-21,8 p.p.), per importi pari al 18,4% del relativo fatturato (-7,8 p.p.);
- il 41,8% dei clienti in  $STG_{PMI}$  (+18,7 p.p.), per importi pari al 16,2% del relativo fatturato (-8,8 p.p.);
- il 17,6% dei clienti in  $STG_{MICRO}$  (-0,4 p.p.), per importi pari al 29,3% del relativo fatturato (+1,9 p.p.).

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

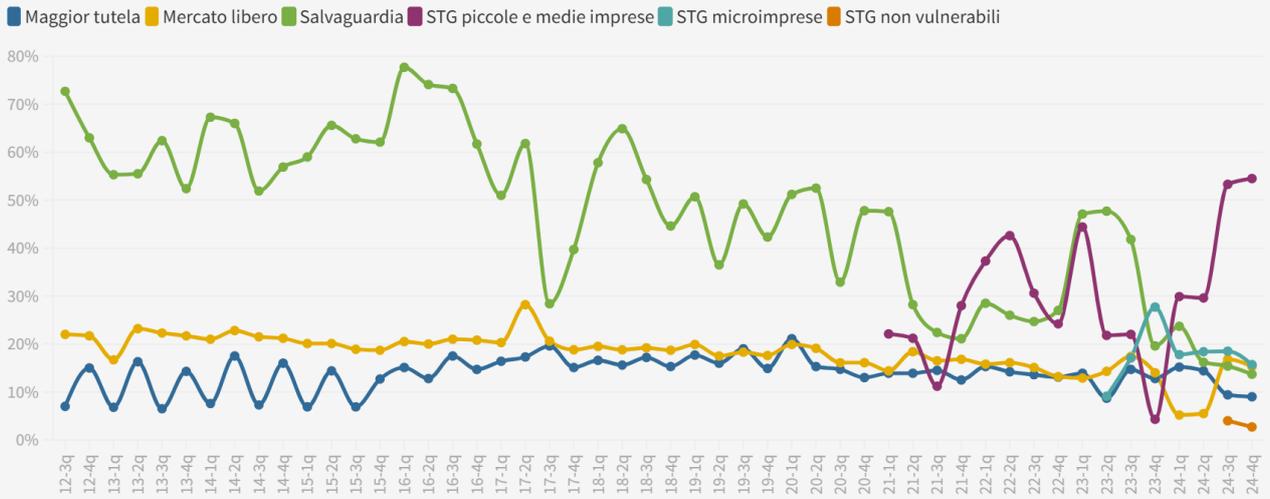
settore elettrico - per tipologia di cliente

BT altri usi BT domestici MT altri usi



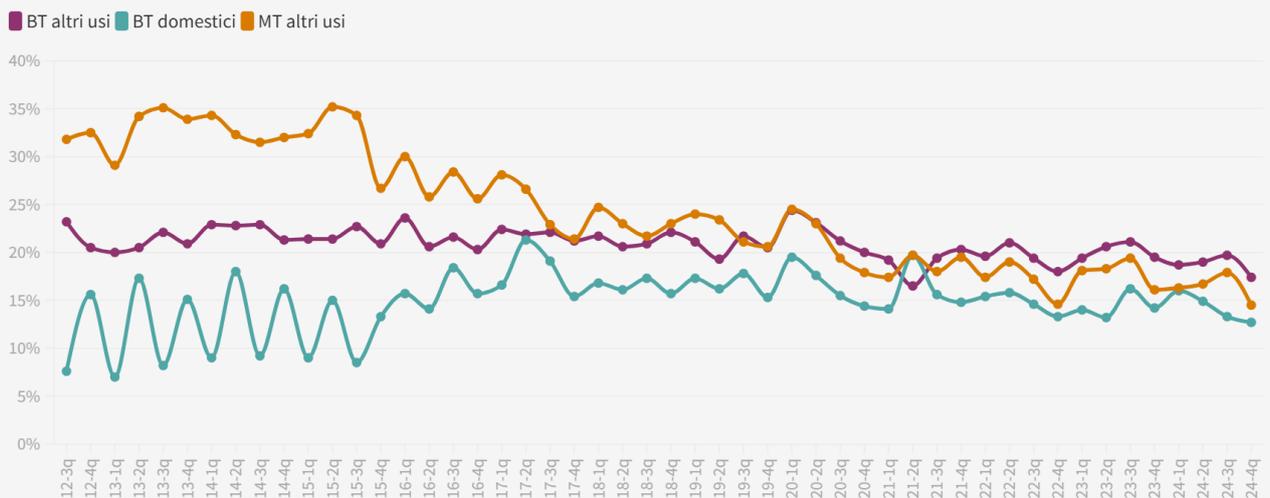
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

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



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

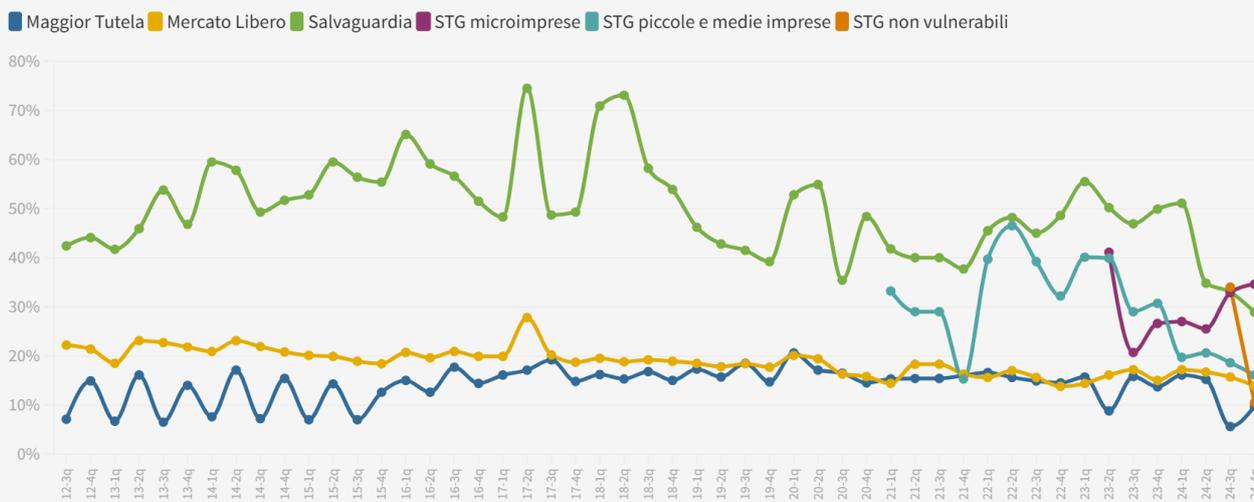
### Clients that did not respect payment terms on the number of invoices (%) settore elettrico - per tipologia di cliente



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 elettrico -per tipo di mercato



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 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 9,5% dei clienti Domestici (-4,1 p.p.), per importi pari al 10,1% del relativo fatturato (+3,1 p.p.);
- il 18,3% dei BT Altri usi (+0,8 p.p.), per importi pari al 9,6% del relativo fatturato (-2,6 p.p.);
- il 20,4% degli MT Altri usi (+0,3 p.p.), per importi pari al 7,9% del relativo fatturato (-1,4 p.p.);

I clienti alto consumanti<sup>59</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 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>59</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

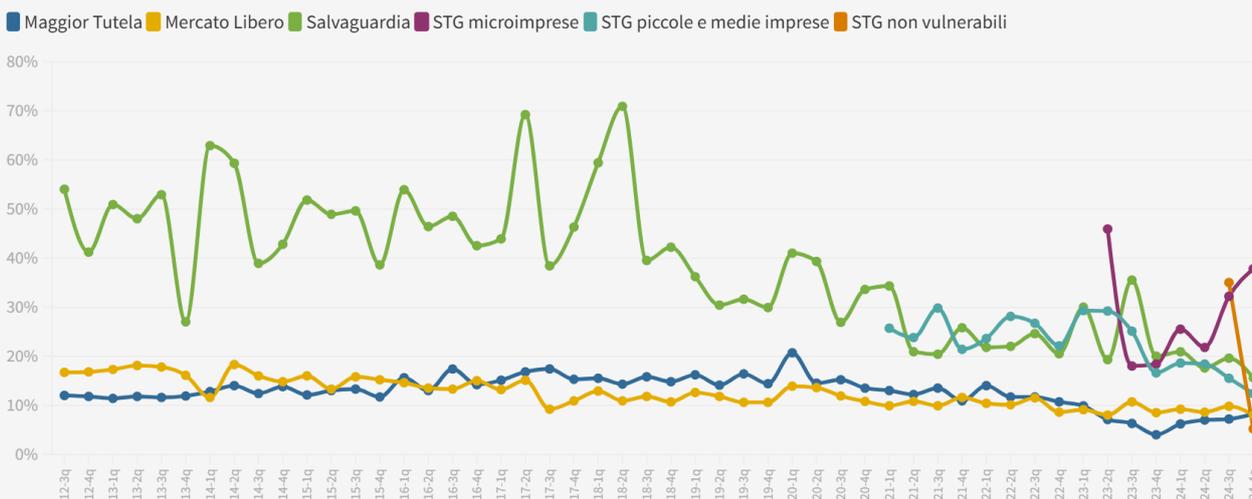
settore elettrico - per tipologia di cliente



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



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

## 7.A.4 Curva di incasso del fatturato

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 ≤ 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 dal 2022 in tema di bonus sociale e azzeramento oneri e riduzione IVA a beneficio dei clienti Domestici<sup>60</sup>.

Nel settore elettrico, le percentuali d'incasso del fatturato del 2024 sono (a parità di tempo intercorso tra la scadenza dei termini di pagamento e la rilevazione degli incassi):

- per i Domestici, comparabili con quelle riscontrate per il fatturato dell'anno precedente e leggermente inferiori a quelle del 2022. Più in dettaglio, è stato incassato a 3 mesi dalla scadenza delle fatture il 95,6% degli importi fatturati nel 2024 (+0,4 p.p. rispetto al 2023 e -0,7 p.p. rispetto al 2022), mentre a 12 mesi dalla scadenza il 97,6% degli importi fatturati nel 2024 (-0,1 p.p. rispetto al 2023 e -0,6 p.p. rispetto al 2022). Inoltre, il tasso di incasso del fatturato del primo periodo di erogazione del nuovo *STG<sub>NUV</sub>* è maggiore di quanto rilevato per il mercato libero e, per i clienti vulnerabili, in Maggior tutela;
- per i BT altri usi, leggermente superiori a quelle dei due anni precedenti. Più in dettaglio, è stato incassato a 3 mesi dalla scadenza delle fatture il 94,6% degli importi fatturati nel 2024 (+0,6 p.p. rispetto al 2023 e +0,5 p.p. rispetto al 2022), mentre a 12 mesi dalla scadenza il 97,2% degli importi fatturati nel 2024 (+0,7 p.p. rispetto al 2023 e 0,1 p.p. rispetto al 2022).

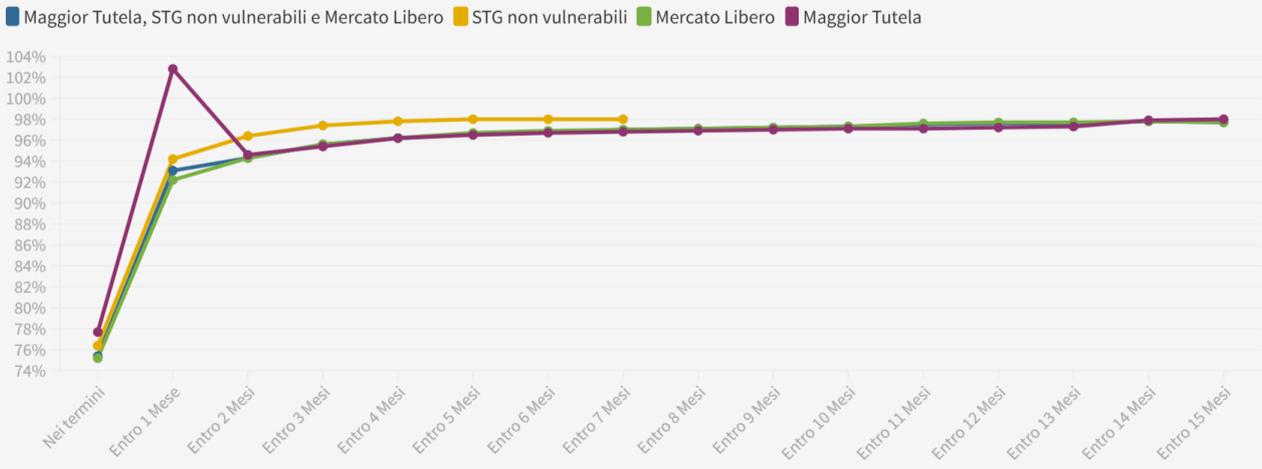
---

<sup>60</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.

### Evoluzione degli incassi per anno (%)

settore elettrico - clienti domestici

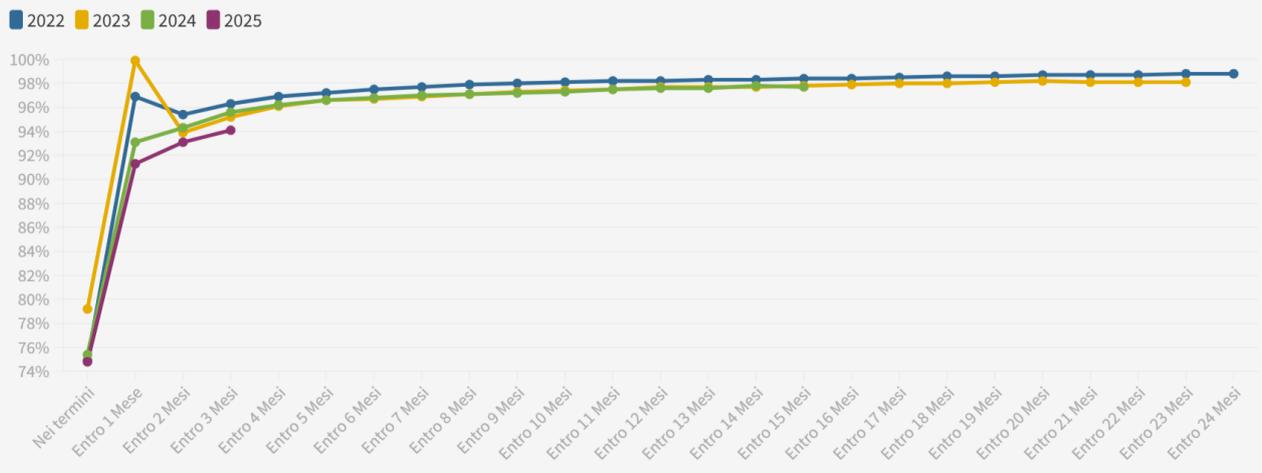
2024



### Evoluzione degli incassi per mercato (%)

settore elettrico - clienti domestici

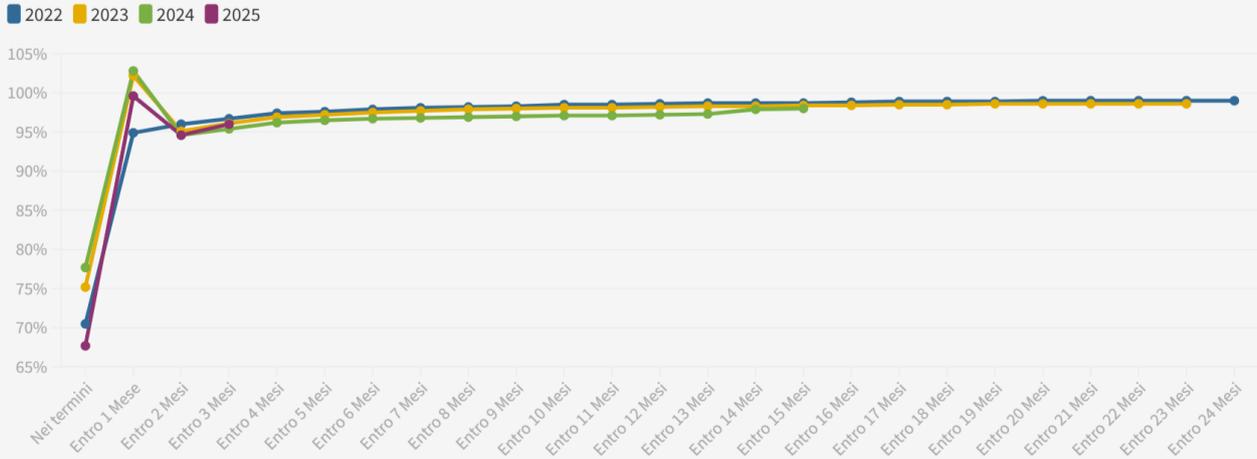
Maggior Tutela, STG non vulnerabili e Mercato



### Evoluzione degli incassi per mercato (%)

settore elettrico - clienti domestici

Maggior Tutela



### Evoluzione degli incassi per mercato (%)

settore elettrico - clienti domestici

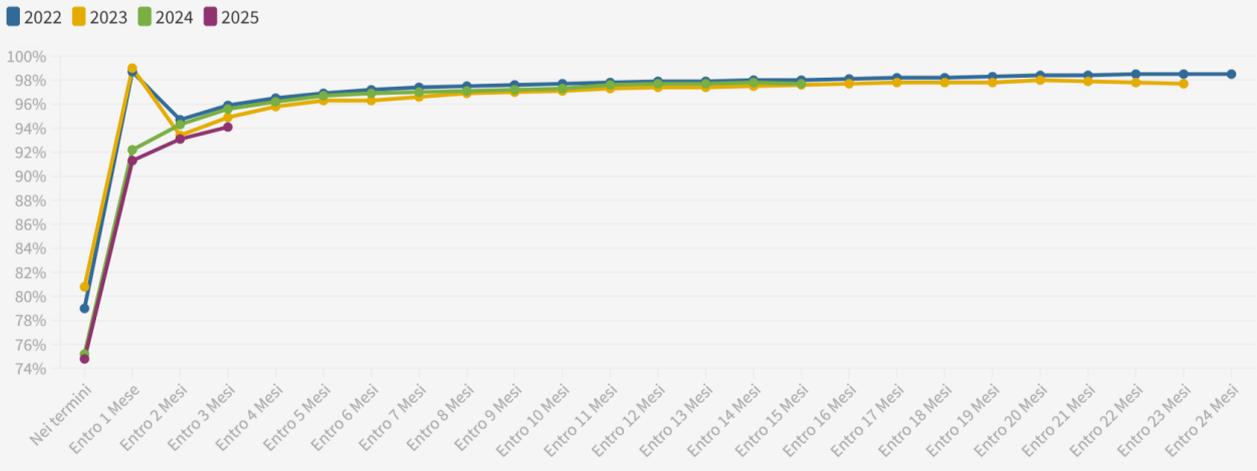
STG non vulnerabili



### Evoluzione degli incassi per mercato (%)

settore elettrico - clienti domestici

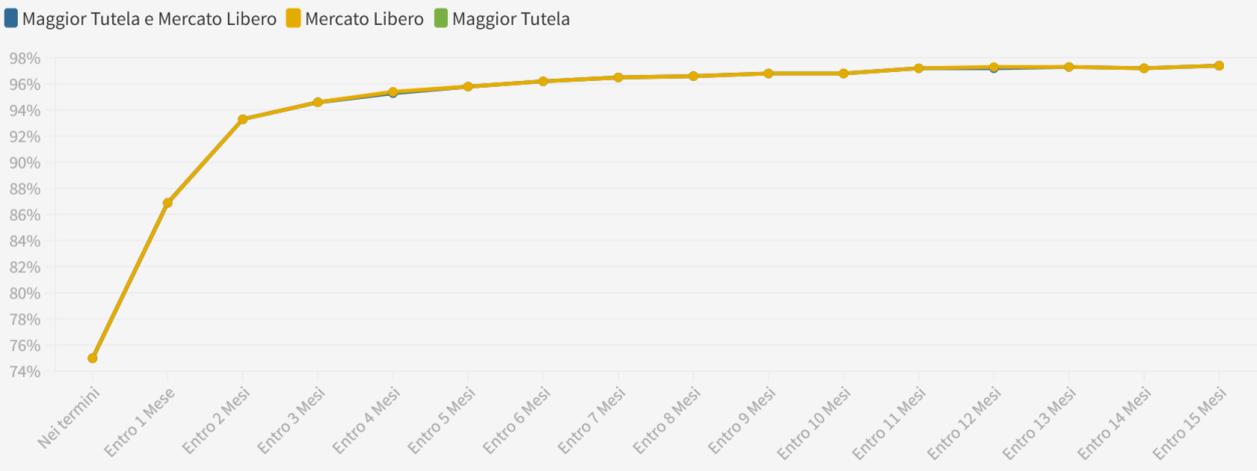
Mercato Libero



### Evoluzione degli incassi per anno (%)

clienti BT Altri usi

2024

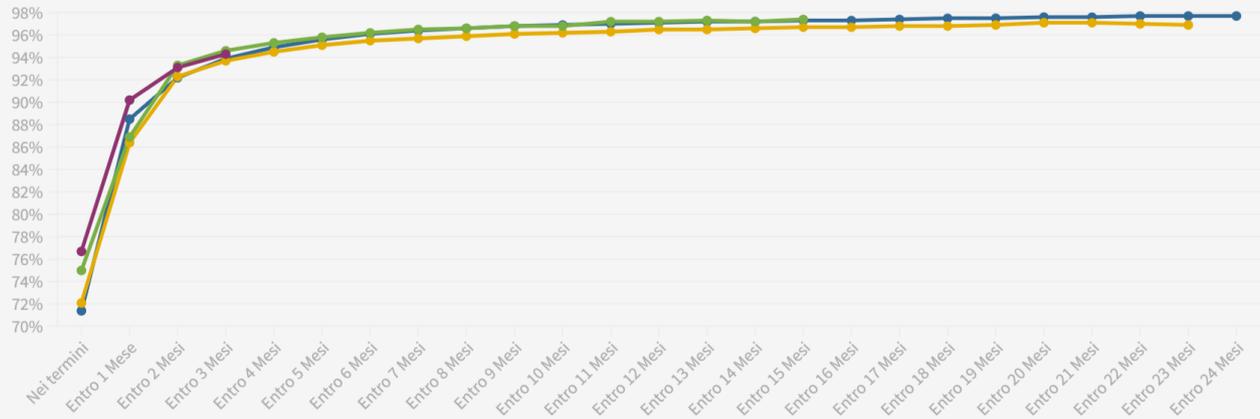


### Evoluzione degli incassi per mercato (%)

clienti BT Altri usi

Maggior Tutela e Mercato Libero

2022 2023 2024 2025

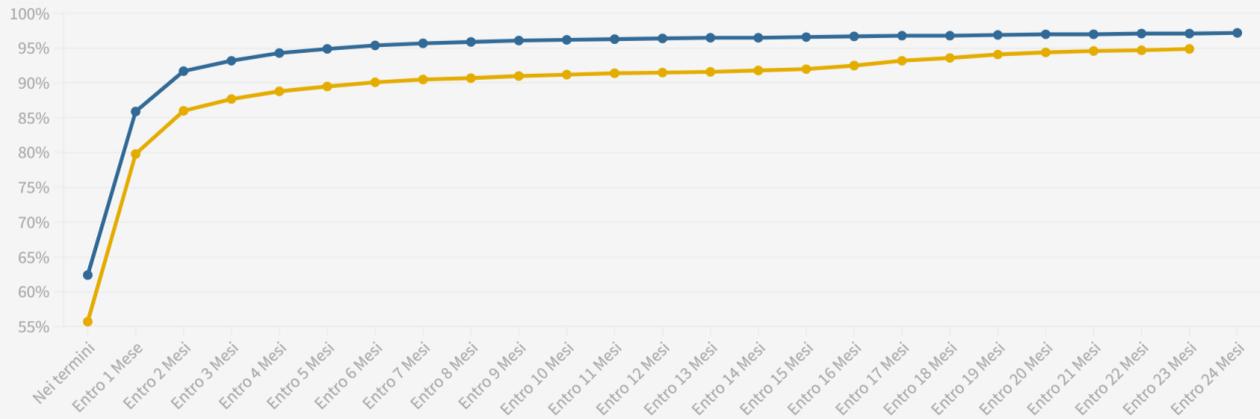


### Evoluzione degli incassi per mercato (%)

clienti BT Altri usi

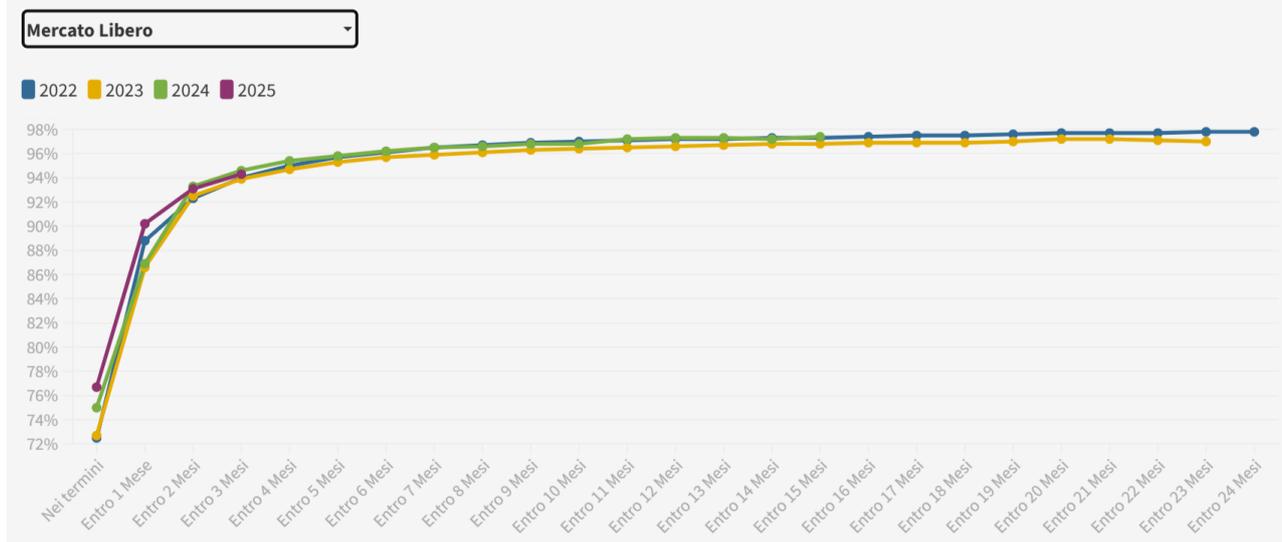
Maggior Tutela

2022 2023 2024 2025



### Evoluzione degli incassi per mercato (%)

clienti BT Altri usi



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.

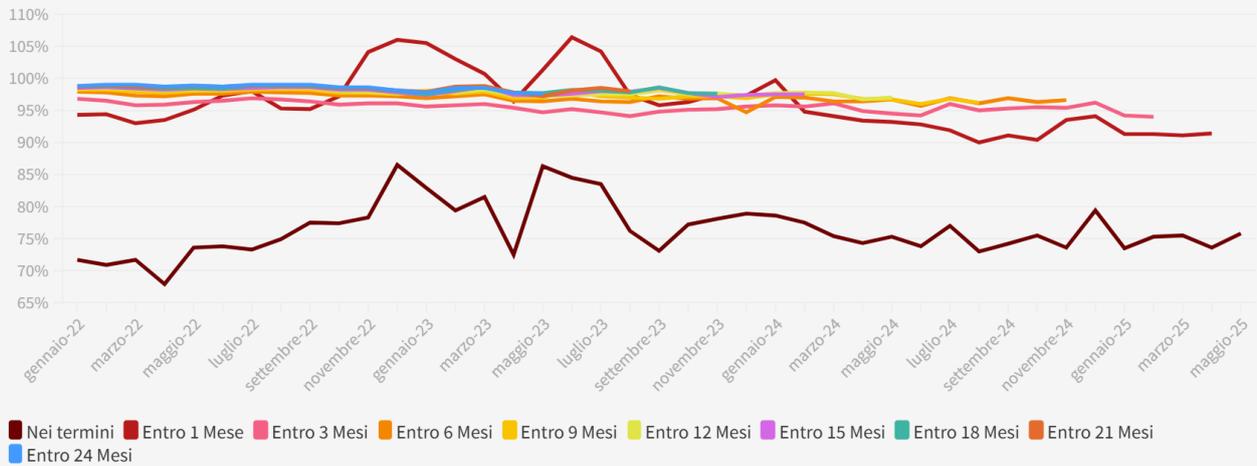
In sintesi, si evidenzia come nel settore elettrico nel corso del 2024:

- gli incassi *entro la scadenza* – per i Domestici presentino una leggera tendenza a diminuire e una variabilità tra un mese l'altro minore di quanto osservato nel 2023, mentre per i BT Altri usi una tendenza ad aumentare;
- gli incassi *entro tre e sei mesi oltre la scadenza* – per entrambe le tipologie di cliente, una leggera tendenza a diminuire e una certa volatilità nel corso di tale periodo per i BT altri usi.

### Andamento degli incassi (%)

Clienti domestici

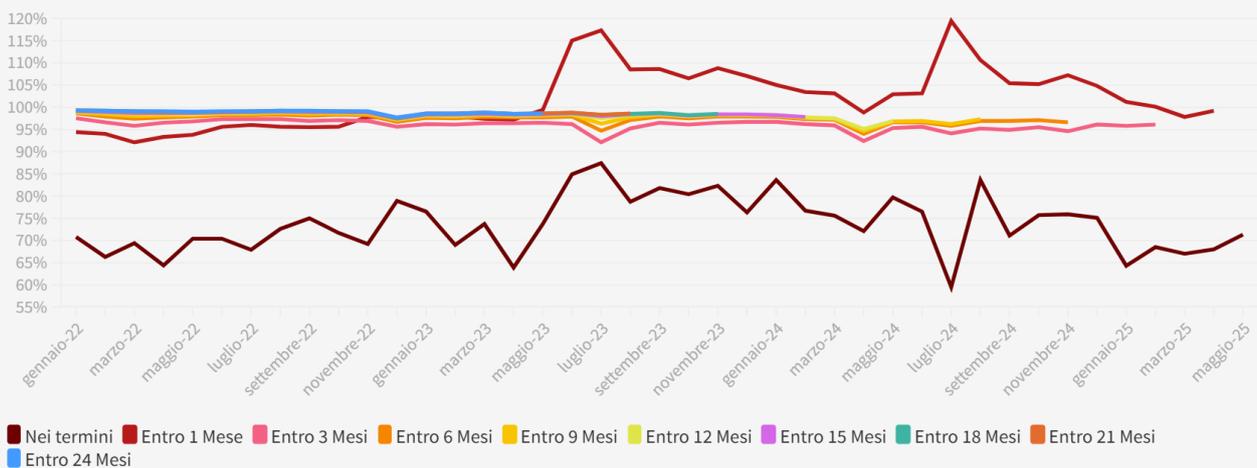
Maggior Tutela, STG non vulnerabili e Mercato Libero    **Maggior Tutela**    STG non vulnerabili    Mercato Libero



### Andamento degli incassi (%)

Clienti domestici

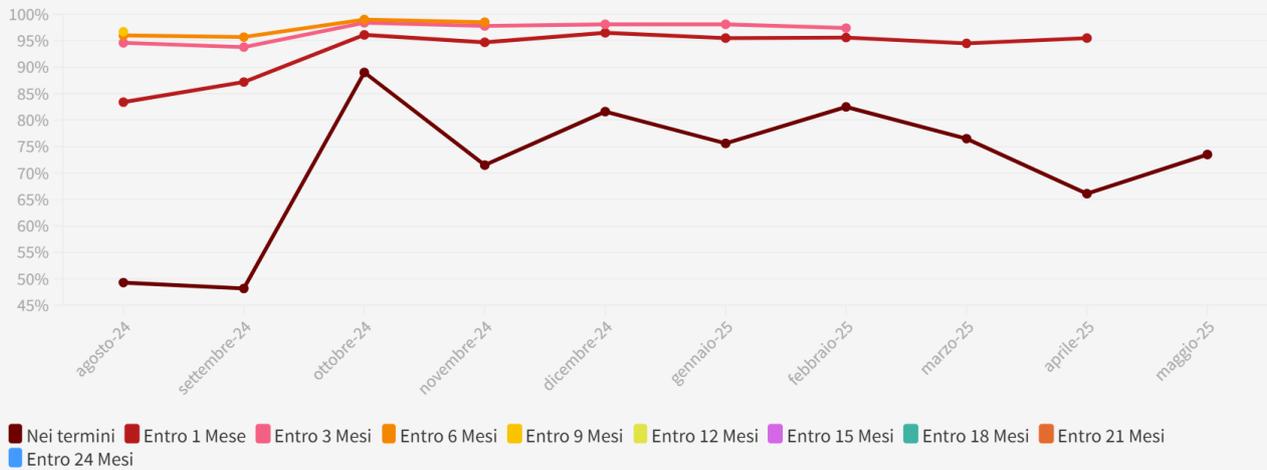
Maggior Tutela, STG non vulnerabili e Mercato Libero    **Maggior Tutela**    STG non vulnerabili    Mercato Libero



### Andamento degli incassi (%)

Clienti domestici

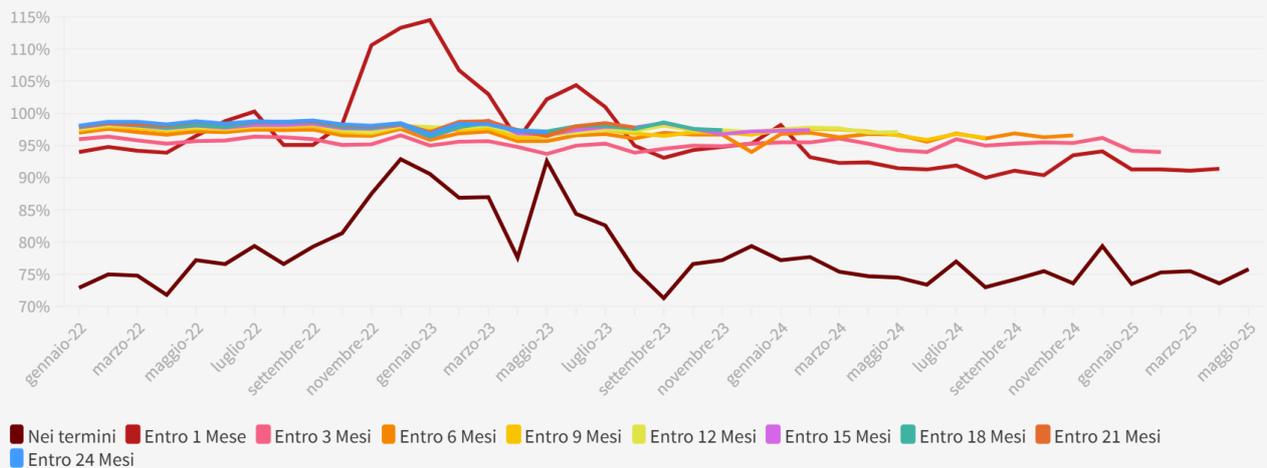
Maggior Tutela, STG non vulnerabili e Mercato Libero    **Maggior Tutela**    **STG non vulnerabili**    Mercato Libero



### Andamento degli incassi (%)

Clienti domestici

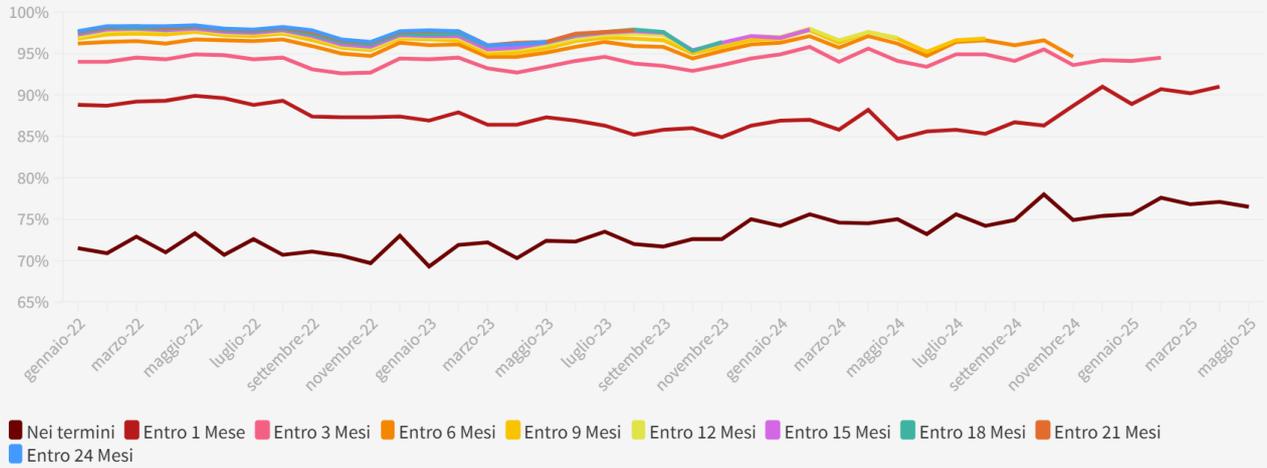
Maggior Tutela, STG non vulnerabili e Mercato Libero    **Maggior Tutela**    **STG non vulnerabili**    **Mercato Libero**



### Andamento degli incassi (%)

Clienti BT altri usi

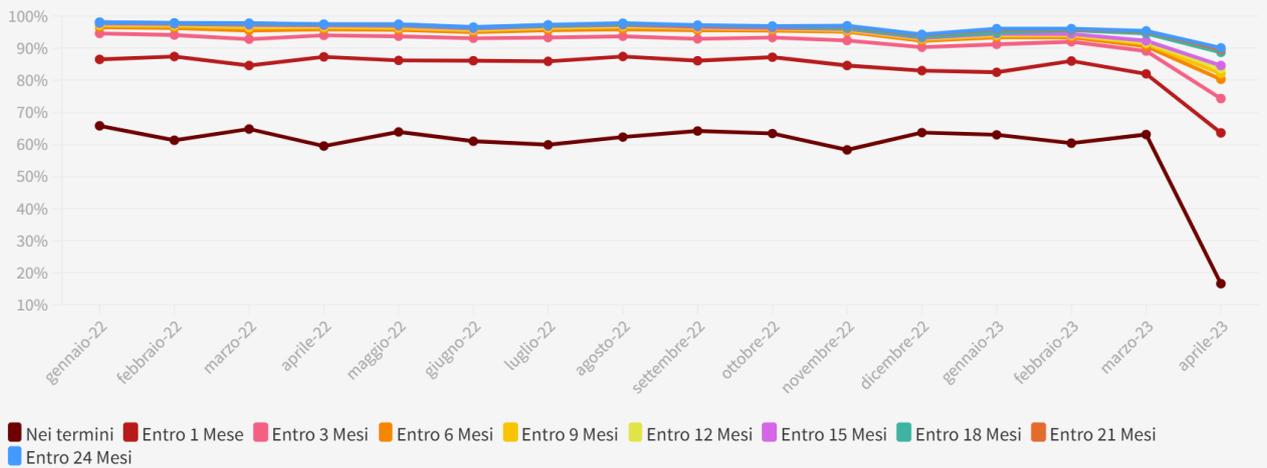
Maggior Tutela e Mercato Libero    **Maggior Tutela**    Mercato Libero



### Andamento degli incassi (%)

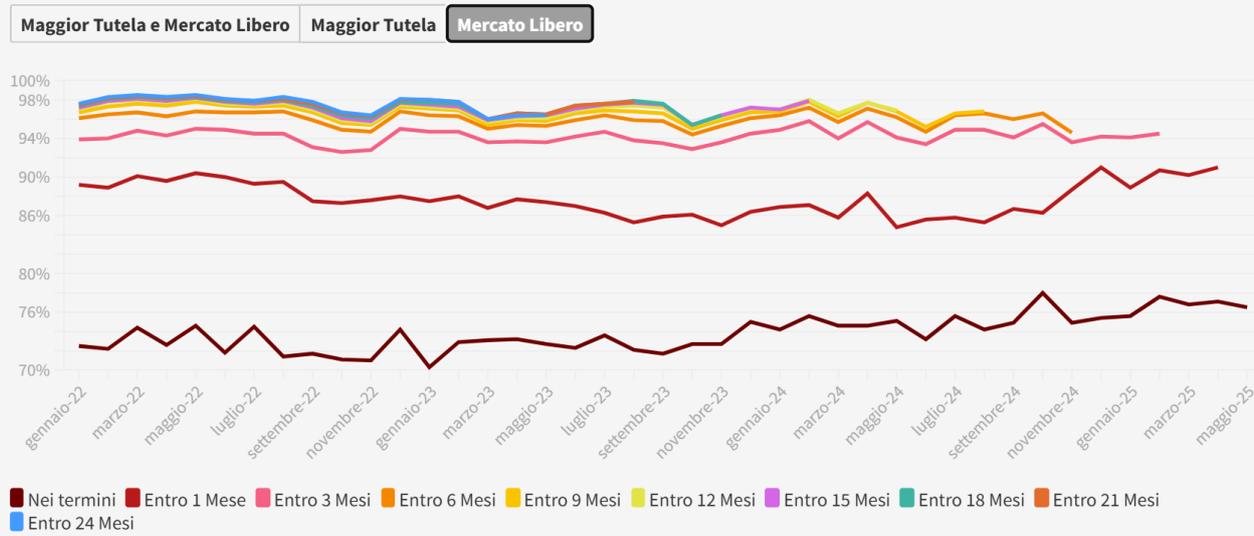
Clienti BT altri usi

Maggior Tutela e Mercato Libero    **Maggior Tutela**    Mercato Libero



## Andamento degli incassi (%)

Clienti BT altri usi



## 7.B Settore gas naturale

### 7.B.1 Dimensione e distribuzione della morosità

Nel *settore del gas naturale* nel 2024 i venditori ricorrono alla sospensione per morosità a tutela del proprio credito con una frequenza più omogenea tra le varie tipologie di cliente rispetto a quanto accade nel settore elettrico. Inoltre, nel settore del gas le richieste di sospensione sono mediamente più basse che nell'elettrico<sup>61</sup>. Per i Domestici, le richieste di sospensione effettive riguardano il 3,1% (-2,1 p.p. rispetto all'anno precedente) per il servizio di tutela e il 3,8% (+2,3%) per il mercato libero. Per i Condomini nel mercato libero le sospensioni effettive riguardano il 5,3% (+2,8% p.p.). Per i clienti Altri usi con consumi inferiori a 50.000 Smc nel mercato libero l'incidenza di tali richieste è pari a 6,7% (+4,0 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 10,9% (+8,1 p.p.).

Tra le varie regioni italiane le richieste di sospensione della fornitura per morosità si distribuiscono in maniera disomogenea. Rispetto all'anno precedente, aumentano maggiormente al Sud Italia che al Centro-Nord. In particolare, considerando tutte le tipologie di cliente, al Nord l'1,7% dei punti (+0,3 p.p.) è stato oggetto di una richiesta di sospensione effettiva per morosità,

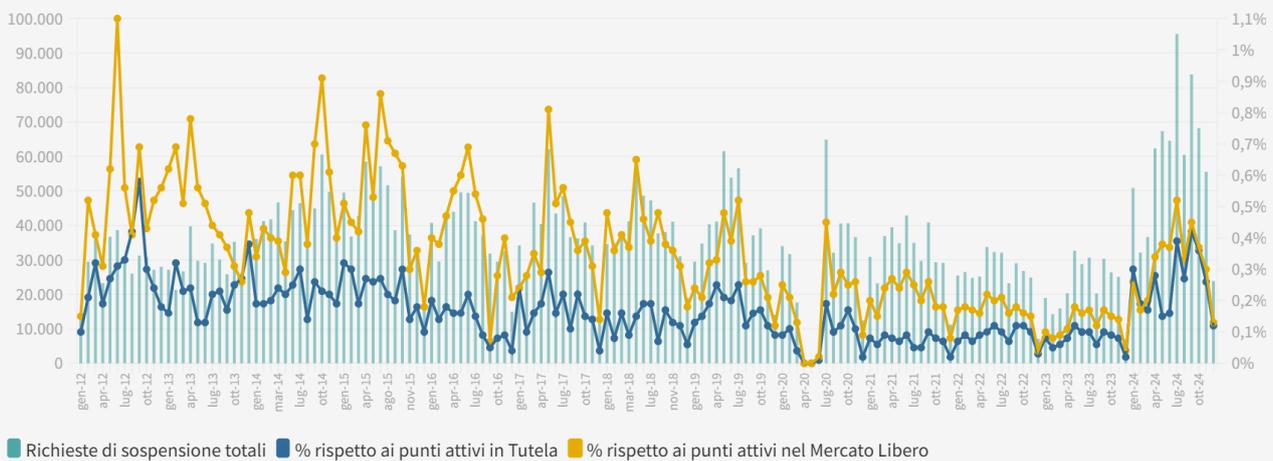
<sup>61</sup> A riguardo si precisa che, nel settore del gas a differenza che per l'elettrico, le imprese distributrici sono tenute a soddisfare le richieste di sospensione solo fino a un prefissato numero massimo (peraltro, l'Autorità è già intervenuta in più occasioni con modifiche della regolazione 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.

al Centro l'1,8% (+0,4 p.p.) e al Sud il 3,1% (+1,6 p.p.). Tali andamenti sono determinati principalmente dalla dinamica osservata nel  $STV_{GAS}$ .

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 al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti

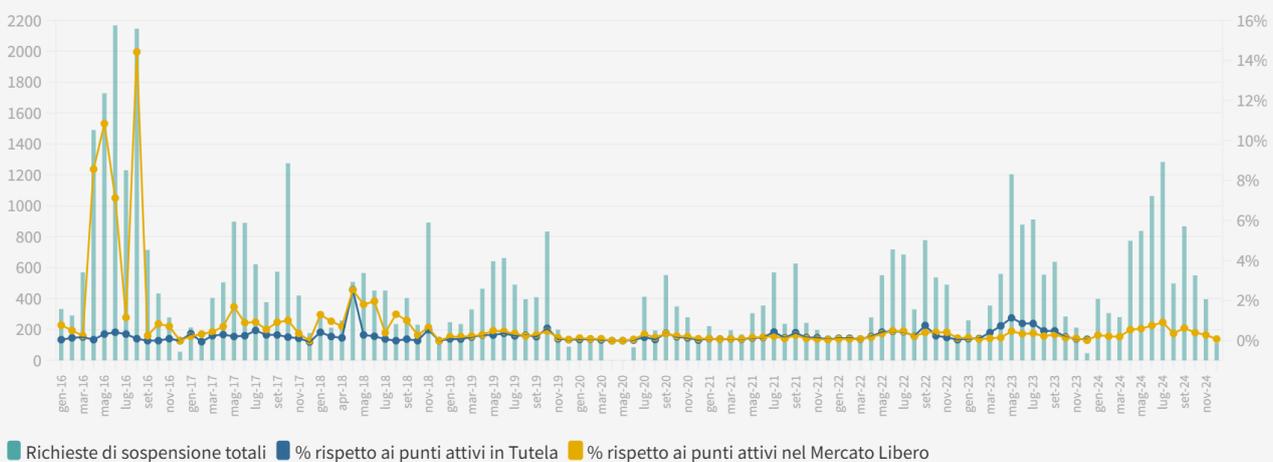
settore gas - clienti domestici



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

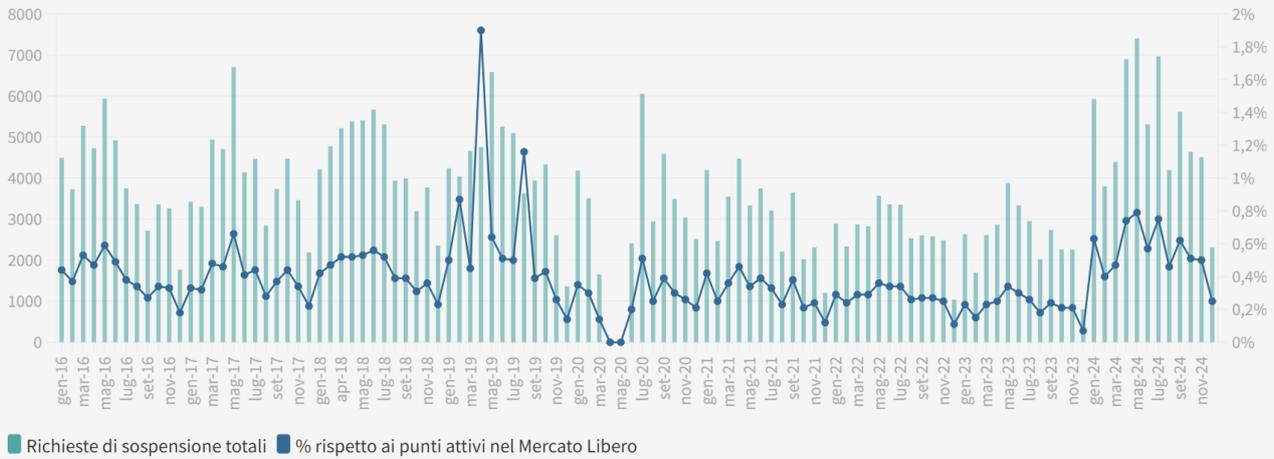
settore gas - condomini



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

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

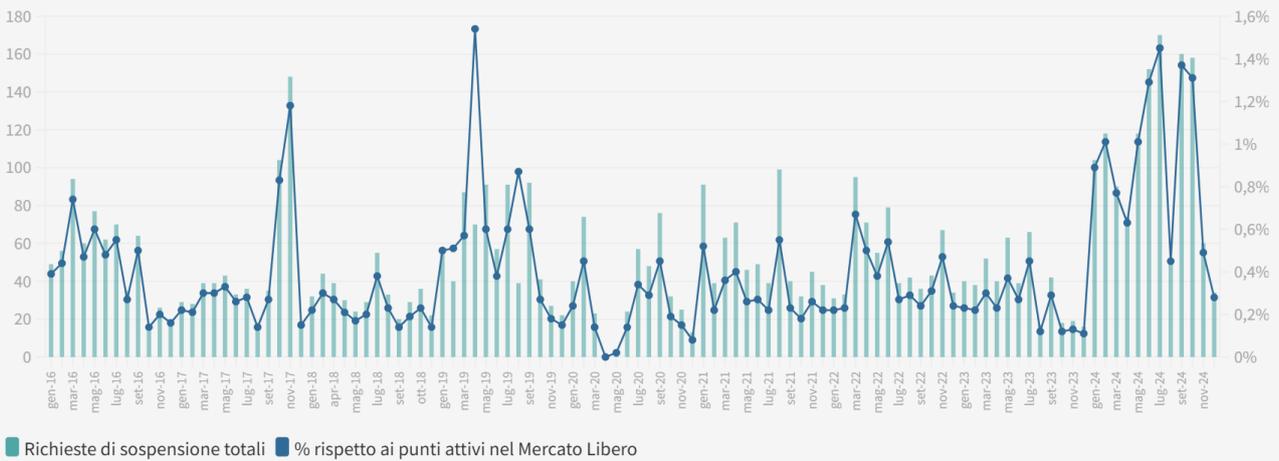
settore gas - altri usi < 50.000 Smc



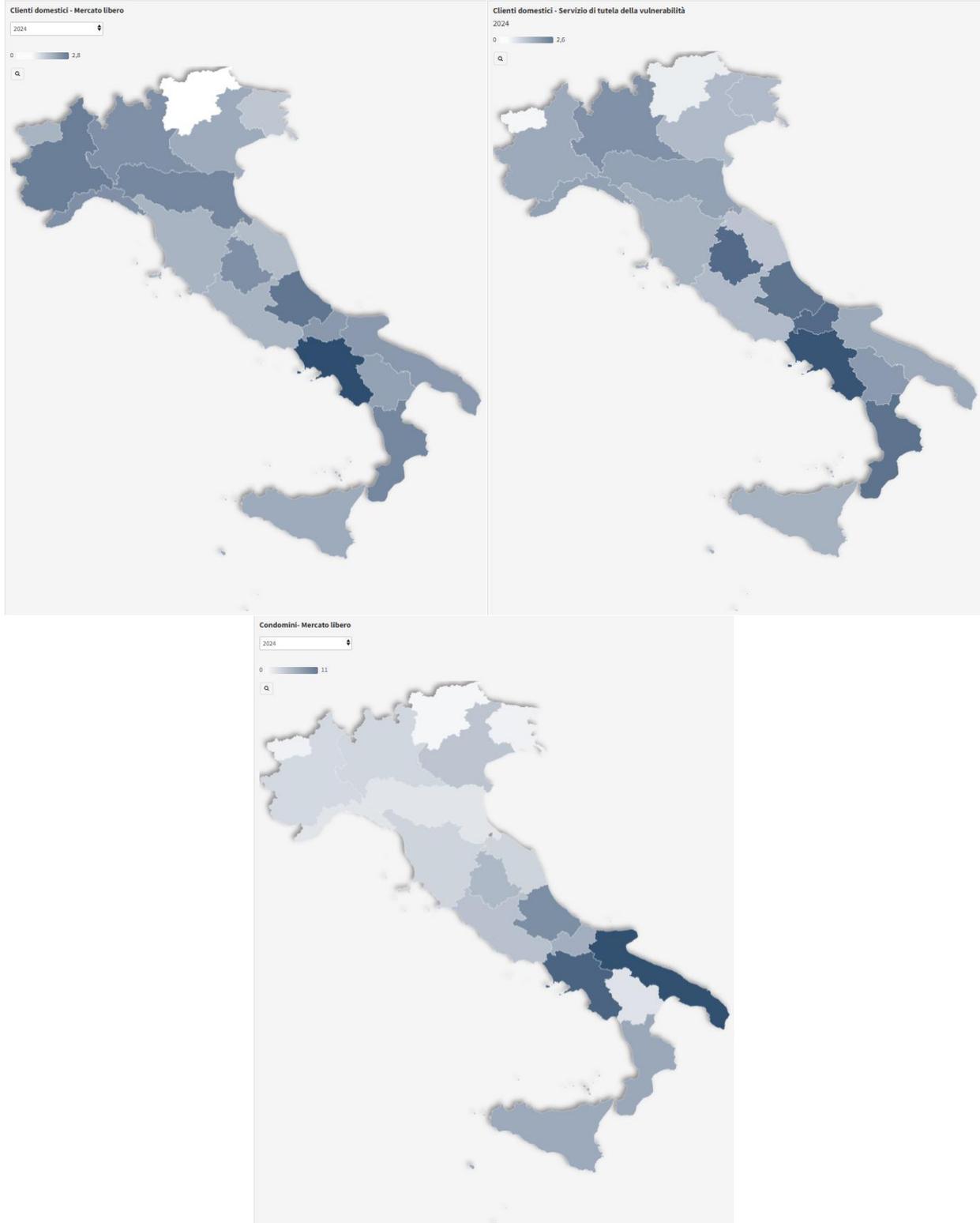
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

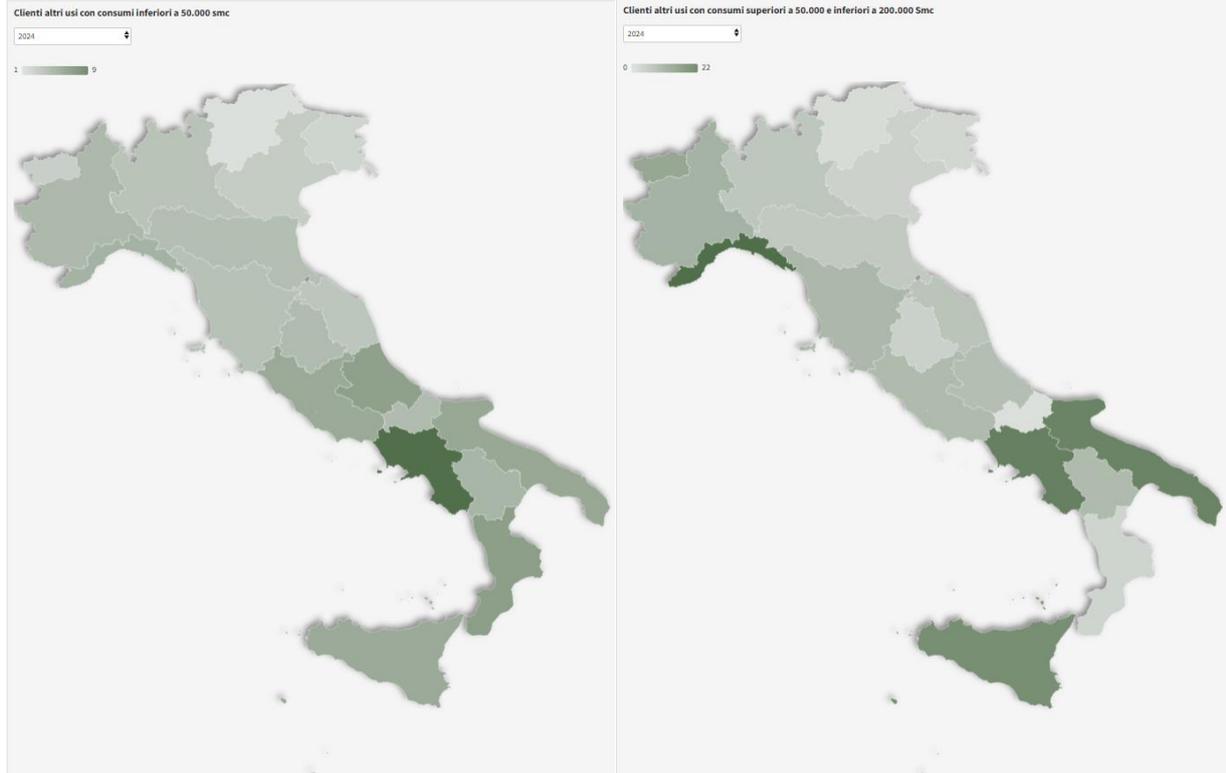
### Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti

settore gas - Altri usi >50.000 e <200.000 Smc



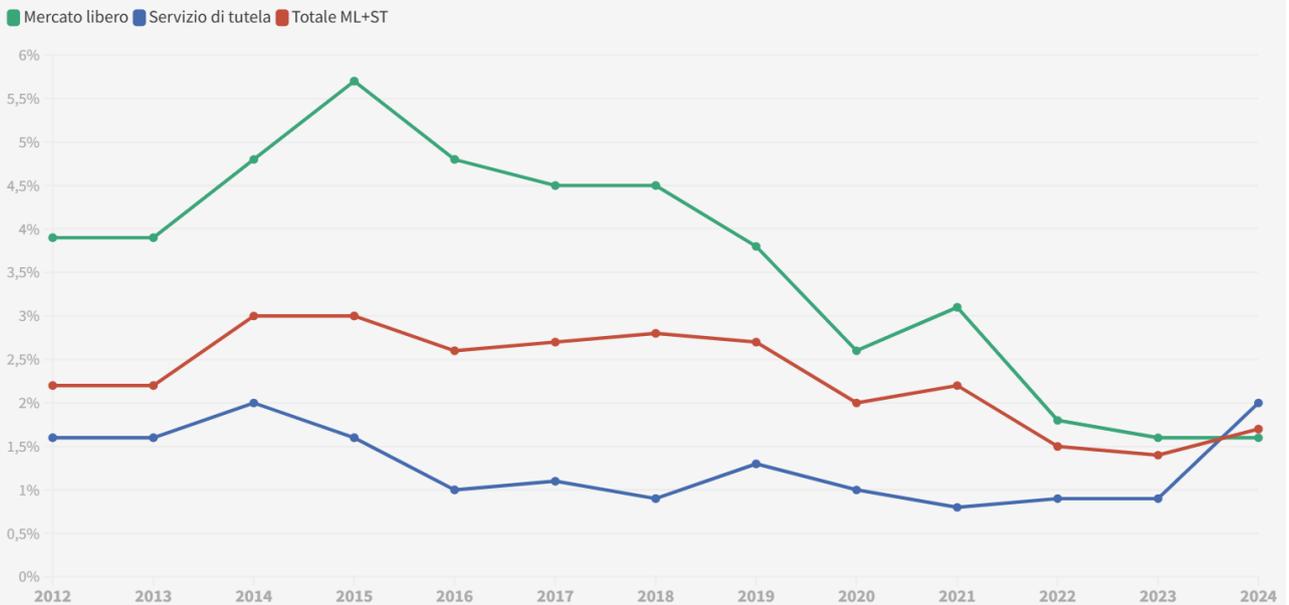
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail





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

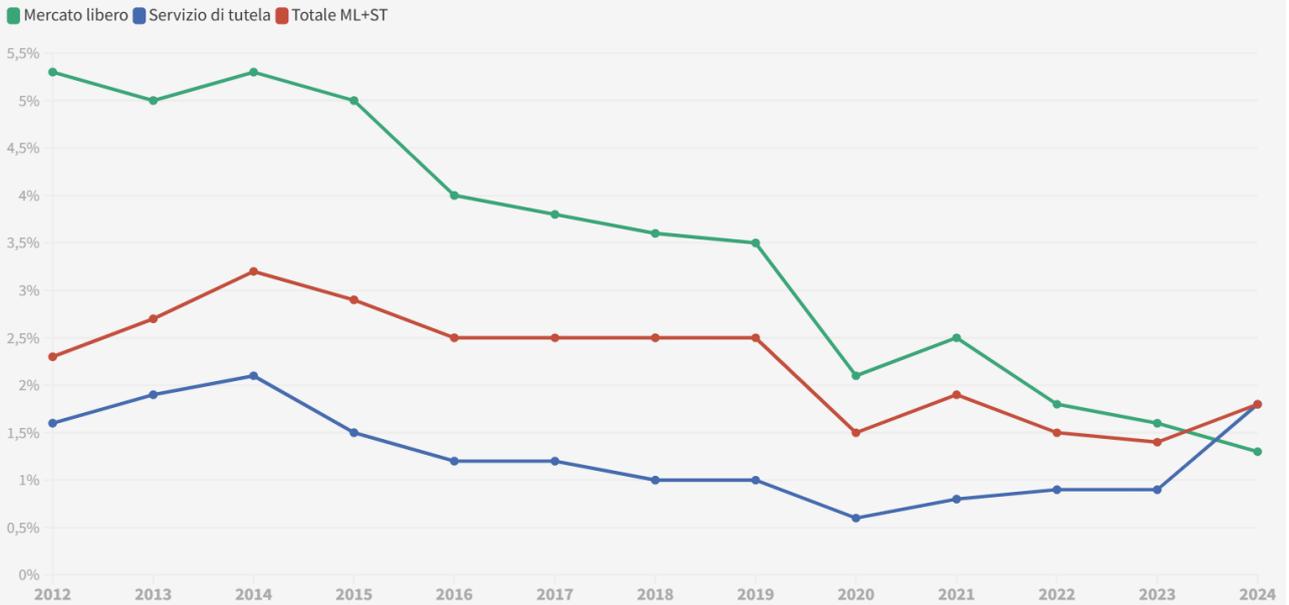
**NORD** **CENTRO** **SUD E ISOLE**



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

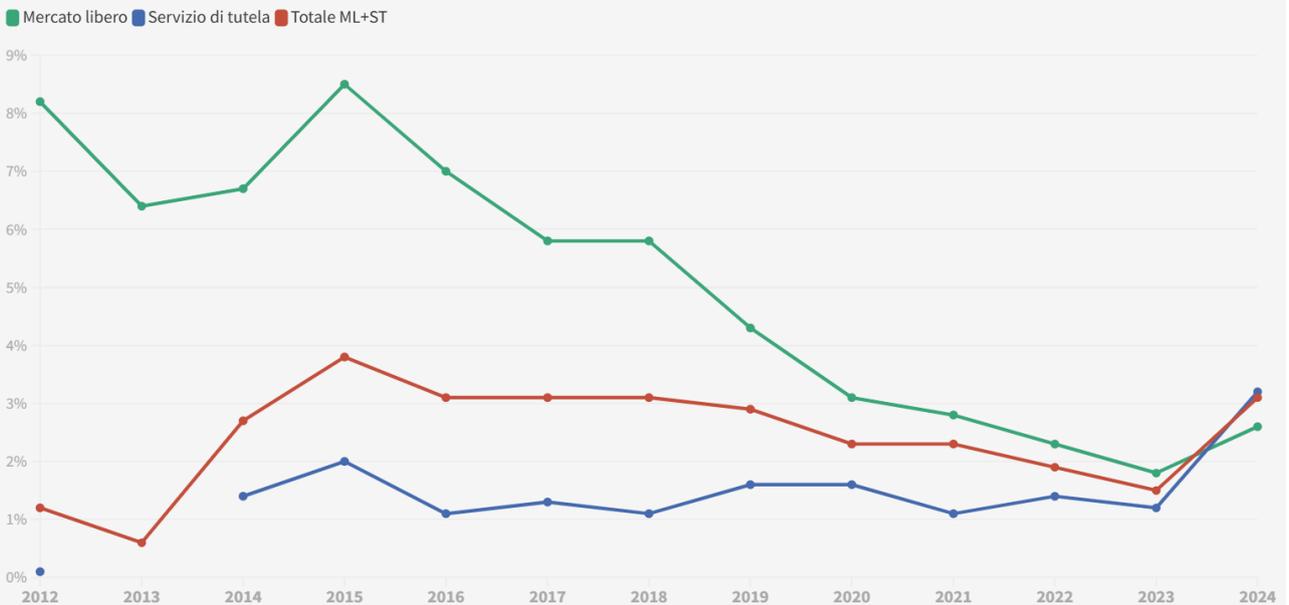
**NORD** **CENTRO** **SUD E ISOLE**



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

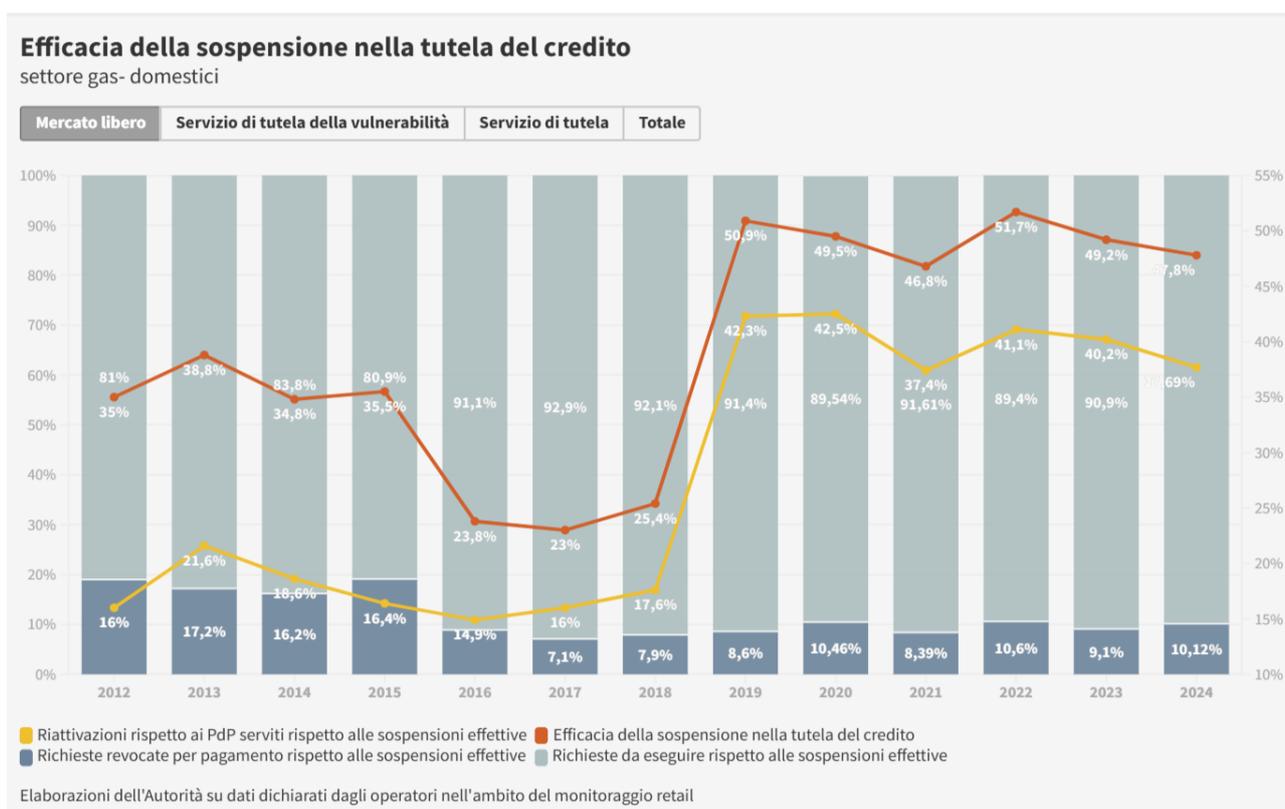
**NORD** **CENTRO** **SUD E ISOLE**



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

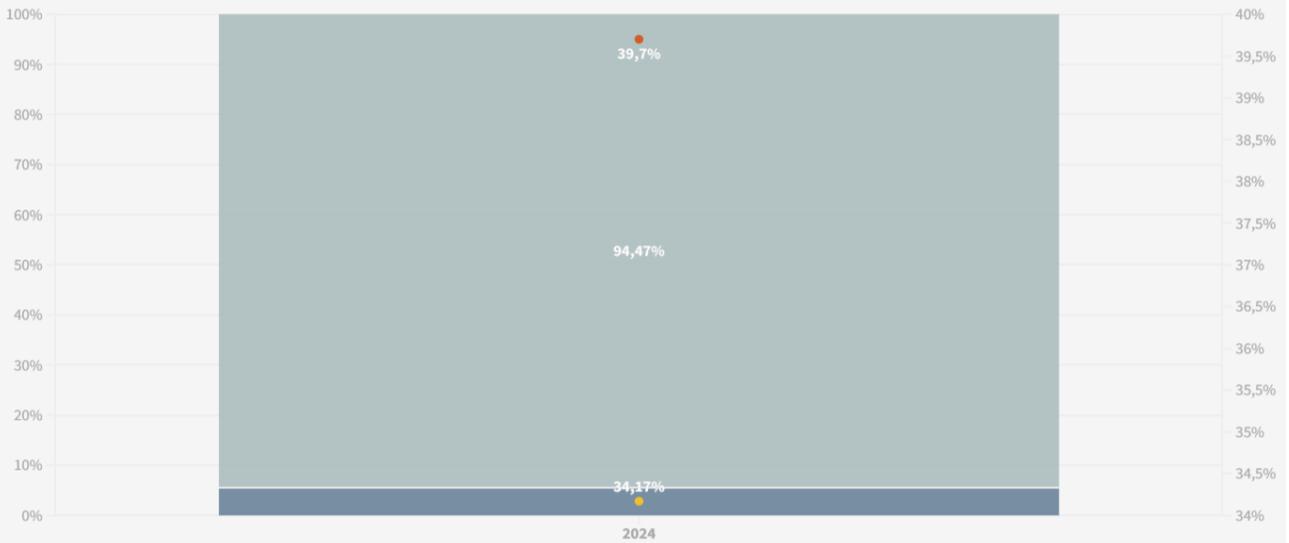
## 7.B.2 Efficacia della sospensione della fornitura

Nel settore del gas, 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 (sia prima che la richiesta di sospensione venga eseguita, in modo da impedire che il servizio venga sospeso, sia dopo, facendolo riattivare qualora già sospeso). Nel settore del gas nel 2024, la frequenza con cui il cliente finale salda il proprio debito dopo essere stato oggetto di una richiesta di sospensione per morosità (di seguito: Efficacia della sospensione della fornitura) ha un andamento disomogeneo tra le varie tipologie di clienti. In particolare, diminuisce a 45,4% per i Domestici (-0,9 p.p. rispetto all'anno precedente), aumenta a 49,5% per i Condomini (+3,3 p.p.), aumenta a 50,5% per gli Altri usi inferiori a 50.000 Smc (+0,2 p.p.) e diminuisce a 57,2% per gli Altri usi con consumi tra 50.000 e 200.000 Smc (-4,6 p.p.).



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

Mercato libero Servizio di tutela della vulnerabilità Servizio di tutela Totale

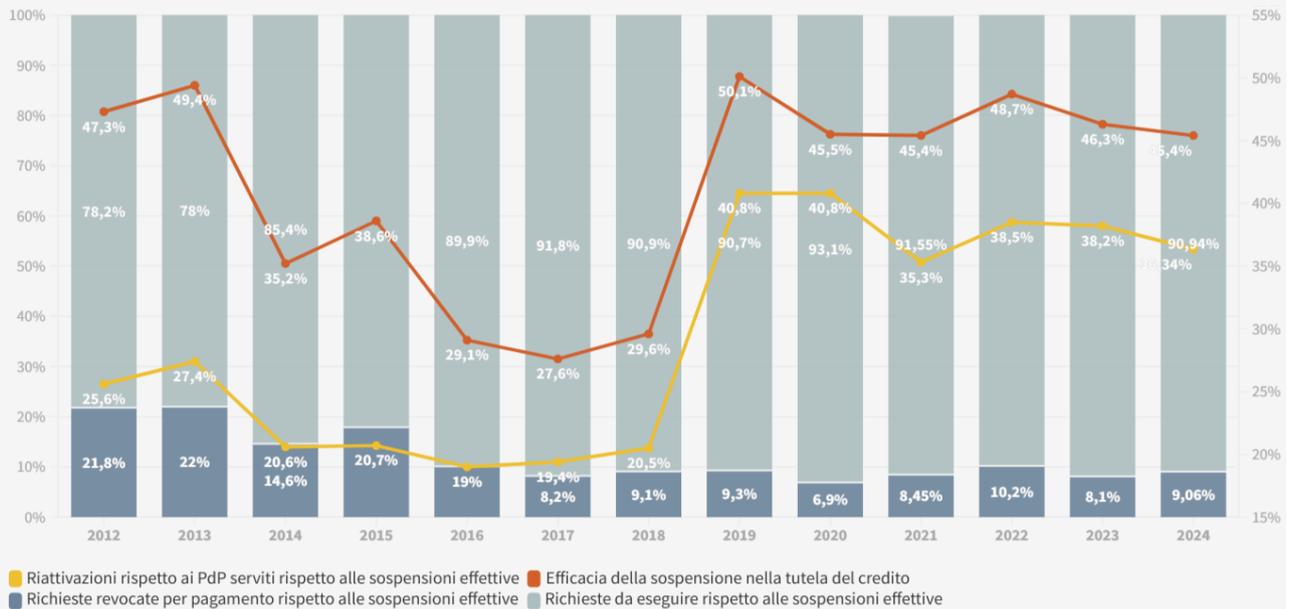


■ Riattivazioni rispetto ai PdP serviti rispetto alle sospensioni effettive 
 ■ Efficacia della sospensione nella tutela del credito  
■ Richieste revocate per pagamento rispetto alle sospensioni effettive 
 ■ Richieste da eseguire rispetto alle sospensioni effettive

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

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

Mercato libero Servizio di tutela della vulnerabilità Servizio di tutela Totale



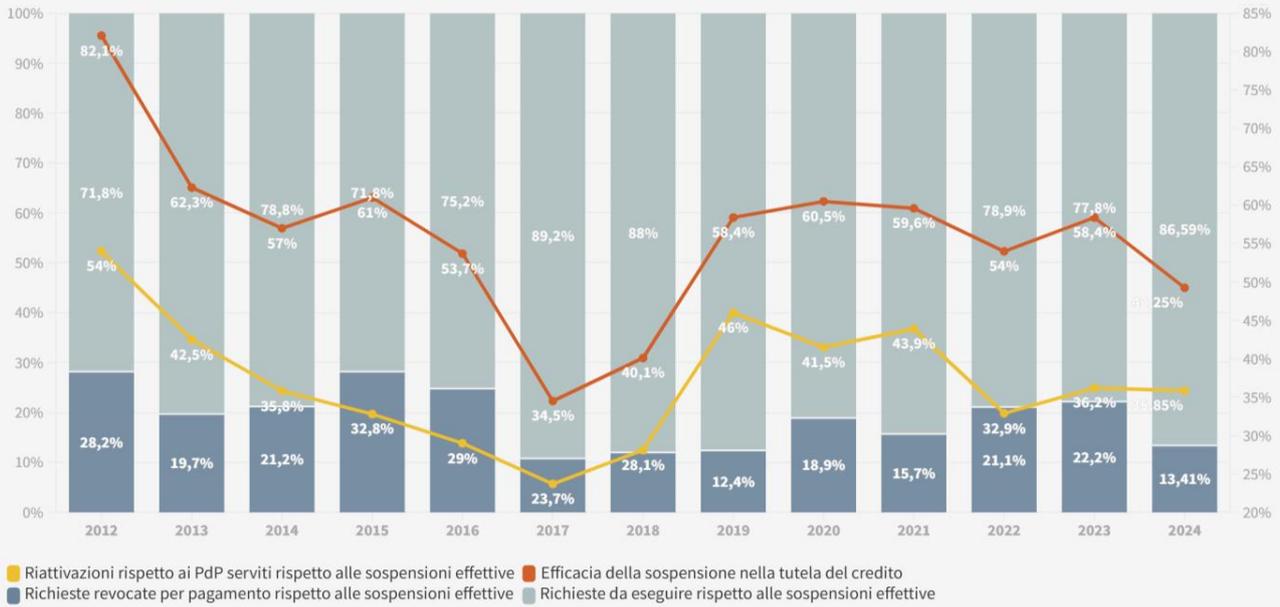
■ Riattivazioni rispetto ai PdP serviti rispetto alle sospensioni effettive 
 ■ Efficacia della sospensione nella tutela del credito  
■ Richieste revocate per pagamento rispetto alle sospensioni effettive 
 ■ Richieste da eseguire rispetto alle sospensioni effettive

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

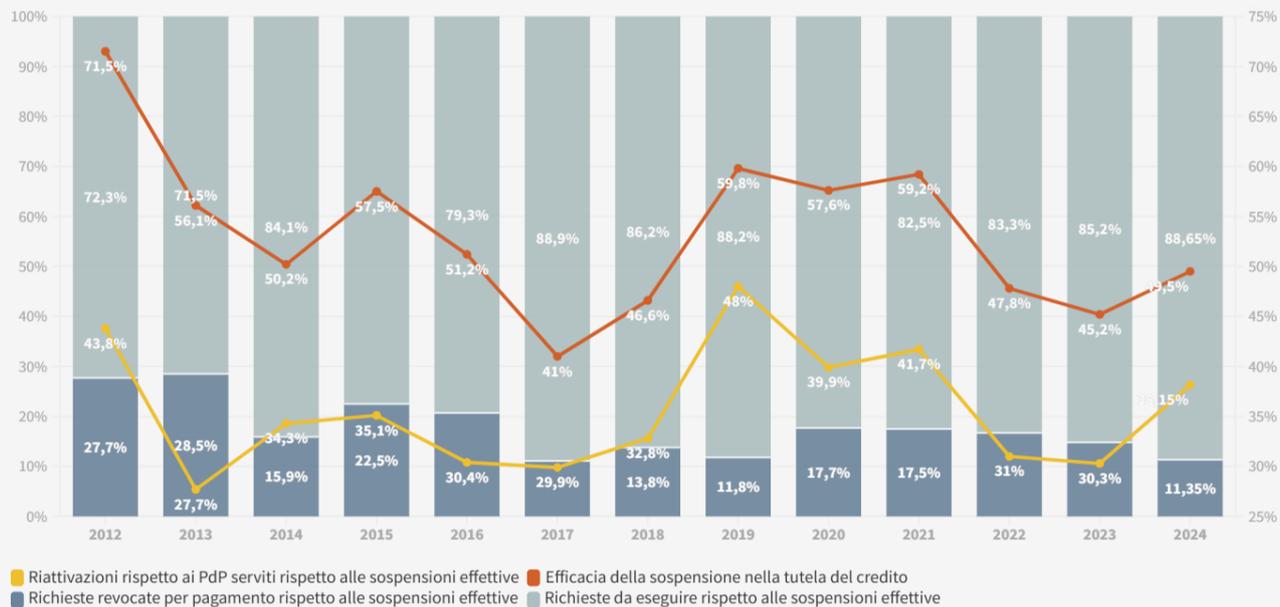


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore gas - condomini uso domestico

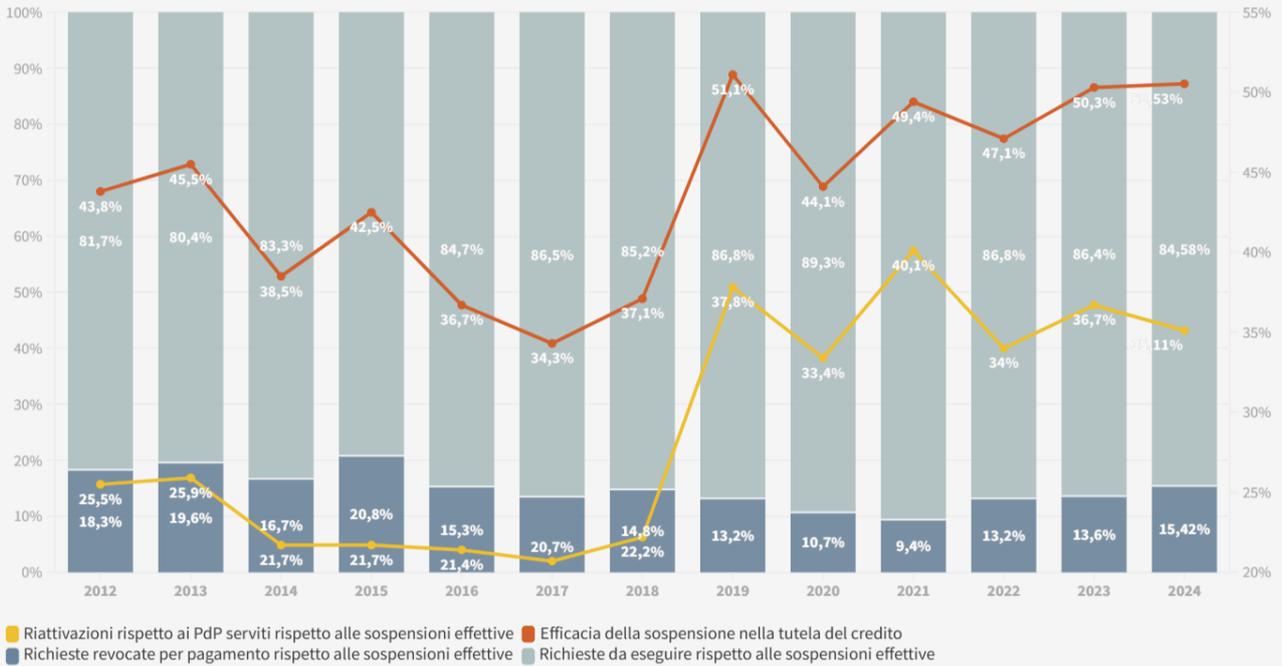
Servizio di tutela   Mercato libero   Totale



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

**Efficacia della sospensione nella tutela del credito**

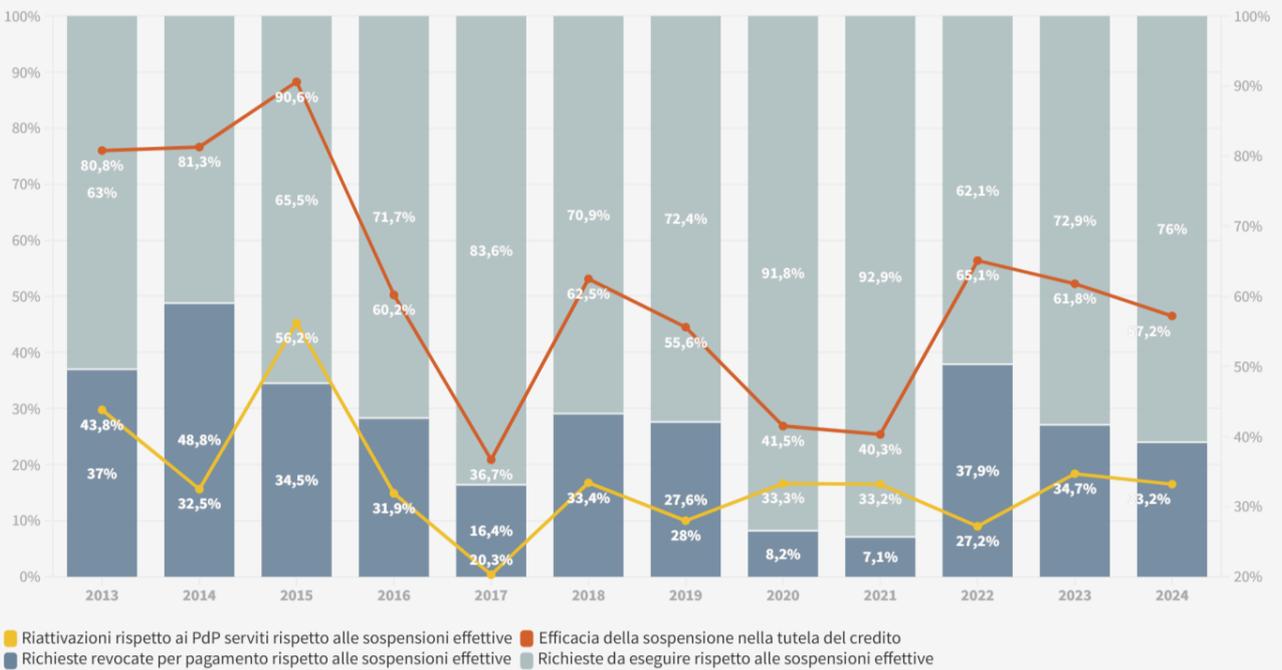
settore gas - Altri usi < 50.000 Smc



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

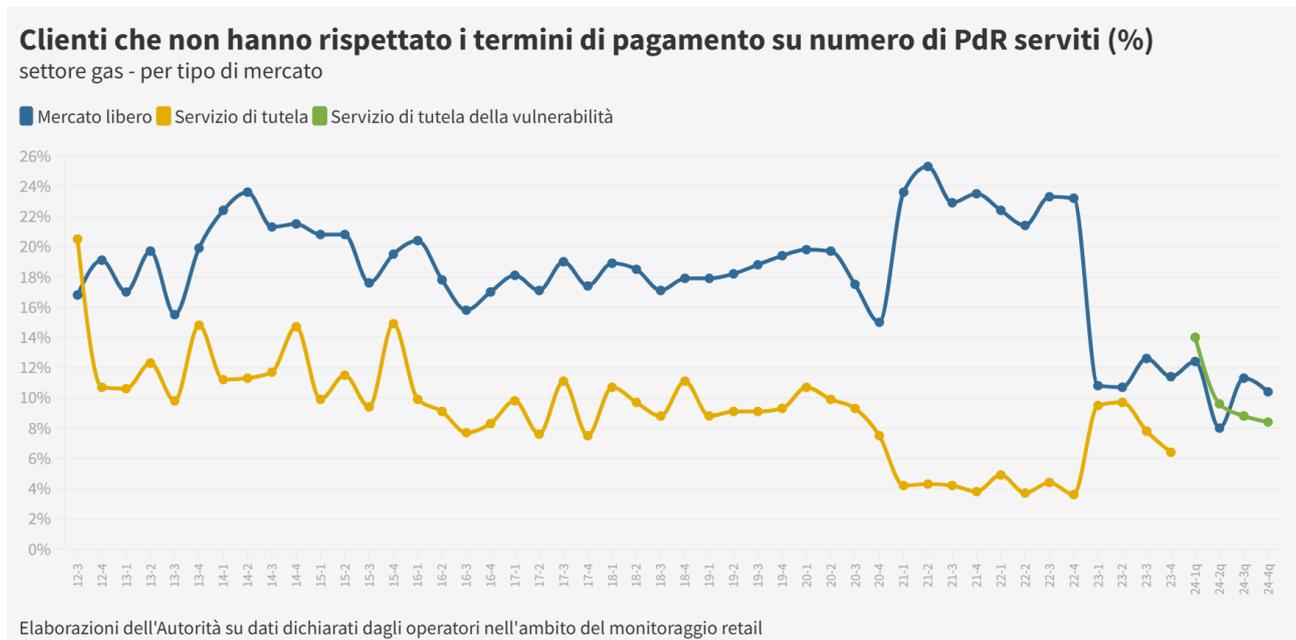


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### 7.B.3 Mancato rispetto dei termini di pagamento

Nel settore gas, nel 2024 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 9,8% dei Domestici (+0,3 p.p. rispetto all'anno precedente);
- il 30,3% dei Condomini (-12,3 p.p.);
- il 18,9% degli Altri usi inferiori a 50.000 Smc (-2,3 p.p.);
- 140,6% degli Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc (+53,3 p.p.)<sup>62</sup>;
- il 26,0% delle Attività di servizio pubblico (+3,0 p.p.).

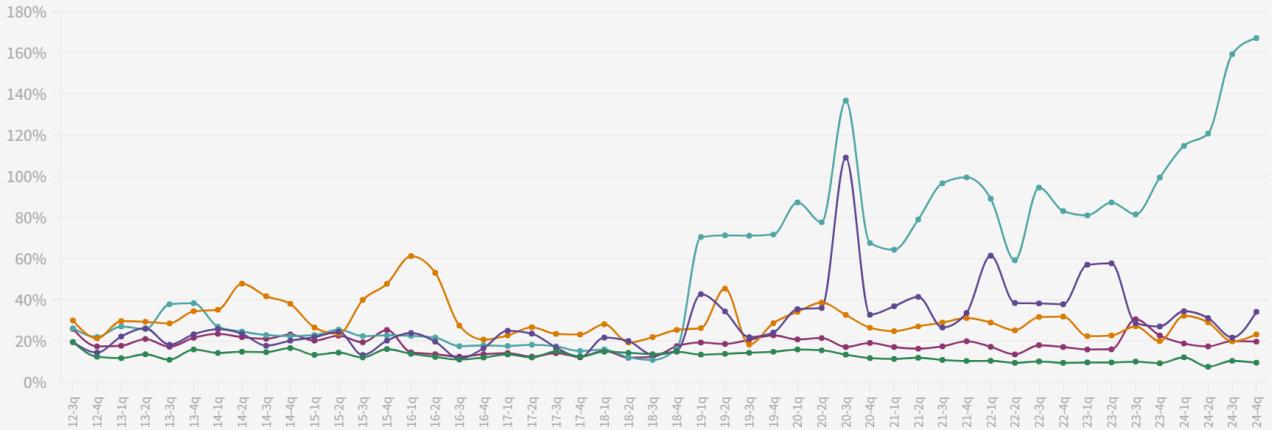


<sup>62</sup> Valori superiori al 100% indicano che in media i clienti non hanno rispettato i termini di pagamento per più di una fattura a trimestre.

### 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

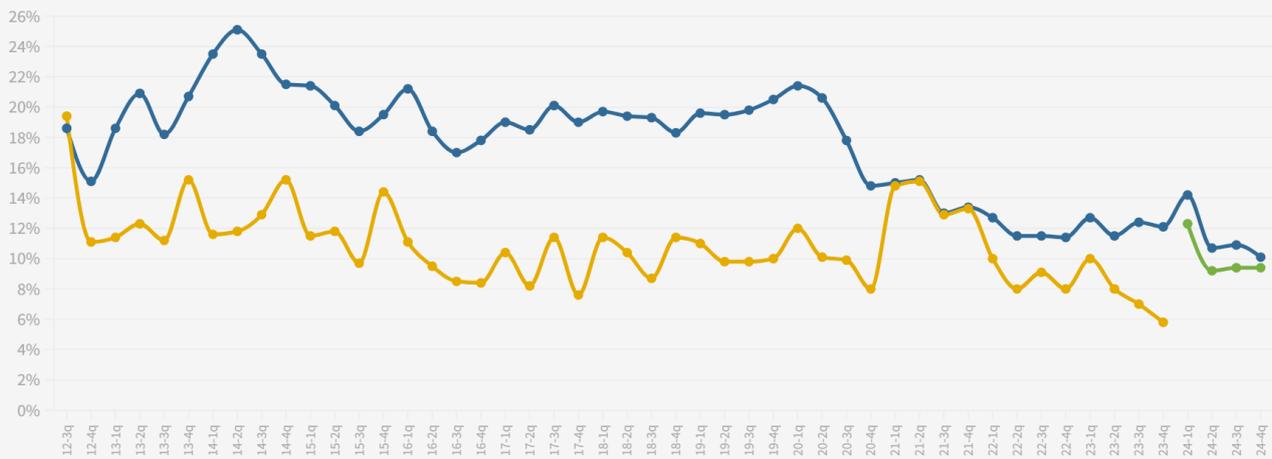


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

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

settore gas - clienti domestici e condomini per tipo di mercato

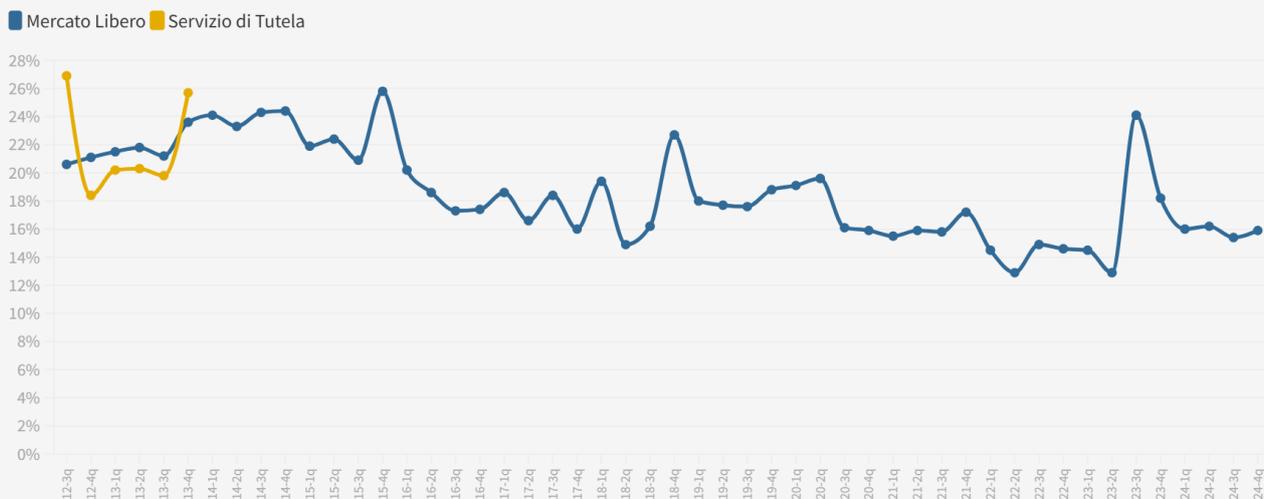
■ Mercato libero 
 ■ Servizio di tutela 
 ■ Servizio di tutela della vulnerabilità



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

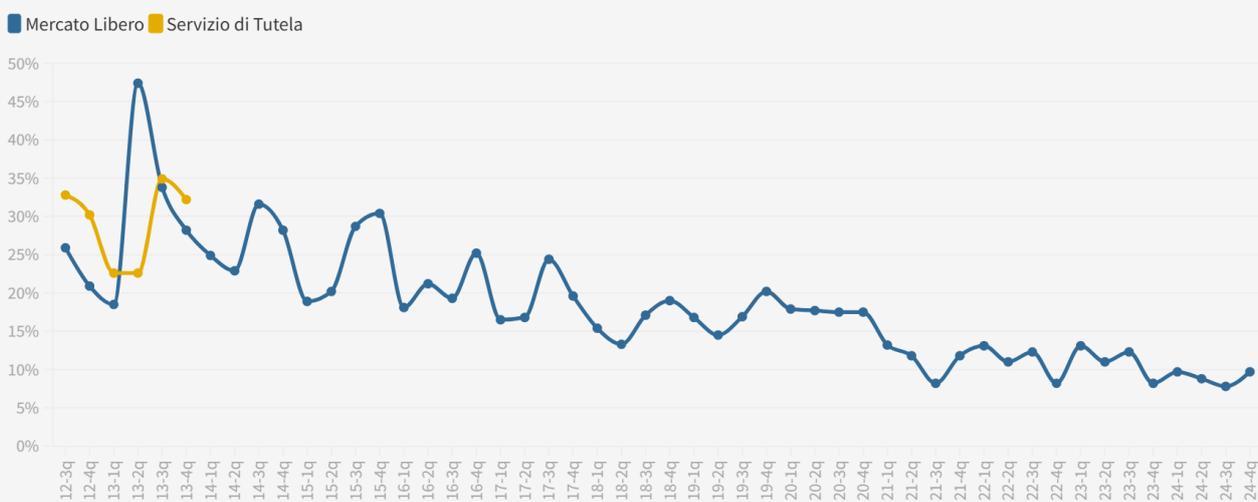


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

Nel mercato libero, in generale migliora la capacità di rispettare i termini di pagamento. In media nel 2024 non hanno rispettato i termini di pagamento il 10,5% dei clienti (-0,9 p.p. rispetto all'anno precedente). Inoltre, nel libero i clienti non domestici altoconsumanti rispettano *i termini di pagamento delle fatture* con maggiore regolarità di quanto non facciano i clienti con consumi più bassi. Diversamente nel 2024 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 della vulnerabilità gas la quota di clienti che non rispettano i termini di pagamento è pari a 10,2%. Nel *STGV<sub>GAS</sub>* 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 altri usi e attività di servizio pubblico per tipo di mercato

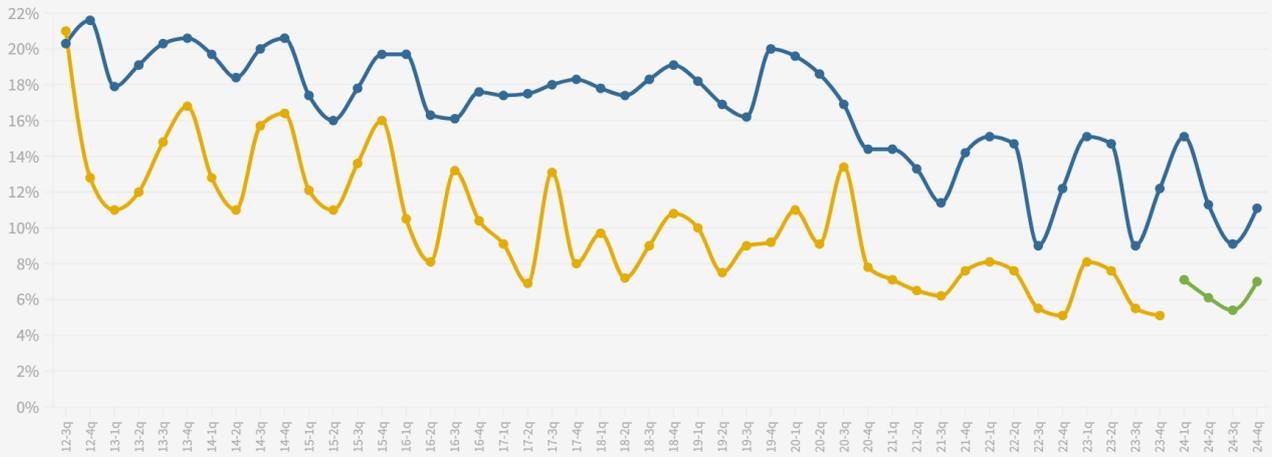


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Importi con termini di pagamento non rispettati

settore gas - clienti domestici e condomini per tipo di mercato

■ Mercato Libero ■ Servizio di Tutela ■ Servizio di tutela della vulnerabilità



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

#### 7.B.4 Curva di incasso del fatturato

Per il settore del gas, le percentuali d'incasso relative al fatturato del 2024 (a parità di tempo intercorso tra la scadenza dei termini di pagamento e la rilevazione degli incassi) sono:

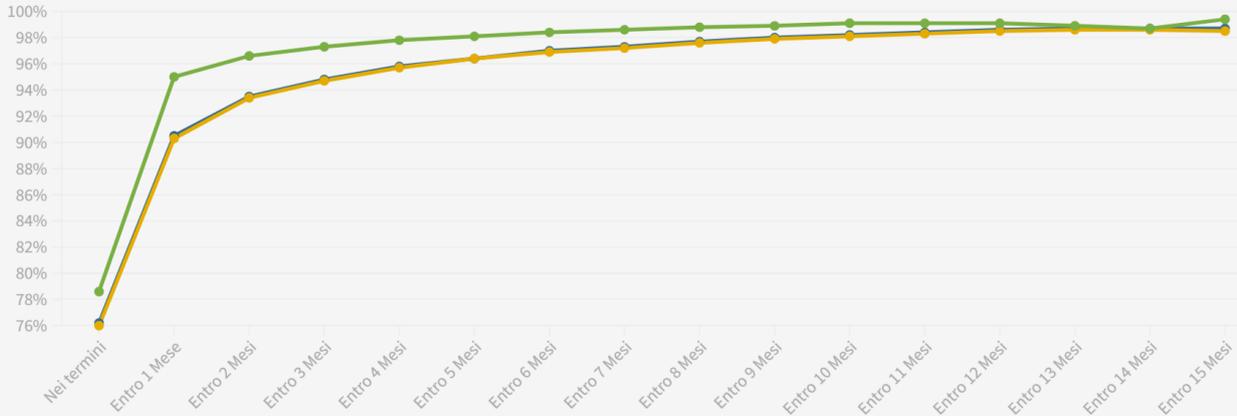
- per i Domestici, inferiori a quelle riscontrate per il fatturato dei due anni precedenti. Più in dettaglio, è stato incassato a 3 mesi dalla scadenza delle fatture il 94,8% degli importi fatturati nel 2024 (-19 p.p. rispetto al 2023 e -2,5 p.p. rispetto al 2022), mentre a 12 mesi dalla scadenza il 98,6% degli importi fatturati nel 2024 (-0,3 p.p. rispetto al 2023 e -0,2 p.p. rispetto al 2022). Inoltre, il tasso di incasso del fatturato del primo periodo di erogazione del  $STV_{GAS}$ , per i clienti vulnerabili, è maggiore di quanto rilevato per il mercato libero. Inoltre, per i Domestici del settore del gas si registrano delle percentuali d'incasso leggermente superiori a quelle del settore elettrico;
- per i Condomini, superiori a quelle riscontrate per il fatturato dei due anni precedenti con riferimento ai primi mesi di rilevazione dopo la scadenza e inferiori a quelle dei due anni precedenti nel medio termine. Più in dettaglio, è stato incassato a 3 mesi dalla scadenza delle fatture l'81,5% degli importi fatturati nel 2024 (+0,4 p.p. rispetto al 2023 e +17,2 p.p. rispetto al 2022), mentre a 12 mesi dalla scadenza il 95,5% degli importi fatturati nel 2024 (-1,2 p.p. rispetto al 2023 e -1,1 p.p. rispetto al 2022);
- per gli Altri usi inferiori a 200.000 Smc del mercato libero, superiori a quelle riscontrate per il fatturato dei due anni precedenti. Più in dettaglio, è stato incassato a 3 mesi dalla scadenza delle fatture il 96,3% degli importi fatturati nel 2024 (+0,9 p.p. rispetto al 2023 e +2,3 p.p. rispetto al 2022), mentre a 12 mesi dalla scadenza il 98,7% degli importi fatturati nel 2024 (0,4 p.p. rispetto al 2023 e +2,1 p.p. rispetto al 2022);
- per gli Altri usi inferiori a 200.000 Smc del mercato libero, superiori a quelle riscontrate per il fatturato dei due anni precedenti. Più in dettaglio, è stato incassato a 3 mesi dalla scadenza delle fatture il 96,6% degli importi fatturati nel 2024 (+1,3 p.p. rispetto al 2023 e +2,8 p.p. rispetto al 2022), mentre a 12 mesi dalla scadenza il 98,6% degli importi fatturati nel 2024 (0,3 p.p. rispetto al 2023 e +1,1 p.p. rispetto al 2022).

### Evoluzione degli incassi per anno (%)

settore del gas -clienti domestici

2024

■ Servizio di Tutela, Servizio di Tutela della vulnerabilità e Mercato Libero 
 ■ Mercato Libero 
 ■ Servizio di Tutela della vulnerabilità 
 ■ Servizio di Tutela



### Evoluzione degli incassi per mercato (%)

settore del gas- clienti domestici

Servizio di Tutela, Servizio di Tutela della vulm

■ 2022 
 ■ 2023 
 ■ 2024 
 ■ 2025

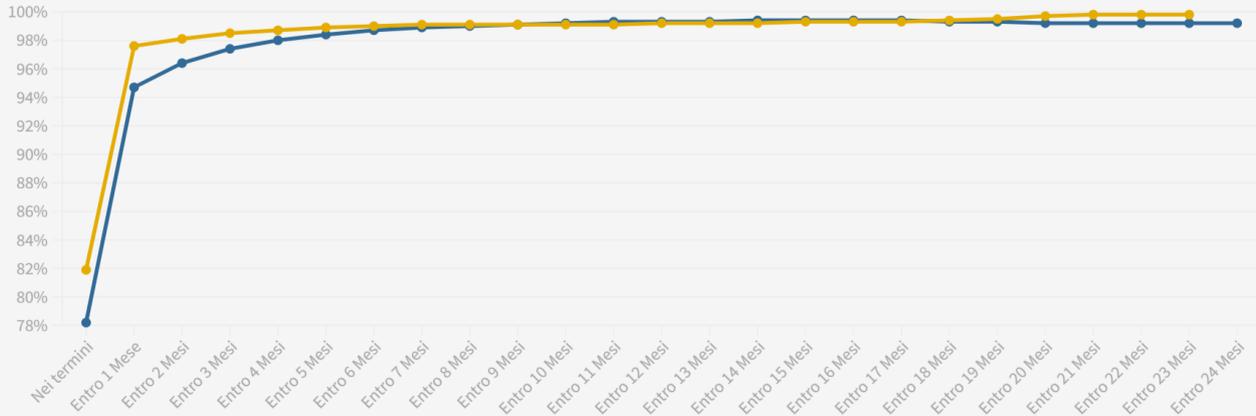


### Evoluzione degli incassi per mercato (%)

settore del gas- clienti domestici

Servizio di Tutela

2022 2023 2024 2025



### Evoluzione degli incassi per mercato (%)

settore del gas- clienti domestici

Servizio di Tutela della vulnerabilità

2022 2023 2024 2025

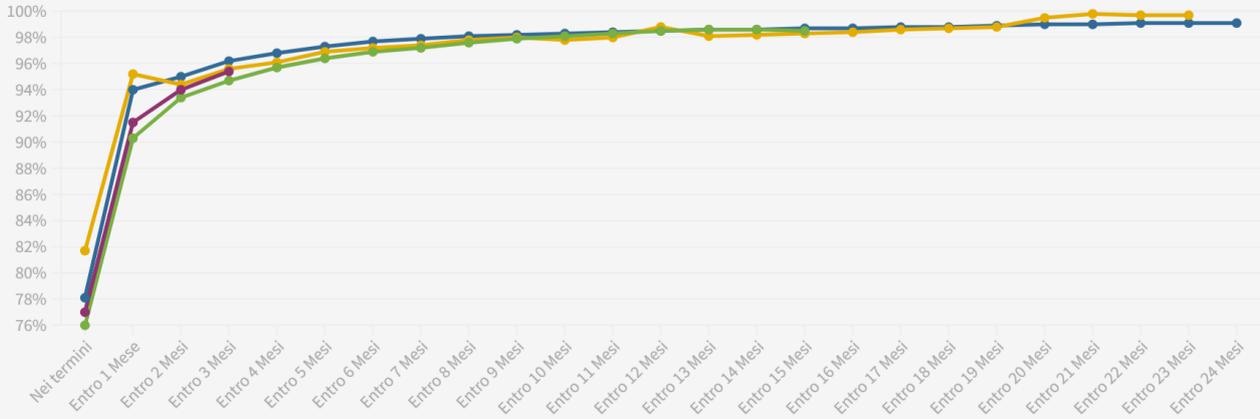


### Evoluzione degli incassi per mercato (%)

settore del gas- clienti domestici

Mercato Libero

■ 2022 ■ 2023 ■ 2024 ■ 2025



### Evoluzione degli incassi per anno (%)

settore del gas-Condomini uso domestico

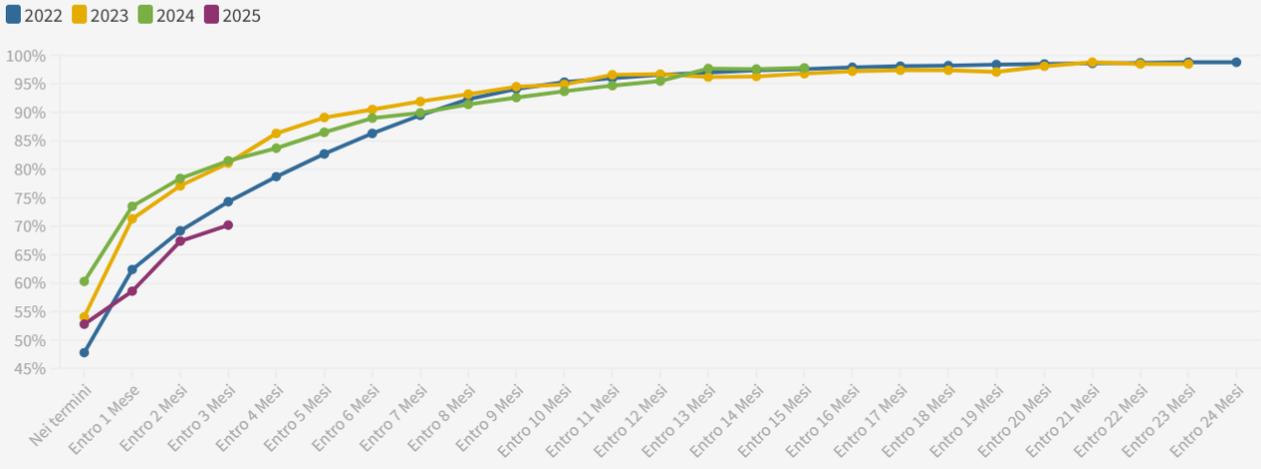
2024

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



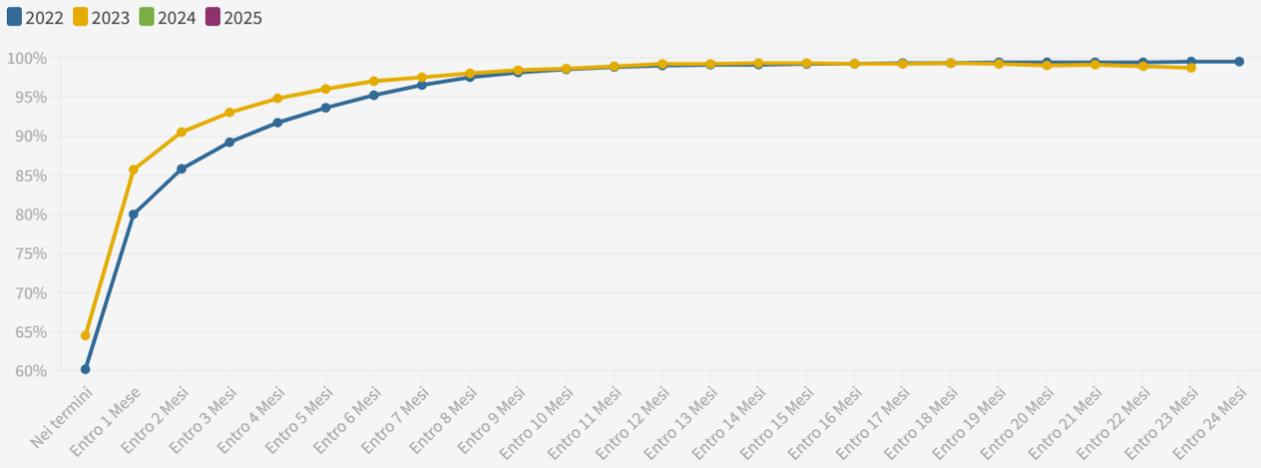
**Evoluzione degli incassi per mercato (%)**  
 settore del gas - condomini uso domestico

Servizio di Tutela e Mercato Libero



**Evoluzione degli incassi per mercato (%)**  
 settore del gas - condomini uso domestico

Servizio di Tutela

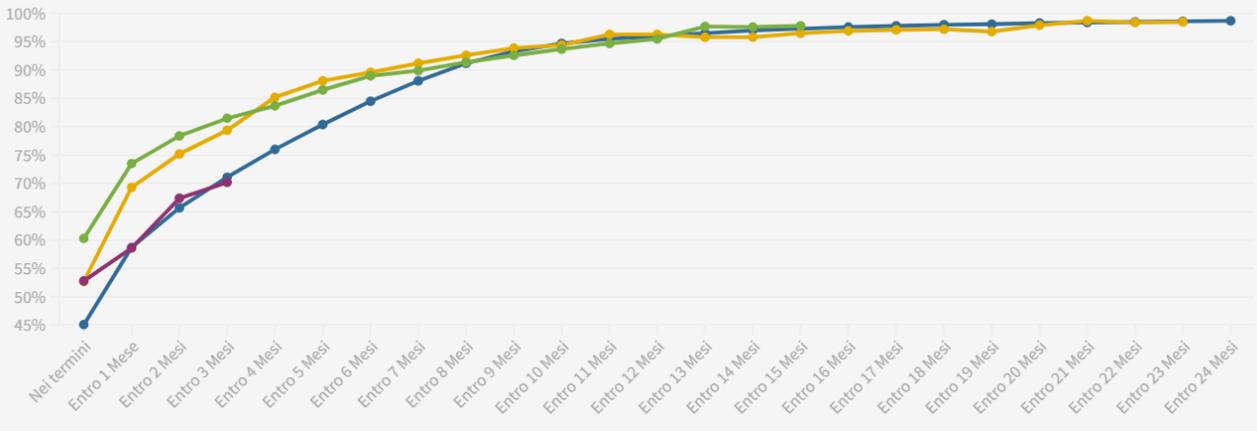


### Evoluzione degli incassi per mercato (%)

settore del gas - condomini uso domestico

Mercato Libero

2022 2023 2024 2025

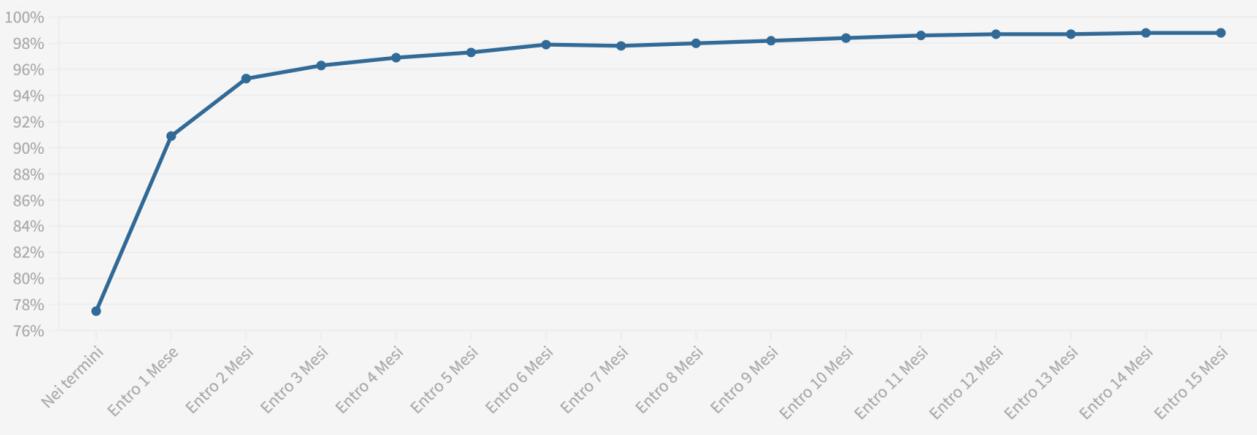


### Evoluzione degli incassi per anno (%)

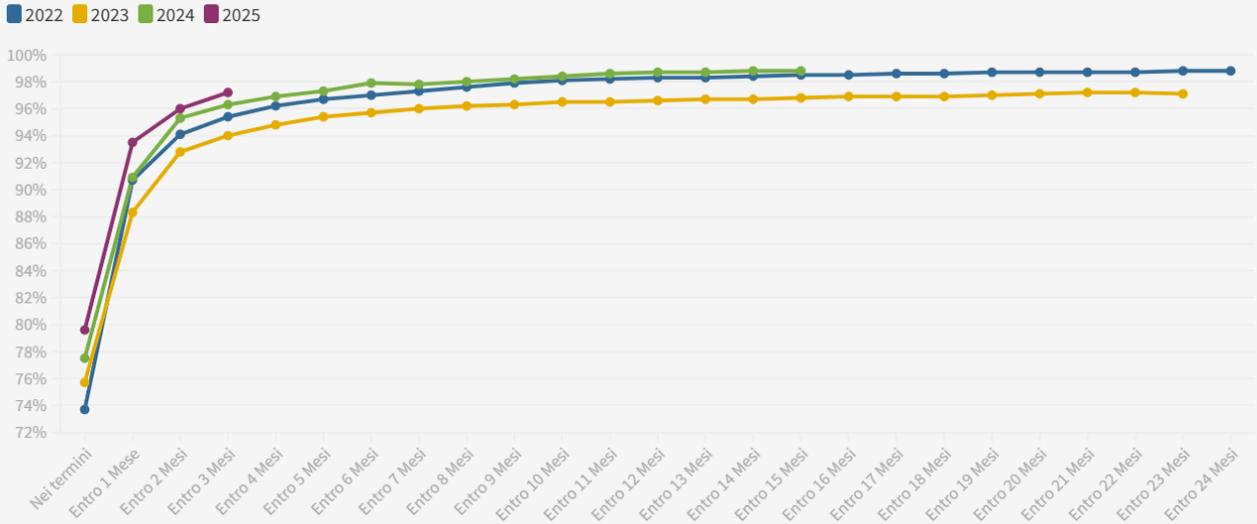
settore del gas - Altri usi inferiori a 200.000 Smc

2024

Mercato Libero

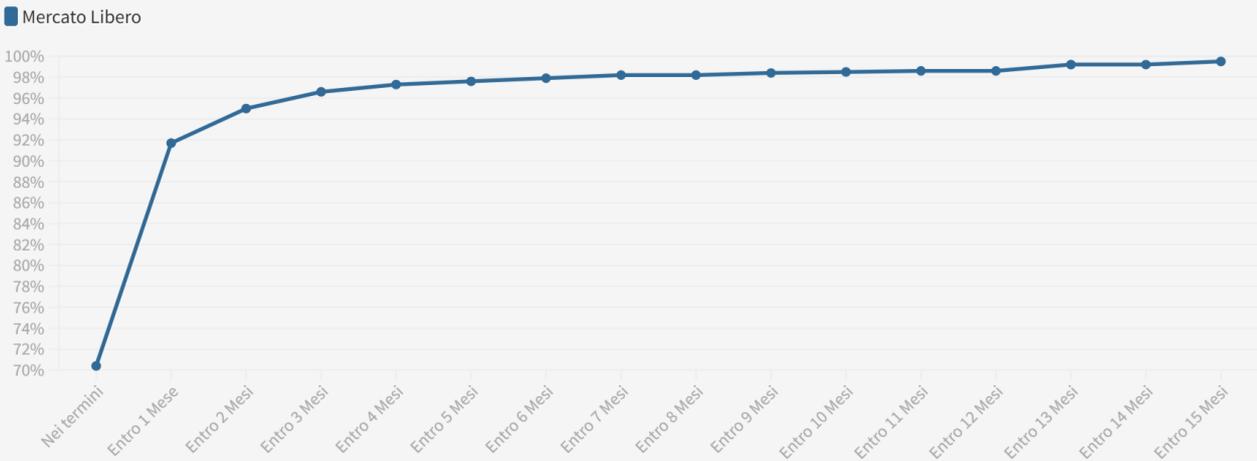


**Evoluzione degli incassi per mercato (%)**  
 settore del gas - Altri usi inferiori a 200.000 Smc - MERCATO LIBERO

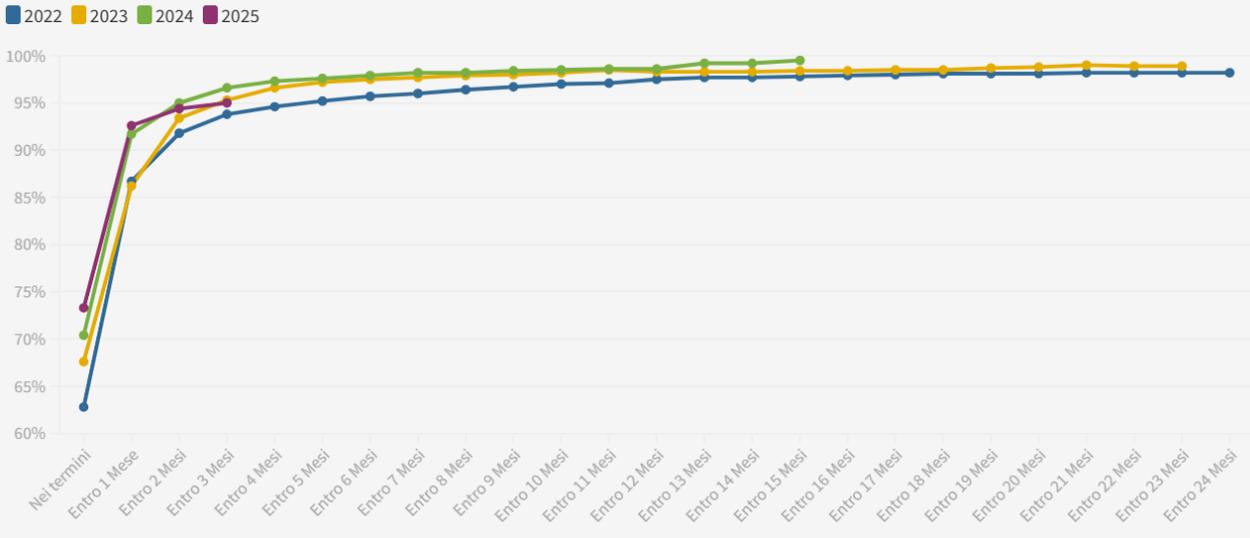


**Evoluzione degli incassi per anno (%)**  
 settore del gas - Attività di Servizio Pubblico

2024



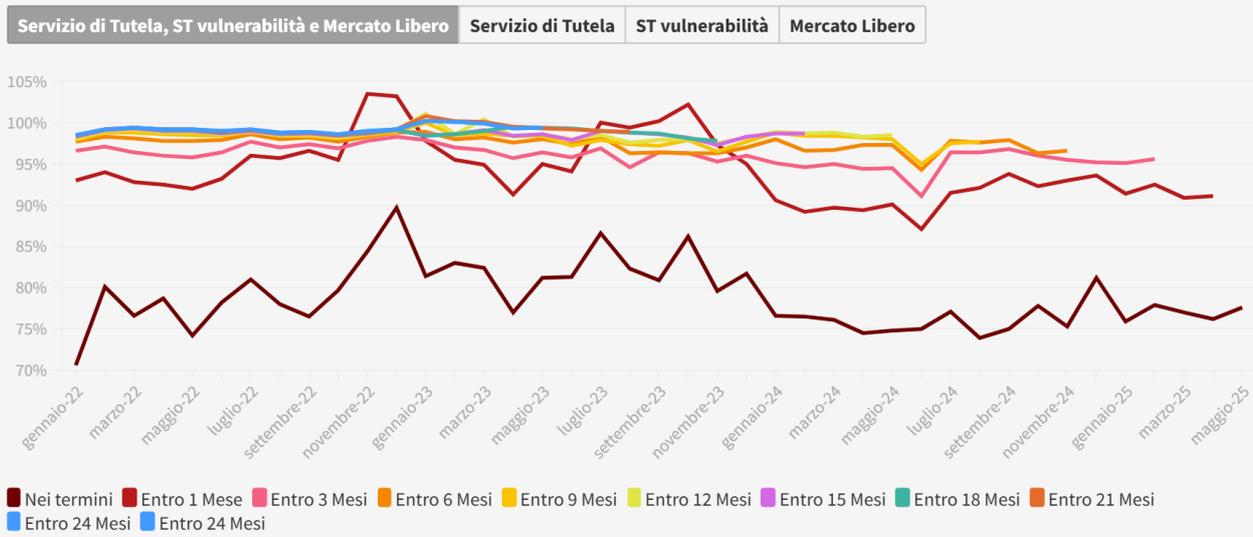
**Evoluzione degli incassi per mercato (%)**  
 settore del gas - Attività di Servizio Pubblico - MERCATO LIBERO



L'andamento della percentuale di incasso per ciascun mese di scadenza del fatturato, valutata entro la scadenza dei termini di pagamento ed entro 3 e 6 mesi oltre la scadenza, in sintesi mostra per il settore del gas che nel corso del 2024 :

- gli incassi *entro la scadenza* – presentano una leggera tendenza a diminuire per i Domestici e ad aumentare per le altre tipologie, nonostante una certa variabilità tra un mese l'altro;
- gli incassi *entro tre e sei mesi oltre la scadenza* – presentano un'elevata volatilità e una leggera tendenza a diminuire per tutte le tipologie di cliente.

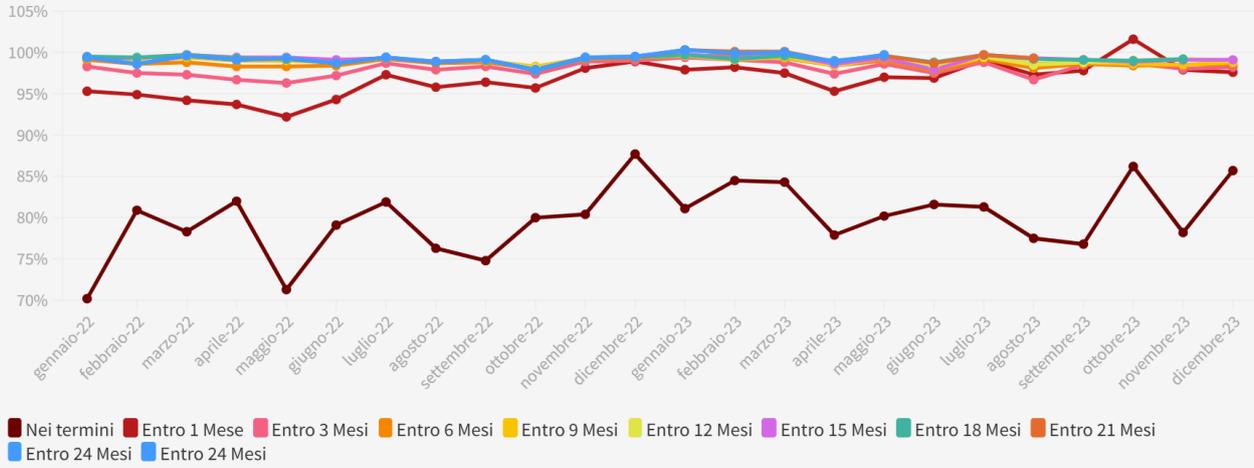
**Andamento degli incassi (%)**  
 settore del gas - domestici



### Andamento degli incassi (%)

settore del gas - domestici

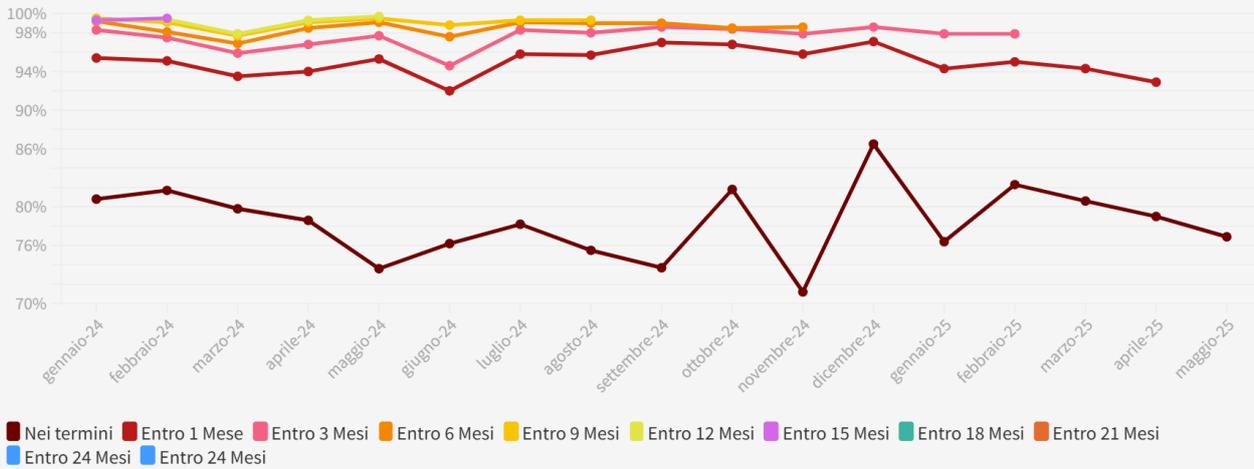
Servizio di Tutela, ST vulnerabilità e Mercato Libero **Servizio di Tutela** ST vulnerabilità Mercato Libero



### Andamento degli incassi (%)

settore del gas - domestici

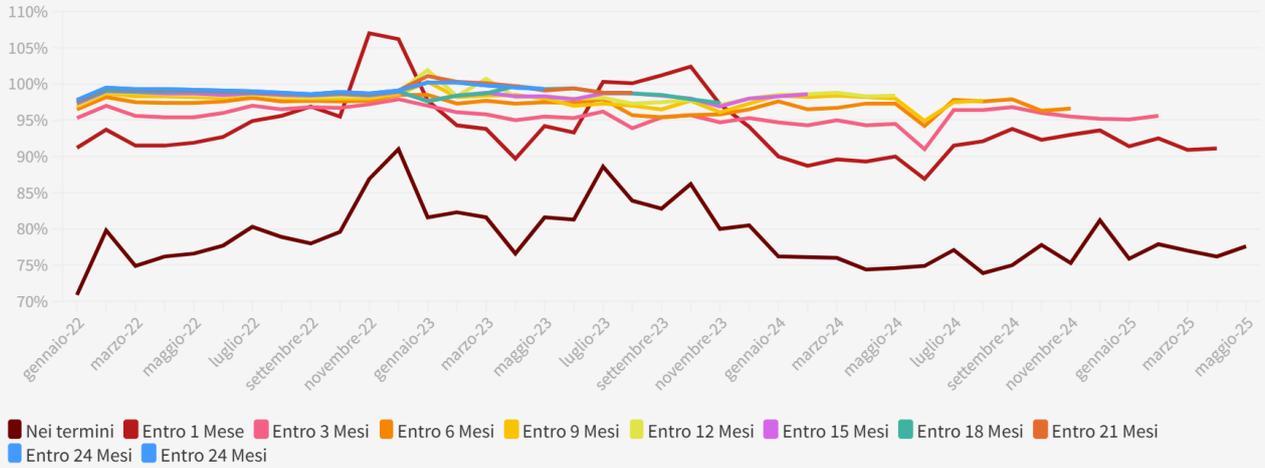
Servizio di Tutela, ST vulnerabilità e Mercato Libero Servizio di Tutela **ST vulnerabilità** Mercato Libero



### Andamento degli incassi (%)

settore del gas - domestici

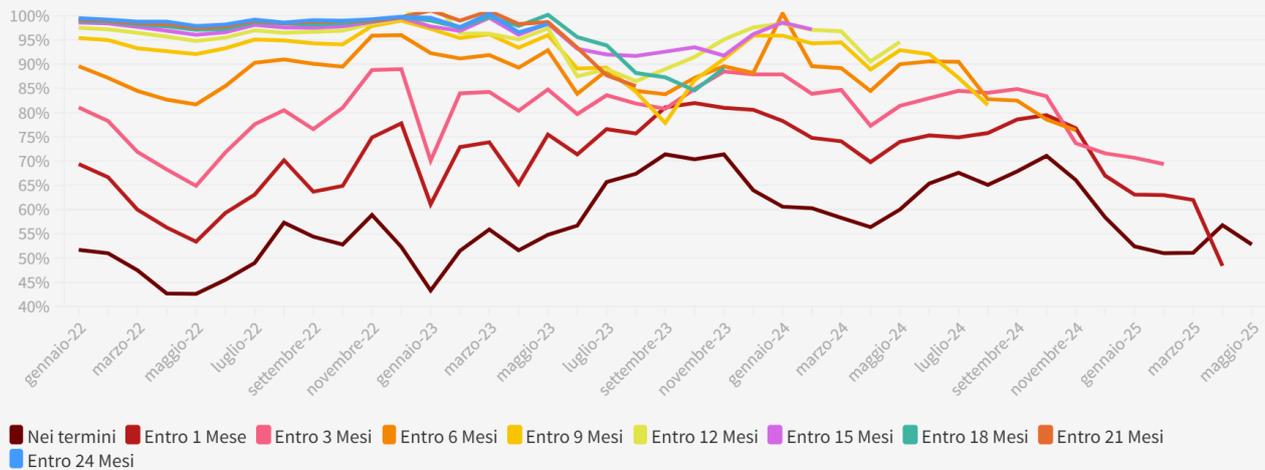
Servizio di Tutela, ST vulnerabilità e Mercato Libero   Servizio di Tutela   ST vulnerabilità   **Mercato Libero**



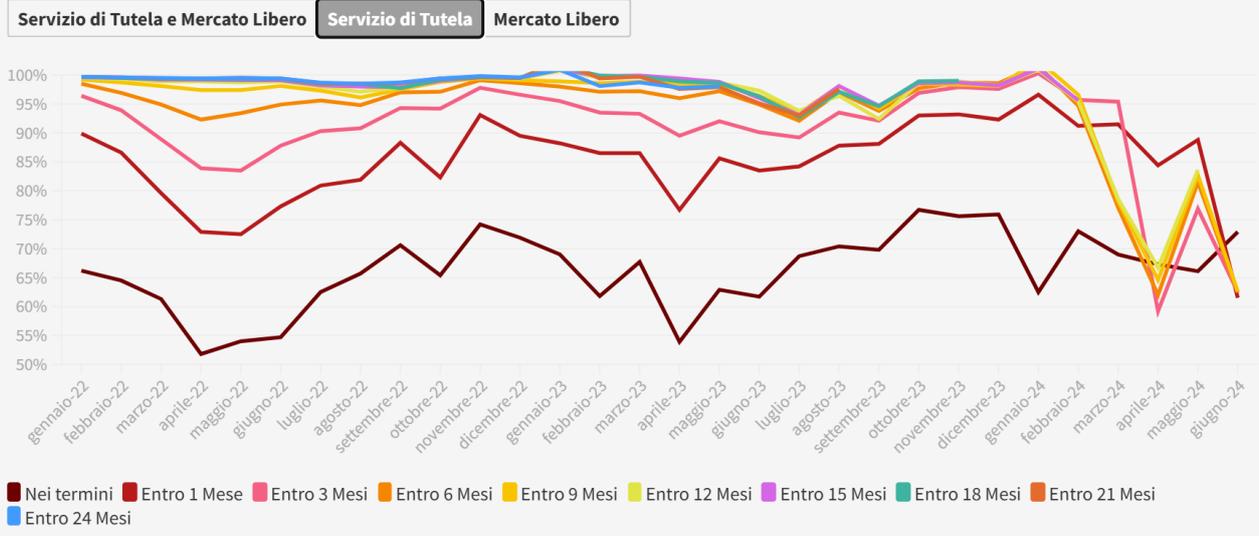
### Andamento degli incassi (%)

settore del gas - Condomini uso domestico

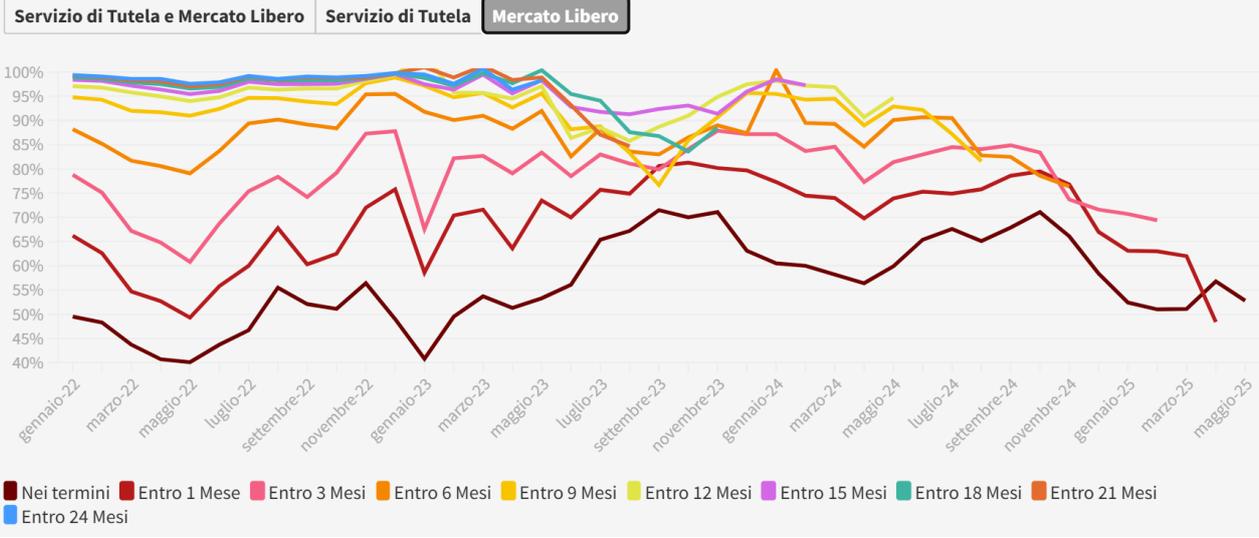
**Servizio di Tutela e Mercato Libero**   Servizio di Tutela   Mercato Libero



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

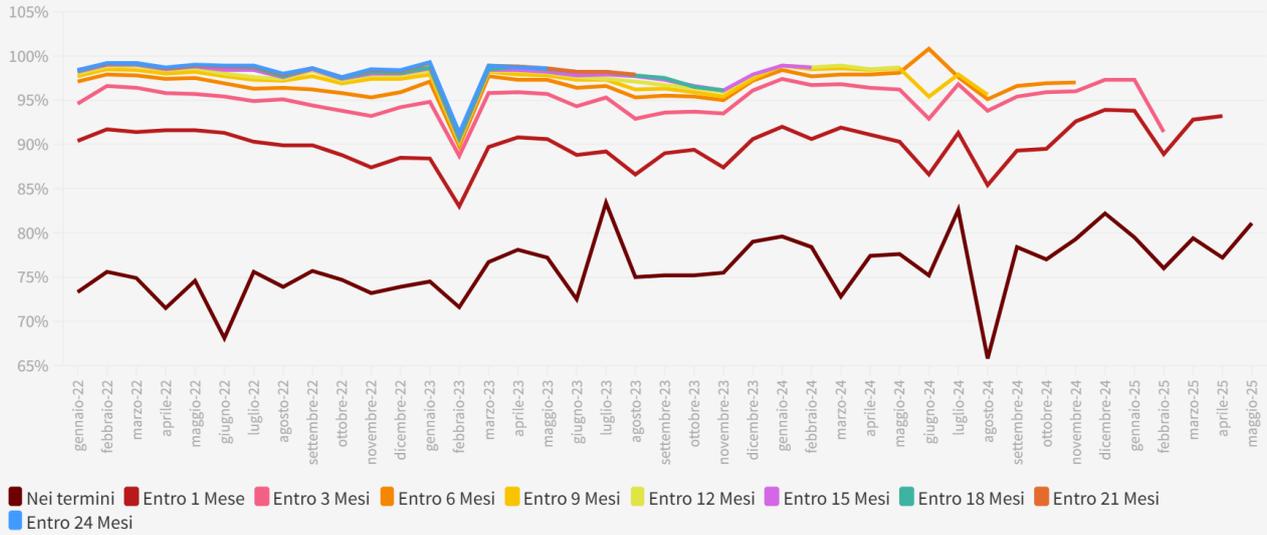


**Andamento degli incassi (%)**  
 settore del gas - Condomini uso domestico



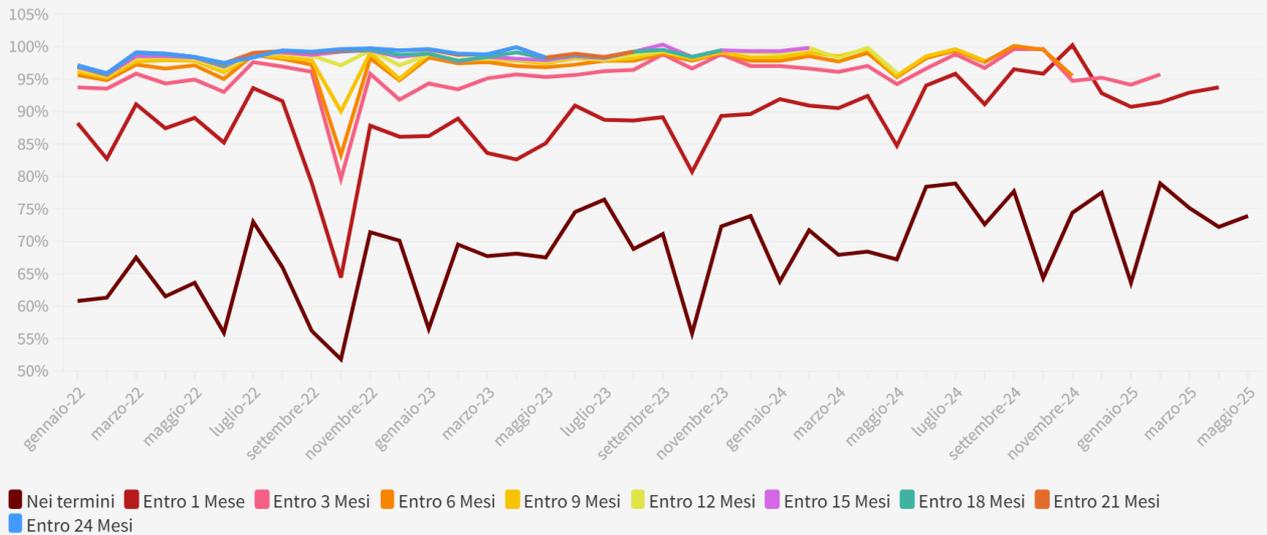
### Andamento degli incassi (%)

Altri usi inferiori a 200.000 Smc - MERCATO LIBERO



### Andamento degli incassi (%)

Attività di servizio pubblico - MERCATO LIBERO



## 8. Bonus sociali e aiuti ai clienti finali

### **BOX 15. I bonus sociali: per disagio economico e per gravi condizioni di salute**



*Caratteristiche, ambito di applicazione e modalità di riconoscimento*

Al fine di ridurre la spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica, gas naturale e idrica dai nuclei familiari in condizioni di disagio economico o fisico, il legislatore ha istituito i bonus sociali elettrico, gas e idrico.

Il **Bonus sociale per disagio economico** è uno sconto applicato in **modo automatico** sulle bollette elettriche, gas e idrica ai nuclei familiari con Indicatore della situazione economica equivalente (di seguito: **ISEE**) sotto soglie predeterminate. Viene concesso per 12 mesi, su una sola fornitura per ogni tipo di servizio (elettrico, gas e servizio idrico) intestata al nucleo familiare cui si riferisce l'ISEE. Hanno diritto al bonus gas anche le famiglie che abitano in condomini in cui il riscaldamento è gestito a livello centralizzato.

L'articolo 57-bis del decreto-legge 124/19 ha innovato la disciplina in materia di bonus sociali a stabilendo che a decorrere dal 1° gennaio 2021, i bonus sociali per la fornitura dell'energia elettrica e del gas naturale e le agevolazioni relative al servizio idrico integrato siano riconosciuti automaticamente a tutti i soggetti il cui ISEE in corso di validità sia compreso entro i limiti stabiliti dalla legislazione vigente.

A tal fine, con la delibera 63/2021/R/com e i relativi Allegati, l'Autorità ha definito le modalità di gestione del processo funzionale alle erogazioni dei bonus sociali per disagio economico.

In particolare, il processo è stato articolato prevedendo:

- che l'INPS comunichi al SII i nuclei familiari in possesso dei requisiti economici per accedere al bonus;
- che il SII individui le forniture individuali elettriche e gas e indichi l'applicazione dei bonus agli operatori coinvolti;
- le modalità di corresponsione dei bonus sociali, anche nei casi di discontinuità della fornitura quali disattivazioni, vulture e switching;
- le modalità di rendicontazione del bonus erogato verso il Gestore del SII.

In sintesi, sulla base delle DSU trasmesse mensilmente da INPS, il SII individua le forniture di energia elettrica e gas naturale agevolabili e notifica l'attivazione del bonus, identificandone codice e periodo di validità, alle imprese di vendita e di distribuzione coinvolte ai fini dell'effettiva erogazione al cliente finale direttamente in bolletta.

Sulla base delle medesime modalità operative, come misura temporanea di sostegno economico per i nuclei familiari aventi diritto, il D.L. 19/25, art. 1.1 ha previsto per l'anno 2025 un **Contributo**

**straordinario** del valore di **200,00€** sulle forniture di energia elettrica dei Domestici con ISEE fino a 25.000 euro.

Al fine di dare attuazione alla suddetta disposizione normativa, l'Autorità:

- con la [delibera 135/2025/R/eel](#), ha definito le modalità applicative funzionali a consentire il riconoscimento del contributo straordinario con riferimento ai Domestici per i quali è in corso di erogazione il **bonus sociale elettrico**, prevedendo, in particolare, che il contributo straordinario debba essere erogato unitamente alla suddetta agevolazione, con riferimento al periodo di competenza **dall'1 aprile 2025 al 31 luglio 2025**;
- con la [delibera 144/2025/R/eel](#), ha previsto il trasferimento da INPS ad AU dei dati relativi ai Domestici aventi un ISEE valido per l'anno 2025 con valore superiore a 9.530 euro e fino a 25.000 euro compresi con meno di 4 figli a carico e con valore superiore a 20.000 euro e fino a 25.000 euro compresi con almeno 4 figli a carico, affinché, **a decorrere dal mese di giugno 2025**, il Gestore del SII individui i clienti titolari delle forniture elettriche aventi diritto al contributo straordinario e provveda all'attivazione del medesimo e alla notifica ai soggetti interessati ai fini del riconoscimento in fattura, secondo le medesime modalità previste per il riconoscimento del bonus sociale di energia elettrica. Per consentire la corretta applicazione del contributo straordinario da parte degli esercenti interessati, la data di fine erogazione è individuata nell'ultimo giorno del terzo mese successivo alla data di inizio erogazione (trimestre *rolling*).

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. 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. Coerentemente, 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 tra cui alcune misure riguardanti i bonus sociali per disagio economico. In particolare, in merito al bonus è intervenuta al fine di:

- 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 euro 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;

- prevedere delle componenti economiche integrative del bonus sociale nel periodo ottobre 2021 - settembre 2023 <sup>63</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 .

Il **bonus elettrico per disagio fisico** è volto a ridurre la spesa sostenuta per la fornitura di energia elettrica dai nuclei familiari in cui è presente un componente che si trova in condizioni di disagio fisico. In particolare, hanno diritto al bonus sociale per disagio fisico i Domestici affetti da grave malattia o i Domestici con fornitura elettrica presso i quali viva un soggetto affetto da grave malattia, che richiede l'utilizzo di apparecchiature elettromedicali per il mantenimento in vita, di cui al Decreto del Ministero della Salute del 13 gennaio 2011. Il bonus sociale per disagio fisico è cumulabile con i bonus per disagio economico qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità.

L'applicazione del bonus elettrico per disagio fisico non è automatica, ma è **subordinata alla presentazione di un'apposita domanda** presso il Comune di residenza del titolare della fornitura elettrica (anche se diverso dal malato) utilizzando gli appositi moduli o presso un altro ente designato dal Comune (CAF, Comunità montane).

Nel presente Rapporto vengono mostrate le evidenze circa l'applicazione del bonus per disagio economico nel periodo 2021-2024.

Il numero di bonus attivati tra il 2021 e il 2024 varia coerentemente con l'introduzione e la successiva graduale attenuazione delle misure sopra descritte a sostegno delle famiglie, di mitigazione dell'impatto della crisi internazionale e della situazione congiunturale nazionale ed europea di grave tensione dei mercati dell'energia. La platea di percettori del bonus sociale per

---

<sup>63</sup> Per ulteriori dettagli si rimanda al Rapporto 277/2024//I/com sullo stato di attuazione dei bonus sociali nell'anno 2023.

disagio economico si è ampliata nel 2022 e nel 2023 grazie anche all'introduzione della classe di agevolazione D<sup>64</sup> e alla classe B-BIS 2023<sup>65</sup>. In particolare, sono stati attivati bonus:

- nel settore elettrico, nel 2024 per oltre 2,8 Mln di famiglie, pari al 9,3% dei Domestici. Nel 2023, i percettori del bonus sono stati oltre 4,5 Mln, pari al 15,2% dei Domestici. Di questi oltre 1,5 Mln, pari al 5,0% dei Domestici, appartenevano alla classe di agevolazione D, mentre 1.502, pari allo 0,005% dei Domestici, alla classe B-BIS. Nel 2022, sono stati attivati oltre 3,7 Mln di bonus, pari al 12,6% dei Domestici, di cui oltre 970,0 mila per la classe D, pari al 3,2% dei Domestici. Nel 2021, sono stati attivati oltre 2,4 Mln di bonus, pari al 8,4% dei Domestici;
- nel settore del gas naturale, nel 2024 per oltre 1,7 Mln di famiglie, pari al 8,4% dei Domestici. Nel 2023, i percettori del bonus sono stati quasi 3,0 Mln, pari al 14,6% dei Domestici. Di questi, quasi 1,1 Mln, pari al 5,4% dei Domestici, appartenevano alla classe di agevolazione D, mentre 1.243, pari allo 0,006% dei Domestici, alla classe B-BIS. Nel 2022, sono stati attivati quasi 2,5 Mln di bonus, pari al 12,2% dei Domestici, di cui quasi 700,0 mila per la classe D, pari al 3,4% dei Domestici. Nel 2021, sono stati attivati oltre 1,5 Mln di bonus, pari al 7,5% dei domestici.

Nel 2024, in entrambi i settori oltre l'80% dei percettori di bonus si approvvigiona nel mercato libero<sup>66</sup>. I percettori del bonus si distribuiscono tra le regioni italiane in maniera coerente con la distribuzione del reddito medio pro capite in Italia, per la quale si rimanda al sito di [ISTAT](#). In entrambi i settori, pertanto, ne risulta una maggiore incidenza nelle regioni del sud Italia e nelle isole.

---

<sup>64</sup> Ai sensi della deliberazione 63/2021/R/com, come successivamente integrata e modificata, hanno diritto al bonus sociale per disagio economico i nuclei familiari che rispettano le seguenti condizioni:

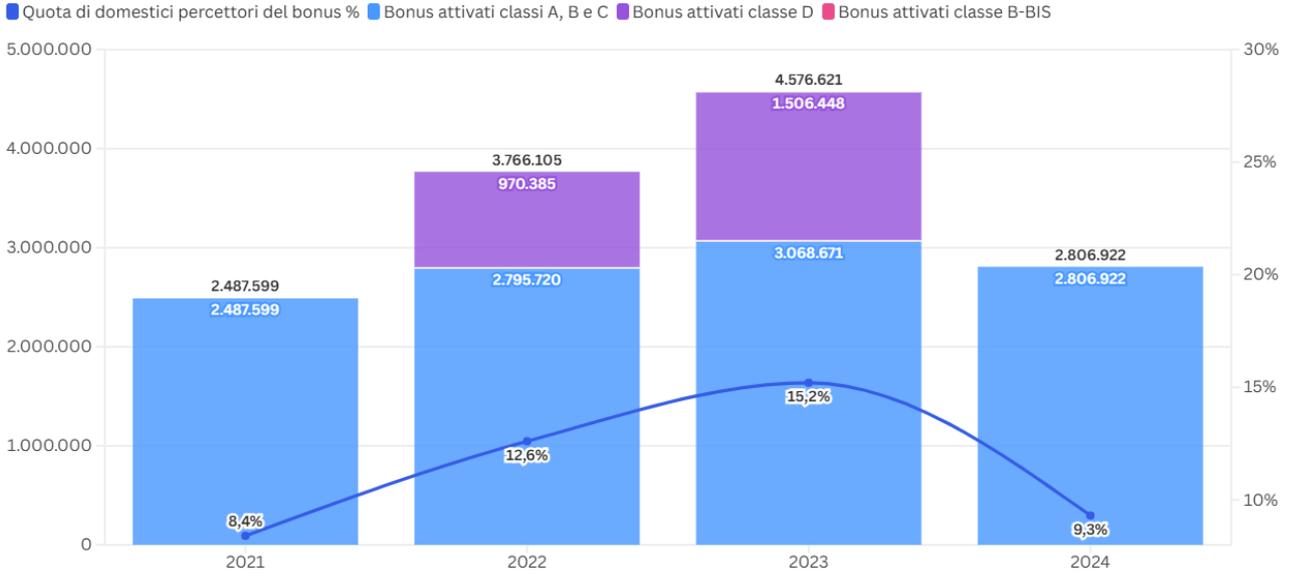
- **Classe A** - con ISEE  $\leq$  8.265€ fino al 2022 e con ISEE  $\leq$  9.530€ a partire dal 2023;
- **Classe B** - con almeno 4 figli e fino al 2022 con  $8.265€ < ISEE \leq 20.000€$  e dal 2023 con  $9.530€ < ISEE \leq 20.000€$ ;
- **Classe B-BIS** - con almeno 4 figli e  $20.000 < ISEE \leq 30.000$ , tra aprile e dicembre 2023;
- **Classe C** - percettori di Reddito di Cittadinanza (RdC) o Pensione di Cittadinanza (PdC);
- **Classe D** - meno di 4 figli, senza RdC/PdC e:
  - per il 2022, con  $8.265€ < ISEE \leq 12.000€$ , ;
  - per il 2023, con  $8.265€ < ISEE \leq 15.000€$ , meno di 4 figli e senza RdC/PdC.

<sup>65</sup> La deliberazione 194/2023/R/com, in attuazione del D.L. 34/23, ha introdotto la classe B-BIS di aventi diritto al bonus, temporaneamente in vigore tra aprile e dicembre '23 e per le famiglie numerose con ISEE fino a 30.000 euro.

<sup>66</sup> I dati a disposizione sui percettori di bonus dettagliati per mercato sono al momento disponibili nell'ambito del monitoraggio retail con riferimento ai mesi di gennaio di ciascun anno. Nonostante il presente rapporto abbia a oggetto l'anno 2024, nel grafico vengono riportati anche i dati di inizio 2025, in modo da fornire informazioni riguardanti anche i percettori di bonus nell'ambito del *STG<sub>WV</sub>* avviato a luglio 2024 e dunque non considerato nella prima colonna.

**Bonus sociali per disagio economico attivati nel corso dell'anno**

Energia elettrica

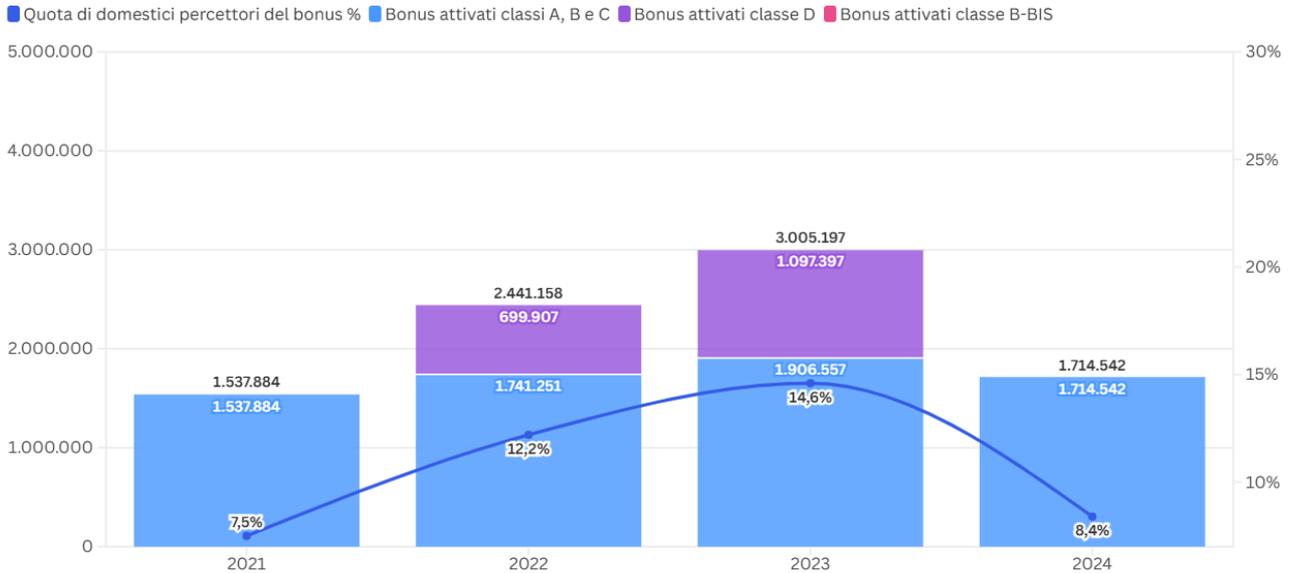


**Classe A** - con ISEE <= 8.265€ fino al 2022 e con ISEE <= 9.530€ a partire dal 2023;  
**Classe B** - con almeno 4 figli e fino al 2022 con 8.265€ < ISEE <= 20.000€ e dal 2023 con 9.530€ < ISEE <= 20.000€;  
**Classe B-BIS** - con almeno 4 figli e 20.000 < ISEE ≤ 30.000, tra aprile e dicembre 2023;  
**Classe C** - percettori di Reddito di Cittadinanza (RdC) o Pensione di Cittadinanza (PdC);  
**Classe D** - meno di 4 figli, senza RdC/PdC e:  
 - per il 2022, con 8.265€ < ISEE <= 12.000€; ;  
 - per il 2023, con 8.265€ < ISEE <= 15.000€, meno di 4 figli e senza RdC/PdC.

Elaborazioni dell'Autorità su dati estratti dal SII

**Bonus sociali per disagio economico attivati nel corso dell'anno**

Gas naturale



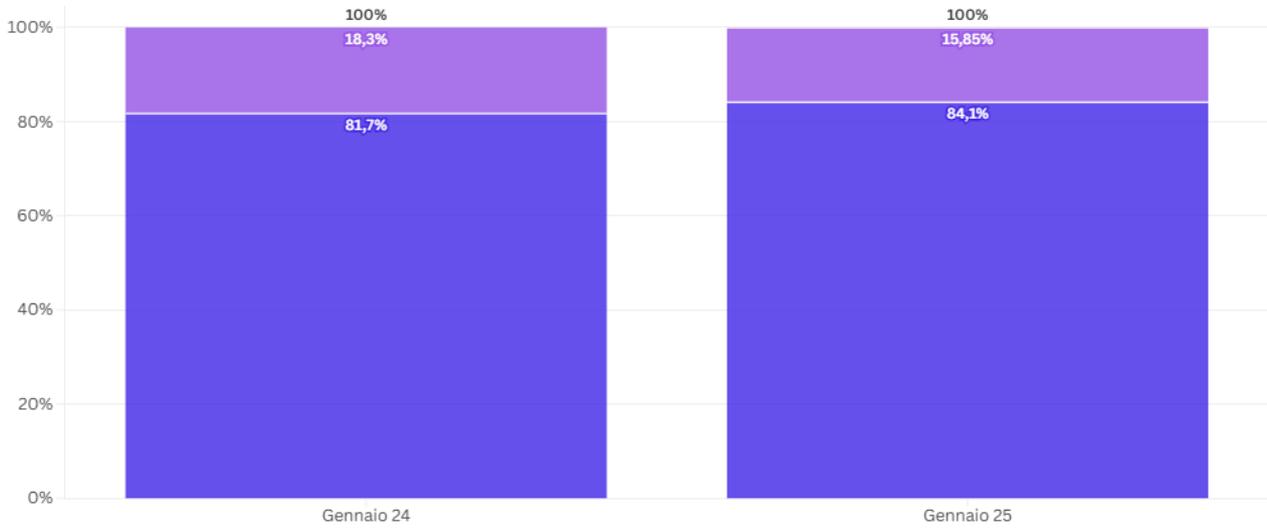
**Classe A** - con ISEE <= 8.265€ fino al 2022 e con ISEE <= 9.530€ a partire dal 2023;  
**Classe B** - con almeno 4 figli e fino al 2022 con 8.265€ < ISEE <= 20.000€ e dal 2023 con 9.530€ < ISEE <= 20.000€;  
**Classe B-BIS** - con almeno 4 figli e 20.000 < ISEE ≤ 30.000, tra aprile e dicembre 2023;  
**Classe C** - percettori di Reddito di Cittadinanza (RdC) o Pensione di Cittadinanza (PdC);  
**Classe D** - meno di 4 figli, senza RdC/PdC e:  
 - per il 2022, con 8.265€ < ISEE <= 12.000€; ;  
 - per il 2023, con 8.265€ < ISEE <= 15.000€, meno di 4 figli e senza RdC/PdC.

Elaborazioni dell'Autorità su dati estratti dal SII

**Clienti percettori del bonus per mercato**

Bonus attivi nel mese rispetto al totale dei domestici - settore elettrico

■ Percettori di bonus nel Mercato libero ■ Percettori di bonus in Maggiore tutela ■ Percettori di bonus nel STnv



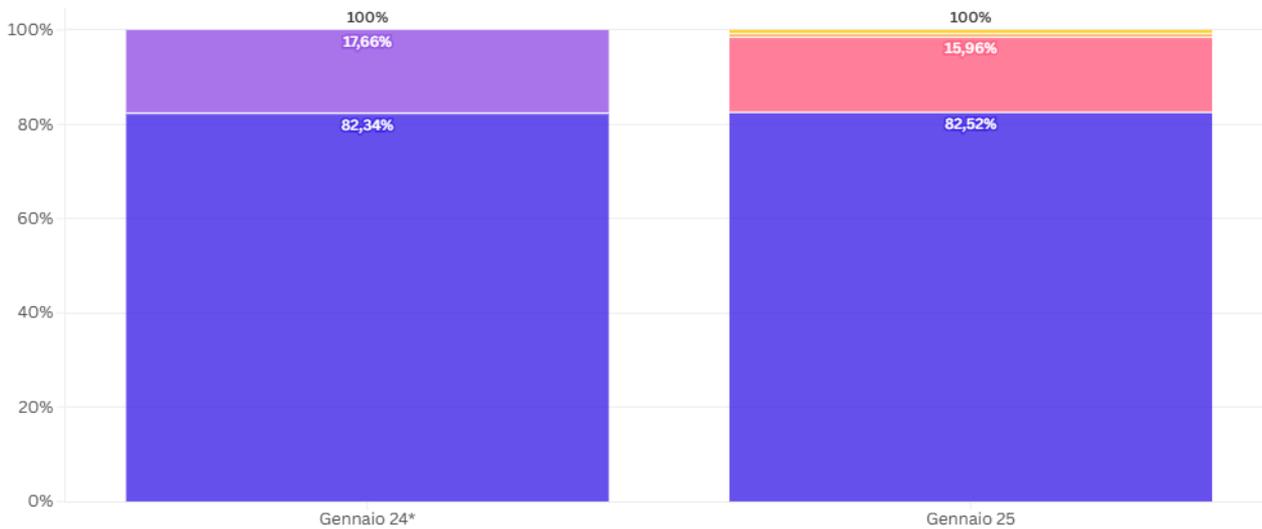
Elaborazioni dell'Autorità su dati estratti dal SII

I dati afferiscono ai bonus attivi nel mese indicato. Tra questi, una parte può essere stata attivata nel corso dell'anno precedente.

**Clienti percettori del bonus per mercato**

Bonus attivi nel mese rispetto al totale dei domestici - settore del gas naturale

■ Percettori di bonus nel Mercato libero ■ Percettori di bonus in Servizio di Tutela ■ Percettori di bonus in STVgas ■ Percettori di bonus nel FUI ■ Percettori di bonus nel FDD



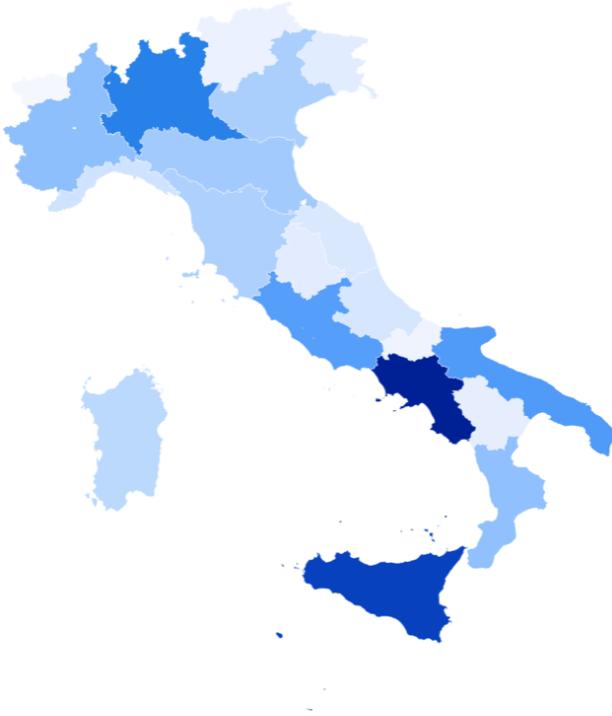
Elaborazioni dell'Autorità su dati estratti dal SII.

I dati afferiscono ai bonus attivi nel mese indicato. Tra questi, una parte può essere stata attivata nel corso dell'anno precedente.

\*Per gennaio 2024 non sono conteggiati i percettori di bonus eventualmente serviti in FUI e in FDD.

**Distribuzione dei percettori di bonus tra le regioni**  
 settore elettrico - Bonus attivi nel mese di dicembre 2024

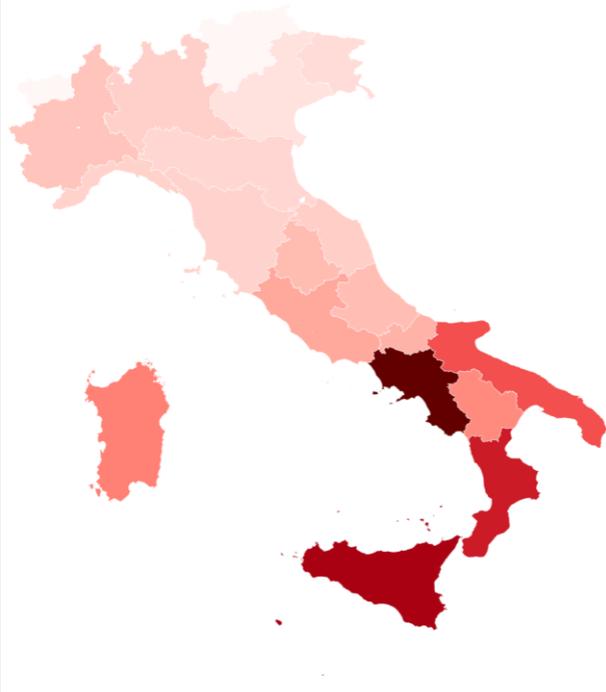
0,1%  16,8%



Elaborazioni dell'Autorità su dati estratti dal SII  
 I dati afferiscono ai bonus attivi nel mese indicato. Tra questi, una parte può essere stata attivata nel corso dei mesi precedenti.

**Incidenza dei percettori di bonus sui domestici della regione**  
 settore elettrico - Bonus attivi nel mese di dicembre 2024

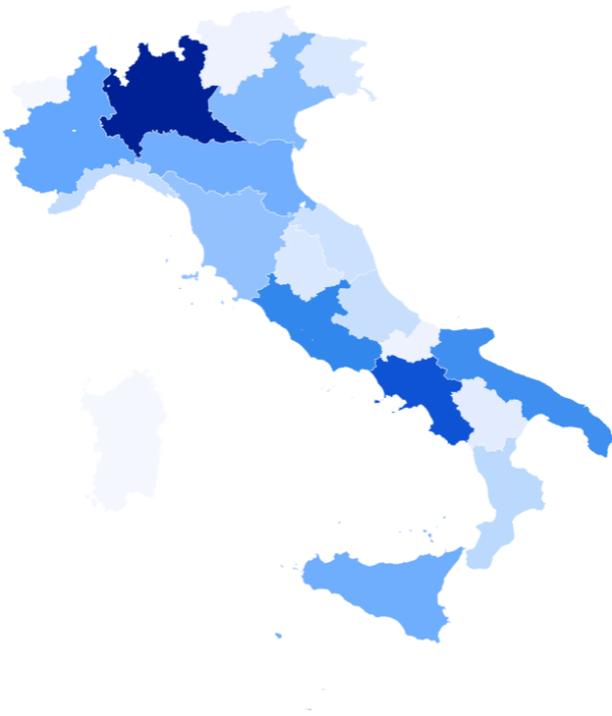
3,6%  20,1%



Elaborazioni dell'Autorità su dati estratti dal SII  
 I dati afferiscono ai bonus attivi nel mese indicato. Tra questi, una parte può essere stata attivata nel corso dei mesi precedenti.

**Distribuzione dei percettori di bonus tra le regioni**  
 settore del gas naturale - Bonus attivi nel mese di dicembre 2024

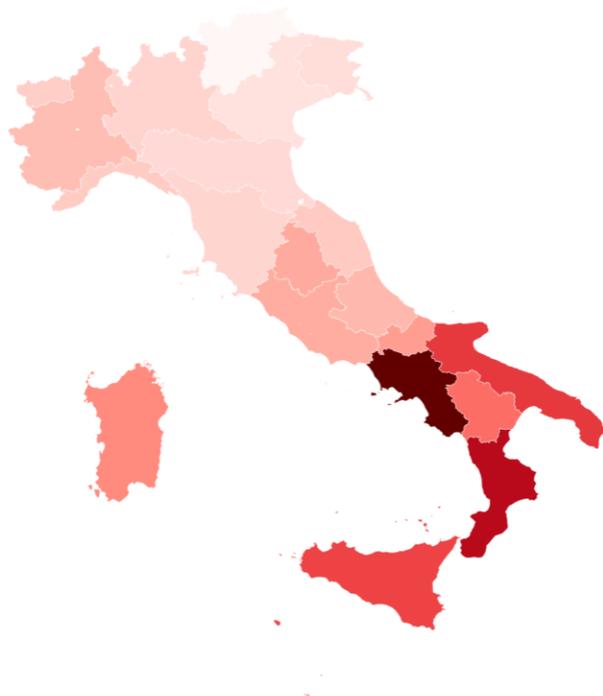
0,1%  16,1%



Elaborazioni dell'Autorità su dati estratti dal SII  
 I dati afferiscono ai bonus attivi nel mese indicato. Tra questi, una parte può essere stata attivata nel corso dei mesi precedenti.

**Incidenza dei percettori di bonus sui domestici della regione**  
 settore del gas naturale - Bonus attivi nel mese di dicembre 2024

4,6%  17,8%



Elaborazioni dell'Autorità su dati estratti dal SII  
 I dati afferiscono ai bonus attivi nel mese indicato. Tra questi, una parte può essere stata attivata nel corso dei mesi precedenti.

## 9. Conclusioni e interventi regolatori in attuazione

### *Sintesi delle principali evidenze*

I risultati dell'attività di monitoraggio *retail* per l'anno 2024 del settore elettrico confermano per i *clienti MT Altri usi* l'assenza di specifiche criticità rilevanti. La concentrazione è limitata e in diminuzione secondo molti dei relativi indici ed è compatibile con condizioni di effettiva concorrenza. La dinamicità dei clienti è sostenuta, anche se minore di quella degli anni precedenti. Pertanto, anche per il 2024, 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, come un'elevata dinamicità dei clienti, ma anche aspetti di attenzione, come una concentrazione maggiore di quanto rilevato per i clienti MT Altri usi. Tali segnali sono meritevoli di verifica nell'attività di monitoraggio a venire, anche al fine di poterne trovare conferma con ulteriori riscontri o individuare eventuali aree di intervento.

Per i *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 una non ancora sufficiente consapevolezza del cliente "medio" di tali tipologie, che quindi non sembra ancora in grado di agire convenientemente nel mercato.

Per i *Domestici* del settore elettrico, continuano a rimanere significativi, seppure con segnali di miglioramento, gli elementi critici per la concorrenzialità del mercato retail, quali la forte concentrazione, il vantaggio competitivo degli esercenti la Maggior tutela, la presenza di barriere alla crescita. Nonostante il livello di concentrazione del mercato libero rimanga elevato, l'assegnazione di oltre 3,6 Mln di *Domestici* non vulnerabili tramite procedure competitive al nuovo *STG<sub>NV</sub>* ha avuto un impatto sulla struttura dell'offerta nel mercato nel suo complesso. Il livello di concentrazione dell'insieme di mercato libero, Maggior Tutela e *STG<sub>NV</sub>*, ha subito una significativa diminuzione tra il primo semestre del 2024 e il secondo, principalmente per effetto di dette procedure competitive e in seguito per effetto della dinamica concorrenziale del mercato libero. Tale repentina e significativa diminuzione della concentrazione del mercato determina un potenziale incremento della sua concorrenzialità, di cui potrebbero apprezzarsi gli effetti nei prossimi anni.

Nel settore del gas, si consolida la tendenza dei Domestici a essere più dinamici, ma il livello di concentrazione del mercato libero non è ancora tale da poter escludere criticità future per il pieno dispiegamento dei benefici della concorrenza. Nonostante gli indici di concentrazione siano più bassi di quelli rilevati per la vendita ai Domestici di energia elettrica, rispetto alle altre tipologie di clienti del settore gas, la vendita di gas ai Domestici è caratterizzata da una maggiore concentrazione dell'offerta e da una minore dinamicità della domanda. Inoltre, permane un forte vantaggio competitivo di cui i venditori storici godono rispetto ai nuovi entranti.

In entrambi i settori, la quota di clienti che utilizzano il Portale Offerte è ancora ridotta, nonostante il picco di utilizzo registrato a ridosso della fine del Servizio di Tutela del settore del gas (avvenuta il 1° gennaio 2024). Ciò fa presumere che i clienti sottoscrivano le offerte in modo prevalente dopo essere stati contattati da call center o da agenti di vendita e che, non verificando sul Portale Offerte le informazioni acquisite tramite altri canali, non sfruttino la potenzialità degli strumenti a loro disposizione per effettuare una scelta consapevole. Risulta pertanto necessario proseguire con le **azioni volte a incrementare la diffusione della conoscenza del Portale Offerte** e a stimolarne il suo utilizzo presso l'utenza diffusa.

La limitata concorrenzialità del segmento dei Domestici, in entrambi i settori, è in parte attribuibile alla ridotta capacità di scelta che in media caratterizza detti clienti<sup>67</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. È dunque importante continuare a monitorare l'evoluzione di tali aspetti, in modo da verificare che i miglioramenti conseguiti si consolidino nel tempo, permettendo il trasferimento alla massima parte dei Domestici dei benefici della concorrenza, anche attraverso le opportunità di crescita dei fornitori di minori dimensioni e una maggiore consapevolezza dei clienti.

L'attività di vendita di gas naturale ai Condomini appare caratterizzata da condizioni di effettiva concorrenza, anche se vi sono elementi di potenziale criticità da monitorare in futuro. Emergono alcuni buoni segnali in termini di maggiore dinamicità dei clienti. Tuttavia, nel 2024 la dinamica concorrenziale vede gli operatori di piccole dimensioni tuttora frammentati e in grado di arginare

---

<sup>67</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 cambiano fornitore in maniera proattiva, rimane significativa la quota di clienti che cambiano solo dopo essere stati contattati 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/II/com](https://www.arera.it/it/comunicazioni/rapporti/rapporto-di-monitoraggio-sull-evoluzione-dei-mercati-di-vendita-al-dettaglio-dell-energia-elettrica-e-del-gas-342/2022/it/com).

solo parzialmente la pressione dei venditori di maggiori dimensioni. Gli indici di concentrazione a livello nazionale calcolati in termini di volumi forniti e di punti serviti, pertanto, forniscono indicazioni contrastanti sull'evoluzione del grado di concorrenzialità, pur rimanendo sotto la soglia critica e a un livello paragonabile a quello dei clienti Altri usi e Attività di servizio pubblico.

In generale, nella vendita al dettaglio di energia elettrica e 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.

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

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 Concorrenza 2017, distinti tra:
  - afferenti alla configurazione e all'assetto dei mercati;
  - a supporto dei clienti nell'orientamento tra le offerte presenti nel libero mercato;
  - afferenti al funzionamento dei mercati;
- ai sensi della Legge 30 dicembre 2023, n. 214 (di seguito: Legge concorrenza 2022), finalizzati a maggiore semplicità, comprensibilità e uniformità dei documenti di fatturazione dei clienti;
- ai sensi del decreto-legge 19/25, art. 5.1 al fine di rafforzare la trasparenza e la confrontabilità delle offerte nel mercato libero a vantaggio dei clienti di piccole dimensioni.

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 concorrenza 2017, 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>68</sup>, dal 1° aprile 2023 per le microimprese e dal 1° luglio 2024 per i Domestici non vulnerabili.

---

<sup>68</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.

Il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210 (di seguito: decreto legislativo 210/21) come da ultimo novellato dal decreto-legge 28 febbraio 2025, n. 19, come convertito con legge 24 aprile 2024, n. 60 (di seguito: decreto-legge 19/25), ha inoltre previsto che, *“a decorrere dalla data di cessazione del servizio di Maggior tutela”*, i Domestici classificati come vulnerabili<sup>69</sup>, abbiano diritto a 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’aggiudicazione del servizio di vulnerabilità, i clienti vulnerabili 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 Domestici, che le imprese di vendita, nell’ambito degli obblighi di servizio pubblico, comprendono tra le proprie offerte 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 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 Concorrenza 2017, a partire dal 10 gennaio 2024. A partire dalla medesima data, è previsto, a tutela dei clienti vulnerabili<sup>70</sup>, un obbligo in capo ai venditori e ai FUI di offrire a tali clienti la

---

<sup>69</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.

<sup>70</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;

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** che a partire dal 1° gennaio 2021 non hanno un venditore nel mercato libero;
- il **Servizio a Tutele Graduali per le microimprese**<sup>71</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 Domestici non vulnerabili** che replica, per molti aspetti, la regolazione del *STG<sub>MICRO</sub>* in ragione delle similarità (sotto il profilo dei livelli di consumo individuali) dei Domestici con tale tipologia di imprese.

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

Con particolare riferimento al *STG<sub>MICRO</sub>* 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 Domestici non vulnerabili, il servizio è esercito, tra luglio 2024 e marzo 2027, da operatori selezionati attraverso apposite procedure di gara. La data di attivazione dello stesso è stata differita dal 1° aprile al 1° luglio 2024 in seguito all'adozione del decreto-legge 181/23 che ha previsto, tra le altre cose, di assicurare ai clienti 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. Successivamente, con le delibere 101/2024/R/eel

- 
- d) le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
  - e) di età superiore ai 75 anni.

<sup>71</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.

e 217/2024/R/eel, l'Autorità, in attuazione delle disposizioni di cui all'art. 14, commi 5 e 5-bis, del decreto-legge n. 181/23, ha definito, in intesa con Banca d'Italia e sentito il Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica, le disposizioni regolatorie e le iniziative informative relative al rinnovo dell'autorizzazione all'addebito diretto dei Domestici non vulnerabili entrati nel Servizio a Tutele Graduali dal servizio di Maggior tutela alla scadenza dello stesso.

Con riferimento al STG per le piccole imprese, nel mese di giugno 2024, in vista della conclusione del primo periodo di assegnazione del servizio (intercorrente dal 1° luglio 2021 al 30 giugno 2024) si sono svolte le procedure concorsuali per la selezione dei nuovi esercenti incaricati di erogare la fornitura ai clienti ivi serviti a partire dal 1° luglio.

Con riferimento al servizio di tutela gas, con la delibera 100/2023/R/com 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 del servizio a cui hanno diritto i 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).

Conseguentemente al superamento della tutela di prezzo per i clienti non vulnerabili nel settore del gas, l'Autorità ha avviato anche un'attività di monitoraggio dei prezzi delle offerte rivolte ai clienti che, alla data della rimozione, non avevano ancora scelto un contratto di mercato libero, e ha definito, con la delibera 309/2024/R/com, le condizioni di rinnovo delle offerte medesime per l'anno solare 2025.

*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.

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>72</sup>. Successivamente a tale data sono state sviluppate nuove funzionalità<sup>73</sup> volte a migliorarne la facilità di utilizzo per il cliente e a fornirgli il maggior numero di informazioni utili. Di seguito vengono elencate le principali innovazioni introdotte tra il 2023 e il 2024 .

A partire dal mese di luglio 2023, l'utente del Portale Offerte può confrontare l'offerta che riceve dal proprio venditore, univocamente individuata tramite il "Codice Offerta", con tutte le offerte di mercato sottoscrivibili in quel momento e presenti nel Portale. Il "Codice Offerta" presenta infatti una struttura univocamente definita dall'Autorità e viene comunicato dal venditore al cliente nella documentazione afferente alle offerte per cambio operatore (*switching*), rinnovo delle condizioni di un'offerta, variazione unilaterale ed evoluzione automatica del prezzo.

In concomitanza con il termine dell'applicazione delle condizioni di tutela gas e della fine del servizio di Maggiore tutela elettrica, per i clienti non vulnerabili, sono stati introdotti gli adeguamenti del Portale Offerte finalizzati al confronto delle offerte:

- PLACET "in deroga" previste dalla delibera 100/2023/R/com ed eventualmente rinnovate ai sensi della deliberazione 309/2024/R/com, per i clienti non vulnerabili serviti nell'ambito del Servizio di tutela gas al termine di detto servizio, nel settore del gas naturale ;
- di mercato libero col  $STG_{NV}$  del settore elettrico.

A partire dal 29 maggio 2024, l'utente può accedere al PO autenticandosi tramite SPID o Carta d'Identità Elettronica (CIE), tramite un apposito tasto blu. Una volta autenticato, il cliente può selezionare una delle proprie forniture (presentate con indirizzo, codice POD/PDR, icona della commodity) e ha la possibilità di impostare il confronto delle offerte sulla base delle caratteristiche della fornitura selezionata e dei relativi dati di consumo storici (se disponibili nel SII), ferma restando la possibilità per l'utente di modificare i parametri per il confronto in base alle proprie esigenze. Con riferimento a ciascuna fornitura intestata al cliente, il PO mostra le informazioni utili al confronto delle offerte (CAP, potenza, residenza, consumo annuo), lasciando al cliente la scelta di confrontare offerte a prezzo fisso o variabile (e altre scelte, es. solo energia rinnovabile o meno; offerte a fasce orarie o meno). Tale

---

<sup>72</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 offerte rivolte ai clienti domestici, alle imprese del settore elettrico alimentate in bassa tensione, ai Condomini uso domestico con consumi di gas inferiori a 200.000 S(m3)/anno, alle imprese del settore gas con consumi inferiori a 200.000 S(m3)/anno.

<sup>73</sup> Finalizzate ad una ricerca immediata delle offerte del libero mercato mediante l'inserimento del codice o nome identificativo dell'offerta.

innovazione semplifica la consultazione del PO, basando al contempo la simulazione della spesa delle diverse offerte sui dati reali della propria fornitura, senza alcuno sforzo del cliente per la ricerca di dette informazioni. Infine, l'autenticazione al PO permette al cliente di accedere alla sezione "Le tue forniture", che contiene le principali caratteristiche tecniche e commerciali delle proprie forniture, tra le quali a titolo esemplificativo, il codice offerta, la potenza disponibile, la ragione sociale del venditore e dell'impresa distributrice, il tipo di misuratore, la data attivazione di attivazione del contratto in essere e di prima attivazione (o voltura) del POD/PDR, nonché l'informazione relativa alla vulnerabilità. In aggiunta, è in fase di rilascio l'applicazione del Portale Offerte (App PO) installabile su qualsiasi dispositivo mobile, che integra alcune funzionalità specifiche pensate per un'interazione semplice e immediata. Nella homepage dell'applicazione, di cui segue un'immagine, sarà possibile scegliere fra due strumenti:

- Confronta le Offerte: consiste nella modalità classica di interrogazione del Portale Offerte e consente di confrontare in modo semplice e affidabile le offerte luce e gas presenti sul mercato retail, simulando la spesa annua sulla base dei parametri a disposizione;
- Codice Offerta: consente di cercare un'offerta tramite il suo codice, che può essere inserito manualmente oppure recuperato inquadrandolo in qualsiasi documento, quale ad esempio la propria bolletta.

La versione in fase di rilascio rappresenta un punto di partenza con riferimento al quale già è possibile prevedere un'evoluzione in termini di arricchimento delle funzionalità a beneficio degli utenti.

Oltre alle implementazioni di tipo tecnico, il Portale Offerte è stato arricchito di sezioni e box informativi funzionali a informare gli utenti del Portale Offerte dei cambiamenti in atto nel mercato retail dell'energia, degli strumenti informativi e di ausilio per i clienti 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 delle offerte 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;
- le linee guida volontarie per la promozione delle offerte di energia elettrica e di gas naturale a favore di **gruppi di acquisto rivolti ai Domestici e alle piccole imprese**, in attuazione dell'art. 1, comma 65, della Legge Concorrenza 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 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 con la deliberazione 585/2022/R/eel 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 nell’Elenco, in capo sia alle imprese distributrici che a Terna che da parte del Gestore del SII al fine di segnalare al Ministero le condizioni di non regolarità che si dovessero verificare. Nel corso del 2024 l’operatività tracciata dalla normativa e dalla regolazione sopra riassunta si è potuta quindi dispiegare e sono stati avviati i primi procedimenti, in capo al Ministero, in conseguenza delle comunicazioni in merito alle mancate regolarità dei pagamenti o all’assenza prolungata di clienti serviti previste dal decreto;

- 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. Con la deliberazione 509/2024/R/com, inoltre, l’Autorità ha disciplinato le modalità con cui, a partire da ottobre 2025, nell’ambito del Portale Consumi alcuni soggetti terzi, c.d. “terze parti”, siano autorizzati ad accedere ai dati storici di consumo dei clienti, in attuazione del d.lgs.102/2014, art. 9, come modificato dalla Legge Concorrenza 2022;
- 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  $STV_{GAS}$ , e di revisione organica delle informazioni indicate, con una migliore distinzione di quelle ritenute essenziali. 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 il grado di comprensione della bolletta, nonché testare le nuove proposte per la bolletta revisionata. Anche a seguito di tali incontri, approfondimenti e indagini, 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 pertanto, l’Autorità ha presentato i propri orientamenti finali per la revisione della regolazione della bolletta e ha inteso introdurre alcuni strumenti nuovi, volti a: maggiore uniformità delle bollette, con in particolare un Frontespizio unificato consistente in una prima pagina uguale per tutti i clienti; maggiore chiarezza, con in particolare lo scontrino dell’energia che riorganizza le informazioni relative a come si è formato il prezzo da pagare, seguendo proprio la logica dello scontrino, cioè quantità per prezzo unitario; maggiore comprensibilità ovvero con il box dell’offerta nel quale sono riassunte le principali informazioni concernenti l’offerta sottoscritta. La nuova regolazione, approvata con la deliberazione 315/2024/R/com e denominata anche “Bolletta dei clienti dell’energia”, è applicata a partire dal 1° luglio 2025. Inoltre, con la deliberazione 204/2025/R/com, l’Autorità ha approvato il nuovo Glossario, quale strumento complementare alla bolletta sintetica e di supporto nella comprensione della terminologia ivi utilizzata, contenente le definizioni dei principali termini utilizzati nelle forniture di energia elettrica e di gas naturale cui i venditori devono attenersi;
- le **iniziative informative da parte degli esercenti rivolte a:**

- i Domestici non vulnerabili che ricadono nell'ambito di applicazione del *STG<sub>MV</sub>* nel periodo settembre 2023 - giugno 2024;
- i Domestici non vulnerabili in esito all'attivazione del *STG<sub>MV</sub>*;
- i Domestici titolari di un contratto di energia elettrica a condizioni di mercato libero nel periodo dicembre 2023 - giugno 2024;
- i Domestici titolari di un contratto di gas naturale a condizioni di mercato libero a partire dal 1° settembre 2024 in almeno una bolletta all'anno.

Inoltre, similamente a quanto previsto per il settore dell'energia elettrica, la legge concorrenza 2022, ha modificato le disposizioni dell'articolo 17 del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164, in materia di disposizioni per la promozione della concorrenza nel settore del gas naturale con riferimento all'Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di gas naturale a clienti operativo presso il MASE ai sensi del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico del 29 dicembre 2011. Con tali modifiche si è inteso uniformare, per quanto possibile, le condizioni per l'esercizio dell'attività di vendita del gas naturale a quelle già in vigore per l'energia elettrica, mutuandone lo spirito e l'impostazione.

In esito a consultazione e ai sensi del mandato di cui alla legge concorrenza 2022, l'Autorità ha reso la propria proposta al MASE 157/2024/R/gas in merito a condizioni, criteri, modalità e requisiti tecnici, finanziari e di onorabilità per l'iscrizione, la permanenza e l'esclusione dei soggetti iscritti nell'Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di gas naturale a clienti. Sulla base di tale proposta, con il decreto del MASE del 19 maggio 2025, n. 85, è stato istituito il Regolamento recante condizioni, criteri, modalità e requisiti per l'iscrizione, la permanenza e l'esclusione delle imprese iscritte nell'elenco dei soggetti abilitati alla vendita di gas naturale, al contempo abrogando il previgente decreto del 2011.

Tra il 2025 e il 2026 saranno definite e attuate le procedure finalizzate alle necessarie comunicazioni tra il Gestore del SII e il Ministero e l'Autorità al fine di comunicazioni funzionali alla permanenza delle imprese di vendita nell'Elenco.

Perseguendo l'obiettivo di rafforzare la trasparenza e la confrontabilità delle offerte nel mercato libero a vantaggio dei clienti di piccole dimensioni, in ultimo, con la deliberazione 386/2025/R/com, l'Autorità ha dato attuazione al decreto-legge 19/25, art. 5.1.

Allo scopo, l'Autorità ha standardizzato la struttura di prezzo delle offerte di energia elettrica e gas naturale di libero mercato e rivolte ai Domestici, prevedendo la razionalizzazione del numero dei corrispettivi che possono essere definiti dai venditori (mediante accorpamento degli stessi tra valori in quota annua e valori relativi al consumo), i quali ne definiscono liberamente i valori, nel rispetto della normativa eurounitaria che accorda espressamente a questi ultimi la facoltà di

stabilire liberamente i prezzi di fornitura, e di eventualmente differenziarli sulla base di caratteristiche del cliente finale (ad esempio, fasce orarie).

Inoltre, la deliberazione 386/2025/R/com prevede che, nei contratti di fornitura, siano rappresentati in formato tabellare e standardizzato i corrispettivi in quota annua e quelli dipendenti dal consumo definiti dal venditore, separandoli chiaramente dai corrispettivi di altra natura, in modo che il cliente finale li possa reperire facilmente nella documentazione contrattuale, utilizzandoli anche per la comparazione tra le offerte.

Altre disposizioni regolatorie sono state introdotte al fine di rendere più semplici, accessibili ed efficaci le informazioni rese disponibili dai venditori, anche sui propri siti internet.

La deliberazione 386/2025/R/com, le cui previsioni entreranno in vigore a partire dal 1° aprile 2026, si inserisce in un più ampio percorso avviato dall'Autorità al fine di innovare il Codice di condotta commerciale, rendendolo sempre più adatto a garantire trasparenza e tutela del cliente finale in un libero mercato retail in rapida evoluzione, attraverso la definizione di regole di comportamento che i venditori (anche qualora agiscano per mezzo di soggetti terzi) devono rispettare nelle fasi precontrattuale e contrattuale.

#### *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, sia nel settore elettrico che nel settore del gas naturale (per quest'ultimo a decorrere dal 1° luglio 2026), 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. 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 o della distribuzione informazioni relative al punto di prelievo/riconsegna.
- 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, 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*;
  - introdotte 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 gli orientamenti finali 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 a cercare offerte energetiche migliori e a cambiare fornitore, stimolando la concorrenza fra gli operatori.
- 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 – con la definizione di specifiche disposizioni a valere per tutti i punti dotati di *smart meter*, distinte da quelle previste per i misuratori tradizionali - e il relativo sistema degli indennizzi a carico delle imprese di distribuzione con la deliberazione 269/2022/R/gas; con la deliberazione 60/2023/R/gas l'Autorità ha successivamente definito le modalità di raccolta delle informazioni che le imprese di distribuzione mettono annualmente a disposizione a CSEA per la definizione della componente di perequazione introdotta con la deliberazione 269/2022/R/gas, a valere per la prima volta per i mesi compresi tra aprile 2023 (corrispondente all'entrata in vigore delle nuove disposizioni in materia di raccolta della misura) e dicembre 2023 e successivamente con riferimento all'intero anno.

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>74</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;

---

<sup>74</sup> Tale evoluzione deve necessariamente garantire anche il continuo allineamento a eventuali aggiornamenti degli indicatori di monitoraggio *retail* richiesti in ambito europeo.

- definire nuove modalità di pubblicazione e reportistica, che consentano maggiore tempestività<sup>75</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 dati e informazioni funzionali allo svolgimento di ulteriore attività istituzionale dell'Autorità<sup>76</sup>.

Nell'ambito dell'evoluzione del sistema di monitoraggio retail, al fine di ridurre le asimmetrie informative tra operatori, rendere più efficace 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 sia in una sezione del Portale Consumi dedicata ai consumi medi che alle pagine web del sito ARERA dedicato al [Monitoraggio Retail](#):

- per l'energia elettrica, [Analisi dei consumi dei clienti domestici](#), contenente sia dati sul prelievo mensile di tutti i Domestici che sul prelievo medio orario, in kWh, rilevato per i Domestici trattati orari e [Analisi dei prelievi non domestici per ATECO](#), per i clienti bassa tensione con dettaglio per attività economica <sup>77</sup>;
- per il gas naturale, [Analisi dei consumi dei clienti domestici](#);

I dati afferenti ai 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

---

<sup>75</sup> L'attuale meccanismo di raccolta dati presenta elevati margini di miglioramento in termini di tempestività con cui i dati raccolti possono essere effettivamente utilizzati dall'Autorità. Alcuni dei dati analizzati afferiscono a raccolte dati caratterizzate da modalità e tempistiche disomogenee. Una volta comunicati dai singoli operatori, infatti, tali dati vanno comunque aggregati, verificati ed elaborati ed eventualmente rettificati dai dichiaranti. Un pieno sfruttamento delle potenzialità del SII ai fini del monitoraggio permetterebbe di minimizzare le tempistiche di aggregazione e verifica, riducendo al minimo il confronto e gli scambi informativi con gli operatori.

<sup>76</sup> A titolo non esaustivo, si segnalano 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>77</sup> La classificazione ATECO è una classificazione gerarchica costituita da codici alfanumerici che al maggior livello di dettaglio arrivano fino a 6 cifre; essa presenta le varie attività economiche raggruppate, dal generale al particolare, in sezioni (lettera maiuscola), divisioni (2 cifre numeriche), gruppi (3 cifre numeriche), classi (4 cifre numeriche), categorie (5 cifre numeriche) e sottocategorie (6 cifre numeriche). La classificazione ATECO rappresenta la versione italiana della nomenclatura europea <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-manuals-and-guidelines/w/ks-gq-24-007>. Le due classificazioni coincidono fino alla classe (IV cifra).

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 all'attività economica come definita nella classificazione ATECO, con dettagli selezionabili fino alla "classe" (IV cifra). Le elaborazioni sono condotte da ARERA e dal Gestore del SII sulla base dei dati di misura messi a disposizione dalle imprese distributrici tramite il SII. Tali strumenti sono pubblicati anche su un'apposita sezione "Consumi medi" del [Portale Consumi](#) e 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](#). Tale indicatore è calcolato considerando in ciascun mese le offerte effettivamente scelte dai Domestici che hanno cambiato fornitore o rinegoziato il contratto con lo stesso 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 calcolato sia con riferimento alla sola spesa per materia prima che 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.