

**Rapporto
354/2026/I/com**



MONITORAGGIO RETAIL
RAPPORTO PER L'ANNO

2025

In aggiornamento dei precedenti rapporti

6 ottobre 2026

Monitoraggio Retail - Rapporto 2025

Sommario

1. Executive summary e sintesi delle principali evidenze	5
2. Premessa	10
3. Dinamiche concorrenziali	15
3.A Settore elettrico	15
3.A.1 Struttura dell'offerta del settore elettrico	15
3.A.2 Operatività dei soggetti attivi nella vendita	17
3.A.3 Consistenza dei mercati di energia elettrica	22
3.A.4 Concentrazione e quote di mercato	29
3.A.4.a Concentrazione e quote di mercato: MT altri usi	32
3.A.4.b Concentrazione e quote di mercato: BT altri usi	35
3.A.4.c Concentrazione e quote di mercato: Domestici	37
3.A.5 Dinamicità della domanda	42
3.A.5.a Dinamicità della domanda: clienti MT altri usi	43
3.A.5.b Dinamicità della domanda: BT altri usi	43
3.A.5.c Dinamicità della domanda: Domestici	46
3.B Settore gas naturale	52
3.B.1 Struttura dell'offerta del settore gas naturale	52
3.B.2 Operatività dei soggetti attivi nella vendita	55
3.B.3 Consistenza dei mercati di gas naturale	58
3.B.4 Concentrazione e quote di mercato	64
3.B.4.a Concentrazione e quote di mercato: Altri usi e Attività di servizio pubblico	70
3.B.4.b Concentrazione e quote di mercato: Clienti domestici	72
3.B.4.c Concentrazione e quote di mercato: Clienti condominio uso domestico	76
3.B.5 Dinamicità della domanda	78
3.B.5.a Dinamicità della domanda: Altri usi e Attività di servizio pubblico	78
3.B.5.b Dinamicità della domanda: Domestici	79
3.B.5.c Dinamicità della domanda: Condomini uso domestico	80
4. Evoluzione del comportamento del consumatore nei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas	82
5. Offerte e prezzi	92
5.A Settore elettrico	97

5.A.1	Offerte disponibili nel mercato libero: numerosità e opportunità di risparmio	97
5.A.2	Tipologia di contratti vigenti	102
5.A.3	Costi di approvvigionamento fatturati e prezzi applicati	110
5.B	Settore gas naturale	120
5.B.1	Offerte disponibili nel mercato libero: numerosità e opportunità di risparmio	120
5.B.2	Tipologia di contratti vigenti	124
5.B.3	Costi di approvvigionamento fatturati e prezzi applicati	133
6.	Qualità commerciale della vendita	139
6.A	Settore elettrico	140
6.B	Settore gas naturale	148
7.	Qualità della fatturazione	153
7.A	Tempi di emissione delle bollette di periodo	156
7.B	Tempi di emissione delle bollette di chiusura	160
7.C	Messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura	165
7.D	Incidenza consumi stimati	168
8.	La gestione della morosità	171
8.A	Settore elettrico	176
8.A.1	Dimensione e distribuzione della morosità	176
8.A.2	Efficacia della sospensione della fornitura	178
8.A.4	Curva di incasso del fatturato	184
8.B	Settore gas naturale	190
8.B.1	Dimensione e distribuzione della morosità	190
8.B.2	Efficacia della sospensione della fornitura	192
8.B.4	Curva di incasso del fatturato	195
9.	Bonus sociali e aiuti ai clienti finali	202
10.	Interventi regolatori in attuazione	210

1. Executive summary e sintesi delle principali evidenze

Executive summary

1. **Segmenti di mercato senza criticità concorrenziali rilevanti** – Nel 2025 non emergono criticità significative, sotto il profilo concorrenziale, per i clienti *MT Altri usi del settore elettrico* e, nel gas, per gli *Altri usi*, le *Attività di servizio pubblico* e i *Condomini*. In tali segmenti la concentrazione è contenuta e in progressiva diminuzione, secondo tutti gli indicatori monitorati, e la dinamicità dei clienti è molto sostenuta. Per queste tipologie di clientela, il funzionamento del mercato appare quindi compatibile con condizioni di effettiva concorrenza e non sembrano necessari interventi regolatori specifici;
2. **BT Altri usi del settore elettrico** – sotto il profilo concorrenziale presentano segnali positivi, ma da consolidare. La concentrazione è limitata, in diminuzione e, per la prima volta dall'avvio della rilevazione, scende sotto la soglia associata a mercati privi di criticità concorrenziali. Anche la dinamicità dei clienti è sostenuta. Tuttavia, sono ancora elevate le quote di clienti con un livello di conoscenza del mercato non adeguato e che scelgono di cambiare fornitore senza prima confrontare realmente le offerte a disposizione. È importante approfondire il monitoraggio del mercato per tale tipologia di cliente, anche distinguendo tra microimprese e piccole e medie imprese, per verificare se gli effetti dei miglioramenti osservati perdurino nel tempo o se permangano aree di fragilità concorrenziale e dal lato del comportamento del consumatore;
3. **Domestici del settore elettrico** – le criticità dal punto di vista concorrenziale sono ancora rilevanti, nonostante i gradualmente miglioramenti. I clienti domestici del settore elettrico sono molto dinamici, ma la concentrazione del mercato libero resta alta, soprattutto per l'elevata quota del primo operatore. Gli esercenti la Maggior tutela mantengono un vantaggio competitivo storico e persistono barriere alla crescita dei concorrenti di minori dimensioni. L'assegnazione competitiva di oltre 3,6 milioni di domestici non vulnerabili al nuovo *STG_{NV}* ha ridotto sensibilmente la concentrazione complessiva tra mercato libero, Maggior tutela e *STG_{NV}*, generando un potenziale aumento della concorrenzialità, i cui effetti potrebbero spiegarsi nei prossimi anni. Sono ancora elevate le quote di clienti domestici con un livello di conoscenza del mercato non adeguato e che scelgono di cambiare fornitore senza prima confrontare realmente le offerte a disposizione;
4. **Domestici gas** – nel gas naturale i clienti domestici mostrano una dinamicità elevata, paragonabile a quella osservata nell'elettrico, e livelli di concentrazione inferiori rispetto ai domestici elettrici. Tuttavia, gli indici di concentrazione restano più elevati rispetto agli altri segmenti di clientela del settore del gas e, in termini di punti serviti, non risultano ancora

stabilmente sotto la soglia rappresentativa di mercati privi di criticità¹. Anche in questo settore i venditori storici conservano un vantaggio competitivo rispetto ai nuovi entranti, mentre la consapevolezza media del cliente resta insufficiente per cogliere appieno i benefici del mercato libero;

5. **Prezzi scelti dai domestici che hanno cambiato contratto o fornitore** – i domestici di entrambi i settori che hanno cambiato fornitore o contratto si sono orientati in media verso offerte più costose rispetto a quelle più convenienti disponibili mensilmente sul Portale Offerte. Pur ricordando che il prezzo delle offerte di mercato libero potrebbe comprendere una quota derivante dalla presenza di servizi aggiuntivi, tale evidenza conferma il potenziale beneficio economico derivante dalla comparazione delle offerte prima del cambio di fornitore;
6. **Prezzi scelti dai percettori di bonus sociale** del settore elettrico – nel settore elettrico i domestici percettori di bonus sociale o contributo straordinario hanno effettuato scelte sostanzialmente analoghe a quelle dei non percettori;
7. **Consapevolezza dei clienti e ruolo del Portale Offerte** – le indagini demoscopiche evidenziano lacune informative diffuse e disomogenee sul territorio. Molti clienti conoscono poco le opportunità del mercato libero. Temono erroneamente interruzioni della fornitura o la necessità di sostituire il misuratore in caso di cambio fornitore, e spesso scelgono sulla base di contatti commerciali senza comparare adeguatamente le offerte. Il mancato o limitato utilizzo del Portale Offerte limita la capacità dei clienti, in particolare domestici e BT Altri usi, di effettuare scelte consapevoli. Un maggiore ricorso al Portale consentirebbe invece di confrontare in modo semplice, gratuito, rapido, completo e anonimo un ampio numero di offerte, aumentando la trasparenza, la capacità di scelta e la possibilità di conseguire risparmi significativi.

Sintesi delle principali evidenze

I risultati dell'attività di monitoraggio *retail* per il 2025 evidenziano sia criticità in graduale miglioramento, ma non ancora superate, sia segnali positivi da osservare nei prossimi anni per verificarne la stabilità strutturale.

Nel settore elettrico, per i *clienti MT Altri usi*, si conferma l'assenza di criticità concorrenziali rilevanti. La concentrazione, da tempo contenuta e in diminuzione secondo tutti gli indici considerati, risulta compatibile con condizioni di effettiva concorrenza. La dinamicità dei clienti

¹ L'indice HHI (Herfindahl-Hirschman Index) è un indice di concentrazione del mercato calcolato come somma dei valori al quadrato delle quote di mercato di ciascun gruppo societario; assume valori compresi tra 0 (concorrenza perfetta) e 10.000 (monopolio). Valori inferiori a 1.000 sono comunemente considerati come rappresentativi di mercati concorrenziali; valori superiori a 2.000 sono considerati indicativi di una dinamica concorrenziale critica, mentre valori compresi tra 1.000 e 2.000 evidenziano situazioni da valutare anche con informazioni ed analisi ulteriori rispetto al mero livello dell'HHI.

resta sostenuta, sebbene inferiore rispetto agli anni precedenti e alle altre tipologie di clienti. Pertanto, anche nel 2025, per questo segmento non emergono esigenze di interventi regolatori specifici.

Nel segmento *BT Altri usi*, la concentrazione è limitata e in diminuzione secondo tutti gli indici e, per la prima volta dall'avvio della rilevazione, si colloca al di sotto della soglia rappresentativa di mercati privi di criticità concorrenziali. Anche la dinamicità dei clienti è sostenuta. Questi segnali sono incoraggianti, ma richiedono conferma nelle successive attività di monitoraggio, anche per individuare eventuali aree di intervento e distinguere, se necessario, le dinamiche concorrenziali del segmento delle microimprese da quelle del segmento delle piccole e medie imprese.

Per i *Domestici del settore elettrico*, la dinamicità dei clienti è elevata; tuttavia, permangono elementi critici per la concorrenzialità del mercato *retail*, quali l'elevata concentrazione, il vantaggio competitivo degli esercenti la Maggior tutela e la presenza di barriere alla crescita. In particolare, la concentrazione resta su livelli rappresentativi di mercati con criticità concorrenziali, principalmente per l'elevata quota detenuta dal primo operatore che, pur in graduale riduzione, mantiene una distanza significativa rispetto ai concorrenti. L'assegnazione di oltre 3,6 milioni di clienti domestici non vulnerabili tramite procedure competitive al nuovo *STG_{NV}* ha comunque inciso sulla struttura complessiva dell'offerta. Tra il primo semestre 2024 e il 2025, il livello di concentrazione dell'insieme costituito da mercato libero, Maggior tutela e *STG_{NV}* è infatti diminuito in modo significativo, dapprima per effetto di tali procedure e successivamente per la dinamica concorrenziale del mercato libero. Questa riduzione può favorire un incremento della concorrenzialità, i cui effetti potranno essere valutati nei prossimi anni.

Nel settore del gas, per i *clienti Altri usi, Attività di Servizio pubblico e Condomini*, non si rilevano criticità concorrenziali significative. La concentrazione è da tempo contenuta e in diminuzione secondo tutti gli indici, risultando compatibile con condizioni di effettiva concorrenza. La dinamicità dei clienti è molto sostenuta; pertanto, anche nel 2025, per tali segmenti non sembrano necessari interventi regolatori specifici.

I *Domestici del settore del gas naturale* mostrano una dinamicità elevata e comparabile a quella osservata nel settore elettrico. Il livello di concentrazione del mercato libero è inferiore rispetto ai domestici elettrici, ma non ancora sufficiente a escludere possibili criticità per il pieno dispiegamento dei benefici della concorrenza. Gli indici di concentrazione sono in diminuzione, ma restano superiori a quelli rilevati per le altre tipologie di clienti del settore gas; inoltre, gli indici di concentrazione in termini di punti serviti non risultano ancora al di sotto della soglia rappresentativa di mercati privi di criticità concorrenziali. Permane, infine, un significativo vantaggio competitivo dei venditori storici rispetto ai nuovi entranti.

Le indagini demoscopiche condotte dall'Autorità sui clienti domestici di entrambi i settori, sui BT altri usi del settore elettrico e sugli Altri usi del settore gas evidenziano ancora significative lacune nella conoscenza del mercato libero, distribuite in modo disomogeneo sul territorio nazionale. In particolare, emerge:

- la scarsa conoscenza delle opportunità offerte dal mercato da parte dei clienti che sono rimasti nei servizi di tutela;
- la diffusione, tra domestici e non domestici, perfino tra quelli che hanno già cambiato fornitore nel mercato libero, dell'erronea convinzione che al momento del cambio del fornitore sia necessario sostituire il misuratore e dell'infondato timore che possano verificarsi delle interruzioni nella fornitura.

I clienti intervistati tendono a sottoscrivere nuovi contratti in autonomia sul sito del fornitore, dopo essere stati contattati da un call center o da un agente di vendita, oppure recandosi presso lo sportello fisico del venditore. Sebbene sia in aumento la quota di clienti che contatta proattivamente il venditore tramite uno dei canali disponibili, resta residuale il ricorso ai siti di comparazione delle offerte o ai gruppi di acquisto. Inoltre, tra coloro che non intendono cambiare fornitore nei prossimi mesi, una quota non trascurabile motiva tale scelta con la difficoltà di reperire informazioni chiare sulle offerte o di orientarsi nella scelta.

Nel settore elettrico, il monitoraggio dei prezzi applicati ai clienti domestici del mercato libero mostra che, nel periodo analizzato, le scelte di chi ha cambiato fornitore o contratto si sono orientate in media verso offerte più costose rispetto a quelle più convenienti disponibili mensilmente sul Portale Offerte. Nel 2025, i clienti che hanno scelto tra le offerte più convenienti hanno ottenuto un risparmio medio, in termini di spesa totale, del **16%** nel settore elettrico, che per un cliente che consumi 2.000 kWh si traduce in circa 114€ di risparmio annuo, e dell'11% nel settore del gas, che per un cliente con 1.400 Smc di consumo annuo si traduce in un risparmio di -195,44€. Nonostante il prezzo delle offerte di mercato libero possa comprendere una quota derivante dalla presenza di servizi aggiuntivi, tale evidenza conferma il potenziale beneficio economico derivante dalla comparazione delle offerte prima del cambio di fornitore.

I clienti domestici del settore elettrico percettori di bonus sociale o contributo straordinario hanno effettuato scelte sostanzialmente analoghe a quelle dei non percettori. Nel 2025, i prezzi da loro scelti risultano solo lievemente superiori, pari a **+0,5%** in termini di spesa per materia prima, che per un cliente con 2.000 kWh di consumo annuo si traduce in una differenza di +2,47€. Nel dettaglio, tali scelte appaiono leggermente più convenienti per le offerte a prezzo fisso (**-0,1%**,

pari a -0,25€ per 2.000 kW/h di consumo annuo) e meno convenienti per quelle a prezzo variabile (**+1,0%**, pari a +5,23 € per 2.000 kW/h di consumo annuo).

La limitata comparazione delle offerte è confermata anche dal numero ancora ridotto di accessi al Portale Offerte, che nel 2025 resta inferiore al picco registrato in prossimità della fine del Servizio di tutela del settore gas, avvenuta il 1° gennaio 2024. I clienti che sottoscrivono offerte dopo il contatto con call center o agenti di vendita, oppure dopo aver acquisito informazioni tramite altri canali senza verificarle sul Portale Offerte, rischiano di non beneficiare pienamente delle opportunità di risparmio presenti sul mercato libero e degli strumenti disponibili per una scelta consapevole.

Per i *Domestici* del settore elettrico e del gas, nonostante i miglioramenti osservati soprattutto in termini di dinamicità, permangono le criticità che storicamente caratterizzano tali segmenti. Esse richiedono particolare attenzione nel percorso di accompagnamento, anche regolatorio, verso la completa liberalizzazione del mercato. In particolare, occorre considerare gli elevati livelli di concentrazione, il permanere del vantaggio competitivo degli esercenti i servizi di tutela e una consapevolezza ancora insufficiente del cliente medio, che non sembra pienamente in grado di agire in modo conveniente nel mercato.

La limitata concorrenzialità del segmento domestico, in entrambi i settori, è in parte riconducibile alla ridotta capacità di scelta che mediamente caratterizza tali clienti. Tale capacità non appare ancora adeguata a cogliere appieno i benefici del mercato libero e resta inevitabilmente inferiore rispetto ad altre tipologie di clienti. Poiché risparmi significativi possono derivare solo da una scelta ponderata, fondata sulla comparazione di un ampio numero di offerte, risulta necessario proseguire con le **azioni volte a incrementare la diffusione della conoscenza del Portale Offerte e a stimolarne l'utilizzo presso l'utenza diffusa**. Il Portale consente infatti consultazioni rapide, semplici, complete, gratuite e anonime.

È inoltre importante proseguire il monitoraggio dell'evoluzione della concorrenzialità nella vendita di energia elettrica e gas naturale ai clienti domestici, al fine di verificare il consolidamento dei miglioramenti osservati e favorire il trasferimento dei benefici della concorrenza alla più ampia platea possibile di clienti, anche attraverso la crescita dei fornitori di minori dimensioni e una maggiore consapevolezza degli utenti.

In merito alla **morosità**, nel 2025 le richieste di sospensione mostrano andamenti differenziati per tipologia di cliente e mercato. Nel complesso nel settore elettore aumentano leggermente rispetto al 2024, con un'incidenza territorialmente più elevata nel Sud, intermedia al Centro e più contenuta al Nord. Mentre nel settore del gas risultano mediamente meno frequenti che

nell'elettrico, con una minore diffusione al Centro, intermedia al Nord e maggiore al Sud. I tassi di incasso nel settore elettrico risultano sostanzialmente stabili o in lieve miglioramento rispetto al 2024, sia per i domestici sia per i BT Altri usi. Diversamente, nel **settore gas** peggiorano marcatamente per i Condomini e lievemente per i Domestici, migliora per gli Altri usi e registra una moderata flessione per le Attività di servizio pubblico.

2. Premessa

Il presente Rapporto sintetizza, per l'anno 2025, gli esiti dell'attività di monitoraggio² strutturale del mercato della vendita di energia elettrica e gas naturale alla clientela di massa (monitoraggio *retail*), ovvero ai clienti di piccola e media dimensione³ in termini di consumo. Tali esiti sono definiti sulla base dell'aggiornamento e dell'integrazione di alcuni risultati precedentemente pubblicati nei [Rapporti di competenza dal 2012 al 2024](#) (di seguito: precedenti rapporti)⁴.

² L'attività di monitoraggio è stata avviata con il [Testo integrato del sistema di monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale](#) (TIMR), di cui alla deliberazione ARG/com 151/11 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, ora Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

³ Come descritto con maggior dettaglio nel [Rapporto 2012-13](#), ai fini del monitoraggio retail rientrano nella definizione di clienti di piccola e media dimensione le tipologie di clienti sottoelencate, per la vendita al dettaglio di:

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

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

⁴ Rapporto [42/2015/I/com](#), per il 2012-2013, e Rapporto [168/2017/I/com](#), per il 2014-15, e Rapporto [801/2017/I/com](#), per il 2016, Rapporto [596/2018/I/com](#) per il 2017, Rapporto [527/2019/I/com](#) per il 2018, Rapporto [71/2021/I/com](#) per il 2019, [Rapporto 605/2021/I/com](#) per il 2020, [Rapporto 490/2022/I/com](#) per il 2021, Rapporto [342/2023/I/com](#) per il 2022, il [Rapporto 317/2024/I/com](#) per il 2023 e il [Rapporto 486/2025/I/com](#).

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

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

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

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

In merito a una breve disamina della normativa comunitaria e nazionale sul monitoraggio della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, degli ambiti di rilevazione, del campione di operatori⁵ oggetto di monitoraggio (di seguito: [campione del monitoraggio retail](#)) e degli indicatori monitorati, si può fare riferimento ai capitoli 2 dei [precedenti Rapporti](#).

⁵ Il campione è individuato annualmente selezionando:

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

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

Di seguito sono presentati in maniera completa e coerente i principali fenomeni monitorati con riferimento all'anno 2025. Pur concentrandosi sull'intero anno 2025, per il quale il presente Rapporto fornisce una panoramica di tutti gli indicatori analizzati, alcune analisi riportano dati anche più aggiornati che nel frattempo si sono resi disponibili. I risultati sono esposti distinguendo tra le seguenti aree tematiche:

- **Dinamiche concorrenziali, distintamente per il settore elettrico e per il settore gas naturale;**
- **Evoluzione del comportamento del consumatore nei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas;**
- **Offerte e prezzi;**
- **Qualità commerciale della vendita;**
- **Qualità della fatturazione;**
- **La gestione della morosità**
- **Bonus sociali e aiuti ai clienti finali.**

All'interno di ciascuna area tematica:

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

-
- i venditori che forniscono energia elettrica e gas naturale ad almeno 50.000 punti in entrambi i settori (PdP e/o PdR) – per il 2025 fanno parte del campione l'11,5% dei venditori di energia elettrica, che servono il 94,1% dei PdP attivi, e il 14,5% dei venditori di gas naturale, che servono il 92,8% dei PdR attivi;
 - le imprese distributrici di energia elettrica alla cui rete sono connessi più 50.000 punti di prelievo – per il 2025 è incluso nel campione il 9,7% delle imprese distributrici, alle cui reti è connesso il 99,0% dei PdP;
 - le imprese distributrici di gas naturale alla cui rete sono connessi più di 50.000 punti di riconsegna – per il 2025 è incluso nel campione il 23,8% delle imprese distributrici, alle cui reti è allacciato il 92,1% dei PdR.

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

Le principali evidenze sono sintetizzate nel precedente capitolo 1. *Executive summary e sintesi delle principali evidenze*, mentre nel capitolo conclusivo vengono infine inquadrati gli interventi normativi e regolamentari in attuazione volti a un pieno dispiegamento dei benefici della concorrenza nei mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale.

Rispetto ai precedenti, il presente rapporto contiene delle innovative analisi afferenti agli Indicatori di Prezzo delle offerte scelte da:

- domestici che hanno cambiato fornitore o contratto percettori di bonus sociale e/o contributo straordinario, nel settore elettrico;
- tutti i domestici che hanno cambiato fornitore o contratto, nel settore del gas naturale.

BOX 1. La centralità del Sistema Informativo Integrato:

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



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

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

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

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



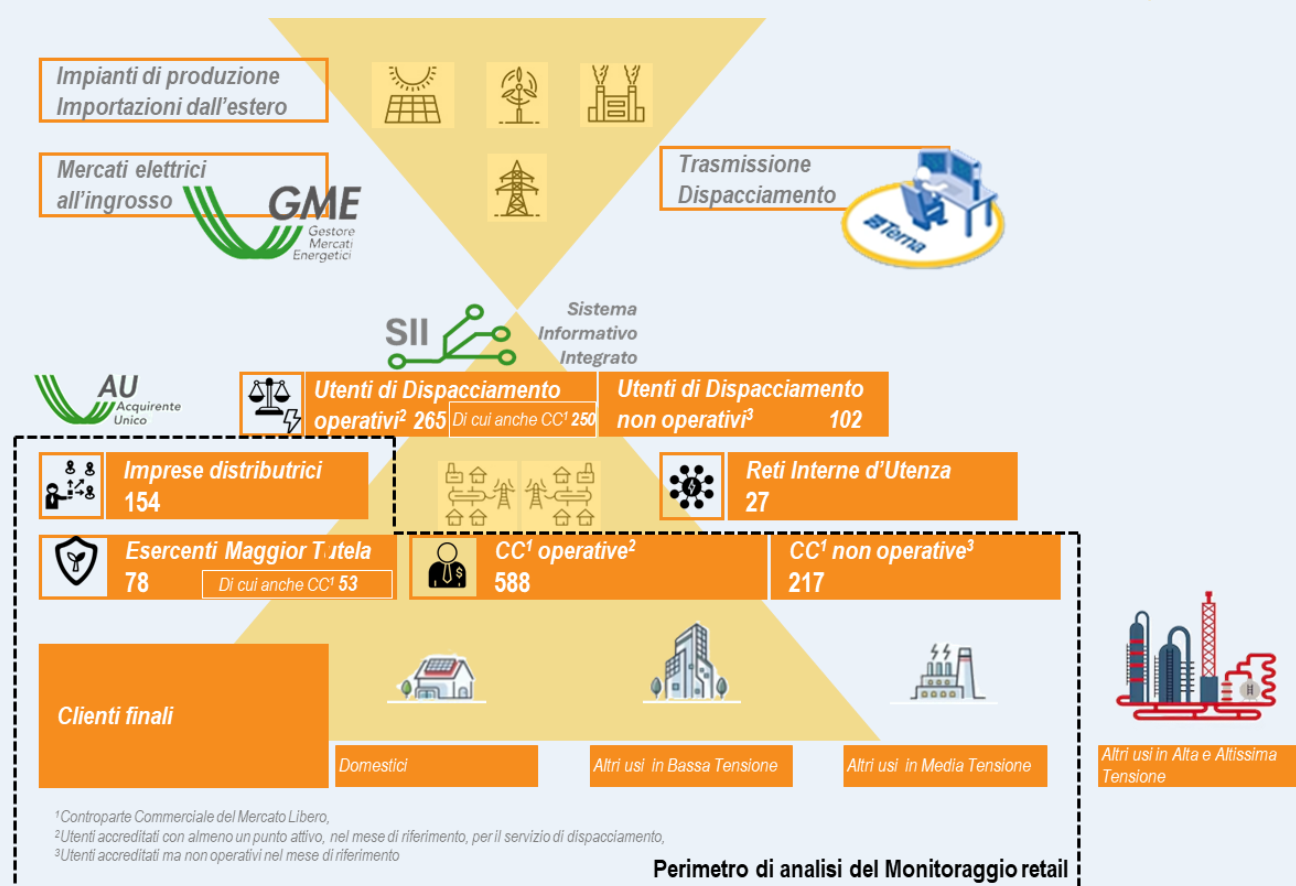
3. Dinamiche concorrenziali

3.A Settore elettrico

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

BOX 2. La filiera della vendita al dettaglio di energia elettrica

Ruoli e numerosità degli operatori e l'elenco venditori



¹ Controparte Commerciale del Mercato Libero,

² Utenti accreditati con almeno un punto attivo, nel mese di riferimento, per il servizio di dispacciamento,

³ Utenti accreditati ma non operativi nel mese di riferimento



1.631 Utenti accreditati al SII in entrambi i settori

+90 rispetto a dicembre 2024

Dicembre 2025



1.031 Utenti accreditati al SII nel settore elettrico

+62 rispetto a dicembre 2024

Di cui alcuni accreditati su più attività

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

- vendita agli **Utenti del Dispacciamento** (di seguito: UdD) nei mercati elettrici all'ingrosso⁶;
- trasmessa e dispacciata sul territorio nazionale attraverso i relativi servizi assicurati da **Terna Spa**;
- distribuita sulle reti in media tensione (di seguito: MT) e bassa tensione (di seguito: BT) fino alle utenze intestate ai singoli clienti, Domestici o non domestici (di seguito: Altri usi). Le **imprese distributrici** sono incaricate anche di rilevare i dati di misura afferenti ai singoli Punti di Prelievo (di seguito: PdP o POD);
- vendita e quindi fatturata ai clienti dagli **esercenti la vendita**, controparti del cliente finale (di seguito: controparti commerciali o CC) nell'ambito del contratto di vendita di energia elettrica che dà diritto al cliente finale di prelevare.

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

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

Per poter essere abilitati alla vendita di energia elettrica, gli esercenti devono essere iscritti al relativo **Elenco Venditori**, tenuto dal Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (di seguito: MASE), istituito dal decreto del Ministero della Transizione Ecologica del 25 agosto 2022 e in base a criteri e modalità disciplinati dall'Autorità⁷.

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

Per il settore elettrico, nel 2025 sono accreditati al SII 1.031 operatori, alcuni dei quali attivi anche nel settore del gas. Con riferimento alla parte della filiera elettrica che più ha a che fare col cliente finale, direttamente o indirettamente, a dicembre 2025 sono accreditati al SII:

- 154 imprese distributrici;

⁶ Nell'ambito della presente trattazione ove si fa riferimento all'Utente del Dispacciamento, si intende Responsabile del bilanciamento – Balance Responsible Party, BRP, introdotto a partire dal 2025 dal TIDE.

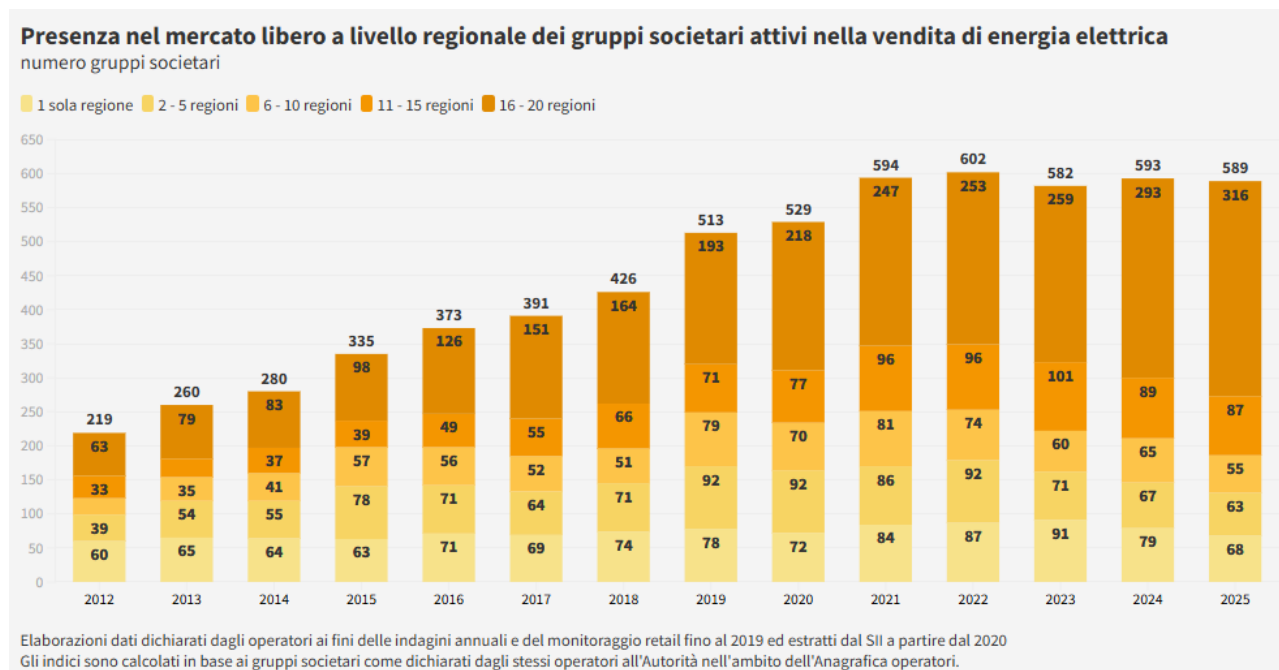
⁷ Per ulteriori approfondimenti si rimanda al capitolo conclusivo del presente Rapporto.

- 265 UdD, di cui 250 attivi anche come controparti commerciali; ulteriori 102 UdD sono accreditati al SII come tali, pur non risultando operativi in detto mese;
- 78 esercenti la Maggior tutela, di cui 53 attive anche come CC nel mercato libero;
- 588 controparti commerciali del mercato libero e ulteriori 217 accreditate come tali al SII pur non risultando operative in detto mese.

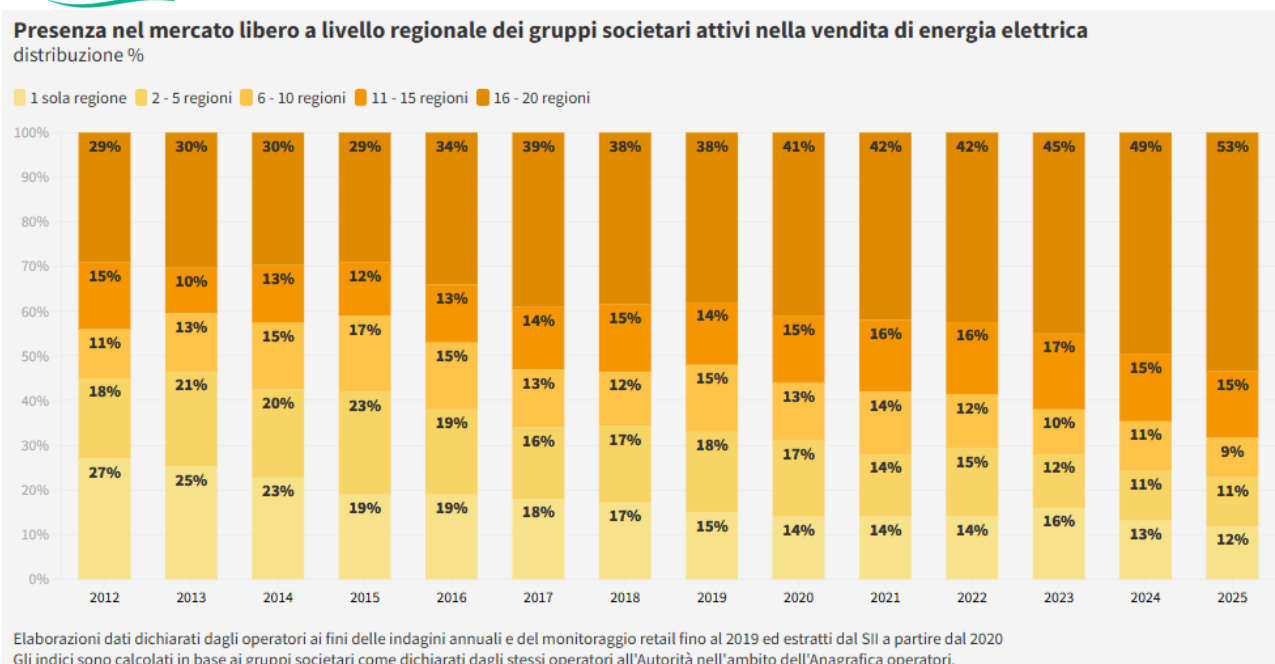
Il Rapporto di Monitoraggio retail si concentra sul servizio di vendita di energia elettrica erogato dagli esercenti la vendita alla clientela di massa, formata da: Domestici, BT Altri usi e MT altri usi. Non rientrano nel perimetro di analisi i clienti in Alta e Altissima Tensione.

3.A.2 Operatività dei soggetti attivi nella vendita

Le dinamiche concorrenziali sono disomogenee tra le diverse tipologie di clienti⁸ del settore elettrico. Nel 2025 vendono energia elettrica a tutte le tipologie di cliente nel mercato libero 589 gruppi societari, con una diminuzione netta di -4 unità rispetto al 2024. Numerosi gruppi societari sono cresciuti a livello geografico, allargando la propria presenza sul territorio nazionale, anche attraverso l'acquisizione di singole società di vendita operanti in zone geografiche differenti da quelle in cui i gruppi erano originariamente operativi. Il 53% dei gruppi societari attivi è presente su tutto il territorio nazionale (+4,0 punti percentuali – di seguito p. p. rispetto al 2024), mentre il 68,0% dei gruppi attivi è presente su più della metà delle regioni italiane (+4,0 p.p., rispetto all'anno precedente e +24 p.p. rispetto al 2012, primo anno di monitoraggio).



⁸ Dal punto di vista geografico, nel settore elettrico le condizioni concorrenziali sono uniformi sul territorio nazionale. Coerentemente, gli indici della concentrazione del settore elettrico sono calcolati a livello nazionale.



Per quanto riguarda l'operatività sul territorio nazionale, con riferimento ai Domestici in media nel 2025 il 94,9% (+1,4 p.p.) dei gruppi rende disponibili offerte in maniera omogenea su tutti i CAP analizzati⁹, mentre in media il 5,1% (-1,4 p.p.) dei venditori le rende disponibili solo su una parte del territorio. Nel settore elettrico, quindi, la differenziazione territoriale della disponibilità di offerte ai clienti, come desumibile dai dati del Portale Offerte, risulta trascurabile.

⁹ Analisi basata sulle offerte disponibili nel [Portale Offerte](#):

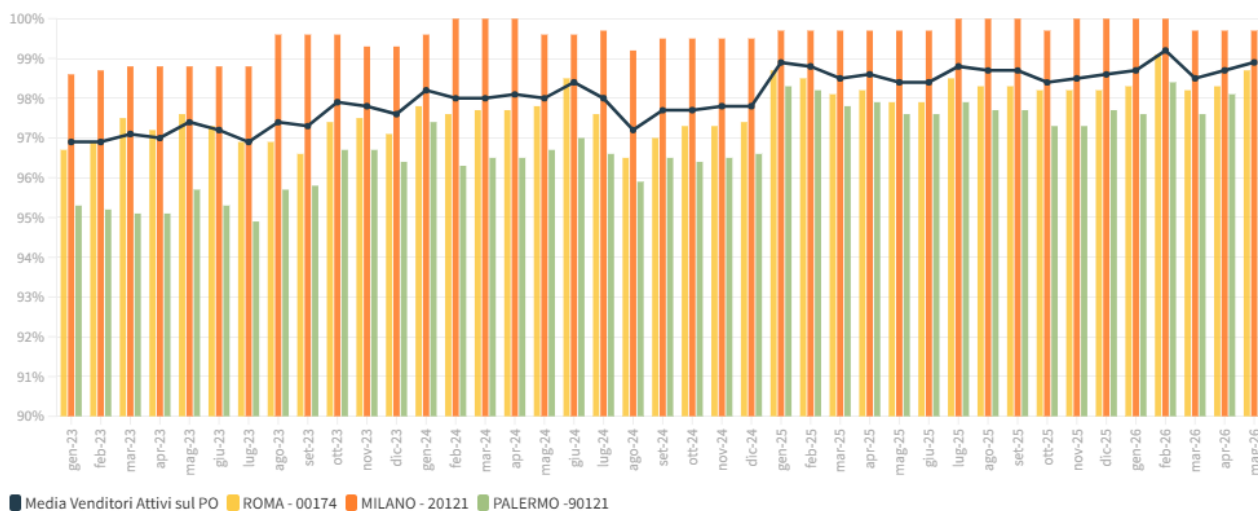
- per il settore elettrico, per i clienti domestici residenti a Milano, Roma o Palermo con 2.700 kWh e 2.000 kWh di consumo annuo e 3 kW di potenza e per i clienti BT Altri usi siti a Milano, Roma o Palermo con 4.000 kWh di consumo annuo e 6 kW di potenza e 12.000 kWh di consumo annuo e 15kW di potenza;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

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

Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO

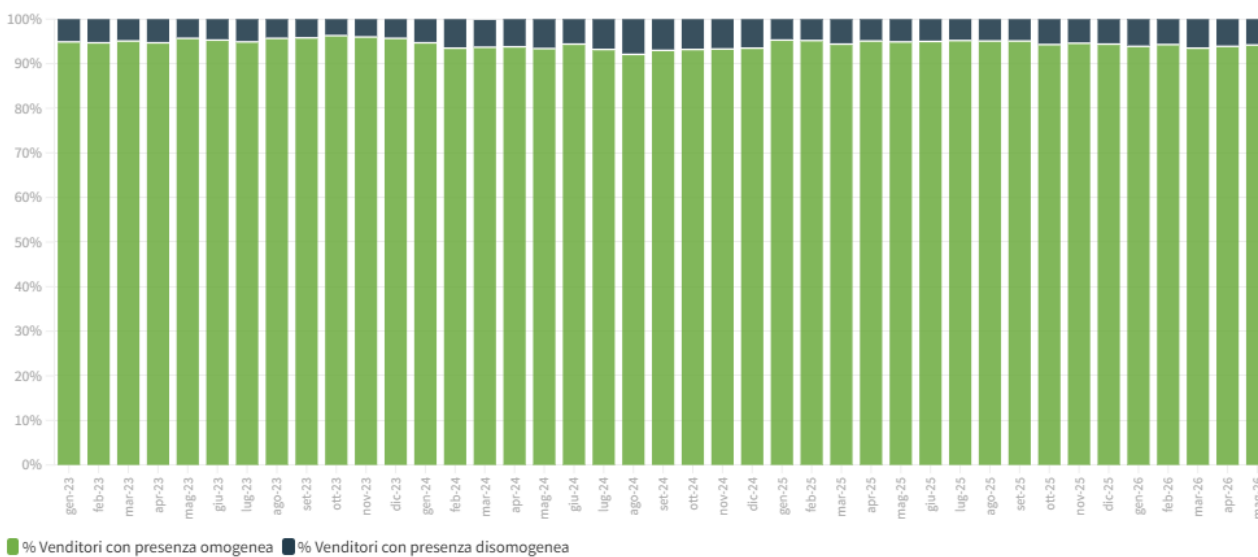
Domestico residente con 3kW di potenza e 2.000 kWh di consumo annuo

tutti



Venditori con presenza omogenea sul territorio

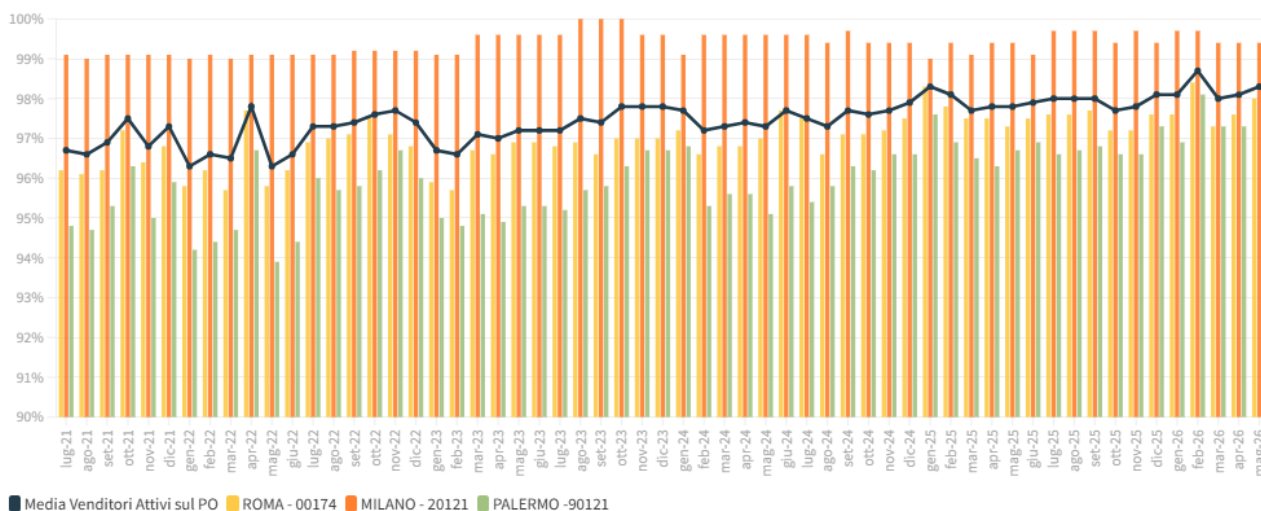
Domestico residente con 3kW di potenza e 2.000 kWh di consumo annuo



Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO

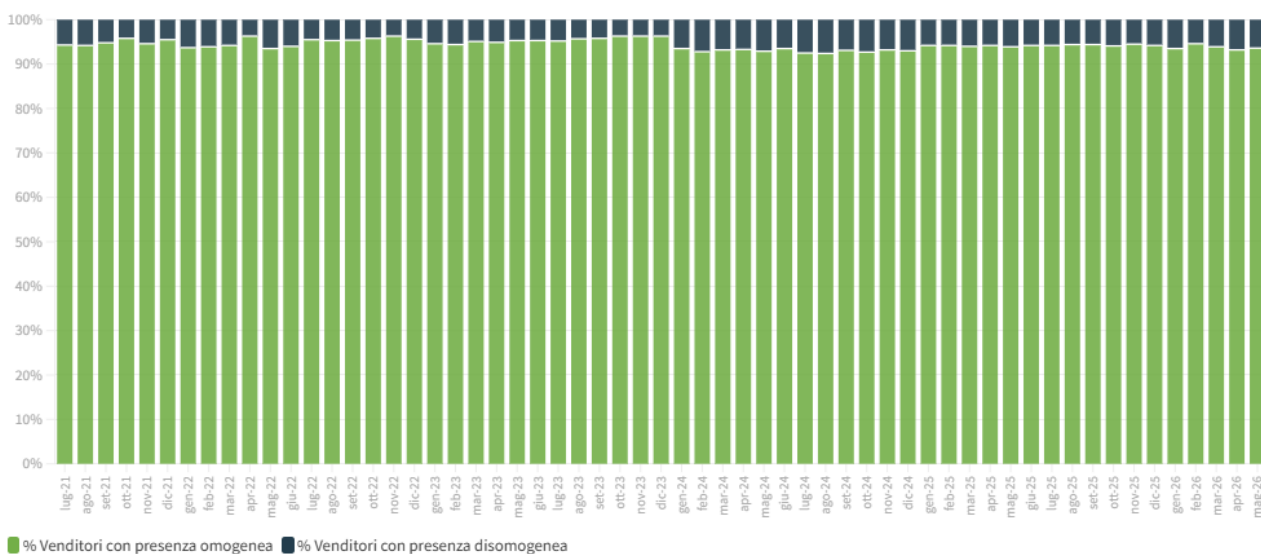
BT Altri usi con 6kW di potenza e 4.000 kWh di consumo annuo

tutti



Venditori con presenza omogenea sul territorio

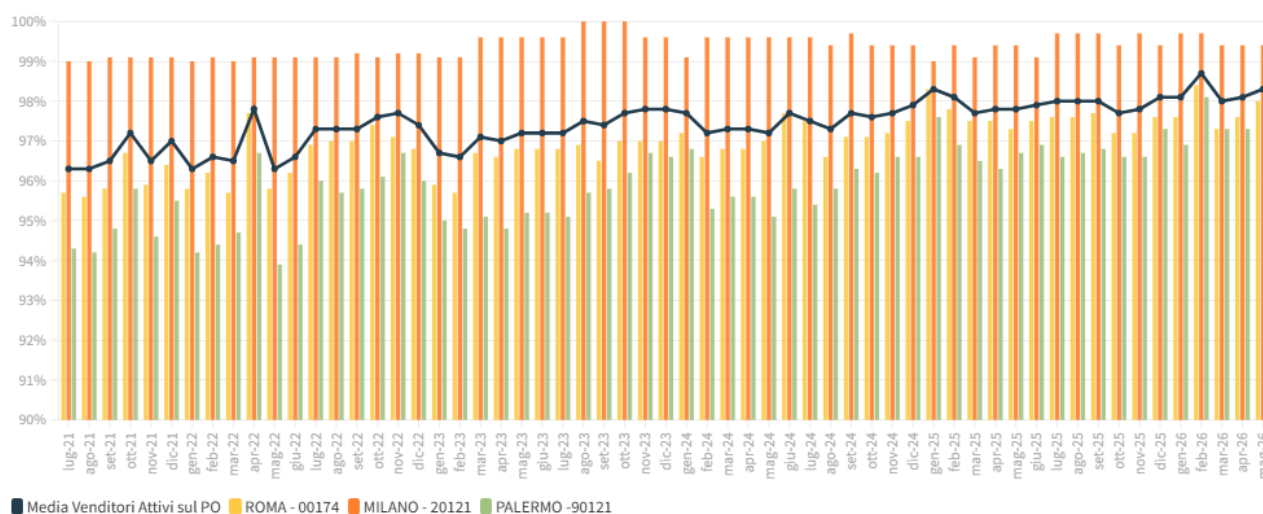
BT Altri usi con 6kW di potenza e 4.000 kWh di consumo annuo



Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO

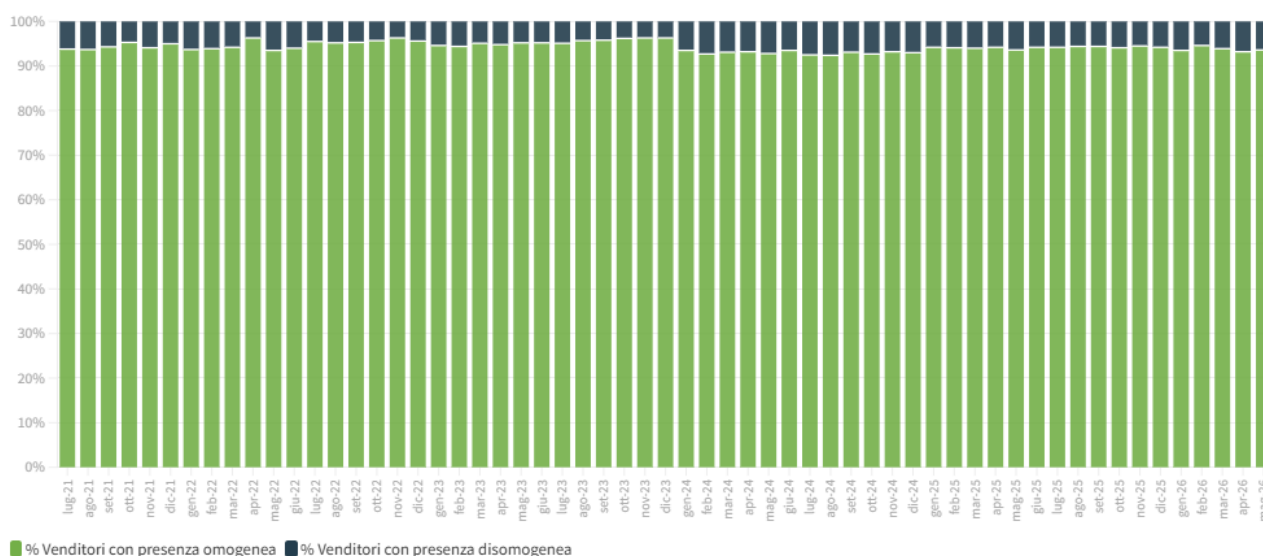
BT Altri usi con 15kW di potenza e 12.000 kWh di consumo annuo

tutti



Venditori con presenza omogenea sul territorio

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



3.A.3 Consistenza dei mercati di energia elettrica

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

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



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

¹ Microimprese sono clienti non domestici con meno di 10 dipendenti e fatturato annuo ≤ 2 Mln €

² Piccole e Medie Imprese sono clienti non domestici diversi dalle microimprese e con meno di 50 dipendenti e fatturato annuo ≤ 10 Mln €

Tutti i tipi di cliente finale hanno diritto di scegliere un fornitore di energia elettrica a condizioni di libero mercato. Ai clienti che si trovino privi di un contratto di fornitura di energia elettrica, è garantita la continuità della fornitura nell'ambito di uno dei **servizi di ultima istanza**, identificato in base alle caratteristiche del cliente. In particolare, nel 2025 i clienti:

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

- **Domestici non vulnerabili¹⁰** hanno diritto al **Servizio a Tutele Graduali per i Domestici non vulnerabili** (di seguito: **STG_{NV}**) – tale servizio ha la finalità di garantire la continuità della fornitura ai clienti privi di contratto di fornitura sul libero mercato. Viene erogato dagli aggiudicatari del servizio selezionati su base geografica in base a procedure concorsuali periodiche. Le condizioni economiche di fornitura dipendono pertanto dall'esito delle procedure concorsuali di aggiudicazione. In particolare, ciascun esercente aggiudicatario viene remunerato in base al prezzo che ha offerto in sede di procedura concorsuale. Tuttavia, ai clienti viene applicato lo stesso prezzo su tutto il territorio nazionale, calcolato come media ponderata dei prezzi offerti da tutti gli aggiudicatari. I ricavi riconosciuti agli esercenti e quelli derivanti dal prezzo fatturato ai clienti vengono compensati con uno specifico meccanismo di perequazione. Accedono al servizio i clienti aventi diritto privi di un contratto di fornitura sul libero mercato e quelli che per un POD non ancora attivo chiedono l'attivazione della fornitura direttamente all'esercente l'**STG_{NV}**. L'esercente del servizio svolge il ruolo di UdD, approvvigionando l'energia elettrica sui mercati all'ingrosso, e di CC del cliente, fatturando a quest'ultimo l'energia prelevata. Nel 2025 viene erogato il servizio nell'ambito del periodo di esercizio 1° luglio 2024 - 31 marzo 2027 dai seguenti aggiudicatari: A2A Energia S.p.A., Edison Energia S.p.A., Enel Energia S.p.A., E.ON Energia S.p.A., Hera Comm S.p.A., Illumia S.p.A. e Iren Mercato S.p.A.;
- **Microimprese in BT e Illuminazione Pubblica** con tutti i punti con **potenza impegnata fino a 15 kW** hanno diritto al Servizio a Tutele Graduali per le microimprese (di seguito: **STG_{MICRO}**) – tale servizio presenta finalità e caratteristiche simili a quelle dell'**STG_{NV}**, con l'unica differenza che il prezzo applicato ai clienti è differenziato tra i vari lotti geografici di aggiudicazione del servizio, in base agli esiti della procedura concorsuale. Nel 2025 viene erogato il servizio nell'ambito del periodo di esercizio 1° aprile 2023 - 31 marzo 2027, dai seguenti aggiudicatari: A2A Energia S.p.A., Acea Energia S.p.A., AGSM AIM Energia S.p.A., Estra Energie S.p.A., Hera Comm S.p.A., Illumia S.p.A. e Sorgenia S.p.A. Sono definiti microimprese i clienti non domestici con meno di 10 dipendenti e fatturato annuo fino a 2 Mln€;
- **Piccole e medie imprese in BT e Illuminazione Pubblica** con tutti i punti con **potenza impegnata superiore a 15 kW** hanno diritto al Servizio a Tutele Graduali per le piccole e medie imprese (di seguito: **STG_{PMI}**) – tale servizio presenta finalità e caratteristiche simili a quelle del **STG_{MICRO}**. Nel 2025 viene erogato il servizio nell'ambito del periodo di esercizio 1° aprile 2023 - 31 marzo 2027 da: A2A Energia S.p.A., Enel Energia S.p.A. e Iren Mercato S.p.A. Sono definiti piccole e medie imprese i clienti non domestici non già definiti microimprese e con meno di 50 dipendenti e fatturato annuo fino a 10 Mln€;
- **BT Altri usi con più di 50 dipendenti e più di 10 Mln€ di fatturato**, i clienti in **MT** e in **AT&AAT** hanno diritto al servizio di **Salvaguardia** – tale servizio presenta finalità e caratteristiche simili

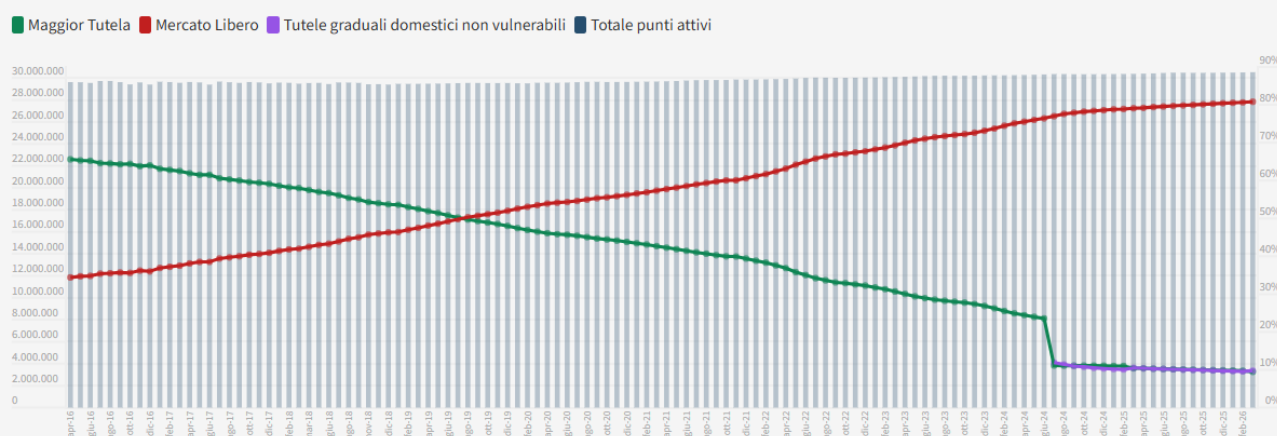
¹⁰ Ai sensi del D.L. 19/2025 hanno diritto al STG_{NV} anche i vulnerabili che ne facciano richiesta tra marzo e giugno 25 e i non vulnerabili già serviti in STG_{NV} che acquisiscono la qualifica di vulnerabili entro il 1° marzo 2025.

a quelle del STG_{MICRO} e del STG_{PMI} . Nel 2025 il servizio è erogato nell'ambito del nono periodo di esercizio, 2025-2026, dai seguenti aggiudicatari: ENEL Energia S.p.A. e HERA COMM S.p.A.

Dal lato della domanda, nel 2025 si segnala una costante dinamicità dei clienti. La quota di clienti sul libero cresce in media rispetto al 2024 di:

- +3,0 punti percentuali per i **clienti domestici**, arrivando al 79,6% medio annuo e all'80,4% a fine anno. La restante parte dei clienti è servita nell'ambito della Maggior tutela, a partire da luglio 2024 riservata ai clienti vulnerabili, o nel STG_{NV} , avviato a luglio 2024 ai sensi del decreto-legge 181/23. In particolare, a dicembre 2025 il 9,9% dei Domestici è servito in Maggior tutela e il 9,7% in STG_{NV} . L'energia elettrica prelevata dai Domestici sul libero rappresenta l'81,4% dei prelievi domestici nel 2025 (+0,8 p.p. rispetto all'anno precedente). L'8,2% dell'energia elettrica fornita nel 2025 ai Domestici è stato prelevato nell'ambito della Maggior tutela e l'8,8% in STG_{NV} .
- +2,2 p.p. per i **clienti BT altri usi**, arrivando all'88,1% medio annuo e all'88,7% a fine anno. La parte restante dei clienti è servita in Salvaguardia o negli STG di competenza. A dicembre 2025, il 9,7% dei BT Altri usi è servito nel STG_{MICRO} , lo 0,8% nel STG_{PMI} e lo 0,7% in Salvaguardia. Il 94,7% dell'energia elettrica prelevata nel 2025 dai BT Altri usi è fornita nell'ambito del mercato libero (-0,2 p.p. rispetto all'anno precedente). L'1,9% è stato prelevato nell'ambito del STG_{MICRO} , l'1,3% in STG_{PMI} e l'1,0% in Salvaguardia.

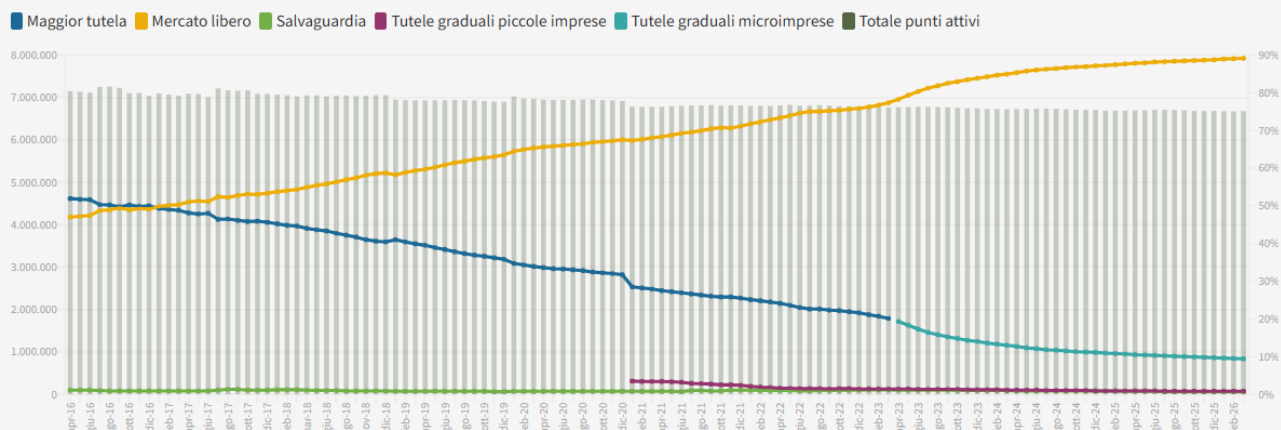
Punti attivi mensili e % di distribuzione per mercato
Clienti domestici



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

Punti attivi mensili e % di distribuzione per mercato

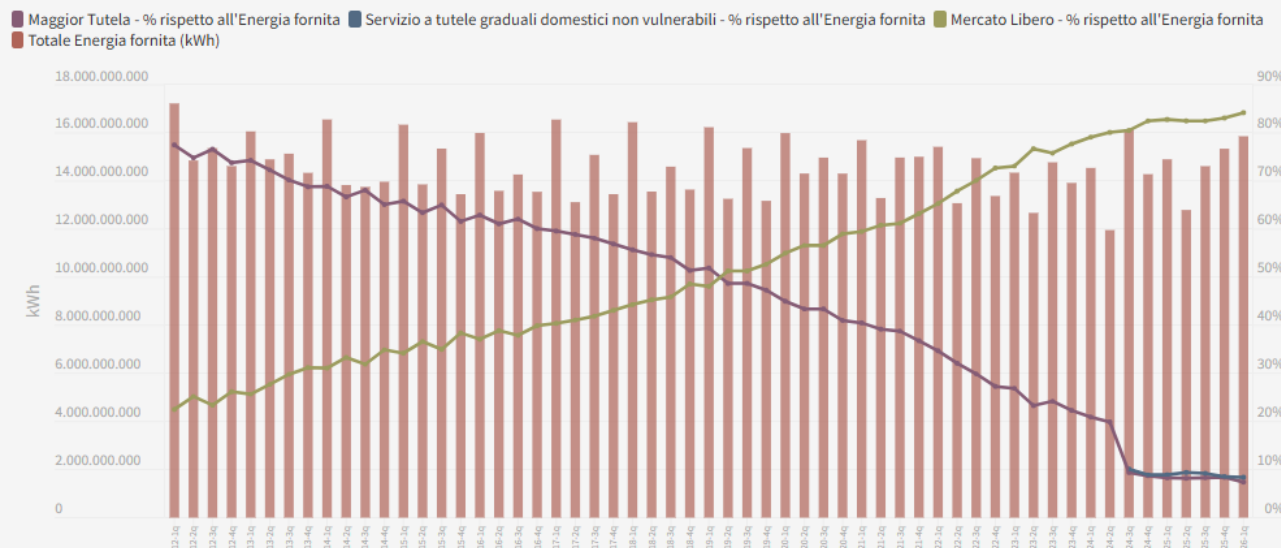
Clienti BT altri usi



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

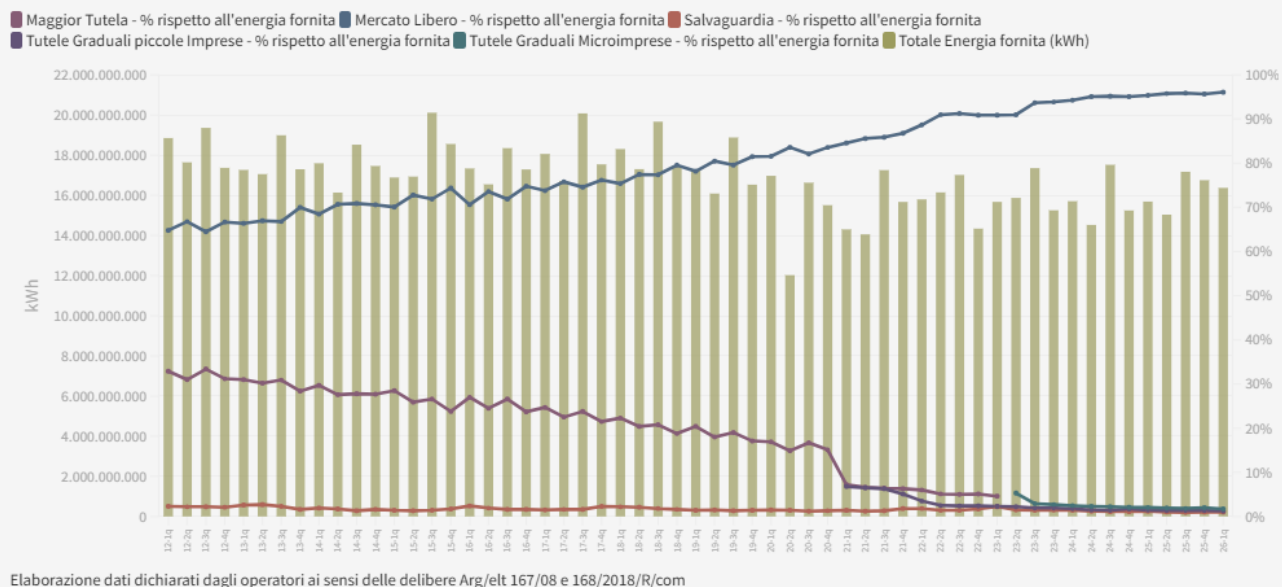
Energia elettrica fornita nel mercato libero e nel servizio di Maggiore tutela

Clienti domestici - trimestre



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

Energia elettrica fornita nel mercato libero, in Maggior tutela, STGpmi, STGmicro e Salvaguardia BT altri usi - trimestre



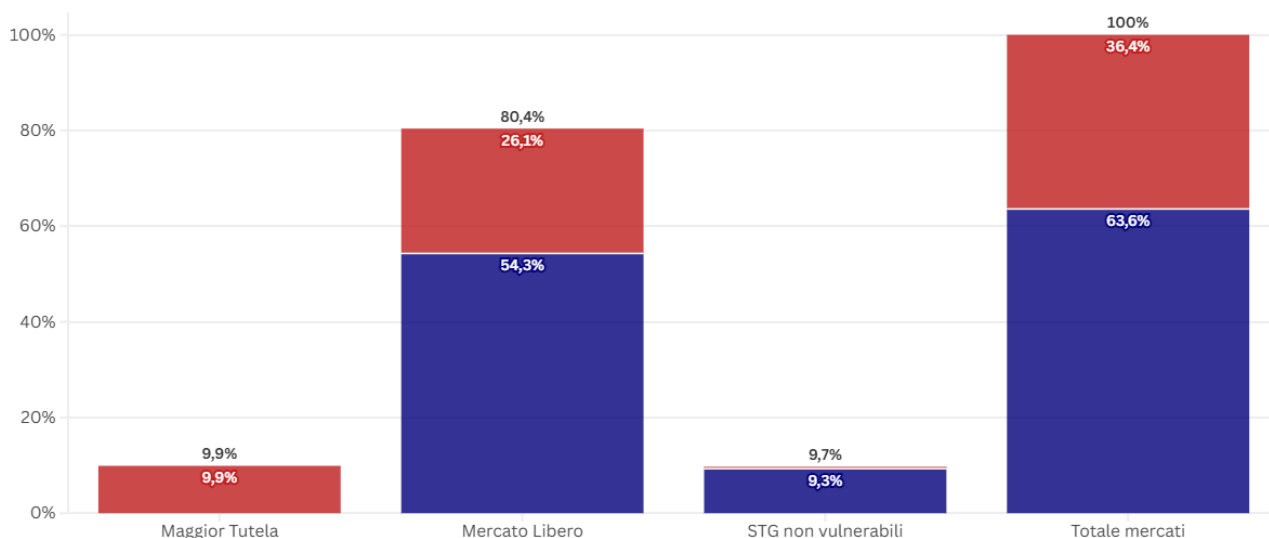
A dicembre 2025, rispetto al totale dei Domestici nel settore elettrico:

- i **non vulnerabili** rappresentano il 63,6%, dei quali 54,3% si approvvigionano nel mercato libero e 9,3% in *STG_{NV}*;
- i **vulnerabili** rappresentano il 36,4%, dei quali il 26,1% si approvvigiona nel mercato libero e il 9,9% in Maggior tutela.

Clienti domestici vulnerabili e non vulnerabili per mercato settore elettrico

dic-25 ▼

■ Non vulnerabili ■ Vulnerabili



Elaborazioni dell'Autorità su dati estratti dal SII

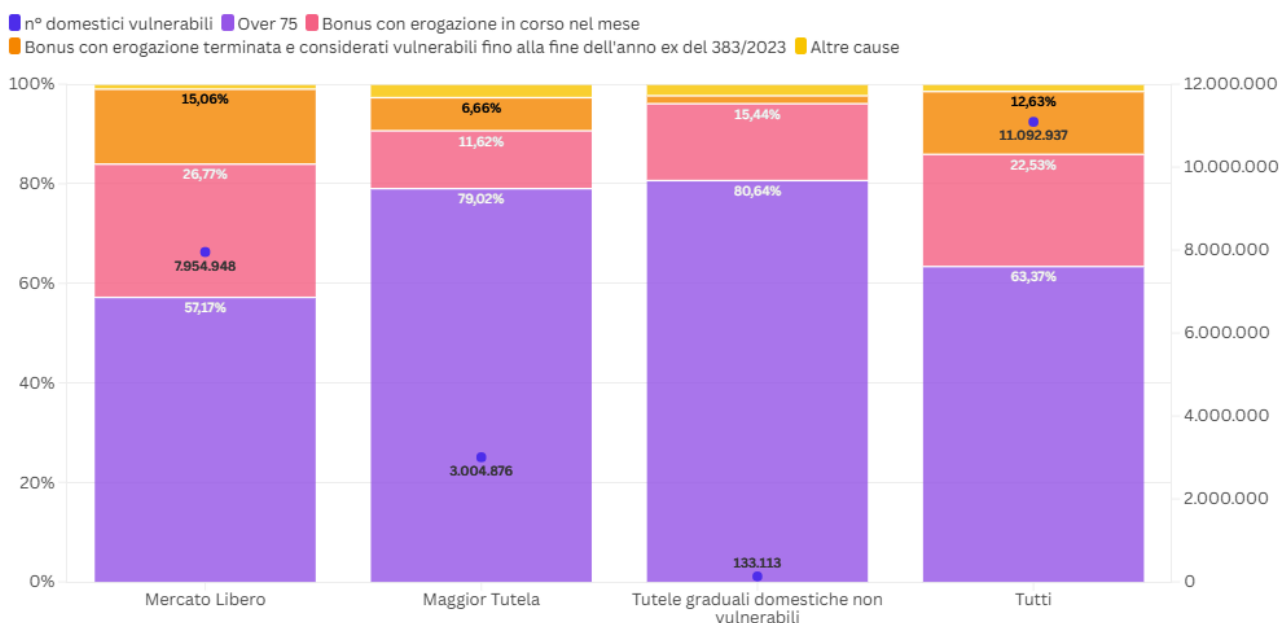
Più in dettaglio, a dicembre 2025, quasi 11.093.000 clienti domestici sono vulnerabili. Questi hanno acquisito tale qualifica in quanto:

- ultra settantacinquenni, il 63,4% di cui il 41% si approvvigiona nel mercato libero e il 21,4% nella Maggior tutela;
- percettori di bonus sociale nel mese medesimo, il 22,5% di cui il 19,2% si approvvigiona nel mercato libero e il 3,1% nella Maggior tutela;
- precedentemente percettori di bonus sociale e considerati vulnerabili fino alla fine dell'anno ai sensi della deliberazione 383/2023/R/com, il 12,6% di cui il 10,8% si approvvigiona nel mercato libero e l'1,8% nella Maggior tutela;
- altre cause¹¹, l'1,5%, equamente divise tra mercato libero e Maggior tutela.

Clienti domestici vulnerabili e non vulnerabili per mercato

settore elettrico

Dicembre 2025

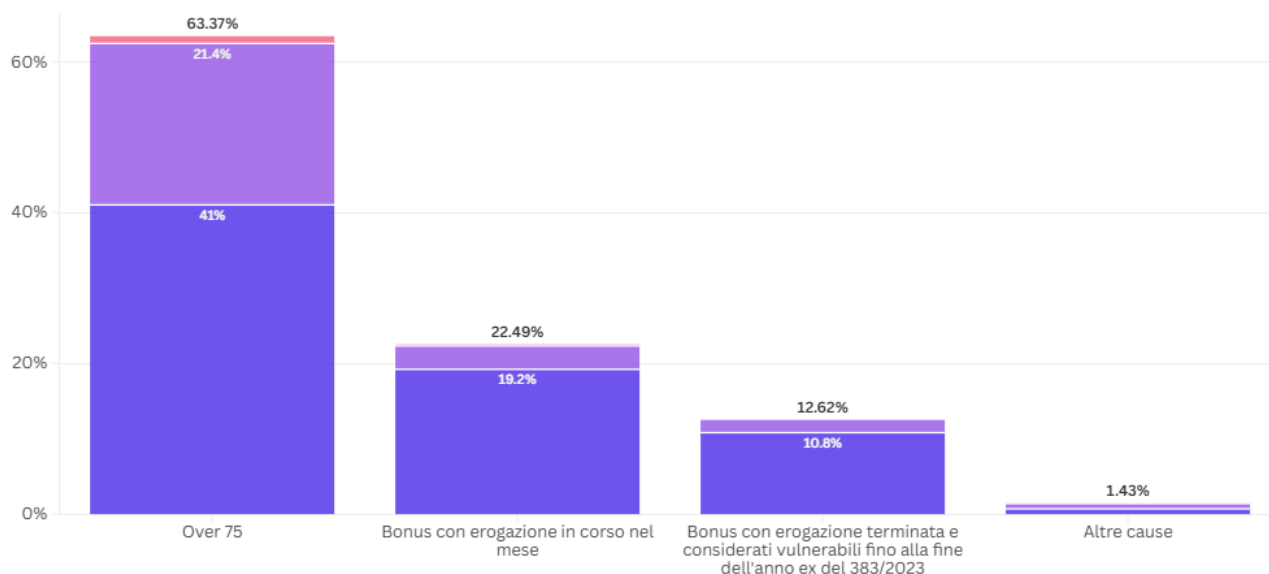


Elaborazioni dell'Autorità su dati estratti dal SII

¹¹ Per una dettagliata disamina delle altre cause vedi BOX 5.

Clienti domestici vulnerabili e non vulnerabili per mercato e causale settore elettrico

■ Mercato Libero ■ Maggior Tutela ■ Tutele graduali domestiche non vulnerabili



Elaborazioni dell'Autorità su dati estratti dal SII

La piramide delle età dei Domestici del settore elettrico, aggiornata a ottobre 2025, mostra che le fasce di età più popolose sono quelle tra i 50 e i 69 anni. Tuttavia, il mercato libero è scelto maggiormente dai più giovani e in misura via via minore col crescere dell'età. Si approvvigionano nel mercato libero i Domestici:

- tra i 18 e i 29 anni, per il 96%; per tale fascia di età l'1% è servito in Maggior tutela in quanto vulnerabile;
- tra i 30 e i 39 anni, per il 93%; per tale fascia di età il 2% è servito in Maggior tutela in quanto vulnerabile;
- tra i 40 e i 49 anni, per l'87%; per tale fascia di età il 3% è servito in Maggior tutela in quanto vulnerabile;
- tra i 50 e i 59 anni, per l'83%; per tale fascia di età il 3% è servito in Maggior tutela in quanto vulnerabile;
- tra i 60 e i 69 anni, per l'82%; per tale fascia di età il 2% è servito in Maggior tutela in quanto vulnerabile;
- tra i 70 e i 79 anni, per il 78%; per tale fascia di età il 12% è servito in Maggior tutela in quanto vulnerabile;
- tra i 80 e i 89 anni, per il 66%; per tale fascia di età il 34% è servito in Maggior tutela in quanto vulnerabile;
- con 90 anni o più, per il 48%; per tale fascia di età il 51% è servito in Maggior tutela in quanto vulnerabile.

Piramide delle età dei clienti domestici - settore elettrico

ott-25

■ Maggior Tutela ■ Mercato Libero ■ STG non vulnerabili



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

3.A.4 Concentrazione e quote di mercato

L'ampiezza della base clienti, valutata rispetto a tutte le tipologie di clienti, ha un impatto diretto sulle economie di scala raggiunte da ciascun operatore e dunque sulla competitività della sua strategia commerciale. A dicembre 2025, la dimensione degli operatori attivi nella vendita al dettaglio di energia elettrica e dunque la capacità di raggiungere elevate economie di scala sono disomogenee. Considerando il complesso delle varie tipologie di cliente servite:

- un gruppo societario serve oltre 13,6 Mln di clienti;
- 6 gruppi societari servono almeno 1 Mln e fino a poco più di 3 Mln di clienti;
- altri 6 gruppi servono tra i 500.000 e 1 Mln di clienti;
- altri 31 servono tra i 50.000 e i 500.000 clienti;
- oltre 530 servono meno di 50.000 clienti.

La sperequazione nell'ampiezza delle basi clienti servite determina il livello di concentrazione del mercato, che di seguito viene analizzato considerando esclusivamente il mercato libero e separatamente per ciascuna tipologia di cliente.

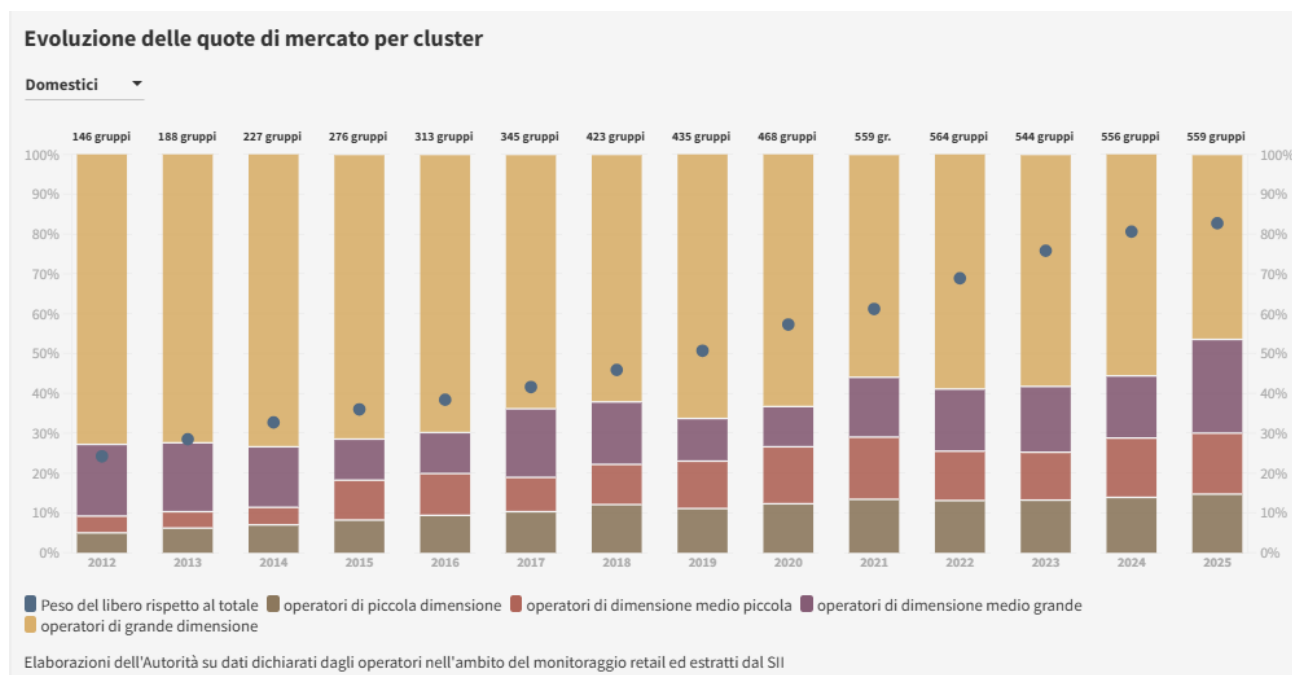
Considerando ciascuna tipologia di cliente in maniera distinta, come si evince dai grafici seguenti, il mercato libero dell'energia elettrica a livello nazionale è meno concentrato rispetto al 2024, sia in termini di energia fornita che di punti serviti, per tutte le tipologie di clienti monitorate.

Nel 2025, raggruppando gli operatori in cluster dimensionali, nel complesso diminuisce la quota di libero mercato dei grandi operatori (con quote superiori al 5%) e dei medio-grandi (con quote tra il 2% e il 5%) per tutte le tipologie di cliente analizzate. Pertanto, i gruppi di dimensioni minori

riescono nel 2025 a esercitare pressione concorrenziale con maggior efficacia che negli anni precedenti, con effetti visibili anche sui livelli di concentrazione del mercato. In particolare, nel 2025 la quota complessiva di mercato libero in termini di energia venduta è:

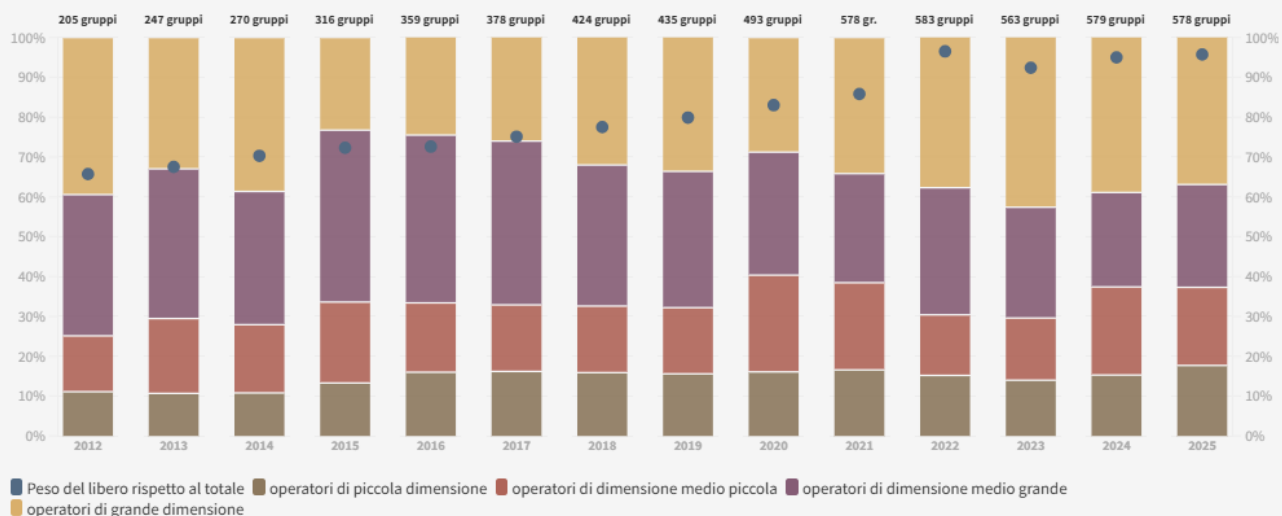
- per i grandi gruppi societari (ciascuno dei quali con quote superiori al 5%), pari al 46,4% per i Domestici (-9,2 p.p. rispetto all'anno precedente), al 36,9% per i BT Altri usi (-2,0 p.p.) e al 51,2% per gli MT Altri usi (-2,5 p.p.);
- per i gruppi societari medio-grandi (ciascuno con quote tra il 2% e il 5%), pari al 23,5% per i Domestici (+8,1 p.p.), al 25,8% per i BT Altri Usi (+1,9 p.p.) e al 27,5% per gli MT Altri Usi (+6,3 p.p.);
- per i gruppi medio-piccoli (ciascuno con quote tra lo 0,5% e il 2%) e i piccoli (con quote fino a 0,5%) 30,1% per i Domestici (+1,3 p.p.), 37,3% per i BT Altri usi (-0,1 p.p.) e 21,3% per gli MT Altri usi (-3,8 p.p.).

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



Evoluzione delle quote di mercato per cluster

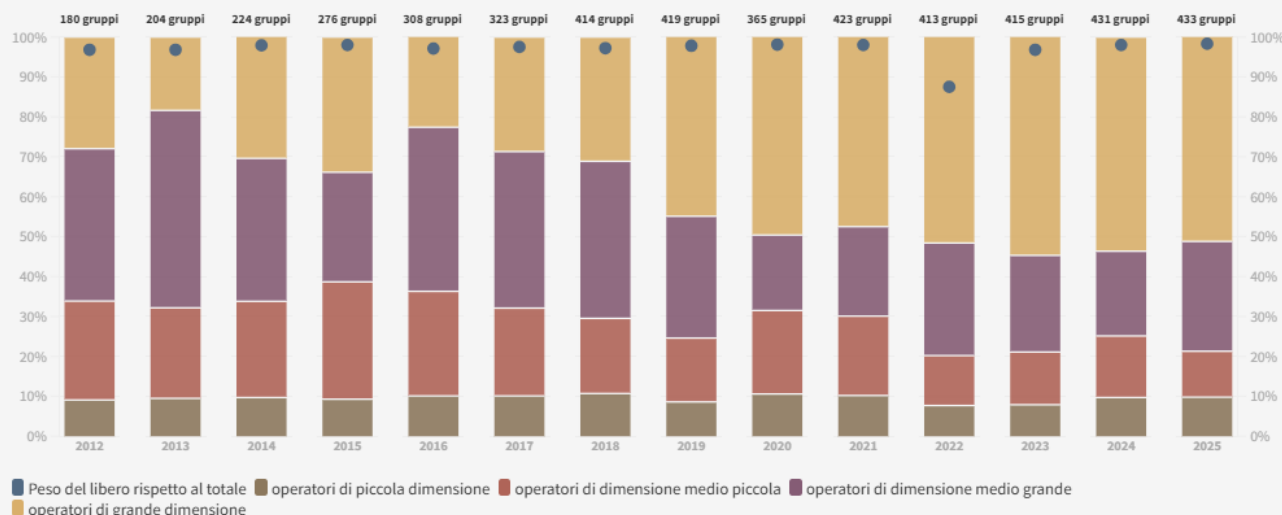
BT Altri usi



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

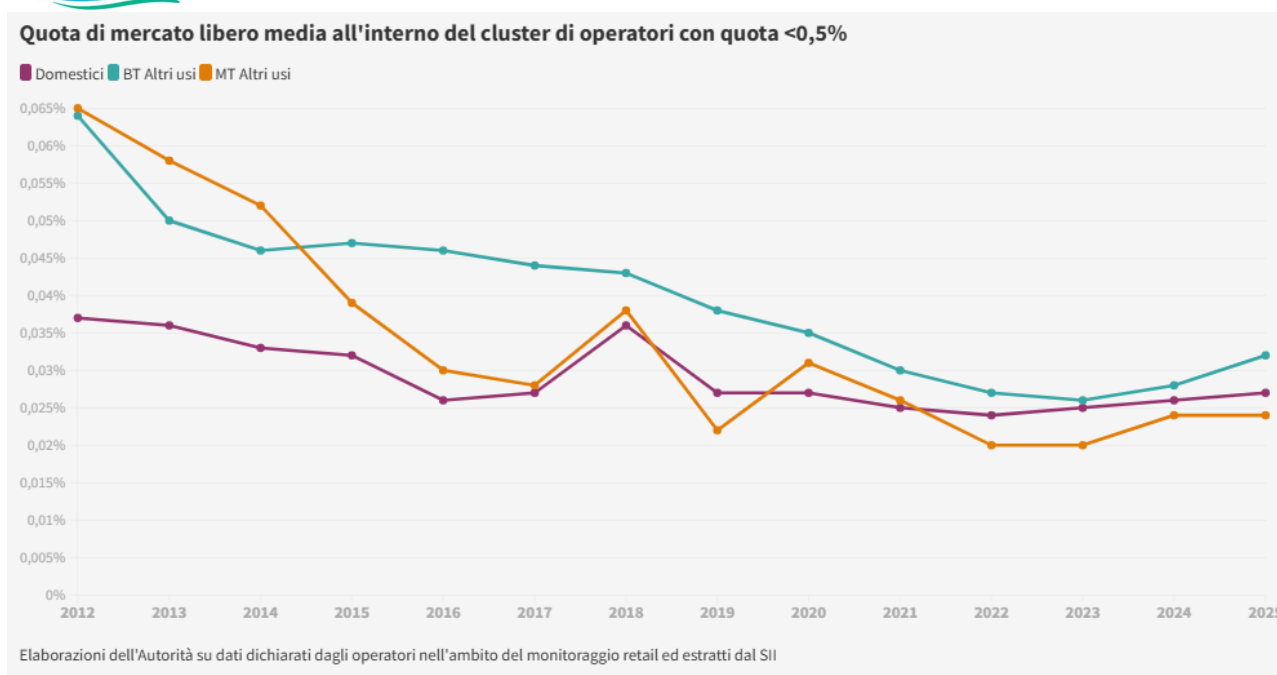
Evoluzione delle quote di mercato per cluster

MT Altri usi



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

Nel 2025, pur confermando la frammentarietà dei piccoli operatori, si nota un piccolo incremento della grandezza media della loro base di clienti.



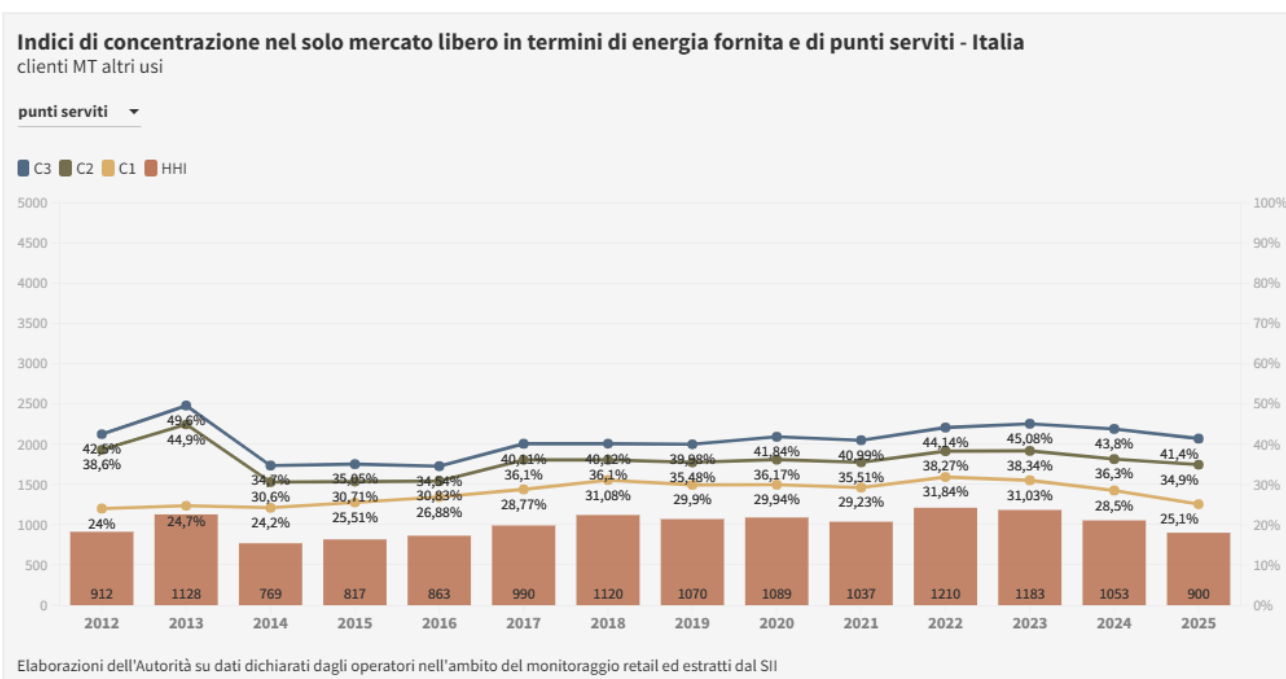
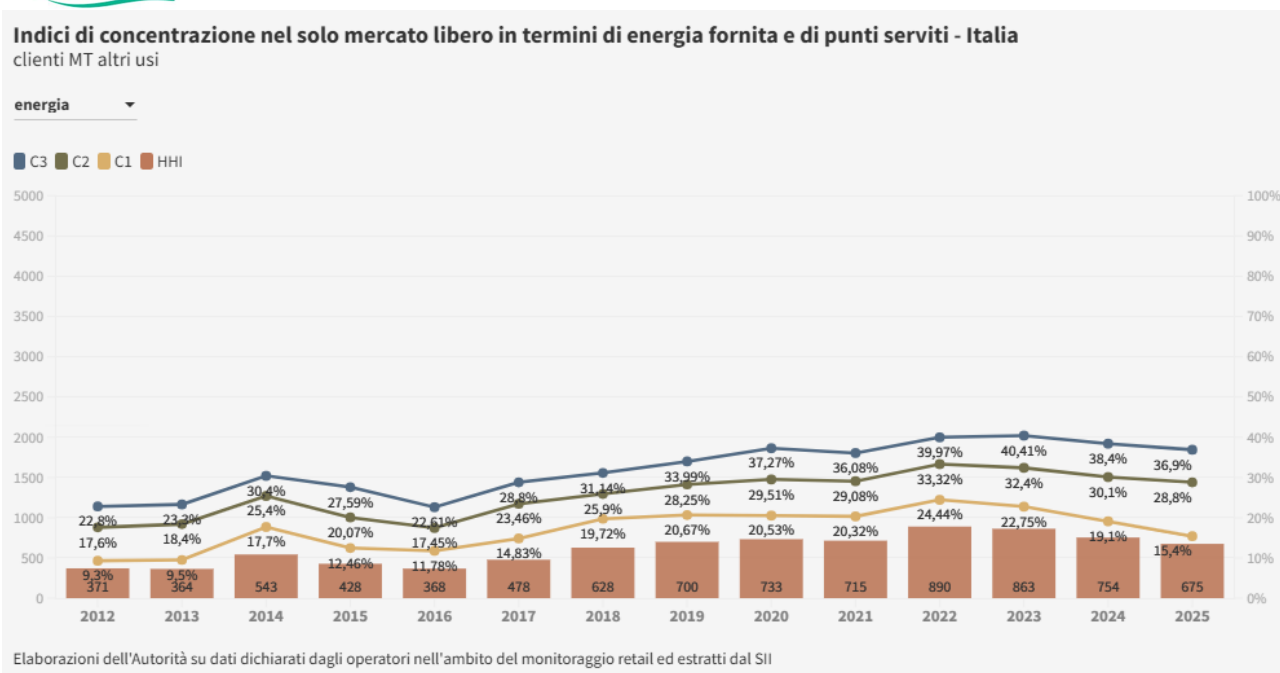
3.A.4.a Concentrazione e quote di mercato: MT altri usi

L'attività di vendita ai clienti MT Altri usi appare caratterizzata da condizioni di effettiva concorrenza, anche se vi sono elementi di potenziale criticità da monitorare in futuro. La concentrazione è limitata. Dopo una fase di aumento della concentrazione, osservata tra il 2016 e il 2022, per il terzo anno consecutivo, nel 2025 gli indici di concentrazione diminuiscono rispetto all'anno precedente. L'indice HHI¹² valutato sia in termini di punti che di energia è al di sotto della soglia di 1.000, considerata come rappresentativa di mercati privi di criticità a livello concorrenziale. L'andamento dei livelli di concentrazione richiede ulteriori approfondimenti nella prossima attività di monitoraggio, al fine di verificarne la permanenza nel tempo e gli eventuali impatti sullo sviluppo della dinamica concorrenziale. Inoltre, a partire dal 2020 va valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici e della congiuntura di elevata volatilità ed elevati livelli dei prezzi all'ingrosso, iniziata a metà del 2021. Dopo il graduale processo di riequilibrio dei prezzi all'ingrosso a valori comunque maggiori del periodo precrisi, osservato nel 2024, nel 2025 i mercati all'ingrosso sono stati condizionati dal complesso contesto internazionale che ha avuto ripercussioni sui mercati del petrolio e del gas e un aumento della volatilità dei prezzi energetici¹³.

¹² Vedi nota 1.

¹³ Come indicato nella Relazione Annuale 2026 dell'Autorità:

"Nel 2025 il quadro internazionale ha continuato a influenzare in modo significativo i mercati energetici europei. Oltre al protrarsi del conflitto tra Russia e Ucraina, l'anno è stato caratterizzato da una crescente instabilità in Medio Oriente, culminata nell'escalation militare tra Israele e Iran nell'estate del 2025, con ripercussioni sui mercati del petrolio e del gas e



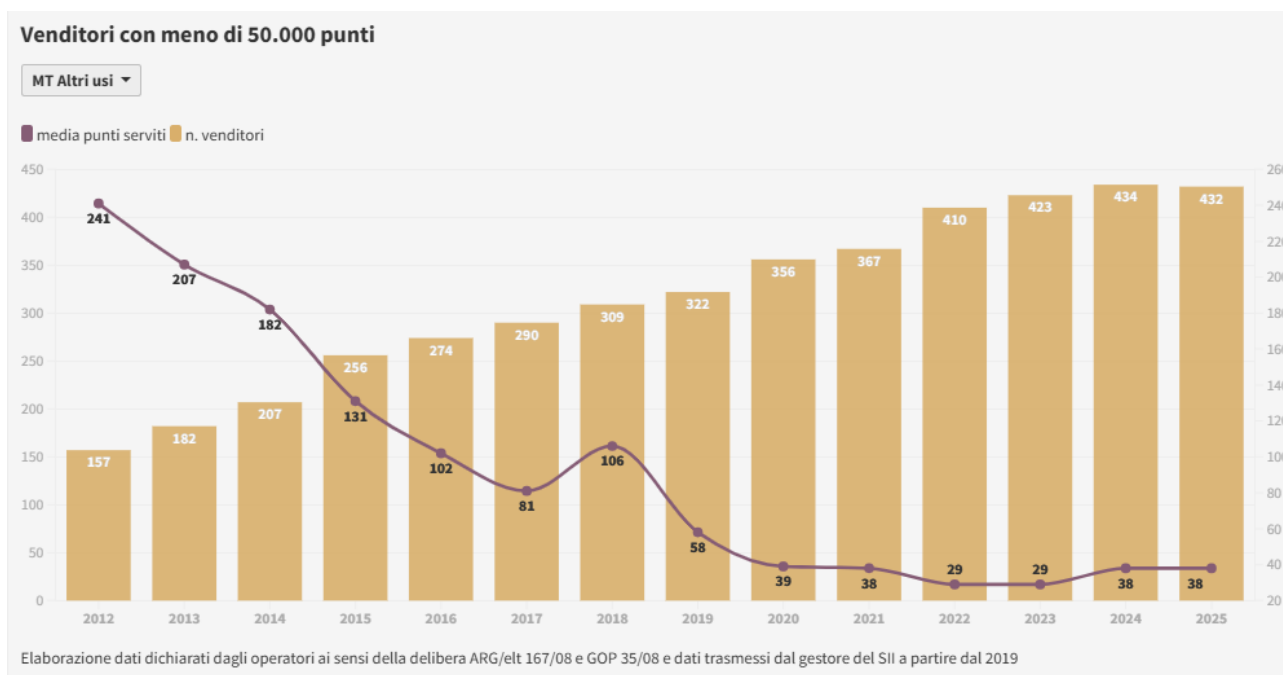
In particolare, l'analisi dell'evoluzione della struttura dell'offerta mostra che nel 2025:

- il principale operatore del libero mercato e il terzo operatore diminuiscono le proprie quote, sia in termini di energia che di punti. Tali variazioni si riflettono sulla diminuzione degli indici di

un aumento della volatilità dei prezzi energetici. Parallelamente, l'insediamento della nuova amministrazione statunitense ha riportato al centro delle relazioni economiche internazionali il tema dei dazi e delle misure protezionistiche. In questo contesto, i prezzi nei mercati internazionali dell'energia nel 2025 hanno continuato a risentire non solo delle dinamiche di domanda e offerta, ma anche dei rischi geopolitici, delle politiche commerciali internazionali e delle strategie di sicurezza energetica adottate dai singoli Paesi europei. Nel 2025, i prezzi dell'energia elettrica e del gas praticati ai clienti finali in Europa hanno quindi risentito del contesto internazionale particolarmente complesso."

concentrazione rispetto all'anno precedente. Diversamente, il secondo operatore accresce le relative quote di mercato libero;

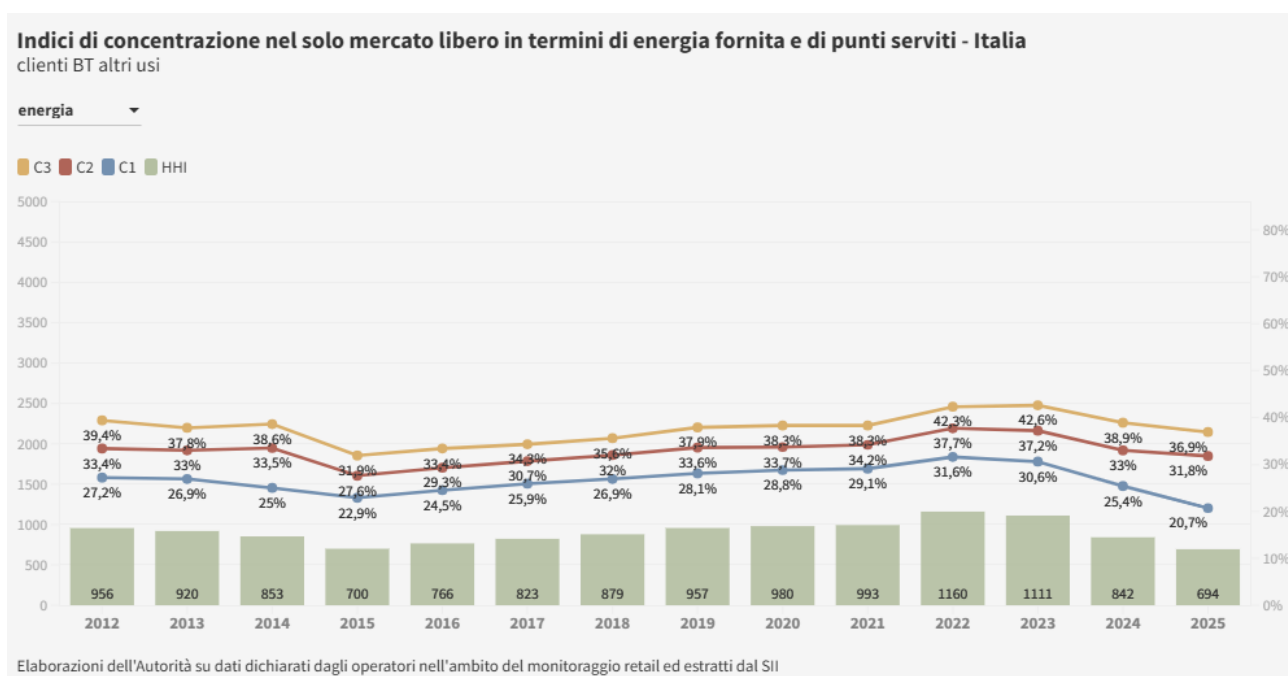
- gli operatori di grandi dimensioni (*cluster* con quote superiori al 5%) coprono il 51,2% del mercato libero (-2,5 p.p. rispetto all'anno precedente). Questi e gli operatori di dimensioni medio-piccole (tra lo 0,5 % e il 2%) riducono in aggregato la pressione concorrenziale dei gruppi di dimensioni medio-grandi (con quote tra il 2% e il 5%), in larga parte, e piccole (con quote inferiori allo 0,5%), in misura minore. Nel 2025 gli operatori di dimensioni medio-grandi servono il 27,5% (+6,3 p.p.), mentre quelli di piccole dimensioni il 9,8% (+0,1 p.p.) del mercato libero. Gli operatori di dimensioni medio-piccole (tra lo 0,5% e il 2%) servono l'11,5% (-3,9 p.p.) del mercato libero;
- gli operatori ad aver raggiunto una quota di mercato di almeno il 2% sono 16 (+3 rispetto al 2024 e +2 rispetto al 2023);
- l'incremento della quota complessivamente fornita dai piccoli gruppi societari (con quota inferiore allo 0,5%) è anche associato all'entrata di alcuni operatori in tale segmento. L'effetto congiunto di tali fenomeni mantiene comunque frammentato l'insieme dei piccoli gruppi societari. La quota di energia mediamente fornita dai piccoli gruppi e la base di clienti servita in media dagli operatori con meno di 50.000 clienti, infatti, non aumentano ma rimangono costanti rispetto all'anno precedente.

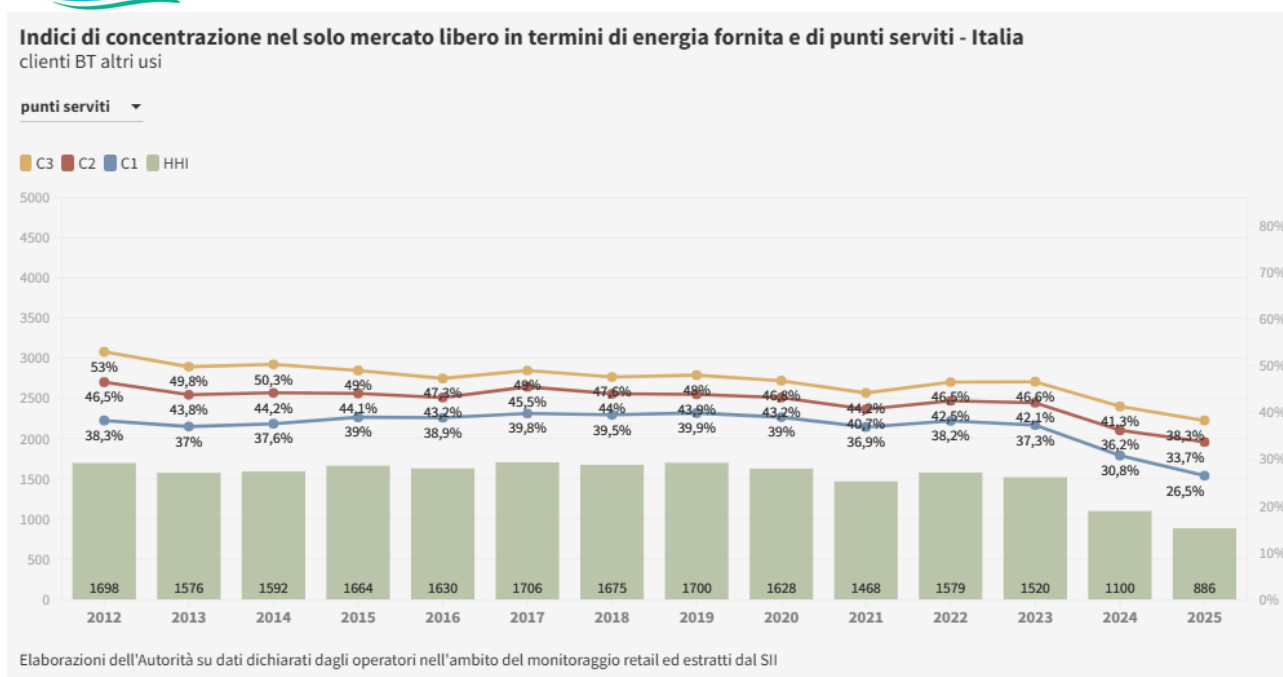


vedi → [Quote di mercato per cluster di venditori](#) e [Ampiezza della base clienti nel mercato libero dei piccoli venditori](#)

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

Nel 2025 il mercato della vendita di energia elettrica ai clienti BT Altri usi è meno concentrato rispetto all'anno precedente, considerando tutti gli indici, sia in termini di energia venduta che di punti serviti. Gli indici HHI diminuiscono significativamente. In particolare, l'HHI calcolato sia in termini di energia che di punti serviti, rispettivamente pari a 694 e a 886, è al di sotto della soglia di 1.000, considerata come rappresentativa di mercati privi di criticità a livello concorrenziale. Diminuiscono anche gli indici C1, C2 e C3 calcolati in entrambe le modalità. Nonostante tali miglioramenti, l'eventuale ritorno dell'HHI al di sopra della soglia di 1.000 e l'eventuale ripresa della tendenza ad aumentare degli indici di concentrazione potrebbero rappresentare elementi di potenziale criticità per il futuro sviluppo della concorrenza, da monitorare con attenzione nei prossimi anni.



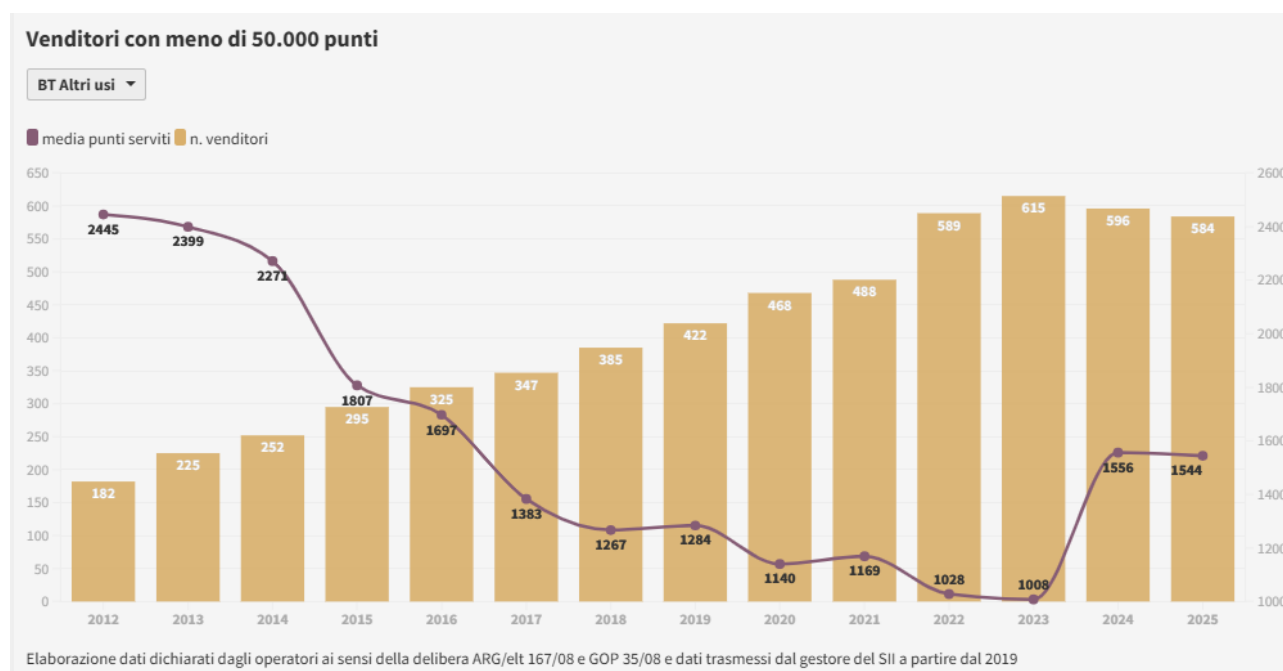


In sintesi, l'analisi dell'evoluzione della struttura dell'offerta per i clienti BT Altri usi evidenzia che nel 2025 nel libero mercato:

- i tre principali operatori, che formano nel complesso il cluster dei grandi (con quota di mercato superiore al 5%), detengono il 36,9% dell'energia elettrica (-2,0% p.p. rispetto al 2024 e -2,5 p.p. rispetto al 2012) e il 38,3% dei relativi punti (-3,0 p.p. in un anno e -14,7 p.p. dal 2012);
- il primo operatore fornisce il 20,7% dell'energia elettrica (-4,7% p.p. rispetto all'anno precedente) e serve il 26,5% dei punti serviti (-4,3% p.p.). Il secondo operatore aumenta la propria quota di mercato libero all'11,2% (+13,5 p.p. rispetto allo scorso anno), in termini di energia, e al 7,2% (+1,8 p.p.) in termini di punti. Il terzo operatore diminuisce la quota di mercato a 5,1% (-0,8 p.p.), in termini di energia, e a 4,7% in termini di punti (-0,4 p.p.);
- gli operatori medio-grandi (tra il 2% e il 5%) e i piccoli (con quote al di sotto dello 0,5%) esercitano nel complesso un'efficace pressione concorrenziale, aumentando la quota di energia fornita nel mercato libero rispettivamente al 25,8% (+2,1 p.p.) e al 17,7% (+2,4 p.p.);
- diversamente, gli operatori medio-piccoli (tra lo 0,5% e il 2%) e i grandi (con quota superiore al 5%) subiscono la pressione dei concorrenti, riducendo in aggregato le proprie quote rispettivamente al 19,6% (-2,5 p.p.) e al 36,9% (-2,0 p.p.);
- gli operatori ad aver raggiunto una quota di mercato di almeno il 2% sono 11 (stabili rispetto al 2024 e -2 rispetto al 2023);
- nonostante la crescita della loro quota aggregata, gli operatori di piccole dimensioni (con quota inferiore allo 0,5%) rimangono frammentati. La quota di energia mediamente fornita dai piccoli gruppi si riduce leggermente rispetto all'anno precedente, mentre la base di clienti servita in media dagli operatori con meno di 50.000 clienti aumenta ma solo lievemente.

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

La dinamica concorrenziale in tale segmento sembra caratterizzata da una relativa facilità di entrata da parte dei piccoli nuovi operatori. Ciò implica la presenza di un numerosissimo gruppo di operatori di ridotte dimensioni che in aggregato esercita molto lentamente una pressione concorrenziale sugli operatori medio-grandi (tra il 2% e lo 0,5%) e sul primo operatore. La quota di mercato libero complessiva dei gruppi di minore dimensione (con quota inferiore al 2%), pari a 37,3%, si riduce rispetto al 2024 (-0,1 p.p.), e rimane al di sotto del livello del 2020, massimo osservato dal 2012 e pari al 40,4%. La riduzione delle quote di mercato libero registrata da tali operatori dal 2021 va valutata anche alla luce degli impatti della congiuntura di elevata volatilità ed elevati livelli dei prezzi all'ingrosso sulla sostenibilità finanziaria delle imprese di dimensioni medie e piccole, che potrebbero averne limitato l'azione concorrenziale.



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

Per i Domestici nel 2025, rispetto agli anni precedenti, migliora il grado di concorrenzialità del mercato libero di energia elettrica. I relativi indici di concentrazione diminuiscono sia in termini di energia fornita che di punti serviti, raggiungendo il minimo osservato dal 2012. L'HHI, pari a 1.443 in termini di energia e a 1.560 in termini di punti, permane per il secondo anno consecutivo nella fascia compresa tra 1.000 e 2.000, considerata rappresentativa di mercati non esenti da criticità a livello concorrenziale, con condizioni di concorrenzialità da valutare anche con informazioni e analisi ulteriori rispetto al mero livello dell'HHI. Nonostante tale riduzione, la concentrazione del mercato libero di energia elettrica per i Domestici permane a livelli significativamente più alti di

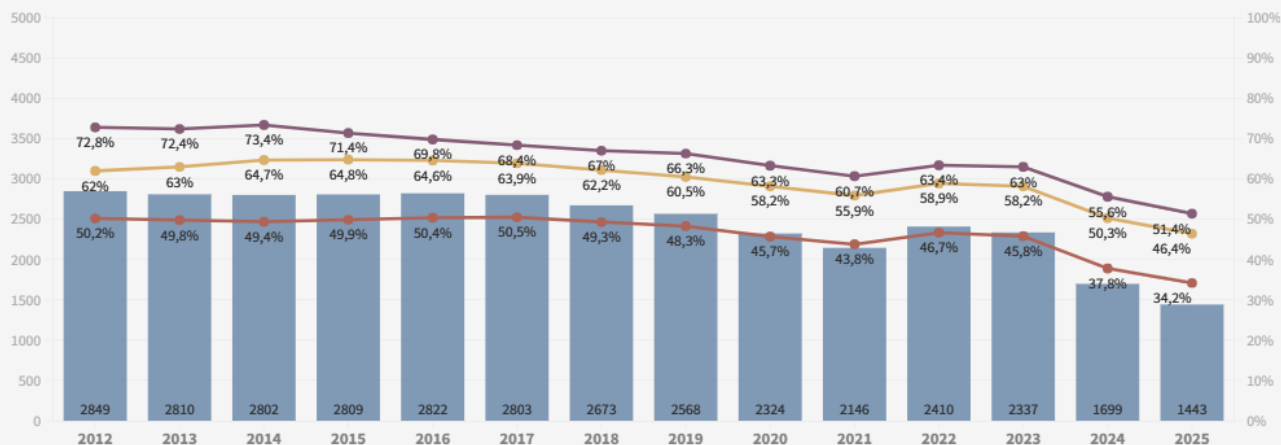
quanto osservato per le altre tipologie di clienti. In particolare, l'analisi della struttura dell'offerta mostra che nel 2025, nel mercato libero:

- i livelli di concentrazione sono elevati. I primi tre operatori, che formano nel complesso il cluster dei grandi (con quota di mercato superiore al 5%), servono complessivamente una quota rilevante del mercato libero, pari al 51,4% in termini di energia (-4,2 p.p.) e al 53,3% in termini di punti (-3,4 p.p.);
- la diminuzione degli indici di concentrazione è principalmente legata alla diminuzione delle quote di mercato libero del primo operatore. Nel 2025 questo riduce di -3,6 p.p. la quota in termini di energia, pari a 34,2%, e di -3,2 p.p. quella in termini di punti serviti, pari a 36,0%. Il secondo riduce di -0,3 p.p. la quota in termini di energia, pari a 12,2%, e diminuisce di -0,2 p.p. quella in termini di punti serviti, pari a 12,0%. Il terzo operatore, invece, riduce di -0,2 p.p. la quota di mercato libero in termini di energia, pari a 5,0%, e mantiene invariata la quota in termini di punti, pari a 5,3%;
- gli operatori di grandi dimensioni (con quote superiori al 5%) subiscono la pressione concorrenziale degli operatori di dimensioni minori, che invece aumentano in aggregato le proprie quote di mercato libero. In particolare, gli operatori di dimensioni medio-grandi (tra il 2% e il 5%) aumentano di +7,9 p.p. la propria quota di mercato, pari a 23,5%. Quelli di dimensioni medio-piccole (tra lo 0,5% e il 2%) e gli operatori di piccola dimensione (con quote inferiori allo 0,5%) aumentano, in aggregato, la loro quota di mercato rispettivamente pari al 15,3% (+0,4 p.p.) e il 14,7% (+0,8 p.p.);
- gli operatori ad aver raggiunto una quota di mercato di almeno il 2% sono 8 (+1 rispetto al 2024 e +2 rispetto al 2023);
- la crescita del peso complessivo dei piccoli operatori (con quota inferiore allo 0,5%) è comunque associata alla loro frammentazione. La quota di energia mediamente fornita dai piccoli gruppi e la base di clienti servita in media dagli operatori con meno di 50.000 clienti aumentano rispetto all'anno precedente, ma solo lievemente.

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

energia

C3 C2 C1 HHI

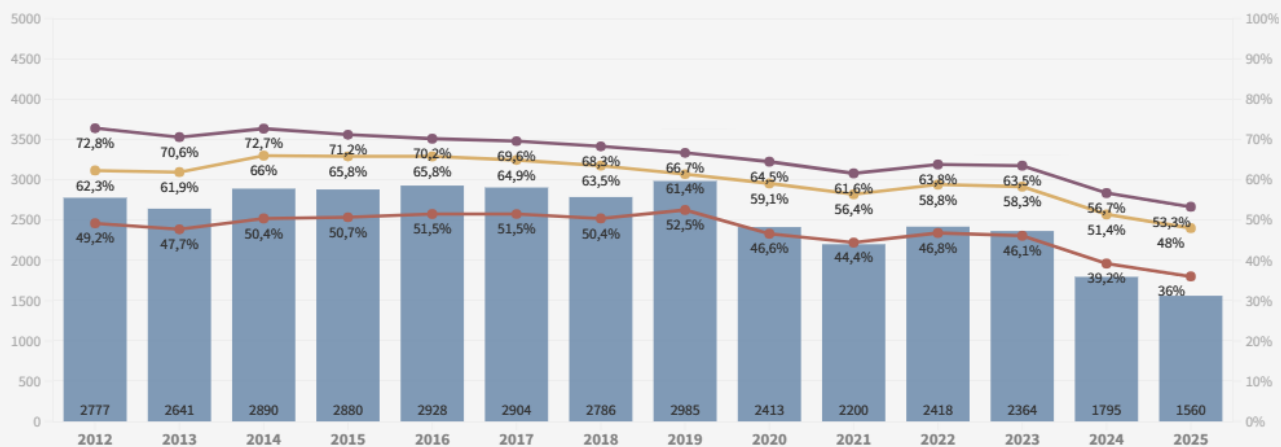


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

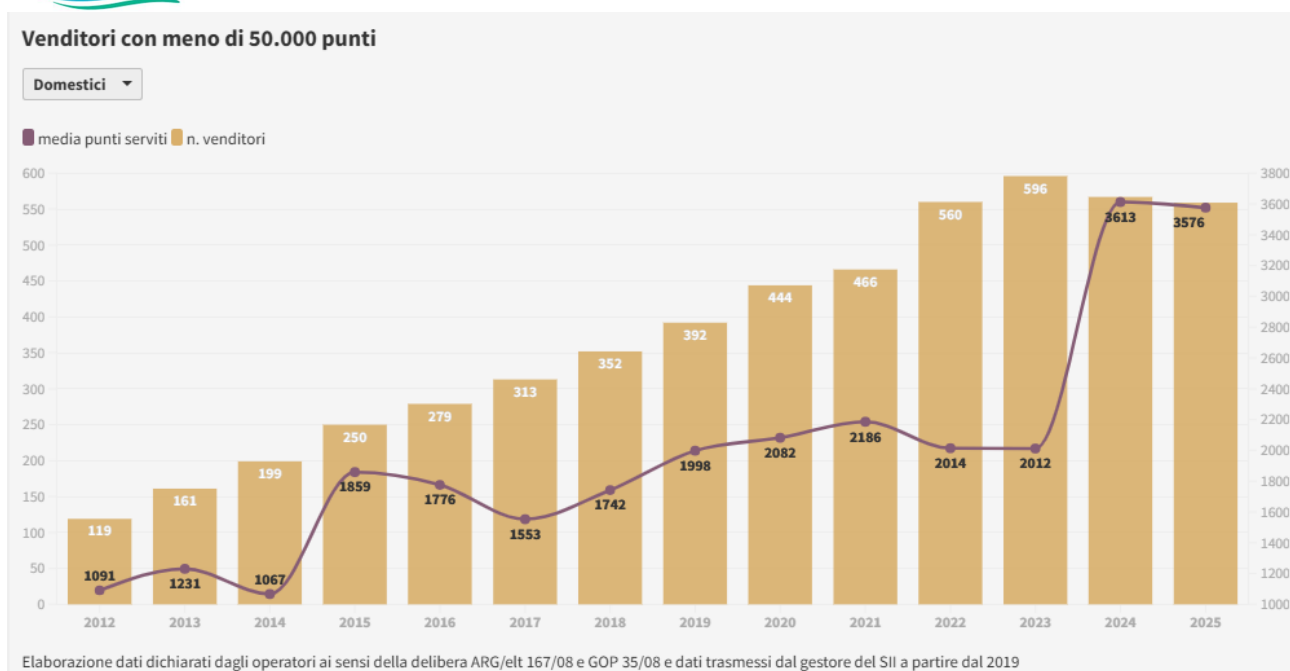
Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti - Italia clienti domestici

punti serviti

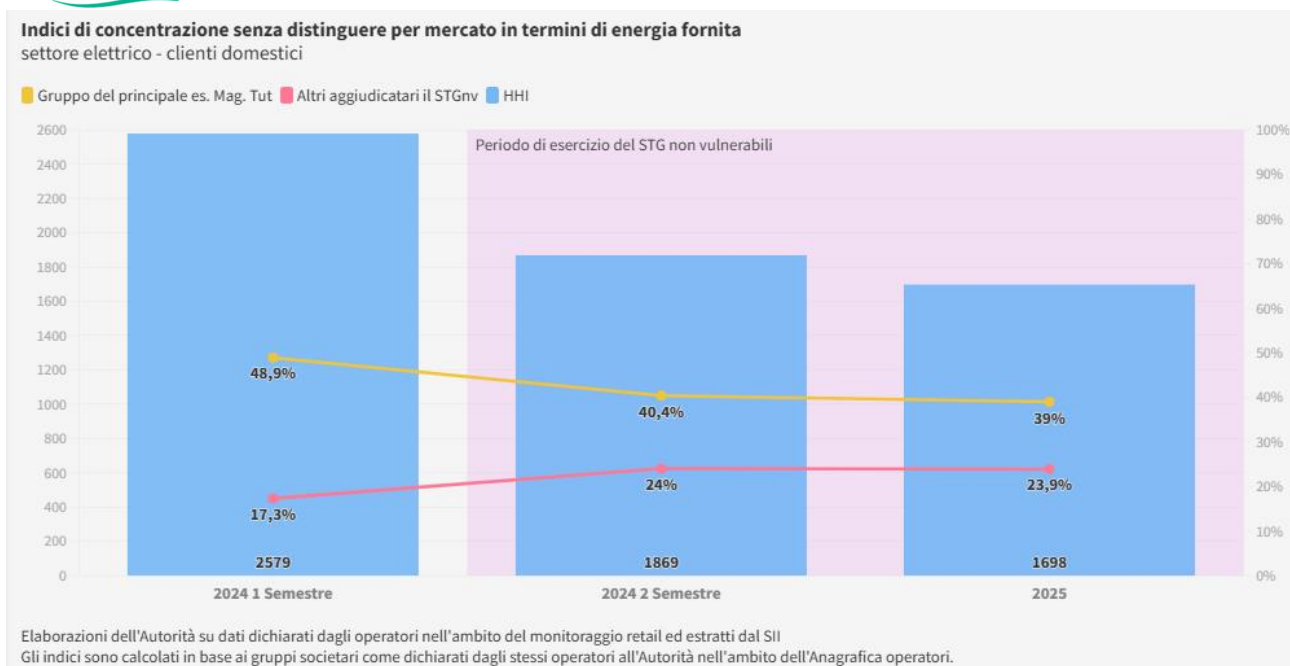
C3 C2 C1 HHI



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



Inoltre, il superamento della Maggior tutela per oltre 3,6 Mln di Domestici non vulnerabili tramite procedure competitive, con la loro assegnazione a luglio 2024 al nuovo *STG_{NV}*, ha avuto un forte impatto sulla struttura dell'offerta di energia elettrica ai Domestici. Il mercato nel suo complesso ha subito una significativa diminuzione della concentrazione, considerando l'insieme di mercato libero, Maggior tutela e *STG_{NV}*, a differenza di quanto pubblicato nell'analisi sopra riportata in cui si considera l'evoluzione della concentrazione del solo mercato libero. Tra il semestre precedente all'avvio del nuovo servizio, primo semestre del 2024, e il 2025, principalmente per effetto di dette procedure competitive e in seguito per effetto della dinamica concorrenziale del mercato libero, l'indice HHI in termini di energia fornita è diminuito di -881 punti (passando da 2.579 del primo semestre 2024 a 1.698 del 2025). La quota di mercato in termini di energia fornita dal gruppo di cui fa parte il principale esercente la Maggior tutela in tutti i mercati si è ridotta di -9,9 p.p. rispetto al primo semestre '24, arrivando al 39,0% nel 2025. Di contro, le quote di mercato degli altri aggiudicatari il *STG_{NV}* sono aumentate complessivamente di +6,6 p.p., arrivando al 23,9%. Tale repentina e significativa diminuzione della concentrazione del mercato determina un potenziale incremento della sua concorrenzialità, di cui potrebbero apprezzarsi gli effetti nei prossimi anni.



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

3.A.5 Dinamicità della domanda

BOX 4.1 processi sottostanti al cambiamento di contratto del cliente

Cambio fornitore, rinegoziazione e attivazione dei servizi di ultima istanza



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

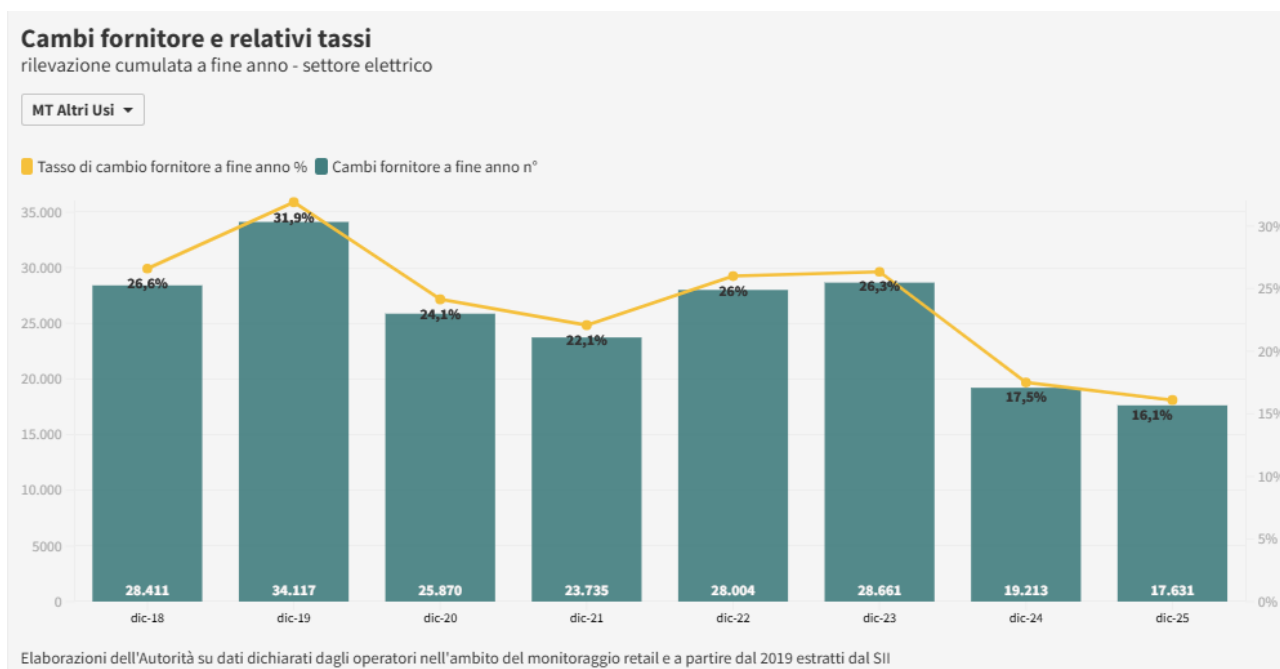
Il processo di cambio fornitore, c.d. anche *switching*, particolarmente importante affinché un mercato concorrenziale possa effettivamente trasferire dei benefici ai clienti, è stato oggetto di attenzione nell'ambito del "*Clean Energy Package*", che ha posto il consumatore di energia al centro del mercato rafforzando il suo diritto di esercizio della libera scelta del fornitore e auspicando un deciso accorciamento dei tempi di cambio fornitore. In particolare, con riferimento alla gestione del cambio fornitore nel settore elettrico, la Direttiva UE 2019/944, recepita nell'ordinamento italiano con il decreto legislativo 8 novembre 2021, n.210, ha sancito il diritto dei clienti di poter cambiare fornitore in tempi brevi, con una procedura tecnica ridotta a 24 ore di un giorno lavorativo in caso di clienti finali domestici non morosi. Con la deliberazione 58/2026/R/com, l'Autorità nell'ambito di una riforma organica del processo di cambio fornitore nel settore elettrico ha definito le modalità attuative delle disposizioni legislative e comunitarie a decorrere dal 1° dicembre 2026.

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

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

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

La dinamicità del mercato della vendita ai clienti MT Altri usi è buona, anche se minore di quella degli anni precedenti. Nel 2025 il tasso di cambio fornitore è pari a 16,1% (-1,4 p.p. rispetto al 2024), con il 12,5% nel solo mercato libero.



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

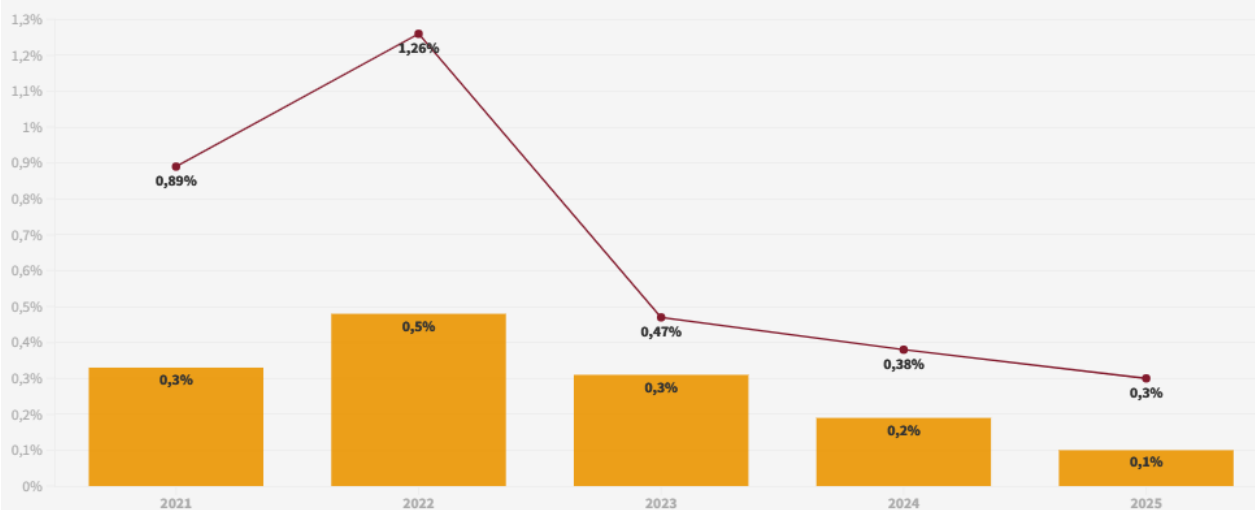
Il 1° aprile 2023 è stato avviato il Servizio a Tutele Graduali per le microimprese, per circa 1,3 milioni di piccole imprese in BT che non si rifornivano nel libero mercato e che hanno in seguito avuto la possibilità di scegliere un contratto di mercato libero con lo stesso esercente l'*STG_{MICRO}* o con un altro fornitore. A dicembre 2025 risultano in *STG_{MICRO}* circa 648.600 clienti (-50,3% rispetto ai clienti oggetto delle procedure di aprile '23). In media, nel 2025 sono stati serviti nell'ambito del *STG_{MICRO}* il 10,3% dei clienti BT Altri usi. Il tasso di uscita dal *STG_{MICRO}* verso il mercato libero a partire da aprile '23 in poi è superiore a quanto osservato in precedenza, quando gli stessi clienti erano serviti ancora in Maggior tutela. L'attivazione del *STG_{MICRO}* fa seguito all'attivazione dell'analogo servizio dedicato alle piccole e medie imprese avvenuta a gennaio 2021, per circa 260.000 piccole imprese in BT che non si rifornivano tramite un contratto di libero mercato. Come noto, l'*STG_{PMI}* è stato transitoriamente esercito dagli esercenti la Maggior tutela nel periodo gennaio-giugno '21, in seguito al quale è stato assegnato tramite procedure concorsuali, inizialmente per il primo periodo di esercizio luglio '21- giugno '24 e in seguito per il periodo di esercizio luglio '24 - marzo '27. In particolare, sono stati oggetto di dette procedure:

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

Tali clienti hanno la possibilità di scegliere un contratto di mercato libero, con lo stesso esercente l'*STG_{PMI}* o con un altro fornitore. A dicembre 2025 risultano in *STG_{PMI}* circa 53.700 clienti (-77,1% rispetto ai clienti oggetto delle procedure di luglio '21 e -20,7% rispetto a quelle di luglio '24).

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

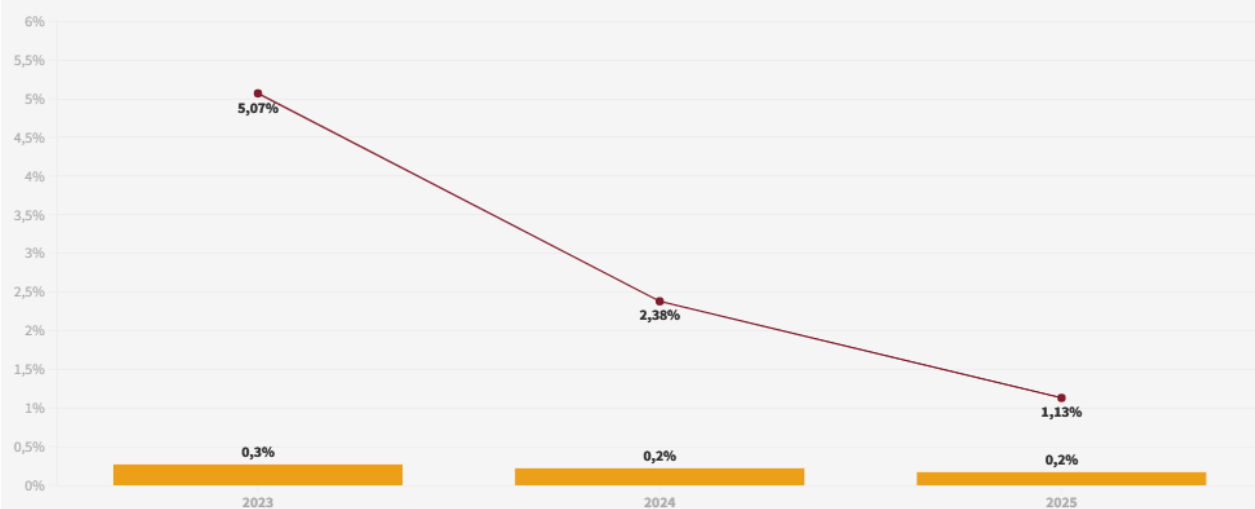
■ Uscite dalla Servizio a Tutele Graduali per le piccole imprese ■ Entrate nel Servizio a Tutele Graduali per le piccole imprese



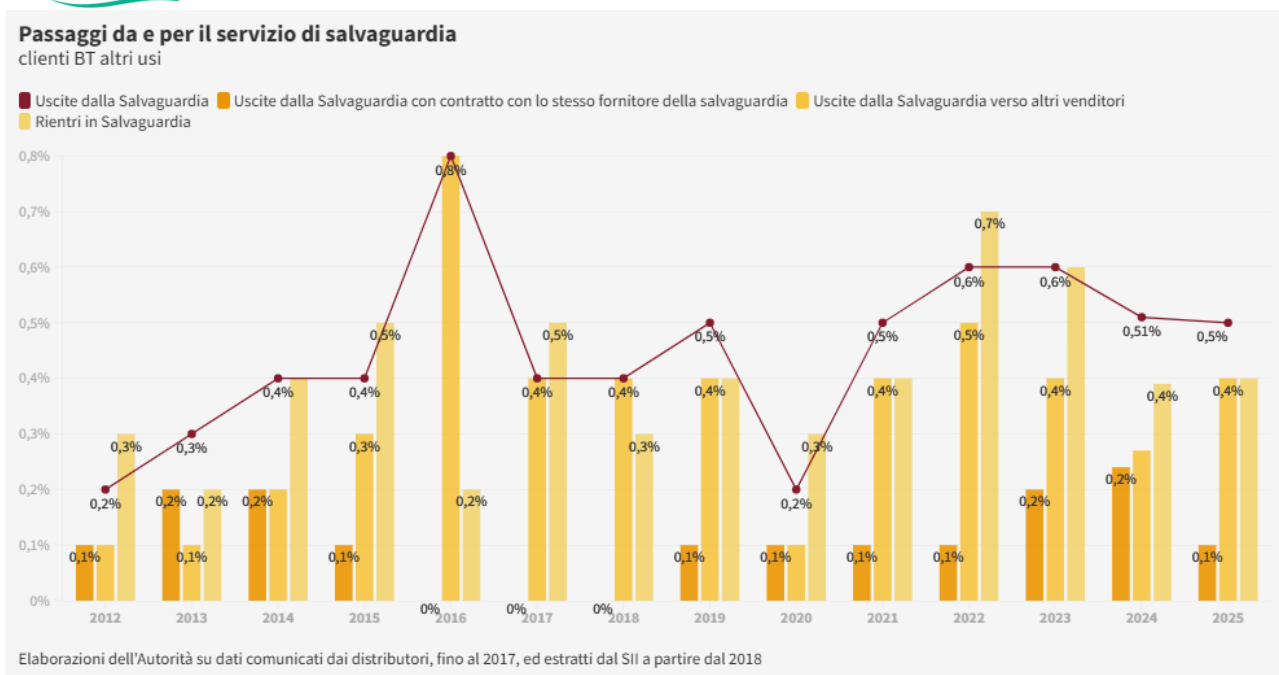
Elaborazioni dell'Autorità su dati comunicati dai distributori, fino al 2017, ed estratti dal SII a partire dal 2018

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

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

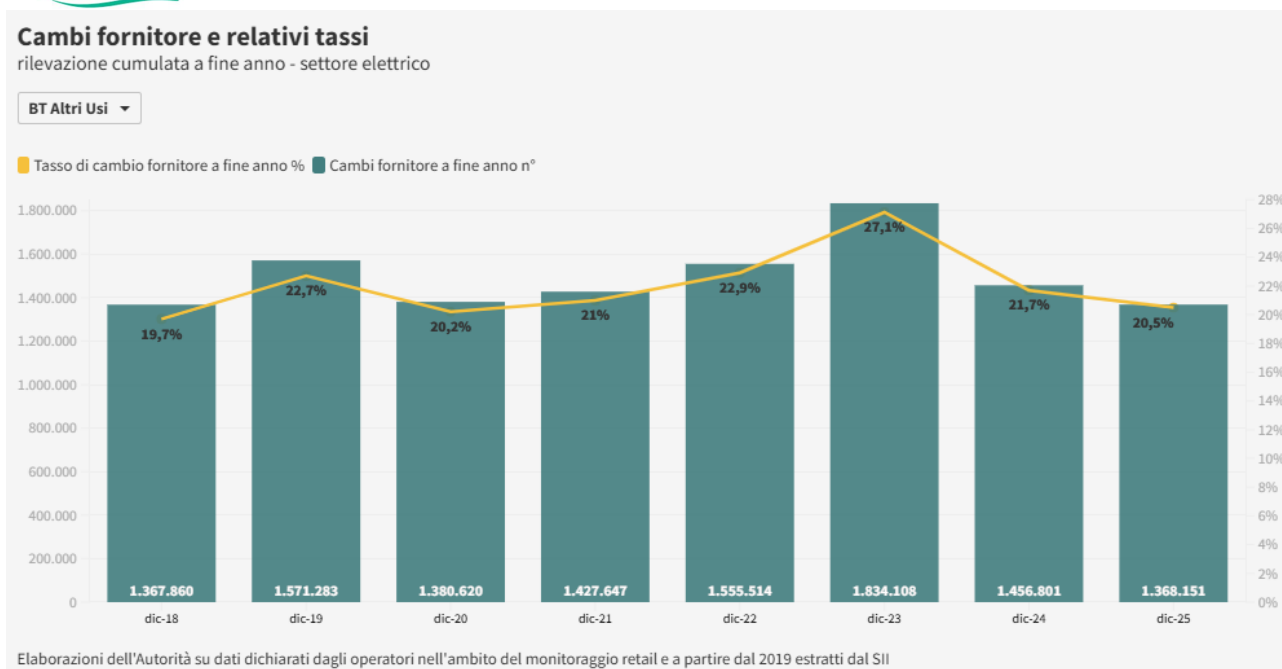


Elaborazioni dell'Autorità su dati comunicati dai distributori, fino al 2017, ed estratti dal SII a partire dal 2018



Nel 2025, i clienti che escono dal STG_{PMI} rappresentano lo 0,3% dei clienti BT altri usi, in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente (-0,1 p.p.). Pochi clienti rientrano nel servizio, pari allo 0,1% dei BT altri usi. In altri termini, per ogni 3 clienti domestici che escono dal STG_{PMI} ne rientra uno soltanto. Diversamente, i clienti che escono dal STG_{MICRO} rappresentano l'1,1% dei clienti BT altri usi, in significativa diminuzione rispetto all'anno precedente (-1,3 p.p.). Pochi clienti rientrano nel servizio, pari allo 0,2% dei BT altri usi. In altri termini, per ogni 7 clienti domestici che escono dal STG_{MICRO} ne rientra uno soltanto.

Infine, nel 2025 si conferma un'elevata dinamicità dei clienti BT altri usi, anche se minore dell'anno precedente. In particolare, il 20,5% di clienti BT Altri usi ha cambiato fornitore, di cui il 17,9% nel solo mercato libero. Per tale tipologia di clienti nel 2025 il tasso di cambio fornitore è inferiore all'anno precedente di -1,2 p.p., ma comunque indicativo di una buona mobilità dei clienti. L'andamento del tasso di cambio fornitore degli ultimi anni va valutato alla luce delle dinamiche correlate dapprima agli eventi pandemici e, a partire dalla seconda metà del 2021, della congiuntura di elevata volatilità ed elevati livelli dei prezzi all'ingrosso e del superamento della Maggior tutela per i clienti in BT, con l'avvio dell' STG_{PMI} (luglio 2021) e dell' STG_{MICRO} (aprile 2023).



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

BOX 5. Vulnerabilità dei clienti domestici: settore elettrico

Requisiti e modalità di identificazione



Nelle more dell'aggiudicazione del futuro servizio di vulnerabilità¹⁴, nel 2025 i clienti vulnerabili continuano ad essere riforniti transitoriamente nel servizio di Maggiore tutela. La regolazione del servizio di vulnerabilità per i clienti domestici vulnerabili sarà oggetto di successivi interventi regolatori dell'Autorità, ai sensi del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, come da ultimo novellato dal decreto-legge 28 febbraio 2025, n. 19. A decorrere dal mese di luglio 2024, i clienti vulnerabili sono pertanto gli unici ad aver diritto alla Maggiore tutela.

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

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

¹⁴ Tale servizio sarà caratterizzato da condizioni economiche della fornitura definite e aggiornate dall'Autorità a un prezzo che rifletta il costo dell'energia nel mercato all'ingrosso e costi efficienti del servizio di commercializzazione, determinati sulla base di criteri di mercato. Inoltre, per l'energia elettrica erogata nell'ambito di tale servizio sarà approvvigionata all'ingrosso a livello centralizzato da Acquirente Unico e successivamente ceduta agli esercenti il servizio di vulnerabilità.

per il loro mantenimento in vita (in tal caso le condizioni di cui sopra affliggono delle persone differenti dall'intestatario presenti nella medesima abitazione);

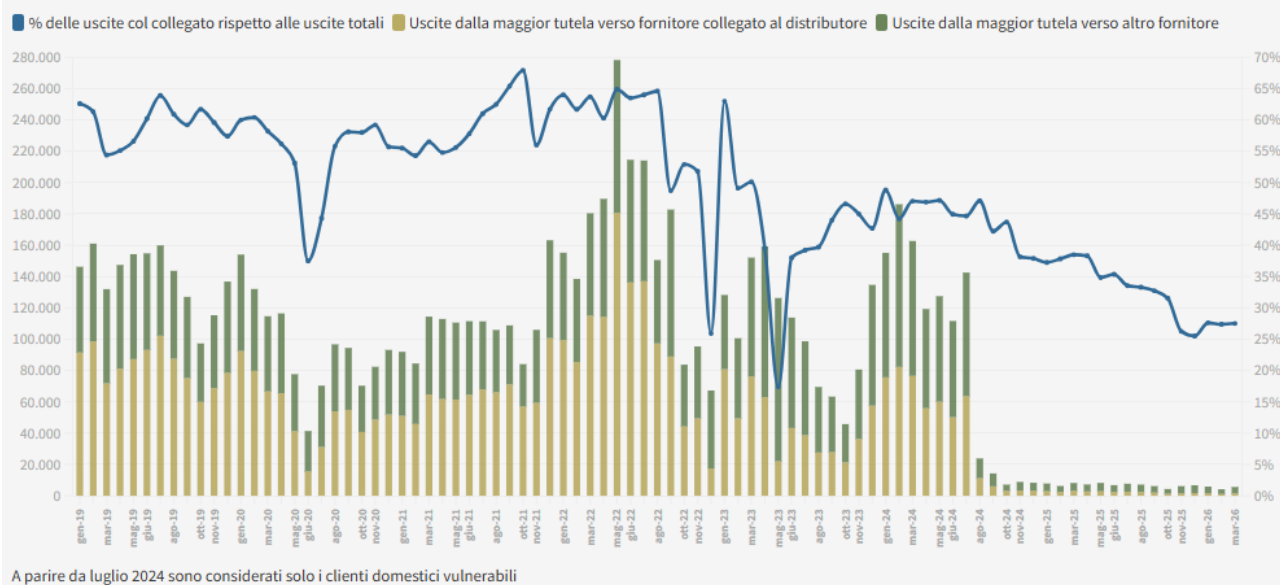
- c. che rientrano tra i soggetti con **disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92**;
- d. le cui utenze sono ubicate nelle **isole minori** non interconnesse;
- e. le cui utenze sono ubicate in **strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi**;
- f. di **età superiore ai 75 anni**.

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

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

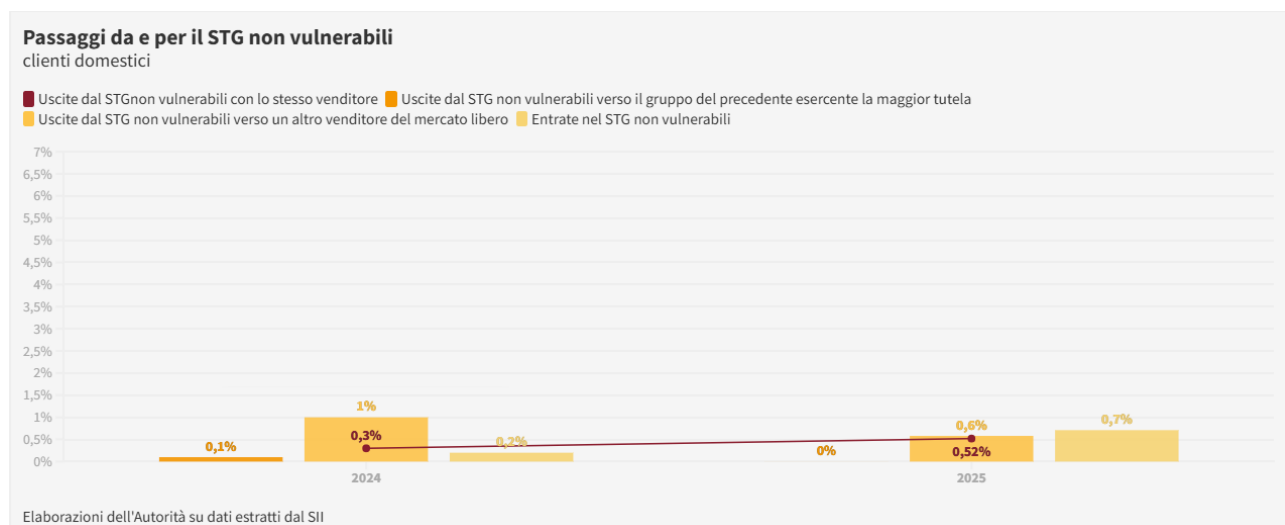
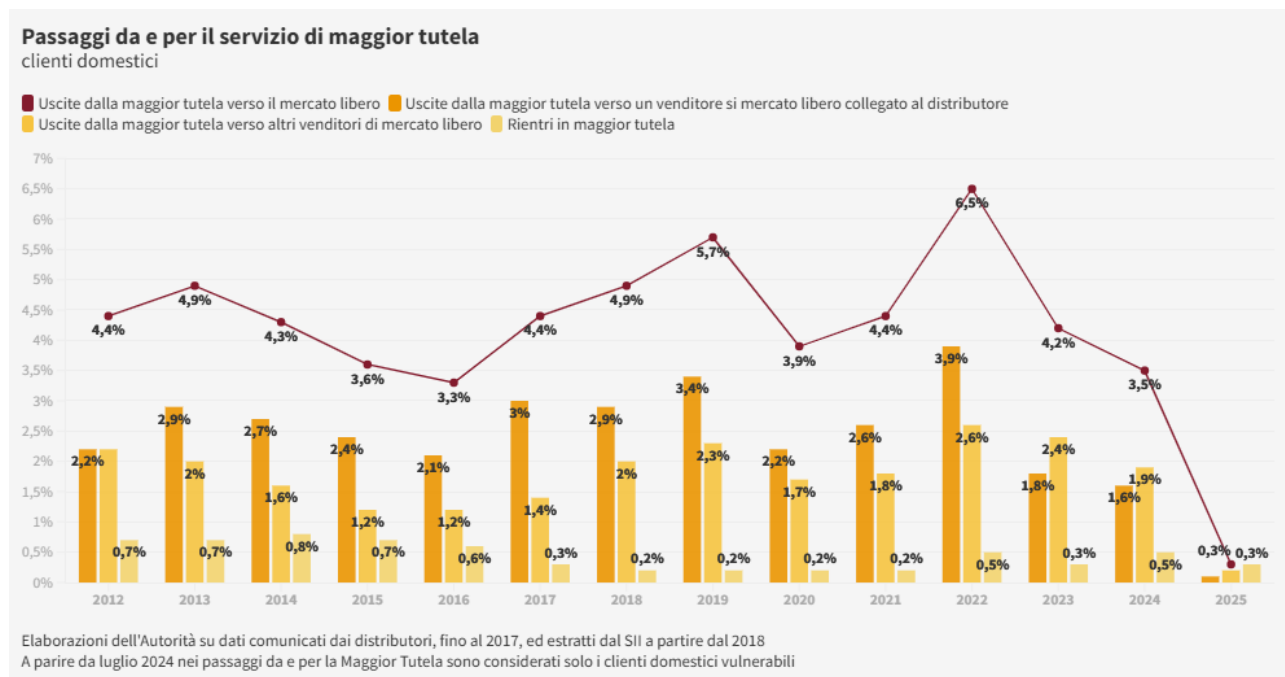
Uscite dalla maggior tutela

Clienti domestici



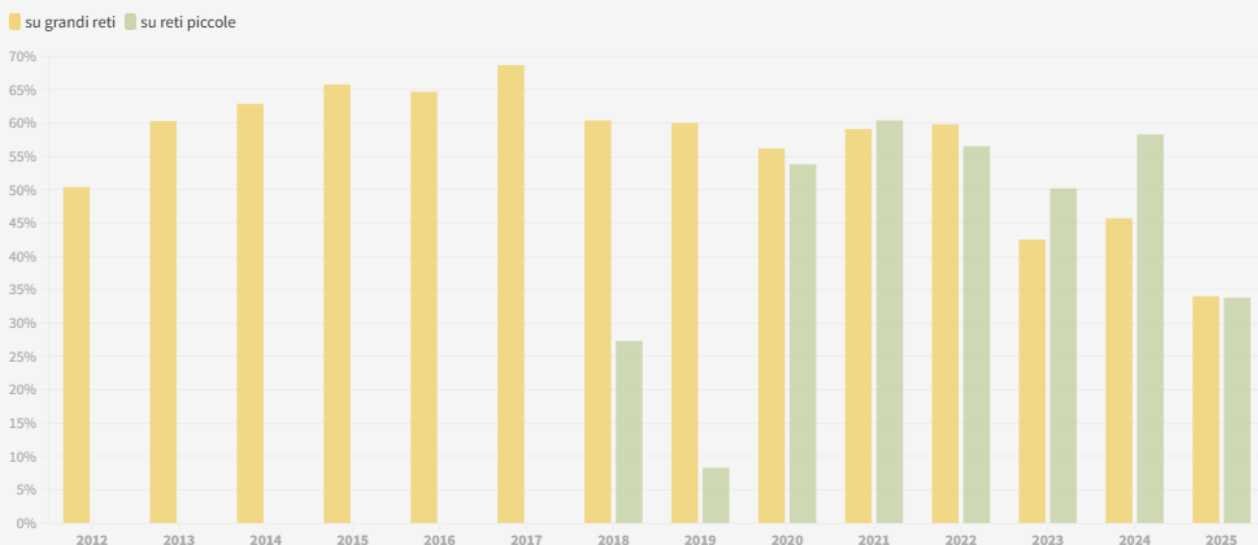
Nel 2025, i clienti che escono dal servizio di Maggiore tutela rappresentano lo 0,3% dei domestici, in forte diminuzione rispetto all'anno precedente (-2,2 p.p.). Tale diminuzione è legata anche alla riduzione del numero di clienti serviti in Maggiore tutela in seguito all'avvio del *STG_{NV}*. Una quota simile di domestici, pari allo 0,3%, rientra in tutela. Diversamente, i clienti che escono dal *STG_{NV}* scegliendo un venditore del mercato libero rappresentano l'1,1% (-0,3 p.p.), mentre quelli che hanno avuto accesso al *STG_{NV}* nello stesso periodo rappresentano lo 0,7% dei domestici (+0,5 p.p.).

In altri termini, per ogni cliente domestico che esce dal STG_{NV} per scegliere il mercato libero ne rientrano 0,6.



Il vantaggio competitivo in capo agli esercenti del servizio di Maggior tutela si riduce sensibilmente, pur rimanendo a livelli elevati. Nel 2025, rispetto al totale dei clienti domestici che passano al libero mercato, allacciati alle reti di distribuzione del campione del monitoraggio retail (con oltre 50.000 punti), il 34,0% sceglie come fornitore il venditore collegato all'impresa di distribuzione (-11,7 p.p. rispetto all'anno precedente). Sulle reti di minori dimensioni, con meno di 50.000 punti, il 33,8% delle uscite dalla Maggior tutela è avvenuto verso il venditore collegato all'impresa distributrice (-24,5 p.p.).

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



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

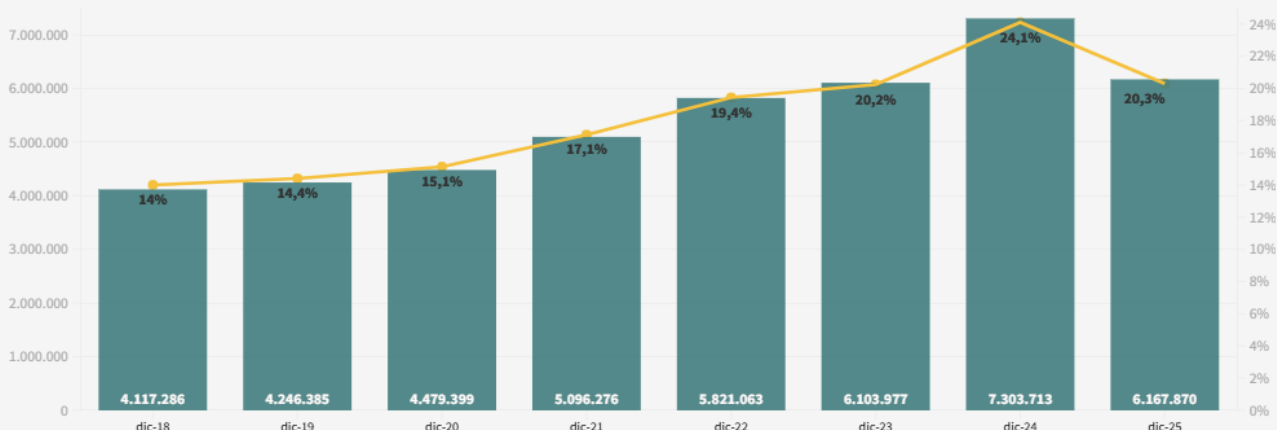
La dinamicità dei clienti domestici nel settore elettrico è in costante aumento rispetto al passato e paragonabile a quella degli Altri usi in BT. In particolare, nel 2025 il 20,3% ha cambiato fornitore (-3,8 p.p.), di cui il 19,7% nel solo mercato libero. Inoltre, il 13,4% ha rinegoziato il contratto col proprio venditore (+0,5 p.p.). La dinamicità dei clienti domestici degli ultimi anni va valutata alla luce dapprima delle dinamiche correlate agli eventi pandemici e, a partire dalla seconda metà del 2021, della congiuntura di elevata volatilità ed elevati livelli dei prezzi all'ingrosso e del superamento della Maggior tutela per i domestici non vulnerabili, con l'avvio dell' STG_{NV} (luglio 2024).

Cambi fornitore e relativi tassi

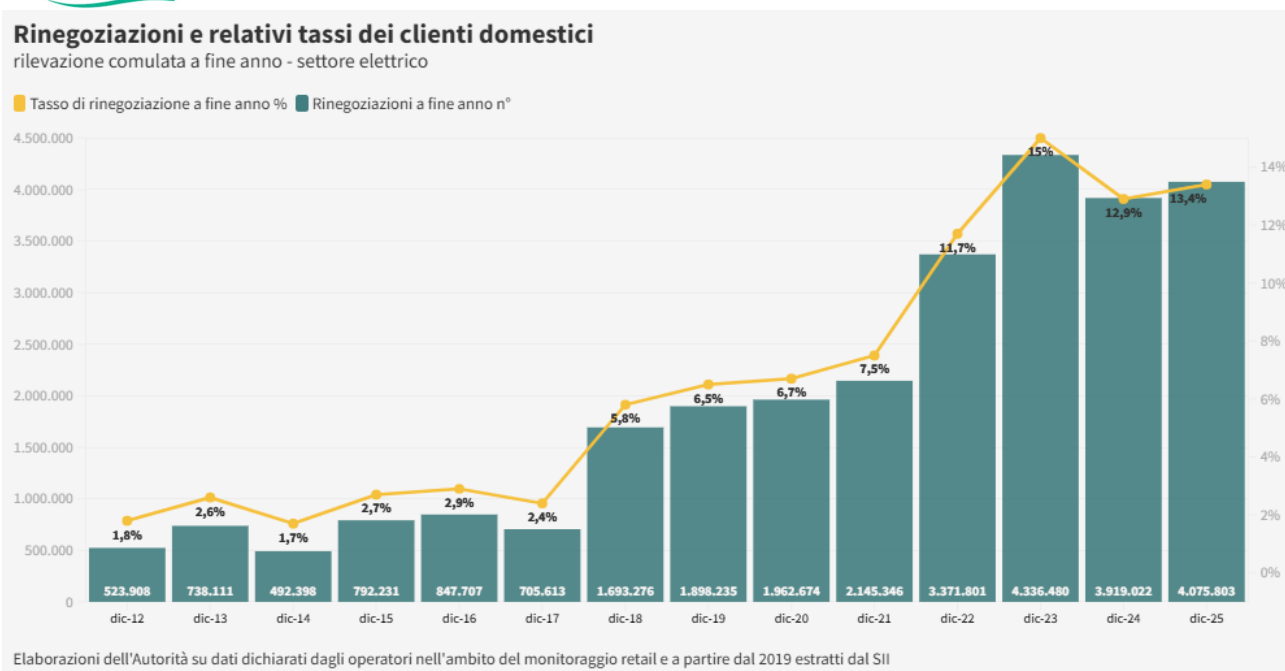
rilevazione cumulata a fine anno - settore elettrico

Domestici

■ Tasso di cambio fornitore a fine anno % ■ Cambi fornitore a fine anno n°

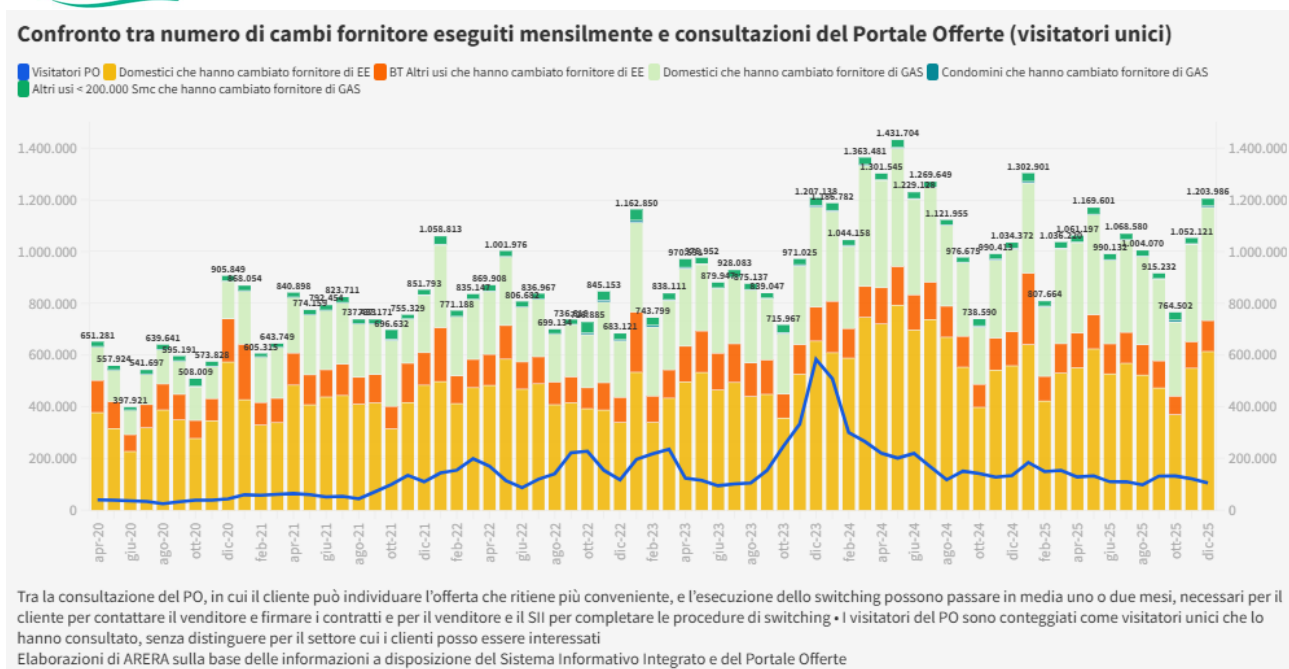


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail e a partire dal 2019 estratti dal SII



Parallelamente, la quota di clienti che utilizzano il Portale Offerte è ancora ridotta, e inferiore al picco di utilizzo registrato a ridosso della fine del Servizio di Tutela del settore del gas (avvenuta il 1° gennaio 2024). Ciò fa presumere¹⁵ che i clienti sottoscrivano le offerte in modo prevalente dopo essere stati contattati da call center o da agenti di vendita e che, non verificando sul Portale Offerte le informazioni acquisite tramite altri canali, non sfruttino la potenzialità degli strumenti a loro disposizione per effettuare una scelta consapevole. Risulta pertanto necessario proseguire con le azioni volte a incrementare la diffusione della conoscenza del Portale Offerte e a stimolarne l'utilizzo presso l'utenza diffusa.

¹⁵ Al fine di una prima valutazione circa il processo di scelta operato dal cliente, gli accessi al Portale Offerte (effettuati da singoli visitatori, di seguito: visitatori unici) nel periodo di osservazione vengono confrontati con la totalità dei cambi di fornitore realizzati nel medesimo periodo. I visitatori unici di ciascun mese sono rapportati con gli switching eseguiti nel secondo mese successivo alla consultazione del PO, nell'ipotesi che tra la consultazione del Portale, in cui il cliente può individuare l'offerta che ritiene più conveniente, e l'esecuzione dello switching possano passare in media uno o due mesi. Durante tale periodo il cliente contatta il venditore e firma i contratti, mentre il venditore può completare le procedure di switching.



In conclusione, continuano a rimanere significativi, seppure con segnali di miglioramento, gli elementi critici per la concorrenzialità del mercato della vendita ai clienti domestici, quali la forte concentrazione, il vantaggio competitivo degli esercenti la Maggior tutela, la presenza di barriere alla crescita. La limitata concorrenzialità del segmento dei clienti domestici è in parte attribuibile alla ridotta capacità di scelta che in media caratterizza detti clienti¹⁶, che non sembra ancora adeguata a cogliere appieno i benefici del mercato libero e resta comunque a livelli inevitabilmente inferiori rispetto ad altre tipologie di clienti. È dunque importante continuare a monitorare l'evoluzione di tali aspetti, in modo da verificare che i miglioramenti conseguiti si consolidino nel tempo, permettendo il trasferimento alla massima parte dei clienti domestici dei benefici della concorrenza, anche attraverso le opportunità di crescita dei fornitori di minori dimensioni e una maggiore consapevolezza dei clienti.

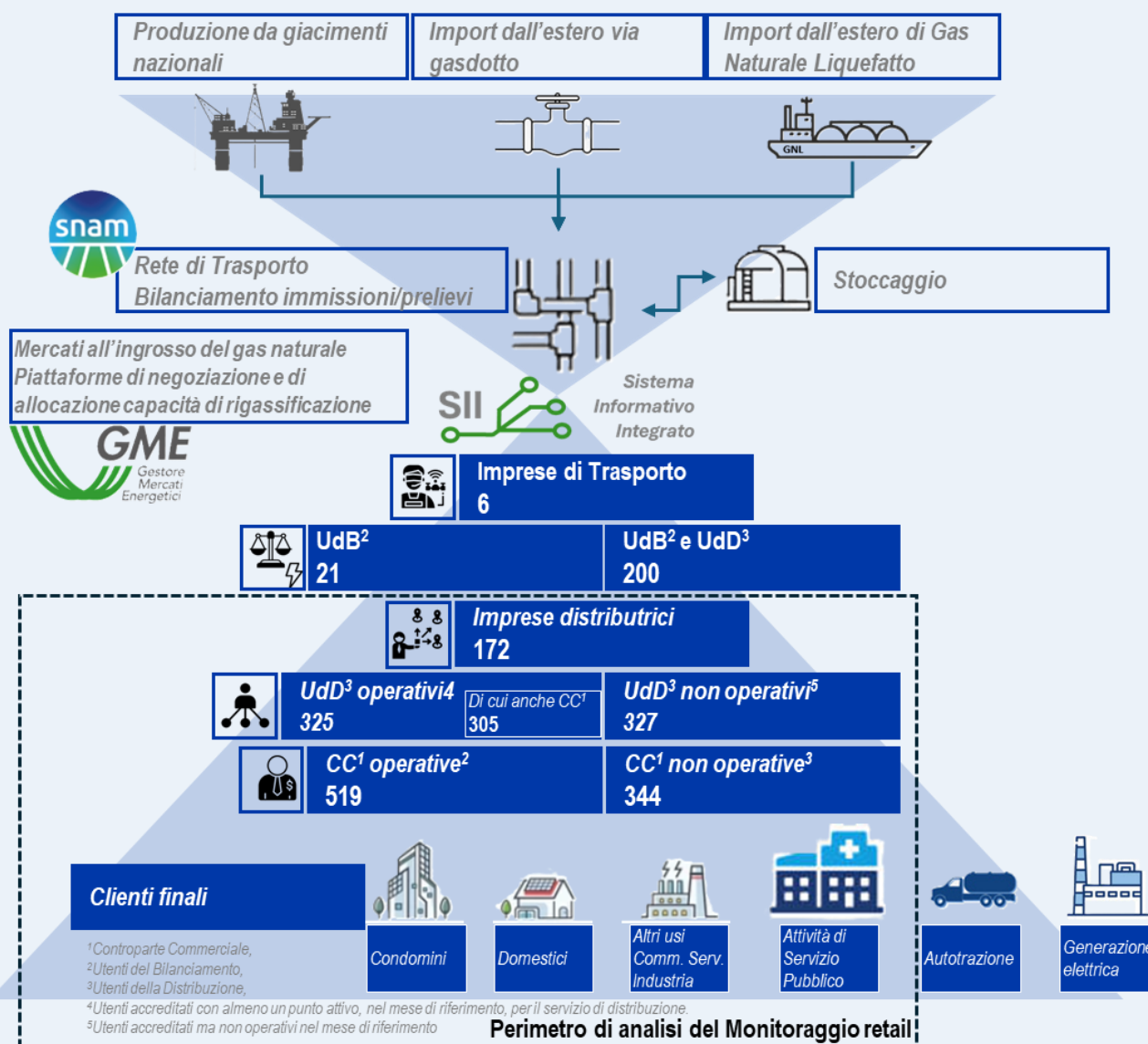
¹⁶ Come già indicato nei precedenti Rapporti, la scarsa partecipazione della domanda è evidenziata anche dalle indagini demoscopiche avviate dall'Autorità in merito ai comportamenti e alle scelte dei clienti nei mercati energetici liberalizzati. Per il 2025 viene riportata una sintesi delle evidenze di tali indagini nel paragrafo 4, "Evoluzione del comportamento del consumatore nei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas", cui si rimanda per maggiori dettagli.

3.B Settore gas naturale

3.B.1 Struttura dell'offerta del settore gas naturale

BOX 6. La filiera della vendita al dettaglio di gas naturale

Ruoli e numerosità degli operatori



1.631 Utenti accreditati al SII in entrambi i settori
+90 rispetto a dicembre 2024

Dicembre 2025

1.237 Utenti accreditati al SII nel settore elettrico
+61 rispetto a dicembre 2024
Di cui alcuni accreditati su più attività

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

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

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

Dal punto di vista commerciale, il gas naturale viene compravenduto nei mercati all'ingrosso del gas naturale, gestiti da Gestore dei Mercati Energetici S.p.A., tra **Utenti del Bilanciamento** (di seguito: UdB) e **Utenti della distribuzione** (di seguito: UdD). In particolare, gli UdB acquistano il gas che viene immesso nella rete nazionale e si avvalgono del servizio di trasporto sulle reti nazionale e regionali, al fine di permetterne il prelievo nelle varie aree del territorio nazionale in cui sono dislocati soggetti a cui gli UdB intendono rivendere il gas o al fine di immetterlo negli impianti di stoccaggio, per rivenderlo in un secondo momento. Coerentemente acquistano capacità di trasporto sulle reti di trasporto ed eventualmente di stoccaggio nei relativi impianti. Ciascun UdB è tenuto a bilanciare commercialmente il gas che acquista con quello che rivende¹⁷ o stocca, in modo che in aggregato anche l'intera rete sia commercialmente bilanciata. Gli UdD acquistano il gas nei punti di uscita delle reti di trasporto e si avvalgono del servizio di distribuzione fino ai singoli PdR della cui fornitura di gas sono responsabili. Nel punto di uscita dalla rete di trasporto è posta una cabina c.d. di regolazione e misura (REMI) che permette il passaggio dall'alta pressione della rete di trasporto alle pressioni minori della rete di distribuzione (media pressione e Bassa Pressione, di seguito: BP). Per quanto di propria competenza, gli UdD sono tenuti ad assicurare che tutto il gas prelevato presso i PdR di cui sono responsabili sia commercialmente approvvigionato con del gas precedentemente immesso in rete o stoccato dagli UdB. In caso contrario, per i PdR per cui non vengono correttamente mappati i rapporti commerciali tra UdB e UdD verrebbero attivati i **Servizi di Ultima Istanza** (di seguito: SUI)¹⁸,

¹⁷ Alcuni clienti altoconsumanti sono allacciati direttamente alla rete di trasporto (di seguito clienti diretti). Della fornitura di tali clienti sono responsabili gli UdB.

¹⁸ Per i clienti diretti privi di un contratto di fornitura con un UdB si attiverebbe invece il **Servizio di Default su rete di trasporto** o *SdD_{TRASP}* ai sensi della deliberazione 249/2012/R/gas.

Fornitura di Ultima Istanza o **FUI** e **Fornitura del Servizio di Default** su rete di distribuzione o *FDD* in base alle condizioni di attivazione previste dal TIVG.

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

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

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

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

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

Per poter essere abilitati alla vendita di gas naturale, gli esercenti devono essere iscritti al relativo **Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di gas naturale a clienti**, tenuto dal MASE, istituito dalla legge concorrenza 2022 e il cui quadro normativo e regolamentare è in via di completamento. Con il decreto del MASE 19 maggio 2025, n. 85, è stato istituito il Regolamento recante condizioni, criteri, modalità e requisiti per l'iscrizione, la permanenza e l'esclusione delle imprese iscritte nell'Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di gas naturale. Con la deliberazione 576/2025/R/gas l'Autorità ha definito le procedure finalizzate alle necessarie comunicazioni tra il Gestore del SII e il Ministero e l'Autorità al fine della permanenza delle imprese di vendita nell'Elenco¹⁹.

Il Rapporto di Monitoraggio retail si concentra sul servizio di vendita di energia elettrica erogato dagli esercenti la vendita alla clientela di massa, nella quale rientrano i clienti: Domestici, Condominio uso domestico, Altri usi con consumi inferiori a 200.000 Smc e Attività di Servizio Pubblico con consumi inferiori a 200.000 Smc. Non rientrano nel perimetro di analisi i clienti non

¹⁹ Per ulteriori approfondimenti si rimanda al capitolo conclusivo del presente Rapporto.

Altri usi e Attività di Servizio pubblico autoconsumanti, con consumi superiori a 200.000 Smc, i clienti che utilizzano il gas ai fini della generazione elettrica e dell'autotrazione.

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

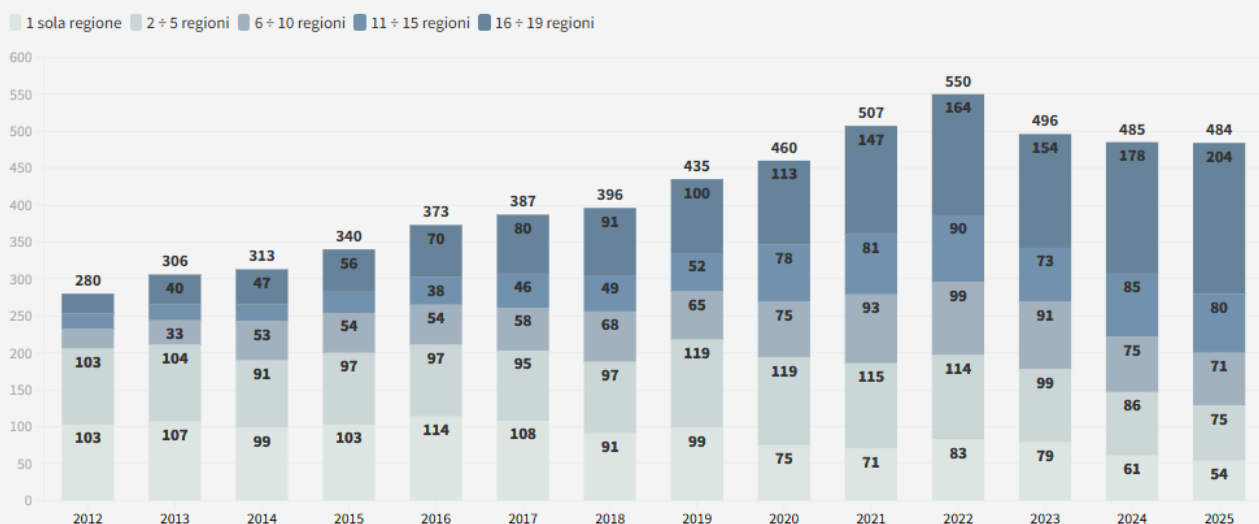
Per il settore del gas naturale, nel 2025 sono accreditati al SII 1.237 operatori, alcuni dei quali attivi anche nel settore elettrico. Con riferimento alla parte della filiera del gas naturale che più ha a che fare, direttamente o indirettamente, col cliente finale a dicembre 2024 sono accreditati al SII:

- 172 imprese distributrici;
- 221 UdB, di cui 200 attivi anche come UdD,
- 325 UdD, di cui 305 attivi anche come controparti commerciali; ulteriori 327 operatori sono accreditati al SII in qualità di UdD pur non risultando operativi in detto mese;
- 519 controparti commerciali del mercato libero e ulteriori 344 accreditate come tali al SII pur non risultando operative in detto mese.

3.B.2 Operatività dei soggetti attivi nella vendita

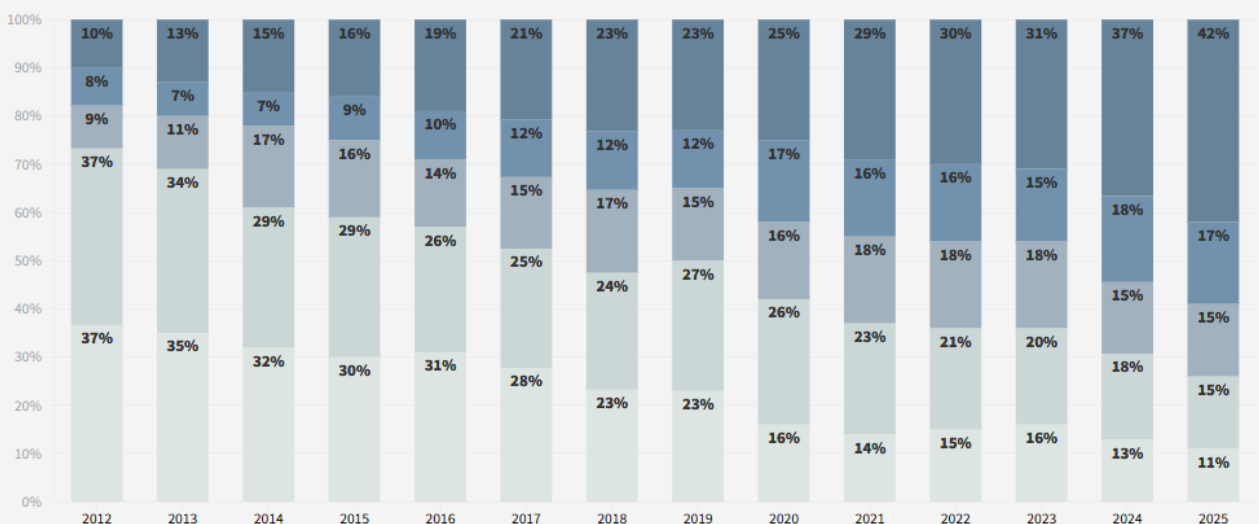
Nel 2025 risultano 484 gruppi societari attivi nel mercato libero, 1 meno rispetto all'anno precedente. Numerosi gruppi sono cresciuti a livello geografico, allargando la propria presenza sul territorio nazionale. Presentano tuttavia una dimensione territoriale mediamente più ridotta rispetto al settore elettrico. I gruppi societari presenti su più della metà delle regioni italiane, pari al 59% (+4 p.p. rispetto all'anno precedente e +41 p.p. dal 2012), e quelli presenti su tutto il territorio nazionale, pari al 42% (+5 p.p. rispetto all'anno precedente e +32 p.p. dal 2012), sono infatti inferiori in termini relativi a quelli del settore elettrico.

Presenza nel mercato libero a livello regionale dei gruppi societari attivi nella vendita di gas naturale numero gruppi societari



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

Presenza nel mercato libero a livello regionale dei gruppi societari attivi nella vendita di gas naturale distribuzione %



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

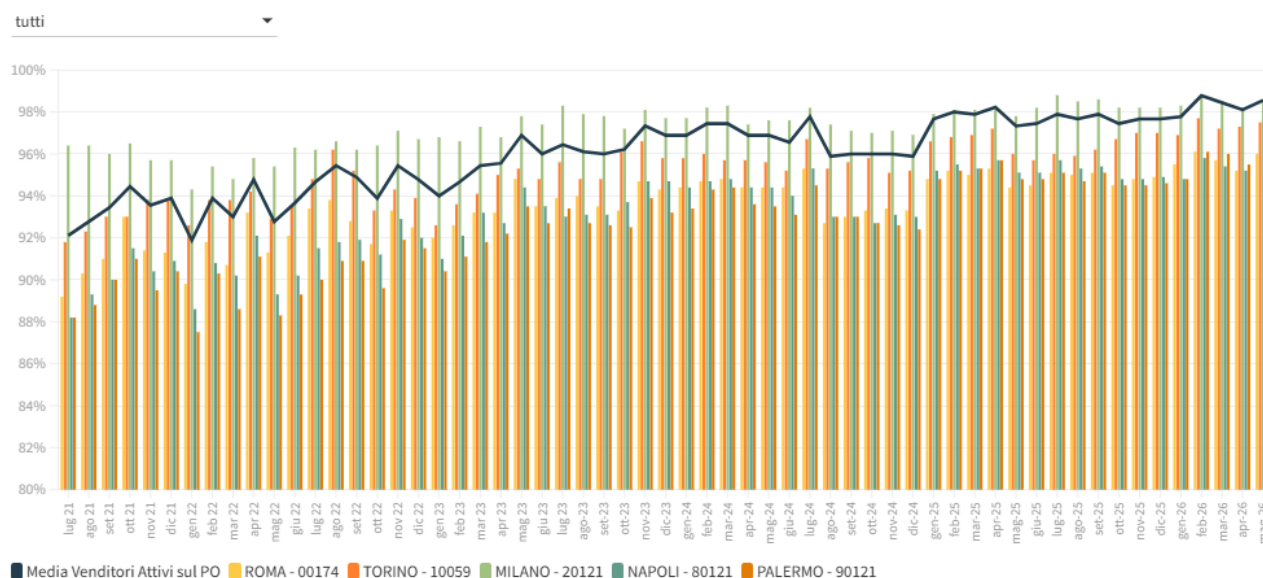
Inoltre, rispetto al settore elettrico, una quota maggiore di operatori non rende disponibili le proprie offerte su tutto il territorio nazionale. Con riferimento ai clienti domestici, in media nel 2025, il 10,9% (-2,4 p.p.) dei venditori del settore del gas ha reso disponibili offerte solo su una parte dei CAP analizzati, contro il 5,8% del settore elettrico²⁰.

²⁰ Analisi basata sulle offerte disponibili nel [Portale Offerte](#):

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

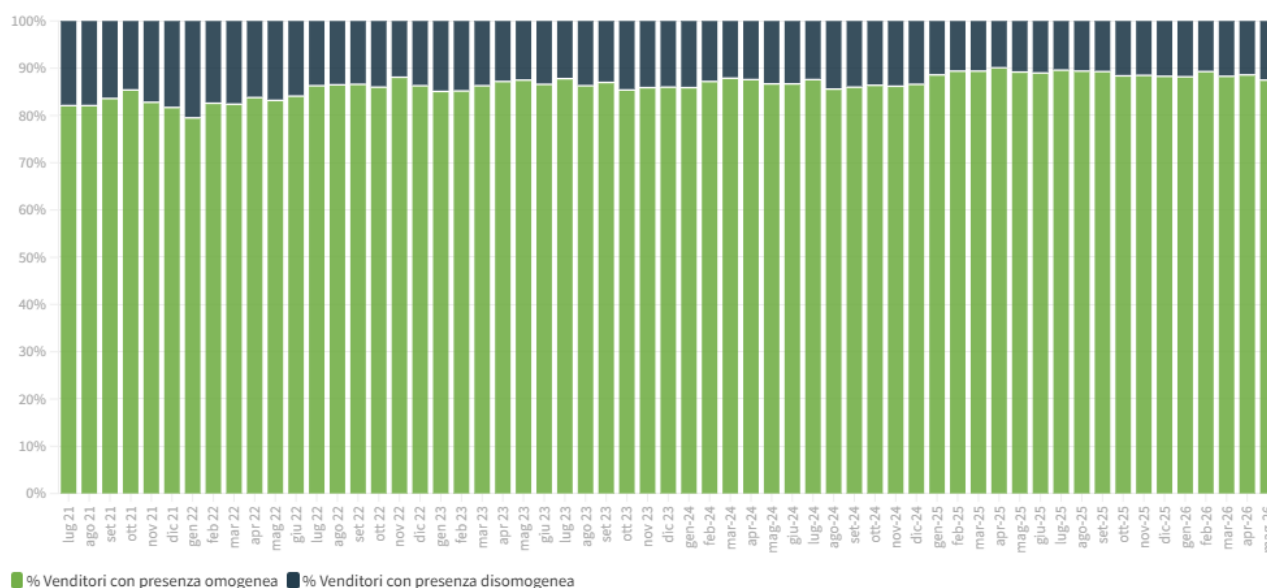
Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO

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



Venditori con presenza omogenea sul territorio

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



Nonostante la maggiore caratterizzazione geografica delle strategie di offerta e la minore diffusione a livello nazionale dei venditori rispetto a quanto osservato nell'elettrico, nel 2025 la

- per il settore del gas, siti a Torino, Milano, Roma, Napoli o Palermo con 1.400 Smc di consumo annuo, uso del gas naturale per Cucina, Acqua Calda e Riscaldamento (CACR).

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

disomogeneità tra le dinamiche concorrenziali regionali²¹ nel settore del gas si è ridotta per tutte le tipologie di clienti. In particolare, nel settore del gas l'omogeneità su base geografica dei livelli di concentrazione regionali ha raggiunto livelli paragonabili a quelli del settore elettrico, in cui la concorrenza tra venditori assume connotazioni nazionali. Inoltre, per gli Altri usi e le Attività di servizio pubblico le dinamiche concorrenziali regionali sono maggiormente omogenee a livello geografico rispetto a quanto osservato per Domestici e Condomini ad uso domestico.

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

3.B.3 Consistenza dei mercati di gas naturale

Dal lato della domanda, a gennaio 2024 è stato superato il Servizio di tutela, con il conseguente passaggio al mercato libero per 3,1 Mln di clienti domestici non vulnerabili e di circa 31.000 Condomini e il passaggio al nuovo STV_{GAS} per oltre 2,3 Mln di clienti domestici vulnerabili. Nel corso del 2025 l'uscita dei clienti domestici vulnerabili dal STV_{GAS} è rallentata significativamente rispetto agli anni precedenti. Nel 2025 in media si approvvigiona di gas naturale nel libero mercato l'87,9% dei domestici (87,6% a dicembre dello stesso anno), con un incremento di +0,1 p.p. rispetto all'anno precedente, corrispondente all'88,0% del gas mediamente fornito a tale clientela (-0,7 p.p.). L'11,5% in media si approvvigiona nel STV_{GAS} , lo 0,3% in FUI e lo 0,3% in FDD.

²¹ Data l'evidenza che in passato la concorrenza tra i venditori del settore del gas sembrava avere luogo principalmente su una scala geografica regionale o sub regionale, non assumendo ancora connotazioni nazionali, nella pagina web del monitoraggio retail dedicata agli [Indici di concentrazione del mercato libero](#) del settore del gas viene pubblicata un'analisi della struttura e delle dinamiche concorrenziali del settore della vendita al dettaglio di gas completa degli indici della concentrazione del settore del gas calcolati sia a livello nazionale che regionale.

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

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



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

¹ Nel 2024 solo i Domestici vulnerabili hanno diritto al Servizio di tutela della vulnerabilità STV_{GAS}

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

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

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

Tutti i tipi di cliente finale hanno diritto a scegliere un fornitore di gas naturale a condizioni di libero mercato. Nel 2025, i clienti domestici vulnerabili hanno diritto anche a scegliere l'offerta a condizioni economiche di tutela stabilite dall'Autorità e relativa al Servizio di Tutela della Vulnerabilità, STV_{GAS} . Tale servizio risponde esclusivamente alla finalità di tutela di prezzo e non a quella di garanzia della continuità della fornitura. Ciascuna CC è infatti tenuta a inserire l'offerta relativa al STV_{GAS} nel proprio menù di offerte, ma non è obbligata a contrarre con lo specifico cliente che ne faccia richiesta.

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

Il servizio di Fornitura di Ultima Istanza è erogato dagli aggiudicatari selezionati su base geografica tramite procedure concorsuali periodiche. Le condizioni economiche di fornitura dipendono pertanto dall'esito delle procedure concorsuali di aggiudicazione. In particolare, ciascun esercente aggiudicatario applica ai clienti il prezzo che ha offerto in sede di procedura concorsuale. Nell'ambito della procedura concorsuale, gli aggiudicatari vengono selezionati in base a offerte relative alle condizioni economiche e riferite a quantità massime di gas che l'offerente si impegna a fornire²². Accedono al servizio i clienti aventi diritto privi di un contratto di fornitura sul libero mercato e quelli che, per un PdR non ancora attivo, chiedono l'attivazione della fornitura direttamente all'esercente il FUI. L'esercente il servizio svolge il ruolo di UdD, approvvigionando il gas sui mercati all'ingrosso, e di CC del cliente, fatturando a quest'ultimo il gas prelevato. Nel 2025 viene erogato il servizio nell'ambito del periodo di esercizio 1° ottobre 2023 – 30 settembre 2025 da Enel Energia S.p.A. ed Hera Comm S.p.A. e nell'ambito del periodo di esercizio 1° ottobre 2025 – 30 settembre 2027 da Enel Energia S.p.A. e A2A Energia S.p.A.

Nel 2025 hanno diritto al FUI i clienti allacciati alla rete di distribuzione:

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

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

²² Con riferimento agli ulteriori punti di riconsegna per i quali si eccederebbe il quantitativo indicato nella procedura di aggiudicazione, il servizio FUI verrebbe erogato dall'operatore risultato successivo in graduatoria e qualora non disponibile, si attiverebbe il servizio FDD.

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

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

Il Servizio di Fornitura di Default su rete di distribuzione (di seguito FDD) è erogato dagli aggiudicatari selezionati su base geografica tramite procedure concorsuali periodiche. Le condizioni economiche di fornitura dipendono pertanto dall'esito delle procedure concorsuali di aggiudicazione. In particolare, ciascun esercente aggiudicatario applica ai clienti il prezzo che ha offerto in sede di procedura concorsuale. Accedono al servizio i clienti aventi diritto privi di un contratto di fornitura sul libero mercato e quelli che, per un PdR non ancora attivo, chiedono l'attivazione della fornitura direttamente all'esercente il FDD. Il FDD è finalizzato alla regolazione economica delle partite di gas imputate ai prelievi del cliente finale non bilanciati dalle necessarie immissioni nella rete di distribuzione. A tal fine l'esercente il servizio svolge il ruolo di UdD, approvvigionando il gas sui mercati all'ingrosso, e di CC del cliente, fatturando a quest'ultimo il gas prelevato. Nel 2025 viene erogato il servizio nell'ambito del periodo di esercizio 1° ottobre 2023 – 30 settembre 2025 da Hera Comm S.p.A. e nell'ambito del periodo di esercizio 1° ottobre 2025 – 30 settembre 2027 da Hera Comm S.p.A..

Nel 2025 il servizio FDD si applica ai clienti allacciati alla rete di distribuzione:

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

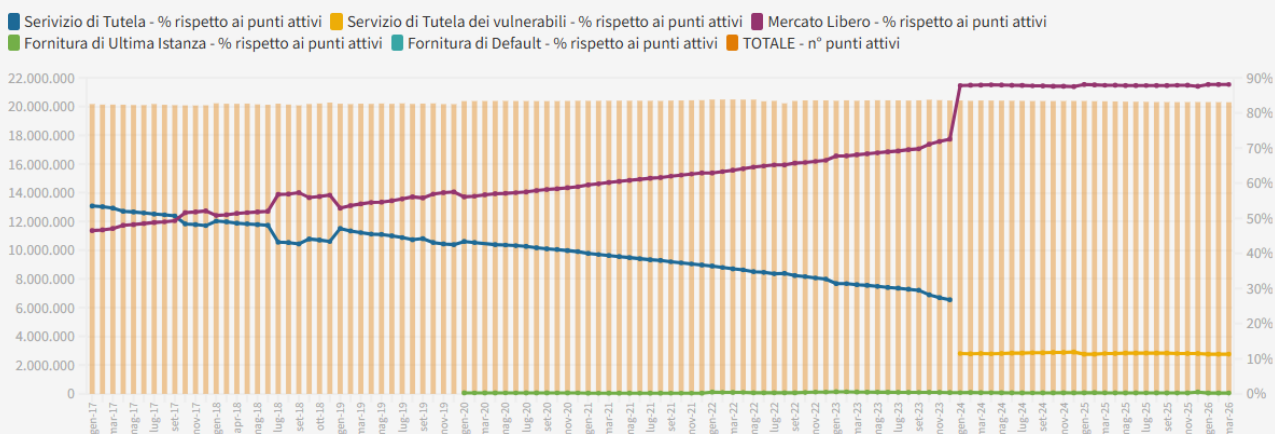
nei casi in cui si trovino sprovvisti di contratto di fornitura per **cause dipendenti dalla loro volontà**. Tipicamente un cliente può trovarsi in tale situazione principalmente in seguito a cessazione amministrativa di un punto nella titolarità di un cliente finale moroso non disalimentabile o per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

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

per qualsiasi causa.

Punti attivi mensili e distribuzione per mercato

Domestici < 200.000 Smc



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

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

Requisiti e modalità di identificazione



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

- previsto che i fornitori e gli esercenti il FUI siano tenuti a offrire ai clienti vulnerabili, la fornitura di gas naturale a un prezzo che rifletta il costo effettivo di approvvigionamento nel mercato all'ingrosso, i costi efficienti del servizio di commercializzazione e le condizioni contrattuali e di qualità del servizio, così come definiti dall'Autorità;
- definito come "**clienti vulnerabili di gas naturale**" i clienti civili che ricadono in almeno una delle seguenti classi:
 - a) persone che si trovano in **condizioni economicamente** svantaggiate ai sensi dell'articolo 1, comma 75, della Legge Concorrenza 2017;
 - b) soggetti con **disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/92**;
 - c) soggetti le cui utenze sono ubicate nelle **isole minori** non interconnesse;
 - d) soggetti le cui utenze sono ubicate in **strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi**;
 - e) persone di **età superiore ai 75 anni**.

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

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

A dicembre 2025, rispetto al totale dei clienti domestici nel settore del gas naturale:

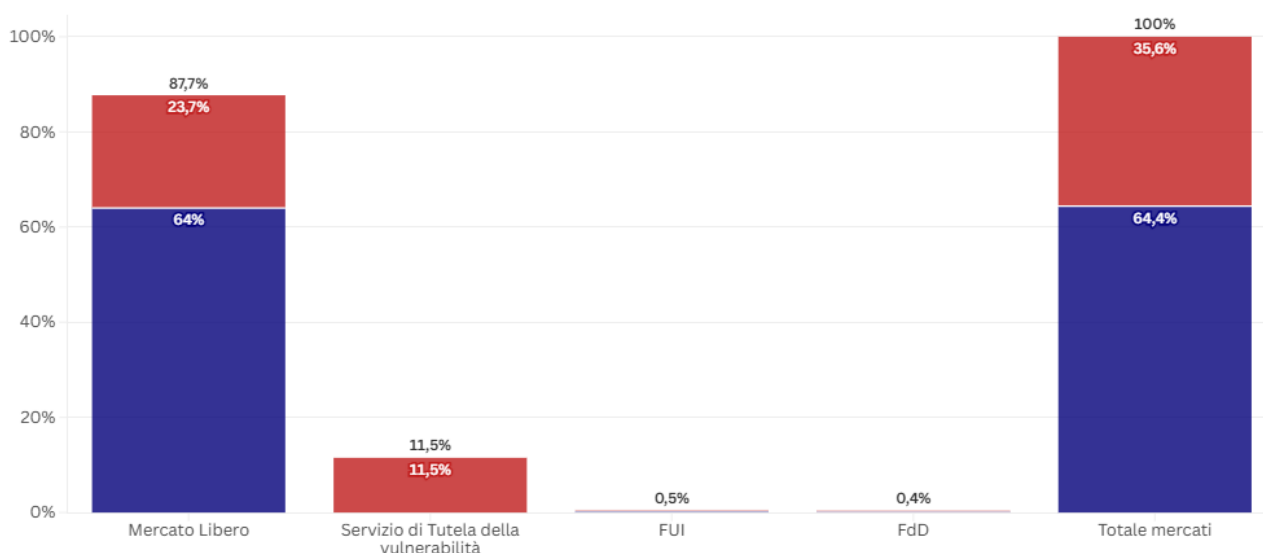
- i **non vulnerabili** rappresentano il 64,4%, dei quali il 64,0% si approvvigiona nel mercato libero e circa lo 0,3% in FUI e circa lo 0,2% in FdD;
- i **vulnerabili** rappresentano il 35,6%, dei quali il 23,7% si approvvigiona nel mercato libero, l'11,5% nel STV_{GAS} e la restante parte equamente distribuita tra FUI e FdD.

Clienti domestici vulnerabili e non vulnerabili per mercato

settore del gas naturale

dic-25

■ Non vulnerabili ■ Vulnerabili



Elaborazioni dell'Autorità su dati estratti dal SII

La piramide delle età dei clienti domestici del settore del gas naturale, aggiornata a ottobre 2025, mostra che le fasce di età più popolose sono quelle tra i 50 e i 69 anni. Tuttavia, il mercato libero è scelto maggiormente dai più giovani e in misura via via minore col crescere dell'età. Si approvvigionano nel mercato libero i domestici :

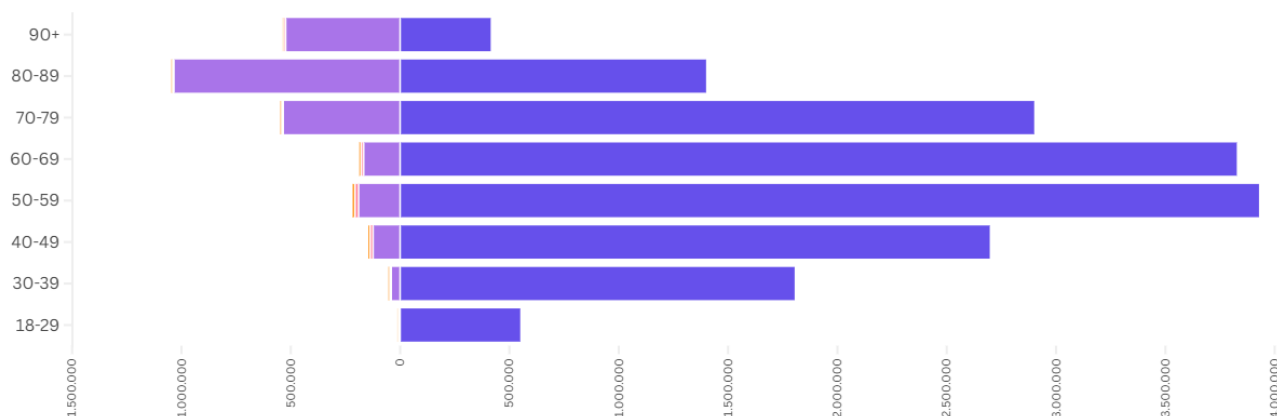
- tra i 18 e i 29 anni, per il 97,9%; per tale fascia il 1,3% è servito nel STV_{GAS} in quanto vulnerabile;
- tra i 30 e i 39 anni, per il 97,1%; per tale fascia il 2,2% è servito nel STV_{GAS} in quanto vulnerabile;
- tra i 40 e i 49 anni, per il 94,9% ; per tale fascia il 4,4% è servito nel STV_{GAS} in quanto vulnerabile;
- tra i 50 e i 59 anni, per il 94,8%; per tale fascia il 4,6% è servito nel STV_{GAS} in quanto vulnerabile;
- tra i 60 e i 69 anni, per il 95,4%; per tale fascia il 4,2% è servito nel STV_{GAS} in quanto vulnerabile;
- tra i 70 e i 79 anni, per l'84,1%; per tale fascia il 15,5% è servito nel STV_{GAS} in quanto vulnerabile;

- tra i 80 e i 89 anni, per il 57,2%; per tale fascia il 42,3% è servito nel STV_{GAS} in quanto vulnerabile;
- con 90 anni o più, per il 43,6%; per tale fascia il 55,1% è servito nel STV_{GAS} in quanto vulnerabile.

Piramide delle età dei clienti domestici - settore del gas naturale

ott-25 ▾

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



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

3.B.4 Concentrazione e quote di mercato

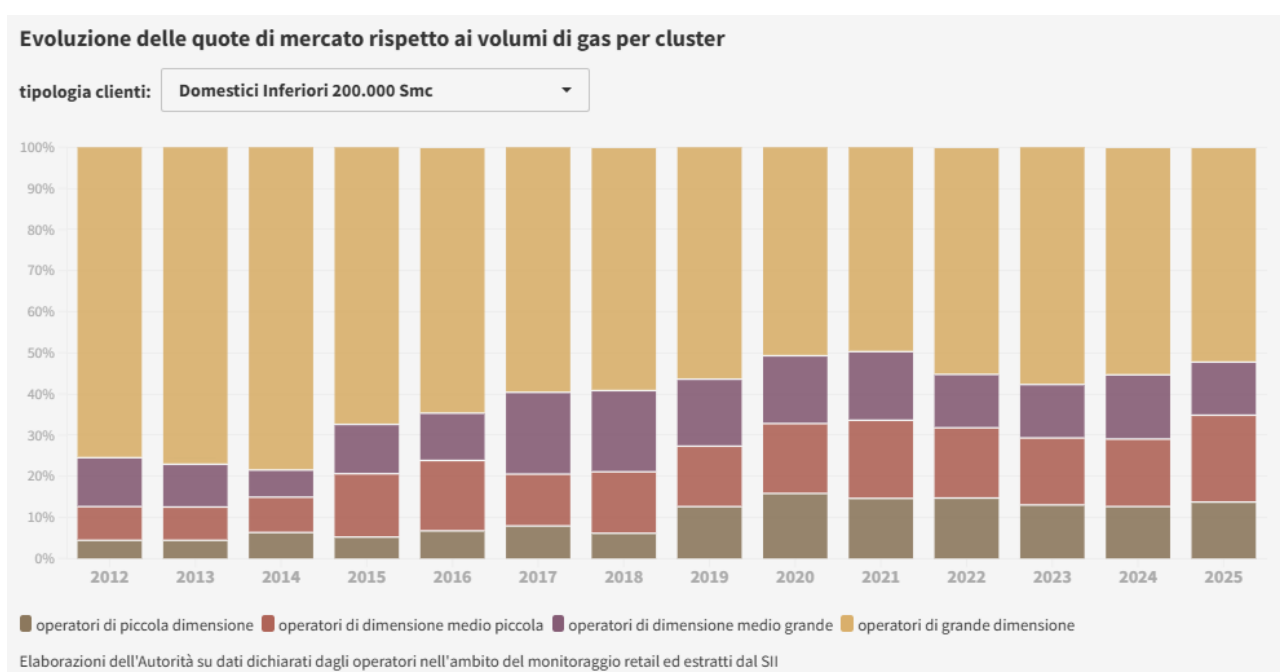
L'ampiezza della base clienti, valutata rispetto a tutte le tipologie di clienti, ha un impatto diretto sulle economie di scala raggiunte da ciascun operatore e dunque sulla competitività della sua strategia commerciale. A dicembre 2025, la dimensione degli operatori attivi nella vendita al dettaglio di energia elettrica e dunque la capacità di raggiungere elevate economie di scala sono meno disomogenee di quanto osservato per il settore elettrico. Considerando il complesso delle varie tipologie di cliente servite:

- 2 gruppi societari servono tra i 3,8 Mln e i 4,6 Mln di clienti;
- 3 gruppi societari servono almeno 1 Mln e fino a poco più di 1,6 Mln di clienti;
- 1 gruppo serve tra i 500.000 e 1 Mln di clienti;
- altri 28 servono tra i 50.000 e i 500.000 clienti;
- oltre 400 servono meno di 50.000 clienti.

La sperequazione nell'ampiezza delle basi clienti servite determina il livello di concentrazione del mercato, che di seguito viene analizzato considerando esclusivamente il mercato libero e separatamente per ciascuna tipologia di cliente.

Considerando ciascuna tipologia di cliente in maniera distinta, il mercato libero del gas naturale a livello nazionale è meno concentrato rispetto al 2024, sia in termini di volumi che di punti serviti, con riferimento ai clienti domestici e al complesso delle tipologie Altri usi e Attività di servizio pubblico. Diversamente per i Condomini il mercato libero è leggermente più concentrato.

Nel 2025, raggruppando gli operatori in cluster dimensionali, nel complesso diminuisce la quota di mercato libero dei grandi operatori (con quote superiori al 5%²³) per tutte le tipologie di clienti. Inoltre, per i clienti domestici, accrescono la quota complessiva di mercato libero i gruppi con quote inferiori al 2% e la diminuiscono quelli di dimensioni medio-grandi (con quote tra il 2% e il 5%). Specularmente, per tutte le tipologie di clienti non domestici, aumentano le quote di mercato libero complessive dei gruppi medio-grandi (con quote tra il 2% e il 5%) e diminuiscono quelle degli operatori medio-piccoli (con quote tra lo 0,5% e il 2%). I piccoli operatori (con quota fino a 0,5%) esercitano con efficacia una pressione concorrenziale sugli operatori di maggiori dimensioni per tutte le tipologie di clientela. La crescita del peso complessivo dei piccoli operatori (con quota inferiore allo 0,5%) è comunque associata alla loro frammentazione. La quota di energia mediamente fornita dai piccoli gruppi rimane stabile rispetto all'anno precedente, mentre la base di clienti servita in media dagli operatori con meno di 50.000 clienti si riduce leggermente.

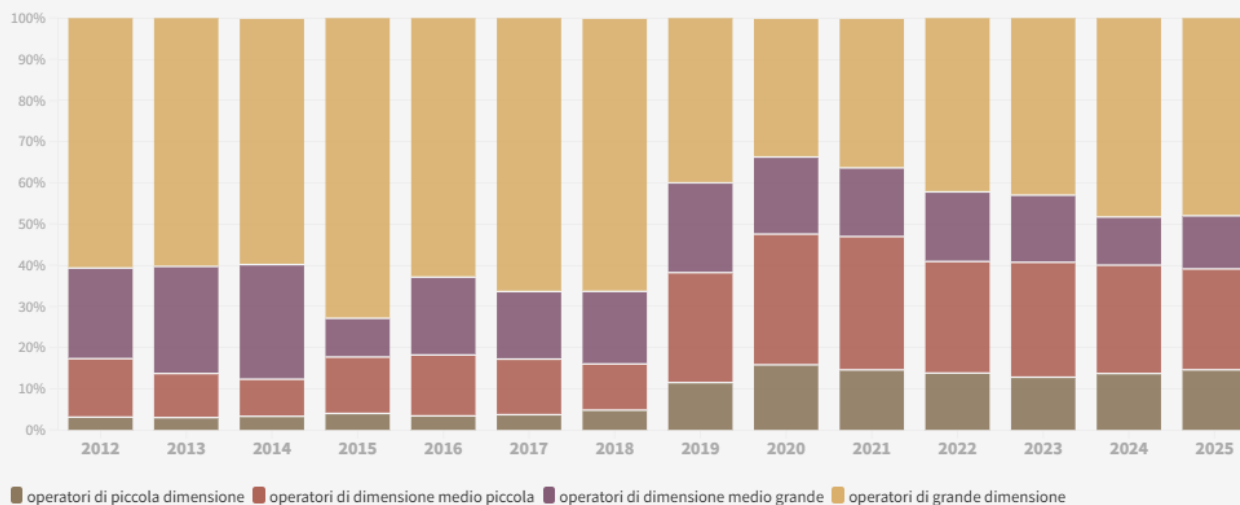


²³ A differenza di quanto riportato nella [corrispondente analisi](#) per il settore elettrico, per il settore del gas i *cluster* di operatori includono esclusivamente i gruppi societari che rientrano nel campione del monitoraggio *retail*:

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

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

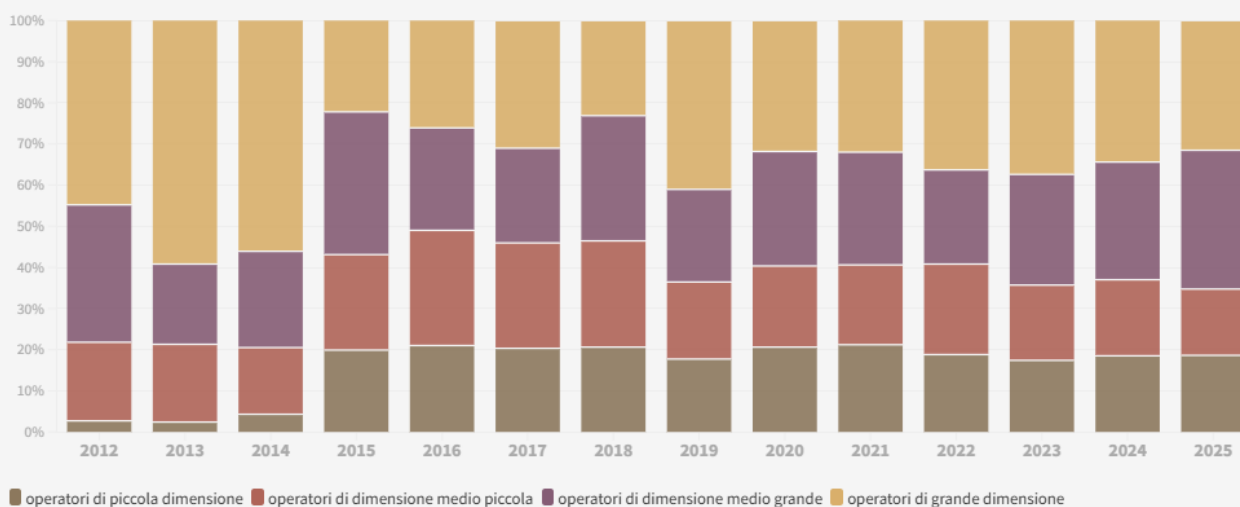
tipologia clienti: **Condomini uso domestico Inferiori 200.000**



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

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

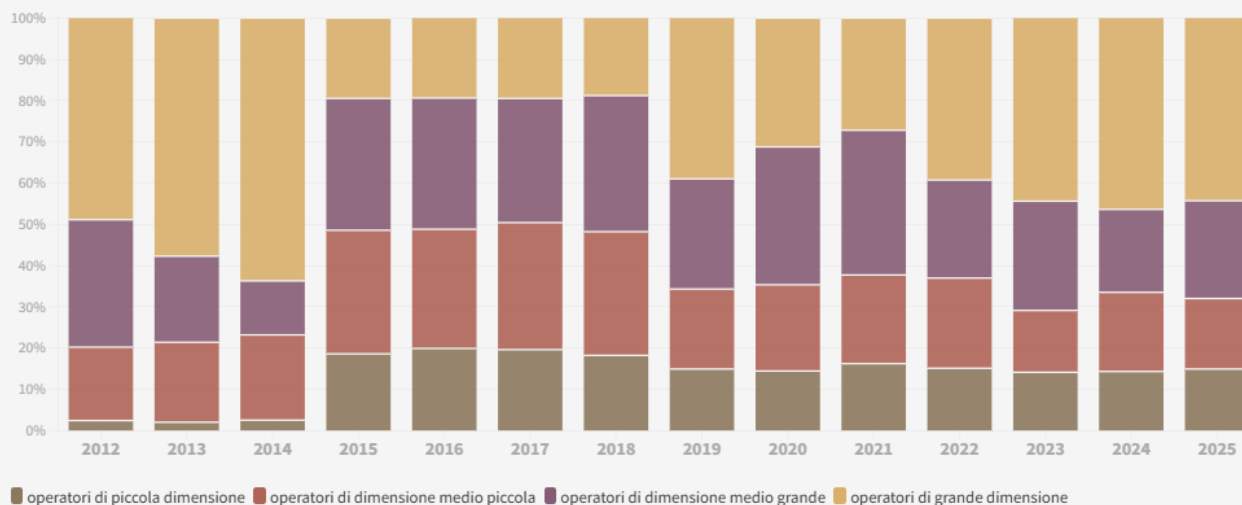
tipologia clienti: **Altri usi Inferiori a 50.000 Smc**



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

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

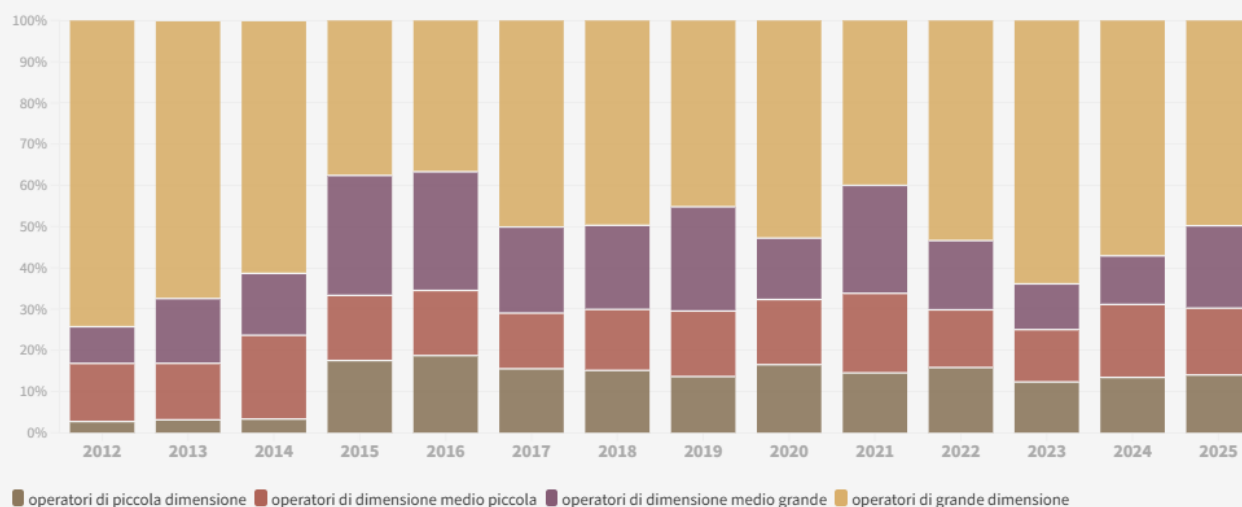
tipologia clienti: Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc ▼



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

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

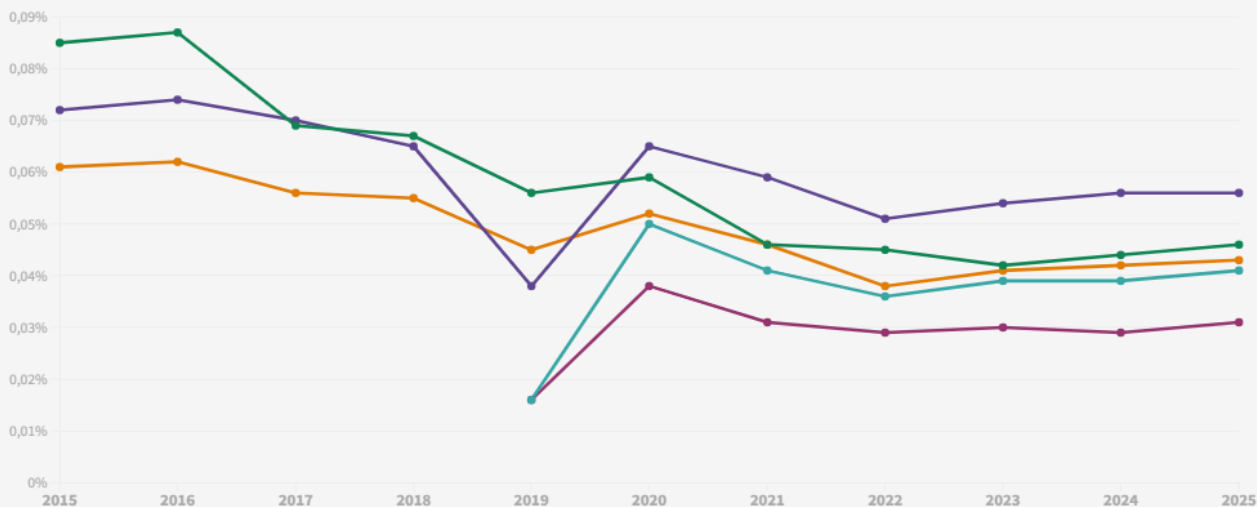
tipologia clienti: Attività di servizio pubblico Inferiori 200.00 ▼



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

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

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

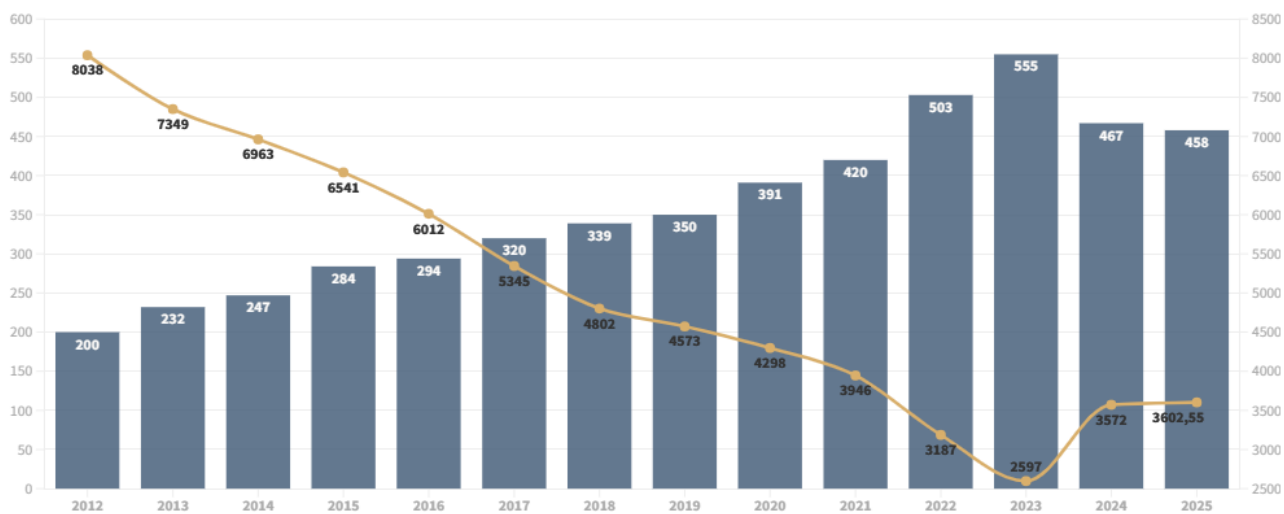


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

Venditori con meno di 50.000 punti

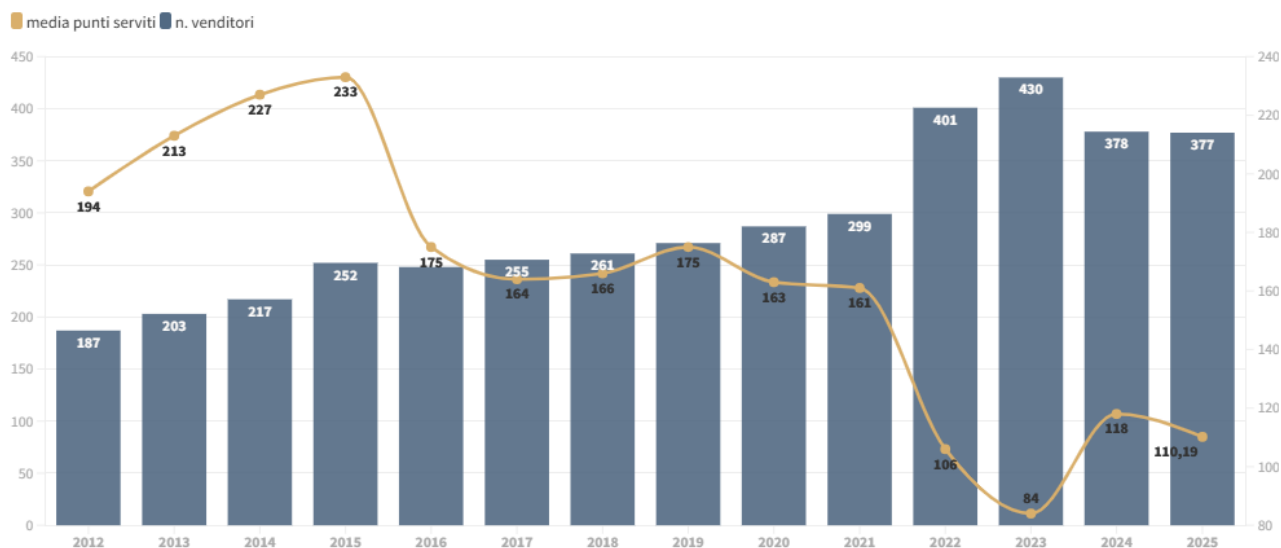
Domestici Inferiori 200.000 Smc

media punti serviti n. venditori



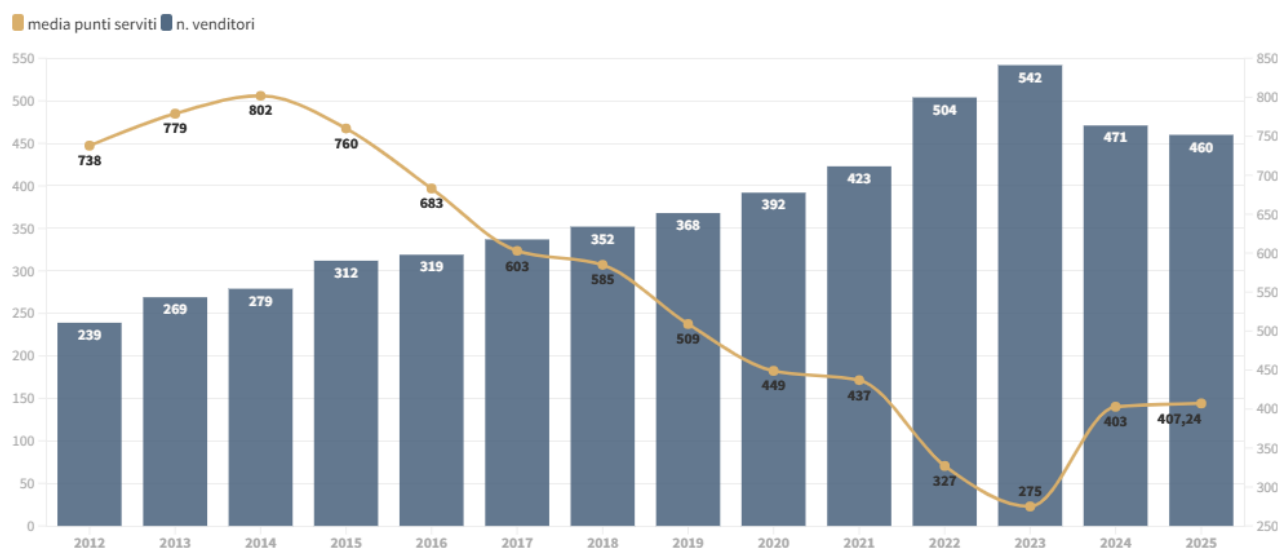
Venditori con meno di 50.000 punti

Condomini uso domestico Inferiori 20



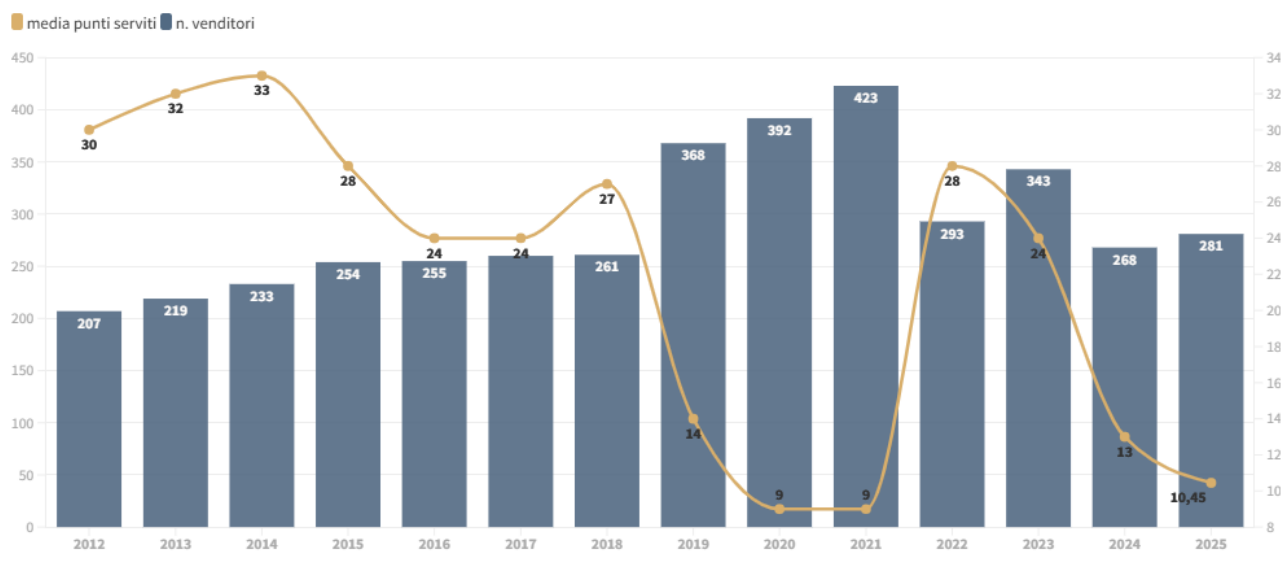
Venditori con meno di 50.000 punti

Altri usi Inferiori a 50.000 Smc



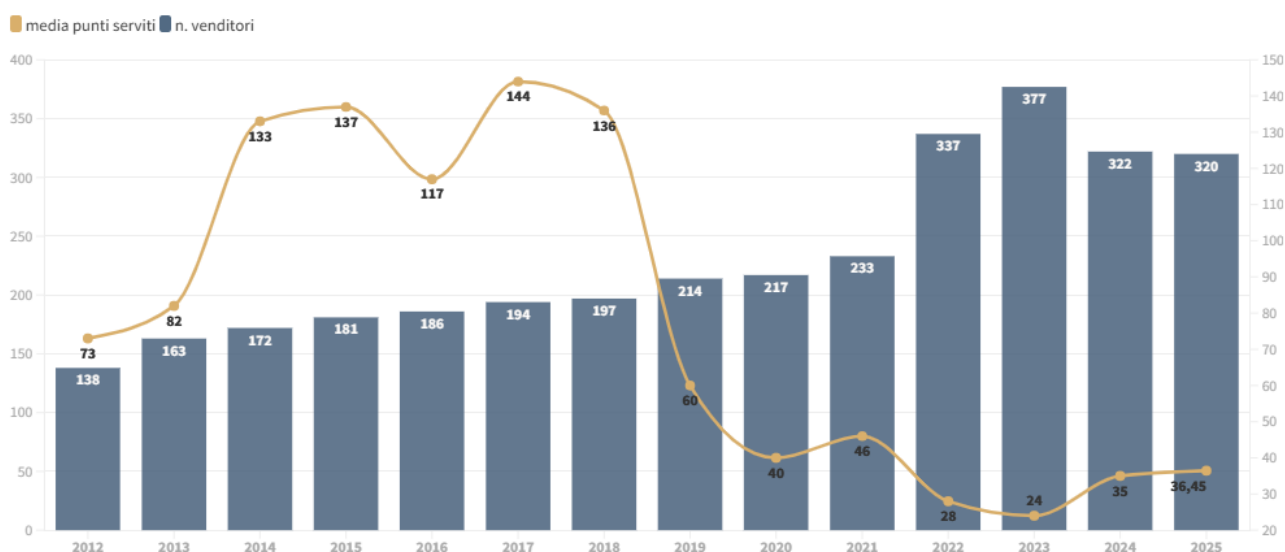
Venditori con meno di 50.000 punti

Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc



Venditori con meno di 50.000 punti

Attività di servizio pubblico Inferiori 2



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

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

L'analisi dell'evoluzione della struttura dell'offerta nei segmenti Altri usi e Attività di servizio pubblico per il 2025 mostra che nel mercato libero:

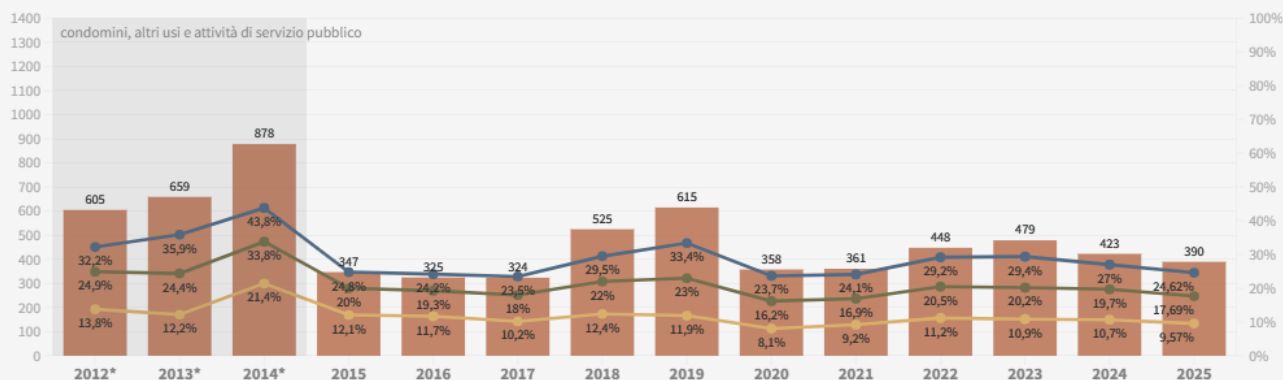
- i primi tre operatori diminuiscono le quote sia in termini di volumi (rispettivamente -1,2 p.p., -0,9 p.p. e -0,4 p.p.) che di punti (rispettivamente -0,8 p.p., -0,5 p.p. e -0,8 p.p.);
- quattro operatori superano la soglia della quota di mercato libero del 5% per gli Altri usi inferiori a 50.000 Smc, sei operatori per gli Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc e sei per le Attività di servizio pubblico (-1 operatore rispetto all'anno precedente);
- i gruppi societari di grandi dimensioni (con quote superiori al 5%), rispetto all'anno precedente riducono in aggregato la quota di mercato libero in termini di volumi, di -2,9 p.p. per gli Altri usi inferiori a 50.000 Smc, di -2,1 p.p. per gli Altri usi con consumo tra 50.000 Smc e 200.000 Smc e di -7,3 p.p. per le Attività di servizio pubblico. Gli operatori di dimensioni medio-grandi (con quote tra il 2% e il 5%), complessivamente accrescono le proprie quote per gli Altri usi inferiori a 50.000 Smc, +5,1 p.p., di +3,6 p.p. per gli Altri usi con consumo tra 50.000 Smc e 200.000 Smc e di +8,2 p.p. per le Attività di servizio pubblico;
- per tali tipologie di cliente, nel 2025 gli operatori di dimensioni medio-piccole (con quote tra lo 0,5 e il 2%) riducono in aggregato la propria quota di mercato libero, mentre i piccoli operatori (con quote di mercato libero minori allo 0,5%), esercitano nel complesso una pressione concorrenziale a danno degli operatori di dimensioni maggiori; per tali tipologie di cliente, inoltre, nel 2025 i gruppi di piccola dimensione sono caratterizzati da una significativa frammentazione. L'ampiezza della base clienti mediamente fornita dagli operatori con meno di 50.000 clienti si riduce per gli Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc e aumenta lievemente per gli Altri usi inferiori a 50.000 Smc e le Attività di servizio pubblico. Diversamente, per tali tipologie di clienti rimangono sostanzialmente stabili le quote di gas mediamente fornito nel mercato libero dai piccoli gruppi societari (con quota inferiore allo 0,5%).

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

Altri usi e Attività di servizio pubblico

volumi

■ C3 ■ C2 ■ C1 ■ HHI



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

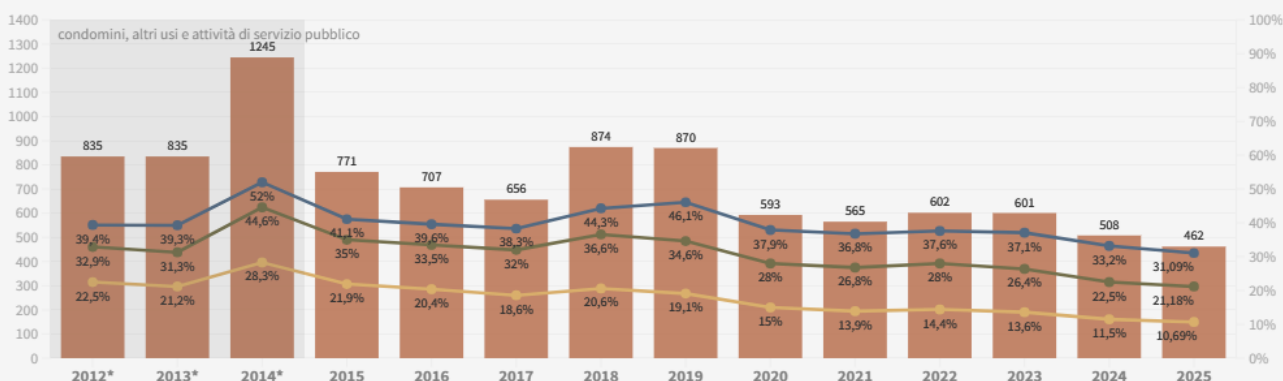
** Per il periodo 2012-'14 sono considerati solo gli operatori del mercato libero inclusi nel campione del monitoraggio retail. Dal 2015 sono considerati tutti i venditori del medesimo mercato.

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

Altri usi e Attività di servizio pubblico

punti serviti

■ C3 ■ C2 ■ C1 ■ HHI



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

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

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

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

Nonostante nella vendita di gas naturale ai clienti Domestici il mercato libero sia meno concentrato di quanto rilevato per la vendita ai domestici di energia elettrica, è più concentrato di quanto rilevato per le altre tipologie di clienti del settore del gas naturale. Nel 2025 l'indice HHI valutato in termini di volumi, pari a 884, rimane per il secondo anno consecutivo al di sotto della soglia di 1.000, considerata come rappresentativa di mercati privi di criticità a livello

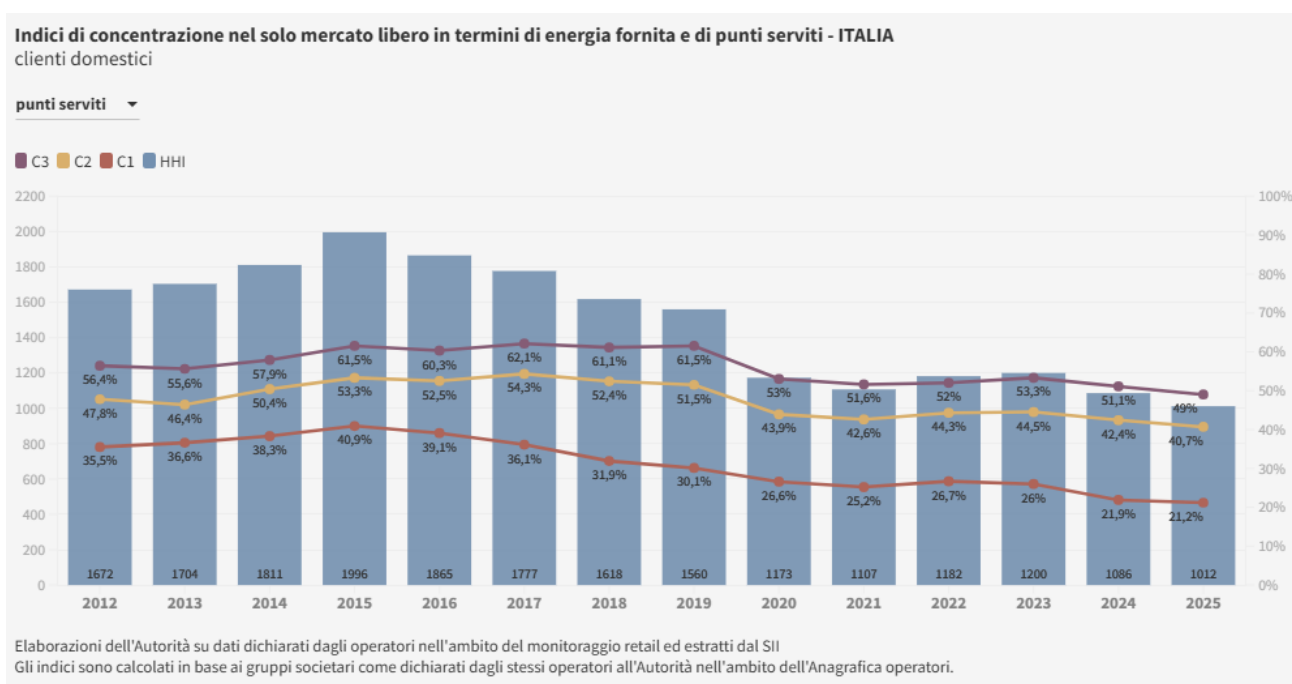
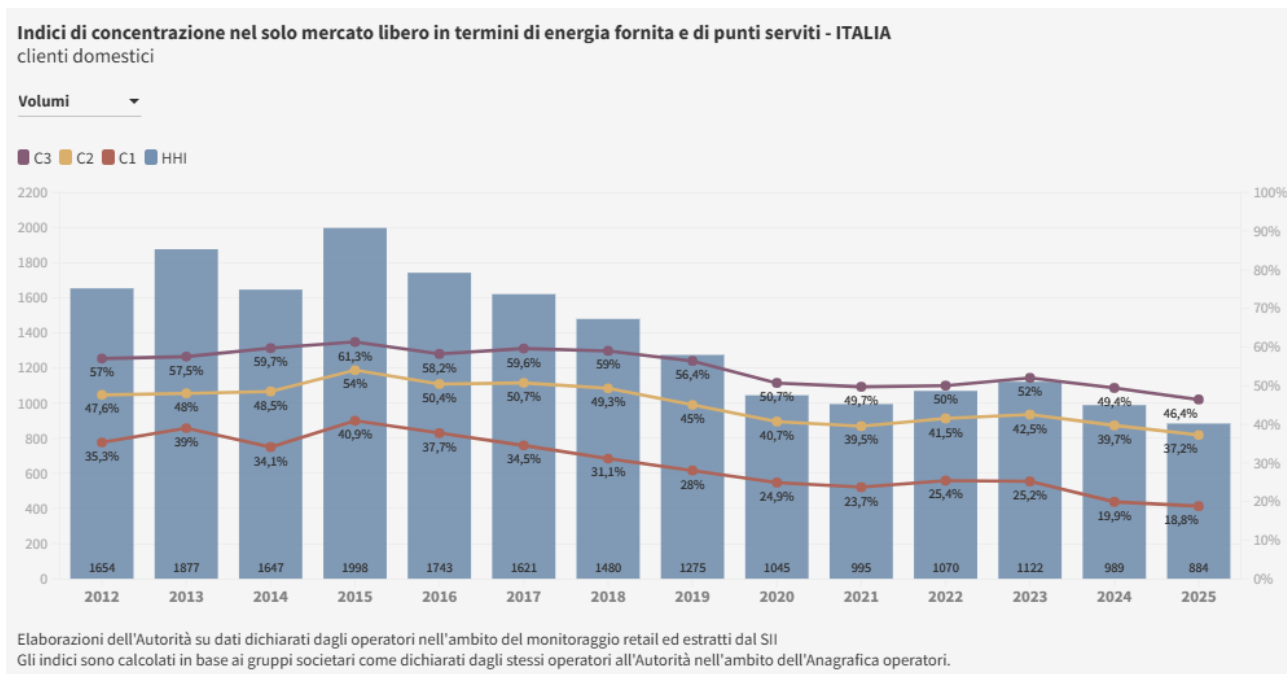
concorrenziale. Diversamente, l'HHI in termini di punti serviti, pari a 1.012, permane al di sopra di tale soglia. Inoltre, una quota rilevante dei domestici nel mercato libero è servita dai primi tre operatori. In particolare, tali operatori servono complessivamente il 46,4% del gas fornito ai domestici nel mercato libero (-3,0 p.p.) e il 49,0% dei relativi punti (-2,1 p.p.).

Nonostante il miglioramento registrato nel 2025, l'eventuale permanenza dell'HHI in termini di punti serviti al di sopra della soglia di 1.000 e l'eventuale ripresa della tendenza ad aumentare degli indici di concentrazione in termini di volumi forniti potrebbero rappresentare elementi di potenziale criticità per il futuro sviluppo della concorrenza, da monitorare con attenzione nei prossimi anni.

L'analisi dell'evoluzione della struttura dell'offerta di gas naturale ai clienti domestici sul mercato libero mostra per il 2025 che:

- i primi tre operatori diminuiscono le quote di mercato libero in base a entrambi i parametri di calcolo. In particolare, nel 2025:
 - il primo operatore fornisce il 18,8 (-1,1 p.p.) del gas naturale prelevato dai domestici nel mercato libero e serve il 21,2% (-0,8 p.p.) dei relativi punti di riconsegna;
 - il secondo operatore fornisce il 18,3% del gas naturale prelevato dai domestici nel mercato libero (-1,5 p.p.) e serve il 19,5% dei relativi punti, con -0,9 p.p. in un anno;
 - il terzo operatore fornisce il 9,3% (-0,4 p.p.) del gas naturale prelevato dai domestici nel mercato libero e serve l'8,3% (-0,4 p.p. rispetto all'anno precedente);
- il *cluster* dei grandi gruppi societari per tale tipologia di clientela non è formato solo dai primi tre operatori. Quattro operatori superano la soglia della quota di mercato libero del 5%, che complessivamente riducono la quota di mercato libero, pari a 52,3 (-3,1 p.p.) ;
- gli operatori di dimensioni medio-grandi (con quote tra il 2% e il 5%) riducono in aggregato la quota di mercato libero, pari a 12,9% (-2,7 p.p.), mentre e gli operatori di dimensioni medio-piccole (con quote tra lo 0,5% e il 2%) e piccole (inferiori allo 0,5%) incrementano la quota di mercato aggregata, rispettivamente pari a 21,1% (+4,7 p.p.) e a 13,7% (+0,9 p.p.), mentre gli operatori di dimensioni . Pertanto, gli operatori di dimensioni minori (con quota inferiore a 2%) esercitano complessivamente un'efficace pressione concorrenziale sugli operatori maggiori;
- gli operatori ad aver raggiunto una quota di mercato di almeno il 2% sono 8 (stabili rispetto ai due anni precedenti)
- per i Domestici, inoltre, nel 2025 i gruppi di piccola dimensione sono caratterizzati da una significativa frammentazione. In tale segmento l'ampiezza della base clienti mediamente forniti dagli operatori con meno di 50.000 clienti e la quota di gas mediamente fornito nel mercato libero dai piccoli gruppi societari (con quota inferiore allo 0,5%) aumentano solo lievemente;

- la presenza territoriale dei venditori storici²⁴ nel segmento dei domestici è molto rilevante. Solo in due regioni meno della metà del gas prelevato dai domestici nel mercato libero è fornita dai venditori storici.



²⁴ Per venditori "storici" o *incumbent* locali si intendono, ai fini del presente Rapporto, i venditori che in passato operavano come monopolisti locali nel territorio della regione. Nel settore del gas tale connotazione è associata anche a gruppi societari che attualmente non sono più parte di gruppi societari in cui è presente anche un'impresa distributrice di gas naturale. Nel settore del gas, infatti, il perimetro societario di alcuni gruppi attivi nella vendita e nella distribuzione è stato soggetto a significativi cambiamenti dovuti a operazioni straordinarie.

Quota di mercato dei venditori storici per regione Clienti domestici

2025

25 85



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

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

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

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

L'analisi dell'evoluzione della struttura dell'offerta per i Condomini²⁵ del mercato libero mostra per il 2025 che:

- il primo operatore aumenta le proprie quote nell'ambito del mercato libero in termini di volumi, 16,7% (+0,3 p.p.), e diminuisce quelle in termini di punti, 13,6% (-0,7 p.p.);
- il secondo operatore incrementa le quote di mercato libero in termini di volumi, 10,4% (+1,1 p.p.) e mantiene stabili quelle in termini di punti 13,0%;
- il terzo operatore diminuisce la quota di mercato libero in termini di volumi, 8,5 (-0,4 p.p.), e aumenta quella in termini di punti, 8,2% (+1,0 p.p.);
- il *cluster* dei grandi operatori per tale tipologia di clientela non è formato solo dai primi tre operatori. Cinque operatori superano la soglia della quota di mercato libero del 5%;
- complessivamente i grandi operatori (con quota superiore al 5%) e i medio-piccoli (con quota tra lo 0,5% e il 2%) diminuiscono le quote di mercato libero, coprendo rispettivamente il 48,0% (-0,3 p.p.) e il 24,5% (-0,8 p.p.). Subiscono pertanto la pressione degli altri cluster di concorrenti, che invece aumentano complessivamente le quote di mercato;
- gli operatori ad aver raggiunto una quota di mercato di almeno il 2% sono 9 (stabili rispetto al 2024 e -1 rispetto al 2023);
- per i Condomini, inoltre, nel 2025 i gruppi di piccola dimensione sono caratterizzati da una significativa frammentazione. In tale segmento l'ampiezza della base clienti mediamente fornita dagli operatori con meno di 50.000 clienti si riduce, mentre rimane stabile la quota di gas mediamente fornito nel mercato libero dai piccoli gruppi societari (con quota inferiore allo 0,5%).

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

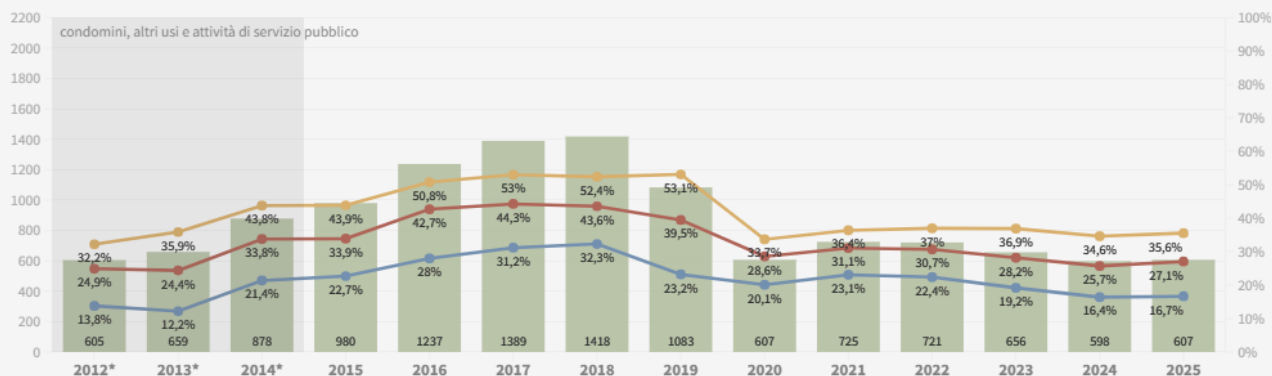
²⁵ Per ragioni legate alla coerenza dei dati dichiarati dagli operatori, l'analisi sulla concentrazione della vendita nel mercato libero del gas naturale distingue, per gli anni 2012-2014, fra clienti domestici ed altri clienti (incluso in tale ultima tipologia anche i clienti condominio uso domestico). Diversamente, per gli anni successivi mostra con separata evidenza le analisi relative alla tipologia condominio uso domestico.

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

Condomini < 200.000 Smc

volumi

C3 C2 C1 HHI



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

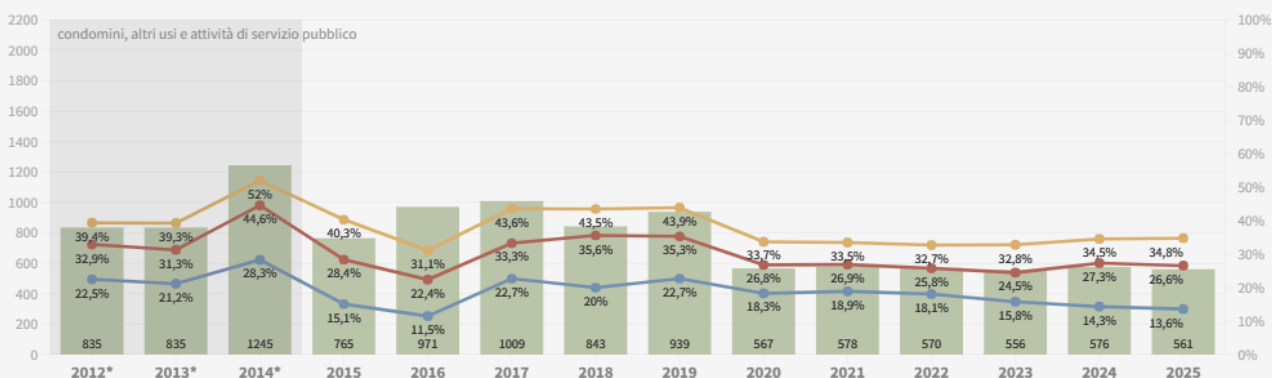
** Per il periodo 2012-'14 sono considerati solo gli operatori del mercato libero inclusi nel campione del monitoraggio retail. Dal 2015 sono considerati tutti i venditori del medesimo mercato.

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

Condomini < 200.000 Smc

punti serviti

C3 C2 C1 HHI



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

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

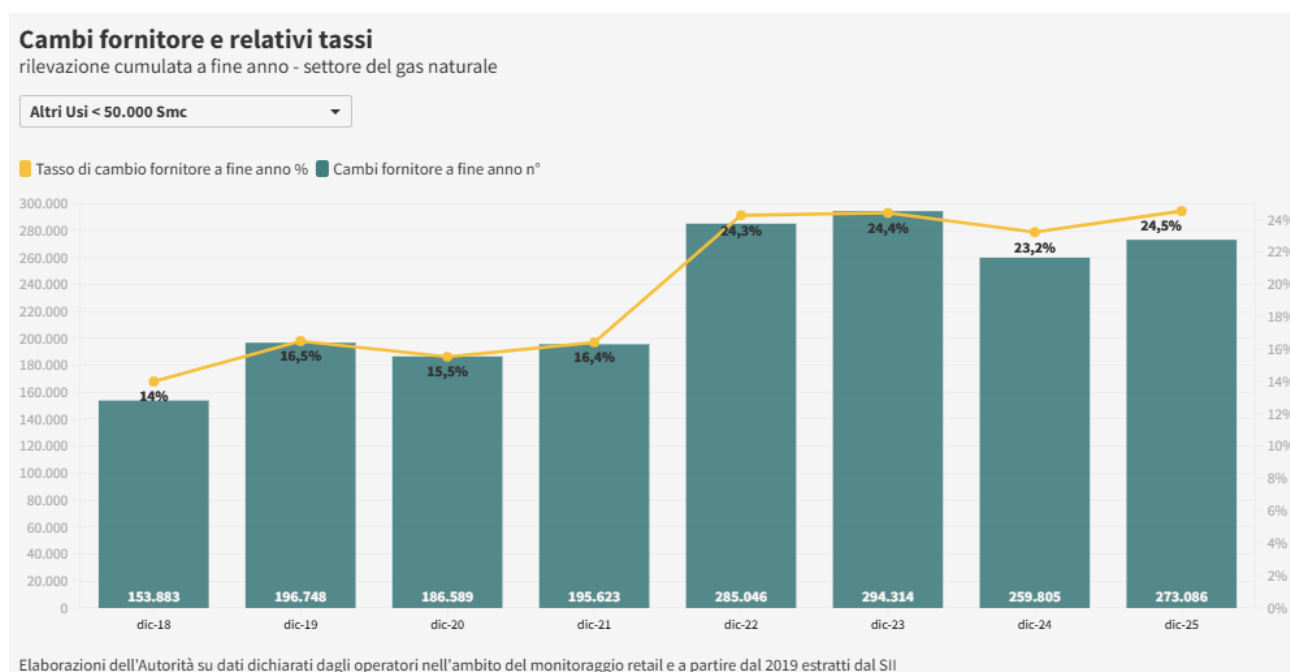
3.B.5 Dinamicità della domanda

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

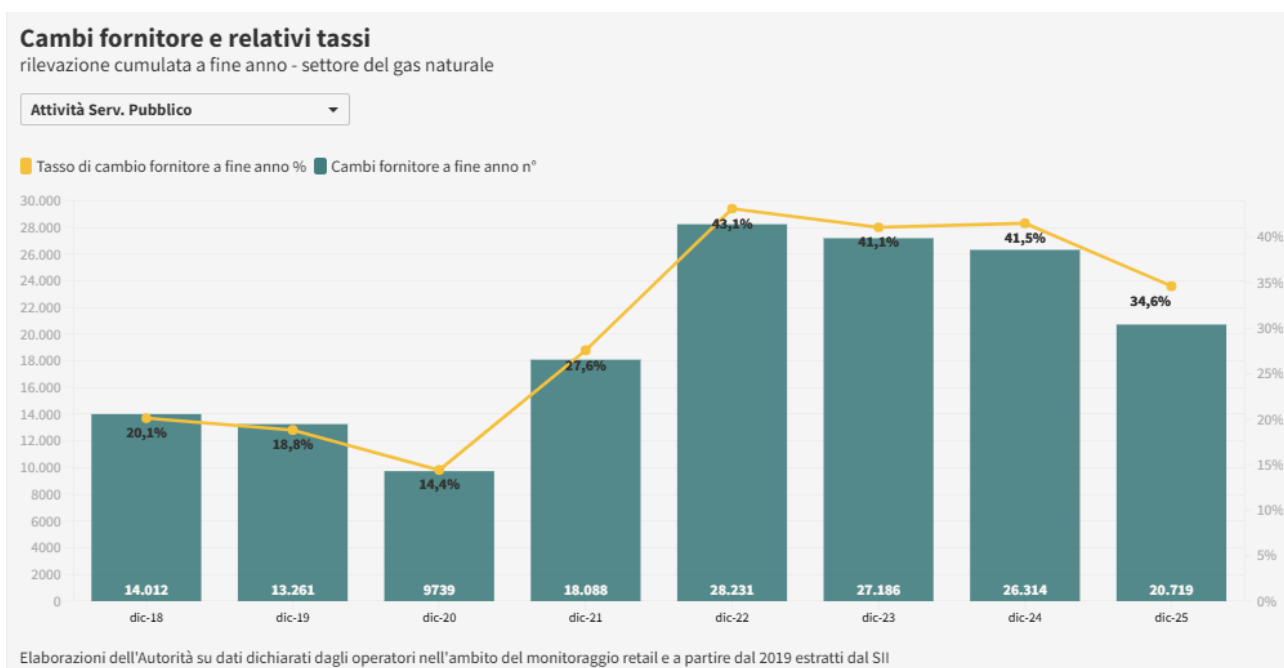
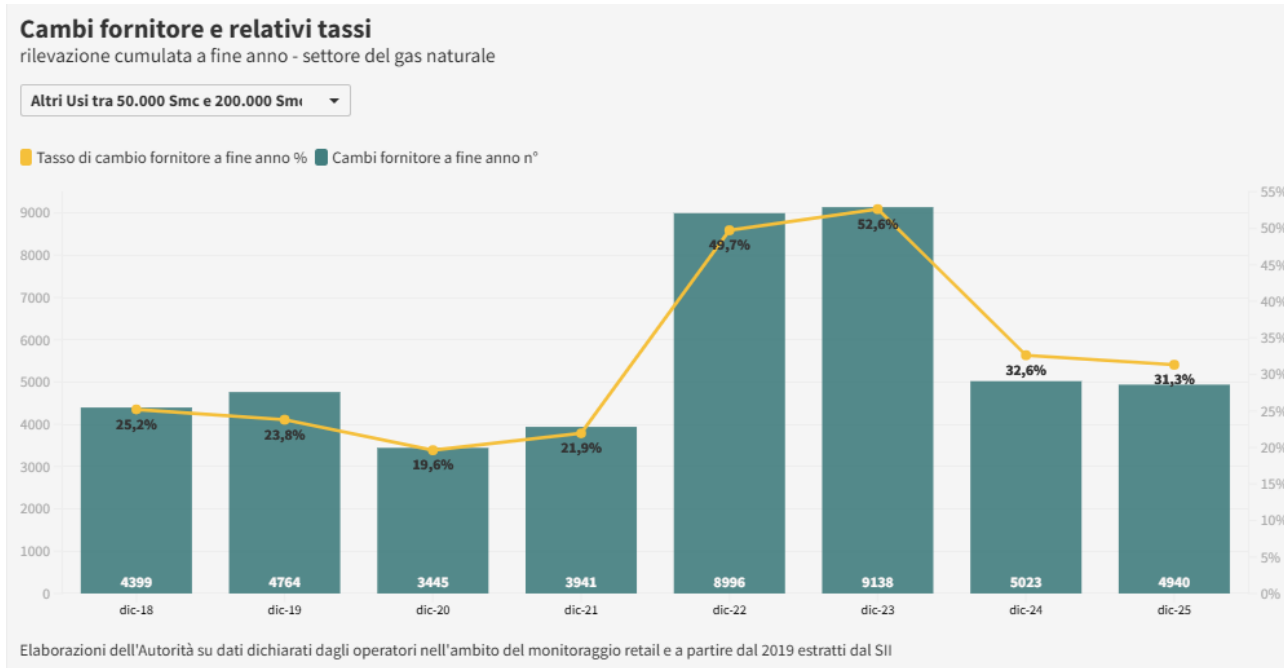
Nel settore del gas i tassi di cambio fornitore dei clienti Altri usi con consumo inferiore a 50.000 Smc aumentano rispetto all'anno precedente, mentre per gli Altri usi con consumo tra 50.000 e 200.000 Smc e per le Attività di servizio pubblico aumentano. In particolare, nel 2025 il tasso è pari a:

- 24,5% (+1,3 p.p.) per gli Altri usi con consumo inferiore a 50.000 Smc;
- 31,3% (-1,3 p.p.) per gli Altri usi con consumo tra 50.000 e 200.000 Smc;
- 34,6% (-6,9 p.p.) per le Attività di servizio pubblico.

La dinamicità di tali tipologie di clienti è per il quarto anno consecutivo significativamente maggiore di quanto osservato fino al 2021. L'andamento degli ultimi anni va valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici e della situazione congiunturale di elevata volatilità ed elevati livelli del prezzo all'ingrosso del gas naturale, iniziata a metà del 2021²⁶.



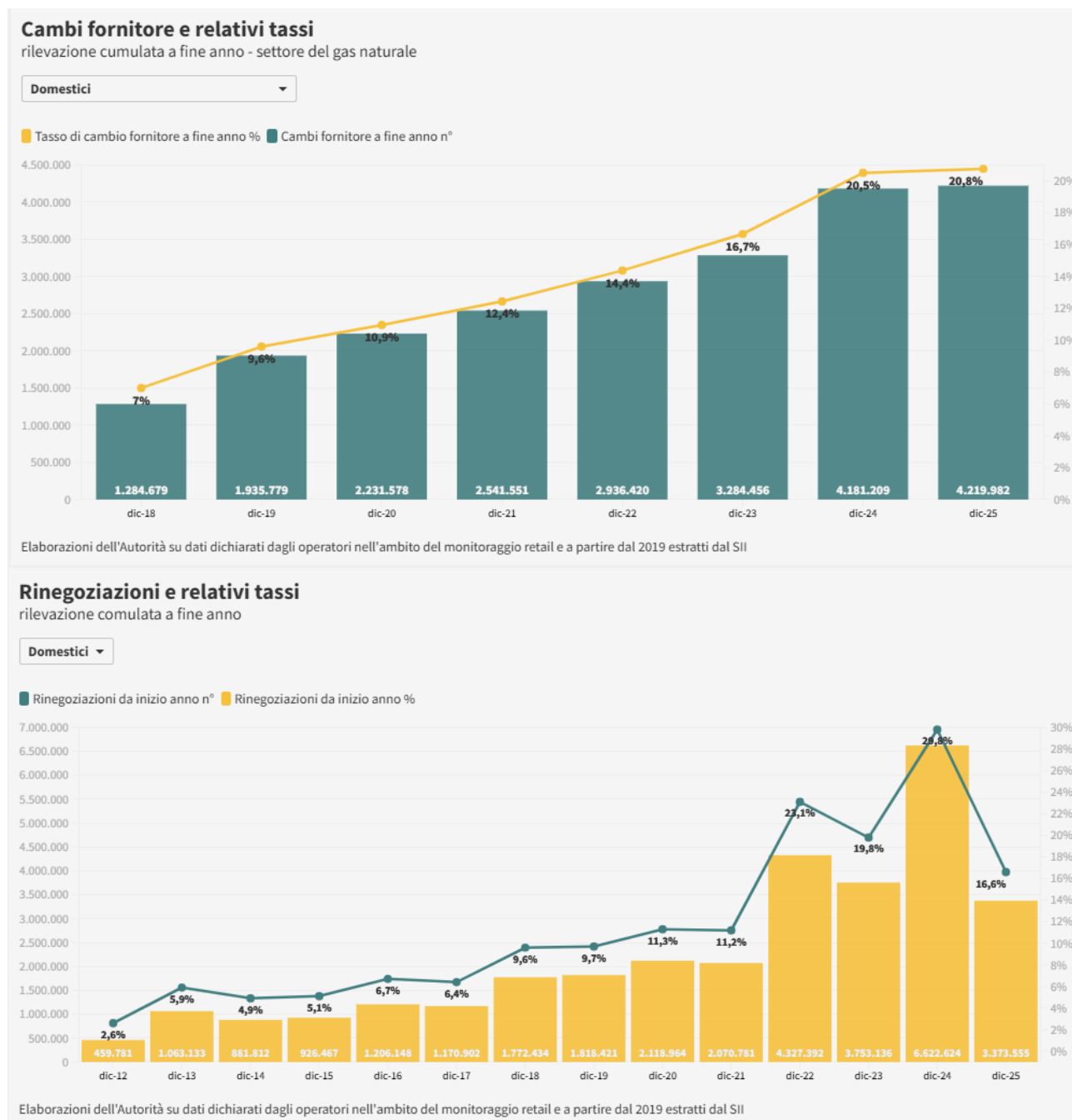
²⁶ Vedi nota 13.



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

Per i Domestici i cambi di fornitore raggiungono il massimo storico di 20,8% (+0,3 p.p. rispetto all'anno precedente). Il tasso di rinegoziazione, nel 2025 pari al 16,6% (-13,2 p.p.) è inferiore al picco osservato per il 2024, legato anche al superamento del Servizio di tutela e dell'avvio del nuovo *STV_{GAS}*, avvenuto a gennaio 2024. Inoltre, la dinamicità dei Domestici degli ultimi anni va

valutata alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici e alla situazione congiunturale di elevati prezzi all'ingrosso iniziata nella seconda metà del 2021²⁷.



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

Nel 2025 il 26,4% dei Condomini ha cambiato fornitore (stabile rispetto all'anno precedente), mentre il 20,2% ha rinegoziato il contratto di fornitura col proprio venditore (-5,9 p.p.), massimo

²⁷ Vedi nota 13.

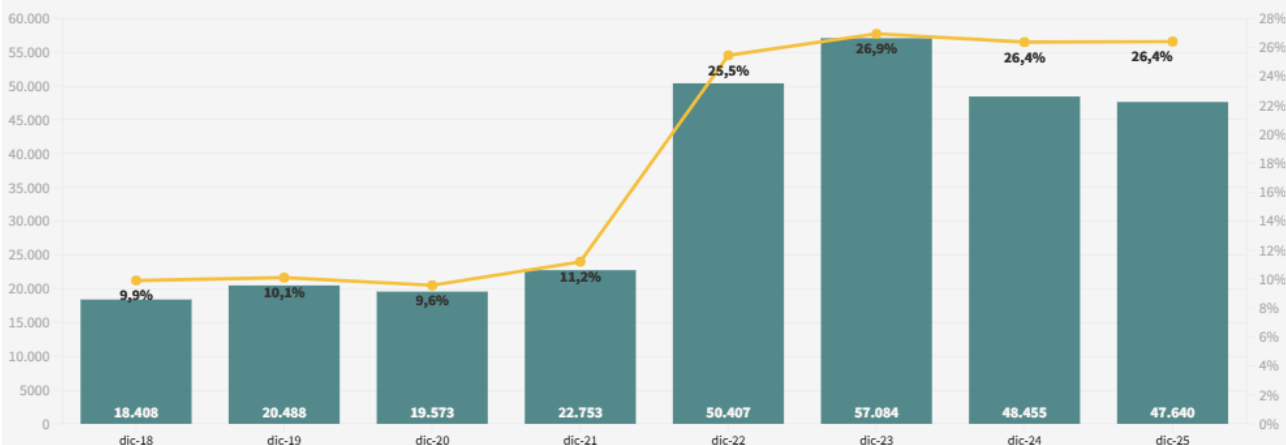
storico. La dinamicità dei Condomini negli ultimi anni va valutata alla luce degli eventi pandemici e della situazione congiunturale di elevati prezzi all'ingrosso iniziata nella seconda metà del 2021. Inoltre, l'elevata dinamicità dei Condomini del settore gas osservata nel 2024 va valutata alla luce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

Cambi fornitore e relativi tassi

rilevazione cumulata a fine anno - settore del gas naturale

Condomini

Tasso di cambio fornitore a fine anno % Cambi fornitore a fine anno n°



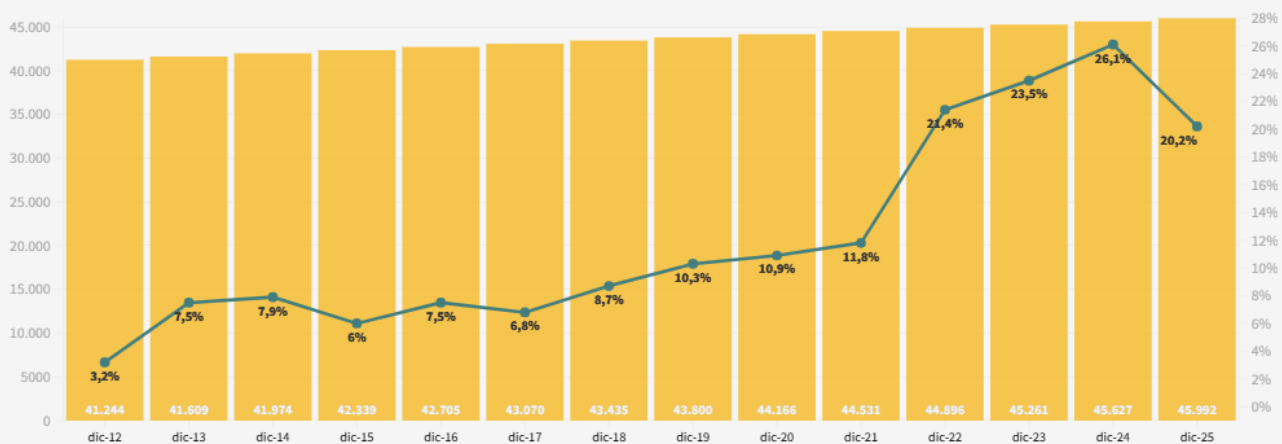
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail e a partire dal 2019 estratti dal SII

Rinegoziazioni e relativi tassi

rilevazione cumulata a fine anno

Condomini

Rinegoziazioni da inizio anno n° Rinegoziazioni da inizio anno %



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

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

L'Autorità svolge periodicamente un'indagine demoscopica indirizzata ai clienti domestici e non domestici a livello nazionale, finalizzata a rilevare e misurare i comportamenti, le percezioni e le scelte dei medesimi clienti nel mercato liberalizzato dell'energia elettrica e del gas (di seguito: indagine demoscopica).

Di seguito sono riportati i risultati dell'ultima indagine demoscopica²⁸, svoltasi tra ottobre e dicembre del 2025. I relativi risultati sono esposti, in continuità con quelli riportati nei Rapporti di Monitoraggio sull'evoluzione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas²⁹.

In merito vengono esposti, distinguendo tra clienti domestici e clienti non domestici (identificati come piccole imprese) e tra il settore elettrico e quello del gas naturale, i risultati afferenti alle seguenti principali tematiche:

- la soddisfazione del cliente circa il fornitore attuale;
- la conoscenza del mercato libero dell'energia elettrica e del gas naturale e degli effetti del cambio fornitore;
- le caratteristiche degli intervistati che hanno cambiato fornitore almeno una volta negli ultimi anni, tra cui l'età media, il livello di istruzione e la localizzazione geografica;
- i canali attraverso cui è stata sottoscritta l'offerta;

²⁸ Le indagini demoscopiche sono effettuate tramite interviste telefoniche (metodologia CATI) o questionari online (metodologia CAWI). Il campione dei clienti intervistati nel 2025 è formato come segue:

- per i clienti domestici, sono state intervistate 2.311 famiglie, negli ultimi anni il 53,9% ha cambiato fornitore in almeno uno dei due settori o ha sottoscritto un nuovo contratto;
- per i clienti non domestici, sono state intervistate 2.335 aziende fornite in BT, di cui 64,4% ha cambiato fornitore o contratto negli ultimi anni in almeno uno dei settori. Il campione dei clienti business dell'indagine 2025 è formato da clienti serviti in bassa tensione/pressione, con distribuzione casuale sul territorio nazionale e tra differenti settori merceologici. Rispetto a tali settori il campione è ripartito come segue: attività manifatturiere 67,6%, commercio 19,1% e servizi 13,3%.

²⁹ L'Autorità ha inviato al Ministro della Transizione Ecologica ed alle Commissioni parlamentari competenti, semestralmente nel periodo luglio 2021 – gennaio 2025, ai sensi del decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 dicembre 2020, art. 2.6 e del Decreto del Ministro della Transizione Ecologica del 31 agosto 2022, n° 315/2022, art. 2.5 i seguenti rapporti: 327/2021/I/com, 37/2022/I/com, 342/2022/I/com, 30/2023/I/com, 343/2023/I/com, 59/2024/I/com, 346/2024/I/com e 52/2025/I/com.

- per gli intervistati che non hanno cambiato fornitore in precedenza vengono esposte le ragioni sottostanti a tale scelta e la propensione a cambiare nel prossimo futuro.

Per il 2025 viene in primo luogo confermato un alto grado di soddisfazione nei confronti dell'attuale fornitore da parte dei clienti che hanno cambiato fornitore nell'ambito del mercato libero o che sono usciti dai servizi di tutela.

Il grado di soddisfazione circa l'attuale fornitore presenta delle variazioni poco significative dal 2018 (Tavola 1). Rispetto a una scala da 1 a 5 (dove 1 rappresenta completa insoddisfazione e 5 completa soddisfazione), i clienti domestici si dicono soddisfatti con un voto medio di 3,8 nel settore dell'energia elettrica (stabile dal 2022) e in quello del gas naturale (+0,1 punti). I clienti non domestici si dicono in media soddisfatti con un voto medio pari a 3,9 in entrambi i settori (+0,3 punti in entrambi i settori). Con specifico riferimento alla convenienza economica del proprio venditore, rilevata congiuntamente per l'energia elettrica e il gas naturale, il grado di soddisfazione dei clienti domestici è stabile (in media pari a 3,6 dal 2023 al 2025). Diversamente, la soddisfazione media dei non domestici, pari a 3,8 nel 2025, è leggermente aumentata rispetto al 2024, in media pari a 3,5, ma inferiore a quanto rilevato nel 2023, in media pari a 3,9.

Una quota rilevante di intervistati, domestici e non domestici, ha una parziale o incompleta conoscenza del mercato libero (Tavola 2). Il 17,9% dei clienti domestici intervistati (-0,2 p.p. rispetto alla precedente indagine) e il 17,1% dei clienti non domestici (-2,9 p.p.) non sa che è possibile scegliere liberamente il fornitore di energia elettrica e di gas naturale. La non corretta conoscenza del mercato libero è disomogenea nel territorio nazionale. È maggiore al Centro, al Sud e nelle Isole per i clienti domestici e al Sud e nelle Isole per i non domestici. La quota di intervistati che pensa erroneamente che al momento del cambio del fornitore sia necessario sostituire il misuratore è in diminuzione per i domestici, 10,4% nel 2025, -1,0 p.p. rispetto alla rilevazione precedente, e per i non domestici, 21,6% (-4,4 p.p.). Inoltre, è in diminuzione, seppur tuttora significativa, la quota di intervistati che teme erroneamente che al momento del cambio fornitore possano verificarsi delle interruzioni nella fornitura di energia elettrica o gas naturale (20,7% per i clienti domestici, -0,4 p.p., e 15,5% per i non domestici, -0,2 p.p.). Perfino tra gli intervistati che hanno già cambiato fornitore in passato, avendo pertanto esperienza diretta delle procedure di cambio fornitore, vi è una quota rilevante di intervistati che non sa che non è necessario sostituire il misuratore né che l'avvicinarsi dei fornitori non genera interruzioni fisiche delle forniture.

Tra i clienti che cambiano fornitore con maggiore frequenza, i domestici hanno un livello di istruzione medio (Tavola 3), mentre i non domestici hanno più di 10 dipendenti nel settore elettrico e dai 3 ai 5 dipendenti in quello del gas.

In linea con le indagini precedenti, il canale più utilizzato dai clienti domestici intervistati per sottoscrivere il contratto di fornitura di energia elettrica è quello digitale. Nel 2025, il 25,7% degli intervistati che hanno cambiato fornitore (+2,5 p.p.) lo ha fatto in autonomia, sul sito web del fornitore (Tavola 4), segno di una certa proattività del cliente nella ricerca dell'offerta. Nel settore del gas tale quota è pari al 23,2% (-4,6 p.p.). Call center, sportelli fisici e agenti di vendita seguono tra le modalità più utilizzate dai clienti domestici in entrambi i settori. Nel 2025 la quota di clienti domestici intervistati che ha sottoscritto il contratto di fornitura ricevendo una chiamata da un call center o la visita di un agente di vendita è aumentata nel settore elettrico (complessivamente 29,4%, +8,7 p.p.) e diminuita in quello del gas naturale, pari a 19,9 % (-1,8 p.p.).

Tra i clienti non domestici intervistati, aumentano coloro che hanno sottoscritto un nuovo contratto dopo la visita di un agente (35,0% per il settore elettrico, +10,5 p.p., e 32,3% per il gas naturale, +12,0 p.p.). Tale canale permane il più utilizzato³⁰. Rispetto alle indagini precedenti, sono in aumento i clienti non domestici intervistati che hanno sottoscritto il contratto con modalità maggiormente proattiva e autonoma, direttamente sul sito web del venditore (12,1% nel settore elettrico, +2,5 p.p., e 14,9% in quello del gas, +1,9 p.p.). Diminuisce invece la quota di clienti che hanno sottoscritto un nuovo contratto tramite un comparatore di offerte (1,0% nel settore elettrico, -6,3 p.p., e 0,1% in quello del gas, -6,9 p.p.). Infine, la quota di clienti non domestici intervistati che hanno aderito a gruppi di acquisto, consorzi o associazioni è limitata in entrambi i settori, diminuita nel settore elettrico e aumentata in quello del gas naturale (complessivamente 6,9% nel settore elettrico, -5,9 p.p., e 14,9% in quello del gas, +0,9 p.p.).

Tra i clienti intervistati che non hanno ancora cambiato fornitore, la propensione a tale cambiamento diminuisce ulteriormente rispetto a quanto rilevato in passato (Tavola 5). Nel 2025 dichiara di non considerare il passaggio di fornitore nei mesi successivi all'intervista

³⁰ Tale circostanza può essere in parte legata anche alla crescente complessità e personalizzazione che caratterizza le offerte dedicate ai clienti non domestici man mano che aumenta il livello dei consumi del cliente medesimo.

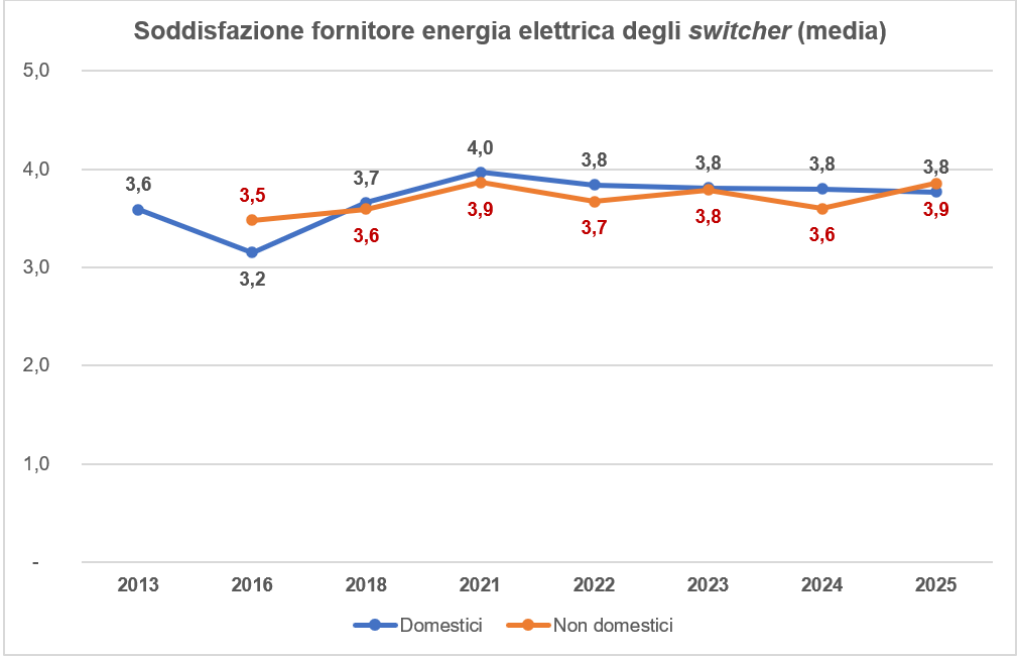
l'80,9% dei clienti domestici intervistati (+2,2 p.p.) e il 95,8% dei non domestici (+4,6 p.p.). Tra i motivi per aver ancora cambiato fornitore, gli intervistati nel 2025 dichiarano:

- a. la soddisfazione con l'attuale fornitore (52,5% per i domestici, +1,4 p.p., e 57,4% per i non domestici, +8,7 p.p.);
- b. la difficoltà nel reperire informazioni chiare sulle offerte del mercato libero o sulla scelta di nuovo fornitore (nel complesso 26,6% per i domestici, -0,2 p.p., e 19,5% per i non domestici, -37,6 p.p.);
- c. l'incertezza sui prezzi del mercato libero, per il 16,6% dei domestici intervistati, -1,1 p.p., e per il 16,3% dei non domestici, +5,3 p.p..

Infine, rispetto al 2024, la propensione a cambiare fornitore a parità di obiettivo di risparmio per i clienti intervistati che ancora non hanno cambiato fornitore aumenta sia per i domestici che per i non domestici (Tavola 6).

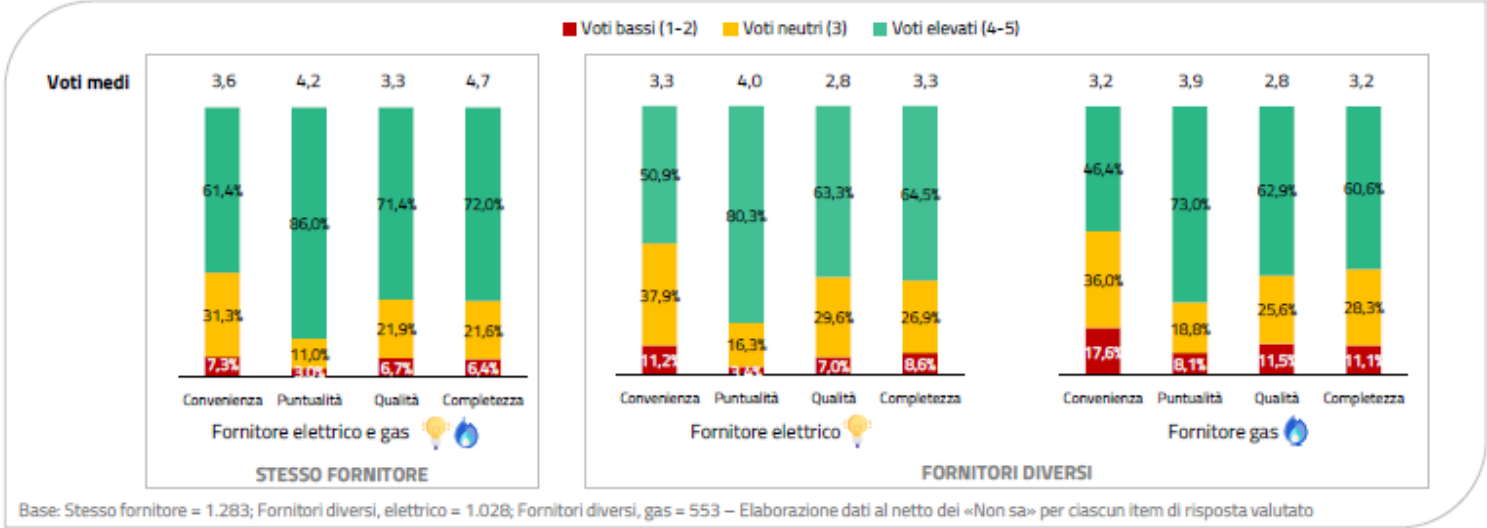
Tavola 1. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE IN MERITO ALL'ATTUALE FORNITORE

Quanto è soddisfatto del suo attuale fornitore di ENERGIA ELETTRICA?
Scala da 1 a 5, dove 1 significa per niente e 5 totalmente

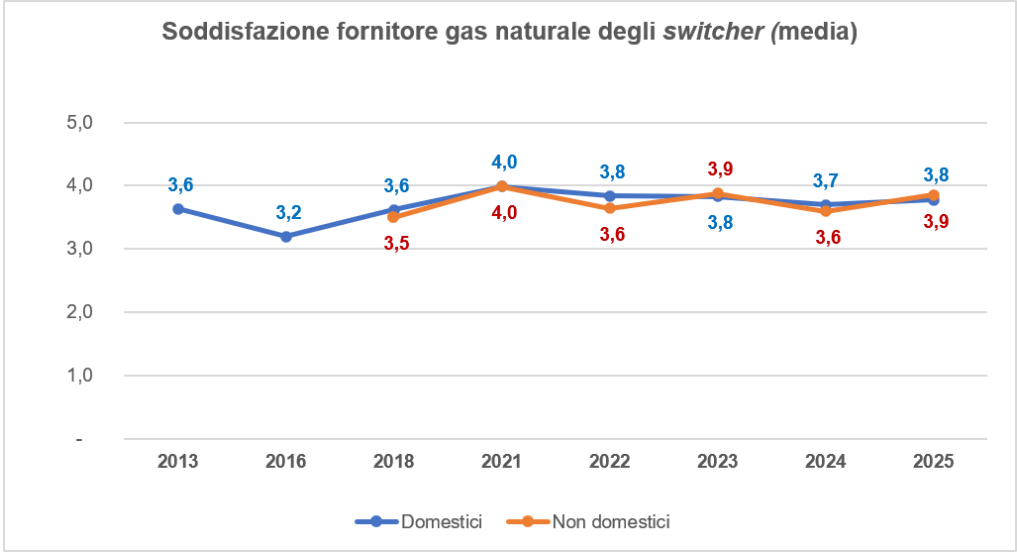


CLIENTI DOMESTICI

Quanto è soddisfatto del suo attuale fornitore di energia elettrica relativamente a...?
Scala da 1 a 5, dove 1 significa per niente e 5 totalmente

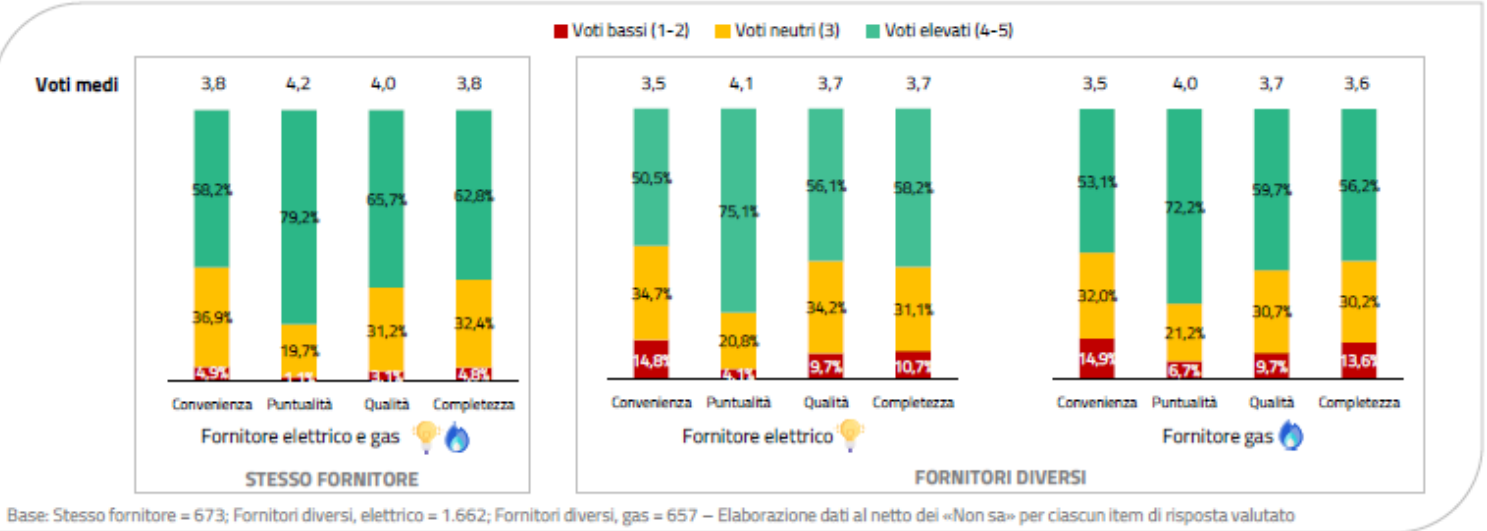


Quanto è soddisfatto del suo attuale fornitore di GAS NATURALE?
Scala da 1 a 5, dove 1 significa per niente e 5 totalmente



CLIENTI BUSINESS

Quanto è soddisfatto del suo attuale fornitore di energia elettrica relativamente a...?
Scala da 1 a 5, dove 1 significa per niente e 5 totalmente

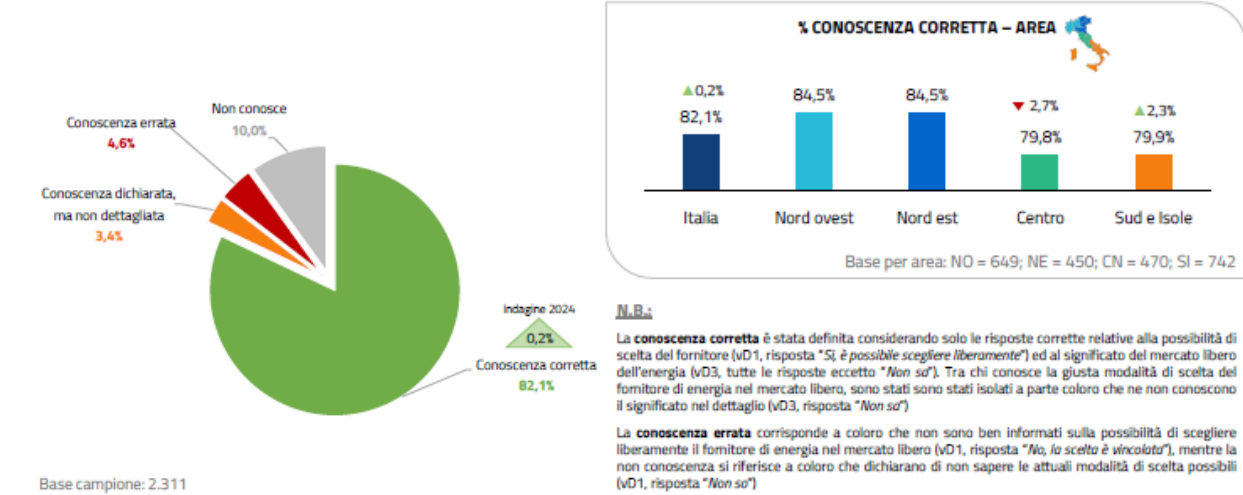


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI RILEVATI NELL'AMBITO DELLE INDAGINI DEMOSCOPICHE DELL'AUTORITÀ.

Tavola 2. CONOSCENZA DEL MERCATO LIBERO E DEGLI EFFETTI DEL CAMBIO FORNITORE

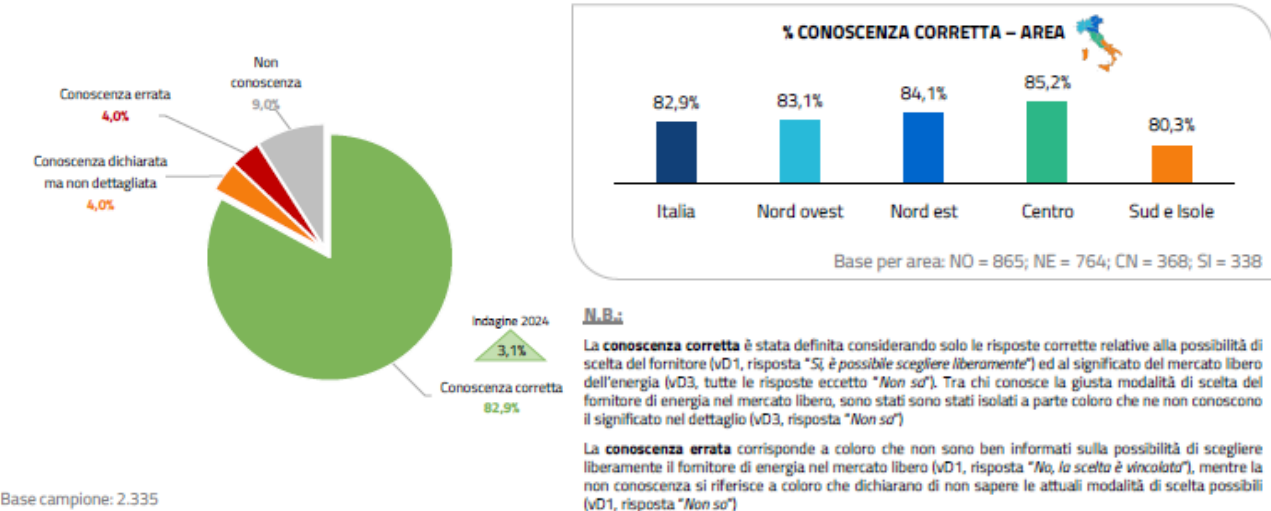
DOMESTICI

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



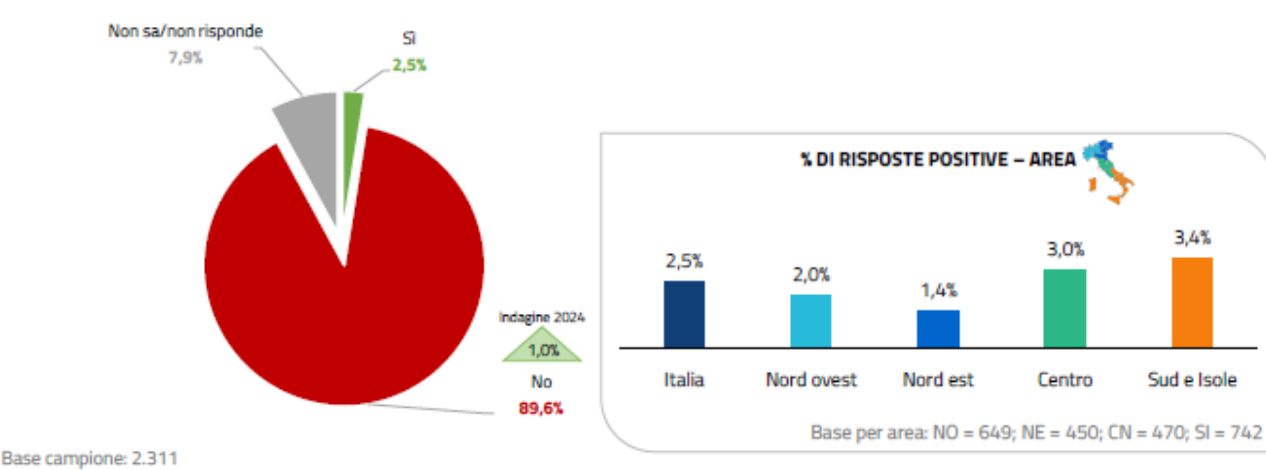
Clienti BUSINESS

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



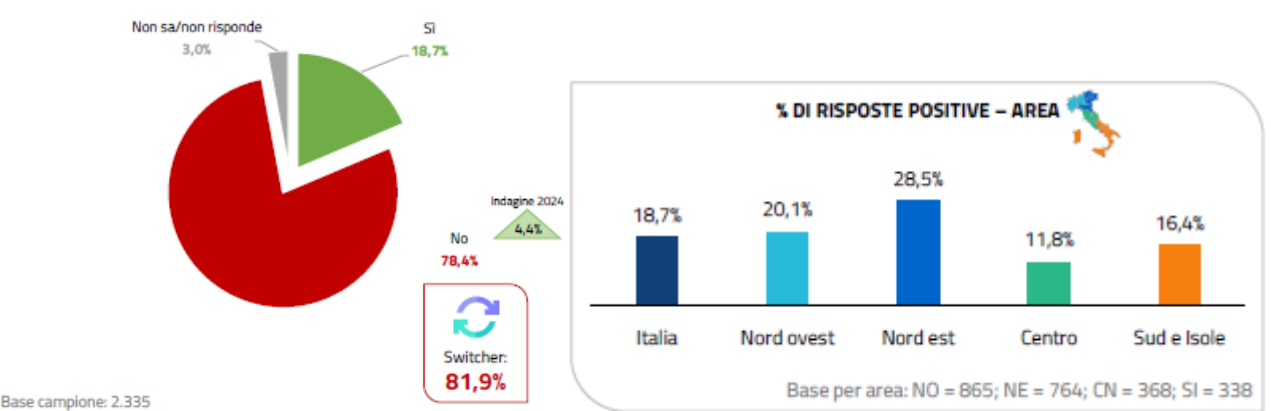
DOMESTICI

Secondo lei, per cambiare fornitore di energia è necessario cambiare il contatore?
GESTIONE DEL CONTATORE

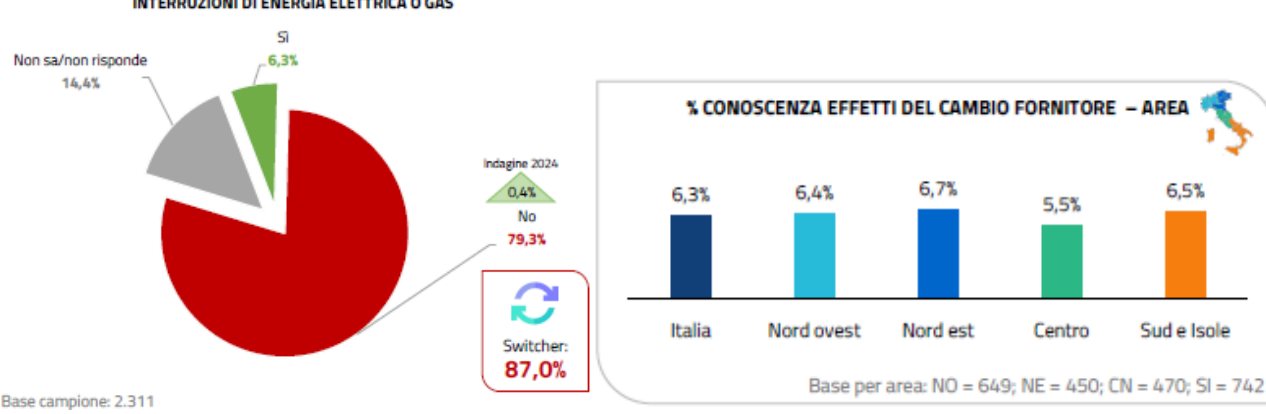


CLIENTI BUSINESS

Secondo lei, per cambiare fornitore di energia è necessario cambiare il contatore?
GESTIONE DEL CONTATORE



Lei pensa che al momento del cambio fornitore si potrebbero verificare più interruzioni di energia elettrica?
INTERRUZIONI DI ENERGIA ELETTRICA O GAS



Lei pensa che al momento del cambio fornitore si potrebbero verificare più interruzioni di energia elettrica nella fornitura della sua azienda?

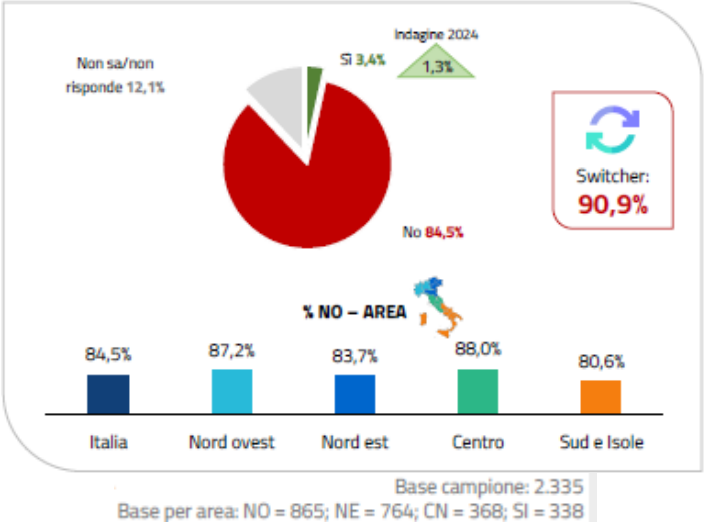
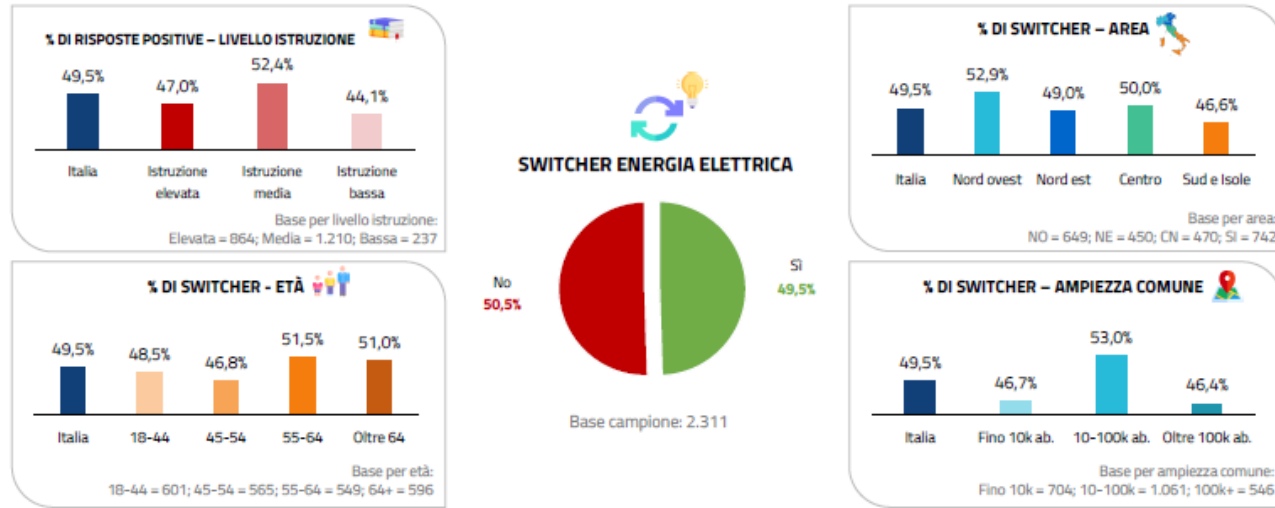
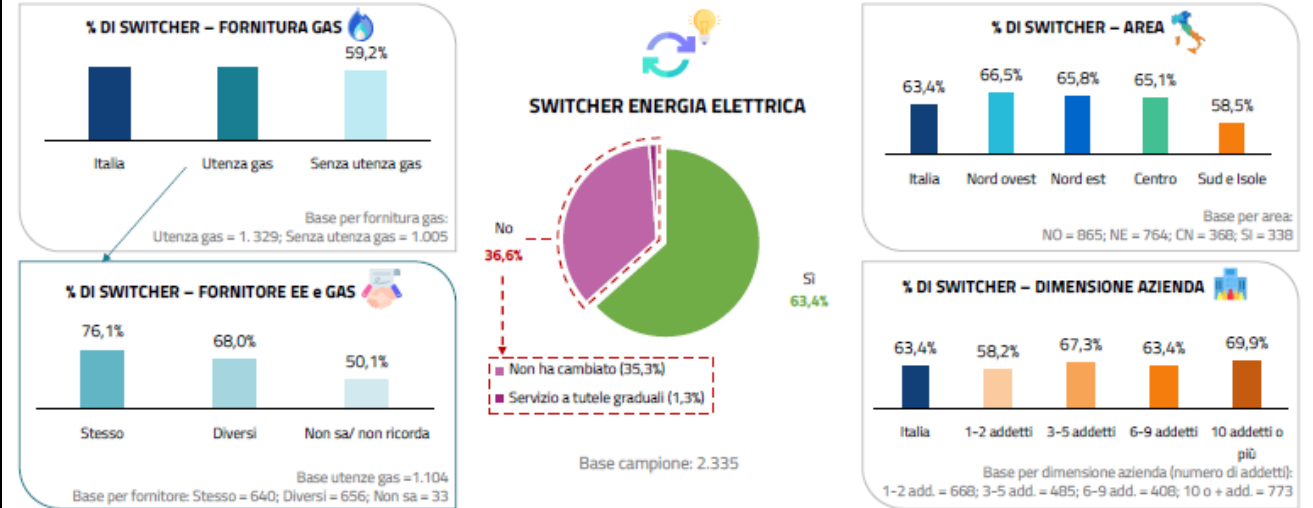


Tavola 3. CARATTERISTICHE DEI CLIENTI CHE HANNO CAMBIATO FORNITORE NEGLI ULTIMI ANNI

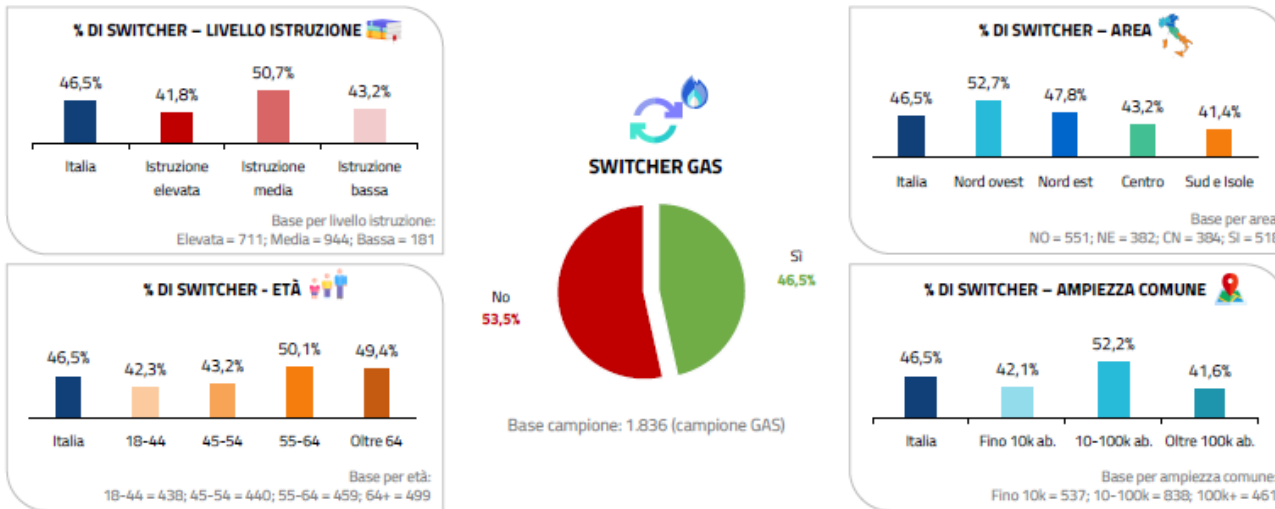
DOMESTICI SETTORE ENERGIA ELETTRICA



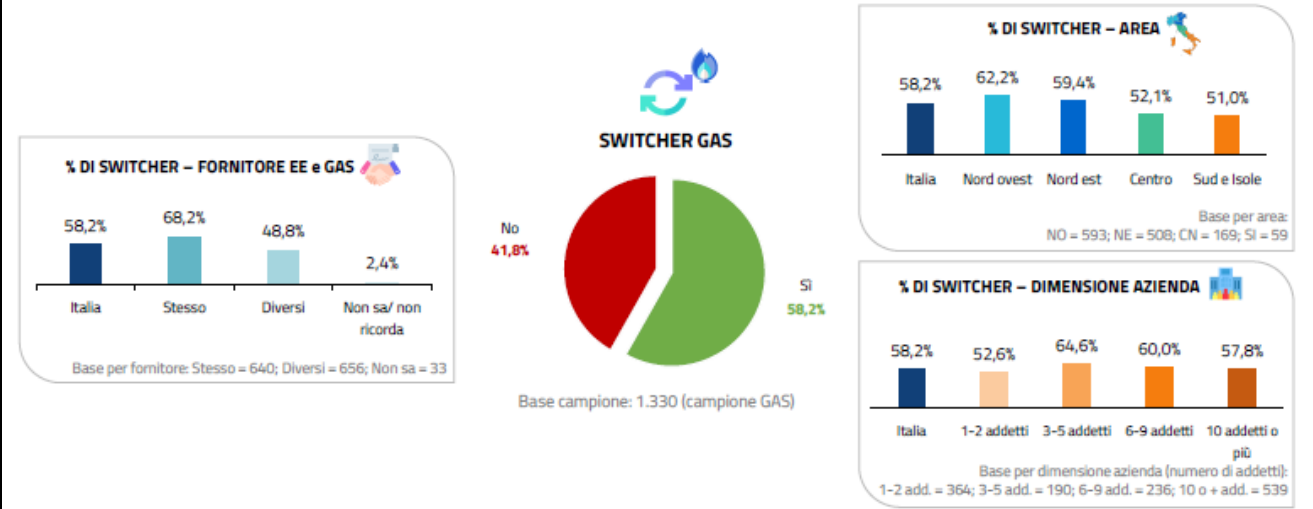
Clienti BUSINESS SETTORE DELL'ENERGIA ELETTRICA



DOMESTICI SETTORE DEL GAS NATURALE



CLIENTI BUSINESS SETTORE DEL GAS NATURALE



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

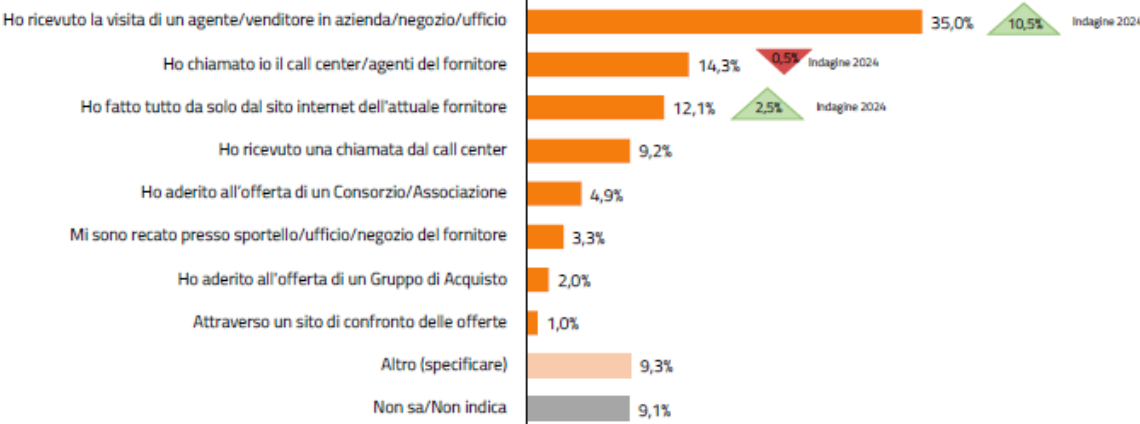
Tavola 4. MODALITÀ DI SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO

DOMESTICI SETTORE ENERGIA ELETTRICA
Con quale modalità ha concluso il contratto con l'attuale fornitore?



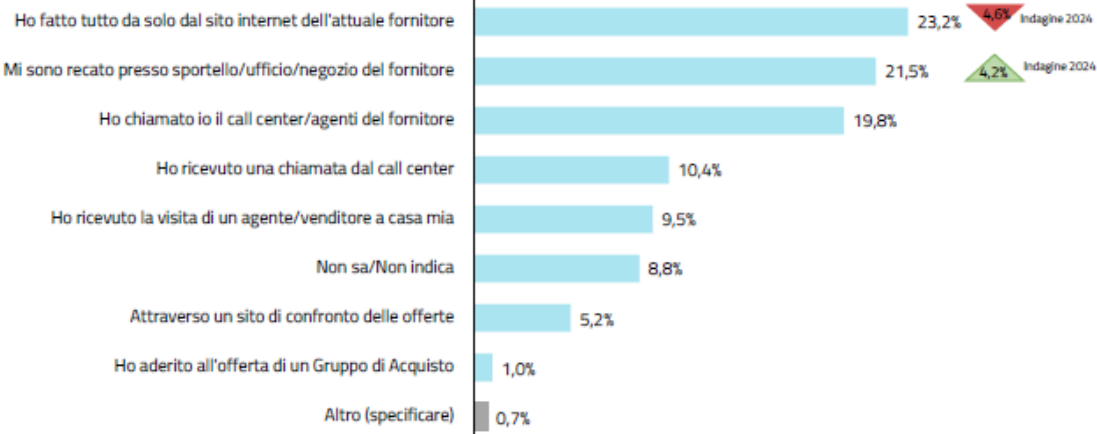
Base (Hanno sottoscritto un nuovo contratto di energia elettrica) = 774

Clienti BUSINESS SETTORE DELL'ENERGIA ELETTRICA
Con quale modalità ha concluso il contratto con l'attuale fornitore?



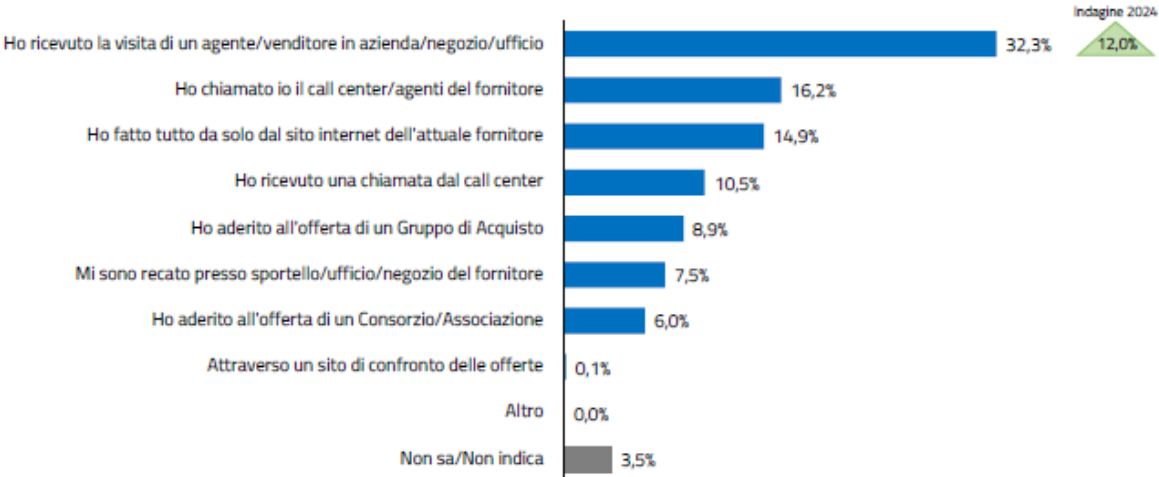
Base (Hanno sottoscritto un nuovo contratto di energia elettrica) = 1.265

DOMESTICI SETTORE GAS NATURALE
Con quale modalità ha concluso il contratto con l'attuale fornitore?



Base (Hanno sottoscritto un nuovo contratto gas) = 479

Clienti BUSINESS SETTORE DEL GAS NATURALE
Con quale modalità ha concluso il contratto con l'attuale fornitore?



Base (Hanno sottoscritto un nuovo contratto gas) = 425

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

Tavola 5. CLIENTI CHE NON HANNO CAMBIATO FORNITORE NEGLI ULTIMI ANNI: MOTIVAZIONI ALLA BASE DELLA SCELTA E PROPENSIONE A CAMBIARE NEI PROSSIMI ANNI

DOMESTICI ENTRAMBI I SETTORI

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



Base: NO SWITCHER (1.058)

Clienti BUSINESS ENTRAMBI I SETTORI

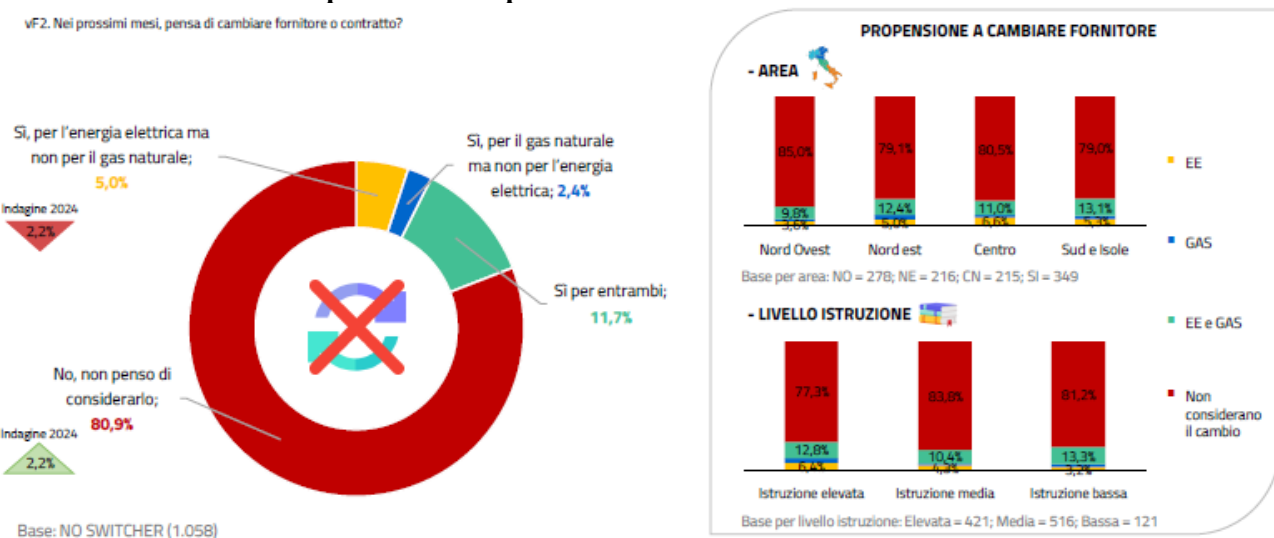
Lei mi ha detto che non avete mai cambiato contratto o fornitore di energia. Per quale motivo non lo ha fatto? (risposta spontanea multipla)



Base: NO SWITCHER (644)

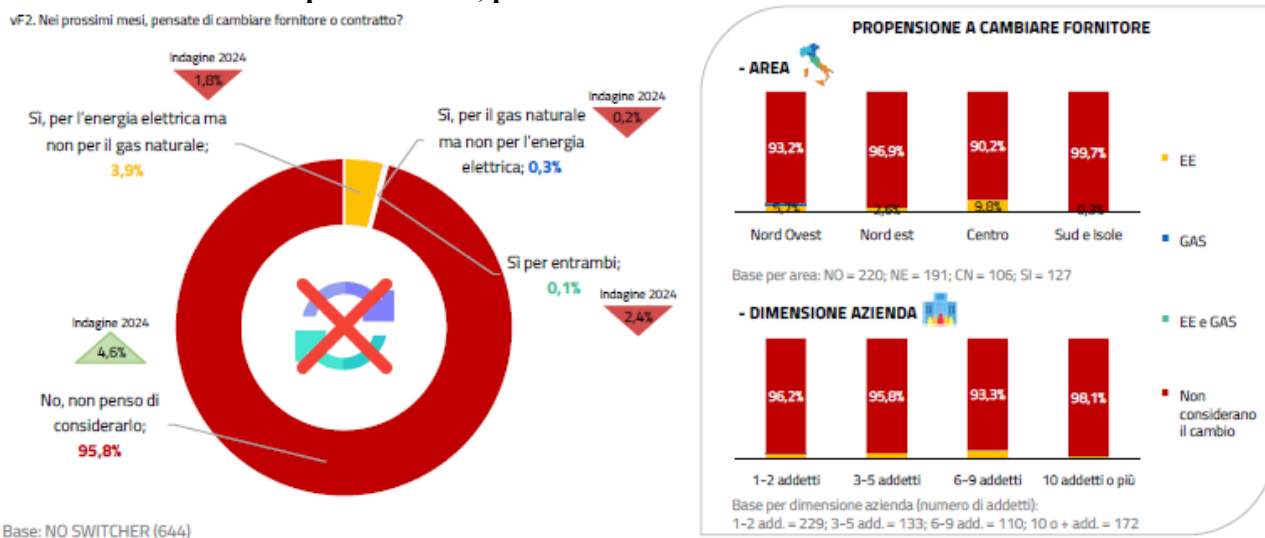
DOMESTICI ENTRAMBI I SETTORI

Nei prossimi mesi pensa di cambiare fornitore o contratto?



CLIENTI BUSINESS ENTRAMBI I SETTORI

Nei prossimi mesi, pensate di cambiare fornitore o contratto?

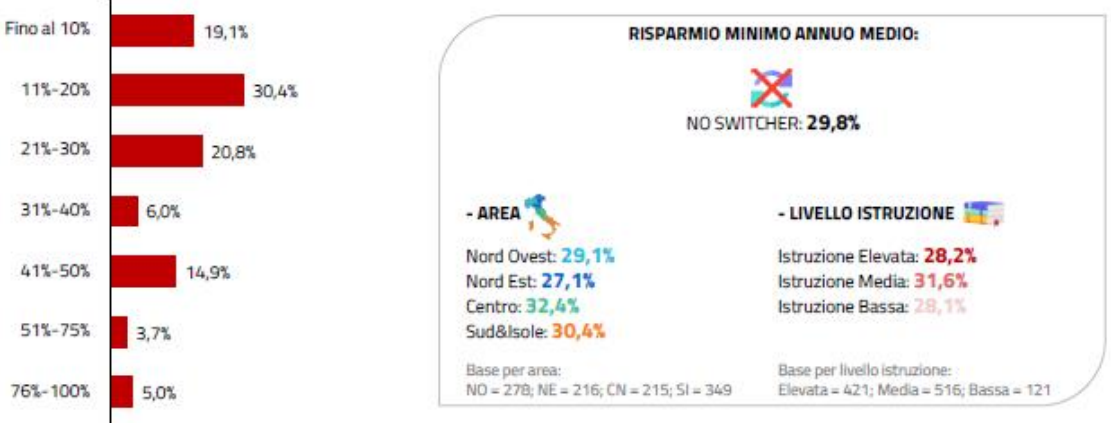


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI RILEVATI NELL'AMBITO DELLE INDAGINI DEMOSCOPICHE DELL'AUTORITÀ

Tavola 6. **PER CHI NON HA CAMBIATO FORNITORE NEGLI ULTIMI ANNI: RISPARMIO MINIMO PER PASSARE AL MERCATO LIBERO**

DOMESTICI ENTRAMBI I SETTORI

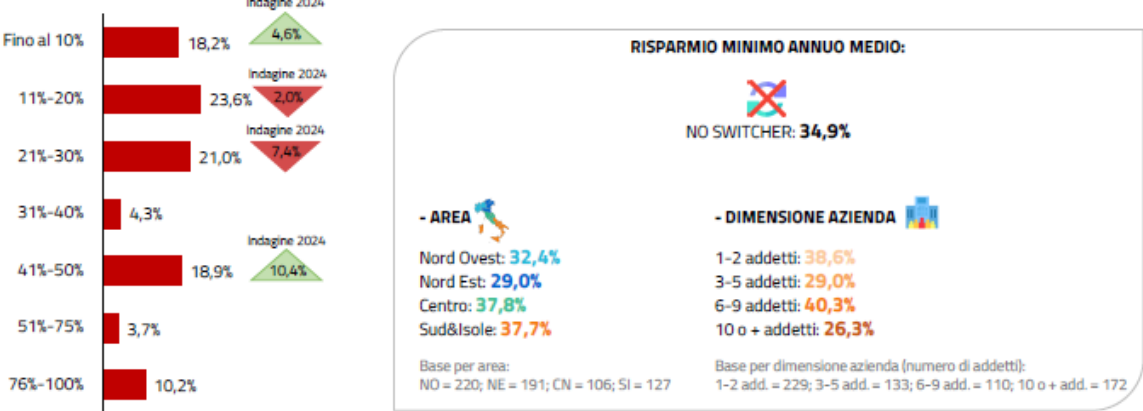
Quale percentuale di risparmio minimo annuo (rispetto al contratto attuale) potrebbe convincerla a cambiare fornitore o contratto e passare al mercato libero?



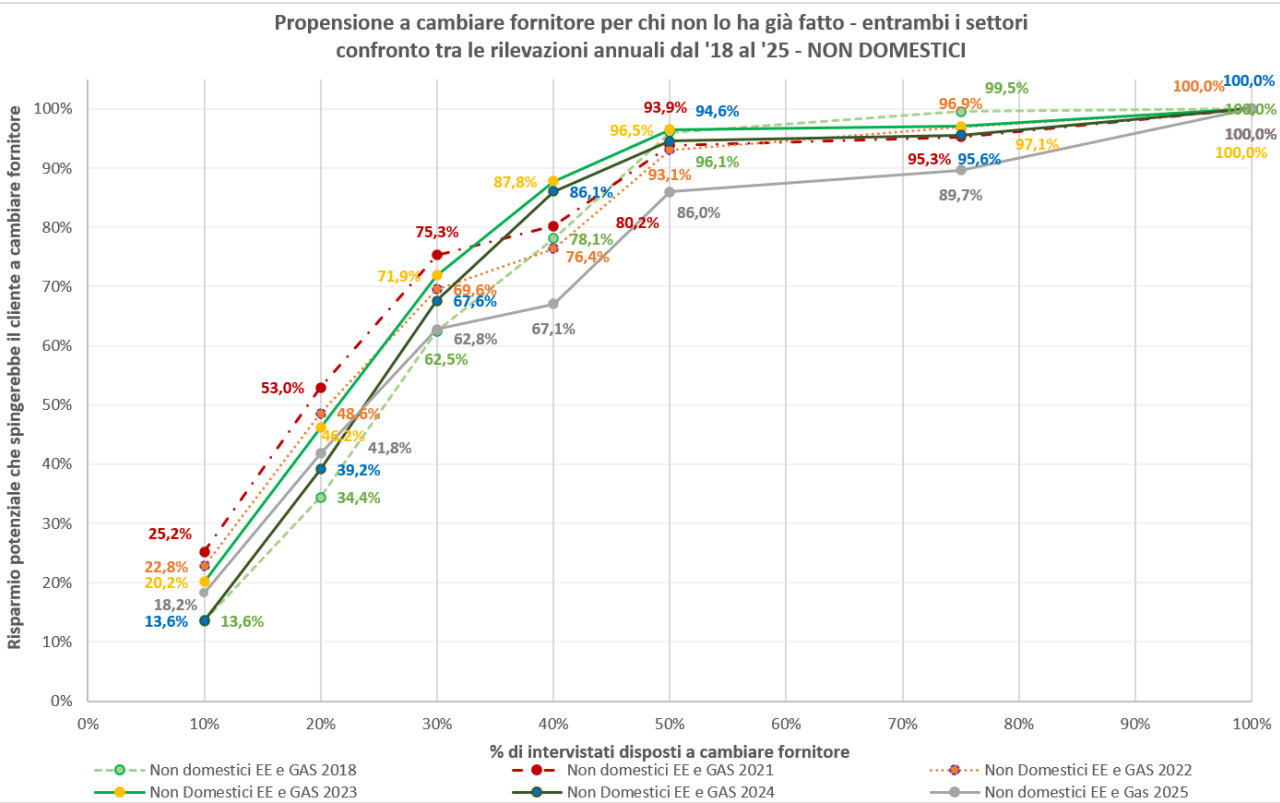
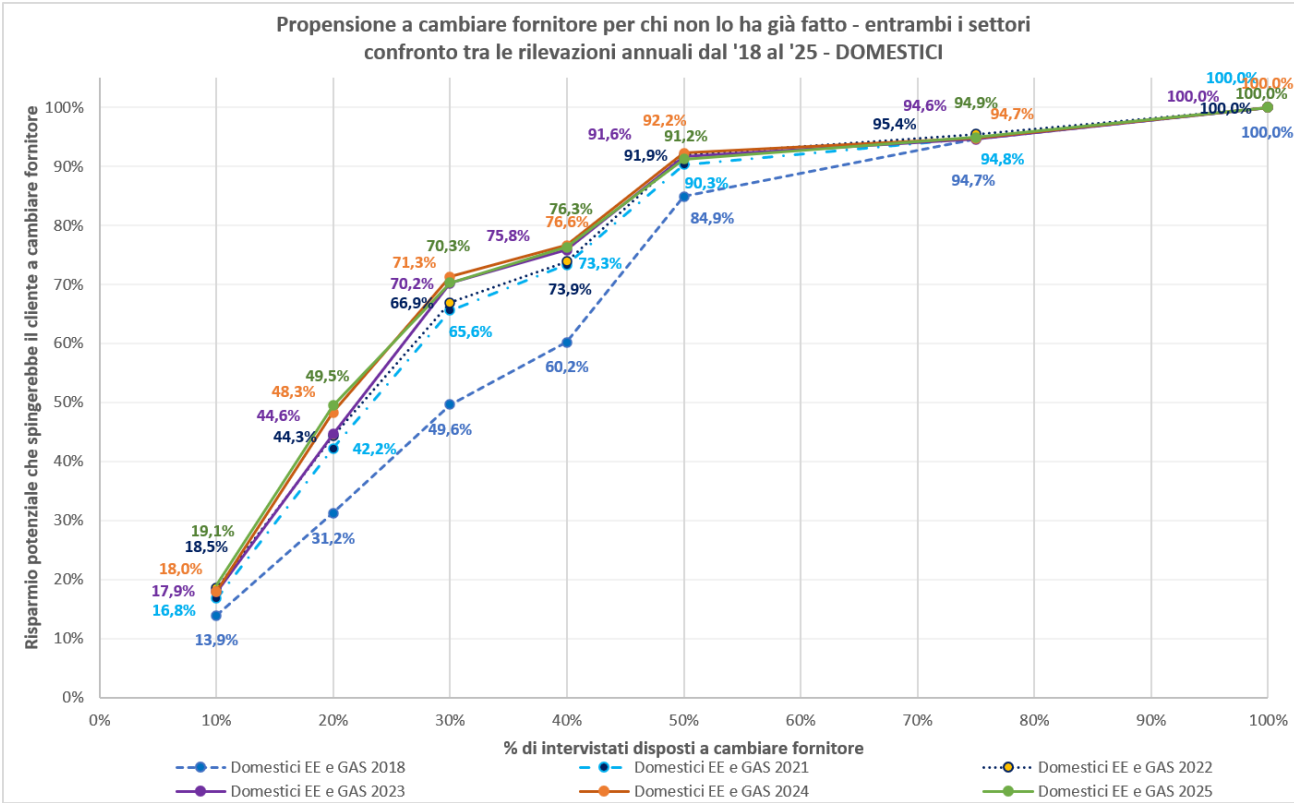
Base: NO SWITCHER (1.058)

Clienti BUSINESS ENTRAMBI I SETTORI

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



Base: NO SWITCHER (644)



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

5. Offerte e prezzi

Nel mercato libero di entrambi i settori le offerte commerciali sono tipicamente differenziate dai servizi di tutela. Sono infatti presenti, oltre alle offerte variabili, anche offerte a prezzo fisso e offerte che includono servizi aggiuntivi, sia a prezzo fisso che variabile, mentre i servizi di tutela sono basati su un prezzo variabile e sull'assenza di servizi aggiuntivi. Il servizio di Maggior tutela nel settore elettrico e il STV_{GAS} nel settore del gas si limitano alla somministrazione dell'energia o del gas a un prezzo che riflette le condizioni prevalenti nel mercato all'ingrosso. Tale differenziazione è considerata sia nell'analisi delle offerte disponibili nel [Portale Offerte](#) che in quella delle offerte sottoscritte dai clienti.

BOX 9. Tipi di offerte commercializzate e Portale Offerte

Elementi di differenziazione delle offerte di libero mercato

Ruolo e funzionamento del Portale Offerte



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

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

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

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

- **Offerte miste:** con componenti di prezzo che cambiano da fisso a variabile e viceversa, nell'arco della durata del contratto. In applicazione della deliberazione 386/2025/R/com, le offerte miste destinate ai Domestici saranno simulabili nell'ambito del PO a partire dalla prima parte del 2026³¹;
- offerte a prezzo variabile **complesse, personalizzabili o basate su indici insoliti:** offerte con strutture complesse o innovative di indicizzazione o comunque basate su formule e opzioni peculiari, non gestite dal Portale Offerte. ARERA e Acquirente Unico, in qualità di Gestore del SII, monitorano la numerosità e le caratteristiche di tali offerte, per valutare l'economicità della loro inclusione negli algoritmi di simulazione del PO.

Servizi aggiuntivi

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

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

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

³¹ La deliberazione dell'Autorità 386/2025/R/com di attuazione al D.L. 19/25 art. 5.1, adottando misure atte a favorire la confrontabilità delle offerte rivolte ai clienti domestici e ad aumentarne la trasparenza, anche mediante "la riduzione e semplificazione dei componenti dei corrispettivi applicabili nei contratti di fornitura".

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

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

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

Offerte standard per i clienti finali - PLACET

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

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

Nelle offerte Placet:

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

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

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

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

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

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

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

Portale offerte

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

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

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

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

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

E. siano **destinate ai prosumer**;

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

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

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

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

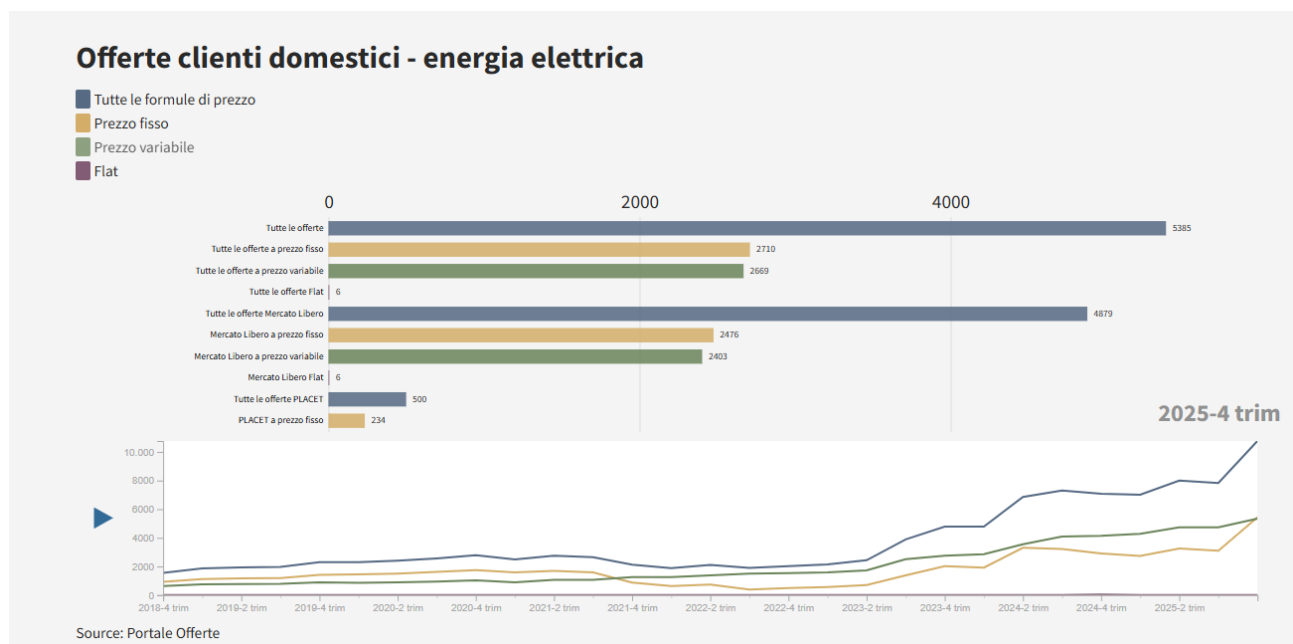
Il Portale Offerte contiene offerte fisse e offerte variabili di mercato libero, Offerte PLACET nonché la spesa dei regimi di tutela sia per l'energia elettrica che per il gas naturale. Si tratta di tutte le offerte rivolte ai Domestici, alle imprese del settore elettrico alimentate in bassa tensione,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

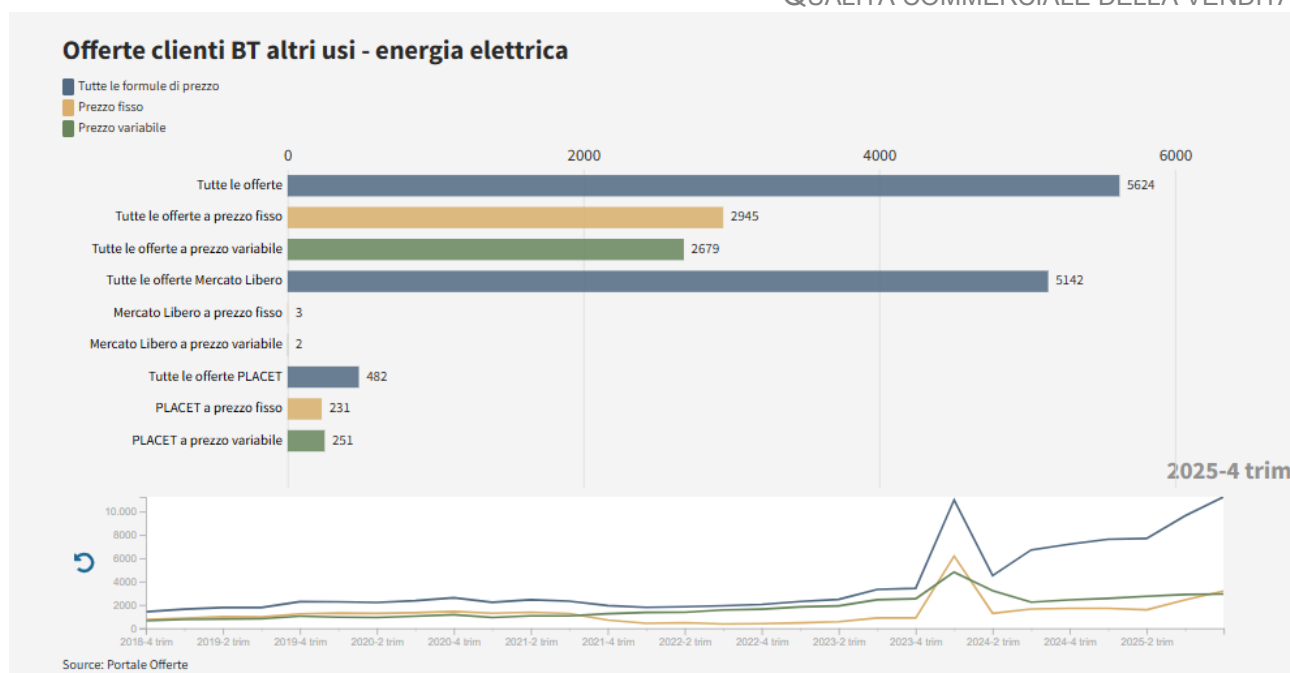
Con la deliberazione 268/2026/R/com, l'Autorità ha avviato un procedimento in materia di interventi evolutivi del Portale Offerte e del Portale Consumi.

5.A Settore elettrico

5.A.1 Offerte disponibili nel mercato libero: numerosità e opportunità di risparmio

Nel [Portale Offerte](#) per il *settore elettrico* a dicembre 2025 sono rilevate 5.385 offerte disponibili per i Domestici e 5.624 per i BT Altri usi. Per il primo anno dal 2021, complessivamente per entrambe le tipologie di cliente nel 2025 sono tornate ad essere preponderanti le offerte a prezzo fisso, 51,4% delle disponibili (+10,5 p.p. in un anno), rispetto a quelle a prezzo variabile, pari al 48,6%. Lo 0,1% rappresenta invece offerte Flat dedicate ai Domestici. Nel periodo 2021-2024, la maggiore disponibilità di offerte a prezzo variabile è stata fortemente legata all'andamento e alla volatilità dei prezzi all'ingrosso rilevati a partire dalla metà del 2021. A seguito di tale incremento dei prezzi e della relativa volatilità, molti venditori hanno orientato la propria offerta commerciale su formule di prezzo variabile, in grado di intercettare maggiormente il rischio prezzo in uno scenario particolarmente complesso quale quello osservato nel suddetto periodo, riducendo il rischio delle più complesse previsioni e coperture necessarie per formulare un'offerta a prezzo fisso. La graduale riduzione di tale volatilità ha favorito la commercializzazione via via maggiore delle offerte a prezzo fisso.





Tra le offerte disponibili del mercato libero vi è un'ampia varietà di prezzi. Per i Domestici, il divario tra la spesa mediamente ottenibile scegliendo tra il 10% delle offerte disponibili più convenienti e quella del 10% delle offerte meno convenienti nel corso del 2025 diminuisce sia per le offerte a prezzo variabile che per le offerte a prezzo fisso, seppur rimanendo molto ampio. Tale andamento va valutato alla luce del graduale superamento della fase di elevata volatilità e di alti livelli dei prezzi all'ingrosso, iniziata a metà del 2021³².

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

Nel presente rapporto l'analisi delle opportunità di risparmio sul mercato libero rispetto ai servizi di tutela si concentra sul cliente domestico tipo con consumo annuo di 2.700 kWh³³. In merito

³² Vedi nota 13.

³³ Per un'analisi dettagliata dei consumi dei clienti domestici nel settore elettrico, con dettaglio fino alla provincia, è possibile consultare la sezione della pagina del [Monitoraggio retail](#) dedicata all'[Analisi dei consumi dei clienti domestici](#). Ai fini di tali analisi, il [Portale Offerte](#) è stato interrogato mensilmente per verificare la spesa annua delle offerte a disposizione di alcuni clienti tipo. Per il settore elettrico, al fine di fornire un indice sintetico delle offerte disponibili per i clienti tipo sono considerate congiuntamente le offerte dedicate ai clienti trattati monorari e a quelli trattati per fasce. I clienti tipo utilizzati sono:

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

emerge come nel mercato libero nel corso del 2025 i clienti vulnerabili abbiano avuto la possibilità di scegliere offerte più convenienti della Maggior tutela, sia a prezzo fisso che a prezzo variabile. I clienti vulnerabili possono consultare esplicitamente nell'ambito del Portale Offerte le offerte a prezzo variabile più convenienti della Maggior tutela, tra le quali è possibile selezionare quelle eventualmente caratterizzate dalla formula "a sconto" rispetto a quest'ultima. Nel 2025 in media sono state commercializzate mensilmente oltre 100 offerte più convenienti della Maggior tutela. Pur rappresentando una quota minoritaria delle offerte disponibili, pari al 3,3%, si tratta di un numero elevato di alternative disponibili per il cliente vulnerabile che consulti il Portale Offerte. Di contro, la grande maggioranza delle offerte disponibili a prezzo fisso e variabile risulta meno conveniente della tutela³⁴.

Rispetto al 2024, nel 2025 aumenta la disponibilità di offerte più convenienti della Maggior tutela, anche in coerenza con la variazione della componente di perequazione del prezzo dell'energia (PPE). Tale componente serve a garantire che gli importi complessivamente pagati ogni trimestre dai clienti serviti in regime di tutela con le componenti Prezzo dell'energia (PE) e Dispacciamento (PD) equivalgano ai costi di acquisto e dispacciamento effettivamente sostenuti per fornire loro l'energia. Per questo motivo la componente PPE può avere segno positivo, come nel 2025 (a debito dei clienti in Maggior tutela, quando i costi effettivi risultano superiori a quelli previsti), o segno negativo, come nel 2024 (a credito dei clienti in Maggior tutela, quando i costi effettivi risultano inferiori a quelli previsti). In particolare, nel biennio 2024-25 la componente PPE ha avuto le seguenti variazioni:

- a) -2,511 c€/kWh nel primo trimestre 2024;
- b) -2,354 c€/kWh nel secondo trimestre 2024;
- c) -3,437 c€/kWh nel terzo trimestre 2024;
- d) -3,623 c€/kWh nel quarto trimestre 2024;
- e) +0,612 c€/kWh nel primo trimestre 2025;
- f) +0,556 c€/kWh nel secondo trimestre 2025;
- g) +0,556 c€/kWh nel terzo trimestre 2025;
- h) +0,445 c€/kWh nel quarto trimestre 2025.

-
- Domestico residente a Milano con 3kW di potenza e 2.000 kWh di consumo annuo, a partire da gennaio 2025;
 - Non domestico connesso in BT, sito a Milano, con 6 kW di potenza e 4.000 kWh di consumo annuo, a partire da luglio 2021;

Non domestico connesso in BT, sito a Milano, con 12 kW di potenza e 15.000 kWh di consumo annuo, a partire dal gennaio 2021.

³⁴ Come meglio illustrato nel seguito del presente Rapporto tali valutazioni di spesa non considerano la valorizzazione di eventuali servizi aggiuntivi presenti tra le condizioni dell'offerta stessa

Inoltre, con la deliberazione 262/2024/R/eel, da luglio 2024 l'Autorità ha ridotto la componente PCV a carico dei clienti in Maggior tutela, da circa 69,00€/POD/anno (a cui va sommato il valore negativo del corrispettivo DISPBT di circa -11,00€/POD/anno in vigore fino a giugno '24) a 40,00€/POD/anno (a cui va sommato il valore positivo della DispBT di circa +1,00€/POD/anno in vigore da luglio '24), contribuendo a rendere la Maggior tutela ulteriormente conveniente rispetto alle alternative del mercato libero nel secondo semestre 2024. Diversamente, a partire da luglio 2025, la deliberazione 279/2025/R/eel ha aumentato le componenti PCV e DispBT, rispettivamente a 43,50€/anno e a 1,23€/anno.

Invece, coerentemente con la rilevante convenienza economica del STG_{NV} , riservato ai clienti non vulnerabili, nel corso del 2025 le offerte disponibili più convenienti di tale servizio sono molto limitate ed esclusivamente a prezzo fisso.

Nel dettaglio, in merito alle offerte di energia elettrica più convenienti della Maggior tutela nel 2025, per il cliente vulnerabile **domestico residente** a Milano, **3kWh di potenza** e **2.700 di consumo annuo**, sono disponibili in media 102 offerte più convenienti della Maggior tutela, pari allo 3,3% delle offerte a disposizione. Di queste, 40 sono a prezzo variabile e 62 a prezzo fisso. Il **risparmio massimo** rispetto alla Maggior tutela ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è in media pari a -95,84€ annui (pari al -12,4% della spesa di Maggior tutela); quello ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è -314,36€ annui, (pari al -40,7% della spesa di Maggior tutela)^{35, 36}.

In merito alle **migliori offerte sul mercato libero** del settore elettrico, convenzionalmente individuate nel 10% delle offerte con valorizzazione della spesa più economica tra tutte quelle disponibili, nel 2025 in media la spesa annua prevista per i Domestici:

- per le offerte a **prezzo variabile**, è più alta di quella di Maggior tutela e con un andamento simile a quest'ultima. Il valore più basso della spesa annua media prevista per il 10% delle offerte a prezzo variabile è registrato a novembre 2025, in seguito alla progressiva diminuzione osservata nei mesi precedenti;
- per le offerte a **prezzo fisso**, con un livello di spesa più conveniente della Maggior tutela.

Più in dettaglio, considerando solo le offerte disponibili nel mercato libero, la spesa annua prevista del **10% delle offerte più convenienti**, in media nel 2025, per il **cliente tipo domestico residente con 2.700 kWh** di consumo annuo e 3 kW di potenza, è pari a:

³⁵ Sono riportate le medie annuali dei valori mensili.

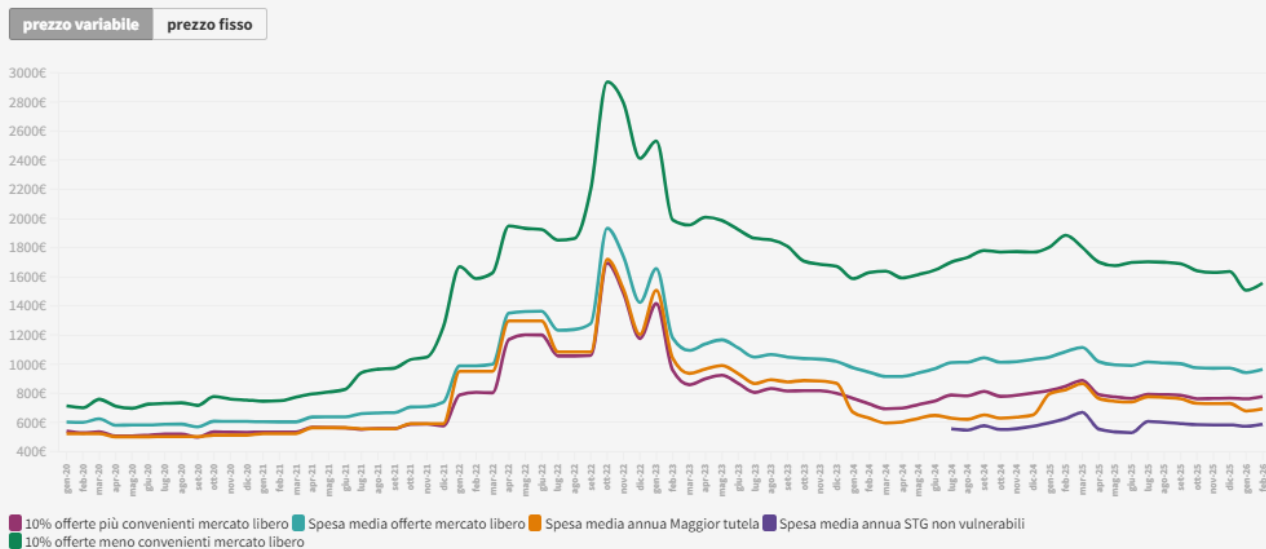
³⁶ In alcuni casi l'offerta più conveniente della tutela è sottoscrivibile dalla generalità dei clienti, ma a condizione che il cliente sottoscriva anche altri servizi, ad esempio, offerte disponibili per i clienti che acquistino dal venditore di energia anche un pannello fotovoltaico o dei prodotti assicurativi.

QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA

- per le offerte a prezzo variabile, 796,12€ (+4,9% rispetto al 2024). Considerato che la spesa annua prevista in media per le offerte a prezzo variabile del mercato libero nel 2025 è di 1.016,82€ (+3,5% rispetto al 2024), scegliendo tra le migliori offerte del mercato libero il risparmio potenziale per tale cliente tipo sarebbe in media -220,70€, pari al -21,7% della spesa annua media di tutte le offerte disponibili a prezzo variabile;
- per le offerte a prezzo fisso, 598,68€ (-9,9% rispetto al 2024). Considerato che la spesa annua prevista in media per le offerte a prezzo fisso del mercato libero nel 2025 è di 1.159,07€ (-8,2% rispetto al 2024), scegliendo tra le migliori offerte del mercato libero il risparmio potenziale per tale cliente tipo sarebbe in media -560,39€, pari al -48,3% della spesa annua media di tutte le offerte disponibili a prezzo fisso.
- per il **cliente tipo BT Altri usi con 4.000 kWh** di consumo annuo e 6 kW:
 - con offerta a prezzo variabile, 1.696,27€ (+2,6% rispetto al 2024). Considerato che la spesa annua prevista in media per le offerte a prezzo variabile del mercato libero nel 2025 è di 2.166,10€ (+3,4% rispetto al 2024), scegliendo tra le migliori offerte del mercato libero il risparmio potenziale per tale cliente tipo sarebbe -469,82€, pari al -21,7% della spesa annua media di tutte le offerte disponibili a prezzo variabile;
 - con offerta a prezzo fisso, 1.606,47€ (+2,9% rispetto al 2024). Considerato che la spesa annua prevista in media per le offerte a prezzo fisso del mercato libero nel 2025 è di 2.235,47€ (-6,8% rispetto al 2024), scegliendo tra le migliori offerte del mercato libero il risparmio potenziale per tale cliente tipo sarebbe in media -629,00€, pari al -28,1% della spesa annua media di tutte le offerte disponibili a prezzo fisso;
- per il **cliente tipo BT Altri usi con 12.000 kWh** di consumo annuo e 15 kW di potenza:
 - con offerta a prezzo variabile, 4.565,73€ (+2,6% rispetto al 2024). Considerato che la spesa annua prevista in media per le offerte a prezzo variabile del mercato libero nel 2025 è di 5.316,68€ (+2,2% rispetto al 2024), scegliendo tra le migliori offerte del mercato libero il risparmio potenziale per tale cliente tipo sarebbe in media -750,94€, pari al -14,1% della spesa annua media di tutte le offerte disponibili a prezzo variabile;
 - con offerta a prezzo fisso, 4.396,43€ (+5,1% rispetto al 2024). Considerato che la spesa annua prevista in media per le offerte a prezzo fisso del mercato libero nel 2025 è di 6.010,12€ (-6,9% rispetto al 2024), scegliendo tra le migliori offerte del mercato libero il risparmio potenziale per tale cliente tipo sarebbe in media -1.613,69€, pari al -26,8% della spesa annua media di tutte le offerte disponibili a prezzo fisso.

Offerte disponibili sul Portale Offerte/maggior tutela

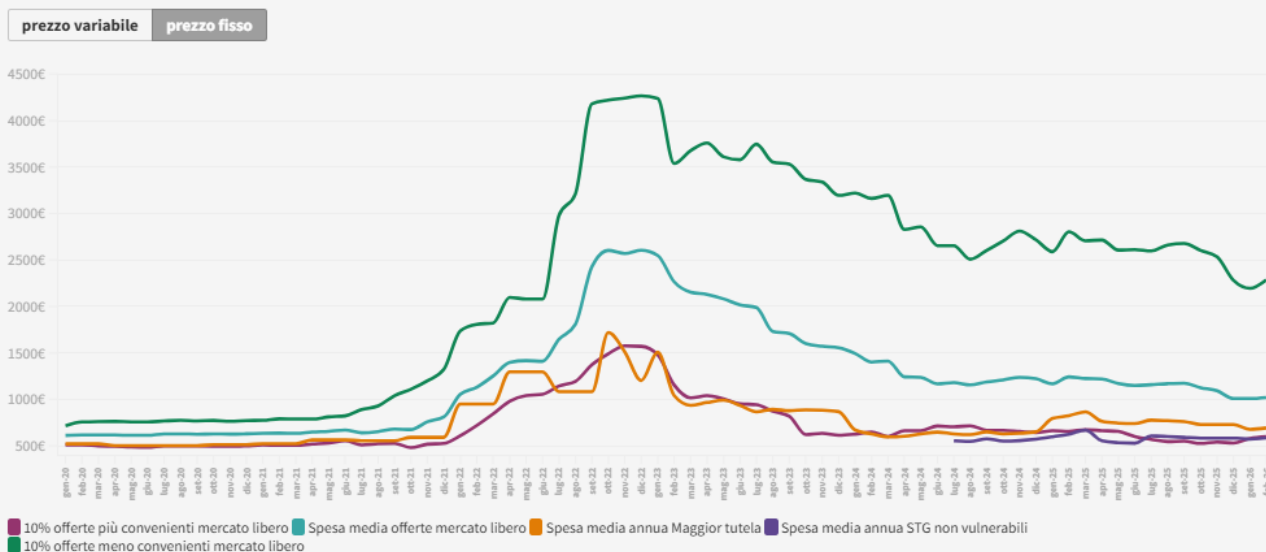
cliente domestico residente a Milano - 3kW di potenza - 2.700 kWh/y - biorario e monorario insieme



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

Offerte disponibili sul Portale Offerte/maggior tutela

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



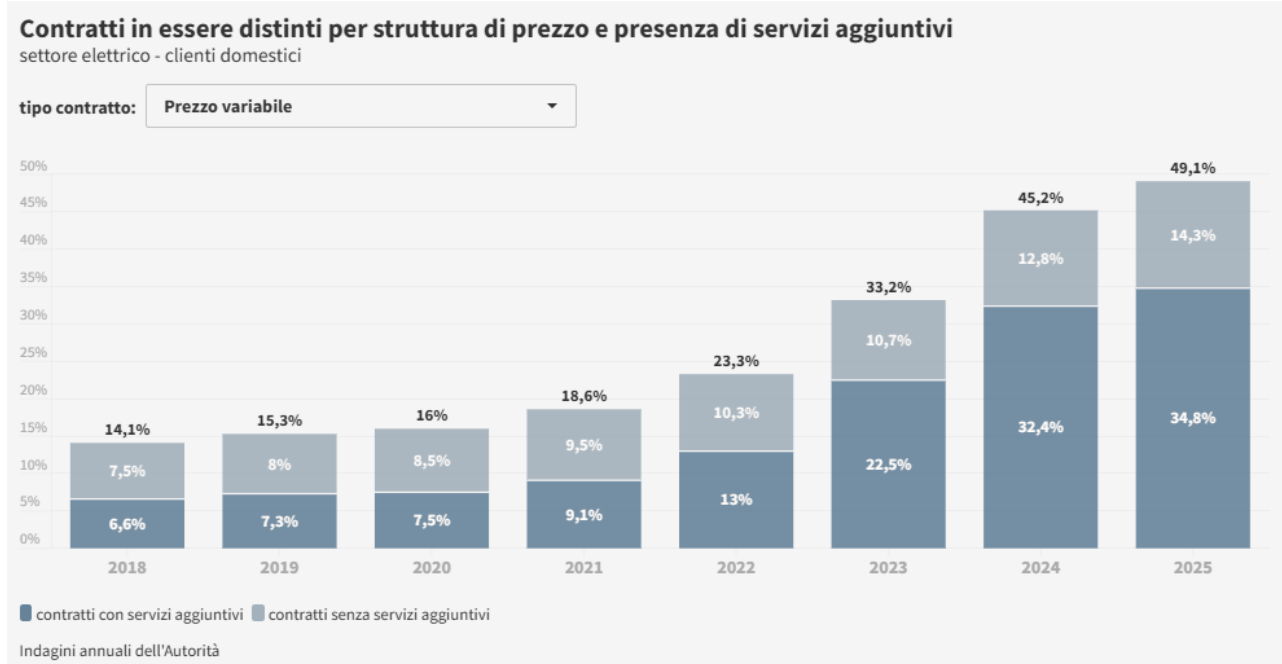
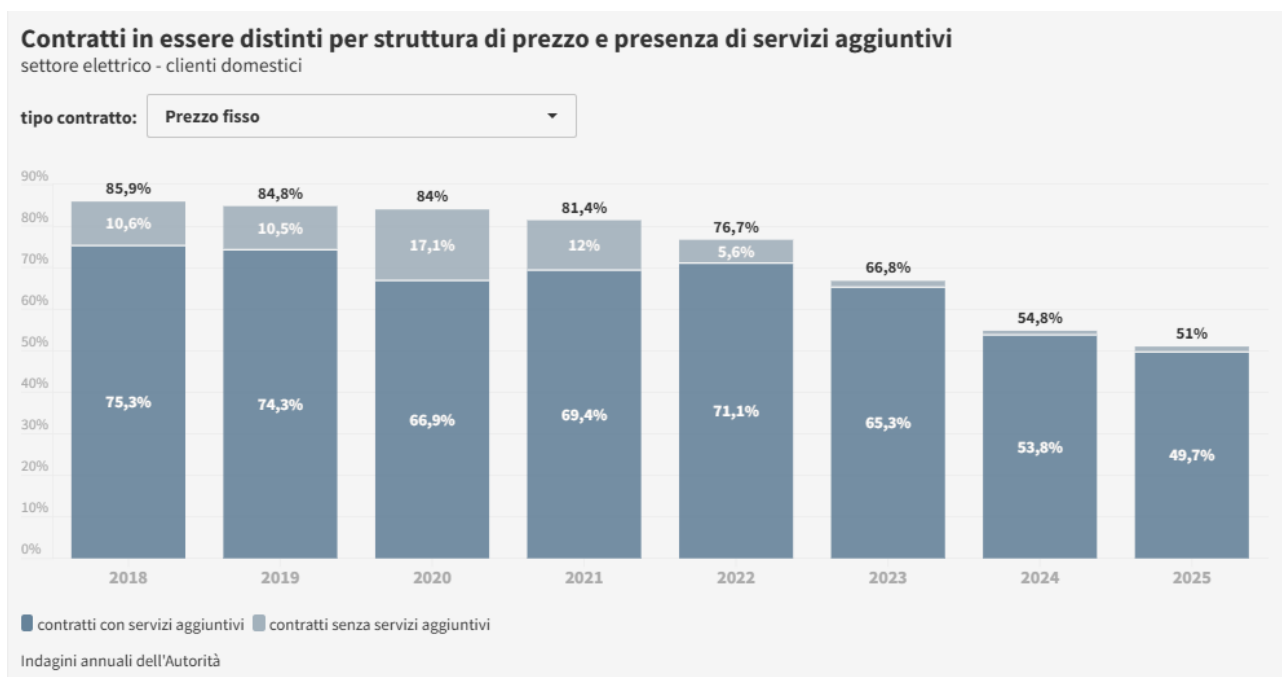
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

5.A.2 Tipologia di contratti vigenti

Nel settore elettrico, nel 2025 rispetto all'anno precedente, la quota di contratti in essere con prezzo variabile è in crescita tra i Domestici e in leggera diminuzione tra i BT altri usi. Nonostante ciò, per i Domestici la quota di offerte a prezzo fisso continua a essere preponderante, pari al 51,0% dei contratti in essere (-3,8 p.p. in un anno). Tra tali offerte vi sono anche offerte sottoscritte in periodi antecedenti e poi eventualmente rinnovate. Diversamente, per i BT altri usi,

QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA

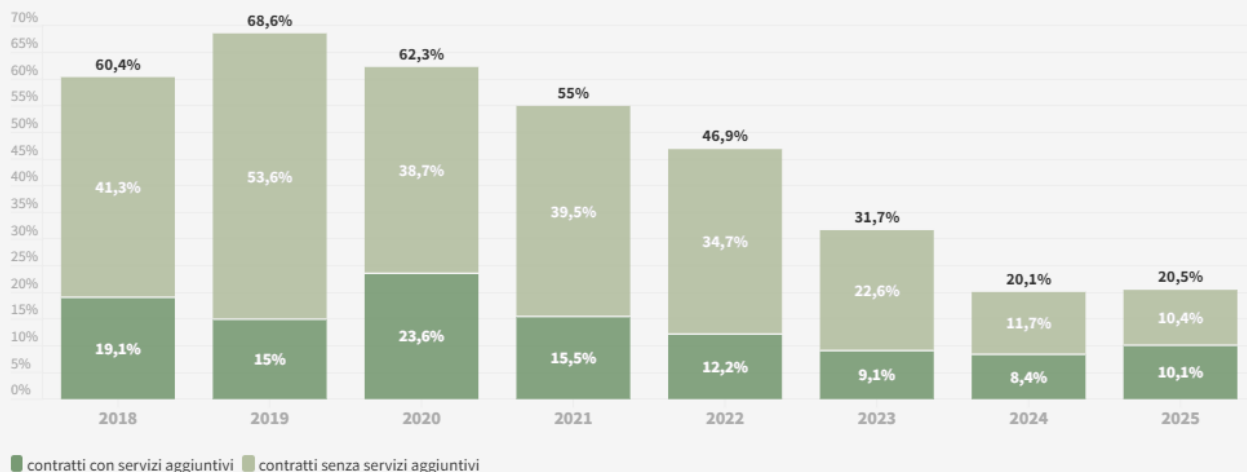
per il quarto anno consecutivo la quota di offerte a prezzo fisso è minoritaria e in leggero aumento, 20,5% dei contratti in essere (+0,4 p.p. in un anno).



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

settore elettrico - clienti BT altri usi

tipo contratto: **Prezzo fisso**

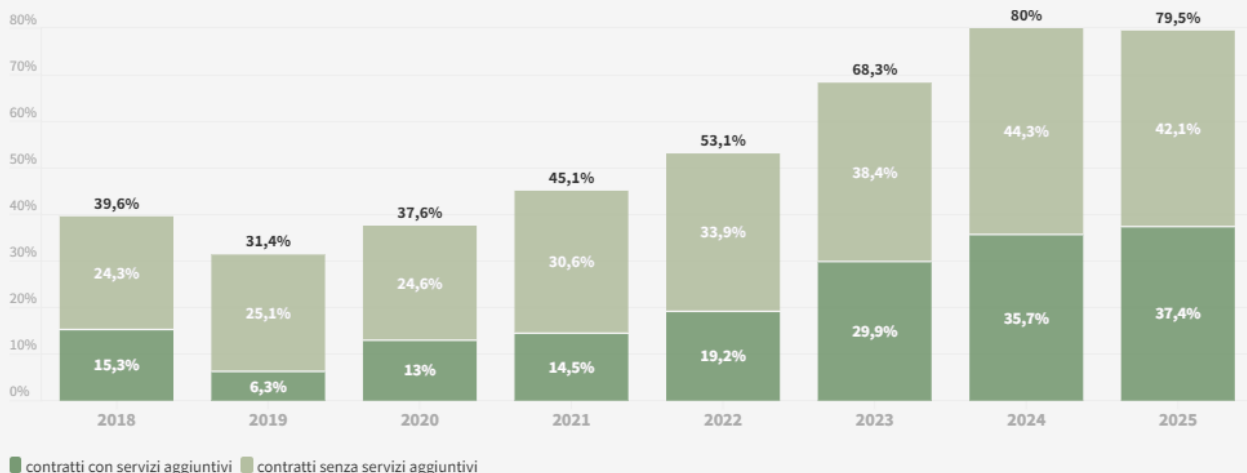


Indagini annuali dell'Autorità

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

settore elettrico - clienti BT altri usi

tipo contratto: **Prezzo variabile**



Indagini annuali dell'Autorità

I servizi aggiuntivi o gli altri elementi di differenziazione³⁷ presenti nei contratti di mercato libero del settore elettrico in essere nel 2025 sono:

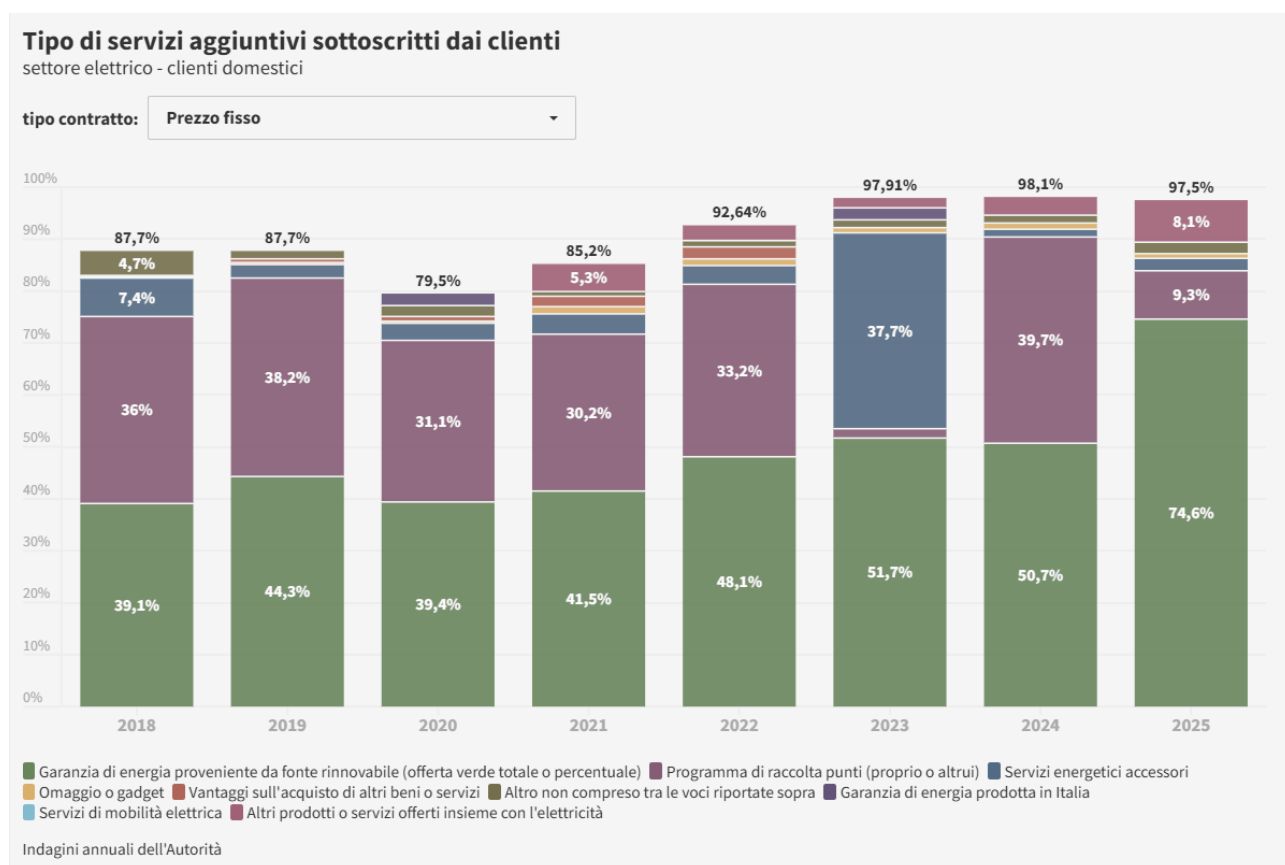
³⁷ Tra i servizi aggiuntivi disponibili sono annoverati c.d. Servizi energetici accessori (es.: strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione ecc....). Tra gli altri elementi di differenziazione dell'offerta sono annoverati, tra l'altro:

- a. la garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile (offerta verde totale o percentuale);

QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA

- leggermente meno diffusi che in passato tra i Domestici per entrambe le strutture di prezzo. Più in dettaglio, tra i Domestici, sono maggiormente diffusi nei contratti in essere a prezzo fisso. I Domestici hanno scelto servizi aggiuntivi per il 97,5% (-0,6 p.p.), nel caso di offerte a prezzo fisso, e per il 70,9% (-0,9 p.p.) per quelle a prezzo variabile;
- più diffusi che in passato tra i contratti in essere dei non domestici, a prescindere dalla struttura di prezzo. In particolare, i BT Altri usi hanno scelto servizi aggiuntivi nel 49,3% (+7,6 p.p.) dei contratti in essere a prezzo fisso e nel 47,0% (+2,5 p.p.) di quelli a prezzo variabile.

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

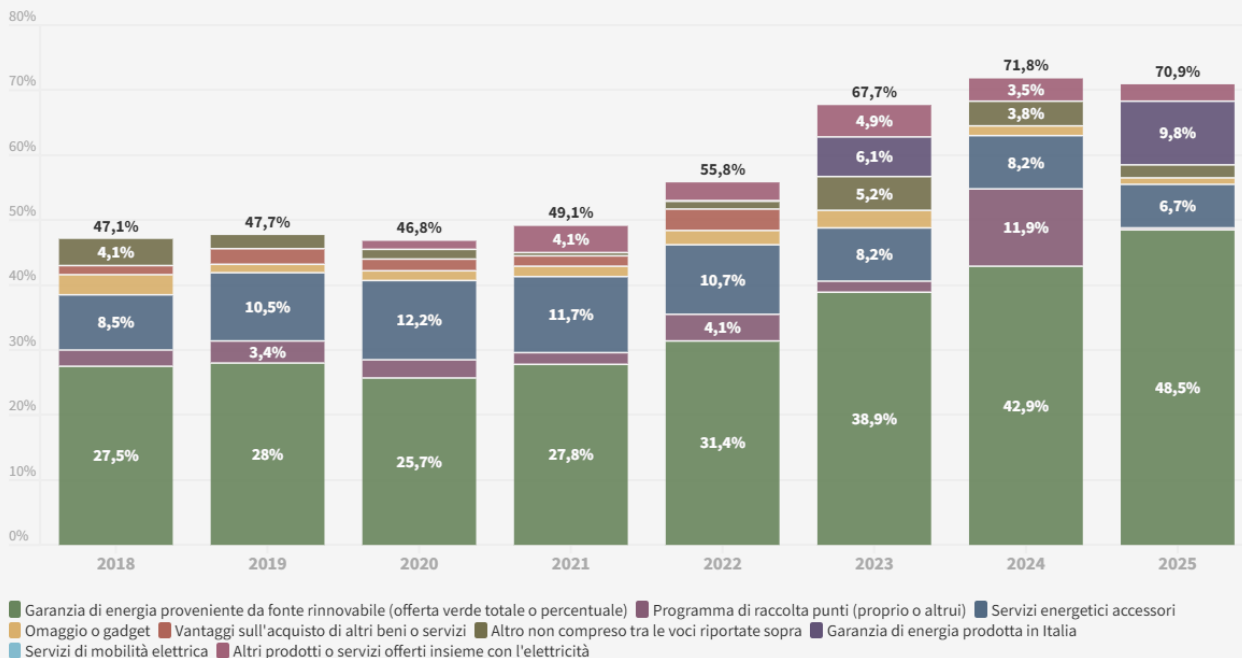


- i programmi di raccolta punti (propri o altrui);
- gli omaggi o i gadget;
- i vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc....)
- la garanzia di energia prodotta in Italia, per il settore elettrico.

Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore elettrico - clienti domestici

tipo contratto: **Prezzo variabile**

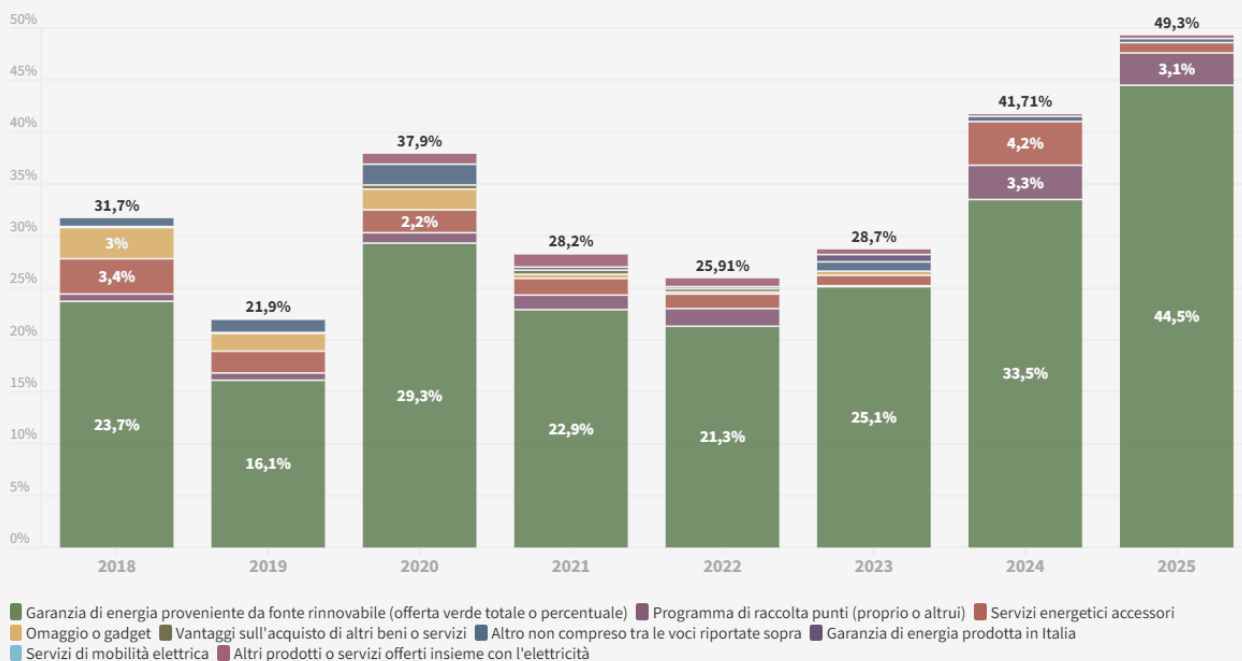


Indagini annuali dell'Autorità

Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore elettrico - clienti BT altri usi

tipo contratto: **Prezzo fisso**

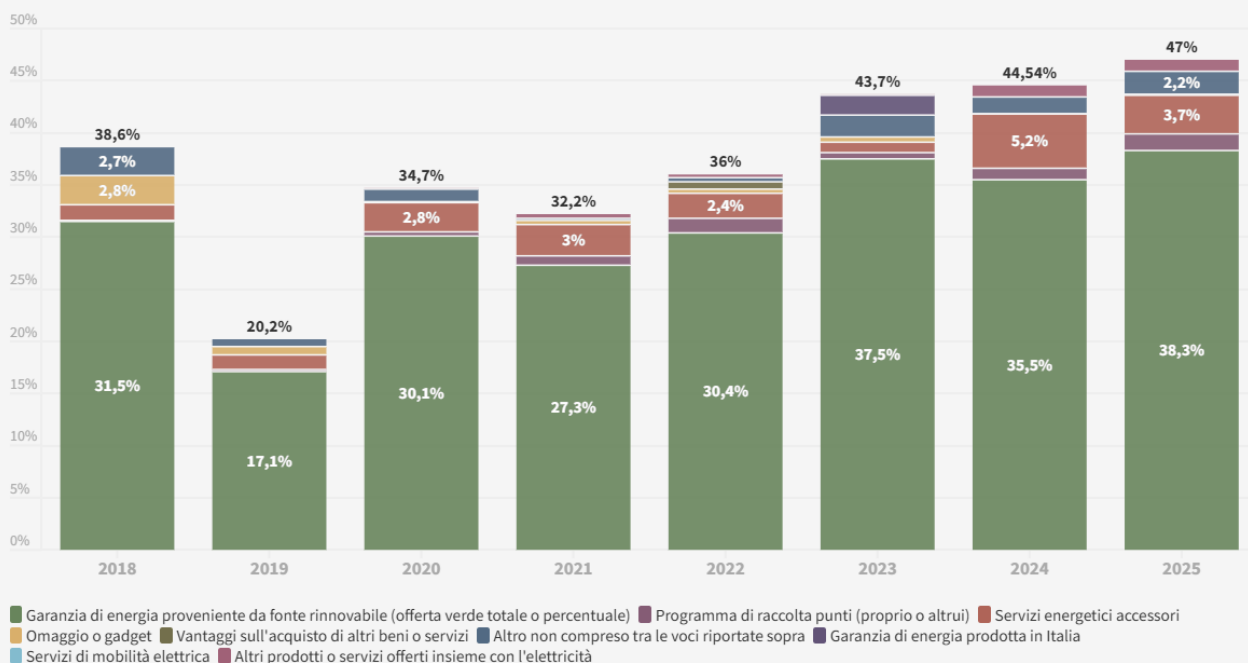


Indagini annuali dell'Autorità

Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore elettrico - clienti BT altri usi

tipo contratto: Prezzo variabile



Indagini annuali dell'Autorità

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

Il Codice di Condotta Commerciale



Il Codice di condotta commerciale disciplina, in accordo con le previsioni del Codice del consumo³⁸ e con la normativa di settore, le regole di comportamento che i venditori di energia elettrica e gas naturale nel mercato libero devono osservare nei rapporti commerciali con i clienti domestici e non domestici di piccole dimensioni. È stato adottato con l'obiettivo generale di prevenire condotte pregiudizievoli per tali clienti e di accrescere la loro consapevolezza e partecipazione nei mercati liberalizzati dell'energia.

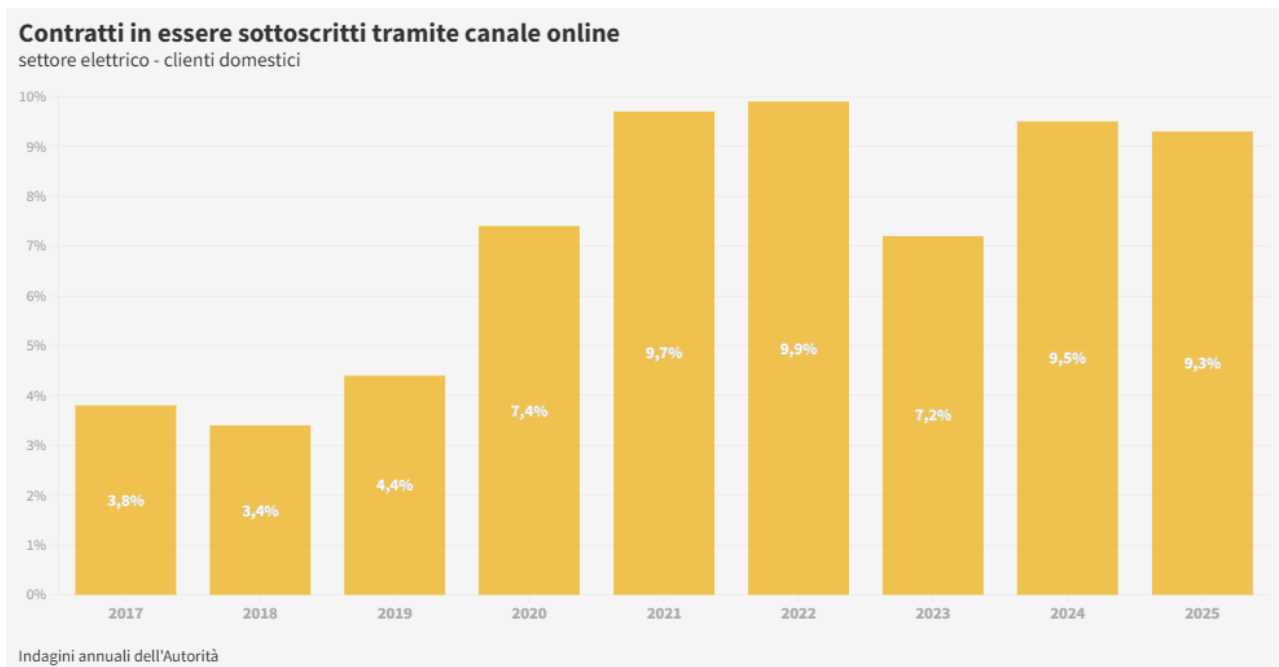
L'obiettivo è perseguito attraverso specifici obblighi di trasparenza e informazione imposti ai venditori, anche qualora agiscano per mezzo di soggetti terzi per la promozione di offerte contrattuali e/o la conclusione di contratti.

³⁸ Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

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

Specifici obblighi informativi in capo ai venditori riguardano la fase precontrattuale (l'insieme delle attività propedeutiche alla sottoscrizione di un nuovo contratto di fornitura), come ad esempio la consegna della Scheda sintetica, che contiene una sintesi strutturata delle condizioni contrattuali ed economiche dell'offerta; nonché specifici aspetti della fase di conclusione del contratto e della fase contrattuale come, ad esempio, gli obblighi di comunicazione di modifica delle condizioni contrattuali.

Le offerte sottoscrivibili *on line* possono generalmente risultare più convenienti di quelle sottoscrivibili attraverso altri canali, in ragione del fatto che tale modalità di sottoscrizione dovrebbe permettere ai venditori di minimizzare i costi di acquisizione del cliente, riuscendo a formulare offerte mediamente più vantaggiose rispetto a quelle commercializzate tramite canali differenti. Nonostante ciò, nel settore elettrico sono ancora residuali i Domestici con contratti in essere nel 2025 e sottoscritti *online*, 9,3% (-0,2 p.p.).



Le offerte PLACET sono offerte di mercato libero disciplinate dall'Autorità, in coerenza con quanto previsto dalla Legge Concorrenza 2017³⁹, al fine di facilitarne la comparabilità e, di conseguenza, l'individuazione dell'offerta più conveniente, che ciascun venditore è tenuto a inserire nel proprio pacchetto di proposte commerciali.

In particolare, le offerte PLACET sono caratterizzate da:

- **condizioni economiche** (prezzo) liberamente decise dal venditore e rinnovate ogni 12 mesi;
- una **struttura di prezzo** stabilita dall'Autorità e inderogabile;
- **condizioni contrattuali** (ad esempio garanzie, rateizzazione) stabilite dall'Autorità e inderogabili⁴⁰.

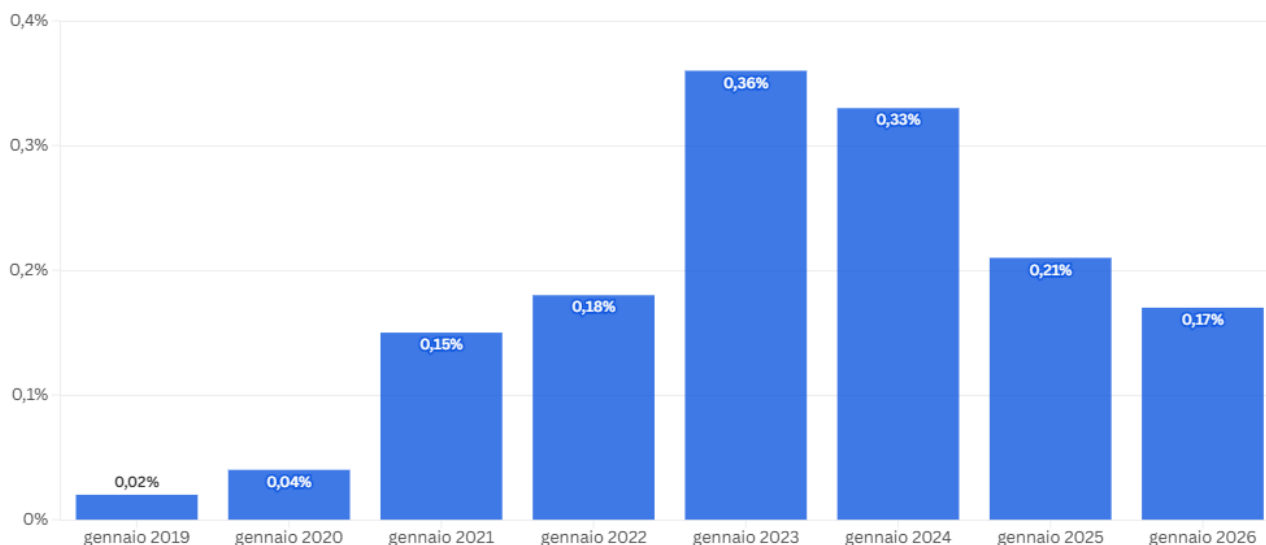
Nel settore elettrico, la diffusione delle offerte PLACET è residuale e in diminuzione. Tra le offerte in essere a gennaio 2025, infatti, solo lo 0,21% (-0,12 p.p.) è di tipo PLACET.

³⁹ La Legge Concorrenza 2017, n. 124/2017 stabilisce per tutti i venditori l'obbligo di offrire alle famiglie e alle piccole imprese almeno una proposta "standard" di fornitura a prezzo fisso (in cui il prezzo dell'energia è mantenuto fisso per un certo periodo di tempo) e almeno una proposta a prezzo variabile.

⁴⁰ L'uniformità della struttura di prezzo e delle condizioni contrattuali e l'esclusione di ogni servizio aggiuntivo rispetto alla fornitura di energia elettrica o gas naturale rendono le offerte PLACET facilmente confrontabili tra di loro. Le condizioni contrattuali delle offerte PLACET sono definite dall'Autorità e sono inderogabili, a differenza delle condizioni contrattuali di altre offerte nel mercato libero, che sono invece proposte dal venditore e in parte modificabili, pur nel rispetto della regolazione dell'Autorità.

Incidenza delle Offerte PLACET in essere rispetto al totale dei domestici

Energia elettrica ▾



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

5.A.3 Costi di approvvigionamento fatturati e prezzi applicati

Nel 2025 nel mercato libero i Domestici hanno mediamente pagato costi di approvvigionamento⁴¹ maggiori di quelli della Maggior tutela, riservata ai clienti domestici vulnerabili, e delle altre tipologie di clienti che si approvvigionano nel mercato libero. La differenza rispetto alla Maggior tutela può avere fondamento, oltre che nei meccanismi di formazione del prezzo del servizio di Maggior tutela, che tende poi a recuperare nell'anno successivo, anche nelle diverse strutture di prezzo delle offerte in essere. In particolare, l'elevata quota di offerte a prezzo fisso in essere per i Domestici ha fornito a coloro che le hanno sottoscritte una copertura contro l'aumento della volatilità e dei livelli di prezzo all'ingrosso negli anni precedenti. Tuttavia, specularmente nella successiva fase di tendenziale riduzione dei prezzi all'ingrosso potrebbe aver mantenuto il prezzo mediamente pagato nel mercato libero a un livello maggiore di quello della Maggior tutela. Nel grafico sotto riportato, tale effetto è visibile nello spostamento di un anno dell'andamento della

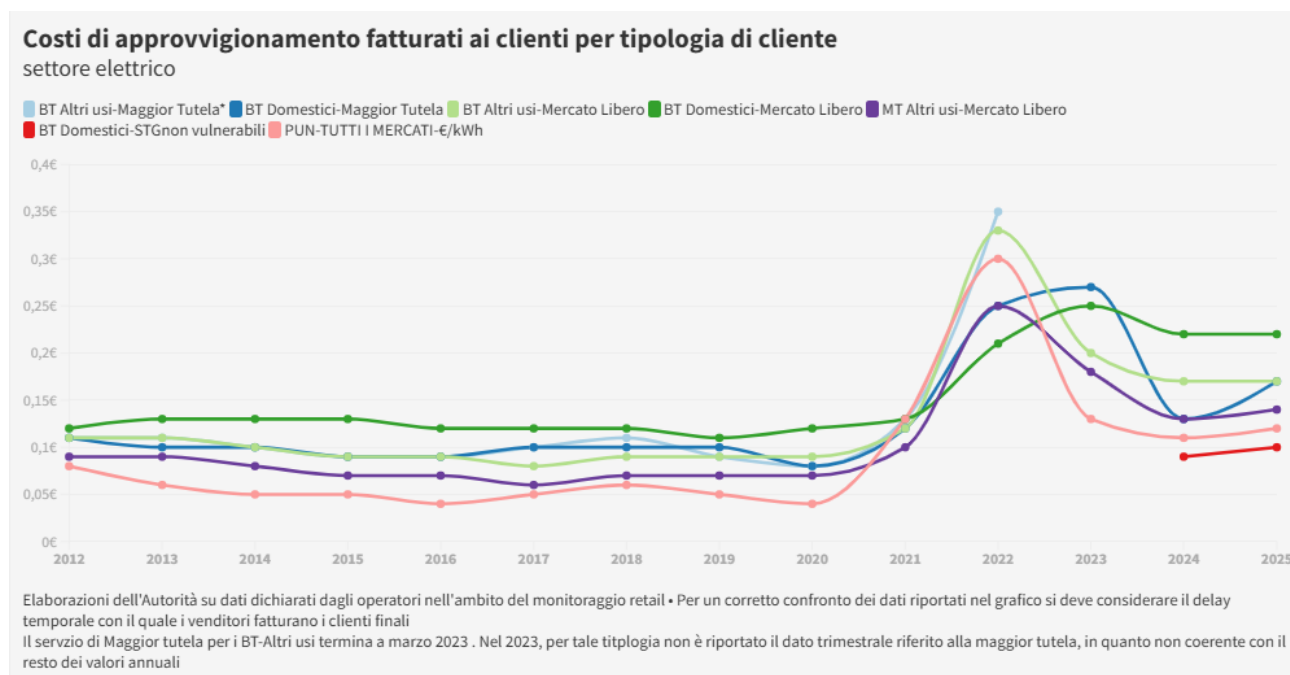
⁴¹ Nel grafico vengono mostrati:

- i prezzi mediamente fatturati nell'intero anno, che prendono a riferimento anche periodi di competenza precedenti e da cui si evincono le tempistiche, differenziate tra le varie tipologie di cliente, con cui le forti oscillazioni del PUN si trasferiscono sui prezzi fatturati ai clienti finali;
- il livello del PUN medio afferente all'energia prelevata nel 2025. Verosimilmente, il livello di PUN osservato nell'ultima parte del 2025 viene trasferito nelle fatture in scadenza nei primi mesi dell'anno successivo, attualmente non disponibili nel grafico.

QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA

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

I prezzi dell'energia elettrica fatturati ai clienti a partire da metà 2021 risentono della situazione congiunturale di elevata volatilità ed elevati prezzi all'ingrosso⁴².



I prezzi fatturati ai Domestici, storicamente più elevati dei non domestici (BT Altri usi e MT Altri usi per l'elettrico)^{43, 44} sono stati inferiori a quelli fatturati ai BT Altri usi e MT Altri usi nel 2022 per

⁴² Vedi nota 13.

⁴³ In precedenza, si era osservata una prima fase di divergenza fino al 2015, seguita da quattro anni di progressivo assottigliamento per poi tornare a divergere nel 2020.

⁴⁴ In merito alle differenti dinamiche concorrenziali che caratterizzano i differenti segmenti di clientela, nel [Rapporto 2017](#) veniva indicato "che:

- nel segmento degli MT altri usi, la reazione alla dinamica concorrenziale sia maggiormente basata sull'offerta del minore prezzo, coerentemente con le caratteristiche della domanda e il livello di concentrazione osservato per tale segmento (bassa concentrazione, maggiore consapevolezza della domanda e maggiore impatto della commodity energia elettrica sul bilancio del cliente);
- nel segmento dei clienti BT altri usi, l'effetto della dinamica concorrenziale appare a un livello intermedio tra quelli osservati per clienti MT Altri usi e per i domestici. Persiste anche in tale segmento un certo grado di ampiezza del range dei prezzi pagati dai clienti finali, ma il livello medio dei prezzi diminuisce nel tempo, anche se in misura minore rispetto a quanto osservato per i clienti MT Altri usi;
- nel segmento dei clienti domestici, la dinamica concorrenziale ha permesso un aumento o comunque una mancata diminuzione dei prezzi mediamente praticati dagli operatori e un ampliamento del loro range. Anche in tal caso l'evoluzione dei prezzi osservati è compatibile con le caratteristiche della domanda e del livello di concentrazione

poi tornare superiori nel 2023. Il differenziale tra i prezzi praticati ai Domestici e ai non domestici del settore elettrico si è ampliato nel biennio 2024-2025 rispetto al passato. Tale differenziale può essere spiegato con:

- gli effetti della già menzionata differenziazione delle offerte commerciali (sia in termini di tipologia di prezzo che di servizi aggiuntivi ed elementi di differenziazione presenti nell'offerta scelta);
- il maggiore livello di concentrazione del segmento dei Domestici, rispetto a quello dei non domestici del settore elettrico;
- una diversa consapevolezza dei Domestici;
- alcune differenze nei costi di commercializzazione tra Domestici e non domestici;
- gli effetti della maggiore diffusione tra i Domestici di offerte a prezzo fisso rispetto alle altre tipologie di clienti. Come sopra esposto, le offerte a prezzo fisso, più diffuse tra i Domestici, hanno permesso di contenere e ritardare gli effetti sui clienti dei rialzi delle quotazioni nei mercati all'ingrosso nel 2022. Tuttavia, hanno verosimilmente parimenti ritardato i benefici delle successive riduzioni di detti prezzi all'ingrosso, per coloro che le hanno scelte prima che questi si riducessero.

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

- quali delle suddette motivazioni risulta aver avuto più impatto nell'attuale fase congiunturale di prezzi all'ingrosso particolarmente elevati sul differenziale di prezzo tra Domestici e non domestici;
- se, stabilmente, la pressione competitiva implichi benefici in termini di minori prezzi per tutte le tipologie di clienti. Anche per quelle attualmente caratterizzate da un maggior grado di "innovazione dal punto di vista commerciale" e da una maggiore differenziazione delle offerte (anche se con prezzi maggiori), come quelle per i clienti Domestici.

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

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

osservato per tale segmento (maggiore potere di mercato degli esercenti, in particolar modo dei gruppi attivi anche nella Maggior tutela, e maggiore concentrazione, limitata consapevolezza della domanda e minore incidenza del costo dell'energia sul bilancio familiare).

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

- dipende dalle diverse tipologie di offerte presenti sul mercato libero. Fino al 2025, per i Domestici sono principalmente diffuse offerte a prezzo fisso (come sopra evidenziato). Tali offerte necessitano che il venditore acquisisca adeguate coperture per il rischio di incrementi futuri del prezzo all'ingrosso. La scelta di offerte con tale struttura di prezzo determina infatti che, a fronte del pagamento di un differenziale aggiuntivo da parte dei clienti, a questi venga garantita la stabilizzazione della componente materia prima, nonostante la variabilità dei prezzi all'ingrosso.

In generale, è bene ricordare come la valutazione delle proposte contrattuali risulti particolarmente complessa, non solo per la presenza di elementi aggiuntivi che possono differire tra le varie offerte, ma anche in ragione delle caratteristiche del settore, dove il prezzo dell'energia varia su base oraria (quartoraria a partire dal 2025) ed è caratterizzato da un'elevata volatilità. Pertanto, al fine di garantire la comparabilità delle offerte, l'Autorità ha definito nel [Portale Offerte](#) specifiche modalità di confronto tra offerte che hanno strutture di prezzo diverse (tipicamente offerte a prezzo variabile e offerte a prezzo fisso) e ha standardizzato le modalità di esposizione delle caratteristiche delle offerte, quali la presenza di sconti e l'indicazione dei servizi aggiuntivi. Ciò comporta che la valutazione della convenienza dell'offerta effettuata al momento della sua scelta, nel caso di prezzo variabile, potrebbe non coincidere con una valutazione ex-post, sulla base dell'effettiva realizzazione del prezzo. Così un risparmio valutato al momento della stipula del contratto (sulla base dei prezzi futuri attesi) potrebbe non concretizzarsi, nel caso in cui le condizioni effettive di andamento del prezzo dell'energia risultassero diverse rispetto alle aspettative di andamento del suddetto prezzo considerate al momento della scelta. Il cliente finale che abbia, per esempio, scelto un'offerta a prezzo fisso potrebbe conseguire un maggior risparmio, rispetto a quello valutabile al momento della stipula, in confronto a una proposta economica con struttura di prezzo variabile (quale è anche il prezzo del servizio di Maggior tutela), in caso di andamenti di prezzo effettivi maggiori rispetto alle originarie aspettative, così come avvenuto negli anni 2021 e 2022.

L'Autorità ha definito un indicatore di prezzo sintetico (di seguito: IP):

- a) calcolato a partire dal 2023;
- b) basato sulla simulazione della spesa annua di ciascuna offerta prevista al momento della scelta della nuova offerta per i clienti che hanno cambiato fornitore (switching) o che hanno rinegoziato, a partire dal 2024, il contratto col proprio fornitore;
- c) tenendo conto sia delle componenti "costo fisso anno", in €/punto/anno, che del "costo per consumi", in €/kWh;

- d) calcolato sulla base del consumo effettivo dei clienti, per cui è stato possibile associare il relativo livello di spesa simulato nel momento della scelta, precedente l'avvio effettivo della nuova fornitura⁴⁵;
- e) con riferimento alla spesa totale prevista come disponibile sul PO per un cliente che lo interroghi per valutare e comparare le offerte⁴⁶.

Per il settore elettrico, l'indicatore IP è stato definito dapprima per le offerte scelte dai clienti domestici a partire da gennaio 2023. In aggiunta, con riferimento alle offerte scelte a partire da gennaio 2024, viene pubblicato per la prima volta nel presente Rapporto anche un indicatore IP riferito alle offerte di energia elettrica scelte dai soli clienti domestici **percettori di bonus** sociale e/o contributo straordinario. Coerentemente, i grafici seguenti mostrano, distinguendo tra offerte a prezzo fisso e variabile, gli IP valorizzati:

- a) distintamente per:
 - i. tutti i clienti domestici del settore elettrico che hanno cambiato fornitore o contratto, in termini di spesa totale unitaria;
 - ii. i clienti domestici del settore elettrico che hanno cambiato fornitore o contratto e che percepiscono il bonus sociale, in termini di spesa per materia prima unitaria;
- b) con riferimento a:
 - i. tutte le offerte di mercato libero scelte in caso di cambio fornitore o contratto;
 - ii. le sole offerte più convenienti (10% più conveniente, di seguito anche: offerte più convenienti) effettivamente scelte dai clienti in caso di cambio fornitore o contratto, al fine di fornire un'indicazione di come le opportunità di convenienza siano effettivamente colte rispetto alla media;

⁴⁵ Considerando il tempo necessario per il cliente a ricercare l'offerta sui vari canali a disposizione, prendere contatto con agenti di vendita o col venditore siglare il contratto e poi al venditore per eseguire tutte le attività propedeutiche all'avvio della fornitura, i dati afferenti all'offerta scelta vengono associate alle offerte disponibili sul Portale Offerte nei tre mesi precedenti l'avvio della fornitura. In particolare, per gli switching l'associazione avviene nel rispetto del seguente ordine di priorità: offerta disponibile sul PO e dunque commercializzata nel mese $m-2$, $m-1$ e infine $m-3$, con m che rappresenta il mese di decorrenza della fornitura. Diversamente, nei casi di rinegoziazione avvenuta nel mese m , 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 ritroso fino al mese $m-3$.

⁴⁶ 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 o il gas naturale al cliente e stabilite nel contratto di fornitura. In particolare, include le voci relative all'acquisto dell'energia, al dispacciamento nel settore elettrico, alla commercializzazione al dettaglio e a eventuali importi fatturati relativi alle componenti dei meccanismi perequativi dei costi di approvvigionamento.

- iii. la Maggior tutela, al fine di fornire un confronto di convenienza rispetto all'ulteriore alternativa disponibile per i clienti vulnerabili rispetto alle offerte di libero mercato a prezzo variabile;
- c) con dettaglio mensile.

Inoltre, i grafici mostrano il numero di clienti che hanno cambiato fornitore o rinegoziato il proprio contratto scegliendo le offerte esaminate nell'indicatore, distinguendo tra clienti che hanno scelto:

- a) il 10% più conveniente delle offerte scelte (parte in oro dell'istogramma);
- b) offerte scelte diverse dalle più convenienti (parte in celeste dell'istogramma).

Nel settore elettrico, il campione di clienti che hanno cambiato fornitore o rinegoziato il proprio contratto scegliendo le offerte esaminate nell'indicatore è molto ampio e rappresentativo. In particolare, sono analizzate oltre 3,7 Mln nel 2023, 9,4 Mln nel 2024 e 8,3 Mln scelte nel 2025 dei clienti domestici. Inoltre, con riferimento ai clienti domestici percettori di bonus o contributo straordinario, sono state analizzate oltre 862.800 scelte nel 2024 e oltre 878.700 nel 2025.

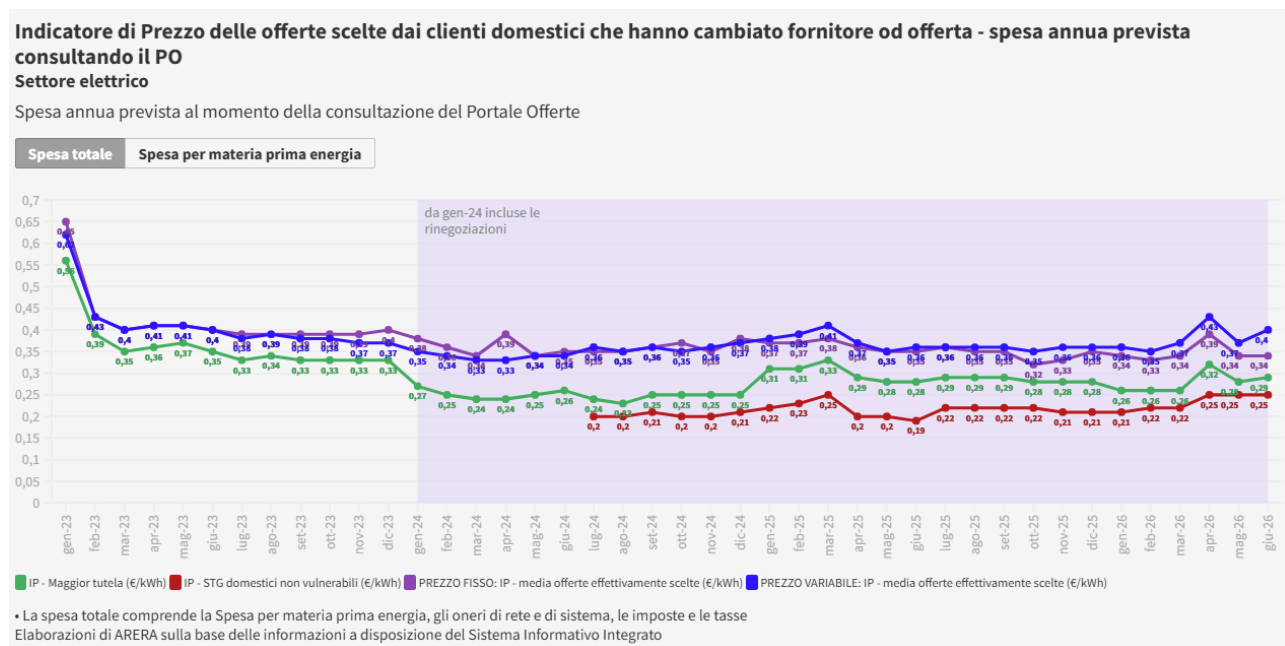
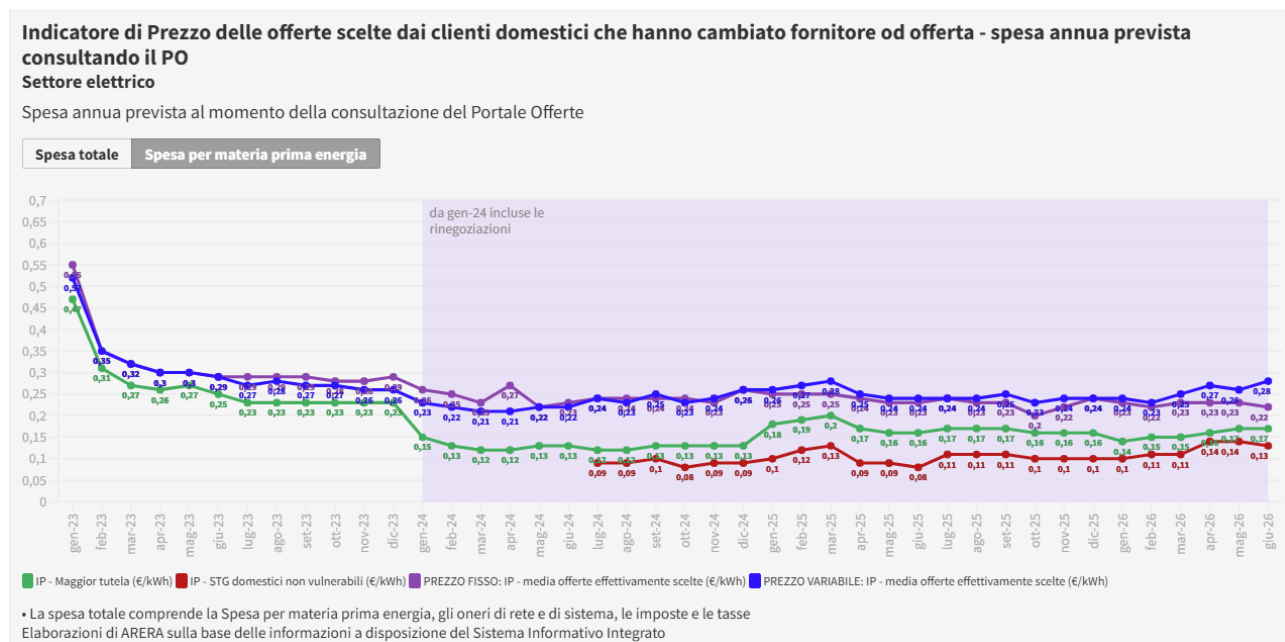
Nel settore elettrico, il monitoraggio dei prezzi applicati ai clienti domestici del mercato libero mostra che, nel periodo analizzato, le scelte dei clienti che hanno cambiato fornitore o contratto sono in media orientate verso offerte a prezzi superiori a quelli delle offerte più convenienti, mensilmente commercializzate e disponibili sul Portale Offerte. Inoltre, i clienti hanno scelto offerte con prezzi molto differenziati tra loro. I domestici che nel 2025 hanno cambiato contratto nel libero mercato, a prezzo fisso o variabile, scegliendo tra le offerte più convenienti, hanno risparmiato in media il 16% rispetto all'insieme di tutti i clienti che hanno cambiato contratto, che per un cliente che consumi 2.000 kWh si traduce in circa 114€ di risparmio annuo. Ciò conferma che una scelta ponderata basata sulla comparazione di un ampio numero di offerte può portare risparmi significativi per il cliente. In tal senso, emerge la rilevanza del Portale Offerte come strumento a beneficio del cliente, in quanto permette la più ampia comparazione delle offerte con consultazioni rapide, semplici, complete, gratuite e anonime.

Inoltre, nel 2025 si evidenzia un aumento delle preferenze dei clienti domestici per le offerte a prezzo fisso.

I clienti domestici percettori di bonus sociale o contributo standard che nel 2025 hanno cambiato contratto nel mercato libero, a prezzo fisso o variabile, hanno scelto in maniera non dissimile dai domestici non percettori di bonus. I percettori di bonus che hanno cambiato contratto nel mercato libero nel 2025, a prezzo fisso o variabile, hanno scelto prezzi superiori di solo +0,5% (in termini

QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA

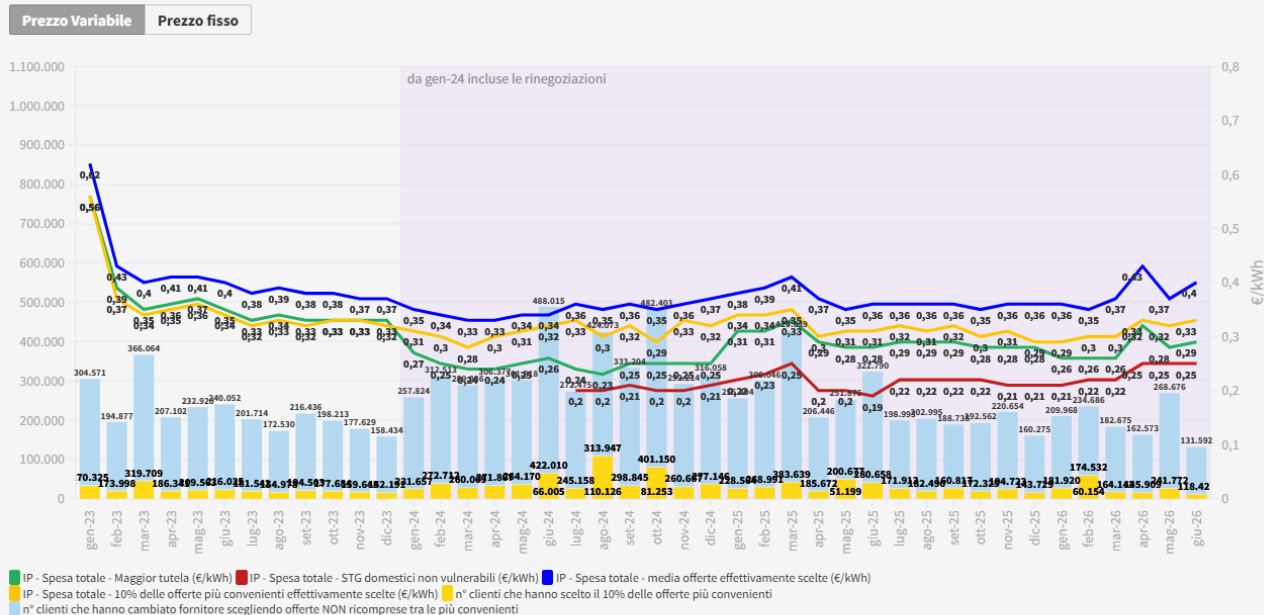
di spesa per materia prima) rispetto a quelli scelti dai non percettori di bonus nello stesso periodo, che per un cliente con 2.000 kWh di consumo annuo si traduce in una differenza di +2,47€. Più in dettaglio, rispetto ai non percettori di bonus, i percettori hanno scelto prezzi più convenienti di -0,1%, pari a -0,25€ per 2.000 kW/h di consumo annuo, per le offerte scelte a prezzo fisso, e meno convenienti di +1,0%, pari a +5,23€ per 2.000 kW/h di consumo annuo, per le offerte a prezzo variabile.



Indicatore di Prezzo delle offerte scelte dai clienti domestici che hanno cambiato fornitore od offerta - spesa annua prevista consultando il PO

Settore elettrico

confronto con clienti che hanno scelto il 10% delle offerte più convenienti

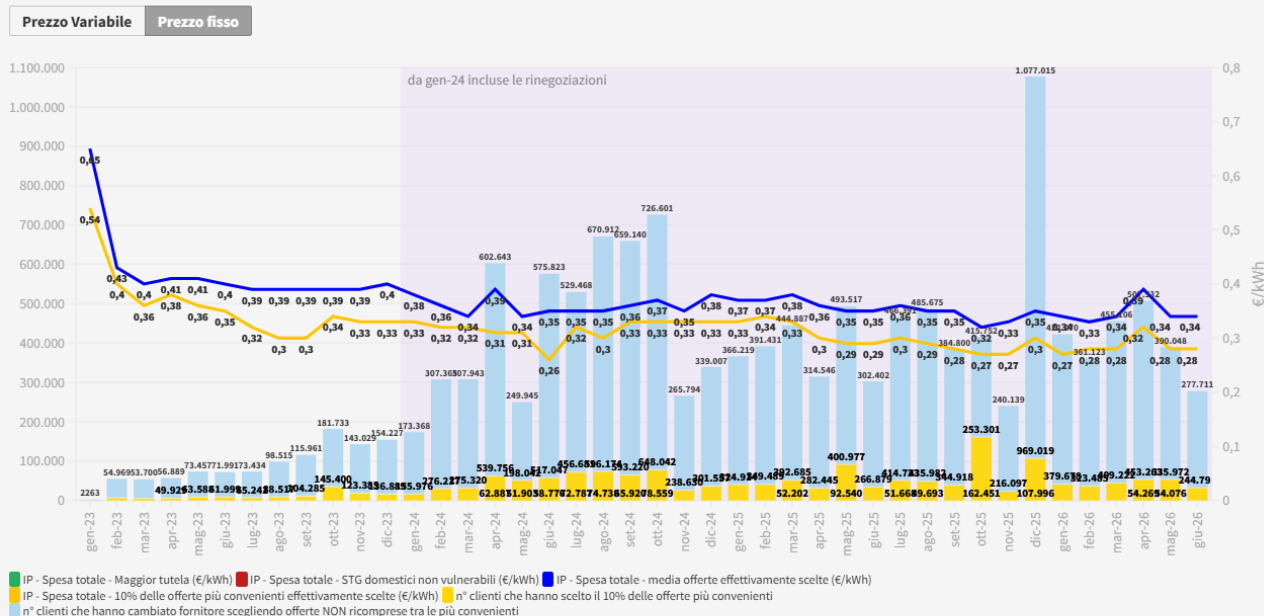


La spesa totale comprende la Spesa per materia prima energia, gli oneri di rete e di sistema, le imposte e le tasse
Elaborazioni di ARERA sulla base delle informazioni a disposizione del Sistema Informativo Integrato

Indicatore di Prezzo delle offerte scelte dai clienti domestici che hanno cambiato fornitore od offerta - spesa annua prevista consultando il PO

Settore elettrico

confronto con clienti che hanno scelto il 10% delle offerte più convenienti

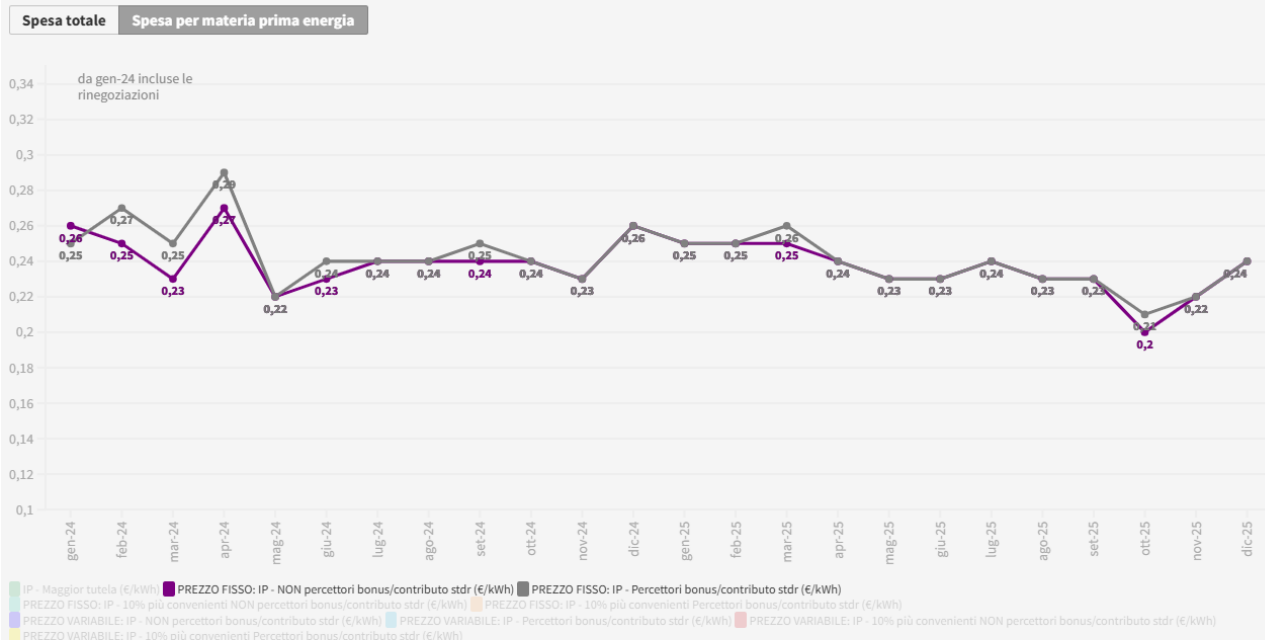


La spesa totale comprende la Spesa per materia prima energia, gli oneri di rete e di sistema, le imposte e le tasse
Elaborazioni di ARERA sulla base delle informazioni a disposizione del Sistema Informativo Integrato

Focus su percettori di bonus

Indicatore di Prezzo delle offerte scelte dai domestici percettori di bonus/contr. straordinario che hanno cambiato fornitore/offerta Settore elettrico

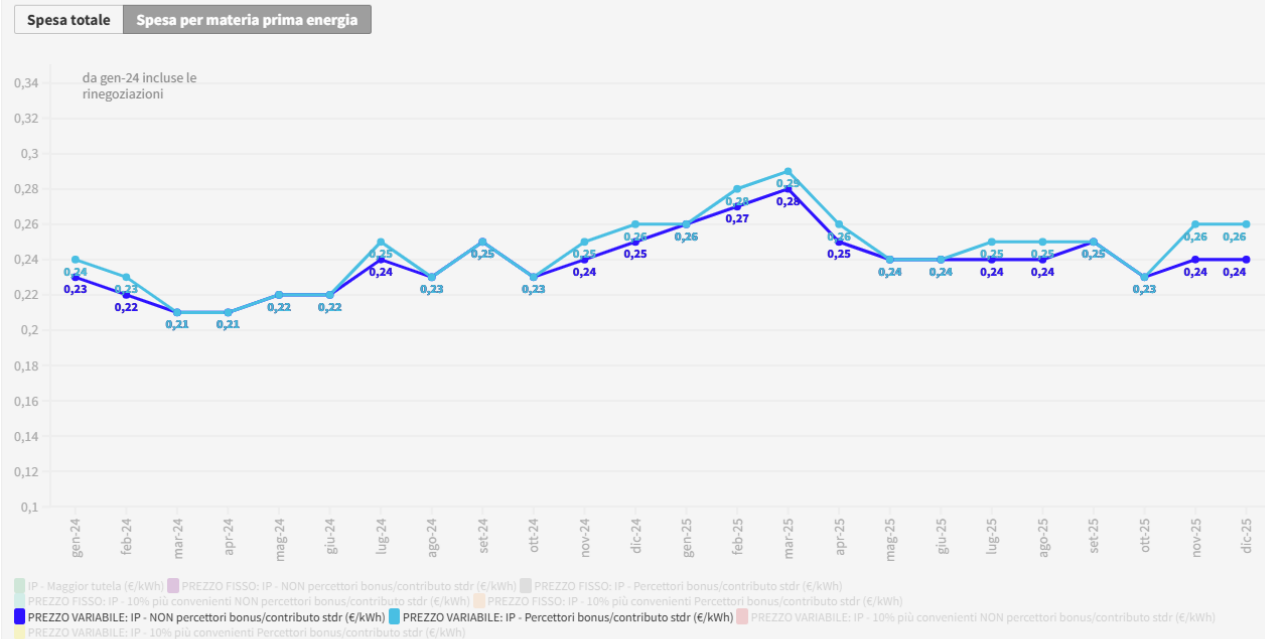
Spesa annua prevista al momento della consultazione del Portale Offerte



• La spesa totale comprende la Spesa per materia prima energia, gli oneri di rete e di sistema, le imposte e le tasse
Elaborazioni di ARERA sulla base delle informazioni a disposizione del Sistema Informativo Integrato

Indicatore di Prezzo delle offerte scelte dai domestici percettori di bonus/contr. straordinario che hanno cambiato fornitore/offerta Settore elettrico

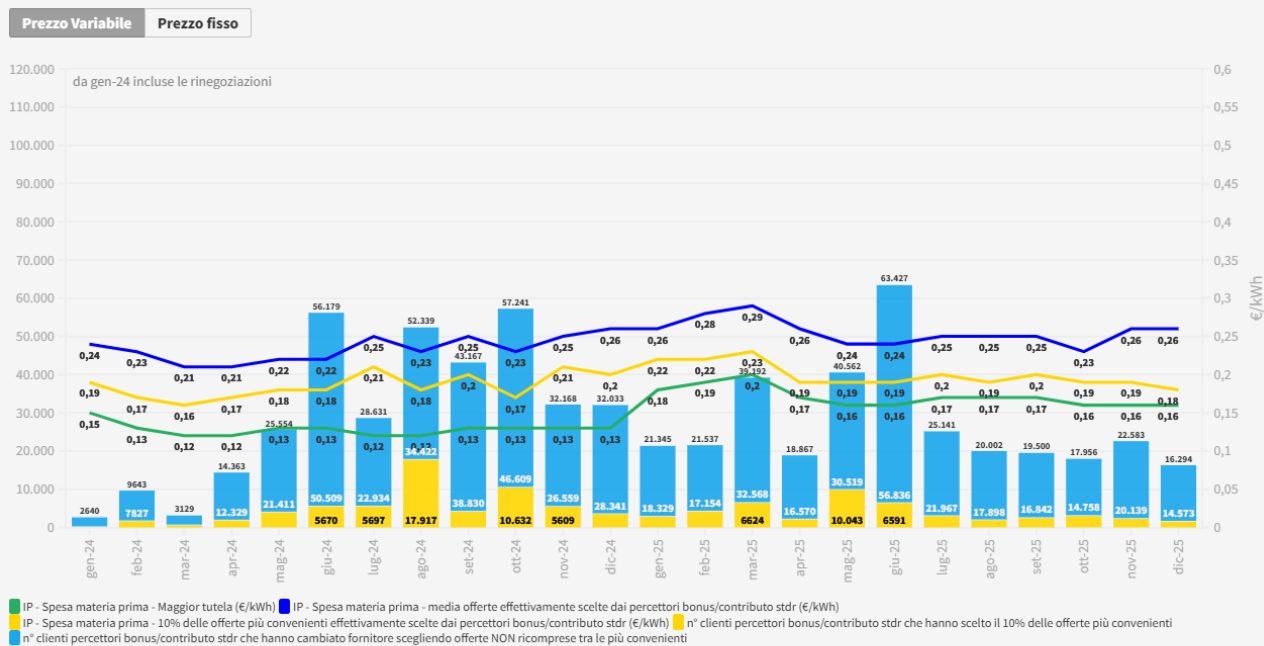
Spesa annua prevista al momento della consultazione del Portale Offerte



• La spesa totale comprende la Spesa per materia prima energia, gli oneri di rete e di sistema, le imposte e le tasse
Elaborazioni di ARERA sulla base delle informazioni a disposizione del Sistema Informativo Integrato

**Indicatore di Prezzo delle offerte scelte dai domestici percettori di bonus/contr. straordinario che hanno cambiato fornitore/offerte
Settore elettrico**

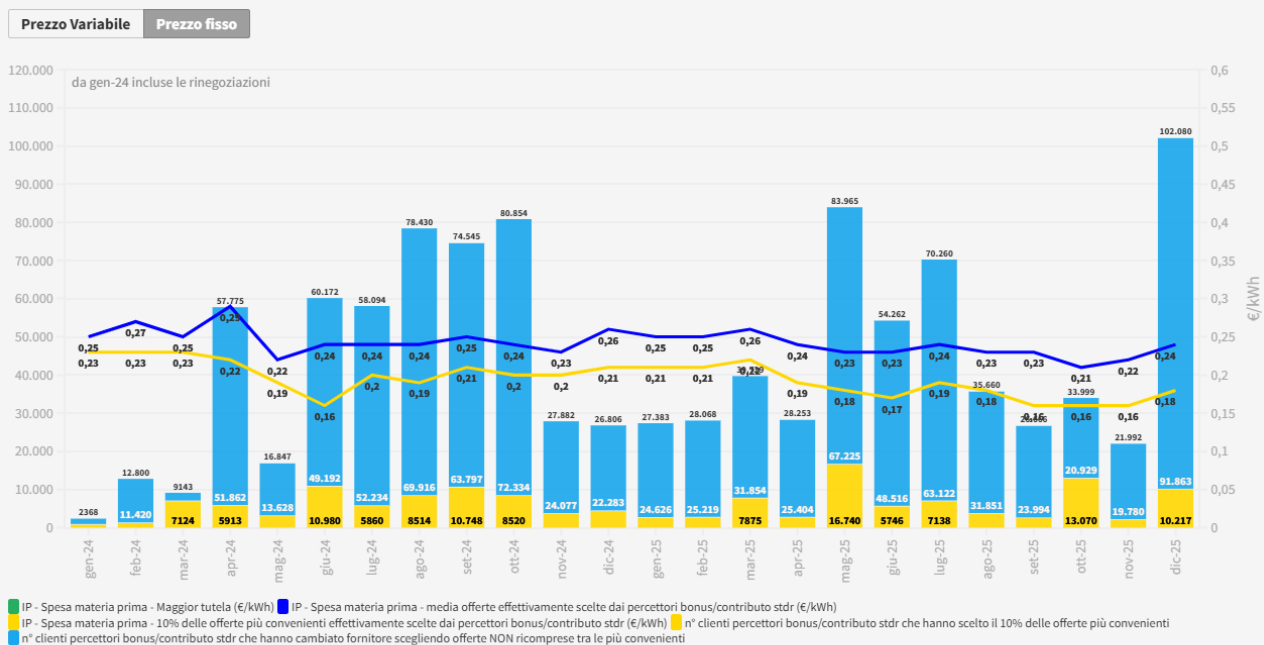
confronto con clienti che hanno scelto il 10% delle offerte più convenienti



Elaborazioni di ARERA sulla base delle informazioni a disposizione del Sistema Informativo Integrato

**Indicatore di Prezzo delle offerte scelte dai domestici percettori di bonus/contr. straordinario che hanno cambiato fornitore/offerte
Settore elettrico**

confronto con clienti che hanno scelto il 10% delle offerte più convenienti

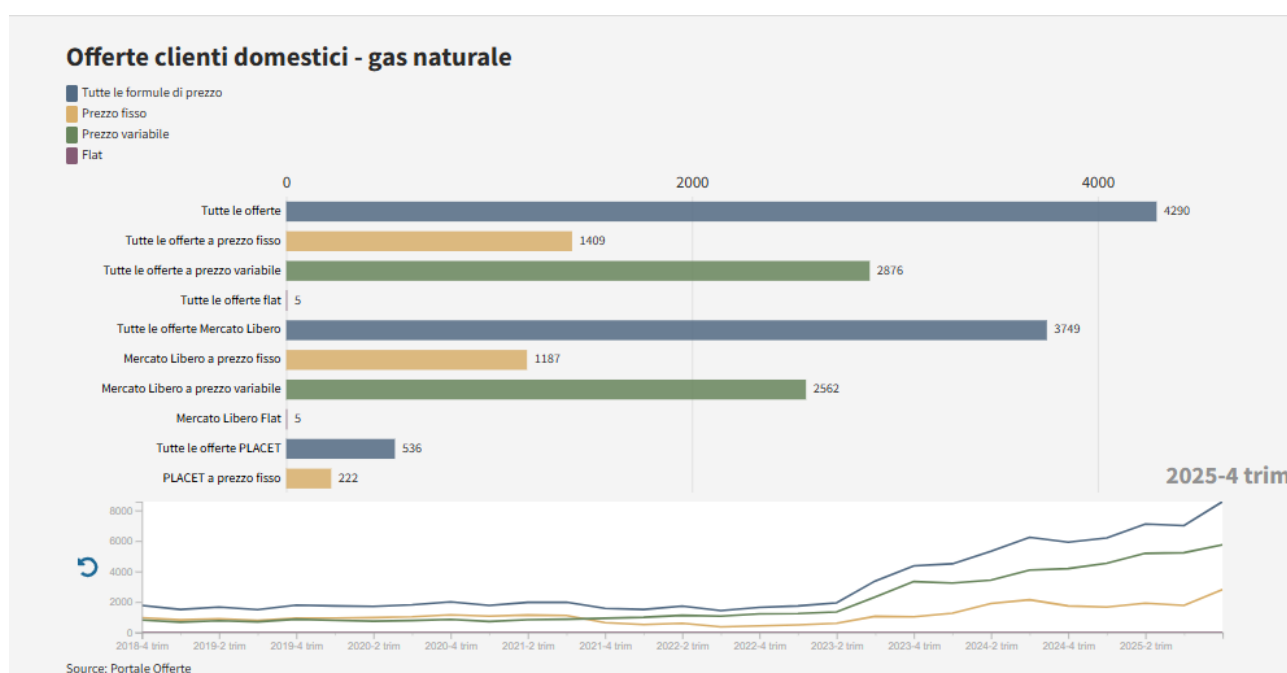


Elaborazioni di ARERA sulla base delle informazioni a disposizione del Sistema Informativo Integrato

5.B Settore gas naturale

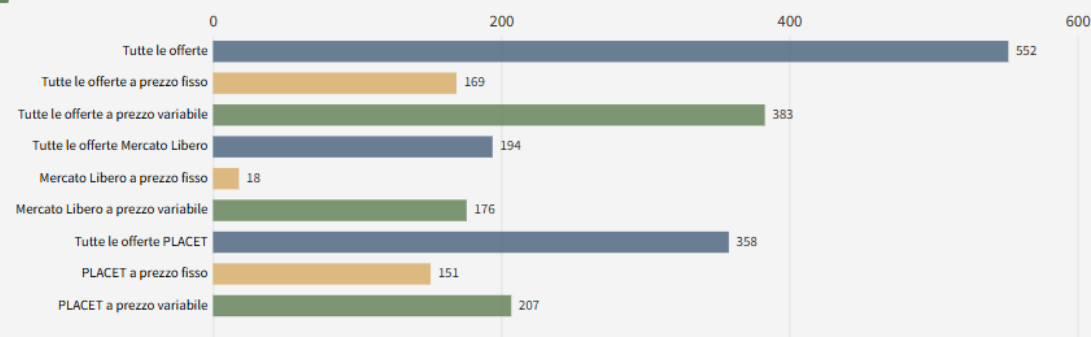
5.B.1 Offerte disponibili nel mercato libero: numerosità e opportunità di risparmio

Nel [Portale Offerte](#) per il settore del gas naturale sono rilevate a dicembre 2025 4.290 offerte per i Domestici, 552 per i Condomini e 2.271 per gli Altri usi. Complessivamente per tutte le tipologie di cliente del settore del gas tra le disponibili sono preponderanti le offerte a prezzo variabile, 67,3% (-2,9 p.p. in un anno) rispetto a quelle a prezzo fisso, pari al 32,6%. Non vi sono differenze marcate nella disponibilità di offerte a prezzo fisso tra le varie tipologie di cliente.

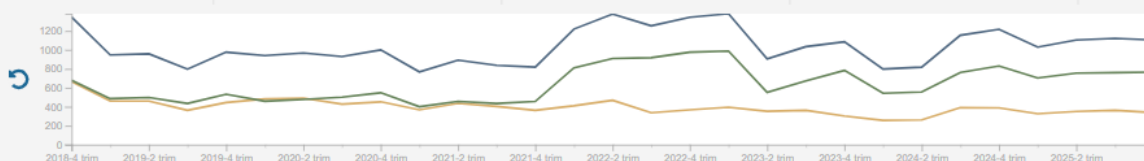


Offerte condomini - gas naturale

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



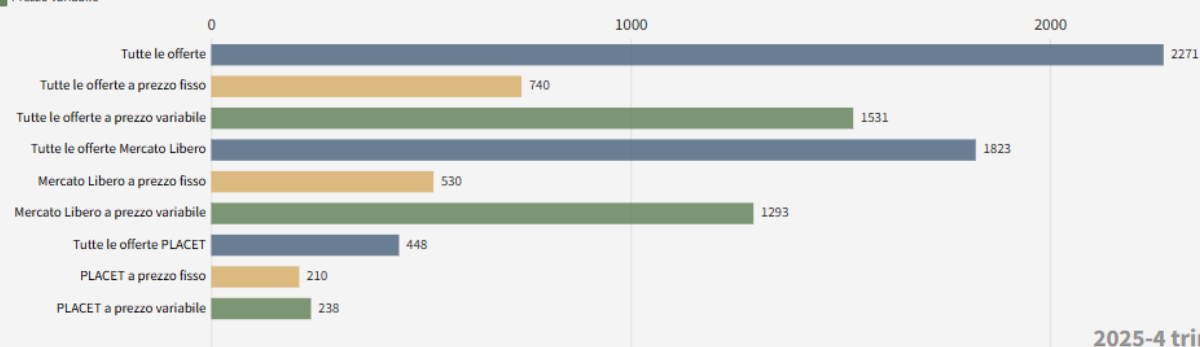
2025-4 trim



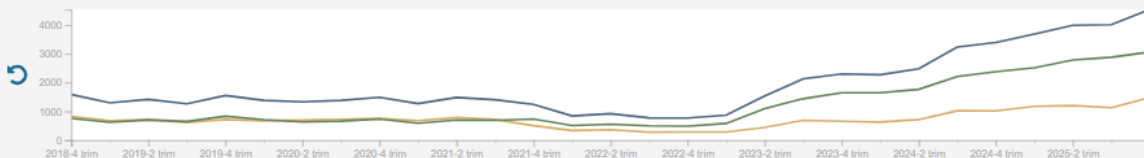
Source: Portale Offerte

Offerte clienti non domestici - gas naturale

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



2025-4 trim



Source: Portale Offerte

Nel settore del gas naturale tra le offerte disponibili del mercato libero vi è un'ampia varietà di prezzi. Nel 2025, per i Domestici il divario tra la spesa mediamente ottenibile scegliendo tra il 10% delle offerte più convenienti e quella del 10% delle offerte meno convenienti diminuisce per le offerte a prezzo variabile e aumenta per quelle a prezzo fisso. Tale andamento va valutato alla luce dell'evoluzione della fase di elevata volatilità e di alti livelli dei prezzi all'ingrosso, iniziata a metà del 2021⁴⁷.

⁴⁷ Vedi nota 13.

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

Dall'analisi delle opportunità di risparmio nel mercato libero rispetto al STV_{GAS} emerge come nel mercato libero, nel corso del 2025, i clienti vulnerabili abbiano avuto la possibilità di scegliere offerte più convenienti del STV_{GAS} , sia a prezzo fisso che variabile. I clienti vulnerabili possono consultare esplicitamente nell'ambito del Portale Offerte le offerte a prezzo variabile più convenienti del STV_{GAS} , tra le quali è possibile selezionare quelle caratterizzate dalla formula "a sconto" rispetto a quest'ultimo. Tuttavia, le offerte più convenienti del STV_{GAS} rappresentano una quota residuale di tutte le disponibili, mentre la maggioranza delle offerte disponibili risulta meno conveniente della tutela⁴⁸, sia per le offerte a prezzo fisso che variabile.

Nel dettaglio, per il cliente tipo domestico⁴⁹, nel Portale Offerte nel 2025 erano disponibili in media 55 offerte più convenienti del STV_{GAS} , pari al 3,1% delle offerte a disposizione. Di queste, 18 erano a prezzo variabile e 37 erano a prezzo fisso. Il **risparmio massimo** rispetto al STV_{GAS} ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è in media pari a -213,46€ annui (pari al -13,8% della spesa del STV_{GAS}). Quello ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è in media pari a -706,13€ annui (pari al -45,0% della spesa del STV_{GAS})⁵⁰.

Le **migliori offerte sul mercato libero** del settore del gas, convenzionalmente individuate nel 10% delle offerte con valorizzazione della spesa più economica tra tutte quelle disponibili, nel 2025 in media comportano una spesa annua prevista per i Domestici:

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

Più in dettaglio, considerando solo le offerte disponibili nel mercato libero, la spesa annua prevista del **10% delle offerte più convenienti**, per il **cliente tipo domestico con 1.400 Smc** di

⁴⁸ Come meglio illustrato nel seguito del presente Rapporto tali valutazioni di spesa non considerano la valorizzazione di eventuali servizi aggiuntivi presenti tra le condizioni dell'offerta stessa

⁴⁹ Domestico sito a Milano - 1.400 Smc di consumo annuo - uso del gas naturale per Cottura, Riscaldamento e Acqua Calda - misuratore classe <G6.

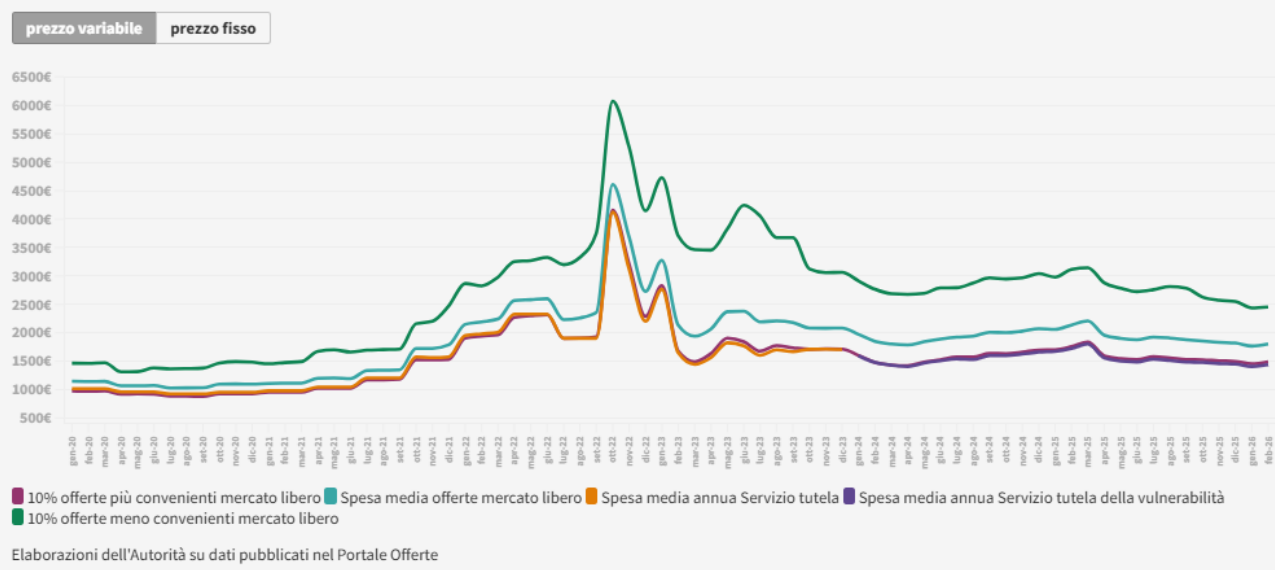
⁵⁰ In alcuni casi l'offerta più conveniente è sottoscrivibile qualora il cliente rispetti determinate condizioni, come ad esempio: offerte disponibili per i clienti che abbiano acquistato dal venditore di gas anche un pannello fotovoltaico.

consumo annuo e uso del gas naturale per Cottura, Riscaldamento e Acqua Calda, nel 2025 è in media pari a:

- per le offerte a **prezzo variabile**, 1.598,04€ (+2,4% rispetto al 2024). Considerato che la spesa annua prevista in media per le offerte a prezzo variabile del mercato libero nel 2025 è di 1.947,28€ (+1,1% rispetto al 2024), scegliendo tra le migliori offerte del mercato libero il risparmio potenziale per tale cliente sarebbe in media di -349,23€, pari al -17,9% della spesa annua media di tutte le offerte disponibili a prezzo variabile;
- per le offerte a **prezzo fisso**, 959,36€ (-11,5% rispetto al 2024). Considerato che la spesa annua prevista in media per le offerte a prezzo fisso del mercato libero nel 2025 è di 2.260,72€ (-9,1% rispetto al 2024), scegliendo tra le migliori offerte del mercato libero il risparmio potenziale per tale cliente sarebbe in media di -1.301,36€, pari al 57,6% della spesa annua media di tutte le offerte disponibili a prezzo fisso.

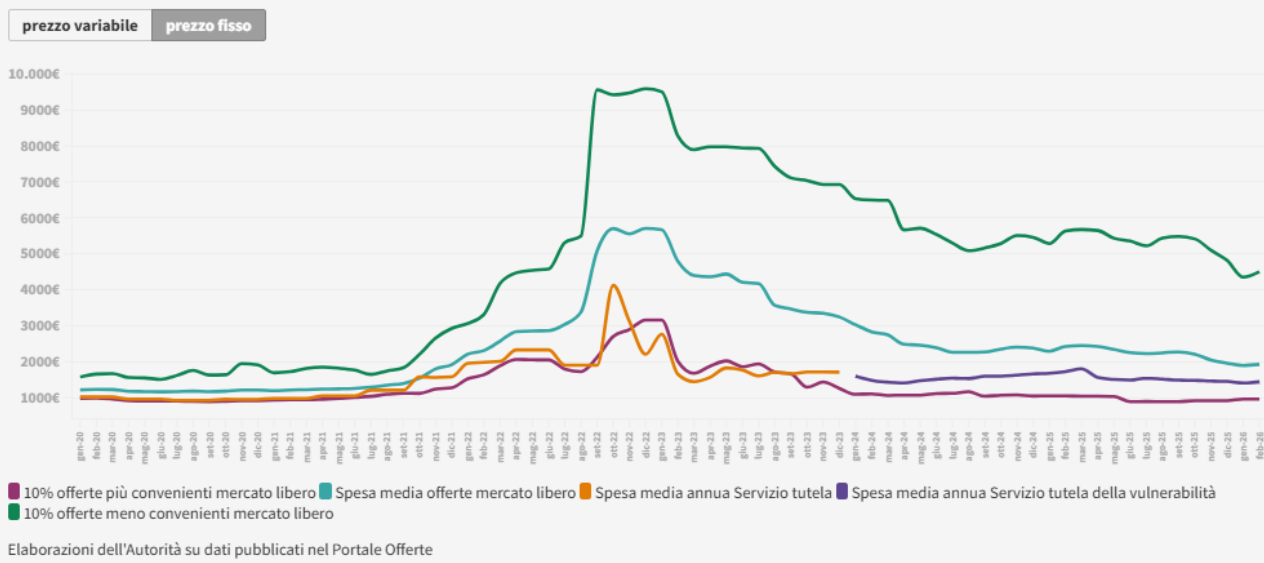
Offerte disponibili sul Portale Offerte

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



Offerte disponibili sul Portale Offerte

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



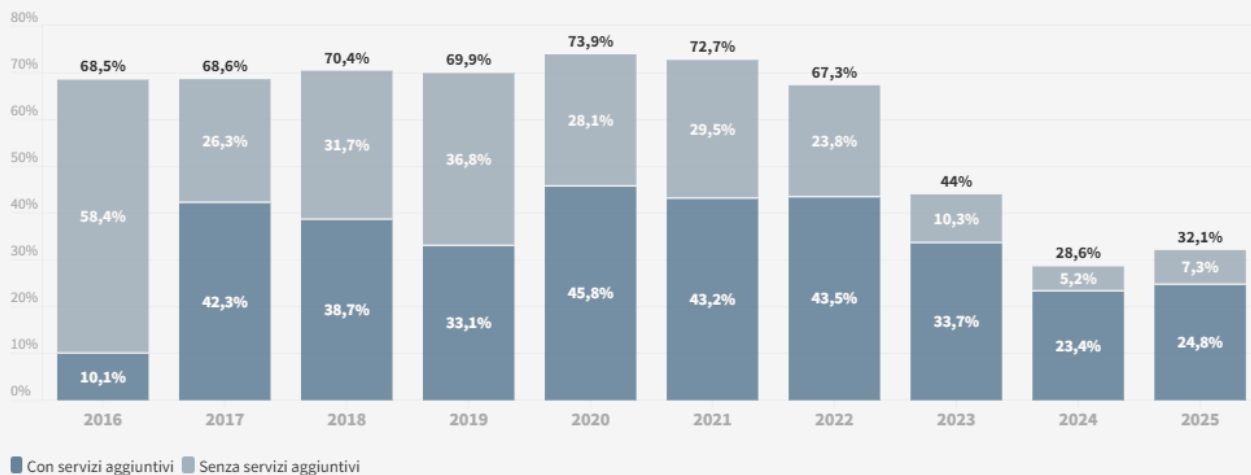
5.B.2 Tipologia di contratti vigenti

In merito ai contratti in essere nel 2025 nel settore del gas, la quota di offerte a prezzo fisso è minoritaria e in leggero aumento per i clienti domestici e in diminuzione per tutte le tipologie di clienti analizzate. Per il terzo anno consecutivo anche i Domestici preferiscono prevalentemente le offerte a prezzo variabile, mentre fino al 2022 erano prevalenti quelle a prezzo fisso. Nonostante ciò, le offerte a prezzo fisso sono più diffuse tra i Domestici che nelle altre tipologie di clienti. In particolare, nel 2025 si approvvigionano con contratti a prezzo fisso il 32,1% dei Domestici (+3,5 p.p.), il 5,9% per i Condomini (-0,4 p.p.) e il 13,8% per i non domestici (-0,6 p.p.).

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

settore gas - clienti domestici

tipo contratto: **Prezzo fisso**

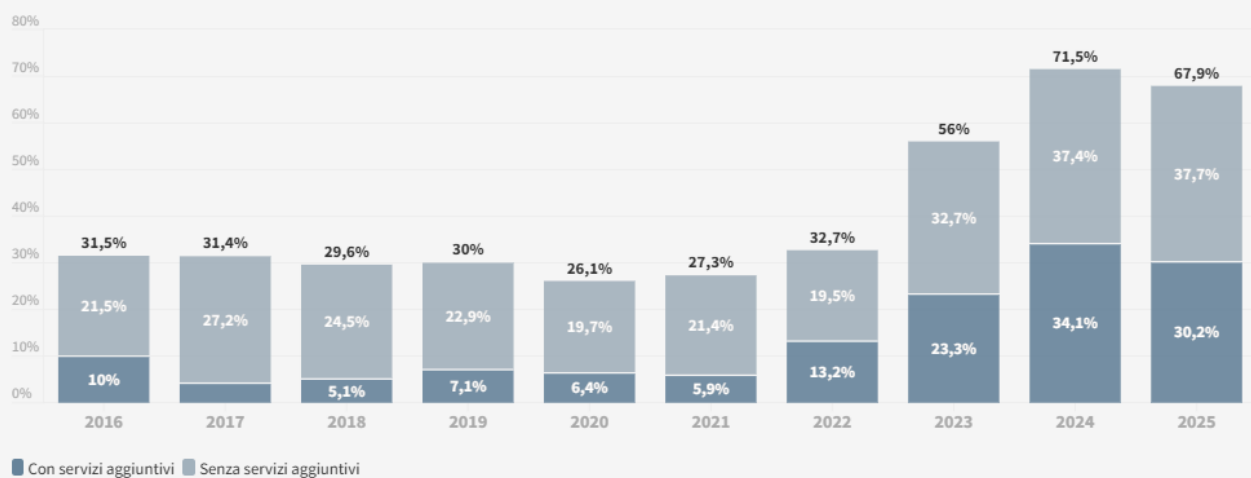


Indagini annuali dell'Autorità

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

settore gas - clienti domestici

tipo contratto: **Prezzo variabile**

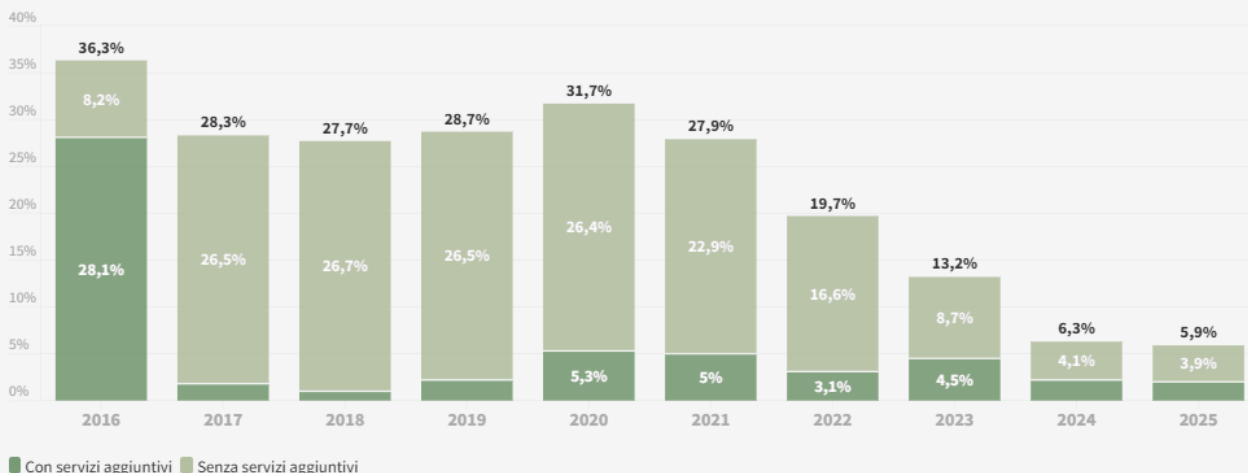


Indagini annuali dell'Autorità

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

settore gas - condomini uso domestico

tipo contratto: **Prezzo fisso**

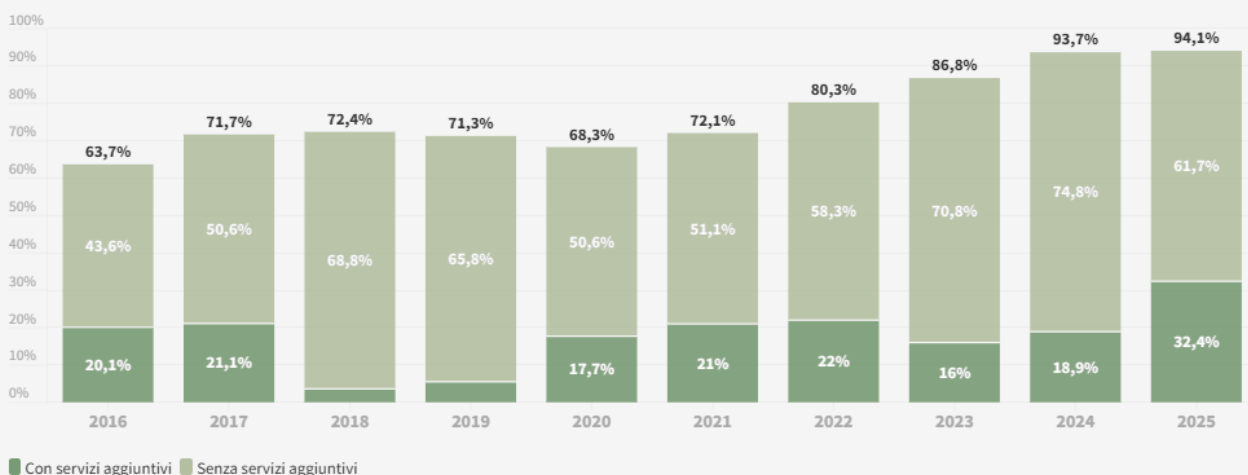


Indagini annuali dell'Autorità

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

settore gas - condomini uso domestico

tipo contratto: **Prezzo variabile**

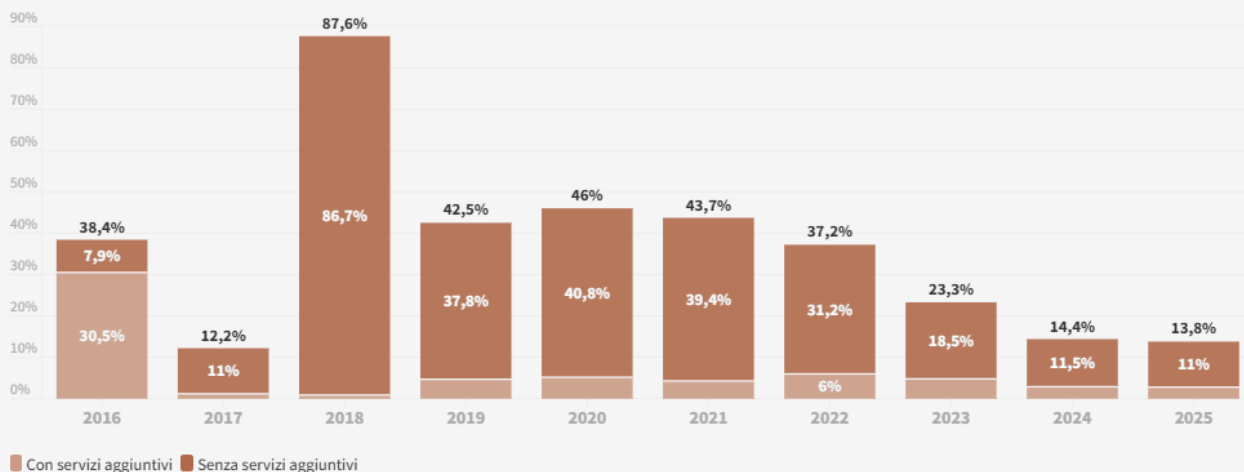


Indagini annuali dell'Autorità

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

settore gas - clienti altri usi

tipo contratto: **Prezzo fisso**

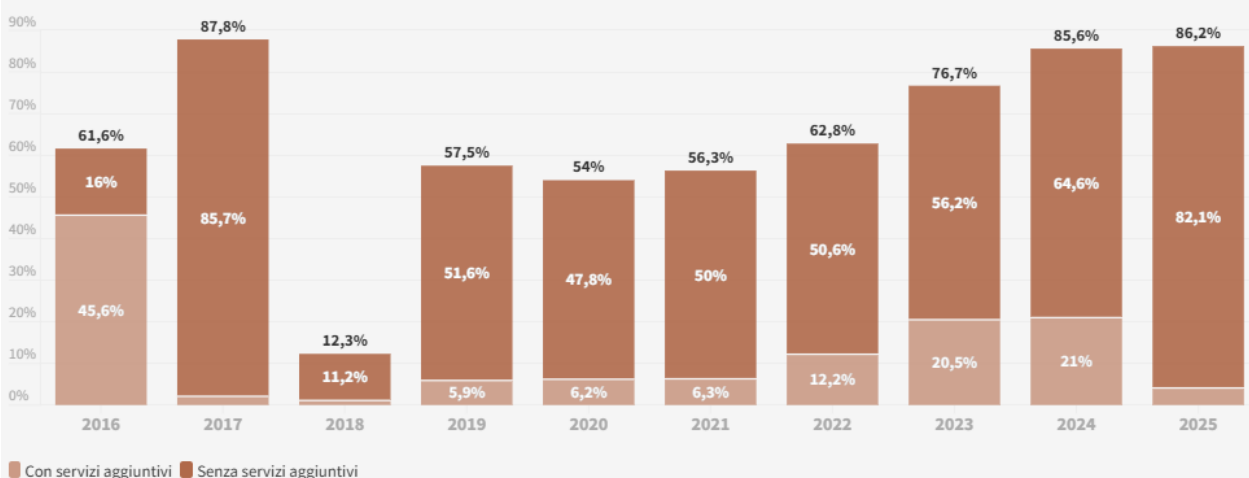


Indagini annuali dell'Autorità

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

settore gas - clienti altri usi

tipo contratto: **Prezzo variabile**



Indagini annuali dell'Autorità

Nel settore del gas, i servizi aggiuntivi o gli altri elementi di differenziazione⁵¹ presenti nei contratti di mercato libero in essere nel 2025 sono:

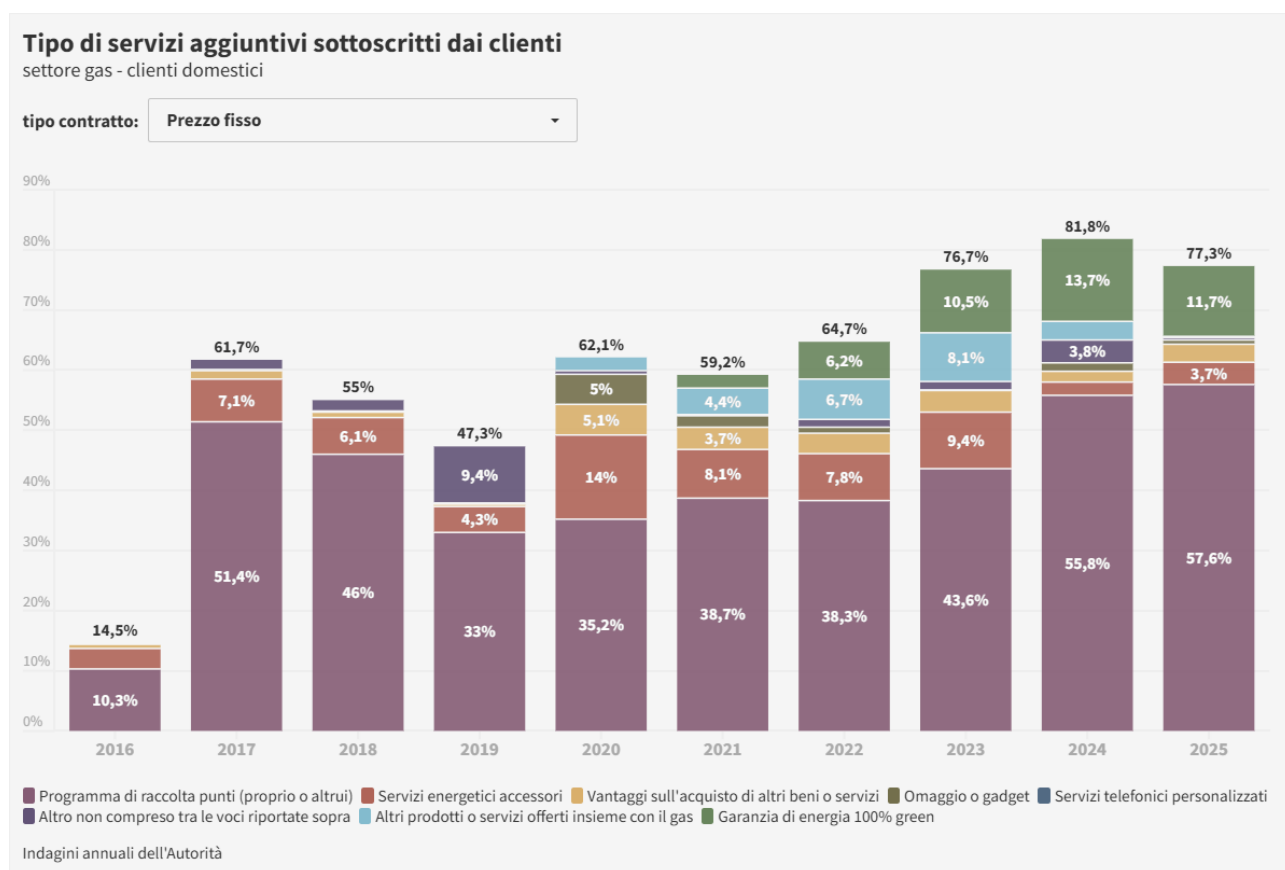
⁵¹ Tra i servizi aggiuntivi disponibili sono annoverati c.d. Servizi energetici accessori (es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione ecc...). Tra gli altri elementi di differenziazione dell'offerta sono annoverati, tra l'altro:

- a. la garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile (offerta verde totale o percentuale);

QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA

- per i Domestici, meno diffusi che in passato. I domestici hanno scelto servizi aggiuntivi per l'77,3% (-4,5 p.p.), nel caso di offerte a prezzo fisso, e per il 44,5% (-3,2 p.p.) per quelle a prezzo variabile;
- per i non domestici, meno diffusi che per i domestici, a prescindere dalla struttura di prezzo. In particolare, i Condomini hanno scelto servizi aggiuntivi nel 34,4% (-1,1 p.p.) dei contratti in essere a prezzo fisso e nel 34,4% (+10,1 p.p.) di quelli a prezzo variabile, mentre i clienti Altri usi rispettivamente nel 20,2% (stabile) per le offerte a prezzo fisso e nel 4,7% (-19,8 p.p.) dei casi.

Tra i servizi aggiuntivi e gli altri elementi di differenziazione maggiormente diffusi nel 2025 tra le offerte di gas scelte dai domestici e dagli Altri usi vi sono principalmente il *"Programma di raccolta punti (proprio o altrui)"* e la *"Garanzia di energia 100% green"*, mentre per i Condomini i *"Servizi energetici accessori"*.

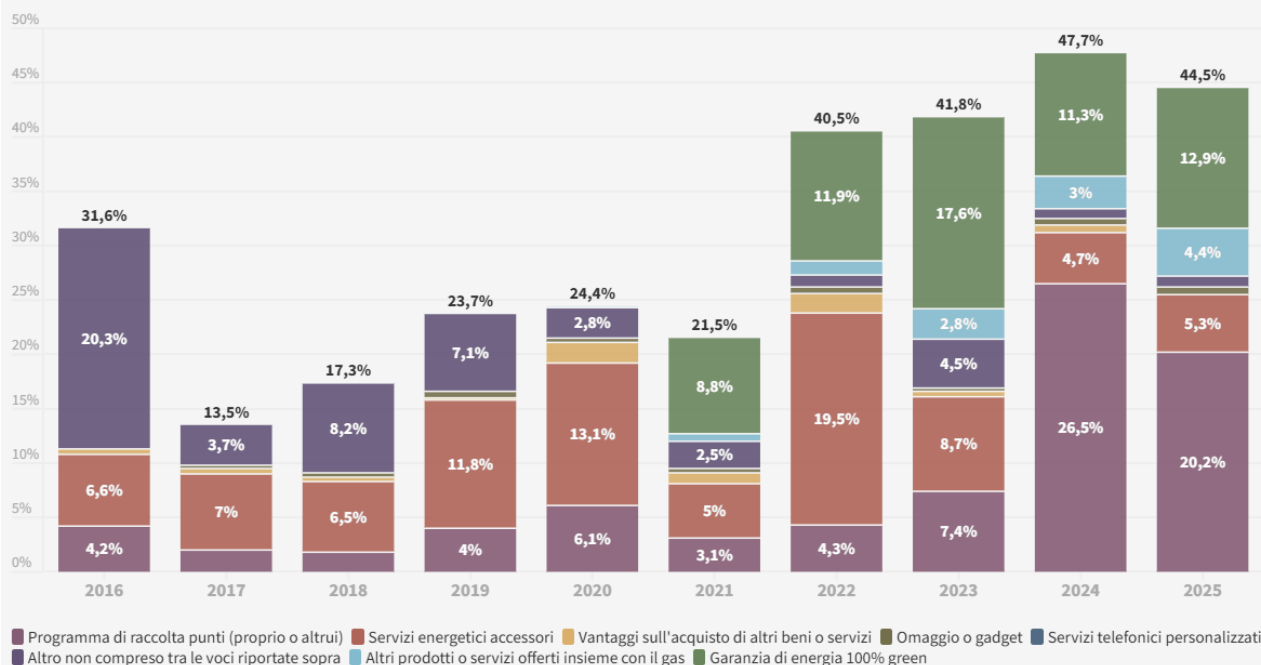


- i programmi di raccolta punti (propri o altrui);
- gli omaggi o i gadget;
- i vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc....)
- la garanzia di energia prodotta in Italia, per il settore elettrico.

Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore gas - clienti domestici

tipo contratto: **Prezzo variabile**

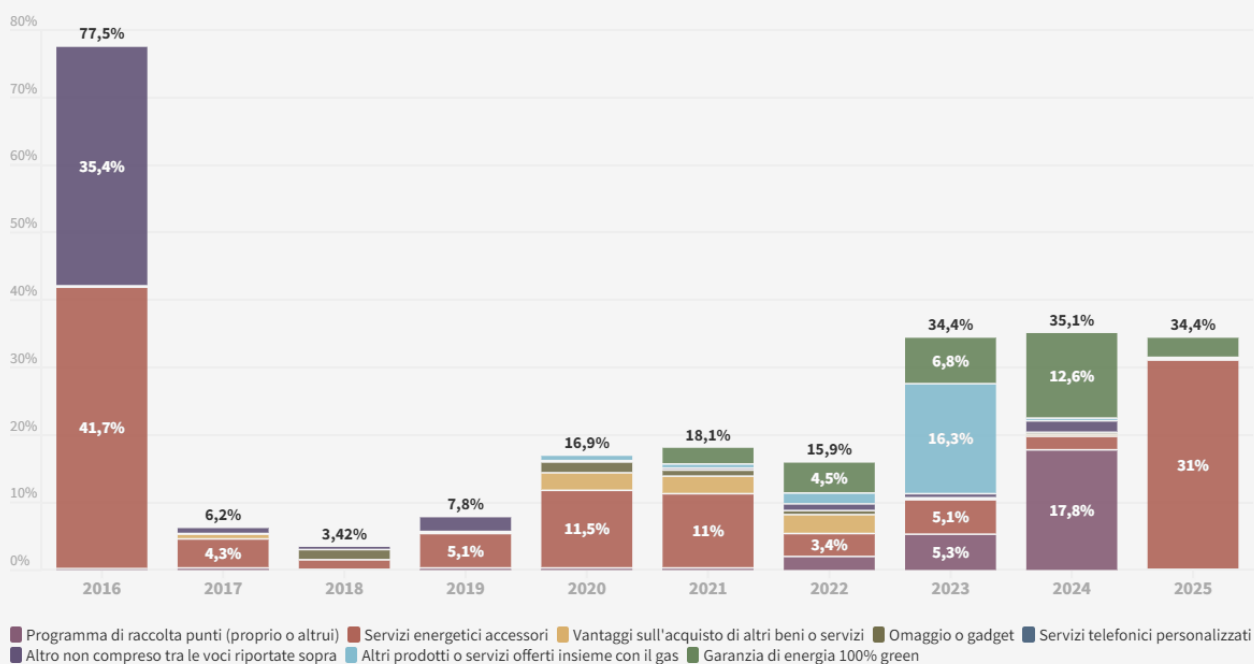


Indagini annuali dell'Autorità

Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore gas - clienti condomini

tipo contratto: **Prezzo fisso**

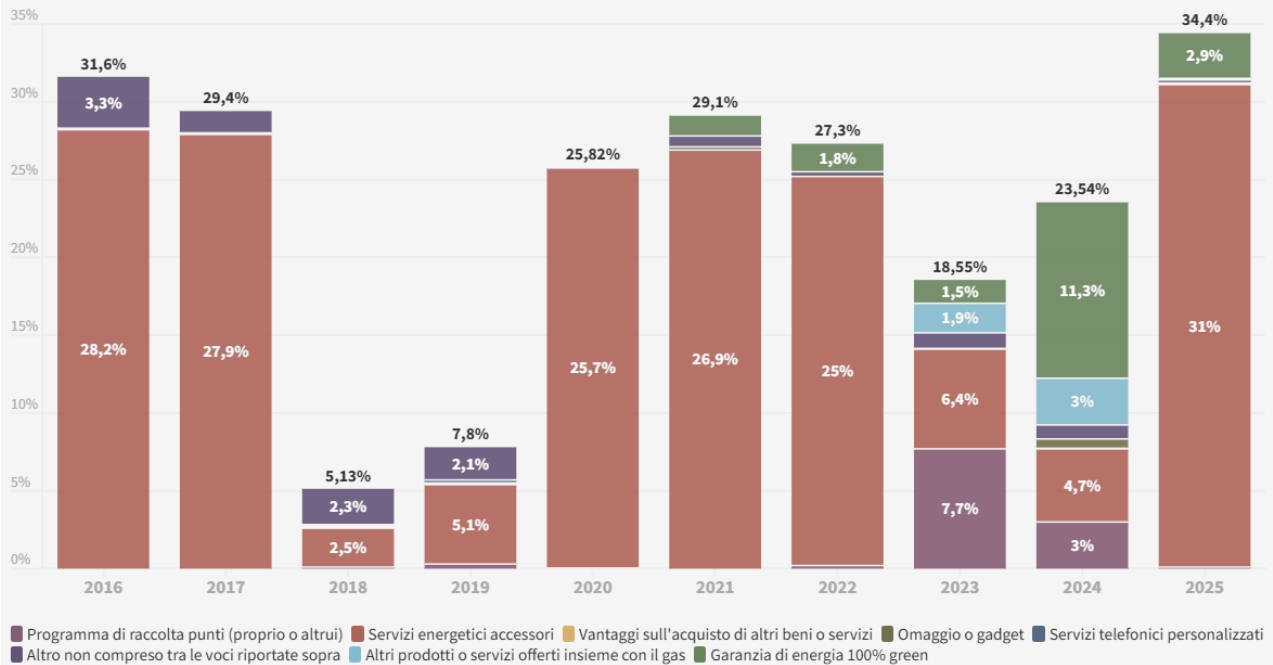


Indagini annuali dell'Autorità

Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore gas - clienti condomini

tipo contratto: **Prezzo variabile**

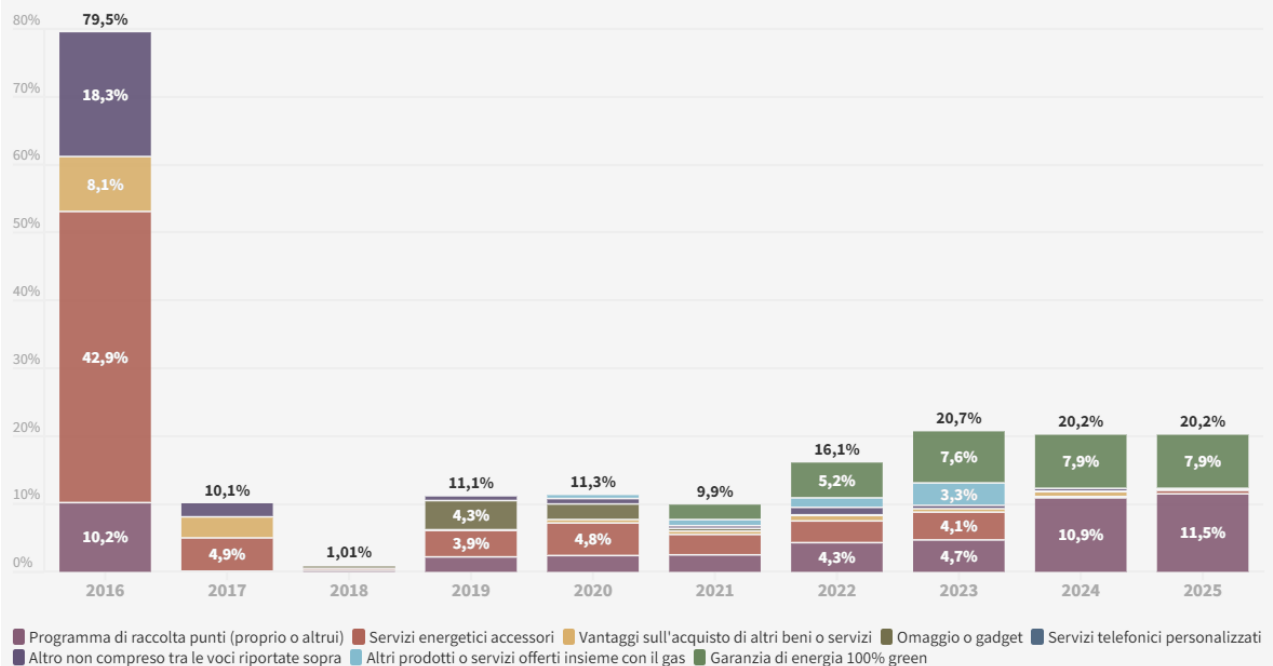


Indagini annuali dell'Autorità

Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore gas - clienti altri usi

tipo contratto: **Prezzo fisso**

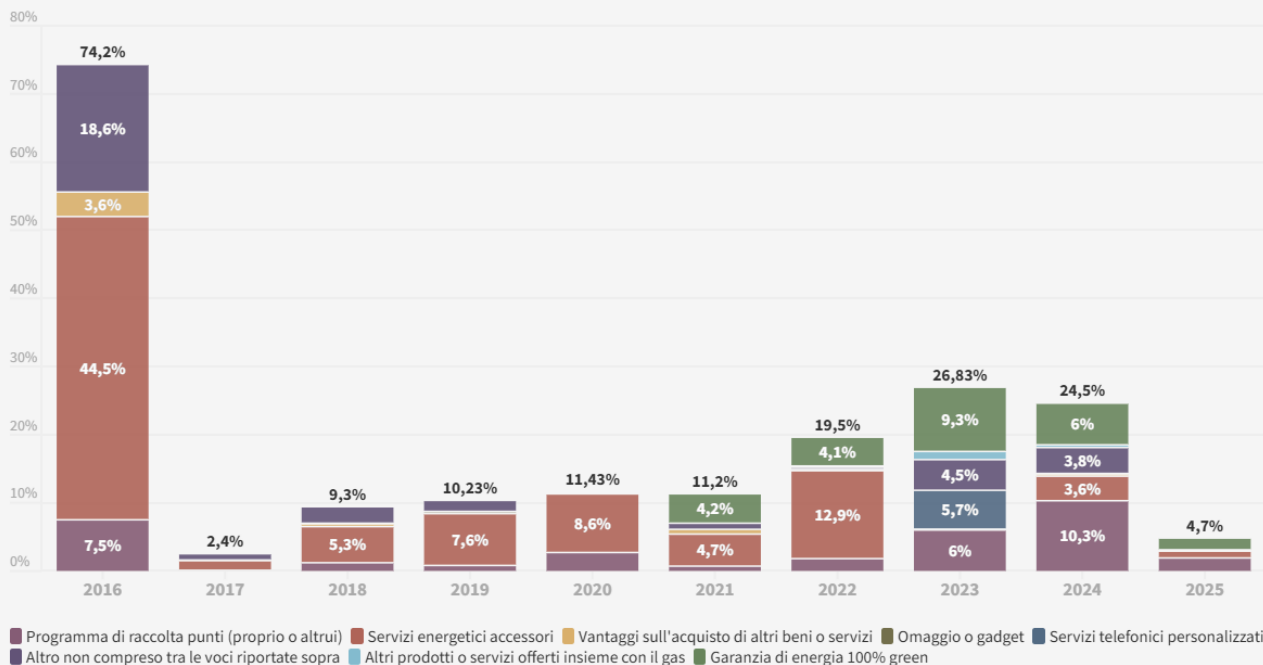


Indagini annuali dell'Autorità

Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

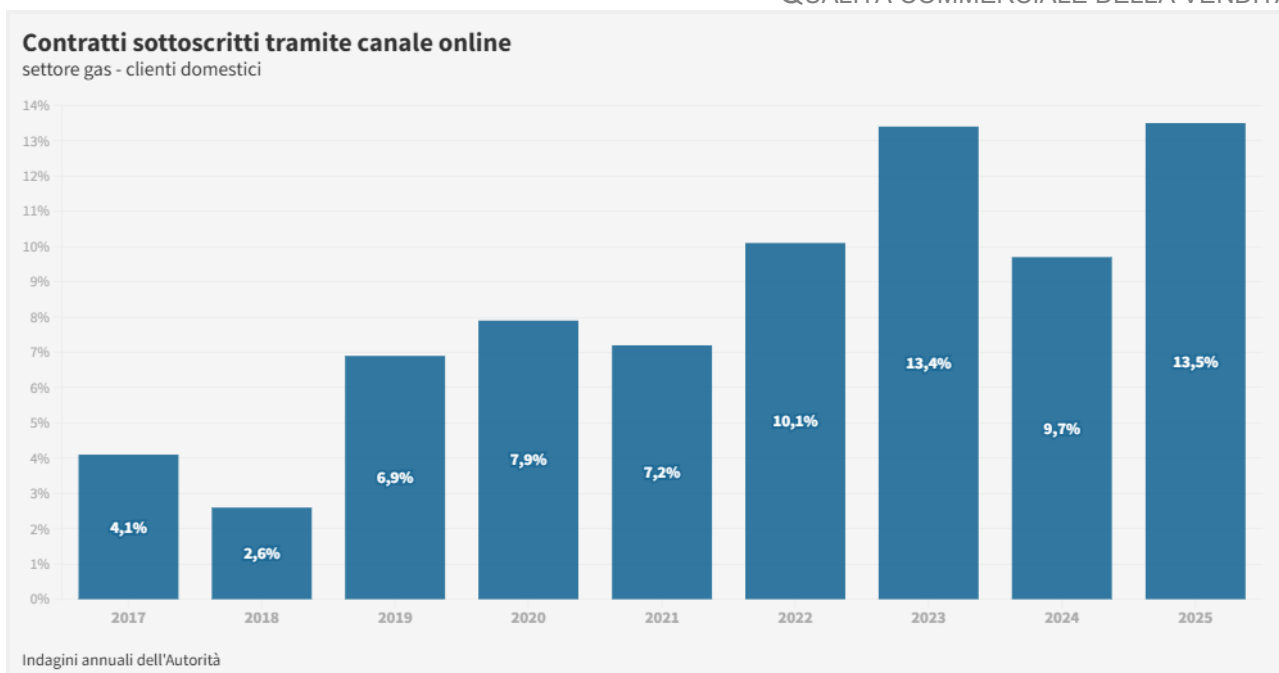
settore gas - clienti altri usi

tipo contratto: Prezzo variabile

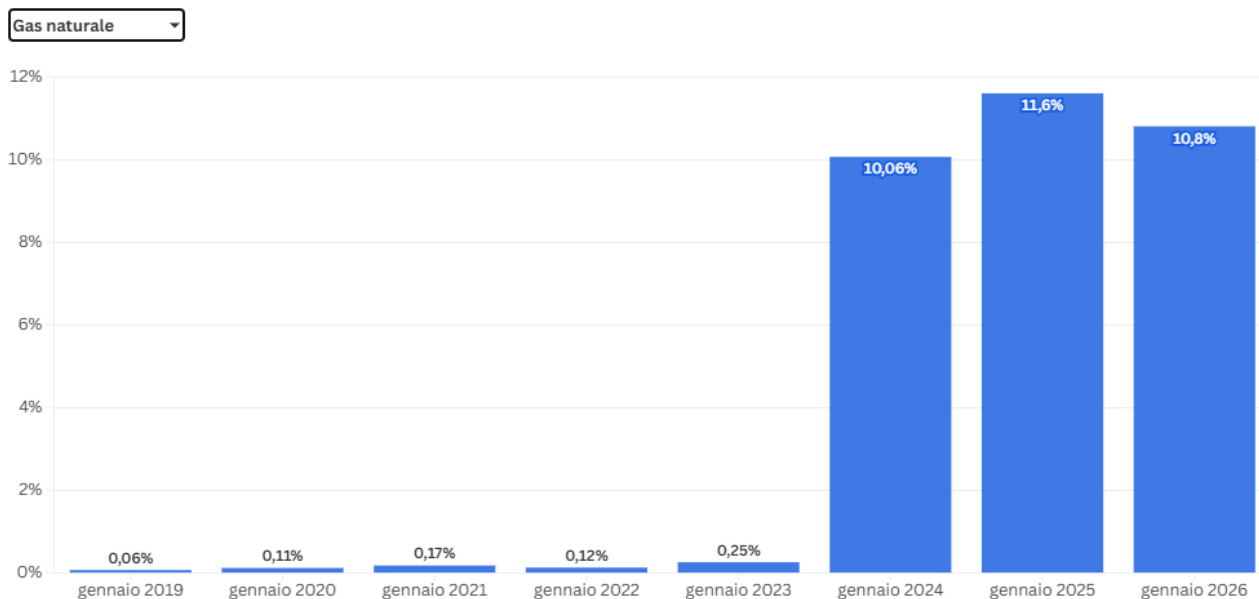


Indagini annuali dell'Autorità

Sono presenti offerte sottoscrivibili *online*, che generalmente possono risultare più convenienti di quelle sottoscrivibili attraverso altri canali, in ragione del fatto che tale modalità di sottoscrizione dovrebbe permettere ai venditori di minimizzare i costi di acquisizione del cliente, riuscendo a formulare offerte mediamente più vantaggiose rispetto a quelle commercializzate tramite canali differenti. Nonostante ciò, nel 2025 sono ancora residuali i Domestici con in essere contratti di fornitura di gas sottoscritti *online*, 13,5% (+3,8 p.p.).



Nel settore del gas naturale, nel 2025 le offerte PLACET assumono una diffusione rilevante. Tra le offerte in essere, infatti, l'11,6% è di tipo PLACET. Fino al 2023 tali offerte hanno avuto una diffusione trascurabile, persino inferiore a quella osservata nel settore elettrico. Tuttavia, l'improvvisa diffusione delle offerte PLACET tra i Domestici nel settore del gas naturale nel 2024 è legata al percorso di superamento del Servizio di tutela. Per i clienti non vulnerabili che a dicembre 2023 si rifornivano in tale servizio e che non hanno scelto un contratto di mercato libero, con la deliberazione 100/2023/R/COM, a tutela di detti clienti l'Autorità ha previsto che a partire da gennaio 2024 fossero applicate le condizioni contrattuali di un'offerta PLACET a prezzo variabile, con una componente in quota energia α stabilita dall'Autorità e una componente in quota fissa (€/anno), *PFIX*, definita liberamente dal venditore. Per tali offerte PLACET con componente in quota energia α stabilita dall'Autorità ancora in essere a fine 2024, con la deliberazione 309/2024/R/com, l'Autorità ha disciplinato le modalità di rinnovo per il 2025. Diversamente, per i clienti forniti con dette offerte ancora a fine 2025 e oggetto di rinnovo contrattuale ha trovato applicazione l'usuale disciplina dei rinnovi contrattuali, e pertanto il venditore ha definito liberamente entrambe le componenti *PFIX* e α .

Incidenza delle Offerte PLACET in essere rispetto al totale dei domestici


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

5.B.3 Costi di approvvigionamento fatturati e prezzi applicati

Per tutte le tipologie di clienti, i costi di approvvigionamento del gas naturale fatturati ai clienti risentono significativamente dell'aumento dei prezzi all'ingrosso osservato a partire da metà 2021⁵².

Nel dettaglio, rispetto all'anno precedente, il prezzo di vendita al dettaglio complessivamente fatturato⁵³ al netto delle imposte è aumentato per tutte le tipologie di cliente.

I prezzi fatturati ai Domestici, storicamente maggiori rispetto a quelli applicati ai non domestici, nel 2025 presentano un differenziale con i prezzi praticati alle altre tipologie di cliente del settore del gas leggermente inferiore rispetto al 2024, ma comunque significativamente maggiore rispetto a quanto osservato fino al 2021. Parimenti al settore elettrico, tale differenziale è compatibile con:

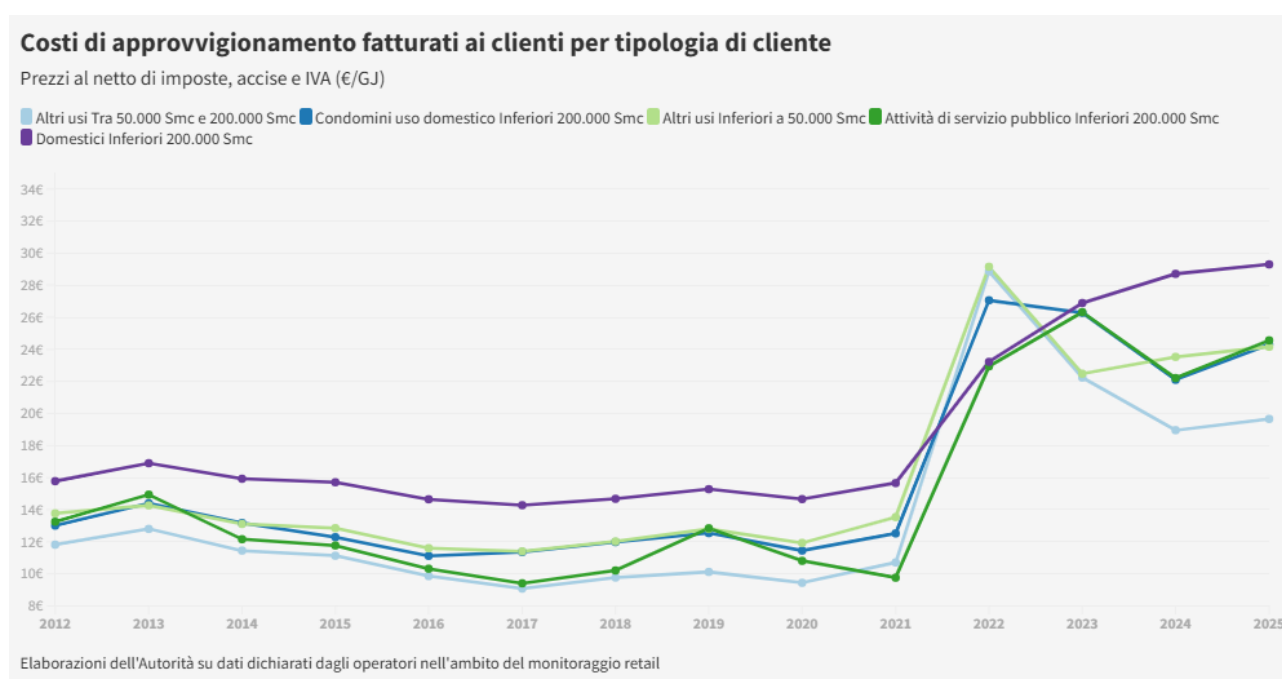
- gli effetti della differenziazione delle offerte commerciali destinate ai Domestici rispetto a quelle riservate alle altre tipologie di cliente (sia in termini di tipologia di prezzo che di servizi aggiuntivi ed elementi di differenziazione presenti nell'offerta scelta);
- il maggiore livello di concentrazione del segmento dei Domestici, rispetto a quello delle altre tipologie di cliente del settore naturale;
- una diversa consapevolezza dei Domestici;

⁵² Vedi nota 13.

⁵³ Senza distinguere tra clienti nel mercato libero, nel servizio di tutela o nei servizi di ultima istanza.

- alcune differenze nei costi di commercializzazione tra Domestici e non domestici;
- la maggiore diffusione tra i Domestici di offerte in essere a prezzo fisso rispetto alle altre tipologie di cliente. Le offerte a prezzo fisso hanno permesso di contenere e ritardare gli effetti sui clienti dei rialzi delle quotazioni nei mercati all'ingrosso iniziati a metà 2021, ma ritardano allo stesso modo i benefici delle successive riduzioni dei prezzi all'ingrosso, per coloro che le hanno scelte prima che questi si riducessero⁵⁴.

In merito alla complessità della valutazione delle proposte contrattuali, all'utilità e al funzionamento del Portale Offerte si rimanda al paragrafo sui **5.A.3 Costi di approvvigionamento** nel settore elettrico.



Anche il monitoraggio dei prezzi del gas naturale applicati ai clienti domestici del mercato libero mostra come le scelte dei clienti che hanno cambiato fornitore o contratto nel 2024 e nel 2025 siano in media indirizzate su offerte con prezzi superiori a quelle più convenienti mensilmente commercializzate e disponibili sul Portale Offerte. Inoltre, si evidenzia nel 2025 una significativa ripresa delle preferenze dei clienti domestici per le offerte a prezzo fisso.

L'Autorità ha definito un indicatore di prezzo sintetico anche per i domestici del settore del gas naturale. Tale indicatore IP è:

⁵⁴ Nel grafico tale effetto è visibile nella minore rapidità con cui a partire dal 2021 sale la curva dei costi di approvvigionamento mediamente pagati dai Domestici rispetto a quella delle altre tipologie di clienti, che generalmente preferiscono di più le offerte a prezzo variabile.

- a) calcolato a partire dal 2024;
- b) basato sulla simulazione della spesa annua di ciascuna offerta prevista al momento della scelta della nuova offerta per i clienti che hanno cambiato fornitore (*switching*) o che hanno rinegoziato il contratto col proprio fornitore;
- c) tenendo conto sia delle componenti "costo fisso anno", in €/punto/anno, che del "costo per consumi", in €/Smc;
- d) calcolato sulla base del consumo effettivo dei clienti, per cui è stato possibile associare il relativo livello di spesa simulato nel momento della scelta, precedente l'avvio effettivo della nuova fornitura⁵⁵ e limitatamente ai clienti con consumo annuo superiore a 250 Smc;
- e) con riferimento alla spesa totale prevista come disponibile sul PO per un cliente che lo interroghi per valutare e comparare le offerte⁵⁶.

Coerentemente, i grafici seguenti mostrano, distinguendo tra offerte a prezzo fisso e variabile, gli IP valorizzati:

- a) per i clienti domestici del settore del gas naturale che hanno cambiato fornitore o contratto;
- b) in termini di spesa totale unitaria prevista afferente a:
 - i. tutte le offerte di mercato libero scelte in caso di cambio fornitore o contratto;
 - ii. le sole offerte più convenienti (10% più conveniente) effettivamente scelte dai clienti in caso di cambio fornitore o contratto, al fine di fornire un'indicazione di come le opportunità di convenienza siano effettivamente colte rispetto alla media;
 - iii. il Servizio di Tutela della vulnerabilità, al fine di fornire un confronto di convenienza rispetto all'ulteriore alternativa disponibile per i clienti vulnerabili rispetto alle offerte di libero mercato a prezzo variabile;
- c) con dettaglio mensile.

Inoltre, i grafici mostrano il numero di clienti che hanno cambiato fornitore o rinegoziato il proprio contratto scegliendo le offerte esaminate nell'indicatore, distinguendo tra clienti che hanno scelto:

⁵⁵ Per la metodologia di selezione delle offerte vedi nota 45.

⁵⁶ 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 relative alle diverse attività svolte esclusivamente dal venditore per fornire l'energia elettrica o il gas naturale al cliente, come stabilite nel contratto di fornitura. In particolare, include le voci relative all'acquisto dell'energia, al dispacciamento nel settore elettrico, alla commercializzazione al dettaglio e a eventuali importi fatturati relativi alle componenti dei meccanismi perequativi dei costi di approvvigionamento. L'IP nel settore del gas in termini di spesa totale è calcolato rispetto a un cliente tipo sito a Milano, zona climatica E e con utilizzo del gas per riscaldamento.

- a) il 10% più conveniente delle offerte scelte (parte in oro dell'istogramma);
- b) offerte diverse dalle più convenienti (parte in celeste dell'istogramma).

Per il settore del gas, il campione di clienti che hanno cambiato fornitore o rinegoziato il proprio contratto scegliendo le offerte esaminate nell'indicatore è molto ampio e rappresentativo. In particolare, sono analizzate: oltre 5,0 Mln offerte scelte nel 2024 e oltre 4,3 Mln nel 2025 .

Anche per il settore del gas naturale, il monitoraggio dei prezzi applicati ai clienti domestici del mercato libero mostra che, nel periodo analizzato, le scelte dei clienti che hanno cambiato fornitore o contratto sono in media orientate verso offerte a prezzi superiori a quelli delle offerte più convenienti, mensilmente commercializzate e disponibili sul Portale Offerte. Inoltre, i prezzi delle offerte scelte si differenziano tra loro nell'ambito di un intervallo meno ampio di quanto osservato per il settore elettrico. La minore differenziazione dei prezzi applicati ai domestici del settore del gas rispetto al settore elettrico è coerente con la minore diffusione dei servizi aggiuntivi (che possono incidere sul prezzo) e con la minore concentrazione del mercato rispetto a quanto osservato nell'elettrico (e dunque con un minore potere di mercato dei venditori). I clienti domestici che nel 2025 hanno cambiato contratto nel libero mercato, a prezzo fisso o variabile, scegliendo tra le offerte più convenienti, hanno risparmiato in media l'11% (in termini di spesa totale) rispetto all'insieme di tutti i clienti che hanno cambiato contratto, che per un cliente con 1.400 Smc di consumo annuo si traduce in un risparmio di -195,44€. Anche per il settore del gas, pertanto, si conferma che una scelta ponderata basata sulla comparazione di un ampio numero di offerte può portare a risparmi significativi per il cliente. In tal senso, emerge la rilevanza del Portale Offerte come strumento a beneficio del cliente, in quanto permette la più ampia comparazione delle offerte con consultazioni rapide, semplici, complete, gratuite e anonime.

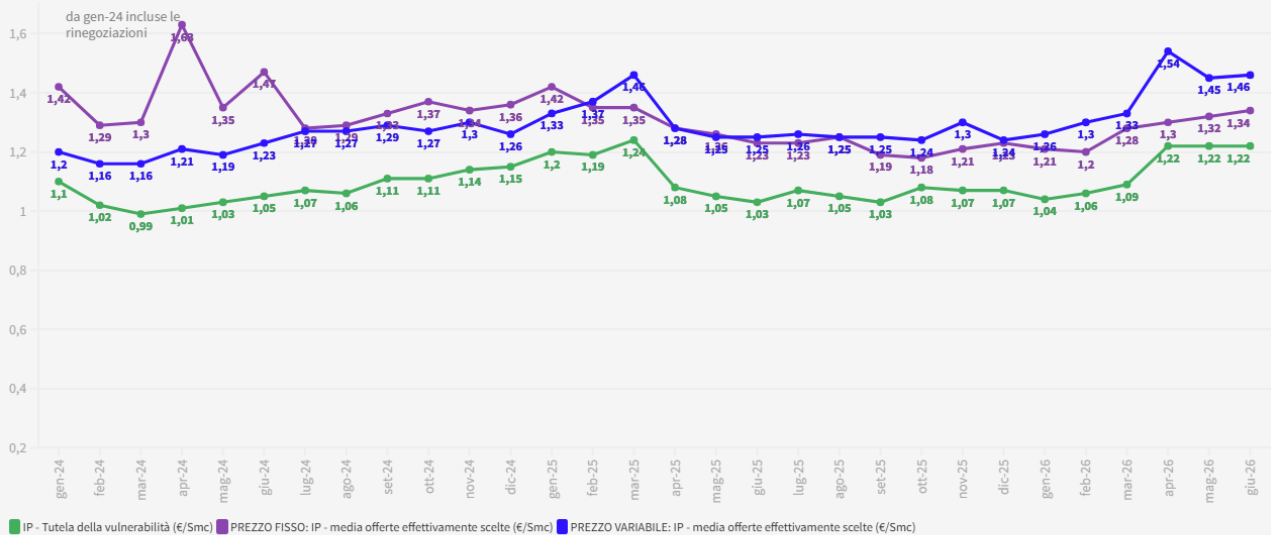
Inoltre, per il settore del gas, nel 2025 si evidenzia un aumento delle preferenze dei clienti domestici per le offerte a prezzo fisso.

Indicatore di Prezzo delle offerte scelte dai clienti domestici che hanno cambiato fornitore od offerta - spesa annua prevista consultando il PO

Settore del gas naturale

Spesa annua prevista al momento della consultazione del Portale Offerte

Spesa totale **Spesa per materia prima energia**



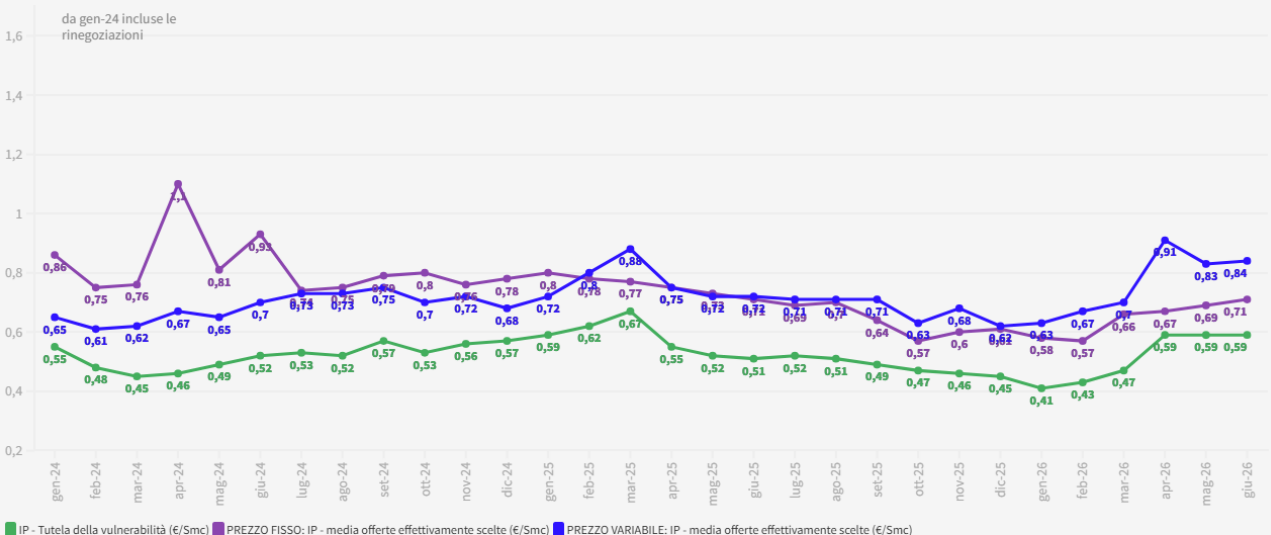
• La spesa totale comprende la Spesa per materia prima energia, gli oneri di rete e di sistema, le imposte e le tasse. ** Indicatore di prezzo calcolato rispetto ai clienti con consumo annuo almeno pari a 250 Smc
Elaborazioni di ARERA sulla base delle informazioni a disposizione del Sistema Informativo Integrato

Indicatore di Prezzo delle offerte scelte dai clienti domestici che hanno cambiato fornitore od offerta - spesa annua prevista consultando il PO

Settore del gas naturale

Spesa annua prevista al momento della consultazione del Portale Offerte

Spesa totale **Spesa per materia prima energia**

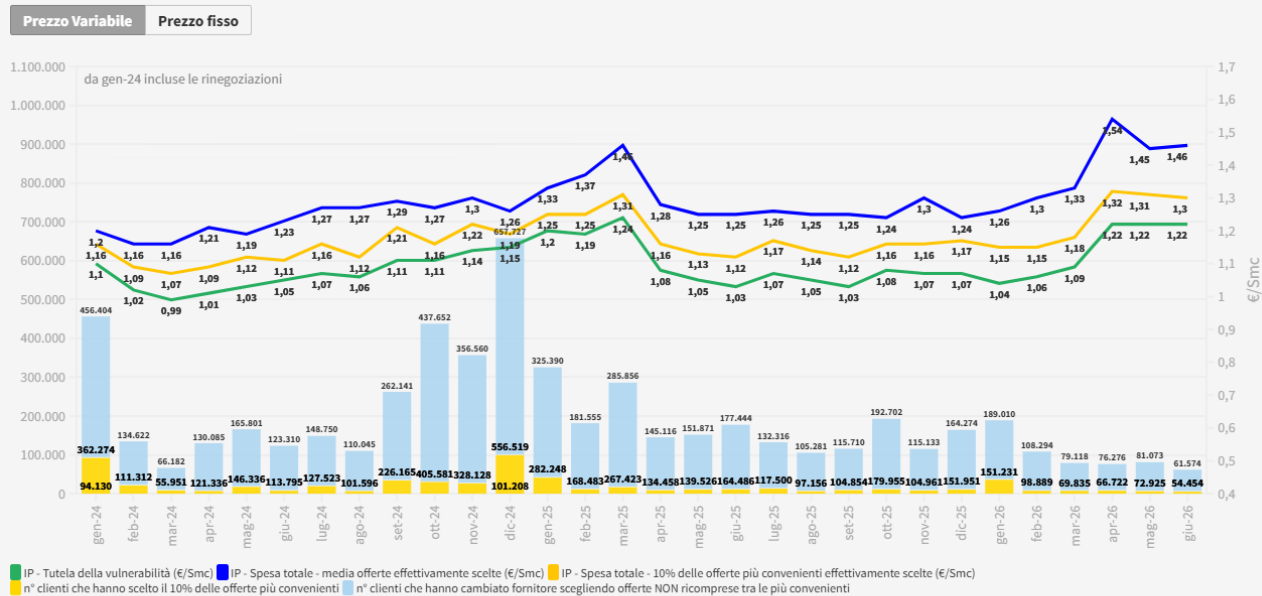


• La spesa totale comprende la Spesa per materia prima energia, gli oneri di rete e di sistema, le imposte e le tasse. ** Indicatore di prezzo calcolato rispetto ai clienti con consumo annuo almeno pari a 250 Smc
Elaborazioni di ARERA sulla base delle informazioni a disposizione del Sistema Informativo Integrato

QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA

Indicatore di Prezzo delle offerte scelte dai clienti domestici che hanno cambiato fornitore od offerta - spesa annua prevista consultando il PO Settore del gas naturale

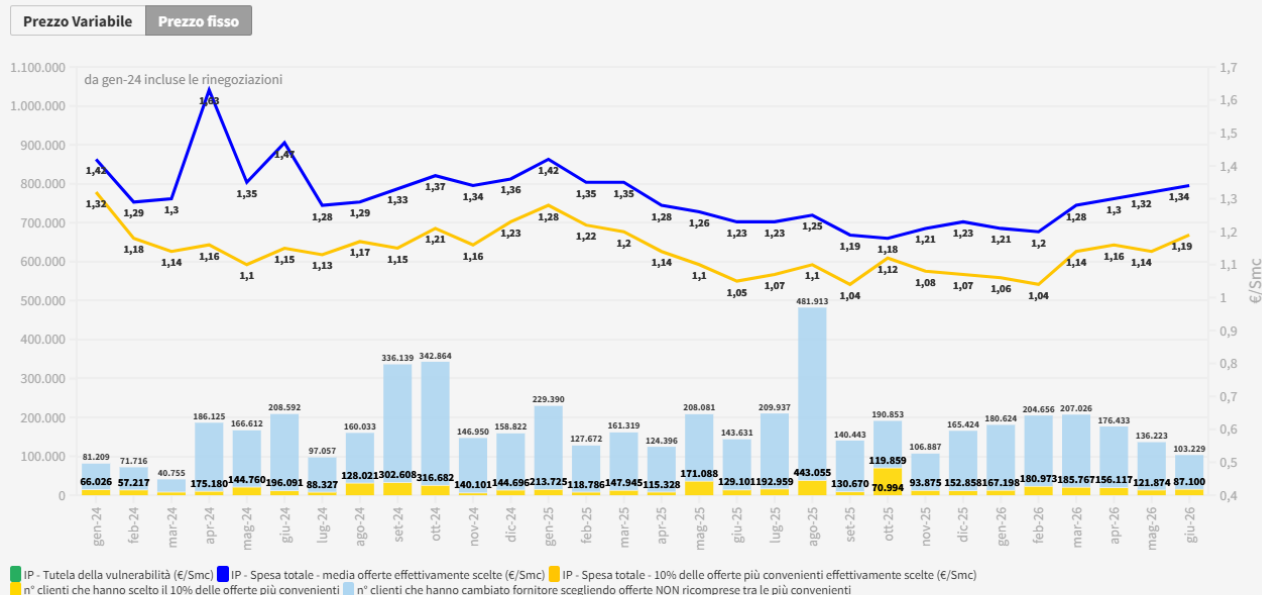
confronto con clienti che hanno scelto il 10% delle offerte più convenienti



La spesa totale comprende la Spesa per materia prima energia, gli oneri di rete e di sistema, le imposte e le tasse. ** Indicatore di prezzo calcolato rispetto ai clienti con consumo annuo almeno pari a 250 Smc
Elaborazioni di ARERA sulla base delle informazioni a disposizione del Sistema Informativo Integrato

Indicatore di Prezzo delle offerte scelte dai clienti domestici che hanno cambiato fornitore od offerta - spesa annua prevista consultando il PO Settore del gas naturale

confronto con clienti che hanno scelto il 10% delle offerte più convenienti



La spesa totale comprende la Spesa per materia prima energia, gli oneri di rete e di sistema, le imposte e le tasse. ** Indicatore di prezzo calcolato rispetto ai clienti con consumo annuo almeno pari a 250 Smc
Elaborazioni di ARERA sulla base delle informazioni a disposizione del Sistema Informativo Integrato

6. Qualità commerciale della vendita

La qualità del servizio di vendita⁵⁷ ha un rilevante effetto sull'esperienza del mercato percepita dai clienti. In generale, i relativi indicatori hanno avuto leggere variazioni nel 2025 in entrambi i settori, rimanendo a livelli non critici. L'Autorità ritiene necessario continuare a monitorarli, in quanto segnali di potenziali disservizi lamentati dai clienti⁵⁸.

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

BOX 11. Gli strumenti regolatori a tutela del cliente finale

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

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

- un **livello base** di informazione e assistenza mediante contact center;
- un **primo livello** caratterizzato dal reclamo all'operatore disciplinato dal [TIQV](#)⁵⁹;
- un **secondo livello** (attivabile in caso di mancata risposta al reclamo o risposta insoddisfacente) caratterizzato da:
 - una **procedura conciliativa** (tentativo obbligatorio di conciliazione) presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità o altri organismi alternativi individuati dal [TICO](#)⁶⁰;
 - **procedure speciali** risolutive in deroga alla procedura conciliativa, per i seguenti argomenti: Contratti Contestati, Doppia fatturazione, Annullamento del corrispettivo C^{MOR} nell'ambito del sistema indennitario⁶¹, Bonus sociali e mancato riconoscimento di indennizzi dovuti al cliente finale.

⁵⁷ Nella sezione presente vengono analizzati sia la qualità commerciale della vendita, rilevata, ai sensi del [TIQV](#), che il fenomeno dei contratti contestati disciplinati a partire da maggio 2017 dal [TIRV](#). Nell'ambito del monitoraggio retail sono analizzati dati afferenti alla qualità dei servizi telefonici e alla qualità commerciale del servizio di distribuzione. I relativi indicatori, in generale, continuano ad attestarsi su livelli qualitativi superiori rispetto agli standard minimi prescritti dall'Autorità.

⁵⁸ Per una dettagliata disamina di tutti gli indicatori afferenti alla qualità commerciale della vendita e della distribuzione, completa anche della trattazione delle controversie tramite servizi conciliativi, si rimanda al *Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie dei clienti elettrici e di gas naturale*, redatto dall'Autorità ai sensi dell'art. 39 del [TIQV](#).

⁵⁹ Allegato A alla deliberazione 413/2016/R/com e s.m.i.

⁶⁰ Testo Integrato Conciliazione, Allegato A alla deliberazione 209/2016/E/com e s.m.i.

⁶¹ Ai sensi del [TISIND](#).

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

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

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

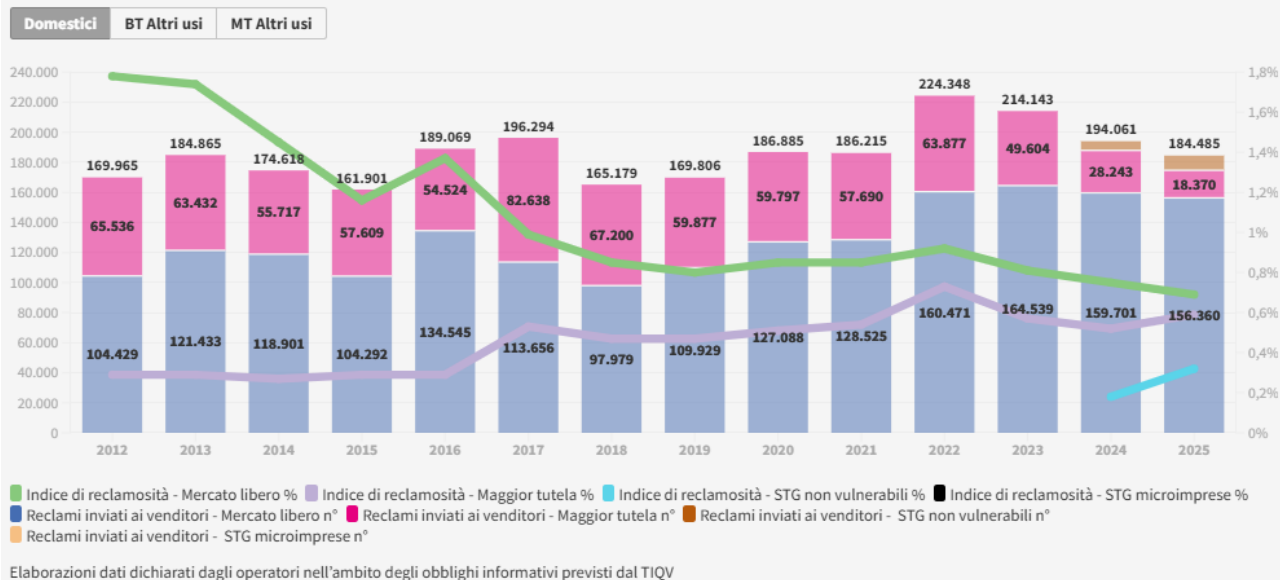
6.A [Settore elettrico](#)

La reclusività, intesa come rapporto tra il numero di reclami e i clienti serviti, nel 2025 per il mercato libero è diminuita rispetto all'anno precedente per tutte le tipologie di cliente, con riferimento al solo [campione del monitoraggio retail](#). Aumenta leggermente per i domestici serviti in Maggior tutela e STG_{NV} . In particolare, la reclusività:

- per i Domestici, è pari a 0,7% nel libero (-0,1 p.p. rispetto al 2024), 0,6% (+0,1 p.p.) nella Maggior tutela e a 0,3% nel STG_{NV} (+0,1 p.p.). Per un totale di circa 184,5 migliaia di reclami inviati ai propri venditori da circa 30,5 milioni di clienti;
- per i BT Altri usi, è pari a 0,9% sia nel libero mercato (-0,2 p.p. rispetto all'anno precedente) che nel STG_{MICRO} (-0,5 p.p.). Per un totale di circa 51,0 migliaia di reclami inviati da circa 6,7 milioni di clienti. Per tali clienti la reclusività è leggermente più alta di quella rilevata per i Domestici.

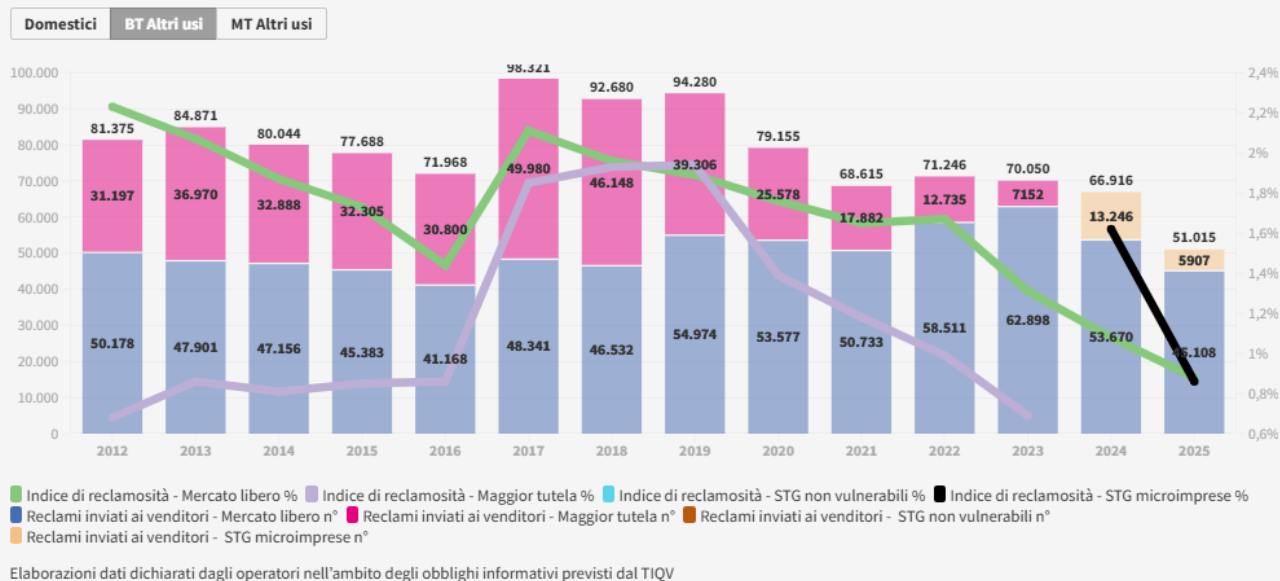
Reclami dei clienti

settore elettrico



Reclami dei clienti

settore elettrico



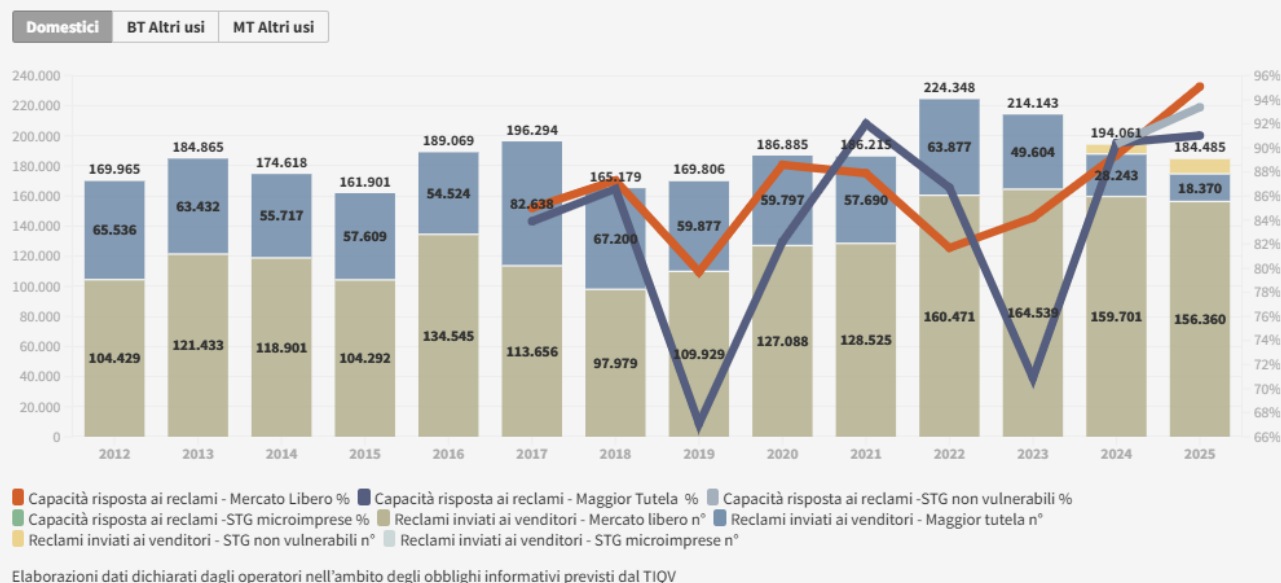
Reclami dei clienti settore elettrico



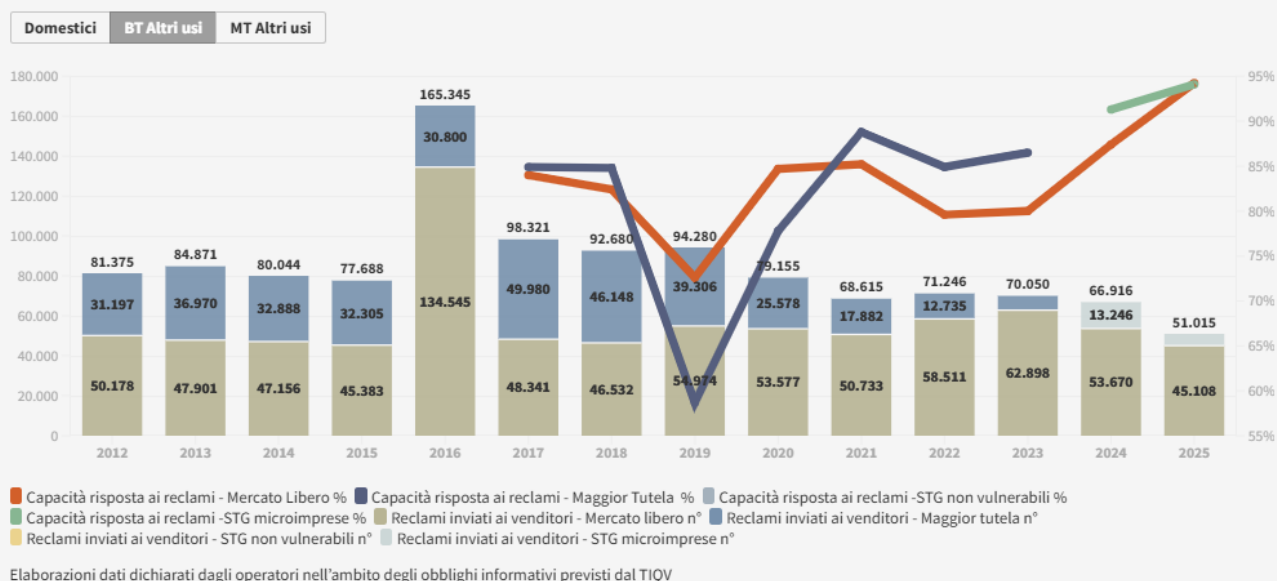
La capacità di risposta ai reclami, intesa come rapporto tra i reclami cui il venditore ha dato una risposta e quelli ricevuti, nel 2025 aumenta rispetto all'anno precedente per tutte le tipologie di cliente. In particolare, la capacità di risposta nel 2025 è pari a:

- per Domestici a 95,1% (+4,8 p.p.) nel mercato libero, a 91,0% (+0,6 p.p.) nella Maggiore tutela e a 93,4% nel STG_{NV} (+3,3 p.p.);
- per i BT Altri usi, al 94,3% (+6,9 p.p.) nel mercato libero e a 94,1% nel STG_{MICRO} (+2,8 p.p.).

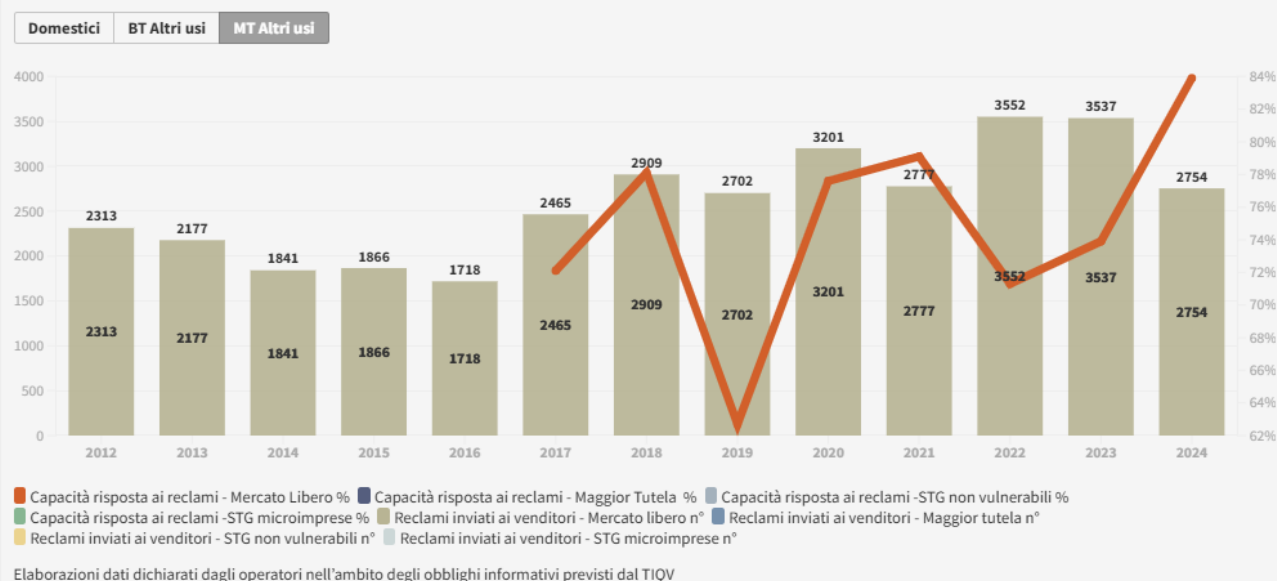
Reclami e relativa capacità di risposta settore elettrico



Reclami e relativa capacità di risposta settore elettrico



Reclami e relativa capacità di risposta settore elettrico

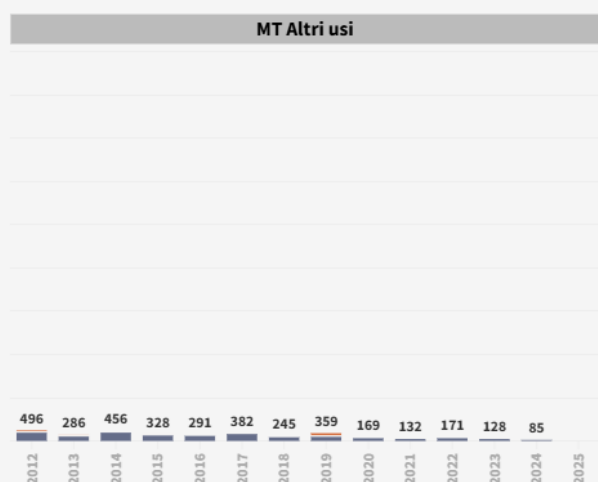
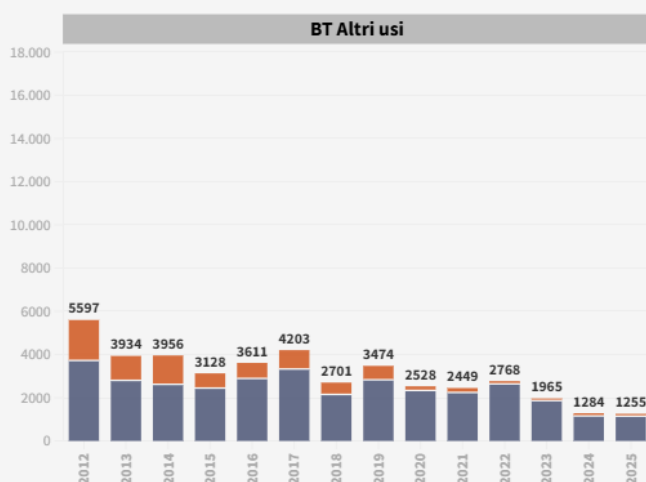
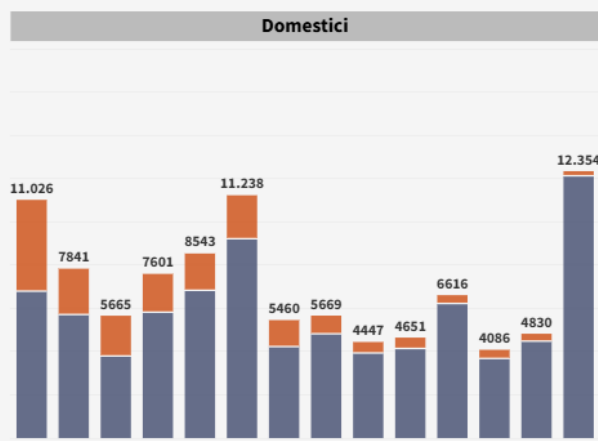
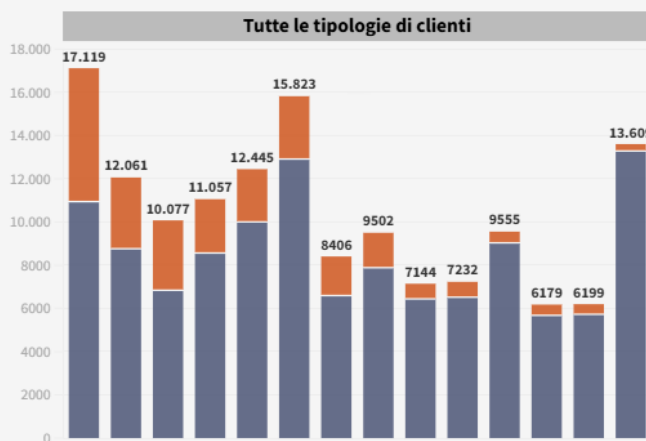


Le rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione nel 2025 sono nel complesso esigue, anche se in aumento nel mercato libero (circa 13.600) e in *STG_{NV}* (solo 41).

Rettifiche di fatturazione

settore elettrico - Tutte le tipologie di cliente

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



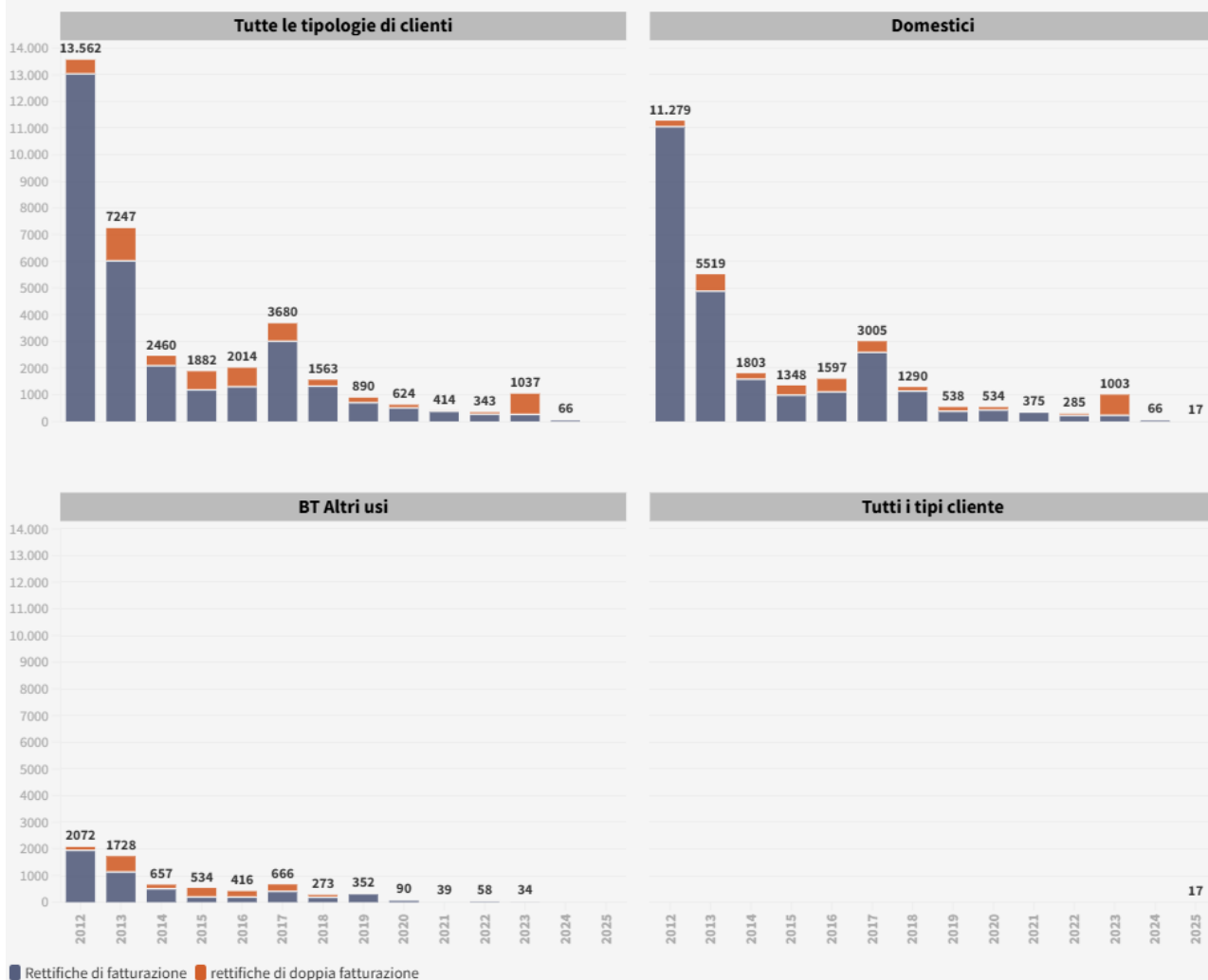
■ Rettifiche di fatturazione ■ rettifiche di doppia fatturazione

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

Rettifiche di fatturazione

settore elettrico - Tutte le tipologie di cliente

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

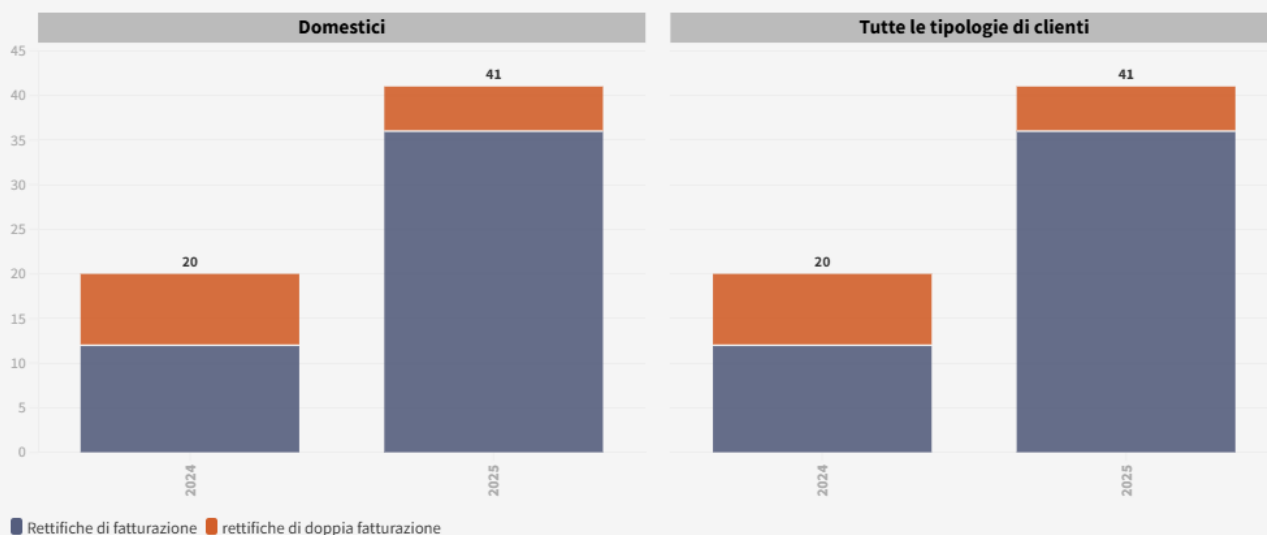


Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIQV

Rettifiche di fatturazione

settore elettrico - Tutte le tipologie di cliente

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

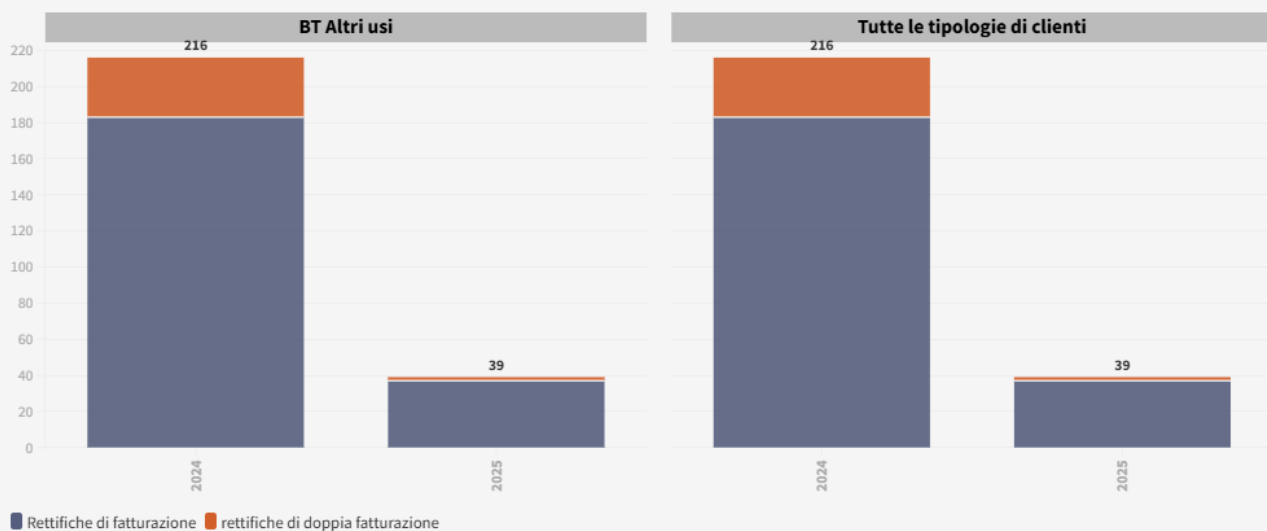


Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIQV

Rettifiche di fatturazione

settore elettrico - Tutte le tipologie di cliente

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



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

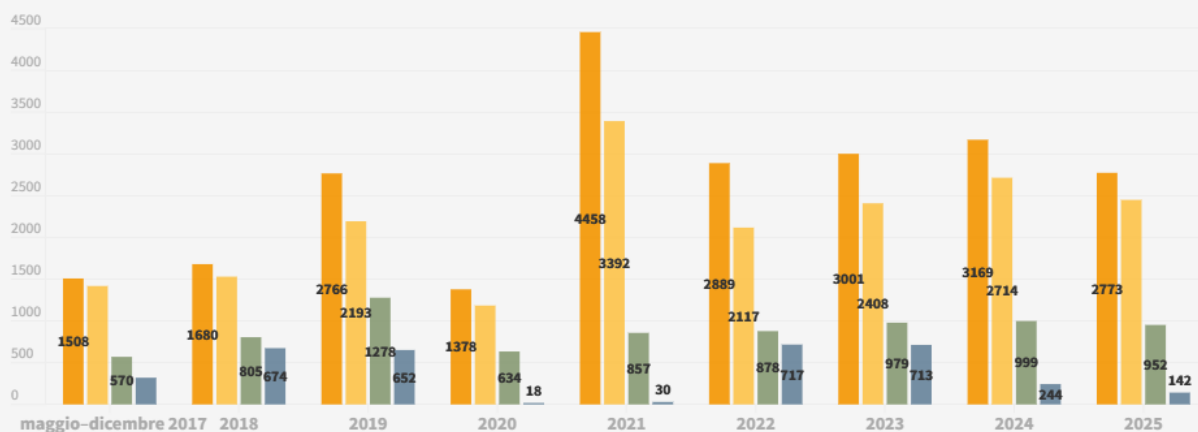
In merito alla disciplina dei contratti contestati nel settore elettrico, nel 2025 sono stati presentati ai sensi del [TIRV](#), art. 6 e 10, da parte dei clienti circa 3.100 reclami (circa 2.750 dai Domestici e circa 350 dai BT altri usi), pari allo 0,05% dei contratti conclusi nello stesso periodo (- 0,01 p.p. rispetto all'anno precedente). Di questi, l'86,5% (+1,6 p.p.) è stato accolto (88,3% per i Domestici, +2,7 p.p., e 70,5% per i BT altri usi, -9,4 p.p.). I reclami accolti hanno portato a procedure

ripristinatorie⁶² solo in 1.024 casi (952 per i Domestici e 72 per BT Altri usi) e a procedure analoghe al ripristino in 142 casi.

Contratti contestati, procedure ripristinatorie e ripristini

settore elettrico

Domestici



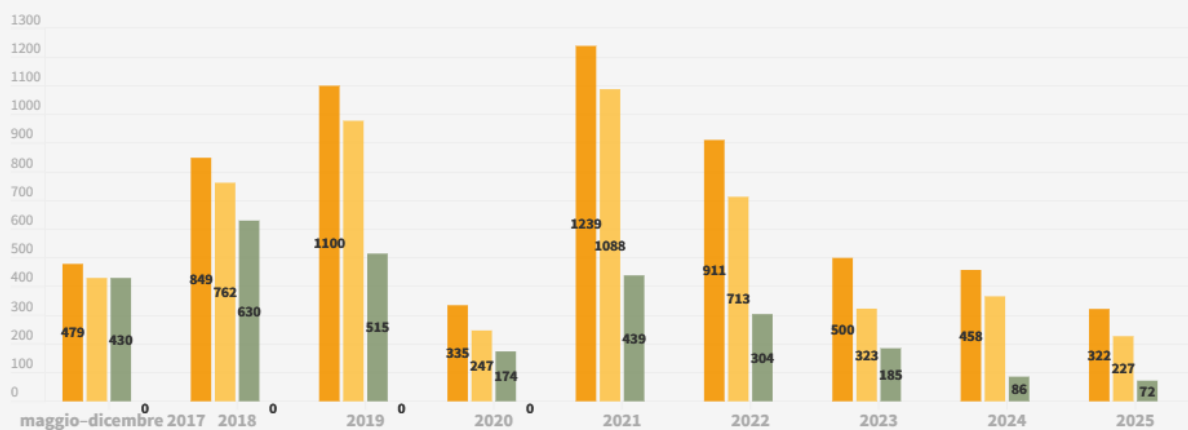
Reclami ricevuti Reclami accettati Procedure ripristinatorie Ripristini

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

Contratti contestati, procedure ripristinatorie e ripristini

settore elettrico

BT altri usi



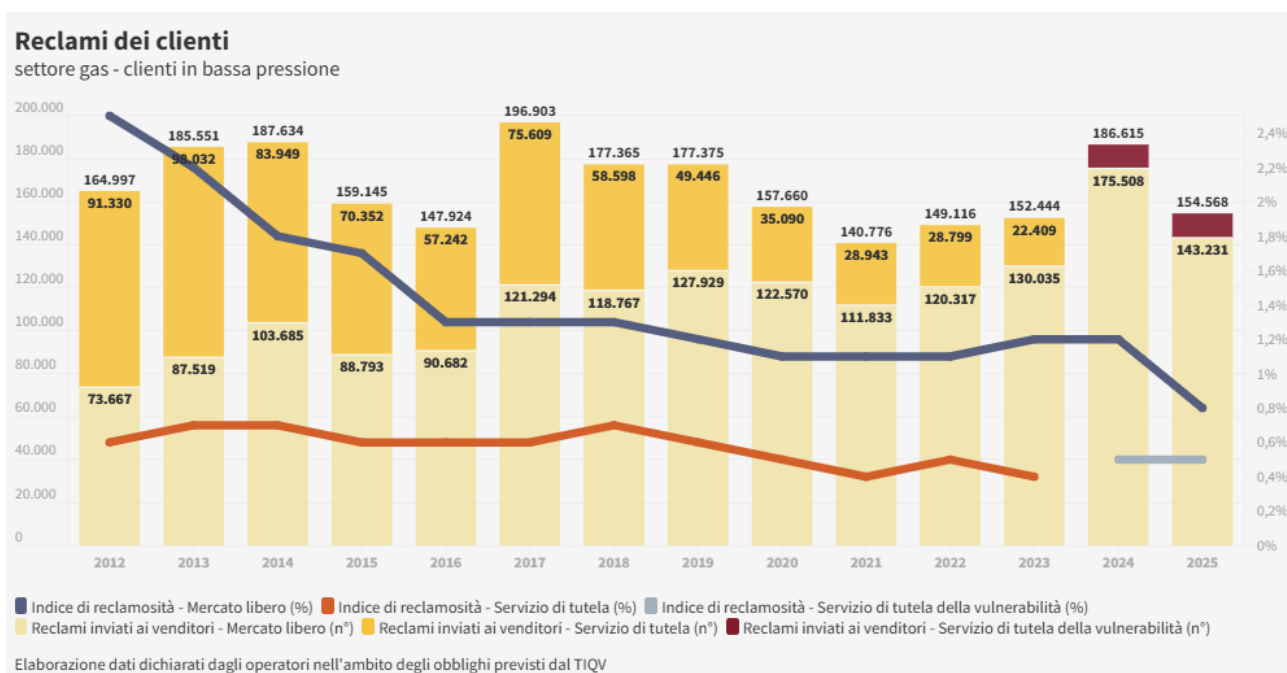
Reclami ricevuti Reclami accettati Procedure ripristinatorie Ripristini

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

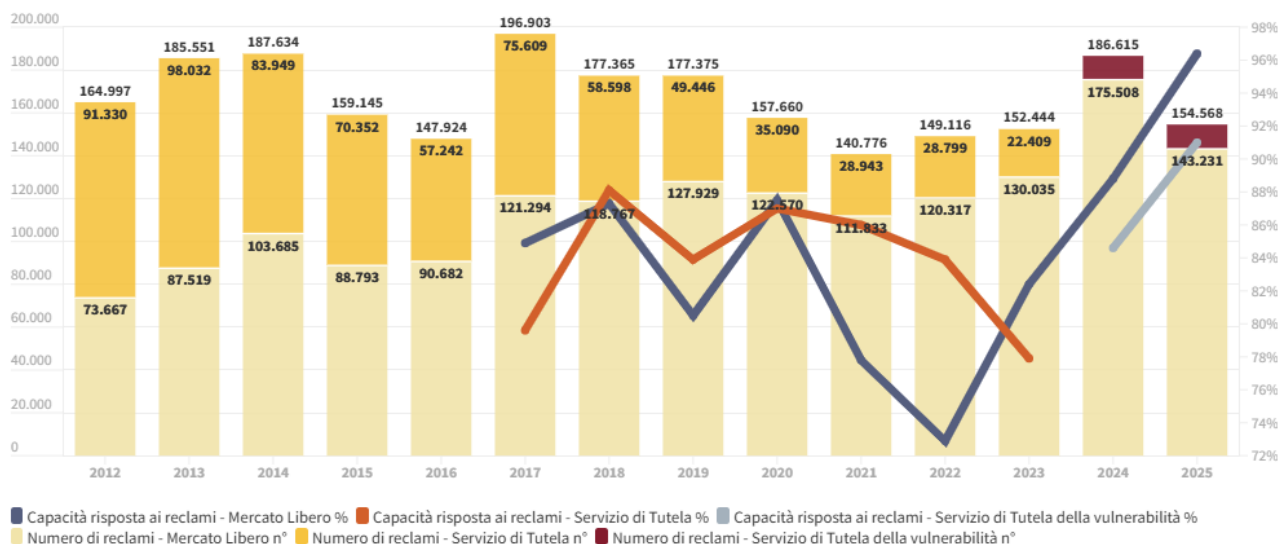
⁶² Tutte per i clienti domestici in quanto per i clienti BT Altri usi la procedura ripristinatoria è automatica in seguito all'accoglimento del reclamo.

6.B Settore gas naturale

L'indice di reclusività dei clienti allacciati alla rete in bassa pressione nel mercato libero nel 2025 è pari a 0,8% (-0,4 p.p. rispetto al 2024) e a 0,5% per il STV_{GAS} (stabile rispetto all'anno precedente). Il numero dei reclami, presentato nell'ultimo anno da tali clienti (in larga parte Domestici) è in diminuzione, circa 154.500. Il 92,7% di detti reclami è inviato da clienti serviti nel mercato libero (-1,3 p.p.), mentre il restante 7,3% dai clienti in STV_{GAS} . La capacità di risposta ai reclami è elevata e in aumento rispetto all'anno precedente. I venditori hanno risposto in tempi conformi agli standard previsti dall'Autorità al 96,4% (+7,6 p.p.) dei reclami ricevuti nell'ambito del mercato libero e al 91,0% di quelli STV_{GAS} (+6,4 p.p.). Le rettifiche di fatturazione sono esigue e in diminuzione sia nel mercato libero, circa 3.900, che nel servizio di tutela della vulnerabilità, circa 550 (in entrambi i casi, minimi storici). Le rettifiche di doppia fatturazione sono del tutto trascurabili, meno di 200 casi.



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

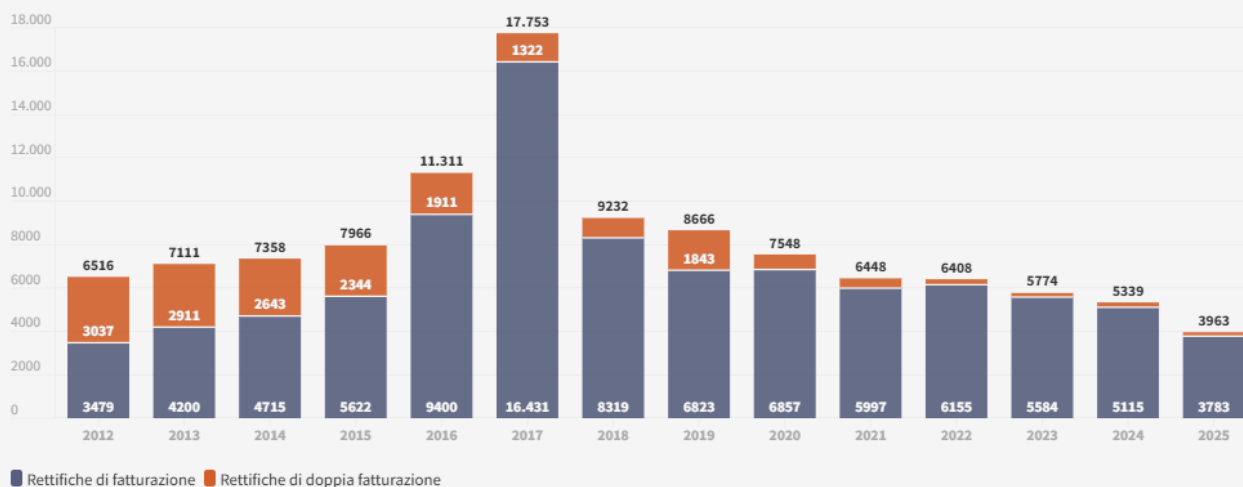


Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIQV

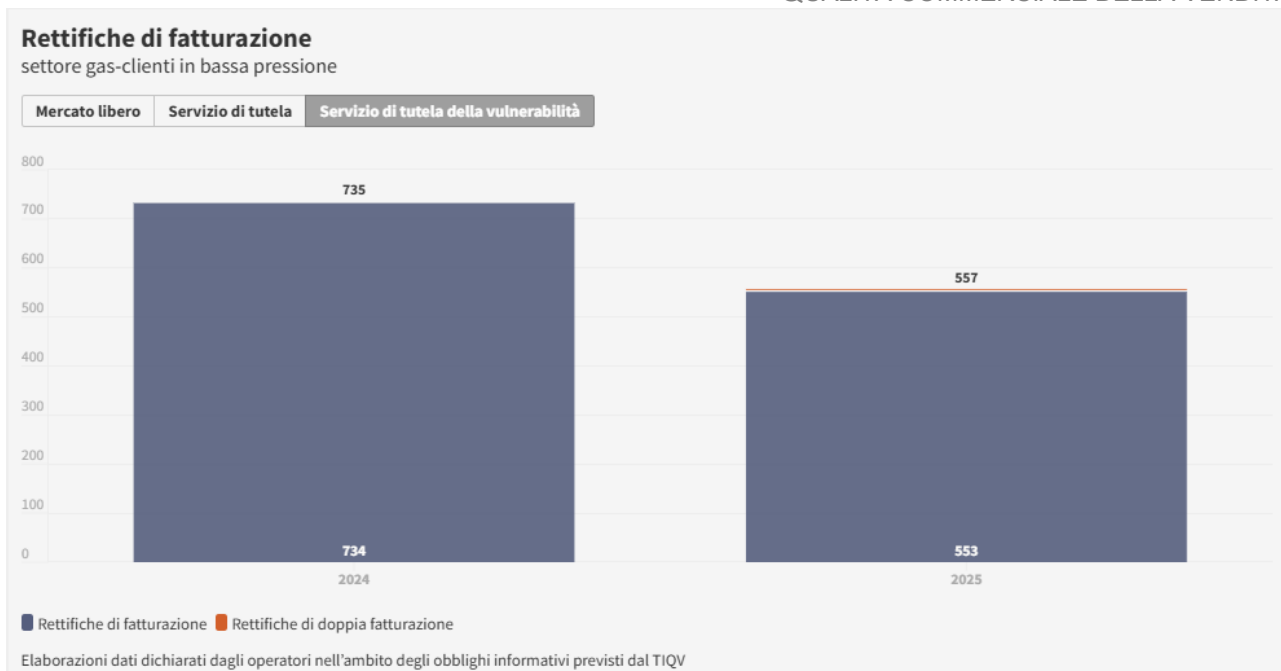
Rettifiche di fatturazione

settore gas-clienti in bassa pressione

Mercato libero Servizio di tutela Servizio di tutela della vulnerabilità



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

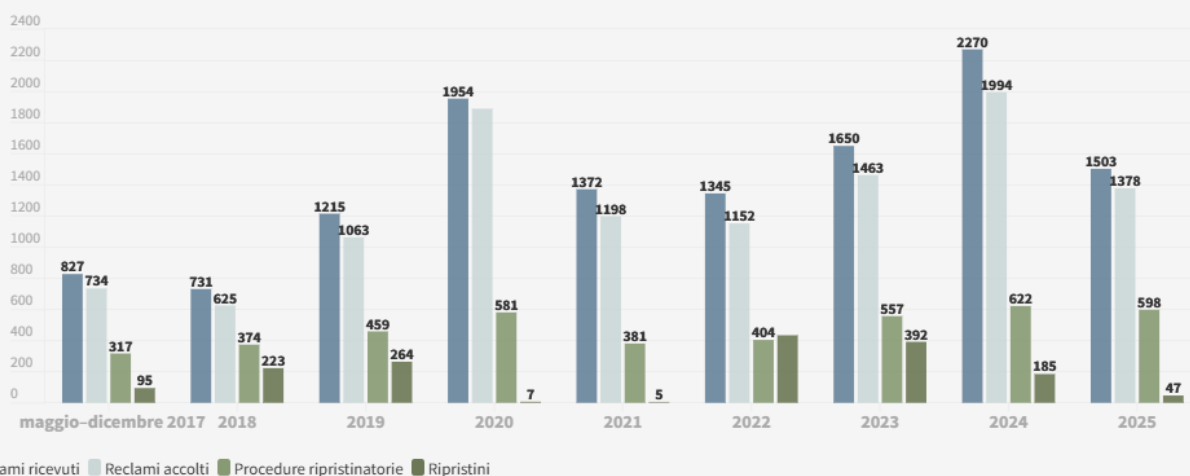


Il fenomeno dei contratti contestati di cui al [TIRV](#) sembra del tutto trascurabile anche nel settore del gas. Nel 2025, ha interessato lo 0,05% dei contratti conclusi, con circa 1.550 casi su oltre 3,15 Mln di nuovi contratti rilevati per i clienti in bassa pressione. Di questi il 91,4% (1.423) è stato accolto. Tra i reclami accolti, si è giunti a procedure ripristinatorie⁶³ in 618 casi (598 per i Domestici) e a 48 procedure analoghe al ripristino.

⁶³ Per i Condomini e i clienti altri usi, tale dato è pari al 100% dei reclami per contratti contestati ricevuti poiché la procedura è automatica in seguito all'accoglimento del reclamo.

Contratti contestati, procedure ripristinatorie e ripristini settore gas

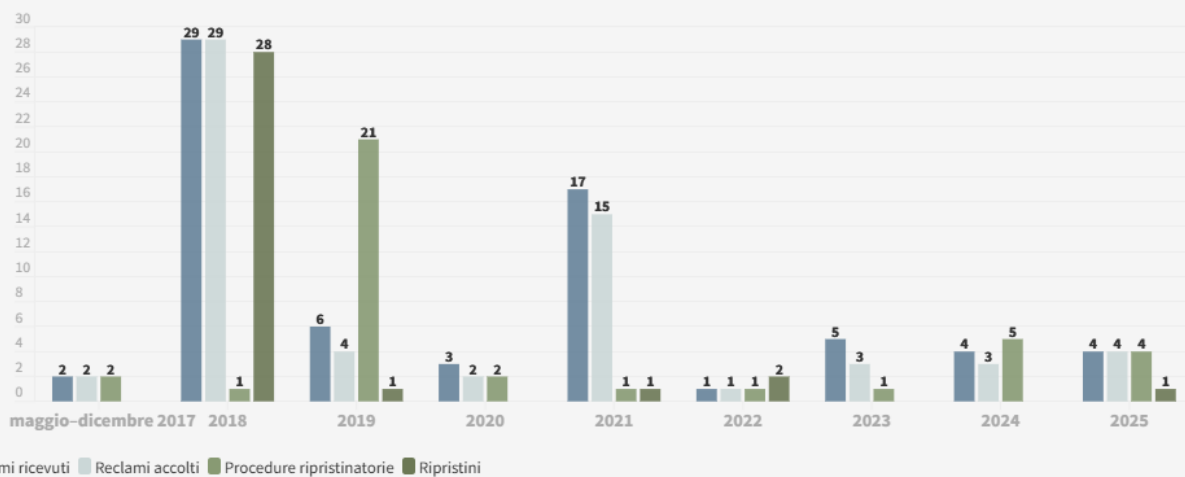
Domestici



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

Contratti contestati, procedure ripristinatorie e ripristini settore gas

Condomini

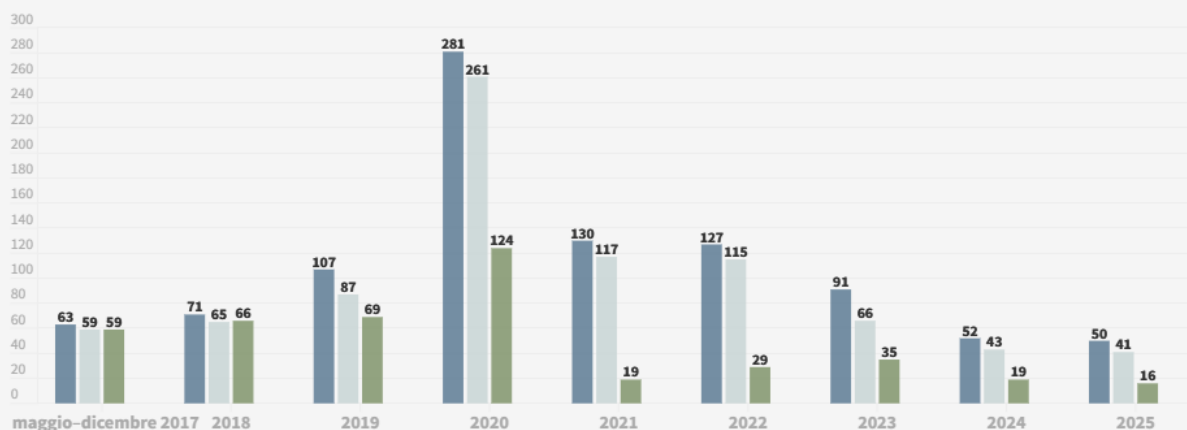


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

Contratti contestati, procedure ripristinatorie e ripristini

settore gas

Altri usi



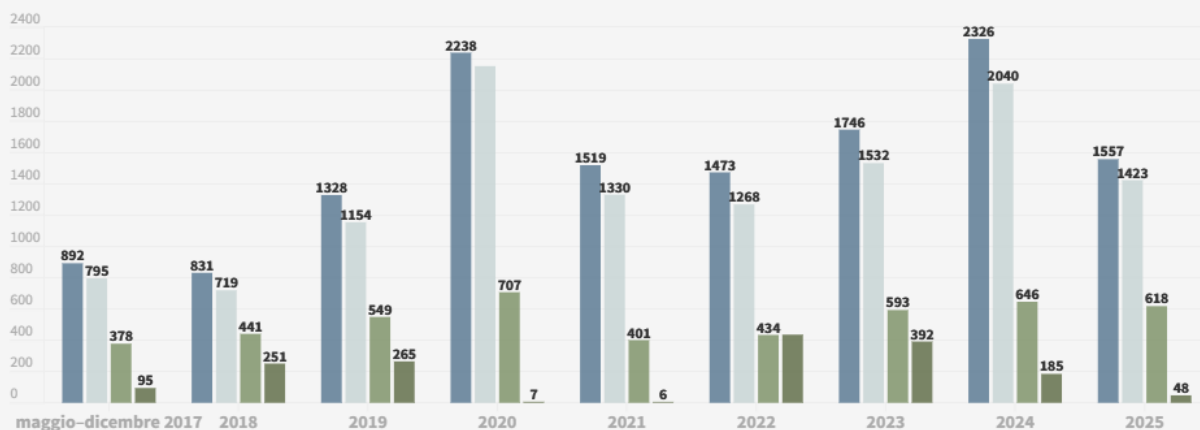
Reclami ricevuti Reclami accolti Procedure ripristinatorie Ripristini

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

Contratti contestati, procedure ripristinatorie e ripristini

settore gas

Totale



Reclami ricevuti Reclami accolti Procedure ripristinatorie Ripristini

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

7. Qualità della fatturazione

BOX 12. La bolletta dei clienti finali di energia

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



Con la deliberazione 315/2024/R/com, l'Autorità ha aggiornato la regolazione della bolletta di clienti di energia, prevedendo che dal 1° luglio 2025 i venditori di elettricità e gas siano obbligati a utilizzare un nuovo formato per le bollette destinate ai clienti finali domestici (esclusi quelli serviti in Maggior tutela), ai condomini, alle Pubbliche amministrazioni nonché ai BT Altri usi e gas Altri usi diversi con consumo annuo fino a 200.000 Smc.

Tale nuovo formato è volto a ottenere tre obiettivi:

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

Inoltre, è basato sui seguenti elementi innovativi:

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

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

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

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

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

BOX 13. Qualità della fatturazione

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



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

Con il TIF, l'Autorità ha disciplinato la frequenza e i tempi di emissione delle bollette di periodo e di chiusura nonché la qualità delle stime dei consumi in assenza di dati di misura trasmessi dall'impresa distributrice.

In particolare, le bollette di periodo, ossia le bollette nel corso del rapporto contrattuale tra venditore e cliente finale, sono emesse entro 45 giorni solari dall'ultimo giorno di consumo

fatturato nelle medesime, fatta salva la possibilità per il venditore sul mercato libero di derogare a tale regolazione.

Inoltre, anche in applicazione della normativa nazionale e comunitaria, l'Autorità ha dettagliato e declinato nel contesto nazionale l'obbligo per i venditori di recapitare le bollette di chiusura di energia elettrica e gas naturale al cliente finale entro sei settimane, istituito dalla direttiva 2012/27/UE recepita nell'ordinamento italiano con il decreto legislativo 102/14, prevedendo che esse debbano essere emesse entro:

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

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

In caso di mancato rispetto di tali obblighi, il TIF prevede **indennizzi automatici** di importo commisurato al ritardo registrato nell'emissione della bolletta. nella ripetuta mancata messa a disposizione dei dati di misura effettivi e non stimati nonché nella mancata messa a disposizione dei dati di misura relativi ai punti per cui cessa il contratto di fornitura.

Con riferimento alla correttezza dei consumi stimati utilizzati in bolletta, l'Autorità ha istituito uno **standard generale di qualità dei consumi stimati**, prevedendo che nell'arco di ciascun semestre, l'incidenza dei consumi stimati utilizzati nelle fatture emesse da ciascun venditore non debba superare i consumi effettivi (rilevati dall'impresa distributrice) del +/-50% nel settore elettrico e del +/-75% nel settore del gas⁶⁴.

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

⁶⁴ La maggiore ampiezza dell'intervallo relativo al settore del gas naturale è legata alla stagionalità dei consumi di gas, elevati nei mesi invernali, in seguito al suo utilizzo ai fini di riscaldamento, e ridotti d'estate.

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

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

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

Nel 2025, in media, per emettere una bolletta di periodo gli esercenti la vendita impiegano un tempo di gran lunga inferiore ai termini previsti dalla disciplina. A fronte dei 45 giorni dalla fine del periodo di fatturazione (cui si riferiscono i consumi contabilizzati in bolletta) previsti dal [TIF](#), infatti, il tempo medio di emissione considerando tutte le tipologie di cliente è di 12,3 giorni per il settore elettrico (-1,7 giorni rispetto all'anno precedente) e di 13,6 per quello del gas (-1,1 giorni).

I ritardi di emissione riguardano un numero veramente esiguo di bollette di periodo. In particolare, nel 2025 i ritardi:

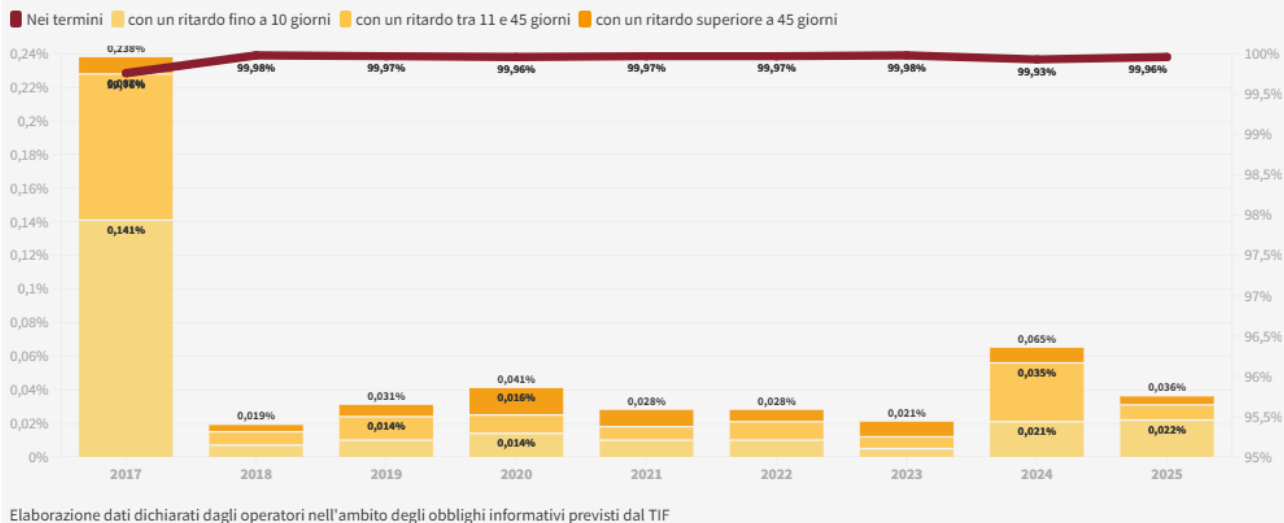
- nel settore elettrico, riguardano per i Domestici lo 0,04% su più di 141,8 Mln di fatture (-0,03 p.p. rispetto all'anno precedente) e per i BT Altri usi lo 0,09% su circa 34,9 Mln di fatture (-0,01 p.p.). Tali ritardi si sono verificati principalmente nella prima parte dell'anno;
- nel settore del gas, sono leggermente più diffusi per i clienti non domestici, con lo 0,18% su più di 8,8 Mln di fatture. Per i Domestici solo lo 0,04% su quasi 120,5 Mln di fatture è stato emesso in ritardo. Anche in questo caso i ritardi si sono verificati principalmente nella prima parte dell'anno;
- in entrambi i settori la stragrande maggioranza dei suddetti ritardi si risolve entro 3 mesi dall'ultimo giorno del periodo oggetto di fatturazione (45 giorni di ritardo). I ritardi di maggior durata sono quindi residuali.

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

Bollette di periodo

settore elettrico - tempi di emissione per fascia di ritardo

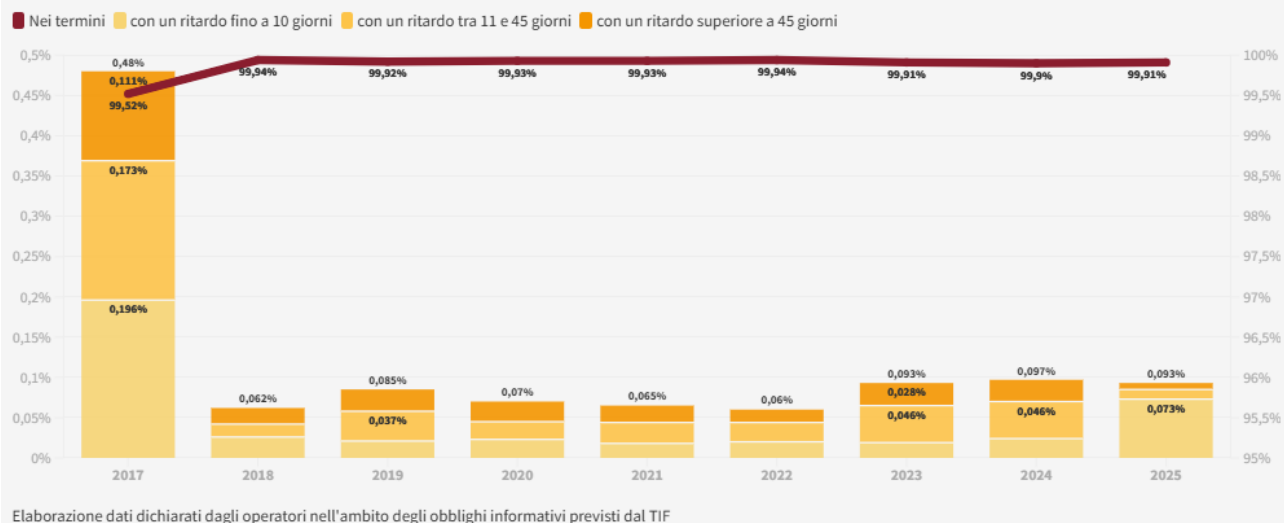
Domestici BT Altri usi



Bollette di periodo

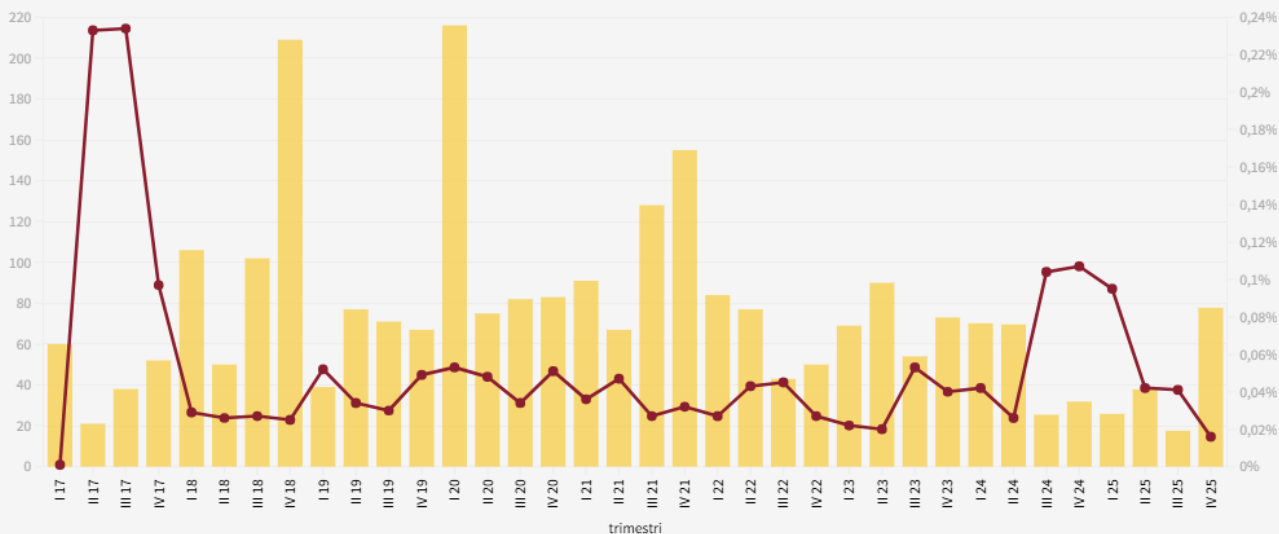
settore elettrico - tempi di emissione per fascia di ritardo

Domestici BT Altri usi



Bollette di periodo

settore elettrico - Bassa Tensione - bollette emesse in ritardo per trimestre



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

Bollette di periodo

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

Domestici <= 200.000 Smc

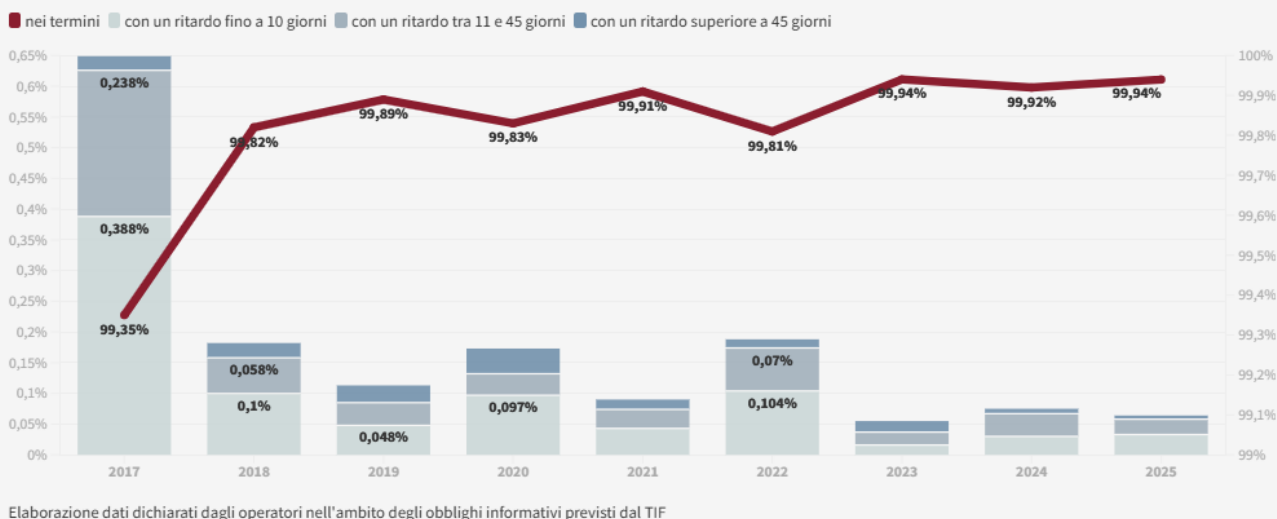


Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIF

Bollette di periodo

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

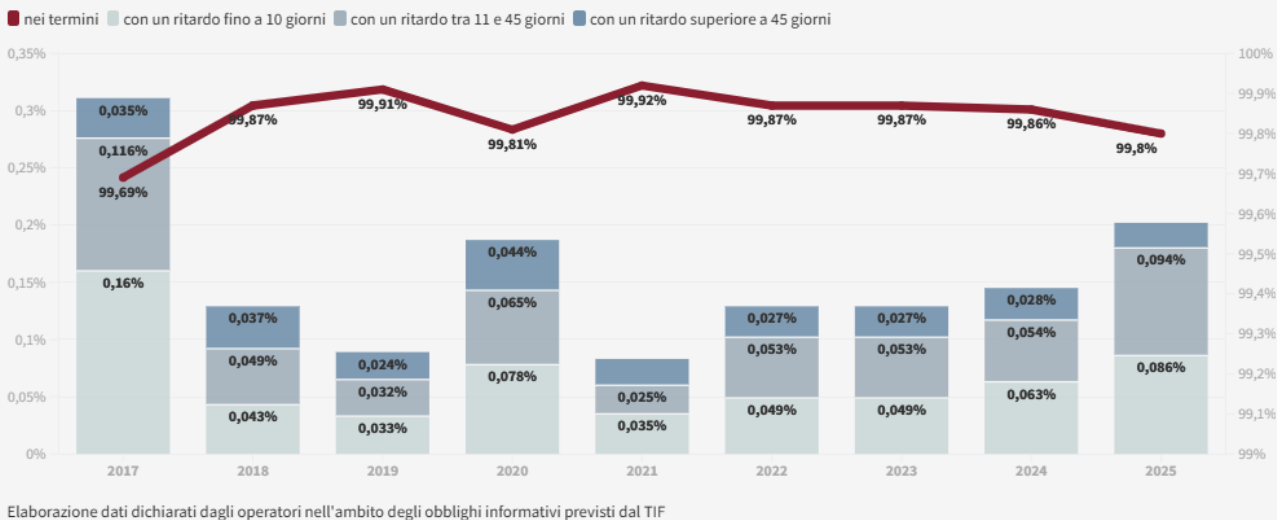
Condomini uso domestico <=200.000 €



Bollette di periodo

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

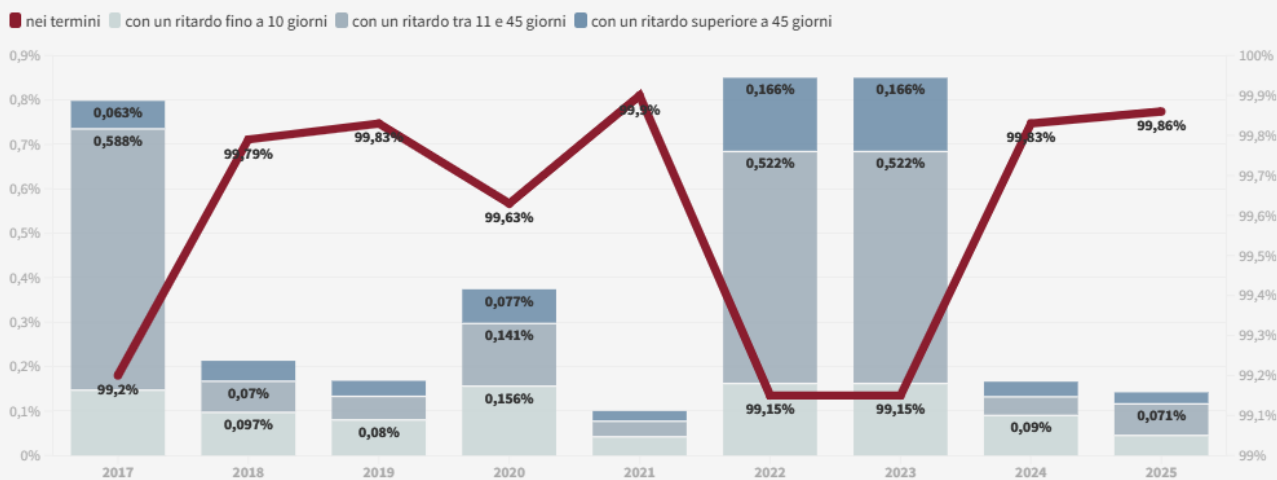
Altri usi <=200.000 Smc



Bollette di periodo

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

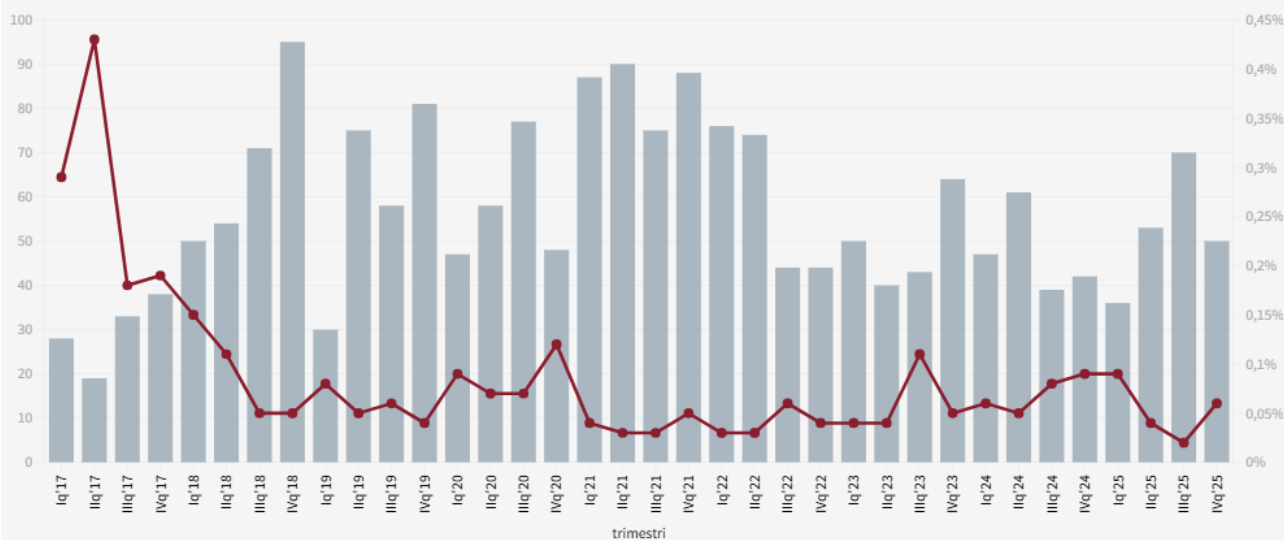
Attività di servizio pubblico <= 200.00€



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

Bollette di periodo

settore gas naturale - bollette emesse in ritardo per trimestre



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

7.B Tempi di emissione delle bollette di chiusura

Per l'emissione delle bollette di chiusura, nel 2025, in media gli esercenti la vendita impiegano un tempo inferiore ai termini previsti dalla disciplina, leggermente superiore al tempo medio riscontrato per le bollette di periodo in entrambi i settori. A fronte dei 42 giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale previsti dal [TIF⁶⁵](#), infatti, il tempo medio di emissione della bolletta di

⁶⁵ Corrispondenti alle 6 settimane previste dalla direttiva 2012/27/UE recepita nell'ordinamento italiano con il decreto legislativo 102/14.

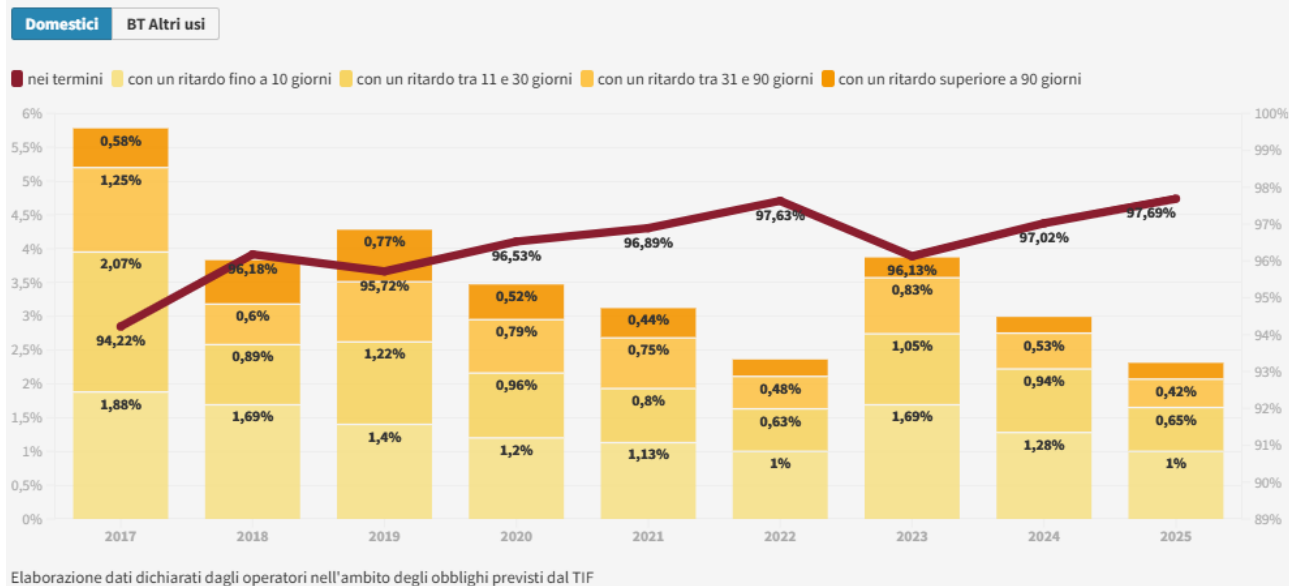
chiusura è di 14,7 giorni per il settore elettrico (+3,7 giorni rispetto all'anno precedente) e di 16,9 per quello del gas (-2,5 giorni rispetto all'anno precedente), con riferimento a tutte le tipologie di cliente.

La frequenza dei ritardi è più alta che per le bollette di periodo e una quota più alta dei ritardi si risolve con tempi più lunghi. In particolare, nel 2025:

- nel settore elettrico i ritardi di emissione riguardano complessivamente il 2,8% (-0,7 p.p. rispetto all'anno precedente) su circa 7,5 Mln di bollette di chiusura emesse. Nel dettaglio, riguardano il 2,8% (-0,2 p.p.) su più di 6,3 Mln di bollette di chiusura per i Domestici e il 5,5% (-1,1 p.p.) su circa 1,1 Mln di bollette di chiusura per i clienti BT Altri usi. I ritardi hanno avuto un'incidenza maggiore nel corso della seconda metà dell'anno;
- nel settore del gas, trovano una diffusione leggermente superiore a quella dell'elettrico, in diminuzione rispetto al 2024 per Domestici e Condomini e in aumento per Attività di servizio pubblico e Altri usi con consumi inferiori a 200.000 Smc. Complessivamente, i ritardi riguardano il 2,9% (-0,7 p.p. rispetto all'anno precedente) su oltre 4,3 Mln di bollette di chiusura emesse. Nel dettaglio, riguardano il 2,7%, su oltre 4,0 Mln di bollette di chiusura per i Domestici (-0,8 p.p.) e il 5,9% (+0,3 p.p.), su oltre 249.000 bollette di chiusura per i clienti non domestici. In tale settore i ritardi hanno avuto un'incidenza maggiore nel corso della prima parte dell'anno;
- in entrambi i settori, la quota di bollette di chiusura emesse oltre i due mesi e mezzo dall'ultimo giorno fatturato, e in particolare con ritardi oltre i 91 giorni, è più elevata che per le bollette di periodo per tutte le tipologie di clienti.

Bollette di chiusura

settore elettrico - tempi di emissione per fascia di ritardo



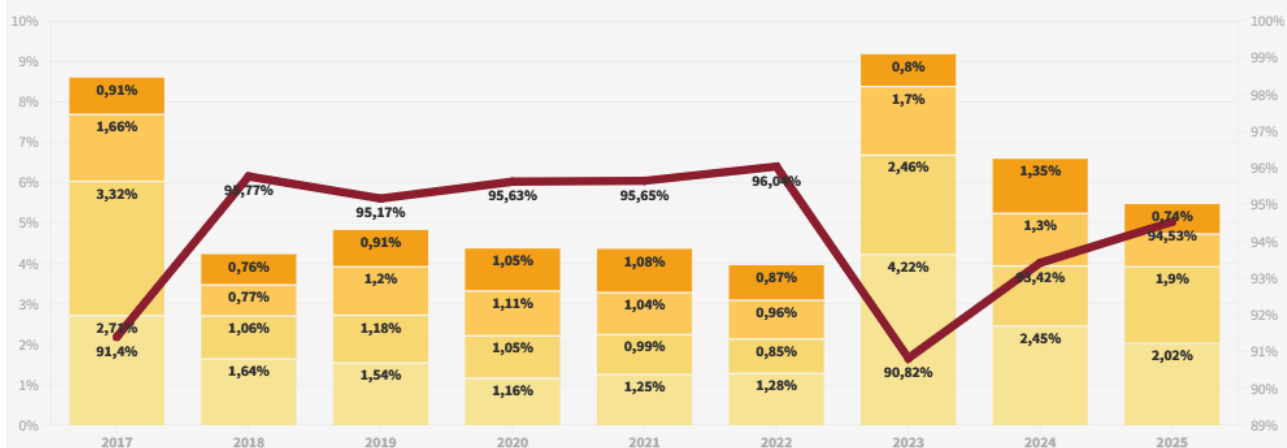
Bollette di chiusura

sette elettrico - tempi di emissione per fascia di ritardo

Domestici

BT Altri usi

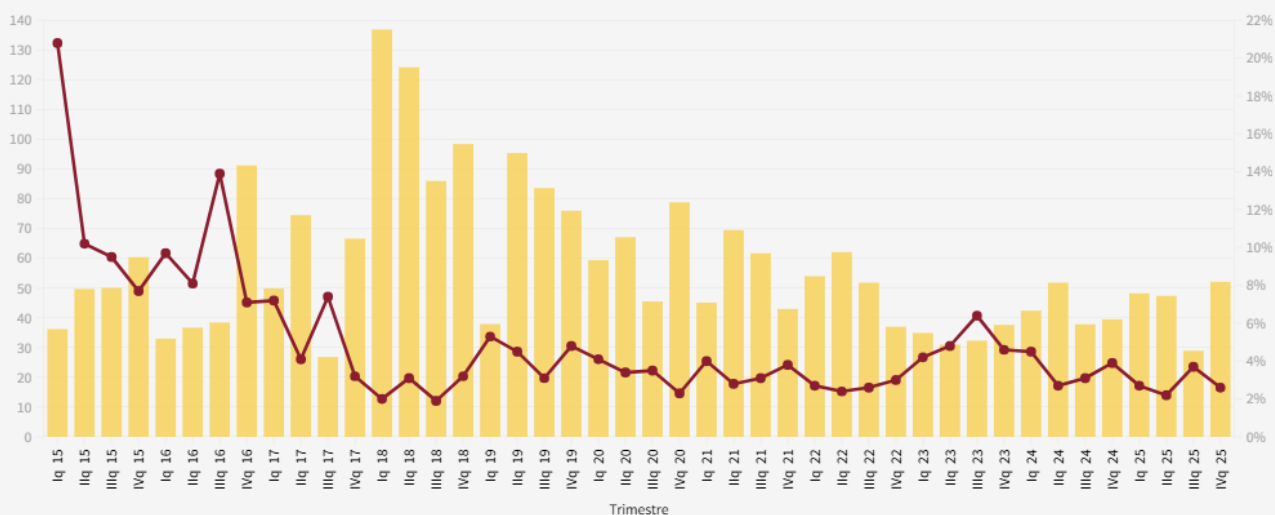
■ nei termini ■ con un ritardo fino a 10 giorni ■ con un ritardo tra 11 e 30 giorni ■ con un ritardo tra 31 e 90 giorni ■ con un ritardo superiore a 90 giorni



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

Bollette di chiusura

sette elettrico - bollette emesse in ritardo per trimestre



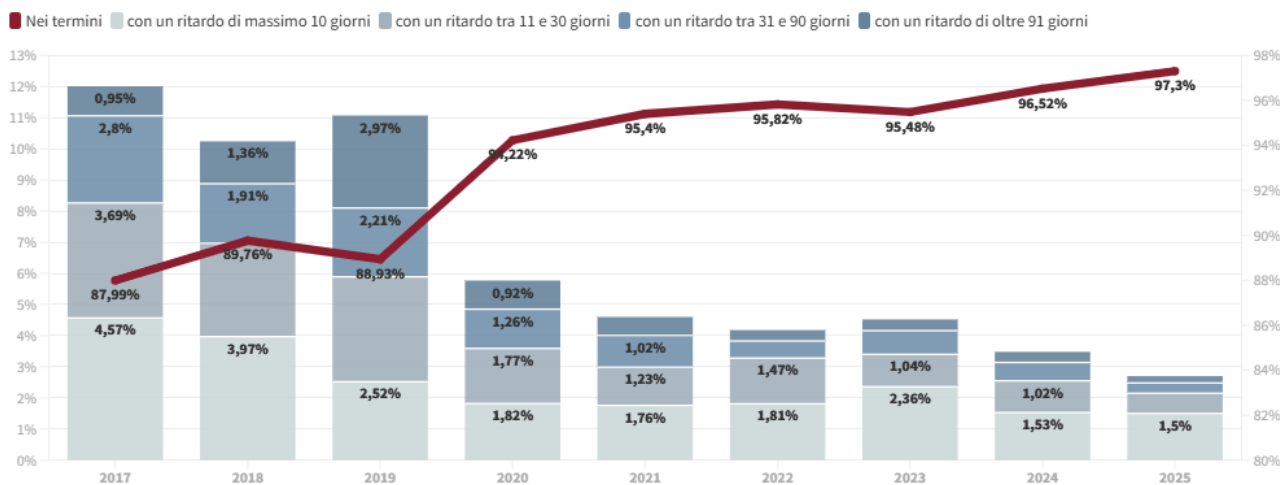
Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

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

Bollette di chiusura

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

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

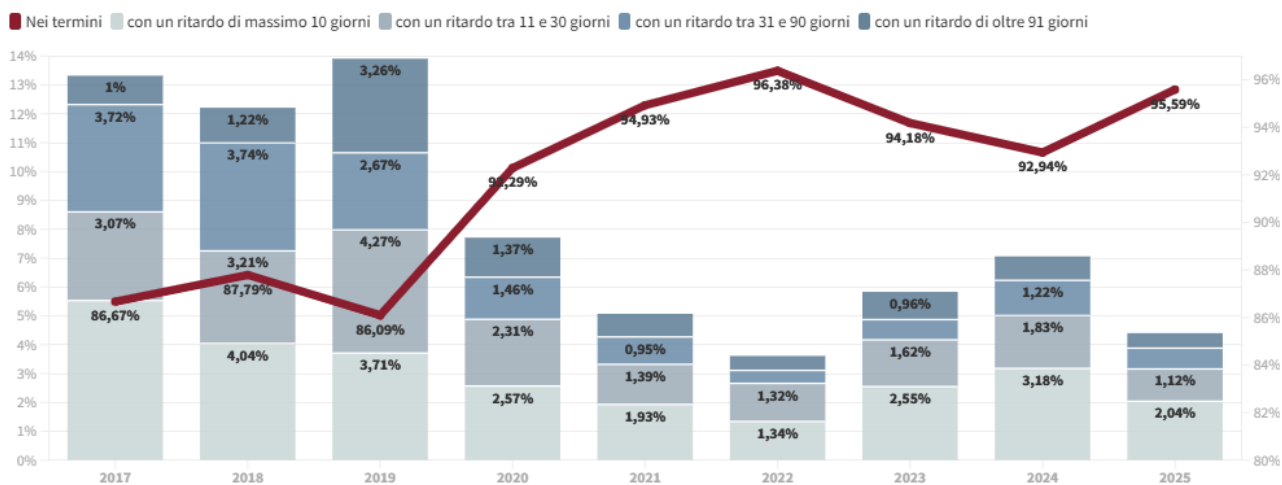


Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

Bollette di chiusura

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

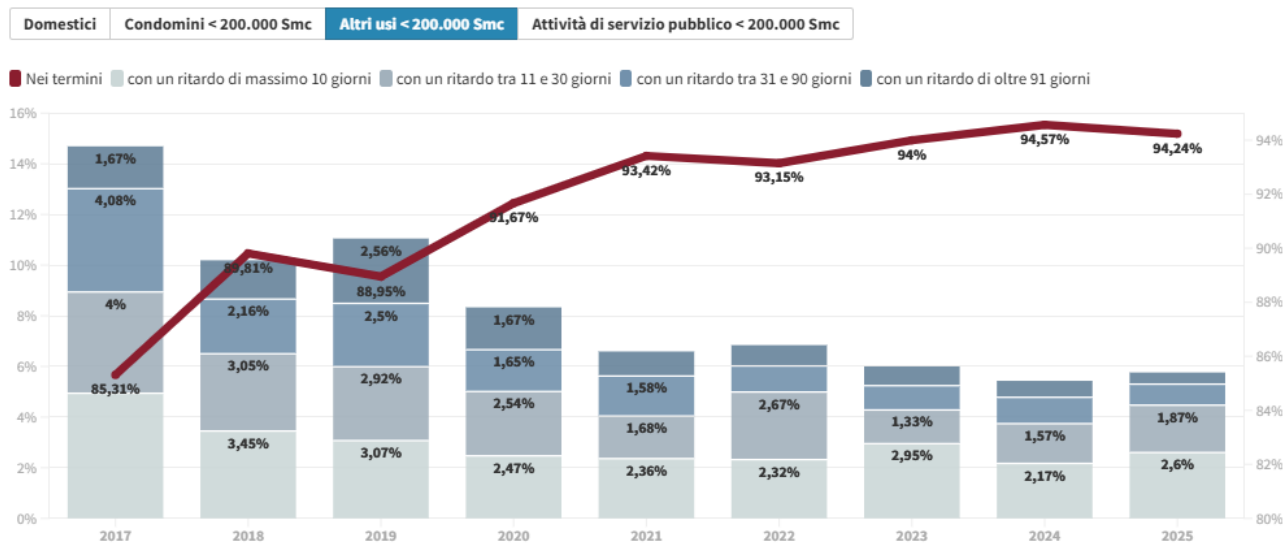
Domestici Condomini < 200.000 Smc Altri usi < 200.000 Smc Attività di servizio pubblico < 200.000 Smc



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

Bollette di chiusura

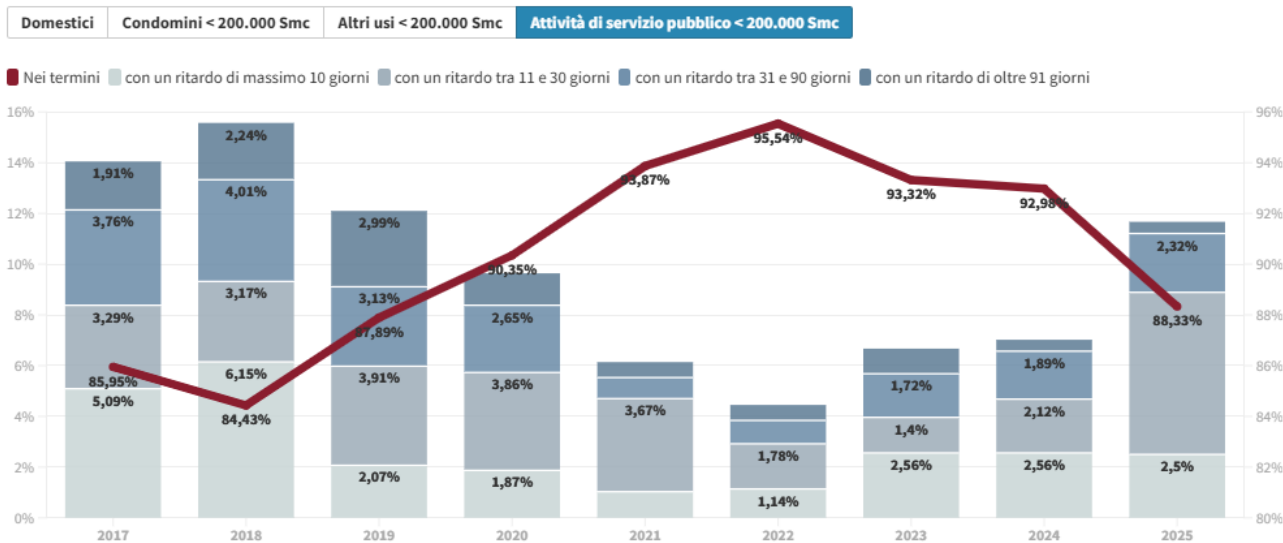
settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo



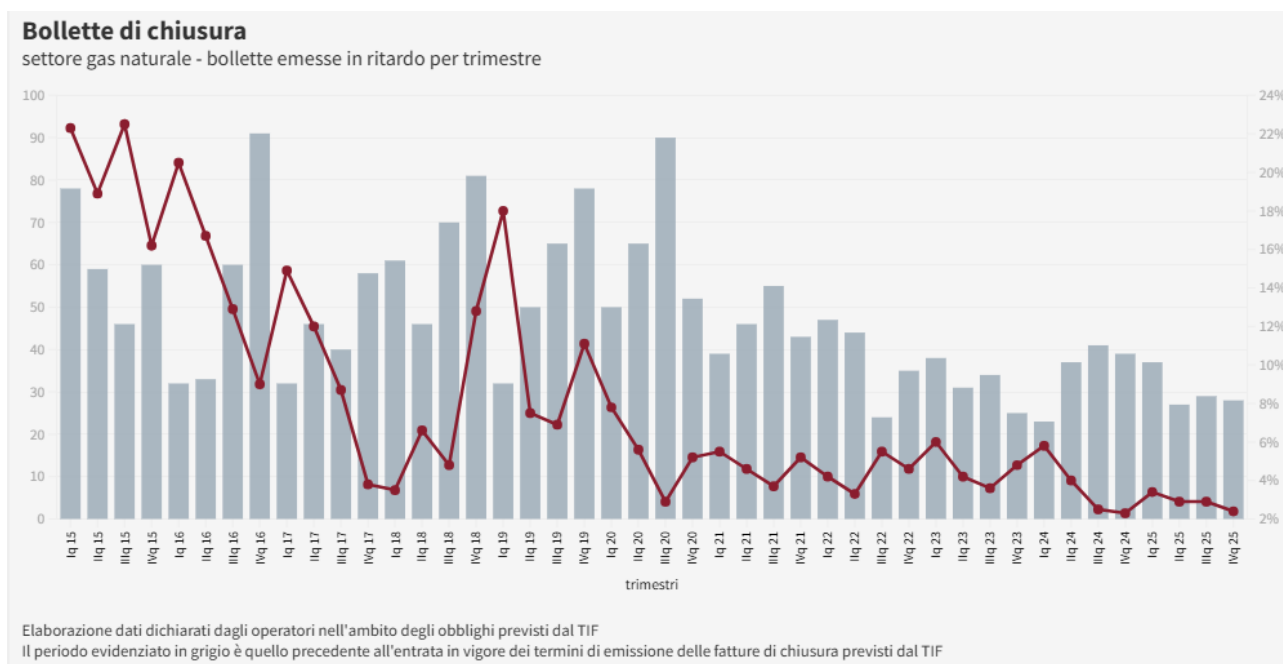
Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

Bollette di chiusura

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo



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



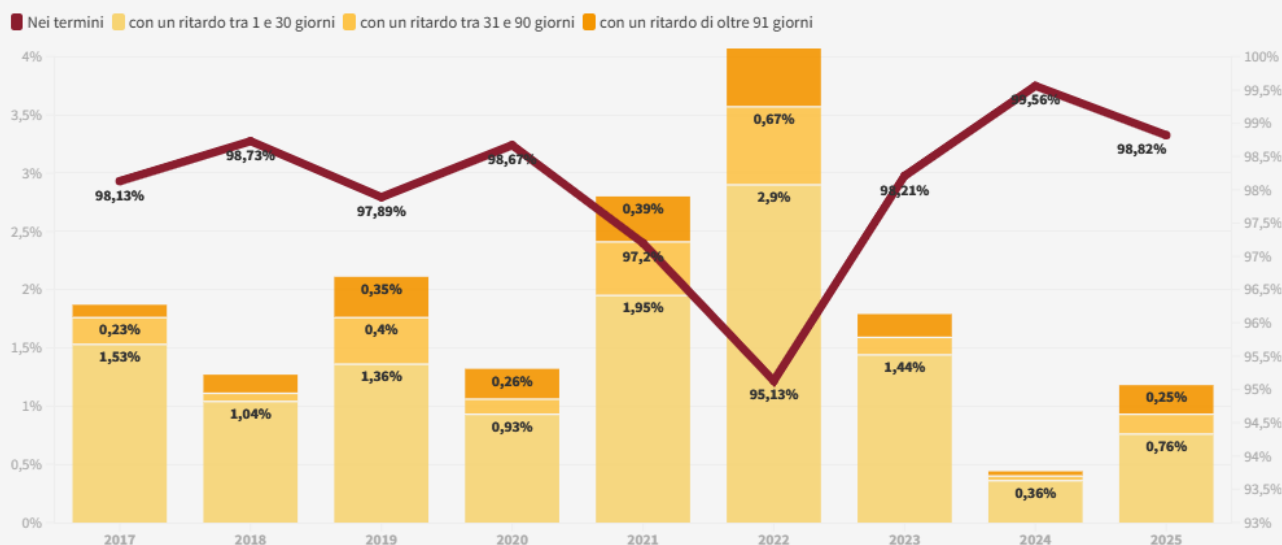
7.C Messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura

Nel 2025, il tempo mediamente impiegato dalle imprese distributrici per mettere a disposizione i dati di misura in occasione della cessazione della fornitura è di 10,4 giorni per il settore elettrico (-0,3 giorni rispetto all'anno precedente) e di 3 giorni per quello del gas (-1 giorno rispetto all'anno precedente), con riferimento a tutte le tipologie di cliente.

I ritardi delle imprese distributrici nella messa a disposizione dei venditori delle misure funzionali all'emissione della bolletta di chiusura riguardano un numero ridotto di casi in entrambi i settori. Nel settore elettrico, riguardando l'1,2% (+0,8 p.p. rispetto all'anno precedente) su più di 11,4 Mln di misure. In quello del gas riguardano lo 0,3% (stabile rispetto all'anno precedente) su oltre 5,8 Mln di misure. In entrambi i settori la maggior parte dei suddetti ritardi si risolve entro 1 mese dal termine previsto dalla disciplina per la messa a disposizione.

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

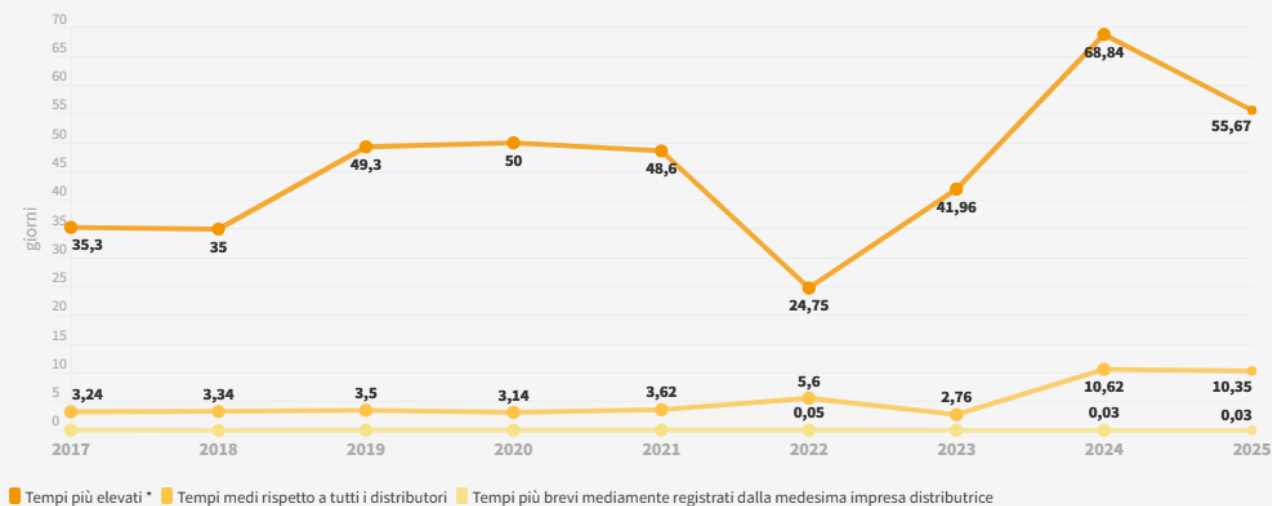
settore elettrico - Clienti in BT



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

Tempi medi per la messa a disposizione delle misure

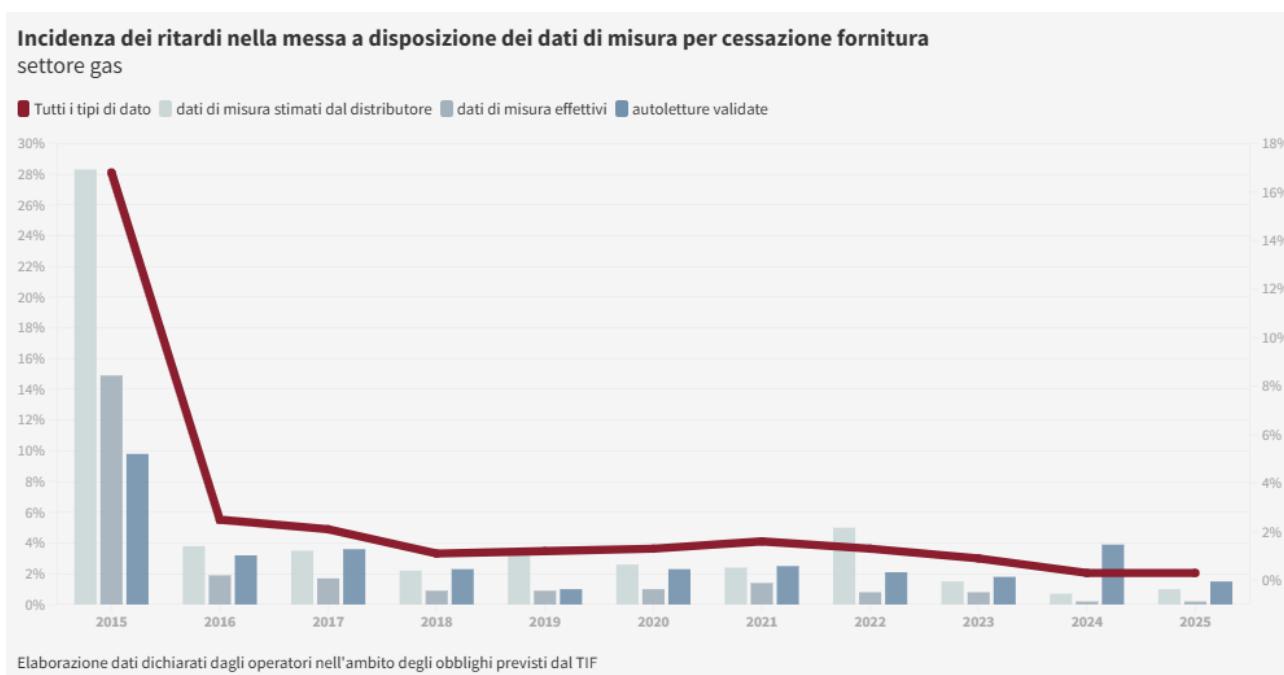
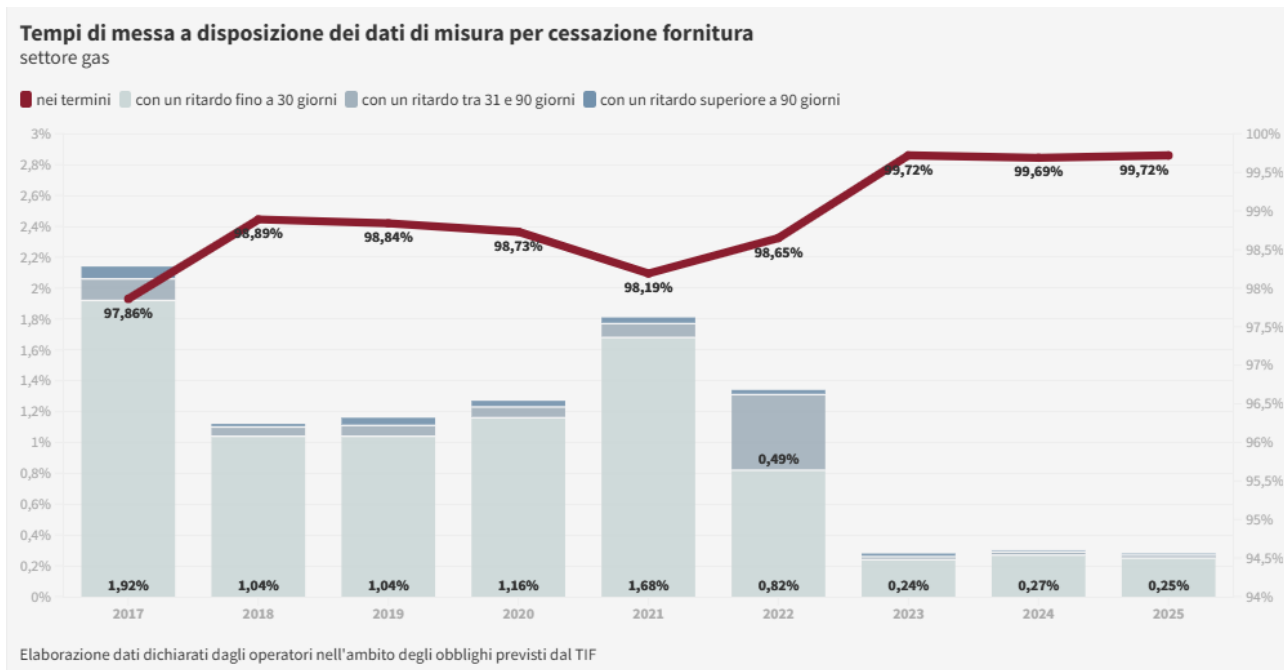
settore elettrico - cessazione fornitura - clienti in BT



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

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

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



La frequenza con cui le misure sono messe in ritardo a disposizione del venditore da parte delle imprese distributrici nel 2025 è sensibilmente inferiore alla frequenza dei ritardi con cui i venditori emettono le bollette di chiusura nei confronti di tutti i clienti, in entrambi i settori. Pertanto, le principali cause dei ritardi di emissione delle bollette di chiusura sono da ricercare nell'ambito dell'attività di vendita.

I ritardi nella messa a disposizione dei dati di misura nel settore elettrico sono più frequenti e più lunghi da risolvere che nel settore del gas.

Rispetto al periodo precedente all'entrata in vigore della deliberazione [100/2016/R/com](#), l'incidenza dei ritardi è significativamente ridotta in entrambi i settori. I ritardi sono contenuti, dimostrando l'efficacia della disciplina riformata dell'Autorità nel 2016.

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

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

7.D [Incidenza consumi stimati](#)

In merito al rispetto dello standard generale di qualità delle stime dei consumi fatturati di energia elettrica e gas fissato dall'articolo 10 del [TIF⁶⁶](#), per entrambi i settori, numerosi operatori non risultano conformi. Nel 2025 le non conformità a tale standard generale coinvolgono una quota di bollette non trascurabile nel settore elettrico, 11,4%, e trascurabile in quello del gas, 0,9%. In particolare, nel 2025 dalle dichiarazioni degli operatori risultano non conformi:

- nel settore elettrico, il 17,2% (-0,6 p.p. rispetto all'anno precedente) degli operatori che hanno emesso l'11,4% (+6,9 p.p.) delle bollette contenenti ricalcoli;
- nel settore del gas, l'8,5% degli operatori (-7,2 p.p.), che hanno emesso lo 0,9% (-1,5%) delle bollette contenenti ricalcoli.

⁶⁶ In particolare, tale standard generale stabilisce che per il complesso del bollette contenenti ricalcoli emesse in ciascun semestre da un determinato venditore di energia elettrica o di gas naturale, i consumi in precedenza stimati non devono pesare sui consumi poi effettivamente rilevati:

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

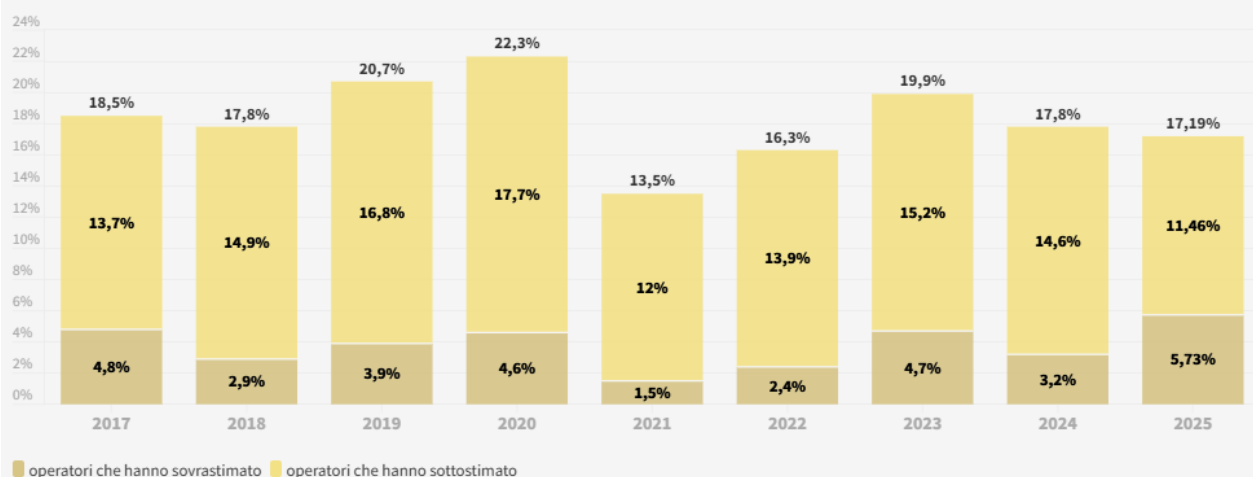
In entrambi i settori la maggioranza delle bollette emesse da tali operatori presenta delle sottostime dei consumi effettivi. Situazione per cui, in esito al ricalcolo, il cliente riceve bollette con importi a suo debito (avendo pagato importi ridotti in precedenza). In particolare, nel settore elettrico l'11,0% delle bollette contenenti ricalcoli presentavano un saldo a debito del cliente, mentre solo lo 0,4% a suo favore (avendo pagato in eccesso in precedenza). Nel settore del gas vi è maggiore equilibrio tra le bollette contenenti ricalcoli con saldo a debito del cliente (0,5% delle bollette contenenti ricalcoli emesse) e quelle a suo favore (0,4%).

Tali evidenze richiedono maggiori approfondimenti al fine di aumentare l'efficacia degli strumenti regolatori in merito e dell'attività di vigilanza dell'Autorità.

Mancato rispetto dello standard generale di qualità dei consumi stimati

settore elettrico

Rispetto al numero degli operatori

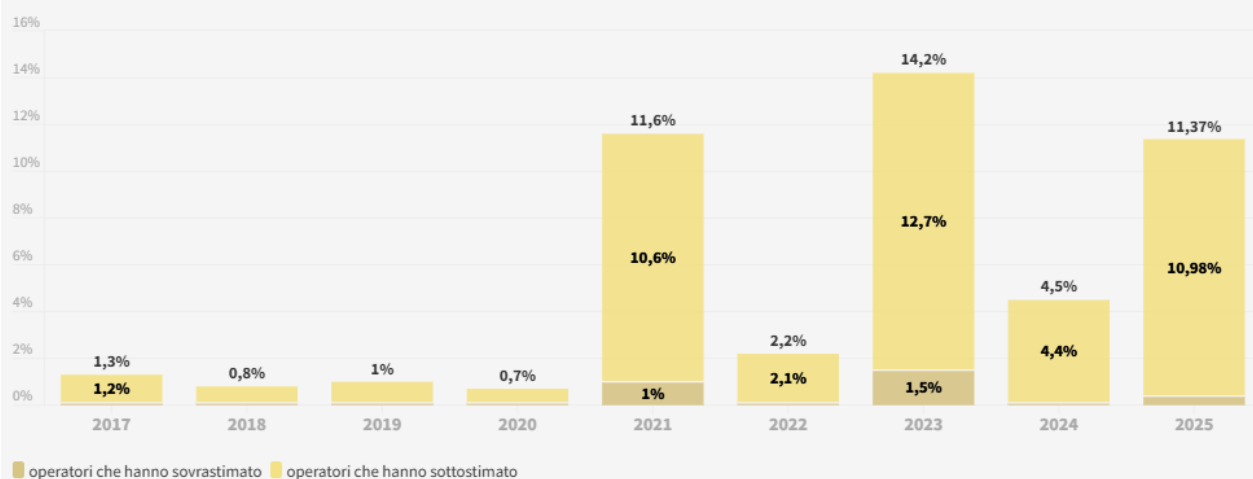


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

Mancato rispetto dello standard generale di qualità dei consumi stimati

settore elettrico

Rispetto al numero di fatture contenenti ricalcoli

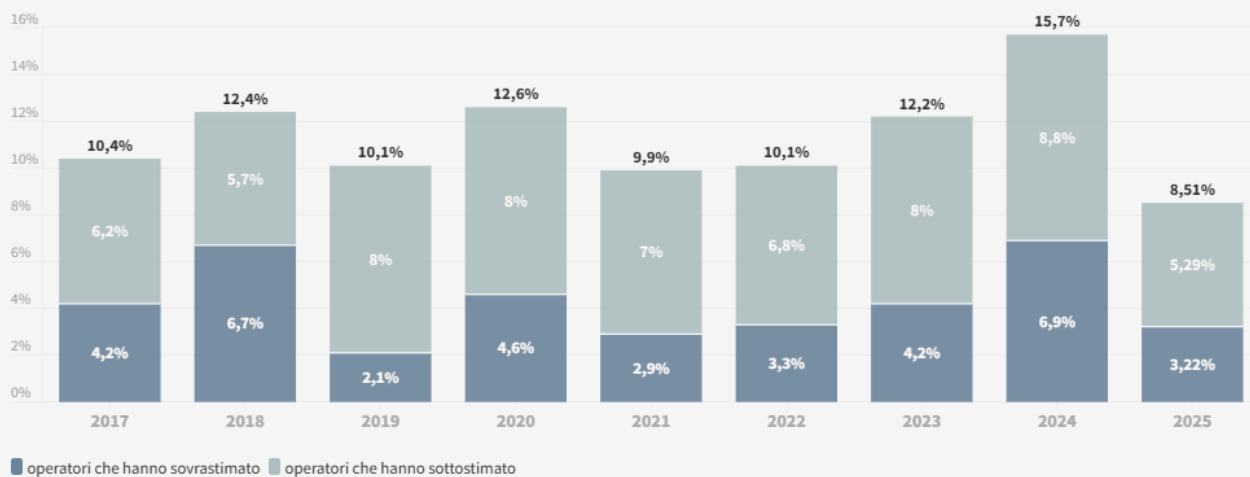


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

Mancato rispetto dello standard generale di qualità dei consumi stimati

settore gas

Rispetto al numero degli operatori

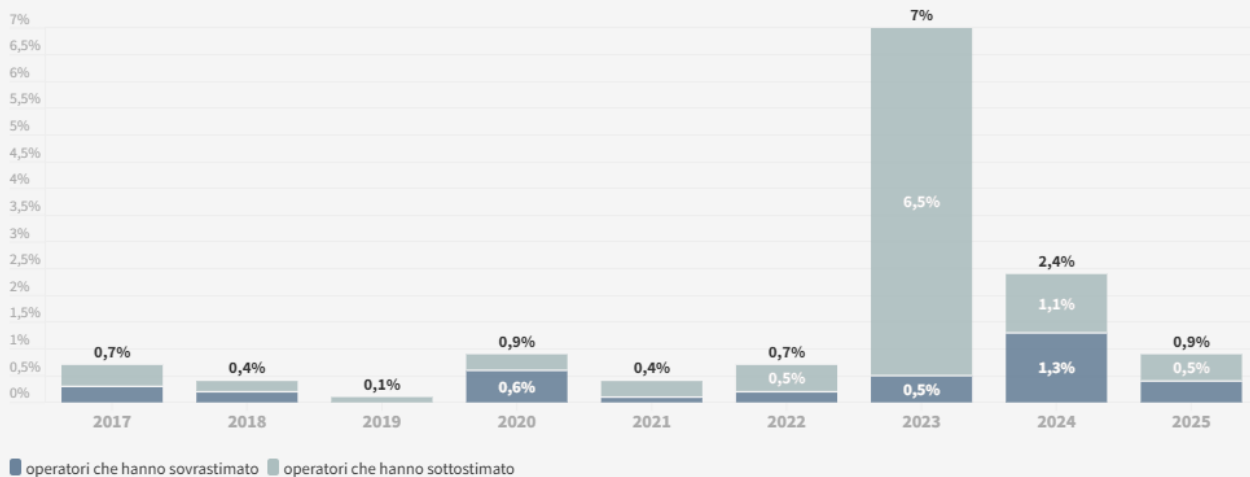


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

Mancato rispetto dello standard generale di qualità dei consumi stimati

settore gas

Rispetto al numero di fatture contenenti ric



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

8. La gestione della morosità

Nell'ambito del monitoraggio retail il fenomeno del mancato pagamento da parte del cliente (morosità⁶⁷) è analizzato da vari punti di vista⁶⁸:

- **Dimensione e distribuzione della morosità** - la rilevanza del fenomeno e la sua distribuzione tra le tipologie di clienti e a livello geografico sono monitorate in base ai dati sull'utilizzo del principale strumento regolatorio che il venditore può mettere in atto per sanare l'inadempienza del cliente, la sospensione della fornitura per morosità;
- **Efficacia della sospensione della fornitura** - l'efficacia di tale strumento è analizzata in base alla frequenza di pagamenti dei clienti avvenuti nell'attesa che la sospensione della fornitura sia eseguita (portando ad una "revoca per pagamento") o dopo la sua esecuzione (portando alla riattivazione della fornitura);
- **Curva di incasso del fatturato** - al fine di valutare tempestivamente l'evoluzione del fenomeno della morosità dei clienti e gli impatti sui costi della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, anche alla luce del contesto congiunturale di andamento dei prezzi energetici, la Direzione Servizi di Sistema e Monitoraggio Energia monitora i tassi di mancato incasso del fatturato in scadenza in ciascun mese a partire dal 2022.

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



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

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

- ridurre gli oneri della morosità, che rappresentano una quota rilevante dei costi dell'attività di vendita, e indirettamente ridurre i prezzi di fornitura per la generalità dei clienti;

⁶⁷ Il fenomeno della morosità è inquadrato nel contesto macroeconomico generale e risulta anche legato a situazioni specifiche di povertà, che devono essere opportunamente prese in considerazione ai fini della corretta valutazione del fenomeno. In merito, si precisa che la regolamentazione dell'Autorità fornisce ai clienti finali strumenti mirati per far fronte a tali situazioni (si pensi, per i settori oggetto del presente monitoraggio, agli strumenti relativi al Bonus elettrico e al Bonus gas).

⁶⁸ Sulla pagina web dedicata al [Monitoraggio Retail](#) è pubblicato, in formato open data, anche un approfondimento sul Mancato rispetto dei termini di pagamento. Il mancato rispetto dei termini di pagamento indicati in bolletta genera dei crediti che in seguito dovranno poi essere sollecitati, essere oggetto di costituzione in mora e quindi entrare nel processo di recupero crediti. In tale analisi non si distingue, pertanto, tra clienti che non hanno più saldato il proprio debito e quelli che l'hanno fatto con ritardo né, tra questi, si distinguono quelli che l'hanno fatto con molto ritardo dai clienti che hanno pagato il giorno successivo allo scadere dei termini. Tali indicatori vengono calcolati rispetto al numero di clienti serviti, al numero di fatture in scadenza in ciascun trimestre e in termini di importi fatturati.

- tutelare il cliente finale rispetto a disalimentazioni improvvise o, in casi particolarmente meritevoli di tutela, garantire la continuità della fornitura anche in caso di inadempimento da parte del cliente finale.

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

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

Processo di disalimentazione della fornitura per inadempimento del cliente finale

Il [TIMOE](#) e il [TIMG](#) disciplinano, rispettivamente per il settore elettrico e per quello del gas naturale, tempi e modalità con cui il venditore può ricorrere alla **sospensione della fornitura** (azione temporanea senza interruzione del servizio di distribuzione), anche al fine di tutelare il cliente finale permettendogli di essere efficacemente sollecitato e informato, fornendogli il tempo utile per effettuare il pagamento dovuto, prima che la sospensione richiesta produca i suoi effetti.

Nello specifico, l'Autorità ha previsto che, accertato un inadempimento da parte del cliente finale, l'esercente la vendita possa chiedere che l'impresa distributrice sospenda la fornitura per morosità, anche al fine di impedire che l'inadempimento del cliente coinvolga importi via via crescenti con il fluire dei prelievi nel tempo. Prima di inviare la richiesta di sospensione per morosità l'esercente la vendita è tenuto a sollecitare il pagamento inevaso, **costituendo in mora** il cliente e indicando il termine decorso il quale, in costanza di mora, il venditore chiederà la sospensione. Al sensi della Legge 27 dicembre 2019, n. 160 (legge di bilancio 2020), la comunicazione di costituzione in mora deve essere inviata con raccomandata con avviso di ricevimento e con un preavviso non inferiore a 40 giorni.

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

- nel settore elettrico, circa⁶⁹:
 - 10 giorni per i clienti in MT e in AT&AAT,

⁶⁹ Il TIMOE, all'art.5.1, prevede dei termini molto dettagliati, qui sintetizzati per esigenze espositive. In particolare, seguito della richiesta di sospensione della fornitura, l'impresa distributrice effettua l'intervento di sospensione della fornitura:

- i. entro 8 giorni utili decorsi 15 giorni dal ricevimento della richiesta, per PdP in BT non dotati di misuratore elettronico messo in servizio;
- ii. entro 5 giorni utili decorsi 15 giorni dal ricevimento della richiesta, per PdP in BT dotati di misuratore elettronico messo in servizio;
- iii. entro 5 giorni utili dal ricevimento della richiesta, per gli altri PdP.

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

- circa tre settimane i clienti in BT telegestiti,
- circa quattro settimane per clienti in BT non telegestiti.

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

- nel settore del gas, circa:
 - 10 giorni per i telegestiti⁷⁰,
 - due settimane per i clienti non telegestiti⁷¹.

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

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

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

Qualora i tentativi di sospensione attuati dall'impresa distributrice non andassero a buon fine, in costanza di mora da parte del cliente finale, ove tecnicamente possibile e nel settore del gas anche economicamente giustificato, il venditore può chiedere che l'impresa distributrice interrompa la fornitura. L'**interruzione della fornitura** agisce sul cavo o sul tubo che alimenta il misuratore, in un tratto raggiungibile dai tecnici e a monte dell'impianto del cliente. È dunque un intervento più invasivo e costoso della sospensione.

⁷⁰ Più in particolare, ai sensi del TIMG, art.6.2, entro 5 giorni utili dal ricevimento della richiesta, per i PdR telegestiti.

⁷¹ Più in particolare, ai sensi del TIMG, art.6.2, entro 8 giorni utili dal ricevimento della richiesta, per i PdR telegestiti.

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

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

Nel settore elettrico, ai sensi della deliberazione 638/2022/R/eel, i processi di sospensione della fornitura per morosità e successiva riattivazione sono gestiti a livello centralizzato dal SII a partire dal 1° dicembre 2023. Pertanto, le richieste di sospensione, le relative eventuali revoche e le richieste di riattivazione della fornitura sono trasmesse dal venditore al SII, che le notifica all'impresa distributrice. Quest'ultima a sua volta restituisce il relativo esito sempre tramite il SII. Diversamente, nel settore del gas, nel 2025 le comunicazioni a riguardo sono gestite a livello decentralizzato. Vengono pertanto inviate dal venditore direttamente all'impresa distributrice coinvolta, che restituisce l'esito della richiesta al richiedente.

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

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

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

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

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

Sistema Indennitario

Sempre con l'obiettivo di ridurre i costi dell'attività di vendita, con importanti benefici sui prezzi praticati alla generalità dei clienti, l'Autorità ha istituito il Sistema Indennitario. È disciplinato dal Testo integrato del sistema indennitario, [TISIND](#), approvato con la delibera 593/2017/R/com, in vigore per entrambi i settori dell'energia elettrica e del gas naturale. In particolare, tale Sistema permette di contrastare il c.d. "turismo energetico", ossia i comportamenti opportunistici di alcuni

clienti che utilizzano ripetutamente lo switching strumentalmente per non pagare le fatture relative agli ultimi mesi della fornitura, necessariamente emesse dopo che questi abbiano già cambiato fornitore. Il Sistema Indennitario riconosce all'esercente la vendita uscente un indennizzo per il mancato incasso del credito relativo alle fatture degli ultimi cinque mesi precedenti la data di *switching* del cliente finale moroso.

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

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

Il sistema indennitario è gestito a livello centralizzato nell'ambito del SII. Il gestore del SII verifica la correttezza delle richieste di indennizzo dell'esercente la vendita entrante e indirizza i flussi informativi nei confronti di tutti i partecipanti al sistema indennitario (l'esercente la vendita uscente, quello entrante, l'impresa distributrice e CSEA). Inoltre, il gestore, su richiesta e in coordinamento con l'Autorità, continua a realizzare attività periodiche di verifica e controllo, sia a tappeto sia a campione, volte a monitorare costantemente il corretto funzionamento del sistema, a verificare la corretta applicazione della relativa disciplina e a individuare aree di miglioramento del suo funzionamento.

Il Sistema Indennitario permette di individuare i clienti che reiterano comportamenti opportunistici sfruttando più di uno switching per lasciare insolute le ultime fatture della fornitura

(di seguito: "turisti energetici ripetuti", ossia con almeno due C^{MOR} consecutivi). In particolare, ha permesso di individuare:

- nel settore elettrico, a partire dal 2011, oltre 1 Mln turisti energetici ripetuti;
- nel settore del gas, a partire da giugno 2019, oltre 322 mila turisti energetici ripetuti.

Nel solo 2025, le richieste di indennizzo relative a clienti che già ne avevano ricevute rappresentano il 47,9% delle richieste presentate nell'anno per il settore elettrico e il 49,3% per il settore del gas naturale.

Con la deliberazione 59/2026/R/com, l'Autorità ha avviato un procedimento di riforma del Sistema indennitario, al fine di efficientarne i processi e la gestione e di responsabilizzare maggiormente la controparte commerciale creditrice.

8.A Settore elettrico

8.A.1 Dimensione e distribuzione della morosità

Per valutare la dimensione e la distribuzione della morosità, nell'ambito del monitoraggio retail viene utilizzato l'indicatore "Richieste di sospensione effettive", pari alle richieste di sospensione della fornitura per morosità presentate dal venditore, al netto di quelle successivamente revocate dallo stesso per motivi diversi dal pagamento.

L'andamento di tale indicatore a partire dal 2020 va valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici⁷² e della congiuntura di elevata volatilità ed elevato livello dei prezzi all'ingrosso iniziata a metà del 2021.

In entrambi i settori le richieste di sospensione della fornitura per morosità hanno un andamento disomogeneo tra le varie tipologie di cliente e tra le varie regioni d'Italia.

⁷² Con riferimento specifico all'emergenza pandemica, al fine di mitigare gli effetti di disagio sulla popolazione, con la deliberazione [60/2020/R/com](#), l'Autorità ha disposto la non applicazione della disciplina della sospensione della fornitura per morosità dei clienti tra il 10 marzo 2020 e:

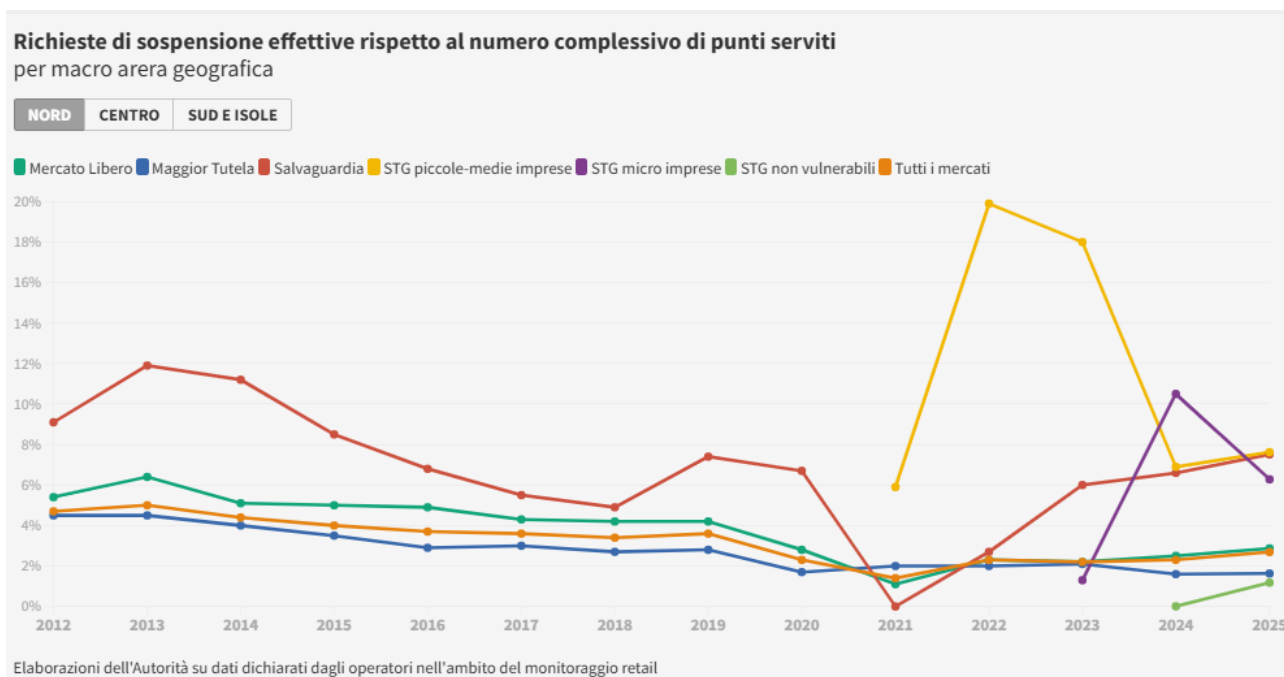
- il 3 maggio 2020, per i BT Altri usi nel settore elettrico e per gli Altri usi con consumi inferiori a 200.000 Smc per il settore del gas;
- il 17 maggio 2020, per i Domestici di entrambi i settori e i Condomini uso domestico con consumi inferiori a 200.000 Smc per il settore del gas.

A cavallo tra il primo e il secondo trimestre del 2020, pertanto, le richieste di sospensione per i clienti oggetto del monitoraggio retail⁷² si sono azzerate, con un chiaro impatto anche sul dato annuale.

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

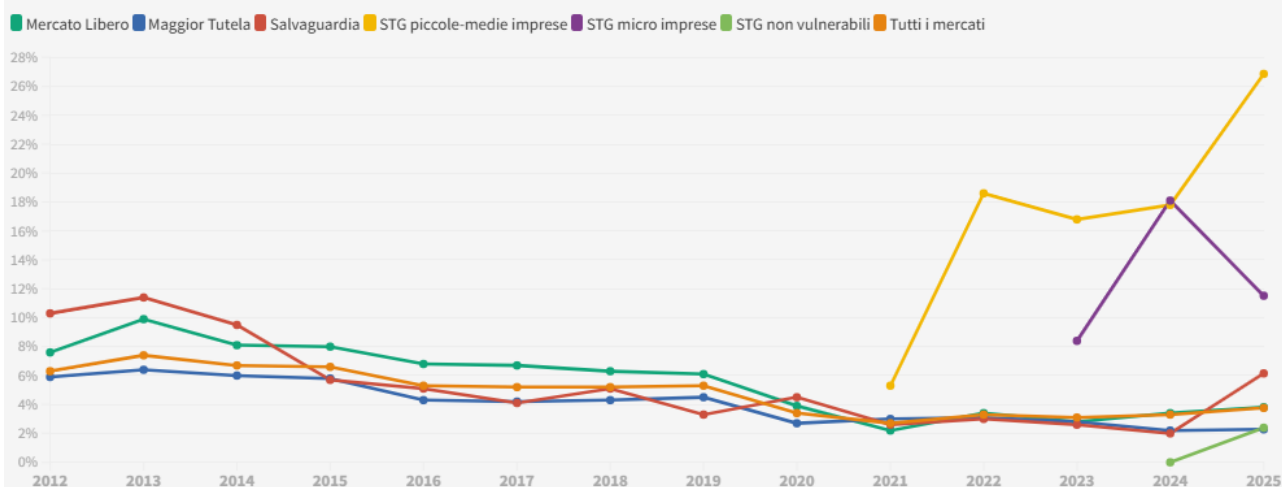
Per il *settore elettrico*, nel 2025 le richieste di sospensione effettive aumentano per tutte le tipologie di cliente, anche se con un'incidenza disomogenea tra queste. In particolare, per i BT Altri usi le richieste di sospensione effettive sono più frequenti nel STG_{PMI} (16,3%, +1,7 p.p. rispetto all'anno precedente) e nel STG_{MICRO} (9,5%, -1,9 p.p.). Diversamente, quelle del mercato libero hanno riguardato il 5,3% dei clienti BT Altri usi (stabile rispetto all'anno precedente) e quelle relative alla Salvaguardia il 4,3% (+1,3 p.p.). Per i clienti MT Altri usi sono più frequenti in Salvaguardia (21,8%, +8,4 p.p.) che nel mercato libero (11,1%, +8,0 p.p.). Diversamente, si verificano con una frequenza inferiore e più omogenea per i Domestici (2,6% per la Maggior tutela, +0,3 p.p. rispetto all'anno precedente, 3,3% per il mercato libero, +0,2 p.p. e 2,1% per il STG_{NV} , +2,0 p.p.).

Tra le varie regioni italiane le richieste di sospensione della fornitura per morosità si distribuiscono in maniera disomogenea. Rispetto all'anno precedente, nel 2025 aumentano maggiormente al Centro-Nord che al Sud Italia. In particolare, considerando tutte le tipologie di cliente, al Nord il 2,7% dei punti (+0,4 p.p.) è stato oggetto di una richiesta di sospensione effettiva per morosità, al Centro il 3,8% (+0,5 p.p.) e al Sud il 5,0% (+0,2 p.p.). Tali andamenti sono determinati principalmente dalla dinamica osservata nel mercato libero.



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

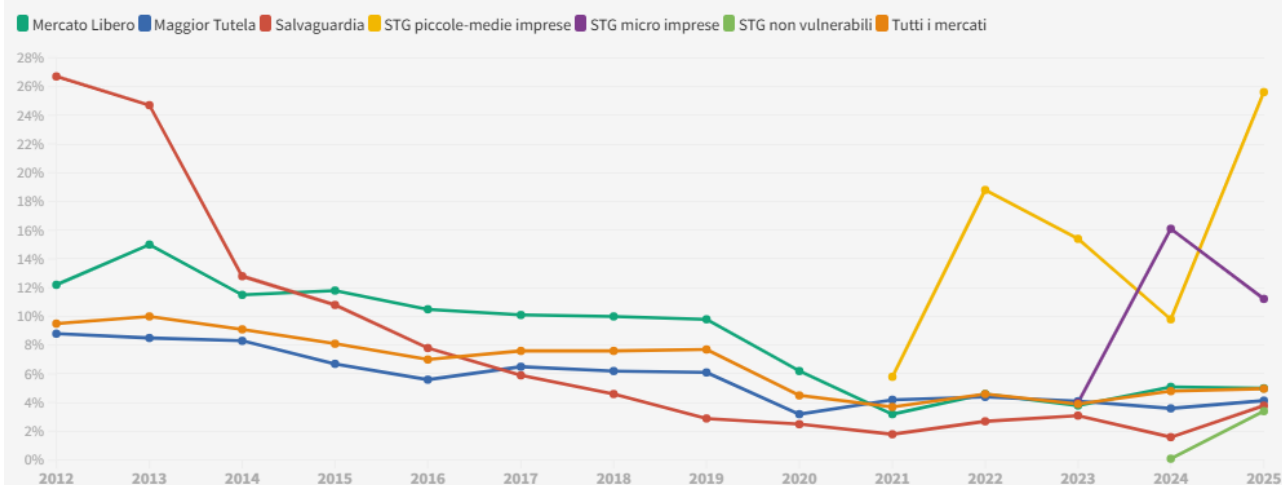
NORD **CENTRO** **SUD E ISOLE**



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

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

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



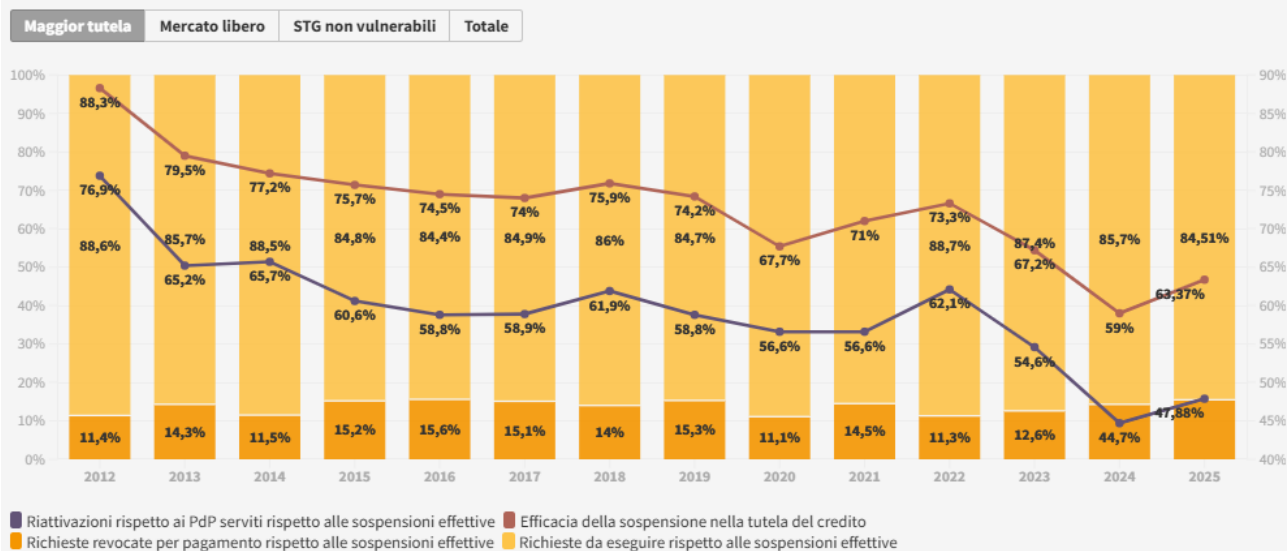
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

8.A.2 Efficacia della sospensione della fornitura

Nel settore elettrico, nel 2025 la capacità del cliente finale di saldare il proprio debito dopo essere stato oggetto di una richiesta di sospensione per morosità (sia prima che la richiesta di sospensione venga eseguita, in modo da impedire che il servizio venga sospeso, sia dopo, facendolo ripristinare qualora già sospeso) è aumentata rispetto al 2024 per tutte le tipologie di cliente. In particolare, nel 2025 il tasso di efficacia della sospensione del credito è pari a 82,0% per i Domestici (+12,3 p.p.), 81,3% per i BT Altri usi (+0,2 p.p.) e 64,8% per gli MT Altri usi (+7,2 p.p.);

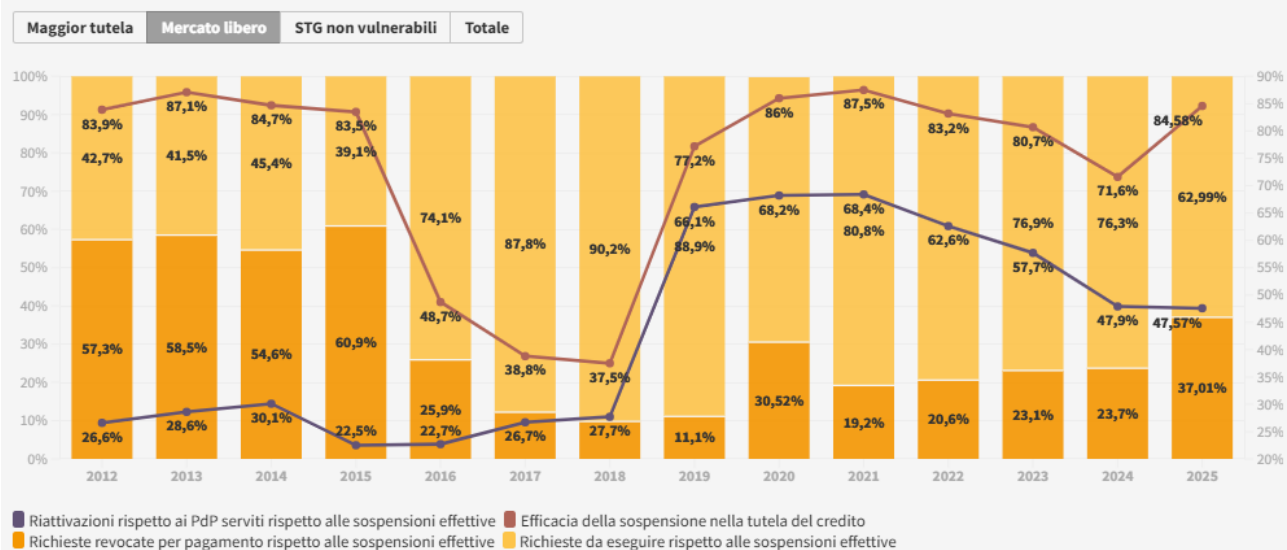
Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore elettrico - domestici



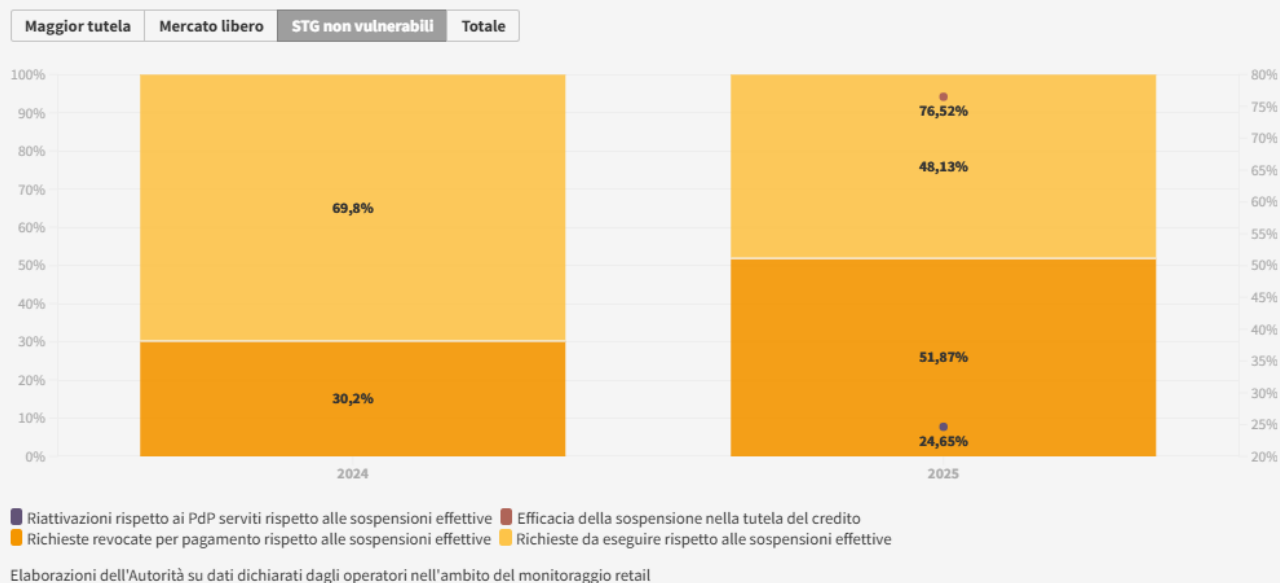
Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore elettrico - domestici



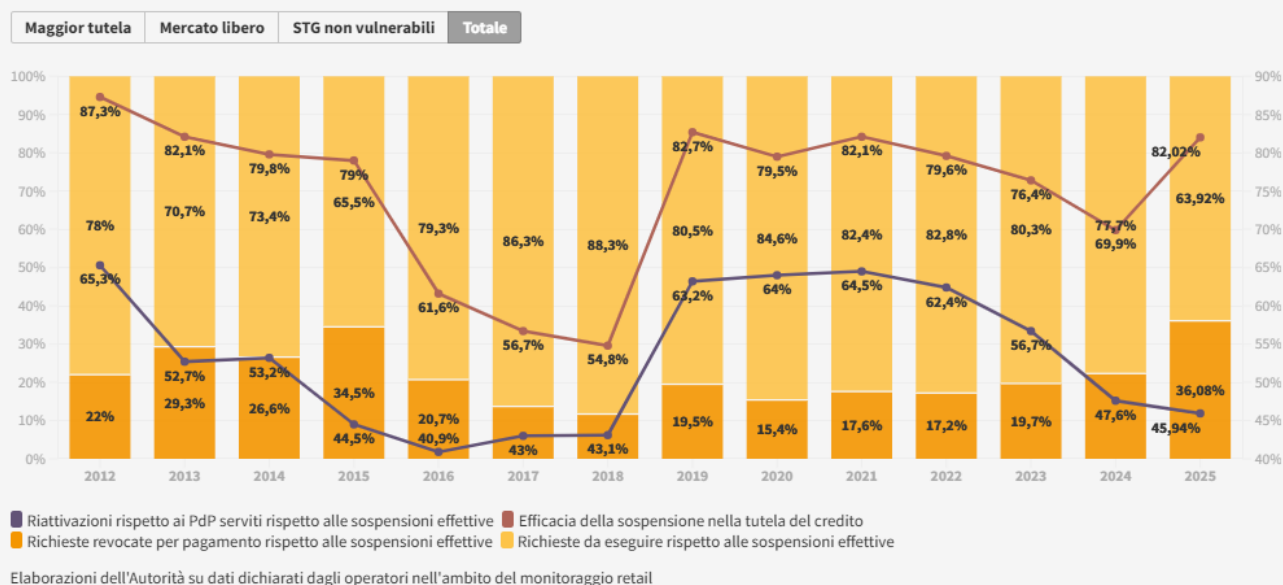
Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore elettrico - domestici



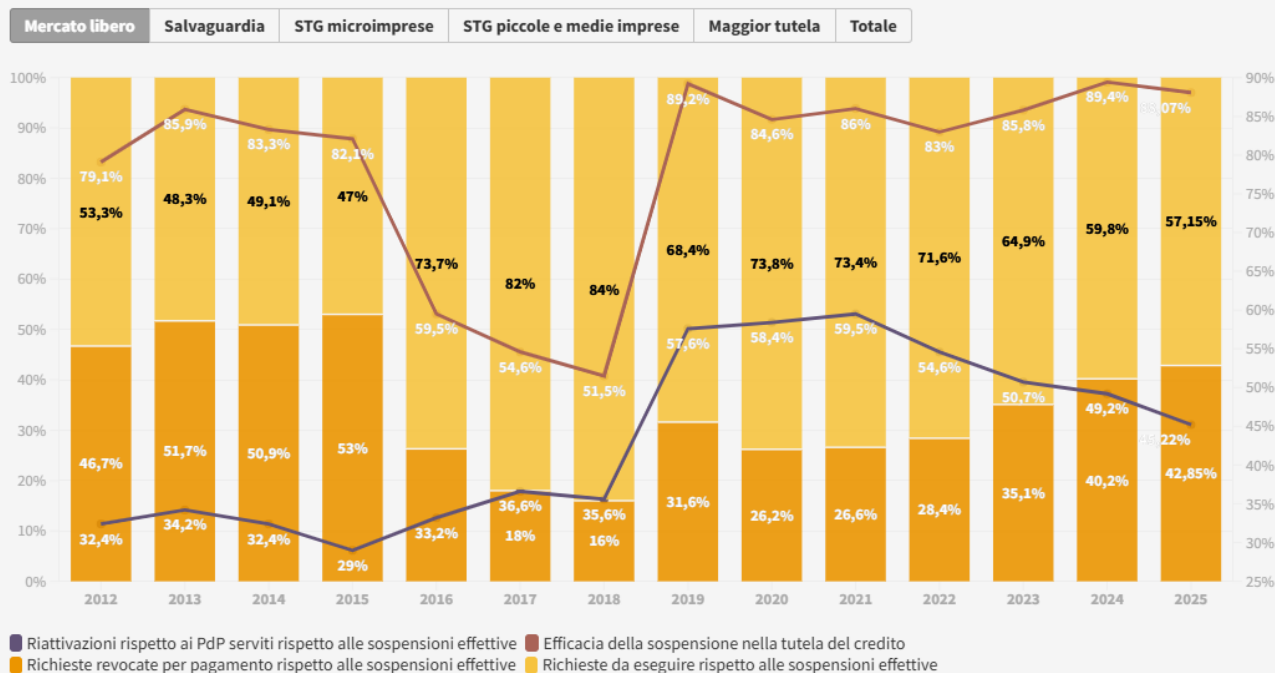
Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore elettrico - domestici



Efficacia della sospensione nella tutela del credito

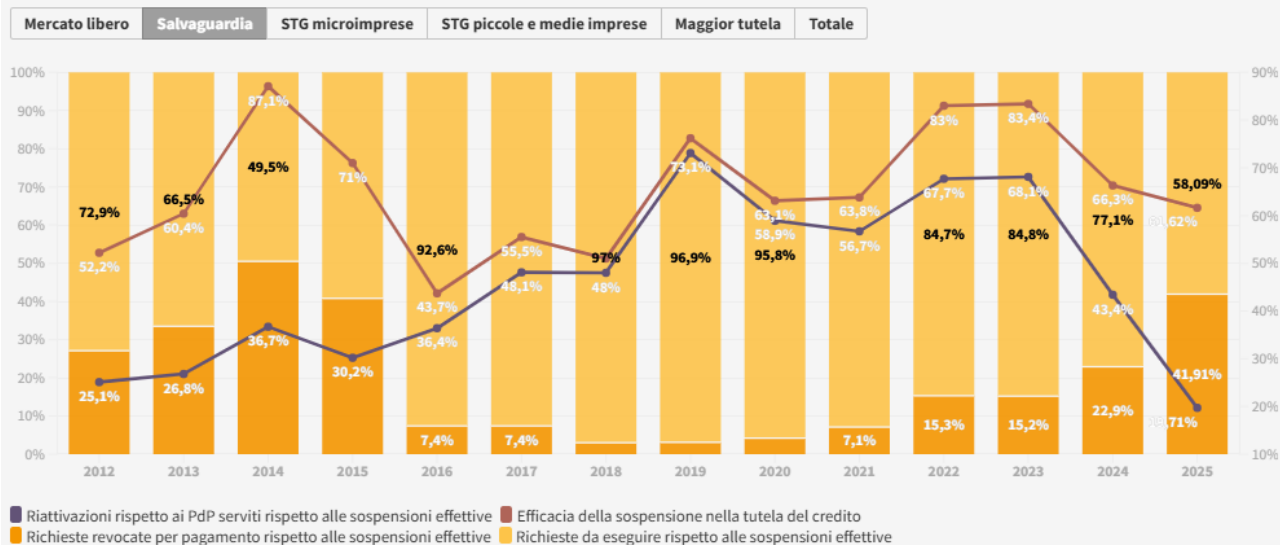
settore elettrico - BT altri usi



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

Efficacia della sospensione nella tutela del credito

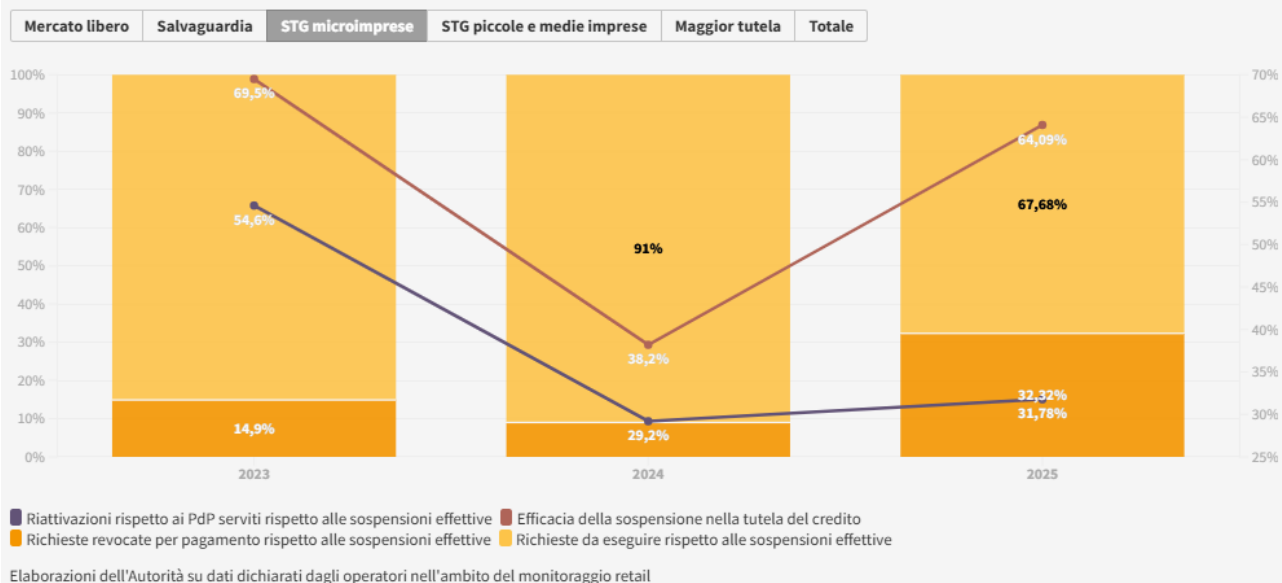
settore elettrico - BT altri usi



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

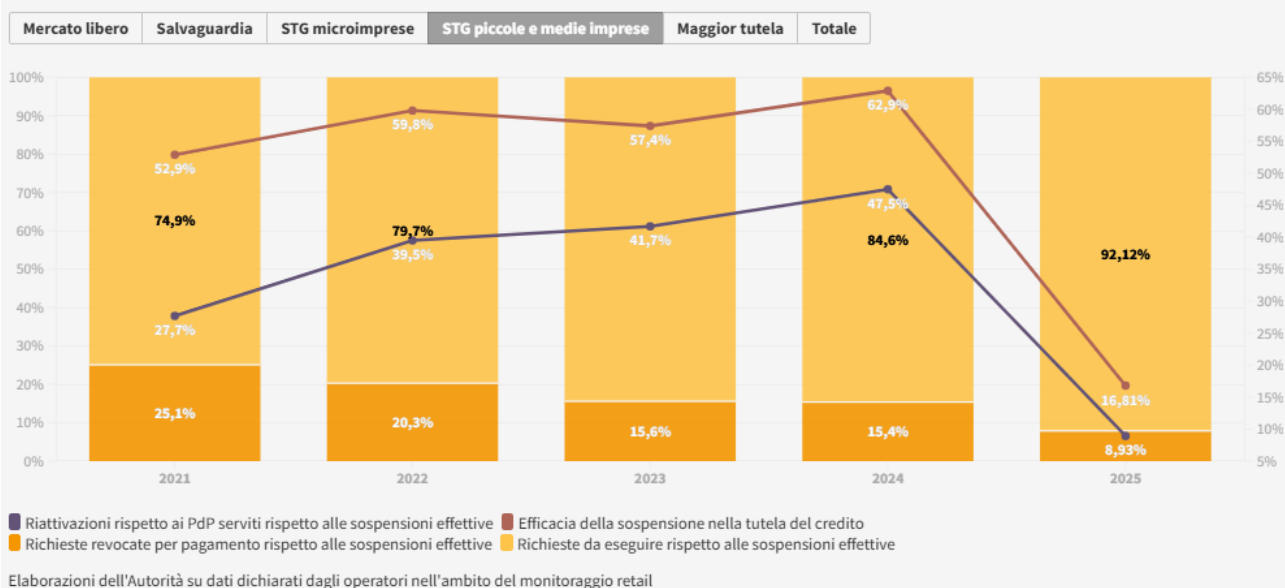
Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore elettrico - BT altri usi



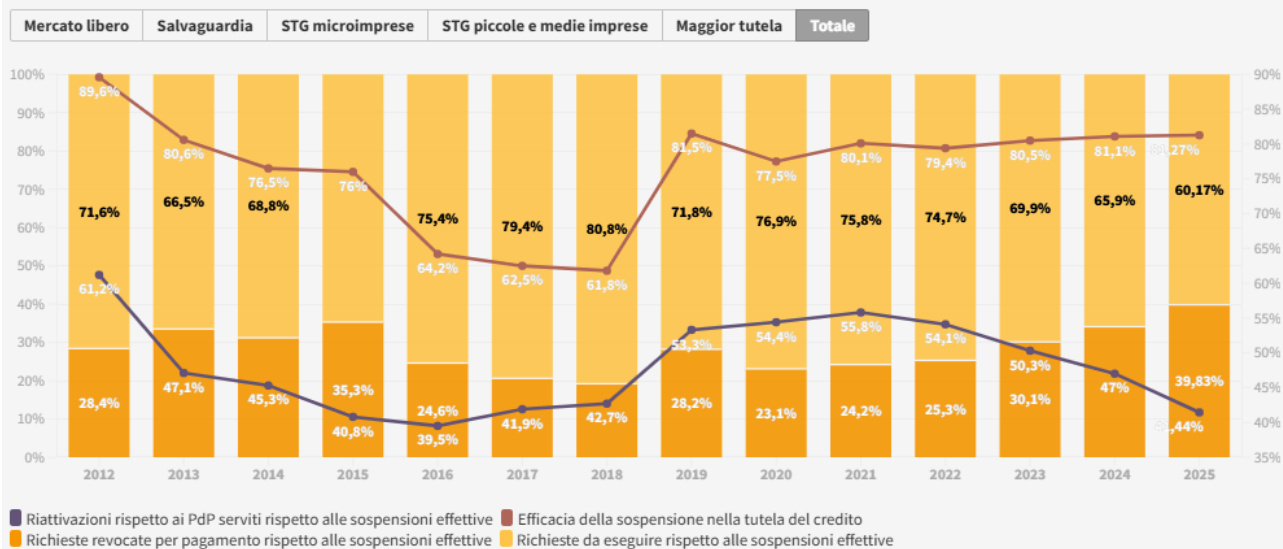
Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore elettrico - BT altri usi



Efficacia della sospensione nella tutela del credito

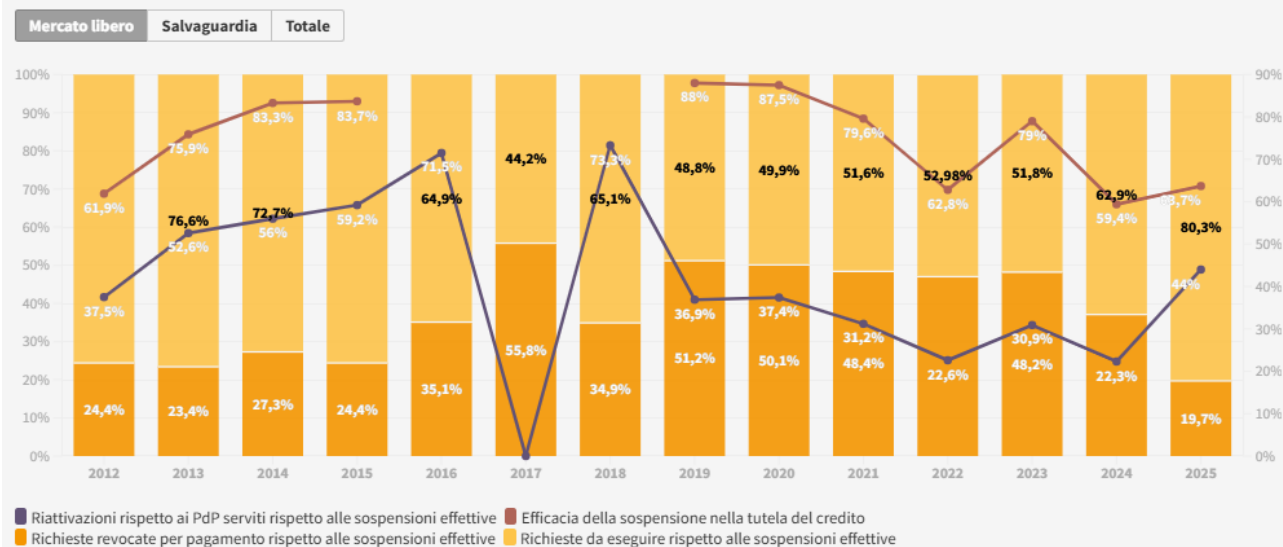
settore elettrico - BT altri usi



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

Efficacia della sospensione nella tutela del credito

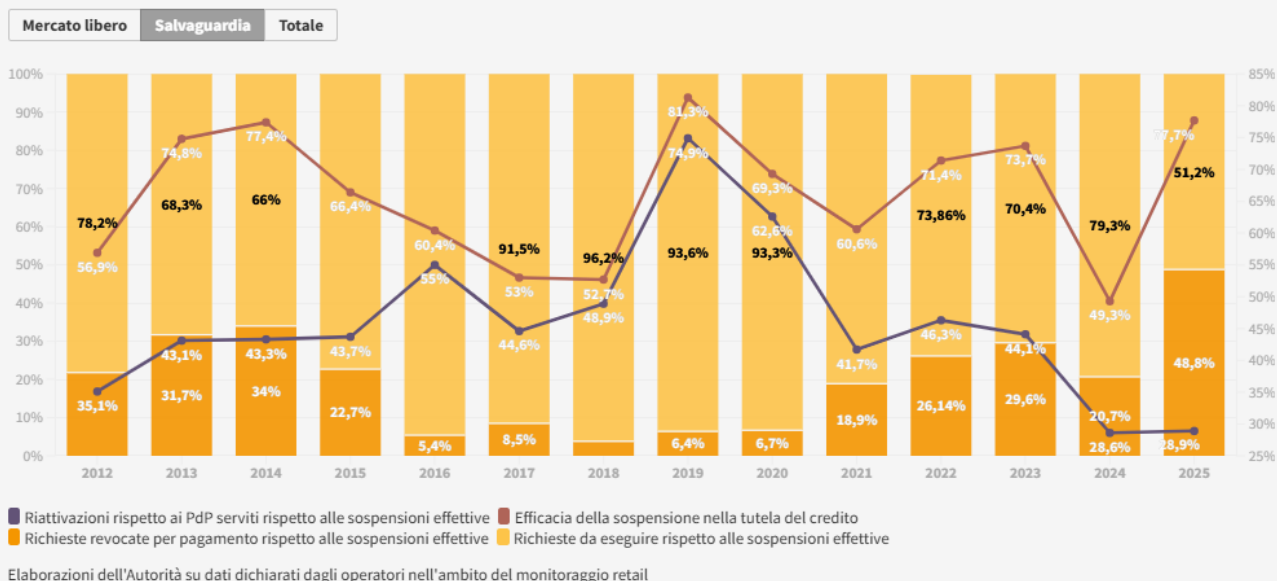
settore elettrico - MT altri usi



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

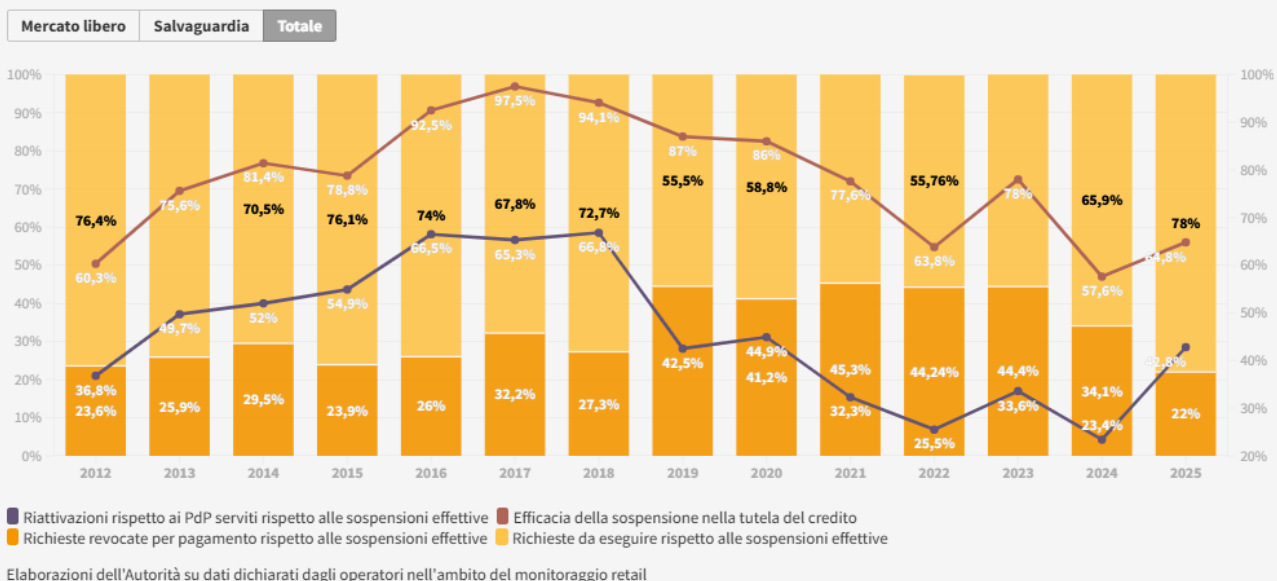
Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore elettrico - MT altri usi



Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore elettrico - MT altri usi



8.A.4 Curva di incasso del fatturato

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

I dati si riferiscono agli esercenti la vendita:

- i. che riforniscono almeno 100.000 punti, per il 2022;
- ii. qualificati come soggetti obbligati alla trasmissione dei dati ai fini del monitoraggio retail (con più di 50.000 punti complessivamente nei settori dell'energia elettrica e del gas naturale), a partire da gennaio 2023.

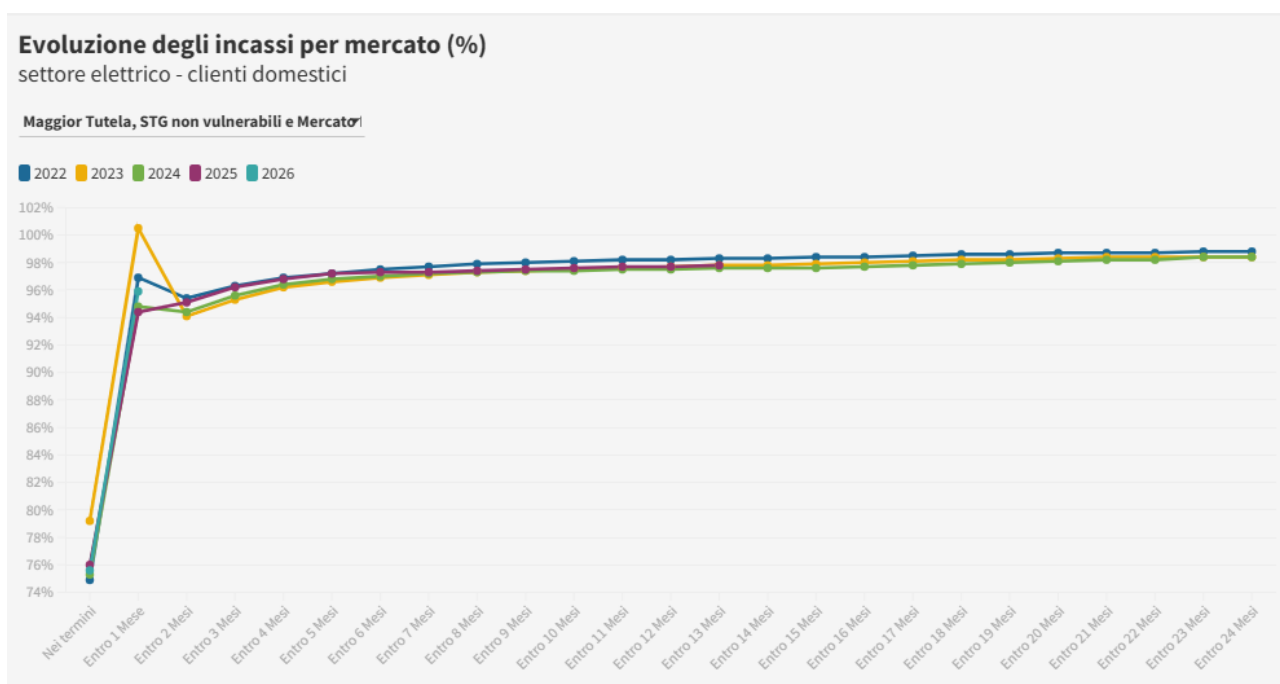
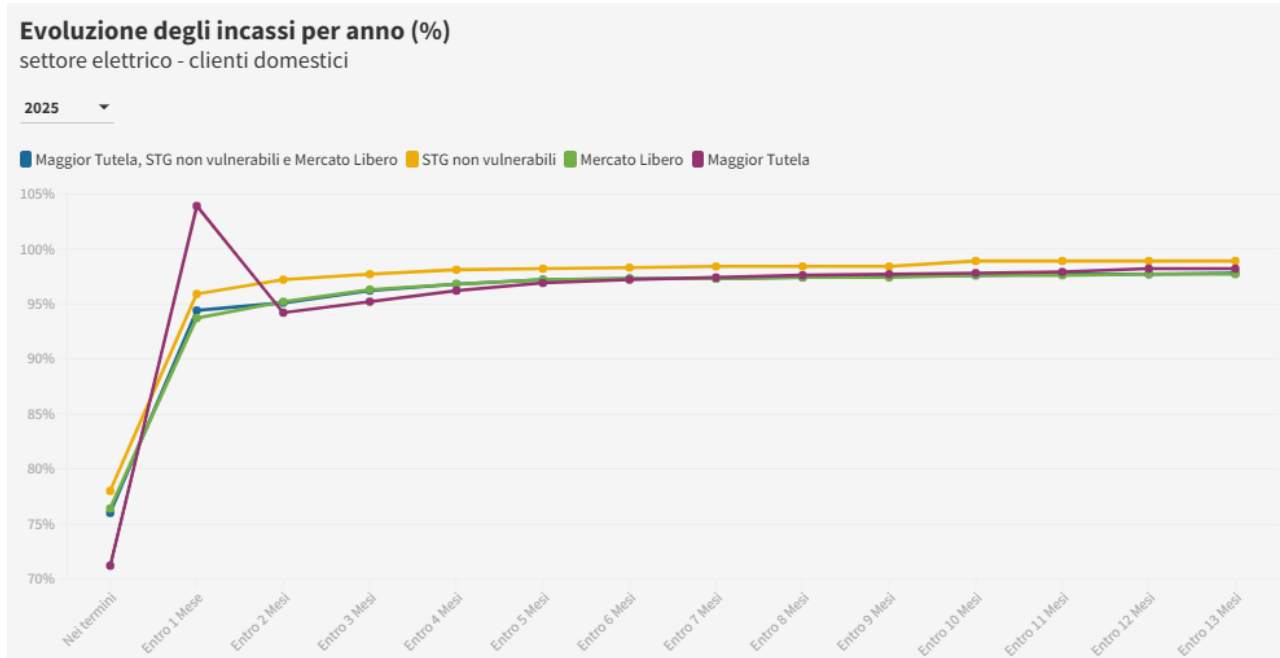
I grafici seguenti mostrano l'evoluzione degli incassi in percentuale sul fatturato in scadenza, aggregati per anno. La percentuale di incasso è calcolata distinguendo tra gli incassi avvenuti entro i termini di scadenza o in ritardo, ossia entro 1, 2, 3, ..., 24 mesi oltre la scadenza. Per entrambi i settori, le curve di incasso risultanti devono essere valutate considerando l'effetto degli interventi normativi e regolamentari attuati dal 2022 in tema di bonus sociale e azzeramento degli oneri e riduzione IVA a beneficio dei clienti Domestici⁷³.

Nel settore elettrico, le percentuali d'incasso del fatturato del 2025 sono (a parità di tempo intercorso tra la scadenza dei termini di pagamento e la rilevazione degli incassi):

- per i Domestici, leggermente superiori a quelle riscontrate per il fatturato del 2024 e del 2023 e leggermente inferiori a quelle del 2022. Più in dettaglio, è stato incassato a 3 mesi dalla scadenza delle fatture il 96,2% degli importi fatturati nel 2025 (+0,6 p.p. rispetto al 2024, +0,9 p.p. rispetto al 2023 e -0,1 p.p. rispetto al 2022), mentre a 12 mesi dalla scadenza il 97,7% degli importi fatturati nel 2025 (+0,1 p.p. rispetto al 2023, stabile rispetto al 2023 e -0,5 p.p. rispetto al 2022). Inoltre, il tasso di incasso del fatturato del STG_{NV} è maggiore di quanto rilevato per il mercato libero e, per i clienti vulnerabili, in Maggior tutela;
- per i BT altri usi, leggermente superiori a quanto rilevato negli anni precedenti. Più in dettaglio, è stato incassato a 3 mesi dalla scadenza delle fatture il 95,6% degli importi fatturati nel 2025 (+0,9 p.p. rispetto al 2024, +1,9 p.p. rispetto al 2023 e +1,7 p.p. rispetto al 2022), mentre a 12 mesi dalla scadenza il 97,2% degli importi fatturati nel 2025 (stabile rispetto al 2024, +0,7 p.p. rispetto al 2023 e 0,2 p.p. rispetto al 2022).

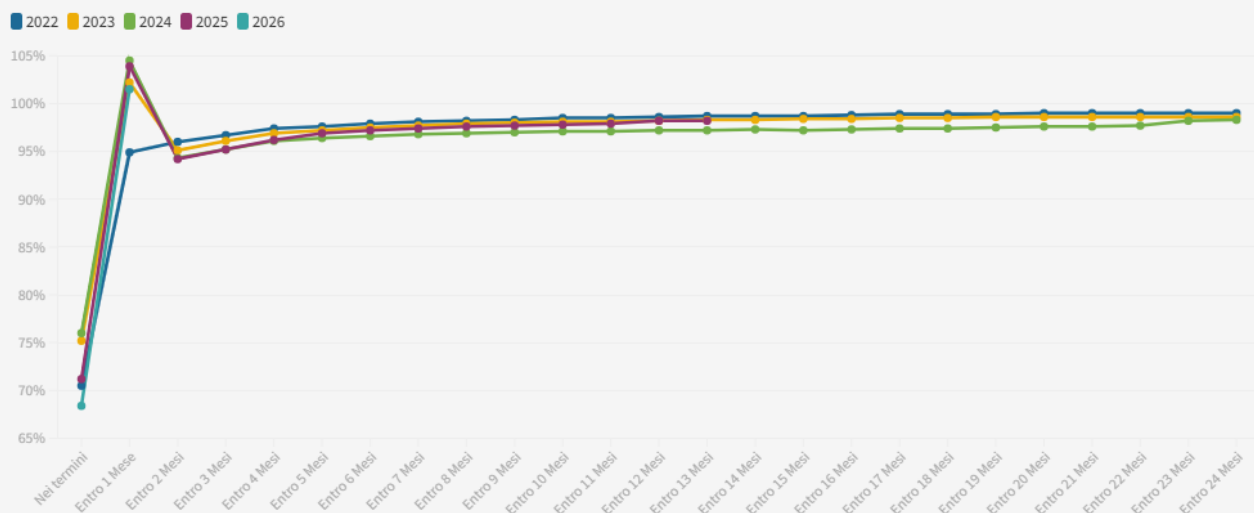
⁷³ Bonus sociale, per i Domestici, e conguagli in restituzione al cliente, per tutte le tipologie di cliente, hanno un doppio effetto sulla rendicontazione degli incassi oggetto dell'analisi. In primo luogo, riducono il fatturato emesso al netto delle erogazioni a favore del cliente. Pertanto, è possibile osservare rendicontazioni di incasso entro la scadenza e nei primissimi mesi successivi molto elevate. Successivamente, possono verificarsi delle riduzioni delle percentuali di incasso rispetto a quelle inizialmente rendicontate. Eventuali versamenti al cliente, rendicontati come incassi con segno negativo, possono infatti avvenire anche molto dopo l'emissione della fattura, a causa dei tempi di emissione, ritiro e incasso da parte del cliente di eventuali assegni o a causa dei tempi di risoluzione e gestione di eventuali crediti pregressi vantati nei confronti del cliente stesso, in assenza di compensazione con le partite a suo favore.

Tali evidenze potrebbero essere influenzate dall'introduzione e dal successivo esaurimento degli interventi normativi e regolamentari attuati a partire dal 2022 in tema di bonus sociale, azzeramento degli oneri, riduzione dell'IVA e contributo straordinario, illustrati nel capitolo successivo.



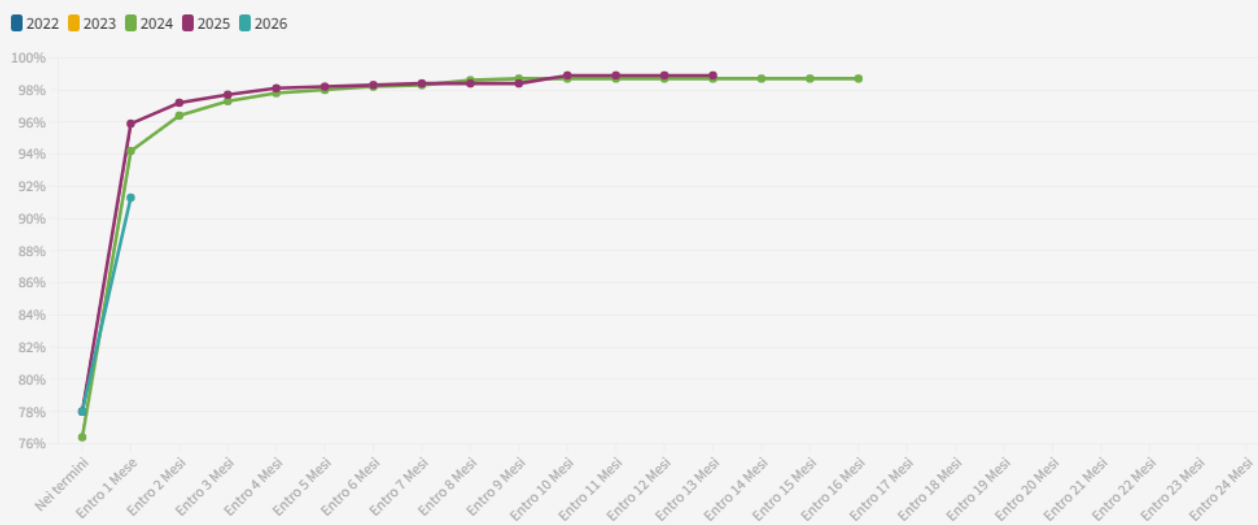
Evoluzione degli incassi per mercato (%) settore elettrico - clienti domestici

Maggior Tutela



Evoluzione degli incassi per mercato (%) settore elettrico - clienti domestici

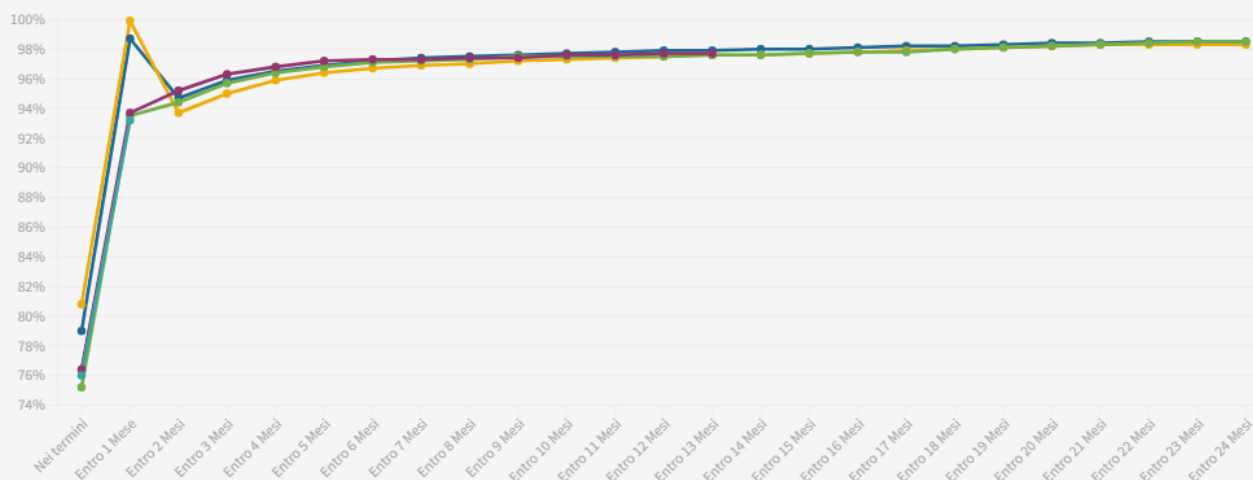
STG non vulnerabili



Evoluzione degli incassi per mercato (%) settore elettrico - clienti domestici

Mercato Libero

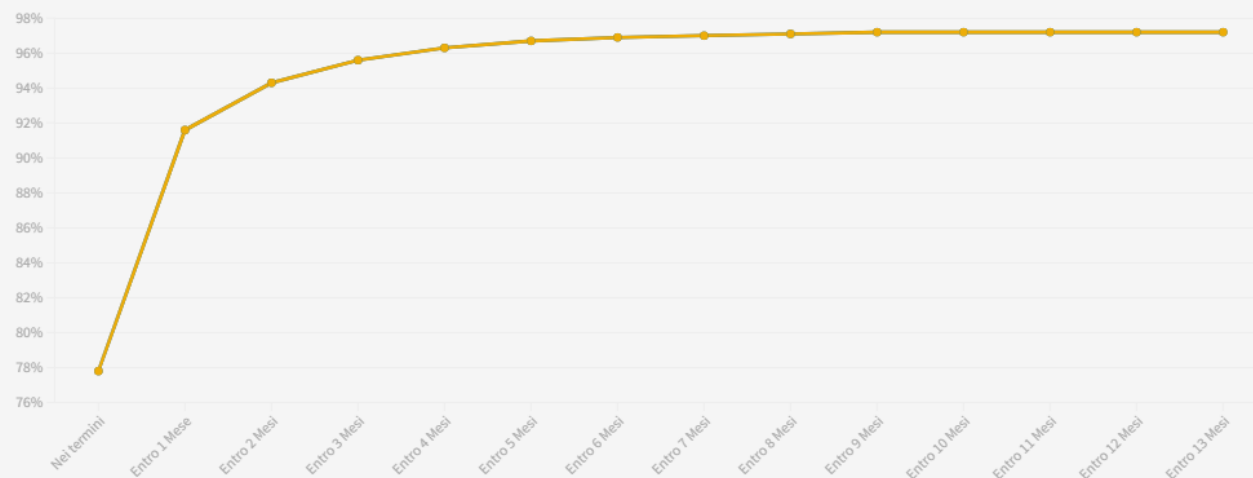
2022 2023 2024 2025 2026



Evoluzione degli incassi per anno (%) clienti BT Altri usi

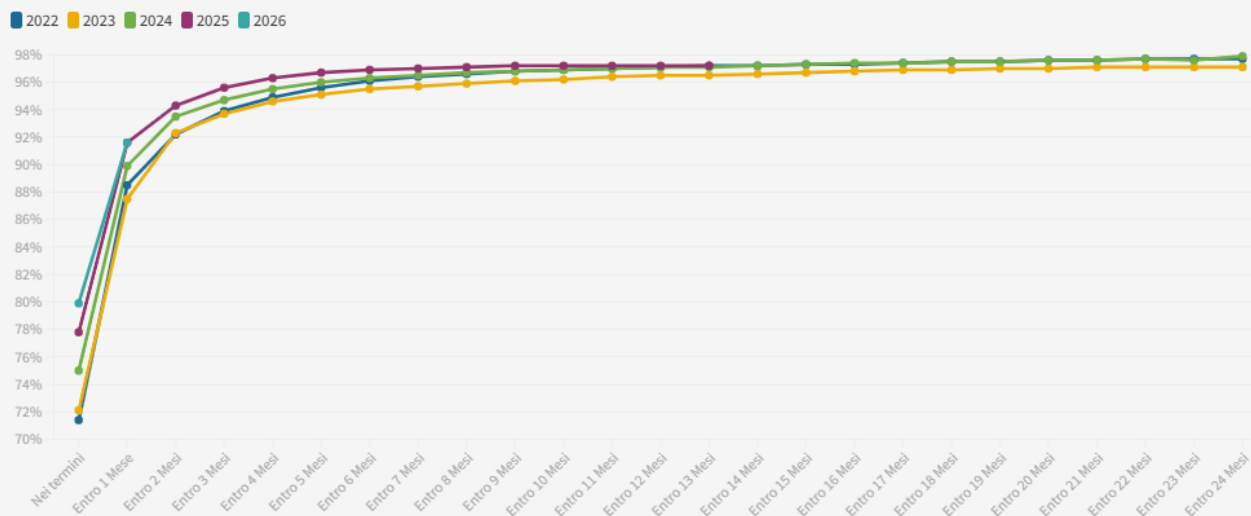
2025

Maggior Tutela e Mercato Libero Mercato Libero Maggior Tutela



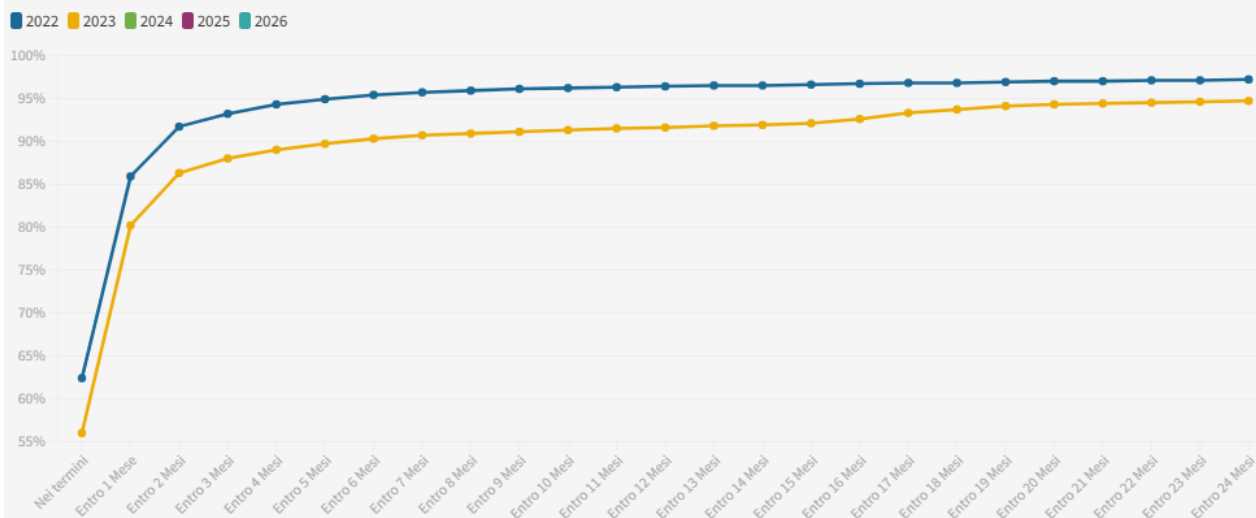
Evoluzione degli incassi per mercato (%) clienti BT Altri usi

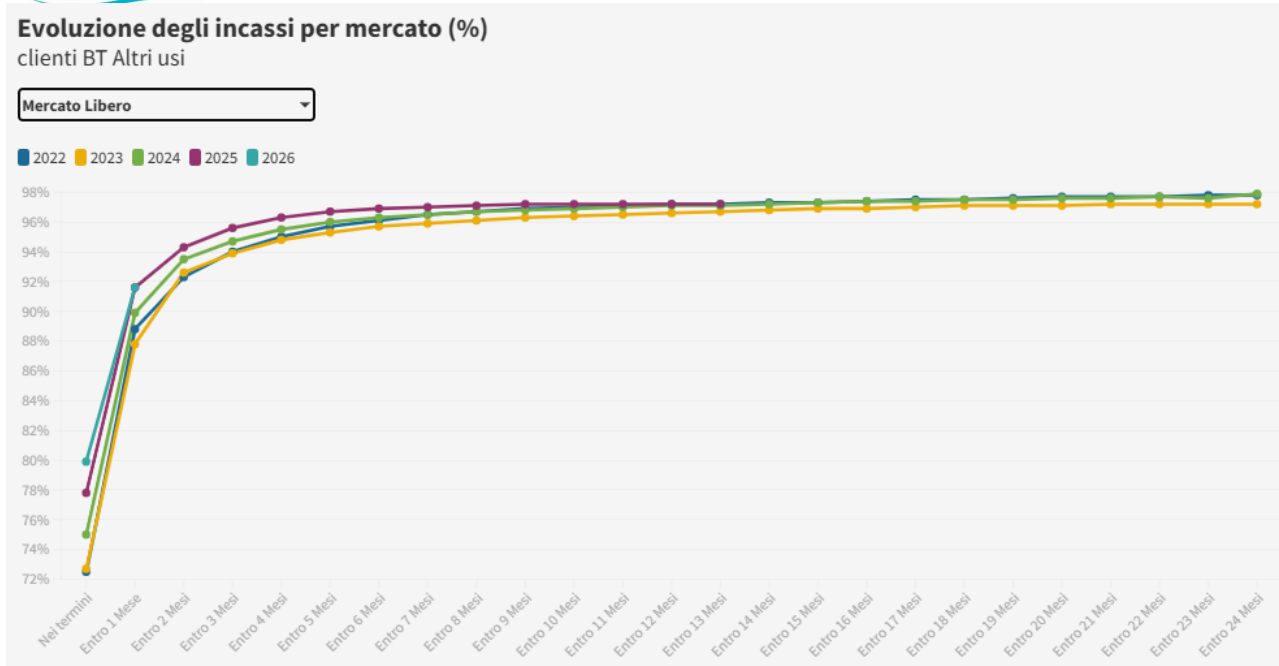
Maggior Tutela e Mercato Libero



Evoluzione degli incassi per mercato (%) clienti BT Altri usi

Maggior Tutela





8.B Settore gas naturale

8.B.1 Dimensione e distribuzione della morosità

Nel *settore del gas naturale* nel 2025 i venditori ricorrono alla sospensione per morosità a tutela del proprio credito con una frequenza più omogenea tra le varie tipologie di cliente rispetto a quanto accade nel settore elettrico. Inoltre, nel settore del gas le richieste di sospensione sono mediamente più basse che nell'elettrico⁷⁴. Per i Domestici, le richieste di sospensione effettive riguardano l'1,9% (-1,1 p.p. rispetto all'anno precedente) per il servizio di tutela e il 2,0% (-1,8 p.p.) per il mercato libero. Per i Condomini nel mercato libero le sospensioni effettive riguardano il 3,2% (-2,1 p.p.). Per i clienti Altri usi con consumi inferiori a 50.000 Smc nel mercato libero l'incidenza di tali richieste è pari a 3,0% (-3,7 p.p.). Infine, per i clienti Altri usi con consumi compresi tra 50.000 e 200.000 Smc, l'incidenza di tali richieste nel mercato libero è pari a 4,0% (-6,9 p.p.).

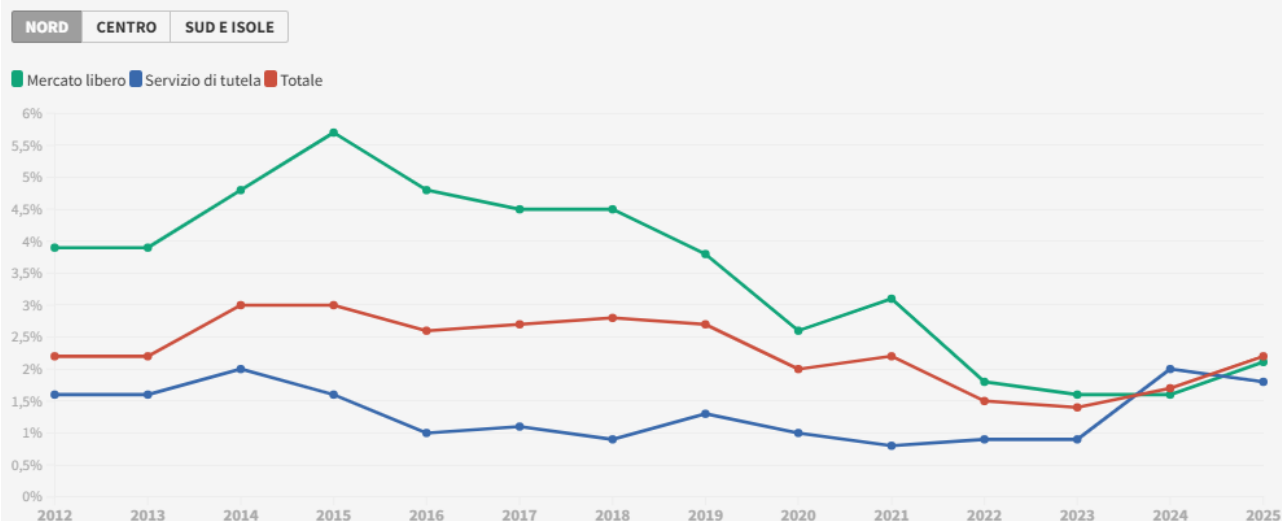
Tra le varie regioni italiane le richieste di sospensione della fornitura per morosità si distribuiscono in maniera disomogenea. Rispetto all'anno precedente, aumentano leggermente al Centro-Nord, mentre diminuiscono nel Sud Italia. In particolare, considerando tutte le tipologie

⁷⁴ A riguardo si precisa che, nel settore del gas a differenza che per l'elettrico, le imprese distributrici sono tenute a soddisfare le richieste di sospensione solo fino a un prefissato numero massimo (peraltro, l'Autorità è già intervenuta in più occasioni con modifiche della regolazione a incrementare tali limiti), e che i misuratori telegestiti che permettano di eseguire da remoto la sospensione della fornitura non sono ancora in funzione in misura comparabile al settore elettrico.

di cliente, al Nord il 2,2% dei punti (+0,5 p.p.) è stato oggetto di una richiesta di sospensione effettiva per morosità, al Centro il 2,0% (+0,2 p.p.) e al Sud il 2,3% (-0,8 p.p.).

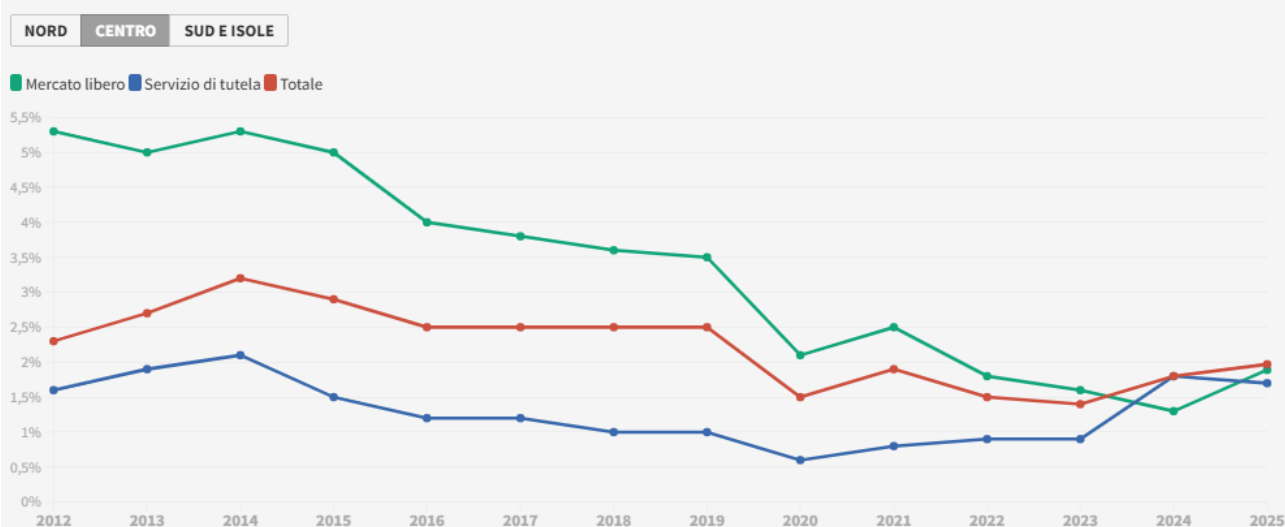
Si conferma quanto già indicato nei [precedenti Rapporti di monitoraggio](#) in merito alle difficoltà nell'eseguire la sospensione a causa delle peculiarità del settore del gas (tra cui l'ancora diffusa presenza di misuratori non telegestiti unita alla scarsa accessibilità di numerosi di essi). Eventuali interventi volti ad aumentare l'efficacia dei tentativi di sospensione della fornitura per morosità limiterebbero gli impatti degli oneri della morosità sui costi dell'attività di vendita e, indirettamente, favorirebbero la riduzione dei prezzi praticati alla generalità dei clienti.

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



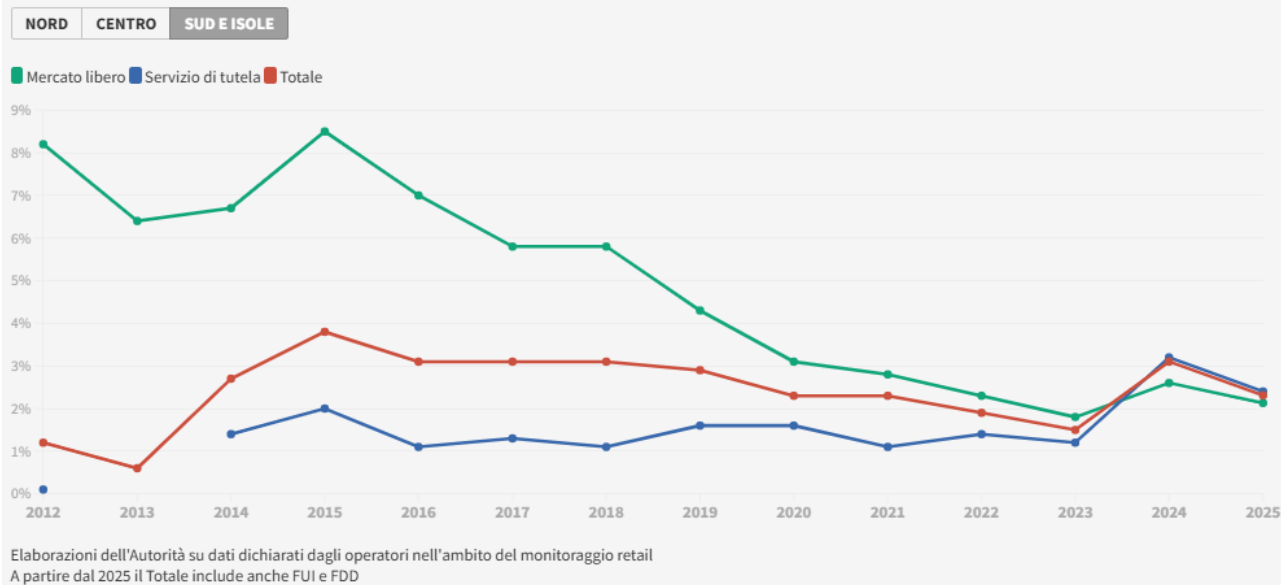
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail
A partire dal 2025 il Totale include anche FUI e FDD

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



Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail
A partire dal 2025 il Totale include anche FUI e FDD

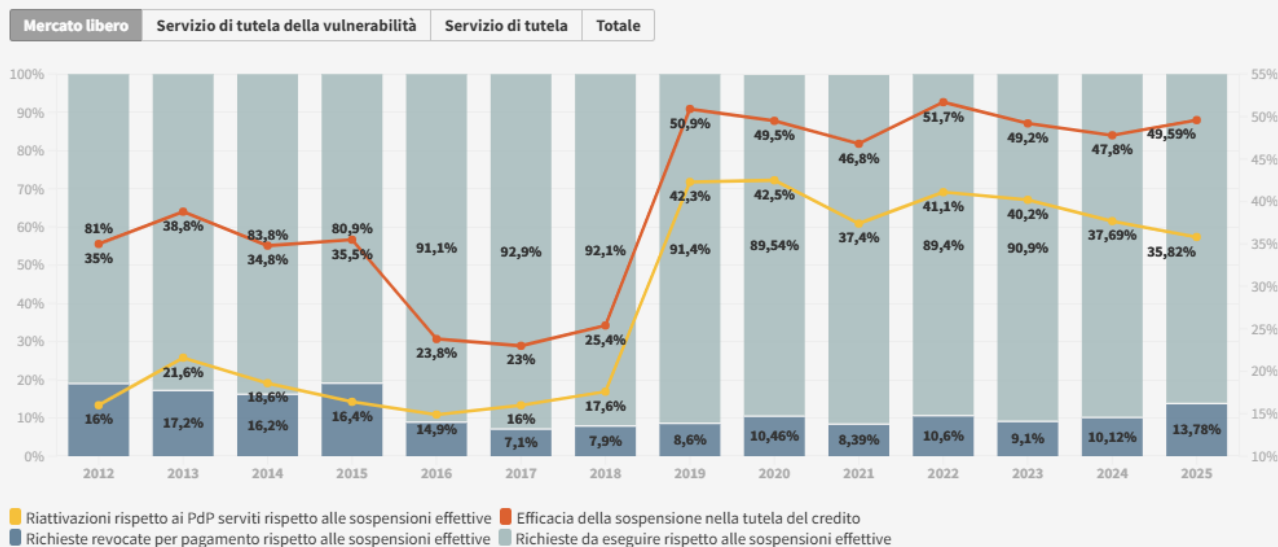
Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti per macro arera geografica



.B.2 Efficacia della sospensione della fornitura

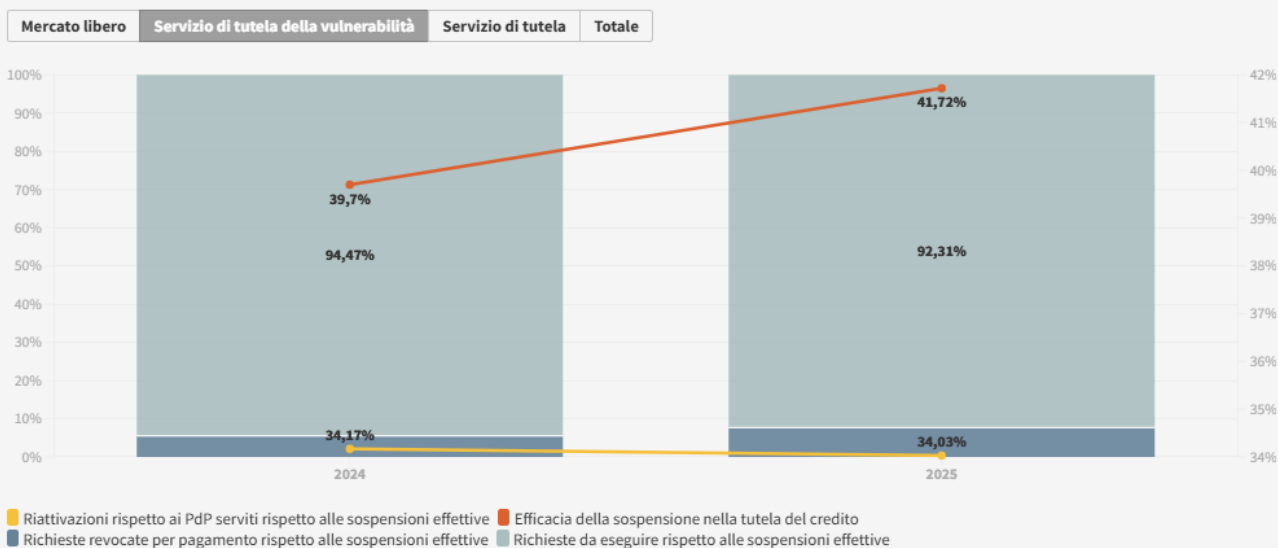
Nel settore del gas, nei casi in cui venga richiesta la sospensione della morosità, è molto meno probabile che il cliente saldi il proprio debito di quanto non accada nell'elettrico (sia prima che la richiesta di sospensione venga eseguita, in modo da impedire che il servizio venga sospeso, sia dopo, facendolo riattivare qualora già sospeso). Nel settore del gas nel 2025, la frequenza con cui il cliente finale salda il proprio debito dopo essere stato oggetto di una richiesta di sospensione per morosità (di seguito: Efficacia della sospensione della fornitura) ha un andamento disomogeneo tra le varie tipologie di clienti. In particolare, aumenta a 48,0% per i Domestici (+2,6 p.p. rispetto all'anno precedente), aumenta a 63,4% per i Condomini (+13,9 p.p.), diminuisce a 46,9% per gli Altri usi inferiori a 50.000 Smc (-3,6 p.p.) e diminuisce a 56,2% per gli Altri usi con consumi tra 50.000 e 200.000 Smc (-1,0 p.p.).

Efficacia della sospensione nella tutela del credito settore gas- domestici



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

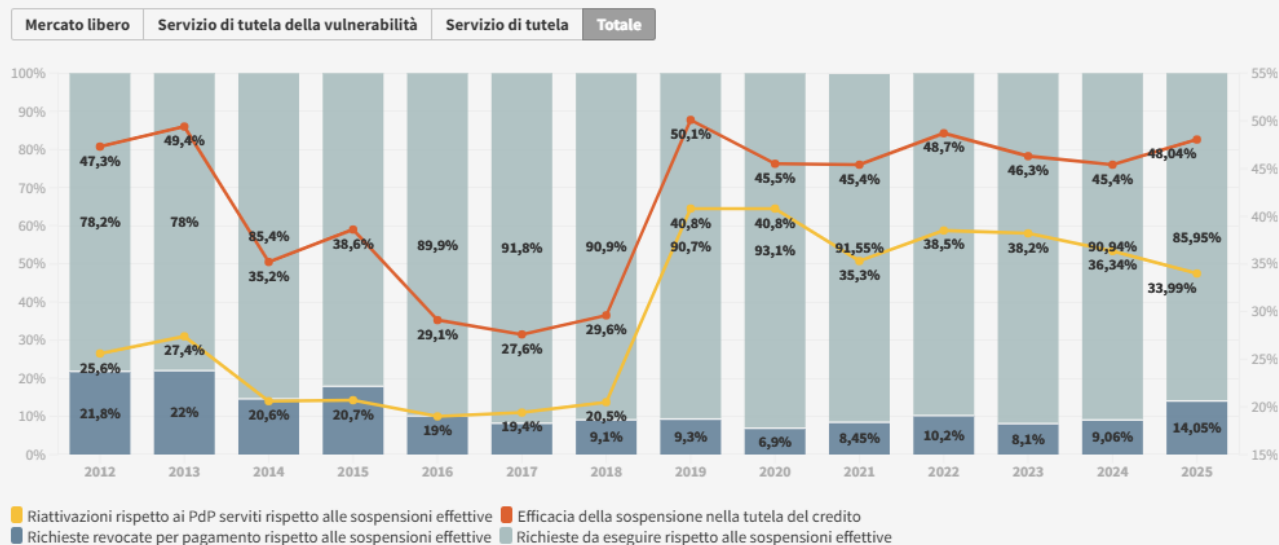
Efficacia della sospensione nella tutela del credito settore gas- domestici



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

Efficacia della sospensione nella tutela del credito

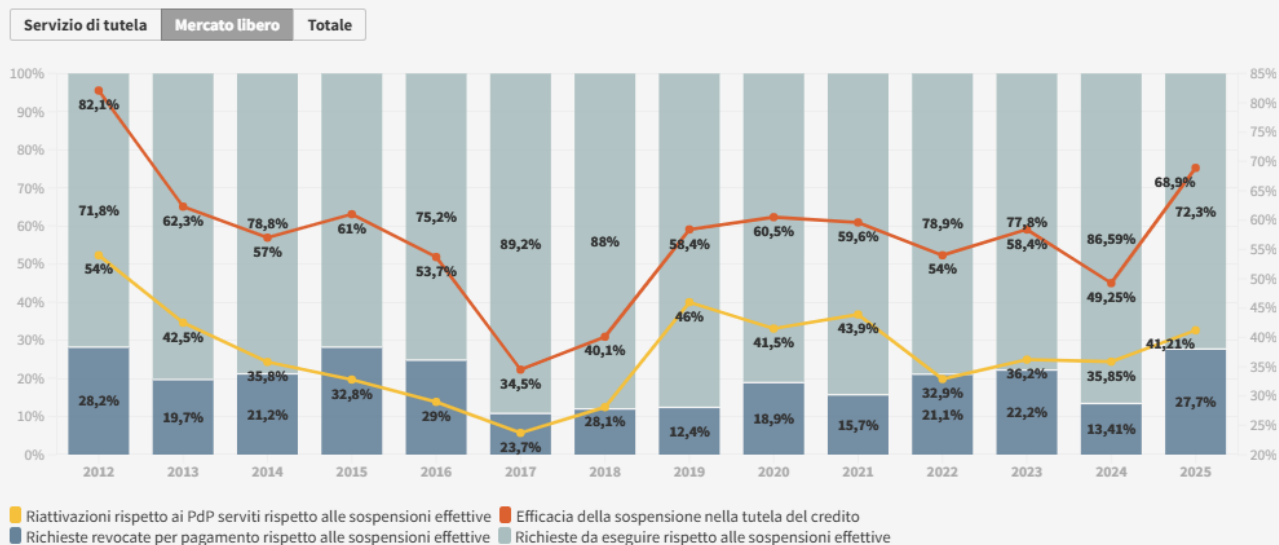
settore gas- domestici



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

Efficacia della sospensione nella tutela del credito

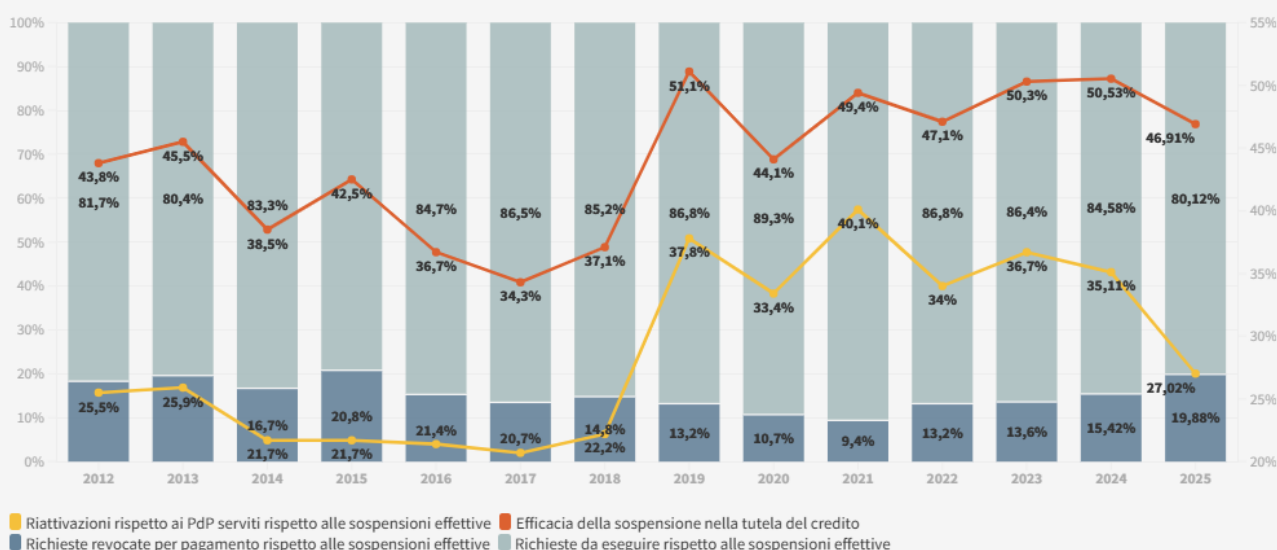
settore gas - condomini uso domestico



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

Efficacia della sospensione nella tutela del credito

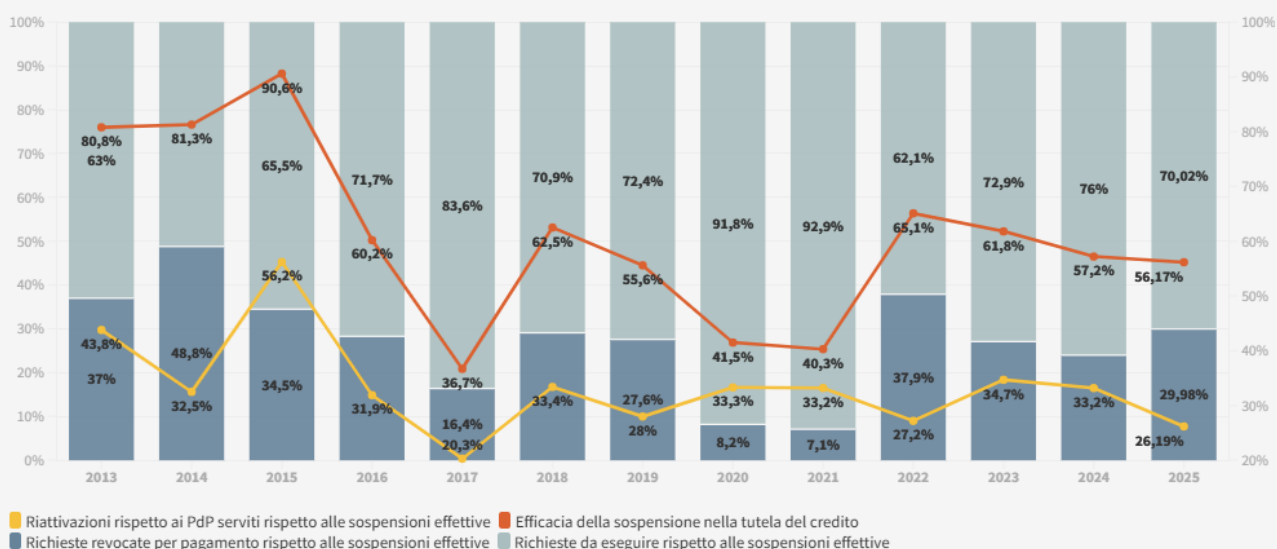
settore gas - Altri usi < 50.000 Smc



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

Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore gas - Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc



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

8.B.4 Curva di incasso del fatturato

Per il settore del gas, le percentuali d'incasso relative al fatturato del 2025 (a parità di tempo intercorso tra la scadenza dei termini di pagamento e la rilevazione degli incassi) sono:

- per i Domestici, inferiori a quelle riscontrate per il fatturato degli anni precedenti. Più in dettaglio, è stato incassato a 3 mesi dalla scadenza delle fatture il 95,9% degli importi fatturati nel 2025 (+0,6 p.p. rispetto al 2024, -0,5 p.p. rispetto al 2023 e -0,8 p.p. rispetto al 2022), mentre a 12 mesi dalla scadenza il 98,8% degli importi fatturati nel 2025 (-0,2 p.p. rispetto al 2024, -0,4 p.p. rispetto al 2023 e -0,5 p.p. rispetto al 2022). Inoltre, il tasso di incasso del fatturato del primo periodo di erogazione del STV_{GAS} , per i clienti vulnerabili, è

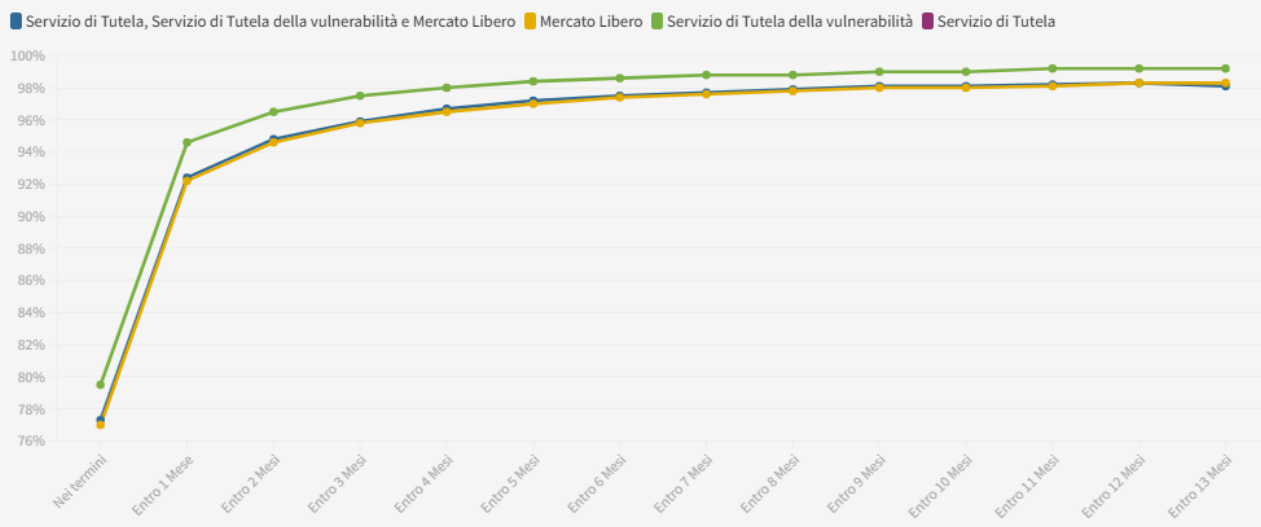
maggiore di quanto rilevato per il mercato libero. Inoltre, per i Domestici nel settore del gas si registrano delle percentuali d'incasso leggermente superiori a quelle del settore elettrico;

- per i Condomini, inferiori a quelle riscontrate per il fatturato degli anni precedenti. Più in dettaglio, è stato incassato a 3 mesi dalla scadenza delle fatture il 72,4% degli importi fatturati nel 2025 (-9,6 p.p. rispetto al 2024, -8,2 p.p. rispetto al 2023 e -0,9 p.p. rispetto al 2022), mentre a 12 mesi dalla scadenza l'82,5% degli importi fatturati nel 2025 (-12,5 p.p. rispetto al 2024, -13,9 p.p. rispetto al 2023 e -14,1 p.p. rispetto al 2022);
- per gli Altri usi inferiori a 200.000 Smc del mercato libero, superiori a quelle riscontrate per il fatturato degli anni precedenti. Più in dettaglio, è stato incassato a 3 mesi dalla scadenza delle fatture il 96,7% degli importi fatturati nel 2025 (+0,1 p.p. rispetto al 2024, +2,7 p.p. rispetto al 2023 e +1,3 p.p. rispetto al 2022), mentre a 12 mesi dalla scadenza il 98,8% degli importi fatturati nel 2025 (+0,2 p.p. rispetto al 2024, +2,2 p.p. rispetto al 2023 e +0,5 p.p. rispetto al 2022);
- per le Attività di servizio pubblico del mercato libero, inferiori a quelle riscontrate per il 2024 e superiori a quelle dei primi due anni di rilevazione. Più in dettaglio, è stato incassato a 3 mesi dalla scadenza delle fatture il 96,7% degli importi fatturati nel 2025 (-0,4 p.p. rispetto al 2024, +1,5 p.p. rispetto al 2023 e +2,9 p.p. rispetto al 2022), mentre a 12 mesi dalla scadenza il 98,5% degli importi fatturati nel 2025 (-0,4 p.p. rispetto al 2024, +0,2 p.p. rispetto al 2023 e +1,0 p.p. rispetto al 2022).

Come anticipato con riferimento al settore elettrico, tali evidenze potrebbero essere influenzate dall'introduzione e dal successivo esaurimento degli interventi normativi e regolamentari attuati a partire dal 2022 in tema di bonus sociale, azzeramento degli oneri e riduzione dell'IVA e contributo straordinario, illustrati nel capitolo successivo.

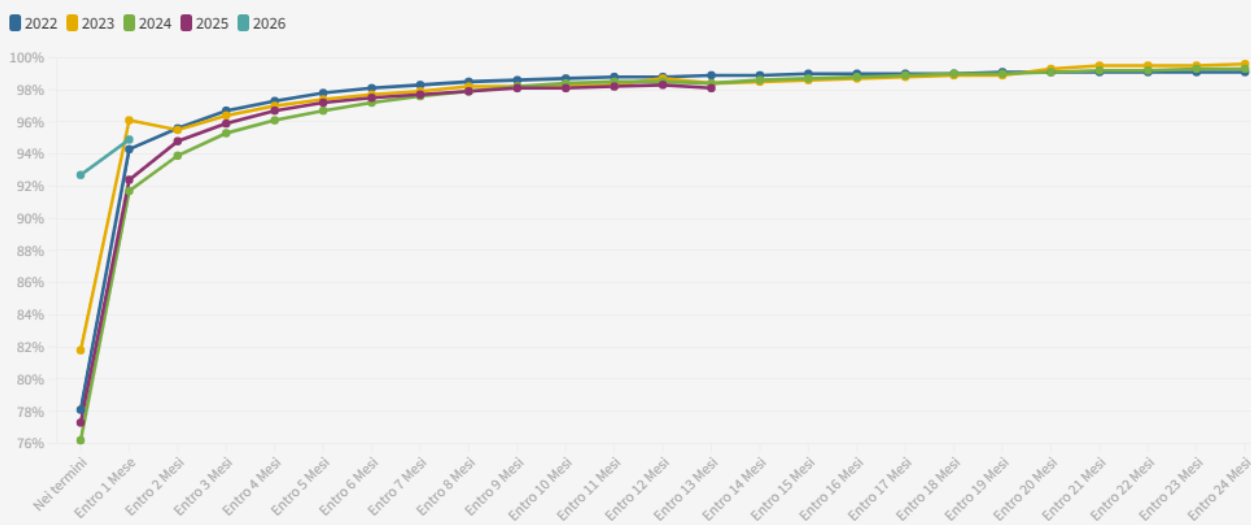
Evoluzione degli incassi per anno (%) settore del gas -clienti domestici

2025



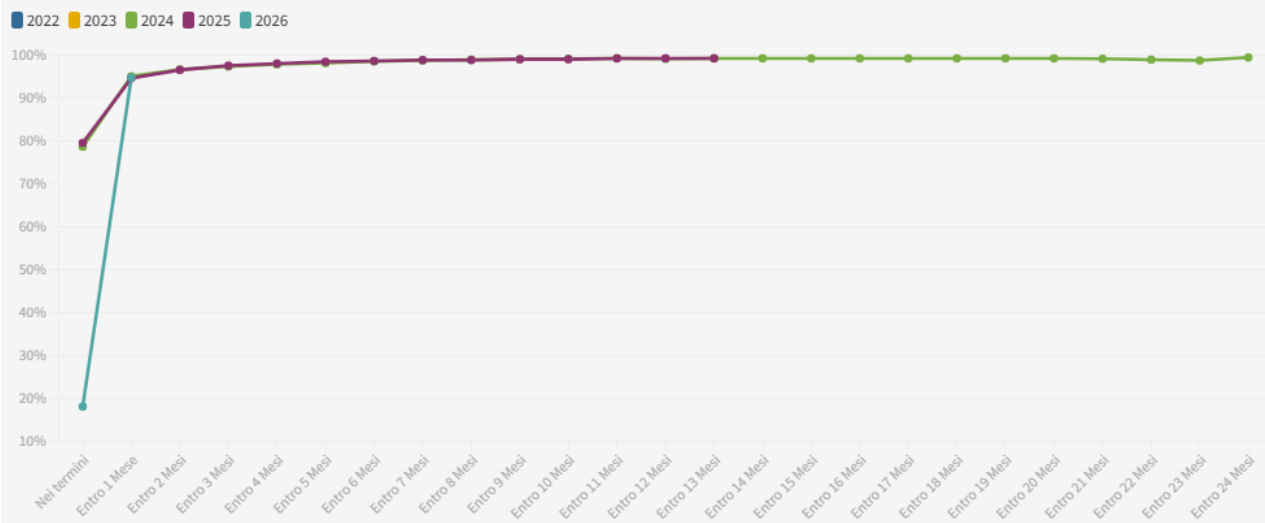
Evoluzione degli incassi per mercato (%) settore del gas- clienti domestici

Servizio di Tutela, Servizio di Tutela della vulm



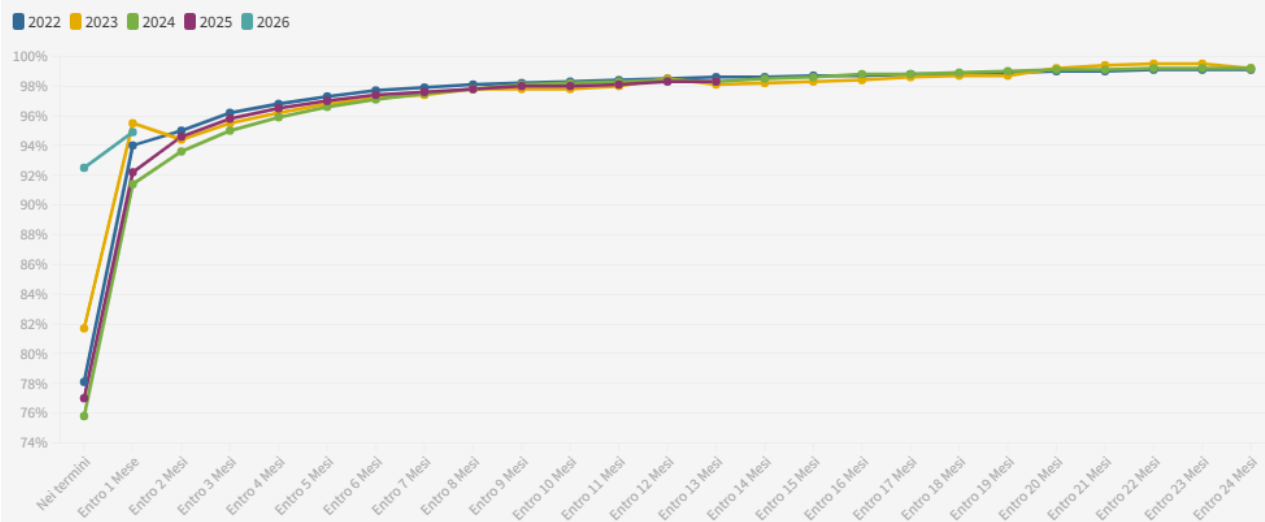
Evoluzione degli incassi per mercato (%) settore del gas- clienti domestici

Servizio di Tutela della vulnerabilità



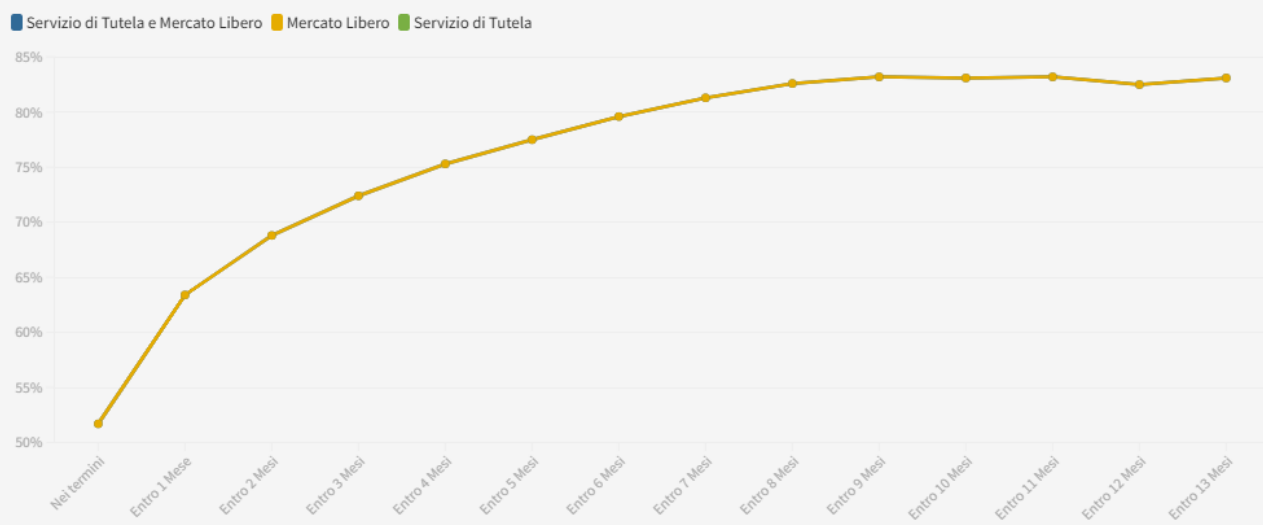
Evoluzione degli incassi per mercato (%) settore del gas- clienti domestici

Mercato Libero



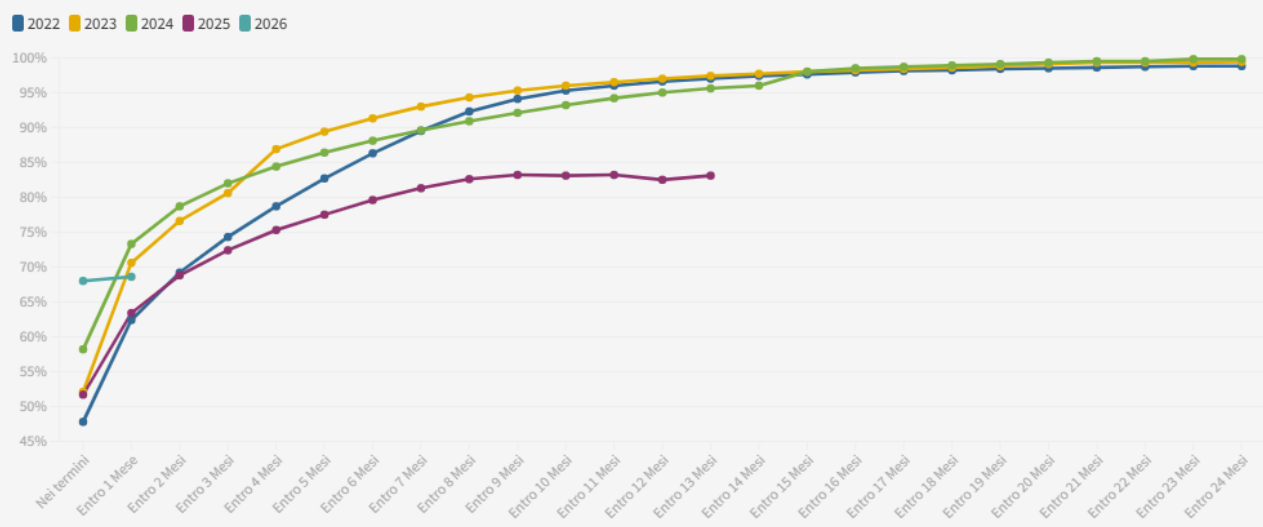
Evoluzione degli incassi per anno (%) settore del gas-Condomini uso domestico

2025 ▼

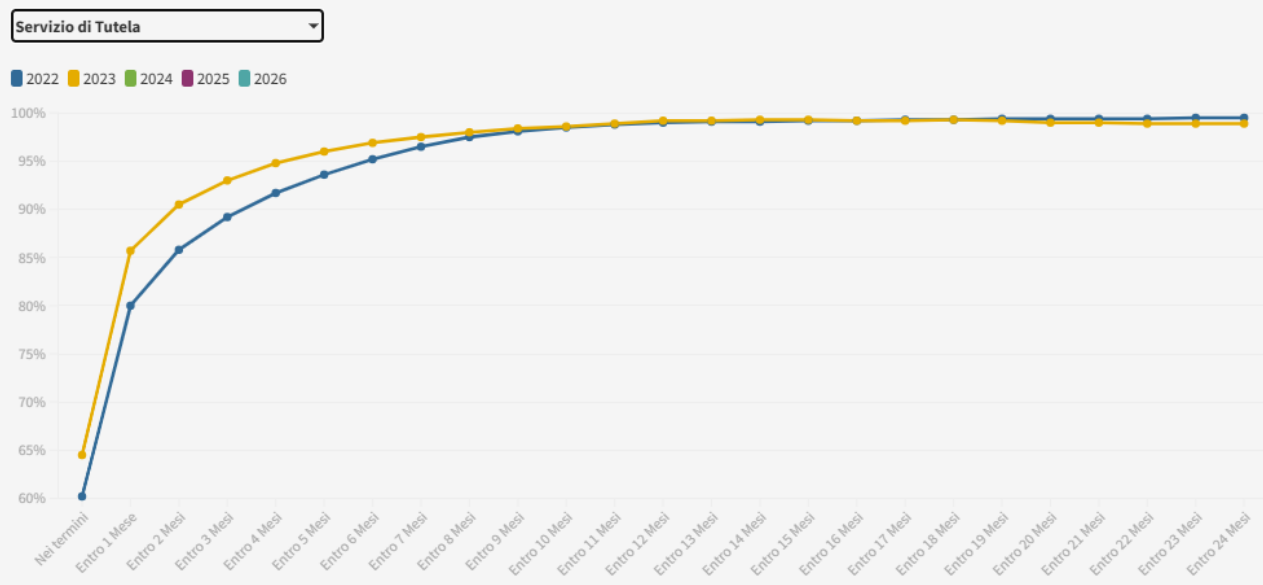


Evoluzione degli incassi per mercato (%) settore del gas - condomini uso domestico

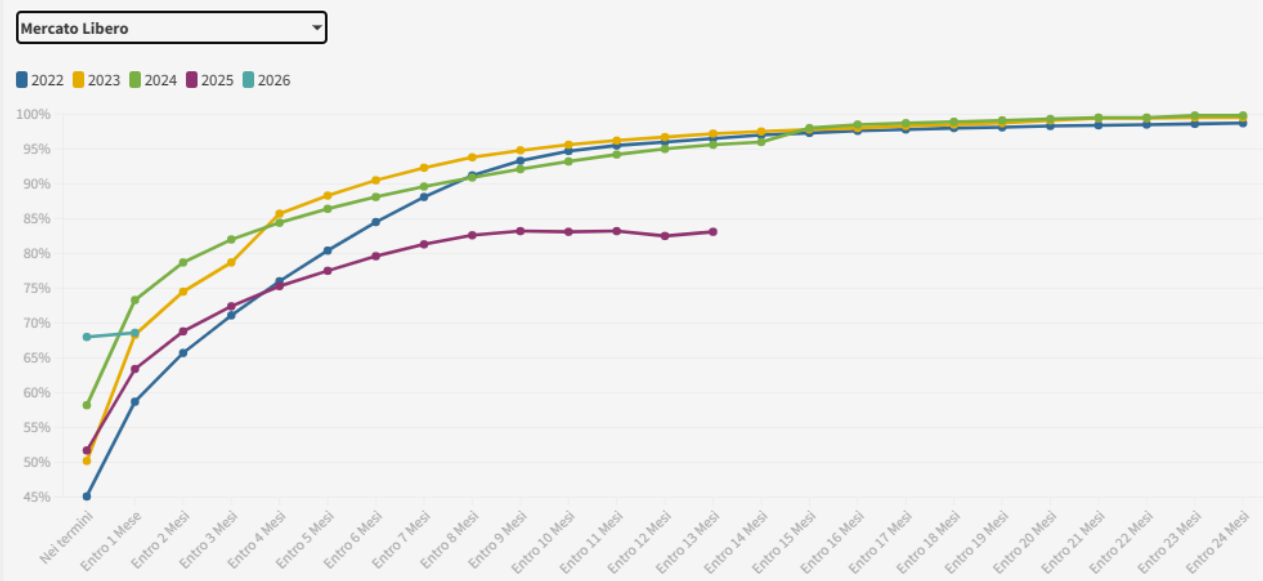
Servizio di Tutela e Mercato Libero ▼



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



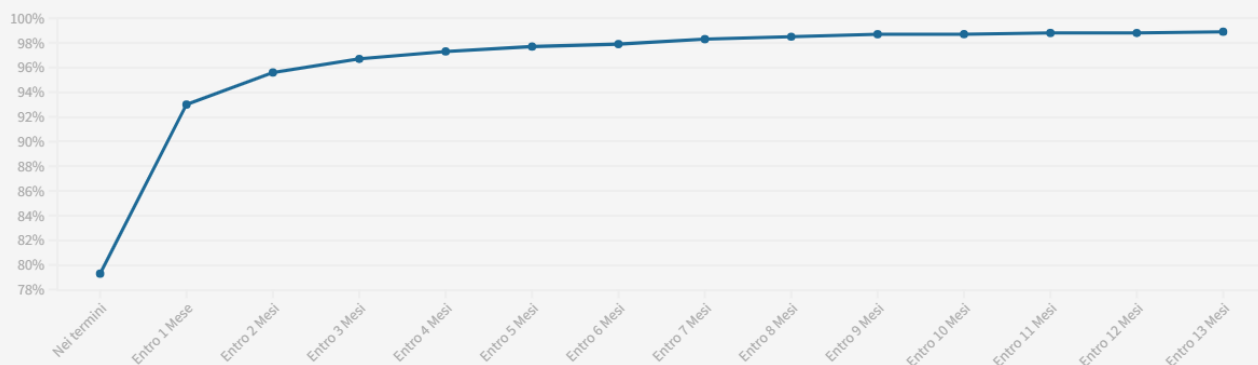
Evoluzione degli incassi per mercato (%) settore del gas - condomini uso domestico



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

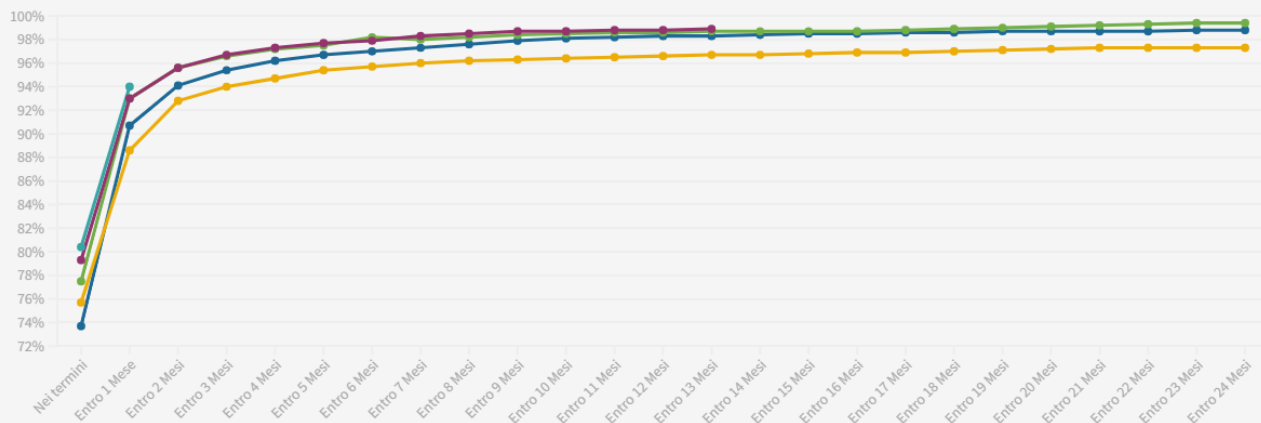
2025

■ Mercato Libero



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

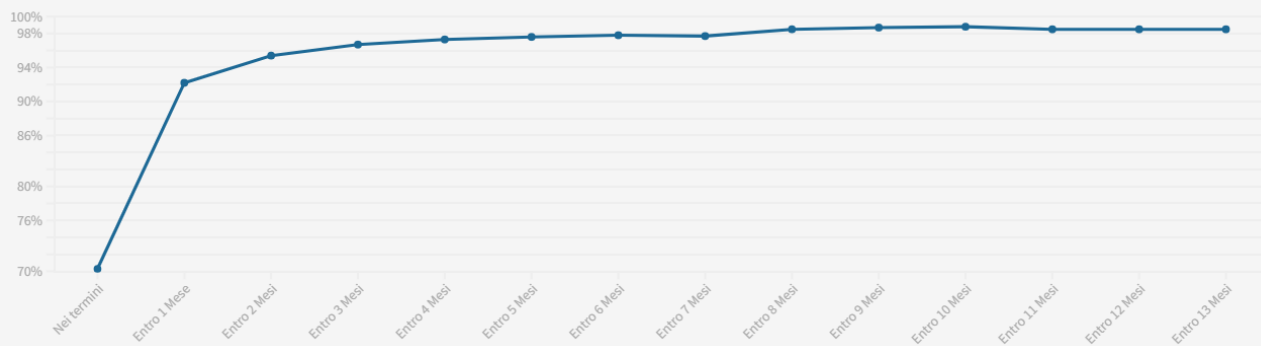
■ 2022 ■ 2023 ■ 2024 ■ 2025 ■ 2026



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

2025

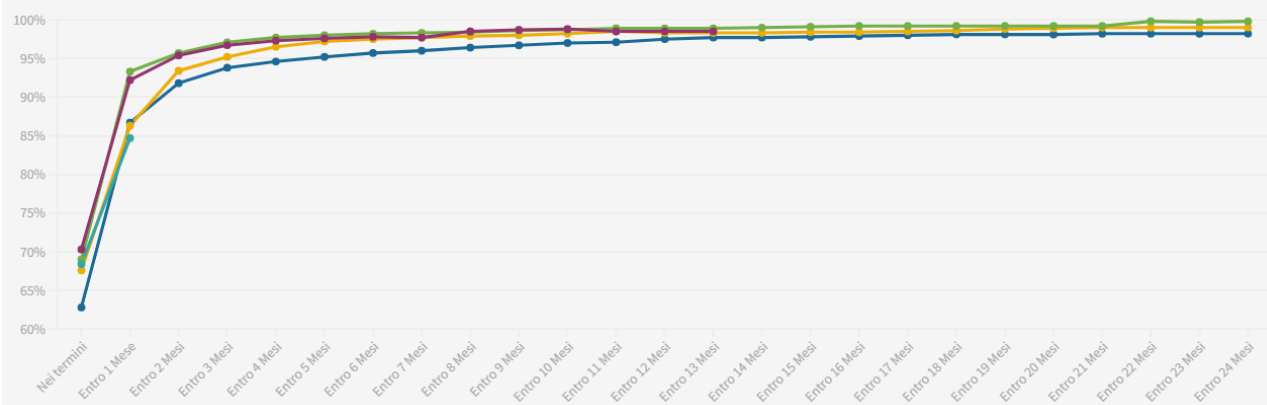
■ Mercato Libero



Evoluzione degli incassi per mercato (%)

settore del gas - Attività di Servizio Pubblico - MERCATO LIBERO

■ 2022 ■ 2023 ■ 2024 ■ 2025 ■ 2026



9. Bonus sociali e aiuti ai clienti finali

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



Caratteristiche, ambito di applicazione e modalità di riconoscimento

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

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

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

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

In particolare, il processo è stato articolato prevedendo:

- che l'INPS comunichi al SII i nuclei familiari in possesso dei requisiti economici per accedere al bonus;

- che il SII individui le forniture individuali elettriche e gas e indichi l'applicazione dei bonus agli operatori coinvolti;
- le modalità di corresponsione dei bonus sociali, anche nei casi di discontinuità della fornitura quali disattivazioni, voltture e switching;
- le modalità di rendicontazione del bonus erogato verso il Gestore del SII.

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

Sulla base delle medesime modalità operative, come misura temporanea di sostegno economico per i nuclei familiari aventi diritto, il D.L. 19/25, art. 1.1 ha previsto per l'anno 2025 un **Contributo straordinario** del valore di **200,00€** sulle forniture di energia elettrica dei Domestici con ISEE fino a 25.000 euro.

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

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

Per il 2026, con il decreto-legge n.21/2026, è stato previsto un contributo straordinario del valore di 115 euro, destinato ai clienti finali che risultavano già titolari del *Bonus Sociale Elettrico ordinario* alla data del 21 febbraio 2026: le modalità attuative per l'erogazione del contributo sono state definite dall'Autorità con la deliberazione 81/2026/R/eel.

Il medesimo decreto-legge n. 21 /2026 ha previsto, inoltre, la possibilità per i venditori di energia elettrica di aderire ad un'iniziativa che prevede l'erogazione di un contributo volontario, del valore di massimo 60 euro, destinato ai clienti finali domestici con ISEE fino a 25 mila euro, fatto salvo

il rispetto di determinate soglie di consumo: le modalità attuative per l'adesione all'iniziativa e per l'erogazione del contributo volontario sono state definite dall'Autorità con la deliberazione 238/2026/R/eel.

A partire dal secondo semestre del 2021, e ancor più nel corso del 2022, il contesto di grave crisi internazionale e la situazione congiunturale nazionale ed europea di grave tensione dei mercati dell'energia, in particolare di quello del gas naturale, hanno determinato un incremento inatteso ed eccezionale dei prezzi, con ricadute negative sui clienti. Il Governo è intervenuto, a più riprese con una serie di iniziative legislative – legge di bilancio 2022, decreti-legge 17/22, 21/22, 50/22, 80/22 e 155/22 nel 2022, e legge di bilancio 2023 e decreti-legge 34/23 e 131/23. Tali misure temporanee e straordinarie hanno alleviato l'alto costo dei prodotti energetici per i clienti, pur non avendo un impatto diretto sui prezzi dell'energia. Coerentemente, l'Autorità ha adottato una serie di misure a tutela dei consumatori e a garanzia della continuità delle forniture, anche in ragione degli interventi effettuati dal Governo tra cui alcune misure riguardanti i bonus sociali per disagio economico. In particolare, in merito al bonus è intervenuta al fine di:

- innalzare il valore soglia dell'ISEE per l'accesso ai bonus sociali per elettricità e gas, portandolo a 12.000 euro, nel 2022, e a 15.000 euro nel 2023 (e a 30.000 per le famiglie con più di 4 figli) dando attuazione alle disposizioni di cui al decreto-legge 21/22 mediante il quale il Governo ha adottato misure urgenti per contrastare gli effetti economici e umanitari della crisi ucraina;
- prevedere delle componenti economiche integrative del bonus sociale nel periodo ottobre 2021 - settembre 2023 ⁷⁵;
- permettere l'applicazione dei bonus sociali per elettricità e gas agli aventi diritto a decorrere dal 1° gennaio degli anni 2022 e 2023 anche in caso di ottenimento dell'attestazione ISEE nel corso dei medesimi anni, consentendo ai cittadini aventi diritto di beneficiare per intero delle componenti economiche integrative del bonus sociale previste per i suddetti anni, in attuazione alle disposizioni del Governo in materia .

Inoltre, la deliberazione 2/2026/R/COM ha aggiornato a 9.796,79€ i valori soglia dell'ISEE per l'accesso ai bonus sociali dal 1° gennaio 2026.

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

⁷⁵ Per ulteriori dettagli si rimanda al Rapporto 277/2024//I/com sullo stato di attuazione dei bonus sociali nell'anno 2023.

cumulabile con i bonus per disagio economico qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità.

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

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

Il numero di bonus attivati tra il 2021 e il 2025 varia coerentemente con l'introduzione e la successiva graduale attenuazione delle misure sopra descritte a sostegno delle famiglie, di mitigazione dell'impatto della crisi internazionale e della situazione congiunturale che generano tensioni sui mercati dell'energia. La platea di percettori del bonus sociale per disagio economico si è ampliata nel 2022 e nel 2023 grazie anche alla temporanea introduzione della classe di agevolazione D⁷⁶ e della classe B-BIS nel 2023⁷⁷. In particolare, sono stati attivati bonus:

- nel settore elettrico:
 - nel 2025 per oltre 2,6 Mln di famiglie, pari all'8,8% dei Domestici;
 - nel 2024 per oltre 2,8 Mln di famiglie, pari al 9,3% dei Domestici;
 - nel 2023, per oltre 4,5 Mln di famiglie, pari al 15,2% dei Domestici. Di questi oltre 1,5 Mln, pari al 5,0% dei Domestici, appartenevano alla classe di agevolazione D, mentre 1.502, pari allo 0,005% dei Domestici, alla classe B-BIS;
 - nel 2022, per oltre 3,7 Mln di famiglie, pari al 12,6% dei Domestici, di cui oltre 970,0 mila per la classe D, pari al 3,2% dei Domestici;
 - nel 2021, per oltre 2,4 Mln di famiglie, pari all'8,4% dei Domestici.
- nel settore del gas naturale:

⁷⁶ 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:
 - per il 2022, con 8.265€ < ISEE ≤ 12.000€ ;
 - per il 2023, con 8.265€ < ISEE ≤ 15.000€, meno di 4 figli e senza RdC/PdC.

⁷⁷ 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.

- nel 2025⁷⁸, per oltre 1,6 Mln di famiglie, pari al 7,9% dei Domestici;
- nel 2024 per oltre 1,7 Mln di famiglie, pari all'8,4% dei Domestici;
- nel 2023, per quasi 3,0 Mln di famiglie, pari al 14,6% dei Domestici. Di questi, quasi 1,1 Mln, pari al 5,4% dei Domestici, appartenevano alla classe di agevolazione D, mentre 1.243, pari allo 0,006% dei Domestici, alla classe B-BIS;
- nel 2022, per quasi 2,5 Mln di famiglie, pari al 12,2% dei Domestici, di cui quasi 700,0 mila per la classe D, pari al 3,4% dei Domestici;
- nel 2021, per oltre 1,5 Mln di famiglie, pari al 7,5% dei Domestici.

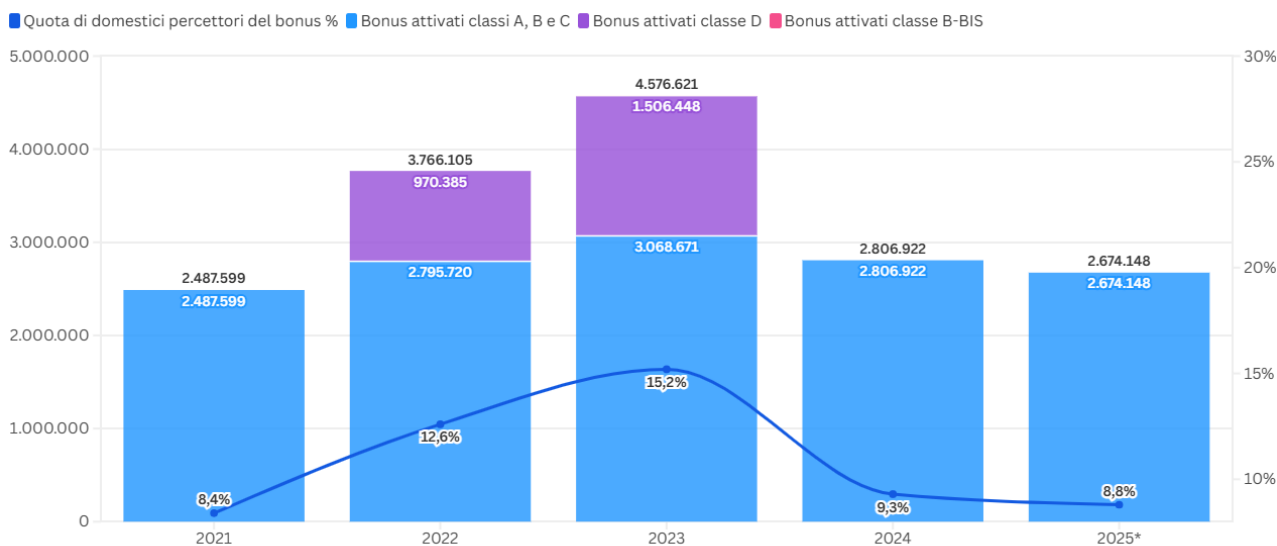
Nel 2025, in entrambi i settori oltre l'80% dei percettori di bonus si approvviggiona nel mercato libero⁷⁹. I percettori del bonus si distribuiscono tra le regioni italiane in maniera coerente con la distribuzione del reddito medio pro capite in Italia, per la quale si rimanda al sito di [ISTAT](https://www.istat.it). In entrambi i settori, pertanto, ne risulta una maggiore incidenza nelle regioni del Sud Italia e nelle isole.

⁷⁸ Per il 2025, dati preliminari.

⁷⁹ I dati a disposizione sui percettori di bonus dettagliati per mercato sono al momento disponibili nell'ambito del monitoraggio retail con riferimento ai mesi di gennaio di ciascun anno. Nonostante il presente rapporto abbia a oggetto l'anno 2024, nel grafico vengono riportati anche i dati di inizio 2025, in modo da fornire informazioni riguardanti anche i percettori di bonus nell'ambito del *STG_{NU}* avviato a luglio 2024 e dunque non considerato nella prima colonna.

Bonus sociali per disagio economico attivati nel corso dell'anno

Energia elettrica

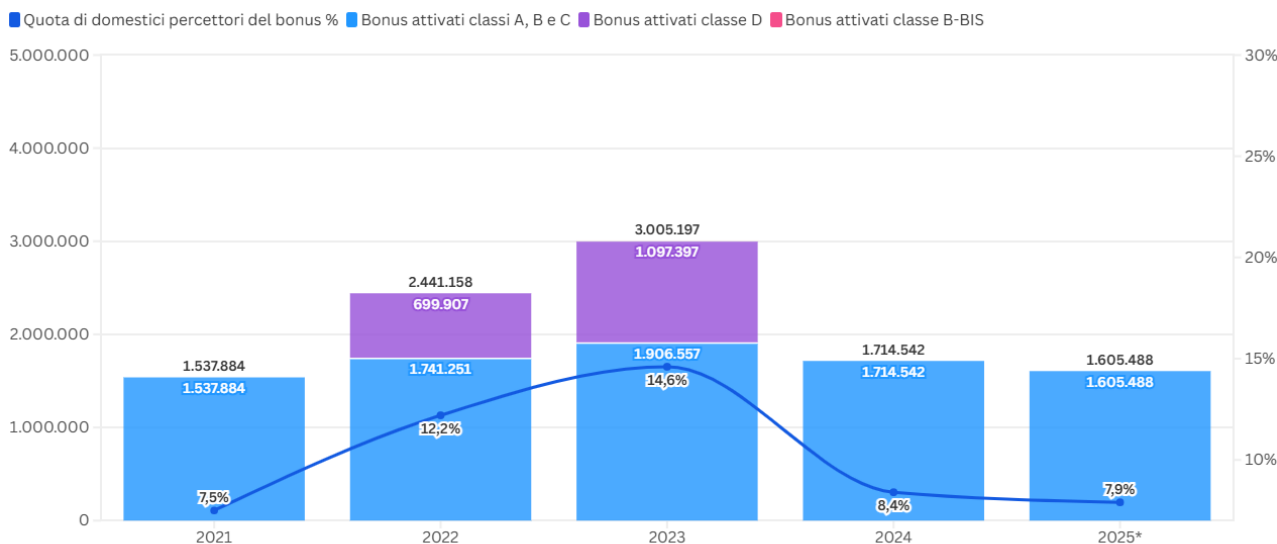


Classe A - con ISEE ≤ 8.265€ fino al 2022 e con ISEE ≤ 9.530€ a partire dal 2023;
Classe B - con almeno 4 figli e fino al 2022 con 8.265€ < ISEE ≤ 20.000€ e dal 2023 con 9.530€ < ISEE ≤ 20.000€;
Classe B-BIS - con almeno 4 figli e 20.000 < ISEE ≤ 30.000, tra aprile e dicembre 2023;
Classe C - percettori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

* per il 2025 dato preliminare
 Elaborazioni dell'Autorità su dati estratti dal SII

Bonus sociali per disagio economico attivati nel corso dell'anno

Gas naturale



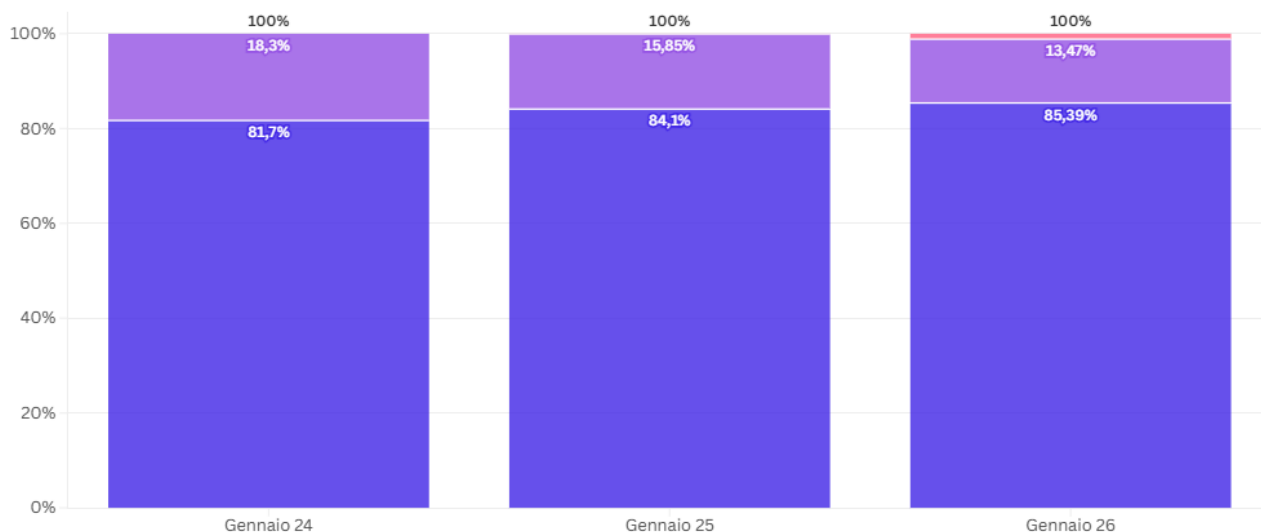
Classe A - con ISEE ≤ 8.265€ fino al 2022 e con ISEE ≤ 9.530€ a partire dal 2023;
Classe B - con almeno 4 figli e fino al 2022 con 8.265€ < ISEE ≤ 20.000€ e dal 2023 con 9.530€ < ISEE ≤ 20.000€;
Classe B-BIS - con almeno 4 figli e 20.000 < ISEE ≤ 30.000, tra aprile e dicembre 2023;
Classe C - percettori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

* per il 2025 dato preliminare
 Elaborazioni dell'Autorità su dati estratti dal SII

Clienti percettori del bonus per mercato

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

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



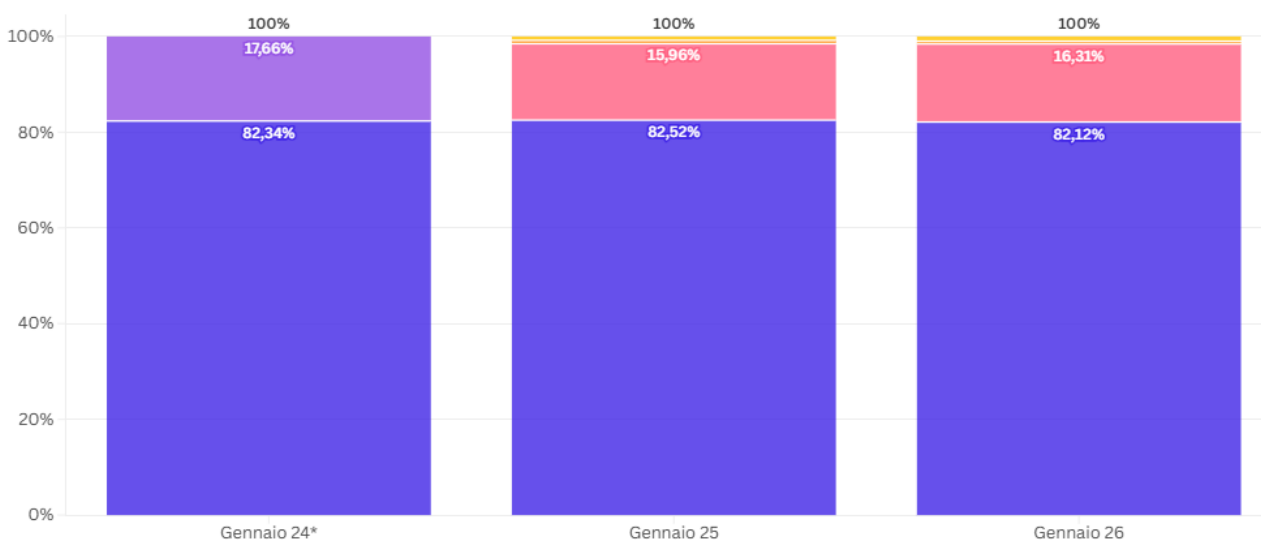
Elaborazioni dell'Autorità su dati estratti dal SII

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

Clienti percettori del bonus per mercato

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

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



Elaborazioni dell'Autorità su dati estratti dal SII.

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

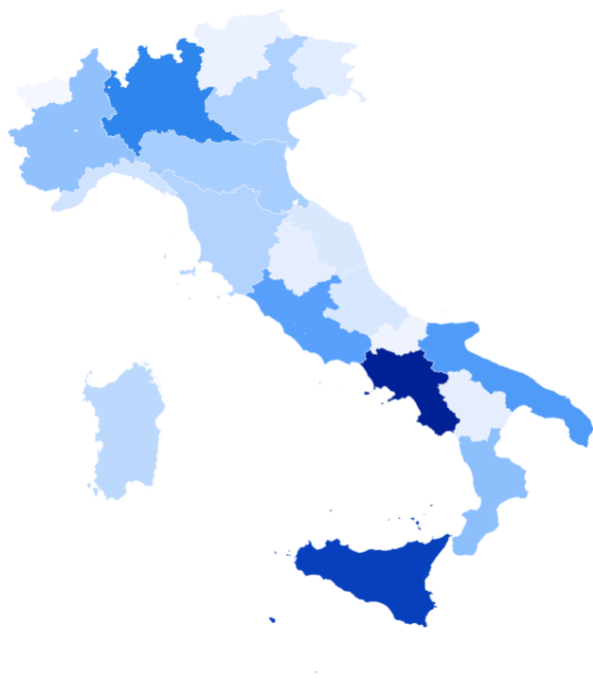
*Per gennaio 2024 non sono conteggiati i percettori di bonus eventualmente serviti in FUI e in FDD.

Distribuzione dei percettori di bonus tra le regioni

settore elettrico - Bonus attivi nel mese

Dicembre 2025

0,1% 17,1%



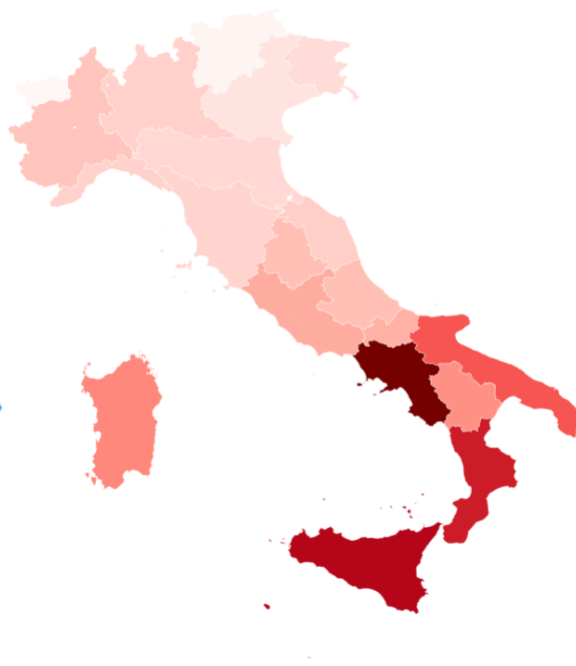
Elaborazioni dell'Autorità su dati estratti dal SII
I dati afferiscono ai bonus attivi nel mese indicato. Tra questi, una parte può essere stata attivata nel corso dei mesi precedenti.

Incidenza dei percettori di bonus sui domestici della regione

settore elettrico - Bonus attivi nel mese

Dicembre 2025

3,2% 20,1%



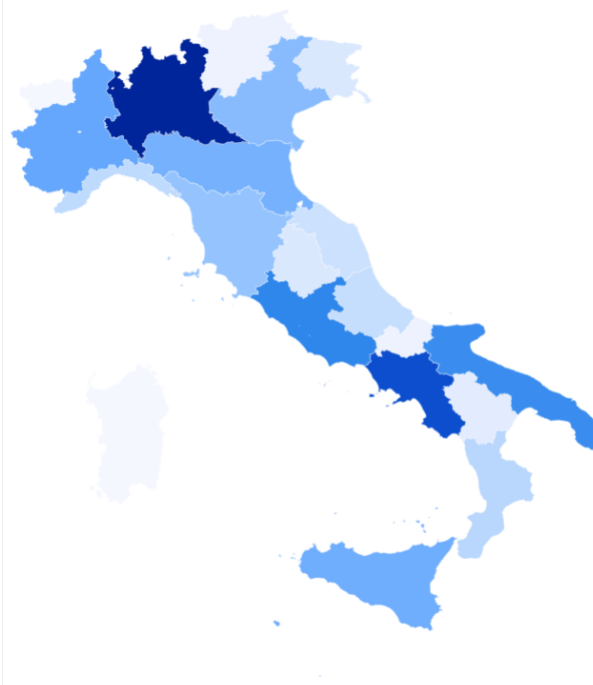
Elaborazioni dell'Autorità su dati estratti dal SII
I dati afferiscono ai bonus attivi nel mese indicato. Tra questi, una parte può essere stata attivata nel corso dei mesi precedenti.

Distribuzione dei percettori di bonus tra le regioni

settore del gas naturale - Bonus attivi nel mese

Dicembre 2025

0,1% 16,1%



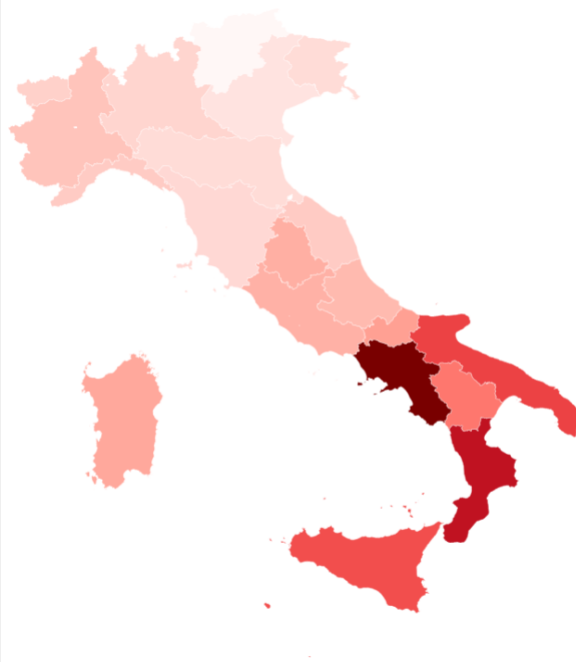
Elaborazioni dell'Autorità su dati estratti dal SII
I dati afferiscono ai bonus attivi nel mese indicato. Tra questi, una parte può essere stata attivata nel corso dei mesi precedenti.

Incidenza dei percettori di bonus sui domestici della regione

settore del gas naturale - Bonus attivi nel mese

Dicembre 2025

4,2% 17,8%



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

10. Interventi regolatori in attuazione

Interventi afferenti alla configurazione e all'assetto dei mercati

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

- nell'ambito del percorso previsto dalla Legge Concorrenza 2017, distinti tra:
 - afferenti alla configurazione e all'assetto dei mercati;
 - a supporto dei clienti nell'orientamento tra le offerte presenti nel libero mercato;
 - afferenti al funzionamento dei mercati;
- ai sensi della Legge 30 dicembre 2023, n. 214 (di seguito: Legge concorrenza 2022), finalizzati a maggiore semplicità, comprensibilità e uniformità dei documenti di fatturazione dei clienti;
- ai sensi del decreto-legge 19/25, art. 5.1 al fine di rafforzare la trasparenza e la confrontabilità delle offerte nel mercato libero a vantaggio dei clienti di piccole dimensioni;
- al fine di definire condizioni e criteri per l'iscrizione e la permanenza delle imprese di vendita ai clienti finali nei rispettivi elenchi istituiti presso il Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica.

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

La disciplina della tutela di prezzo per tale servizio ha carattere transitorio e, in forza della Legge concorrenza 2017, come da ultimo novellata dal decreto-legge 18 novembre 2022, n. 176 convertito con legge 13 gennaio 2023, n. 6, è stata superata a partire dal 1° gennaio 2021 per le piccole imprese⁸⁰, dal 1° aprile 2023 per le microimprese e dal 1° luglio 2024 per i Domestici non vulnerabili.

Nell'ambito di tale percorso, la Legge concorrenza 2017 ha anche previsto specifici adempimenti propedeutici alle predette scadenze, demandando, in particolare:

- all'Autorità il compito di adottare disposizioni per assicurare, dalle date di rimozione della tutela di prezzo, un servizio a tutele graduali per i clienti finali senza fornitore di energia elettrica (che avevano diritto al servizio di Maggior tutela), e

⁸⁰ Ai sensi dell'art. 2 della direttiva (UE) 2019/944 sono piccole imprese le imprese con meno di 50 dipendenti e un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiore a 10 milioni di euro.

- all'allora Ministro dello Sviluppo Economico, adesso Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica, quello di adottare, con riferimento a entrambi i comparti di energia elettrica e gas naturale, un decreto per definire le modalità ed i criteri per l'ingresso consapevole nel mercato dei clienti finali, tenendo conto della necessità di concorrenza, pluralità di fornitori e di offerte nel libero mercato.

Il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210 (di seguito: decreto legislativo 210/21) come da ultimo novellato dal decreto-legge 28 febbraio 2025, n. 19, come convertito con legge 24 aprile 2024, n. 60 (di seguito: decreto-legge 19/25), ha inoltre previsto che, *"a decorrere dalla data di cessazione del servizio di Maggior tutela"*, i Domestici classificati come vulnerabili⁸¹, abbiano diritto a essere riforniti di energia elettrica, nell'ambito del servizio di vulnerabilità, secondo le condizioni disciplinate dall'Autorità a un prezzo che rifletta il costo dell'energia nel mercato all'ingrosso e costi efficienti del servizio di commercializzazione, determinati sulla base di criteri di mercato e che Acquirente Unico svolga, secondo modalità stabilite dall'Autorità e basate su criteri di mercato, la funzione di approvvigionamento centralizzato dell'energia elettrica all'ingrosso per la successiva cessione agli esercenti il servizio di vulnerabilità.

Nelle more dell'aggiudicazione del servizio di vulnerabilità, i clienti vulnerabili continuano ad essere riforniti transitoriamente nel servizio di Maggior tutela.

In relazione al settore del gas naturale, la legge n. 125/2007 ha previsto che l'Autorità definisca transitoriamente prezzi di riferimento per le forniture ai Domestici, che le imprese di vendita, nell'ambito degli obblighi di servizio pubblico, comprendono tra le proprie offerte commerciali. Tale impianto è stato successivamente confermato dal decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93 (decreto legislativo n. 93/11), così come modificato dal decreto-legge 21 giugno 2013, n. 69 che ha previsto che, per i soli Domestici, nell'ambito degli obblighi di servizio pubblico, l'Autorità continui transitoriamente a determinare i prezzi di riferimento, ai sensi delle disposizioni riportate alla legge n. 125/2007. Tale disciplina transitoria di prezzo è stata superata, ai sensi della Legge Concorrenza 2017, a partire dal 10 gennaio 2024. A partire dalla medesima data, è previsto, a

⁸¹ Ai sensi dell'art. 11, comma 1 del decreto-legislativo 210/21 sono clienti vulnerabili i clienti domestici che soddisfano almeno una delle seguenti condizioni:

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

tutela dei clienti vulnerabili⁸², un obbligo in capo ai venditori e ai FUI di offrire a tali clienti la fornitura di gas naturale a un prezzo che rifletta il costo effettivo di approvvigionamento nel mercato all'ingrosso, i costi efficienti del servizio di commercializzazione e le condizioni contrattuali e di qualità del servizio, come definiti e periodicamente aggiornati dall'Autorità, ai sensi del decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, come convertito dalla legge 21 settembre 2022, n. 142.

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

- il **Servizio a Tutele Graduali per le piccole imprese** che a partire dal 1° gennaio 2021 non hanno un venditore nel mercato libero;
- il **Servizio a Tutele Graduali per le microimprese**⁸³ che a partire dal 1° aprile 2023 non hanno un venditore nel libero mercato. Tale servizio ricalca quanto già previsto per l'analogo servizio destinato alle piccole imprese, con specifiche modifiche relative ad una diversa numerosità dei clienti coinvolti e considerando quanto è emerso nell'ambito dello svolgimento delle procedure concorsuali per le piccole imprese;
- il **Servizio a Tutele Graduali per i Domestici non vulnerabili** che replica, per molti aspetti, la regolazione del *STG_{MICRO}* in ragione delle similarità (sotto il profilo dei livelli di consumo individuali) dei Domestici con tale tipologia di imprese.

L'Autorità ha previsto che tutti e tre i servizi siano eserciti da operatori che sono stati selezionati attraverso apposite procedure concorsuali; i periodi di assegnazione di tutti e tre i servizi verranno a scadenza il 31 marzo 2027.

Al riguardo, i decreti ministeriali del 31 agosto 2022 e del 17 maggio 2023, adottati in attuazione della Legge concorrenza 2017, hanno disposto, tra l'altro, che, alla scadenza dell'attuale periodo di erogazione del servizio a tutele graduali (di seguito: STG) destinato rispettivamente alle piccole imprese e alle microimprese e ai clienti domestici non vulnerabili, *"in mancanza di una scelta espressa, il cliente [sia] rifornito dal medesimo esercente il STG sulla base della propria offerta di mercato libero più favorevole"*; inoltre, il decreto ministeriale del 17 maggio 2023 ha altresì

⁸² Il decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, come convertito dalla legge 21 settembre 2022, n. 142 (di seguito: decreto Aiuti bis), per il settore del gas, definiscono "vulnerabili" i clienti domestici:

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

⁸³ Ai sensi dell'art. 2 della direttiva (UE) 2019/944 rientrano in questa categoria le imprese aventi al massimo 10 dipendenti e un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 2 milioni di euro.

stabilito, che *"a decorrere dal 1° aprile 2027, il STG assolv[a] esclusivamente alle funzioni di servizio di ultima istanza per garantire la continuità della fornitura di energia elettrica"* alle piccole imprese, alle microimprese, nonché ai clienti domestici non vulnerabili che, per qualsiasi motivo, dovessero trovarsi senza fornitore di energia elettrica.

La legge 24 aprile 2025, n. 60 (di conversione del decreto-legge 19/25) ha, inoltre, stabilito che i clienti domestici vulnerabili, che, alla data di conclusione dell'attuale periodo di assegnazione del STG, non abbiano scelto un fornitore sul libero mercato, siano riforniti nell'ambito del servizio di Maggior tutela.

In attuazione alle disposizioni dei decreti ministeriali del 31 agosto 2022 e del 17 maggio 2023 e del decreto-legge 19/25, con la delibera 262/2026/R/eel l'Autorità ha disciplinato le nuove condizioni di fornitura e le modalità di identificazione degli esercenti il STG che saranno in carica dal 1° aprile 2027 nonché le modalità per il passaggio dei clienti attualmente riforniti nei tre STG operativi al mercato libero ovvero al servizio di Maggior tutela, nel caso di clienti domestici vulnerabili. La regolazione delle condizioni economiche e contrattuali del nuovo STG e le modalità di assegnazione dello stesso in via generale sono analoghe alle misure che erano state adottate per il STG per le piccole imprese, per il STG per le microimprese e per il STG per i clienti domestici non vulnerabili. Per quanto concerne la proposta della migliore offerta da parte degli attuali esercenti il STG ai propri clienti, la delibera 262/2026/R/eel ne ha dettato le modalità di individuazione e le tempistiche per il suo invio da parte degli esercenti il STG ai propri clienti, nonché ha previsto la trasmissione di una serie di informative dal contenuto standardizzato, definite dall'Autorità, al fine di renderli edotti in merito alle alternative a disposizione e, nel caso di clienti domestici, anche in merito alle modalità per attestare l'eventuale condizione di vulnerabilità.

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

Con riferimento al servizio di tutela gas, con la delibera 100/2023/R/com l'Autorità ha previsto un percorso graduale di superamento della tutela di prezzo stabilendo:

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

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

Più in generale, infine, con riferimento ai requisiti necessari che le imprese devono rispettare al fine di poter svolgere l'attività di vendita di energia ai clienti finali sono state previste:

- l'istituzione da parte del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica **dell'elenco dei soggetti abilitati per la vendita dell'energia elettrica** ai clienti finali ai sensi del decreto del Ministro della Transizione Ecologica 25 agosto 2022, sulla base della proposta da parte dell'Autorità rilasciata con deliberazione 762/2017/R/eel. Nello stesso anno con la deliberazione 585/2022/R/eel l'Autorità aveva dato disposizioni ai fini del primo popolamento dello stesso Elenco, individuando le imprese di vendita dell'energia elettrica risultanti accreditate in qualità di controparti commerciali nel SII alla data dell'entrata in vigore del decreto. Dopo consultazione, inoltre, l'Autorità con la deliberazione 339/2023/R/eel ha definito le procedure delle comunicazioni funzionali alla permanenza delle imprese di vendita di energia elettrica ai clienti nell'Elenco, in capo sia alle imprese distributrici che a Terna che da parte del Gestore del SII al fine di segnalare al Ministero le condizioni di non regolarità che si dovessero verificare. A partire dal 2024 l'operatività tracciata dalla normativa e dalla regolazione sopra riassunta si è potuta quindi dispiegare con l'avvio dei procedimenti di cancellazione o esclusione delle imprese di vendita dall'Elenco, in capo al Ministero, in conseguenza delle comunicazioni in merito alle mancate regolarità dei pagamenti o all'assenza prolungata di clienti serviti previste dal decreto;
- nel settore del gas naturale, la profonda revisione delle disposizioni del decreto del Ministro dello Sviluppo Economico 29 dicembre 2011 in materia del previgente Elenco dei soggetti abilitati alla vendita ai clienti finali operativo presso il Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica, analogamente a quanto previsto nel settore dell'energia elettrica. Più in particolare, ai sensi delle disposizioni della legge 30 dicembre 2023, n. 214, è stato adottato il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica 19 maggio 2025, sulla base della proposta resa dall'Autorità con il provvedimento 157/2024/R/gas; tale decreto reca condizioni, criteri, modalità e requisiti tecnici, finanziari e di onorabilità per l'iscrizione, la permanenza e l'esclusione dei soggetti iscritti nell'Elenco per il settore del gas naturale, di nuova concezione rispetto a quanto fino ad allora in vigore e in coerenza con quanto previsto per il settore dell'energia elettrica. Inoltre, dopo consultazione, l'Autorità con la deliberazione 576/2025/R/gas ha definito le procedure delle comunicazioni funzionali alla permanenza delle imprese di vendita nell'Elenco anche nel settore del gas naturale, al fine di

segnalare al Ministero le condizioni di non regolarità che si dovessero verificare e di permettere l'operatività e il dispiegarsi dei procedimenti di cancellazione ed esclusione, a valere dal mese di luglio 2026;

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

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

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

Nel dettaglio, in tali ambiti rientrano:

- l'istituzione e la regolazione del **Portale Offerte**, sviluppato e gestito da Acquirente Unico, sul quale tutti i venditori sono tenuti a pubblicare le offerte commerciali. Il Portale Offerte è operativo dal 1° luglio 2018⁸⁴. Successivamente a tale data sono state sviluppate nuove funzionalità⁸⁵ volte a migliorarne la facilità di utilizzo per il cliente e a fornirgli il maggior numero di informazioni utili. Di seguito vengono elencate le principali innovazioni introdotte tra il 2023 e il 2024.

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

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

⁸⁴ Il Portale Offerte contiene offerte fisse e offerte variabili di mercato libero, Offerte PLACET nonché la spesa dei regimi di tutela sia per l'energia elettrica che per il gas naturale. Si tratta di offerte rivolte ai clienti domestici, alle imprese del settore elettrico alimentate in bassa tensione, ai Condomini uso domestico con consumi di gas inferiori a 200.000 S(m3)/anno, alle imprese del settore gas con consumi inferiori a 200.000 S(m3)/anno.

⁸⁵ Finalizzate ad una ricerca immediata delle offerte del libero mercato mediante l'inserimento del codice o nome identificativo dell'offerta.

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

A partire dal 29 maggio 2024, l’utente può accedere al PO autenticandosi tramite SPID o Carta d’Identità Elettronica (CIE), tramite un apposito tasto blu. Una volta autenticato, il cliente può selezionare una delle proprie forniture (presentate con indirizzo, codice POD/PDR, icona della commodity) e ha la possibilità di impostare il confronto delle offerte sulla base delle caratteristiche della fornitura selezionata e dei relativi dati di consumo storici (se disponibili nel SII), ferma restando la possibilità per l’utente di modificare i parametri per il confronto in base alle proprie esigenze. Con riferimento a ciascuna fornitura intestata al cliente, il PO mostra le informazioni utili al confronto delle offerte (CAP, potenza, residenza, consumo annuo), lasciando al cliente la scelta di confrontare offerte a prezzo fisso o variabile (e altre scelte, es. solo energia rinnovabile o meno; offerte a fasce orarie o meno). Tale innovazione semplifica la consultazione del PO, basando al contempo la simulazione della spesa delle diverse offerte sui dati reali della propria fornitura, senza alcuno sforzo del cliente per la ricerca di dette informazioni. Infine, l’autenticazione al PO permette al cliente di accedere alla sezione “Le tue forniture”, che contiene le principali caratteristiche tecniche e commerciali delle proprie forniture, tra le quali a titolo esemplificativo, il codice offerta, la potenza disponibile, la ragione sociale del venditore e dell’impresa distributrice, il tipo di misuratore, la data di attivazione del contratto in essere e di prima attivazione (o voltura) del POD/PDR, nonché l’informazione relativa alla vulnerabilità. In aggiunta, è in fase di rilascio l’applicazione del Portale Offerte (App PO) installabile su qualsiasi dispositivo mobile, che integra alcune funzionalità specifiche pensate per un’interazione semplice e immediata. Nella homepage dell’applicazione, di cui segue un’immagine, sarà possibile scegliere fra due strumenti:

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

La versione in fase di rilascio rappresenta un punto di partenza con riferimento al quale già è possibile prevedere un’evoluzione in termini di arricchimento delle funzionalità a beneficio degli utenti.

Oltre alle implementazioni di tipo tecnico, il Portale Offerte è stato arricchito di sezioni e box informativi funzionali a informare gli utenti del Portale Offerte dei cambiamenti in atto nel mercato retail dell'energia, degli strumenti informativi e di ausilio per i clienti titolari di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale.

- la definizione delle **clausole essenziali e dei requisiti minimi di confrontabilità** delle offerte per entrambi i settori, attraverso la disciplina delle offerte PLACET. Con tale disciplina l'Autorità ha previsto l'obbligo per tutti i venditori di inserire nel proprio pacchetto di proposte commerciali offerte rivolte alle famiglie e alle piccole imprese chiare e comprensibili, a prezzi determinati liberamente ma con condizioni contrattuali definite dall'Autorità;
- le linee guida volontarie per la promozione delle offerte di energia elettrica e di gas naturale a favore di **gruppi di acquisto rivolti ai Domestici e alle piccole imprese**, in attuazione dell'art. 1, comma 65, della Legge Concorrenza 2017;
- l'istituzione e la regolazione del **Portale dei Consumi di energia elettrica e di gas naturale** <https://www.consumienergia.it/portaleConsumi/> (di seguito: Portale dei Consumi). Il Portale dei Consumi è operativo da luglio 2019. Costituisce lo strumento istituzionale con cui ogni cliente finale ha accesso ai propri dati storici di consumo di energia elettrica e gas naturale (permettendone la visualizzazione grafica, la possibilità di *download* e il confronto fra periodi) e ai principali dati contrattuali delle proprie forniture, in maniera indipendente rispetto agli operatori. I dati di consumo (e, nel caso dell'elettrico, della potenza assorbita) sono costituiti dalle letture effettive, come raccolte, validate e messe a disposizione del SII dalle imprese distributrici, sino alla profondità di 36 mesi. Continuano gli aggiornamenti e gli adeguamenti del Portale finalizzati sia a verificare e migliorare le *performance* sia a implementare nuove funzionalità, anche al fine dell'accesso ai dati da parte di soggetti terzi debitamente autorizzati dal cliente finale, ai sensi della normativa vigente in materia, al fine di consentire ulteriormente l'analisi e la comprensione dei consumi. Con la deliberazione 509/2024/R/com, inoltre, l'Autorità ha disciplinato le modalità con cui, a partire da ottobre 2025, nell'ambito del Portale Consumi alcuni soggetti terzi, c.d. "terze parti", siano autorizzati ad accedere ai dati storici di consumo dei clienti, in attuazione del d.lgs.102/2014, art. 9, come modificato dalla Legge Concorrenza 2022;
- la definizione di **obblighi informativi in capo agli esercenti la vendita**. Rientrano in tale categoria gli interventi dell'Autorità in merito a:
 - l'obbligo in capo sia agli esercenti la Maggior tutela e il servizio di tutela gas sia ai venditori di mercato libero, a decorrere dal 1° gennaio 2023, di **informare in bolletta i propri clienti sulla possibilità di cambiare offerta**, anche utilizzando gli strumenti messi a disposizione dall'Autorità, come il Portale Offerte e il [Portale Consumi](#);

- la revisione organica della regolazione della **bolletta** con l'obiettivo di perseguirne un miglioramento dal punto di vista della semplicità, comprensibilità e uniformità; nell'ambito del procedimento avviato con la deliberazione 516/2023/R/com, soggetto all'analisi di impatto della regolazione (AIR), è stato pubblicato un primo documento per la consultazione 517/2023/R/com con cui l'Autorità ha illustrato i primi orientamenti, anche in vista della rimozione dei regimi di tutela e dell'attivazione del *STV_{GAS}*. Successivamente l'Autorità ha organizzato incontri informativi, strutturati in *Focus Group* e un tavolo tecnico, con le associazioni rappresentative dei consumatori domestici e non domestici e degli operatori, ed è stata svolta un'apposita indagine demoscopica rivolta alle famiglie per comprendere e valutare meglio l'utilizzo e il grado di comprensione della bolletta nonché testare le nuove proposte. A seguito di tutto ciò è stata prevista una seconda consultazione con il documento 136/2024/R/com con cui l'Autorità ha presentato i propri orientamenti finali e ha inteso introdurre ulteriori strumenti volti a: maggiore uniformità delle bollette, con in particolare un Frontespizio unificato consistente in una prima pagina uguale per tutti i clienti; maggiore chiarezza, con in particolare lo scontrino dell'energia che riorganizza le informazioni relative a come si è formato il prezzo da pagare, seguendo proprio la logica dello scontrino, cioè quantità per prezzo unitario; maggiore comprensibilità ovvero con il box dell'offerta nel quale sono riassunte le principali informazioni concernenti l'offerta sottoscritta. La nuova regolazione, approvata con la deliberazione 315/2024/R/com e denominata anche "Bolletta dei clienti dell'energia", è applicata a partire dal 1° luglio 2025. Inoltre, con la deliberazione 204/2025/R/com, l'Autorità ha approvato il nuovo Glossario, quale strumento complementare alla bolletta sintetica e di supporto nella comprensione della terminologia ivi utilizzata, contenente le definizioni dei principali termini utilizzati nelle forniture di energia elettrica e di gas naturale cui i venditori devono attenersi. Inoltre, anche a seguito di un ulteriore Tavolo Tecnico con le associazioni rappresentative degli operatori di vendita, finalizzato a fornire alcuni chiarimenti e indicazioni operative funzionali ad assicurare la corretta e omogenea implementazione della nuova disciplina, l'Autorità ha ritenuto opportuno apportare alcune integrazioni e chiarimenti della nuova disciplina, adottati con le deliberazioni 12/2025/R/com e 64/2025/R/com, in merito ad alcuni aspetti e contenuti e a disposizioni specifiche per i clienti multisito;
- le **iniziative informative da parte degli esercenti rivolte a:**
 - i clienti serviti negli *STG*, nel periodo intercorrente tra ottobre 2026 e marzo 2026, in merito alle condizioni di fornitura che saranno loro applicate alla fine del corrente periodo di assegnazione di tale servizio;
 - i Domestici titolari di un contratto di energia elettrica a condizioni di mercato libero a partire dal 1° gennaio 2025, in almeno una bolletta all'anno;

- i Domestici titolari di un contratto di gas naturale a condizioni di mercato libero a partire dal 1° settembre 2024 in almeno una bolletta all'anno.

Perseguendo l'obiettivo di rafforzare la trasparenza e la confrontabilità delle offerte nel mercato libero a vantaggio dei clienti di piccole dimensioni, in ultimo, con la deliberazione 386/2025/R/com, l'Autorità ha dato attuazione al decreto-legge 19/25, art. 5.1.

Allo scopo, l'Autorità ha standardizzato la struttura di prezzo delle offerte di energia elettrica e gas naturale di libero mercato e rivolte ai Domestici, prevedendo la razionalizzazione del numero dei corrispettivi che possono essere definiti dai venditori (mediante accorpamento degli stessi tra valori in quota annua e valori relativi al consumo), i quali ne definiscono liberamente i valori, nel rispetto della normativa eurounitaria che accorda espressamente a questi ultimi la facoltà di stabilire liberamente i prezzi di fornitura, e di eventualmente differenziarli sulla base di caratteristiche del cliente finale (ad esempio, fasce orarie).

Inoltre, la deliberazione 386/2025/R/com prevede che, nei contratti di fornitura, siano rappresentati in formato tabellare e standardizzato i corrispettivi in quota annua e quelli dipendenti dal consumo definiti dal venditore, separandoli chiaramente dai corrispettivi di altra natura, in modo che il cliente finale li possa reperire facilmente nella documentazione contrattuale, utilizzandoli anche per la comparazione tra le offerte.

Altre disposizioni regolatorie sono state introdotte al fine di rendere più semplici, accessibili ed efficaci le informazioni rese disponibili dai venditori, anche sui propri siti internet.

La deliberazione 386/2025/R/com, le cui previsioni sono entrate in vigore a partire dal 1° aprile 2026, si inserisce in un più ampio percorso avviato dall'Autorità al fine di innovare il Codice di condotta commerciale, rendendolo sempre più adatto a garantire trasparenza e tutela del cliente finale in un libero mercato retail in rapida evoluzione, attraverso la definizione di regole di comportamento che i venditori (anche qualora agiscano per mezzo di soggetti terzi) devono rispettare nelle fasi precontrattuale e contrattuale.

Interventi afferenti al funzionamento dei mercati

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

- riformando la gestione del processo di cambio fornitore nel settore elettrico (con la deliberazione 58/2026/R/eel, che troverà applicazione a decorrere dal 1° dicembre 2026) riducendo fino a 1 giorno lavorativo la procedura tecnica nell'ambito del SII e, in generale, accorciando sensibilmente le tempistiche per i clienti finali e differenziando la fattispecie in

cui il cliente sottoscrive un nuovo contratto di fornitura dalla variazione dell'utente del dispacciamento;

- disciplinando la possibilità di un cliente finale, sia nel settore elettrico che nel settore del gas naturale (per quest'ultimo a decorrere dal 1° luglio 2026), di effettuare **una voltura contrattuale con contestuale cambio del fornitore**. La possibilità di sottoscrivere un contratto di fornitura con una nuova controparte commerciale nel momento cruciale della voltura, oltre a essere un'opportunità per il singolo cliente finale interessato, costituisce uno stimolo alla concorrenza nel mercato *retail*, a beneficio di tutti i clienti. In particolare, ha previsto:
 - un'unica modalità di presentazione della richiesta di voltura da parte del cliente finale;
 - un tempo massimo di esecuzione della voltura pari a cinque giorni lavorativi dalla data della richiesta effettuata dal cliente finale;
 - l'introduzione da parte del [SII](#) di uno strumento informativo per fornire al nuovo utente del dispacciamento o della distribuzione informazioni relative al punto di prelievo/riconsegna.
- standardizzando il Codice Offerta delle proposte commerciali per la vendita di energia elettrica e gas e disciplinando l'abbinamento del codice offerta a ciascun punto di prelievo e di riconsegna attivo nel Registro Centrale Ufficiale (RCU). L'Autorità ha inoltre previsto obblighi di comunicazione al Portale Offerte delle informazioni relative alle offerte rinegoziate, oggetto di variazione unilaterale o soggette a evoluzione automatica delle condizioni contrattuali. In tal modo si permette al cliente di rintracciare facilmente nel Portale Offerte le informazioni relative all'offerta che intende sottoscrivere, per poterla comparare con altre offerte presenti nel PO ed effettuare una scelta maggiormente consapevole;
- nel settore elettrico, definendo una serie di interventi finalizzati a minimizzare il rischio per il sistema derivante da una copertura finanziaria non adeguata da parte degli operatori, a beneficio e tutela dei clienti, e al contempo un sistema di garanzie che minimizzi le potenziali barriere all'entrata dei venditori. In particolare, l'Autorità ha:
 - introdotto un controllo ex ante definito sulla base della verifica di congruità del livello della garanzia prestata a Terna da parte dell'utente del dispacciamento, in relazione al mercato che l'utente intende servire e per il quale si appresta a presentare richiesta di *switching*;
 - introdotte alcune modifiche alla risoluzione del contratto di dispacciamento e/o trasporto e alla successiva attivazione dei servizi di ultima istanza. Tali disposizioni sono volte a ridurre l'esposizione finanziaria del sistema nei confronti degli utenti del dispacciamento e, conseguentemente, a ridurre gli oneri per gli utenti in termini di garanzie prestate a copertura del rischio di inadempienza nei confronti del sistema. Al

contempo il cliente finale è tutelato attraverso la predisposizione di strumenti che gli permettano una gestione semplice e consapevole della fornitura;

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

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

- mensilmente il Gestore del SII riceva da INPS i dati dei nuclei familiari che risultano in stato di disagio economico in base alle DSU attestate dalla stessa INPS nel mese precedente;

- sulla base delle informazioni ricevute da INPS, il SII individui le forniture intestate agli aventi diritto, ove presenti;
- comunichi al relativo venditore le informazioni necessarie al riconoscimento in fattura delle agevolazioni, tra cui il relativo ammontare.

In merito, con la deliberazione 370/2025/R/com è stato contestualmente avviato un procedimento per la formazione di provvedimenti in materia di bonus sociali non erogabili, al fine di risolvere i casi in cui il bonus, benché fatturato e correttamente contabilizzato nelle bollette, non sia stato effettivamente corrisposto ai clienti finali aventi diritto, determinando somme c.d. “rimaste incagliate” nell’ultimo step del processo di erogazione del bonus sociale. Ciò può avvenire principalmente nei casi di bolletta di chiusura “incapiente” - ovvero riportante un importo del bonus sociale maggiore dell’addebito per la fornitura di energia risultante in un credito nei confronti del cliente finale - oppure in altri casi puntuali quali p.e. clienti finali irreperibili, assegni di traenza non andati a buon fine, bonifici non riconosciuti a causa di coordinate bancarie non corrette.

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

- ampliare e aggiornare i fenomeni monitorati⁸⁶, anche in ragione degli importanti cambiamenti che si stanno attuando nei mercati retail dell'energia e del gas naturale;
- incrementare il dettaglio delle informazioni disponibili;
- definire nuove modalità di pubblicazione e reportistica, che consentano maggiore tempestività⁸⁷ e fruibilità dei dati monitorati, nell'ambito delle quali rientrano lo sviluppo e l'accrescimento della pagina web del sito dell'Autorità dedicata al [monitoraggio retail](#);
- alleggerire gli oneri informativi a carico degli operatori.
- coerentemente, riorganizzare le attività e le strutture preposte al monitoraggio retail, in considerazione della crescente importanza e significatività delle informazioni rinvenienti dal [SII](#), anche in modo da sfruttare il potenziale informativo del SII, riducendo gli oneri informativi

⁸⁶ Tale evoluzione deve necessariamente garantire anche il continuo allineamento a eventuali aggiornamenti degli indicatori di monitoraggio *retail* richiesti in ambito europeo.

⁸⁷ L'attuale meccanismo di raccolta dati presenta elevati margini di miglioramento in termini di tempestività con cui i dati raccolti possono essere effettivamente utilizzati dall'Autorità. Alcuni dei dati analizzati afferiscono a raccolte dati caratterizzate da modalità e tempistiche disomogenee. Una volta comunicati dai singoli operatori, infatti, tali dati vanno comunque aggregati, verificati ed elaborati ed eventualmente rettificati dai dichiaranti. Un pieno sfruttamento delle potenzialità del SII ai fini del monitoraggio permetterebbe di minimizzare le tempistiche di aggregazione e verifica, riducendo al minimo il confronto e gli scambi informativi con gli operatori.

per gli operatori, anche circa dati e informazioni funzionali allo svolgimento di ulteriore attività istituzionale dell'Autorità⁸⁸.

Nell'ambito dell'evoluzione del sistema di monitoraggio retail, al fine di ridurre le asimmetrie informative tra operatori, rendere più efficace la collaborazione con le altre istituzioni del Paese ed europee e favorire la ricerca anche accademica, l'Autorità ha reso disponibili degli strumenti di consultazione dei consumi medi mensili di energia elettrica e gas naturale, con dettagli geografici fino alla provincia. Tali strumenti sono consultabili sia in una sezione del Portale Consumi dedicata ai consumi medi che alle pagine web del sito ARERA dedicato al [Monitoraggio Retail](#):

- per l'energia elettrica, [Analisi dei consumi dei clienti domestici](#), contenente sia dati sul prelievo mensile di tutti i Domestici che sul prelievo medio orario, in kWh, rilevato per i Domestici trattati orari e [Analisi dei prelievi non domestici per ATECO](#), per i clienti in bassa tensione con dettaglio per attività economica⁸⁹;
- per il gas naturale, [Analisi dei consumi dei clienti domestici](#);

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

Con il suddetto obiettivo, sempre nell'ambito del Monitoraggio retail, l'Autorità ha introdotto un Indicatore di Prezzo delle offerte scelte dai clienti nell'ambito del mercato libero, disponibile per il settore elettrico alla pagina [Prezzi applicati ai clienti domestici nel mercato libero](#) e che sarà integrata anche con gli indicatori relativi al settore del gas. Tale indicatore è calcolato considerando in ciascun mese le offerte effettivamente scelte dai Domestici che hanno cambiato

⁸⁸ A titolo non esaustivo, si segnalano a riguardo le informazioni pubblicate nell'ambito delle procedure concorsuali per l'assegnazione del servizio di Salvaguardia nel settore elettrico o dei servizi di ultima istanza in quello del gas.

⁸⁹ La classificazione ATECO è una classificazione gerarchica costituita da codici alfanumerici che al maggior livello di dettaglio arrivano fino a 6 cifre; essa presenta le varie attività economiche raggruppate, dal generale al particolare, in sezioni (lettera maiuscola), divisioni (2 cifre numeriche), gruppi (3 cifre numeriche), classi (4 cifre numeriche), categorie (5 cifre numeriche) e sottocategorie (6 cifre numeriche). La classificazione ATECO rappresenta la versione italiana della nomenclatura europea <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-manuals-and-guidelines/w/ks-gq-24-007>. Le due classificazioni coincidono fino alla classe (IV cifra).

fornitore o rinegoziato il contratto con lo stesso fornitore e simulando la relativa spesa annua per i 12 mesi successivi, nonché il relativo prezzo medio atteso. Il valore di questo indice, aggiornato all'ultimo mese, rappresenta quindi la migliore stima della spesa unitaria che i clienti che hanno cambiato fornitore sosterranno nei 12 mesi successivi. L'indicatore viene calcolato sia con riferimento alla sola spesa per materia prima che alla spesa unitaria totale, comprensiva di tutte le voci (materia energia, trasporto, oneri di sistema ed imposte) in modo da fornire una rappresentazione concreta del costo totale sostenuto dal consumatore.

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