

RAPPORTO

109/2026/I/COM

# **MONITORAGGIO DELLE CONDIZIONI DI FORNITURA DI ENERGIA ELETTRICA PRATICATE NEI CONFRONTI DEI CLIENTI DOMESTICI NON VULNERABILI 2025**

**Rapporto alle Commissioni parlamentari competenti, ai sensi dell'articolo 14, comma 7, del decreto-legge 9 dicembre 2023, n. 181, recante *“Disposizioni urgenti per la sicurezza energetica del Paese, la promozione del ricorso alle fonti rinnovabili di energia, il sostegno alle imprese a forte consumo di energia e in materia di ricostruzione nei territori colpiti dagli eccezionali eventi alluvionali verificatisi a partire dal 1° maggio 2023”*, redatto nell'ambito delle attività del Monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, di cui al TIMR (Monitoraggio retail)**

31 marzo 2026

## *Sommario*

<i>1. Executive summary</i> .....	3
<i>2. Introduzione</i> .....	7
<i>3. Descrizione dei servizi e passaggi in entrata e in uscita</i> .....	9
<i>4. Contrattualizzazione sul mercato libero dei clienti domestici in uscita dal STG<sub>NV</sub></i> .....	31
<i>5. Menù di offerte di mercato libero rese disponibili dagli aggiudicatari il STG<sub>NV</sub></i> .....	52
<i>6. Tipi di offerte scelte dai clienti usciti dal servizio di Maggior tutela e dal STG<sub>NV</sub></i> .....	56
<i>7. Prezzi applicati ai clienti usciti dal servizio di Maggior tutela e dal STG<sub>NV</sub></i> .....	62
<i>8. Convenienza delle offerte scelte in uscita dal STG<sub>NV</sub> rispetto al menù di offerte contrattualizzate dallo stesso aggiudicatario il servizio</i> .....	76
<i>9. Verifica dell'applicazione delle condizioni del servizio da parte degli aggiudicatari l'STG<sub>NV</sub></i> .....	88

## 1. Executive summary

- 1.1. Successivamente all'avvio del *STG<sub>NV</sub>*, da luglio 2024 a dicembre 2025, si è intensificata la pressione concorrenziale finalizzata a contrattualizzare sul mercato libero i clienti ivi serviti, sia da parte degli stessi esercenti il *STG<sub>NV</sub>* che da parte dei relativi concorrenti. A dicembre 2025 risultano in *STG<sub>NV</sub>* circa 2,9 Mln di clienti domestici, oltre 1,4 Mln in meno dei non vulnerabili che risultavano in Maggior tutela a inizio 2024 e oltre 638.000 in meno (-17,7%) di quelli per cui è stato avviato il *STG<sub>NV</sub>* a luglio '24.
- 1.2. L'effetto di tale pressione concorrenziale si è manifestato anche nei primi mesi di esercizio del nuovo *STG<sub>NV</sub>*, che ha tuttavia subito una contrazione via via più lenta, passando dal -4,2% del mese di agosto al -1,6% del mese di dicembre '24. Nel 2025 il numero di clienti serviti in *STG<sub>NV</sub>* si è ridotto a un ritmo ulteriormente minore. Il tasso di riduzione osservato per il *STG<sub>NV</sub>* tra luglio '24 e dicembre '25 è significativamente minore rispetto a quanto osservato nei primi diciotto mesi del *STG<sub>PMI</sub>* e del *STG<sub>MICRO</sub>*.
- 1.3. Tra le cause di tale minore tasso di riduzione si segnala l'ingresso in *STG<sub>NV</sub>* di circa 153.000 clienti non vulnerabili a marzo 2025. Tali clienti erano qualificati nel 2024 come vulnerabili, in quanto precedentemente percettori del Bonus sociale per disagio economico (di seguito: bonus) e come tali erano serviti in Maggior tutela. Coerentemente con la perdita del diritto al bonus sociale<sup>1</sup>, all'inizio del 2025 è venuta meno per tali clienti anche la qualifica di vulnerabilità. In conseguenza di ciò, a valere dal 1° marzo 2025, per tali clienti è stato attivato l'*STG<sub>NV</sub>*.
- 1.4. Un altro effetto che ha ulteriormente limitato il tasso di riduzione del numero di clienti in *STG<sub>NV</sub>* nel 2025 è legato all'innovazione legislativa che ha riconosciuto il diritto di accedere al *STG<sub>NV</sub>* anche ai clienti domestici vulnerabili:
  - a) che entro il 30 giugno 2025 hanno **richiesto di accedere al *STG<sub>NV</sub>*** ai sensi dell'art. 47.3, lettera a) del TIV, in attuazione dell'art. 24 della Legge 193/24;
  - b) che hanno **maturato la qualifica di vulnerabilità mentre erano già serviti in *STG<sub>NV</sub>***, ai sensi dell'art. 47.3, lettera b) del TIV, in attuazione dell'art. 2.3 del decreto-legge 28 febbraio 2025 n. 19 (di seguito: D.l. 19/2025).

In particolare, hanno richiesto di accedere al servizio circa 18.600 vulnerabili, pari allo 0,6% dei clienti serviti in *STG<sub>NV</sub>* a dicembre 2025, mentre alla medesima data i clienti divenuti vulnerabili e rimasti nel servizio ai sensi del D.l. 19/2025 sono oltre 114.400, pari al 3,9%.

- 1.5. I clienti usciti dal *STG<sub>NV</sub>* hanno sottoscritto un contratto di libero mercato:

---

<sup>1</sup> Per maggiori dettagli sui tempi con cui viene meno la qualifica di vulnerabilità si vedano i capoversi 3.9 e 3.10.

- a) in primo luogo, con altri venditori del mercato libero (64,5% delle uscite dal *STG<sub>NV</sub>* registrate tra luglio '24 e dicembre '25);
- b) in secondo luogo, tramite rinegoziazione con gli esercenti aggiudicatari del servizio stesso (33,6%);
- c) solo in misura residuale con venditori facenti parte del gruppo del precedente esercente la Maggior tutela (1,9%).

Il superamento della tutela di prezzo per i clienti domestici non vulnerabili sta, pertanto, favorendo il passaggio al mercato libero di detti clienti con venditori diversi sia dal precedente esercente la Maggior tutela che dagli stessi esercenti il *STG<sub>NV</sub>*.

- 1.6. L'assegnazione di oltre 3,6 Mln di clienti domestici non vulnerabili tramite procedure competitive al nuovo *STG<sub>NV</sub>* ha avuto un forte impatto sulla struttura dell'offerta di energia elettrica ai domestici, con una **significativa diminuzione della concentrazione del mercato**. Tra l'inizio del 2024 e la fine del 2025, principalmente per effetto di dette procedure competitive e, in seguito, per effetto della dinamica concorrenziale del mercato libero, l'indice HHI<sup>2</sup> è diminuito di oltre 1.200 punti sia in termini di punti serviti (passando da 3.030 di gennaio '24 a 1.802 di dicembre '25) che in termini di prelievo annuo (passando da 2.963 a 1.707). 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.
- 1.7. I clienti che nel biennio '24-'25 intendevano uscire dalla Maggior tutela e dal *STG<sub>NV</sub>* avrebbero potuto valutare molte **offerte disponibili**, con un intervallo di prezzi variabile nel corso dell'anno, differenziato tra i singoli aggiudicati il *STG<sub>NV</sub>* e soprattutto molto ampio. Ciò dimostra che per un cliente non pienamente consapevole della scelta che si appresta a prendere, nel mercato libero vi sono delle possibilità di risparmio, ma anche un rischio rilevante di scegliere prezzi più elevati, non necessariamente correlati a servizi aggiuntivi. In particolare, da luglio '24 a dicembre '25 erano disponibili solo alcune offerte a prezzo fisso più convenienti del *STG<sub>NV</sub>*, proposte da dieci venditori e dedicate ai clienti già forniti da questi (offerte di rinnovo). Tra gli aggiudicatari il *STG<sub>NV</sub>* solo l'Operatore 8 propone con continuità nel periodo analizzato offerte di rinnovo a prezzo fisso più convenienti del *STG<sub>NV</sub>*. Per l'Operatore 1 è stata rilevata un'offerta di rinnovo più conveniente del *STG<sub>NV</sub>* solo a dicembre 2025.
- 1.8. I **prezzi applicati** ai clienti domestici usciti dal *STG<sub>NV</sub>* tra luglio '24 e dicembre '25 sono nel complesso leggermente più convenienti (-2,9%) di quelli relativi alle offerte di mercato libero scelte da tutti i clienti domestici che hanno cambiato fornitore o contratto nel

---

<sup>2</sup> Calcolato in tale Rapporto senza distinguere tra mercato libero, Maggior tutela e *STG<sub>NV</sub>*, a differenza di quanto pubblicato alla pagina del monitoraggio retail "Indici di concentrazione del mercato libero", ove si considera l'evoluzione della concentrazione del solo mercato libero.

medesimo periodo. I clienti usciti dal *STG<sub>NV</sub>* che hanno scelto offerte a prezzo fisso hanno ottenuto un risparmio leggermente maggiore (-5,4%) rispetto a tutti i nuovi contratti del mercato libero del periodo. Tuttavia, quanto applicato nel *STG<sub>NV</sub>*, dal quale i clienti sono usciti, è in genere significativamente più conveniente dei prezzi di libero mercato che i clienti hanno poi scelto lasciando il servizio.

- 1.9. Una volta avviato il servizio, gli aggiudicatari hanno contrattualizzato sul libero i domestici che erano in *STG<sub>NV</sub>* con dinamiche commerciali variegata. Alcuni si sono concentrati sul rinegoziare un contratto di mercato libero con i medesimi clienti che servivano in *STG<sub>NV</sub>*, mentre altri hanno preferito acquisire nuovi clienti tra la generalità dei domestici. Allo stesso modo, alcuni esercenti la Maggior tutela si sono impegnati nel contrattualizzare nuovamente sul libero i clienti della propria area di esercizio della maggior tutela che, nel frattempo, erano passati in *STG<sub>NV</sub>*. Altri hanno preferito tentare di acquisire nuovi clienti anche in aree differenti.
- 1.10. Con riferimento specifico ai non vulnerabili usciti dal *STG<sub>NV</sub>*, tra luglio e dicembre 2024 quasi due terzi di essi l'ha fatto con i sette aggiudicatari il servizio, di cui il 60,5% con offerte a prezzo fisso e il 39,5% a prezzo variabile.
- 1.11. L'analisi dei prezzi applicati ai clienti usciti dal *STG<sub>NV</sub>* mostra che quelli che hanno scelto le offerte con i prezzi maggiormente convenienti hanno optato per offerte a prezzo fisso. Coerentemente, tale struttura di prezzo è anche quella su cui gli operatori principali fondano maggiormente la propria azione concorrenziale. L'analisi mostra anche in maniera evidente almeno fino ad aprile 2025 un congruo numero di clienti che hanno scelto offerte a prezzo variabile meno convenienti, con livelli di spesa sensibilmente più elevati delle alternative disponibili. Infine, per buona parte del 2025, le offerte a prezzo fisso maggiormente scelte sono quelle rese disponibili alternativamente dagli aggiudicatari il *STG<sub>NV</sub>* e dai loro concorrenti. Tuttavia, in tale periodo spesso i clienti non hanno scelto maggiormente la migliore delle offerte dell'esercente scelto.
- 1.12. Dall'analisi delle offerte contrattualizzate dai singoli aggiudicatari tra luglio '24 e dicembre '25, emerge:
  - a) **un'ampia varietà tra i prezzi scelti**, considerando nel complesso i sette aggiudicatari;
  - b) che i menù di offerte contrattualizzate da **ciascun aggiudicatario il *STG<sub>NV</sub>* presentano livelli di prezzo sensibilmente differenziati** tra loro, a parità di struttura di prezzo. In media tra la spesa totale annua corrispondente all'offerta meno conveniente e quella più conveniente contrattualizzate da ciascun aggiudicatario vi è una differenza di:
    - i) +39,8% rispetto alla più conveniente del medesimo esercente, per le offerte a prezzo fisso, che si traduce in +481,89 € per il cliente tipo con 2.700 kWh annui di consumo, e +356,95 € per il cliente medio con 2.000 kWh annui di consumo;

- ii) +32,7% rispetto alla più conveniente del medesimo esercente, per le offerte a prezzo variabile, che si traduce in +352,79 € per il cliente tipo con 2.700 kWh annui di consumo, e +261,33 € per il cliente medio con 2.000 kWh annui di consumo<sup>3</sup>.
  - c) una certa differenziazione nelle dinamiche commerciali dei vari aggiudicatari;
  - d) la contrattualizzazione da parte di alcuni degli aggiudicatari, almeno in alcuni dei mesi analizzati, del maggior numero di clienti in uscita dal *STG<sub>NV</sub>* a prezzi superiori a quelli della propria migliore offerta.
- 1.13. Sembra quindi emergere un vantaggio competitivo degli esercenti la Maggior tutela e l'*STG<sub>NV</sub>*, nel contrattualizzare i propri clienti sul mercato libero **a prezzi superiori alle migliori offerte disponibili**.
- 1.14. In tale contesto, anche in vista della rimozione della tutela di prezzo anche per i clienti domestici vulnerabili, si innestano le diverse **azioni dell'Autorità volte a migliorare la confrontabilità delle offerte e a informare** i clienti domestici sia non vulnerabili che vulnerabili in merito alla disponibilità e all'utilizzo degli strumenti messi a disposizione del cliente per favorire una scelta pienamente consapevole anche delle possibilità di risparmio disponibili.
- 1.15. Su questa linea si inseriscono:
- le misure di razionalizzazione dei corrispettivi delle offerte di energia elettrica e gas naturale per i clienti domestici e l'introduzione di obblighi informativi, di cui alla deliberazione 386/2025/R/com, in attuazione del D.l. 19/25, art. 5.1, nonché gli adeguamenti del Codice di Condotta Commerciale;
  - gli adeguamenti del **Portale Offerte** volti a recepire le disposizioni di cui al punto precedente, in vigore dal 1° aprile 2026 e ulteriori sviluppi del PO previsti per il 2026 che prevedono ottimizzazioni dell'algoritmo di simulazione della spesa, l'aumento dei tipi di offerte simulabili, dei miglioramenti legati alla visualizzazione del portale stesso e il rilascio dell'applicazione mobile del Portale Offerte.
- 1.16. Si rammenta che l'attuale periodo di assegnazione del *STG<sub>NV</sub>* volgerà a termine il 31 marzo 2027 e, ai sensi dei decreti ministeriali del 31 agosto 2022 e del 17 maggio 2023, i clienti che saranno ancora ivi riforniti a quella data, in mancanza di una scelta espressa, saranno serviti dal proprio esercente sulla base dell'offerta di mercato libero più favorevole. Le modalità e le tempistiche per la proposta dell'offerta in questione saranno oggetto di apposito provvedimento da parte dell'Autorità.

---

<sup>3</sup> Non è analizzata in questa sede la presenza di eventuali servizi aggiuntivi all'interno delle offerte, che possono implicare delle differenze nei prezzi delle varie offerte.

## 2. Introduzione

2.1. Il presente rapporto è redatto ai sensi delle disposizioni di cui all'articolo 14, comma 7, del Decreto-legge del 9 dicembre 2023, n. 181 recante “*Disposizioni urgenti per la sicurezza energetica del Paese, la promozione del ricorso alle fonti rinnovabili di energia, il sostegno alle imprese a forte consumo di energia e in materia di ricostruzione nei territori colpiti dagli eccezionali eventi alluvionali verificatisi a partire dal 1° maggio 2023*” (di seguito: Decreto-legge 181/2023). Ai sensi di detto decreto-legge l'Autorità è tenuta a trasmettere alle Commissioni Parlamentari competenti, entro il 31 marzo di ogni anno a partire dal 2025 una relazione circa specifiche attività di monitoraggio:

- a) delle condizioni di fornitura di energia elettrica praticate nei confronti dei clienti domestici successivamente alla conclusione delle procedure competitive di assegnazione del Servizio a Tutele Graduali per i domestici non vulnerabili (di seguito: *STG<sub>NV</sub>*)<sup>4</sup>;
- b) della corretta applicazione delle condizioni del servizio da parte degli aggiudicatari l'*STG<sub>NV</sub>*, individuati mediante le già menzionate procedure competitive;
- c) effettuate da Acquirente unico S.p.A. secondo criteri e modalità definiti dall'Autorità stessa, già ricompresi nell'ambito delle attività del Monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, di cui al TIMR (Monitoraggio retail).

2.2. Il rapporto ha ad oggetto le scelte dei clienti domestici:

- d) non vulnerabili usciti dal servizio di Maggior tutela, tra gennaio e giugno 2024;
- e) usciti dal *STG<sub>NV</sub>*, tra luglio 2024 e dicembre 2025.

2.3. Il rapporto si articola nei seguenti capitoli:

- f) *Sintesi delle principali evidenze*;
- g) *Descrizione dei servizi e passaggi in entrata e in uscita* – che analizza il numero di clienti domestici non vulnerabili serviti in Maggior tutela e dei domestici serviti in *STG<sub>NV</sub>*, i relativi cambi fornitore e le rinegoziazioni in uscita da tali servizi, la variazione della struttura dell'offerta in seguito al superamento della Maggior tutela per i clienti domestici non vulnerabili e l'avvio del *STG<sub>NV</sub>*;
- h) *Contrattualizzazione sul mercato libero dei clienti domestici usciti dal STG<sub>NV</sub>* – in cui si analizzano i principali flussi di clienti in uscita dal *STG<sub>NV</sub>* per ciascun esercente il servizio;

---

<sup>4</sup> Procedure competitive di cui all'articolo 16-ter, comma 2, del decreto-legge n. 152 del 2021.

- i) la capacità degli esercenti la Maggior tutela di contrattualizzare nuovamente sul mercato libero i clienti domestici in uscita dal *STG<sub>NV</sub>*;
- j) *Menù di offerte di mercato libero rese disponibili dagli aggiudicatari il STG<sub>NV</sub>* – in cui vengono comparati tra loro i menù di offerte disponibili di energia elettrica rese disponibili nel mercato libero dai sette aggiudicatari il *STG<sub>NV</sub>* per i clienti domestici;
- k) *Tipi di offerte scelte dai clienti usciti dal servizio di Maggior tutela e dal STG<sub>NV</sub>* – contenente l'analisi della struttura di prezzo delle offerte scelte, distinguendo tra prezzo fisso e prezzo variabile e individuando gli operatori che le hanno contrattualizzate;
- l) *Prezzi applicati ai clienti usciti dal servizio di Maggior tutela e dal STG<sub>NV</sub>* – in cui si analizza, dapprima, la convenienza relativa delle offerte scelte rispetto a tutte le alternative disponibili nel mercato libero e, successivamente, si confronta il prezzo mediamente scelto dai clienti usciti da detti servizi con quello mediamente scelto da tutti i domestici che hanno cambiato fornitore o contratto nel medesimo periodo. Tale valutazione è basata sull'Indicatore sintetico di prezzo (IP) delle offerte scelte<sup>5</sup> dai clienti domestici non vulnerabili usciti da tali servizi, confrontato con quello relativo alle offerte scelte da tutti i domestici (vulnerabili e non vulnerabili) che hanno cambiato fornitore o contratto. Inoltre, si analizza la distribuzione dei prezzi applicati ai clienti usciti da detti servizi;
- m) *Convenienza delle offerte scelte in uscita dal STG<sub>NV</sub> rispetto al menù di offerte contrattualizzate dallo stesso aggiudicatario il servizio* – contenente l'analisi delle offerte scelte dai domestici non vulnerabili usciti dalla Maggior tutela e dai domestici usciti dal *STG<sub>NV</sub>* scegliendo offerte proposte dagli aggiudicatari l'*STG<sub>NV</sub>*, al fine di mostrare le differenze tra le dinamiche commerciali messe da loro in atto per contrattualizzare tali clienti;
- n) *Verifica dell'applicazione delle condizioni del servizio da parte degli aggiudicatari l'STG<sub>NV</sub>* – in cui si riporta l'esito delle verifiche circa la conformità alle disposizioni afferenti alle condizioni economiche del *STG<sub>NV</sub>* e a quelle funzionali al suo corretto avvio.

2.4. Il rapporto è elaborato utilizzando le informazioni provenienti dal Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) e trasmesse da Acquirente unico S.p.A. all'Autorità nell'ambito del Monitoraggio retail.

---

<sup>5</sup> Indicatore definito nell'ambito del monitoraggio retail, pubblicato per la prima volta col Rapporto 59/2024/I/COM e aggiornato mensilmente alla sezione del sito dell'Autorità dedicata al Monitoraggio retail, in particolare alla pagina Prezzi applicati ai clienti domestici nel mercato libero.

### 3. Descrizione dei servizi e passaggi in entrata e in uscita

- 3.1. Da marzo 2025 sono serviti nell'ambito del *STG<sub>NV</sub>* anche alcuni clienti vulnerabili che:
- a) ne hanno fatto **esplicita richiesta**, entro il 30 giugno 2025, ai sensi dell'art. 47.3, lettera a) del TIV, in attuazione dell'art. 24 della Legge 193/24;
  - b) abbiano **maturato la qualifica di vulnerabilità mentre erano già serviti in *STG<sub>NV</sub>***, ai sensi dell'art. 47.3, lettera b) del TIV, in attuazione dell'art. 2.3 D.l. 19/2025, che riconosce il diritto a tali clienti di continuare *“a essere serviti nel medesimo servizio fino alla fine del periodo di assegnazione dello stesso, ferma stando la loro facoltà di concludere in ogni momento un nuovo contratto”* di mercato libero o di rientrare in maggior tutela.
- 3.2. Alla luce di tale innovazione normativa, il presente rapporto contiene delle analisi ulteriori rispetto a quanto esposto nel precedente Rapporto 143/2025/I/COM e che hanno ad oggetto i clienti vulnerabili.
- 3.3. Nella sezione presente sono contenute le evidenze circa:
- a) la distribuzione per mercato dei clienti domestici vulnerabili e non vulnerabili a livello nazionale, aggiornata a dicembre 2025;
  - b) il numero di clienti domestici non vulnerabili serviti in Maggior tutela, tra gennaio e giugno 2024, e dei clienti domestici serviti nel *STG<sub>NV</sub>*, tra luglio 2024 e dicembre 2025;
  - c) un confronto della dinamicità dei clienti vulnerabili e non vulnerabili in termini di tasso di *switching* negli anni 2024 e 2025;
  - d) la distribuzione dei clienti vulnerabili tra le province italiane, il loro peso rispetto ai domestici di ciascuna provincia, e infine la quota provinciale di clienti vulnerabili e non vulnerabili che si approvvigiona sul mercato libero;
  - e) le uscite dalla Maggior tutela e i relativi rientri in tale servizio dei clienti domestici non vulnerabili, al fine di valutare se tali fenomeni abbiano subito variazioni significative con l'approssimarsi del 1° luglio 2024, data di superamento della Maggior tutela per i clienti domestici non vulnerabili, e successivamente all'avvio del *STG<sub>NV</sub>*;
  - f) il numero dei clienti vulnerabili serviti in *STG<sub>NV</sub>* ai sensi Legge 193/24 e del D.l. 19/2025, e il loro peso tra i clienti serviti in tale servizio da ciascun esercente aggiudicatario;

- g) il dettaglio dei passaggi da e per il *STG<sub>NV</sub>*, a partire dal primo mese di esercizio e fino a dicembre 2025. In tale ambito le uscite dal servizio verso il mercato libero sono distinte tra:
  - i) verso lo stesso esercente il servizio;
  - ii) verso un venditore facente parte dello stesso gruppo del precedente esercente la Maggior tutela (*c.d. switching back*);
  - iii) verso un venditore differente;
- h) la variazione del numero di clienti in *STG<sub>NV</sub>* per lotto di assegnazione e rispetto a tutti i lotti serviti da ciascun aggiudicatario del servizio;
- i) la velocità con cui il servizio *STG<sub>NV</sub>*, il Servizio a Tutele Graduali per le piccole e medie imprese (di seguito: *STG<sub>PMI</sub>*)<sup>6</sup>, il Servizio a Tutele Graduali per le microimprese (di seguito: *STG<sub>MICRO</sub>*)<sup>7</sup> tendono gradualmente a contrarsi, analizzata confrontando le variazioni percentuali del numero di punti serviti a parità di numero di mesi decorsi dall'avvio del servizio;
- j) la variazione delle quote di mercato nella vendita di energia elettrica ai domestici e del relativo livello di concentrazione nel corso del 2024, a cavallo dell'avvio del *STG<sub>NV</sub>* e nel corso del 2025.

3.4. A dicembre 2025, rispetto al totale dei clienti domestici nel settore elettrico:

- a) i non vulnerabili rappresentano il 63,6%, dei quali 54,3% si approvvigionano nel mercato libero e 9,3% in *STG<sub>NV</sub>*;
- b) i vulnerabili rappresentano il 36,4%, dei quali 26,1% si approvvigionano nel mercato libero, il 9,9% in Maggior tutela e il 0,4% in *STG<sub>NV</sub>*, ai sensi della Legge 193/24 e del D.l. 19/2025.

3.5. In merito alla dinamicità dei clienti domestici vulnerabili e non vulnerabili, tra il 2024, incluso il periodo precedente all'avvio del *STG<sub>NV</sub>*, e il 2025, il Grafico 2 mostra che:

- a) i clienti non vulnerabili presentano un tasso di switching leggermente superiore ai vulnerabili. Nel 2024 il tasso di switching dei non vulnerabili risulta maggiore di +7,2 punti percentuali rispetto ai vulnerabili, mentre nel 2025 di +5,3 p.p.;
- b) la maggiore dinamicità dei clienti non vulnerabili è confermata anche guardando ai soli cambi di fornitore all'interno del mercato libero, senza considerare i passaggi da e per la Maggior tutela o in uscita da *STG<sub>NV</sub>*. Nel 2025 il tasso di switching nell'ambito

---

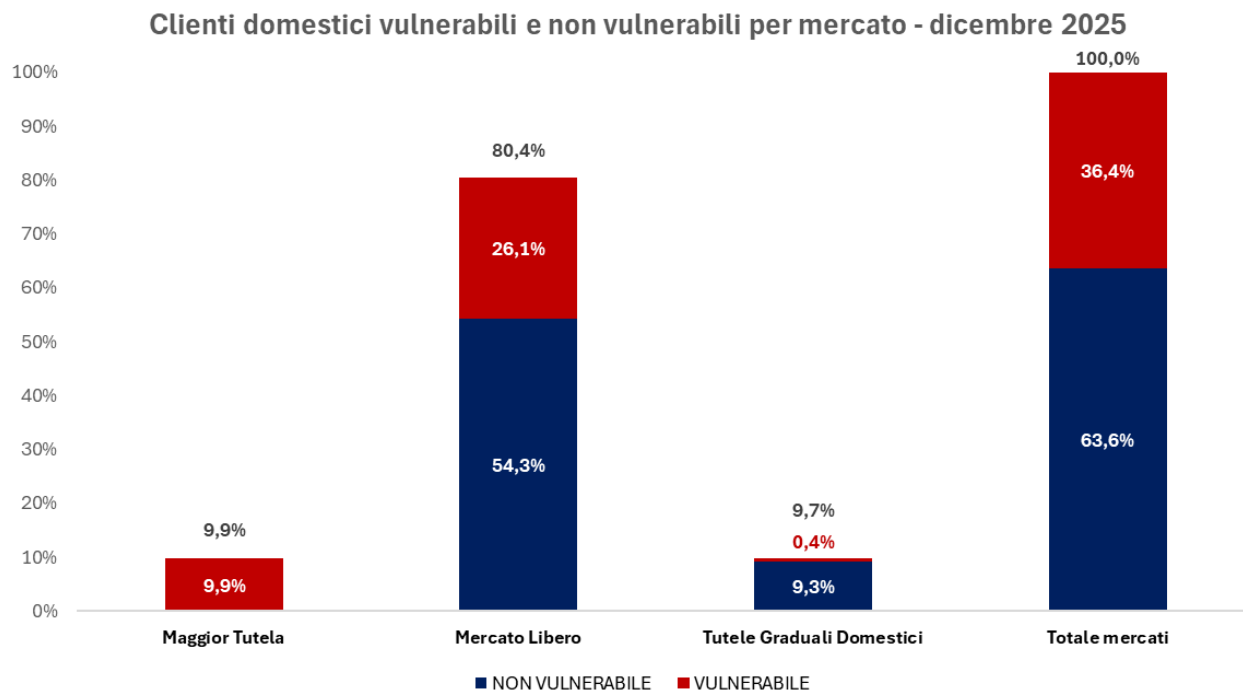
<sup>6</sup> Avviato a luglio 2021.

<sup>7</sup> Avviato ad aprile 2023.

del solo mercato libero dei non vulnerabili risulta maggiore di +5,7 p.p. rispetto ai vulnerabili (+4,8 p.p. nel 2024);

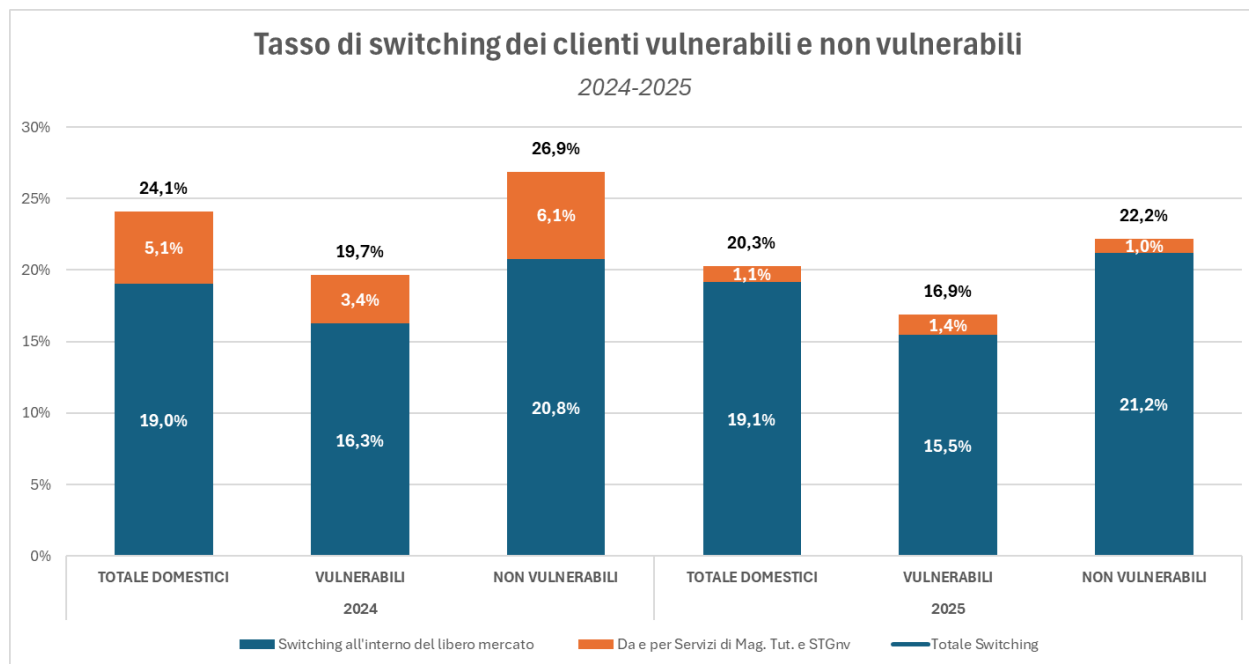
c) i passaggi da e per i servizi di tutela si sono ridotti tra il 2024 e il 2025.

**Grafico 1. Distribuzione dei clienti vulnerabili e non vulnerabili per mercato, settore elettrico – dicembre 2025.**



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 2. Tasso di switching dei clienti vulnerabili e non vulnerabili – anni 2024 e 2025.**



\*I tassi di switching sono calcolati rispetto ai punti serviti nel corso dell'anno distintamente per ciascuna tipologia di cliente.

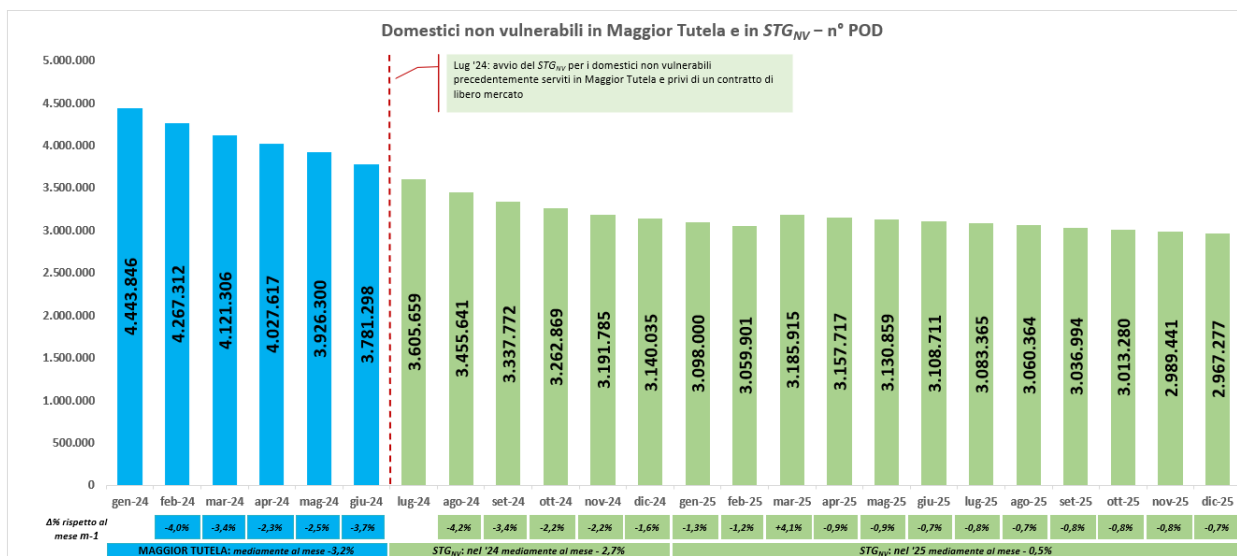
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

- 3.6. Dal punto di vista geografico, i clienti domestici vulnerabili sono distribuiti omogeneamente tra le province italiane, con delle concentrazioni più alte nelle province che includono le città maggiori. La loro incidenza sul totale dei clienti serviti in ciascuna provincia è più elevata nelle regioni del Sud e nelle isole maggiori.
- 3.7. Infine, coerentemente con la rilevazione nazionale di cui al Grafico 1, in tutte le province italiane la quota di domestici vulnerabili che si approvvigionano sul mercato libero è minore di quella dei non vulnerabili. Al netto di tale considerazione, non emergono aree geografiche in cui i clienti vulnerabili scelgano il mercato libero con frequenza maggiore o minore di quanto non facciano i non vulnerabili.





**Grafico 5. Domestici non vulnerabili serviti in Maggior tutela e domestici serviti in  $STG_{NV}$  – gennaio 2024 -dicembre 2025.**



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

- 3.8. Negli ultimi sei mesi a ridosso del passaggio al nuovo servizio  $STG_{NV}$ , i clienti domestici non vulnerabili serviti in Maggior tutela si sono ridotti in media di -3,2% al mese. Diversamente, dopo il passaggio al nuovo servizio, il numero di clienti serviti nel  $STG_{NV}$  si è ridotto di -4,2% al mese di agosto '24, e via via più lentamente, -3,4% a settembre, -2,2% a ottobre e novembre e -1,6% a dicembre '24. Nel 2025 il numero di clienti serviti in  $STG_{NV}$  si è ridotto a un ritmo ulteriormente minore, pari in media a -0,5% al mese.
- 3.9. A marzo 2025 circa 153.000 clienti **non vulnerabili** sono entrati in  $STG_{NV}$  a causa della perdita della qualifica di vulnerabilità che dava loro diritto ad essere serviti in Maggior tutela. Per l'intero anno 2024 tale gruppo di clienti era qualificato come vulnerabile, in quanto percettori di almeno un rateo del Bonus sociale per disagio economico nell'anno precedente (di seguito: bonus). Coerentemente, il 1° luglio 2024, data di avvio del  $STG_{NV}$ , sono rimasti in Maggior tutela. Tuttavia, all'inizio del secondo anno successivo a quello in cui percepiscono l'ultimo rateo di bonus, i clienti perdono la qualifica di vulnerabilità<sup>8</sup>, se non sussistono altre motivazioni, perdendo anche il diritto ad essere serviti nell'ambito della Maggior tutela. In conseguenza di ciò, a valere dal 1° marzo 2025, per tali clienti è stato attivato l' $STG_{NV}$ .
- 3.10. La perdita della qualifica di vulnerabilità da parte di detti clienti è legata al variare della platea di percettori del bonus sociale per disagio economico negli anni precedenti, coerentemente con l'introduzione e la successiva graduale attenuazione delle misure legislative e regolamentari a sostegno delle famiglie, di mitigazione dell'impatto della crisi internazionale e della situazione congiunturale nazionale ed europea di grave tensione dei

<sup>8</sup> Ai sensi della deliberazione 383/2023/R/com, art. 1.1, lettera a) il Gestore del SII identifica come vulnerabili “i clienti finali titolari di bonus sociale per disagio economico nell'anno in corso o nell'anno precedente”.

mercati dell'energia<sup>9</sup>. In particolare, la platea dei percettori del bonus si è ampliata nel 2022 e nel 2023, grazie anche all'introduzione delle classi di agevolazione D<sup>10</sup> e B-bis<sup>11</sup> che hanno tuttavia avuto applicazione per un periodo di tempo limitato, per poi contrarsi nel 2024.

- 3.11. Le maggiori uscite dal *STG<sub>NV</sub>* osservate nei primi mesi di erogazione del servizio sono principalmente legate a contrattualizzazioni sul mercato libero precedenti al primo luglio 2024, e dunque precedenti all'avvio del *STG<sub>NV</sub>*. Per i clienti usciti dal servizio tramite cambio fornitore, infatti, usualmente intercorre in media circa un mese e mezzo tra la contrattualizzazione di un cliente sul mercato libero e l'attivazione della relativa fornitura. Parimenti, con riferimento ai clienti usciti dal servizio in seguito al cambio di contratto col medesimo esercente l'*STG<sub>NV</sub>*, è necessario che trascorra un tempo congruo, anche superiore al mese, prima che l'esercente riesca a prendere contatto col cliente per cui si è appena attivato il nuovo servizio e trovare un accordo per un'eventuale rinegoziazione. Plausibilmente, in seguito sempre meno clienti hanno deciso di uscire dal servizio dopo averne constatato la convenienza del prezzo con l'arrivo delle prime bollette, necessariamente spedite per la maggior parte tra settembre e ottobre '24. Si ricorda, infatti, che i prezzi in esito alle aste per l'assegnazione del *STG<sub>NV</sub>* sono risultati particolarmente contenuti sia rispetto al servizio di maggior tutela che rispetto alle offerte mediamente disponibili nel mercato libero.
- 3.12. Il Grafico 6 mostra dei clienti non vulnerabili rientrati in Maggior tutela e dei clienti domestici entrati in *STG<sub>NV</sub>*. In merito, negli ultimi mesi a ridosso del passaggio al nuovo servizio *STG<sub>NV</sub>* è leggermente aumentato il numero dei clienti domestici non vulnerabili rientrati in Maggior tutela, in parte anche in seguito alla pubblicazione dell'esito particolarmente conveniente delle procedure di assegnazione del nuovo *STG<sub>NV</sub>*. Successivamente all'avvio del *STG<sub>NV</sub>*, eccezion fatta per le entrate nel servizio di marzo

---

<sup>9</sup> 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. A tal fine, il Governo e il Legislatore sono intervenuti, 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.

<sup>10</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 <= 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: o per il 2022, con 8.265€ < ISEE <= 12.000€; ; o per il 2023, con 8.265€ < ISEE <= 15.000€, meno di 4 figli e senza RdC/PdC.

Per ulteriori dettagli si rimanda al Rapporto 277/2024/I/com sullo stato di attuazione dei bonus sociali nell'anno 2023, o al Rapporto annuale del monitoraggio retail 2024, Rapporto 486/2025/I/com.

<sup>11</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.

2025 sopra motivate e che consistono in un evento molto raro *coeteris paribus*, i clienti non vulnerabili hanno continuato a lasciare il libero mercato per entrare nel *STG<sub>NV</sub>* a un ritmo non dissimile da quanto osservato nel periodo precedente l'avvio del servizio per i rientri in maggior tutela.

3.13. Successivamente all'avvio del *STG<sub>NV</sub>*, sono rientrati nel servizio:

- a) in media circa 11.000 clienti tra luglio e settembre '24, leggermente di più rispetto ai rientri in maggior tutela osservati nel primo semestre del 2024<sup>12</sup>;
- b) in media circa 3.600 clienti tra ottobre '24 e dicembre '25, leggermente meno rispetto ai rientri in maggior tutela osservati nel primo semestre del 2024.
- c) tralasciando marzo 2025, in media circa 4.400 clienti tra aprile e dicembre '25, un numero simile ai rientri in maggior tutela osservati nel primo semestre del 2024.

3.14. Ad eccezione della deroga introdotta dalla Legge 193/24 per i clienti vulnerabili nel periodo marzo-giugno 2025, a partire dal 1° luglio 2024 i clienti domestici non vulnerabili non possono richiedere di entrare nel servizio (come avveniva per la Maggior tutela), ma possono entrare nel *STG<sub>NV</sub>* solo qualora rimangono senza un contratto nel mercato libero<sup>13</sup>, tipicamente in seguito a:

- a) risoluzione del contratto di trasporto di un venditore;

---

<sup>12</sup> Le maggiori uscite dal servizio osservate nei primi mesi sono principalmente legate a contrattualizzazioni sul mercato libero precedenti al primo luglio 2024, e dunque precedenti all'avvio del *STG<sub>NV</sub>*. Per i clienti usciti dal servizio tramite cambio fornitore, infatti, usualmente intercorre in media un mese e mezzo tra la contrattualizzazione di un cliente sul mercato libero e l'avvio della relativa fornitura. Parimenti, con riferimento ai clienti usciti dal servizio in seguito al cambio di contratto col medesimo esercente l'*STG<sub>NV</sub>*, è necessario che trascorra un tempo congruo, anche superiore al mese, prima che l'esercente riesca a prendere contatto col cliente per cui si è appena attivato il nuovo servizio e trovare un accordo per un'eventuale rinegoziazione. Diversamente, è plausibile che sempre meno clienti decidano di uscire dal servizio dopo averne constatato la convenienza del prezzo in seguito all'arrivo delle prime bollette, necessariamente spedite per la maggior parte tra settembre e ottobre '24.

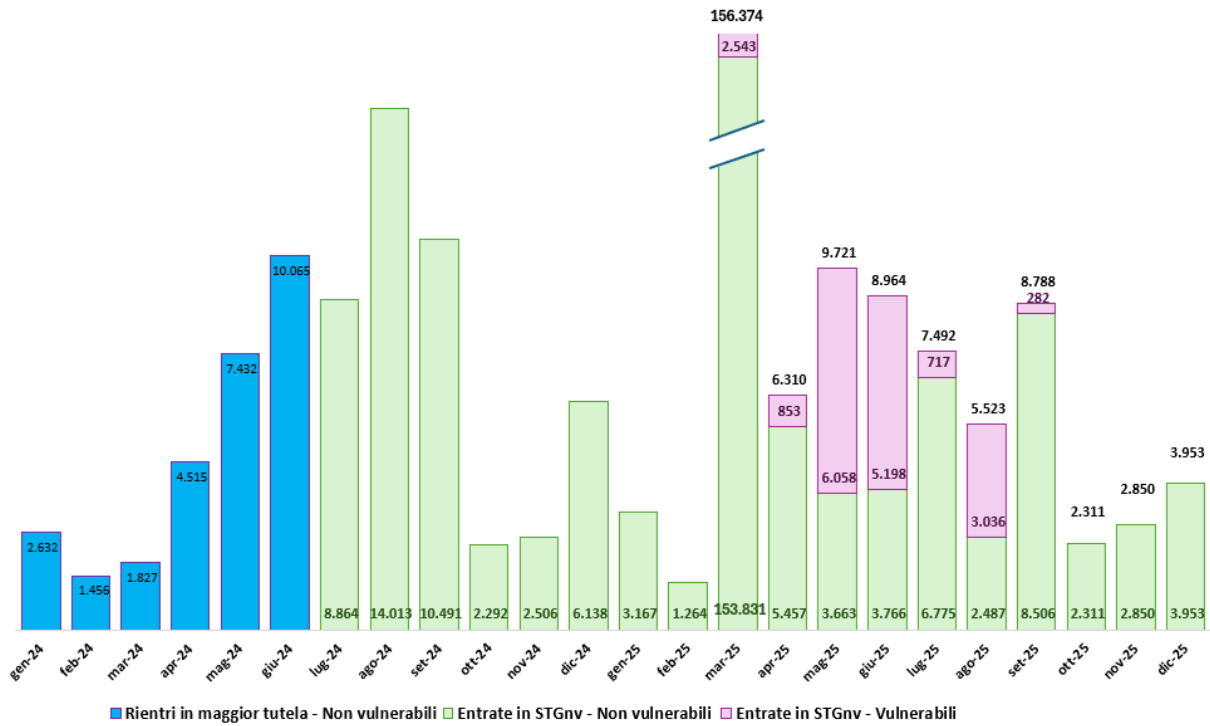
<sup>13</sup> Tuttavia, le entrate nel *STG<sub>NV</sub>* nei mesi da luglio a settembre 2024, possono includere anche passaggi al servizio relativi a contratti che i clienti domestici non vulnerabili hanno siglato con gli esercenti la Maggior tutela entro il 30 giugno 2024, per avvalersi in seguito del passaggio al *STG<sub>NV</sub>*. Al fine di dare corretta esecuzione a tali contratti, gli esercenti la Maggior tutela hanno inviato al SII le richieste di *switching* necessariamente anche dopo il 30 giugno. Queste sono state eseguite pertanto attivando direttamente *STG<sub>NV</sub>* con data di decorrenza:

- 1° luglio, per le richieste di *switching* inviate tra il 10 maggio e il 10 giugno 2024;
- 1° agosto, per le richieste di *switching* inviate entro il 10 luglio 2024;
- 1° settembre, per le richieste di *switching* inviate entro il 10 agosto 2024.

Ulteriori dettagli sono disponibili al chiarimento dell'Autorità del 19 aprile 2024 in tema di "*Tempistiche per il possibile rientro nel servizio di maggior tutela dei clienti finali domestici non vulnerabili ai fini del passaggio al servizio a tutele gradualità*".

- b) attivazione di una nuova fornitura o in seguito a voltura da parte di un cliente non vulnerabile;
  - c) risoluzioni del contratto di vendita per morosità dei soli clienti non disalimentabili,
  - d) altre fattispecie residuali.
- 3.15. Il Grafico 6 mostra anche i **clienti vulnerabili** che entro il 30 giugno 2025 hanno **richiesto di accedere al STG<sub>NV</sub>** ai sensi dell'art. 47.3, lettera a) del TIV, in attuazione dell'art. 24 della Legge 193/24. Per tali clienti, con la deliberazione 10/2025/R/EEL, l'Autorità ha stabilito che gli esercenti il STG<sub>NV</sub> hanno la facoltà di trasmettere al SII le richieste di *switching* ricevute da clienti domestici vulnerabili a ridosso del termine del 30 giugno 2025, non oltre il 10 agosto 2025. Coerentemente, tra marzo e settembre 2025 sono entrati in STG<sub>NV</sub> circa 18.600 vulnerabili, pari a circa lo 0,6% dei clienti serviti in STG<sub>NV</sub> a dicembre 2025.
- 3.16. Da marzo 2025 sono inoltre serviti in STG<sub>NV</sub> i **clienti che hanno maturato la qualifica di vulnerabilità mentre erano già serviti in STG<sub>NV</sub>**, ai sensi del D.l. 19/2025. Afferiscono a tale fattispecie principalmente i clienti che col passare del tempo, di mese in mese, superano i 75 anni di età e i clienti che cominciano a percepire il bonus mentre erano già serviti in STG<sub>NV</sub>.
- 3.17. Il Grafico 7 mostra la numerosità dei clienti in STG<sub>NV</sub> a fine 2025 e la loro incidenza sul totale dei clienti nel servizio, distinguendo tra quanti hanno esercitato il diritto di accesso al servizio e quanti hanno maturato la qualifica di vulnerabilità mentre erano già nel servizio. Su oltre 2,9 Mln di clienti serviti in STG<sub>NV</sub> a dicembre 2025, oltre 114.400, pari al 3,9%, sono clienti divenuti vulnerabili e rimasti nel servizio ai sensi dell'art. 47.3, lettera b) del TIV, in attuazione del D.l. 19/2025. Coerentemente con la curva demografica italiana, è plausibile che tale numero cresca fino al termine del servizio, *al netto della facoltà per detti clienti di concludere un nuovo contratto* di mercato libero o di rientrare in maggior tutela. Tale fenomeno limita la velocità con cui la numerosità dei clienti in STG<sub>NV</sub> si contrae. Come visibile dal Grafico 9, infatti, da marzo, data di entrata in vigore del D.l. 19/2025, il tasso di variazione del numero di clienti in STG<sub>NV</sub> è inferiore a quello dei mesi precedenti.
- 3.18. Il Grafico 8 si concentra invece sull'incidenza di detti clienti rispetto ai domestici in STG<sub>NV</sub> serviti da ciascun esercente il servizio. Gli aggiudicatari che a dicembre 2025 registrano un'incidenza maggiore dei clienti vulnerabili sul totale dei clienti che servono in STG<sub>NV</sub> sono quelli che erogano il servizio nel Sud e nelle isole maggiori.
- 3.19. Tra luglio '24 e dicembre '25, il numero delle entrate nel STG<sub>NV</sub> è stato significativamente inferiore al numero dei domestici che hanno deciso di uscirne scegliendo un contratto di libero mercato. Le prime rappresentano infatti circa un terzo delle uscite da tali servizi.

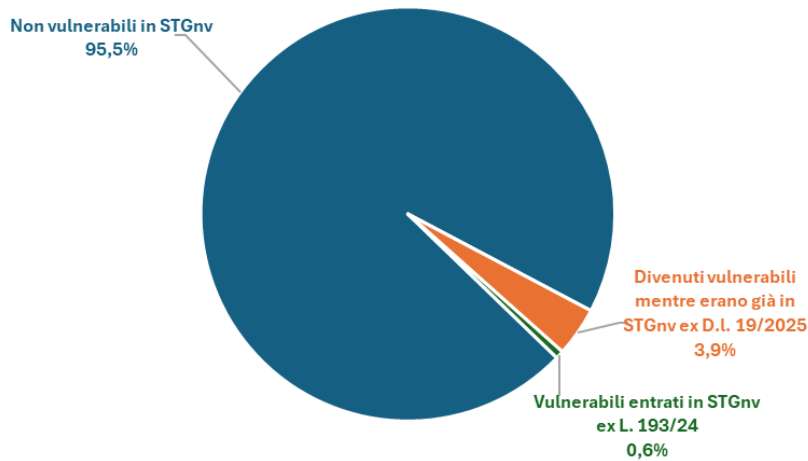
**Grafico 6. Rientri in Maggior tutela dei domestici non vulnerabili e domestici entrati in STG<sub>NV</sub> – gennaio 2024 – dicembre 2025.**



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII.  
 Dati suscettibili di aggiornamento coerentemente con le verifiche e gli eventuali aggiornamenti della qualifica di vulnerabilità dei clienti.

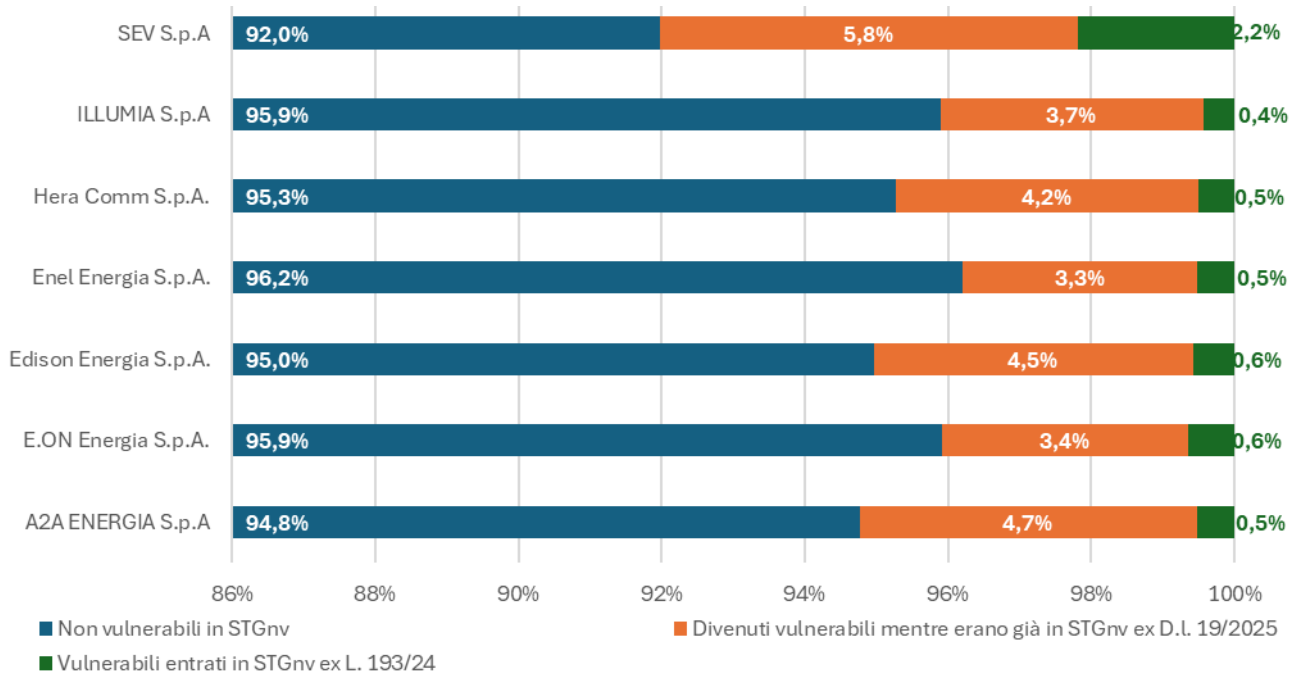
**Grafico 7. Domestici vulnerabili e non vulnerabili in STG<sub>NV</sub> – dicembre 2025.**

**Domestici vulnerabili in STG<sub>NV</sub>**  
 ex art. 2 della Legge 193/24 ed ex art. 2 D.l. 19/2025  
 dicembre 2025



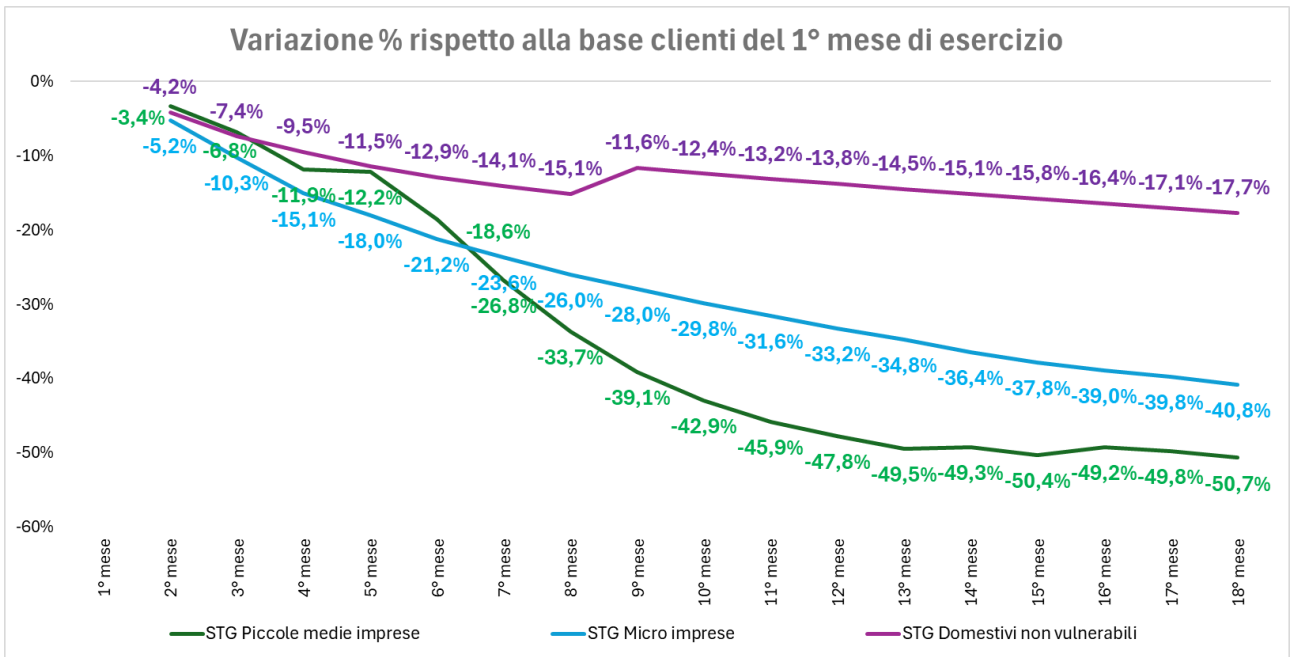
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII.  
 Dati suscettibili di aggiornamento coerentemente con le verifiche e gli eventuali aggiornamenti della qualifica di vulnerabilità dei clienti.

**Grafico 8. Quota di domestici serviti in STG<sub>NV</sub> per esercente – dicembre 2025.**



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII. Dati suscettibili di aggiornamento coerentemente con le verifiche e gli eventuali aggiornamenti della qualifica di vulnerabilità dei clienti.

**Grafico 9. Variazioni percentuali del numero di punti serviti nel STG<sub>NV</sub>, nel STG<sub>PMI</sub> e nel STG<sub>MICRO</sub> a parità di numero di mesi passati dall'avvio di ciascuno di detti servizi.**



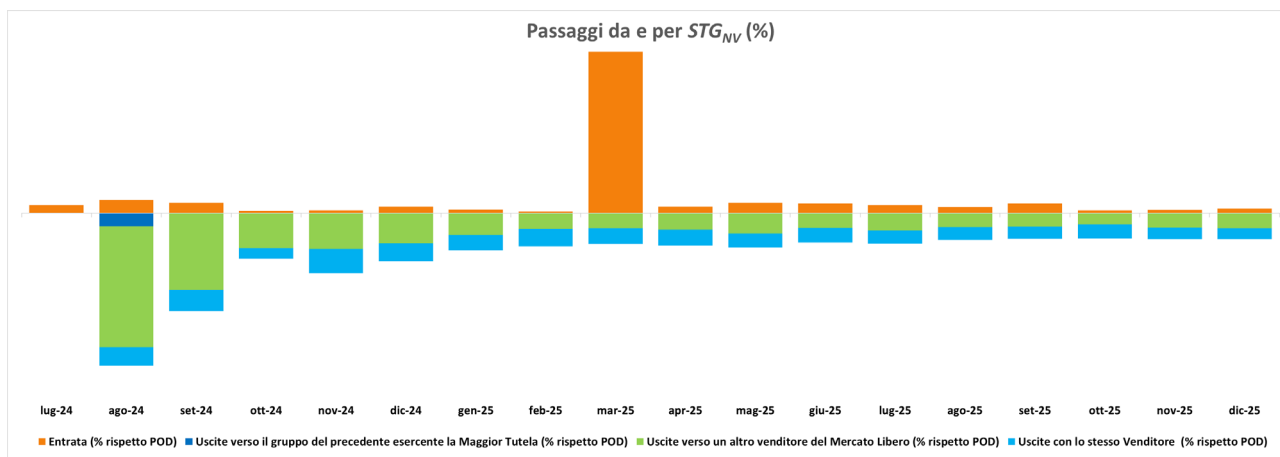
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

3.20. I clienti domestici serviti in STG<sub>NV</sub> permangono nel nuovo servizio più di quanto osservato per gli altri servizi a tutele graduali, STG<sub>PMI</sub> e STG<sub>MICRO</sub> avviati per i clienti non domestici in BT rispettivamente a luglio 2021 e ad aprile 2023. Al diciottesimo mese di esercizio di

tali servizi, infatti, il numero di clienti in  $STG_{NV}$  si è contratto del -17,7%, pari a quasi la metà di quanto accaduto per l' $STG_{MICRO}$  e a circa un terzo di quanto osservato per l' $STG_{PMI}$ .

3.21. Va ricordato in merito che la rapidità con cui i clienti serviti nei servizi a tutele gradualmente escono da tali servizi scegliendo offerte di libero mercato, è almeno in parte legata alla convenienza dei prezzi dei singoli servizi, determinati in esito alle relative procedure concorsuali di assegnazione, rispetto alle offerte disponibili sul mercato libero.

**Grafico 10. Dettaglio mensile dei passaggi da e per il  $STG_{NV}$  – dall’inizio del servizio a dicembre 2025.**



Periodo di rilevazione	Clients entrati nel $STG_{NV}$ * n°	Uscite con lo stesso Venditore* % rispetto al totale delle uscite nel $STG_{NV}$	Uscite verso il gruppo del precedente esercente la Maggior Tutela % rispetto al totale delle uscite nel $STG_{NV}$	Uscite verso un altro venditore del Mercato Libero % rispetto al totale delle uscite nel $STG_{NV}$	Totale Uscite
luglio '24 - dicembre '25	261.021	33,6%	1,9%	64,5%	100,0%

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

3.22. Nei primi sei mesi di erogazione del  $STG_{NV}$ , i clienti usciti dal servizio hanno sottoscritto un contratto di libero mercato:

- in primo luogo, con **altri venditori del mercato libero** (64,5% delle uscite dal  $STG_{NV}$  registrate tra luglio '24 e dicembre '25);
- in secondo luogo, tramite **rinegoiazione con gli esercenti aggiudicatari del servizio stesso** (33,6% delle uscite  $STG_{NV}$  registrate tra luglio '24 e dicembre '25).
- solo in minima parte, con **venditori facenti parte del gruppo del precedente esercente la Maggior tutela**<sup>14</sup> (in tal caso si configura il c.d. fenomeno dello *switching back* verso il venditore precedente) (1,9% delle uscite dal  $STG_{NV}$  registrate tra luglio '24 e dicembre '25). La riduzione dell'incidenza di tale fenomeno sul totale delle uscite dal servizio rispetto a quanto osservato nel primo semestre di erogazione

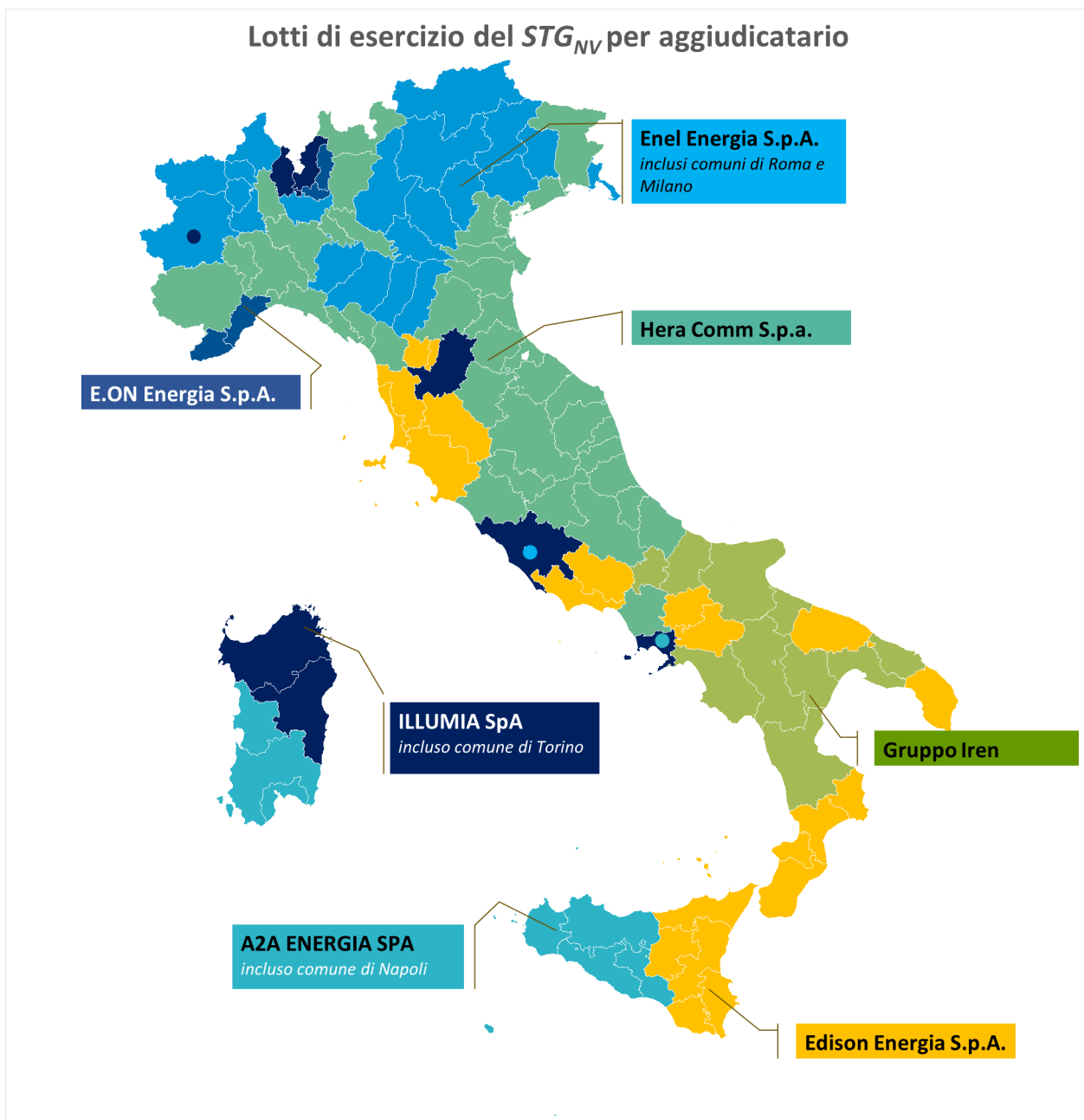
<sup>14</sup> Fornitore di tali clienti prima delle procedure concorsuali di assegnazione del  $STG_{NV}$ .

dello stesso è motivata anche dal fatto che col passare del tempo si possa affievolire il “legame” col precedente fornitore, limitando l’efficacia delle azioni commerciali di *switching back*.

- 3.23. Anche se in misura minore rispetto agli altri servizi a tutele graduali, l’assegnazione del *STG<sub>NV</sub>* tramite procedure concorsuali sembra pertanto aver reso meno inerti i clienti domestici non vulnerabili oggetto delle medesime procedure. Per indicazioni sull’effettiva convenienza dell’offerta scelta nel mercato libero dai clienti usciti dal *STG<sub>NV</sub>* si rimanda ai capitoli successivi.
- 3.24. Tra luglio 2024 e dicembre 2025, il numero di clienti serviti in *STG<sub>NV</sub>* si è ridotto in maniera disomogenea sul territorio nazionale. In particolare, si è ridotto maggiormente nelle province del Centro e in una parte delle isole maggiori. Tale risultato non può essere ascritto a eventuali differenze di prezzo tra le aree del Paese, in quanto, come noto, il prezzo pagato dai clienti per tale servizio è omogeneo su tutto il territorio.
- 3.25. Inoltre, vi è una differenza notevole nella riduzione del numero di clienti tra le aree di esercizio del *STG<sub>NV</sub>* aggiudicate ai diversi esercenti il servizio. Se la riduzione del numero di clienti serviti in *STG<sub>NV</sub>* è un fenomeno in larga parte subito da ciascun aggiudicatario, le azioni commerciali di quest’ultimo volte a contrattualizzare sul mercato libero i clienti serviti in *STG<sub>NV</sub>* nella propria area possono determinare in maniera non trascurabile alcune differenze tra le aree servite dai vari esercenti. Come sopra ricordato, infatti, le uscite dal servizio sono in larga parte, 64,5%, dovute a passaggi verso altri fornitori del mercato libero, concorrenti sia dell’esercente il *STG<sub>NV</sub>* che del precedente esercente la Maggior tutela, ma per oltre un terzo, 33,6%, a rinegoziazioni con gli esercenti aggiudicatari del servizio stesso (Grafico 10).
- 3.26. Il Grafico 11 mostra le aree di competenza dei sette aggiudicatari il *STG<sub>NV</sub>*:
- a) **A2A Energia S.p.A.** (di seguito: A2A Energia), esercente la Maggior tutela di medie dimensioni in Lombardia, attiva nel mercato libero sul territorio nazionale, che è risultata aggiudicataria del *STG<sub>NV</sub>* in aree differenti dall’area di competenza della Maggior tutela;
  - b) **E.On Energia S.p.A.** (di seguito: E.On Energia), venditore attivo nel settore elettrico a livello nazionale solo nell’ambito del mercato libero;
  - c) **Edison Energia S.p.A.** (di seguito: Edison Energia), venditore attivo nel settore elettrico a livello nazionale solo nell’ambito del mercato libero;
  - d) **Enel Energia S.p.A.** (di seguito: Enel Energia), società attiva nel mercato libero a livello nazionale, collegata con l’esercente la Maggior tutela di gran parte del territorio italiano, che è risultato aggiudicatario del *STG<sub>NV</sub>* in alcune delle province in cui la collegata Servizio Elettrico Nazionale S.p.A. esercisce la Maggior tutela e in altre aree differenti dall’area di competenza della Maggior tutela;

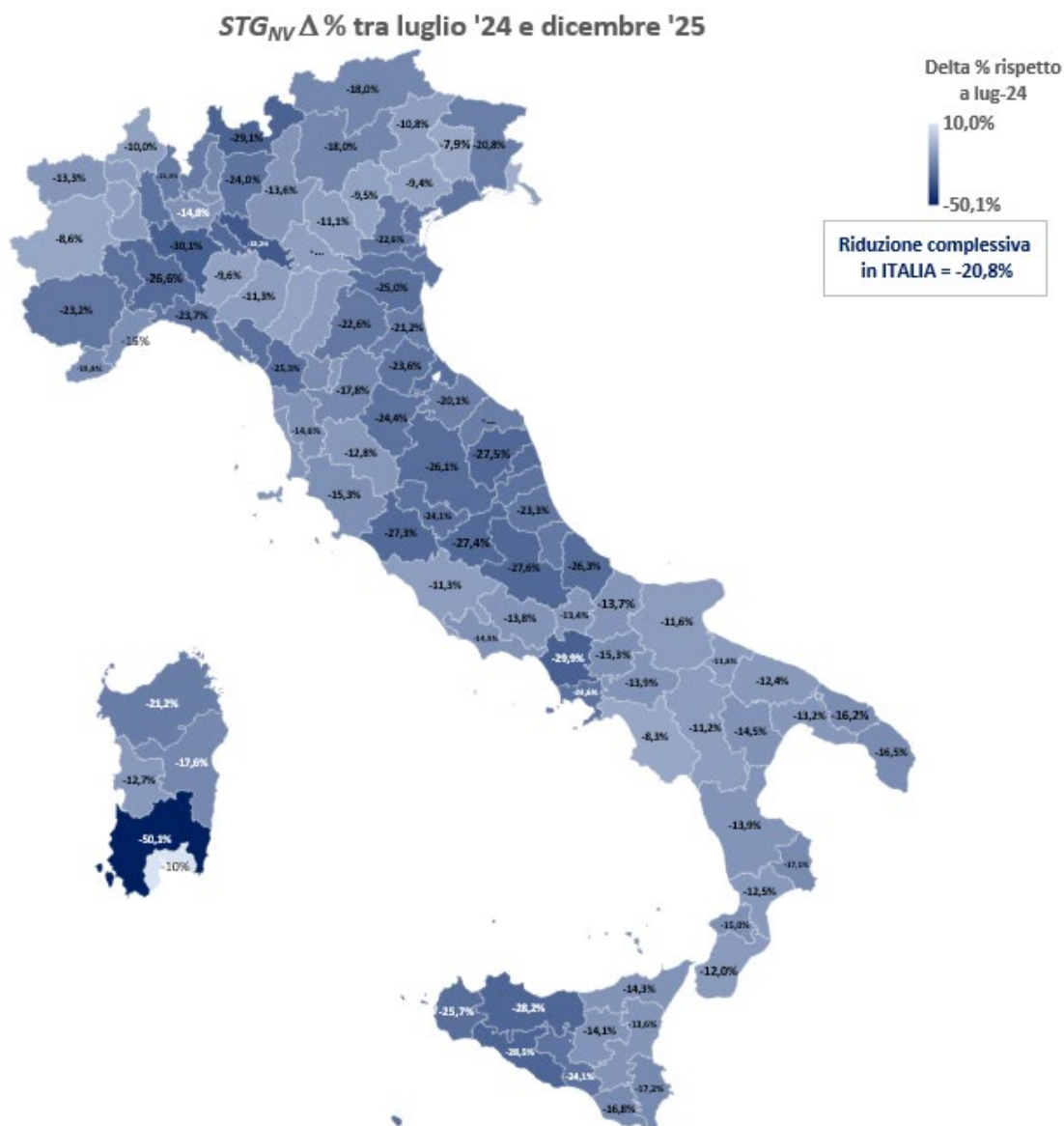
- e) **Hera Comm S.p.A.** (di seguito: Hera Comm), esercente la Maggior tutela di medie dimensioni del Nord Italia, attiva sul mercato libero a livello nazionale, che è risultata aggiudicataria del *STG<sub>NV</sub>* in alcune delle province in cui esercisce la Maggior tutela e in altre aree differenti dall'area di competenza della Maggior tutela;
- f) **Illumia S.p.A.** (di seguito: Illumia), società attiva nel settore elettrico a livello nazionale solo nell'ambito del mercato libero;
- g) **Iren Mercato S.p.A.** (di seguito: Iren Mercato), esercente la Maggior tutela di medie dimensioni nel nord Italia, che è risultata aggiudicataria del *STG<sub>NV</sub>* in aree differenti dall'area di competenza della Maggior tutela.

Grafico 11. Lotti di assegnazione del  $STG_{NV}$  per il periodo luglio '24 - marzo '27 distinti ed esercenti aggiudicatari\*.



\* Ove non diversamente specificato, ai fini del presente rapporto si fa riferimento al Gruppo Iren in quanto Iren Mercato S.p.A. è risultata aggiudicataria del  $STG_{NV}$ , ma eroga il servizio per il tramite della controllata Salerno Energia Vendite S.p.A. (di seguito Salerno Energia Vendite o SEV)  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 12.** Variazione percentuale dei clienti serviti in  $STG_{NV}$  tra luglio '24 e dicembre '25 per provincia.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

3.27. Di seguito sono mostrate le variazioni percentuali del numero di clienti in  $STG_{NV}$  a livello provinciale, per ciascun aggiudicatario tra luglio 2024 e dicembre 2025.

**Grafico 13.** Variazione percentuale dei clienti serviti in  $STG_{NV}$  tra luglio '24 e dicembre '25 per provincia – Lotti aggiudicati da E.On Energia

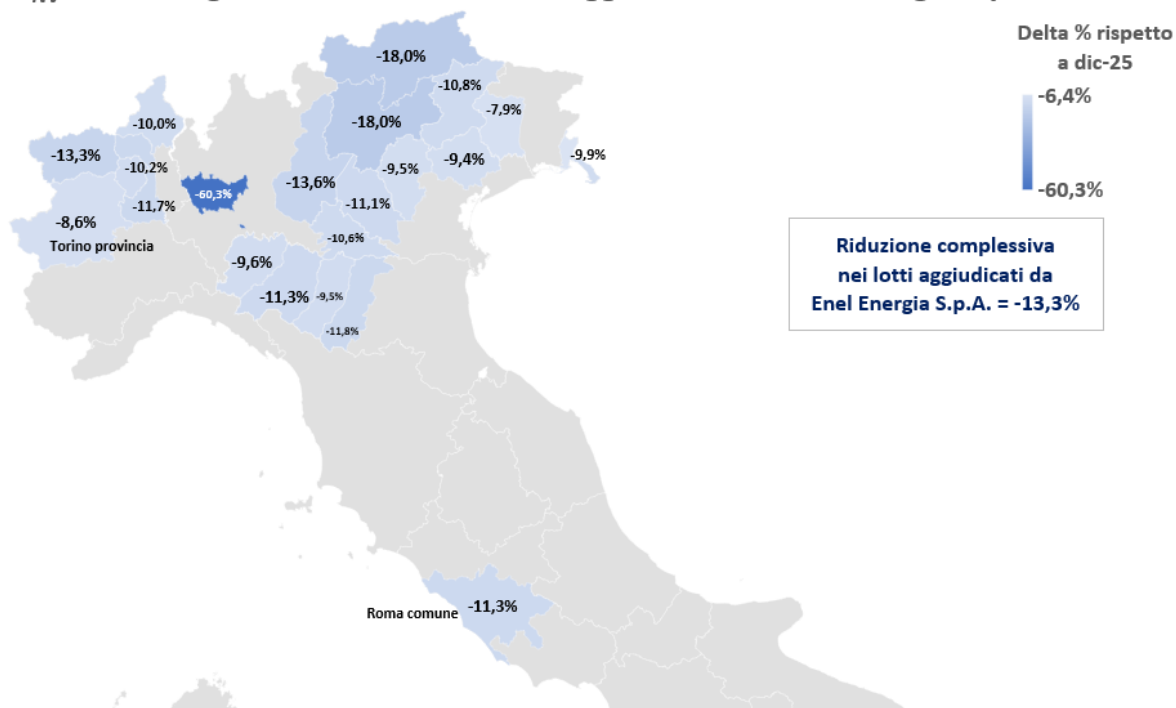
$STG_{NV} \Delta$  % tra luglio e dicembre '25: lotti aggiudicati da E.ON Energia S.p.A.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 14.** Variazione percentuale dei clienti serviti in  $STG_{NV}$  tra luglio '24 e dicembre '25 per provincia – Lotti aggiudicati da Enel Energia

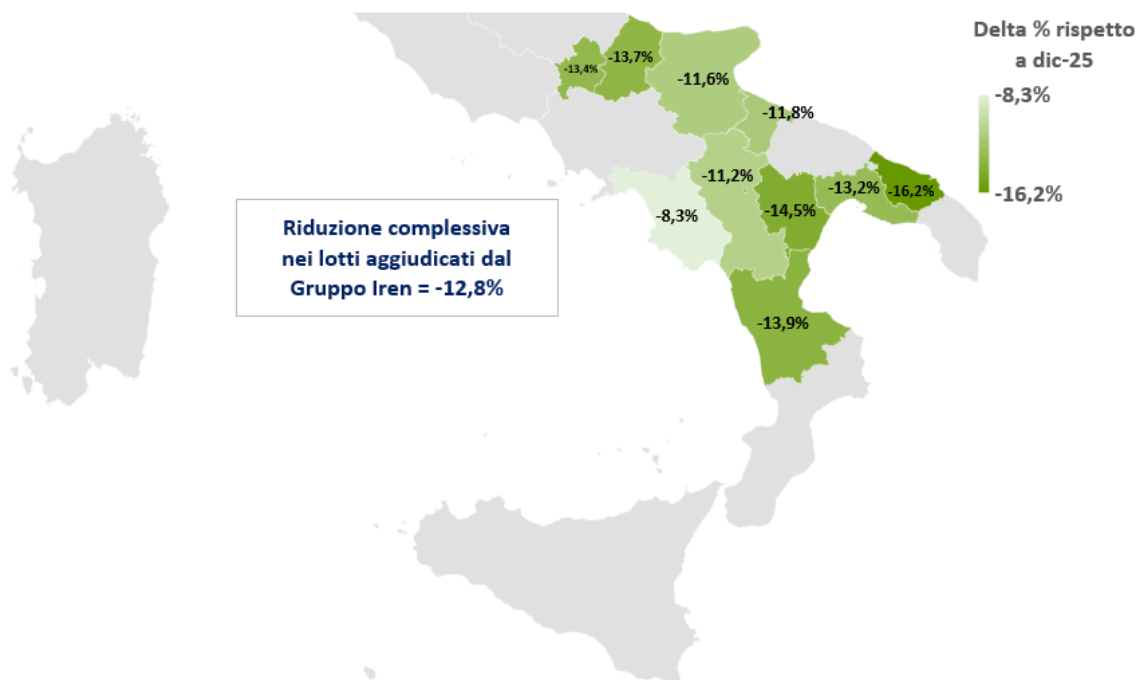
$STG_{NV} \Delta$  % tra luglio e dicembre '25: lotti aggiudicati da Enel Energia S.p.A.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 15.** Variazione percentuale dei clienti serviti in  $STG_{NV}$  tra luglio '24 e dicembre '25 per provincia – Lotti aggiudicati dal Gruppo Iren.

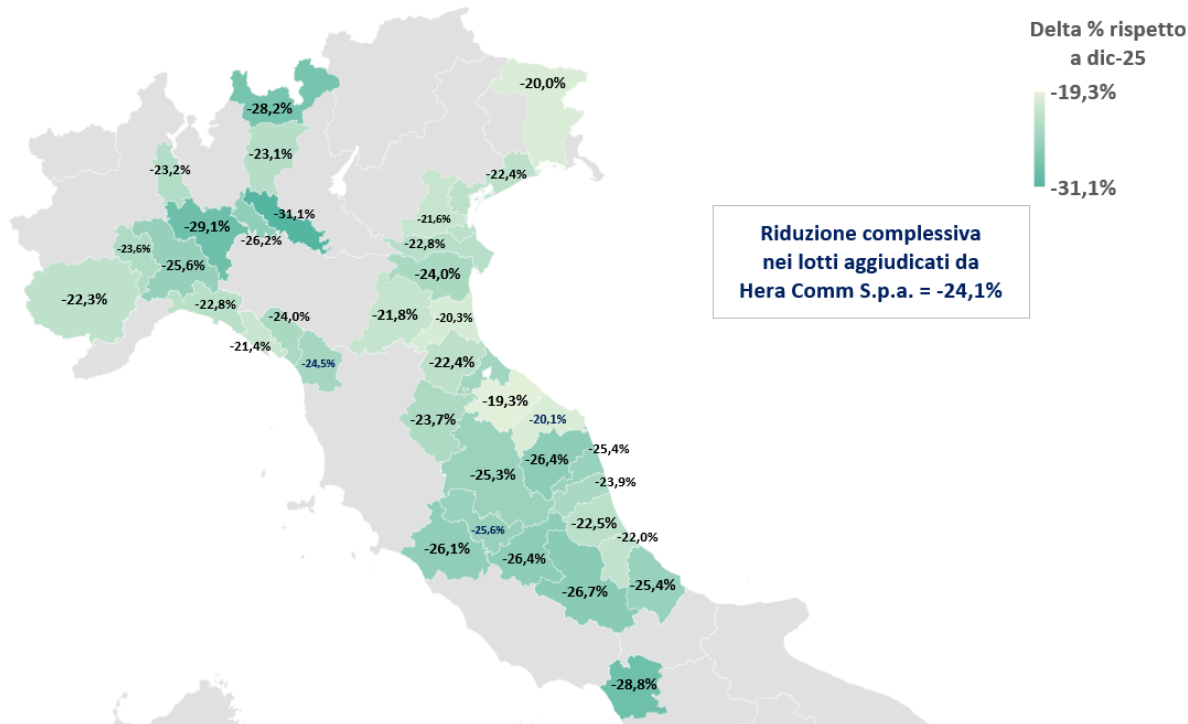
$STG_{NV} \Delta$  % tra luglio e dicembre '25 : lotti aggiudicati dal Gruppo Iren



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 16.** Variazione percentuale dei clienti serviti in  $STG_{NV}$  tra luglio '24 e dicembre '25 per provincia – Lotti aggiudicati da Hera Comm

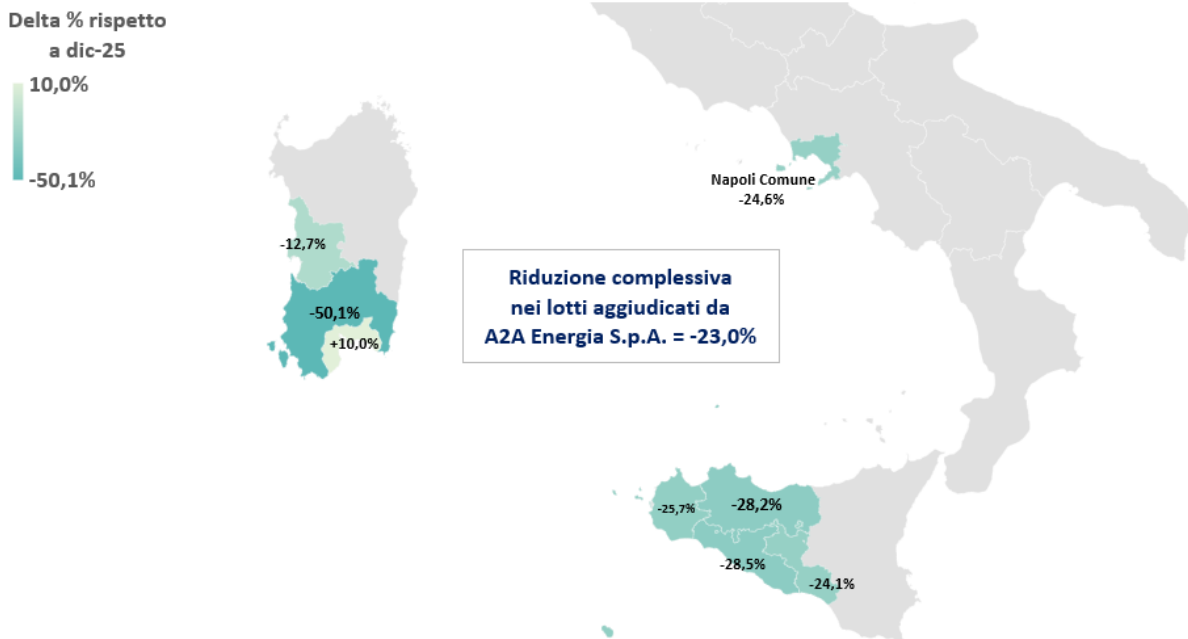
$STG_{NV} \Delta$  % tra luglio e dicembre '25: lotti aggiudicati da Hera Comm S.p.a.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 17. Variazione percentuale dei clienti serviti in  $STG_{NV}$  tra luglio '24 e dicembre '25 per provincia – Lotti aggiudicati da A2A Energia**

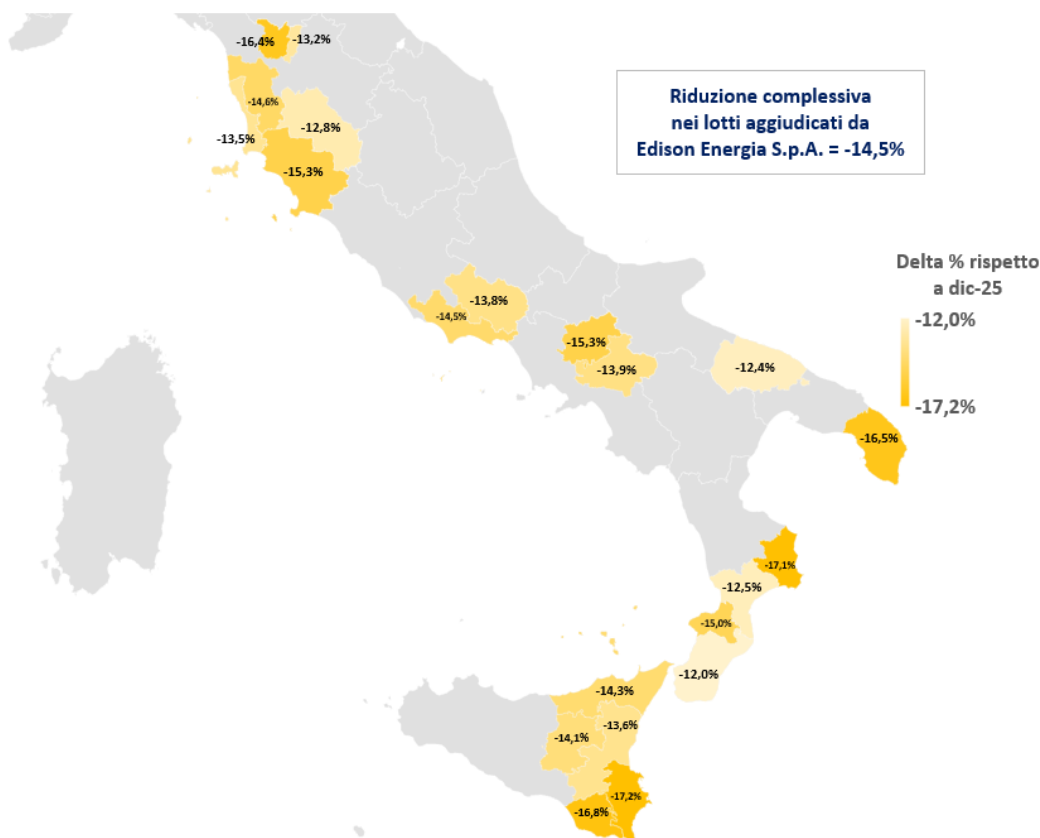
$STG_{NV} \Delta$  % tra luglio e dicembre '25 : lotti aggiudicati da A2A Energia S.p.A.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 18. Variazione percentuale dei clienti serviti in  $STG_{NV}$  tra luglio '24 e dicembre '25 per provincia – Lotti aggiudicati da Edison Energia**

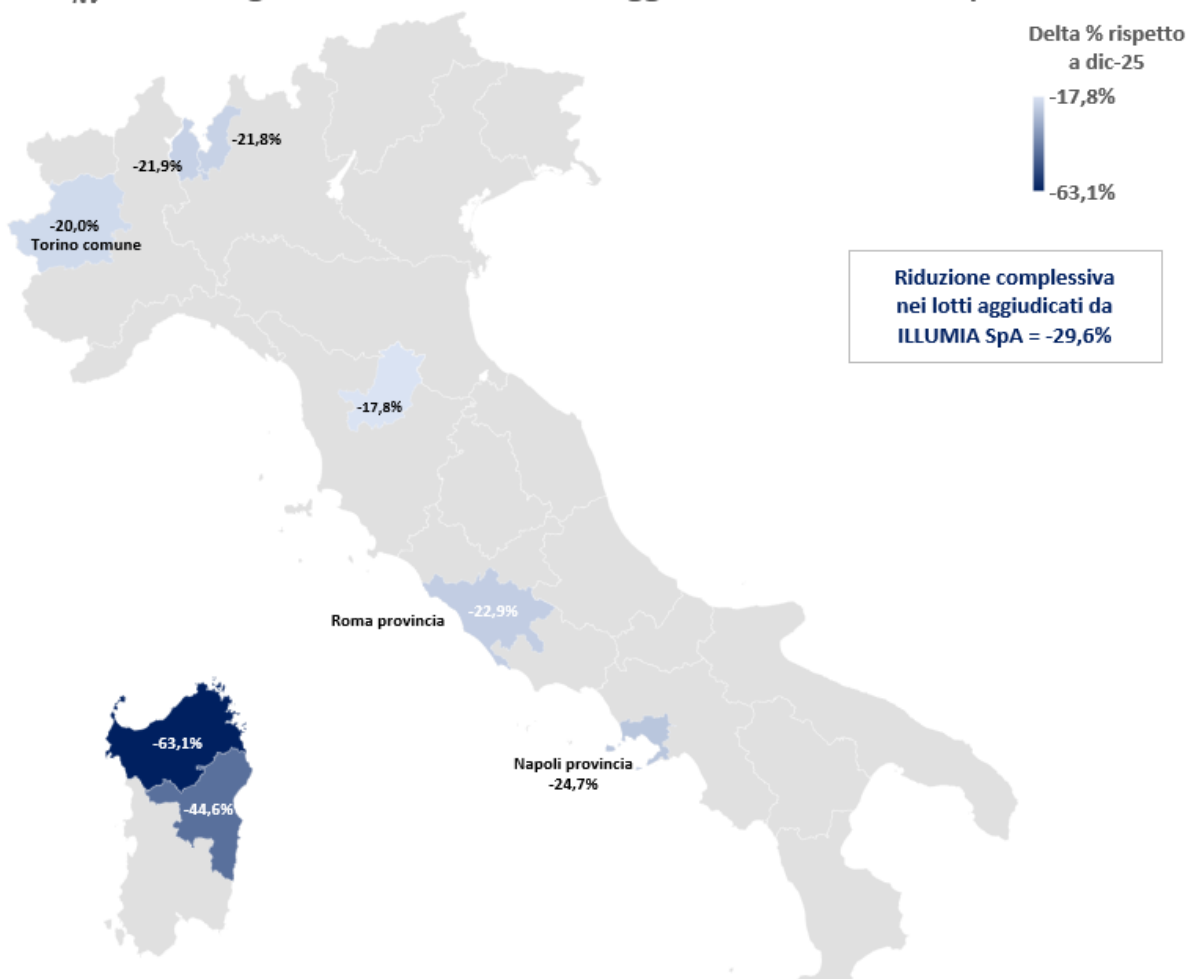
$STG_{NV} \Delta$  % tra luglio e dicembre '25 : lotti aggiudicati da Edison Energia S.p.A.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 19. Variazione percentuale dei clienti serviti in  $STG_{NV}$  tra luglio '24 e dicembre '25 per provincia – Lotti aggiudicati da Illumia**

**$STG_{NV} \Delta \%$  tra luglio e dicembre '25: lotti aggiudicati da ILLUMIA SpA**



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Tabella 1. Riduzione dei clienti in  $STG_{NV}$  per aggiudicatario tra luglio '24 e dicembre '25.**

Riduzione del n° di clienti serviti in $STG_{NV}$ tra luglio '24 e dicembre '25	
Gruppo societario	$\Delta\%$
Hera Comm S.p.a.	-24,1%
A2A Energia SPA	-23,0%
Illumia SpA	-29,6%
E.ON Energia S.p.A.	-15,9%
Edison Energia S.p.A.	14,5%
Enel Energia S.p.A.	-13,3%
SEV (gruppo Iren)	-12,8%

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

3.28. Il superamento della Maggior tutela per oltre 3,6 Mln di clienti domestici non vulnerabili e la loro assegnazione tramite procedure competitive al nuovo  $STG_{NV}$  hanno avuto un forte impatto sulla struttura dell'offerta di energia elettrica ai domestici. La Tabella 2. mostra una repentina e significativa diminuzione della concentrazione del mercato, che determina un potenziale incremento della competitività del mercato, di cui potranno apprezzarsi gli

effetti nei prossimi anni. Tra l'inizio del 2024 e la fine del 2025, principalmente per effetto di dette procedure competitive e, in seguito, per effetto della dinamica concorrenziale del mercato libero, l'indice HHI è diminuito di oltre 1.200 punti sia in termini di punti serviti (passando da 3.030 di gennaio '24 a 1.802 di dicembre '25) che in termini di prelievo annuo (passando da 2.963 a 1.707). Da gennaio '24 a dicembre '25 la quota di mercato del gruppo di cui fa parte il principale esercente la Maggior tutela si è ridotta di -14,0 punti percentuali (di seguito: p.p.) in termini di punti serviti e -14,5 p.p. in termini di prelievo annuo, arrivando rispettivamente al 39,6% e al 38,3% a dicembre '25. Di contro, nello stesso periodo, le quote di mercato degli altri aggiudicatari il *STG<sub>NV</sub>* sono aumentate in media dell'1,3% in termini di punti e dell'1,0% in termini di prelievo annuo. Dall'avvio del servizio a dicembre '25, l'indice HHI è diminuito di circa 300 punti sia in termini di punti serviti (passando da 2.098 di luglio '24 a 1.802 di dicembre '25) che in termini di prelievo annuo (passando da 2.038 a 1.707). Nello stesso periodo la quota di mercato dei singoli aggiudicatari è variata in maniera disomogenea. Il gruppo Enel ha ridotto la propria quota di mercato sia in termini di punti che di prelievo annuo, rispettivamente -3,6 p.p. e di -4,2 p.p.. Hera Comm ha ridotto la quota in termini di punti, ma aumentato quella in termini di prelievo annuo, rispettivamente -0,7 p.p. e di +6,0 p.p.. Il Gruppo Iren e Illumia diminuiscono le proprie quote di mercato, mentre E.On, Edison e A2A le aumentano.

**Tabella 2. Variazione delle quote di mercato nella vendita di energia elettrica ai domestici nel corso del 2024, a cavallo dell'avvio del *STG<sub>NV</sub>* e a fine 2025.**

Quote di mercato per gruppo societario e indice di concentrazione (senza distinguere per mercato) - Domestici								
Gruppo societario	in termini di punti				in termini di prelievo annuo			
	gen-24	lug-24	dic-24	dic-25	gen-24	lug-24	dic-24	dic-25
Enel	53,6%	43,2%	42,1%	39,6%	52,8%	42,5%	41,5%	38,3%
Hera	4,2%	7,5%	7,1%	6,8%	4,2%	0,2%	6,5%	6,2%
IREN	3,5%	4,1%	4,0%	3,9%	3,4%	3,7%	3,6%	3,5%
Gruppo Tremagi (Illumia)	0,5%	2,0%	1,8%	1,7%	0,6%	1,9%	1,8%	1,7%
E.On Energia	1,1%	1,5%	1,5%	1,5%	1,3%	1,6%	1,6%	1,6%
Edison Energia	2,8%	4,9%	5,0%	5,2%	3,3%	5,3%	5,3%	5,5%
A2A	4,1%	4,6%	4,7%	4,8%	4,1%	4,3%	4,4%	4,7%
<b>HHI</b>	<b>3.030</b>	<b>2.098</b>	<b>2.003</b>	<b>1.802</b>	<b>2.963</b>	<b>2.038</b>	<b>1.949</b>	<b>1.707</b>
Gruppo societario	$\Delta$ p.p. dic '25-gen '24	$\Delta$ p.p. dic-'25-lug '24	$\Delta$ p.p. dic '24-lug '24	$\Delta$ p.p. dic '25-dic '24	$\Delta$ p.p. dic '25-gen '24	$\Delta$ p.p. dic-'25-lug '24	$\Delta$ p.p. dic '24-lug '24	$\Delta$ p.p. dic '25-dic '24
Enel	-14,0	- 3,6	- 1,1	- 2,5	-14,5	- 4,2	- 1,0	- 3,2
Hera	+2,6	- 0,7	- 0,4	- 0,3	+2,0	+6,0	+6,3	- 0,3
IREN	+0,3	- 0,3	- 0,1	- 0,1	+0,1	- 0,2	- 0,1	- 0,1
Gruppo Tremagi (Illumia)	+1,2	- 0,3	- 0,2	- 0,1	+1,1	- 0,2	- 0,2	- 0,1
E.On Energia	+0,4	- 0,004	-0,01	+0,01	+0,3	+0,02	-0,01	+0,03
Edison Energia	+2,5	+ 0,3	+0,02	+0,3	+2,2	+0,2	+0,03	+0,2
A2A	+0,6	+ 0,1	+0,1	+0,05	+0,7	+0,5	+0,1	+0,4
<b>HHI</b>	<b>-1.228</b>	<b>-296</b>	<b>-95</b>	<b>-201</b>	<b>-1.257</b>	<b>-332</b>	<b>-89</b>	<b>-243</b>

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

#### 4. Contrattualizzazione sul mercato libero dei clienti domestici in uscita dal STG<sub>NV</sub>

4.1. In questa sezione del Rapporto vengono espone le principali evidenze riguardanti i seguenti fenomeni nel periodo luglio 2024 – dicembre 2025:

- a) principali flussi in uscita dal STG<sub>NV</sub> per ciascun esercente il servizio;
- b) azioni commerciali dei principali esercenti la Maggior tutela volte allo *switching back* dopo l'avvio del STG<sub>NV</sub><sup>15</sup>, ossia volte a contrattualizzare nuovamente sul mercato libero i propri *ex* clienti, che l'esercente la Maggior tutela serviva nella sua area geografica di competenza, e dinamiche concorrenziali degli altri venditori del libero mercato.

4.2. Le evidenze sotto riportate sono influenzate, tra l'altro, da:

- a) la competitività relativa di ciascun operatore sul mercato;
- b) le dinamiche concorrenziali storicamente attuate da detti operatori in termini di:
  - i) espansione rispetto alla propria “zona di origine”, intesa come zona in cui l'operatore esercisce la Maggior tutela;
  - ii) fornitura sul mercato libero di clienti non domestici che hanno perso il diritto alla Maggior tutela già da tempo;
- c) l'eventuale potere di mercato dell'operatore, anche legato alla sua integrazione verticale col distributore locale di energia elettrica, che lo qualificerebbe come “venditore storico” nell'area, o con venditori storici di gas naturale;
- d) le dinamiche commerciali dei concorrenti attivi nelle aree di esercizio del STG<sub>NV</sub> aggiudicate da ciascun operatore analizzato.

##### *Principali flussi in uscita dal STG<sub>NV</sub> per ciascun esercente il servizio*

4.3. L'analisi dei principali flussi in uscita dal STG<sub>NV</sub> per ciascun esercente il servizio, dettagliata sia rispetto ai venditori che hanno acquisito i clienti che, simmetricamente, rispetto agli esercenti il STG<sub>NV</sub> di provenienza, permette di valutare le dinamiche

---

<sup>15</sup> Per un'analisi delle azioni commerciali degli esercenti la Maggior tutela volte alla *retention* dei clienti non vulnerabili in Maggior tutela nel periodo gennaio-giugno 2024, intesa come la contrattualizzazione sul libero prima che i clienti non vulnerabili venissero spostati nel nuovo STG<sub>NV</sub>, si veda il capitolo 4 del precedente Rapporto 143/2025/I/com e, in particolare, la FASE 1: da gennaio a giugno 2024, precedente all'avvio del nuovo STG<sub>NV</sub>. L'elenco degli esercenti la maggior tutela analizzati nel presente capitolo coincide con quanto analizzato nel precedente rapporto.

commerciali degli esercenti il *STG<sub>NV</sub>* rispetto alla contrattualizzazione sul libero mercato dei clienti forniti in tale servizio.

- 4.4. Il Grafico 20 mostra passaggi tra gli esercenti il *STG<sub>NV</sub>* e i principali venditori che hanno acquisito clienti sul mercato libero in uscita dal *STG<sub>NV</sub>*, in termini di distribuzione percentuale tra venditori rispetto al totale dei clienti usciti dal *STG<sub>NV</sub>*. A seguire, dal Grafico 21 al Grafico 27, sono mostrati gli esercenti che hanno acquisito i clienti precedentemente serviti da ciascun esercente il *STG<sub>NV</sub>*. Simmetricamente, dal Grafico 28 al Grafico 35 sono mostrati gli esercenti di provenienza dei clienti usciti dal *STG<sub>NV</sub>* e contrattualizzati dagli aggiudicatari del *STG<sub>NV</sub>*.
- 4.5. I casi in cui i clienti sono usciti dal *STG<sub>NV</sub>* scegliendo un contratto di libero mercato con il medesimo esercente il servizio, si configurano come rinegoziazioni in uscita dal servizio.
- 4.6. Tale analisi mostra che tra gli esercenti l'*STG<sub>NV</sub>*, nel periodo luglio 2024 – dicembre 2025:
- a) **Hera Comm** ha registrato il maggior numero di clienti usciti dal *STG<sub>NV</sub>*, sia grazie alla sua efficacia nel contrattualizzare sul libero i clienti dalla medesima serviti in *STG<sub>NV</sub>* (rinegoziazione del contratto di fornitura in uscita dal servizio), sia a causa della pressione concorrenziale di altri venditori concorrenti. In particolare, il 40,4% dei clienti usciti dal *STG<sub>NV</sub>* era precedentemente servito da Hera Comm. La grande maggioranza di questi, pari al 22,1% dei clienti usciti dal servizio, ha rinegoziato un contratto sul libero mercato con Hera Comm stessa, mentre il 18,3% ha cambiato fornitore;
  - b) **Enel Energia** è il secondo esercente a subire la pressione dei concorrenti, ma è anche il più efficace nell'acquisire sul mercato libero clienti precedentemente serviti in *STG<sub>NV</sub>* da altri operatori. In particolare, il 16,1% dei clienti usciti dal *STG<sub>NV</sub>* era precedentemente servito da Enel Energia. La grande maggioranza di questi, pari al 14,7% dei clienti usciti dal servizio, ha cambiato fornitore, mentre l'1,4% ha rinegoziato un contratto sul libero mercato con Enel Energia stessa. I clienti usciti dal *STG<sub>NV</sub>* che Enel Energia ha acquisito su aree di esercizio del servizio di competenza di tutti gli altri aggiudicatari, invece, rappresentano il 19,4% di quelli usciti dal servizio. È uno dei due esercenti il *STG<sub>NV</sub>* che acquisiscono sul libero più clienti di quanti ne abbiano persi nell'ambito del *STG<sub>NV</sub>*;
  - c) **Illumia** è il terzo esercente sia in termini di pressione subita dai concorrenti che di efficacia nel contrattualizzare sul libero i clienti che serve nell'ambito del *STG<sub>NV</sub>*. Diversamente, acquisisce pochi clienti serviti in *STG<sub>NV</sub>* da aree di competenza di altri aggiudicatari il servizio. In particolare, registra il 14,9% delle uscite dal *STG<sub>NV</sub>*. Il 5,1% di questi ha rinegoziato il contratto di mercato libero con la stessa Illumia, mentre il 9,8% ha cambiato fornitore. Solamente lo 0,3% dei clienti usciti dal *STG<sub>NV</sub>* è contrattualizzato da Illumia sul libero mercato e servito in precedenza da altri aggiudicatari;

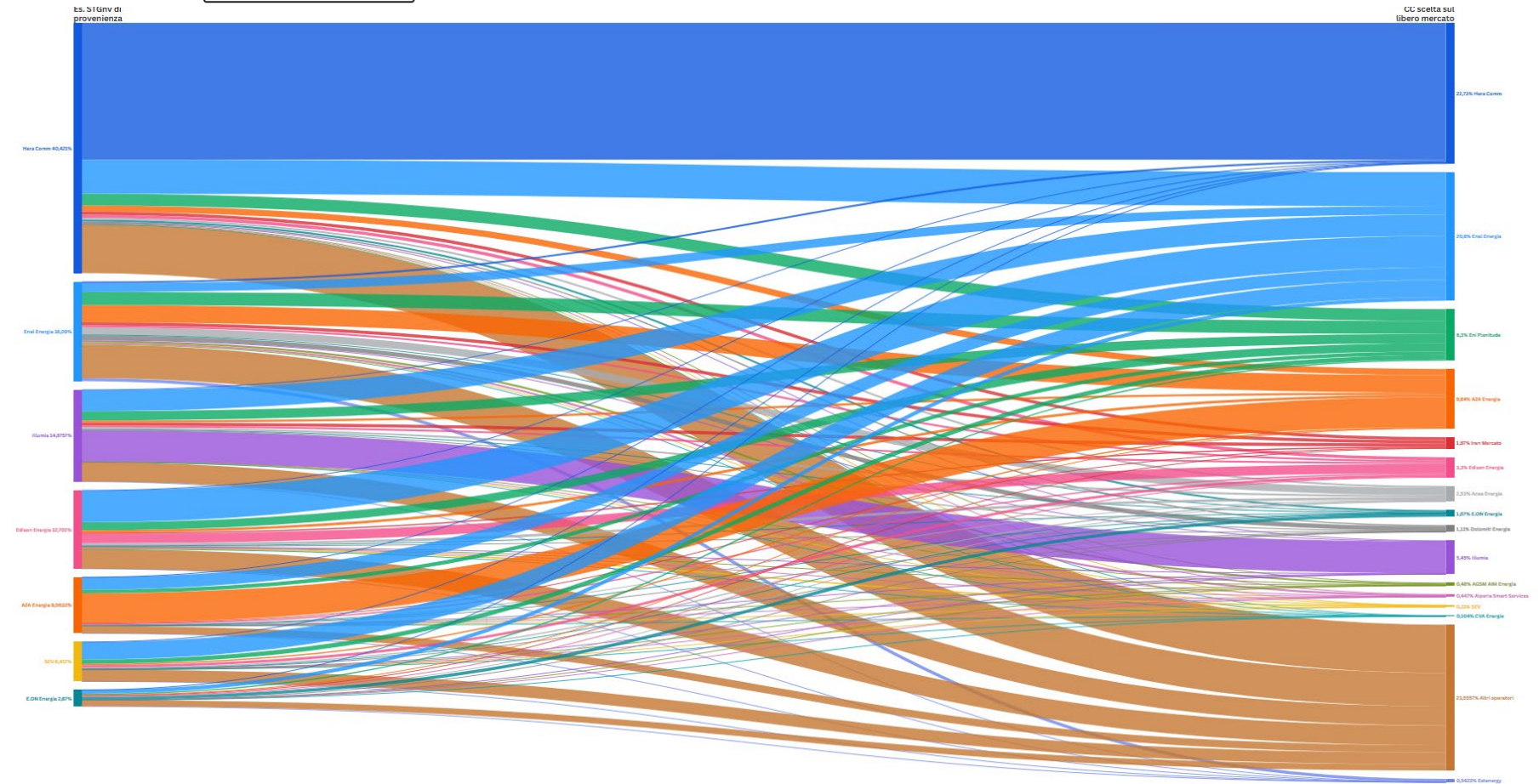
- d) **Edison Energia** è il quarto esercente in termini di uscita di clienti dal *STG<sub>NV</sub>*. Non si limita a ricontrattualizzare sul libero i clienti che serve in *STG<sub>NV</sub>*, ma esercita una discreta pressione concorrenziale sugli altri aggiudicatari il *STG<sub>NV</sub>*. In particolare, il 12,7% dei clienti usciti dal *STG<sub>NV</sub>* era precedentemente servito da Edison Energia. La grande maggioranza di questi, pari al 11,2% dei clienti usciti dal servizio, ha cambiato fornitore, mentre l'1,5% ha rinegoziato un contratto sul libero mercato con Edison Energia stessa. I clienti usciti dal *STG<sub>NV</sub>* che Edison Energia ha acquisito su aree di esercizio del servizio di competenza di tutti gli altri aggiudicatari, invece, rappresentano l'1,8% di quelli usciti dal servizio;
- e) **A2A Energia** è il quinto esercente in termini di uscita di clienti dal *STG<sub>NV</sub>*. Non si limita a ricontrattualizzare sul libero i clienti che serve in *STG<sub>NV</sub>*, ma esercita una discreta pressione concorrenziale sugli altri aggiudicatari il *STG<sub>NV</sub>*. In particolare, il 9,1% dei clienti usciti dal *STG<sub>NV</sub>* era precedentemente servito da A2A Energia. Tra questi, il 4,3% dei clienti usciti dal servizio ha cambiato fornitore, mentre il 4,8% ha rinegoziato un contratto sul libero mercato con A2A Energia stessa. I clienti usciti dal *STG<sub>NV</sub>* che A2A Energia ha acquisito su aree di esercizio del servizio di competenza di tutti gli altri aggiudicatari, invece, rappresentano il 4,8% di quelli usciti dal servizio. È uno dei due esercenti il *STG<sub>NV</sub>* che acquisiscono sul libero più clienti di quanti ne abbiano persi nell'ambito del *STG<sub>NV</sub>*;
- f) **Salerno Energia Vendite**, che eroga il *STG<sub>NV</sub>* per conto della controllante Iren Mercato S.p.A., è il sesto esercente in termini di uscita di clienti dal *STG<sub>NV</sub>*. Acquisisce sul libero i clienti in uscita dal *STG<sub>NV</sub>* concentrandosi esclusivamente sulle aree di competenza degli altri aggiudicatari. In particolare, il 6,4% dei clienti usciti dal *STG<sub>NV</sub>* era precedentemente servito da SEV ed ha cambiato fornitore. I clienti usciti dal *STG<sub>NV</sub>* che il Gruppo Iren ha acquisito su aree di esercizio del servizio di competenza di tutti gli altri aggiudicatari, invece, rappresentano il 2,2% di quelli usciti dal servizio, di cui 1,9% dalla controllante Iren Mercato e lo 0,3% da SEV;
- g) **E.On Energia** ha registrato il numero minore di uscite dal *STG<sub>NV</sub>*. Non si limita a ricontrattualizzare sul libero i clienti che serve in *STG<sub>NV</sub>*, ma esercita una discreta pressione concorrenziale sugli altri aggiudicatari il *STG<sub>NV</sub>*. In particolare, il 2,7% dei clienti usciti dal *STG<sub>NV</sub>* era precedentemente servito da E.On Energia. Tra questi, il 2,2% dei clienti usciti dal servizio ha cambiato fornitore, mentre lo 0,5% ha rinegoziato un contratto sul libero mercato con E.On Energia stessa. I clienti usciti dal *STG<sub>NV</sub>* che E.On Energia ha acquisito su aree di esercizio del servizio di competenza di tutti gli altri aggiudicatari, invece, rappresentano lo 0,6% di quelli usciti dal servizio.

**Grafico 20. Principali flussi in uscita dal STG<sub>NV</sub> per ciascun esercente il servizio – luglio 2024 – dicembre 2025.**

**Venditori scelti sul libero mercato dai clienti usciti dal STG<sub>NV</sub>**

distrib. % delle uscite dal STG<sub>NV</sub> nel periodo luglio 2024 - dicembre 2025

Es. STG<sub>NV</sub> diprovenienza

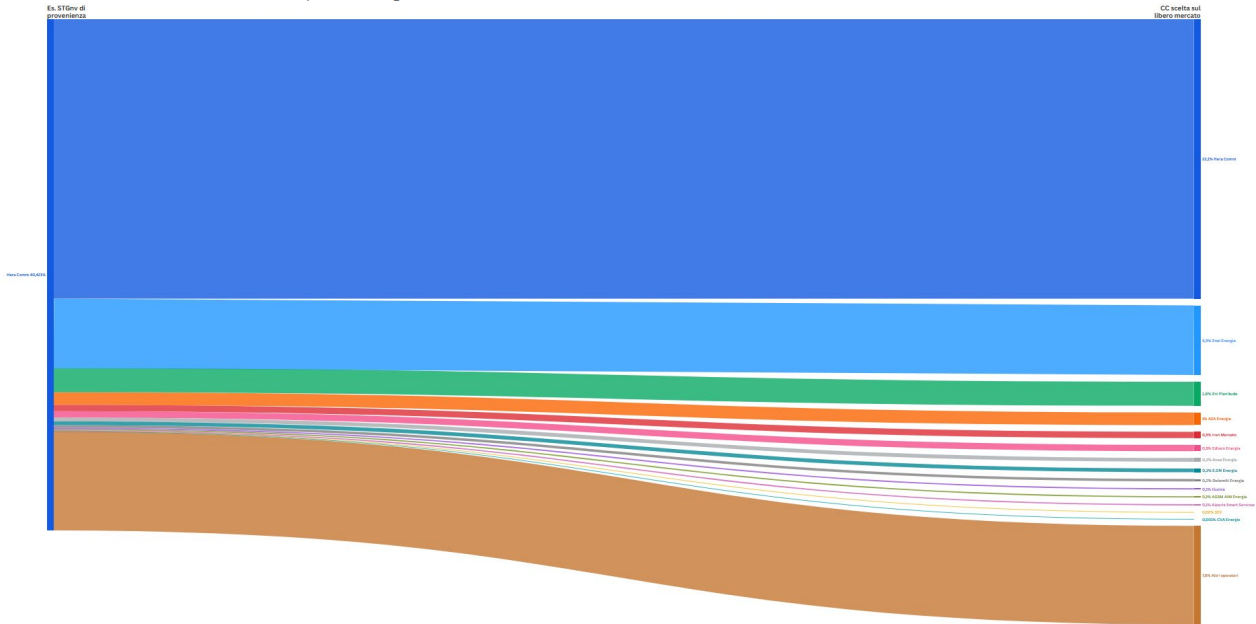


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 21. Controparti commerciali che hanno acquisito i clienti usciti dal STG<sub>NV</sub> e precedentemente serviti da Hera Comm – luglio 2024 - dicembre 2025**

**Venditori scelti sul libero mercato dai clienti usciti dal STG<sub>NV</sub>**

distrib. % delle uscite dal STG<sub>NV</sub> nel periodo luglio 2024 - dicembre 2025

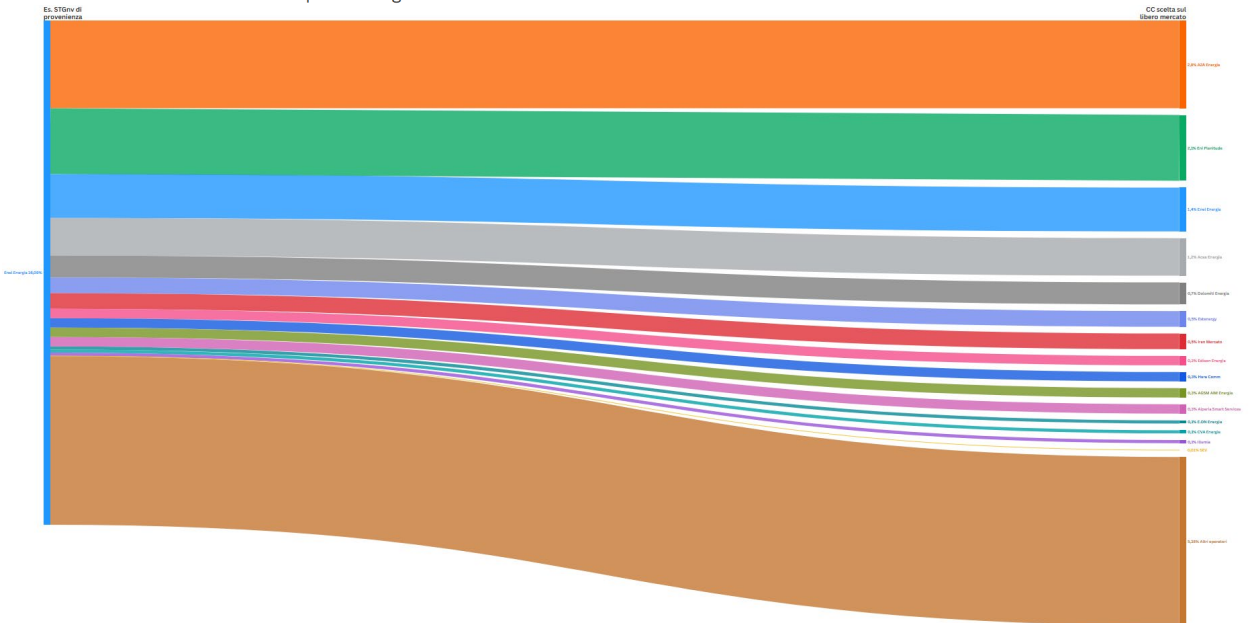


\*Sono conteggiati tutti i cambi di contratto, switching e rinegoziazioni  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 22. Controparti commerciali che hanno acquisito i clienti usciti dal STG<sub>NV</sub> e precedentemente serviti da Enel Energia – luglio 2024 - dicembre 2025**

**Venditori scelti sul libero mercato dai clienti usciti dal STG<sub>NV</sub>**

distrib. % delle uscite dal STG<sub>NV</sub> nel periodo luglio 2024 - dicembre 2025

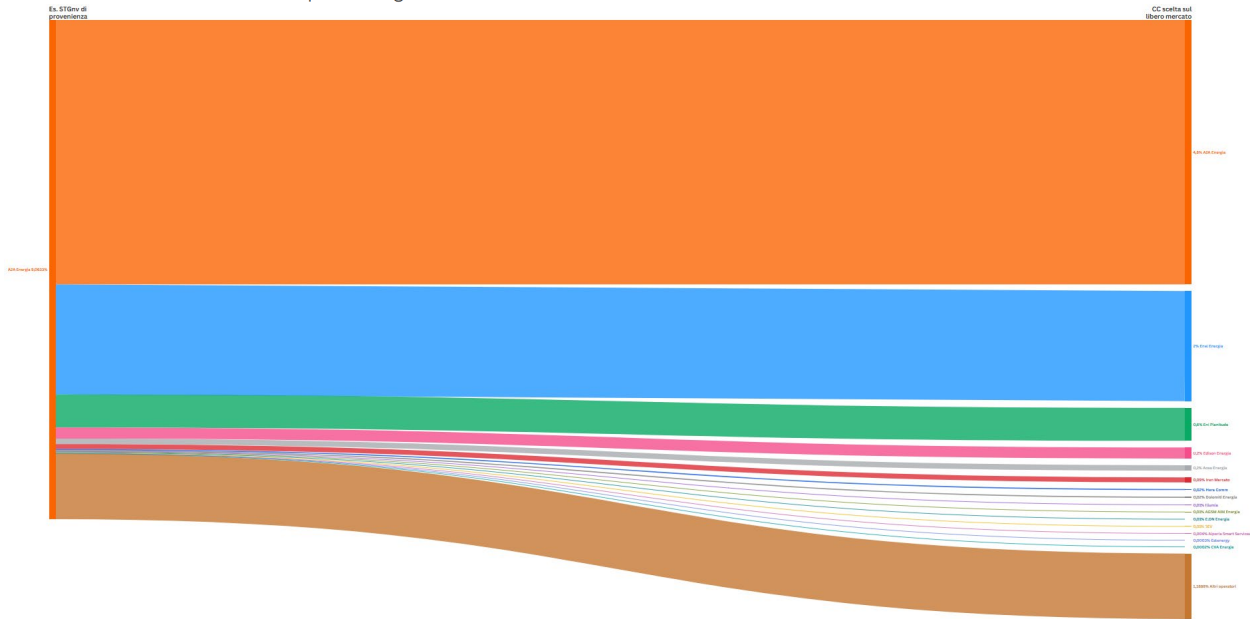


\*Sono conteggiati tutti i cambi di contratto, switching e rinegoziazioni  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII



**Grafico 25. Controparti commerciali che hanno acquisito i clienti usciti dal STG<sub>NV</sub> e precedentemente serviti da A2A Energia – luglio 2024 - dicembre 2025**  
**Venditori scelti sul libero mercato dai clienti usciti dal STG<sub>NV</sub>**

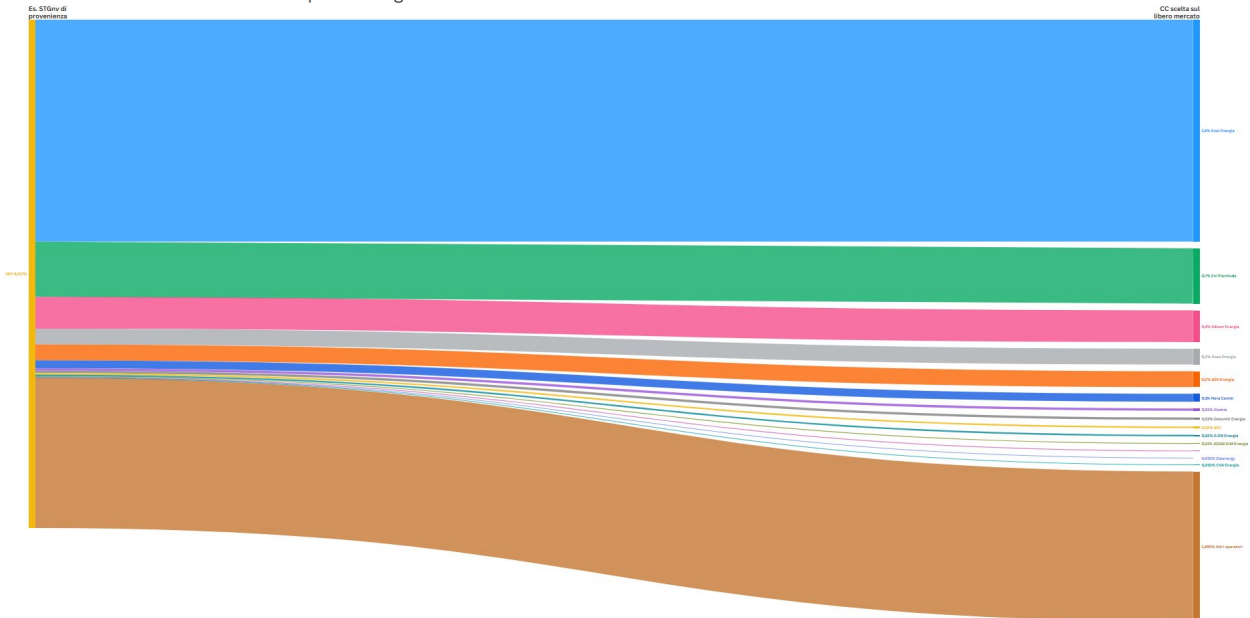
distrib. % delle uscite dal STG<sub>NV</sub> nel periodo luglio 2024 - dicembre 2025



\*Sono conteggiati tutti i cambi di contratto, switching e rinegoziazioni  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 26. Controparti commerciali che hanno acquisito i clienti usciti dal STG<sub>NV</sub> e precedentemente serviti da Salerno Energia Vendite (Gruppo Iren) – luglio 2024 - dicembre 2025**  
**Venditori scelti sul libero mercato dai clienti usciti dal STG<sub>NV</sub>**

distrib. % delle uscite dal STG<sub>NV</sub> nel periodo luglio 2024 - dicembre 2025

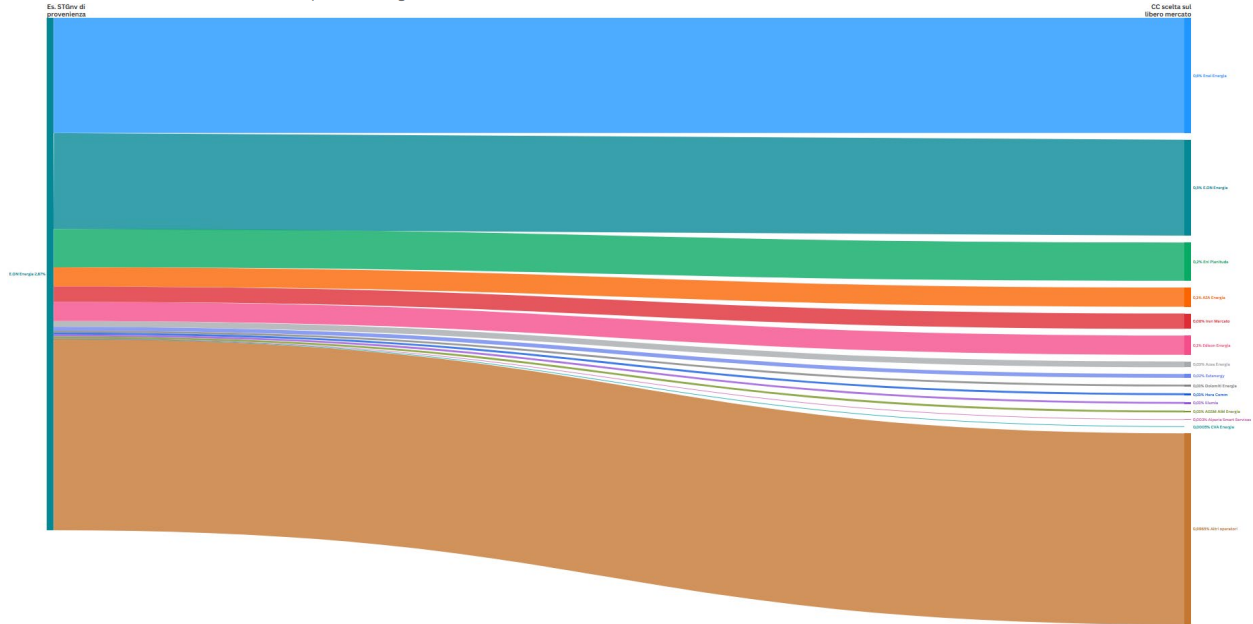


\*Sono conteggiati tutti i cambi di contratto, switching e rinegoziazioni  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 27. Controparti commerciali che hanno acquisito i clienti usciti dal STG<sub>NV</sub> e precedentemente serviti da E.On Energia – luglio 2024 - dicembre 2025**

**Venditori scelti sul libero mercato dai clienti usciti dal STG<sub>NV</sub>**

distrib. % delle uscite dal STG<sub>NV</sub> nel periodo luglio 2024 - dicembre 2025

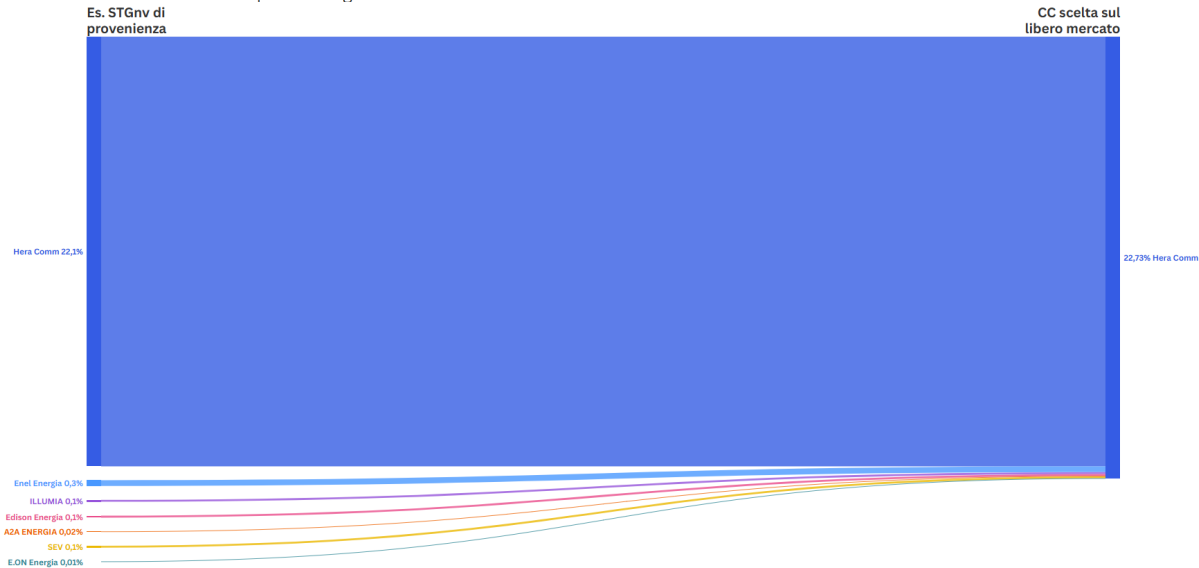


\*Sono conteggiati tutti i cambi di contratto, switching e rinegoziazioni  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 28. Esercenti l'STG<sub>NV</sub> da cui Hera Comm acquisisce i clienti usciti dall'STG<sub>NV</sub> – luglio 2024 - dicembre 2025**

**Esercenti il STG<sub>NV</sub> di provenienza dei clienti acquisiti sul libero mercato in uscita dal servizio**

distrib. % delle uscite dal STG<sub>NV</sub> nel periodo luglio 2024 - dicembre 2025

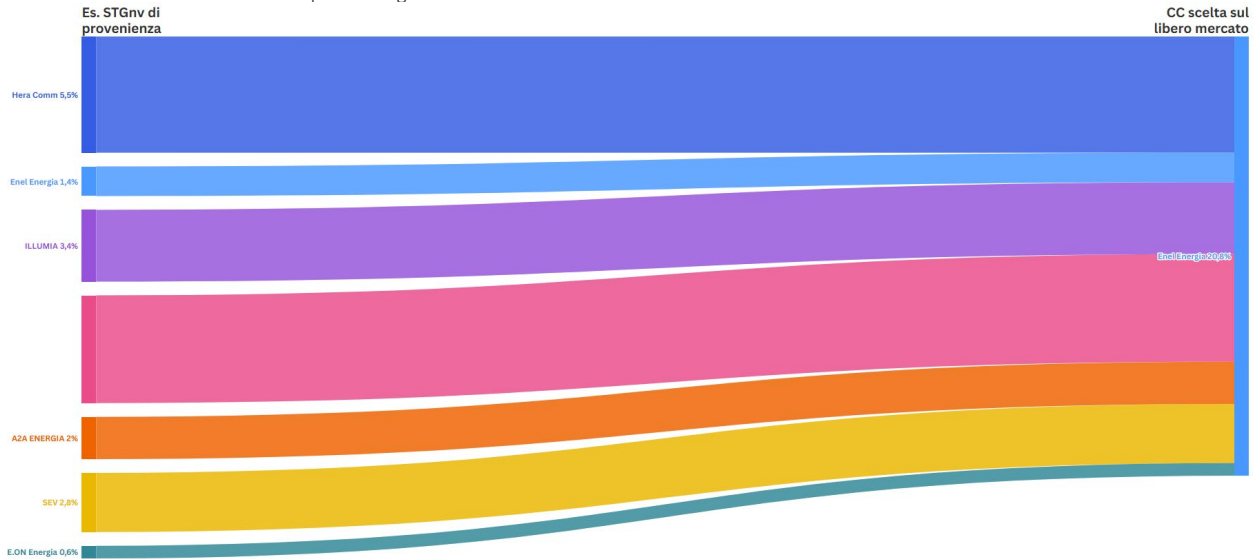


\*Sono conteggiati tutti i cambi di contratto, switching e rinegoziazioni  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 29. Esercenti l'STG<sub>NV</sub> da cui Enel Energia acquisisce i clienti usciti dall'STG<sub>NV</sub> – luglio 2024 - dicembre 2025**

**Esercenti il STG<sub>NV</sub> di provenienza dei clienti acquisiti sul libero mercato in uscita dal servizio**

distrib. % delle uscite dal STG<sub>NV</sub> nel periodo luglio 2024 - dicembre 2025

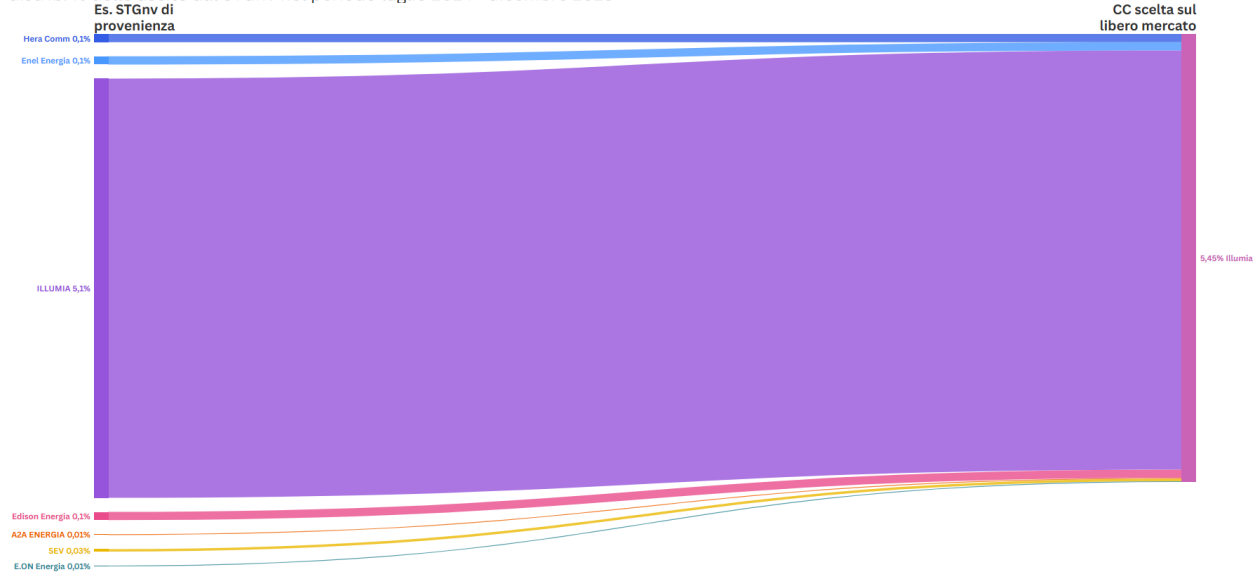


\*Sono conteggiati tutti i cambi di contratto, switching e rinegoziazioni  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 30. Esercenti l'STG<sub>NV</sub> da cui Illumia acquisisce i clienti usciti dall'STG<sub>NV</sub> – luglio 2024 - dicembre 2025**

**Esercenti il STG<sub>NV</sub> di provenienza dei clienti acquisiti sul libero mercato in uscita dal servizio**

distrib. % delle uscite dal STG<sub>NV</sub> nel periodo luglio 2024 - dicembre 2025

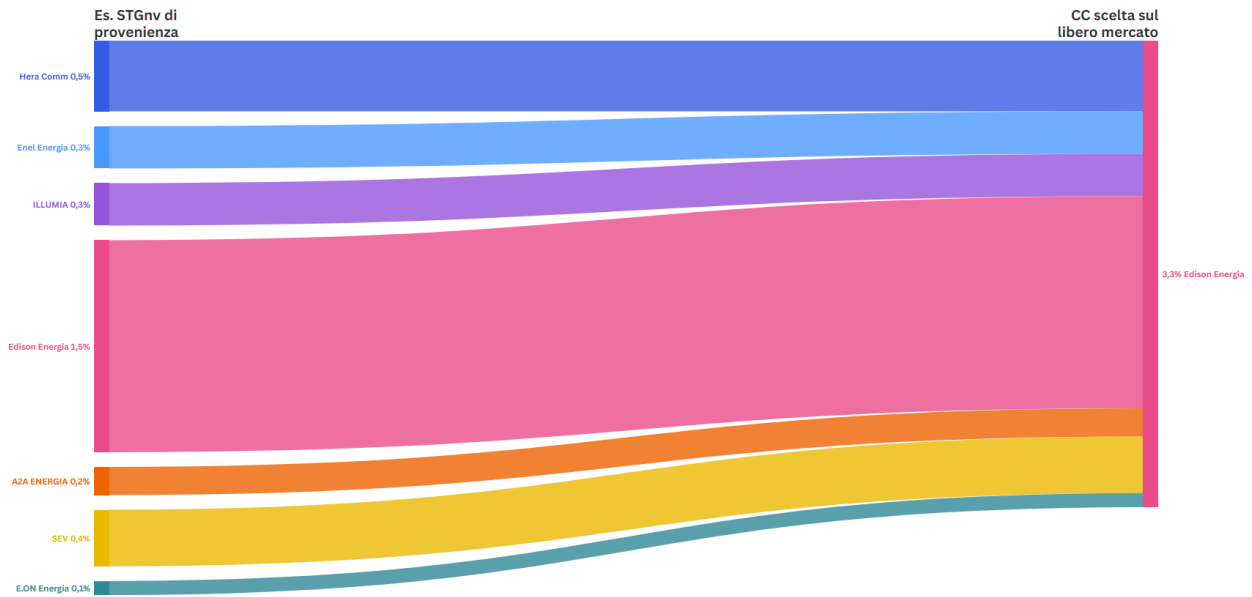


\*Sono conteggiati tutti i cambi di contratto, switching e rinegoziazioni  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 31. Esercenti l'STG<sub>NV</sub> da cui Edison Energia acquisisce i clienti usciti dall'STG<sub>NV</sub> – luglio 2024 - dicembre 2025**

**Esercenti il STG<sub>NV</sub> di provenienza dei clienti acquisiti sul libero mercato in uscita dal servizio**

distrib. % delle uscite dal STG<sub>NV</sub> nel periodo luglio 2024 - dicembre 2025

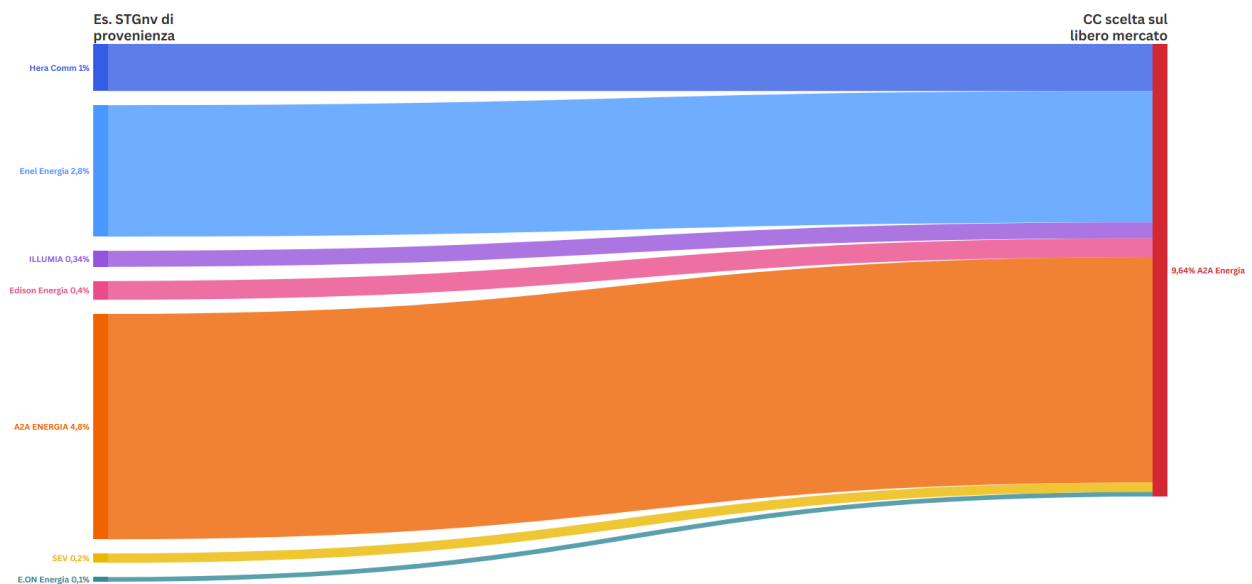


\*Sono conteggiati tutti i cambi di contratto, switching e rinegoziazioni  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 32. Esercenti l'STG<sub>NV</sub> da cui A2A Energia acquisisce i clienti usciti dall'STG<sub>NV</sub> – luglio 2024 - dicembre 2025**

**Esercenti il STG<sub>NV</sub> di provenienza dei clienti acquisiti sul libero mercato in uscita dal servizio**

distrib. % delle uscite dal STG<sub>NV</sub> nel periodo luglio 2024 - dicembre 2025

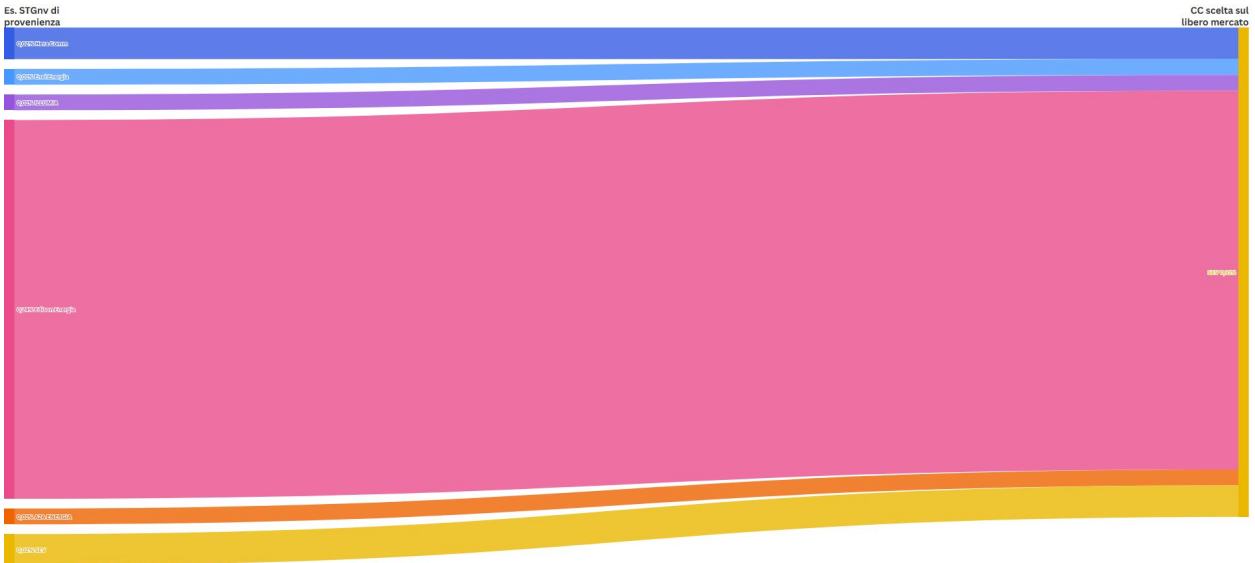


\*Sono conteggiati tutti i cambi di contratto, switching e rinegoziazioni  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 33. Esercenti l'STG<sub>NV</sub> da cui Salerno Energia Vendite acquisisce i clienti usciti dall'STG<sub>NV</sub> – luglio 2024 - dicembre 2025**

**Esercenti il STG<sub>nv</sub> di provenienza dei clienti acquisiti sul libero mercato in uscita dal servizio**

distrib. % delle uscite dal STG<sub>nv</sub> nel periodo luglio 2024 - dicembre 2025

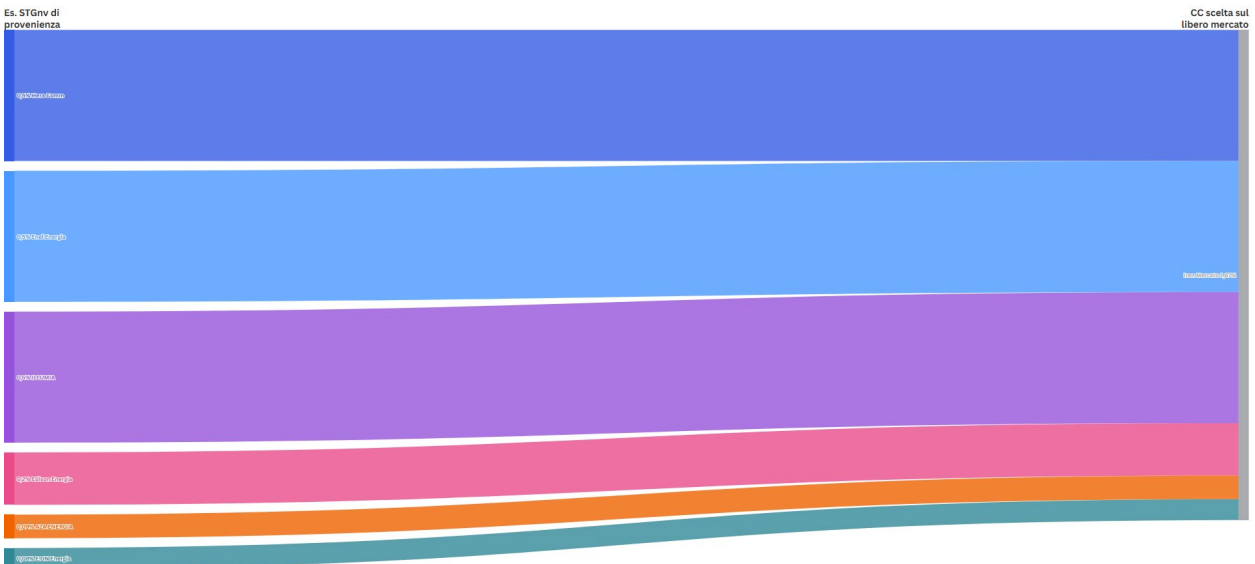


\*Sono conteggiati tutti i cambi di contratto, switching e rinegoziazioni  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 34. Esercenti l'STG<sub>NV</sub> da cui Iren Mercato (Gruppo IREN) acquisisce i clienti usciti dall'STG<sub>NV</sub> – luglio 2024 - dicembre 2025**

**Esercenti il STG<sub>nv</sub> di provenienza dei clienti acquisiti sul libero mercato in uscita dal servizio**

distrib. % delle uscite dal STG<sub>nv</sub> nel periodo luglio 2024 - dicembre 2025

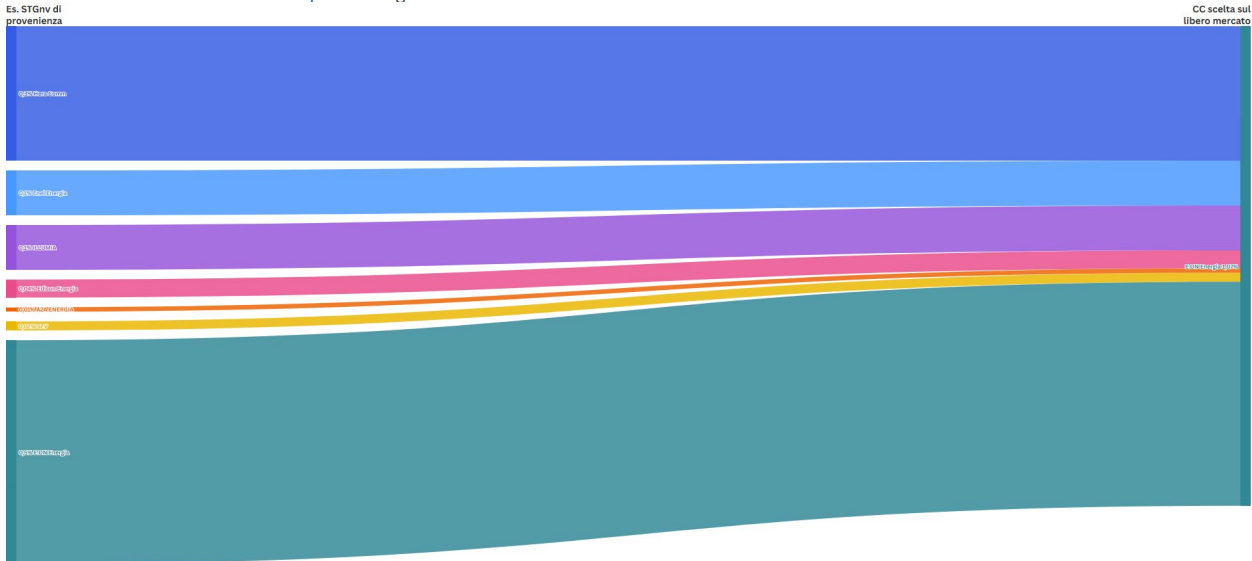


\*Sono conteggiati tutti i cambi di contratto, switching e rinegoziazioni  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 35. Esercenti l'STG<sub>NV</sub> da cui E.On Energia acquisisce i clienti usciti dall'STG<sub>NV</sub> – luglio 2024 - dicembre 2025**

**Esercenti il STG<sub>NV</sub> di provenienza dei clienti acquisiti sul libero mercato in uscita dal servizio**

distrib. % delle uscite dal STG<sub>NV</sub> nel periodo luglio 2024 - dicembre 2025



\*Sono conteggiati tutti i cambi di contratto, switching e rinegoziazioni  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

*Azioni commerciali degli esercenti la Maggior tutela volte allo switching back dopo l'avvio del STG<sub>NV</sub> e acquisizione dei clienti da parte di altri venditori del mercato libero*

4.7. Con riferimento ai clienti in uscita dal STG<sub>NV</sub>, vengono analizzati per il periodo luglio 2024 - dicembre 2025:

- a) in primo luogo, il peso degli *switching back* rispetto al totale dei clienti contrattualizzati sul libero mercato degli esercenti la Maggior tutela, o da società del relativo gruppo;
- b) in secondo luogo, la provenienza dei clienti usciti dal STG<sub>NV</sub> contrattualizzati sul libero mercato da ciascuno degli esercenti la Maggior tutela non aggiudicatari del STG<sub>NV</sub>, in termini di distribuzione percentuale tra venditori rispetto al totale dei clienti usciti dal servizio. A completamento dell'analisi, viene infine analizzata la provenienza dei clienti usciti dal STG<sub>NV</sub> contrattualizzati sul libero mercato da altri venditori del mercato libero.

4.8. In merito al peso degli *switching back* dei clienti domestici usciti dal STG<sub>NV</sub> rispetto al totale dei clienti contrattualizzati sul libero mercato degli esercenti la Maggior tutela, il Grafico 36 distingue tra:

- a) clienti domestici non vulnerabili in uscita dal STG<sub>NV</sub> nell'area geografica in cui l'operatore che acquisisce il cliente esercita la Maggior tutela (ex clienti dell'esercente, c.d. *switching back*);

- b) clienti domestici non vulnerabili in uscita dal *STG<sub>NV</sub>* in aree geografiche in cui l'operatore non esercisce la Maggior tutela (nuovi clienti);
- c) clienti domestici in uscita dal *STG<sub>NV</sub>* in quanto divenuti nel frattempo vulnerabili fino a febbraio 2025<sup>16</sup>;
- d) tutti gli altri domestici già provenienti dal mercato libero che già vi si approvvigionavano (inclusi sia i vulnerabili che i non vulnerabili).

4.9. L'analisi è eseguita per ciascuno dei primi dieci esercenti la Maggior tutela in termini di clienti usciti dal servizio e in aggregato per tutti gli esercenti, con riferimento al periodo luglio 2024 - dicembre 2025.

4.10. Complessivamente, proviene dal *STG<sub>NV</sub>* il 5,9% dei clienti contrattualizzati sul mercato libero dagli esercenti la Maggior tutela. Le dinamiche commerciali dei primi dieci esercenti la Maggior tutela sono disomogenee tra loro e sintetizzabili in tre gruppi:

- a) alcuni esercenti la Maggior tutela, sono molto efficaci nel contrattualizzare sul mercato libero i clienti che precedentemente servivano in Maggior tutela; tra questi si segnalano:
  - i) **CVA Energie S.r.l. (di seguito: CVA Energie)**, è la meno orientata ad acquisire nuovi clienti nella generalità dei clienti serviti nel mercato libero tra gli esercenti la maggior tutela analizzati. I clienti provenienti dal *STG<sub>NV</sub>* che serviva in precedenza in quanto esercente la Maggior tutela nella stessa area hanno un peso elevato rispetto al totale dei clienti acquisiti tramite *switching* nel periodo, pari al 23,8% dei clienti domestici acquisiti (+19,4 punti percentuali rispetto alla media di tutti gli esercenti la Maggior tutela); i clienti da questa contrattualizzati precedentemente serviti in *STG<sub>NV</sub>* che non serviva già in Maggior tutela sono residuali (1,8%, +0,3 punti percentuali rispetto alla media);
  - ii) **Gruppo Enel**, nella cui dinamiche commerciali, rispetto alla media degli esercenti la maggior tutela, i clienti provenienti dal *STG<sub>NV</sub>* dalle aree della Maggior tutela di propria competenza, hanno un peso leggermente più alto sul totale dei clienti acquisiti tramite *switching*, pari al il 6,2% dei clienti contrattualizzati sul libero (+1,8 punti percentuali rispetto alla media di tutti gli esercenti la Maggior tutela); inoltre i clienti da questa contrattualizzati provenienti da *STG<sub>NV</sub>* che non serviva già in Maggior tutela sono trascurabili (0,03%, -1,42 p.p. rispetto alla media); tale evidenza è influenzata anche dalla vastità delle aree della Maggior tutela di propria competenza rispetto alle altre;

---

<sup>16</sup> Tipicamente per il superamento della soglia dei 75 età e in misura minore per l'ottenimento del bonus sociale.

- b) altri, seppure attivi nel contrattualizzare clienti serviti in *STG<sub>NV</sub>*, non sembrano concentrarsi esclusivamente sui clienti che servivano in precedenza nell'ambito della Maggior tutela, ma contrattualizzano clienti del *STG<sub>NV</sub>* siti anche in altre aree. Tra questi si segnalano:
- i) **A2A Energia**, i cui clienti domestici contrattualizzati sul libero provenienti dal *STG<sub>NV</sub>* che serviva in precedenza in quanto esercente la Maggior tutela nella stessa area rappresentano il 4,0% dei clienti contrattualizzati sul libero (-0,4 p.p. rispetto alla media di tutti gli esercenti la Maggior tutela); acquisiscono anche una quota elevata di clienti provenienti dal *STG<sub>NV</sub>*, ma precedentemente serviti da altri operatori (4,8% dei clienti domestici contrattualizzati, +3,3 p.p. rispetto alla media);
  - ii) **Dolomiti Energia S.p.A.**, i cui clienti domestici contrattualizzati sul libero provenienti dal *STG<sub>NV</sub>* che serviva in precedenza in quanto esercente la Maggior tutela nella stessa area rappresentano il 2,9% dei clienti contrattualizzati sul libero (-1,5 p.p. rispetto alla media di tutti gli esercenti la Maggior tutela); questi sono significativamente maggiori di quelli precedentemente serviti da altri operatori (2,7% dei clienti domestici contrattualizzati, +1,2 p.p. rispetto alla media);
  - iii) **Alperia Smart Services S.r.l. (di seguito: Alperia Smart Services)**, i cui clienti domestici contrattualizzati sul libero provenienti dal *STG<sub>NV</sub>* che serviva in precedenza in quanto esercente la Maggior tutela nella stessa area rappresentano l'1,8% dei clienti contrattualizzati sul libero (-2,6 p.p. rispetto alla media di tutti gli esercenti la Maggior tutela); inoltre, acquisiscono anche una quota elevata di clienti provenienti dal *STG<sub>NV</sub>*, ma precedentemente serviti da altri operatori (2,3% dei clienti domestici contrattualizzati, +0,8 p.p. rispetto alla media);
- c) infine, alcuni esercenti che riescono ad acquisire più clienti in uscita dal *STG<sub>NV</sub>* in zone geografiche diverse da quelle in cui esercitano la Maggior tutela rispetto a quelli provenienti dalle aree della Maggior tutela di propria competenza:
- i) **Hera Comm** è più orientata ad acquisire nuovi clienti tra la generalità di clienti del mercato libero rispetto alla media degli altri esercenti la maggior tutela analizzati. I clienti provenienti dal *STG<sub>NV</sub>* hanno un peso ridotto rispetto al totale dei clienti acquisiti tramite *switching* nel periodo, pari al 1,9% dei clienti domestici acquisiti (-4,0 p.p. rispetto alla media di tutti gli esercenti la Maggior tutela); tra i clienti acquisiti precedentemente serviti in *STG<sub>NV</sub>*, inoltre, quelli che serviva in precedenza in quanto esercente la Maggior tutela nella stessa area hanno un peso ridotto, 0,4% dei clienti da questa contrattualizzati sul libero (-4,0 p.p. rispetto alla media di tutti gli esercenti la Maggior tutela);

- ii) **Acea Energia S.p.A.** contrattualizza domestici provenienti dal *STG<sub>NV</sub>* per una quota pari al 4,2% dei clienti domestici acquisiti (-1,7 p.p. rispetto alla media di tutti gli esercenti la Maggior tutela); in particolare, si concentra poco sui clienti che serviva in precedenza in quanto esercente la Maggior tutela nella stessa area; tali clienti rappresentano l'1,6% dei clienti da questa contrattualizzati sul libero (-2,8 p.p. rispetto alla media di tutti gli esercenti la Maggior tutela);
- iii) **Gruppo Iren** è il secondo esercente, tra quelli analizzati, che meno contrattualizza i domestici provenienti dal *STG<sub>NV</sub>*, pari al 3,9% dei clienti domestici acquisiti (-2,0 p.p. rispetto alla media di tutti gli esercenti la Maggior tutela); in particolare si concentra poco sui clienti che serviva in precedenza in quanto esercente la Maggior tutela nella stessa area; tali clienti rappresentano l'1,1% dei clienti da questa contrattualizzati sul libero (-3,3 p.p. rispetto alla media di tutti gli esercenti la Maggior tutela);
- iv) **Agsm Aim Energia S.p.A.**, i cui clienti domestici contrattualizzati sul libero provenienti dal *STG<sub>NV</sub>* che serviva in precedenza in quanto esercente la Maggior tutela nella stessa area rappresentano il 2,4% delle nuove contrattualizzazioni (-2,0 p.p. rispetto alla media di tutti gli esercenti la Maggior tutela); acquisisce anche una quota elevata di clienti provenienti dal *STG<sub>NV</sub>*, ma precedentemente serviti da altri operatori (3,8% dei clienti domestici contrattualizzati);
- v) **Estenergy S.p.A.**<sup>17</sup> contrattualizza domestici provenienti dal *STG<sub>NV</sub>* per una quota pari al 4,6% dei clienti domestici acquisiti (-1,3 p.p. rispetto alla media di tutti gli esercenti la Maggior tutela); in particolare si concentra poco sui clienti che serviva in precedenza in quanto esercente la Maggior tutela nella stessa area; tali clienti rappresentano l'1,6% dei clienti da questa contrattualizzati sul libero (-2,8 p.p. rispetto alla media di tutti gli esercenti la Maggior tutela).

4.11. In merito alla provenienza dei clienti usciti dal *STG<sub>NV</sub>* contrattualizzati sul libero mercato da ciascuno degli esercenti la Maggior tutela non aggiudicatari del *STG<sub>NV</sub>*, dal Grafico 37 al Grafico 42 vengono mostrati i flussi di clienti tra gli esercenti l'*STG<sub>NV</sub>* e gli esercenti che ne hanno acquisito i clienti, in termini di distribuzione percentuale tra venditori rispetto al totale dei clienti usciti dal *STG<sub>NV</sub>*.

4.12. A differenza dell'analisi delle azioni commerciali volte allo *switching back* di cui al Grafico 36, le acquisizioni sul libero degli esercenti la Maggior tutela descritte nei prossimi grafici non vengono perimetrare rispetto all'area di competenza della Maggior tutela in cui erano serviti i clienti prima del passaggio all'*STG<sub>NV</sub>* e del successivo passaggio al libero mercato. Vengono invece mostrati gli esercenti l'*STG<sub>NV</sub>* di provenienza dei clienti acquisiti da ciascun venditore, il cui lotto di aggiudicazione può, almeno in alcuni casi, coinvolgere

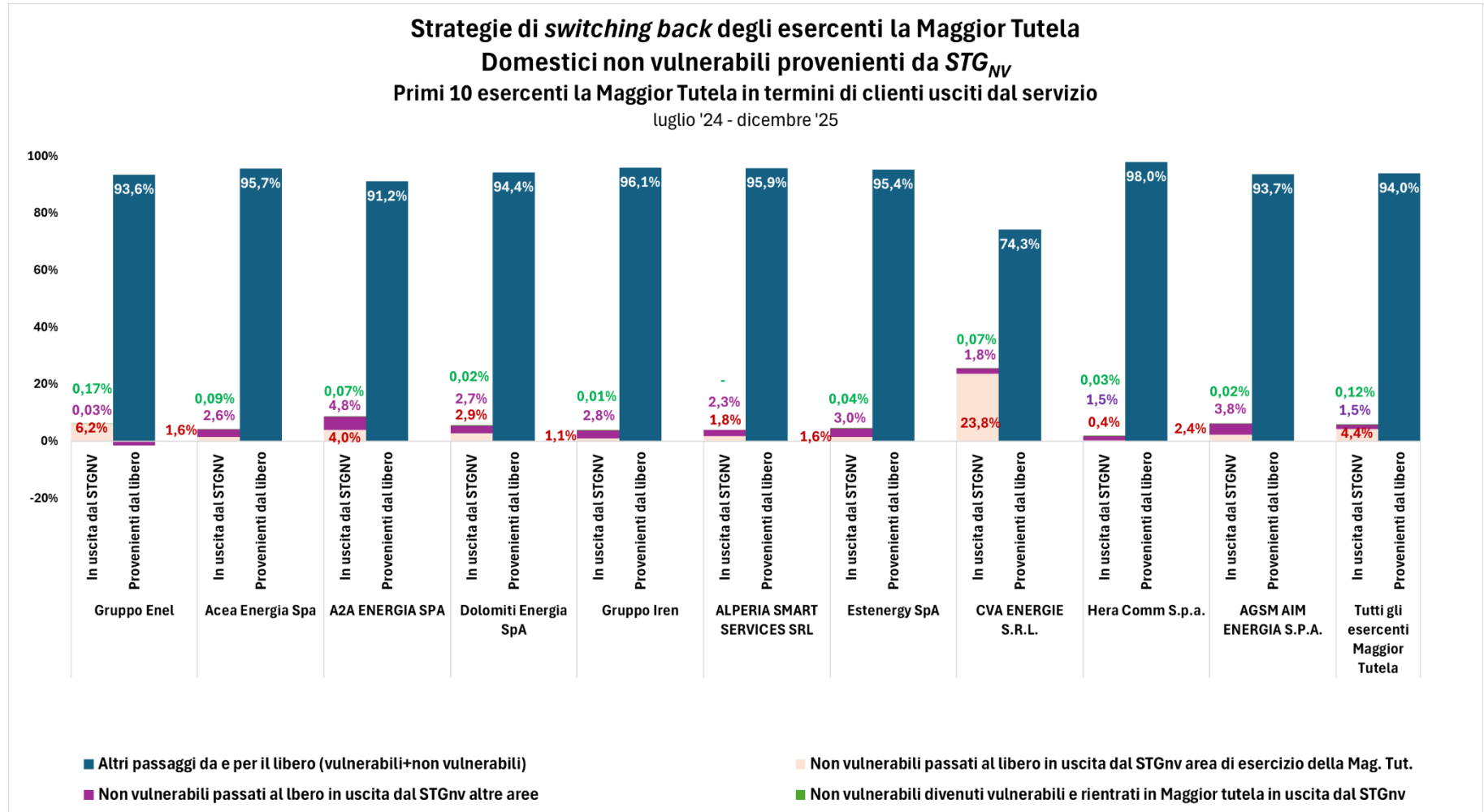
---

<sup>17</sup> Controllata dal gruppo Hera ed esercente la Maggior tutela nelle provincie di Gorizia e Trieste.

le aree di competenza della Maggior tutela di differenti esercenti. Tenuto conto di tale differenza, le evidenze sotto riportate sono coerenti con le azioni commerciali volte allo *switching back* di cui al Grafico 36, mostrando come gli esercenti la maggior tutela di dimensioni medie e grandi acquisiscano sul libero mercato i clienti provenienti dal *STG<sub>NV</sub>* da aree differenti, anche diverse dalla propria area di esercizio della Maggior tutela. Differentemente, alcuni esercenti la Maggior tutela di dimensioni minori, acquisiscono clienti in uscita dal *STG<sub>NV</sub>* principalmente dagli aggiudicatari dei lotti in cui è inclusa la propria area di esercizio della Maggior tutela.

- 4.13. Infine, in merito alla provenienza dei clienti usciti dal *STG<sub>NV</sub>* contrattualizzati sul libero mercato da altri venditori, il Grafico 43 e il Grafico 44 afferiscono rispettivamente ai clienti acquisiti da Eni Plenitude, in quanto venditore di energia elettrica sul libero mercato con quote di mercato rilevanti, e al resto dei venditori. In entrambi i casi i clienti acquisiti provengono da tutte le aree aggiudicate.

Grafico 36. Peso delle azioni commerciali volte allo *switching back* dei clienti domestici usciti dal STG<sub>NV</sub> degli esercenti la Maggior tutela rispetto al totale dei nuovi clienti contrattualizzati – luglio 2024 - dicembre 2025.

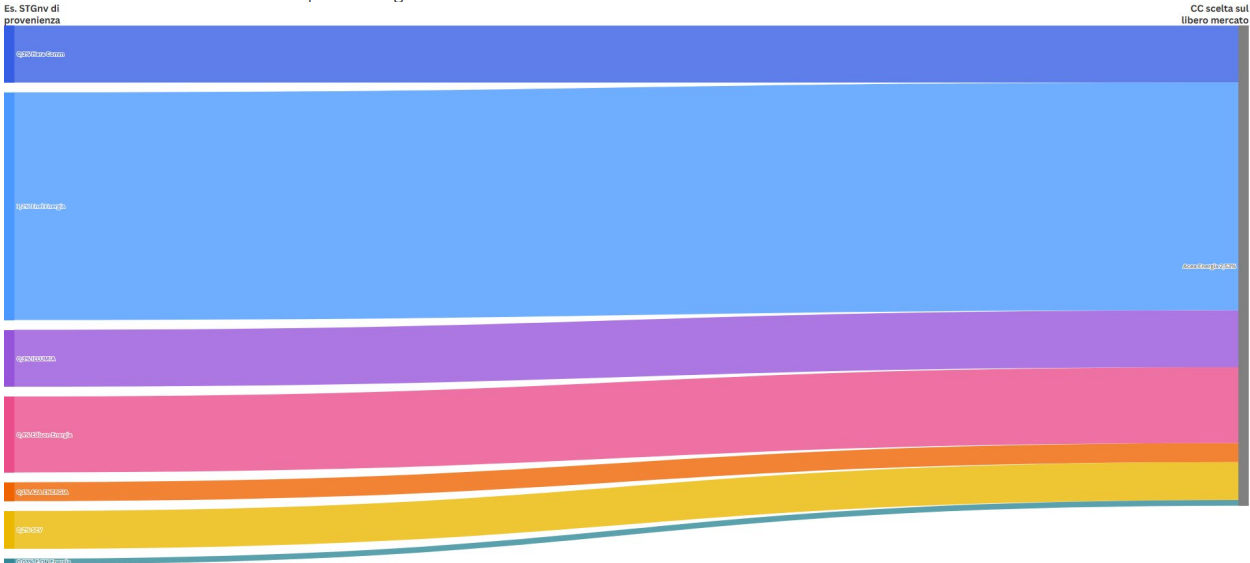


\* Sono considerati solo i cambi di fornitore (*switching*) e non le rinegoziazioni.  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 37. Esercenti l'STG<sub>NV</sub> da cui Acea Energia S.p.A. acquisisce i clienti usciti dall'STG<sub>NV</sub> – luglio 2024 - dicembre 2025**

**Esercenti il STG<sub>NV</sub> di provenienza dei clienti acquisiti sul libero mercato in uscita dal servizio**

distrib. % delle uscite dal STG<sub>NV</sub> nel periodo luglio 2024 - dicembre 2025  
Es. STG<sub>NV</sub> di provenienza

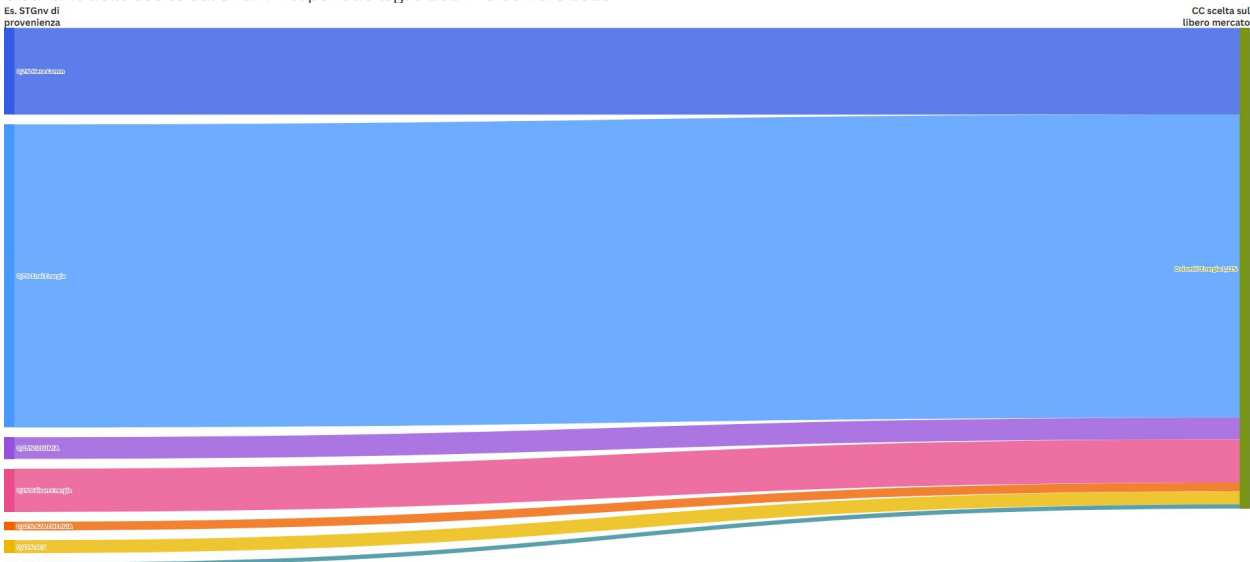


\*Sono conteggiati tutti i cambi di contratto, switching e rinegoziazioni  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 38. Esercenti l'STG<sub>NV</sub> da cui Dolomiti Energia S.p.A. acquisisce i clienti usciti dall'STG<sub>NV</sub> – luglio 2024 - dicembre 2025**

**Esercenti il STG<sub>NV</sub> di provenienza dei clienti acquisiti sul libero mercato in uscita dal servizio**

distrib. % delle uscite dal STG<sub>NV</sub> nel periodo luglio 2024 - dicembre 2025  
Es. STG<sub>NV</sub> di provenienza



\*Sono conteggiati tutti i cambi di contratto, switching e rinegoziazioni  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 39. Esercenti l'STG<sub>NV</sub> da cui Estenergy S.p.A. acquisisce i clienti usciti dall'STG<sub>NV</sub> – luglio 2024 - dicembre 2025**

**Esercenti il STG<sub>NV</sub> di provenienza dei clienti acquisiti sul libero mercato in uscita dal servizio**

distrib. % delle uscite dal STG<sub>NV</sub> nel periodo luglio 2024 - dicembre 2025

Es. STG<sub>NV</sub> di provenienza

CC scelta sul libero mercato



\*Sono conteggiati tutti i cambi di contratto, switching e rinegoziazioni

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

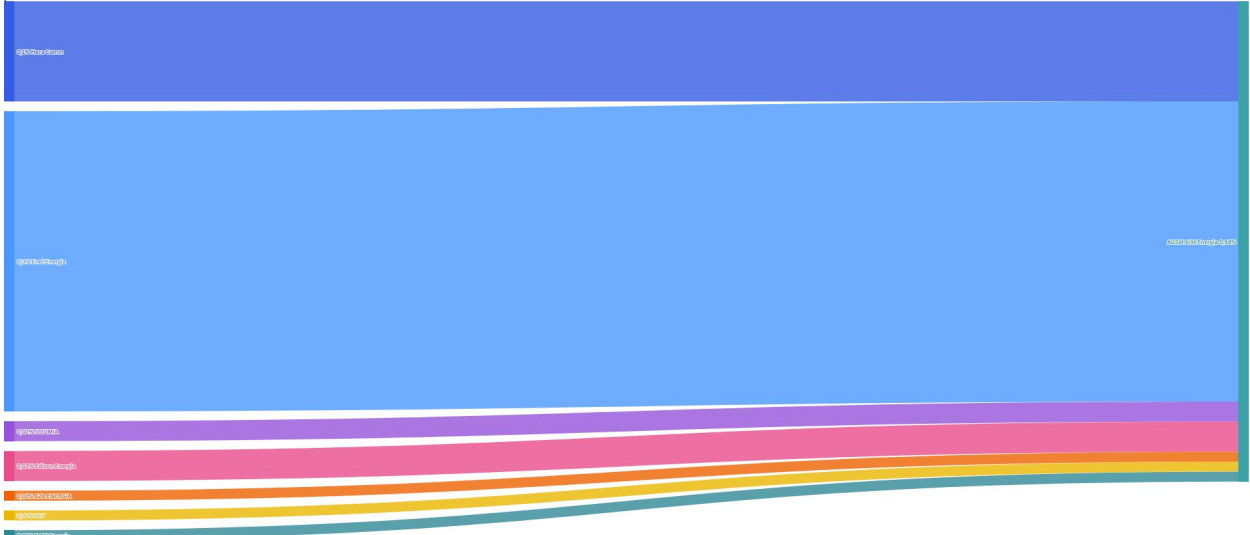
**Grafico 40. Esercenti l'STG<sub>NV</sub> da cui AGSM AIM Energia S.p.A. acquisisce i clienti usciti dall'STG<sub>NV</sub> – luglio 2024 - dicembre 2025**

**Esercenti il STG<sub>NV</sub> di provenienza dei clienti acquisiti sul libero mercato in uscita dal servizio**

distrib. % delle uscite dal STG<sub>NV</sub> nel periodo luglio 2024 - dicembre 2025

Es. STG<sub>NV</sub> di provenienza

CC scelta sul libero mercato



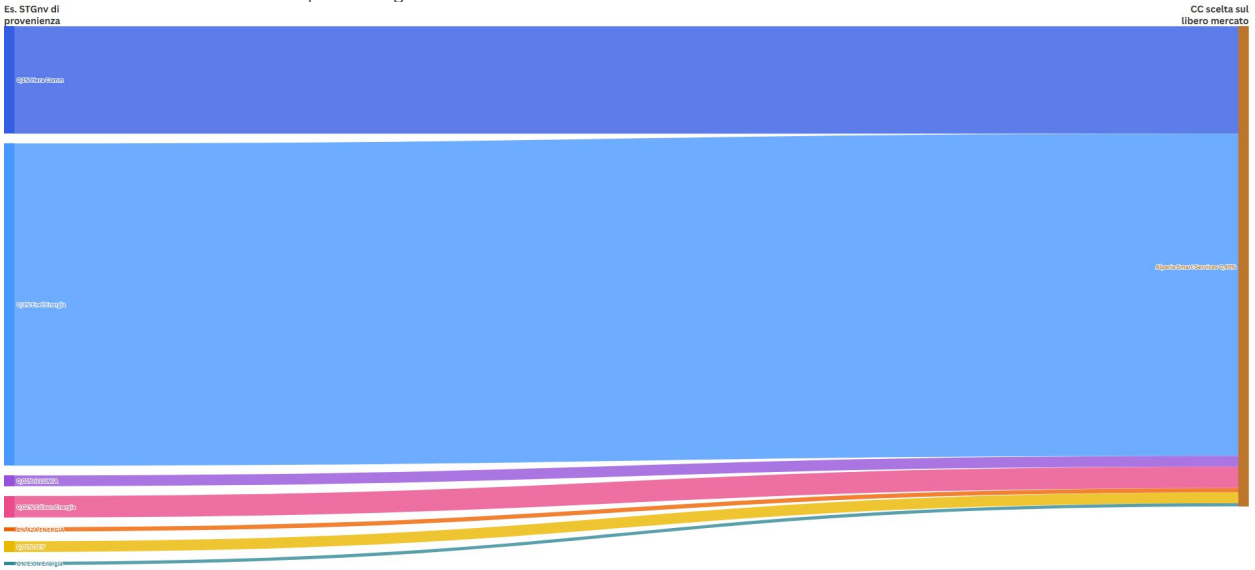
\*Sono conteggiati tutti i cambi di contratto, switching e rinegoziazioni

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 41. Esercenti l'STG<sub>NV</sub> da cui Alperia Smart Services acquisisce i clienti usciti dall'STG<sub>NV</sub> – luglio 2024 - dicembre 2025**

**Esercenti il STG<sub>NV</sub> di provenienza dei clienti acquisiti sul libero mercato in uscita dal servizio**

distrib. % delle uscite dal STG<sub>NV</sub> nel periodo luglio 2024 - dicembre 2025

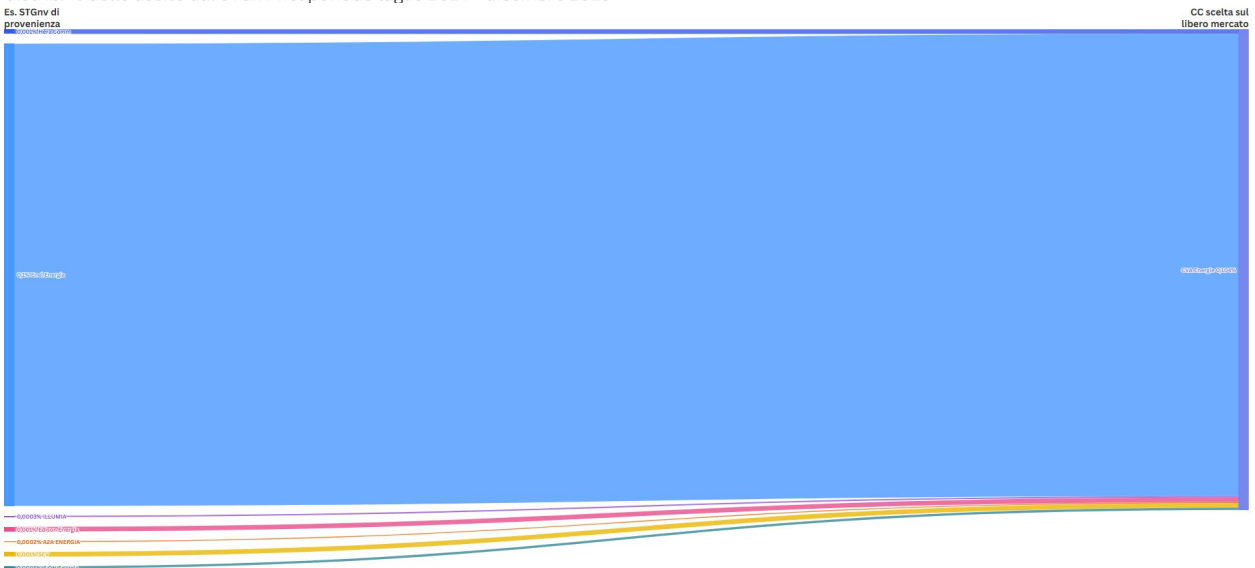


\*Sono conteggiati tutti i cambi di contratto, switching e rinegoziazioni  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 42. Esercenti l'STG<sub>NV</sub> da cui CVA Energie acquisisce i clienti usciti dall'STG<sub>NV</sub> – luglio 2024 - dicembre 2025**

**Esercenti il STG<sub>NV</sub> di provenienza dei clienti acquisiti sul libero mercato in uscita dal servizio**

distrib. % delle uscite dal STG<sub>NV</sub> nel periodo luglio 2024 - dicembre 2025

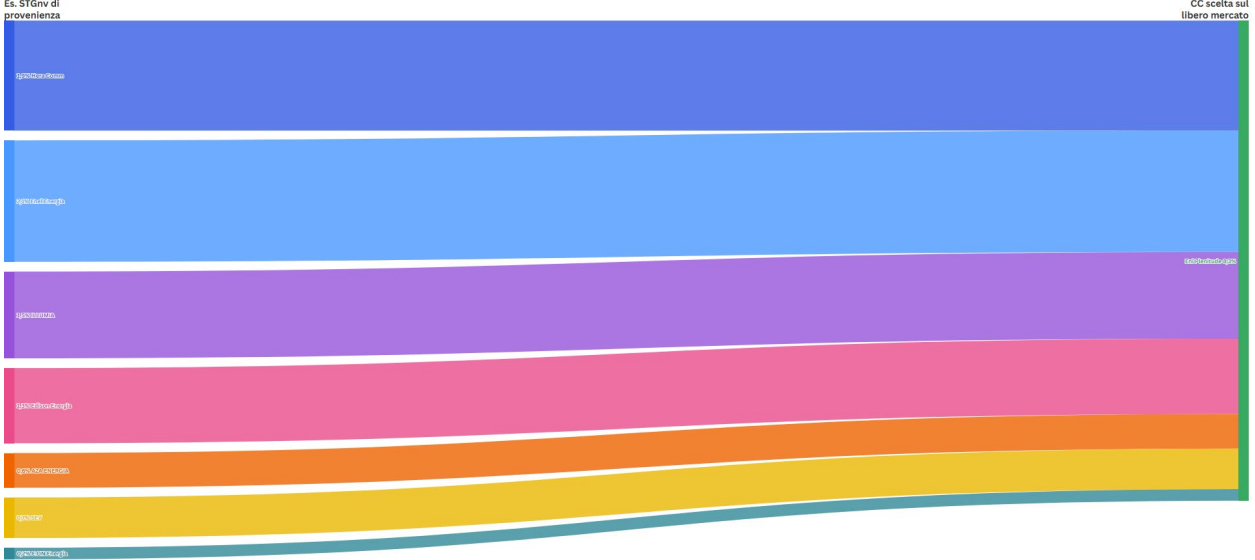


\*Sono conteggiati tutti i cambi di contratto, switching e rinegoziazioni  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 43. Esercenti l'STG<sub>NV</sub> da cui Eni Plenitude S.p.A. acquisisce i clienti usciti dall'STG<sub>NV</sub> – luglio 2024 - dicembre 2025**

**Esercenti il STG<sub>NV</sub> di provenienza dei clienti acquisiti sul libero mercato in uscita dal servizio**

distrib. % delle uscite dal STG<sub>NV</sub> nel periodo luglio 2024 - dicembre 2025



\*Sono conteggiati tutti i cambi di contratto, switching e rinegoziazioni  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

**Grafico 44. Esercenti l'STG<sub>NV</sub> da cui altri operatori del libero mercato acquisiscono i clienti usciti dall'STG<sub>NV</sub> – luglio 2024 - dicembre 2025**

**Esercenti il STG<sub>NV</sub> di provenienza dei clienti acquisiti sul libero mercato in uscita dal servizio**

distrib. % delle uscite dal STG<sub>NV</sub> nel periodo luglio 2024 - dicembre 2025



\*Sono conteggiati tutti i cambi di contratto, switching e rinegoziazioni  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

## **5. Menù di offerte di mercato libero rese disponibili dagli aggiudicatari il STG<sub>NV</sub>**

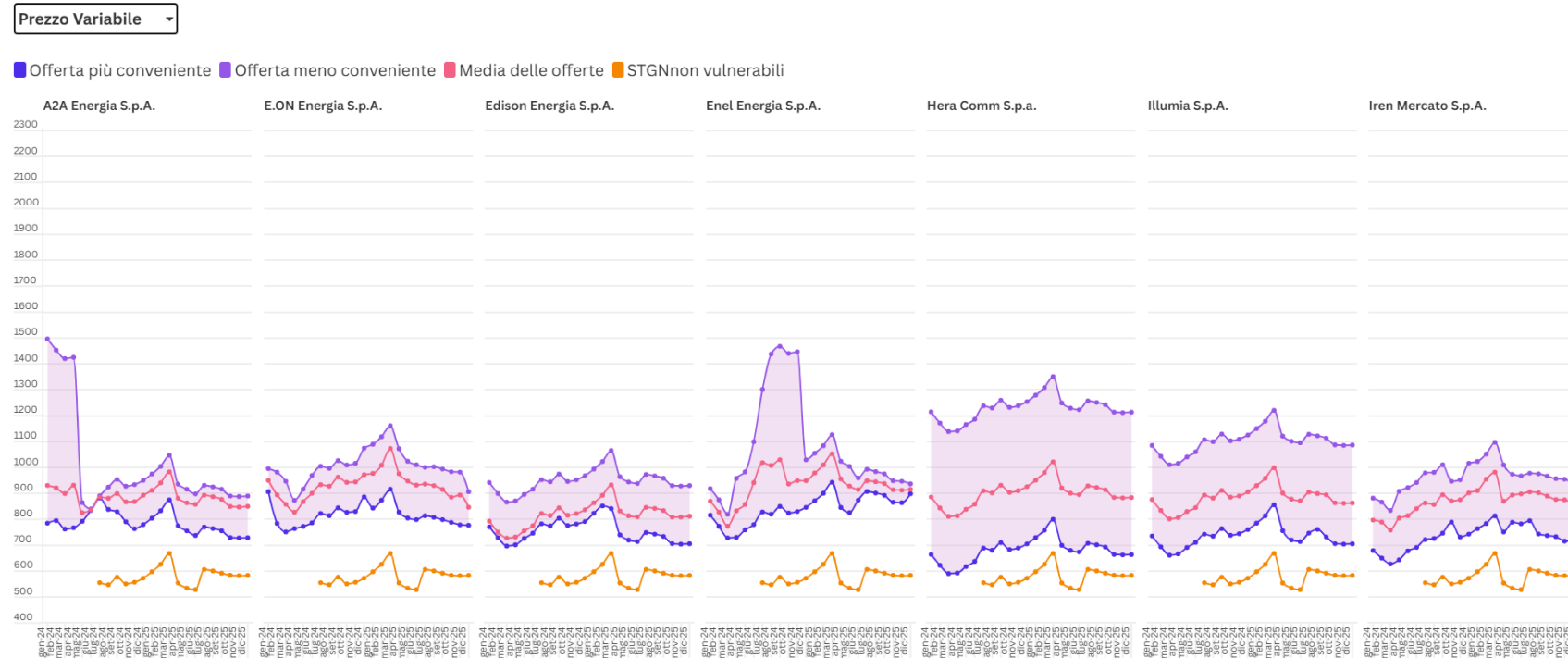
- 5.1. Di seguito vengono comparati tra loro i menù di offerte disponibili di energia elettrica proposte nel mercato libero dai sette aggiudicatari il STG<sub>NV</sub> per il cliente tipo domestico residente a Milano con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo. Il Grafico 45 e il Grafico 46:
- a) distinguono tra offerte disponibili a prezzo fisso e a prezzo variabile diverse dalle offerte PLACET per cui è possibile calcolare la spesa totale annua nell'ambito del PO;
  - b) si riferiscono al periodo gennaio 2024 - dicembre 2025;
  - c) riportano la media della spesa totale annua prevista, come consultabile interrogando il PO in ciascuno dei mesi analizzati, delle offerte disponibili e il relativo intervallo compreso tra l'offerta più conveniente e quella meno conveniente;
  - d) contengono a fini comparativi il livello di spesa totale annua prevista relativo al STG<sub>NV</sub>.
- 5.2. In aggiunta, il Grafico 47 mostra i menù di offerte diverse dalle PLACET, con le modalità sopra indicate, con riferimento a tutti i venditori del mercato libero.
- 5.3. L'intervallo di offerte disponibili è variabile nel corso del periodo analizzato e differenziato tra i singoli aggiudicatari il STG<sub>NV</sub>, ma soprattutto molto ampio, a dimostrazione che nel mercato libero vi sono delle possibilità di risparmio. Per i clienti non pienamente consapevoli della scelta che si apprestano a prendere, tuttavia, vi sono anche rischi significativi di scegliere prezzi più elevati, non necessariamente correlati a servizi aggiuntivi.
- 5.4. Si segnala la presenza di alcune offerte disponibili a prezzo fisso più convenienti del STG<sub>NV</sub>, proposte da dieci venditori e dedicate ai clienti già forniti da questi (offerte di rinnovo). Tra gli aggiudicatari il STG<sub>NV</sub> solo Hera Comm propone con continuità nel periodo analizzato offerte di rinnovo a prezzo fisso più convenienti del STG<sub>NV</sub>. Per Enel Energia è stata rilevata un'offerta di rinnovo più conveniente del STG<sub>NV</sub> solo a dicembre 2025. Inoltre, nel complesso di venditori il posizionamento della media delle offerte disponibili a prezzo fisso si avvicina leggermente all'estremo inferiore dell'intervallo, a testimonianza del fatto che nel menù di offerte disponibili di ciascun operatore aumentano nel tempo le offerte a prezzo fisso con prezzi più vicini alla propria migliore offerta. Tra gli aggiudicatari il STG<sub>NV</sub>, tale fenomeno è molto evidente per A2A Energia.

**Grafico 45. Menù di offerte di energia elettrica rese disponibili dagli aggiudicatari il STG<sub>NV</sub> ai domestici nel mercato libero, escluse le offerte PLACET – 2024-2025 – Domestico residente a Milano con 3kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo – prezzo variabile.**

### Menù di offerte di mercato libero degli aggiudicatari il STG domestici non vulnerabili

#### Energia Elettrica

Domestico residente a Milano con 3KW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo



Sono escluse le offerte PLACET

Fonte: Elaborazioni ARERA su dati del Portale Offerte

\* Sono state analizzate tutte le offerte di mercato libero diverse dalle offerte PLACET disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione. Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

**Grafico 46. Menù di offerte di energia elettrica rese disponibili dagli aggiudicatari il STG<sub>NV</sub> ai domestici nel mercato libero, escluse le offerte PLACET – 2024-2025 – Domestico residente a Milano con 3kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo – prezzo fisso.**

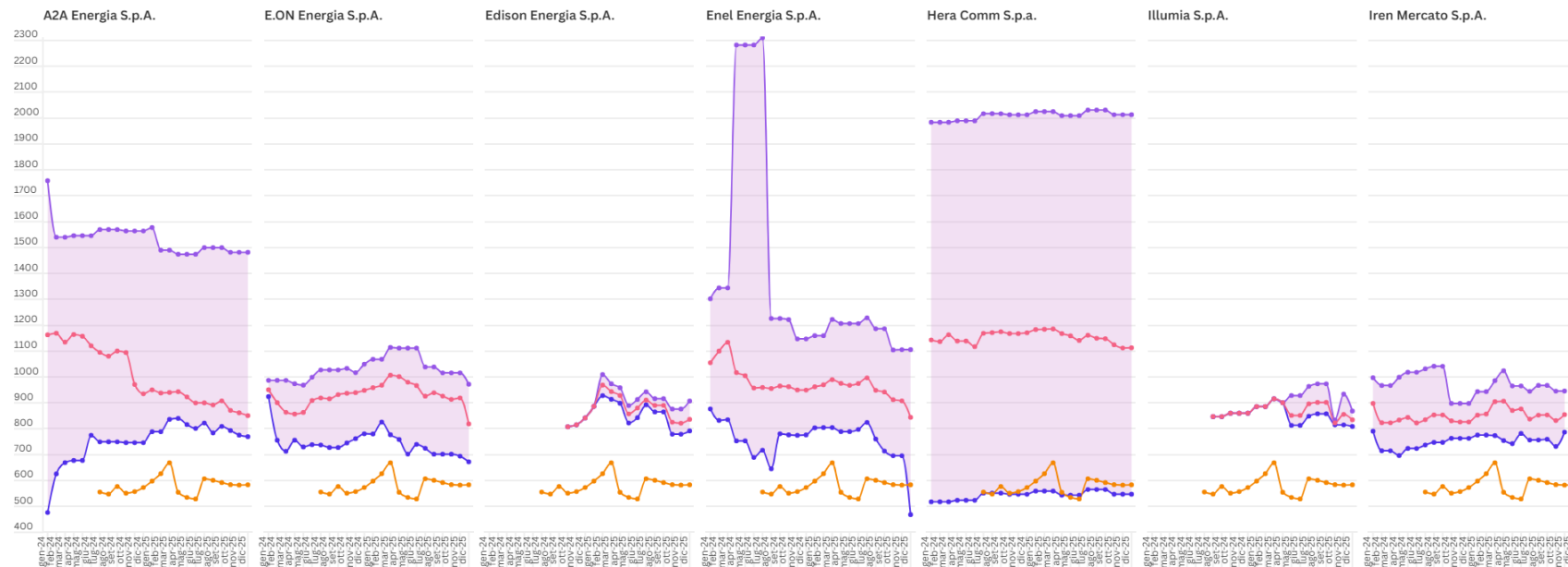
### Menù di offerte di mercato libero degli aggiudicatari il STG domestici non vulnerabili

#### Energia Elettrica

Domestico residente a Milano con 3KW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo

Prezzo Fisso ▾

■ Offerta più conveniente ■ Offerta meno conveniente ■ Media delle offerte ■ STGNon vulnerabili



Sono escluse le offerte PLACET

Fonte: Elaborazioni ARERA su dati del Portale Offerte

\* Sono state analizzate tutte le offerte di mercato libero diverse dalle offerte PLACET disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione. Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

**Grafico 47. Menù di offerte dei venditori di energia elettrica ai domestici nel mercato libero, escluse le offerte PLACET – 2024-2025 – Domestico residente a Milano con 3kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo – prezzo variabile.**

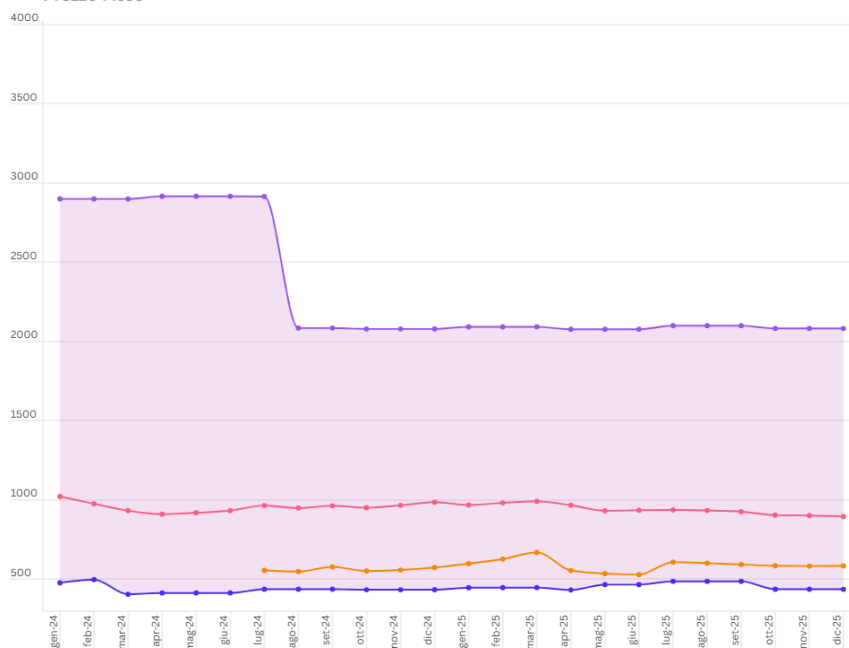
### Menù di offerte dei venditori ai domestici nel mercato libero

#### Energia Elettrica

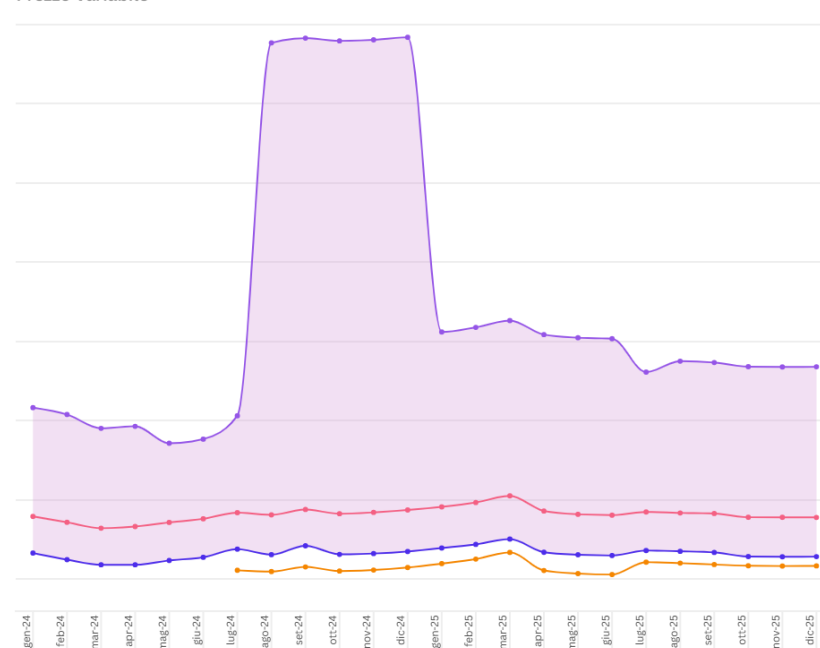
Domestico residente a Milano con 3KW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo

■ Offerta più conveniente ■ Offerta meno conveniente ■ Media delle offerte ■ STGNon vulnerabili

Prezzo Fisso



Prezzo Variabile



Sono escluse le offerte PLACET

Fonte: Elaborazioni ARERA su dati del Portale Offerte

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

## 6. Tipi di offerte scelte dai clienti usciti dal servizio di Maggior tutela e dal STG<sub>NV</sub>

6.1. Di seguito sono descritte le scelte operate dai clienti che hanno cambiato fornitore o rinegoziato il proprio contratto in uscita dal servizio di Maggior tutela e dal STG<sub>NV</sub>, scegliendo offerte pubblicate sul PO<sup>18</sup> a partire da gennaio 2024<sup>19</sup>. L'analisi è volta ad acquisire elementi di dettaglio, circa:

- a) le tipologie di offerte preferite;
- b) gli operatori scelti e le offerte proposte da questi ultimi.

6.2. L'analisi ha ad oggetto i seguenti elementi:

- a) offerte scelte dai clienti domestici non vulnerabili usciti dalla Maggior tutela e dai domestici usciti dallo STG<sub>NV</sub> cambiando fornitore (*switching*) o contratto (*rinegoziazioni*) per i quali nei tre mesi precedenti sia stata pubblicata sul PO l'offerta relativa al nuovo contratto sottoscritto;
- b) una platea di 276 venditori scelti dai clienti nelle uscite da detti servizi, che sono rappresentativi di una quota di mercato del 95,5% nel segmento della vendita ai clienti domestici;

---

<sup>18</sup> Considerando il tempo necessario per il cliente per ricercare l'offerta sui vari canali a disposizione, prendere contatto con agenti di vendita o col venditore e siglare il contratto e poi il tempo necessario per il venditore per eseguire tutte le attività propedeutiche all'avvio della fornitura, i dati afferenti all'offerta scelta vengono associati con le offerte disponibili sul Portale Offerte, nei tre mesi precedenti l'avvio della fornitura. L'associazione tra l'offerta scelta indicata in RCU e la relativa simulazione della spesa nell'ambito del PO avviene tramite il codice offerta standardizzato, univocamente identificativo dell'offerta ai sensi della deliberazione 135/2022/R/com. In particolare, avviene nel rispetto del seguente ordine di priorità:

- in caso di *switching*, viene considerata la simulazione della spesa offerta disponibile sul PO, e dunque commercializzata, in primo luogo nel mese  $m-2$ , se questa non è disponibile nel mese  $m-1$  e infine nel mese  $m-3$ , con  $m$  che rappresenta il mese di decorrenza della fornitura;
- in caso di rinegoziazione, in virtù della maggiore rapidità con cui il cliente può accordarsi col proprio fornitore per cambiare contratto, viene considerata la simulazione della spesa offerta disponibile sul PO, e dunque commercializzata, in primo luogo nel medesimo mese  $m$ , se questa non è disponibile nel mese  $m-1$  e via via a ritroso fino al mese  $m-3$ , con  $m$  che rappresenta il mese di decorrenza della fornitura.

Ne consegue che, nei grafici seguenti, in un determinato mese  $m$  (es: gennaio '25), sono contenute le offerte disponibili sul PO in tale mese, che sono state scelte dai clienti:

- nell'ambito di *switching* con data di validità compresa tra  $m+1$  e  $m+3$  (nell'es: tra febbraio e aprile 2025);
- nell'ambito di rinegoziazioni con data di validità compresa tra  $m$  stesso e  $m+3$  (nell'es: tra gennaio e aprile 2025).

<sup>19</sup> Non vengono considerati pertanto gli *switching* eseguiti tra gennaio e marzo 2024 relativi a offerte pubblicate sul PO a fine 2023.

**Tabella 3. Numerosità del campione di clienti oggetto dell'analisi delle offerte scelte in uscita dalla Maggior tutela e dal STG<sub>NV</sub>–2024-2025.**

CLIENTI DOMESTICI (Data di pubblicazione dell'offerta sul PO)	Uscite da MT	Uscite da STG <sub>NV</sub>	Totale
2024	338.409	194.614	533.023
2025	n.a.	78.362	78.362
<b>Totale anno 2024-2025</b>	<b>338.409</b>	<b>272.976</b>	<b>611.385</b>

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

6.3. L'analisi seguente si concentra sulle offerte:

- a) rese disponibili sul PO tra gennaio 2024 e dicembre 2025,
- b) successivamente scelte nell'ambito di:
  - i) *switching*, con data di validità a partire da febbraio 2024, o
  - ii) Rinegoziazioni, a partire da gennaio '24,

da clienti non vulnerabili usciti dalla Maggior tutela, entro giugno 2024, e da domestici usciti dal STG<sub>NV</sub> da luglio 2024 in poi.

6.4. Nel periodo considerato, sono stati individuati circa 1.500.000 tra cambi di fornitore o di contratto di clienti domestici non vulnerabili usciti dalla Maggior tutela o di clienti domestici usciti dal STG<sub>NV</sub>. Tra questi si è proceduto a selezionare nell'ambito del campione analizzato i clienti che hanno scelto offerte pubblicate sul PO a partire da gennaio 2024<sup>20</sup>.

6.5. Il campione è costituito da un totale di 611.000 *switching* e cambi di contratto di clienti domestici che hanno scelto il mercato libero, di cui oltre 338.000 clienti non vulnerabili usciti dalla Maggior tutela e quasi 273.000 domestici usciti dal STG<sub>NV</sub>. I clienti inclusi nel campione sono coloro per cui nei tre mesi<sup>21</sup> precedenti il cambio di fornitore o di contratto è stato possibile individuare l'offerta tra quelle disponibili nel Portale Offerte, a partire da gennaio 2024. Il campione rappresenta:

- a) il 40,9% dei domestici non vulnerabili usciti dalla Maggior tutela e dei domestici usciti dallo STG<sub>NV</sub> nell'intero periodo suddetto;

<sup>20</sup> L'associazione tra l'offerta scelta indicata in RCU e la relativa simulazione della spesa nell'ambito del PO avviene tramite il codice offerta standardizzato, nel limite dei tre mesi precedenti lo *switching* o la rinegoziazione, come esposto alla nota 18. Sono dunque escluse quelle offerte scelte con riferimento a contratti in vigore a partire dal primo trimestre del 2024, ma che erano state pubblicate sul PO e rese disponibili negli ultimi mesi del 2023.

<sup>21</sup> Le associazioni tra i passaggi e la simulazione della spesa annua consultabile sul Portale Offerte vedi nota 18.

- b) il 47,8% dei domestici non vulnerabili usciti dalla Maggior tutela tra febbraio e giugno 2024;
- c) il 43,4% dei domestici usciti dal STG<sub>NV</sub> tra luglio 2024 e dicembre 2025.

**Tabella 4. Struttura di prezzo delle offerte scelte dai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior tutela e dai domestici in uscita dal STG<sub>NV</sub> per mese – anni 2024 e 2025.**

Data di pubblicazione dell'offerta sul PO	Prezzo Fisso		Prezzo Variabile	
		% passaggi - Prezzo Fisso		% passaggi - Prezzo Variabile
<b>2024 -2025</b>				
<b>Uscite dalla Maggior tutela – domestici non vulnerabili</b>				
gen-24	61.797	58,0%	44.804	42,0%
feb-24	51.395	68,2%	23.937	31,8%
mar-24	58.394	69,8%	25.223	30,2%
apr-24	35.746	64,1%	19.993	35,9%
mag-24	13.191	77,1%	3.929	23,0%
<b>totale gen-giu '24</b>	<b>220.523</b>	<b>65,2%</b>	<b>117.886</b>	<b>34,8%</b>
<b>Uscite dal STG<sub>NV</sub> – domestici non vulnerabili</b>				
mag-24	6.625	79,1%	1.749	20,9%
giu-24	19.424	46,0%	22.781	54,0%
lug-24	22.474	44,5%	28.071	55,5%
ago-24	17.983	64,0%	10.130	36,0%
set-24	9.566	53,5%	8.304	46,5%
ott-24	16.014	72,9%	5.946	27,1%
nov-24	10.995	67,1%	5.385	32,9%
dic-24	5.622	61,3%	3.545	38,7%
<b>totale lug-dic'24</b>	<b>108.703</b>	<b>55,9%</b>	<b>85.911</b>	<b>44,1%</b>
<b>Totale gennaio - dicembre '24</b>	<b>329.226</b>	<b>61,8%</b>	<b>203.797</b>	<b>38,2%</b>
<b>Uscite dal STG<sub>NV</sub> – domestici</b>				
gen-25	5.630	64,4%	3.119	35,7%
feb-25	5.504	60,6%	3.581	39,4%
mar-25	7.034	62,0%	4.310	38,0%
apr-25	4.538	61,1%	2.885	38,9%
mag-25	5.131	68,2%	2.391	31,8%
giu-25	3.632	67,4%	1.757	32,6%
lug-25	3.881	67,4%	1.877	32,6%
ago-25	3.298	69,9%	1.419	30,1%
set-25	2.674	67,2%	1.304	32,8%
ott-25	4.712	74,8%	1.591	25,2%
nov-25	2.756	66,4%	1.395	33,6%
dic-25	3.055	77,5%	888	22,5%
<b>totale 2025</b>	<b>51.845</b>	<b>66,2%</b>	<b>26.517</b>	<b>33,8%</b>
<b>totale lug'24-dic'25</b>	<b>134.499</b>	<b>60,5%</b>	<b>87.898</b>	<b>39,5%</b>
<b>Totale gennaio '24 - dicembre '25</b>	<b>381.071</b>	<b>62,3%</b>	<b>230.314</b>	<b>37,7%</b>

\*i dati dell'ultimo trimestre 2024 sono aggiornati rispetto a quanto pubblicato nel precedente Rapporto 143/2025/I/com, al fine di considerare anche le offerte pubblicate alla fine del 2024 e scelte in switching o rinegoziazioni valide dai primi mesi del 2025 e rilevate dopo l'elaborazione di detto rapporto.

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

- 6.6. Nel periodo considerato, il 62,3% dei clienti del campione ha scelto un'offerta di mercato libero con struttura di prezzo fisso. Nel dettaglio, i clienti domestici non vulnerabili usciti dalla Maggior tutela preferiscono offerte a prezzo fisso (per il 65,2%) di più dei clienti

usciti dal *STG<sub>NV</sub>* (60,5%), coerentemente con la maggiore disponibilità di offerte a prezzo fisso sul PO rispetto a quanto osservato tra la fine del 2022 e l'inizio del 2023<sup>22</sup>.

- 6.7. I clienti non vulnerabili usciti dalla Maggior tutela tra gennaio e giugno 2024 hanno stipulato contratti di mercato libero con 177 operatori differenti, tra cui solamente con il 32% di questi scegliendo offerte a prezzo fisso. I clienti usciti dall'*STG<sub>NV</sub>* tra luglio 2024 e dicembre 2025 hanno stipulato contratti di mercato libero con 229 operatori differenti, tra cui solamente con il 30% di questi scegliendo offerte a prezzo fisso. Nel 2025, i clienti usciti dall'*STG<sub>NV</sub>* hanno stipulato contratti di mercato libero con 227 operatori differenti, tra cui solamente con il 36% di questi scegliendo offerte a prezzo fisso. Il Grafico 48 e il Grafico 49 mostrano graficamente la numerosità degli operatori scelti, distinti tra offerte a prezzo fisso e variabile, e verso quali di questi i clienti si sono maggiormente indirizzati.

**Tabella 5. Venditori che hanno contrattualizzato domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior tutela o domestici in uscita dal *STG<sub>NV</sub>* per struttura di prezzo delle offerte scelte– 2024-2025.**

	gennaio – giugno '24		luglio-dicembre '24		2025	
	n° CC - Uscite da Mag. Tut.	distrib. %	n° CC - Uscite da STG <sub>NV</sub>	distrib. %	n° CC - Uscite da STG <sub>NV</sub>	distrib. %
CC per cui è stata scelta almeno un'offerta a prezzo fisso	57	32%	69	30%	82	36%
CC per cui è stata scelta almeno un'offerta a prezzo variabile	174	98%	216	94%	218	96%
CC per cui è stata scelta almeno un'offerta	177	100%	229	100%	227	100%

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

<sup>22</sup> Per una disamina delle tipologie di offerte disponibili sul PO è possibile consultare la pagina del sito dell'Autorità dedicata al monitoraggio retail, [Analisi delle offerte su Portale Offerte](#).



**Grafico 49. Venditori delle offerte scelte dai domestici non vulnerabili in caso di switching o rinegoziazione in uscita dalla Maggior tutela o dal STG<sub>NV</sub> – distinzione tra prezzo variabile e fisso – 2024-2025.**

Venditori e tipi di offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e dal STG<sub>NV</sub>  
2024-2025

Filter:

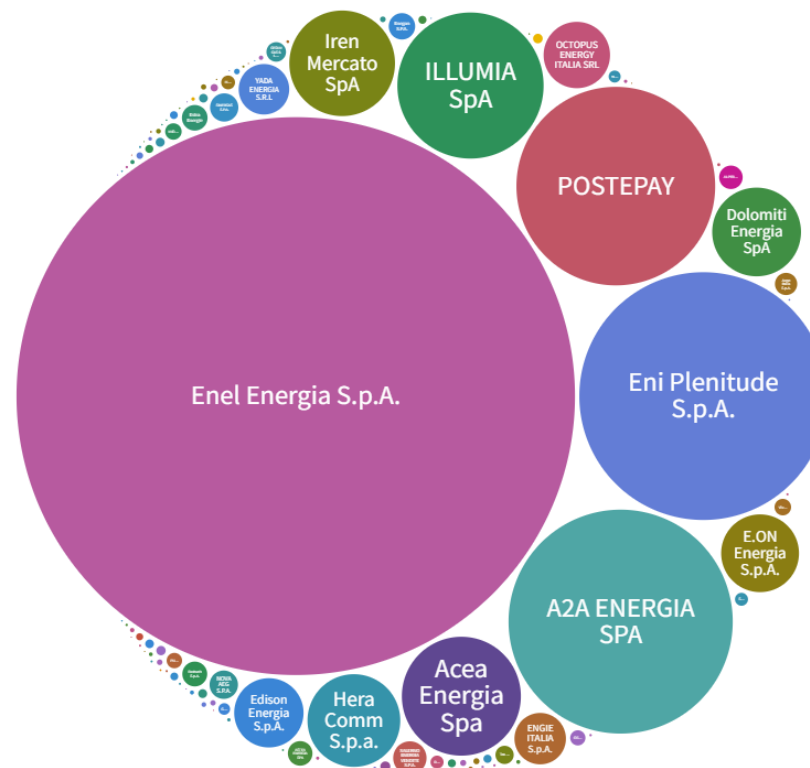
Prezzo Variabile



Venditori e tipi di offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e dal STG<sub>NV</sub>  
2024-2025

Filter:

Prezzo Fisso



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerta

## 7. Prezzi applicati ai clienti usciti dal servizio di Maggior tutela e dal STG<sub>NV</sub>

7.1. Di seguito è in primo luogo indagata la convenienza delle offerte scelte dai clienti del campione rispetto alle offerte di mercato libero<sup>23</sup> disponibili sul PO in ciascun mese del biennio 2024-'25, per i clienti tipo “*Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo*” e “*Domestico residente con 3 kW di potenza e 900 kWh di consumo annuo*”. In particolare, le scelte dei clienti sono raggruppate per struttura di prezzo, fisso o variabile. Distintamente per ciascuna struttura di prezzo, vengono individuati i seguenti intervalli di convenienza relativa delle offerte disponibili:

- a) *Molto convenienti* – qualora la spesa annua prevista dell’offerta sia inferiore a quella del 10% più conveniente delle offerte disponibili;
- b) *Convenienti* – qualora la spesa annua prevista dell’offerta sia superiore a quella del 10% più conveniente delle offerte disponibili, ma inferiore alla media di tutte le offerte disponibili;
- c) *Non convenienti* – qualora la spesa annua prevista dell’offerta sia superiore alla media di tutte le offerte disponibili, ma inferiore a quella del 10% meno conveniente delle offerte disponibili;
- d) *Fortemente non conveniente* – qualora la spesa annua prevista dell’offerta sia superiore a quella del 10% meno conveniente delle offerte disponibili.

7.2. Ne consegue che gli intervalli di convenienza relativa delle offerte a prezzo fisso differiscono da quelli delle offerte a prezzo variabile, in quanto l’analisi mette a confronto le offerte rispetto alle alternative disponibili con la stessa struttura di prezzo. Due offerte con lo stesso livello di spesa annua prevista, ma con due strutture di prezzo distinte, potrebbero essere classificate in due intervalli di convenienza diversi.

---

<sup>23</sup> In tale specifica analisi, gli intervalli di convenienza delle offerte disponibili sono calcolati considerando solo le offerte di mercato libero diverse dalle PLACET. Le offerte PLACET sono infatti caratterizzate dall’assenza di servizi aggiuntivi con condizioni contrattuali stabilite dall’Autorità nonché condizioni economiche liberamente definite dal venditore nel rispetto di una struttura di prezzo stabilita dall’Autorità. Si tratta di offerte, una fissa e una variabile, che ciascun venditore è obbligato a offrire a specifiche tipologie di clienti (domestici e clienti non domestici di piccola dimensione), che però potrebbero non sottendere alla reale volontà di commercializzazione da parte del medesimo venditore. L’Autorità ha pertanto affinato le analisi degli intervalli di convenienza delle offerte disponibili, enucleando le offerte PLACET in modo da avere ulteriori elementi di maggiore dettaglio sull’eventuale convenienza delle offerte disponibili e scelte.

7.3. Infine, viene indagata la convenienza relativa delle offerte scelte rispetto agli intervalli sopra descritti, con focus specifici sui clienti domestici che hanno cambiato fornitore uscendo:

- a) dalla Maggior tutela (solo domestici non vulnerabili);
- b) dal STG<sub>NV</sub>;
- c) senza distinguere tra i due servizi.

7.4. La tabella seguente riporta una sintesi delle analisi per il 2024 e il 2025. Rispetto alle offerte di mercato libero disponibili nel periodo le scelte operate dal cliente sono *molto convenienti* per il 11,2% per le offerte a prezzo fisso e il 3,2% per le offerte a prezzo variabile. I clienti che hanno scelto offerte con spesa inferiore alla media delle offerte disponibili sono (sia *molto convenienti* che *convenienti*):

- a) per le offerte a prezzo fisso, il 35,0% nei casi di uscita dalla Maggior tutela, il 77,7% per le uscite dal STG<sub>NV</sub> e il 53,0% in aggregato;
- b) per le offerte a prezzo variabile, l'84,3% nei casi di uscita dalla Maggior tutela, il 77,9% per le uscite dal STG<sub>NV</sub> e l'81,2% in aggregato.

7.5. È limitata la quota di clienti che hanno scelto un'offerta fortemente non conveniente, a prezzo variabile 4,3% e 0,08% a prezzo fisso.

**Tabella 6. Confronto tra offerte scelte dai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior tutela e dai domestici in uscita dal STG<sub>NV</sub> - Intervalli di convenienza relativa rispetto alle alternative offerte di mercato libero disponibili – 2024-2025.**

	PREZZO FISSO							
	Uscite dalla MT	%	Uscite dal STG <sub>NV</sub>	%	Uscite dal STG <sub>NV</sub>	%	Uscite dalla MT e dal STG <sub>NV</sub>	%
	2024				2025		Totale '24-'25	
Molto conveniente	10.817	4,9%	29.078	26,8%	2.772	5,4%	42.667	11,2%
Conveniente	66.456	30,1%	50.529	46,5%	42.363	81,7%	159.348	41,8%
Non conveniente	143.201	64,9%	28.931	26,6%	6.631	12,8%	178.763	46,9%
Fortemente non conveniente	49	0,02%	165	0,15%	79	0,15%	293	0,08%
<b>Totale campione off. scelte</b>	<b>220.523</b>	<b>100%</b>	<b>108.703</b>	<b>100%</b>	<b>51.845</b>	<b>100%</b>	<b>381.071</b>	<b>100%</b>
	PREZZO VARIABILE							
	Uscite dalla MT	%	Uscite dal STG <sub>NV</sub>	%	Uscite dal STG <sub>NV</sub>	%	Uscite dalla MT e dal STG <sub>NV</sub>	%
	2024				2025		Totale '24-'25	
Molto conveniente	4.619	3,9%	2.446	2,9%	405	1,53%	7.470	3,2%
Conveniente	94.799	80,4%	69.493	80,9%	15.281	57,6%	179.573	78,0%
Non conveniente	16.792	14,2%	9.800	11,4%	6.795	25,6%	33.387	14,5%
Fortemente non conveniente	1.676	1,4%	4.172	4,9%	4.036	15,2%	9.884	4,3%
<b>Totale campione off. scelte</b>	<b>117.886</b>	<b>100%</b>	<b>85.911</b>	<b>100%</b>	<b>26.517</b>	<b>100%</b>	<b>230.314</b>	<b>100%</b>

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

- 7.6. In secondo luogo, si illustrano le evidenze del monitoraggio dei prezzi dell'energia elettrica applicati ai clienti finali domestici nell'ambito del mercato libero, con particolare riferimento a quelli applicati ai domestici non vulnerabili usciti dal servizio di Maggior tutela tra gennaio e giugno 2024 e ai domestici usciti dal STG<sub>W</sub> tra luglio '24 e dicembre '25.
- 7.7. Le analisi si basano sull'**Indicatore di Prezzo**<sup>24</sup> sintetico (di seguito: IP) definito dall'Autorità:
- a) sulla base della simulazione della spesa annua prevista per ciascuna offerta<sup>25</sup> scelta dai clienti che hanno cambiato contratto al momento della scelta di un nuovo fornitore (*switching*) o della rinegoziazione col proprio fornitore;
  - b) tenendo conto sia delle componenti "costo fisso anno", in €/punto/anno, che del "costo per consumi", in €/kWh;
  - c) calcolato sulla base del consumo effettivo dei clienti, per cui è stato possibile associare il relativo livello di spesa simulato nel mese della scelta, precedente l'avvio effettivo della nuova fornitura o del nuovo contratto – coerentemente, nei grafici successivi l'asse delle ascisse riporta il mese in cui l'offerta scelta era pubblicata sul PO<sup>26</sup>;
  - d) con riferimento alla spesa totale annua prevista come disponibile sul PO per un cliente che lo interroghi per valutare e comparare le offerte<sup>27</sup>.
- 7.8. I grafici seguenti mostrano, dapprima senza distinguere per struttura di prezzo scelta e poi distinguendo tra offerte a prezzo fisso e variabile, gli IP valorizzati:
- a) in termini di spesa totale unitaria prevista afferente a:
    - i) le offerte di mercato libero scelte da tutti i clienti domestici che hanno cambiato fornitore, *switching*, o contratto, in caso di rinegoziazione, sia vulnerabili che non vulnerabili (**linea viola**);

---

<sup>24</sup> Disponibile anche alla pagina [Prezzi applicati ai clienti domestici nel mercato libero](#) della sezione del monitoraggio retail del sito dell'Autorità.

<sup>25</sup> In tale analisi e in quelle successive, tra le offerte scelte sono incluse anche le offerte PLACET.

<sup>26</sup> Vedi nota 18.

<sup>27</sup> La spesa totale include la spesa per materia prima, gli oneri di trasporto e gestione contatore, gli oneri di sistema, le imposte e l'IVA. La spesa per materia prima energia include le componenti di prezzo afferenti alle diverse attività svolte dal solo venditore per fornire l'energia elettrica al cliente finale e stabilite nel contratto di fornitura. In particolare, include le voci relative all'acquisto dell'energia, al dispacciamento, alla commercializzazione al dettaglio e a eventuali importi fatturati relativi alle componenti dei meccanismi perequativi dei costi di approvvigionamento

- ii) le offerte di mercato libero scelte dai clienti domestici **non vulnerabili** che hanno cambiato fornitore, *switching*, o contratto, in caso di rinegoziazione, **uscendo dalla Maggior tutela (linea blu)**, per le offerte pubblicate sul PO fino a maggio 2024;
- iii) le offerte di mercato libero scelte dai clienti domestici che hanno cambiato fornitore, *switching*, o contratto, in caso di rinegoziazione, **uscendo dal STG<sub>NV</sub> (linea rossa tratteggiata)**, per le offerte pubblicate sul PO a partire da maggio 2024<sup>28</sup>;
- iv) la Maggior tutela (**linea verde**) e il STG<sub>NV</sub> (**linea celeste**), a partire da luglio 2024, al fine di fornire un confronto di convenienza rispetto alle ulteriori alternative disponibili, rispettivamente per i domestici vulnerabili e non vulnerabili, alle offerte di libero mercato a prezzo variabile.

b) con dettaglio mensile.

7.9. L'affinamento degli algoritmi di analisi utilizzati ha permesso di individuare un numero di offerte maggiore rispetto a quanto pubblicato per il 2024 nel precedente Rapporto 143/2025/I/COM, implicando una leggera ma non sostanziale variazione dell'Indice IP, di cui è possibile consultare gli aggiornamenti mensili sulla pagina del sito web dell'Autorità dedicata al Monitoraggio retail, Prezzi applicati ai clienti domestici nel mercato libero.

7.10. Inoltre, il grafico mostra il numero di clienti che hanno cambiato fornitore o contratto scegliendo le offerte esaminate nell'indicatore (oltre 17 milioni di clienti domestici<sup>29</sup>, nel periodo gennaio 2024-dicembre 2025), distinguendo tra:

- a) clienti domestici non vulnerabili che hanno scelto le offerte pubblicate sul PO nel mese indicato, cambiando fornitore o contratto, entro uno dei tre mesi successivi, e uscendo dalla Maggior tutela (**parte celeste dell'istogramma**);
- b) clienti domestici che hanno scelto le offerte pubblicate sul PO nel mese indicato, cambiando fornitore o contratto, entro uno dei tre mesi successivi, e uscendo dal STG<sub>NV</sub> (**parte azzurra dell'istogramma**);
- c) tutti gli altri clienti domestici, sia vulnerabili che non vulnerabili, che hanno scelto le offerte pubblicate sul PO nel mese indicato, cambiando fornitore o contratto nel libero mercato, entro uno dei tre mesi successivi (**parte arancione dell'istogramma**).

---

<sup>28</sup> A maggio 2024 erano pubblicate infatti alcune offerte scelte da clienti che prima del relativo *switching* sono nel frattempo transitati nel STG<sub>NV</sub>.

<sup>29</sup>

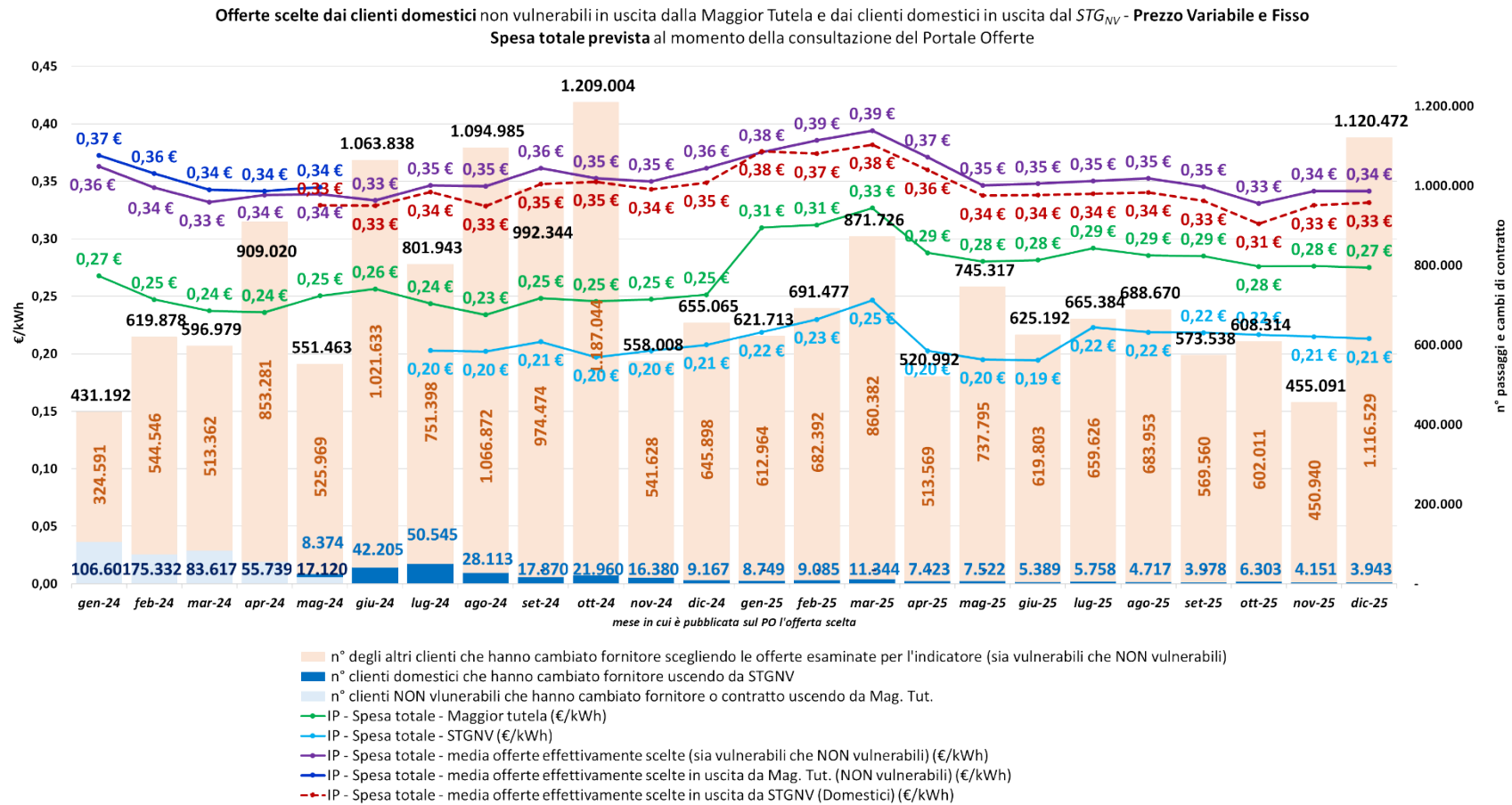
- 7.11. La previsione della spesa associata alla Maggior tutela<sup>30</sup> e all'*STG<sub>NV</sub>*<sup>31</sup> è significativamente inferiore rispetto a quella relativa alle offerte scelte di mercato libero (cfr. **linea verde** e **linea celeste** dei Grafico 50, Grafico 51 e Grafico 52). Sia per le offerte a prezzo fisso che per le offerte a prezzo variabile.
- 7.12. I clienti non vulnerabili che hanno cambiato fornitore o contratto scegliendo un'offerta di mercato libero in uscita dalla Maggior tutela hanno scelto offerte rese disponibili sul PO tra gennaio e maggio 2024, complessivamente in media più care del +2,4% rispetto a quelle scelte nel mercato libero dalla generalità dei clienti domestici (sia vulnerabili che non) (cfr. **linea blu** e **linea viola** del Grafico 50). Diversamente, i domestici usciti dal *STG<sub>NV</sub>* hanno scelto offerte disponibili sul PO tra maggio 2024 e dicembre 2025, in media più economiche del -2,9% rispetto a quelle complessivamente scelte nel mercato libero (cfr. **linea rossa tratteggiata** e **linea viola** del Grafico 50).
- 7.13. Per i domestici non vulnerabili clienti usciti dalla Maggior tutela scegliendo offerte a prezzo variabile disponibili su PO tra gennaio e maggio 2024, l'IP è in media più economico del -4,1% rispetto a quello relativo a tutti i domestici che hanno scelto un'offerta sul libero (cfr. **linea blu** e **linea viola** del Grafico 51). Diversamente, l'IP relativo ai non vulnerabili usciti dalla Maggior tutela scegliendo un'offerta a prezzo fisso nel medesimo periodo è più economico del -1,4% (cfr. **linea blu** e **linea viola** del Grafico 52).
- 7.14. Con riferimento ai domestici clienti usciti dal *STG<sub>NV</sub>* scegliendo offerte a prezzo variabile disponibili su PO tra maggio 2024 e dicembre 2025, l'IP è in media più economico del -1,4% rispetto a quello relativo a tutti i domestici che hanno scelto un'offerta sul libero (cfr. **linea rossa tratteggiata** e **linea viola** del Grafico 51). Diversamente, l'IP relativo ai domestici usciti dal *STG<sub>NV</sub>* scegliendo un'offerta a prezzo fisso nel medesimo periodo è più economico del -5,4% (cfr. **linea blu** e **linea viola** del Grafico 52).

---

<sup>30</sup> Principalmente a causa della componente di recupero PPE, fissata a partire da gennaio con valori negativi rilevanti.

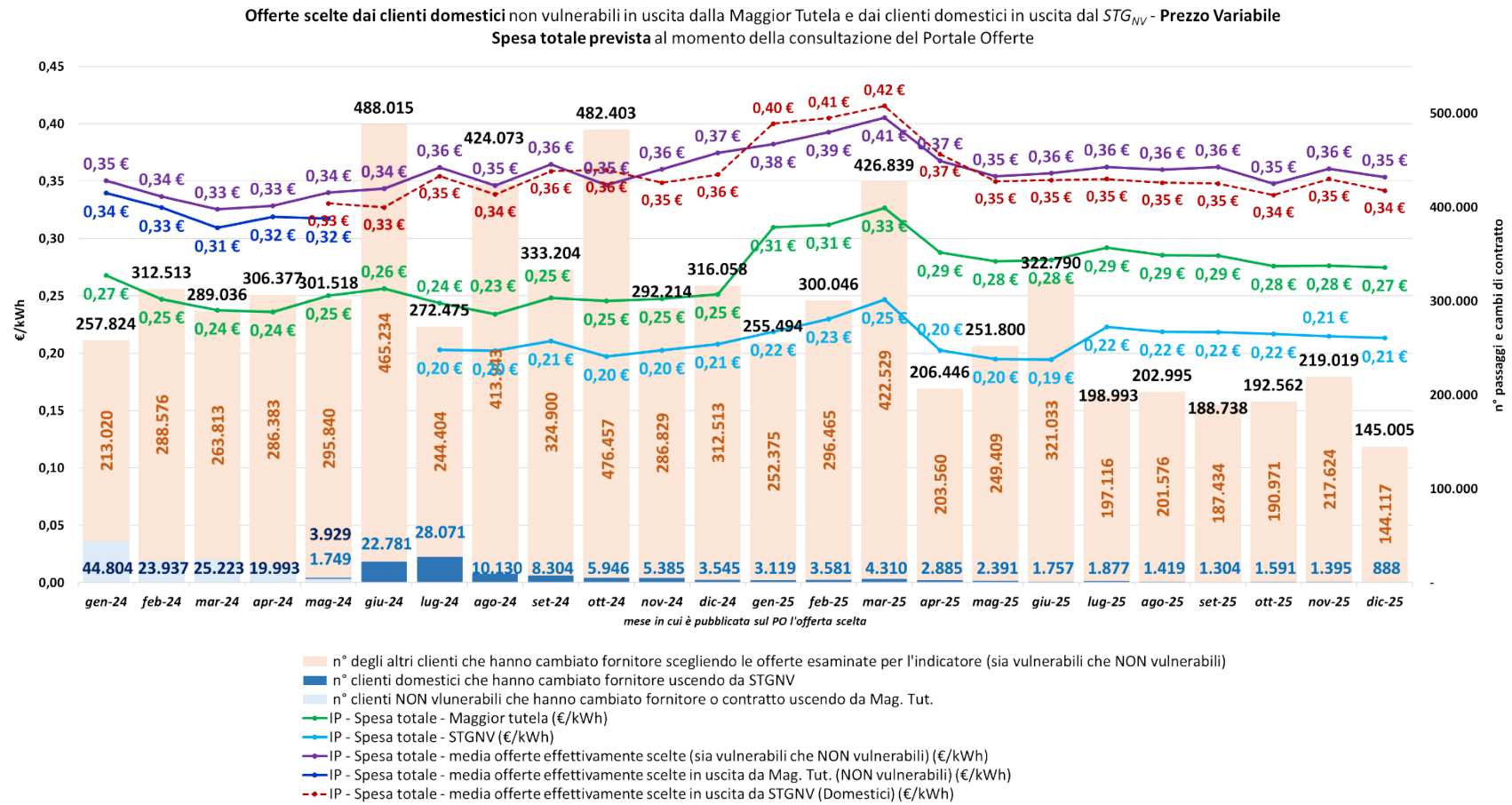
<sup>31</sup> In esito alla elevata concorrenzialità delle procedure di aggiudicazione del servizio.

**Grafico 50. Indicatore di prezzo delle offerte scelte in caso di switching o rinegoziazione dai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior tutela e dai domestici in uscita dal STG<sub>NV</sub> – Indicatore complessivo senza distinguere per struttura di prezzo – 2024 - 2025.**



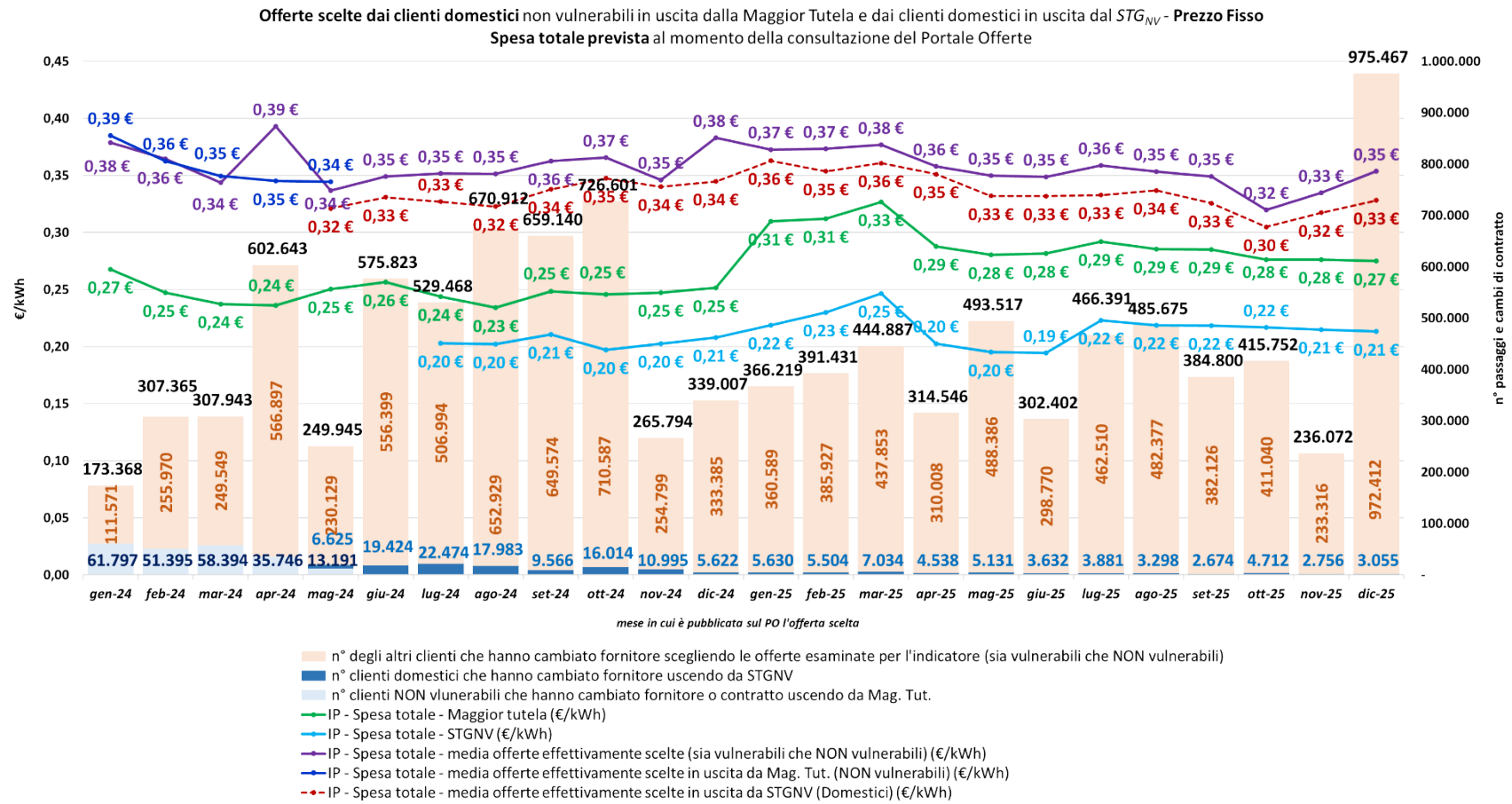
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte

**Grafico 51. Indicatore di prezzo delle offerte scelte in caso di switching o rinegoziazione dai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior tutela e dai domestici in uscita dal STG<sub>NV</sub> - offerte a prezzo variabile - 2024 - 2025.**



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte

**Grafico 52. Indicatore di prezzo delle offerte scelte in caso di switching o rinegoziazione dai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior tutela e dai domestici in uscita dal STG<sub>NV</sub> – offerte a prezzo fisso – 2024 - 2025.**



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerta

- 7.15. Il Grafico 53 e il Grafico 54 mostrano la distribuzione delle offerte scelte dai domestici non vulnerabili usciti dalla maggior tutela e in seguito dai domestici in uscita dal *STG<sub>NV</sub>*. In particolare, per ciascun mese del biennio 2024-'25 tali grafici indicano:
- la spesa totale stimata delle offerte pubblicate sul PO da gennaio 2024 e successivamente scelte dai clienti non vulnerabili usciti dalla Maggior tutela e dai domestici in uscita dal *STG<sub>NV</sub>*;
  - la distinzione tra offerte scelte proposte dai sette venditori “*Aggiudicatari l’STG<sub>NV</sub>*” (**in rosso**) e gli “*Altri venditori*” (**in blu**), di seguito anche “*concorrenti*”;
  - il livello di spesa **mediano**, che separa in due parti di pari numerosità la distribuzione delle offerte scelte. Le offerte scelte con un livello di spesa inferiore alla mediana e quelle con un livello di spesa superiore alla mediana;
  - i quartili primo e terzo, che delimitano i “box” evidenziati per ciascuna distribuzione mensile di offerte scelte al cui interno si posiziona il 50% delle offerte scelte. “Fuori dal box”, al di sopra del terzo quartile si posiziona il 25% delle offerte con spesa più elevata, mentre al di sotto del primo quartile si posiziona il 25% delle offerte con spesa più bassa.
- 7.16. Tale tipo di analisi non permette una valutazione della convenienza delle offerte scelte rispetto al prezzo del servizio di *STG<sub>NV</sub>* da cui i clienti sono usciti, né se l’offerta scelta era la migliore tra quelle disponibili. Piuttosto, permette di valutare l’efficacia delle dinamiche commerciali degli operatori in termini di struttura e livello di prezzo con cui vengono commercializzate le offerte e in termini di differenziazione dei livelli di prezzo commercializzati.
- 7.17. Il Grafico 53 e il Grafico 54 mostrano come molti domestici non vulnerabili usciti dalla Maggior tutela e domestici usciti dal *STG<sub>NV</sub>* abbiano scelto offerte proposte dai sette aggiudicatari il *STG<sub>NV</sub>* e principalmente offerte a prezzo fisso. In particolare, il 62,3% degli usciti da tali servizi ha scelto offerte a prezzo fisso e il 37,7% a prezzo variabile.
- 7.18. Con riferimento alle offerte a prezzo variabile, il Grafico 53 mostra:
- il graduale ridursi del numero di clienti che esce dalla Maggior tutela e dal *STG<sub>NV</sub>* scegliendo tale tipo di offerte (bolle di dimensioni sempre più ridotte con lo scorrere dei mesi), anche coerentemente con il rallentamento delle uscite dal servizio *STG<sub>NV</sub>* osservato soprattutto nel 2025;
  - in maniera evidente fino ad aprile 2025, la presenza di offerte molto care scelte da un numero non trascurabile di clienti (bolle blu di medie dimensioni nella parte alta del grafico);

- c) una maggiore aggressività delle offerte a prezzo variabile proposte dagli aggiudicatari nella prima parte del 2024 (bolle rosse di medie dimensioni a un livello di spesa relativamente basso più frequenti nei primi sei mesi);
- d) una successiva fase in cui la convenienza relativa delle offerte scelte a prezzo variabile rese disponibili dagli aggiudicatari il *STG<sub>NV</sub>* si alterna a quelle delle offerte proposte dai loro concorrenti (nella parte bassa della distribuzione le bolle di maggiori dimensioni sono sia rosse che blu), in entrambi i casi tali offerte sono scelte da un ridotto numero di clienti (col passare dei mesi nella parte bassa della distribuzione si alternano bolle blu e bolle rosse leggermente più ampie delle altre, pur rimanendo di dimensioni ridotte).

7.19. Con riferimento alle offerte a prezzo fisso, il Grafico 54 mostra:

- a) nella prima parte del 2024, una serie di offerte scelte da un numero cospicuo di clienti e con un elevato livello di spesa annua prevista (bolle rosse di maggiori dimensioni). Tali offerte contribuiscono in via determinante a innalzare il livello dell'IP delle offerte a prezzo fisso in uscita dalla maggior tutela rispetto alla media delle offerte scelte nel mercato libero (cfr. capoverso 7.13). Inoltre, in tale periodo, è maggiormente evidente l'efficacia della pressione concorrenziale dei venditori non aggiudicatari. Le offerte a prezzo fisso da loro proposte a prezzi inferiori alla mediana sono infatti scelte da un congruo numero di clienti (numerose bolle blu di medie dimensioni nella parte bassa della distribuzione);
- b) successivamente all'avvio del *STG<sub>NV</sub>*, tra luglio '24 e marzo '25, una distribuzione più bilanciata tra le offerte scelte rese disponibili a vari livelli di prezzo sia dai sette aggiudicatari che dai loro concorrenti<sup>32</sup>. Tuttavia, si evidenziano offerte scelte proposte dagli aggiudicatari sia con prezzi molto convenienti rispetto alle alternative scelte, che anche più cari (bolle rosse di medie dimensioni sia nella parte bassa della distribuzione che nella parte alta). In particolare, in detto periodo un aggiudicatario è stato piuttosto commercialmente aggressivo, ottenendo che molti clienti scegliessero alcune delle sue offerte a prezzo fisso molto convenienti (serie di bolle rosse di medie dimensioni nell'intorno del minimo della distribuzione);
- c) inoltre, da aprile a dicembre '25, le offerte a prezzo fisso maggiormente scelte sono quelle rese disponibili alternativamente dagli aggiudicatari il *STG<sub>NV</sub>* e dai loro concorrenti, anche se tali offerte non corrispondono alla migliore delle offerte

---

<sup>32</sup> Si noti che in tale analisi si distinguono le offerte scelte dai clienti che hanno siglato un contratto di libero con uno degli aggiudicatari il *STG<sub>NV</sub>*, senza distinguere ulteriormente i casi in cui il cliente abbia firmato un nuovo contratto con lo stesso venditore che lo riforniva precedentemente in *STG<sub>NV</sub>* da coloro che uscendo dal *STG<sub>NV</sub>* hanno anche cambiato fornitore. L'analisi presente si differenzia pertanto dall'analisi del dettaglio mensile dei passaggi da e per il *STG<sub>NV</sub>*, di cui al Grafico 10 del capitolo 3, che invece presuppone tale ulteriore distinzione.

commercializzate nello stesso periodo dai medesimi esercenti (le bolle di maggiori dimensioni sono sia rosse che blu, ma si concentrano principalmente nella parte centrale della distribuzione); in entrambi i casi tali offerte sono scelte da un numero di clienti minore che nel periodo precedente, ma maggiore di quanto osservato per le offerte a prezzo variabile. In particolare, uno dei concorrenti è stato commercialmente piuttosto aggressivo, proponendo delle offerte a prezzo fisso molto convenienti, ma ottenendo un ridotto numero di sottoscrizioni (serie di bolle blu di piccole dimensioni nella parte bassa della distribuzione e via via più distanti dalla mediana).

- 7.20. Inoltre, si osserva, da un lato, una graduale riduzione dei prezzi in media applicati ai clienti usciti da detti servizi nella prima parte del 2024, con l'avvicinarsi del passaggio all'*STG<sub>NV</sub>*, e un loro successivo lieve rialzo. Dall'altro, fino a marzo 2025 si fa notare la numerosità dei clienti che hanno scelto offerte con livelli di spesa sensibilmente più elevati rispetto alle offerte scelte più convenienti. Infine, i clienti usciti dal *STG<sub>NV</sub>* che hanno scelto le offerte con i prezzi maggiormente convenienti hanno scelto offerte a prezzo fisso. Coerentemente, tale struttura di prezzo è anche quella su cui i principali operatori fondano maggiormente le proprie dinamiche commerciali.
- 7.21. Si segnala, inoltre, come mostrato dalla Tabella 7., che la rappresentatività del campione di offerte scelte dai clienti usciti dalla Maggior tutela e dal *STG<sub>NV</sub>* per venditore scelto nel biennio 2024-'25 varia in maniera molto marcata tra i venditori analizzati. In particolare, per tre venditori è molto ridotta, mentre è nulla per un operatore. Al fine di massimizzare le possibilità per ciascun cliente di valutare nell'ambito del Portale Offerte con trasparenza e completezza le offerte che il cliente ha disposizione e che gli vengono proposte, l'Autorità ha già attivato un monitoraggio specifico sulla conformità agli obblighi di pubblicazione sul PO delle offerte, incluse le offerte di rinnovo e le offerte derivanti da variazioni unilaterali delle condizioni economiche. Nell'ambito di tale monitoraggio l'Autorità ha chiarito tali obblighi con il comunicato "*Obblighi di codifica e pubblicazione delle offerte sul Portale Offerte – richiamo agli adempimenti*" e si riserva di adottare, ove necessario, le iniziative di competenza, anche sanzionatorie.

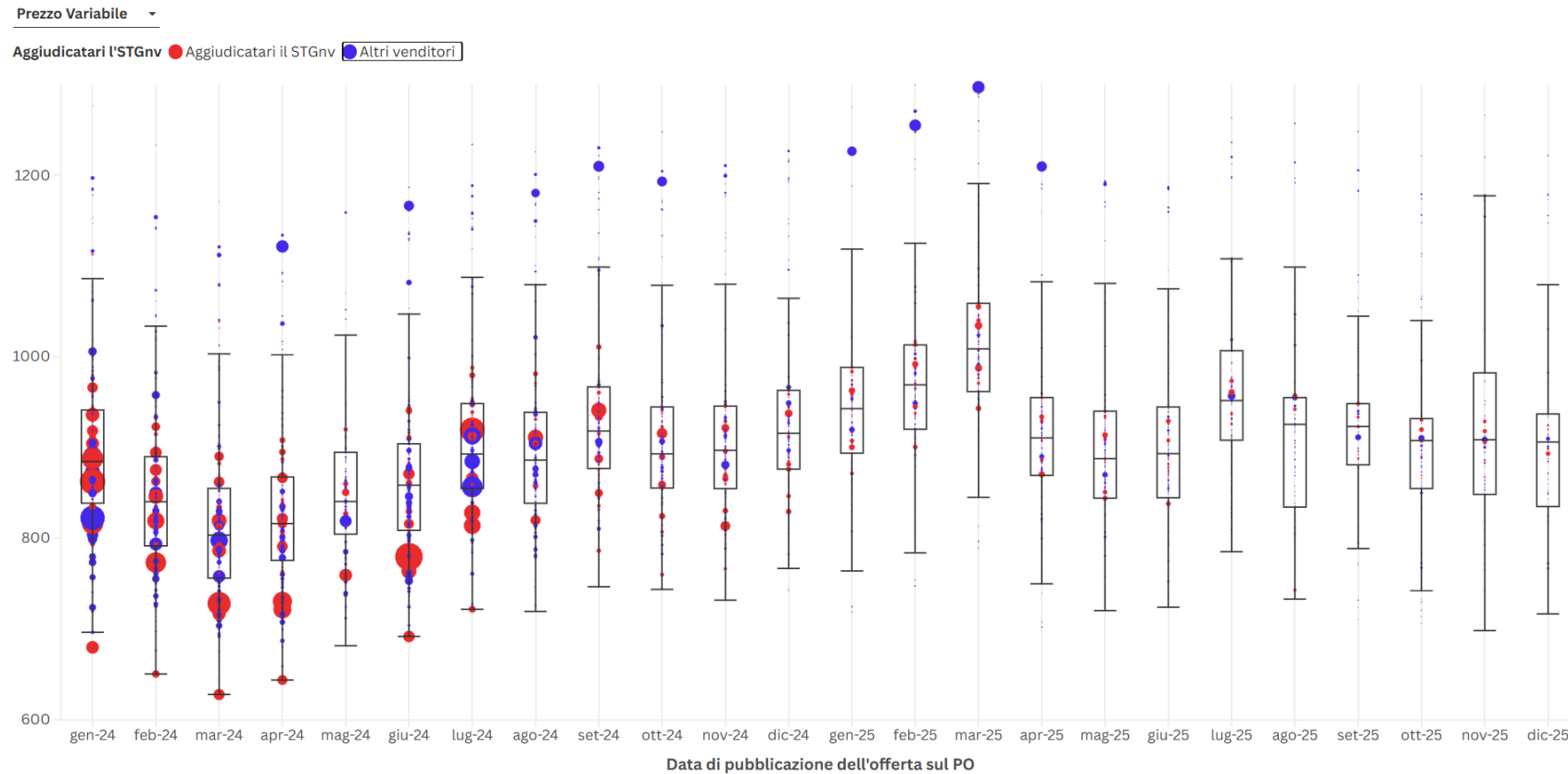
**Tabella 7. Rappresentatività del campione di offerte scelte dai clienti usciti dalla Maggior tutela e dal STG<sub>NV</sub> per venditore scelto –2024-2025. .**

<b>Esercente scelto in uscita dalla Maggior tutela o dal STG<sub>NV</sub></b>	<b>% di rappresentatività del campione di offerte scelte per venditore</b>
Hera Comm	6,3%
Enel Energia	50,4%
A2A Energia	51,7%
Eni Plenitude	80,3%
Illumia	57,7%
Edison Energia	88,9%
Acea Energia	96,0%
Iren Mercato	57,7%
Dolomiti Energia	60,3%
E.ON Energia	42,0%
Estenergy	0,0%
AGSM AIM Energia	52,5%
Alperia Smart Services	16,1%
Salerno Energia Vendite	68,1%
CVA Energie	2,7%
Altri operatori	34,5%

*Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerta*

**Grafico 53. Prezzi applicati da tutti i venditori ai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior tutela o dal STG<sub>NV</sub> – prezzo variabile – 2024 -2025.**

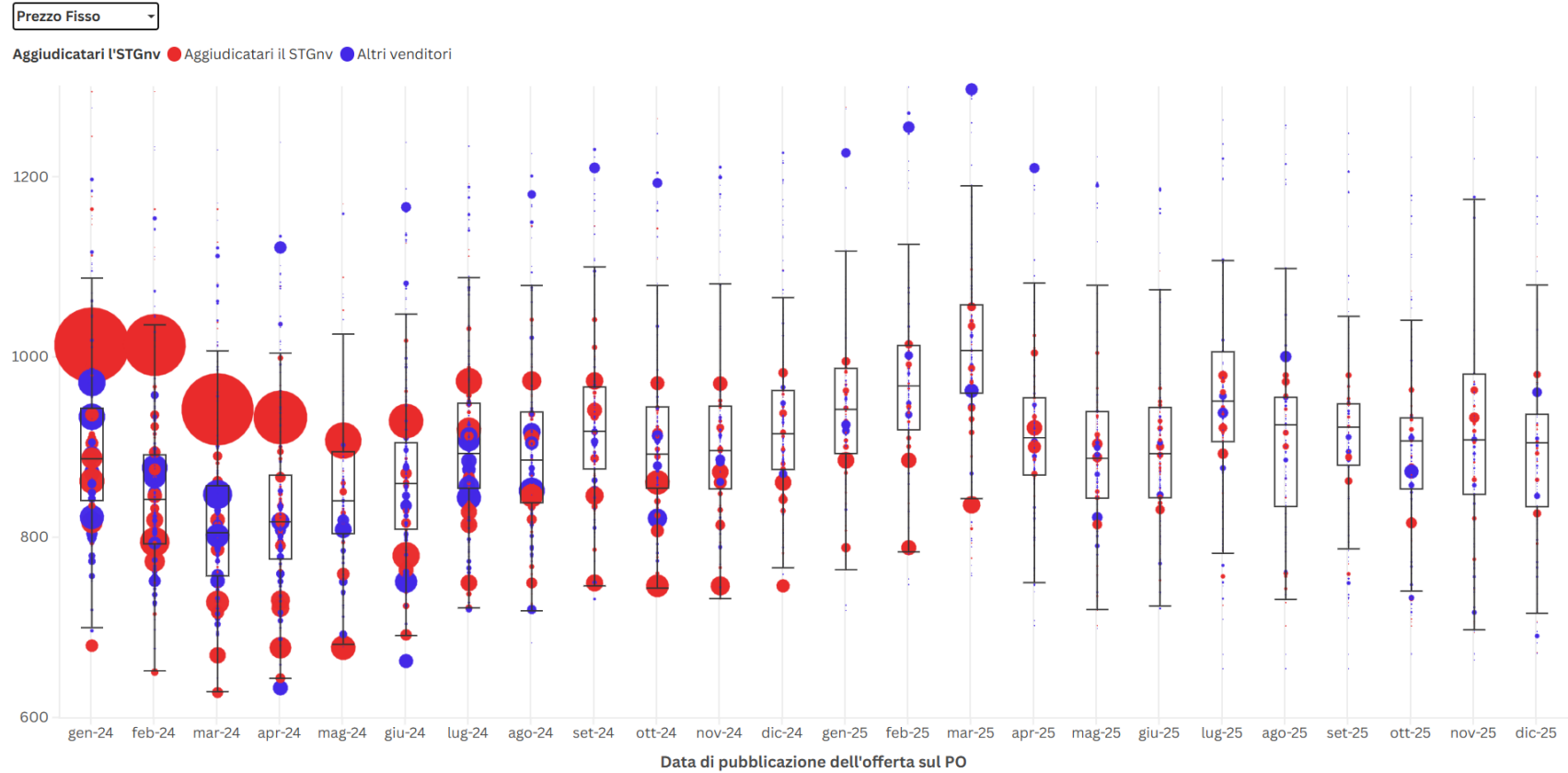
### Offerte scelte dai non vulnerabili in uscita da Mag. Tut. e STG<sub>NV</sub> verso tutti i venditori



*Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerta*

Grafico 54. Prezzi applicati da tutti i venditori ai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior tutela o dal STG<sub>NV</sub> – prezzo fisso – 2024 - 2025.

Offerte scelte dai non vulnerabili in uscita da Mag. Tut. e STG<sub>NV</sub> verso tutti i venditori



Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerta

## **8. Convenienza delle offerte scelte in uscita dal STG<sub>NV</sub> rispetto al menù di offerte contrattualizzate dallo stesso aggiudicatario il servizio**

- 8.1. Nella presente sezione sono analizzate le offerte scelte dai domestici facenti parte del campione di clienti non vulnerabili usciti dalla Maggior tutela e di domestici usciti dal STG<sub>NV</sub> che hanno scelto offerte degli aggiudicatari dell'STG<sub>NV</sub>, al fine di mostrare le differenze tra le dinamiche commerciali da loro attuate per contrattualizzare tali clienti.
- 8.2. Di seguito vengono mostrati dei grafici a bolle, distinti per struttura di prezzo delle offerte scelte, nei quali per ciascuna offerta viene indicato:
- a) il mese in cui l'offerta è disponibile sul PO, sull'asse delle ascisse;
  - b) il venditore aggiudicatario che l'ha commercializzata, tramite colori differenziati per esercente;
  - c) la spesa totale annua prevista come disponibile sul PO per il cliente tipo "*Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo*"<sup>33</sup>, altezza delle bolle rispetto all'asse delle ordinate;
  - d) la numerosità dei clienti che l'hanno scelta, ampiezza delle bolle. In merito, l'aumento del numero delle offerte individuate conseguente all'affinamento degli algoritmi di analisi utilizzati e all'espansione del periodo analizzato potrebbe aver aggiornato la scala con cui viene rappresentata l'ampiezza delle bolle rispetto a quanto pubblicato per il 2024 nel precedente Rapporto 143/2025/I/COM. All'interno di ciascuno dei grafici sotto riportati la modalità di rappresentazione dell'ampiezza delle bolle è uniforme per tutto il periodo analizzato.
- 8.3. In merito si chiarisce che non è analizzata in questa sede la presenza di eventuali servizi aggiuntivi all'interno delle offerte, che potrebbero in parte implicare dei differenziali di prezzo.
- 8.4. Il Grafico 55 e il Grafico 56, relativi alle offerte scelte rispettivamente a prezzo variabile e fisso, mostrano un'**ampia varietà tra i prezzi** con cui, complessivamente, gli aggiudicatari il STG<sub>NV</sub> hanno contrattualizzato nel mercato libero i clienti non vulnerabili precedentemente serviti in Maggior tutela, nei primi sei mesi del 2024, e i clienti domestici usciti dal STG<sub>NV</sub>, tra luglio 2024 e dicembre 2025;
- 8.5. Inoltre, come mostrato dal Grafico 57 al Grafico 63, anche i singoli aggiudicatari contrattualizzano i clienti oggetto di analisi con offerte caratterizzate da **livelli di prezzo**

---

<sup>33</sup> Per garantire la comparabilità dei livelli di spesa totale sono esclusi dall'analisi i clienti non residenti in quanto caratterizzati da un consumo medio significativamente inferiore rispetto a quello dei non residenti.

**sensibilmente differenziati** tra loro, a parità di struttura di prezzo. In media, per un cliente domestico residente, la maggiore spesa totale annua implicata dall'offerta meno conveniente contrattualizzata da ciascun aggiudicatario è pari a:

- i) +39,8% rispetto alla più conveniente del medesimo esercente, per le offerte a prezzo fisso, che si traduce in +481,89 € per il cliente tipo con 2.700 kWh annui di consumo, e +356,95 € per il cliente medio con 2.000 kWh annui di consumo;
- ii) +32,7% rispetto alla più conveniente del medesimo esercente, per le offerte a prezzo variabile, che si traduce in +352,79 € per il cliente tipo con 2.700 kWh annui di consumo e +261,33 € per il cliente medio con 2.000 kWh annui di consumo<sup>34</sup>.

8.6. Tutti gli aggiudicatari, in generale, riescono a contrattualizzare la maggior parte dei clienti non vulnerabili in uscita dalla Maggior tutela e dei clienti domestici in uscita dal *STG<sub>NV</sub>* principalmente con offerte a prezzo fisso. Nell'ambito di tale comune evidenza, tuttavia, le dinamiche commerciali con cui i vari aggiudicatari si differenziano leggermente. Successivamente all'avvio del *STG<sub>NV</sub>* e nel 2025<sup>35</sup> in particolare:

- i) tre aggiudicatari (Operatore 7 , Operatore 2 ed Operatore 8<sup>36</sup>):
  - nel 2024 contrattualizzano pochi clienti con offerte a prezzo variabile, ma con prezzi molto differenti tra loro, e la maggior parte dei clienti con la loro migliore offerta a prezzo fisso;
  - nel 2025 riducono sensibilmente la varietà di offerte a prezzo variabile contrattualizzate e riescono a contrattualizzare la maggior parte di detti clienti con un'offerta a prezzo fisso di livello medio, e pochi altri clienti con la loro migliore a prezzo fisso;
- ii) tre operatori (Operatore 6 e Operatori 3 e 5):
  - nel 2024 contrattualizzano numerose offerte con prezzi differenti tra loro, sia a prezzo fisso che variabile;

---

<sup>34</sup> Non è analizzata in questa sede la presenza di eventuali servizi aggiuntivi all'interno delle offerte, che possono implicare delle differenze nei prezzi delle varie offerte.

<sup>35</sup> Per una disamina delle dinamiche commerciali del 2024 a ridosso dell'avvio del *STG<sub>NV</sub>* e successivamente ad esso, si rimanda al precedente [rapporto 143/2025/I/COM](#).

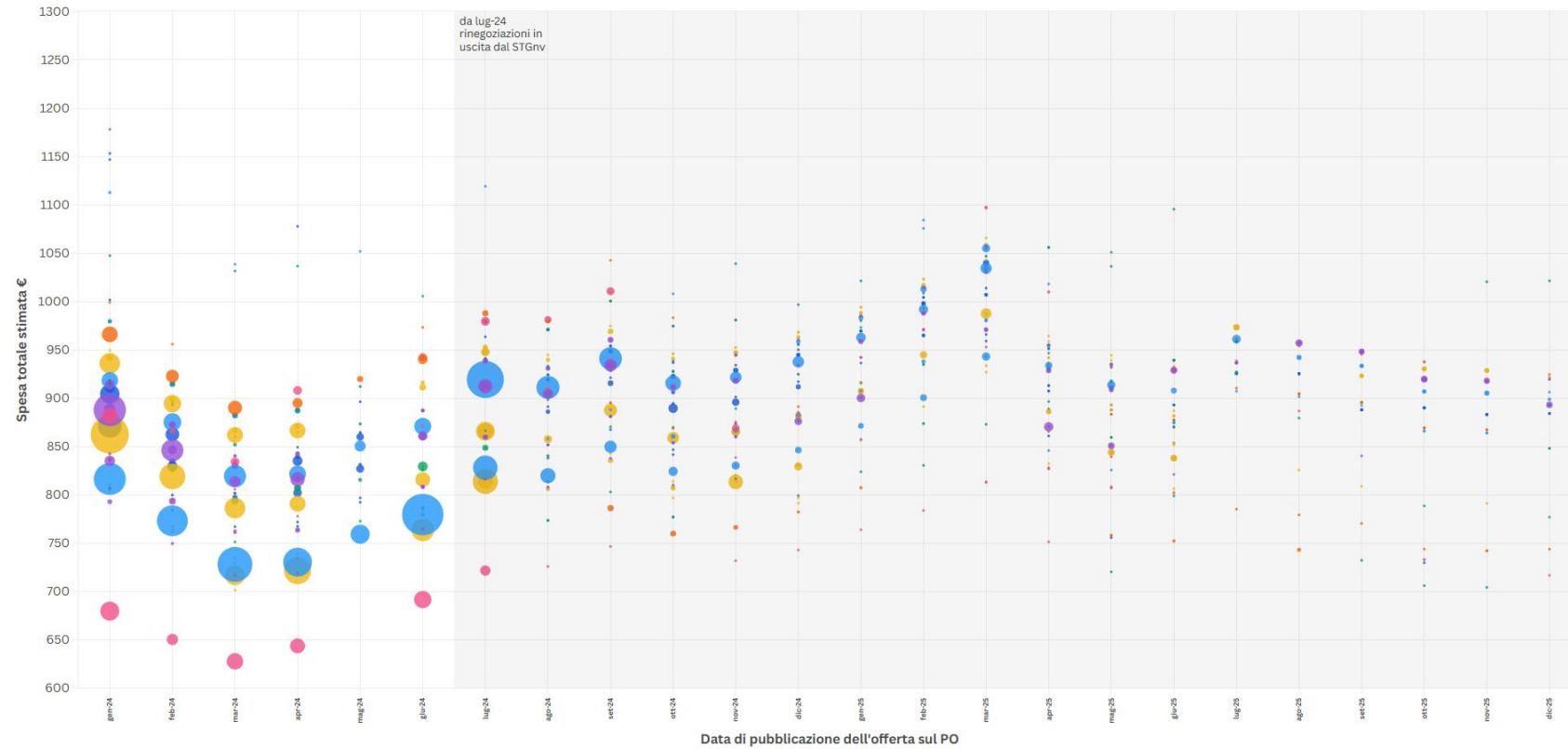
<sup>36</sup> Le evidenze circa l'azione commerciale di Hera Comm potrebbero scontare la limitatezza del campione di offerte scelte che è stato possibile associare con le offerte pubblicate sul PO.

- nel 2025 contrattualizzano un numero limitato di clienti con due offerte a prezzo fisso e due a prezzo variabile, con livelli di prezzo abbastanza differenti tra loro, ma il cui differenziale si riduce nel corso dell'anno;
  - iii) un aggiudicatario (Operatore 1) contrattualizza offerte con differenti livelli di prezzo, ma concentrando la maggior parte dei nuovi contratti su offerte specifiche, sia prezzo fisso che variabile. Le offerte di tale aggiudicatario maggiormente scelte sono solo in alcuni mesi del 2024 le migliori tra quelle che commercializza. Nella maggioranza dei casi, tale aggiudicatario riesce a contrattualizzare un congruo numero dei suddetti clienti tramite offerte che non risultano tra le più convenienti nel proprio menù di offerte. Fenomeno confermato anche dall'analisi di altri operatori di mercato libero, non visualizzati nella presente analisi e contenuti nel Grafico 53 e nel Grafico 54. Per tale aggiudicatario il differenziale tra le offerte che contrattualizza si riduce nel corso dei mesi analizzati;
  - iv) un aggiudicatario (Operatore 4) concentra la propria azione commerciale in un'offerta principale a prezzo fisso e poche altre a prezzo variabile.
- 8.7. Di seguito il Grafico 55 e il Grafico 56 mostrano, per il biennio 2024-'25, tutte le offerte scelte dai domestici non vulnerabili usciti dalla Maggior tutela e dai domestici usciti dal *STG<sub>NV</sub>* e contrattualizzate da ciascuno degli aggiudicatari il *STG<sub>NV</sub>*, distinguendo tra offerte a prezzo variabile e fisso. A seguire, dal Grafico 57 al Grafico 63, vengono visualizzate le offerte scelte con focus specifici sui singoli aggiudicatari.

**Grafico 55. Prezzi applicati dagli esercenti aggiudicatari STG<sub>NV</sub> ai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior tutela o dal STG<sub>NV</sub> – prezzo variabile – 2024 - 2025.**

Offerte scelte dai non vulnerabili usciti da Mag. Tut. e dai clienti usciti STG<sub>NV</sub> verso gli aggiudicatari il STG<sub>NV</sub>

Prezzo Variabile ▾

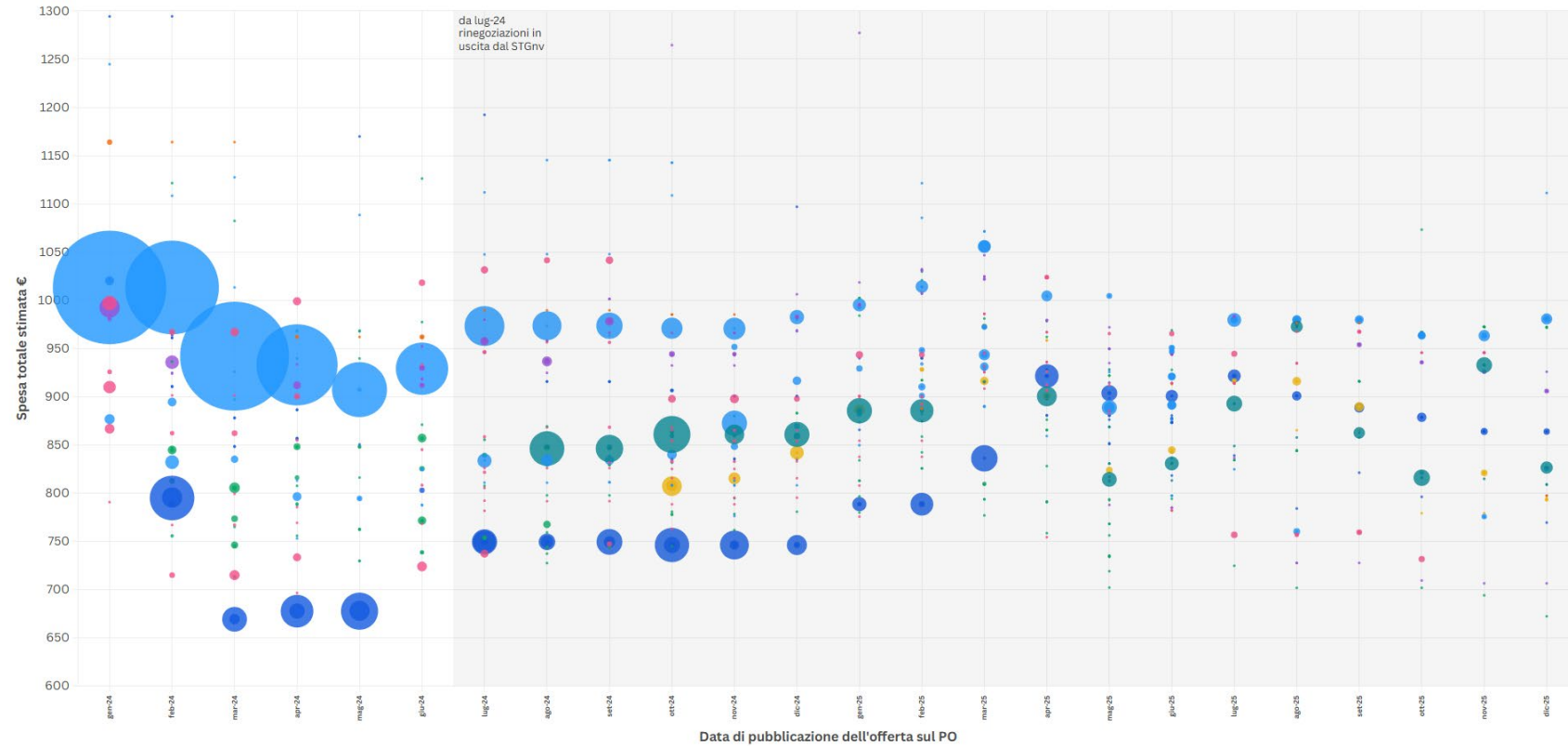


*Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerta*

**Grafico 56. Prezzi applicati dagli esercenti aggiudicatari STG<sub>NV</sub> ai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior tutela o dal STG<sub>NV</sub> – prezzo fisso – 2024.**

Offerte scelte dai non vulnerabili usciti da Mag. Tut. e dai clienti usciti STG<sub>NV</sub> verso gli aggiudicatari il STG<sub>NV</sub>

Prezzo Fisso

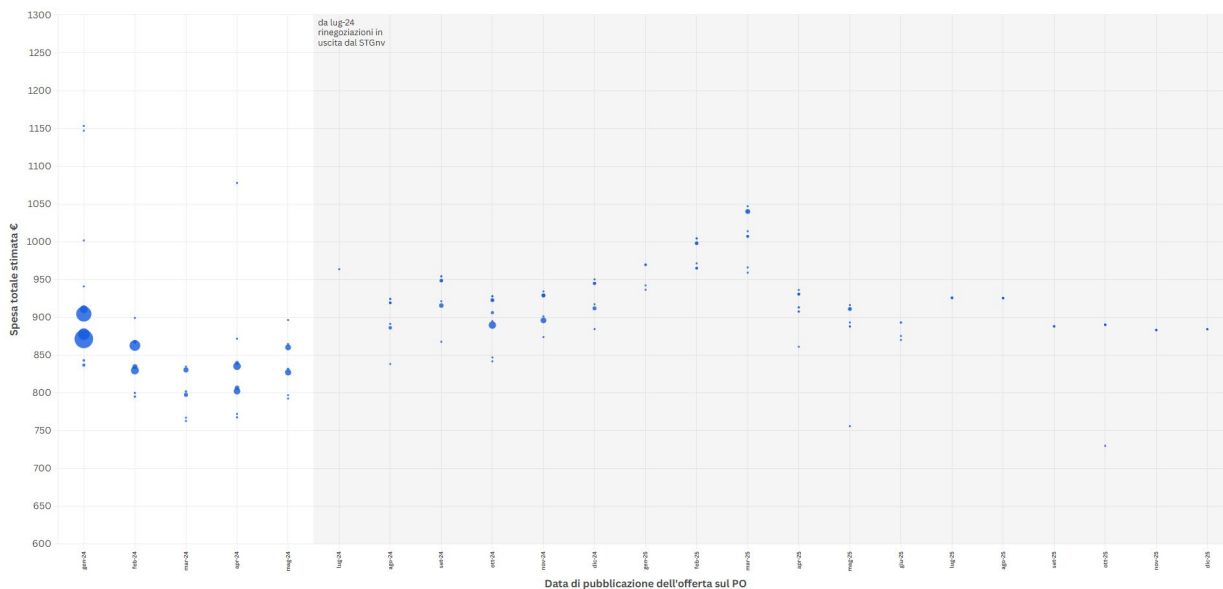


Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerta

**Grafico 57. Prezzi applicati dagli esercenti aggiudicatari STG<sub>NV</sub> ai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior tutela o dal STG<sub>NV</sub> – Operatore 7 – 2024.**

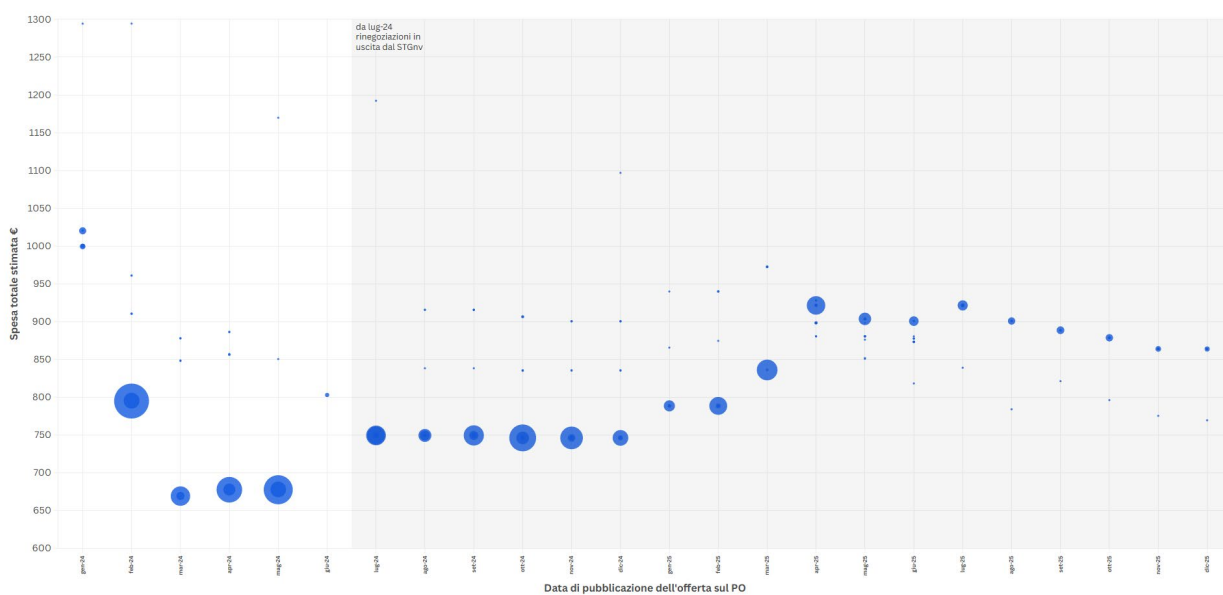
Offerte scelte dai non vulnerabili usciti da Mag. Tut. e dai clienti usciti STG<sub>NV</sub> verso gli aggiudicatari il STG<sub>NV</sub>

Prezzo Variabile



Offerte scelte dai non vulnerabili usciti da Mag. Tut. e dai clienti usciti STG<sub>NV</sub> verso gli aggiudicatari il STG<sub>NV</sub>

Prezzo Fisso

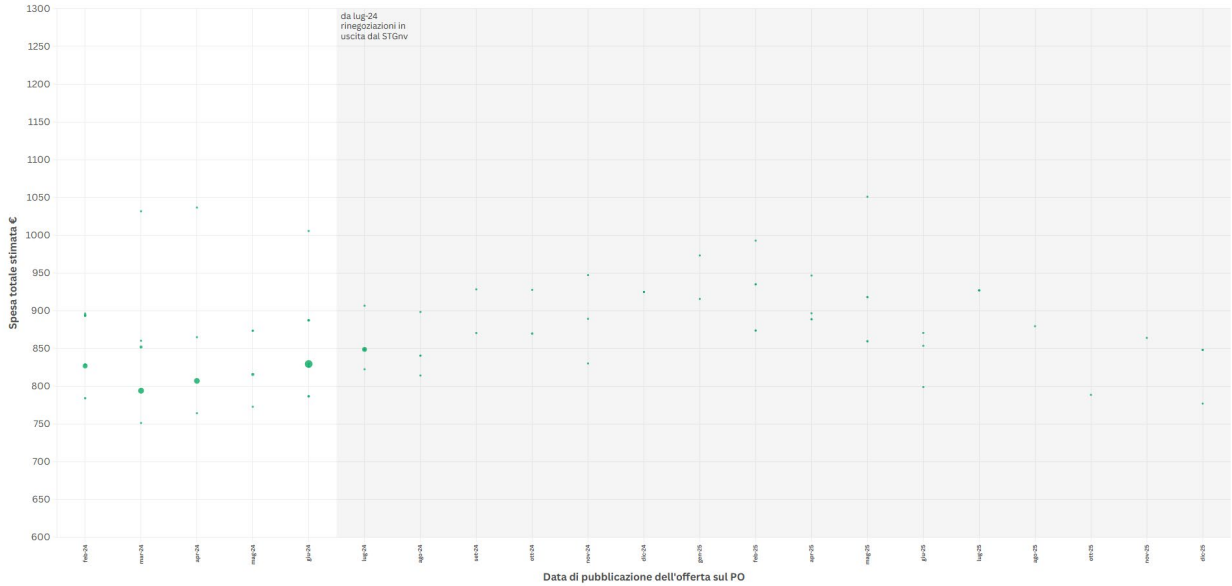


Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerta

**Grafico 58. Prezzi applicati dagli esercenti aggiudicatari STG<sub>NV</sub> ai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior tutela o dal STG<sub>NV</sub> – Operatore 6 – 2024.**

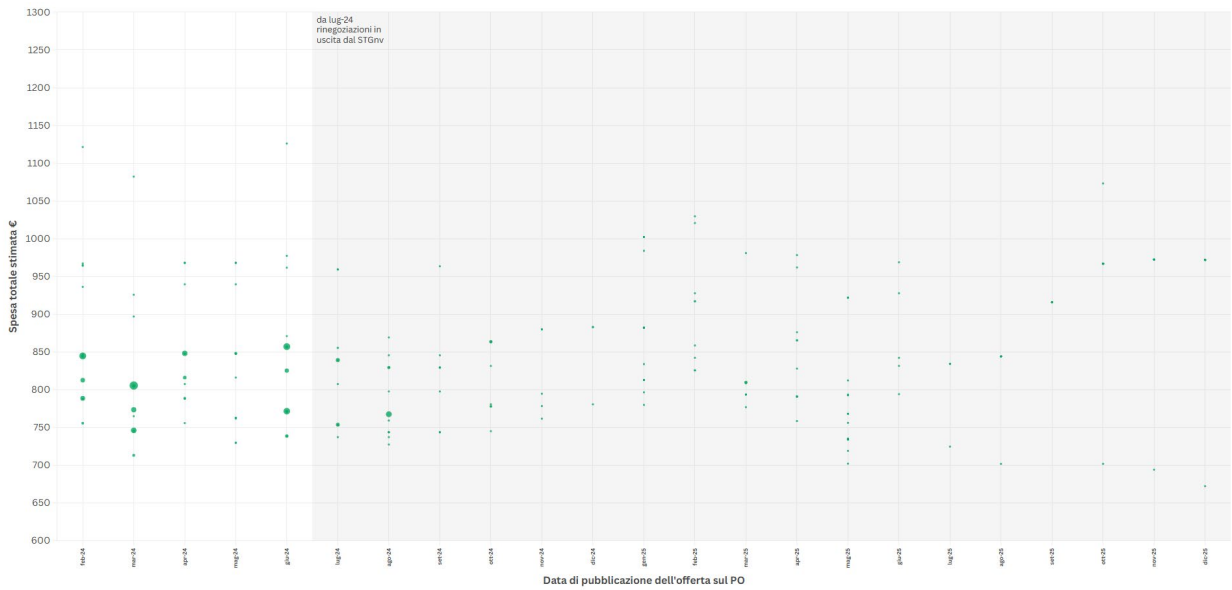
Offerte scelte dai non vulnerabili usciti da Mag. Tut. e dai clienti usciti STG<sub>NV</sub> verso gli aggiudicatari il STG<sub>NV</sub>

Prezzo Variabile -



Offerte scelte dai non vulnerabili usciti da Mag. Tut. e dai clienti usciti STG<sub>NV</sub> verso gli aggiudicatari il STG<sub>NV</sub>

Prezzo Fisso -

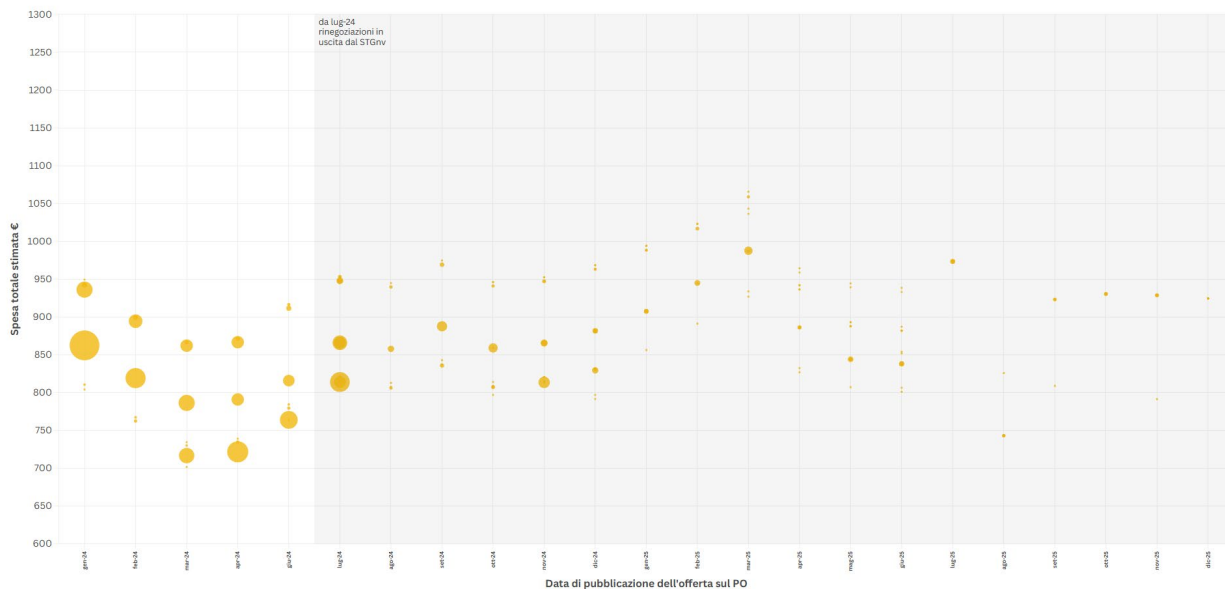


*Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerta*

**Grafico 59. Prezzi applicati dagli esercenti aggiudicatari STG<sub>NV</sub> ai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior tutela o dal STG<sub>NV</sub> – Operatore 2 – 2024.**

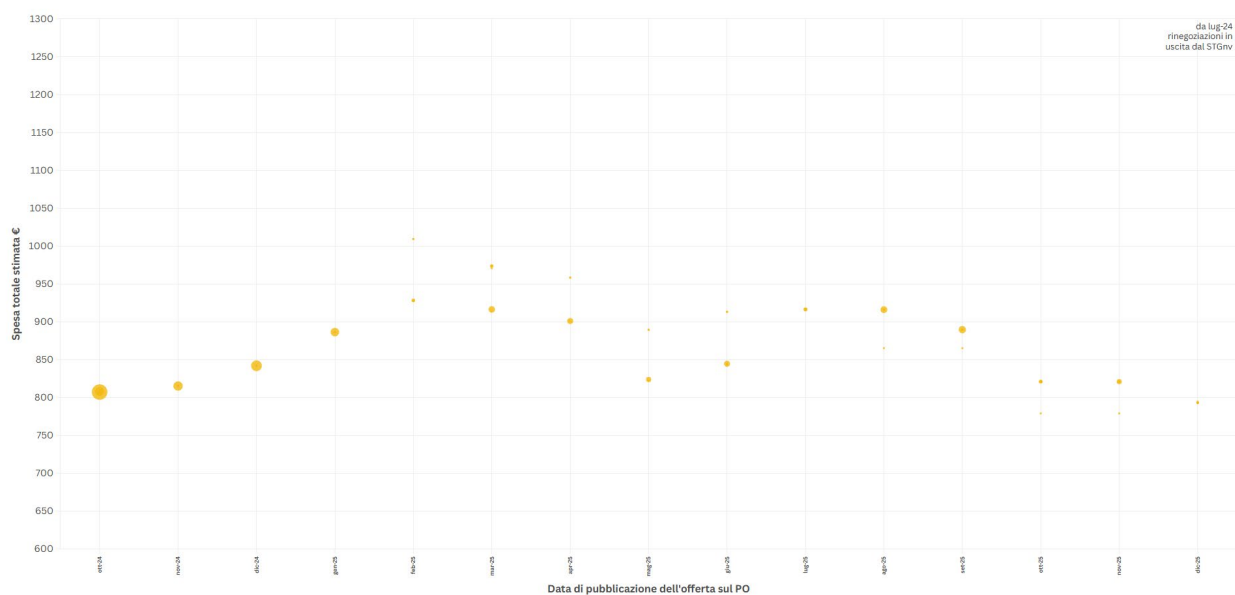
Offerte scelte dai non vulnerabili usciti da Mag. Tut. e dai clienti usciti STG<sub>NV</sub> verso gli aggiudicatari il STG<sub>NV</sub>

Prezzo Variabile



Offerte scelte dai non vulnerabili usciti da Mag. Tut. e dai clienti usciti STG<sub>NV</sub> verso gli aggiudicatari il STG<sub>NV</sub>

Prezzo Fisso

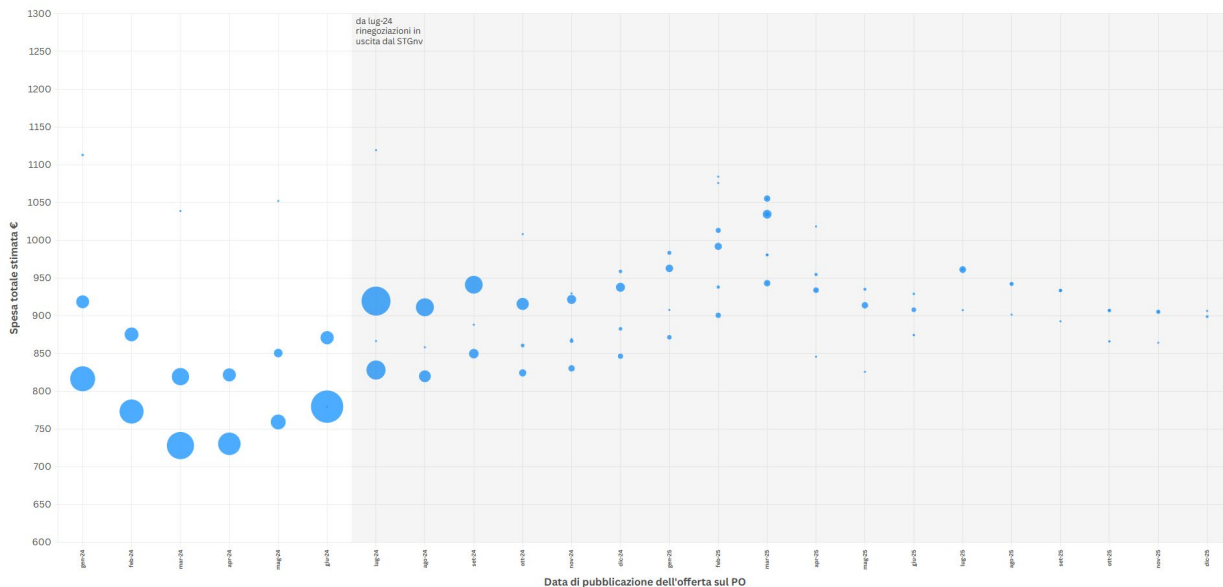


Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerta

**Grafico 60. Prezzi applicati dagli esercenti aggiudicatari STG<sub>NV</sub> ai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior tutela o dal STG<sub>NV</sub> – Operatore 1 – 2024.**

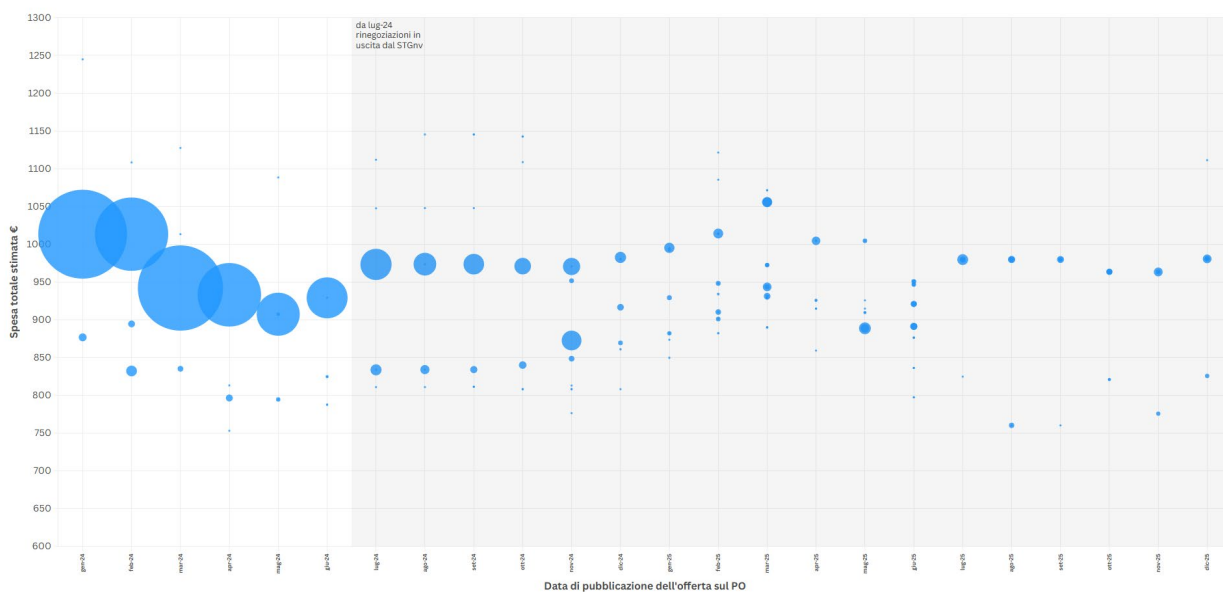
Offerte scelte dai non vulnerabili usciti da Mag. Tut. e dai clienti usciti STG<sub>NV</sub> verso gli aggiudicatari il STG<sub>NV</sub>

Prezzo Variabile



Offerte scelte dai non vulnerabili usciti da Mag. Tut. e dai clienti usciti STG<sub>NV</sub> verso gli aggiudicatari il STG<sub>NV</sub>

Prezzo Fisso

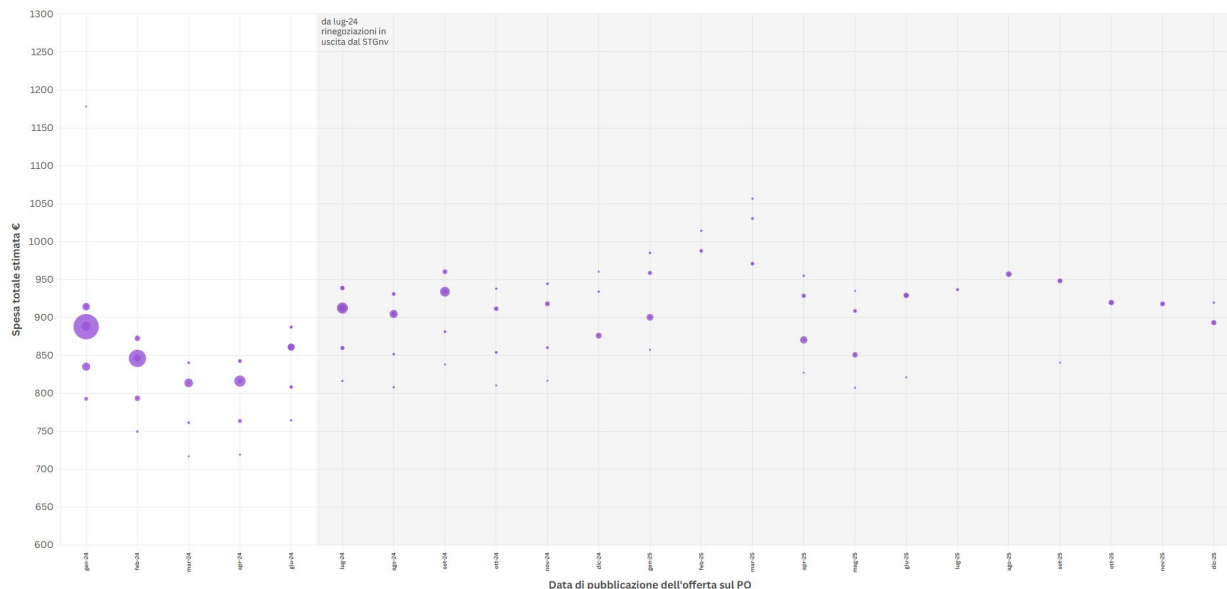


Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerta

**Grafico 61. Prezzi applicati dagli esercenti aggiudicatari STG<sub>NV</sub> ai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior tutela o dal STG<sub>NV</sub> – Operatore 8 – 2024.**

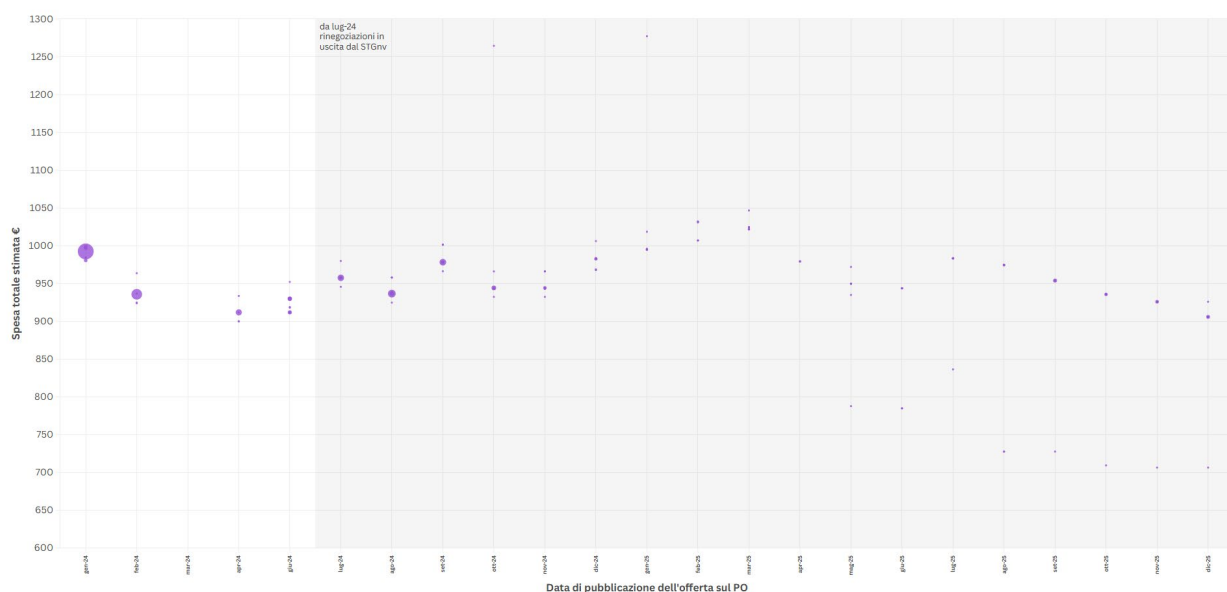
Offerte scelte dai non vulnerabili usciti da Mag. Tut. e dai clienti usciti STG<sub>NV</sub> verso gli aggiudicatari il STG<sub>NV</sub>

Prezzo Variabile



Offerte scelte dai non vulnerabili usciti da Mag. Tut. e dai clienti usciti STG<sub>NV</sub> verso gli aggiudicatari il STG<sub>NV</sub>

Prezzo Fisso

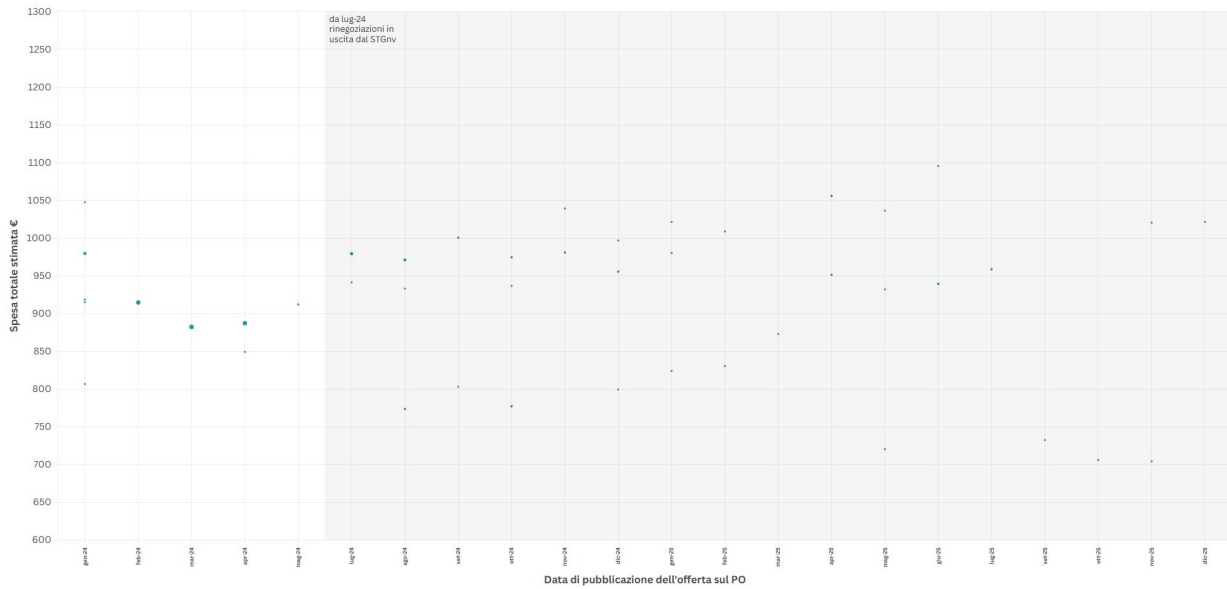


*Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerta*

**Grafico 62. Prezzi applicati dagli esercenti aggiudicatari STG<sub>NV</sub> ai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior tutela o dal STG<sub>NV</sub> – Operatore 4 – 2024.**

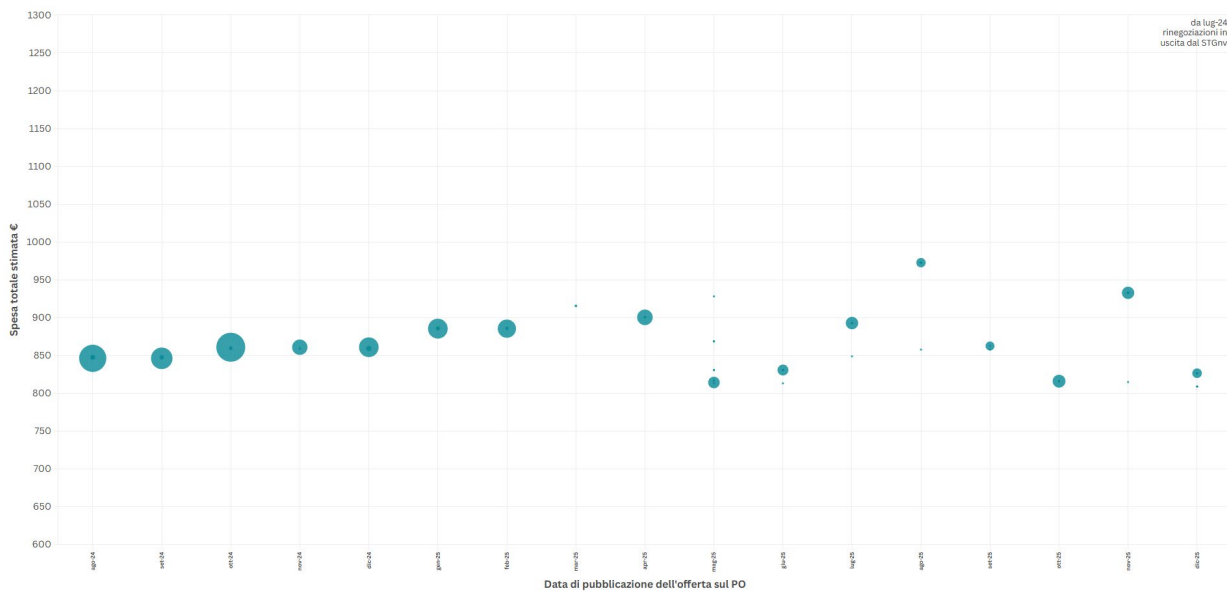
Offerte scelte dai non vulnerabili usciti da Mag. Tut. e dai clienti usciti STG<sub>NV</sub> verso gli aggiudicatari il STG<sub>NV</sub>

Prezzo Variabile



Offerte scelte dai non vulnerabili usciti da Mag. Tut. e dai clienti usciti STG<sub>NV</sub> verso gli aggiudicatari il STG<sub>NV</sub>

Prezzo Fisso

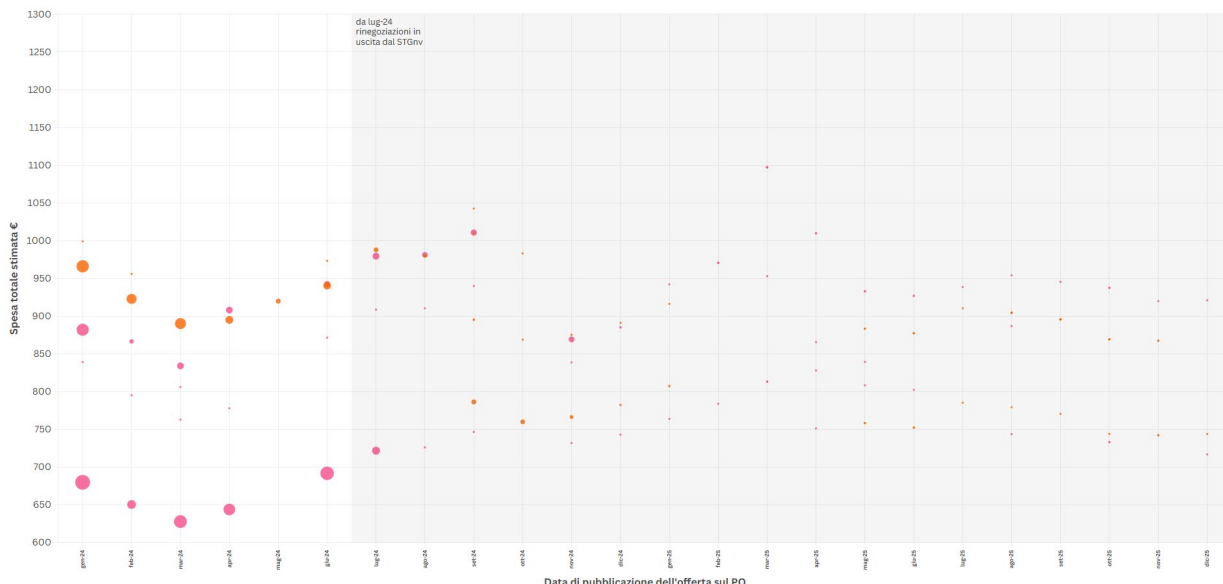


*Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerta*

**Grafico 63. Prezzi applicati dagli esercenti aggiudicatari STG<sub>NV</sub> ai domestici non vulnerabili in uscita dalla Maggior tutela o dal STG<sub>NV</sub> – Operatore 3 e Operatore 5 – 2024.**

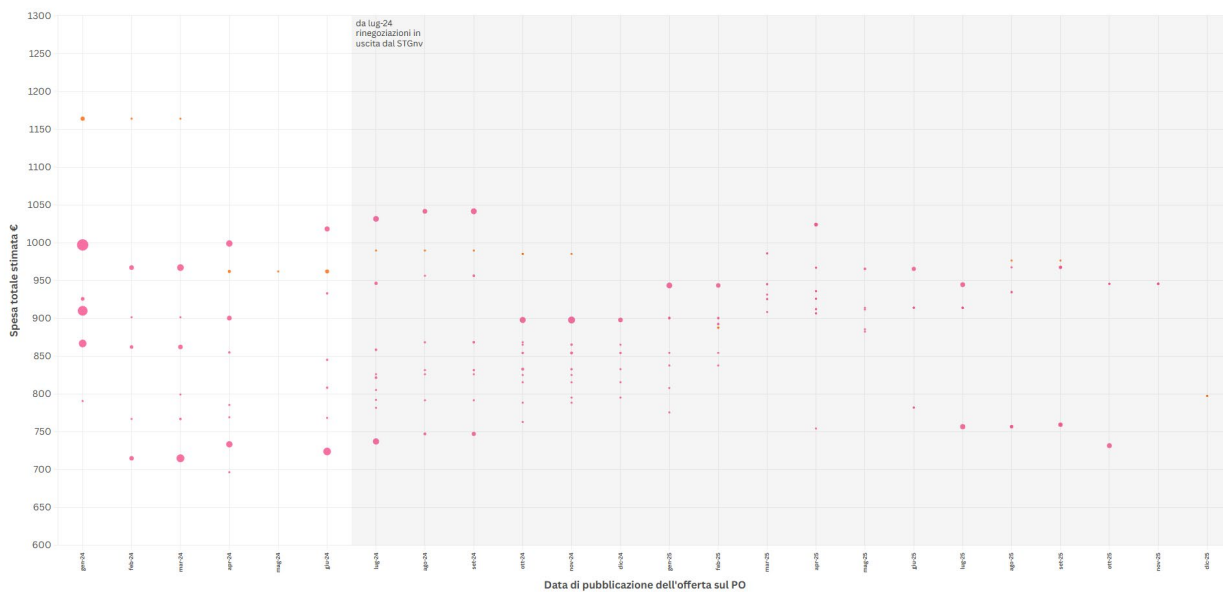
Offerte scelte dai non vulnerabili usciti da Mag. Tut. e dai clienti usciti STG<sub>NV</sub> verso gli aggiudicatari il STG<sub>NV</sub>

Prezzo Variabile



Offerte scelte dai non vulnerabili usciti da Mag. Tut. e dai clienti usciti STG<sub>NV</sub> verso gli aggiudicatari il STG<sub>NV</sub>

Prezzo Fisso



*Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo  
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerta*

## 9. Verifica dell'applicazione delle condizioni del servizio da parte degli aggiudicatari l'*STG<sub>NV</sub>*

- 9.1. Le condizioni economiche applicate ai clienti nell'ambito del *STG<sub>NV</sub>* sono omogenee sul territorio nazionale e stabilite dall'Autorità, ai sensi del TIV, art. 48, nel rispetto dell'esito delle procedure concorsuali di assegnazione del servizio. Gli esercenti aggiudicatari hanno l'obbligo di pubblicare sul proprio sito internet le condizioni contrattuali ed economiche applicate nell'ambito del *STG<sub>NV</sub>*. Le verifiche circa il rispetto di tale obbligo informativo eseguite dall'Autorità sui siti *internet* degli aggiudicatari non hanno evidenziato inadempimenti o non conformità.
- 9.2. Un rilevante valore informativo circa la qualità del servizio erogato dagli esercenti l'*STG<sub>NV</sub>* è tratto dall'analisi dei reclami pervenuti all'Autorità e allo Sportello per il Consumatore di Energia e Ambiente (di seguito: Sportello) e delle controversie tramite servizi conciliativi afferenti al *STG<sub>NV</sub>*.
- 9.3. Sulla base dei dati forniti dallo Sportello e relativi ai clienti domestici non vulnerabili, anche nel 2025, non sono emersi elementi di rilievo riguardo alla gestione del *STG<sub>NV</sub>* da parte dei relativi aggiudicatari. Il numero di richieste scritte, telefoniche e casi di conciliazione gestiti dallo Sportello in merito è infatti del tutto esiguo. In particolare, nel 2025<sup>37</sup> lo Sportello ha ricevuto:
- a) circa 160 istanze scritte in tema *STG<sub>NV</sub>* classificabili nella quasi totalità come richieste di informazioni, di cui: il 55% (90 casi) in merito alle procedure e tempistiche per il passaggio al *STG<sub>NV</sub>*; il 29% (47 casi) ha riguardato le caratteristiche del servizio; il restante 15% (25 casi) è relativo ai requisiti richiesti al cliente finale per poter accedere al servizio;
  - b) circa 11.000 chiamate nelle quali si è discusso di aspetti relativi al STG (spesso unitamente ad altri argomenti), con riferimento a clienti domestici e non domestici;

---

<sup>37</sup> Precedentemente, nel secondo semestre del 2024 lo Sportello ha ricevuto da clienti non vulnerabili:

- a) circa 80 istanze scritte, nella quasi totalità afferenti al rientro in Maggior tutela ai fini del successivo passaggio in *STG<sub>NV</sub>* o, all'inverso, al passaggio da *STG<sub>NV</sub>* alla Maggior tutela una volta in possesso dei requisiti di vulnerabilità;
- b) circa 150 chiamate telefoniche in merito a richieste di informazioni sull'ampio tema del rientro in Maggior tutela nel secondo semestre;

circa 80 domande di conciliazione per il *STG<sub>NV</sub>*, nell'ambito del *Servizio Conciliazione*, presentate da clienti domestici, pari allo 0,7% del totale delle domande afferenti ai settori energetici. Non si ravvisano, al riguardo, argomenti preponderanti, tali da suggerire il ricorrere di presunti disservizi su larga scala; anzi, la distribuzione delle tematiche rispetto alle medesime domande di conciliazione (esecuzione della voltura, condizioni economiche, variazione di potenza, ricezione delle fatture, domiciliata bancaria, deposito cauzionale, ecc.) appare in linea con quella registrata per gli altri segmenti di mercato e settori, fermo restando un tasso di accordo ben superiore alla media (circa il 79% su procedure concluse).

tale incremento dei volumi per il 2025 potrebbe essere dovuto anche a quanto disposto dalla Legge 193/24 e dal D.l. 19/2025 in merito al diritto dei vulnerabili di accedere al *STG<sub>NV</sub>*;

- c) circa 220 domande di conciliazione per il *STG<sub>NV</sub>*, nell'ambito del *Servizio Conciliazione*. Non si ravvisano, al riguardo, argomenti preponderanti, tali da suggerire situazioni ricorrenti derivanti unicamente dalle caratteristiche del servizio. Il tasso di accordo, calcolato sul totale delle procedure concluse (positive e negative), è del 75%. Le domande hanno interessato il 38% argomenti riconducibili alla fatturazione (consumi e ricalcoli per la maggiore) e il 18% riconducibili all'argomento contratti.

- 9.4. L'Autorità ha svolto un programma di controlli telefonici e di verifiche ispettive nei confronti dei venditori di energia elettrica. Il corretto svolgimento del processo decisionale della scelta di un'offerta e il fatto che questo avvenga con la massima informazione sono infatti presupposti necessari per il dispiegarsi dei benefici del mercato libero. In particolare, l'Autorità ha eseguito verifiche ispettive svolte in incognito per valutare la chiarezza, completezza e correttezza delle informazioni fornite dagli esercenti l'*STG<sub>NV</sub>* ai domestici vulnerabili a presidio della facoltà ex L.193/2024 di attivare il servizio in deroga al TIV al fine di entro il 30 giugno 2025, con la deliberazione 95/2025/E/eel. Nell'ambito di dette verifiche sono state riscontrate violazioni da parte di solo due aggiudicatari l'*STG<sub>NV</sub>* (E.On S.p.A. ed Enel Energia S.p.A.), con riferimento alle quali, con determinazione DSAI/21/2025/eel, sono stati avviati due procedimenti sanzionatori. Le violazioni contestate riguardano gli obblighi informativi, di cui alla deliberazione 10/2025/R/eel, punti 1 e 7, in quanto tali aggiudicatari, tramite i propri servizi clienti, avrebbero reso informazioni errate in merito alla possibilità di un cliente vulnerabile di optare per il *STG<sub>NV</sub>* nel corso della chiamata.
- 9.5. Nell'ambito delle verifiche attuate dall'Autorità volte ad accertare che gli esercenti assicurino ai clienti, inclusi quelli serviti in *STG<sub>NV</sub>*, la possibilità di valutare nell'ambito del Portale Offerte, con trasparenza e completezza, le offerte che i clienti hanno disposizione e che vengono loro proposte, l'Autorità ha già attivato il monitoraggio sulla conformità agli obblighi di pubblicazione sul PO delle offerte già citato al capoverso 7.21. Nell'ambito di tale monitoraggio l'Autorità potrà adottare, ove necessario, le iniziative di competenza, anche sanzionatorie.