



MONITORAGGIO RETAIL

uno strumento per l'evoluzione del mercato

Milano, 20 febbraio 2019

ARERA

Marta Chicca

Direzione Mercati Retail e Tutele per il Consumatore di Energia
Centro Congressi Stelline - Sala Manzoni

- Introduzione al Monitoraggio retail;
- Il Rapporto di Monitoraggio;
 - Struttura del settore e dinamiche concorrenziali;
 - Uscite dai servizi di tutela;
 - Passaggi dei clienti finali;
 - Offerte;
 - Qualità della fatturazione;
 - Morosità.

Obiettivi

Osservazione regolare e sistematica delle condizioni di funzionamento del mercato della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale con particolare riferimento al **grado di apertura** dei mercati retail, all'**efficacia della concorrenza** e al **livello di partecipazione dei clienti finali** e il loro **grado di soddisfazione** (c.d. *customer satisfaction*).

Strumento necessario per lo svolgimento delle attività funzionali a:

- **la regolazione del mercato retail**, per promuovere la concorrenza e garantire il buon funzionamento del mercato, tenendo conto anche del percorso di rimozione delle **condizioni economiche dei servizi di tutela** e delle specifiche esigenze di **tutela dei clienti finali**;
- **pubblicazioni periodiche** sullo stato dei mercati, per aumentare la trasparenza di tutti gli stakeholder;

Coerente con le **linee guida ACER/CEER** circa contenuti e modalità di monitoraggio dei mercati *retail* nei Paesi membri

Ambito di rilevazione

Ha ad oggetto la vendita alla **clientela di massa**:

- settore elettrico: clienti **domestici, altri usi connessi in BT e MT**;
- settore del gas naturale: clienti **domestici, altri clienti con consumi inferiori a 200.000 Smc**

Prevede la raccolta di dati da operatori (imprese distributrici e venditori) con **più di 50.000 punti** (***campione di soggetti obbligati***)

Gli indicatori di seguito riportati sono calcolati con riferimento alla clientela di massa e, ove non diversamente indicato, al campione dei soggetti obbligati

Il Rapporto:

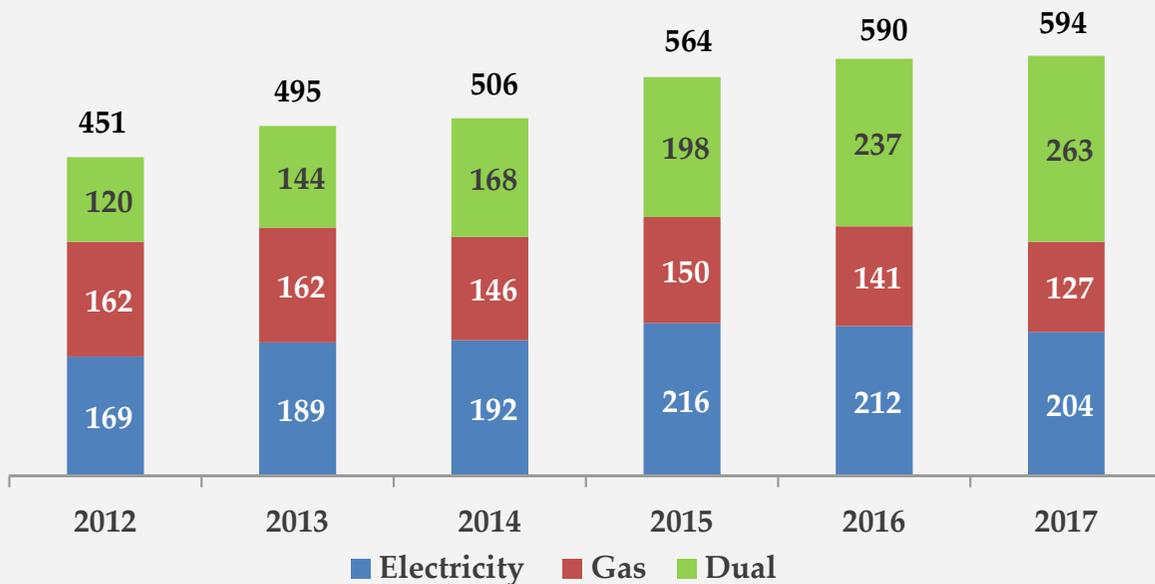
- espone gli **esiti del monitoraggio strutturale** del mercato della vendita di energia elettrica e gas naturale (di seguito: monitoraggio *retail*);
- Afferisce all'**anno 2017** e aggiorna e integra i risultati 2012-2016 (pubblicati in precedenti rapporti);

Analisi **per ciascun settore** dei seguenti temi:

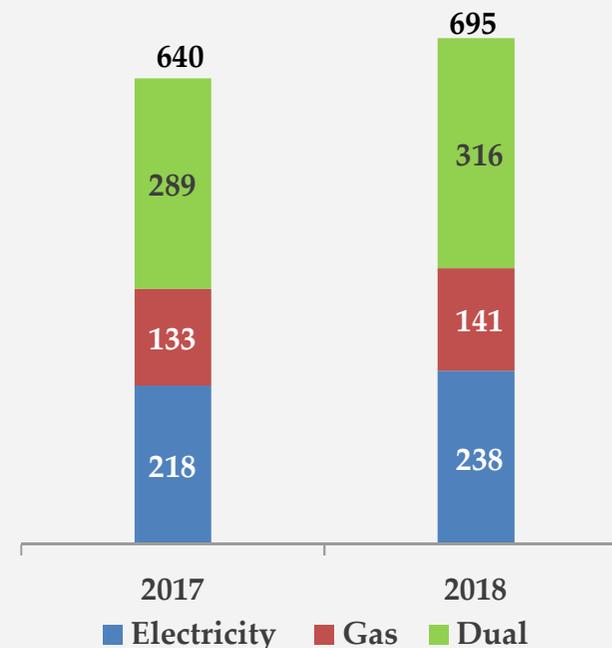
- *Struttura del settore e dinamiche concorrenziali (concentrazione ed evoluzione di domanda e offerta)*
- *Passaggi dei clienti finali (switching, uscite dalla tutela e rinegoziazioni)*
- *Offerte e Prezzi*
- *Livello di partecipazione dei clienti e grado di soddisfazione (inclusa la qualità della fatturazione, pubblicata per la prima volta quest'anno)*
- *Morosità*



GRUPPI SOCIETARI

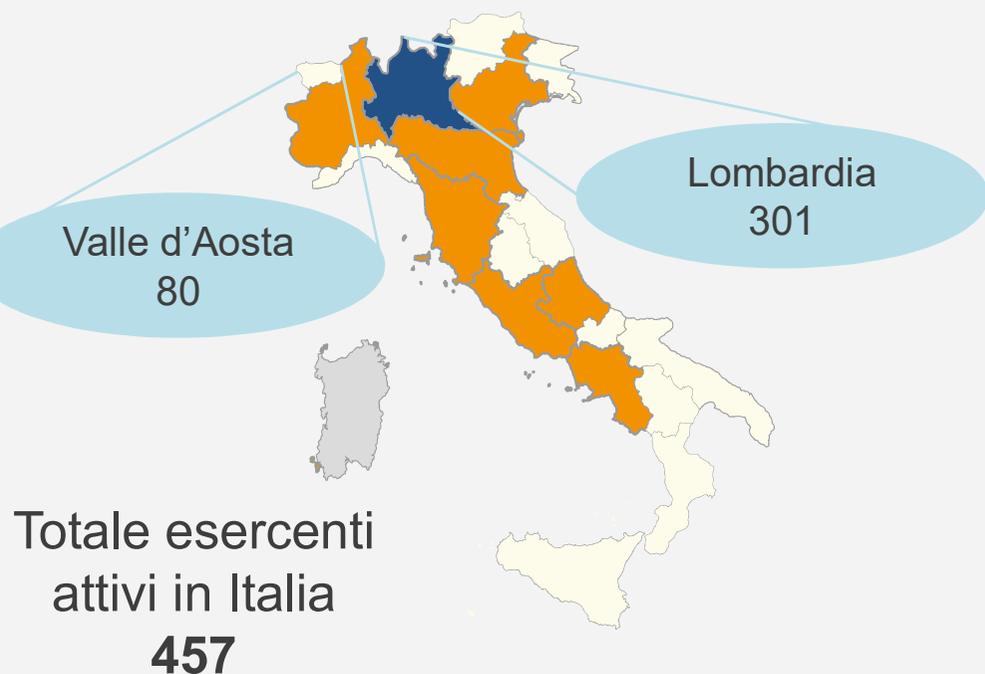


RAGIONI SOCIALI

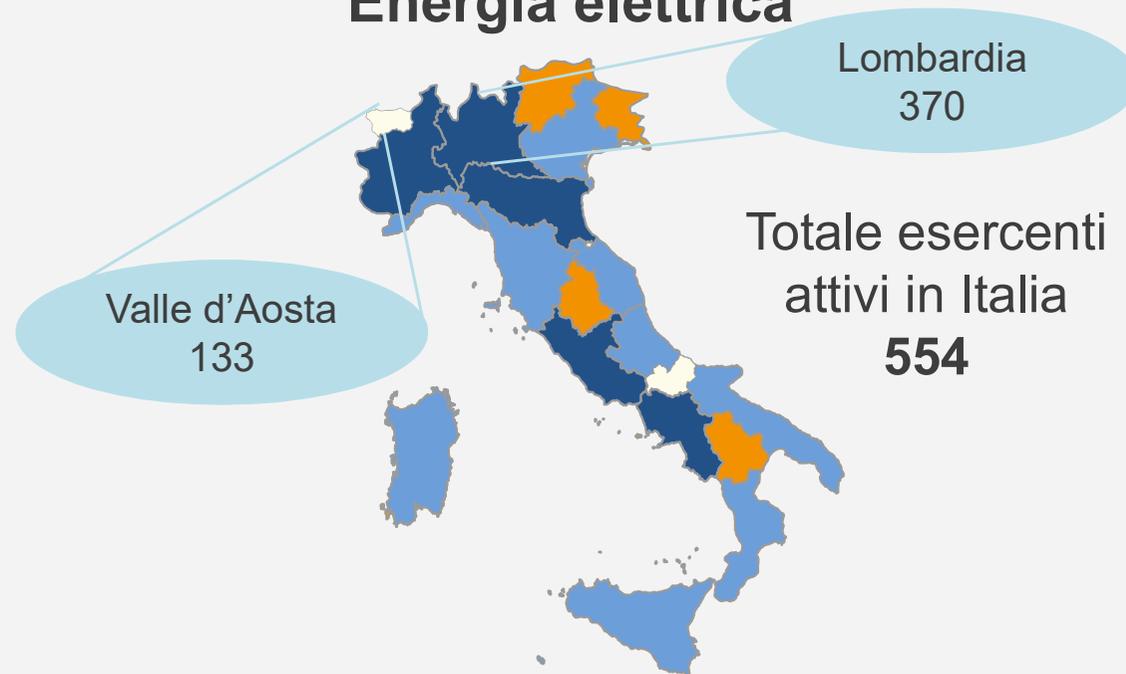




Gas Naturale

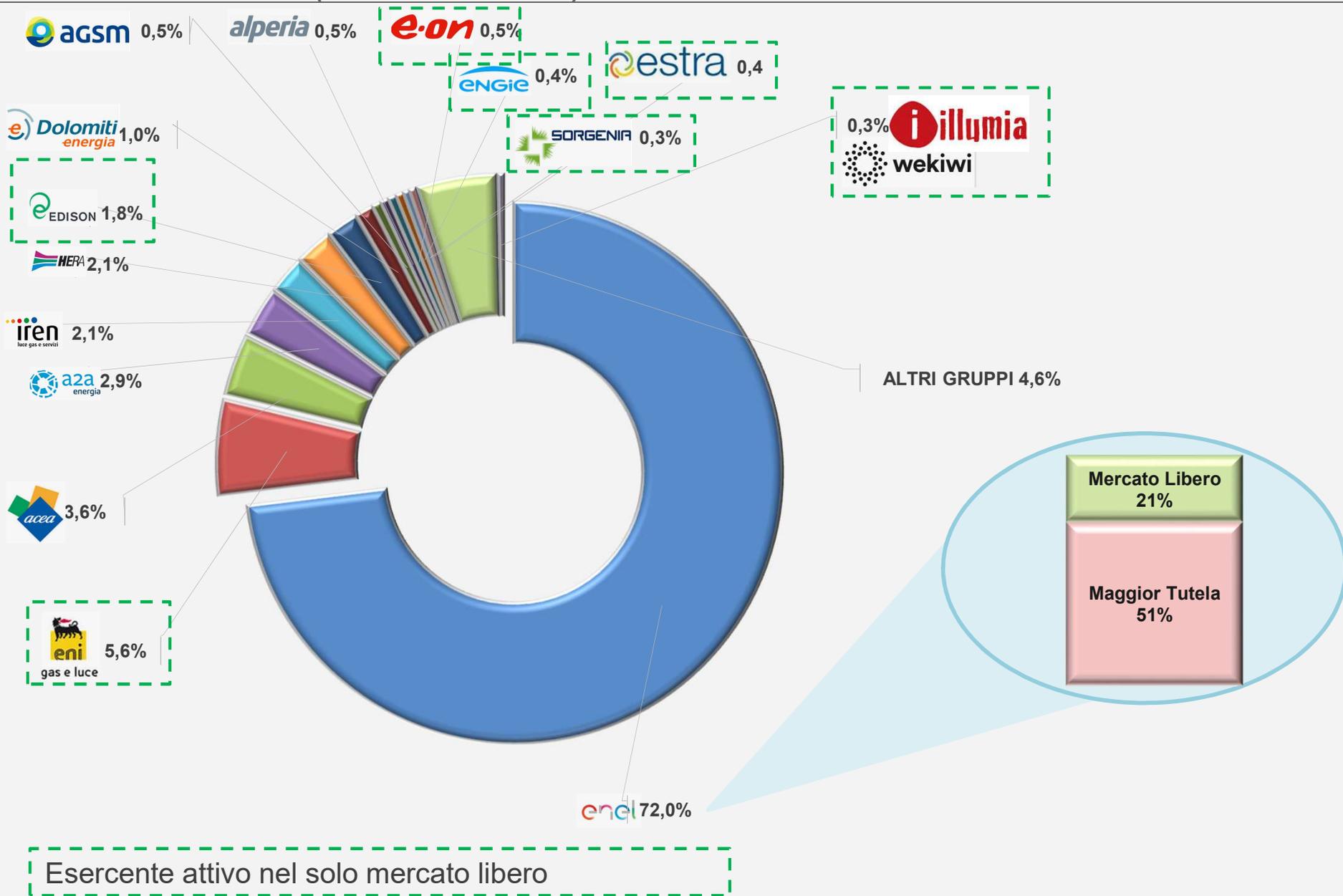


Energia elettrica



Struttura del settore e dinamiche concorrenziali (4/7)

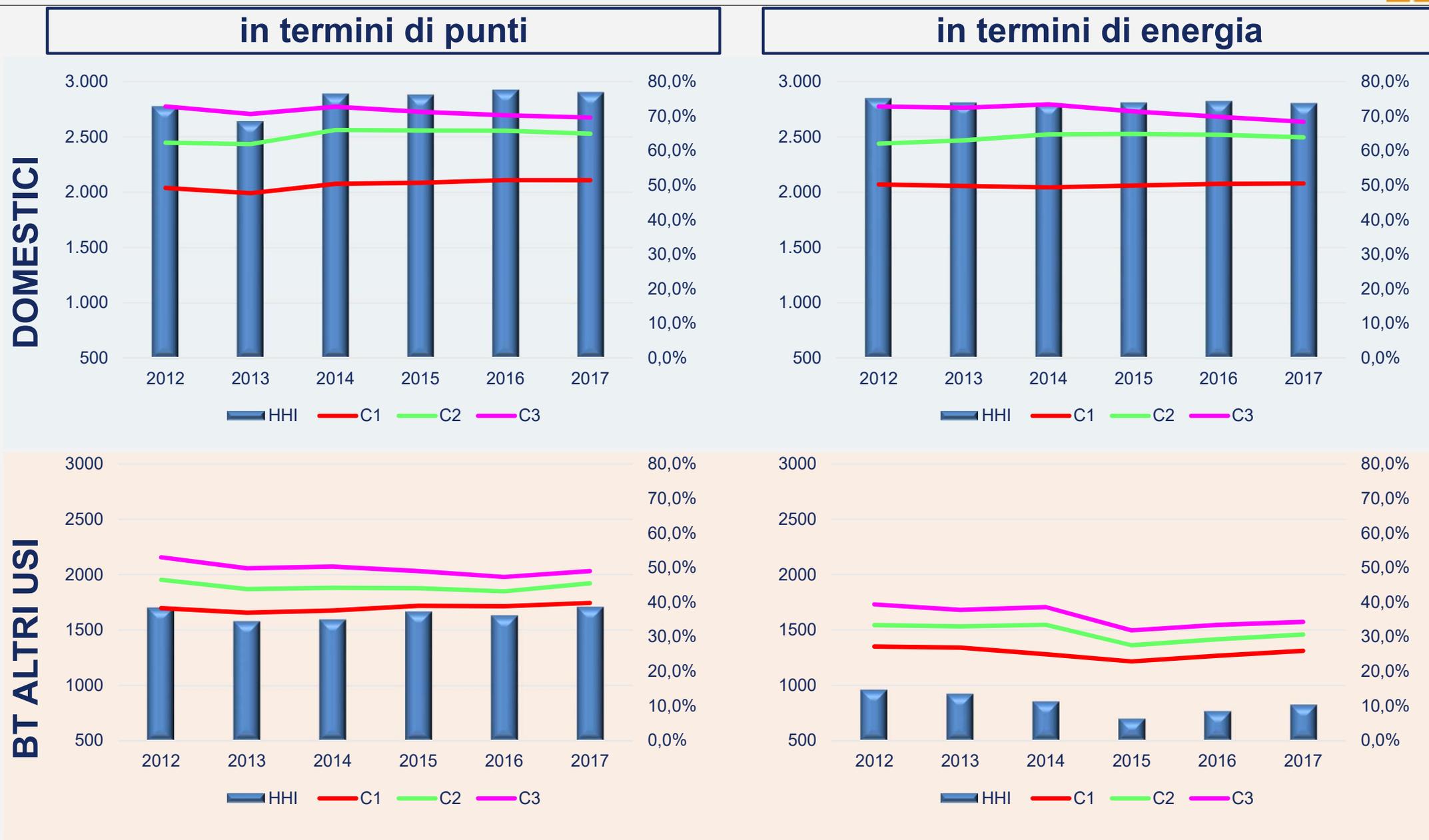
Quote di mercato (libero + tutela)³ – Clientela domestica settore elettrico



³ Calcolate su tutti i venditori, anche non soggetti obbligati

Struttura del settore e dinamiche concorrenziali (5/7)

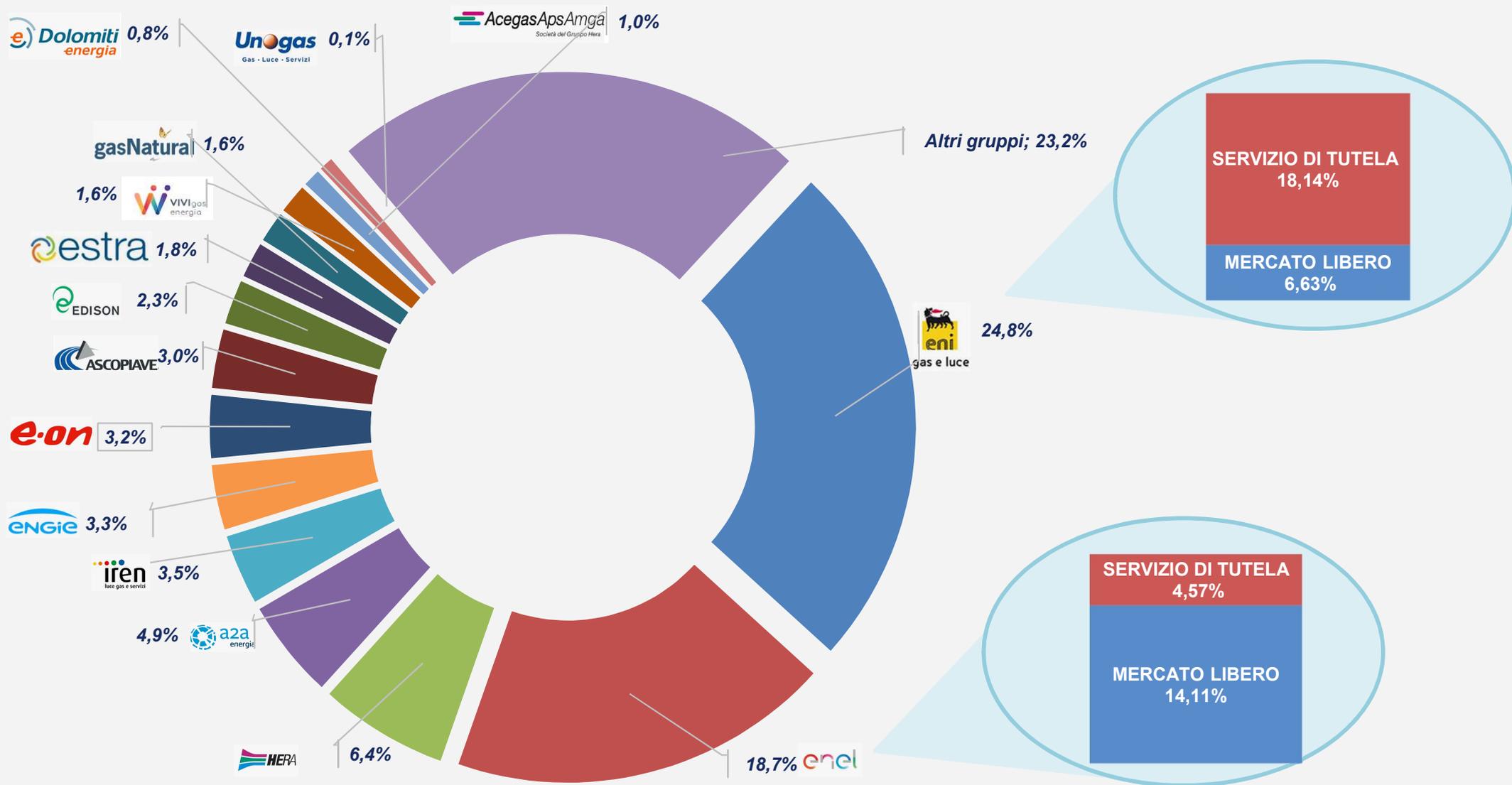
Indici di concentrazione **sul libero**⁴ – *Clientela in BT* settore elettrico



⁴ Calcolati rispetto a tutti i venditori, anche non soggetti obbligati

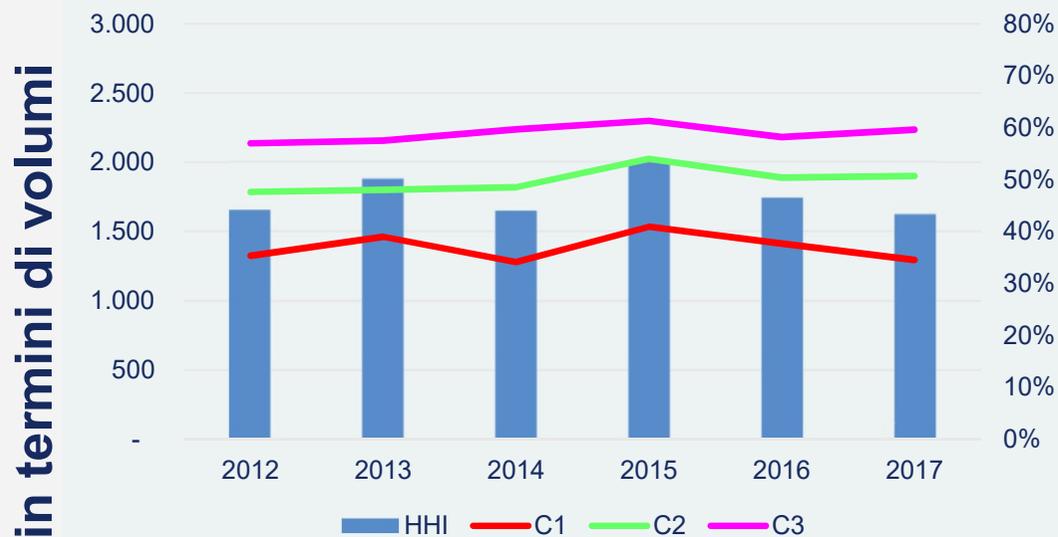
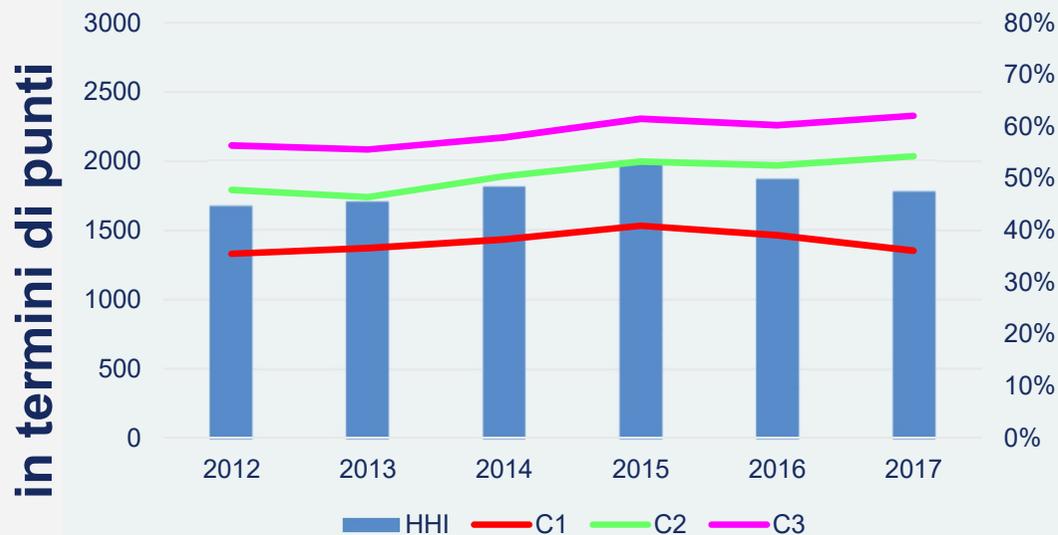
Struttura del settore e dinamiche concorrenziali (6/7)

Quote di mercato (libero+tutela)⁵ – Clientela domestica settore del gas



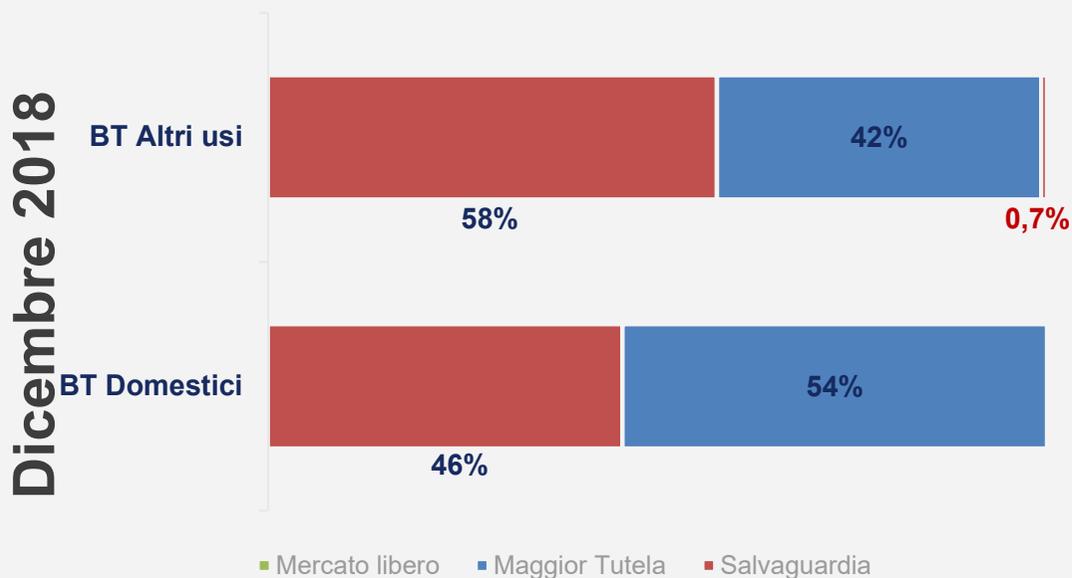
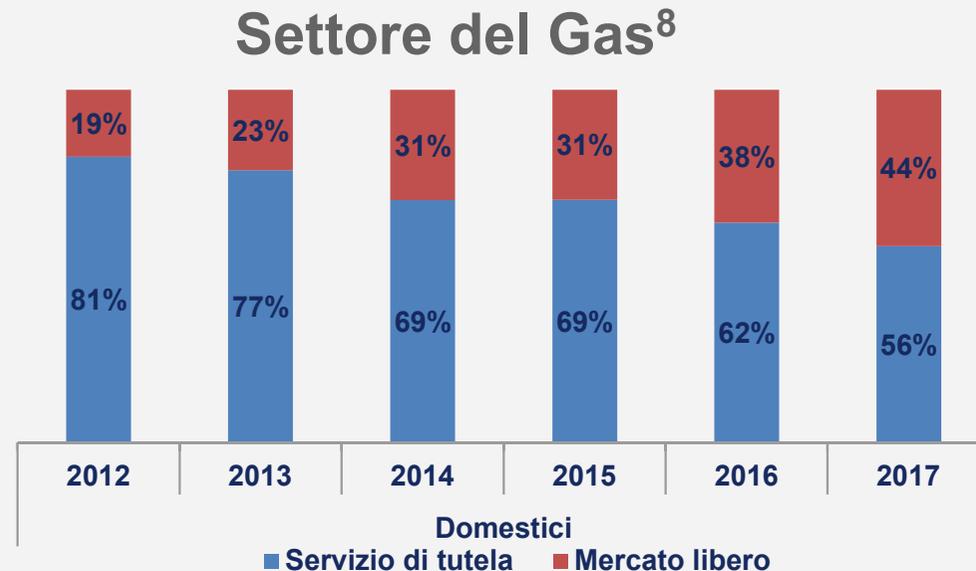
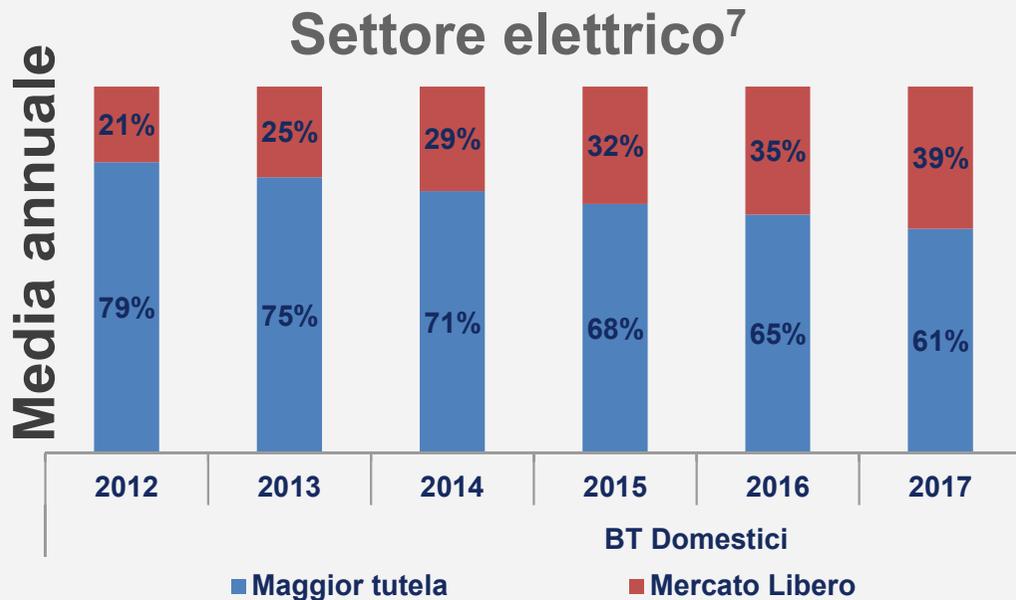


DOMESTICI



Differenziazione territoriale dell'HHI





⁷ Con riferimento al settore elettrico la rilevazione è annuale e relativa a tutti i venditori

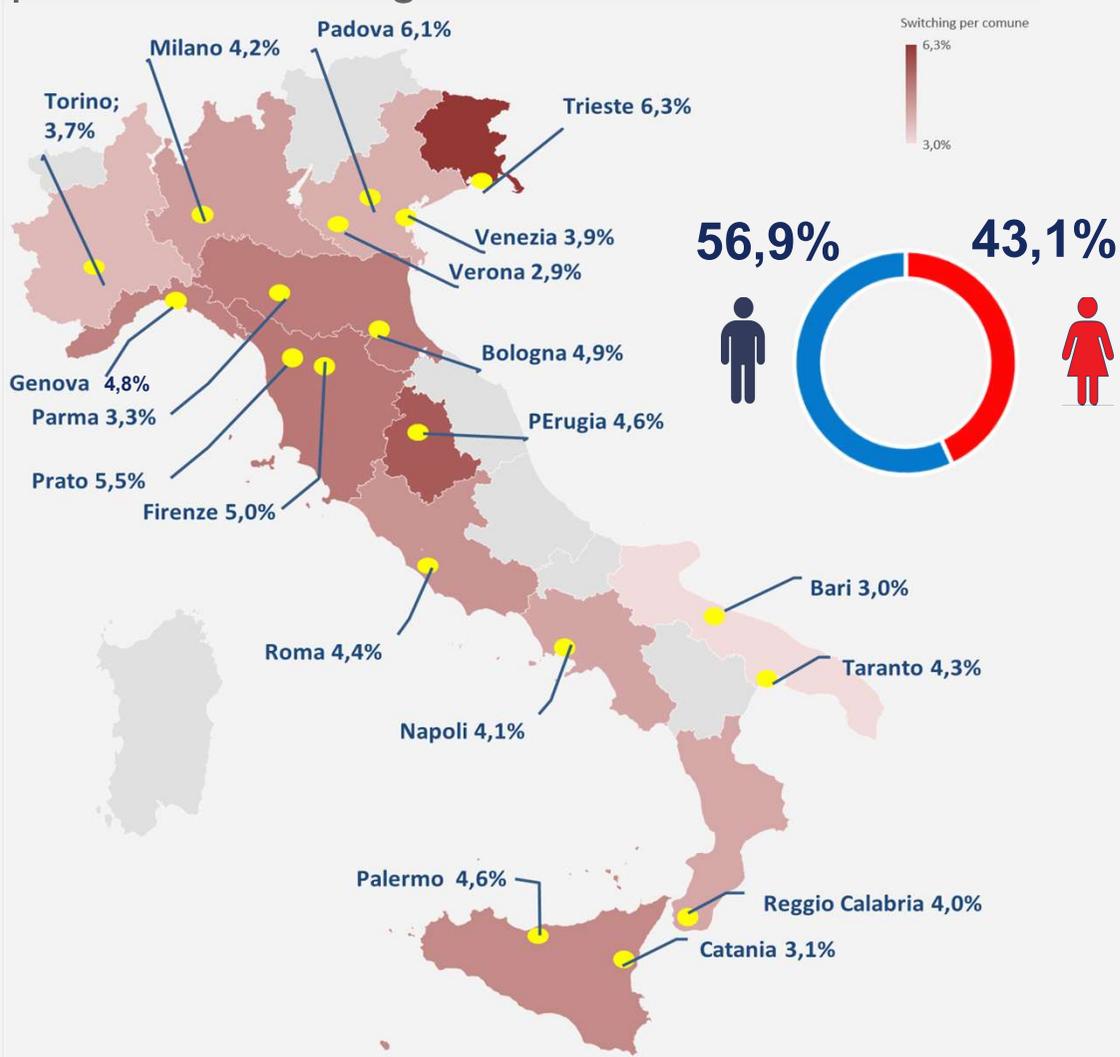
⁸ Con riferimento al settore gas la rilevazione è annuale relativa al campione dei soggetti obbligati

Passaggi dei clienti finali (2/3)

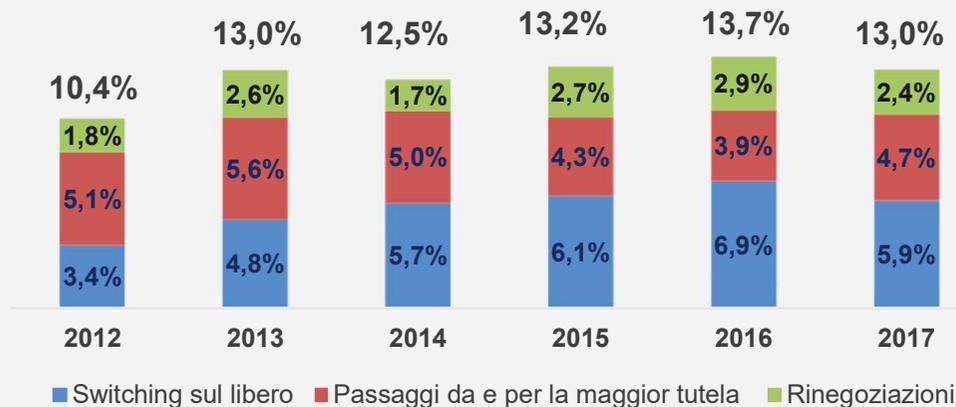
Serie storica e alcune curiosità: settore elettrico



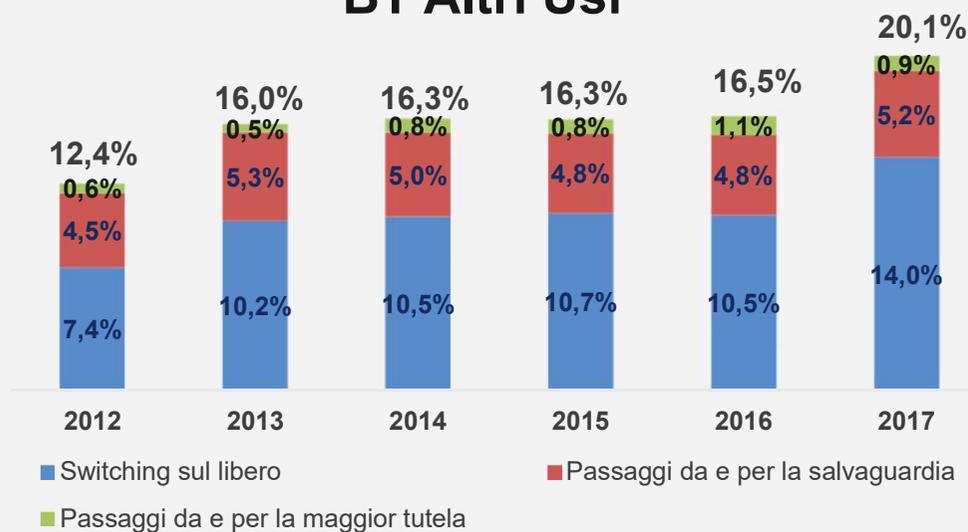
Switching avvenuti nel II semestre 2018 per Comune¹⁰ e genere



Domestici *



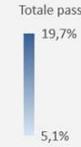
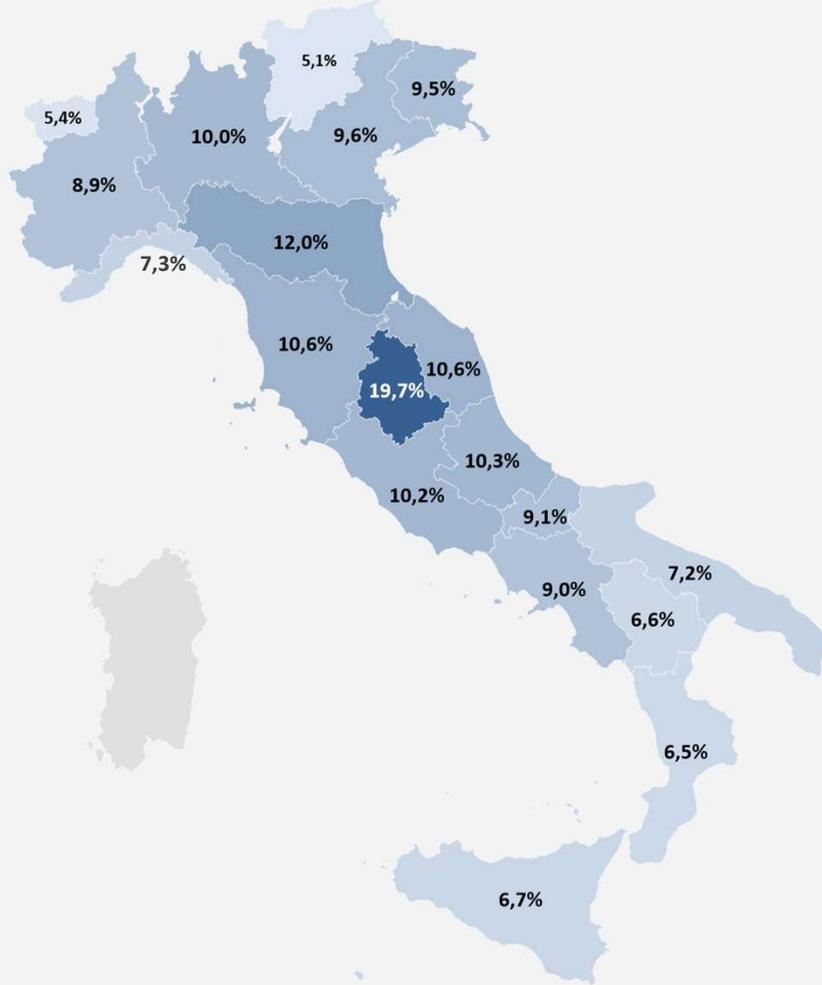
BT Altri Usi *



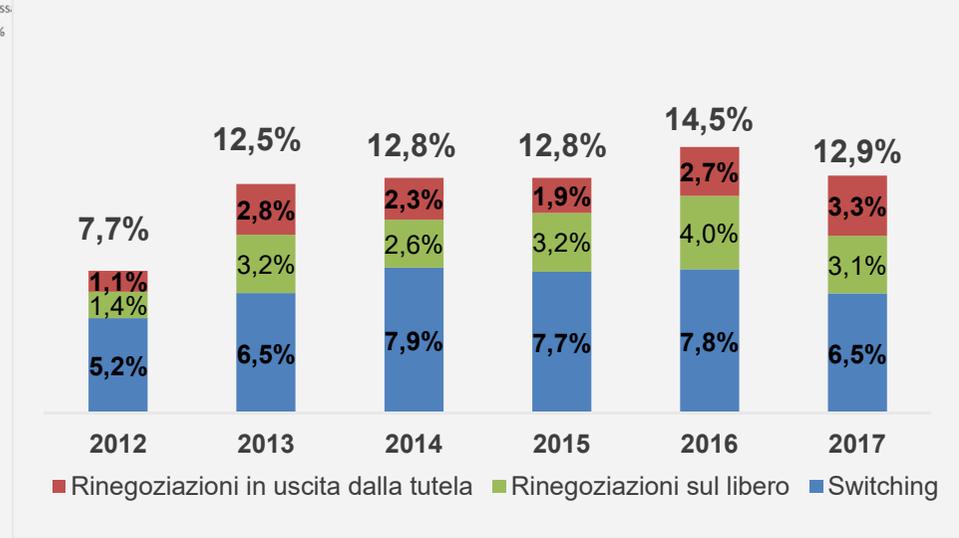
5



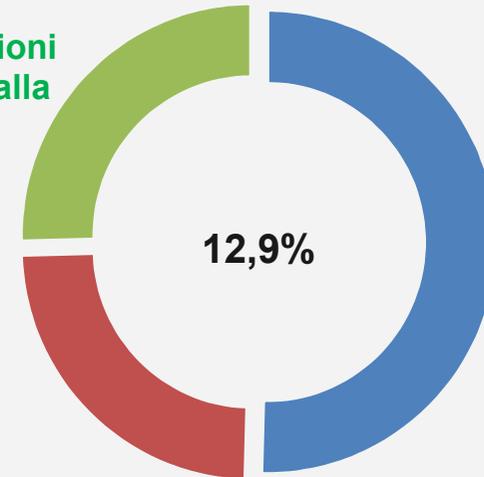
Totale passaggi - Domestici



Domestici



Rinegoziazioni in uscita dalla tutela
3,3%

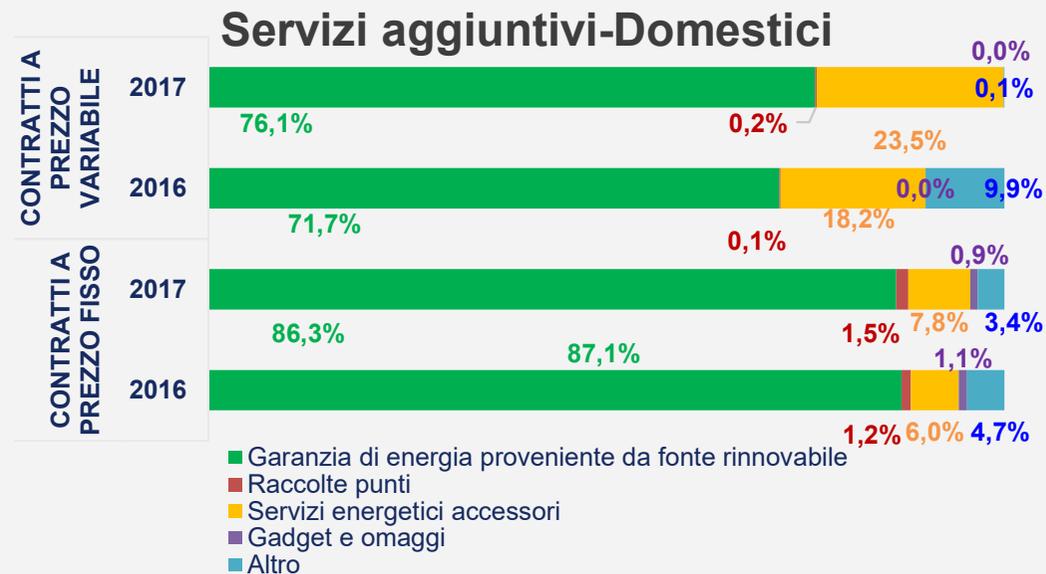
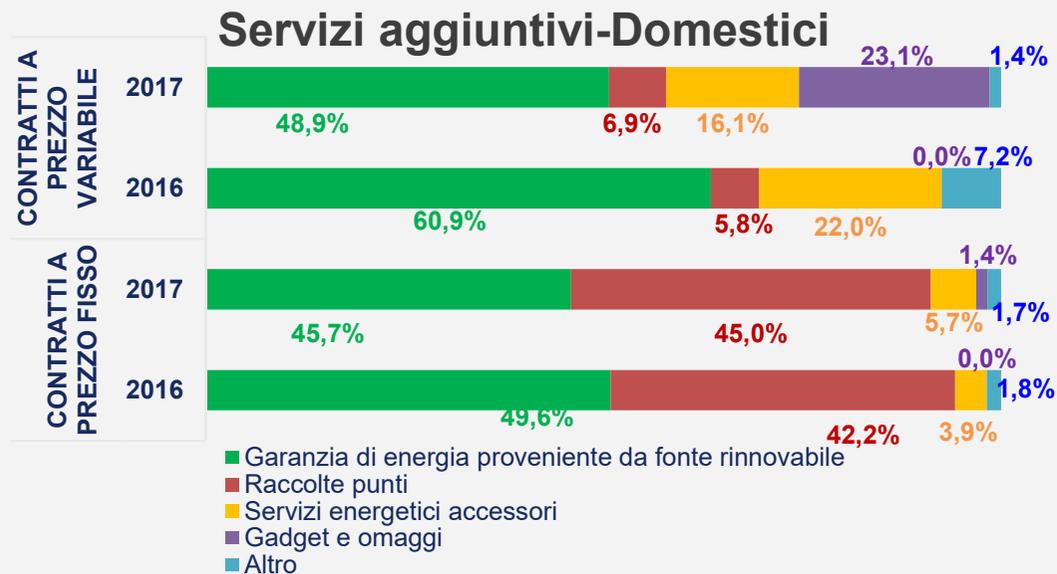
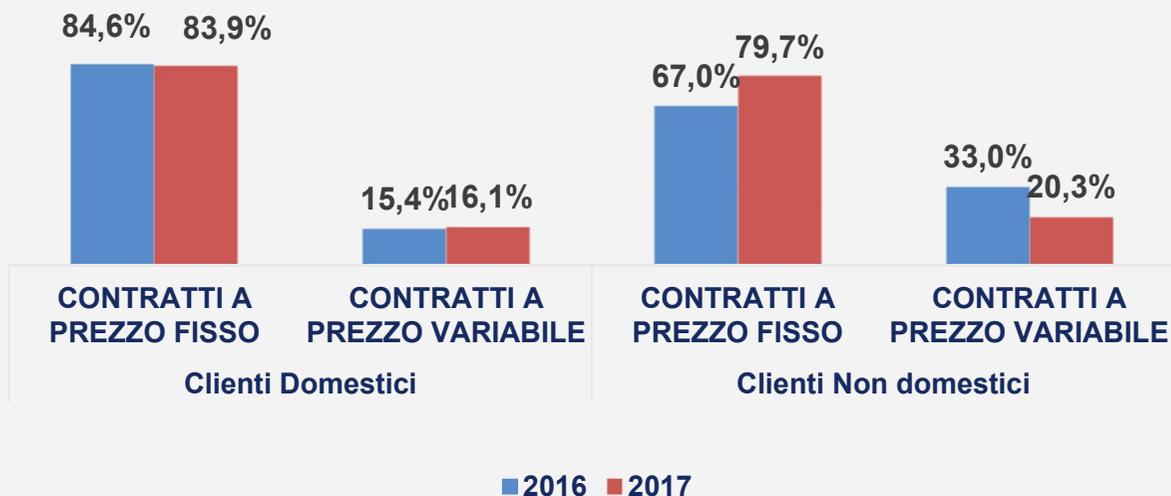


Switching ; 6,5%

Rinegoziazioni sul libero; 3,1%



Strutture di prezzo

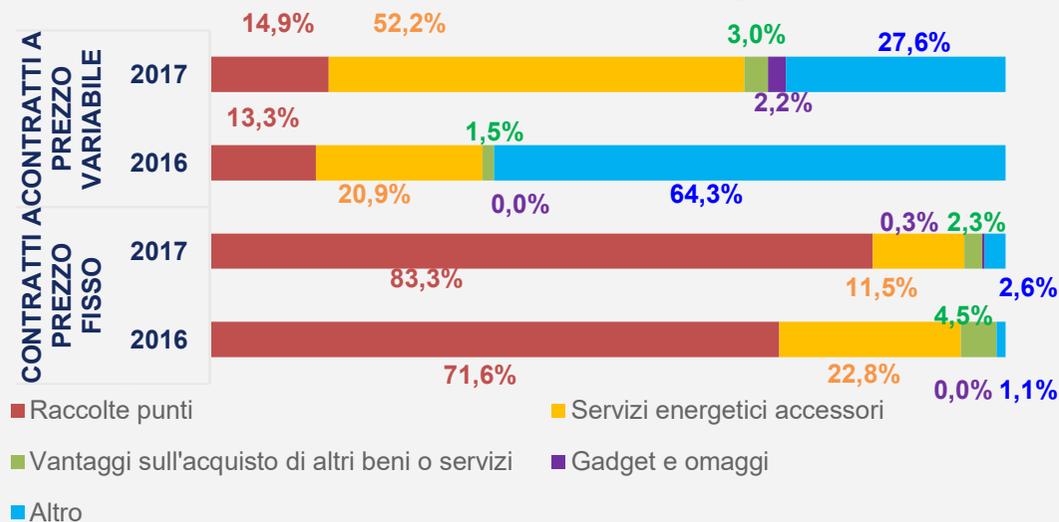




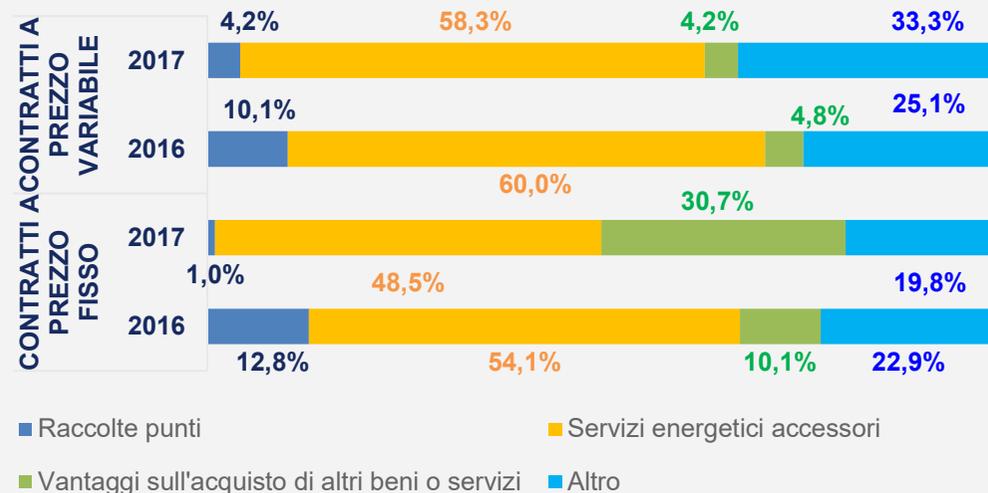
Strutture di prezzo



Domestici settore del gas



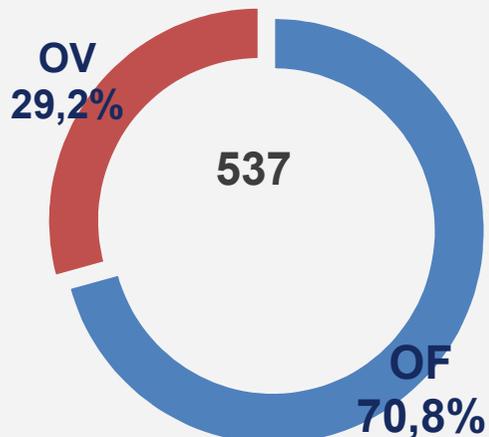
Non Domestici settore del gas





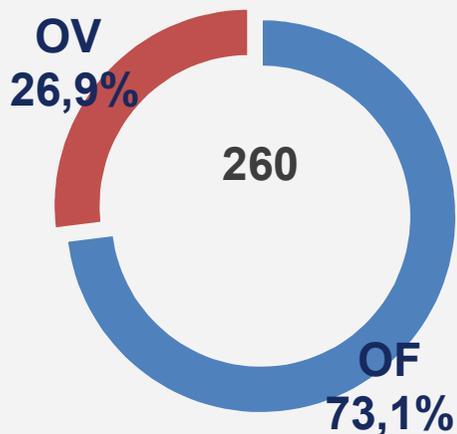
Energia Elettrica

Offerte diverse da PLACET



GAS

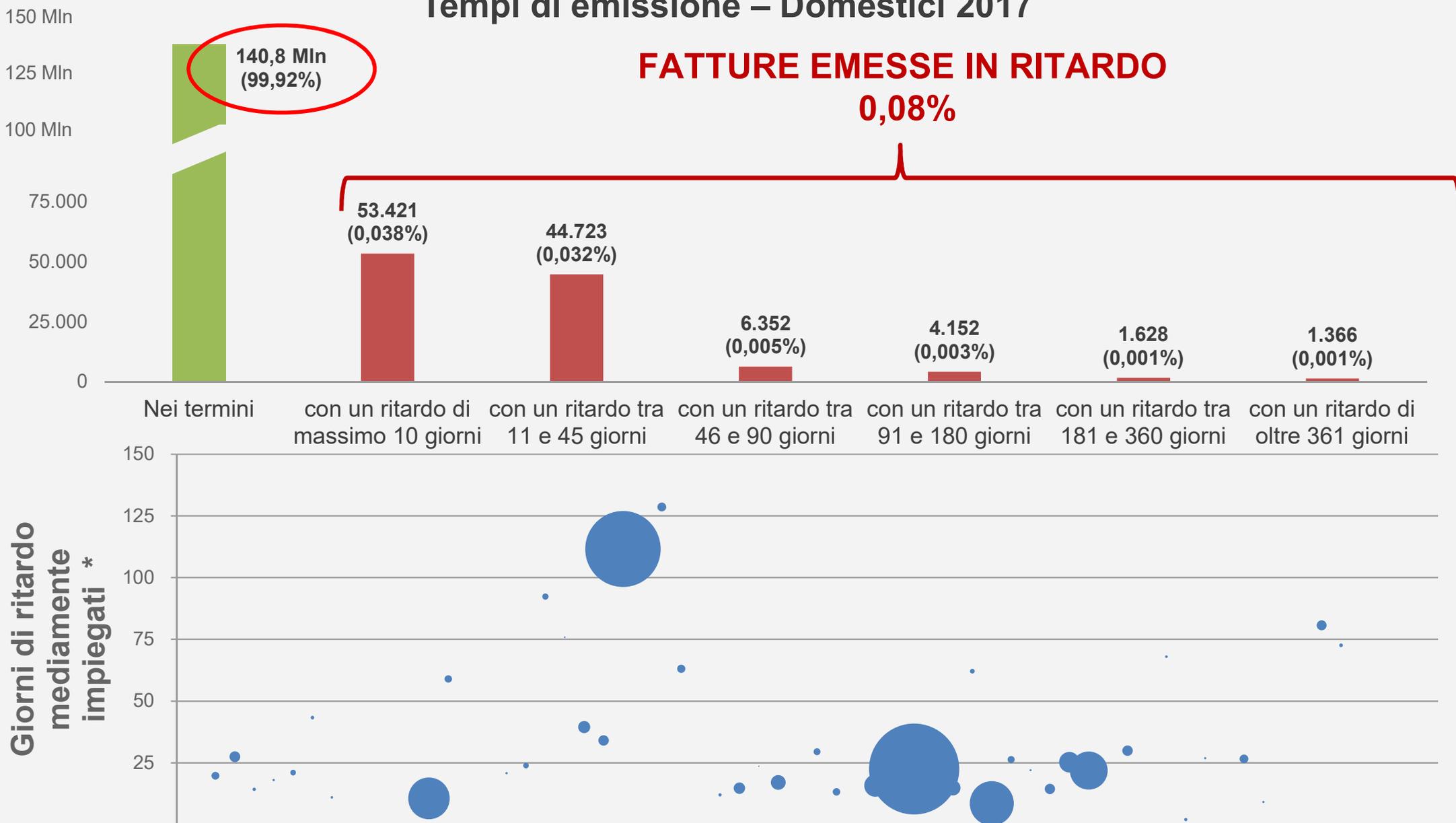
Offerte diverse da PLACET



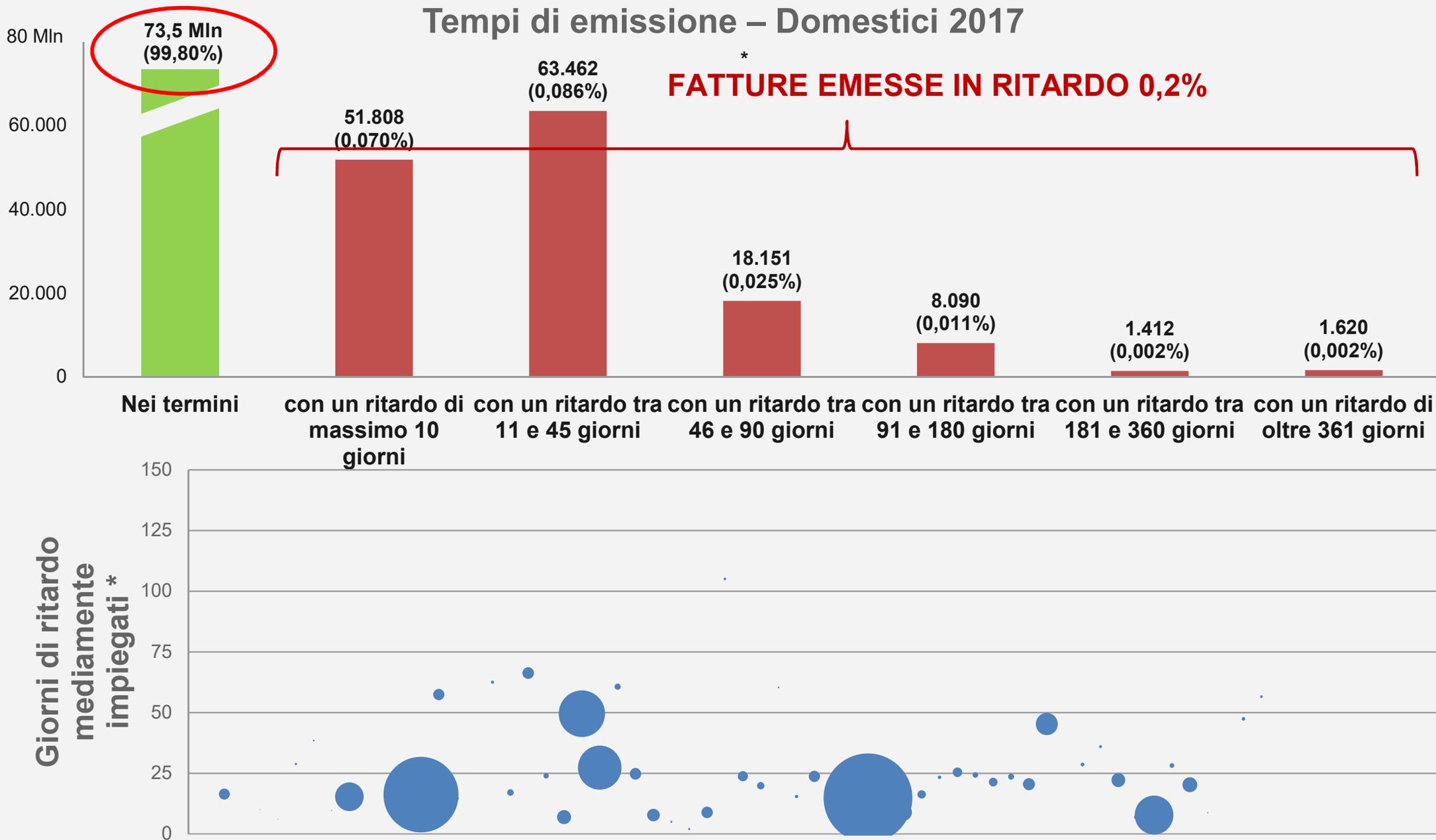
Commodity	n° di offerte
DUAL	13
EE	1.479
di cui PLACET	942 (64%)
GAS	2.352
di cui PLACET	2092 (89%)
Totale	3.844



Tempi di emissione – Domestici 2017



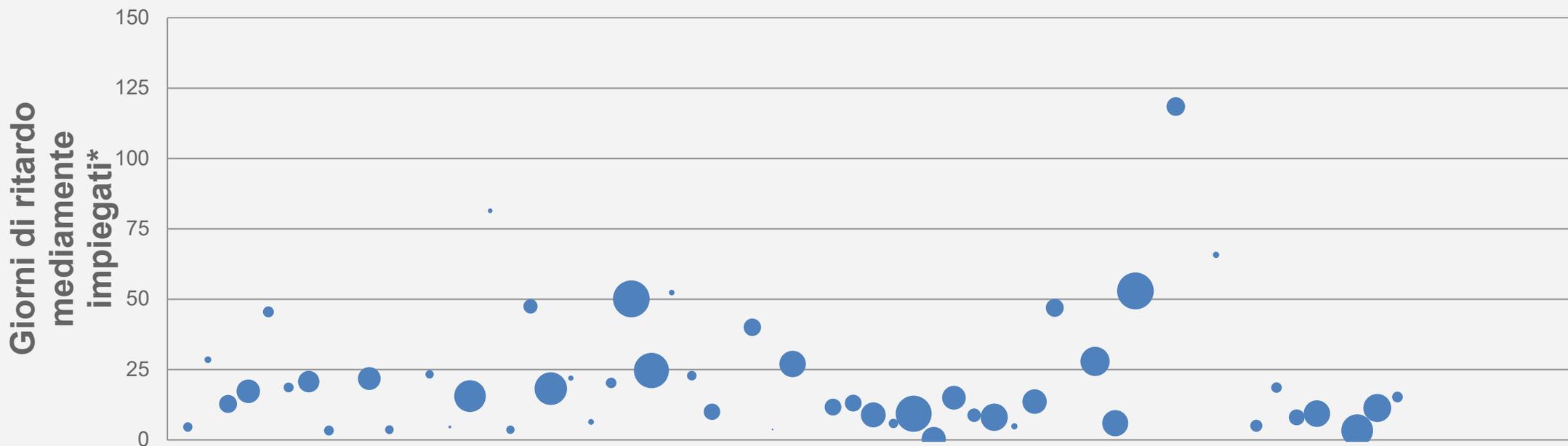
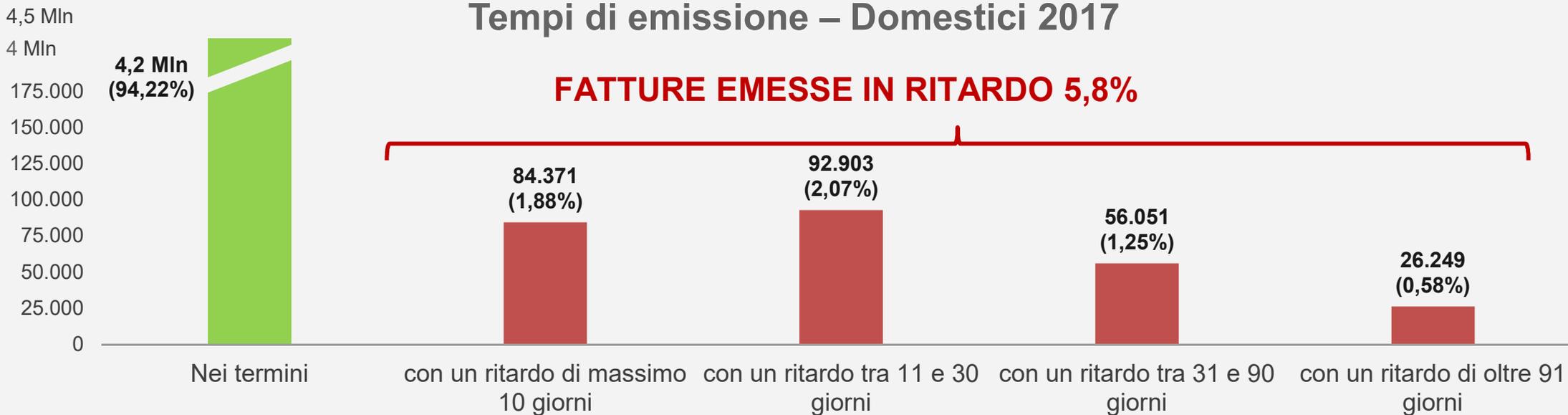
Giorni di ritardo mediamente impiegati *



* L'ampiezza delle bolle è funzione dell'incidenza dei ritardi sul numero delle fatture emesse dall'operatore
 ** Calcolati rispetto al campione dei soggetti obbligati

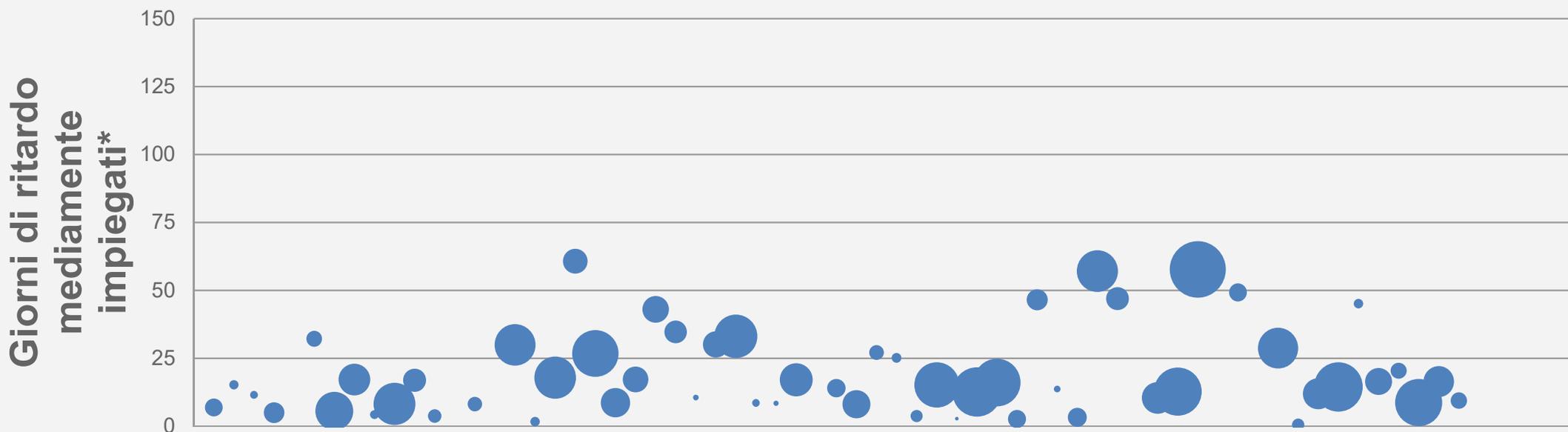
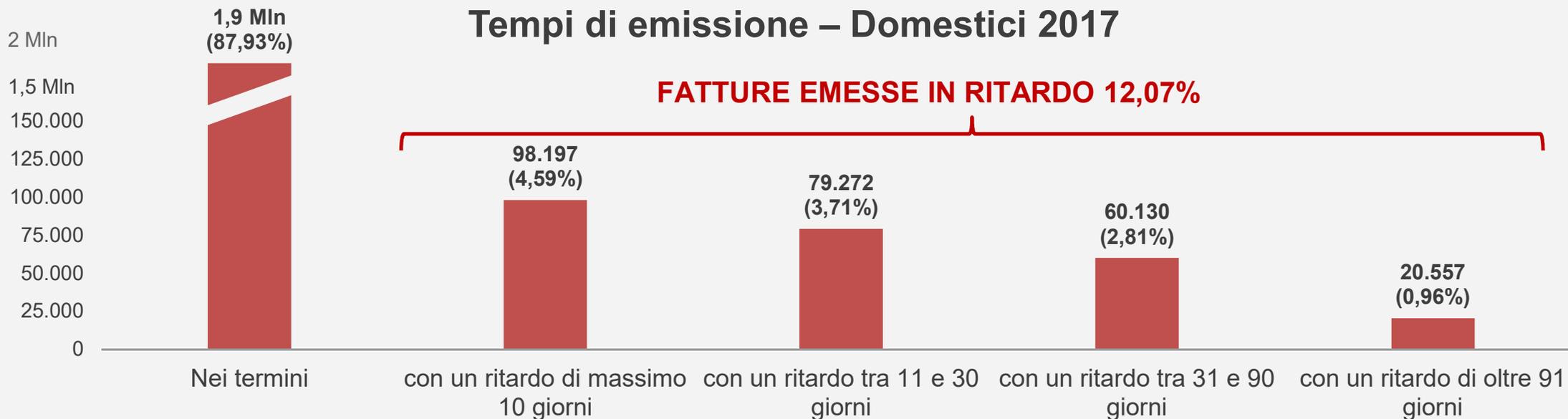


Tempi di emissione – Domestici 2017



* L'ampiezza delle bolle è funzione dell'incidenza dei ritardi sul numero delle fatture emesse dall'operatore

** Calcolati rispetto al campione dei soggetti obbligati



Richieste di sospensione per morosità: clienti domestici, settore elettrico



Domestici - Maggior Tutela 2017



Domestici - Mercato libero 2017



Richieste di sospensione per morosità: clienti BT Altri usi, settore elettrico



BT Altri Usi - Maggior Tutela 2017



BT Altri Usi - Mercato libero 2017

