



COMUNICATO

Energia: dalla concorrenza positivi risultati per la bolletta delle piccole imprese, sono invece in ritardo i suoi effetti per le famiglie

crece il numero di operatori nell'offerta, in calo i reclami lato consumatori pubblicati i risultati del monitoraggio retail 2014/2015

Milano, 21 marzo 2017 – Cresce la pluralità nell'offerta di energia alla clientela di massa con numerosi nuovi operatori attivi nel mercato libero, ma con condizioni e situazioni differenziate, poco omogenee tra i settori elettricità e gas e, nell'ambito di ciascun settore, tra tipologie di clienti. Quanto alla domanda, le piccole imprese (partite IVA) sono diventate più abili nel cogliere le offerte del mercato libero, mentre per le famiglie permane una difficoltà nel selezionare l'offerta più conveniente in base alle proprie esigenze. Per i clienti domestici infatti il comportamento più comune è quello di rimanere o tornare nel servizio tutelato, per limitata conoscenza del mercato, probabilmente a causa di una parziale fiducia nei mercati stessi o semplicemente da indifferenza sul tema. Sono questi i principali elementi di fondo emersi dall'aggiornamento del **'Monitoraggio dei mercati retail'** relativamente al biennio **2014/ 2015** che aggiorna l'azione di monitoraggio dell'Autorità sugli anni 2012/2013.

Nel **settore elettrico** è stato costante l'incremento del numero di operatori attivi nel mercato libero per tutte le tipologie di clientela (i gruppi societari attivi sono passati dai 219 del 2012 ai 335 del 2015), con condizioni concorrenziali uniformi a livello nazionale, ma differenziate per tipologie di clienti e con indici di concentrazione rimasti stabili.

Migliora infatti il livello di concorrenza dei clienti in Bassa Tensione altri usi (negozi e piccole attività), più vicini alle buone performance nel mercato dei grandi clienti (Media Tensione altri usi), con il 45% che si riforniscono sul mercato libero (erano il 36% nel 2012), che sottendono un elevato volume di energia, pari al 72%, e con il primo operatore che detiene una quota di vendite di circa il 23% (in calo del -4,3% rispetto al 2012).

Meno dinamico rimane il mercato della clientela domestica. Il servizio di Maggior tutela rappresenta ancora la modalità di fornitura prevalente, pur in continua diminuzione dal 2012: nel 2015 poco meno di un terzo delle famiglie si approvvigiona sul mercato libero (32%). I clienti domestici sembrano restare nei regimi di tutela¹ per la limitata conoscenza delle opportunità e degli elementi del mercato, oltre che per una minore appetibilità per i venditori. Rimane poi il vantaggio competitivo degli esercenti la maggior tutela nel convincere i clienti a scegliere una loro offerta collegata nel libero (il 67% dei passaggi al libero sono a loro favore). I livelli di concentrazione

¹ Nell'ambito dei quali la fornitura è limitata alla somministrazione dell'energia a un prezzo che riflette le condizioni prevalenti nel mercato all'ingrosso.

permangono elevati (con il primo operatore che nel 2015 detiene una quota di mercato di circa il 50%).

Anche per il **settore gas** è aumentato il numero degli operatori attivi, anche se la concorrenza non ha raggiunto ancora una dimensione nazionale (per tutto il quadriennio 2012-2015 solo 2 operatori risultano tra i primi 4 venditori in almeno 10 regioni). Nel 2015 ha cambiato modalità di fornitura (cioè ha cambiato fornitore anche uscendo dalla tutela) il 12,8% dei clienti finali domestici, valore pressoché costante a partire dal 2013. Nel medesimo periodo, i cambi tra modalità di fornitura per la clientela non domestica sono invece in crescita². Per i clienti domestici e condomini uso domestico la fornitura prevalente risulta ancora il Servizio di tutela (68% nel 2015), sebbene continui il graduale passaggio verso il libero mercato. Come per il settore elettrico, i venditori storici³ presentano un certo vantaggio competitivo nell'aumentare le proprie quote di mercato sul libero. Tra il 2012 e 2015, nonostante la crescita del primo operatore a livello nazionale (che nel 2015 detiene il 23% circa del mercato totale), con il conseguente aumento degli indici di concentrazione, la dinamica concorrenziale ha comunque permesso agli operatori di dimensioni medie di erodere le quote di mercato (+2,3% tra 2014 e 2015) sia ai più grandi che ai più piccoli.

Sia nel settore elettrico che in quello del gas, poiché le offerte del mercato libero sono spesso caratterizzate dalla presenza di ulteriori servizi collegati alla fornitura e non presenti nei regimi di tutela (che, come noto, non presentano servizi aggiuntivi rispetto al kWh/m³), per il biennio 2014-2015 si evidenzia come le rilevazioni relative alla **spesa sostenuta** dai clienti domestici sul mercato libero sembrano attestarsi su valori mediamente più elevati rispetto a quelli nei regimi di tutela. L'analisi deve necessariamente considerare che il prezzo del mercato libero, come detto, comprende una quota di elementi aggiuntivi alla fornitura di energia (come programmi fedeltà, servizi extra, energetici e non) che ne rendono assai ardua la comparazione. Inoltre le offerte disponibili sono sempre più caratterizzate da un prezzo fisso (come emerge dalla preponderanza di questa tipologia di offerte anche nel 'TrovaOfferte' dell'Autorità rispetto a quelle a prezzo variabile). Tale tipo di offerte necessita che il venditore acquisisca 'coperture' per il rischio di incrementi futuri del prezzo, con un differenziale di 'assicurazione' pagato in più dai clienti. Per offerte di pari contenuto il differenziale per ottenere un prezzo fisso si riduce decisamente con la sottoscrizione *online* dei contratti, grazie alla quale i venditori minimizzano i costi di acquisizione del cliente rispetto agli altri canali di vendita, consentendo offerte mediamente più vantaggiose per i consumatori.

Dall'analisi dei costi sostenuti dai clienti domestici nel mercato libero emerge come questi consumatori non sembrano ancora in grado di valutare il parametro prezzo per cogliere pienamente le offerte capaci di trasmettere la riduzione dei valori all'ingrosso rilevati nel periodo di monitoraggio. Diversamente per gli altri piccoli clienti nel libero (PMI ed esercizi commerciali) l'andamento dei costi sembra allinearsi maggiormente a quello dei regimi di tutela. Ciò avvalorava l'ipotesi di un deciso miglioramento della capacità dei clienti non domestici ad ottimizzare i prezzi delle loro forniture a fronte, per i clienti domestici, di una limitata conoscenza del mercato e delle variabili rilevanti funzionali a individuare l'offerta migliore.

Risulta quindi indispensabile aumentare gli sforzi regolatori per incrementare le capacità di scelta dei clienti domestici, proseguendo nel percorso già avviato dall'Autorità per rendere più trasparente le informazioni sulle condizioni delle offerte, nonché potenziare gli strumenti di comparazione. A queste esigenze, tra le diverse iniziative, risponde anche la previsione (deliberazione 463/2016/R/com) che ciascun venditore del mercato libero sia tenuto a inserire nel proprio menù di

² Attestandosi nel 2015 al 16,6% per i Condomini, al 13,3% per i clienti Altri usi di minori dimensioni, al 26,3% per gli Altri usi di maggiori dimensioni e al 20,4% per i clienti non disalimentabili.

³ Per venditori "storici" o *incumbent* locali si intendono ai fini del presente Rapporto, i venditori che in passato operavano come monopolisti locali nel territorio della regione. Nel settore del gas tale connotazione è associata anche a gruppi societari che attualmente non sono più parte di gruppi societari in cui è presente anche un distributore gas. Nel settore del gas infatti il perimetro societario di alcuni gruppi attivi nella vendita e nella distribuzione è stato soggetto a significativi cambiamenti dovuti a operazioni straordinarie.

offerte anche un'offerta che presenti clausole contrattuali minime definite dall'Autorità e, in un futuro prossimo, un'offerta standard con una struttura di prezzo e clausole contrattuali dal contenuto definito dall'Autorità, necessarie proprio a favorire la confrontabilità tra offerte e la loro omogeneità.

Stimolare la partecipazione al mercato libero è stato poi anche l'obiettivo dell'introduzione della Tutela SIMILE, uno strumento nato per far abituare al passaggio verso il mercato libero, con la possibilità di scegliere un'offerta dal contenuto facilmente comparabile in un'ambiente 'sorvegliato' dall'Autorità.

Per quanto riguarda il grado **soddisfazione della clientela**, l'indice di reclusività (il rapporto tra il numero di reclami e il numero di clienti serviti) è in riduzione nel mercato libero, in calo al livello medio dell'1,3% e 1,4% rispettivamente per i clienti domestici elettrici e gas (era il 2,5% nel 2012 per entrambi i settori), a fronte di una reclusività pressoché costante per la Maggior tutela (circa 0,4% per i clienti domestici elettrici, 0,7% nel gas) nell'intero quadriennio 2012/2015.

Nel settore elettrico per i clienti domestici i reclami nel 2015 sono 159 mila, di cui circa 2/3 relativi al mercato libero. Nel corso del 2015 si è assistito a un incremento del fenomeno delle rettifiche di doppia fatturazione nel servizio di Maggior tutela, imputabile principalmente a un unico operatore. Per il mercato libero invece la problematica si è ulteriormente ridotta. I contratti contestati dai clienti domestici, in quanto ritenuti irregolari nella loro formazione, nel 2015 sono stati l'1% sul totale dei nuovi contratti sottoscritti nell'anno, mentre per i piccoli clienti in Bassa tensione lo 0,7%. Nel settore gas, per i clienti domestici, i reclami nel 2015 sono stati circa 153 mila, di cui circa la metà relativi al mercato libero. Anche per questo settore, nel corso del 2015 si rileva un incremento delle rettifiche di fatturazione nel mercato libero. I contratti contestati dai clienti, in quanto ritenuti irregolari nella loro formazione, per i clienti domestici sono lo 0,9% rispetto al totale dei nuovi contratti sottoscritti, mentre raggiunge livelli più contenuti per gli altri clienti.

Al fine di aumentare in generale la fiducia dei clienti finali, l'Autorità è impegnata a promuovere il ruolo del Sistema Informativo Integrato per il completamento della centralizzazione dei processi relativi alla gestione dello *switching* anche nel settore del gas e, più importanti, dei flussi di misura per entrambi i settori. Ciò infatti permette di ridurre gli ostacoli procedurali nei processi di *switching*, semplificando le scelte dei clienti e agevolando la gestione dei dati funzionali alla fatturazione anche in occasione del cambio venditore. Infine, anche a causa della crisi economica, restano elevati i livelli di richieste di sospensione del servizio per morosità, seppur in diminuzione per il settore elettrico (ad eccezione che per i clienti domestici sul libero mercato) con forte disomogeneità a livello regionale.

Il rapporto è disponibile sul sito www.autorita.energia.it.