

RAPPORTO

342/2022/I/COM

**MONITORAGGIO SULL'EVOLUZIONE
DEI MERCATI DI VENDITA AL DETTAGLIO
DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS
Rapporto di aggiornamento di luglio 2022**

Rapporto al Ministro della Transizione Ecologica ed alle Commissioni parlamentari competenti, ai sensi del comma 6, Articolo 2 del decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 dicembre 2020, recante prime modalità per favorire l'ingresso consapevole dei clienti finali nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas

19 luglio 2022

Sommario

1. Introduzione	3
2. Sintesi delle evidenze principali	5
3. Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas	19
4. Azioni di cambio di fornitore	71
5. Evoluzione del comportamento del consumatore nei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas	96
6. Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali	104
7. Trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi	155
8. Valutazione circa l'introduzione di misure regolatorie volte a rafforzare l'efficacia degli strumenti per la confrontabilità delle offerte	167

1. Introduzione

1.1. Il presente rapporto è redatto ai sensi delle disposizioni di cui all'articolo 2, comma 6, del decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 dicembre 2020 recante *Prime modalità per favorire l'ingresso consapevole dei clienti finali nel mercato libero dell'energia elettrica e del gas* (di seguito: decreto ministeriale del 31 dicembre 2020), secondo le quali l'Autorità è tenuta a trasmettere al Ministro della Transizione Ecologica (ex Ministro dello sviluppo economico e di seguito: MITE) ed alle Commissioni parlamentari competenti un **Rapporto di monitoraggio dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas**, con particolare riguardo ai seguenti aspetti:

- a) azioni di cambio di fornitore;
- b) evoluzione del comportamento dei clienti finali;
- c) andamento dei prezzi offerti ai clienti finali;
- d) trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi;
- e) valutazione circa l'introduzione di misure regolatorie volte a rafforzare l'efficacia degli strumenti per la confrontabilità delle offerte.

1.2. Ai sensi del medesimo decreto, il rapporto di monitoraggio deve essere elaborato utilizzando le informazioni provenienti dal Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) ogni sei mesi a decorrere dal primo luglio 2021 e fino al 31 dicembre 2022 (di seguito: successivi aggiornamenti del Rapporto di monitoraggio al MITE) ed è trasmesso al MITE e alle Commissioni parlamentari competenti.

1.3. In data 27 luglio 2021, l'Autorità ha inviato il primo rapporto di monitoraggio al MITE, Rapporto 327/2021/I/com, aggiornato la prima volta in data 01 febbraio 2022, col Rapporto 37/2022/I/com. Il presente Rapporto ne costituisce pertanto il secondo aggiornamento.

1.4. Prima di esporre gli aspetti succitati e indicati nel decreto ministeriale del 31 dicembre 2020, viene riportata una sintesi delle principali evidenze delle analisi. Le suddette analisi comprendono altresì una iniziale indicazione delle principali caratteristiche dei mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, distintamente per ciascuno dei due settori, soprattutto con riferimento all'evoluzione del mercato libero e alla sua consistenza.

1.5. Le analisi si concentrano sui clienti aventi diritto alla maggior tutela nel settore elettrico, Domestici e Altri usi connessi in Bassa Tensione (di seguito: BT Altri usi), e al servizio di tutela nel settore del gas naturale, Domestici e Condominio uso domestico con consumo fino a 200.000 Smc/anno.

1.6. Per un maggiore dettaglio delle analisi qui riportate e delle relative serie storiche si rimanda alla sezione dedicata al monitoraggio *retail* del sito dell'Autorità (https://www.arera.it/it/dati/monitoraggio_retail.htm) ove sono pubblicati:

Introduzione

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

2. Sintesi delle evidenze principali

2.1. Nella presente sezione vengono sintetizzate le principali evidenze delle analisi i cui dettagli sono sviluppati nei successivi paragrafi. L'esposizione della sintesi si sviluppa seguendo la struttura e il susseguirsi degli argomenti del resto del rapporto.

Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

2.2. La progressiva uscita dei clienti finali dalle tutele, maggior tutela nel settore elettrico e servizio di tutela nel settore gas (di seguito si utilizza per entrambe anche "tutela"), prosegue a ritmo costante. Come risulta dall'ultimo aggiornamento di marzo 2022, si approvvigionano nel mercato libero:

- a) nel settore elettrico, il 62,4% (+2,7 punti percentuali rispetto alla rilevazione del mese di settembre '21, di cui al Rapporto 37/2022/I/com) dei clienti domestici e il 72,8% (+2,4 p.p.) dei clienti altri usi connessi in BT;
- b) nel settore del gas, il 63,7% (+1,7 p.p. rispetto alla rilevazione del mese di settembre '21) dei clienti domestici e il 70,6% dei condomini uso domestico con consumi inferiori ai 200.000 Smc. La percentuale di punti serviti nel libero per i Condomini è stabile rispetto alla media dell'anno precedente ma in diminuzione di -0,7 p.p. rispetto al precedente aggiornamento di settembre 2021. Ciò è dipeso dall'attivazione dei servizi di ultima istanza per un congruo numero di clienti appartenenti a tale tipologia^{1,2}. La quota di Condomini serviti dai Fornitori Ultima Istanza (FUI) a marzo 2022 sale, infatti, al 2,3% (+2,0 p.p. rispetto alla media del 2021).

2.3. Nonostante persista una certa disomogeneità nel territorio nazionale in merito alla consistenza del mercato libero, nella gran parte delle regioni e delle province italiane più della metà dei clienti, sia domestici che non domestici, è uscito dal relativo regime di tutela scegliendo un contratto di libero mercato, per entrambi i settori. Nei sei mesi dall'ultimo aggiornamento in tutte le regioni, anche se con un ritmo disomogeneo nel territorio, e per entrambi i settori è cresciuta la percentuale di clienti che sono usciti dalla tutela per scegliere un contratto di fornitura sul mercato libero.

2.4. In particolare, nel settore elettrico, con riferimento ai clienti domestici il mercato libero è preponderante in tutte le regioni d'Italia. A livello provinciale risulta, invece, ancora preponderante la maggior tutela solo in 3 provincie³. Rispetto alla precedente rilevazione di

¹ Nel corso dei mesi successivi all'attivazione del FUI, i clienti ivi serviti, a cui è stata in questo modo garantita la continuità della fornitura di gas, potranno scegliere un nuovo fornitore sul mercato libero alle condizioni che riterranno più vantaggiose.

² Tale fenomeno origina da cause che prescindono dalla tipologia di cliente servito. L'attivazione dei servizi di ultima istanza, pertanto, coinvolge anche alcuni clienti domestici o di altre tipologie. Tuttavia, l'effetto relativo rispetto al totale dei punti serviti per ciascuna tipologia è più visibile per i Condomini in quanto meno numerosi.

³Cagliari, Nuoro e Sud Sardegna.

settembre '21, pertanto, sono passate nell'elenco delle aree in cui la maggioranza dei clienti domestici si approvvigiona nel mercato libero una regione, la Sardegna, e 2 province⁴. Diversamente, con riferimento ai clienti BT Altri usi, il mercato libero è la modalità principale di approvvigionamento in tutte le regioni e province d'Italia. Nella stragrande maggioranza delle regioni e delle province oltre il 65% dei clienti BT Altri usi è nel mercato libero⁵. Tale percentuale non è raggiunta solo in 2 regioni, Calabria e Campania, e in 9 province⁶.

2.5. L'analisi della consistenza del mercato libero per attività economica, eseguita a livello nazionale solo per i clienti BT Altri usi del settore elettrico, mostra che il mercato libero è scelto in via maggioritaria da tutte le attività economiche e commerciali.

2.6. Nel settore del gas, i clienti domestici si approvvigionano principalmente nel mercato libero in tutte le regioni e nella stragrande maggioranza delle province, fuorché in 3 province, nelle quali prevale ancora il servizio di tutela⁷. Rispetto alla rilevazione di settembre '21, pertanto, sono passate all'elenco delle aree in cui i clienti domestici si approvvigionano per la maggioranza nel mercato libero 3 province⁸. Per i Condomini uso domestico, il servizio di tutela è ancora prevalente in 2 sole regioni (Puglia e Sicilia) e in 13 province⁹. Rispetto alla rilevazione di settembre '21, pertanto, è passata all'elenco delle aree in cui i clienti condomini si approvvigionano per la maggioranza nel mercato libero 1 provincia¹⁰.

Azioni di cambio fornitore

2.7. La dinamicità dei clienti finali è sostenuta con riferimento a entrambi i settori e a tutte le tipologie di clienti.

2.8. Il tasso di cambio fornitore dei clienti domestici è in aumento rispetto agli altri anni in entrambi i settori. Nel settore elettrico il tasso di cambio fornitore dei domestici era pari a 17,1% nel 2021, di cui 12,5% solo nel mercato libero. Inoltre, nella prima parte del '22 (gennaio – marzo) i clienti domestici hanno cambiato fornitore ad un ritmo piuttosto elevato

⁴ Al Nord Sondrio e al Sud Avellino.

⁵ Nel precedente rapporto, si elencavano le province in cui a settembre '21 almeno il 60% dei clienti BT altri usi erano forniti sul mercato libero. A marzo '22 superano tale soglia di fornitura nel mercato libero anche le province rimanenti: al Sud Vibo Valentia, Napoli, e nelle isole Nuoro, Sud Sardegna, Enna.

⁶ Al Sud, Matera, Reggio Calabria, Vibo Valentia, Benevento, Caserta, Napoli e nelle isole, Sud Sardegna, Messina ed Enna.

⁷, al Sud Matera, Avellino, Bari.

⁸ Al Centro Fermo, al Sud Barletta-Andria-Trani e nelle isole Enna.

⁹ Al Nord Reggio nell'Emilia, Rimini, al Centro Fermo, Macerata, Al Sud Bari, Brindisi, Foggia, Taranto, e nelle isole Agrigento, Caltanissetta, Enna, Messina, Ragusa.

¹⁰ Nelle isole Enna.

rispetto ai primi anni monitorati, che se confermato nel resto dell'anno porterebbe ad un tasso annuo del 18,7%¹¹ annuo.

2.9. Nel settore del gas naturale i domestici hanno cambiato fornitore ad un tasso del 12,4% nel 2021. Il ritmo registrato nel periodo gennaio-marzo del '22 è in crescita rispetto al passato¹².

2.10. Per i clienti BT Altri usi del settore elettrico negli ultimi anni si nota una certa variabilità nell'andamento del tasso di cambio fornitore. Dal 2017 infatti il tasso sale, per scendere nell'anno successivo e poi risalire nell'anno ancora successivo. Coerentemente con tale andamento, nel 2021 si registra un tasso superiore rispetto all'anno precedente (21,0% nel 2021, 20,2% del 2020 e 22,7% del 2019). Il 15,0% dei clienti BT altri usi ha cambiato fornitore nell'ambito del solo mercato libero. Per contro, le previsioni a fine '22 basate sui primi tre mesi dell'anno portano a stimare un tasso annuo che potrebbe raggiungere il 25,5%. L'elevata dinamicità di questa prima parte del 2022 deve essere sicuramente valutata anche alla luce della congiuntura che sta coinvolgendo i mercati all'ingrosso dell'energia, mentre la minore dinamicità dei precedenti due anni andrebbe valutata alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici.

2.11. Inoltre, vi è una significativa dinamicità dei clienti che per il primo anno sono serviti nel Servizio a Tutele Graduali (di seguito STG). Da luglio '21, primo mese di erogazione del servizio da parte degli esercenti selezionati tramite procedure concorsuali, a marzo '22 il numero dei clienti serviti in STG si è ridotto del -39,1% (passando da circa 200 mila a circa 120 mila). Le pressioni concorrenziali che hanno portato i clienti inizialmente forniti in STG a scegliere un contratto di libero mercato sono pervenute, in ordine di efficacia:

- a) in primo luogo, dagli esercenti l'STG aggiudicatari del servizio stesso;
- b) in secondo luogo, dagli altri venditori del mercato libero;
- c) solo in ultima posizione, dai venditori facenti parte del gruppo del precedente esercente la maggior tutela¹³ (in tal caso si configura il c.d. fenomeno dello *switching*

¹¹ Per il 2022 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – marzo. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '22, al fine di rendere confrontabile il dato parziale della prima parte dell'anno con quello annuale degli anni precedenti, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nella sua prima parte. Tale ipotesi non tiene conto della eventuale stagionalità che potrebbe verificarsi nel tasso di cambio di fornitore, ma fornisce un riferimento utile a confrontare i dati parziali del 2022 con quelli annuali degli anni precedenti. Al fine di verificare l'eventuale stagionalità del livello del tasso di cambio fornitore della prima parte del '22 rispetto al passato, nel paragrafo 4 ne è riportata la serie storica dal primo trimestre '12.

¹² Tra l'ultimo trimestre del 2021 e il primo del 2022 si registra un insolito incremento di attivazione dei servizi di ultima istanza. Non si hanno informazioni utili a prevedere l'attivazione dei servizi e l'andamento del tasso di cambio fornitore nella restante parte dell'anno. Pertanto, rispetto alle analisi riportate per il settore elettrico, per quello del gas non viene riportata la previsione del tasso di cambio a fine 2022 basata sui dati del primo trimestre del medesimo anno.

¹³ Fornitore di tali clienti prima delle procedure concorsuali di assegnazione del STG

back verso il venditore precedente che ha perso i clienti in esito alle procedure concorsuali).

- 2.12. L'assegnazione del servizio STG tramite procedure concorsuali sembra pertanto aver reso meno inerti i clienti non domestici oggetto delle medesime procedure. Va precisato comunque che non si hanno al momento indicazioni sulla effettiva convenienza dell'offerta scelta nel mercato libero dai clienti usciti dal STG.
- 2.13. Nel presente rapporto sono state inoltre inserite ulteriori analisi sulla dinamicità dei clienti finali, eseguite in via sperimentale per il settore elettrico nel periodo gennaio-giugno 2022. Per i domestici è stato calcolato il tasso di cambio fornitore per fasce di età, mentre per i non domestici connessi in BT il tasso di cambio fornitore distinto per tipo di attività individuata sulla base delle "sezioni" dei codici ATECO¹⁴ rinvenibili nel SII, come dichiarati dalle controparti commerciali.
- 2.14. Tali analisi mostrano una relativa omogeneità dei tassi di cambio fornitore per le fasce di età fino a 69 anni. I clienti domestici i più dinamici sono quelli delle fasce 18-29 anni, con un tasso di cambio fornitore nel primo semestre del 2022 dell'11,24%, e i 40-49enni, con un tasso dell'11,08%, –mentre a partire dai 70 anni i tassi risultano significativamente più bassi. La dinamicità tra le varie attività dei BT altri usi risulta invece più disomogenea rispetto a quella rilevata tra le fasce d'età dei clienti domestici. L'attività più dinamica è relativa ai servizi di alloggio e ristorazione con un tasso di cambio fornitore del 14,98% nei soli primi 6 mesi del 2022.
- 2.15. Nel settore del gas, tra i clienti non domestici aumentano solo i tassi di cambio fornitore delle Attività di Servizio Pubblico. Sono invece in diminuzione quelli degli altri clienti non domestici. In particolare:
- a) per i condomini uso domestico il tasso è pari a 11,2% nel '21 e, nel primo trimestre del '22, a 4,6%;
 - b) per gli altri usi con consumo inferiore a 50.000 Smc, il tasso è pari a 16,4% nel '21 e, nel primo trimestre del '22, 6,8%;
 - c) per gli altri usi con consumo tra 50.000 e 200.000 Smc, il tasso è pari a 21,9% nel '21 e, nel primo trimestre del '22, 12,5%;

¹⁴ 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 NACE; le due classificazioni coincidono fino alla classe (IV cifra).

d) per le attività di servizio pubblico, il tasso è a pari a 27,6% nel 21 e, nel primo trimestre del '22, 9,6%¹⁵.

2.16. La dinamicità dei clienti è sicuramente disomogenea a livello geografico. Vi sono aree con livelli alti di propensione al cambiamento al nord, come al centro e al sud. Parimenti, le aree in cui i clienti sono meno dinamici sono distribuite su tutto il territorio nazionale.

2.17. Analizzando la composizione del tasso di cambio fornitore rispetto ai movimenti tra un servizio e l'altro, per tutte le tipologie di cliente e per entrambi i settori si conferma che la stragrande maggioranza dei passaggi avviene nell'ambito del mercato libero, ed è quindi attuata da clienti che erano usciti dalla tutela già in precedenza.

2.18. Un elemento di particolare interesse, per il settore elettrico, è che la quota di clienti in uscita dalla maggior tutela che scelgono un contratto di libero mercato con lo stesso venditore che esercisce anche la maggior tutela, o con un collegato è molto elevata e continua a mantenersi al di sopra del 50%, aumentando leggermente rispetto al 2021. Non è scalfito pertanto il vantaggio competitivo nell'acquisire clienti sul libero in capo ai gruppi che operano anche nel servizio di maggior tutela.

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

2.19. L'Autorità svolge periodicamente un'indagine quantitativa 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 finali nel mercato liberalizzato dell'energia elettrica e del gas (di seguito: indagine demoscopica). In particolare, nel presente rapporto sono esposti i risultati della nuova indagine demoscopica svoltasi tra febbraio e aprile del 2022, risultati che aggiornano quanto rappresentato nella precedente indagine demoscopica, risalente al periodo tra maggio e settembre del 2021, e contenuti nel precedente rapporto¹⁶.

2.20. Viene rilevato in primo luogo un alto grado di soddisfazione nei confronti dell'attuale fornitore da parte di coloro che sono passati al mercato libero. Il grado di soddisfazione rispetto all'attuale fornitore è sostanzialmente costante rispetto il 2021 (Grafico 24). Rispetto ad 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 3,7 nel settore dell'energia elettrica (-0,3 p.p. rispetto la precedente indagine) e di 3,84 nel settore del gas naturale (-0,16 p.p.). I clienti non domestici si dicono in media soddisfatti con un voto medio pari a 3,7 (-0,2 p.p.) nel settore elettrico e di 3,64 (-0,34 p.p.) in quello del gas. Inoltre, per entrambi i settori e i tipi di cliente, si segnala un calo della soddisfazione del proprio venditore

¹⁵ Per una più completa interpretazione dei dati della prima parte del 2022 vedi nota 11.

¹⁶Rapporto 327/2021/I/COM del 27 luglio 2021.

con riferimento alla convenienza economica, probabilmente a causa dell'aumento dei prezzi all'ingrosso verificatosi tra la fine del 2021 e l'inizio del 2022.

- 2.21. Vi è, inoltre, una quota rilevante in lieve diminuzione di clienti intervistati sia domestici che non domestici con una parziale o incompleta conoscenza del mercato libero (Grafico 25). Il 19,3% dei clienti domestici intervistati (-2,3 p.p. rispetto la precedente indagine) e il 19,3% dei clienti non domestici (-0,3 p.p.) non sa che è possibile scegliere liberamente il fornitore di energia elettrica e di gas naturale. In ogni caso, la percentuale registra un aumento considerevole sul fronte dei clienti non domestici rispetto l'indagine del 2019, dove appena il 3% non era a conoscenza del mercato libero. L'incidenza di tale non corretta conoscenza del mercato libero è disomogenea nel territorio nazionale e, per i clienti domestici, è maggiore al Sud e nelle Isole. È inoltre in calo la percentuale di clienti domestici intervistati che pensa erroneamente che al momento del cambio del fornitore sia necessario sostituire anche il misuratore (18%, -2,8 p.p.) mentre è in leggero aumento per i clienti non domestici (12,9%, +1,1 p.p.); un trend simile si registra rispetto chi teme possano verificarsi delle interruzioni nella fornitura di energia elettrica o gas naturale al cambio di fornitore (28,5% per i clienti domestici, -3,7 p.p., e 26,3% per i non domestici, +1,7 p.p.). Perfino tra gli intervistati che hanno già cambiato fornitore in passato, avendo pertanto esperienza diretta delle procedure di cambi fornitore, vi è una quota rilevante di intervistati che non sanno che non è necessario sostituire il misuratore né che l'avvicinarsi dei fornitori non può generare interruzioni fisiche delle forniture.
- 2.22. In media i clienti domestici cambiano fornitore con più frequenza col crescere del livello di istruzione (Grafico 26). I clienti non domestici, invece, cambiano fornitore con maggiore frequenza al diminuire della dimensione della loro impresa (in termini di numero dei dipendenti).
- 2.23. In linea con l'indagine del 2021, nel 2022 viene confermata per i clienti domestici la prevalenza del canale digitale per la sottoscrizione del contratto di fornitura di energia elettrica (Grafico 27), segno di una certa proattività del cliente nella ricerca dell'offerta. Call center, sportelli fisici e agenti di vendita seguono tra le modalità più utilizzate. Anche per i clienti non domestici sono in aumento i clienti intervistati che hanno sottoscritto il contratto con modalità maggiormente proattiva, contattando il call center del venditore (23,4%, +4,1 p.p.). Per i non domestici è comunque preponderante la quota di clienti che hanno sottoscritto un contratto in seguito alla visita di un agente di vendita (31,4%). 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.
- 2.24. Tra i clienti intervistati che non hanno ancora cambiato fornitore, si conferma una bassa propensione a cambiare fornitore, già rilevata in passato (Grafico 28) Il 72% dei clienti domestici intervistati nel 2022 dichiara di non considerare il passaggio di fornitore nei mesi successivi all'intervista (-6 p.p.) mentre la percentuale sale al 71,6% per i clienti non domestici

(-5 p.p.). L'aumento di interesse per lo *switching* potrebbe essere dovuto all'aumento dei prezzi dell'energia intercorso tra le due indagini; si registra comunque un netto aumento dell'interesse anche rispetto al 2019, quando mediamente il 90% degli intervistati dichiarava di non essere interessato a cambiare venditore. Tra i motivi principali per non aver ancora effettuato una scelta, in linea con il 2019 e il 2021, vi è la soddisfazione (percepita) con il venditore attuale; nel 2022, diventa anche rilevante la paura di avere esperienze negative con altri venditori.

2.25. Infine, aumenta sia tra i domestici che tra i non domestici che ancora non hanno cambiato fornitore la propensione a cambiarlo a parità di obiettivo di risparmio (Grafico 29).

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

2.26. Le evidenze relative all'andamento dei prezzi offerti ai clienti finali sono articolate nel presente rapporto secondo tre filoni di analisi:

- a) *offerte disponibili nel mercato*, in cui si descrivono tipologia e livello di prezzo delle offerte disponibili nel Portale Offerte, che potenzialmente il cliente finale può scegliere nel mercato libero, attraverso i dati rinvenuti dal Portale Offerte;
- b) *caratteristiche delle offerte scelte nel mercato libero*, in cui si analizzano le caratteristiche dei contratti in corso nel mercato libero, utilizzando i dati dichiarati dagli operatori all'Autorità nell'ambito delle indagini annuali;
- c) *focus relativo alle offerte scelte dai clienti finali che lasciano i servizi di tutela per accedere al mercato libero*, considerando le informazioni disponibili circa l'offerta scelta nel momento del cambio di fornitore in uscita dal servizio di maggior tutela.

2.27. -Nel dettaglio, attraverso le analisi sulle *offerte disponibili nel mercato* si fornisce una fotografia di quale sia il ventaglio di possibilità di scelta per il cliente finale che intenda sottoscrivere una nuova offerta, rispetto dunque all'insieme complessivo delle offerte disponibili sul Portale Offerte. Nella parte relativa alle *caratteristiche delle offerte scelte nel mercato libero* si considerano invece le caratteristiche dei contratti sottoscritti da parte di tutti i clienti del mercato libero e in essere in ciascun anno analizzato. Queste possono quindi divergere rispetto al set delle offerte disponibili, in quanto legate alle scelte effettivamente effettuate dai diversi clienti finali nonché al momento temporale in cui ciascun contratto è stato sottoscritto. Infine, col *Focus relativo alle offerte scelte dai clienti finali che lasciano i servizi di tutela*, si intende verificare, relativamente ai clienti che escono dal servizio di maggior tutela e considerando le offerte disponibili per tali clienti nel momento della scelta, se tali clienti hanno scelto quelle economicamente più convenienti.

Offerte disponibili nel mercato

2.28. Al fine di monitorare i prezzi relativi alle offerte disponibili nel mercato, il presente Rapporto aggiorna al 30 giugno 2022, sulla base dei dati rinvenuti dal Portale Offerte, le

analisi relative al numero e alla tipologia delle offerte disponibili ai clienti finali, nonché le valutazioni relative alla possibile convenienza o meno rispetto ai servizi di tutela.

Numero e tipologia di offerte disponibili

2.29. Al 30 giugno 2022 le offerte complessivamente disponibili alla consultazione e alla comparazione della spesa presenti nel Portale Offerte sono 4.022, suddivise come segue:

- a) settore elettrico: 1.055 per i clienti domestici, di cui il 34,6% a prezzo fisso (-6,4 p.p. rispetto a dicembre 21), e 927 per i clienti non domestici, di cui il 26,1% a prezzo fisso (-10,0 p.p. rispetto a dicembre 21);
- b) settore del gas naturale: 460 per i condomini uso domestico di cui il 39,6% a prezzo fisso (-4,7 p.p. rispetto a dicembre 21), 863 per i clienti domestici di cui il 35,0% a prezzo fisso (-6,1 p.p. rispetto a dicembre 21) e 689 per i non domestici di cui 34,0% a prezzo fisso (-6,7 p.p. rispetto a dicembre 21);
- c) *dual fuel*: 26 per i clienti domestici (di cui il 57,7% a prezzo fisso) e 2 per i non domestici, a prezzo variabile.

2.30. Nel primo e nel secondo trimestre del 2022, le offerte a prezzo variabile sono maggioritarie tra quelle disponibili sul mercato, coerentemente con l'ultima rilevazione di dicembre '21, ma a differenza di quanto accadeva nelle altre rilevazioni trimestrali degli anni precedenti¹⁷. Tale cambiamento nella proporzione in cui sono disponibili offerte a prezzo fisso e variabile, è fortemente legata all'andamento dei prezzi all'ingrosso rilevato a partire dall'ultimo periodo dell'anno 2021 e proseguito nel corso del 2022. A seguito di tale incremento dei prezzi all'ingrosso evidentemente molti venditori hanno preferito orientare la propria offerta su formule di prezzo variabile, in grado di intercettare maggiormente il rischio prezzo in uno scenario particolarmente complesso quale quello attuale, riducendo il rischio delle più complesse previsioni e coperture necessarie per formulare un'offerta a prezzo fisso.

Offerte disponibili e convenienza rispetto alla tutela

2.31. L'analisi delle offerte disponibili e della convenienza rispetto alla tutela è volta a considerare, per alcuni clienti tipo¹⁸, le opportunità di risparmio in termini di importi che in media il cliente potrebbe potenzialmente ottenere scegliendo un'offerta di mercato libero in

¹⁷ Disponibili alla sezione "Offerte commerciali disponibili" della pagina web del monitoraggio retail (https://www.arera.it/it/dati/monitoraggio_retail.htm).

¹⁸ Il portale è stato interrogato per verificare la spesa annua delle offerte a disposizione dei clienti tipo sottoelencati. Per il settore elettrico:

- a) Domestico residente a Milano - 3kW di potenza - 2.700 kWh di consumo annuo;
- b) BT Altri usi sito a Milano - 6kW di potenza - 4.000 kWh di consumo annuo;
- c) BT Altri usi sito a Milano - 15kW di potenza - 12.000 kWh di consumo annuo;

Per il settore del gas:

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

luogo dei servizi di tutela. Relativamente ai ~~nei~~ primi sei mesi del 2022, emerge come, per entrambi i settori:

- a) -vi siano delle offerte disponibili che risultano vantaggiose, sia a prezzo fisso che a prezzo variabile, che permettono di risparmiare importi più rilevanti che nel 2020 e nella prima parte del 2021;
- b) rimanga comunque una quota rilevante di offerte disponibili che risulta non conveniente, con un livello di spesa annua media prevista costantemente superiore alla spesa dei servizi di tutela per tutti clienti tipo analizzati, sia per le offerte a prezzo fisso che per quelle a prezzo variabile;
- c) le possibilità di risparmio rispetto ai servizi di tutela risultano differenti tra il settore elettrico e quello del gas, sia in termini di numerosità che di importi risparmiabili.

2.32. L'aumento dei prezzi all'ingrosso ha avuto degli impatti sui prezzi delle offerte disponibili, riscontrabile negli indici che l'Autorità periodicamente monitora e relativi a: (i) la spesa annua rispetto alla media delle offerte disponibili nel mercato libero; (ii) della spesa del 10% delle offerte con valorizzazione della spesa più economica/più cara tra tutte quelle disponibili¹⁹.

2.33. Nel dettaglio l'andamento della spesa media annua del 10% delle offerte con valorizzazione della spesa più economica tra tutte quelle disponibili ha mostrato comunque opportunità di risparmio. In particolare:

- a) nel settore elettrico per tutti i tipi di cliente monitorati, tali offerte portano, in media nei sei mesi analizzati, ad una spesa annua prevista²⁰:
 - i) per le offerte a prezzo variabile, più bassa di quella di maggior tutela e con un andamento simile a quest'ultima (stabile all'interno di ciascun trimestre e in aumento nel mese di aprile, di aggiornamento delle condizioni economiche della maggior tutela). In particolare, la spesa annua prevista media del 10% delle offerte a prezzo variabile più convenienti tra quelle disponibili è in media pari a:

¹⁹ Tra i propri monitoraggi l'Autorità periodicamente verifica l'andamento di alcuni indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte, confrontandoli con la spesa annua del servizio di tutela. In particolare, monitora:

- la spesa annua prevista mediamente sostenuta scegliendo tra il 10% delle offerte di mercato libero meno convenienti tra tutte le offerte disponibili, in €;
- la spesa annua prevista mediamente sostenuta tra tutte le offerte di mercato libero disponibili, in €;
- la spesa annua prevista della maggior tutela, nel settore elettrico e del servizio di tutela in quello del gas, in €;
- la spesa annua prevista mediamente sostenuta scegliendo tra il 10% delle offerte di mercato libero più convenienti tra tutte le offerte disponibili, in €.

²⁰ Al fine di fornire un indice sintetico delle offerte disponibili per i clienti tipo del settore elettrico sono considerate congiuntamente le offerte dedicate ai clienti trattati monorari e a quelli trattati per fasce.

Sintesi delle evidenze principali

- per il cliente tipo domestico residente con 2.700 kWh di consumo annuo e 3 kW di potenza, di 995,36 €, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela in media pari a 1.124,24 €;
 - per il cliente tipo BT Altri usi con 4.000 kWh di consumo annuo e 6 kW, 1.862,98 €, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela in media pari a 2.052,19 €;
 - per il cliente tipo BT Altri usi con 12.000 kWh di consumo annuo e 15 kW di potenza, 5.139,99 €, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela in media pari a 5.716,95 €.
- ii) per le offerte a prezzo fisso, più conveniente della maggior tutela e con un andamento costantemente crescente. In particolare, la spesa annua prevista media del 10% delle offerte a prezzo fisso più convenienti tra quelle disponibili è in media²¹ pari a:
- per il cliente tipo domestico residente con 2.700 kWh di consumo annuo e 3 kW di potenza, 875,36 €, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela in media pari a 1.124,24 €;
 - per il cliente tipo BT Altri usi con 4.000 kWh di consumo annuo e 6 kW, 1.709,61 €, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela in media pari a 2.052,19 €;
 - per il cliente tipo BT Altri usi con 12.000 kWh di consumo annuo e 15 kW di potenza, 4.566,80 €, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela in media pari a 5.716,95 €.
- b) nel settore del gas, per il cliente domestico con 1.400 Smc di consumo annuo tali offerte portano in media ad una spesa costantemente inferiore a quella della tutela (a parte che nel mese di marzo 2022) e con un andamento molto simile ad essa, per le offerte a prezzo variabile, e a risparmi altalenanti nel primo trimestre e più stabili nel secondo, per quelle a prezzo fisso. In particolare, la spesa annua prevista media del 10% delle offerte più convenienti tra quelle disponibili è in media pari a 2.116,34 €, per le offerte a prezzo variabile, e a 1.868,47 €, per quelle a prezzo fisso, a fronte di una spesa annua prevista del servizio di tutela in media pari a 2.139,49 €.

2.34. Inoltre, con riferimento al settore elettrico nei primi 6 mesi del 2022²² analizzati:

- a) per il cliente tipo domestico residente con consumo da 2.700 kWh e 3 kW di potenza, erano disponibili in media 585 offerte più convenienti della maggior tutela, pari al

²¹ Media degli importi di spesa annua previsti per il cliente tipo in ciascun mese oggetto di analisi.

²² Di seguito sono riportate le medie dei valori riscontrati in ciascun mese.

49,3% delle offerte a disposizione. Di queste, 417 erano a prezzo variabile e 168 a prezzo fisso. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di -311,58 € (pari al -29,43% della spesa di maggior tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -659,63 €, (pari al -56,95% della spesa di maggior tutela)²³;

- b) per il cliente tipo BT Altri usi con consumo da 4.000 KWh e 6 kW di potenza, erano disponibili in media 366 offerte più convenienti della maggior tutela, pari al 55,98% delle offerte a disposizione. Di queste, 299 erano a prezzo variabile e 67 erano a prezzo fisso. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di -428,64 € (pari al -22,16% della spesa di maggior tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -577,86 € (pari al -28,44% della spesa di maggior tutela);
- c) per il cliente tipo BT Altri usi con consumo da 12.000 KWh e 15 kW di potenza erano disponibili in media 432 offerte più convenienti della maggior tutela, pari al 65,65% delle offerte a disposizione. Di queste, 349 erano a prezzo variabile e 83 erano a prezzo fisso. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di -1.155,97 € (pari al -21,87% della spesa di maggior tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -1.797,81 € (pari al -31,79% della spesa di maggior tutela).

2.35. Con riferimento invece al settore del gas, per il cliente domestico con consumo annuo di 1.400 Smc, erano disponibili in media 74 offerte più convenienti del servizio di tutela, pari al 12,67% delle offerte a disposizione. Di queste, 24 erano a prezzo variabile e 50 erano a prezzo fisso. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di -209,72 € (pari al -9,70% della spesa del servizio di tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -884,91 € (pari al -39,92% della spesa del servizio di tutela)²⁴.

Caratteristiche delle offerte scelte nel mercato libero

2.36. Il complesso dei contratti vigenti nel mercato libero nel 2021²⁵, come dichiarati dagli operatori fini delle Indagini annuali dell'Autorità, per i clienti domestici è principalmente a prezzo fisso: 81,4% nel settore elettrico e 72,7% nel settore del gas naturale. Tale

²³ In alcuni casi l'offerta più conveniente è sottoscrivibile qualora il cliente rispetti determinate condizioni. In particolare, nel caso ivi menzionato si tratta di un'offerta disponibile per i clienti che abbiano acquistato dal venditore di energia anche un pannello fotovoltaico.

²⁴ Vedi nota 22.

²⁵ E dunque potenzialmente sottoscritti anche negli anni precedenti.

informazione è coerente con il maggior numero di offerte a prezzo fisso disponibili al cliente finale fino al 2021, di cui si è scritto al capoverso 2.30. Per i clienti non domestici del settore elettrico nel 2021 sono in essere offerte a prezzo fisso in misura inferiore rispetto ai domestici, ma comunque in via maggioritaria, 54,9%. Diversamente nel settore del gas per i clienti non domestici e i condomini uso domestico sono in essere principalmente offerte a prezzo variabile, rispettivamente per 56,3% e 72,1%.

2.37. I contratti a prezzo fisso in essere, per i clienti domestici di entrambi i settori prevedono anche servizi aggiuntivi: l'85,2% delle offerte a prezzo fisso in essere per i domestici del settore elettrico e il 59,4% di quelle in essere per i domestici del settore del gas. Nei contratti a prezzo variabile dei domestici, invece, i servizi aggiuntivi sono meno diffusi. Sono contenuti nel 49,1% dei contratti a prezzo variabile dei clienti domestici nel settore elettrico e nel 21,6% di quelli del gas.

2.38. I servizi aggiuntivi sono meno diffusi nei contratti in essere nel 2021 per i seguenti clienti:

- a) non domestici del settore elettrico, 28,2% delle offerte in essere a prezzo fisso e 32,2% delle offerte a prezzo variabile;
- b) condomini uso domestico del settore del gas naturale, 18,2% per le offerte a prezzo fisso e 29,1% per quelle a prezzo variabile;
- c) non domestici del settore del gas naturale; 9,9% per il prezzo fisso e 11,2% per il prezzo variabile.

Focus relativo alle offerte scelte dai clienti finali che lasciano i servizi di tutela

2.39. Con riferimento all'ultimo dei tre filoni di analisi di cui al capoverso 2.26, gli approfondimenti effettuati dall'Autorità su un campione di clienti che sono usciti dal servizio di maggior tutela nel periodo luglio 2020-giugno 2022, hanno evidenziato come un significativo numero di clienti scelga un'offerta economicamente meno vantaggiosa rispetto al servizio di maggior tutela, pur in presenza di offerte economicamente favorevoli. Si conferma quindi come, nonostante l'informazione ottenibile consultando il Portale Offerte circa le opportunità di risparmio, in molti casi il cliente finale che lascia i servizi di tutela per accedere al mercato libero non sempre sceglie un'offerta economicamente più vantaggiosa, preferendo, diversamente da quanto emerge considerando la totalità dei contratti sottoscritti nel mercato libero, contratti che non presentano nemmeno particolari servizi aggiuntivi.

2.40. Le analisi effettuate considerando anche l'ultimo trimestre del 2021 e il primo semestre del 2022, oltre a confermare questo comportamento, mostrano comunque come nell'ultimo trimestre del 2021 siano aumentate le scelte di offerte più vantaggiose (anche coerentemente con la suddetta più ampia disponibilità sul mercato di offerte più convenienti).

2.41. I dati analizzati, parallelamente, continuano ad evidenziare anche un limitato utilizzo del Portale Offerte, ancorché in aumento a partire dalla seconda metà del 2021. Ciò fa presumere,

unitamente alla preferenza per offerte non economicamente vantaggiose, che la sottoscrizione delle offerte da parte del singolo cliente continui in modo prevalente ad essere effettuata dopo essere stato contattato da un call center o da un agente di vendita e che il cliente, non verificando sul Portale Offerte le informazioni acquisite tramite altri canali, non sfrutti la potenzialità degli strumenti a sua disposizione per effettuare una scelta consapevole. Risulta pertanto necessario proseguire con le azioni volte ad incrementare la diffusione della conoscenza del Portale Offerte e a stimolarne il suo utilizzo presso l'utenza diffusa.

Trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi

2.42. Al fine di garantire la trasparenza delle offerte disponibili, l'Autorità effettua, anche attraverso il Gestore del SII, specifici controlli relativi alle offerte pubblicate nel Portale Offerte.

2.43. In primo luogo, vengono effettuati dei controlli giornalieri su un campione di offerte, circa 450 al mese, finalizzati a verificare e correggere potenziali anomalie tra quanto visualizzato nel Portale Offerte e quanto indicato dal venditore al momento della trasmissione delle informazioni utile alla pubblicazione delle offerte²⁶ (di seguito: monitoraggio giornaliero). Tale modalità operativa, definita in via sperimentale nel corso del 2021 e resa strutturale a partire da gennaio 2022, permette una tempestiva correzione di potenziali anomalie o errori presenti sul Portale Offerte. Il Gestore del SII ha, a tal fine, messo a disposizione dei venditori un servizio di assistenza formativa ed informativa per la rettifica ed il corretto inserimento delle nuove tipologie di offerte in linea con le proposte commerciali presenti sul mercato. In tale ambito le anomalie e le non conformità riscontrate sono segnalate al venditore competente e questi ha la possibilità di verificare ed eventualmente essere supportato nella correzione e nel caricamento di nuove offerte.

2.44. Nel corso dei primi cinque mesi 2022 le anomalie e le non conformità rilevate sono:

- a) per il settore elettrico, diminuite passando dal 12%, del mese di gennaio, al 6% di maggio, con un picco minimo del 5% nel mese di aprile;
- b) per il settore gas, leggermente in crescita, passando dal 5% del mese di gennaio al 8% di maggio.

2.45. Ulteriori controlli vengono eseguiti in merito alla corrispondenza delle Condizioni Tecniche Economiche²⁷ (di seguito: CTE) di un'offerta pubblicate sul sito del venditore con quelle rese disponibili su Portale Offerte. In tale ambito vengono analizzate le CTE di 20 offerte oggetto

²⁶ I venditori, infatti, trasmettono al SII le proprie offerte attraverso tracciati informatici funzionali alla rappresentazione dell'offerta sul Portale Offerte. In base alla tipologia e alle caratteristiche dell'offerta sono attuate delle verifiche, ulteriori rispetto ai *check* automatici attuati dal SII sul tracciato in fase di caricamento, in modo assicurare che tutte le caratteristiche dell'offerta siano comunicate correttamente dal venditore stesso e che la rappresentazione su Portale Offerte corrisponda a quanto si voleva comunicare.

²⁷ Le CTE sono parte della documentazione contrattuale che il venditore mette a disposizione del cliente finale. Le medesime pubblicizzano i prezzi applicati, le formule con cui vengono calcolati e tutte le altre condizioni contrattuali che influiscono sui prezzi stessi.

del maggior numero di *switching* nel mese di verifica (10 offerte per il settore elettrico e 10 offerte per il settore gas naturale), con l'obiettivo di garantire che il contenuto delle informazioni tecniche economiche (principalmente riferite al prezzo) sia corrispondente a quanto pubblicato sul Portale Offerte. In tal modo si accerta che l'offerta rappresentata sul Portale Offerte sia omogenea a quanto indicato dal venditore in sede di presentazione dell'offerta al cliente.

2.46. Dai primi risultati la media delle conformità dei primi 5 mesi del 2022 si attesta a poco meno del 90% sul totale. Le poche non conformità riscontrate, soprattutto nei mesi di marzo (15%) e maggio (20%), sono da riferirsi principalmente al mancato/ritardato aggiornamento della documentazione contrattuale sul sito del venditore in riferimento a nuovi tracciati di offerta conseguenti all'aggiornamento del funzionamento del Portale Offerte. Per cui variano le condizioni economiche ma non le corrispondenti CTE pubblicate.

Misure regolatorie volte a rafforzare l'efficacia degli strumenti per la confrontabilità delle offerte

2.47. Nella parte finale del presente Rapporto, sono riportati gli interventi definiti dall'Autorità in materia di misure volte a rafforzare la comprensibilità delle informazioni precontrattuali e contrattuali, incluse le condizioni economiche delle offerte, e gli strumenti a disposizione dei clienti finali per la comparazione delle offerte. In particolare, sono descritte le misure contenute nel Codice di condotta commerciale di cui alla deliberazione 426/2020/R/com, come recentemente aggiornate.

2.48. Infine, dopo avere ricordato gli interventi effettuati dall'Autorità per la realizzazione e gestione, da parte del Gestore del SII, del Portale Offerte, vengono descritte le prossime attività relative all'estensione delle sue funzionalità, nonché gli interventi relativi alle connesse alle iniziative informative.

3. Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

- 3.1. Nella sezione presente sono descritte le principali caratteristiche dei mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, distintamente per ciascuno dei due settori. Le evidenze quantitative sono aggiornate, ove non diversamente esplicitato, al mese di marzo 2022²⁸.
- 3.2. Di seguito sono riportati i dati afferenti alla distribuzione dei punti attivi per mercato e tipologia di cliente, dapprima per il settore elettrico e poi per il settore del gas naturale. In particolare, vengono mostrate:
- a) l'evoluzione della consistenza del mercato libero e dei servizi di tutela a livello nazionale dal 2012 a marzo 2022²⁹;
 - b) la consistenza del mercato libero per ciascuna tipologia di clienti a livello regionale aggiornata a marzo 2022; a seguire per ciascuna regione è riportato anche il relativo dettaglio provinciale;
 - c) per il solo settore elettrico, inoltre, vengono riportate:
 - i) la distribuzione per fasce di età dei clienti domestici a livello nazionale, aggiornata a novembre 2021. In merito si segnala che, il d.lgs. 8 novembre '21, 210, comma 11.1, lettera f) include tra i clienti vulnerabili i clienti con almeno 75 anni di età. Alla luce di ciò l'Autorità si riserva di approfondire verificare la numerosità di tali clienti;
 - ii) la distribuzione tra mercato libero e maggior tutela, delle attività economiche e commerciali connesse in BT individuate sulla base delle "sezioni" dei codici ATECO³⁰ rinvenibili nel SII a marzo '22, come dichiarati dalle controparti commerciali.

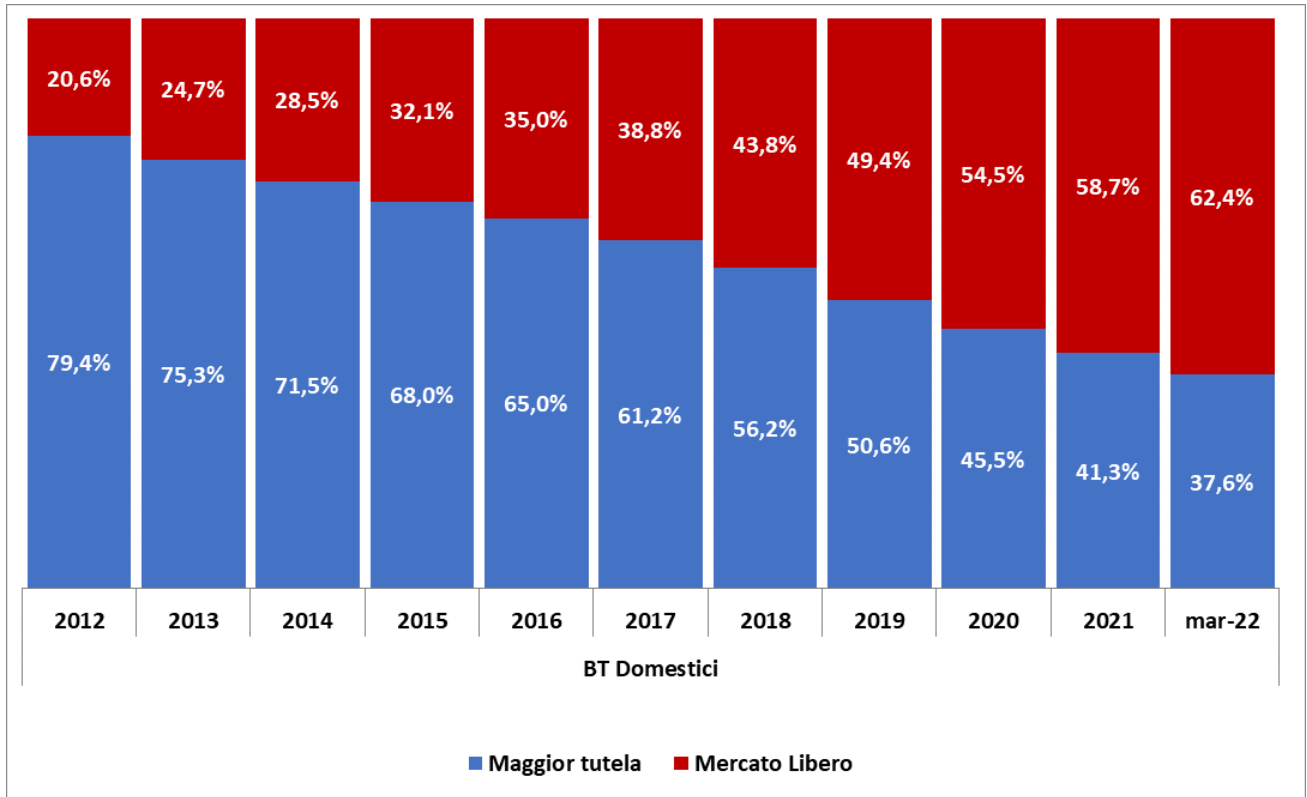
²⁸ Per un maggiore dettaglio delle analisi qui riportate e alle relative serie storiche si rimanda alla sezione dedicata al monitoraggio *retail* della pagina web dell'Autorità (www.arera.it/it/dati/monitoraggio_retail.htm) ove sono pubblicati sia i Rapporti del monitoraggio *retail* a partire dal 2012, sia grafici ed infografiche in formato *open data* aggiornati anche a date più recenti e con un dettaglio più granulare. I grafici e le infografiche del monitoraggio *retail* sono aggiornati nel corso dell'anno, man mano che i dati si rendono disponibili.

²⁹ Fino al 2021 vengono riportati per ciascun anno i valori medi delle rilevazioni mensili. Diversamente l'ultima rilevazione afferisce al valore del solo mese di marzo 2022.

³⁰ Vedi nota 14.³¹ Tale ipotesi non tiene conto della eventuale stagionalità che potrebbe verificarsi nel tasso di cambio di fornitore nel corso dell'anno, ma fornisce un riferimento utile a confrontare il dato a consuntivo della prima parte del 2022 con quello annuale del 2021.

SETTORE ELETTRICO

Grafico 1. Consistenza dei mercati dei punti di prelievo Domestici - evoluzione temporale



* La ripartizione per tipo di mercato dal 2019 è effettuata sulla base delle informazioni disponibili nel SII con riferimento a tutti i punti attivi. Diversamente, i dati dal 2012 al 2018 sono trasmessi all'Autorità dagli operatori nell'ambito del Monitoraggio Retail. Fino al 2021 vengono riportati per ciascun anno i valori medi delle rilevazioni mensili. Diversamente l'ultima rilevazione afferisce al valore del solo mese di marzo 2022.

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

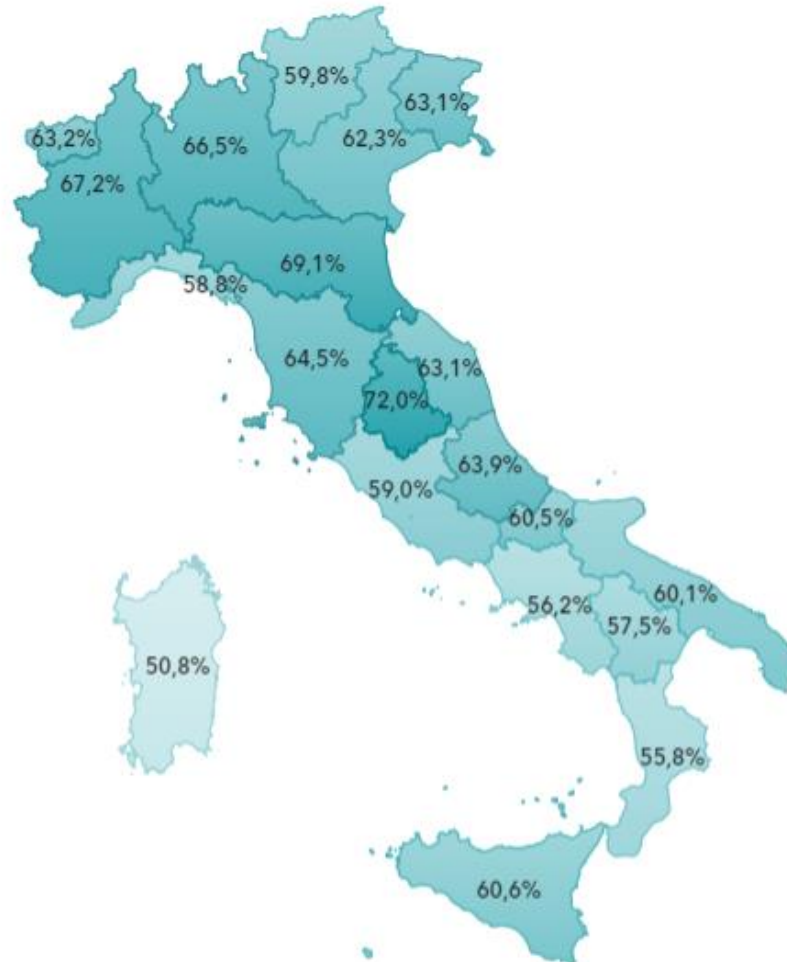
Tabella 1. Consistenza dei mercati dei punti di prelievo Domestici – distribuzione

ITALIA - Domestici - marzo '22				
Regione	POD attivi n° (migliaia)	Maggior Tutela	Mercato Libero	Variatione da sett 21
Abruzzo	724	36,1%	63,9%	+2,3%
Basilicata	280	42,5%	57,5%	+3,2%
Calabria	1.022	44,2%	55,8%	+3,4%
Campania	2.298	43,8%	56,2%	+2,9%
Emilia-Romagna	2.285	30,9%	69,1%	+2,4%
Friuli-Venezia Giulia	654	36,9%	63,1%	+2,9%
Lazio	2.819	41,0%	59,0%	+1,8%
Liguria	1.036	41,2%	58,8%	+2,5%
Lombardia	4.936	33,5%	66,5%	+2,6%
Marche	749	36,9%	63,1%	+2,8%
Molise	171	39,5%	60,5%	+2,8%
Piemonte	2.330	32,8%	67,2%	+2,5%
Puglia	1.936	39,9%	60,1%	+3,8%
Sardegna	890	49,2%	50,8%	+2,8%
Sicilia	2.401	39,4%	60,6%	+3,1%
Toscana	1.914	35,5%	64,5%	+2,9%
Trentino-Alto Adige	558	40,2%	59,8%	+1,5%
Umbria	427	28,0%	72,0%	+2,4%
Valle d'Aosta	108	36,8%	63,2%	+2,0%
Veneto	2.355	37,7%	62,3%	+2,6%
ITALIA	29.891	37,6%	62,4%	+2,7%

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

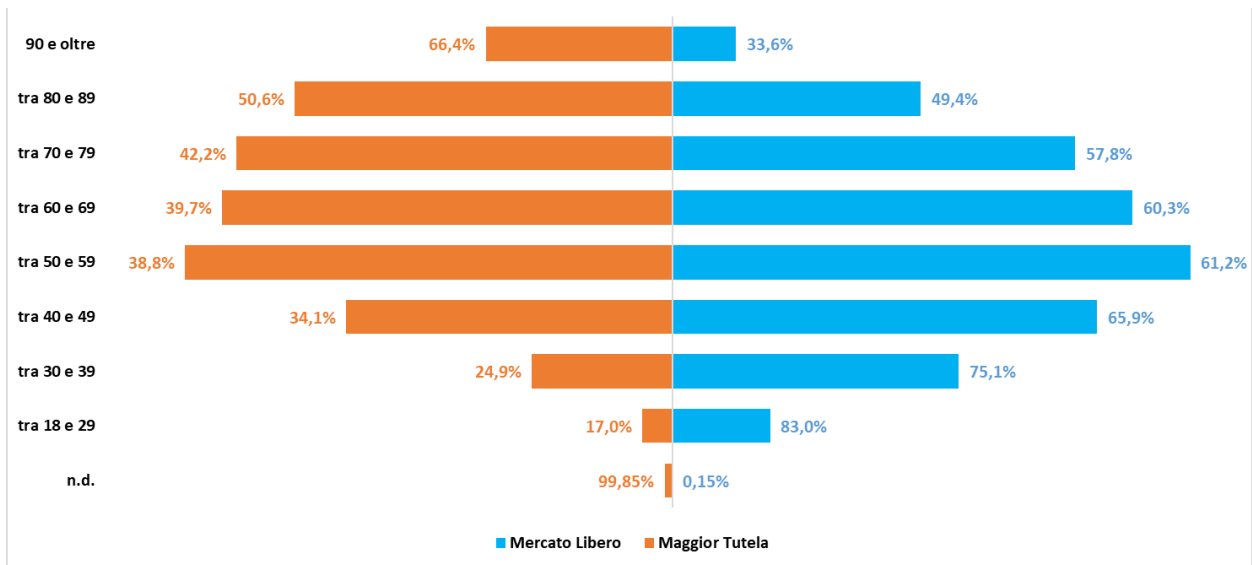
Grafico 2. Mappa regionale punti di prelievo Domestici nel mercato libero al 31 marzo 2022.

Domestici - settore elettrico - mercato libero - mar '22



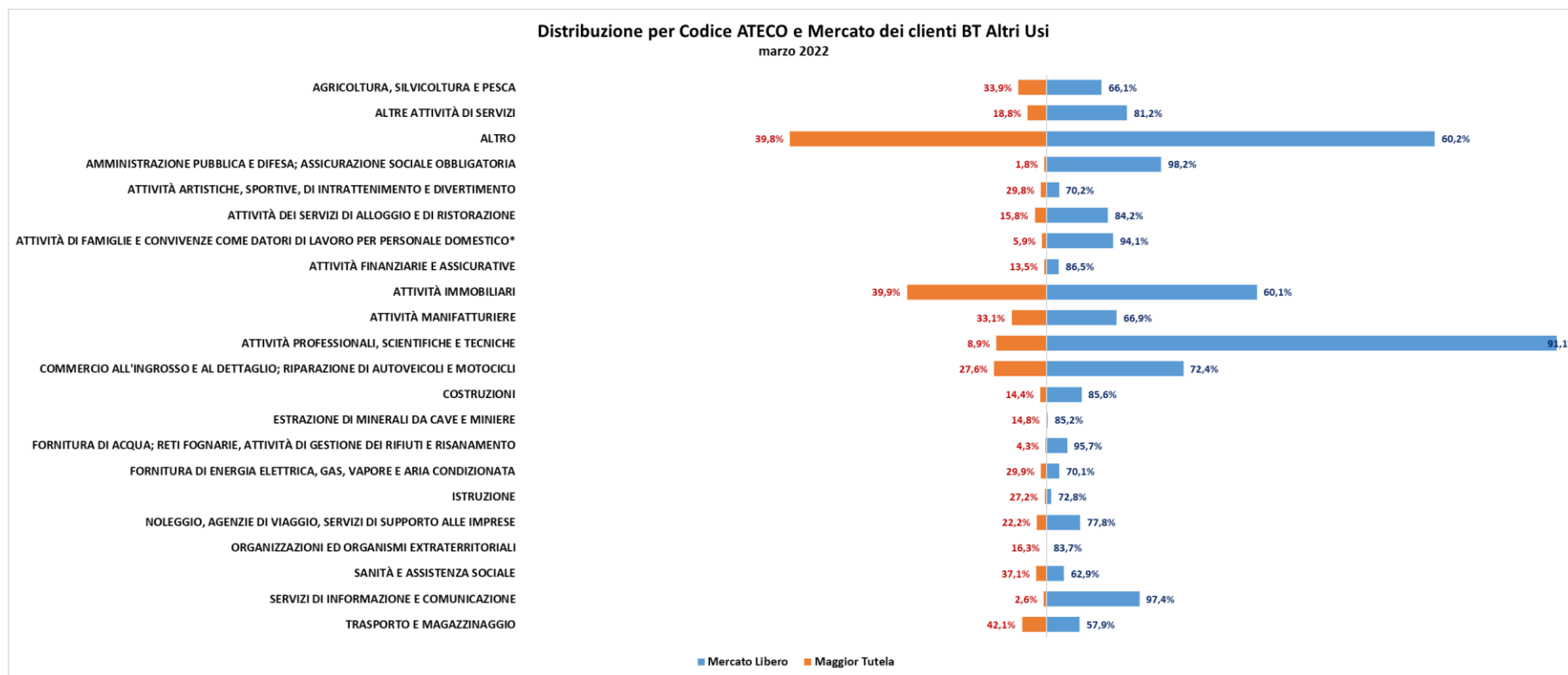
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 3. Consistenza dei mercati dei punti di prelievo Domestici – distribuzione anagrafica a novembre '21



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 4. Consistenza dei mercati dei punti di prelievo BT Altri usi – distribuzione per sezione ATECO a marzo '22

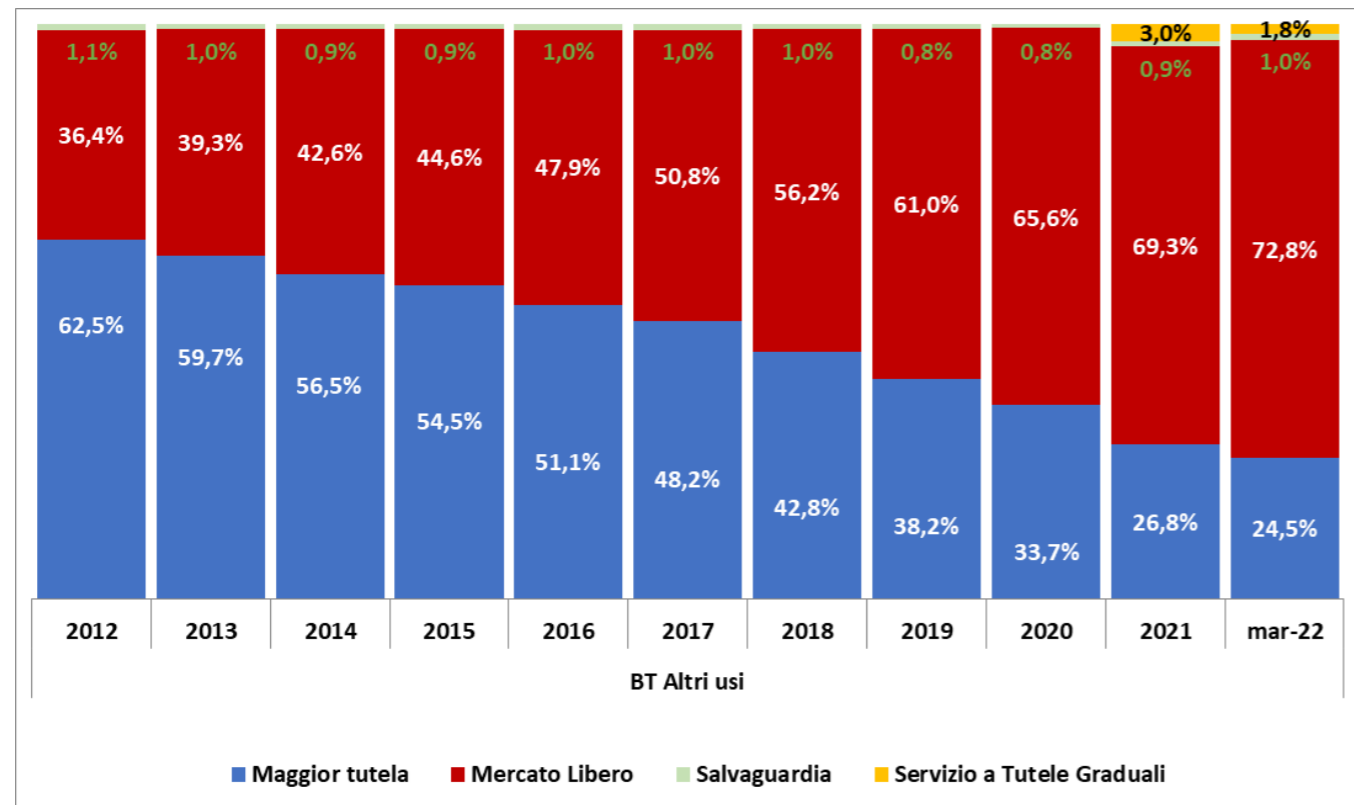
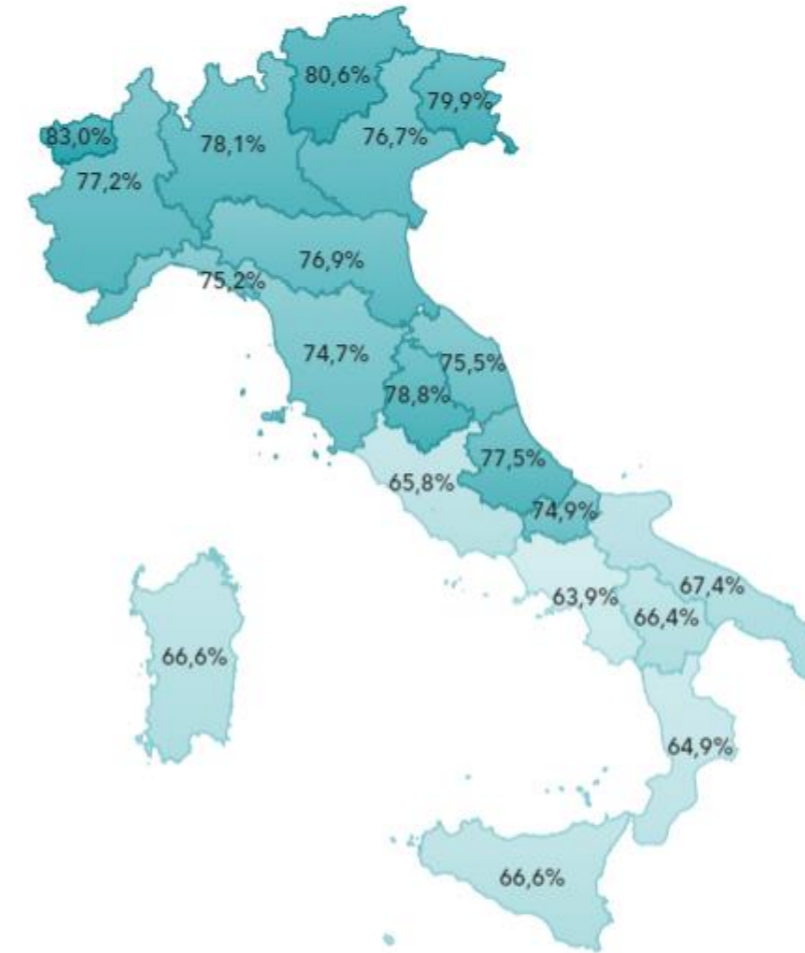


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 5. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato – BT Altri usi – al 31 marzo 2022.

Regione	POD attivi n° (migliaia)	Maggior Tutela	ITALIA - BT Altri usi - marzo '22			
			Mercato Libero	Variazione da sett 21	Salvaguardia	Tutele Graduali
Abruzzo	148	20,1%	77,5%	+1,9%	0,9%	1,5%
Basilicata	70	31,3%	66,4%	+3,3%	1,0%	1,3%
Calabria	205	30,5%	64,9%	+3,3%	2,4%	2,1%
Campania	536	33,0%	63,9%	+2,9%	1,6%	1,5%
Emilia-Romagna	567	20,9%	76,9%	+2,2%	0,5%	1,8%
Friuli-Venezia Giulia	141	17,7%	79,9%	+1,7%	0,5%	2,0%
Lazio	616	30,4%	65,8%	+2,2%	1,8%	2,0%
Liguria	238	23,0%	75,2%	+2,0%	0,4%	1,4%
Lombardia	1.018	19,3%	78,1%	+2,1%	0,6%	2,0%
Marche	191	22,6%	75,5%	+2,7%	0,6%	1,4%
Molise	35	21,9%	74,9%	+2,2%	1,1%	2,1%
Piemonte	522	20,4%	77,2%	+1,8%	0,6%	1,9%
Puglia	480	29,9%	67,4%	+3,0%	0,9%	1,8%
Sardegna	191	30,3%	66,6%	+3,3%	0,9%	2,2%
Sicilia	515	30,2%	66,6%	+3,0%	1,8%	1,3%
Toscana	495	22,6%	74,7%	+2,2%	0,8%	1,8%
Trentino-Alto Adige	160	18,0%	80,6%	+2,1%	0,2%	1,2%
Umbria	103	19,3%	78,8%	+2,1%	0,7%	1,3%
Valle d'Aosta	25	15,6%	83,0%	+2,3%	0,3%	1,2%
Veneto	542	20,8%	76,7%	+2,3%	0,6%	1,8%
ITALIA	6.796	24,5%	72,8%	+2,4%	1,0%	1,8%

BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar '22



Dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2019. Fino al 2021 vengono riportati per ciascun anno i valori medi delle rilevazioni mensili. Diversamente l'ultima rilevazione offerisce al valore del solo mese di marzo 2022.

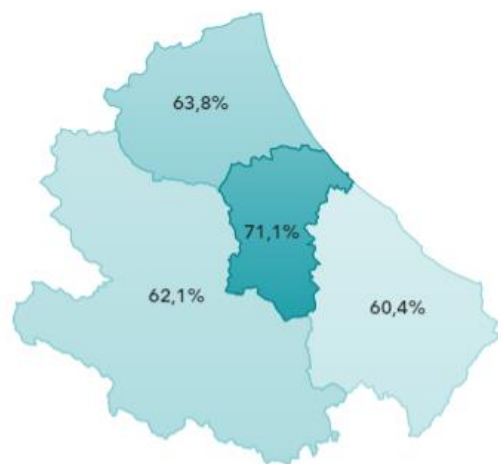
REGIONE ABRUZZO

Scheda regionale 1. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2022 – Abruzzo

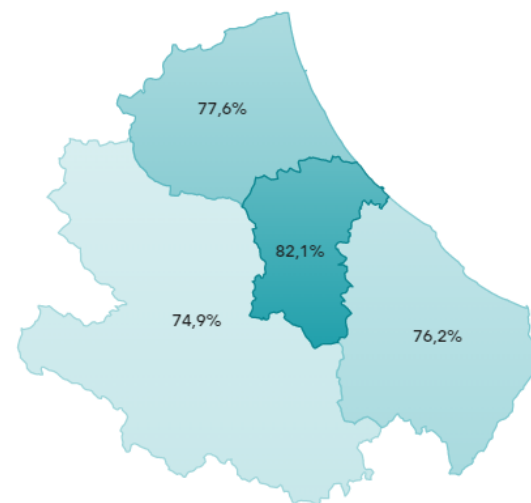
Domestici -marzo '22			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Chieti	203	39,6%	60,4%
L'Aquila	205	37,9%	62,1%
Pescara	152	28,9%	71,1%
Teramo	164	36,2%	63,8%
Abruzzo	724	36,1%	63,9%

BT Altri usi – marzo '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Chieti	41	21,6%	76,2%	1,0%	1,2%
L'Aquila	39	22,2%	74,9%	1,0%	1,9%
Pescara	34	16,3%	82,1%	0,4%	1,2%
Teramo	35	19,6%	77,6%	1,2%	1,6%
Abruzzo	148	20,1%	77,5%	0,9%	1,5%

Domestici - settore elettrico - mercato libero



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar '22



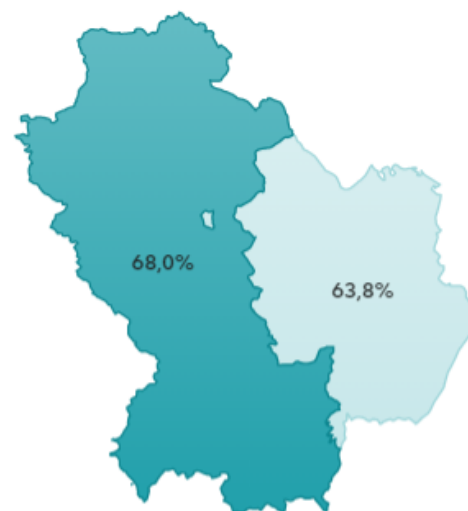
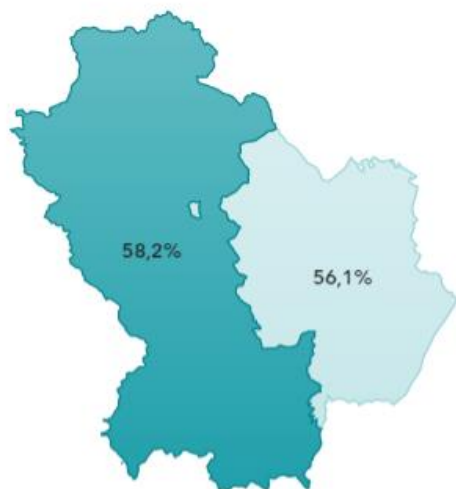
REGIONE BASILICATA

Scheda regionale 2. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2022 – Basilicata

Domestico- marzo '22			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Matera	100	43,9%	56,1%
Potenza	180	41,8%	58,2%
Basilicata	280	42,5%	57,5%

BT Altri usi – marzo '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Matera	26	33,6%	63,8%	1,2%	1,4%
Potenza	44	29,9%	68,0%	0,9%	1,2%
Basilicata	70	31,3%	66,4%	1,0%	1,3%

Domestici - settore elettrico - mercato libero BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

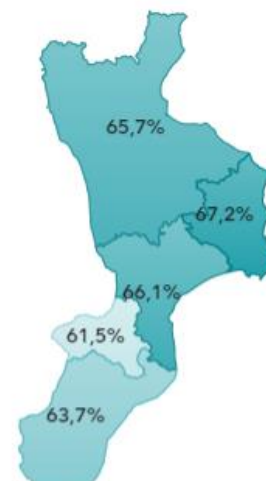
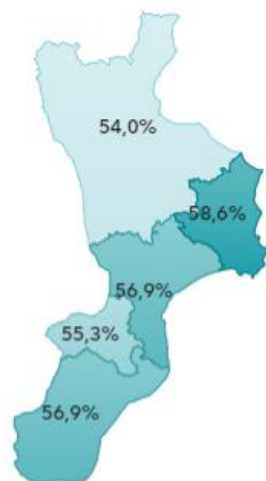
REGIONE CALABRIA

Scheda regionale 3. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2022 – Calabria

Domestico – marzo '22			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Catanzaro	190	43,1%	56,9%
Cosenza	398	46,0%	54,0%
Crotone	88	41,4%	58,6%
Reggio Cal.	262	43,1%	56,9%
Vibo Valentia	84	44,7%	55,3%
Calabria	1.022	49,2%	55,8%

BT Altri usi – marzo '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Catanzaro	38	29,1%	66,1%	3,0%	1,8%
Cosenza	75	30,0%	65,7%	2,2%	2,2%
Crotone	16	27,8%	67,2%	3,5%	1,5%
Reggio Cal.	59	32,2%	63,7%	2,1%	2,0%
Vibo Valentia	17	32,4%	61,5%	2,6%	3,5%
Calabria	205	30,5%	64,9%	2,4%	2,1%

Domestici - settore elettrico - mercato libero BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar '22



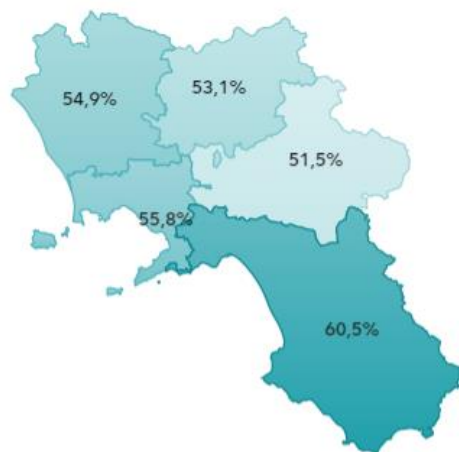
REGIONE CAMPANIA

Scheda regionale 4. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2022 – Campania

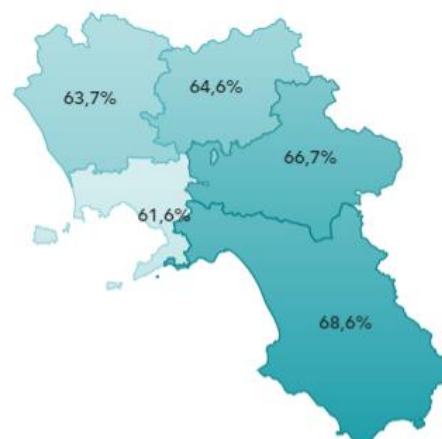
Domestico – marzo '22			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Avellino	188	48,5%	51,5%
Benevento	119	46,9%	53,1%
Caserta	371	45,1%	54,9%
Napoli	1.139	44,2%	55,8%
Salerno	481	39,5%	60,5%
Campania	2.298	43,8%	56,2%

BT Altri usi – marzo '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Avellino	38	29,2%	66,7%	1,8%	2,3%
Benevento	27	30,0%	64,6%	3,3%	2,1%
Caserta	75	31,7%	63,7%	2,7%	1,9%
Napoli	279	36,0%	61,6%	1,2%	1,2%
Salerno	118	28,8%	68,6%	1,3%	1,3%
Campania	536	33,0%	63,9%	1,6%	1,5%

Domestici - settore elettrico - mercato libero



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

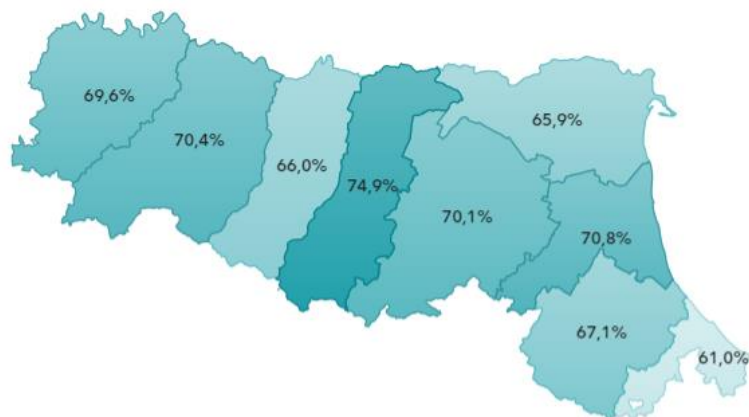
REGIONE EMILIA ROMAGNA

Scheda regionale 5. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2022 – Emilia-Romagna

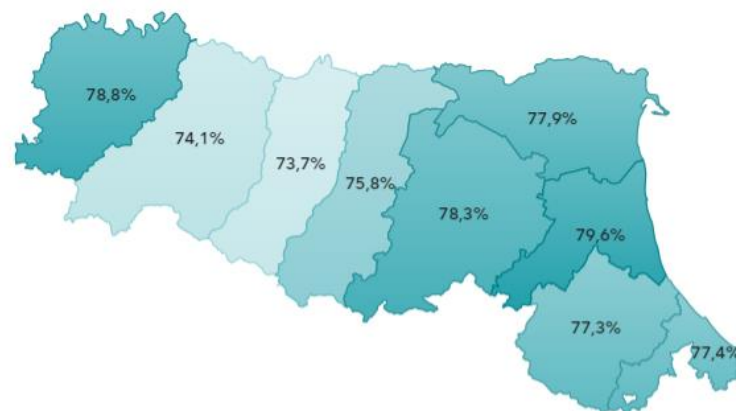
Domestico – marzo '22			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Bologna	530	29,9%	70,1%
Ferrara	203	34,1%	65,9%
Forlì-Cesena	191	32,9%	67,1%
Modena	341	25,1%	74,9%
Parma	234	29,6%	70,4%
Piacenza	155	30,4%	69,6%
Ravenna	215	29,2%	70,8%
Reggio Emilia	243	34,0%	66,0%
Rimini	174	39,0%	61,0%
Emilia-Rom.	2.285	30,9%	69,1%

BT Altri usi – marzo '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Bologna	134	19,6%	78,3%	0,4%	1,6%
Ferrara	39	20,0%	77,9%	0,5%	1,6%
Forlì-Cesena	47	20,1%	77,3%	0,7%	1,9%
Modena	94	21,9%	75,8%	0,5%	1,8%
Parma	63	23,7%	74,1%	0,5%	1,7%
Piacenza	38	19,1%	78,8%	0,5%	1,6%
Ravenna	45	18,2%	79,6%	0,4%	1,8%
Reggio Emilia	63	23,5%	73,7%	0,6%	2,2%
Rimini	45	20,3%	77,4%	0,5%	1,8%
Emilia-Rom.	567	20,9%	76,9%	0,5%	1,8%

Domestici - settore elettrico - mercato libero



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar '22



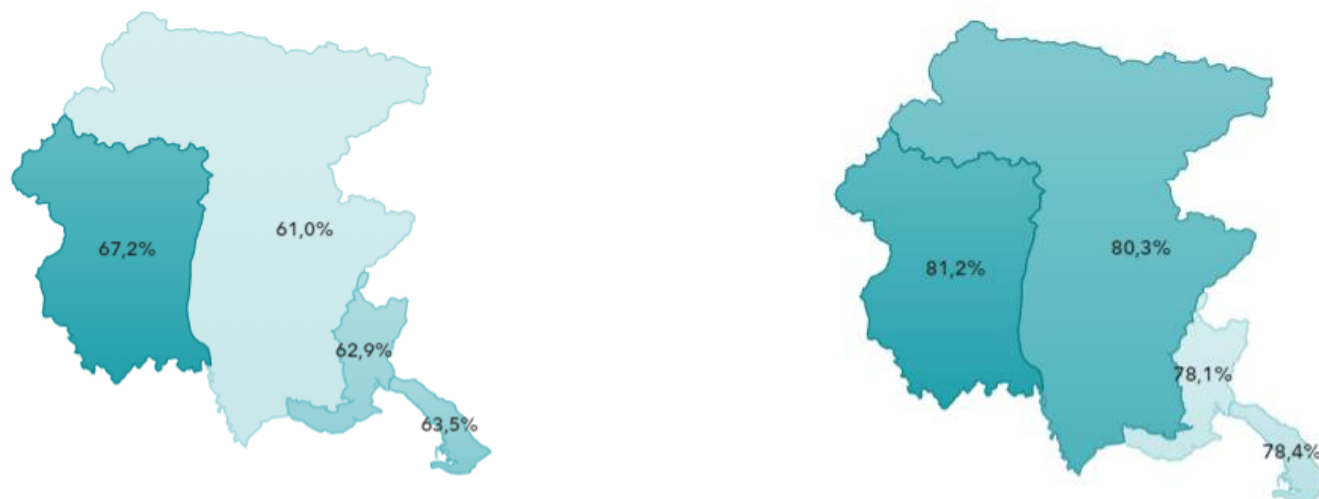
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA

Scheda regionale 6. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2022 – Friuli-Venezia Giulia

Domestico – marzo '22				BT Altri usi – marzo '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Gorizia	76	37,1%	62,9%	Gorizia	16	19,7%	78,1%	0,5%	1,6%
Pordenone	152	32,8%	67,2%	Pordenone	31	16,4%	81,2%	0,5%	2,0%
Trieste	130	36,5%	63,5%	Trieste	30	19,0%	78,4%	0,6%	1,9%
Udine	296	39,0%	61,0%	Udine	64	17,1%	80,3%	0,5%	2,1%
Friuli-Venezia Giulia	654	36,9%	63,1%	Friuli-Venezia Giulia	141	17,7%	79,9%	0,5%	2,0%

Domestici - settore elettrico - mercato libero BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

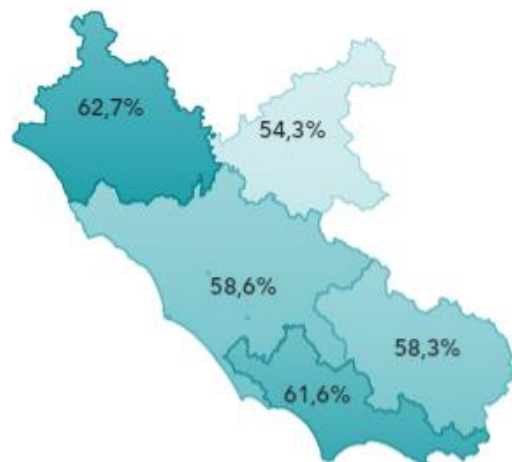
REGIONE LAZIO

Scheda regionale 7. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2022 – Lazio

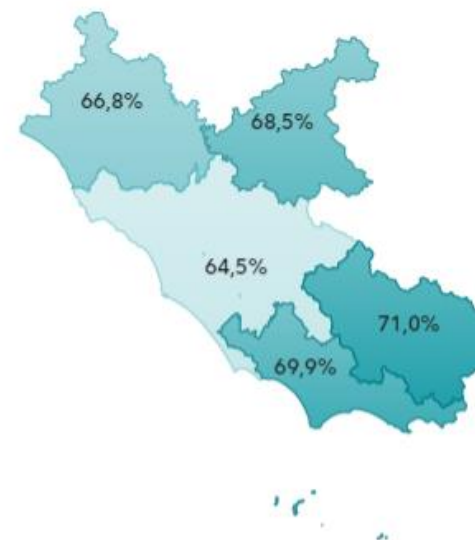
Domestico – marzo '22			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Frosinone	227	41,7%	58,3%
Latina	281	38,4%	61,6%
Rieti	101	45,7%	54,3%
Roma	2.035	41,4%	58,6%
Viterbo	175	37,3%	62,7%
Lazio	2.819	41,0%	59,0%

BT Altri usi – marzo '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Frosinone	42	25,4%	71,0%	1,5%	2,0%
Latina	67	27,4%	69,9%	1,5%	1,2%
Rieti	19	26,9%	68,5%	2,1%	2,4%
Roma	442	31,4%	64,5%	1,9%	2,2%
Viterbo	46	30,7%	66,8%	1,1%	1,4%
Lazio	616	30,4%	65,8%	1,8%	2,0%

Domestici - settore elettrico - mercato libero



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

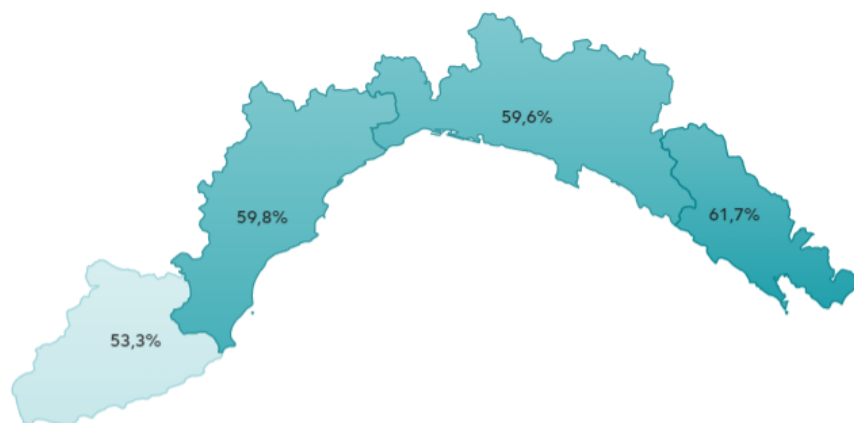
REGIONE LIGURIA

Scheda regionale 8. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2022 – Liguria

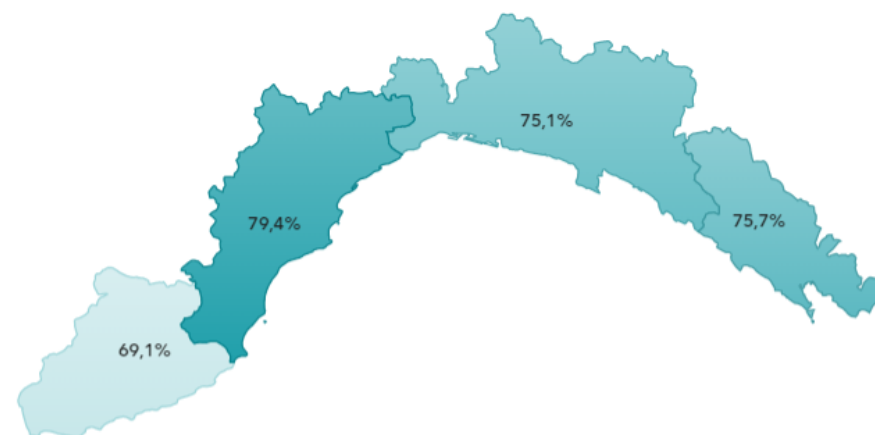
Domestico – marzo '22			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Genova	496	40,4%	59,6%
Imperia	171	46,7%	53,3%
La Spezia	132	38,3%	61,7%
Savona	237	40,2%	59,8%
Liguria	1.036	41,2%	58,8%

BT Altri usi – marzo '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Genova	117	23,3%	75,1%	0,4%	1,3%
Imperia	37	28,3%	69,1%	0,4%	2,2%
La Spezia	31	22,5%	75,7%	0,5%	1,3%
Savona	54	19,1%	79,4%	0,3%	1,2%
Liguria	238	23,0%	75,2%	0,4%	1,4%

Domestici - settore elettrico - mercato libero



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

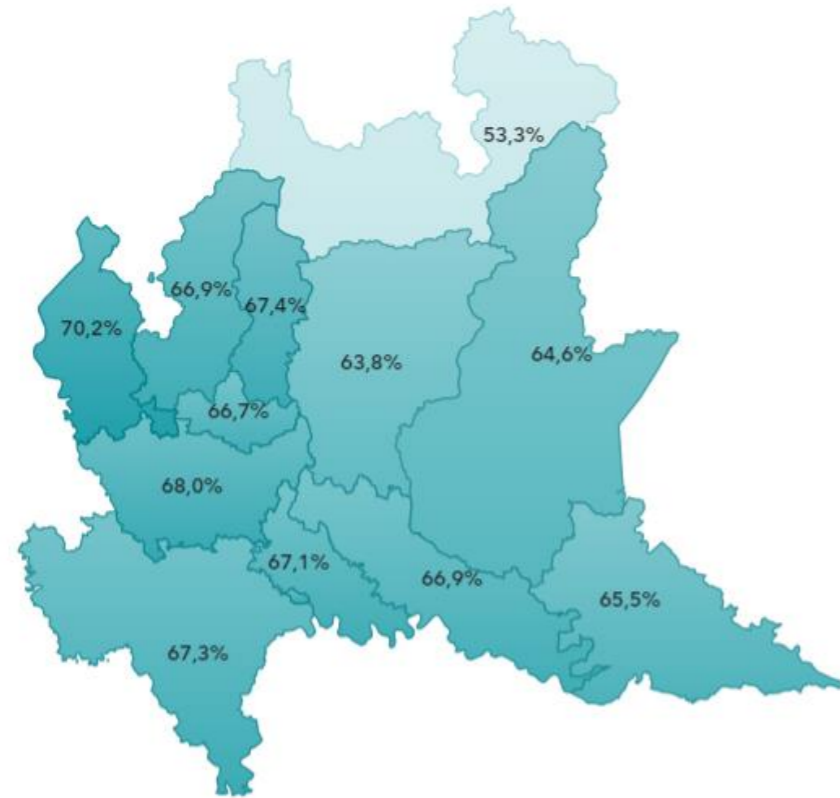
REGIONE LOMBARDIA

Scheda regionale 9. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2022 – Lombardia

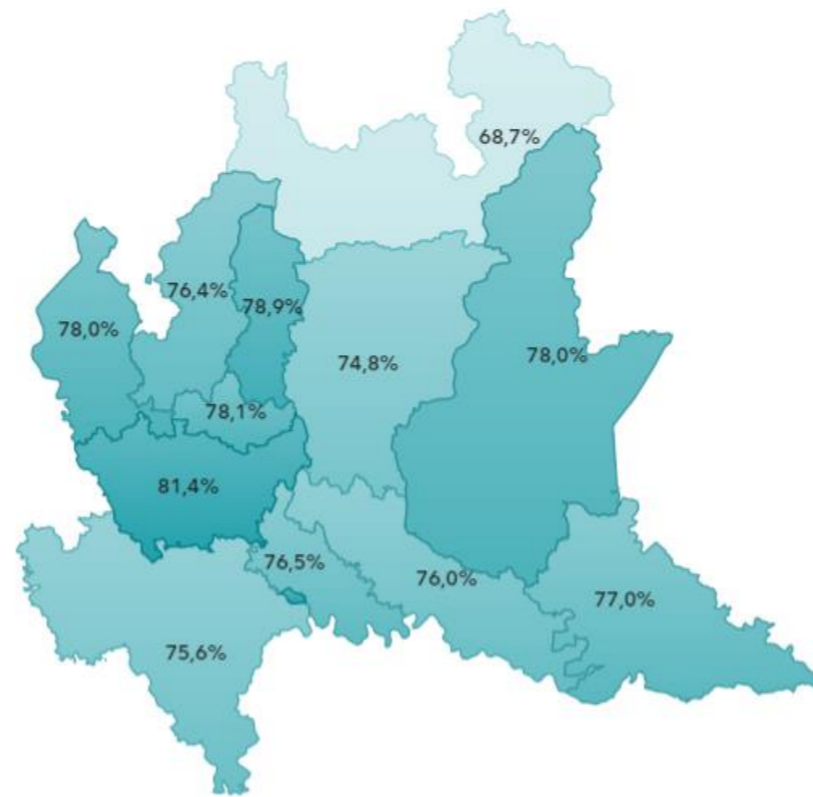
Domestico – marzo '22			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Bergamo	560	36,2%	63,8%
Brescia	630	35,4%	64,6%
Como	306	33,1%	66,9%
Cremona	162	33,1%	66,9%
Lecco	177	32,6%	67,4%
Lodi	103	32,9%	67,1%
Mantova	183	34,5%	65,5%
Milano	1.589	32,0%	68,0%
Monza e Brianza	396	33,3%	66,7%
Pavia	271	32,7%	67,3%
Sondrio	131	46,7%	53,3%
Varese	426	29,8%	70,2%
Lombardia	4.936	33,5%	66,5%

BT Altri usi – marzo '22						
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali	
Bergamo	119	22,3%	74,8%	0,9%	1,9%	
Brescia	140	19,5%	78,0%	0,5%	1,9%	
Como	65	21,4%	76,4%	0,5%	1,7%	
Cremona	38	21,4%	76,0%	0,5%	2,1%	
Lecco	39	19,5%	78,9%	0,5%	1,1%	
Lodi	22	20,0%	76,5%	1,1%	2,4%	
Mantova	43	20,4%	77,0%	0,7%	1,9%	
Milano	306	15,6%	81,4%	0,6%	2,4%	
Monza e Brianza	79	19,5%	78,1%	0,5%	2,0%	
Pavia	57	21,5%	75,6%	0,6%	2,4%	
Sondrio	27	29,0%	68,7%	0,7%	1,6%	
Varese	83	19,4%	78,0%	0,7%	1,9%	
Lombardia	1.018	19,3%	78,1%	0,6%	2,0%	

Domestici - settore elettrico - mercato libero



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar '22



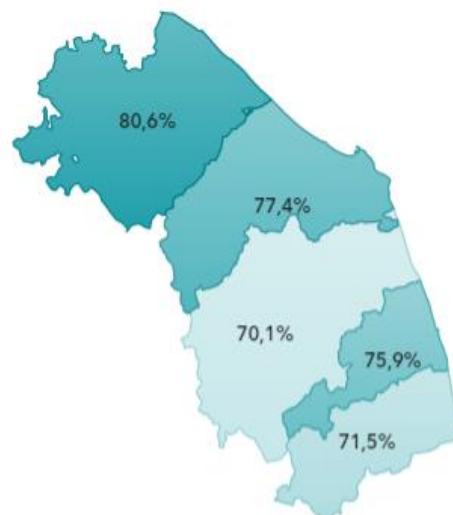
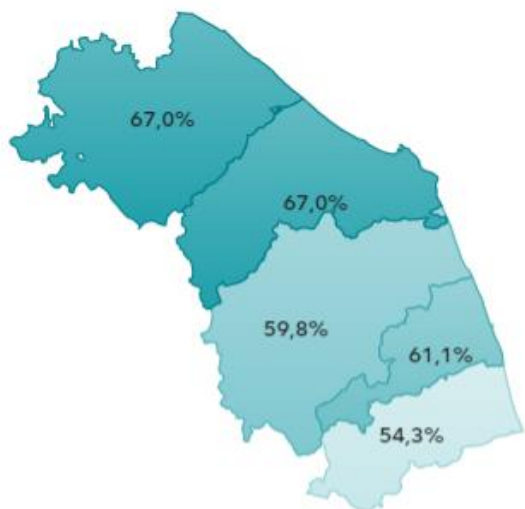
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE MARCHE

Scheda regionale 10. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2022 – Marche

Domestico – marzo '22				BT Altri usi – marzo '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Ancona	233	33,0%	67,0%	Ancona	58	21,4%	77,4%	0,4%	0,8%
Ascoli Piceno	102	45,7%	54,3%	Ascoli Piceno	27	25,9%	71,5%	0,5%	2,0%
Fermo	82	38,9%	61,1%	Fermo	21	22,2%	75,9%	0,3%	1,6%
Macerata	155	40,2%	59,8%	Macerata	42	27,1%	70,1%	1,1%	1,7%
Pesaro e Urbino	177	33,0%	67,0%	Pesaro e Urbino	42	17,6%	80,6%	0,5%	1,3%
Marche	749	36,9%	63,1%	Marche	191	22,6%	75,5%	0,6%	1,4%

Domestici - settore elettrico - mercato libero BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

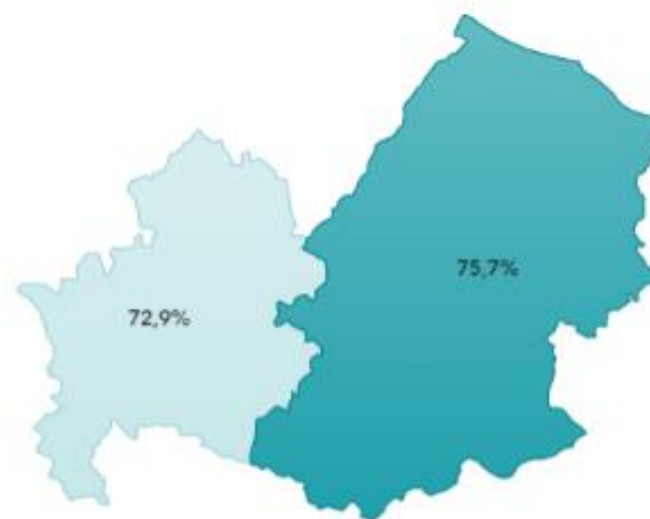
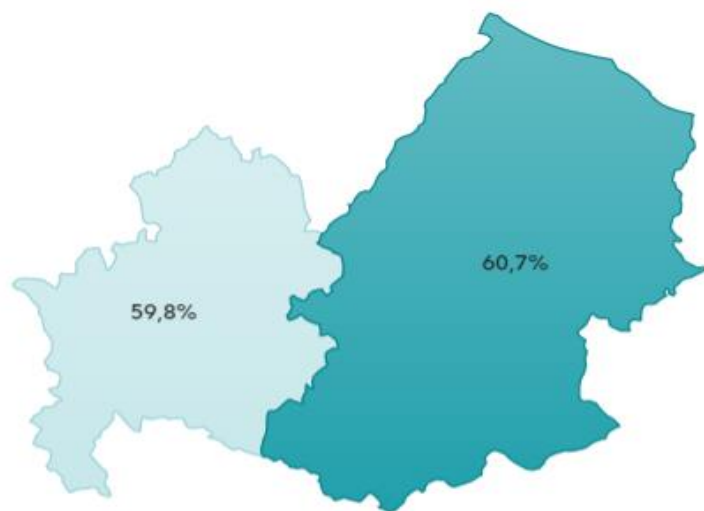
REGIONE MOLISE

Scheda regionale 11. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2022 – Molise

Domestico – marzo '22			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Campobasso	122	39,3%	60,7%
Isernia	49	40,2%	59,8%
Molise	171	39,5%	60,5%

BT Altri usi – marzo '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Campobasso	25	21,4%	75,7%	0,8%	2,1%
Isernia	10	23,2%	72,9%	1,9%	2,0%
Molise	35	21,9%	74,9%	1,1%	2,1%

Domestici - settore elettrico - mercato libero BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar '22



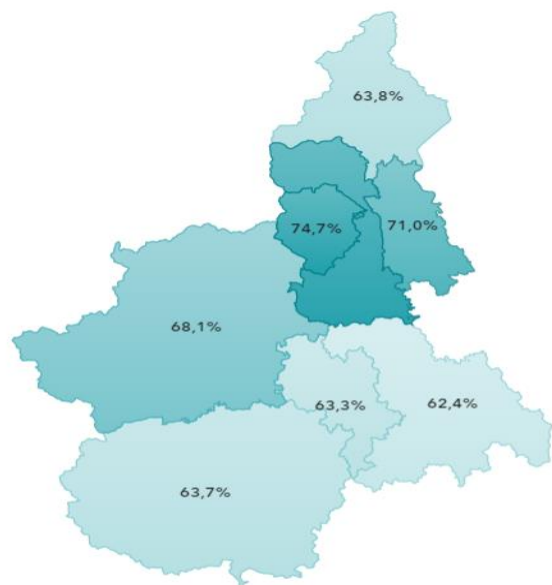
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE PIEMONTE

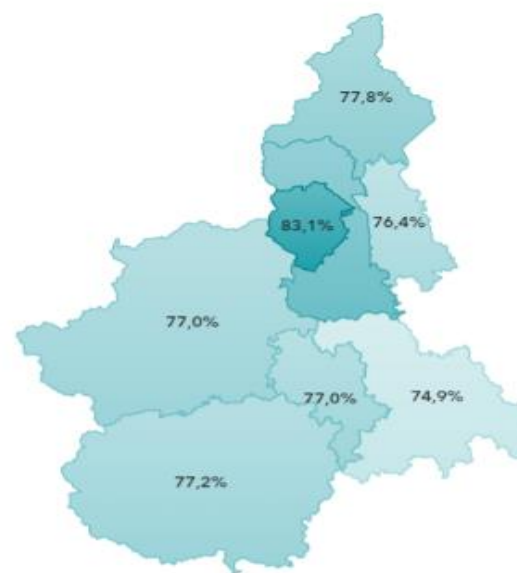
Scheda regionale 12. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2022 – Piemonte

Domestico – marzo '22				BT Altri usi – marzo '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Alessandria	232	37,6%	62,4%	Alessandria	54	22,0%	74,9%	0,6%	2,4%
Asti	113	36,7%	63,3%	Asti	26	21,0%	77,0%	0,4%	1,7%
Biella	93	25,3%	74,7%	Biella	20	15,3%	83,1%	0,4%	1,2%
Cuneo	337	36,3%	63,7%	Cuneo	83	20,6%	77,2%	0,5%	1,7%
Novara	179	29,0%	71,0%	Novara	41	21,1%	76,4%	0,5%	2,0%
Torino	1.176	31,9%	68,1%	Torino	255	20,5%	77,0%	0,6%	1,9%
Verbania	108	36,2%	63,8%	Verbania	21	20,3%	77,8%	0,5%	1,4%
Vercelli	93	25,8%	74,2%	Vercelli	21	17,9%	79,4%	0,9%	1,7%
Piemonte	2.330	32,8%	67,2%	Piemonte	522	20,4%	77,2%	0,6%	1,9%

Domestici - settore elettrico - mercato libero



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar '22



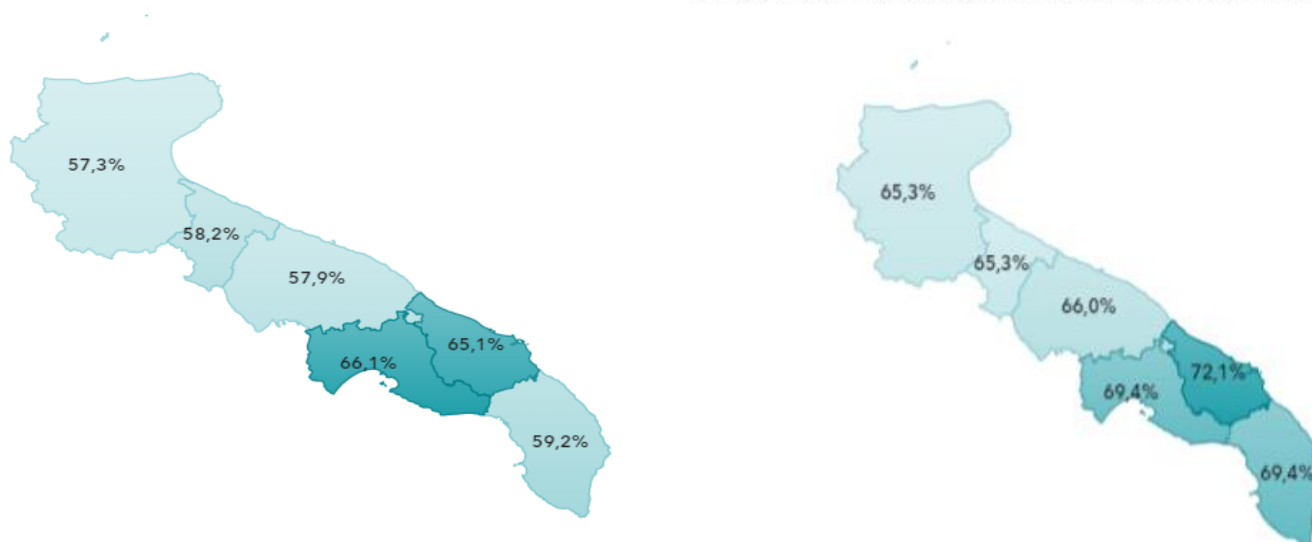
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE PUGLIA

Scheda regionale 13. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2022 – Puglia

Domestico – marzo '22				BT Altri usi – marzo '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Bari	553	42,1%	57,9%	Bari	163	31,9%	66,0%	0,7%	1,5%
Barletta	165	41,8%	58,2%	Barletta	50	31,5%	65,3%	0,9%	2,2%
Brindisi	207	34,9%	65,1%	Brindisi	42	25,4%	72,1%	1,0%	1,4%
Foggia	292	42,7%	57,3%	Foggia	80	31,6%	65,3%	1,2%	1,9%
Lecce	437	40,8%	59,2%	Lecce	83	27,2%	69,4%	1,1%	2,3%
Taranto	282	33,9%	66,1%	Taranto	62	28,0%	69,4%	0,9%	1,6%
Puglia	1.936	39,9%	60,1%	Puglia	480	29,9%	67,4%	0,9%	1,8%

Domestici - settore elettrico - mercato libero BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar '22



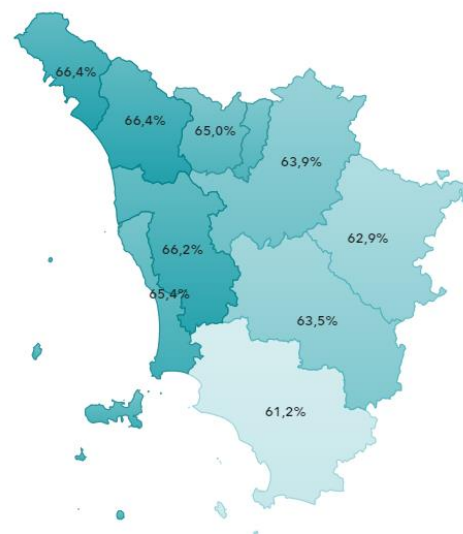
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE TOSCANA

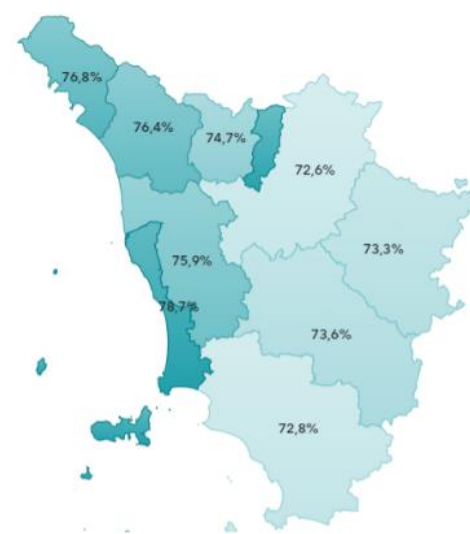
Scheda regionale 14. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2022 – Toscana

Domestico – marzo '22				BT Altri usi – marzo '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Arezzo	165	37,1%	62,9%	Arezzo	44	24,1%	73,3%	0,9%	1,7%
Firenze	486	36,1%	63,9%	Firenze	137	24,9%	72,6%	0,7%	1,8%
Grosseto	150	38,8%	61,2%	Grosseto	40	24,4%	72,8%	0,9%	1,9%
Livorno	197	34,6%	65,4%	Livorno	47	19,0%	78,7%	0,8%	1,5%
Lucca	212	33,6%	66,4%	Lucca	45	21,0%	76,4%	0,8%	1,9%
Massa-Car.	111	33,6%	66,4%	Massa-Car.	22	20,3%	76,8%	0,9%	2,1%
Pisa	204	33,8%	66,2%	Pisa	49	21,8%	75,9%	0,7%	1,6%
Pistoia	142	35,0%	65,0%	Pistoia	34	22,7%	74,7%	0,6%	2,0%
Prato	107	35,0%	65,0%	Prato	33	18,5%	78,4%	0,7%	2,4%
Siena	140	36,5%	63,5%	Siena	42	23,5%	73,6%	1,1%	1,8%
Toscana	1.914	35,5%	64,5%	Toscana	495	22,6%	74,7%	0,8%	1,8%

Domestici - settore elettrico - mercato libero



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar '22



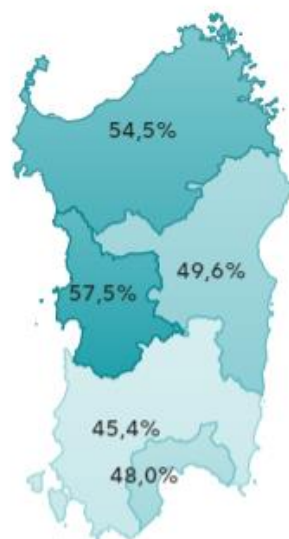
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE SARDEGNA

Scheda regionale 15. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2022 – Sardegna

Domestico – marzo '22				BT Altri usi -marzo '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Cagliari	203	52,0%	48,0%	Cagliari	46	32,3%	65,5%	0,6%	1,7%
Nuoro	111	50,4%	49,6%	Nuoro	26	34,7%	61,7%	1,0%	2,6%
Oristano	85	42,5%	57,5%	Oristano	18	24,6%	71,3%	1,0%	3,1%
Sassari	309	45,5%	54,5%	Sassari	67	26,1%	71,2%	0,7%	1,9%
Sud Sardegna	182	54,6%	45,4%	Sud Sardegna	33	35,3%	60,5%	1,3%	2,9%
Sardegna	890	49,2%	50,8%	Sardegna	191	30,3%	66,6%	0,9%	2,2%

Domestici - settore elettrico - mercato libero BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

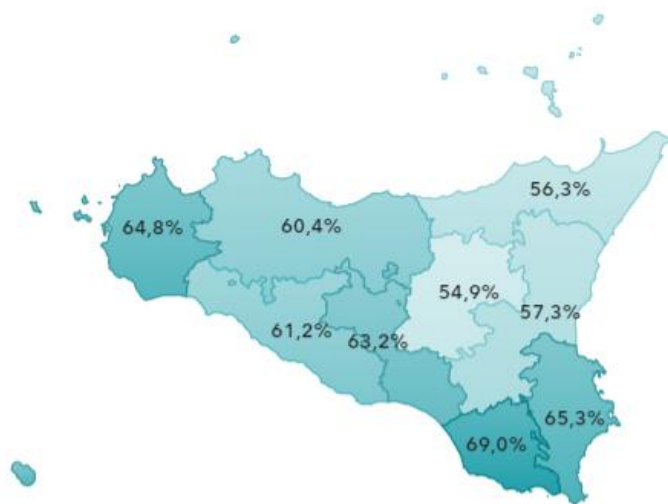
REGIONE SICILIA

Scheda regionale 16. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2022 – Sicilia

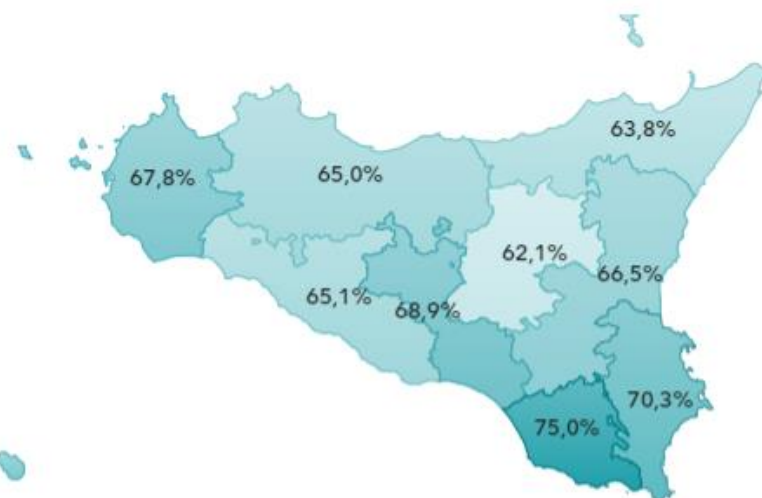
Domestico – marzo '22			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Agrigento	217	38,8%	61,2%
Caltanissetta	126	36,8%	63,2%
Catania	485	42,7%	57,3%
Enna	84	45,1%	54,9%
Messina	343	43,7%	56,3%
Palermo	572	39,6%	60,4%
Ragusa	166	31,0%	69,0%
Siracusa	194	34,7%	65,3%
Trapani	214	35,2%	64,8%
Sicilia	2.401	39,4%	60,6%

BT Altri usi – marzo '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Agrigento	40	30,9%	65,1%	2,7%	1,3%
Caltanissetta	24	27,3%	68,9%	2,5%	1,4%
Catania	115	30,7%	66,5%	1,6%	1,2%
Enna	15	33,5%	62,1%	2,6%	1,9%
Messina	78	32,5%	63,8%	2,3%	1,5%
Palermo	120	32,5%	65,0%	1,3%	1,3%
Ragusa	37	22,2%	75,0%	1,5%	1,3%
Siracusa	43	26,5%	70,3%	1,9%	1,4%
Trapani	42	29,1%	67,8%	1,9%	1,2%
Sicilia	515	30,2%	66,6%	1,8%	1,3%

Domestici - settore elettrico - mercato libero



BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar '22



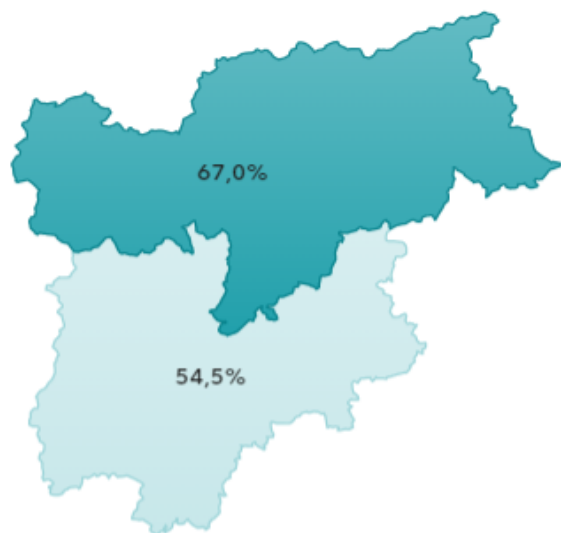
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE TRENTINO ALTO ADIGE

Scheda regionale 17. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2022 – Trentino-Alto Adige

Domestico – marzo '22				BT Altri usi – marzo '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Bolzano	235	33,0%	67,0%	Bolzano	83	19,9%	78,1%	0,3%	1,7%
Trento	323	45,5%	54,5%	Trento	77	15,9%	83,4%	0,1%	0,6%
Trentino-Alto A.	558	40,2%	59,8%	Trentino-Alto A. 160		18,0%	80,6%	0,2%	1,2%

Domestici - settore elettrico - mercato libero BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE UMBRIA

Scheda regionale 18. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2022 – Umbria

Domestico – marzo '22				BT Altri usi – marzo '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Perugia	314	28,9%	71,1%	Perugia	77	19,7%	78,2%	0,7%	1,3%
Terni	113	25,7%	74,3%	Terni	26	18,0%	80,4%	0,5%	1,0%
Umbria	427	28,0%	72,0%	Umbria	103	19,3%	78,8%	0,7%	1,3%

Domestici - settore elettrico - mercato libero BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar '22



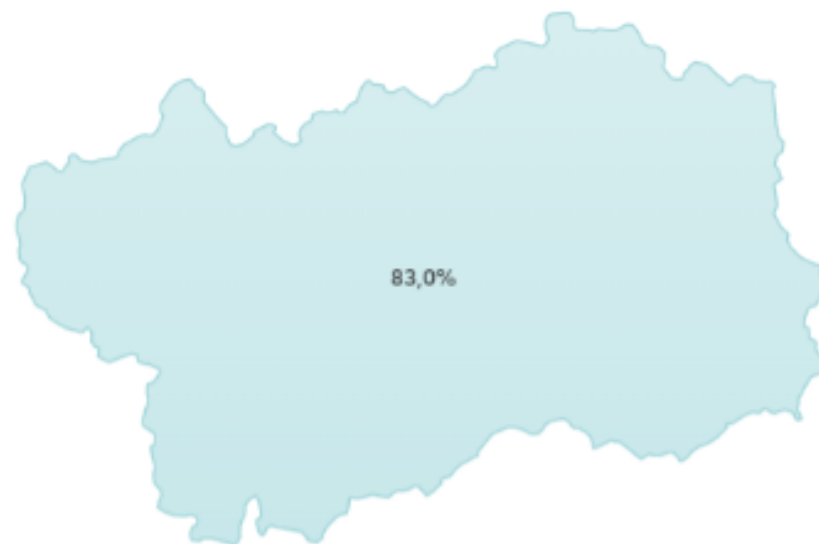
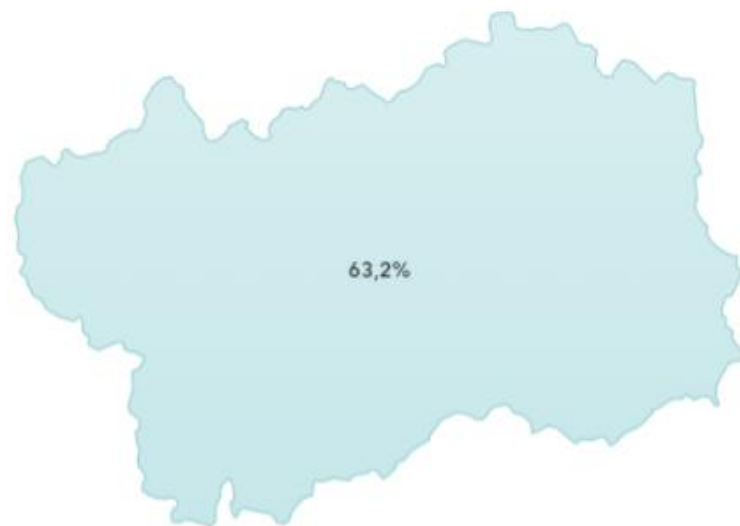
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE VALLE D'AOSTA

Scheda regionale 19. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2022 – Valle d'Aosta

Provincia	POD attivi n°	Domestico		Provincia	POD attivi n°	BT Altri usi			
		Maggior Tutela	Mercato Libero			Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Valle d'Aosta	108	36,8%	63,2%	Valle d'Aosta	25	15,6%	83,0%	0,3%	1,2%

Domestici - settore elettrico - mercato libero BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar '22



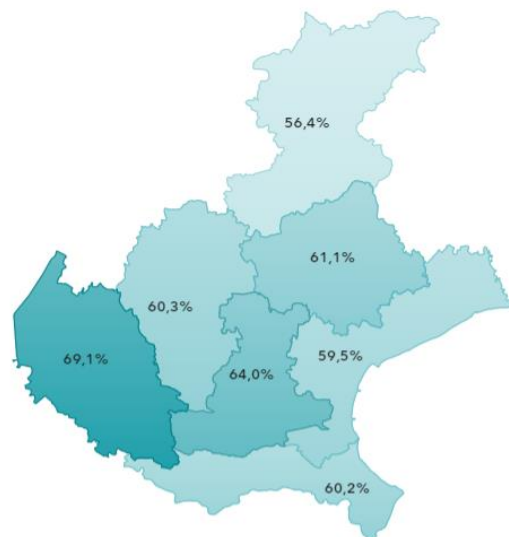
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE VENETO

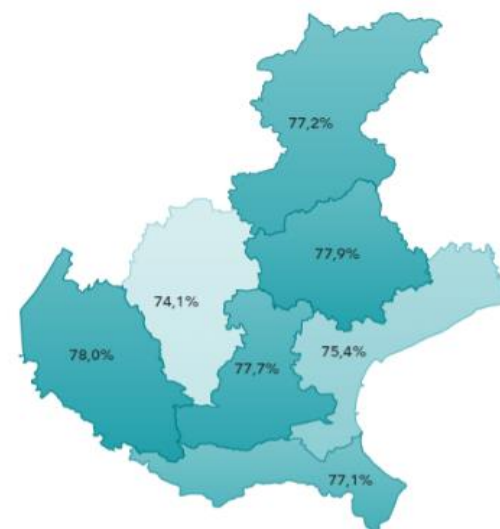
Scheda regionale 20. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo 2022 – Veneto

Domestico- marzo '22				BT Altri usi- marzo '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Belluno	141	43,6%	56,4%	Belluno	28	20,8%	77,2%	0,5%	1,4%
Padova	415	36,0%	64,0%	Padova	99	19,6%	77,7%	0,7%	2,0%
Rovigo	114	39,8%	60,2%	Rovigo	24	19,6%	77,1%	1,2%	2,0%
Treviso	386	38,9%	61,1%	Treviso	86	19,9%	77,9%	0,4%	1,8%
Venezia	455	40,5%	59,5%	Venezia	104	22,1%	75,4%	0,6%	1,8%
Verona	440	30,9%	69,1%	Verona	110	19,8%	78,0%	0,4%	1,8%
Vicenza	404	39,7%	60,3%	Vicenza	92	23,0%	74,1%	1,0%	1,9%
Veneto	2.355	37,7%	62,3%	Veneto	542	20,8%	76,7%	0,6%	1,8%

Domestici - settore elettrico - mercato libero

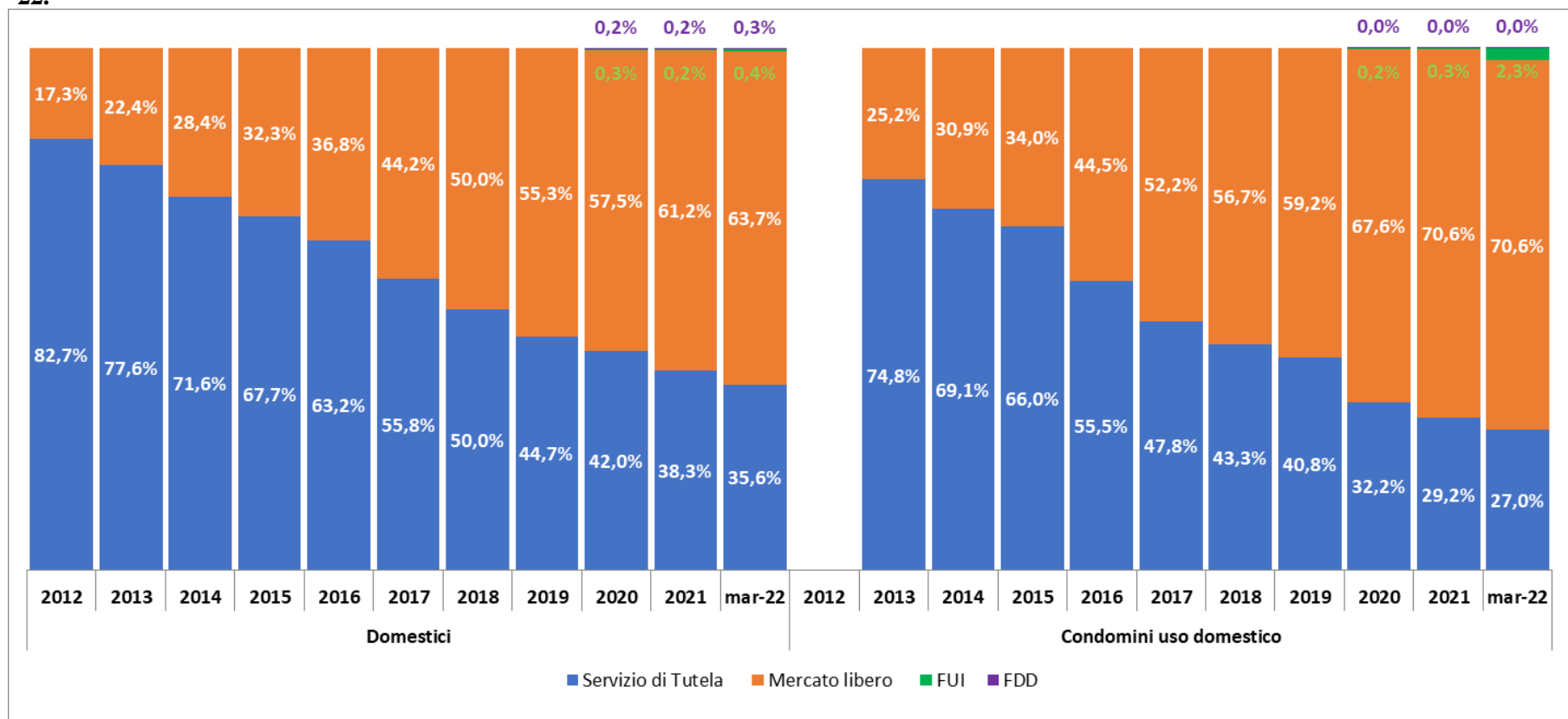


BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - mar '22



SETTORE DEL GAS NATURALE

Grafico 6. Evoluzione temporale della ripartizione dei punti di riconsegna per tipo di mercato in ciascuna tipologia di cliente – 2012-marzo '22.



Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2019

* La ripartizione per tipo di mercato dal 2020 è effettuata sulla base delle informazioni disponibili nel SII con riferimento a tutti i punti attivi. Diversamente, i dati dal 2012 al 2019 sono trasmessi all'Autorità dagli operatori nell'ambito del Monitoraggio Retail. Fino al 2021 vengono riportati per ciascun anno i valori medi delle rilevazioni mensili. Diversamente l'ultima rilevazione afferisce al valore del solo mese di marzo 2022.

Grafico 7. Punti di riconsegna Domestici (migliaia) e mercato - marzo 2022.

Marzo '22 REGIONE	DOMESTICI <200.000 Smc					
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	Variation e da sett '21	FUI	FDD
Abruzzo	574	32,3%	67,0%	+1,1%	0,6%	0,1%
Basilicata	182	47,7%	52,0%	+1,9%	0,3%	0,0%
Calabria	378	41,2%	57,5%	+1,2%	1,1%	0,2%
Campania	1.262	39,1%	59,3%	+1,4%	1,1%	0,5%
Emilia-Romagna	1.953	28,1%	71,5%	+1,5%	0,2%	0,2%
Friuli-Venezia Giulia	473	31,1%	68,4%	+1,8%	0,3%	0,2%
Lazio	2.090	40,5%	58,8%	+1,5%	0,4%	0,2%
Liguria	792	40,4%	58,8%	+1,6%	0,3%	0,5%
Lombardia	4.228	32,8%	66,6%	+2,2%	0,3%	0,3%
Marche	595	36,5%	63,1%	+2,1%	0,2%	0,1%
Molise	114	32,6%	66,8%	+1,3%	0,5%	0,1%
Piemonte	1.771	33,0%	66,3%	+1,6%	0,3%	0,3%
Puglia	1.268	44,1%	55,1%	+2,5%	0,5%	0,2%
Sicilia	986	43,8%	55,0%	+0,4%	0,7%	0,4%
Toscana	1.433	33,3%	66,3%	+1,7%	0,3%	0,1%
Trentino-Alto Adige	236	45,0%	54,9%	+1,7%	0,1%	0,0%
Umbria	311	22,4%	77,3%	+1,3%	0,2%	0,0%
Valle d'Aosta	19	42,6%	57,1%	+0,9%	0,2%	0,0%
Veneto	1.824	35,1%	64,6%	+1,9%	0,3%	0,1%
ITALIA	20.488	35,6%	63,7%	+1,7%	0,4%	0,2%

Mercato libero - gas naturale - Domestici - mar '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 8. Punti di riconsegna Condominio uso domestico (migliaia) e mercato - marzo 2022.

Marzo '22	Condomini <200.000 Smc					
	REGIONE	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	Variazione da sett '21	FUI
Abruzzo	3	22,9%	75,2%	-0,9%	1,91%	0,00%
Basilicata	1	43,0%	56,5%	+0,2%	0,55%	0,00%
Calabria	1	42,7%	53,7%	-1,2%	3,68%	0,00%
Campania	4	29,6%	68,2%	-0,7%	2,07%	0,10%
Emilia-Romagna	21	28,9%	70,9%	+1,1%	0,07%	0,03%
Friuli-Venezia Giulia	5	19,8%	79,9%	+0,7%	0,24%	0,02%
Lazio	23	31,1%	62,6%	-4,9%	6,20%	0,03%
Liguria	10	17,2%	82,3%	+0,2%	0,47%	0,01%
Lombardia	54	21,2%	75,6%	-1,3%	3,15%	0,01%
Marche	3	27,5%	69,2%	-2,0%	3,28%	0,00%
Molise	1	16,4%	80,6%	-2,7%	3,02%	0,00%
Piemonte	32	25,5%	71,8%	-0,7%	2,67%	0,02%
Puglia	6	71,8%	27,8%	+2,7%	0,33%	0,02%
Sicilia	3	58,8%	40,0%	+1,4%	0,94%	0,17%
Toscana	10	27,5%	70,1%	-1,2%	2,47%	0,01%
Trentino-Alto Adige	8	28,8%	71,2%	+1,4%	0,03%	0,00%
Umbria	1	19,7%	79,3%	-0,4%	1,02%	0,00%
Valle d'Aosta	1	35,6%	64,4%	+0,8%	0,00%	0,00%
Veneto	14	23,5%	76,2%	+0,9%	0,34%	0,00%
ITALIA	201	27,1%	70,6%	-0,7%	2,35%	0,02%

Mercato libero - gas naturale - Condomini - mar '22

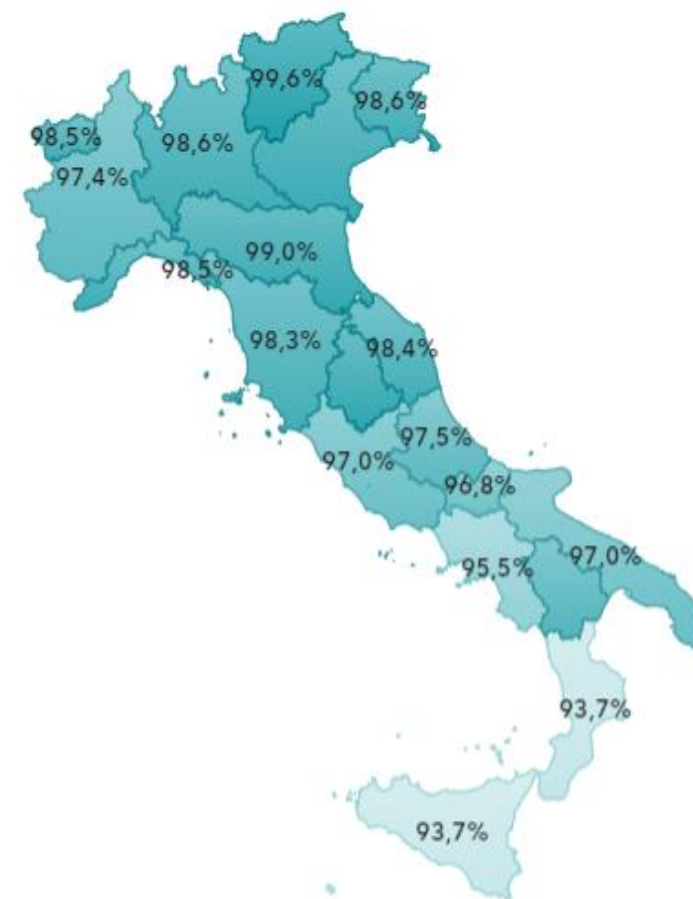


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 9. Punti di riconsegna Altri usi < 50.000 Smc (migliaia) e mercato - marzo 2022.

Marzo '22 REGIONE	Altri usi <50.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Mercato libero	Variazione da sett '21	FUI	FDD
Abruzzo	32	97,5%	-1,3%	2,30%	0,17%
Basilicata	9	97,9%	-0,6%	2,01%	0,14%
Calabria	13	93,7%	-1,9%	5,98%	0,29%
Campania	41	95,5%	-1,0%	3,82%	0,66%
Emilia-Romagna	159	99,0%	-0,6%	0,85%	0,19%
Friuli-Venezia Giulia	35	98,6%	-0,7%	1,18%	0,20%
Lazio	72	97,0%	-0,4%	2,56%	0,41%
Liguria	31	98,5%	-0,0%	1,01%	0,48%
Lombardia	277	98,6%	-0,8%	1,16%	0,19%
Marche	42	98,4%	-0,6%	1,42%	0,16%
Molise	6	96,8%	-0,4%	2,98%	0,18%
Piemonte	120	97,4%	-1,7%	2,39%	0,18%
Puglia	37	97,0%	-0,6%	2,62%	0,38%
Sicilia	26	93,7%	-0,6%	5,67%	0,63%
Toscana	84	98,3%	-0,3%	1,53%	0,13%
Trentino-Alto Adige	26	99,6%	-0,3%	0,39%	0,02%
Umbria	21	99,1%	-0,2%	0,89%	0,02%
Valle d'Aosta	2	98,5%	-0,5%	1,45%	0,05%
Veneto	153	98,7%	-0,8%	1,21%	0,05%
ITALIA	1.186	98,1%	-0,8%	1,68%	0,21%

Mercato libero - gas naturale - Altri usi <50.000 Smc - m



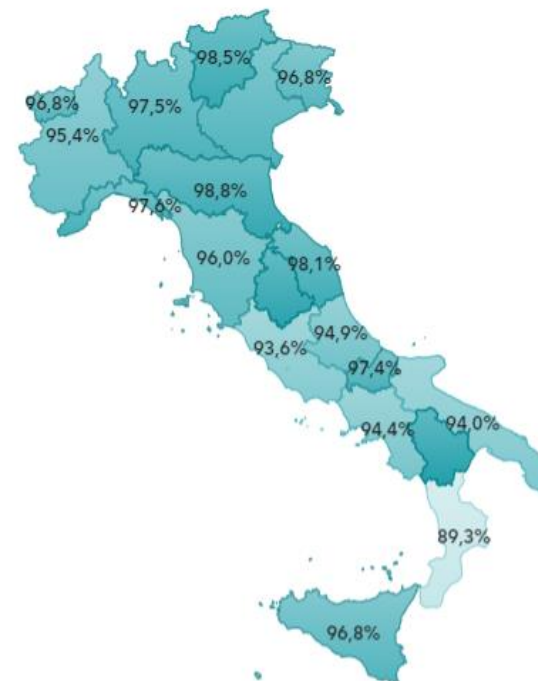
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

Grafico 10. Punti di riconsegna Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc (migliaia) e mercato - marzo 2022.

Marzo '22 REGIONE	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Mercato libero	Variazione da sett '21	FUI	FDD
Abruzzo	0	94,9%	-4,3%	0,00%	5,13%
Basilicata	0	100,0%	+1,7%	0,00%	0,00%
Calabria	0	89,3%	-0,7%	1,79%	8,93%
Campania	0	94,4%	-2,0%	0,70%	4,93%
Emilia-Romagna	3	98,8%	-1,0%	0,12%	1,12%
Friuli-Venezia Giulia	1	96,8%	-2,6%	0,00%	3,20%
Lazio	1	93,6%	-0,1%	0,69%	5,73%
Liguria	0	97,6%	+0,9%	0,00%	2,40%
Lombardia	5	97,5%	-2,1%	0,06%	2,49%
Marche	0	98,1%	-1,4%	0,00%	1,85%
Molise	0	97,4%	+9,6%	0,00%	2,56%
Piemonte	2	95,4%	-3,9%	1,91%	2,65%
Puglia	0	94,0%	-3,4%	1,29%	4,74%
Sicilia	0	96,8%	+2,5%	1,29%	1,94%
Toscana	1	96,0%	-1,2%	0,28%	3,69%
Trentino-Alto Adige	1	98,5%	-1,3%	0,00%	1,46%
Umbria	0	99,5%	-0,5%	0,00%	0,49%
Valle d'Aosta	0	96,8%	-3,2%	0,00%	3,23%
Veneto	3	97,0%	-2,4%	0,16%	2,86%
ITALIA	18	97,0%	-1,9%	0,38%	2,66%

Mercato libero - gas naturale - Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc mar '22



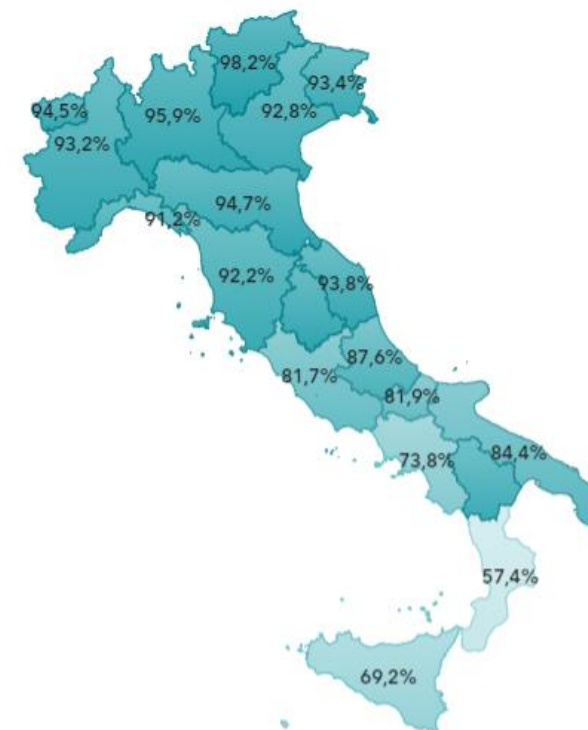
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

Grafico 11. Punti di riconsegna Attività di Servizio Pubblico < 200.000 Smc (migliaia) e mercato - marzo 2022.

Marzo '22		Attività di servizio pubblico <200.000 Smc			
REGIONE	PdR serviti (migliaia)	Mercato libero	Variazione da sett '21	FUI	FDD
Abruzzo	2	87,6%	-3,5%	12,37%	0,00%
Basilicata	1	91,4%	-1,2%	8,61%	0,00%
Calabria	2	57,4%	-0,9%	42,60%	0,00%
Campania	5	73,8%	-3,1%	26,11%	0,09%
Emilia-Romagna	6	94,7%	-4,3%	5,26%	0,00%
Friuli-Venezia Giulia	2	93,4%	-4,3%	6,52%	0,06%
Lazio	6	81,7%	+0,4%	18,22%	0,09%
Liguria	2	91,2%	-0,7%	8,65%	0,17%
Lombardia	11	95,9%	-2,5%	4,03%	0,03%
Marche	2	93,8%	-0,6%	6,23%	0,00%
Molise	1	81,9%	+2,6%	18,05%	0,00%
Piemonte	7	93,2%	-2,5%	6,73%	0,03%
Puglia	3	84,4%	+0,5%	15,59%	0,00%
Sicilia	4	69,2%	+2,3%	30,64%	0,14%
Toscana	3	92,2%	+0,8%	7,67%	0,12%
Trentino-Alto Adige	2	98,2%	-1,4%	1,74%	0,06%
Umbria	2	94,8%	+1,0%	5,12%	0,06%
Valle d'Aosta	0	94,5%	-0,8%	5,49%	0,00%
Veneto	5	92,8%	-3,3%	7,18%	0,02%
ITALIA	66	88,3%	-1,7%	11,64%	0,05%

Mercato libero - gas naturale - Attività di Serv. Pubbl <200.000 Smc mar '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

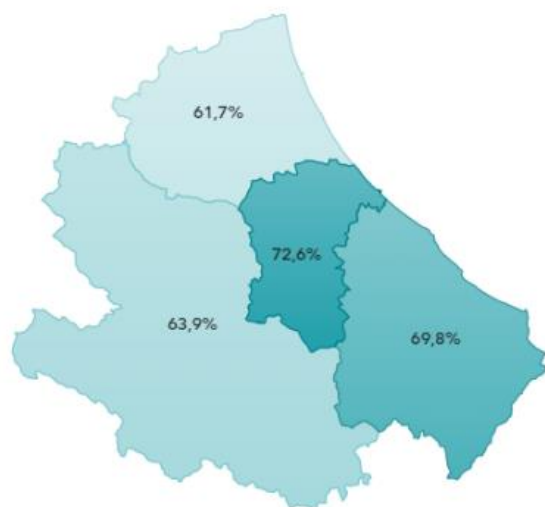
REGIONE ABRUZZO

Scheda regionale 21. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '22 – Abruzzo.

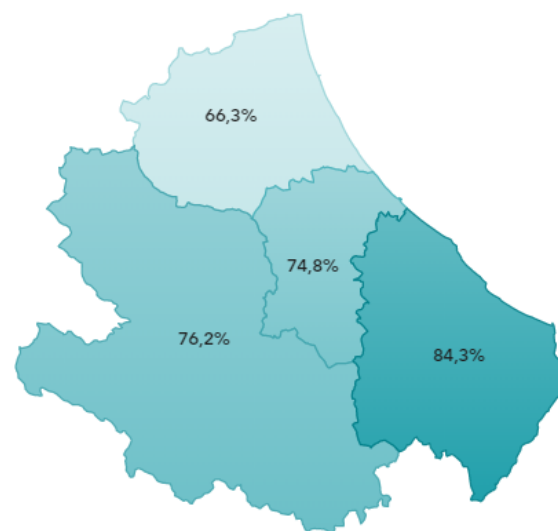
Marzo '22 Abruzzo	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Chieti	155	29,2%	69,8%	0,9%	0,1%
L'Aquila	154	35,5%	63,9%	0,6%	0,0%
Pescara	131	26,4%	72,6%	0,6%	0,4%
Teramo	134	37,8%	61,7%	0,4%	0,1%
Abruzzo	574	32,3%	67,0%	0,6%	0,1%

Marzo '22 Abruzzo	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Chieti	446	15,0%	84,3%	0,7%	0,0%
L'Aquila	889	19,4%	76,2%	4,4%	0,0%
Pescara	832	24,4%	74,8%	0,8%	0,0%
Teramo	504	33,3%	66,3%	0,4%	0,0%
Abruzzo	2.671	22,9%	75,2%	1,9%	0,0%

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '22



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE BASILICATA

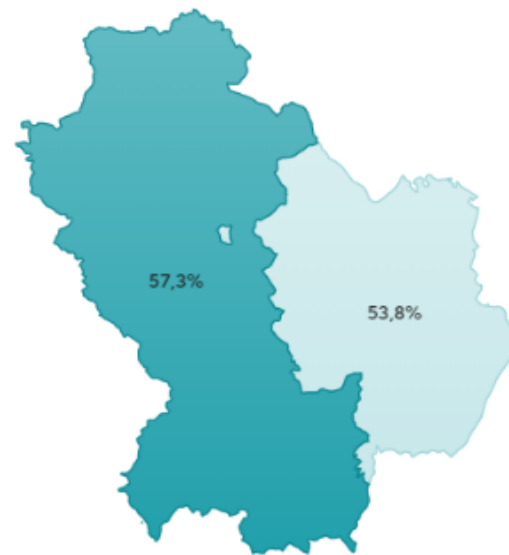
Scheda regionale 22. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '22 – Basilicata

Marzo '22 Basilicata	Domestici < 200.000 Smc					Marzo '22 Basilicata	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD		PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Matera	71	52,4%	47,3%	0,3%	0,0%	Matera	130	46,2%	53,8%	0,0%	0,0%
Potenza	112	44,7%	54,9%	0,3%	0,0%	Potenza	420	42,0%	57,3%	0,7%	0,0%
Basilicata	182	47,7%	52,0%	0,3%	0,0%	Basilicata	550	43,0%	56,5%	0,5%	0,0%

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '22



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '22



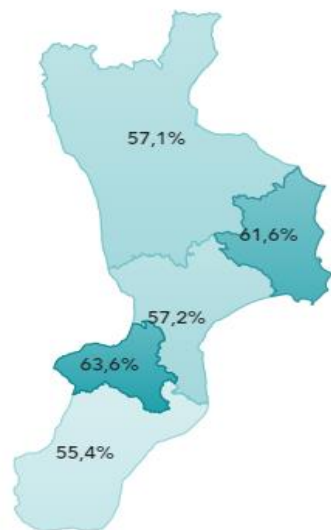
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE CALABRIA

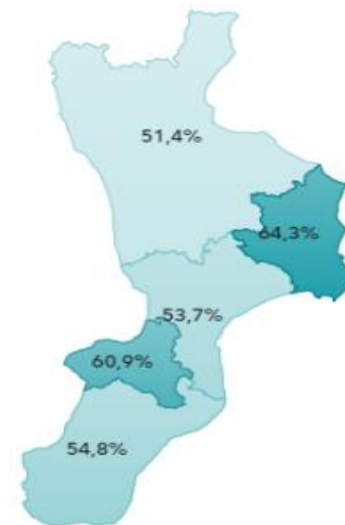
Scheda regionale 23. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '22 – Calabria

Marzo '22 Calabria	DOMESTICI <200.000 Smc					Marzo '22 Calabria	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD		PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Catanzaro	75	42,1%	57,2%	0,7%	0,0%	Catanzaro	200	45,3%	53,7%	1,0%	0,0%
Cosenza	156	41,4%	57,1%	1,4%	0,1%	Cosenza	445	43,0%	51,4%	5,6%	0,0%
Crotone	30	37,7%	61,6%	0,7%	0,0%	Crotone	42	35,7%	64,3%	0,0%	0,0%
Reggio di Calabria	90	43,1%	55,4%	1,0%	0,4%	Reggio di Calabria	218	43,4%	54,8%	1,8%	0,0%
Vibo Valentia	25	34,8%	63,6%	1,5%	0,1%	Vibo Valentia	46	30,4%	60,9%	8,7%	0,0%
Calabria	378	41,2%	57,5%	1,1%	0,2%	Calabria	951	42,7%	53,7%	3,7%	0,0%

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '22



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '22



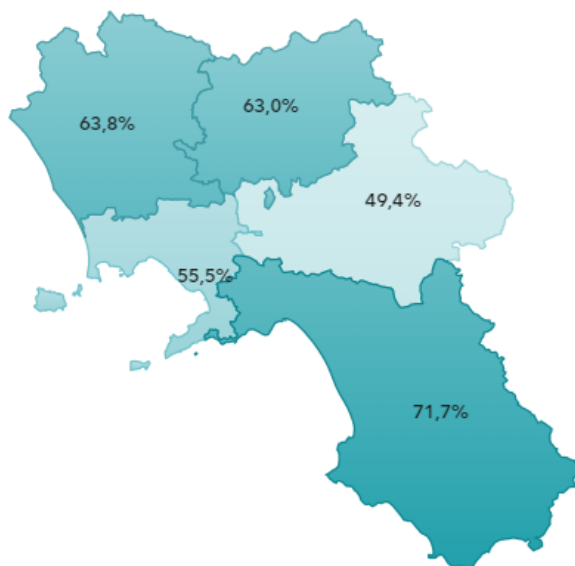
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE CAMPANIA

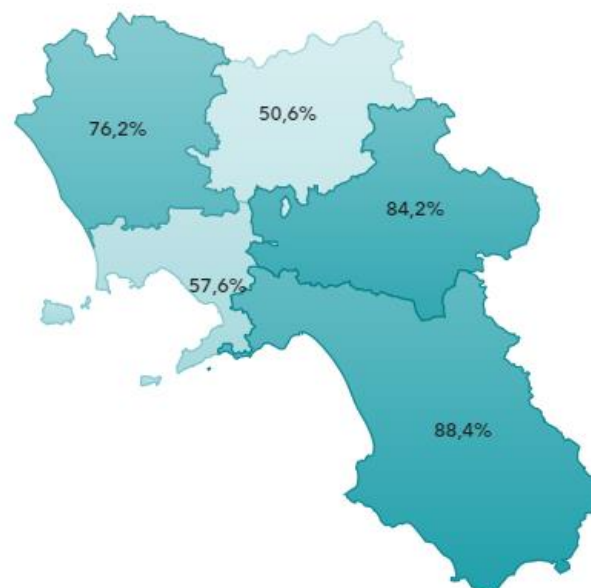
Scheda regionale 24. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '22 – Campania

Marzo '22 Campania	DOMESTICI <200.000 Smc					Marzo '22 Campania	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD		PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Avellino	104	49,9%	49,4%	0,3%	0,3%	Avellino	311	14,8%	84,2%	1,0%	0,00%
Benevento	60	36,1%	63,0%	0,7%	0,2%	Benevento	137	47,2%	50,6%	2,2%	0,00%
Caserta	186	35,3%	63,8%	0,6%	0,2%	Caserta	438	23,8%	76,2%	0,0%	0,00%
Napoli	698	42,5%	55,5%	1,5%	0,6%	Napoli	2.155	38,8%	57,6%	3,4%	0,19%
Salerno	214	27,0%	71,7%	0,6%	0,7%	Salerno	828	11,6%	88,4%	0,0%	0,00%
Campania	1.262	39,1%	59,3%	1,1%	0,5%	Campania	3.869	29,6%	68,2%	2,1%	0,10%

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '22



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '22



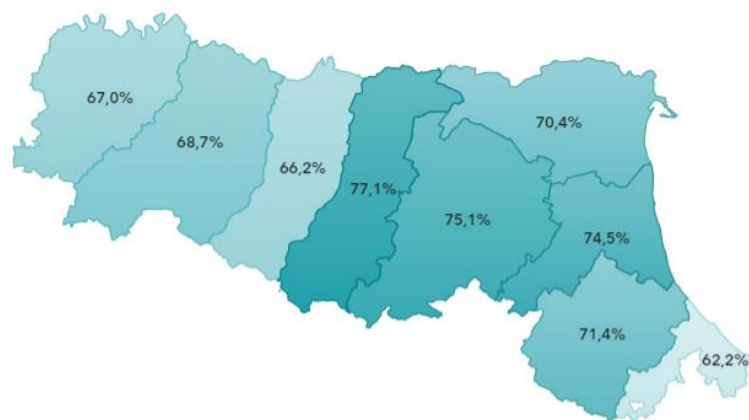
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE EMILIA-ROMAGNA

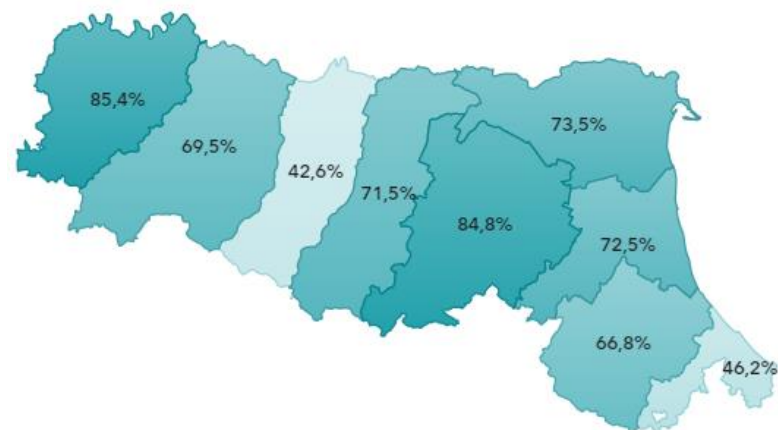
Scheda regionale 25. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '22 – Emilia-Romagna

Marzo '22 Emilia-Romagna	DOMESTICI <200.000 Smc					Marzo '22 Emilia-Romagna	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD		PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Bologna	454	24,6%	75,1%	0,2%	0,2%	Bologna	6.881	15,1%	84,8%	0,0%	0,0%
Ferrara	167	29,2%	70,4%	0,2%	0,2%	Ferrara	707	25,7%	73,5%	0,7%	0,1%
Forlì-Cesena	168	28,4%	71,4%	0,1%	0,1%	Forlì-Cesena	1.453	33,0%	66,8%	0,0%	0,2%
Modena	293	22,6%	77,1%	0,2%	0,2%	Modena	4.197	28,4%	71,5%	0,1%	0,0%
Parma	194	30,8%	68,7%	0,2%	0,3%	Parma	1.859	30,4%	69,5%	0,1%	0,0%
Piacenza	127	32,6%	67,0%	0,2%	0,1%	Piacenza	832	14,6%	85,4%	0,0%	0,0%
Ravenna	189	25,2%	74,5%	0,2%	0,1%	Ravenna	1.100	27,5%	72,5%	0,0%	0,0%
Reggio Emilia	205	33,3%	66,2%	0,3%	0,3%	Reggio Emilia	2.833	57,3%	42,6%	0,1%	0,0%
Rimini	157	37,5%	62,2%	0,2%	0,1%	Rimini	994	53,7%	46,2%	0,1%	0,0%
Emilia-Romagna	1.953	28,1%	71,5%	0,2%	0,2%	Emilia-Romagna	20.856	28,9%	70,9%	0,1%	0,0%

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '22



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '22



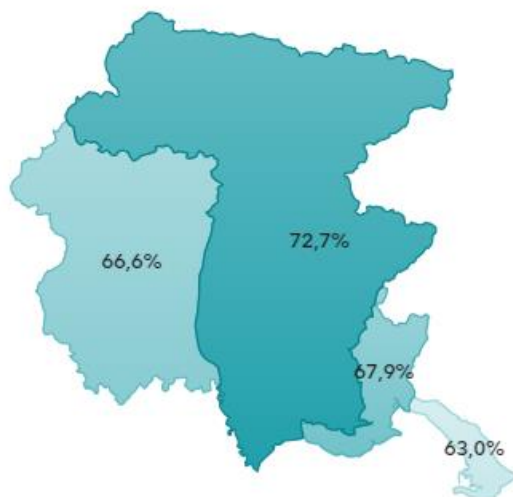
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE FRIULI-VENEZIA GIULIA

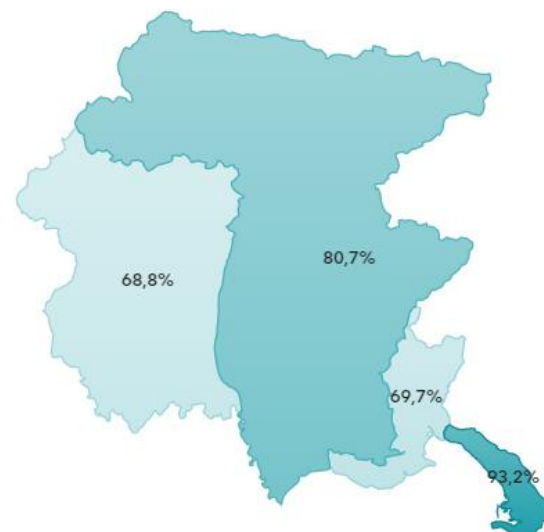
Scheda regionale 26. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – marzo '22 – Friuli-Venezia Giulia

Marzo '22 Friuli-Venezia Giulia	DOMESTICI <200.000 Smc					Marzo '22 Friuli-Venezia Giulia	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD		PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Gorizia	61	31,4%	67,9%	0,2%	0,4%	Gorizia	542	29,7%	69,7%	0,6%	0,00%
Pordenone	109	33,0%	66,6%	0,3%	0,0%	Pordenone	1.209	30,9%	68,8%	0,2%	0,00%
Trieste	111	36,2%	63,0%	0,2%	0,6%	Trieste	1.338	6,7%	93,2%	0,1%	0,07%
Udine	192	27,0%	72,7%	0,3%	0,1%	Udine	1.467	19,0%	80,7%	0,3%	0,00%
Friuli-Venezia Giulia	473	31,1%	68,4%	0,3%	0,2%	Friuli-Venezia Giulia	4.556	19,8%	79,9%	0,2%	0,02%

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '22



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

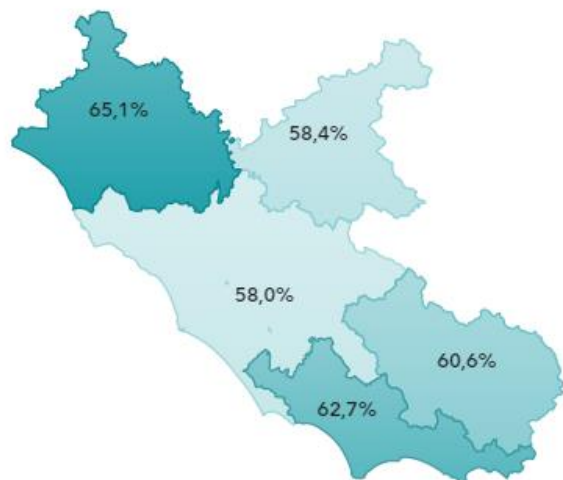
REGIONE LAZIO

Scheda regionale 27. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '22 – Lazio

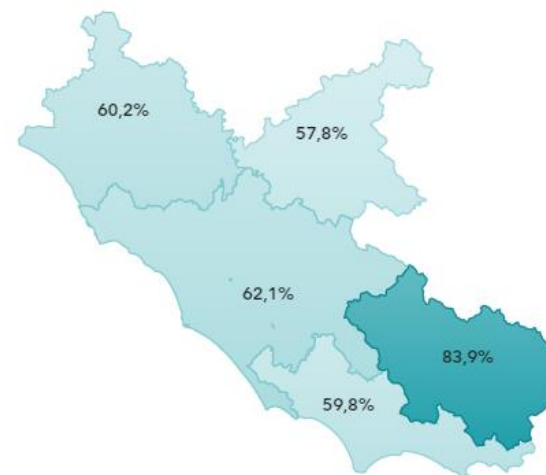
Marzo'22 Lazio	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Frosinone	112	38,7%	60,6%	0,4%	0,3%
Latina	154	36,4%	62,7%	0,4%	0,4%
Rieti	45	40,4%	58,4%	0,4%	0,8%
Roma	1.680	41,4%	58,0%	0,4%	0,2%
Viterbo	99	34,5%	65,1%	0,3%	0,1%
Lazio	2.090	40,5%	58,8%	0,4%	0,2%

Marzo'22 Lazio	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Frosinone	679	16,1%	83,9%	0,0%	0,00%
Latina	691	40,2%	59,8%	0,0%	0,00%
Rieti	232	40,5%	57,8%	1,7%	0,00%
Roma	21.116	31,1%	62,1%	6,8%	0,03%
Viterbo	457	39,2%	60,2%	0,7%	0,00%
Lazio	23.175	31,1%	62,6%	6,2%	0,03%

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '22



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

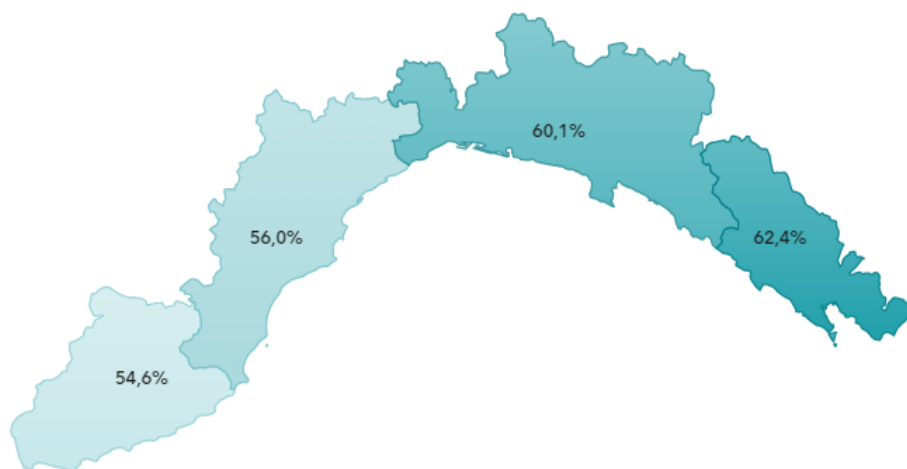
REGIONE LIGURIA

Scheda regionale 28. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '22 – Liguria

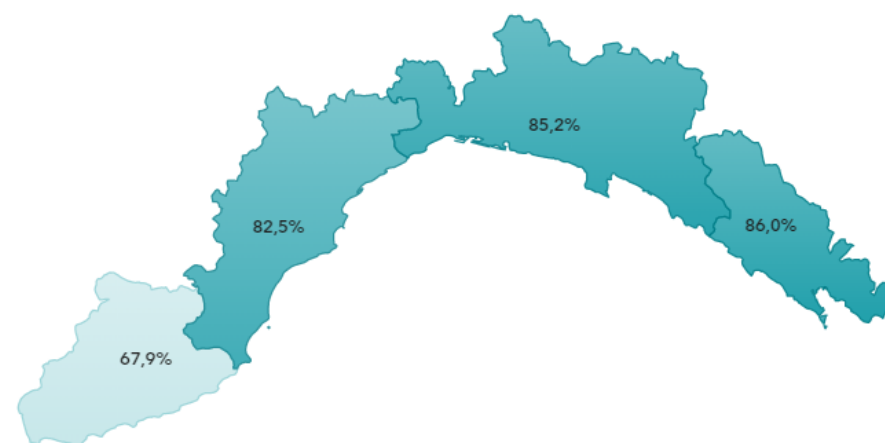
Marzo'22 Liguria	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Genova	423	38,9%	60,1%	0,3%	0,7%
Imperia	102	44,7%	54,6%	0,4%	0,3%
La Spezia	106	37,2%	62,4%	0,4%	0,1%
Savona	162	43,4%	56,0%	0,3%	0,3%
Liguria	792	40,4%	58,8%	0,3%	0,5%

Marzo'22 Liguria	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Genova	6.358	14,4%	85,2%	0,5%	0,02%
Imperia	1.431	31,4%	67,9%	0,7%	0,00%
La Spezia	702	13,3%	86,0%	0,7%	0,00%
Savona	1.837	17,3%	82,5%	0,3%	0,00%
Liguria	10.328	17,2%	82,3%	0,5%	0,01%

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '22



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '22



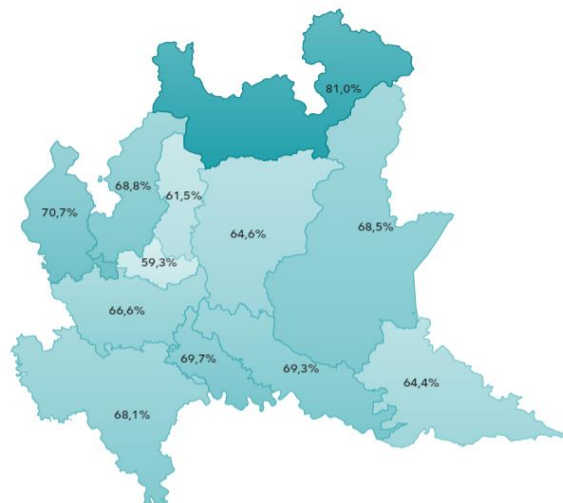
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE LOMBARDIA

Scheda regionale 29. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '22 – Lombardia

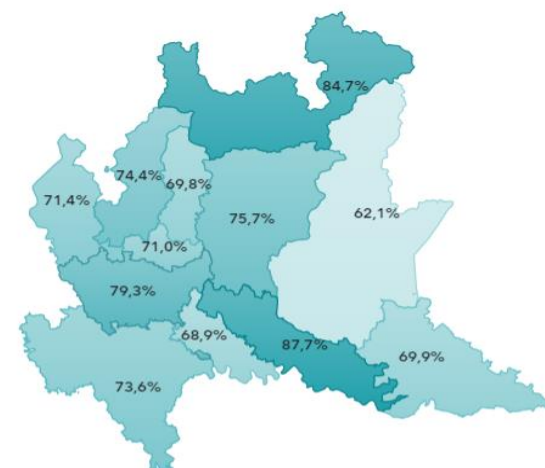
Marzo '22 Lombardia	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Bergamo	483	35,0%	64,6%	0,3%	0,1%
Brescia	497	31,1%	68,5%	0,2%	0,1%
Como	254	30,8%	68,8%	0,4%	0,1%
Cremona	151	30,2%	69,3%	0,3%	0,2%
Lecco	144	38,2%	61,5%	0,3%	0,0%
Lodi	96	29,4%	69,7%	0,4%	0,4%
Mantova	156	35,1%	64,4%	0,3%	0,1%
Milano	1.424	32,5%	66,6%	0,3%	0,6%
Monza e Brianza	363	40,2%	59,3%	0,4%	0,2%
Pavia	242	31,3%	68,1%	0,3%	0,2%
Sondrio	44	18,9%	81,0%	0,2%	0,0%
Varese	376	28,6%	70,7%	0,5%	0,2%
Lombardia	4.228	32,8%	66,6%	0,3%	0,3%

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '22



Marzo '22 Lombardia	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Bergamo	4.054	22,3%	75,7%	2,0%	0,00%
Brescia	2.256	37,4%	62,1%	0,5%	0,00%
Como	2.694	24,6%	74,4%	1,0%	0,00%
Cremona	469	12,1%	87,7%	0,0%	0,21%
Lecco	2.233	29,6%	69,8%	0,6%	0,00%
Lodi	546	30,0%	68,9%	1,1%	0,00%
Mantova	691	29,8%	69,9%	0,1%	0,14%
Milano	25.828	16,5%	79,3%	4,1%	0,02%
Monza e Brianza	5.257	21,8%	71,0%	7,2%	0,00%
Pavia	3.296	25,9%	73,6%	0,5%	0,00%
Sondrio	719	15,3%	84,7%	0,0%	0,00%
Varese	5.542	27,0%	71,4%	1,5%	0,00%
Lombardia	53.585	21,2%	75,6%	3,2%	0,01%

Condomini- settore gas - mercato libero - mar '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

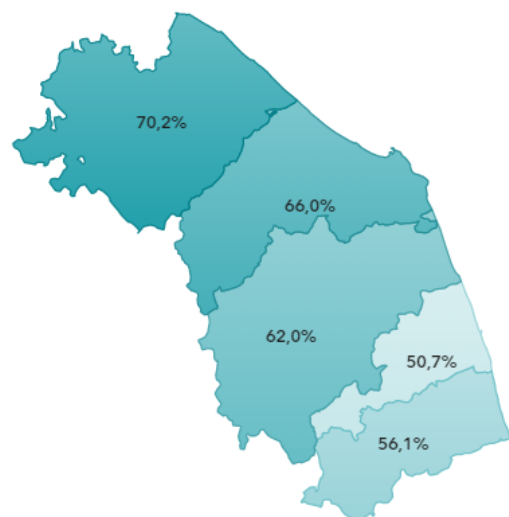
REGIONE MARCHE

Scheda regionale 30. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '22 – Marche

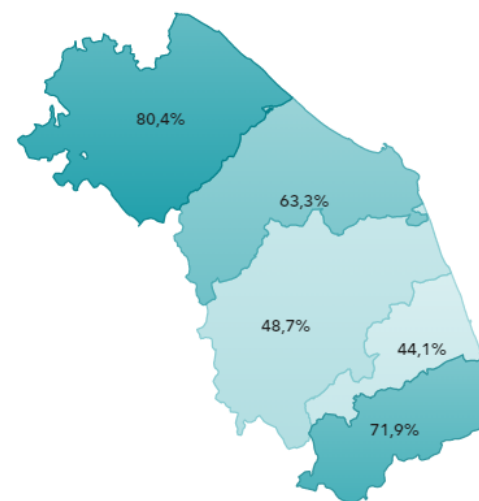
Marzo '22 Marche	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Ancona	195	33,4%	66,0%	0,2%	0,4%
Ascoli Piceno	85	43,5%	56,1%	0,3%	0,1%
Fermo	65	49,2%	50,7%	0,2%	0,0%
Macerata	115	37,7%	62,0%	0,3%	0,0%
Pesaro e Urbino	135	29,5%	70,2%	0,2%	0,0%
Marche	595	36,5%	63,1%	0,2%	0,1%

Marzo '22 Marche	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Ancona	823	24,9%	63,3%	11,8%	0,00%
Ascoli Piceno	462	27,7%	71,9%	0,4%	0,00%
Fermo	218	55,9%	44,1%	0,0%	0,00%
Macerata	310	51,0%	48,7%	0,3%	0,00%
Pesaro e Urbino	1.390	19,3%	80,4%	0,4%	0,00%
Marche	3.203	27,5%	69,2%	3,3%	0,00%

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '22



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

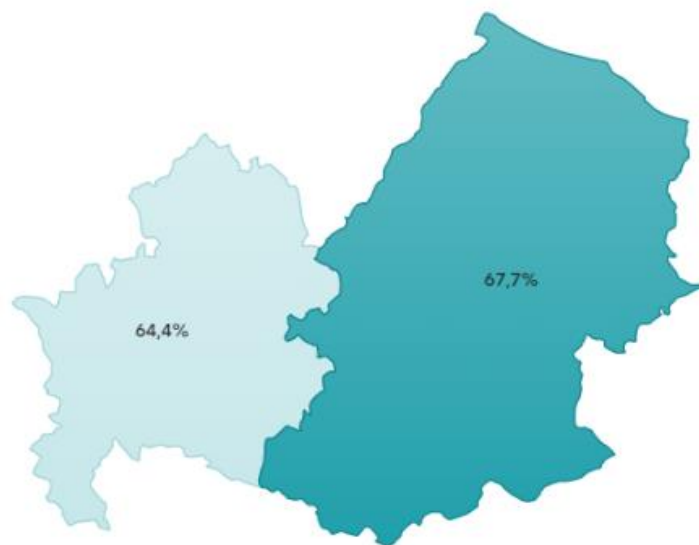
REGIONE MOLISE

Scheda regionale 31. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '22 – Molise

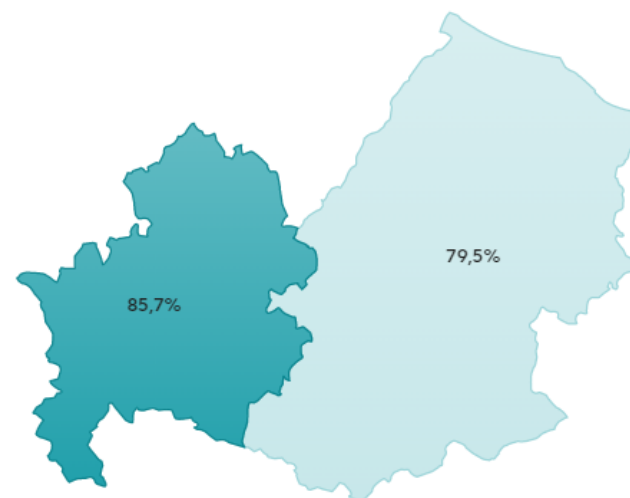
Marzo '22 Molise	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Campobasso	82	31,7%	67,7%	0,5%	0,1%
Isernia	32	35,0%	64,4%	0,3%	0,3%
Molise	114	32,6%	66,8%	0,5%	0,1%

Marzo '22 Molise	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Campobasso	464	16,9%	79,5%	3,7%	0,00%
Isernia	98	14,3%	85,7%	0,0%	0,00%
Molise	562	16,4%	80,6%	3,0%	0,00%

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '22



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '22



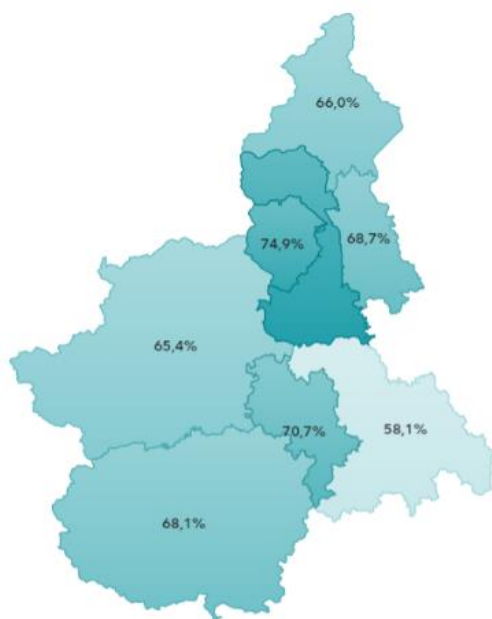
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE PIEMONTE

Scheda regionale 32. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '22 – Piemonte

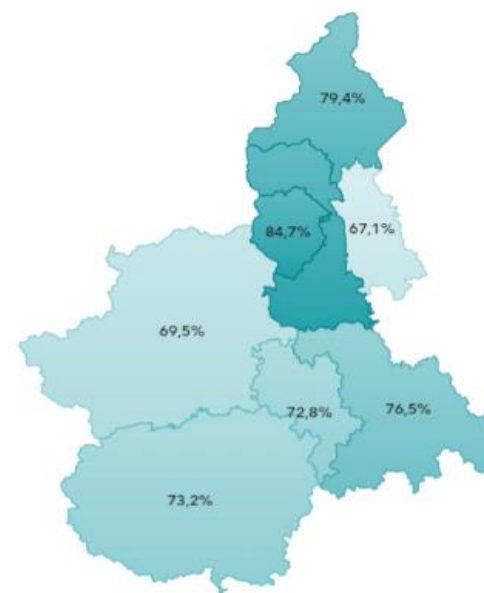
Marzo '22 Piemonte	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Alessandria	179	41,5%	58,1%	0,3%	0,2%
Asti	75	28,7%	70,7%	0,3%	0,3%
Biella	60	24,6%	74,9%	0,3%	0,3%
Cuneo	192	31,5%	68,1%	0,3%	0,1%
Novara	159	30,6%	68,7%	0,3%	0,3%
Torino	952	33,7%	65,4%	0,4%	0,5%
Verbania- Cusio-Ossola	85	33,6%	66,0%	0,3%	0,2%
Vercelli	69	22,5%	76,9%	0,3%	0,3%
Piemonte	1.771	33,0%	66,3%	0,3%	0,3%

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '22



Marzo '22 Piemonte	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Alessandria	3.206	23,5%	76,5%	0,0%	0,00%
Asti	1.807	26,9%	72,8%	0,2%	0,00%
Biella	904	13,0%	84,7%	2,3%	0,00%
Cuneo	3.791	26,5%	73,2%	0,2%	0,05%
Novara	2.416	32,2%	67,1%	0,8%	0,00%
Torino	18.437	26,1%	69,5%	4,4%	0,03%
Verbania-Cusio- Ossola	979	20,5%	79,4%	0,1%	0,00%
Vercelli	872	15,5%	84,2%	0,2%	0,00%
Piemonte	32.412	25,5%	71,8%	2,7%	0,02%

Condomini- settore gas - mercato libero - mar '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE PUGLIA

Scheda regionale 33. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – Marzo '22 – Puglia

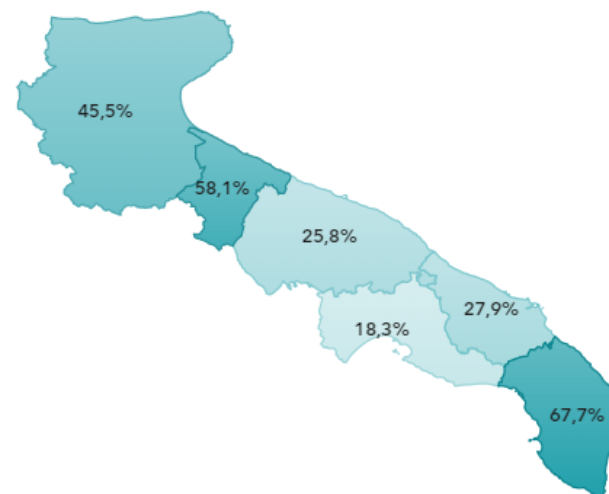
Marzo '22 Puglia	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Bari	428	52,3%	47,0%	0,5%	0,2%
Barletta- Andria- Trani	135	48,4%	51,1%	0,3%	0,2%
Brindisi	112	39,5%	59,8%	0,4%	0,2%
Foggia	198	39,8%	58,9%	0,9%	0,5%
Lecce	221	38,1%	61,5%	0,4%	0,1%
Taranto	175	36,5%	62,8%	0,4%	0,3%
Puglia	1.268	44,1%	55,1%	0,5%	0,2%

Marzo '22 Puglia	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Bari	2.615	73,8%	25,8%	0,4%	0,04%
Barletta- Andria- Trani	272	41,2%	58,1%	0,7%	0,00%
Brindisi	552	71,7%	27,9%	0,4%	0,00%
Foggia	552	54,3%	45,5%	0,2%	0,00%
Lecce	155	31,6%	67,7%	0,6%	0,00%
Taranto	1.980	81,5%	18,3%	0,2%	0,00%
Puglia	6.126	71,8%	27,8%	0,3%	0,02%

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '22



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

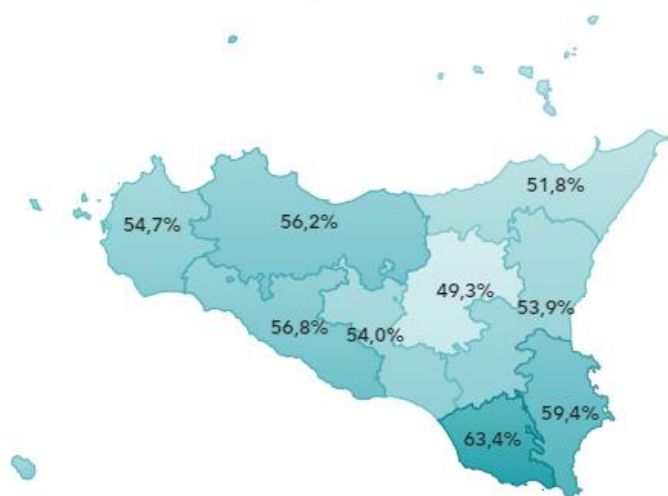
REGIONE SICILIA

Scheda regionale 34. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '22 – Sicilia

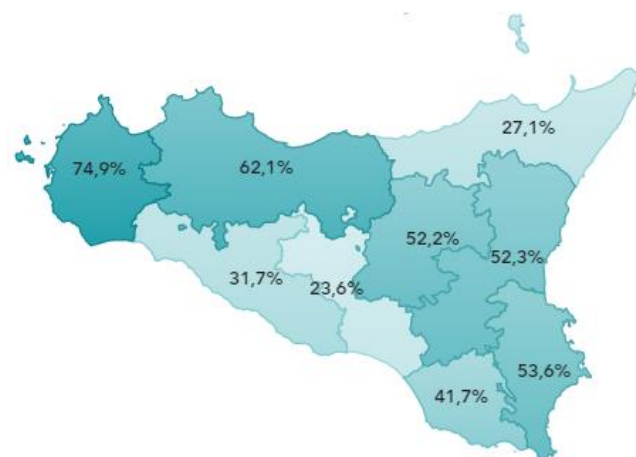
Marzo '22 Sicilia	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Agrigento	79	42,1%	56,8%	0,7%	0,4%
Caltanissetta	67	44,7%	54,0%	0,8%	0,5%
Catania	208	45,1%	53,9%	0,7%	0,2%
Enna	49	50,1%	49,3%	0,7%	0,0%
Messina	149	46,7%	51,8%	1,2%	0,3%
Palermo	250	42,6%	56,2%	0,4%	0,8%
Ragusa	52	35,7%	63,4%	0,5%	0,3%
Siracusa	57	40,0%	59,4%	0,6%	0,1%
Trapani	76	43,7%	54,7%	1,0%	0,6%
Sicilia	986	43,8%	55,0%	0,7%	0,4%

Marzo '22 Sicilia	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Agrigento	356	67,1%	31,7%	1,1%	0,00%
Caltanissetta	1.049	74,7%	23,6%	1,5%	0,10%
Catania	336	45,9%	52,3%	1,5%	0,30%
Enna	161	47,8%	52,2%	0,0%	0,00%
Messina	636	72,6%	27,1%	0,3%	0,00%
Palermo	405	36,4%	62,1%	0,5%	0,99%
Ragusa	72	58,3%	41,7%	0,0%	0,00%
Siracusa	168	45,8%	53,6%	0,6%	0,00%
Trapani	315	24,1%	74,9%	1,0%	0,00%
Sicilia	3.498	58,8%	40,0%	0,9%	0,17%

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '22



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

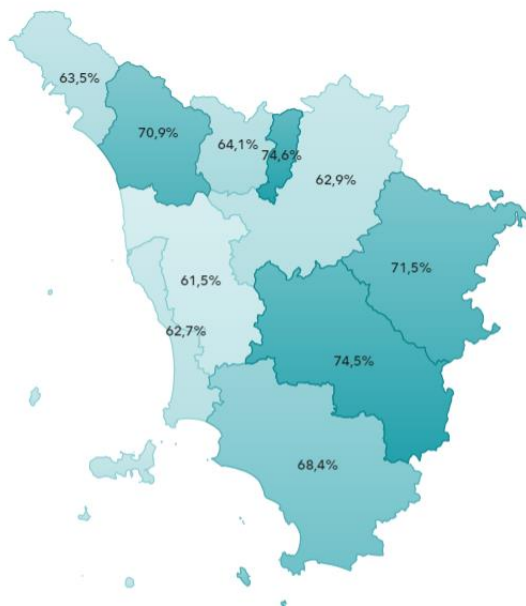
REGIONE TOSCANA

Scheda regionale 35. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '22 – Toscana

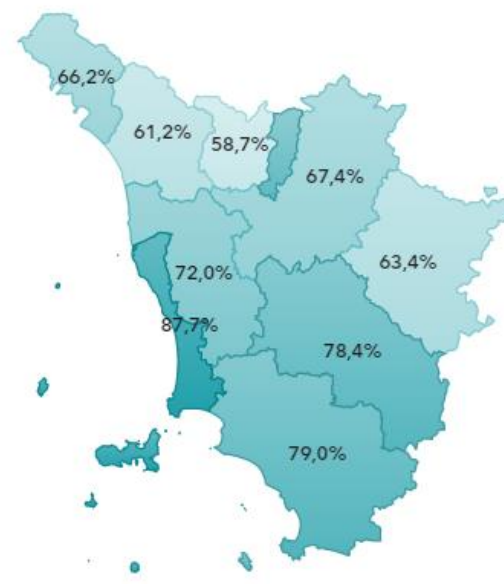
Marzo '22 Toscana	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Arezzo	119	28,2%	71,5%	0,2%	0,1%
Firenze	412	36,8%	62,9%	0,2%	0,1%
Grosseto	73	31,3%	68,4%	0,3%	0,1%
Livorno	127	36,5%	62,7%	0,3%	0,5%
Lucca	153	28,8%	70,9%	0,3%	0,1%
Massa-Carrara	85	35,9%	63,5%	0,3%	0,3%
Pisa	170	38,1%	61,5%	0,3%	0,1%
Pistoia	100	35,5%	64,1%	0,3%	0,1%
Prato	95	25,1%	74,6%	0,2%	0,1%
Siena	100	25,1%	74,5%	0,2%	0,3%
Toscana	1.433	33,3%	66,3%	0,3%	0,1%

Marzo '22 Toscana	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Arezzo	725	35,9%	63,4%	0,7%	0,00%
Firenze	3.893	28,3%	67,4%	4,3%	0,03%
Grosseto	333	21,0%	79,0%	0,0%	0,00%
Livorno	1.053	11,9%	87,7%	0,5%	0,00%
Lucca	496	38,4%	61,2%	0,4%	0,00%
Massa-Carrara	309	31,3%	66,2%	2,6%	0,00%
Pisa	1.026	27,5%	72,0%	0,5%	0,00%
Pistoia	889	39,2%	58,7%	2,1%	0,00%
Prato	682	19,1%	76,8%	4,1%	0,00%
Siena	342	21,1%	78,4%	0,6%	0,00%
Toscana	9.748	27,5%	70,1%	2,5%	0,01%

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '22



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '22



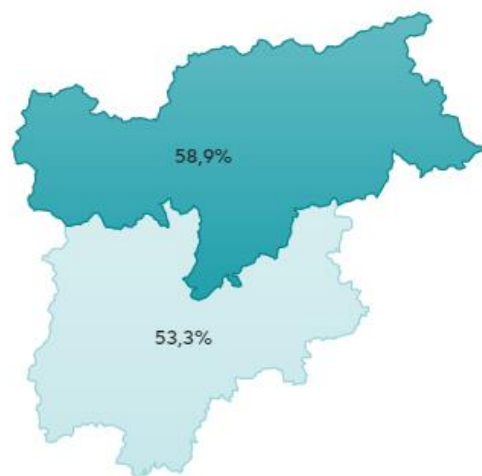
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE TRENTINO-ALTO ADIGE

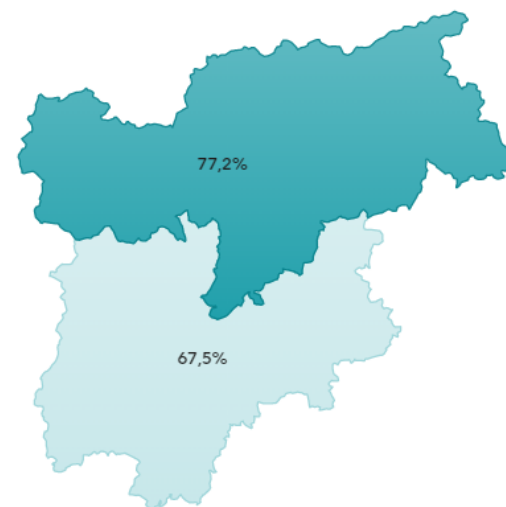
Scheda regionale 36. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '22 – Trentino-Alto Adige

Marzo '22 Trentino-Alto Adige	DOMESTICI <200.000 Smc					Marzo '22 Trentino-Alto Adige	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD		PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Bolzano	66	41,0%	58,9%	0,1%	0,0%	Bolzano/Bozen	2.975	22,7%	77,2%	0,07%	0,00%
Trento	170	46,6%	53,3%	0,1%	0,0%	Trento	4.915	32,5%	67,5%	0,00%	0,00%
Trentino-Alto Adige	236	45,0%	54,9%	0,1%	0,0%	Trentino-Alto Adige	7.890	28,8%	71,2%	0,03%	0,00%

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '22



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

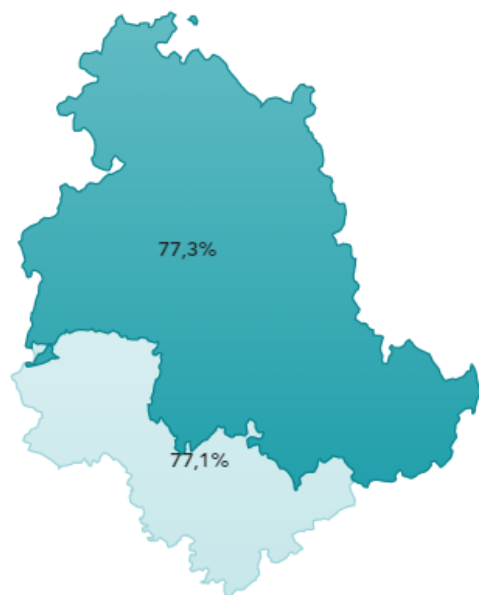
REGIONE UMBRIA

Scheda regionale 37. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '22 – Umbria

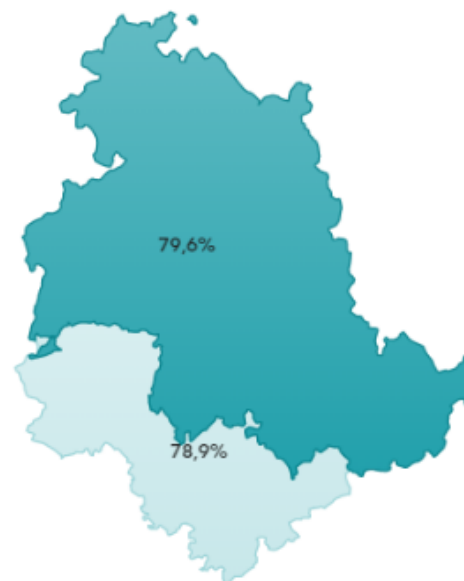
Marzo '22 Umbria	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Perugia	228	22,4%	77,3%	0,2%	0,0%
Terni	84	22,5%	77,1%	0,3%	0,0%
Umbria	311	22,4%	77,3%	0,2%	0,0%

Marzo '22 Umbria	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Perugia	929	19,7%	79,6%	0,8%	0,00%
Terni	545	19,6%	78,9%	1,5%	0,00%
Umbria	1.474	19,7%	79,3%	1,0%	0,00%

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '22



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

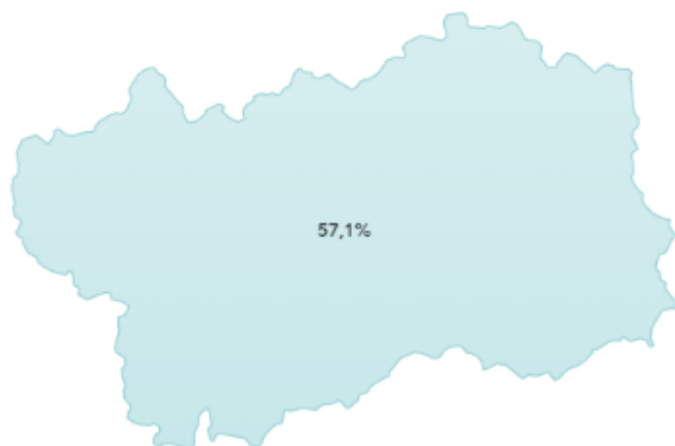
REGIONE VALLE D'AOSTA

Scheda regionale 38. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '22 – Valle d'Aosta

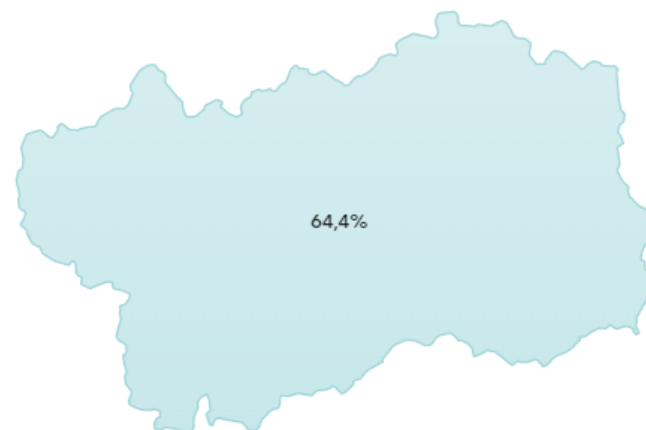
Marzo '22 Valle d'Aosta	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Valle d'Aosta	19	42,6%	57,1%	0,2%	0,04%

Marzo '22 Valle d'Aosta	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Valle d'Aosta	812	35,6%	64,4%	0,00%	0,00%

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '22



Condomini- settore gas - mercato libero - mar '22



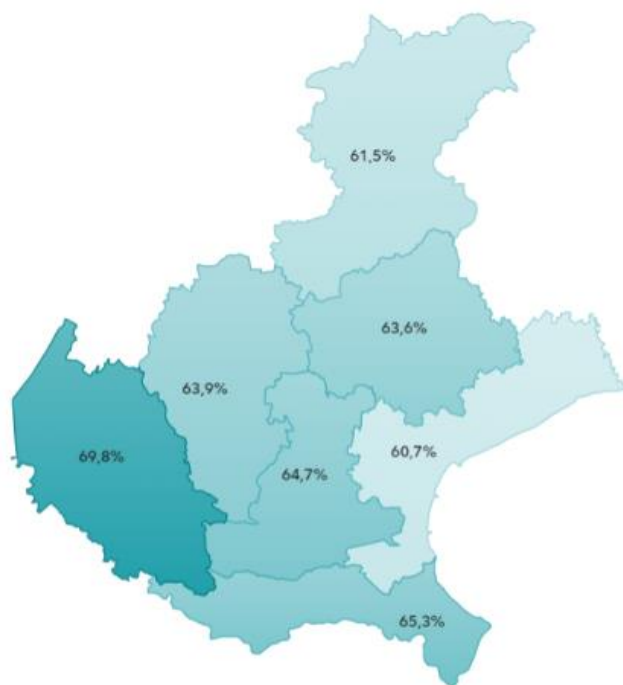
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE VENETO

Scheda regionale 39. Punti di riconsegna attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente –marzo '22 – Veneto

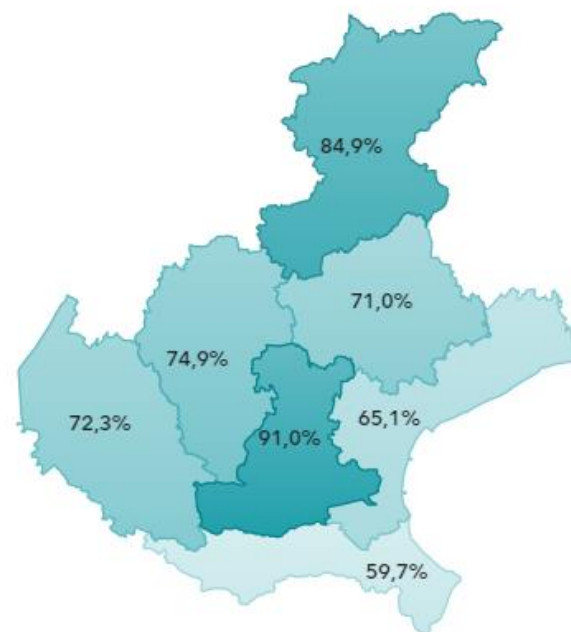
Marzo '22 Veneto	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Belluno	46	38,2%	61,5%	0,3%	0,0%
Padova	340	35,0%	64,7%	0,3%	0,0%
Rovigo	90	34,3%	65,3%	0,3%	0,1%
Treviso	282	36,1%	63,6%	0,3%	0,0%
Venezia	359	39,0%	60,7%	0,3%	0,1%
Verona	376	29,9%	69,8%	0,2%	0,2%
Vicenza	330	35,8%	63,9%	0,3%	0,0%
Veneto	1.824	35,1%	64,6%	0,3%	0,1%

Domestici - settore gas - mercato libero - mar '22



Marzo '22 Veneto	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Belluno	1.331	15,0%	84,9%	0,1%	0,00%
Padova	3.377	8,2%	91,0%	0,8%	0,00%
Rovigo	236	39,4%	59,7%	0,8%	0,00%
Treviso	1.881	28,7%	71,0%	0,3%	0,00%
Venezia	3.248	34,8%	65,1%	0,1%	0,00%
Verona	2.287	27,3%	72,3%	0,4%	0,00%
Vicenza	2.092	25,1%	74,9%	0,0%	0,00%
Veneto	14.452	23,5%	76,2%	0,3%	0,00%

Condomini- settore gas - mercato libero - mar '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

4. Azioni di cambio di fornitore

4.1. In questa sezione del Rapporto vengono esposte le principali evidenze riguardanti il numero dei cambi fornitore, e la relativa incidenza rispetto al totale dei punti attivi come risultanti dal SII. Per il settore elettrico, l'analisi si concentra sui clienti connessi in bassa tensione, diversi dall'Illuminazione Pubblica, mentre per il settore del gas sui clienti con consumi inferiori ai 200.000 Smc. Di questi ultimi solo i clienti domestici e i condomini uso domestico hanno diritto al servizio di tutela.

BOX: Guida alla lettura dei dati di Cambio Fornitore

Nel presente Rapporto, in continuità con le definizioni utilizzate nell'ambito delle attività di monitoraggio dei mercati *retail* condotte dall'Autorità, per "Cambio Fornitore" dei clienti si intende:

- ✓ nel settore elettrico: la variazione dell'utente del dispacciamento che si realizza nei casi di entrata o uscita dal servizio di maggior tutela, dal servizio di salvaguardia e, a partire dal 2021, dal servizio a Tutele graduali, nonché nei casi di *switching* nel mercato libero (sono quindi escluse le rinegoziazioni contrattuali che non comportano tali variazioni);
- ✓ nel settore gas: la variazione dell'utente della distribuzione che si realizza nei casi di entrata o uscita dai servizi di Fornitura di Ultima Istanza e Fornitura di Default su rete di distribuzione, nonché nei casi di *switching* nel mercato libero (sono quindi escluse le rinegoziazioni contrattuali che non comportano tali variazioni).

Per utente del dispacciamento e utente della distribuzione (di seguito anche UdD o utente) si intendono i soggetti che hanno rapporto contrattuale con l'impresa di distribuzione e sono responsabili dei prelievi dei punti di prelievo e riconsegna.

I dati possono differire da altre pubblicazioni dell'Autorità in quanto nell'ambito del presente rapporto si considerano anche i cambi di fornitore che si realizzano tra società appartenenti allo stesso gruppo societario.

L'acquisizione dei dati dal SII potrà consentire di specificare ulteriormente le dinamiche dei cambi fornitori, in quanto è possibile monitorare le variazioni della Controparte Commerciale (di seguito anche CC), ovvero del soggetto che contrattualizza il cliente finale, potenzialmente diverso da utente del dispacciamento e utente della distribuzione, configurando casi di variazione della CC ad invarianza di UdD e viceversa. Tali nuove analisi potranno essere presentate a partire dalle prossime edizioni del presente rapporto.

SETTORE ELETTRICO

4.2. Con riferimento al settore elettrico, vengono riportate le evidenze su:

- a) l'evoluzione del tasso di cambio fornitore dal 2012 al 2022. Per quest'ultimo anno, i dati a consuntivo si riferiscono al periodo gennaio – marzo 2022. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine 2022, al fine di rendere confrontabili i dati di una parte dell'anno con quelli completi dell'anno precedente, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nel periodo gennaio-marzo³¹;
- b) il dettaglio trimestrale dei cambi di fornitore dall'inizio del 2012 al primo trimestre 2022;
- c) l'incidenza delle uscite dalla maggior tutela con lo stesso venditore o col venditore collegato rispetto al totale delle uscite dalla maggior tutela dal 2012 a marzo 2022;
- d) il tasso di cambio fornitore su base regionale del 2021, il dato parziale del 2022, aggiornato a settembre del medesimo anno, e la previsione del tasso di cambio a fine 2022;
- e) i dettagli dei passaggi nell'ambito dello stesso mercato libero e tra le varie modalità di fornitura (mercato libero, maggior tutela, tutele graduali e salvaguardia nel settore elettrico o mercato libero);
- f) i tassi di cambio fornitore aggiornati a marzo 2022, distinti per:
 - i) per fasce di età dei clienti domestici a livello nazionale,
 - ii) per sezioni ATECO³², dei clienti BT Altri usi a livello nazionale;
- g) un approfondimento specifico sulla consistenza mensile del Servizio a Tutele Graduali e sul dettaglio dei passaggi da e per tale servizio, nel gennaio 2021 – marzo 2022. In tale ambito le uscite dal servizio sono distinte tra
 - i) verso lo stesso esercente il servizio;

³¹ Tale ipotesi non tiene conto della eventuale stagionalità che potrebbe verificarsi nel tasso di cambio di fornitore nel corso dell'anno, ma fornisce un riferimento utile a confrontare il dato a consuntivo della prima parte del 2022 con quello annuale del 2021.

³²Vedi nota 14.³³ Le indagini demoscopiche sono effettuate tramite interviste telefoniche (con metodologia CATI). Il campione dei clienti domestici per il settore elettrico è formato come segue:

- ii) verso un venditore facente parte dello stesso gruppo del precedente esercente la maggior tutela (c.d. *switching back*);
- iii) verso un venditore differente nel mercato libero.

BOX: Il processo di switching

Al fine di rafforzare la disciplina a tutela del consumatore, le Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE, come recepite dal decreto legislativo 1° giugno 2011, n. 93, prevedono che gli Stati membri provvedano affinché, qualora un cliente, nel rispetto delle condizioni contrattuali, intenda cambiare fornitore, gli operatori interessati assicurino che il cambiamento possa effettuarsi entro tre settimane, svolgendo in tempo utile le operazioni tecniche a tal fine necessarie, fra cui le c.d. procedure di *switching*, ossia le procedure volte a sostituire, nel rapporto con i gestori di rete interessati, rispetto a un punto di prelievo o di riconsegna, al vecchio utente uno nuovo che necessita di dare esecuzione fisica a un nuovo contratto di fornitura concluso dal cliente finale col nuovo fornitore.

Coerentemente, l'Autorità ha allineato le tempistiche di *switching* a quelle previste dalla normativa europea e nazionale. Ha pertanto previsto che, sia nel settore elettrico, sia in quello del gas naturale, la richiesta di *switching* debba essere presentata da parte dell'utente entrante, entro e non oltre il giorno 10 del mese antecedente a quello di decorrenza dello *switching* medesimo (quindi al massimo 21 giorni, ovvero 3 settimane, prima della data di *switching*).

Con la deliberazione 487/2015/R/eel, per il settore elettrico, l'Autorità ha definito la nuova disciplina che consente di gestire, tramite il SII, le procedure di *switching* nel caso di punti attivi, le attività connesse alla risoluzione del contratto di fornitura, nonché l'attivazione dei servizi di ultima istanza. Coerentemente, il SII gestisce già con successo tali processi nel settore elettrico a partire da giugno 2016.

La disciplina afferente alla gestione di detti processi per il tramite del SII nel settore del gas è invece stata approvata con la deliberazione 77/2018/R/com ed è entrata in vigore a partire da novembre 2018.

Infine, a decorrere dal 30 ottobre 2021, con deliberazione 135/2021/R/eel, per il settore elettrico l'Autorità ha definito nuove disposizioni che consentendo ad un cliente la possibilità 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 finali.

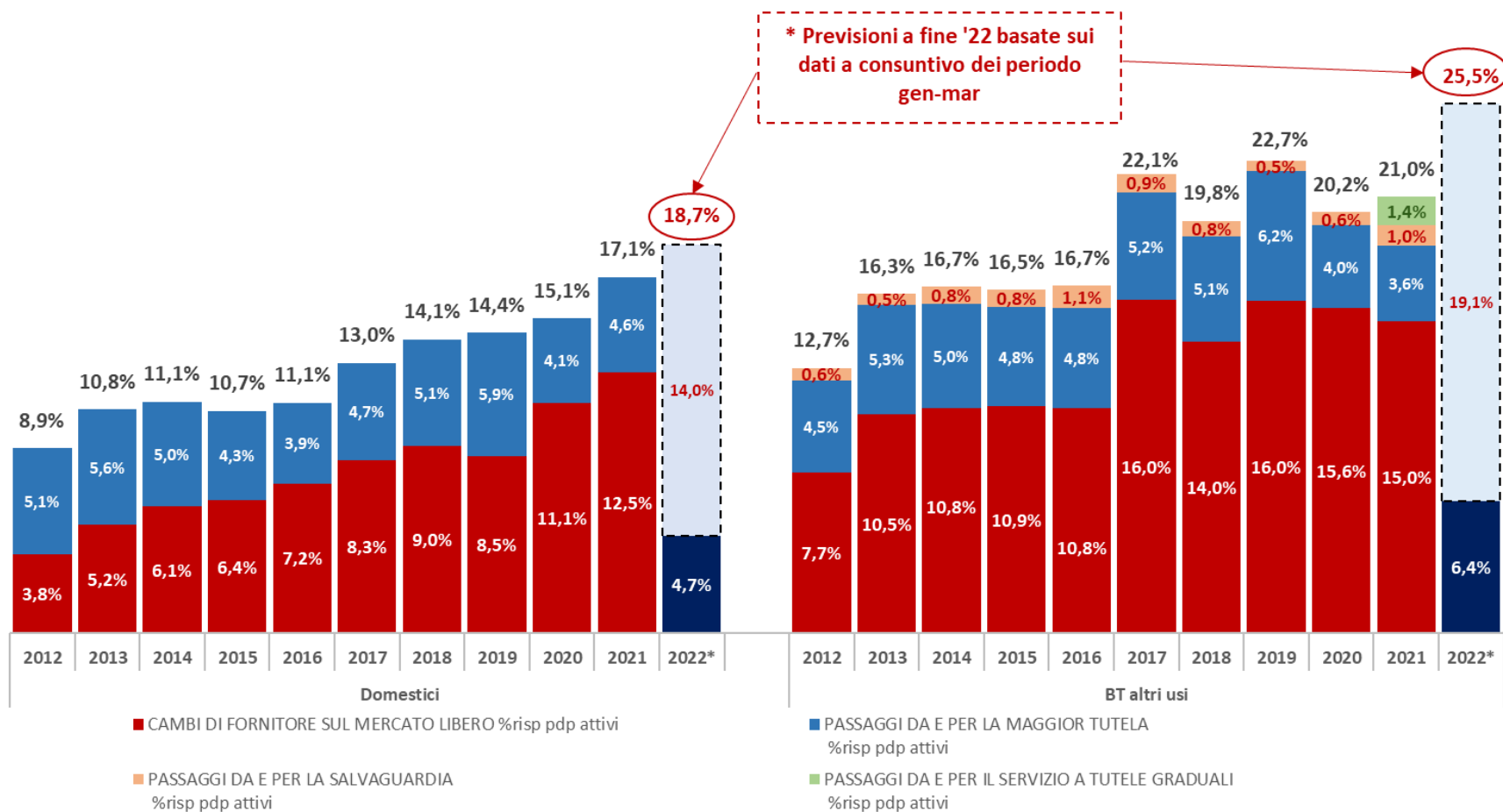
In particolare, la delibera 135/2021/R/eel ha previsto:

- un'unica modalità di presentazione della richiesta di voltura da parte del cliente finale, sia nel caso in cui la richiesta venga rivolta alla controparte commerciale preesistente, sia nel caso in cui venga rivolta ad una diversa controparte commerciale;
- un tempo massimo di esecuzione della voltura pari a 5 giorni lavorativi dalla data della richiesta effettuata dal cliente finale, prevedendo che la controparte commerciale debba comunicare, al cliente finale richiedente, l'accettazione o il rifiuto della voltura entro 3 giorni lavorativi;
- l'introduzione da parte del SII di uno strumento informativo per fornire al nuovo utente del dispacciamento informazioni relative al punto di prelievo che, oltre alla verifica sull'esistenza del codice POD fornito dal cliente e sullo stato del punto di prelievo, gli possano consentire di non procedere con la richiesta di voltura in situazioni giudicate critiche.

La suddetta disciplina verrà modificata in coerenza con le nuove disposizioni normative introdotte dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, che richiedono una velocizzazione del processo di *switching*, prevedendo che al più tardi a far data dal 1° gennaio 2026, sia assicurato il diritto dei clienti a cambiare fornitore entro ventiquattro ore dalla richiesta.

Recentemente l'Autorità ha pertanto emanato il documento per la consultazione 28 giugno 2022, 290/2022/R/eel, in cui esprime i propri orientamenti in merito alla centralizzazione nel SII dei processi di attivazione, disattivazione, sospensione per morosità e riattivazione nel settore elettrico, propedeutici alle prossime misure in materia di *switching* che permetteranno di ridurre le tempistiche di cambio fornitore

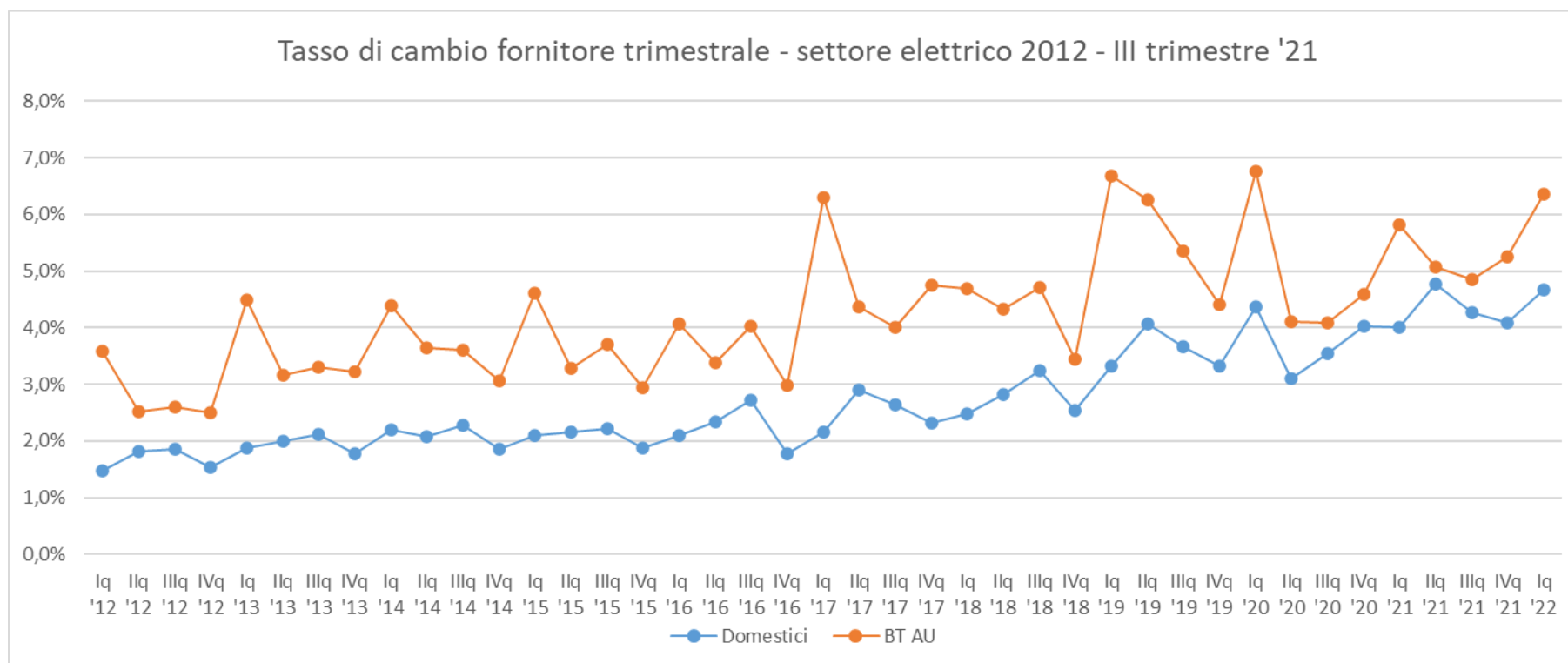
Grafico 12. Cambi di fornitore annuali dei clienti connessi in BT, aggiornati a marzo 2022.



*Per il 2022 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – marzo '22, evidenziati in blu scuro. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '22, al fine di rendere confrontabili i dati parziali del 2022 con quelli annuali dell'anno precedente, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno (parte evidenziata con linea tratteggiata) i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nella prima parte dell'anno.

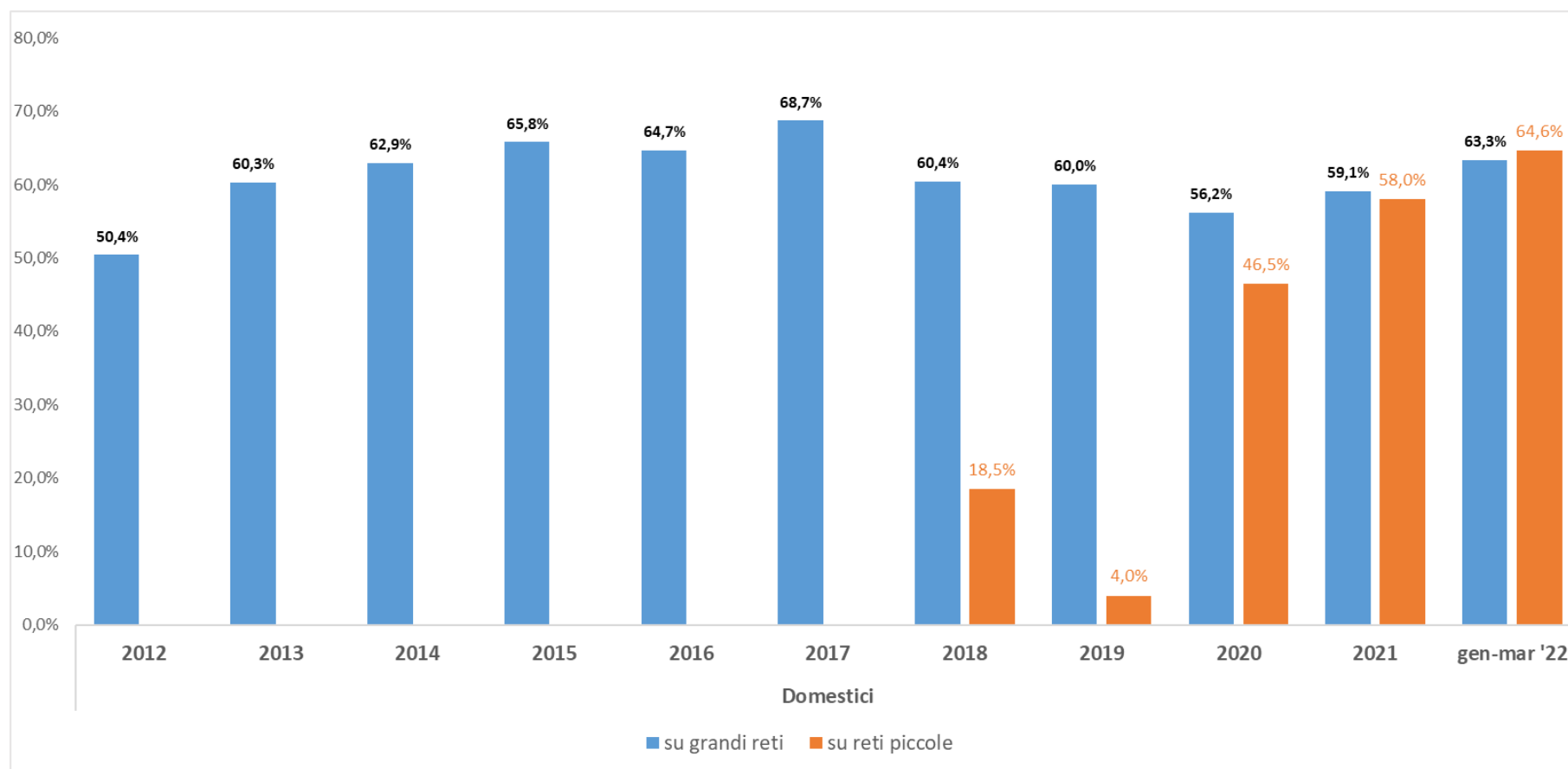
Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio *retail* e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018

Grafico 13. Cambi di fornitore trimestrali dei clienti connessi in BT, aggiornati a marzo 2022.



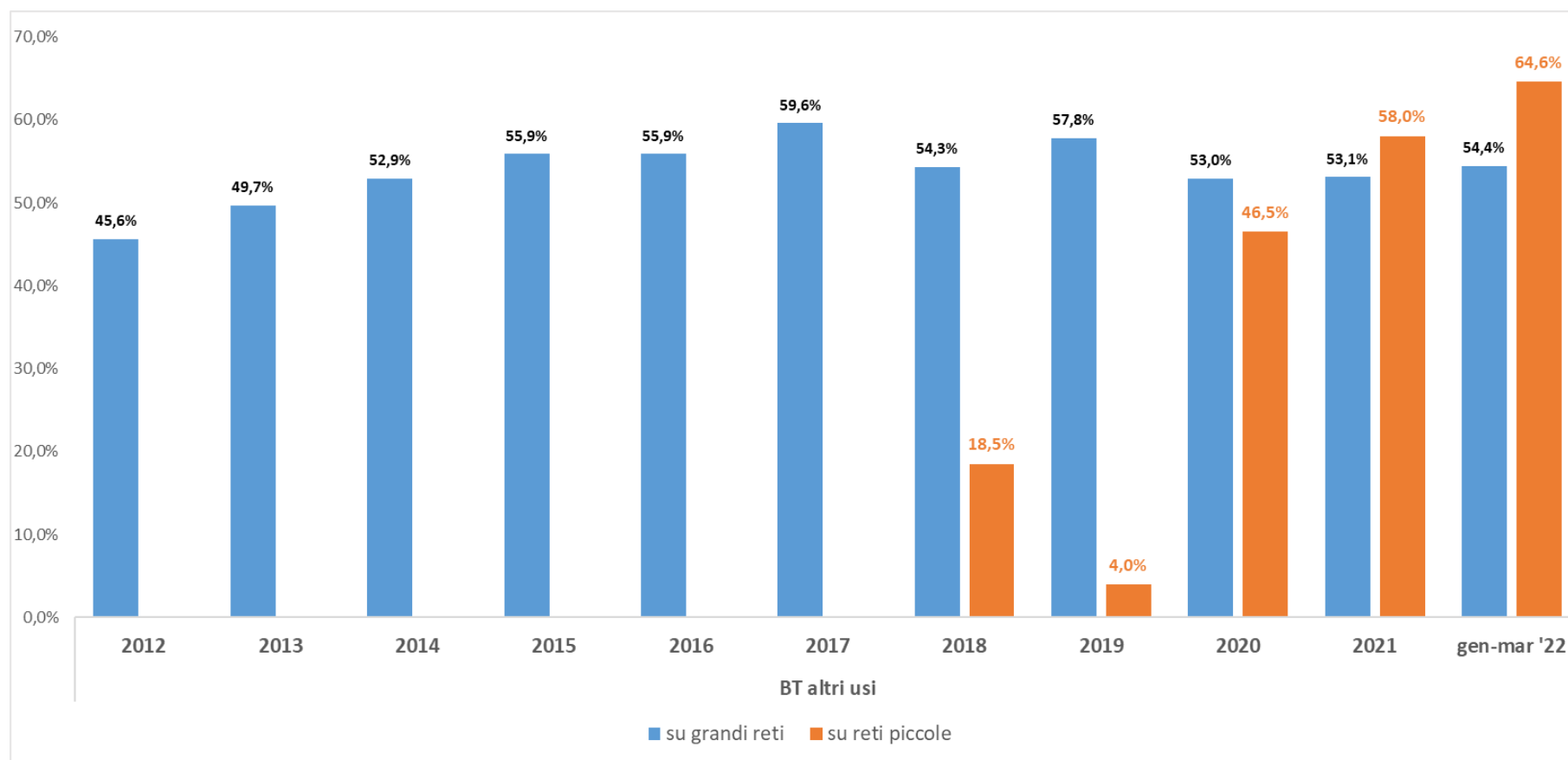
Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018

Grafico 14. Incidenza delle uscite dalla maggior tutela con lo stesso venditore o col venditore collegato rispetto al totale delle uscite dalla maggior tutela - clienti Domestici, aggiornati a marzo 2022.



Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018

Grafico 15. Incidenza delle uscite dalla maggior tutela con lo stesso venditore o col venditore collegato rispetto al totale delle uscite dalla maggior tutela - clienti BT Altri usi, aggiornati a marzo 2022.



Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018

Grafico 16. Passaggi connessi in BT per tipologia di cliente e regione – Anno 2021 e proiezioni sul 2022 basata sull'andamento della prima parte dell'anno.

Regione	Domestico		
	2021	gen-mar '22	Proiezione sul '22
Abruzzo	19,3%	5,6%	22,4%
Basilicata	16,6%	4,6%	18,3%
Calabria	16,4%	4,9%	19,4%
Campania	16,2%	4,5%	17,9%
Emilia-Romagna	16,4%	4,2%	16,7%
Friuli-Venezia Giulia	18,8%	4,8%	19,3%
Lazio	15,3%	3,9%	15,4%
Liguria	17,9%	4,4%	17,7%
Lombardia	18,1%	4,4%	17,5%
Marche	17,7%	4,5%	18,1%
Molise	18,7%	4,7%	19,0%
Piemonte	18,1%	5,5%	21,9%
Puglia	19,2%	5,4%	21,4%
Sardegna	15,0%	4,2%	16,8%
Sicilia	16,3%	4,6%	18,5%
Toscana	19,4%	5,0%	20,2%
Trentino-Alto Adige	5,6%	1,4%	5,5%
Umbria	17,5%	4,3%	17,3%
Valle d'Aosta	7,9%	2,1%	8,5%
Veneto	17,7%	6,3%	25,0%
ITALIA	17,1%	4,7%	18,7%

Passaggi -settore elettrico - Domestici gen-mar '22

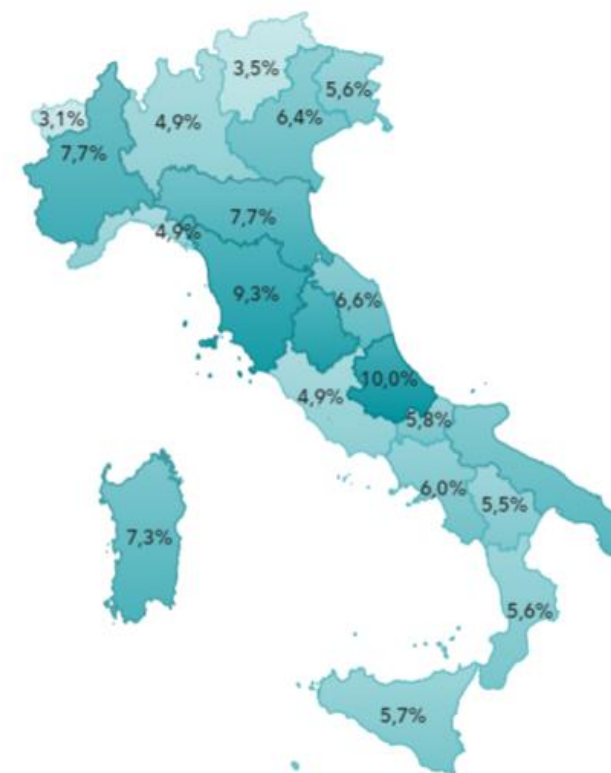


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

Regione	BT Altri usi		Proiezione sul '22
	2021	gen-mar '22	
Abruzzo	34,7%	10,0%	39,8%
Basilicata	22,3%	5,5%	21,9%
Calabria	21,4%	5,6%	22,4%
Campania	20,8%	6,0%	24,0%
Emilia-Romagna	18,0%	7,7%	31,0%
Friuli-Venezia Giulia	22,5%	5,6%	22,3%
Lazio	17,2%	4,9%	19,5%
Liguria	19,5%	4,9%	19,5%
Lombardia	19,7%	4,9%	19,5%
Marche	24,7%	6,6%	26,3%
Molise	26,1%	5,8%	23,2%
Piemonte	19,7%	7,7%	30,9%
Puglia	26,9%	6,9%	27,8%
Sardegna	23,1%	7,3%	29,1%
Sicilia	19,7%	5,7%	22,8%
Toscana	24,3%	9,3%	37,0%
Trentino-Alto Adige	9,6%	3,5%	13,8%
Umbria	25,7%	9,0%	36,1%
Valle d'Aosta	10,8%	3,1%	12,5%
Veneto	21,9%	6,4%	25,5%
ITALIA	21,0%	6,4%	25,5%

Passaggi -settore elettrico - BT altri usi gen-mar '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

Tabella 2. Descrizione della composizione dei passaggi dei clienti connessi in BT per tipologia di cliente – ITALIA - Anno 2021 e proiezioni sul 2022 basata sull'andamento della prima parte dell'anno

DATO	2021		Gennaio – marzo 2022		Proiezioni a fine 2022 **	
	DOMESTICO	BT Altri USI	DOMESTICO	BT Altri USI	DOMESTICO	BT Altri USI
Tasso di Switching (TUTTI i Cambi di UdD*)	17,1%	21,0%	4,7%	6,4%	18,7%	25,5%
Passaggi da e per la Maggior tutela (in entrata in Mag. Tut., da qualsiasi mercato, e in uscita da Mag. Tut. verso ML %)	4,6%	3,6%	1,7%	1,0%	6,6%	3,8%
- <i>Passaggi in uscita dalla maggior tutela con altro venditore dello stesso gruppo del DSO (%)</i>	2,4%	1,6%	0,9%	0,4%	3,8%	1,8%
- <i>Passaggi in entrata nella maggior tutela con un venditore differente ma facente parte dello stesso gruppo del DSO (%)</i>	0,01%	0,01%	0,002%	-	0,01%	-
Passaggi libero-libero (da un UdD ad un altro, entrambi di ML - %)	12,5%	15,0%	3,0%	4,5%	12,1%	17,9%
Passaggi da e per la Salvaguardia (in entrata in SAL, da qualsiasi mercato, e in uscita da SAL a ML - %)	<i>n.a.</i>	0,97%	<i>n.a.</i>	0,38%	<i>n.a.</i>	1,5%
- <i>Passaggi in uscita dalla Salvaguardia con la stessa CC (%)</i>	<i>n.a.</i>	0,12%	<i>n.a.</i>	0,02%	<i>n.a.</i>	0,09%
Passaggi da e per il Servizio a Tutele Graduali (in entrata in STG, da qualsiasi mercato, e in uscita da STG a ML %)	<i>n.a.</i>	1,4%	<i>n.a.</i>	0,6%	<i>n.a.</i>	2,3%
- Rinegoziazioni in uscita dal Servizio di Tutele Graduali con lo stesso venditore (%)	<i>n.a.</i>	0,29%	<i>n.a.</i>	0,18%	<i>n.a.</i>	0,7%

* Sono esclusi i cambi di UdD per scioglimento di un contratto di trasporto o dispacciamento per inadempienza dell'UdD

**Per il 2021 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – marzo '22. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '22, al fine di rendere confrontabili i dati parziali del 2022 con quello annuale dell'anno precedente, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nella prima parte dell'anno.

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

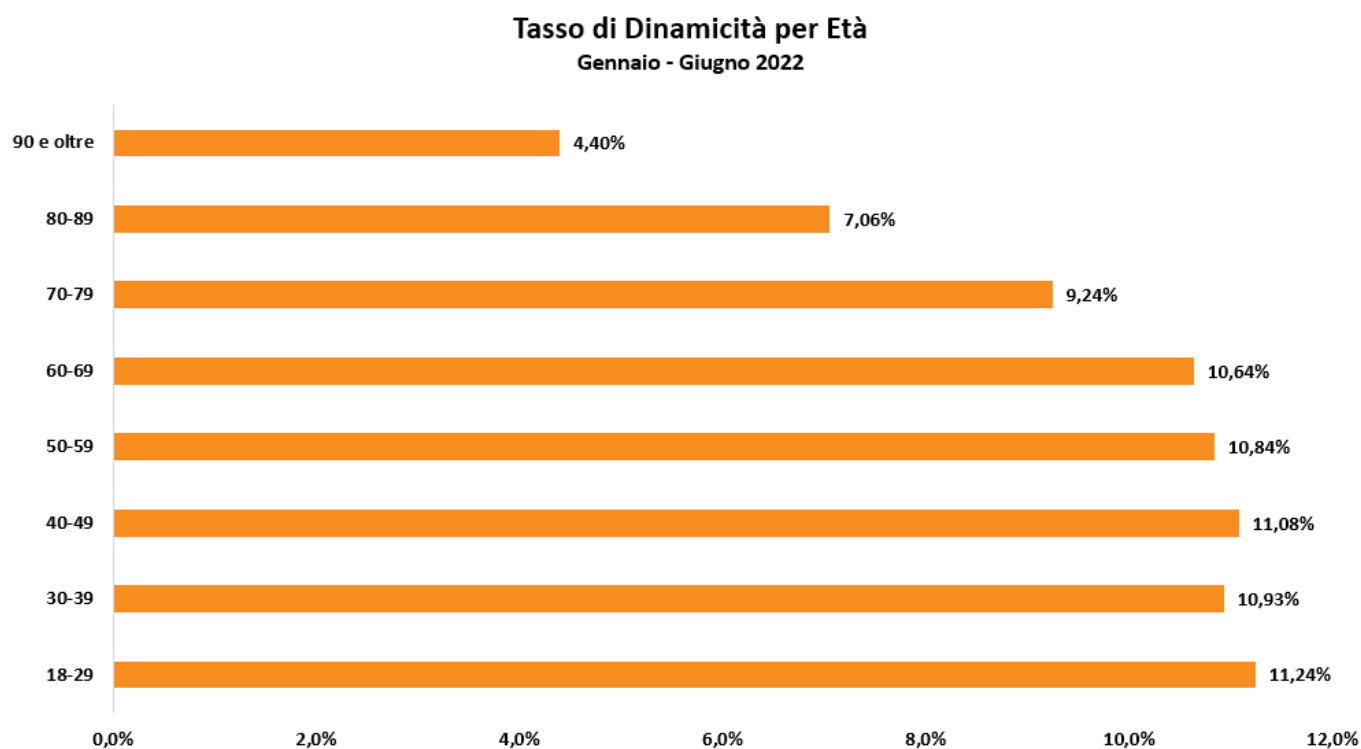
Tabella 3. Cambi di Controparte commerciale cui non è associato un cambio dell'UdD corrispondente – clienti connessi in BT per tipologia di cliente – ITALIA - Anno 2021 e proiezioni sul 2022 basata sull'andamento della prima parte

DATO	2021		Gennaio – marzo 2022		Proiezioni a fine 2022 **	
	DOMESTICO	BT Altri USI	DOMESTICO	BT Altri USI	DOMESTICO	BT Altri USI
Cambio di CC con stesso UdD (da una CC ad un'altra, entrambe del mercato libero, con stesso UdD)	0,1%	0,4%	0,02%	0,04%	0,1%	0,2%

**Per il 2022 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – marzo '22. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '22, al fine di rendere confrontabile i dati parziali del 2022 con quello annuale dell'anno precedente, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nella prima parte dell'anno.

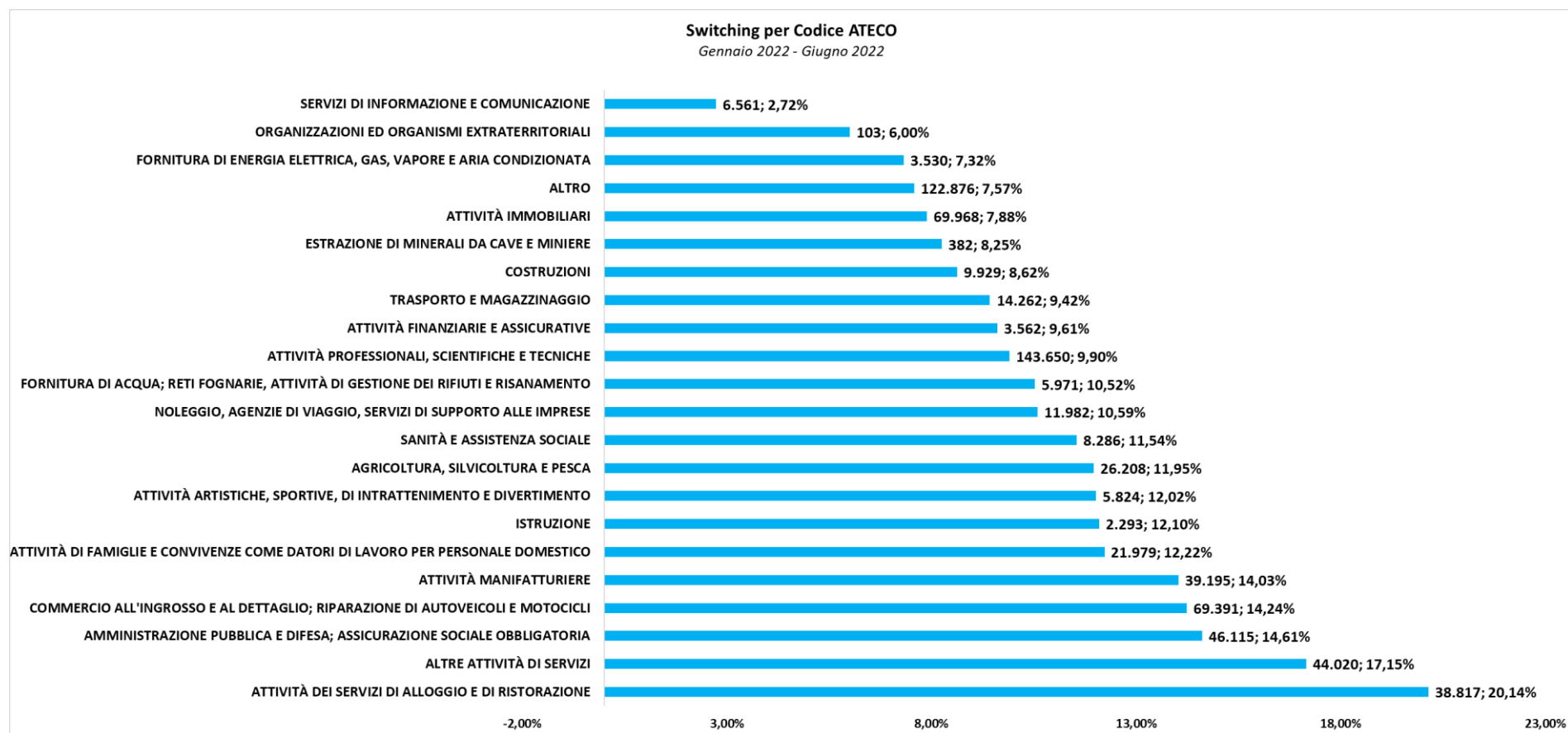
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 17. Tasso di cambio fornitore per fascia di età dei clienti domestici, gennaio-giugno 2022.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

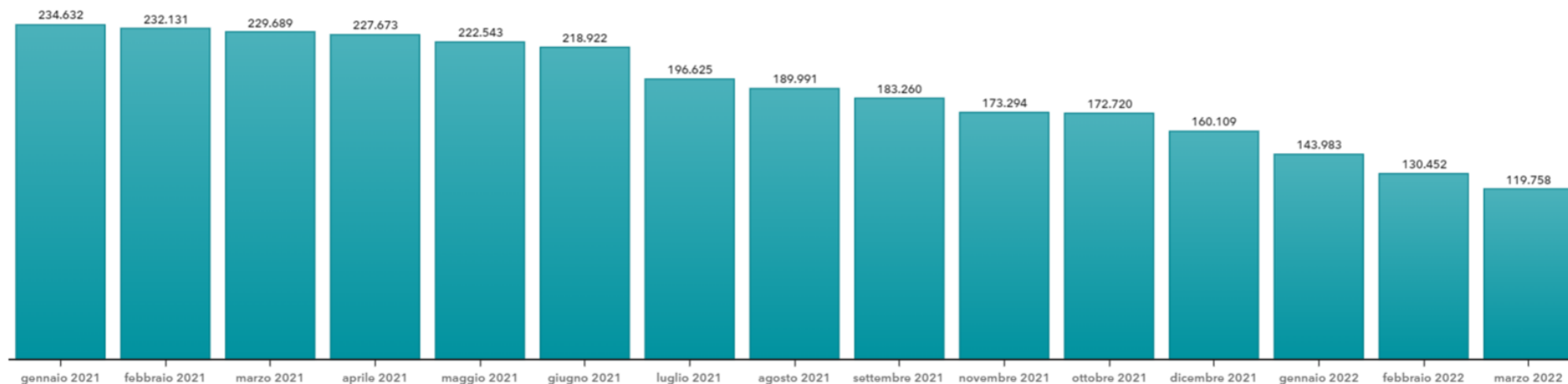
Grafico 18. Tasso di cambio fornitore per sezione ATECO dei clienti BT Altri usi, gennaio-giugno 2022.



*Compresa: PRODUZIONE DI BENI E SERVIZI INDIFFERENZIATI PER USO PROPRIO DA PARTE DI FAMIGLIE E CONVIVENZE
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

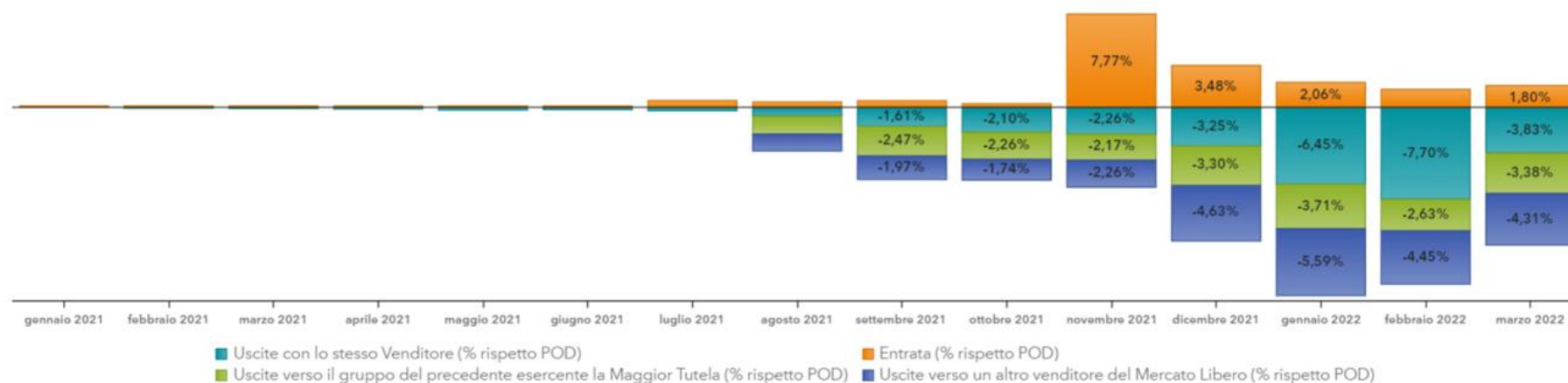
Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

Grafico 19. Consistenza mensile del Servizio a Tutele Graduali – gennaio 2021 – marzo 2022.



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 20. Dettaglio dei passaggi da e per il Servizio a Tutele Graduali per mese – gennaio 2021 – marzo 2022.

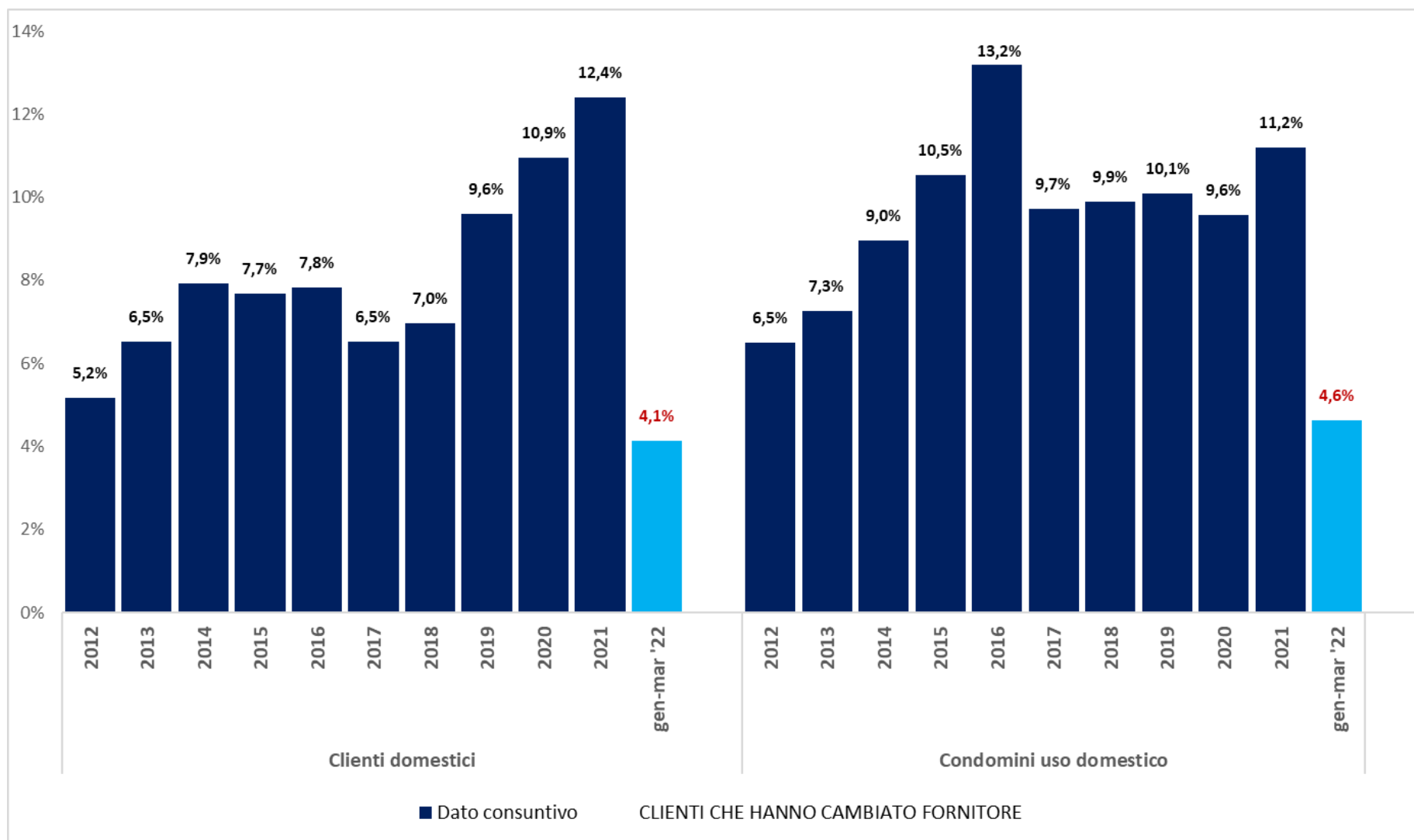


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

SETTORE DEL GAS NATURALE

- 4.3. Con riferimento al settore del gas naturale, vengono riportate le evidenze su:
- a) l'evoluzione del tasso di cambio fornitore dal 2012 al 2022. Per quest'ultimo anno, i dati a consuntivo si riferiscono al periodo gennaio – marzo 2022;
 - b) il dettaglio trimestrale dei cambi di fornitore dall'inizio del 2012 al primo trimestre 2022;
 - c) i dettagli dei passaggi nell'ambito dello stesso mercato libero e tra le varie modalità di fornitura (mercato libero e servizio di tutela nel settore del gas).
- 4.4. Rispetto alle analisi riportate per il settore elettrico, per quello del gas non viene riportata la previsione del tasso di cambio a fine 2022 basata sui dati del primo trimestre del medesimo anno. A partire dall'ultimo trimestre del 2021 si è registrato un insolito incremento degli switching legati all'attivazione dei servizi di ultima istanza, proseguito nel primo trimestre del 2022. Non si hanno informazioni utili a prevedere l'attivazione dei servizi e l'andamento del tasso di cambio fornitore nella restante parte dell'anno. Pertanto, nella comparazione delle analisi ivi riportate sul 2022 con i dati precedenti è opportuno considerare che le prime si riferiscono al solo primo trimestre, mentre i dati precedenti sono annuali.

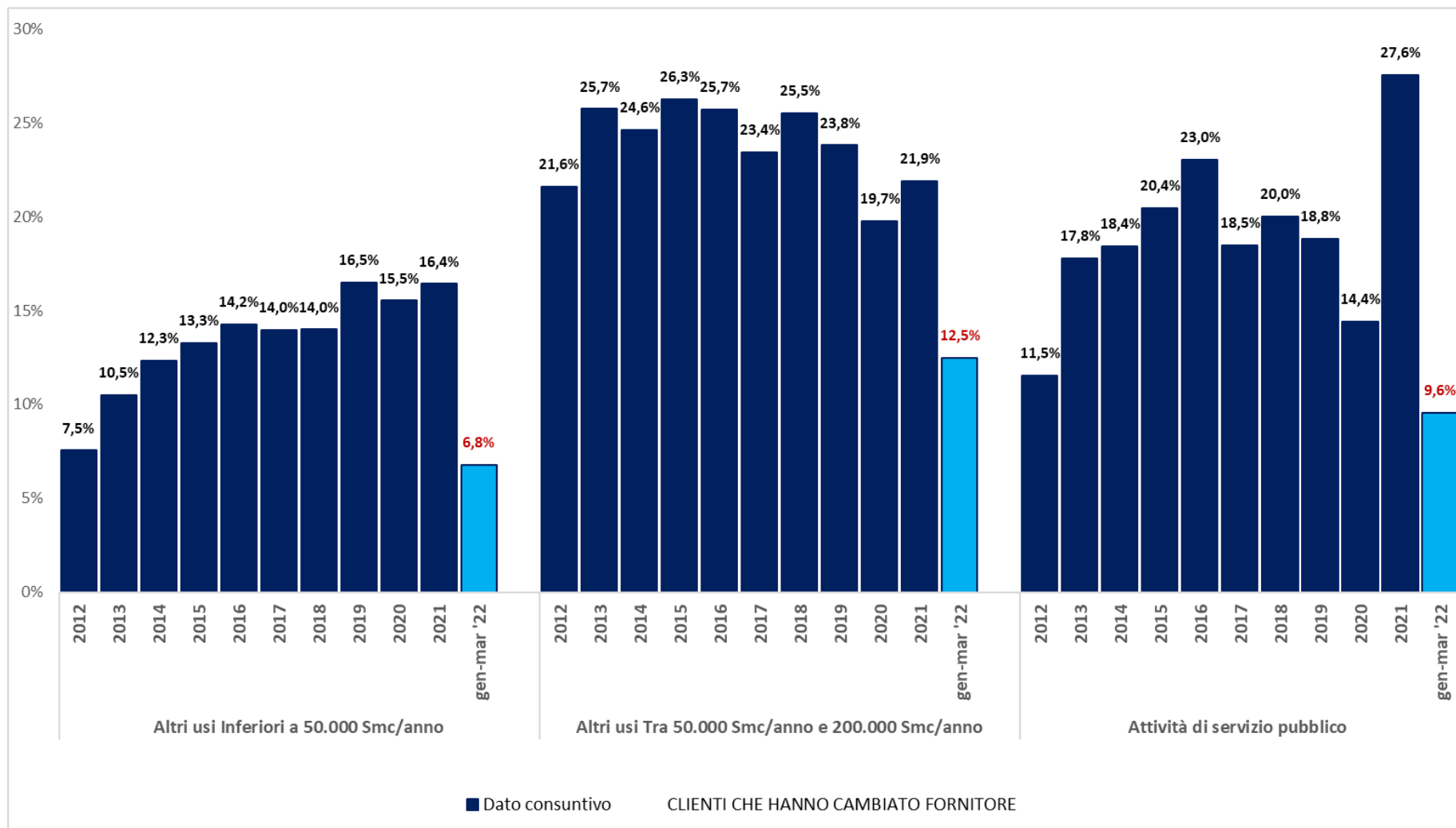
Grafico 21. Cambi di fornitore annuali dei clienti con consumi annui inferiori a 200.000 Smc, aggiornati a marzo 2022.



*Per il 2022 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – marzo '22, evidenziati in celeste.

Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018

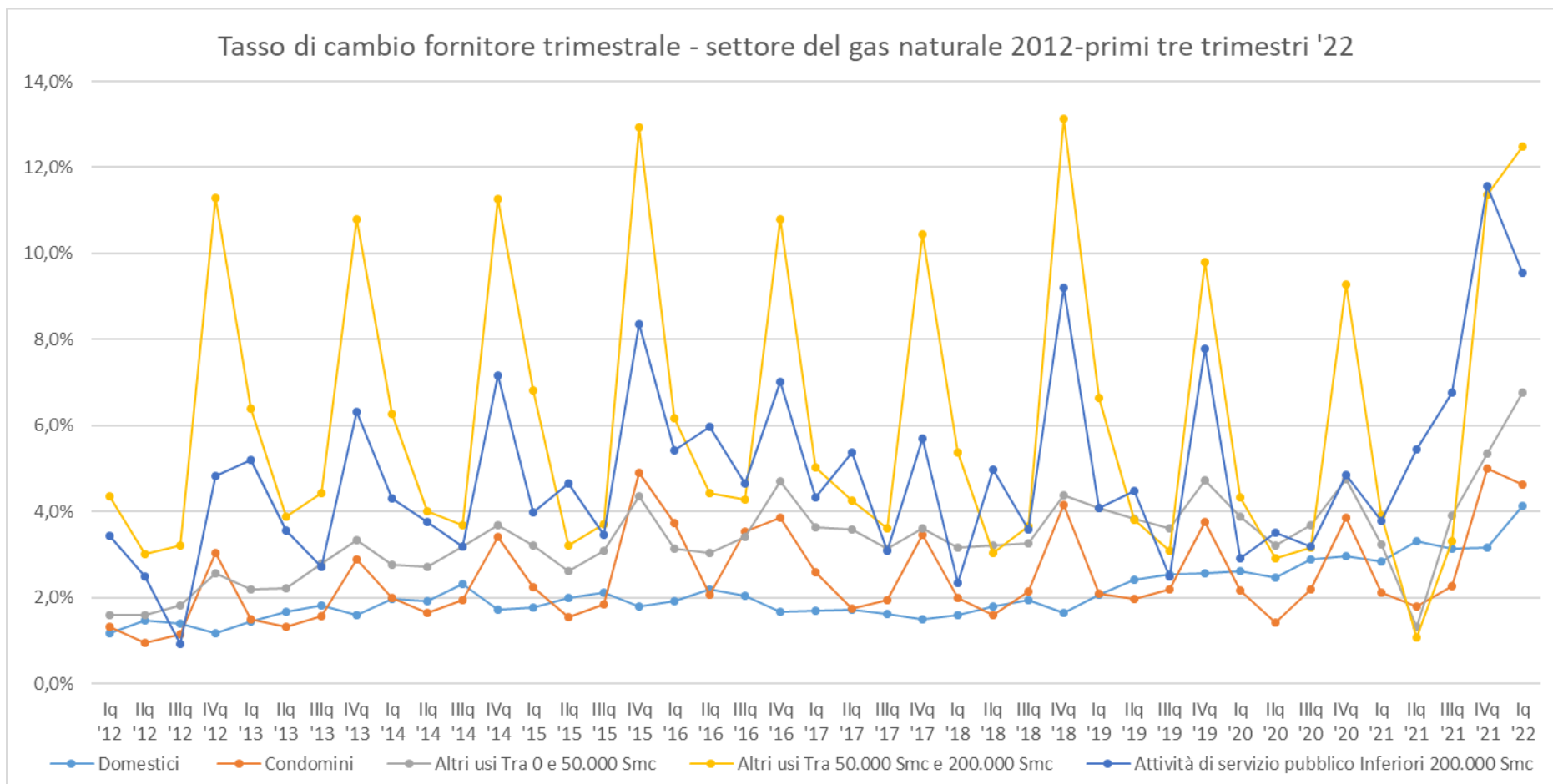
Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas



*Per il 2022 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – marzo '22, evidenziati in celeste.

Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018.

Grafico 22. Cambi di fornitore trimestrali dei clienti con consumi annui inferiori a 200.000 Smc, aggiornati a marzo 2022.



Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

Tabella 4. Passaggi per tipologia di cliente – Anno 2021 primo trimestre del 2022

Regione	Anno 2021				
	DOMESTICI <200.000 Smc	Condomini <200.000 Smc	Altri usi <50.000 Smc	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico <200.000 Smc
Abruzzo	13,1%	17,5%	19,3%	25,3%	33,3%
Basilicata	11,5%	8,2%	20,9%	58,7%	37,8%
Calabria	10,5%	12,3%	16,5%	37,1%	24,4%
Campania	11,4%	10,3%	18,9%	25,0%	33,2%
Emilia-Romagna	10,8%	6,0%	14,4%	20,1%	44,8%
Friuli-Venezia Giulia	14,3%	8,9%	18,7%	27,5%	36,0%
Lazio	12,4%	20,3%	17,9%	30,7%	22,5%
Liguria	13,6%	8,9%	16,3%	19,7%	9,8%
Lombardia	13,2%	12,2%	15,6%	22,0%	26,8%
Marche	11,4%	17,5%	16,4%	24,5%	21,4%
Molise	11,6%	26,6%	17,8%	45,9%	21,4%
Piemonte	13,3%	10,2%	15,9%	19,3%	12,5%
Puglia	13,2%	8,1%	20,8%	35,2%	30,0%
Sicilia	10,8%	8,6%	14,8%	30,4%	29,9%
Toscana	13,3%	9,7%	19,8%	26,8%	34,2%
Trentino-Alto Adige	2,8%	3,0%	6,3%	10,3%	13,4%
Umbria	11,7%	14,9%	16,9%	20,6%	34,9%
Valle d'Aosta	10,2%	7,0%	17,0%	42,7%	28,9%
Veneto	12,8%	9,4%	16,5%	17,7%	30,4%
ITALIA	12,4%	11,2%	16,4%	21,9%	27,6%

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

Regione	Gennaio-marzo '22				
	DOMESTICI <200.000 Smc	Condomini <200.000 Smc	Altri usi <50.000 Smc	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico <200.000 Smc
Abruzzo	4,7%	4,4%	7,6%	17,6%	12,6%
Basilicata	3,0%	3,1%	5,6%	8,5%	7,7%
Calabria	5,4%	7,7%	9,7%	13,8%	6,1%
Campania	3,8%	6,1%	6,7%	13,7%	9,1%
Emilia-Romagna	4,9%	1,9%	6,8%	14,0%	5,0%
Friuli-Venezia Giulia	5,4%	1,5%	5,9%	8,9%	17,9%
Lazio	3,4%	7,8%	7,3%	20,1%	8,3%
Liguria	3,7%	2,4%	5,3%	11,5%	5,7%
Lombardia	3,7%	5,4%	6,0%	11,4%	6,5%
Marche	4,3%	10,0%	6,8%	10,6%	6,8%
Molise	4,0%	6,9%	6,6%	2,5%	5,4%
Piemonte	3,9%	5,3%	8,5%	13,8%	25,1%
Puglia	4,6%	3,0%	9,0%	31,6%	13,5%
Sicilia	3,4%	2,8%	5,9%	17,1%	8,9%
Toscana	4,0%	5,7%	6,0%	7,6%	4,5%
Trentino-Alto Adige	1,1%	0,8%	1,8%	2,6%	0,5%
Umbria	4,5%	3,1%	7,7%	9,8%	6,5%
Valle d'Aosta	3,2%	0,9%	4,7%	3,2%	18,0%
Veneto	5,9%	2,9%	7,4%	13,2%	7,1%
ITALIA	4,1%	4,6%	6,8%	12,5%	9,6%

*Per il 2022 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – marzo '22, nella tabella precedente.

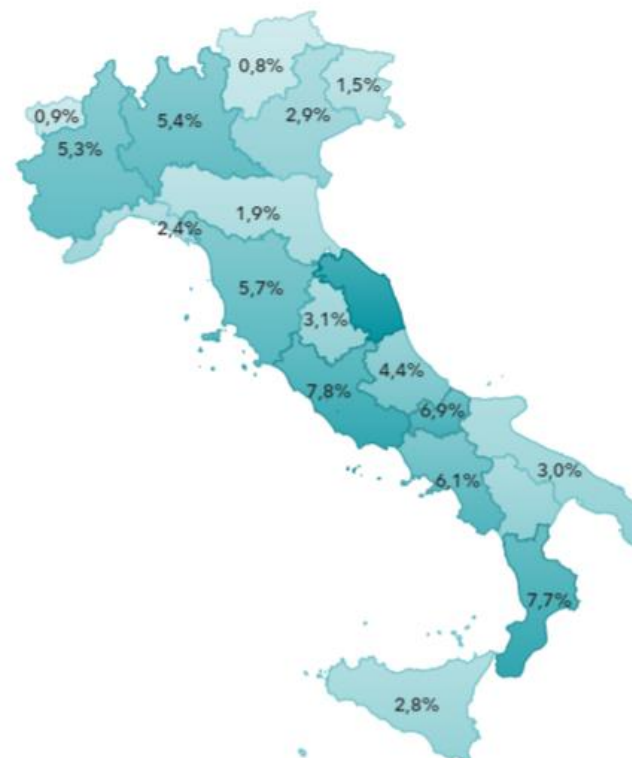
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Grafico 23. Passaggi dei clienti per regione – gennaio – marzo 2022

Passaggi - gas naturale - Domestici gen - mar '22



Passaggi - gas naturale - Condomini gen - mar '22



Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

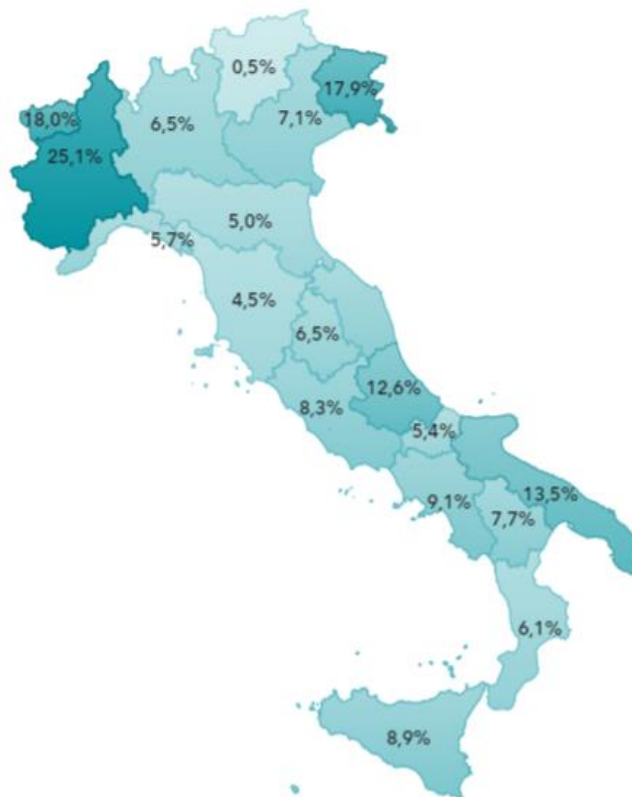
Passaggi - gas naturale - Altri usi < 50.000 smc gen - mar '22

Passaggi - gas naturale - Altri usi tra 50.000 smc e 200.000 smc gen - mar '22



Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

Passaggi - gas naturale - Attività di Serv. Pubbl. gen - mar '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

Tabella 5. Descrizione della composizione dei Passaggi per tipologia di cliente – ITALIA - Anno 2021 e primo trimestre del 2022

ITALIA – ANNO 2021	DOMESTICI <200.000 Smc	Condomini <200.000 Smc	Altri usi <50.000 Smc	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico <200.000 Smc
Passaggi (Cambi di UdD*)	12,4%	11,2%	16,4%	21,9%	27,6%
Passaggi da e per il Servizio di tutela ** (Cambi di UdD che implicano entrate in ST, da qualsiasi mercato, e uscite da ST verso ML)	1,4%	1,3%	0,3%	0,5%	0,6%
Passaggi libero-libero (da un UdD ad un altro, entrambi di ML)	10,7%	8,4%	14,6%	18,3%	19,3%
Passaggi libero-libero con diverso UdD e stessa CC (da un UdD ad un altro, entrambi di ML ma mantenendo fissa la CC)	0,7%	1,3%	1,3%	1,1%	1,0%
Passaggi da e per il FUI (Cambi di UdD che implicano entrate in FUI, da qualsiasi mercato, e uscite da FUI a ML)	0,2%	1,5%	1,4%	0,4%	7,6%
Passaggi da e per il FDD (Cambi di UdD che implicano entrate in FDD, da qualsiasi mercato, e uscite da FDD a ML)	0,09%	0,03%	0,08%	2,69%	0,09%

*Esclusi quelli per Inadempimento dell'UdD e conseguente scioglimento del contratto di distribuzione ai sensi dell'art. 26bis della del. 138/04

** Nella tabella presente sono riportati i cambi di UdD e tra questi quelli che implicano anche l'uscita e il rientro nel servizio di tutela. Sono pertanto escluse le rinegoziazioni con lo stesso venditore in uscita o in entrata nel servizio di tutela.

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas

ITALIA – gennaio - marzo 2022**, ***	DOMESTICI <200.000 Smc	Condomini <200.000 Smc	Altri usi <50.000 Smc	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico <200.000 Smc
Passaggi (Cambi di UdD)	4,1%	4,6%	6,8%	12,5%	9,6%
Passaggi da e per il Servizio di tutela** (Cambi di UdD che implicano entrate in ST, da qualsiasi mercato, e uscite da ST verso ML)	0,4%	0,3%	0,04%	0,1%	0,01%
Passaggi libero-libero (da un UdD ad un altro, entrambi di ML)	3,2%	2,1%	4,7%	7,5%	5,3%
Passaggi libero-libero con diverso UdD e stessa CC (da un UdD ad un altro, entrambi di ML ma mantenendo fissa la CC)	0,8%	0,3%	0,9%	0,5%	0,6%
Passaggi da e per il FUI (Cambi di UdD che implicano entrate in FUI, da qualsiasi mercato, e uscite da FUI a ML)	0,5%	2,2%	2,0%	0,5%	4,3%
Passaggi da e per il FDD (Cambi di UdD che implicano entrate in FDD, da qualsiasi mercato, e uscite da FDD a ML)	0,02%	0,004%	0,02%	4,38%	0,01%

*Esclusi quelli per Inadempimento dell'UdD e conseguente scioglimento del contratto di distribuzione ai sensi dell'art. 26bis della del. 138/04

** Nella tabella presente sono riportati i cambi di UdD e tra questi quelli che implicano anche l'uscita e il rientro nel servizio di tutela. Sono pertanto escluse le rinegoziazioni con lo stesso venditore in uscita o in entrata nel servizio di tutela.

***Per il 2022 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – marzo '22.

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

- 5.1. La presente sezione è dedicata alle evidenze circa il comportamento del consumatore di energia elettrica e gas naturale, come rilevate dalle indagini demoscopiche periodicamente condotte dall'Autorità.
- 5.2. Di seguito sono riportati i risultati dell'ultima indagine demoscopica³³, svoltasi tra febbraio e aprile del 2022. I relativi risultati saranno pertanto esposti, in continuità con quelli sotto riportati nei successivi aggiornamenti del presente Rapporto.

³³ Le indagini demoscopiche sono effettuate tramite interviste telefoniche (con metodologia CATI). Il campione dei clienti domestici per il settore elettrico è formato come segue:

- 2013: 3.801 famiglie che hanno cambiato fornitore nei precedenti tre anni;
- 2016: 2.644 famiglie che hanno sottoscritto un nuovo contratto negli ultimi 5 anni e, per i clienti non domestici, 3.065 unità produttive locali attive (clienti alimentati in BT con potenze contrattuali fino a 100 kW). In tal caso l'intervista è stata somministrata alla persona maggiormente coinvolta nell'approvvigionamento energetico dell'impresa;
- 2018: su una base di 3.000 famiglie intervistate, 858 hanno cambiato fornitore o ha sottoscritto un nuovo contratto negli ultimi tre anni. Per i clienti non domestici, sono state intervistate 2.502 aziende fornite in BT, di cui 1.001 hanno cambiato fornitore o contratto;
- 2021: su una base di 4.413 famiglie intervistate, negli ultimi tre anni 2.048 hanno cambiato fornitore o hanno sottoscritto un nuovo contratto. Per i clienti non domestici, sono state intervistate 2.102 aziende fornite in BT, di cui 1.022 hanno cambiato fornitore o contratto.

2022: su una base di 4.430 famiglie intervistate, negli ultimi anni 2.122 hanno cambiato fornitore o hanno sottoscritto un nuovo contratto. Per i clienti non domestici, sono state intervistate 2.258 aziende fornite in BT, di cui 953 hanno cambiato fornitore o contratto. Il campione per il settore del gas naturale è formato come segue:

- 2013: 3.801 famiglie che hanno cambiato fornitore nei precedenti tre anni;
- 2016: 1.885 famiglie che hanno sottoscritto un nuovo contratto negli ultimi 5 anni;
- 2018: su una base di 3.000 famiglie intervistate, 587 hanno cambiato fornitore o ha sottoscritto un nuovo contratto negli ultimi tre anni. Per i clienti non domestici, sono state intervistate 1.690 interviste ad aziende fornite in BP di cui 1.306 hanno cambiato fornitore o sottoscritto un nuovo contratto;
- 2021: su una base di 2.012 famiglie intervistate, negli ultimi tre anni 1.022 hanno cambiato fornitore o hanno sottoscritto un nuovo contratto. Per i clienti non domestici, sono state intervistate 836 aziende fornite in BP, di cui 356 hanno cambiato fornitore o contratto.

2022: su una base di 4.430 famiglie intervistate l'83,7% (3.706) ha un contratto di fornitura gas naturale, negli ultimi anni 1.587 hanno cambiato fornitore o hanno sottoscritto un nuovo contratto. Per i clienti non domestici, sono state intervistate 1.403 aziende fornite in BT, di cui 491 hanno cambiato fornitore o contratto. Il campione dei clienti business dell'indagine 2022 è formato da clienti serviti in bassa tensione/pressione, con distribuzione casuale sul territorio nazionale e tra differenti settori merceologici, raggruppati in due macro-classi.

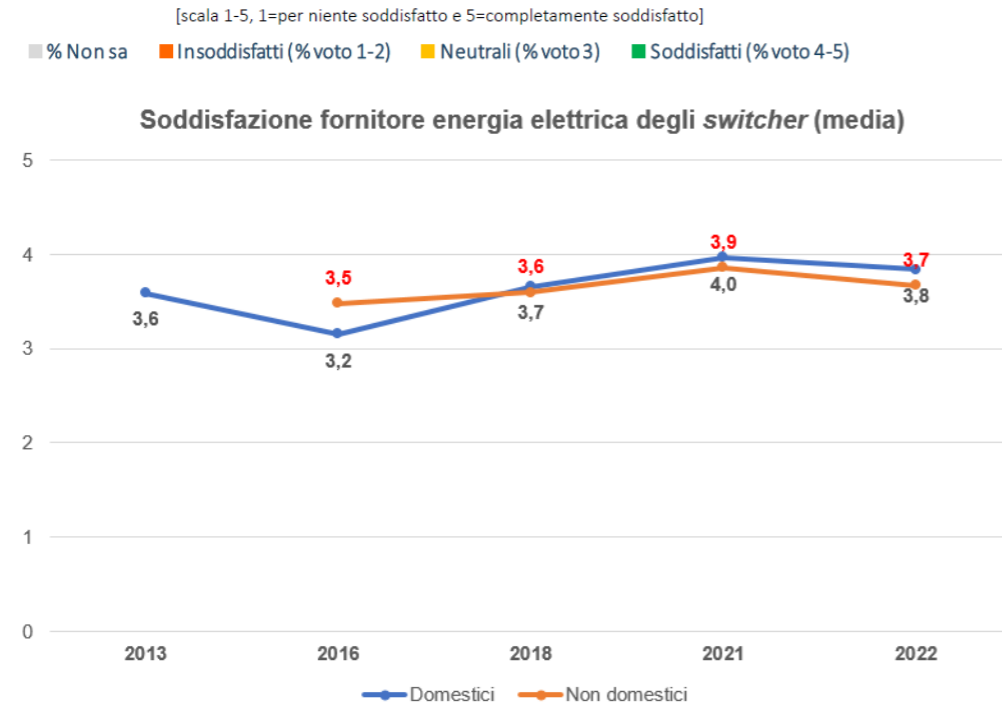
5.3. In merito vengono esposti, distinguendo tra clienti domestici e clienti non domestici (identificati come piccole imprese) e tra settore elettrico e del gas naturale, i risultati afferenti alle seguenti principali tematiche:

- a) la soddisfazione del cliente finale circa il fornitore attuale;
- b) la conoscenza del mercato libero dell'energia elettrica e del gas naturale e degli effetti del cambio fornitore;
- c) l'età media degli intervistati che hanno cambiato fornitore almeno una volta negli ultimi anni;
- d) i canali attraverso cui è stata sottoscritta l'offerta;
- e) per gli intervistati che non hanno cambiato fornitore in precedenza vengono esposte le ragioni sottostanti tale scelta e la propensione a cambiare nel prossimo futuro.

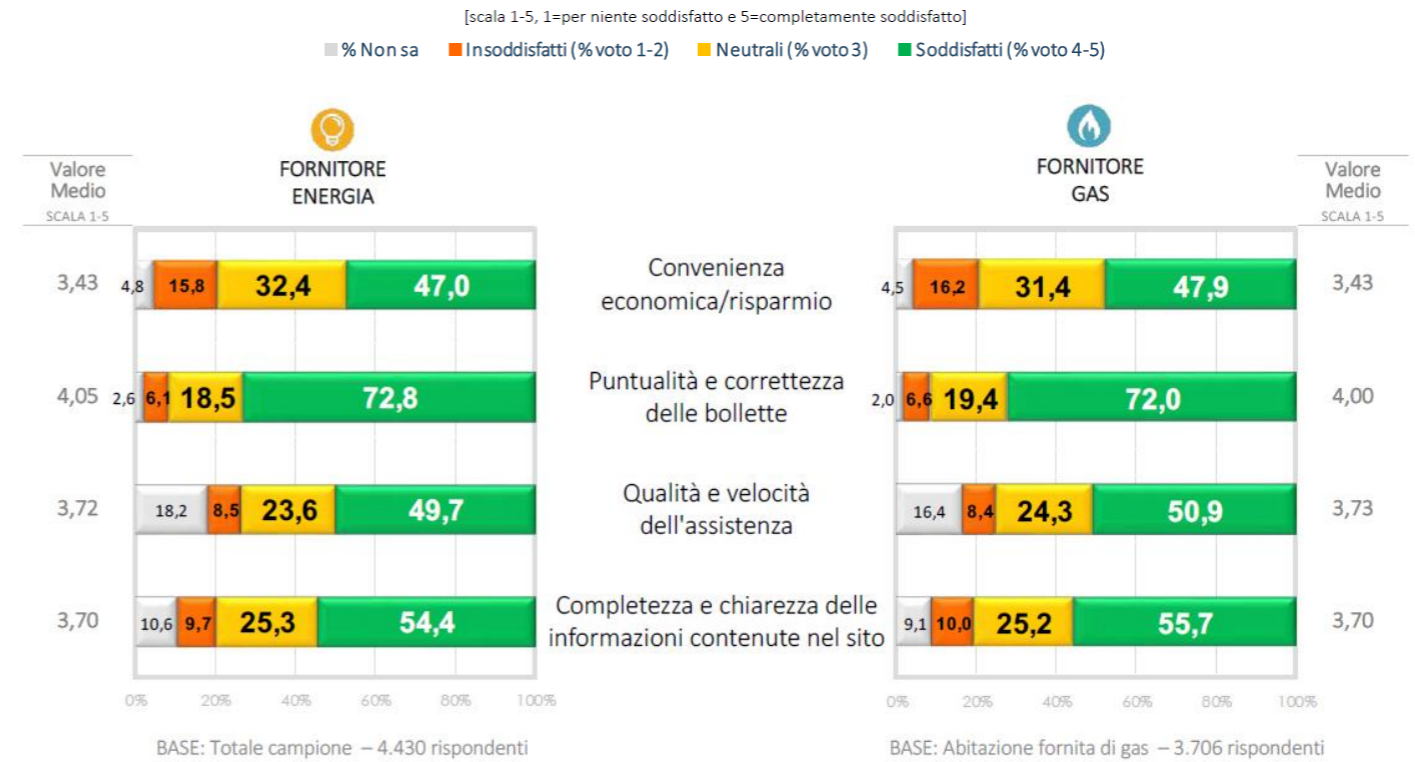
-
- attività manifatturiere 10,8%;
 - commercio 20,7%;
 - servizi 68,6%.

Grafico 24. SODDISFAZIONE DEL CLIENTE IN MERITO ALL'ATTUALE FORNITORE

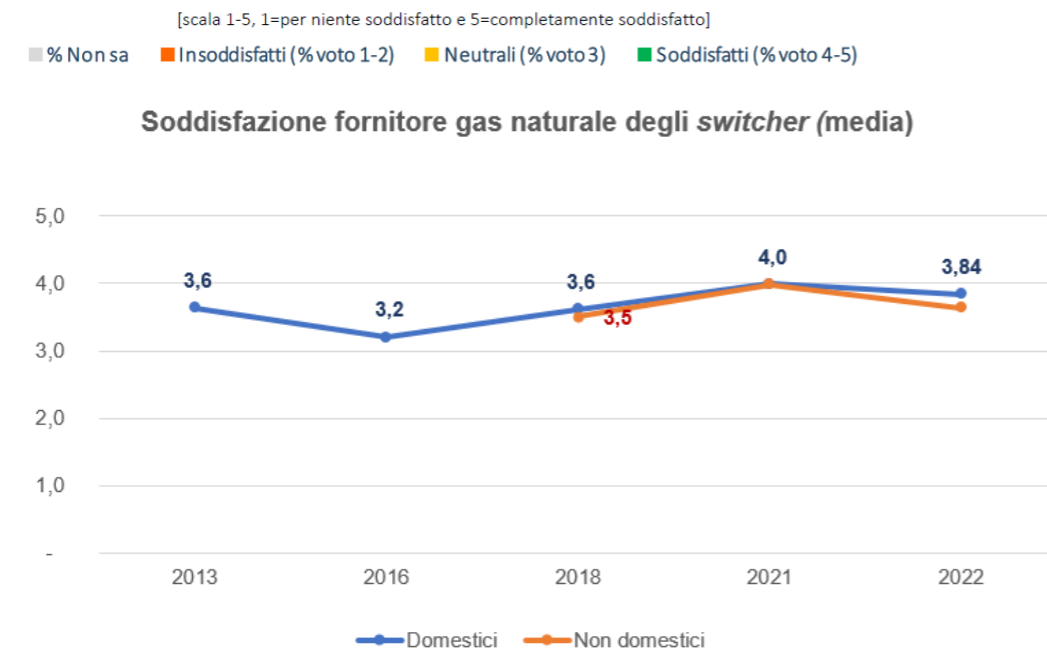
Quanto è soddisfatto del suo attuale fornitore di ENERGIA ELETTRICA?



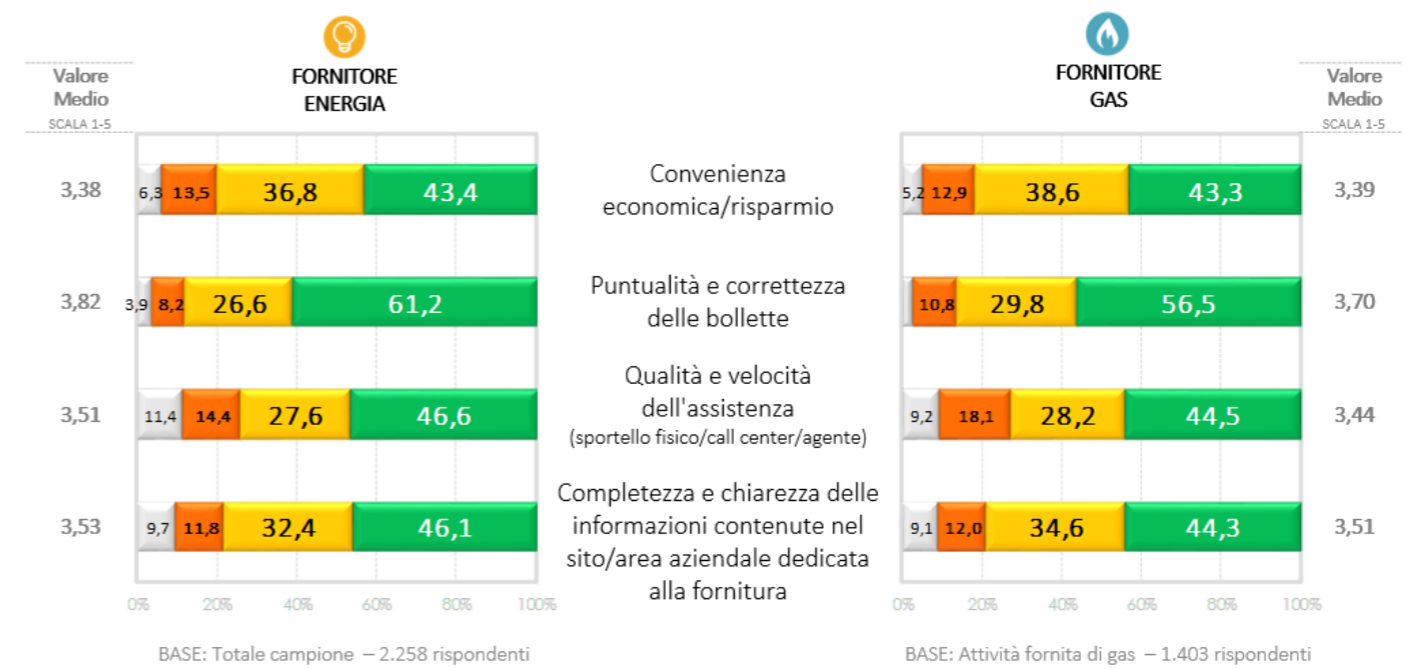
CLIENTI DOMESTICI
Quanto è soddisfatto del suo attuale fornitore di energia elettrica relativamente a...?



Quanto è soddisfatto del suo attuale fornitore di GAS NATURALE?



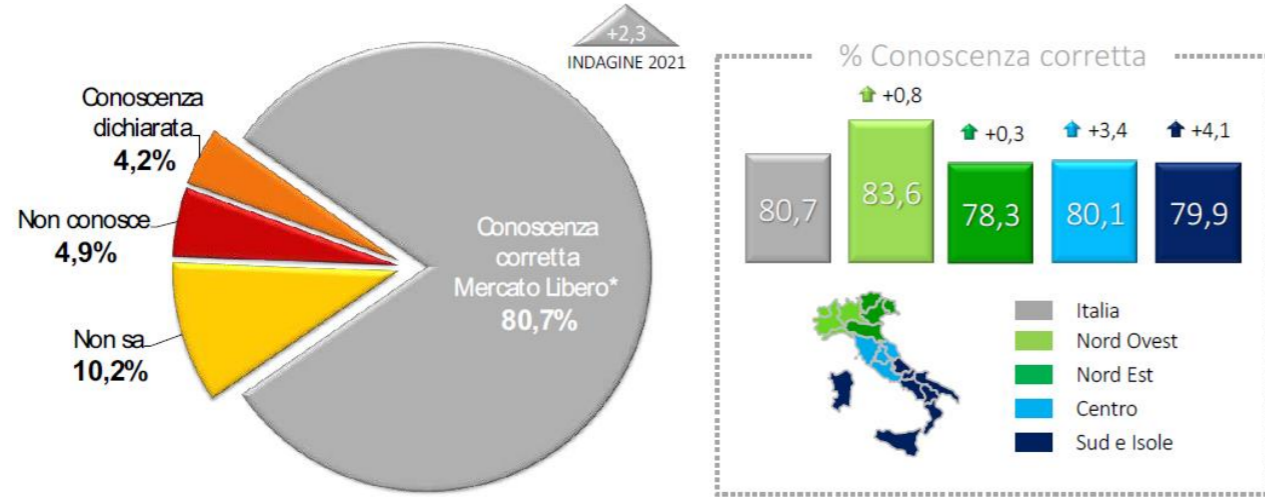
CLIENTI BUSINESS
Quanto è soddisfatto del suo attuale fornitore di energia elettrica relativamente a...?



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

Grafico 25. **CONOSCENZA DEL MERCATO LIBERO E DEGLI EFFETTI DEL CAMBIO FORNITORE**

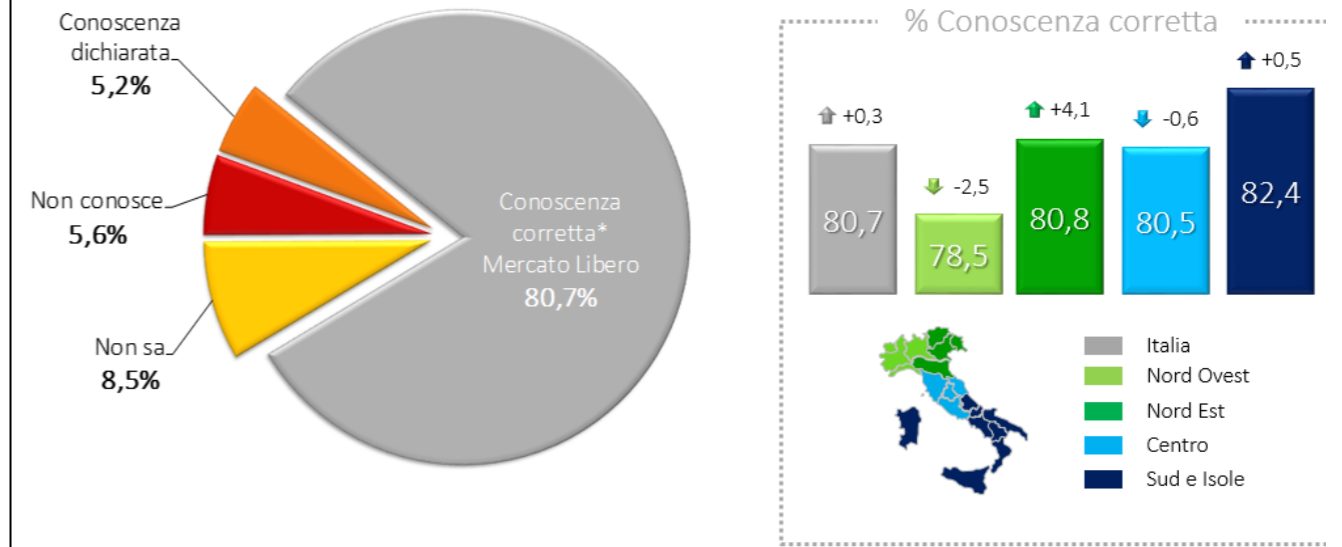
DOMESTICI
 Secondo lei attualmente è possibile scegliere il fornitore di energia elettrica e gas naturale oppure la scelta è vincolata dal fornitore storico dell'area in cui vive?
 Lei saprebbe dirmi cosa significa "mercato libero dell'energia? [risposta spontanea multipla]"



BASE: Totale campione – 4.430 rispondenti

*La conoscenza CORRETTA è stata definita considerando solo le risposte corrette relative a significato del mercato libero, escludendo quindi le risposte non corrette e i non indica.

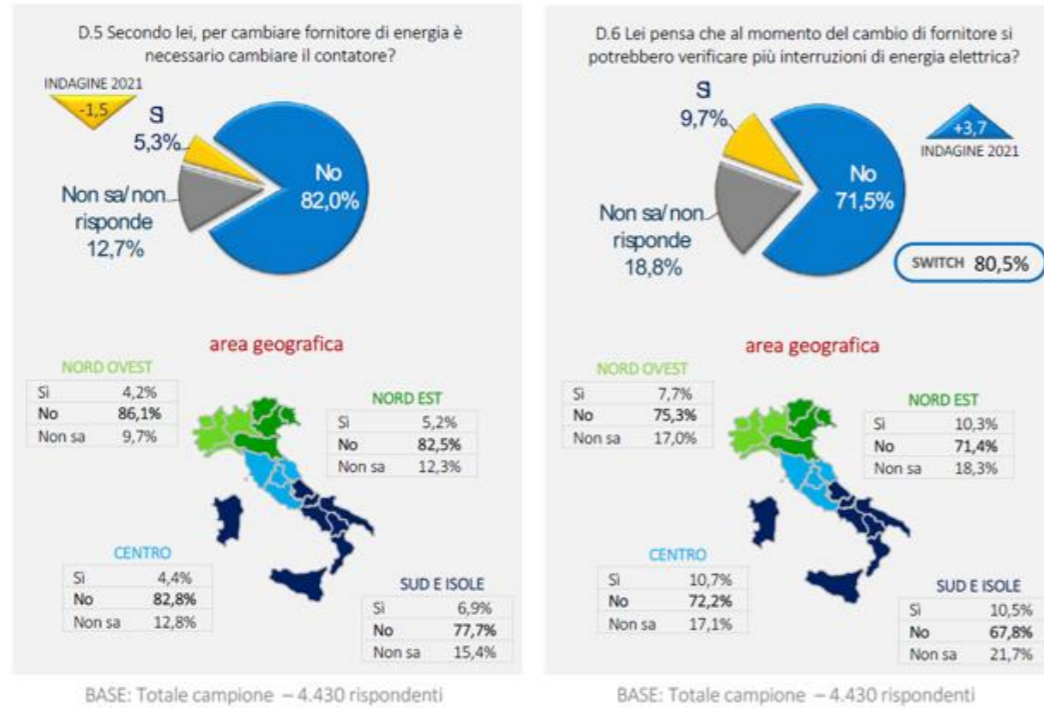
Clienti BUSINESS
 Secondo lei attualmente è possibile scegliere liberamente il fornitore di energia elettrica e gas naturale oppure la scelta è vincolata dal fornitore storico dell'area in cui vive?
 Lei saprebbe dirmi cosa significa "mercato libero dell'energia? [risposta spontanea multipla]"



BASE: Totale campione – 2.258 rispondenti

*La conoscenza CORRETTA è stata definita considerando solo le risposte corrette relative a significato del mercato libero, escludendo quindi le risposte non corrette e i non indica.

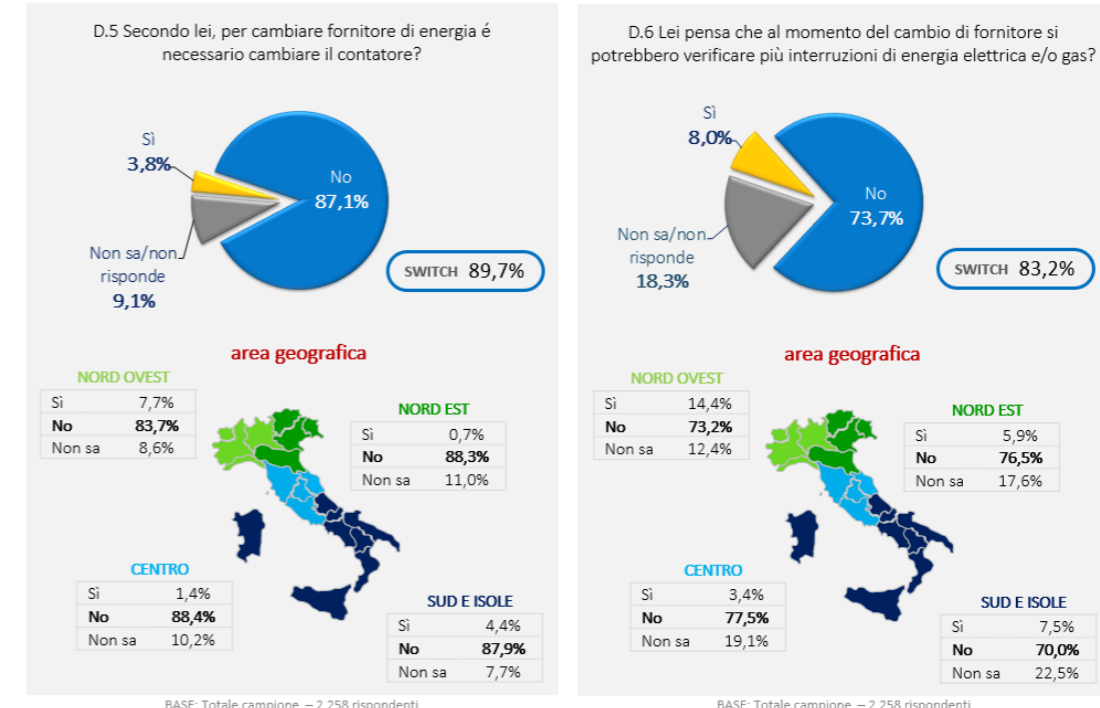
DOMESTICI
 Secondo lei, per cambiare fornitore di energia è necessario cambiare il contatore?
 Lei pensa che al momento del cambio fornitore si potrebbero verificare più interruzioni di energia elettrica?



BASE: Totale campione – 4.430 rispondenti

BASE: Totale campione – 4.430 rispondenti

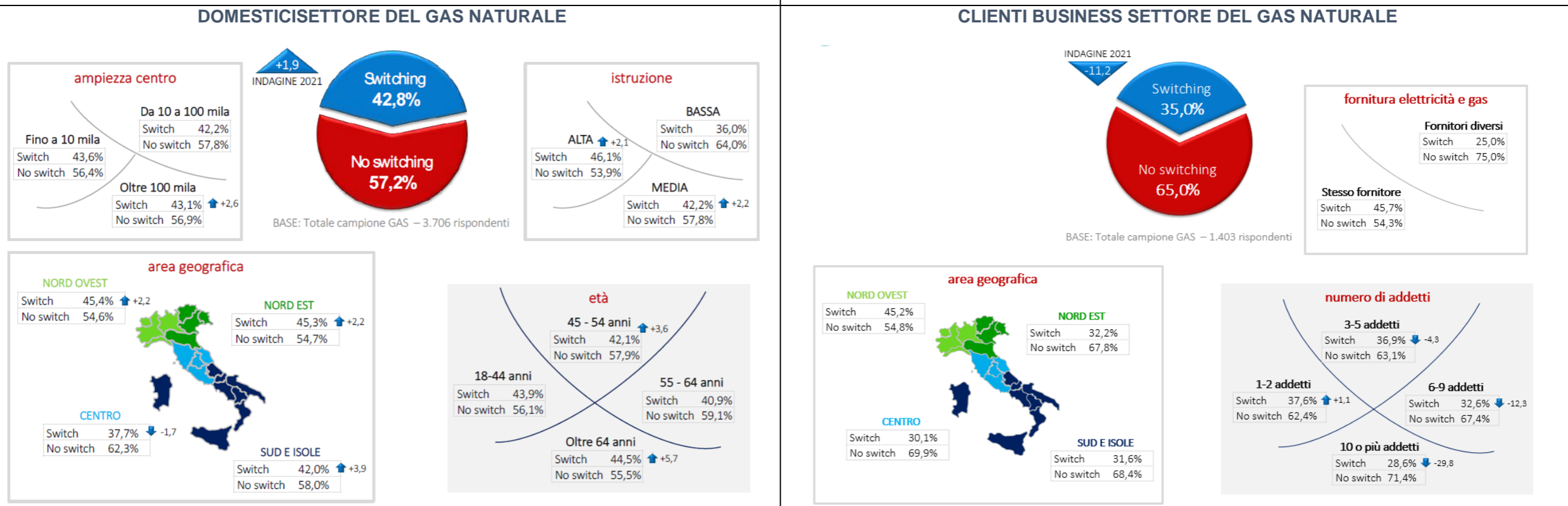
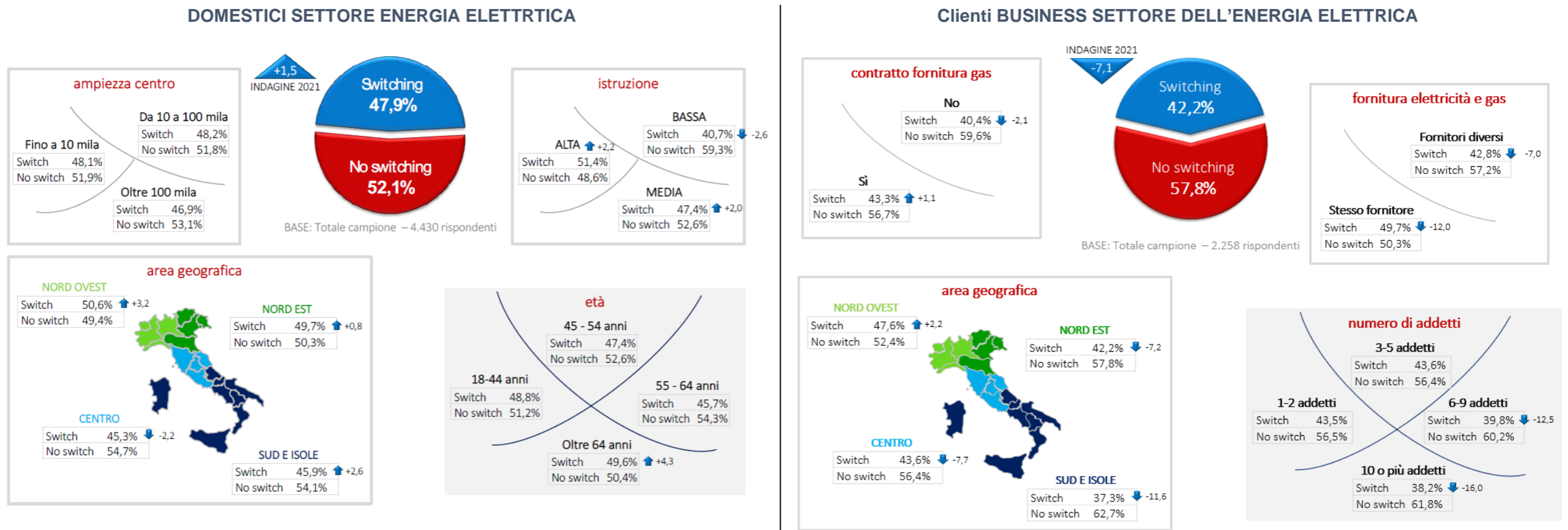
CLIENTI BUSINESS
 Secondo lei, per cambiare fornitore di energia è necessario cambiare il contatore?
 Lei pensa che al momento del cambio fornitore si potrebbero verificare più interruzioni di energia elettrica nella fornitura della sua azienda?



BASE: Totale campione – 2.258 rispondenti

BASE: Totale campione – 2.258 rispondenti

Grafico 26. **CARATTERISTICHE DEI CLIENTI CHE HANNO CAMBIATO FORNITORE NEGLI ULTIMI ANNI**

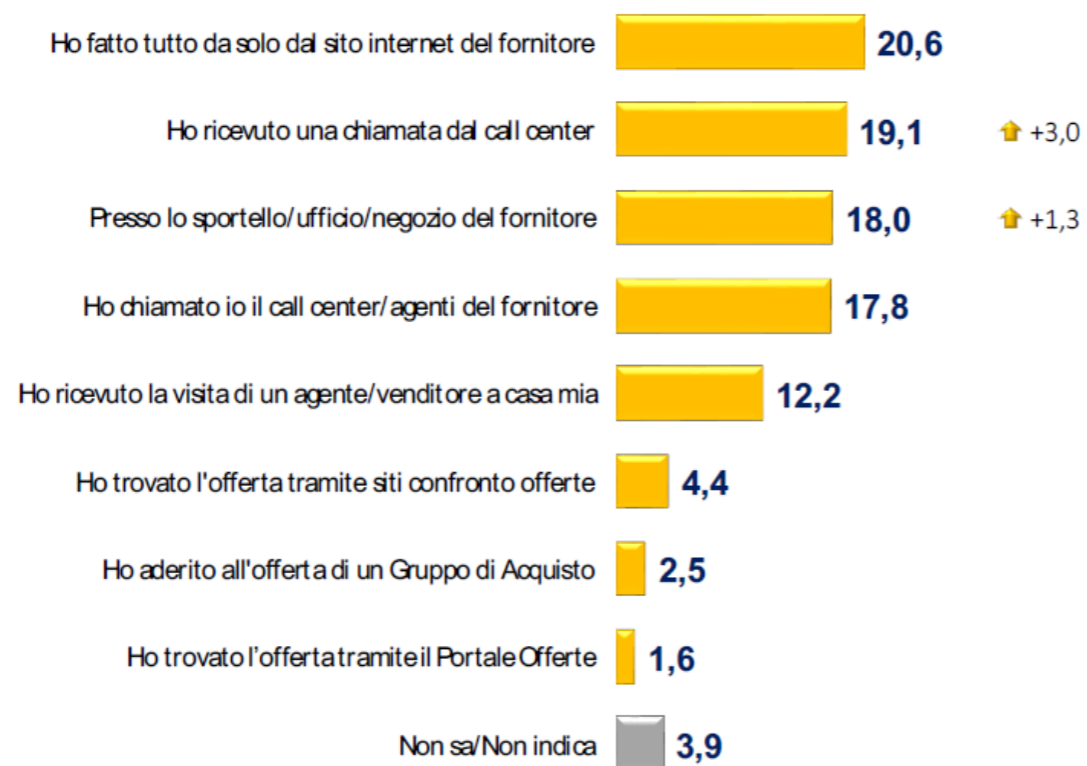


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI RILEVATI NELL'AMBITO DELLE INDAGINI DEMOSCOPICHE DELL'AUTORITÀ.

Grafico 27. **MODALITÀ DI SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO NEL SETTORE DELL'ENERGIA ELETTRICA**

DOMESTICI SETTORE ENERGIA ELETTRICA

Con quale modalità ha concluso il contratto con l'attuale fornitore?



Clients BUSINESS SETTORE DELL'ENERGIA ELETTRICA

Con quale modalità ha concluso il contratto con l'attuale fornitore?

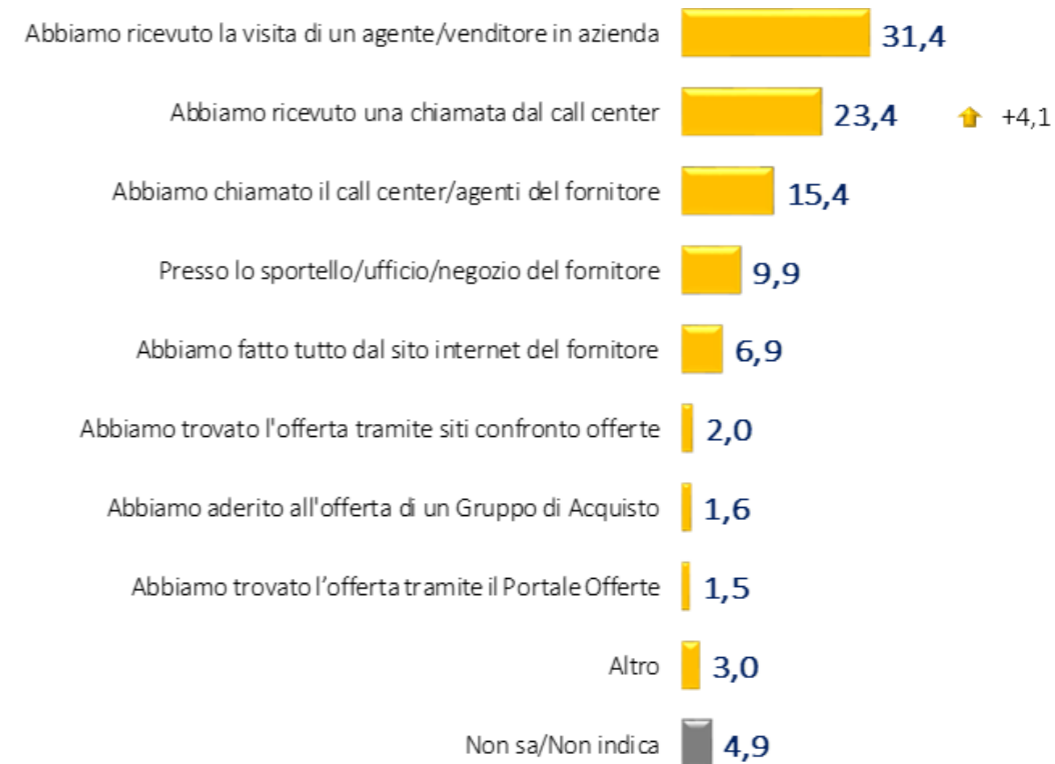


Grafico 28. **PER CHI NON HA CAMBIATO FORNITORE NEGLI ULTIMI ANNI: MOTIVAZIONI ALLA BASE DELLA SCELTA E PROPENSIONE A CAMBIARE NEI PROSSIMI ANNI**

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)



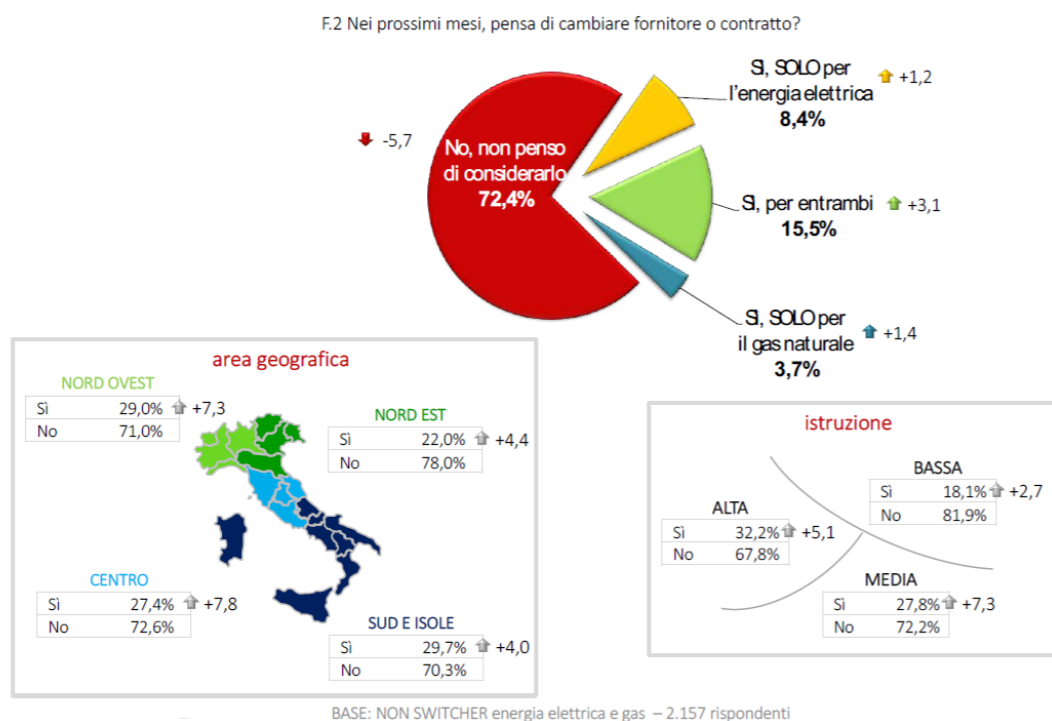
Clienti BUSINESS ENTRAMBI I SETTORI

Lei mi ha detto che non avete mai cambiato contratto o fornitore di energia. Ricorda per quale motivo non avete cambiato contratto o fornitore di energia passando al mercato libero, prima di farlo? (risposta spontanea multipla)



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?

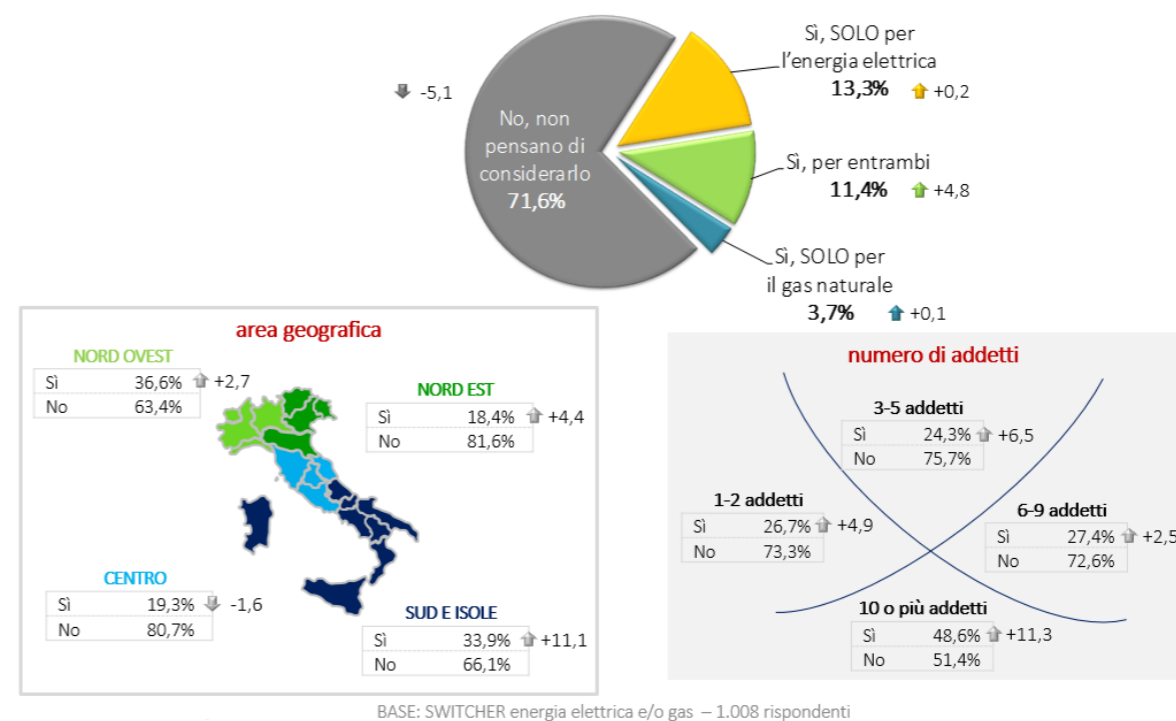
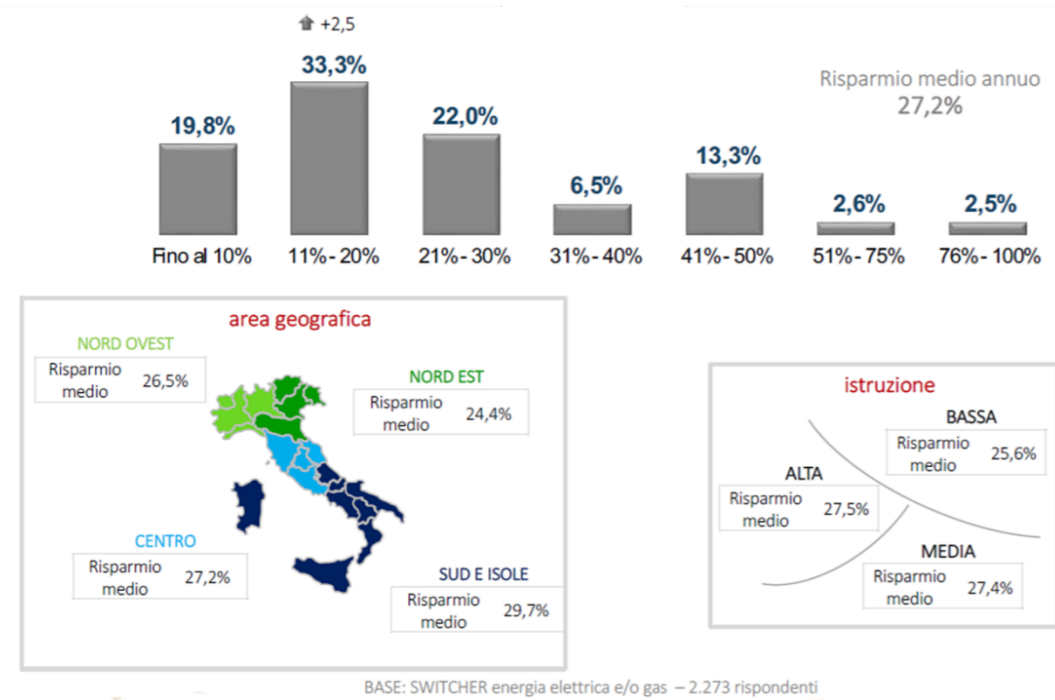


Grafico 29. **PER CHI NON HA CAMBIATO FORNITORE NEGLI ULTIMI ANNI: RISPARMIO MINIMO PER PASSARE AL MERCATO LIBERO**

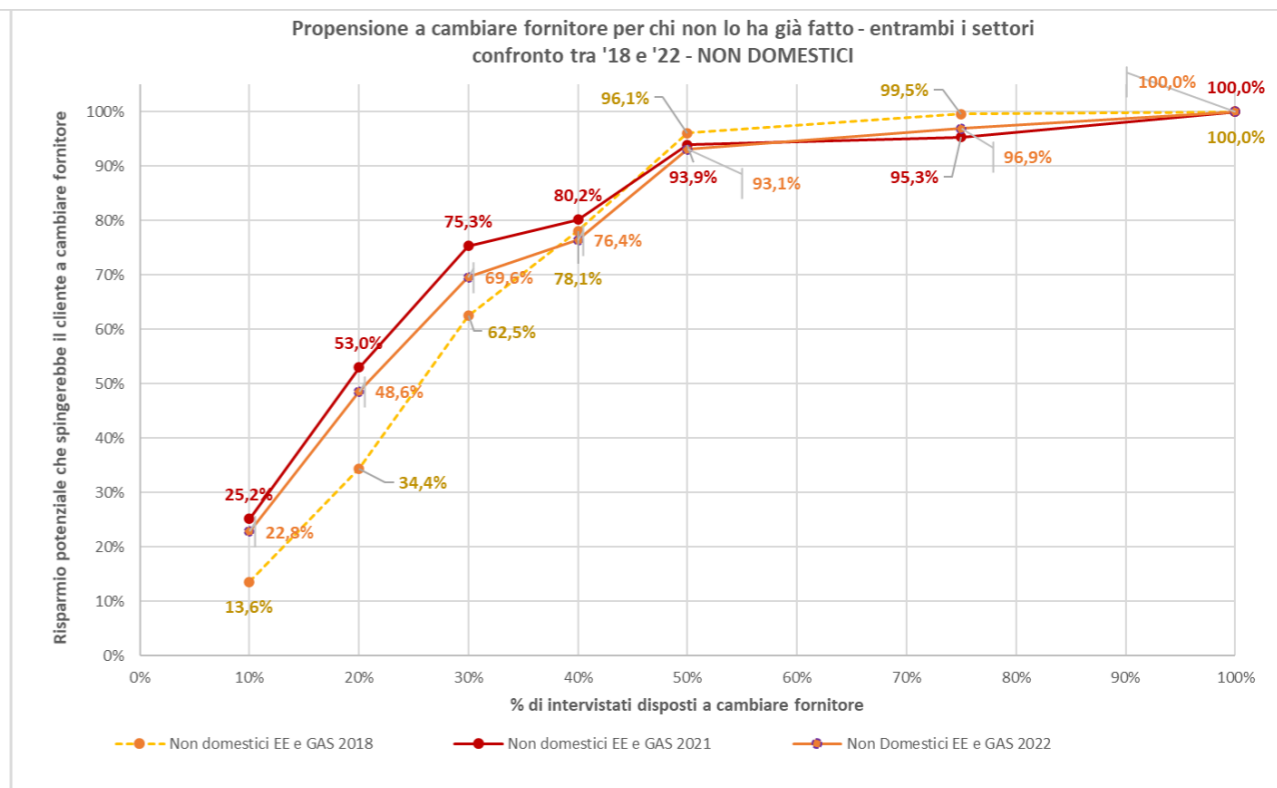
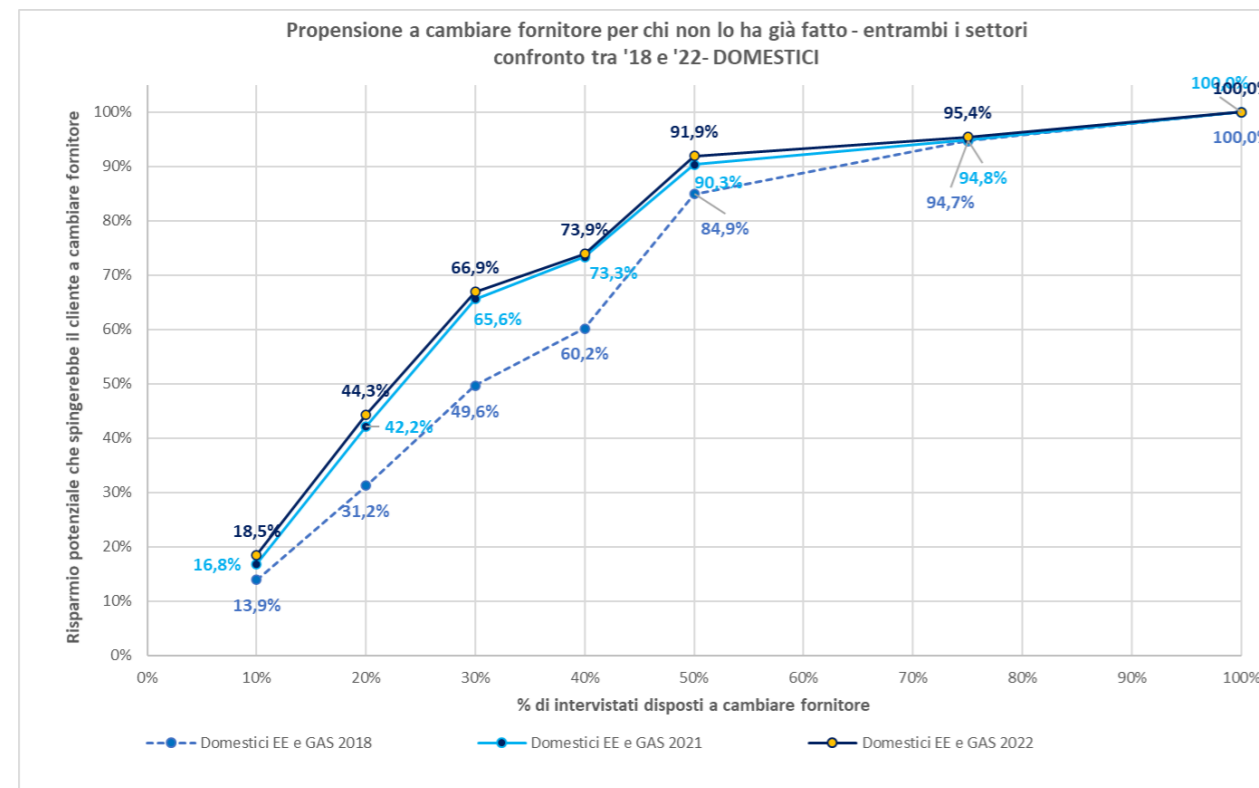
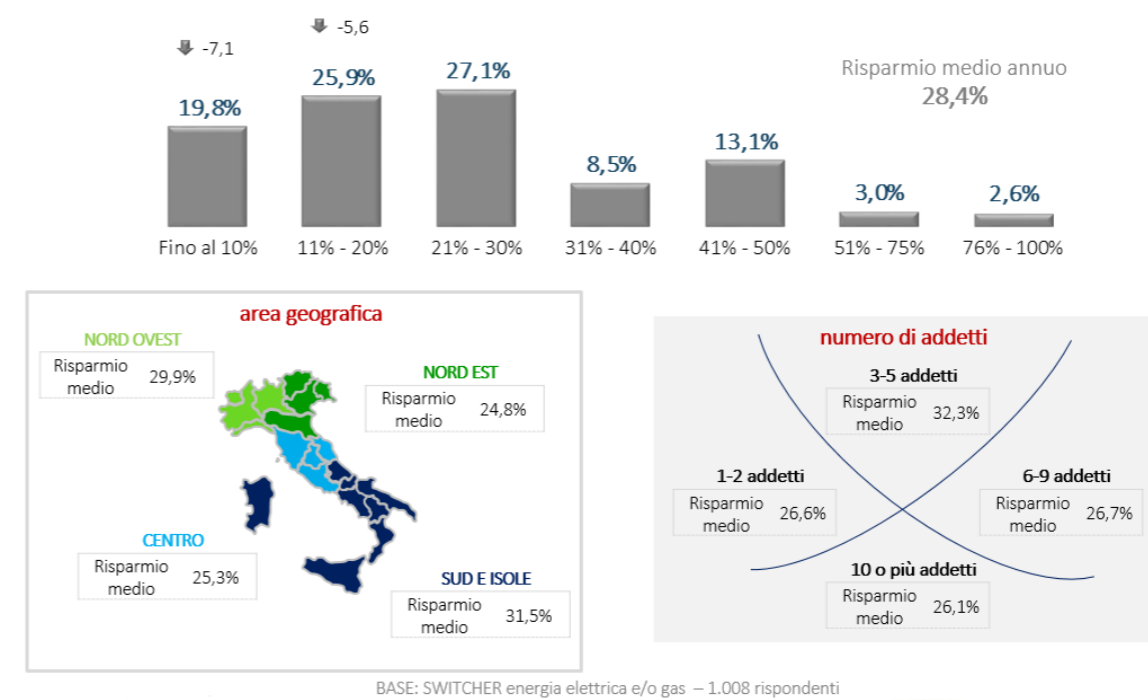
DOMESTICI ENTRAMBI I SETTORI

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



Clients 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?



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

6. Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

- 6.1. La presente sezione riporta le analisi sui prezzi disponibili nei mercati *retail* di energia elettrica e gas naturale e la disamina delle tipologie di offerte scelte dai clienti finali. La suddetta analisi è effettuata considerando le offerte disponibili nel Portale Offerte³⁴.
- 6.2. Relativamente alla disponibilità delle offerte nel Portale Offerte, al 30 giugno 2022 le offerte presenti sono risultate complessivamente 4.022 per il settore dell'energia elettrica, per quello del gas naturale e *dual fuel*. Le tipologie di offerte presenti sono variegata. A titolo esemplificativo, si annoverano offerte a sconto sui servizi di tutela o soggette ad altro tipo di sconto (es. sconti di benvenuto), offerte con prezzo differenziato per scaglioni di consumo, offerte con prezzi differenziati nel corso dei 12 mesi.
- 6.3. Per il settore elettrico erano disponibili complessivamente 1.055 offerte, per il gas naturale 927, le offerte *dual fuel* sono 28. Per il settore elettrico, il 34,6% delle offerte rivolte ai clienti domestici sono a prezzo fisso (-6,4 p.p. rispetto a dicembre 21), per i clienti non domestici tale percentuale si attesta al 26,1% (-10,0 p.p. rispetto a dicembre 21). Per il settore del gas naturale, le offerte a prezzo fisso rivolte ai clienti domestici sono pari al 35,0% (-6,1 p.p. rispetto a dicembre 21), ai condomini uso domestico sono pari al 39,6% (-4,7 p.p. rispetto a dicembre 21) e ai clienti non domestici sono pari al 34,0% (-6,7 p.p. rispetto a dicembre 21).
- 6.4. In particolare, la sezione mostra le evidenze riscontrate nelle analisi delle offerte:
- a) **disponibili** mensilmente sul Portale Offerte e spesa annua prevista relativa ad alcuni clienti tipo sia nel settore elettrico che in quello del gas naturale e relativo confronto con la spesa annua prevista nella maggior tutela, per il settore elettrico, e nel servizio di tutela per il gas (di seguito: analisi della “*Simulazione della spesa per le offerte disponibili sul Portale Offerte*”);
 - b) **sottoscritte** nell'ambito del mercato libero a partire dal 2016 (di seguito: analisi dei “*Tipi di offerte scelte dai clienti finali*”) come trasmesse dagli esercenti la vendita nell'ambito delle Indagini Annuali dell'Autorità.
- 6.5. Inoltre, è riportato un approfondimento relativo alle scelte dei clienti domestici del settore elettrico in uscita dalla maggior tutela, e del relativo confronto con le alternative disponibili

³⁴ Il portale delle offerte rivolte ai clienti finali domestici e alle piccole imprese di energia elettrica e gas naturale (Portale Offerte), previsto dall'art. 1, comma 61 della legge 4 agosto 2017, n. 124 “Legge annuale per il mercato e la concorrenza (di seguito: legge Concorrenza). Per una descrizione delle funzionalità si veda la successiva sezione 7.

nel periodo subito precedente la scelta effettuata (di seguito: analisi delle “*Offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e relative alternative disponibili*”).

Simulazione della spesa per le offerte disponibili sul Portale Offerte

6.6. Di seguito è analizzata la spesa annua prevista che un cliente avrebbe potuto sostenere scegliendo ciascuna delle offerte mensilmente disponibili nel Portale Offerte nel 2022. Si tratta di elaborazioni basate su un campione di clienti tipo, siti nella città di Milano. Il campione di clienti tipo coincide con quello della seconda versione del rapporto, ed è dunque più esteso rispetto alla prima versione³⁵. Viene qui presentata l'analisi della spesa per i seguenti clienti tipo:

- a) settore elettrico – cliente domestico residente a Milano, 2.700 kWh di consumo annuo, 3 kW di potenza;
- b) settore elettrico – cliente non domestico connesso in BT, sito a Milano, 4.000 kWh di consumo annuo, 6 kW di potenza;
- c) settore elettrico – cliente non domestico connesso in BT, sito a Milano, 12.000 kWh di consumo annuo, 15 kW di potenza;
- d) settore del gas naturale – cliente domestico sito a Milano, 1.400 Smc di consumo annuo, uso del gas naturale per Cucina, Acqua Calda e Riscaldamento (di seguito: CACR).

6.7. Come anticipato, le analisi riguardano tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte, interrogato una volta al mese nel periodo considerato. Nel settore elettrico vengono considerate congiuntamente le offerte che prevedono corrispettivi monorari o corrispettivi differenziati per fasce orarie.

6.8. Per ciascuno dei suddetti clienti tipo, vengono mostrate le evidenze afferenti a:

- a) la disponibilità mensile di offerte più convenienti della tutela e il massimo risparmio disponibile in € e in percentuale rispetto alla spesa annua prevista per la tutela;
- b) l'andamento mensile del numero delle offerte disponibili, della spesa annua prevista per l'offerta più conveniente (minimo disponibile) e della media della spesa annua prevista di tutte le offerte disponibili;
- c) l'andamento mensile della spesa annua prevista mediamente ottenibile col 10% delle offerte meno convenienti (media del 10% più alto delle offerte disponibili), col 10%

³⁵ È programmata un'ulteriore estensione del suddetto campione al fine di simulare in località rappresentative di tutte le zone del Paese.

delle offerte più convenienti (media del 10% più basso delle offerte disponibili), alla media delle offerte;

- d) l'andamento delle possibilità di risparmio rispetto alla spesa annua prevista della tutela (confronto tra le sole offerte più convenienti della tutela e quest'ultima) in ciascun mese del periodo analizzato.

6.9. Come noto, le condizioni economiche della maggior tutela e del servizio di tutela (di seguito: generalmente condizioni di tutela) sono aggiornate trimestralmente e rimangono in vigore invariate per tutto il trimestre di validità. Ciascun venditore del mercato libero, invece, può determinare il periodo di validità di ciascuna offerta che pubblica sul Portale Offerte in base alle proprie valutazioni commerciali e alle condizioni dei mercati all'ingrosso al momento della pubblicazione, anche senza seguire le tempistiche degli aggiornamenti delle condizioni di tutela.

6.10. Ne consegue che la valutazione delle possibilità di risparmio nel mercato libero rispetto alle condizioni di tutela può essere influenzata non solo dalle caratteristiche differenti in termini di condizioni contrattuali applicate nel mercato libero rispetto al servizio di tutela, ma anche dalla asincronia della ciclicità degli aggiornamenti delle condizioni di tutela con le campagne commerciali dei singoli venditori, più flessibili anche nel rispondere all'andamento delle condizioni.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Settore Elettrico

Tabella 6. Disponibilità di offerte più convenienti della maggior tutela – gennaio – giugno 2022 - Domestico residente - 3kW.

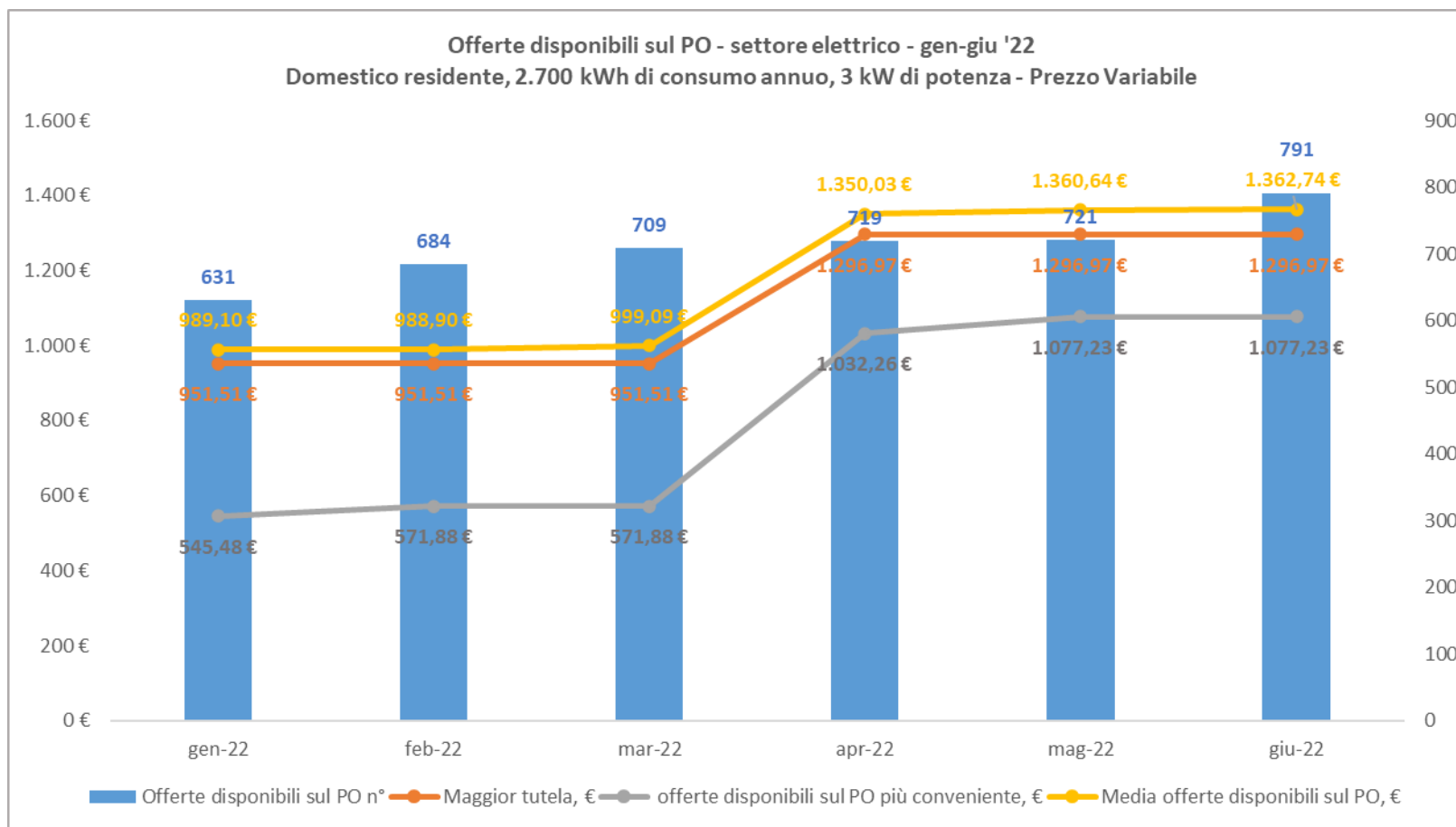
Struttura di prezzo Confronto rispetto alla maggior tutela	Domestico residente - 3kW -2.700 kWh/y*											
	Prezzo variabile				Prezzo fisso				Complessivo			
	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %
gen-22	424	67,19%	-406,03 €	-42,63%	227	46,71%	-532,79 €	-56,00%	651	58,28%	-532,79 €	-56,00%
feb-22	443	64,77%	-379,63 €	-39,86%	185	34,51%	-416,58 €	-43,79%	628	51,48%	-416,58 €	-43,76%
mar-22	447	63,05%	-379,63 €	-39,86%	83	16,60%	-354,68 €	-37,28%	530	43,84%	-379,63 €	-39,88%
apr-22	426	59,25%	-264,71 €	-20,39%	171	38,69%	-694,27 €	-53,53%	597	51,42%	-694,27 €	-53,50%
mag-22	371	51,46%	-219,74 €	-16,92%	151	35,28%	-979,74 €	-75,55%	522	45,43%	-979,74 €	-75,49%
giu-22	389	49,18%	-219,74 €	-16,92%	191	39,63%	-979,74 €	-75,55%	580	45,56%	-979,74 €	-75,49%

* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione

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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

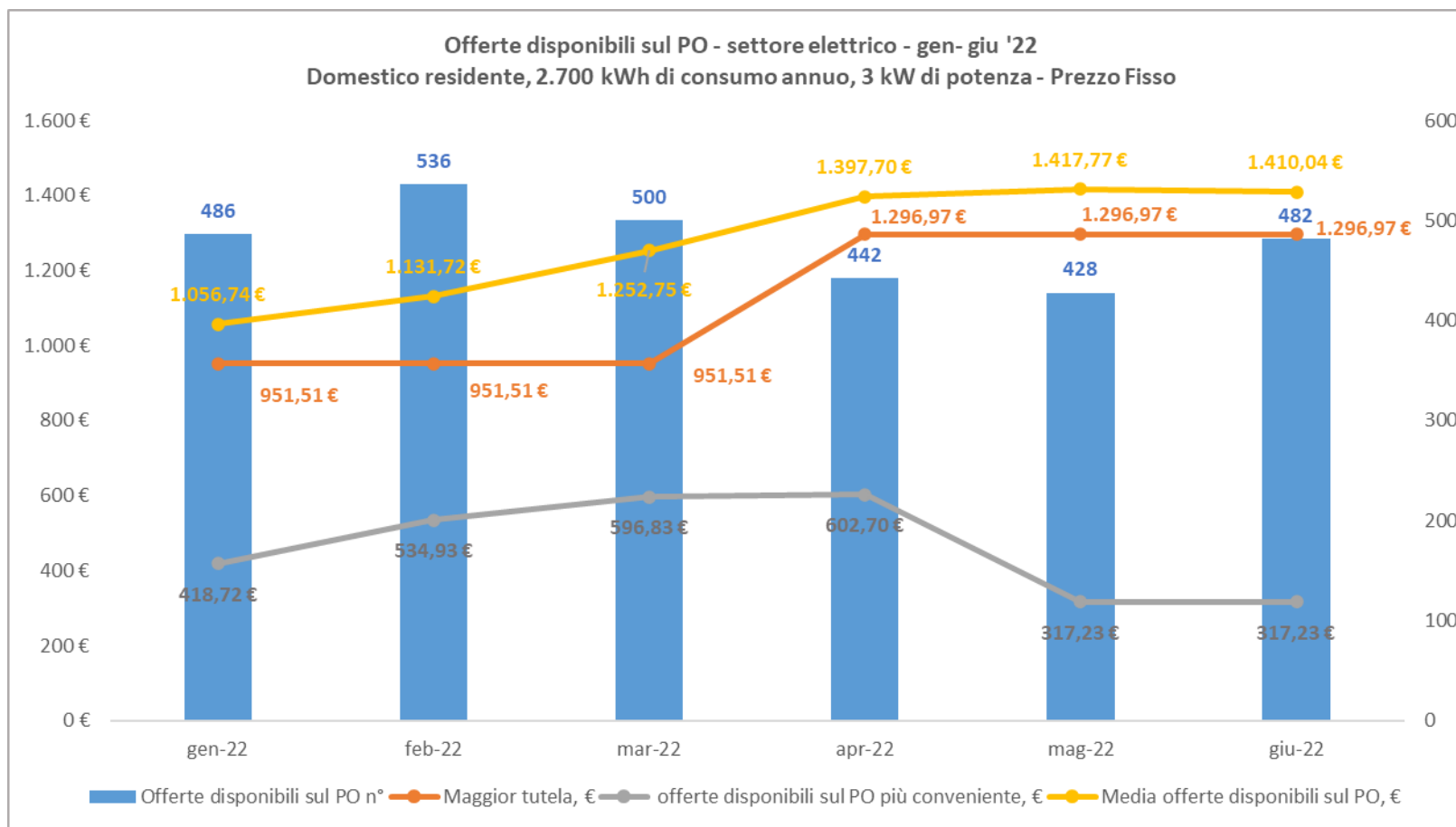
Grafico 30. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gennaio - giugno 2022 – Domestico residente - 3kW – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 31. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gennaio – giugno 22 – Domestico residente - 3kW – prezzo fisso³⁶.

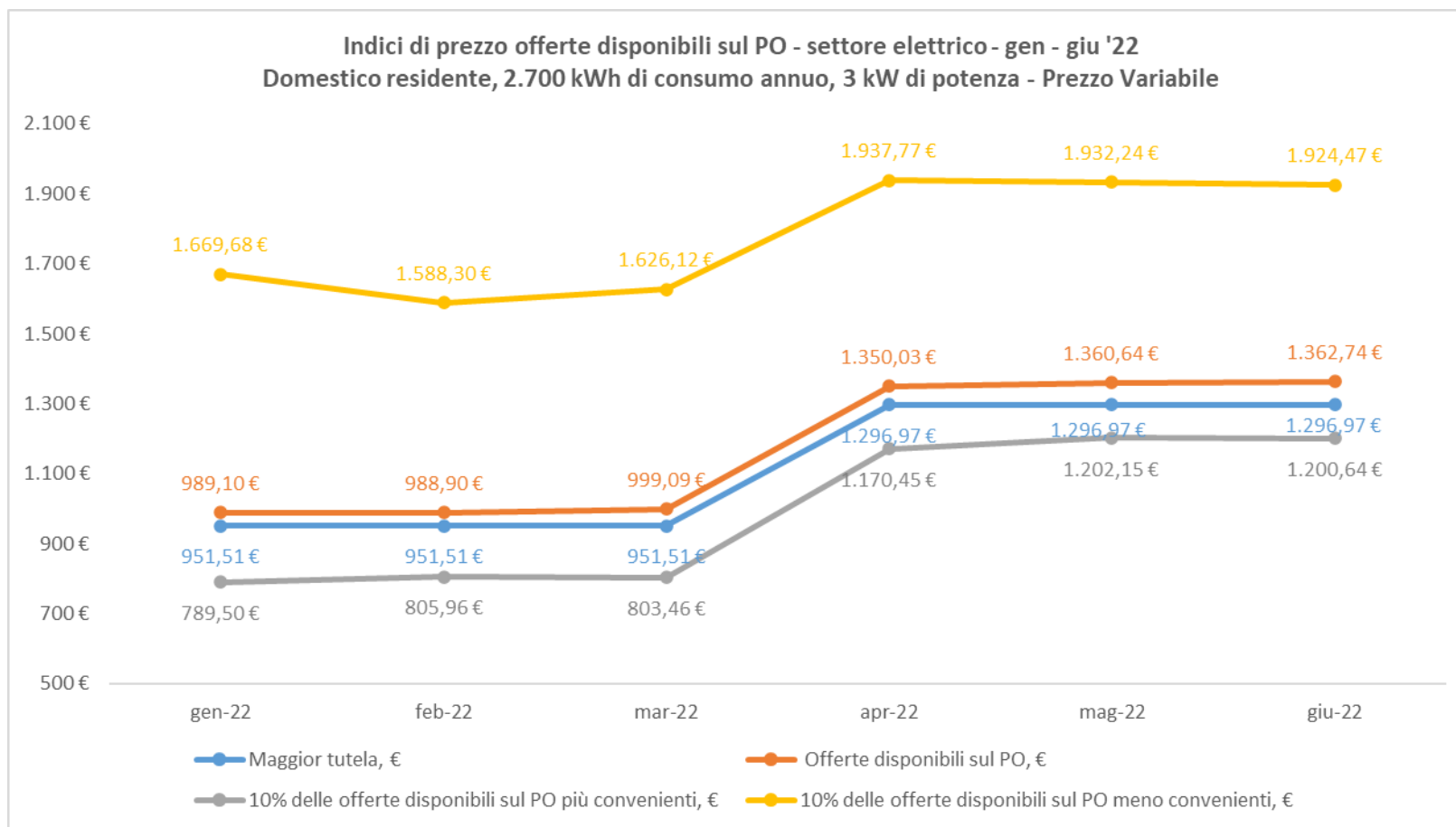


* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

³⁶ In alcuni casi l'offerta più conveniente è sottoscrivibile qualora il cliente rispetti determinate condizioni. In particolare, nel caso ivi menzionato si tratta di un'offerta disponibile per i clienti che abbiano acquistato dal venditore di energia anche un pannello fotovoltaico.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

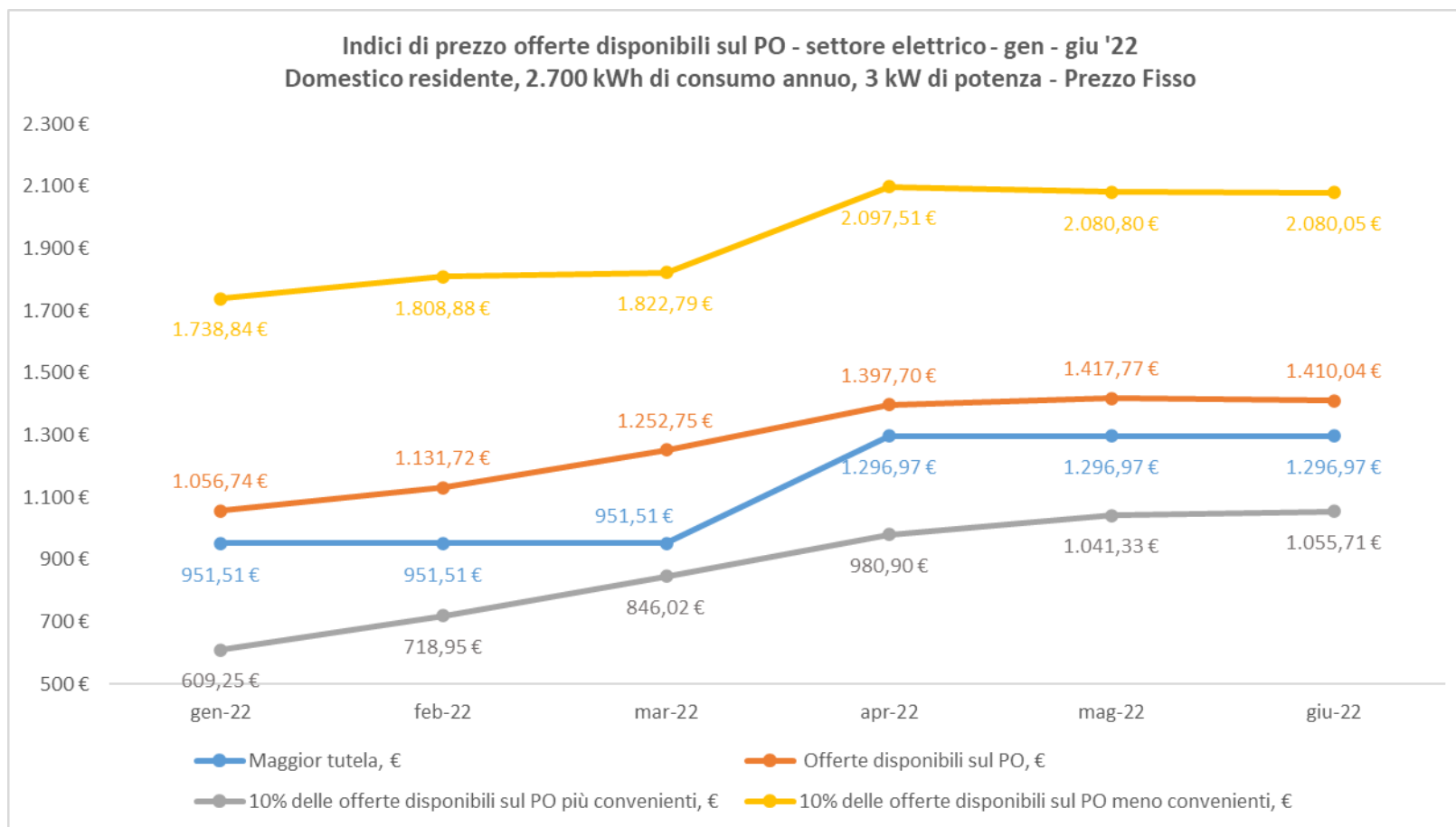
Grafico 32. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gennaio – giugno 2022 – Domestico residente - 3kW – prezzo variabile



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

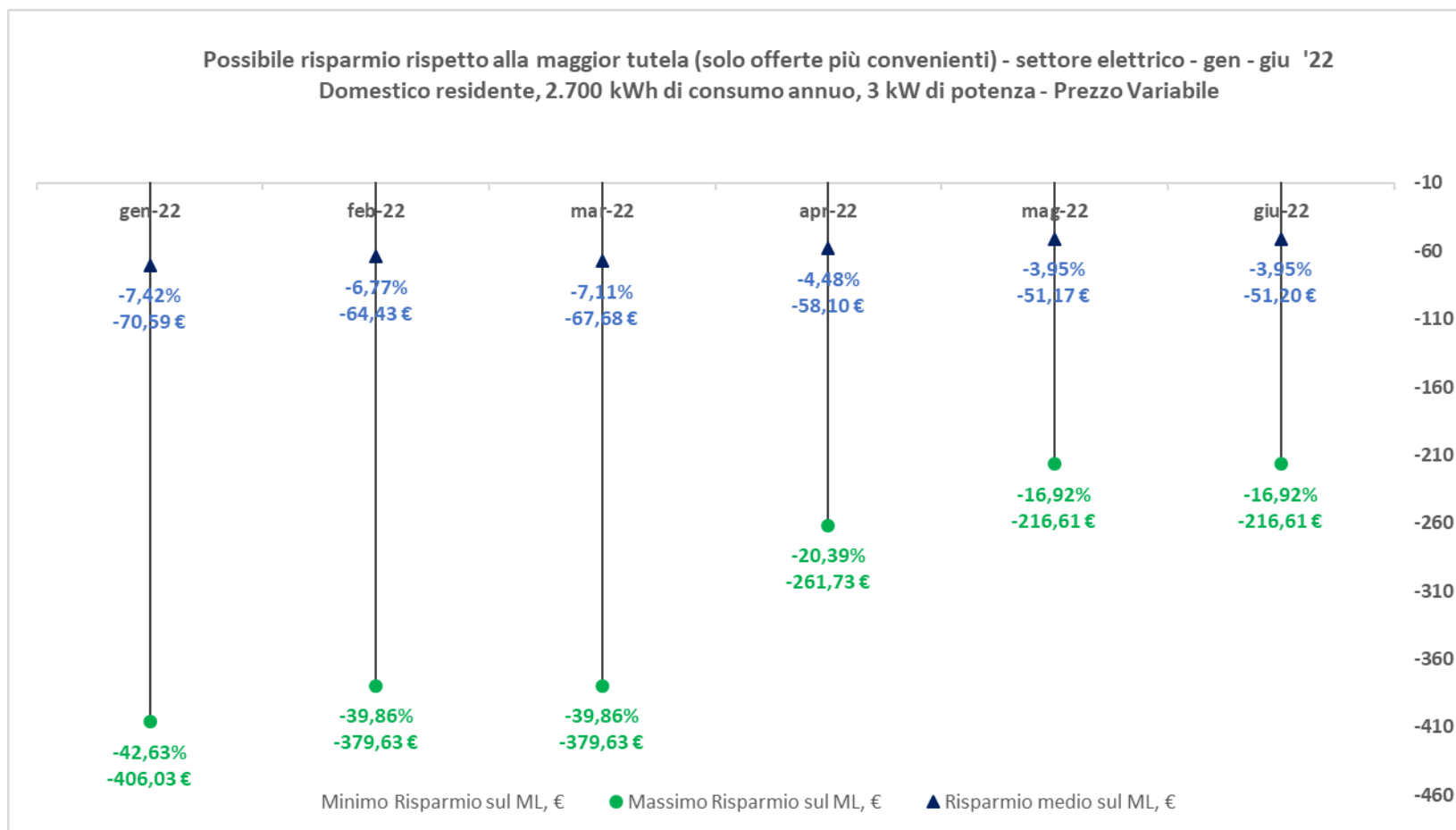
Grafico 33. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gennaio – giugno 2022 – Domestico residente - 3kW – prezzo fisso.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

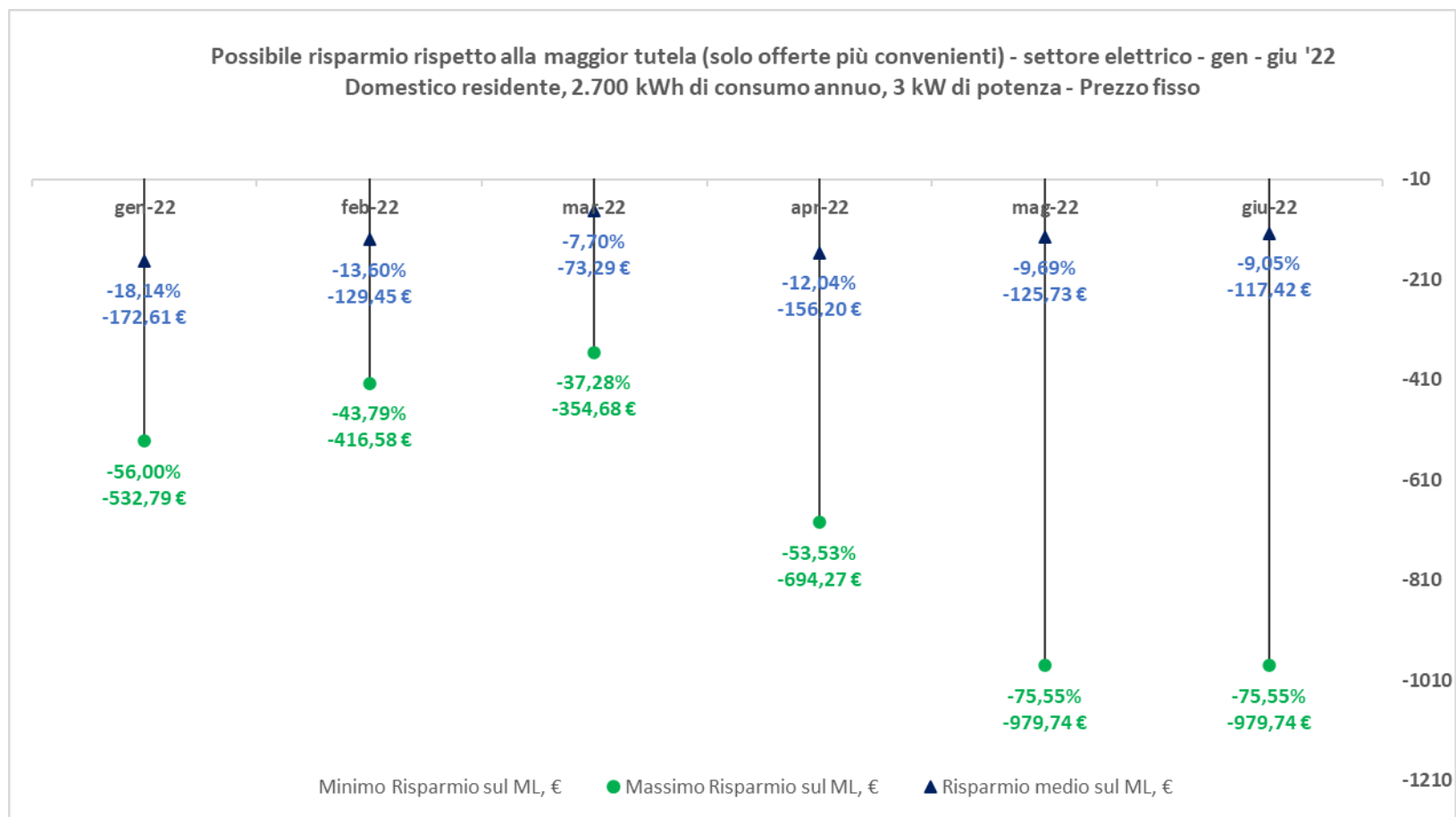
Grafico 34. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela– gennaio – giugno 2022 – Domestico residente - 3kW – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 35. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela – gennaio – giugno 2022 – Domestico residente - 3kW – prezzo fisso.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

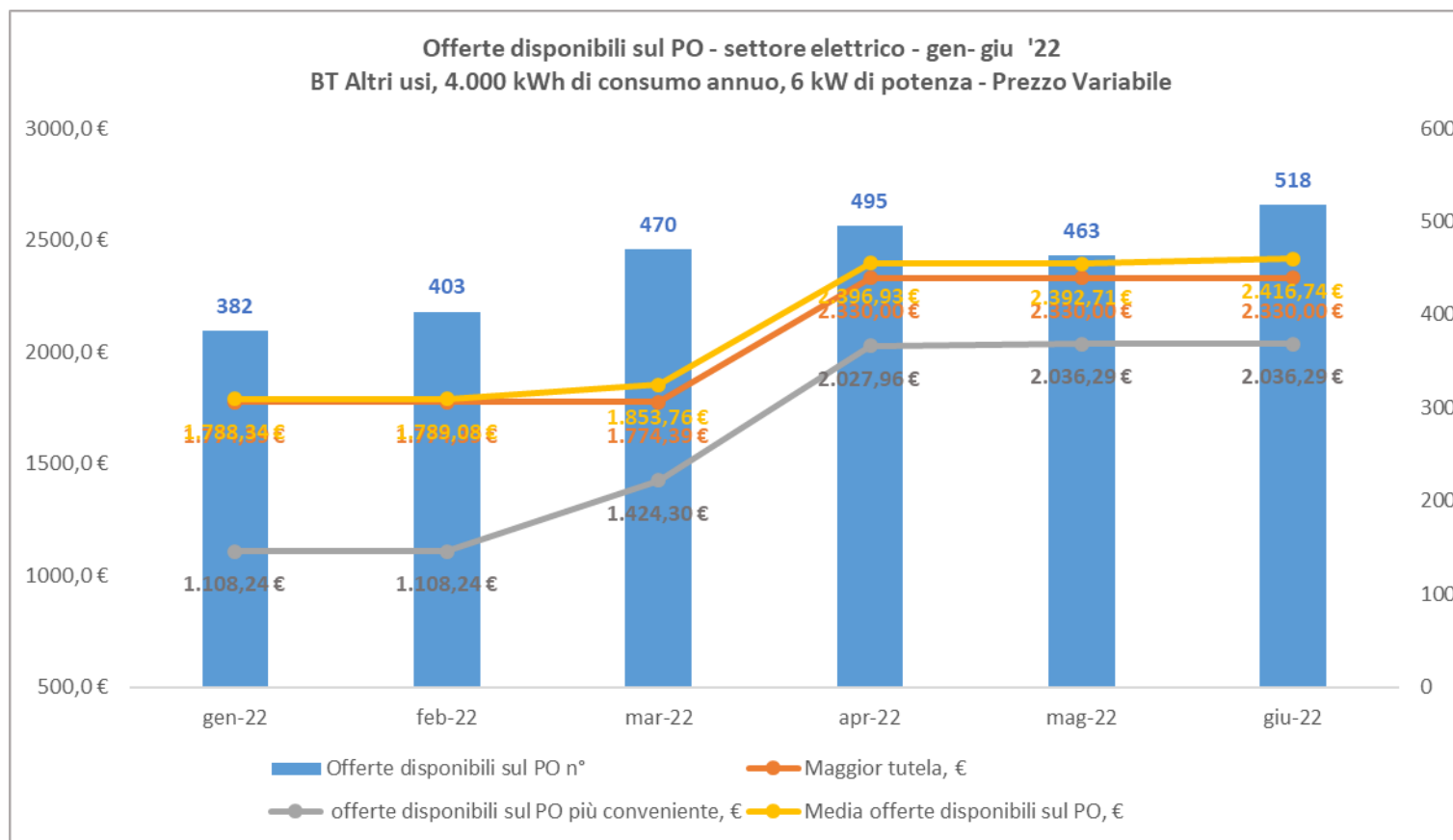
Tabella 7. Disponibilità di offerte più convenienti della maggior tutela – luglio – giugno 2022 – BT Altri usi - 6kW

Tipo cliente	BT ALTRI USI - 6kW - 4.000 kWh/y*												
	Prezzo variabile				Prezzo fisso				Complessivo				
	Struttura di prezzo	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %
Confronto rispetto alla maggior tutela													
gen-22	273	71,47%	-666,15 €	-37,54%	62	35,63%	-701,79 €	-39,55%	335	60,25%	-701,79 €	-39,55%	
feb-22	291	72,21%	-666,15 €	-37,54%	49	24,50%	-701,79 €	-39,55%	340	56,38%	-701,79 €	-39,55%	
mar-22	311	66,17%	-350,08 €	-19,73%	44	17,96%	-222,16 €	-12,52%	355	49,65%	-350,08 €	-19,73%	
apr-22	309	62,42%	-302,04 €	-12,96%	116	52,02%	-613,82 €	-26,34%	425	59,19%	-613,82 €	-26,34%	
mag-22	292	63,07%	-293,71 €	-12,61%	60	34,88%	-613,82 €	-26,34%	352	55,43%	-613,82 €	-26,34%	
giu-22	319	61,58%	-293,71 €	-12,61%	72	37,31%	-613,82 €	-26,34%	391	54,99%	-613,82 €	-26,34%	

* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione

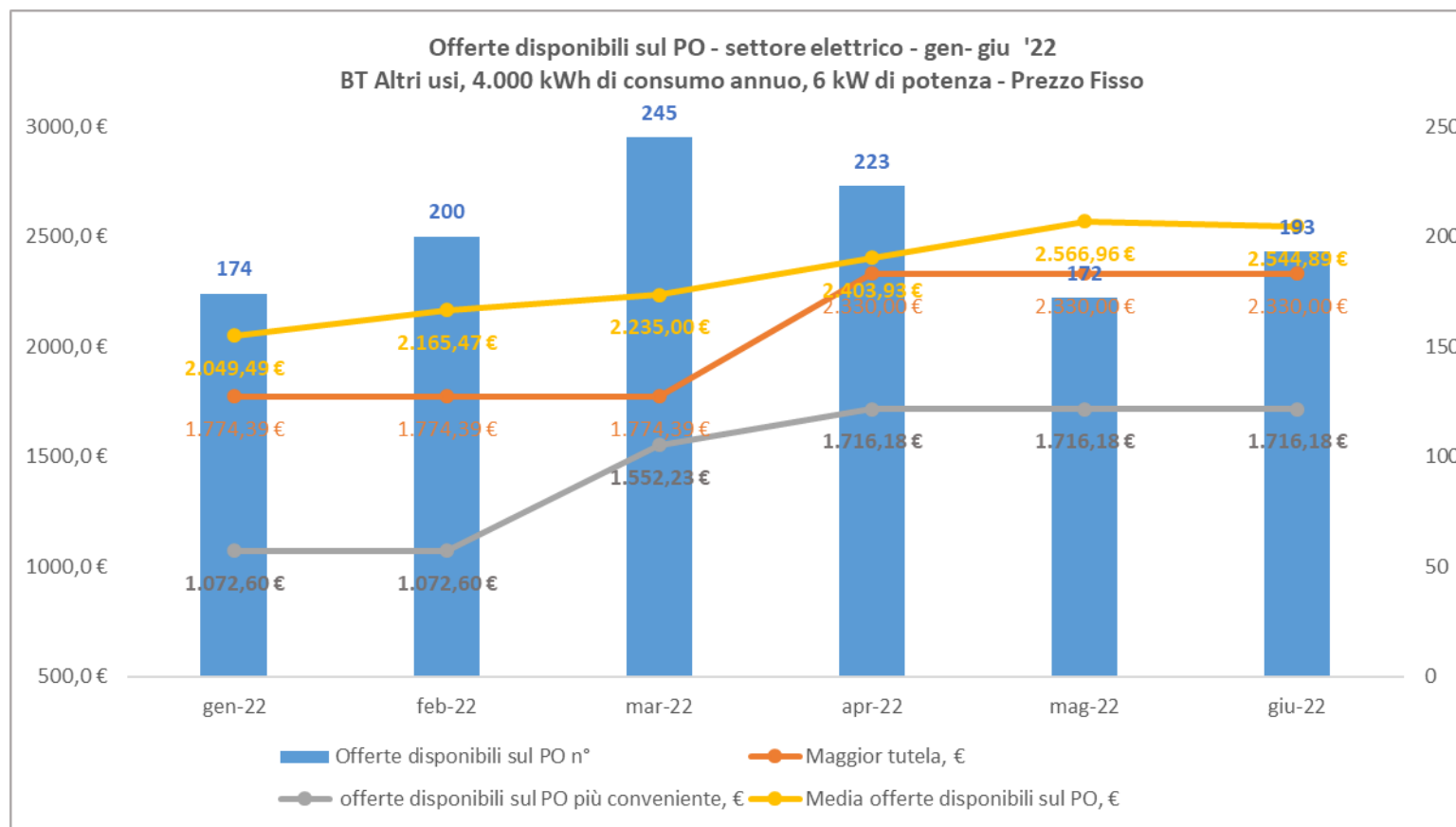
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

Grafico 36. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gennaio – giugno 2022 – BT Altri usi - 6kW – prezzo variabile.



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

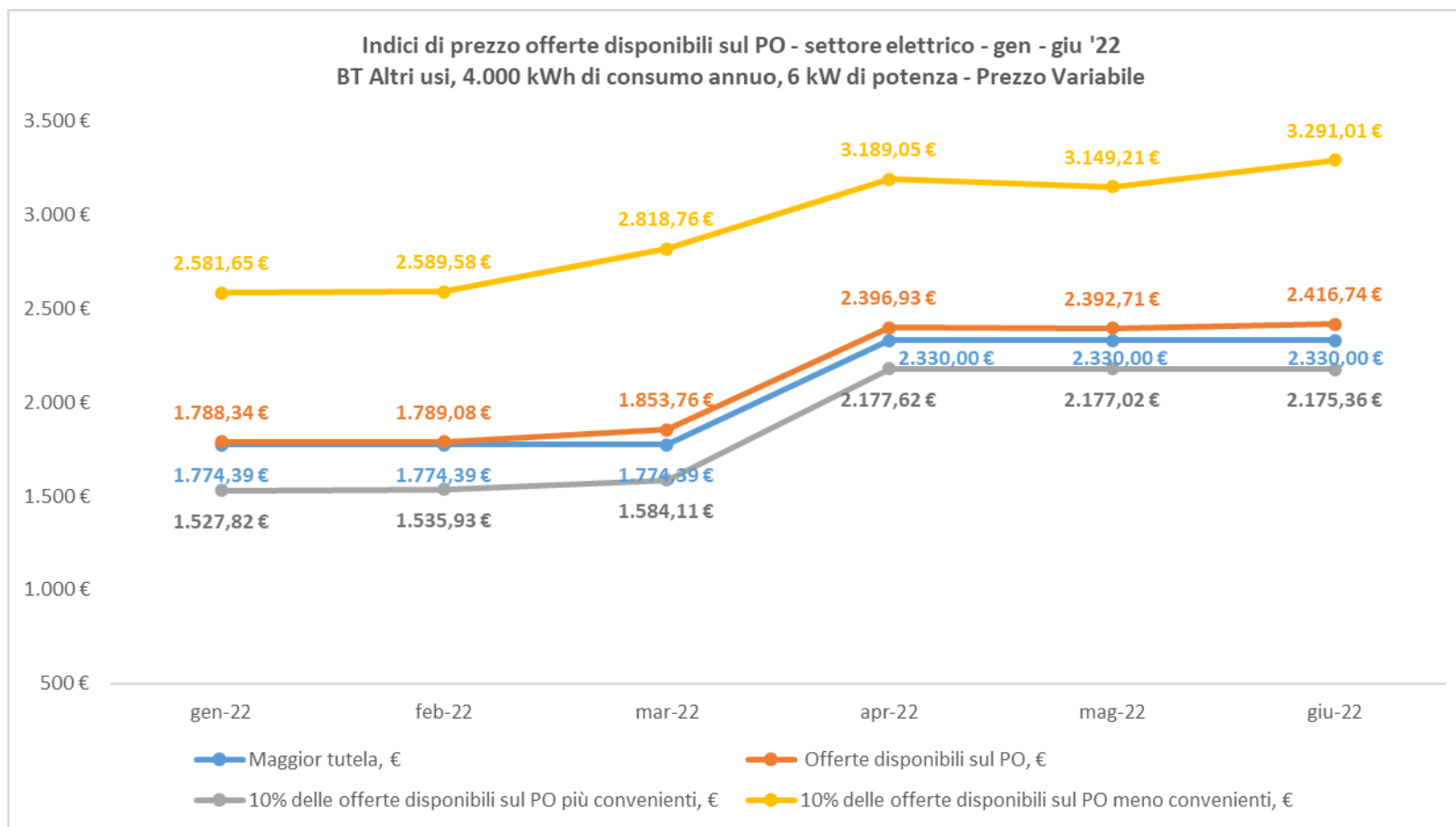
Grafico 37. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gennaio – giugno 2022 – BT Altri usi - 6kW – prezzo fisso.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

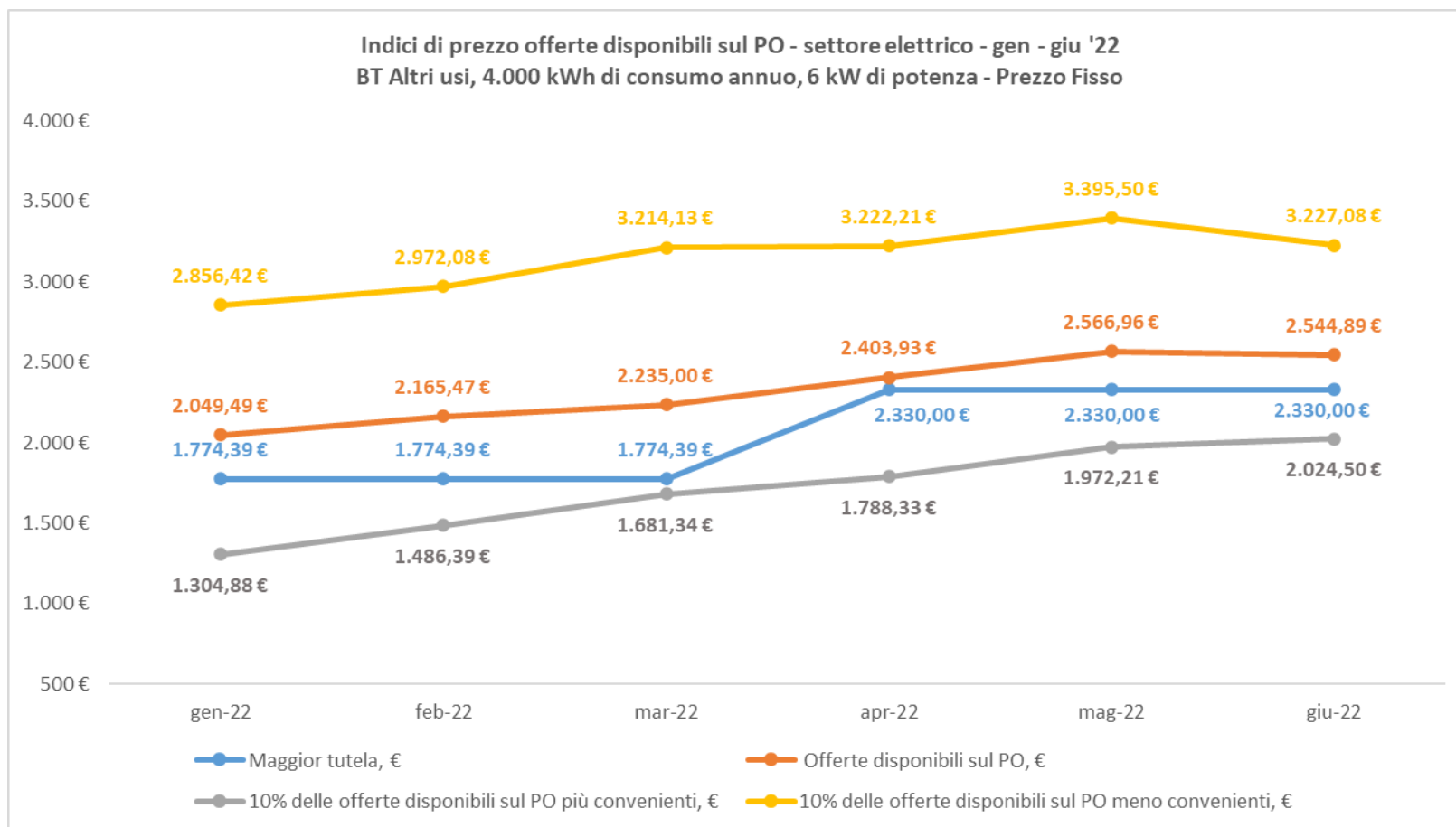
Grafico 38. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gennaio – giugno 2022 – BT Altri usi - 6kW – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

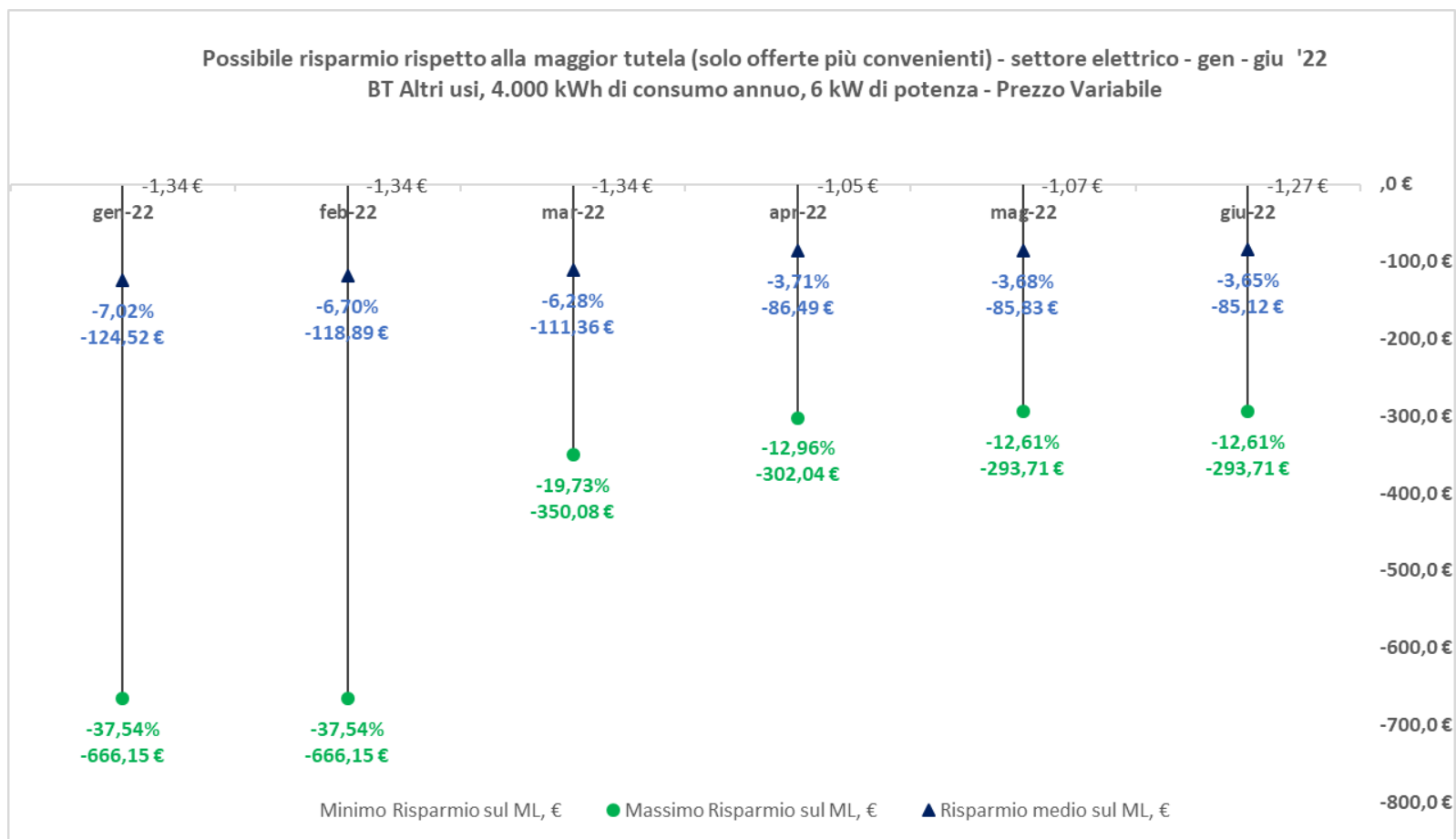
Grafico 39. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gennaio – giugno 2022 – BT Altri usi - 6kW – prezzo fisso.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

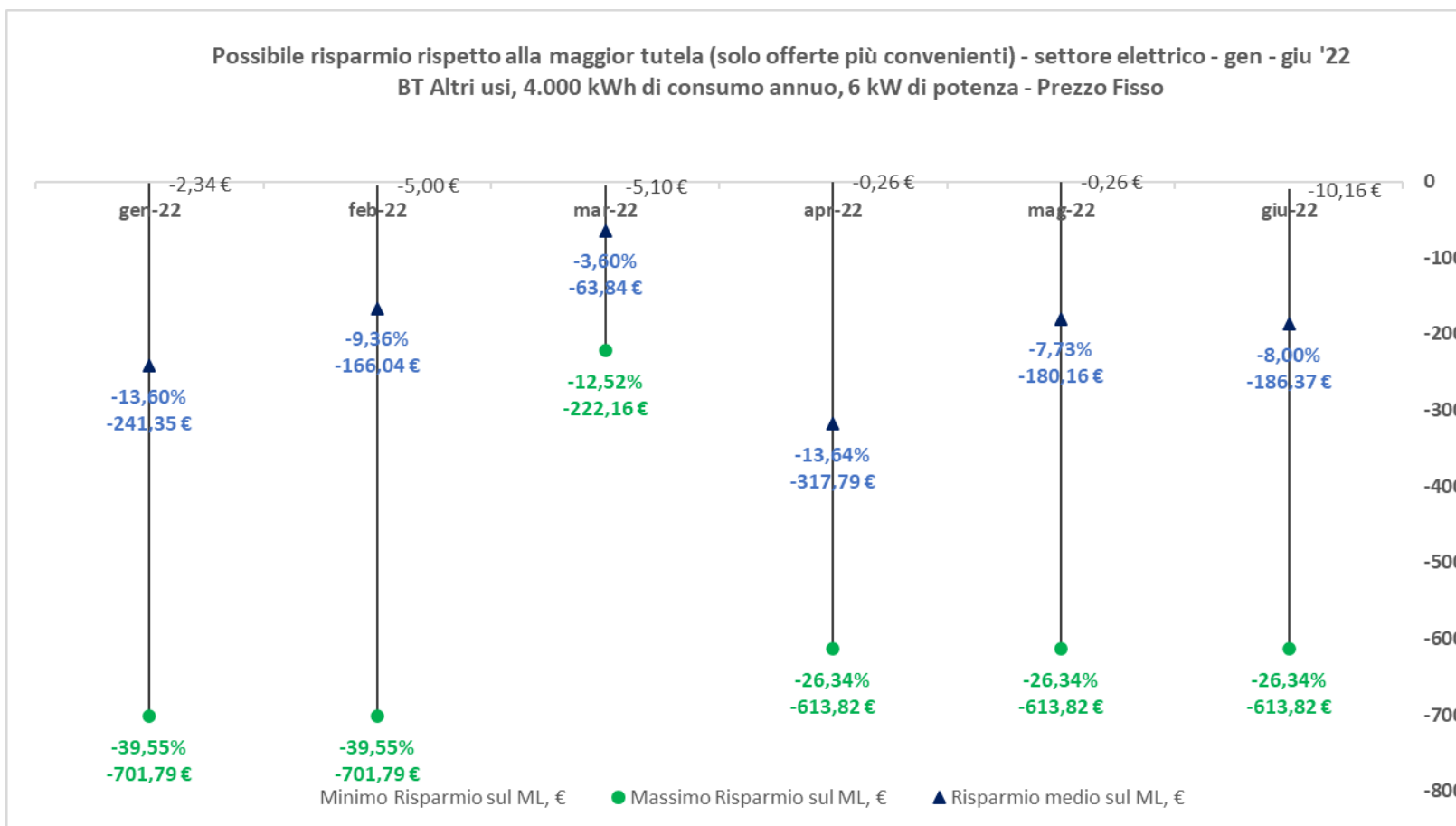
Grafico 40. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela – gennaio – giugno 2022– BT Altri usi - 6kW – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 41. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela– gennaio – giugno 2022– BT Altri usi - 6kW – prezzo fisso.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Tabella 8. Disponibilità di offerte più convenienti della maggior tutela – gennaio – giugno 2022 – BT Altri usi - 15kW

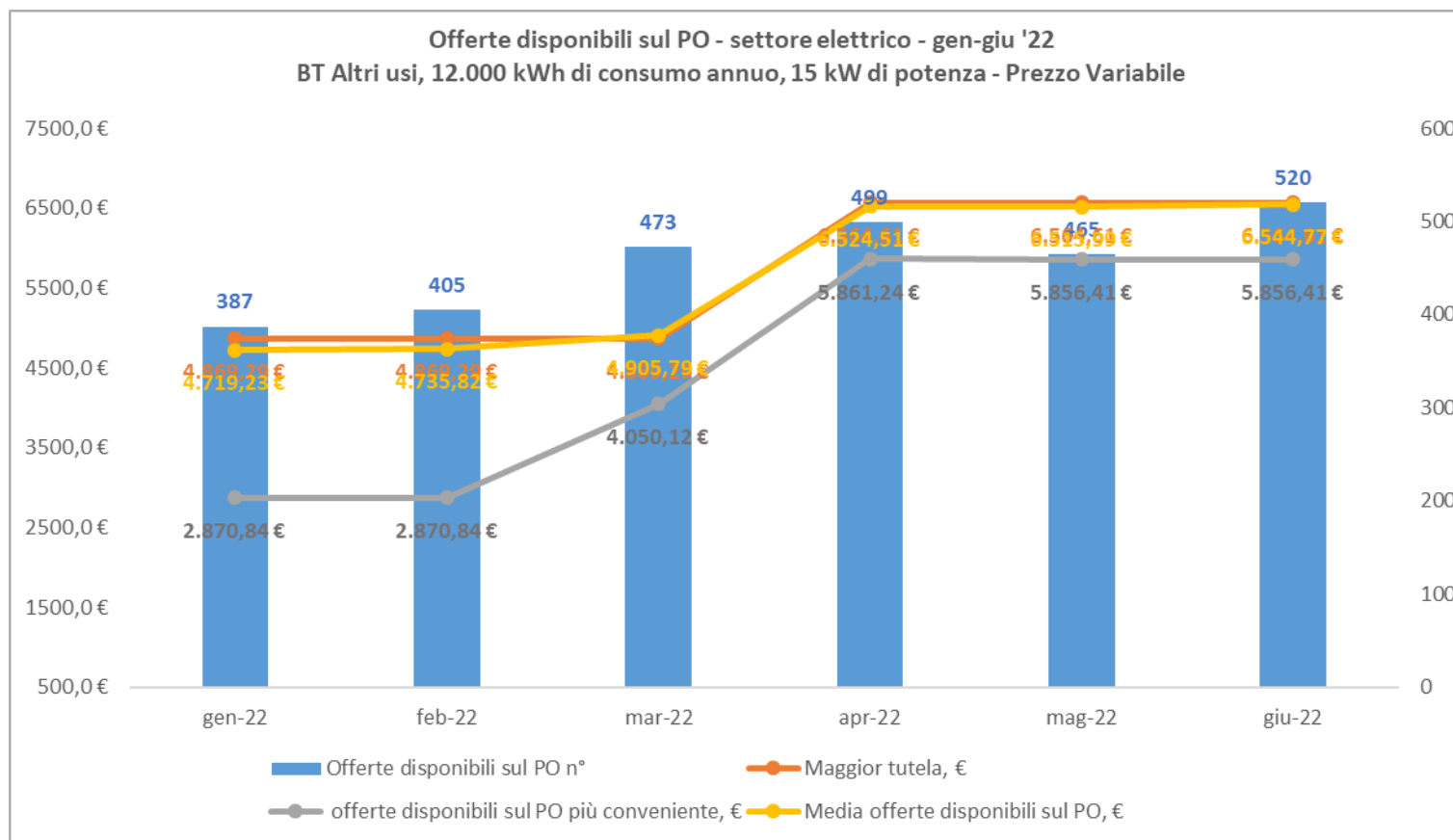
Tipo cliente Struttura di prezzo Confronto rispetto alla maggior tutela	BT ALTRI USI - 15kW - 12.000 kWh/y*											
	Prezzo variabile				Prezzo fisso				Complessivo			
	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %
gen-22	305	78,81%	-1.998,45 €	-41,04%	78	45,35%	-2.089,93 €	-42,92%	383	68,52%	-2.089,93 €	-42,92%
feb-22	323	79,75%	-1.998,45 €	-41,04%	50	25,38%	-2.089,93 €	-42,92%	373	61,96%	-2.089,93 €	-42,92%
mar-22	353	74,63%	-819,17 €	-16,82%	65	26,75%	-801,39 €	-16,46%	418	58,38%	-819,17 €	-16,82%
apr-22	377	75,55%	-703,37 €	-10,71%	133	59,64%	-2.089,00 €	-31,82%	510	70,64%	-2.089,00 €	-31,82%
mag-22	351	75,48%	-708,20 €	-10,79%	79	45,93%	-1.858,30 €	-28,31%	430	67,50%	-1.858,30 €	-28,31%
giu-22	384	73,85%	-708,20 €	-10,79%	93	48,19%	-1.858,30 €	-28,31%	477	66,90%	-1.858,30 €	-28,31%

* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione

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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

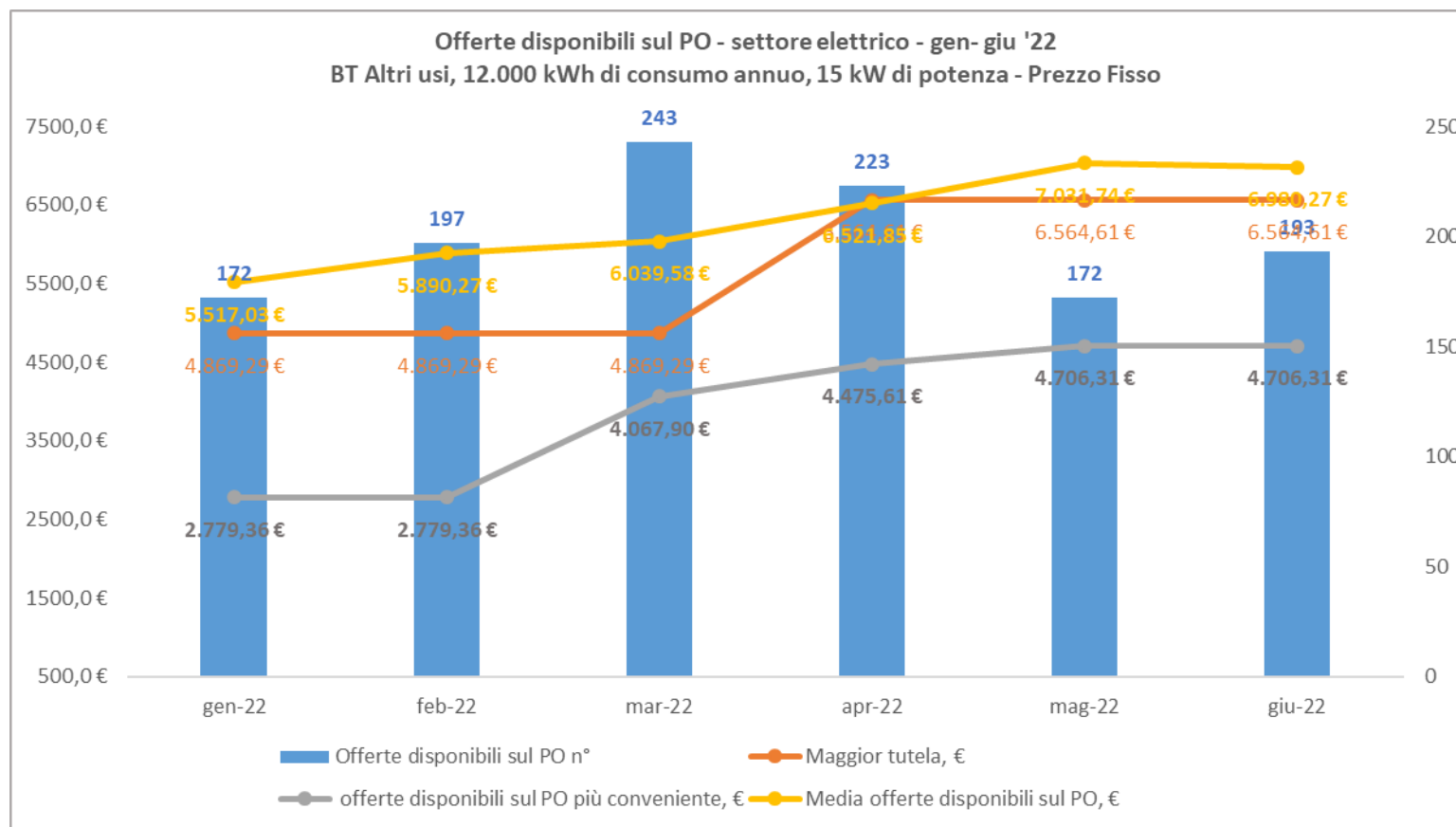
Grafico 42. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gennaio – giugno 2022 – BT Altri usi - 15kW – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

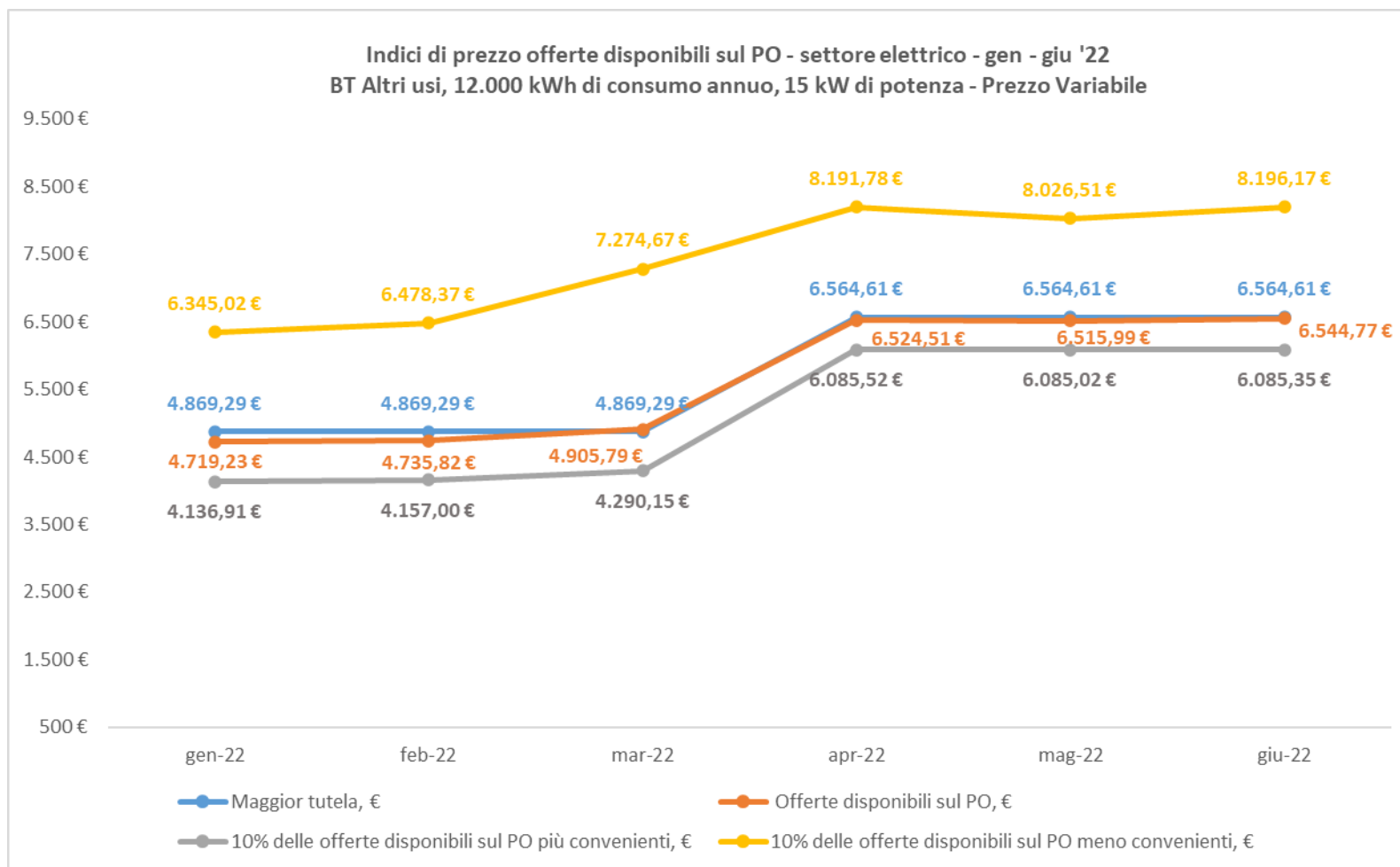
Grafico 43. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gennaio – giugno 2022– BT Altri usi - 15kW – prezzo fisso.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

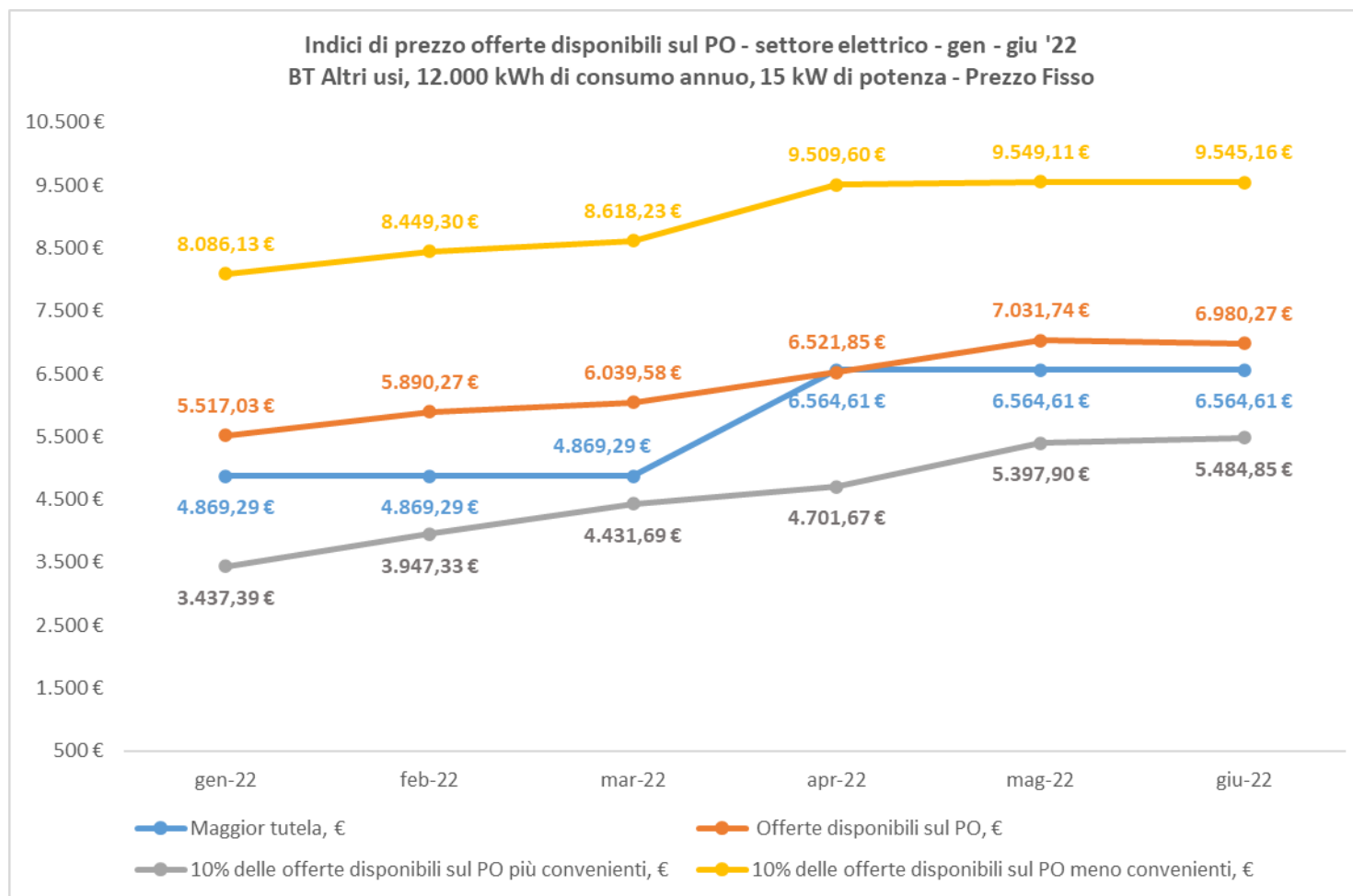
Grafico 44. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gennaio – giugno 2022– BT Altri usi - 15kW – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

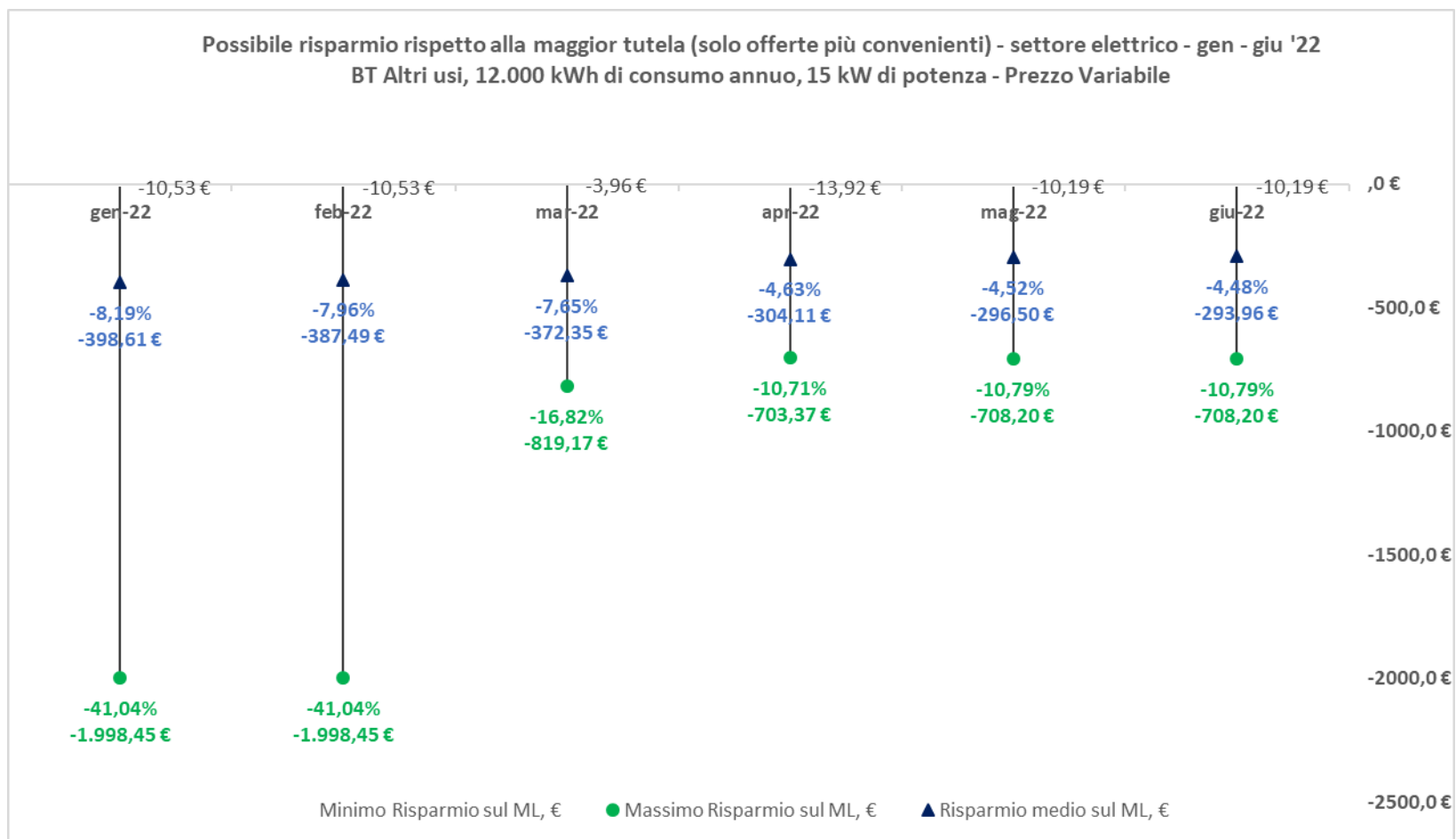
Grafico 45. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gennaio – giugno 2022– BT Altri usi - 15kW – prezzo fisso.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

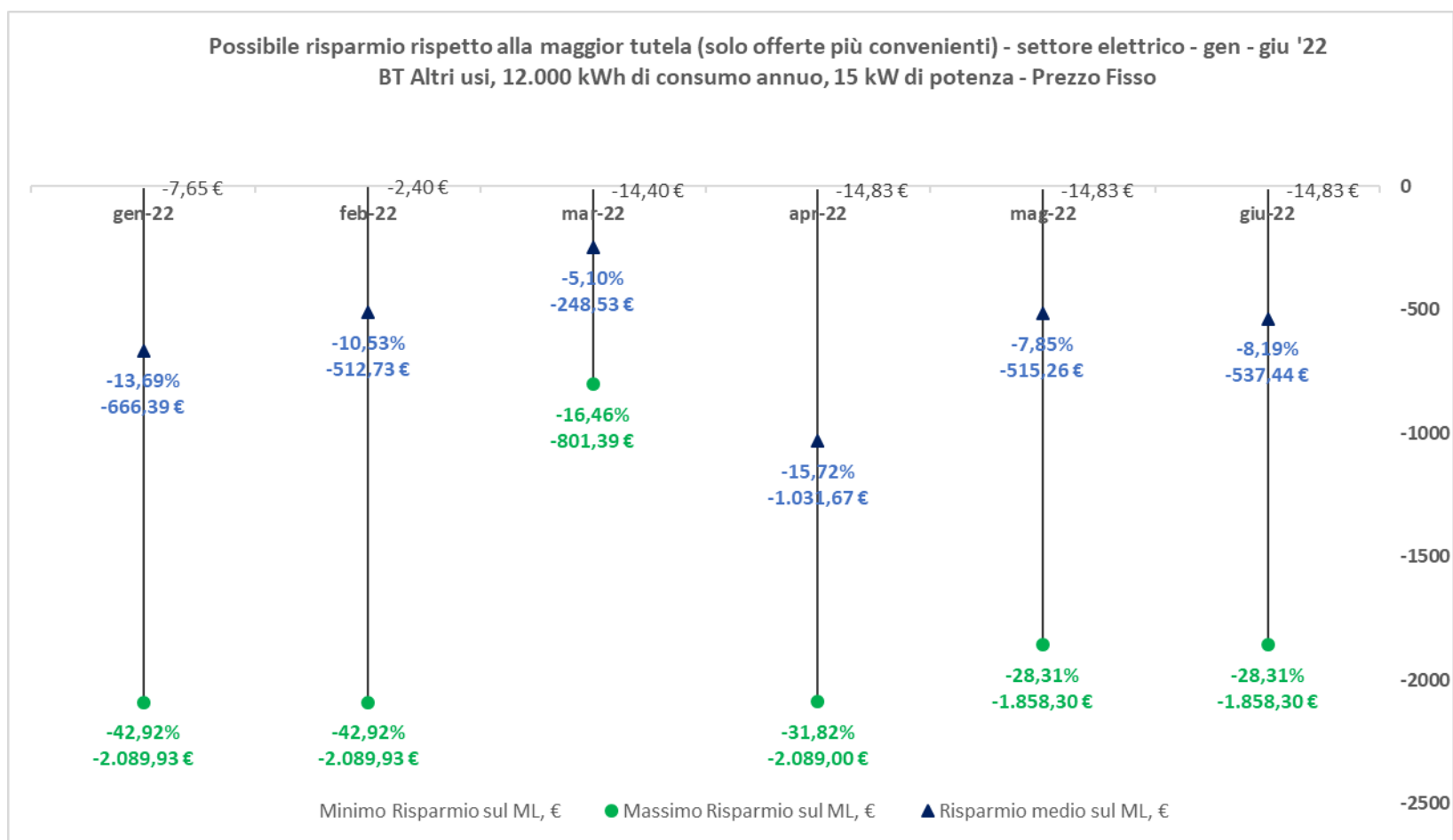
Grafico 46. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela – gennaio – giugno 2022– BT Altri usi - 15kW – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 47. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela– gennaio – giugno 2022– BT Altri usi - 15kW – prezzo fisso.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Settore Del Gas

Tabella 9. Disponibilità di offerte più convenienti del servizio di tutela– gennaio – giugno 22 - Domestico

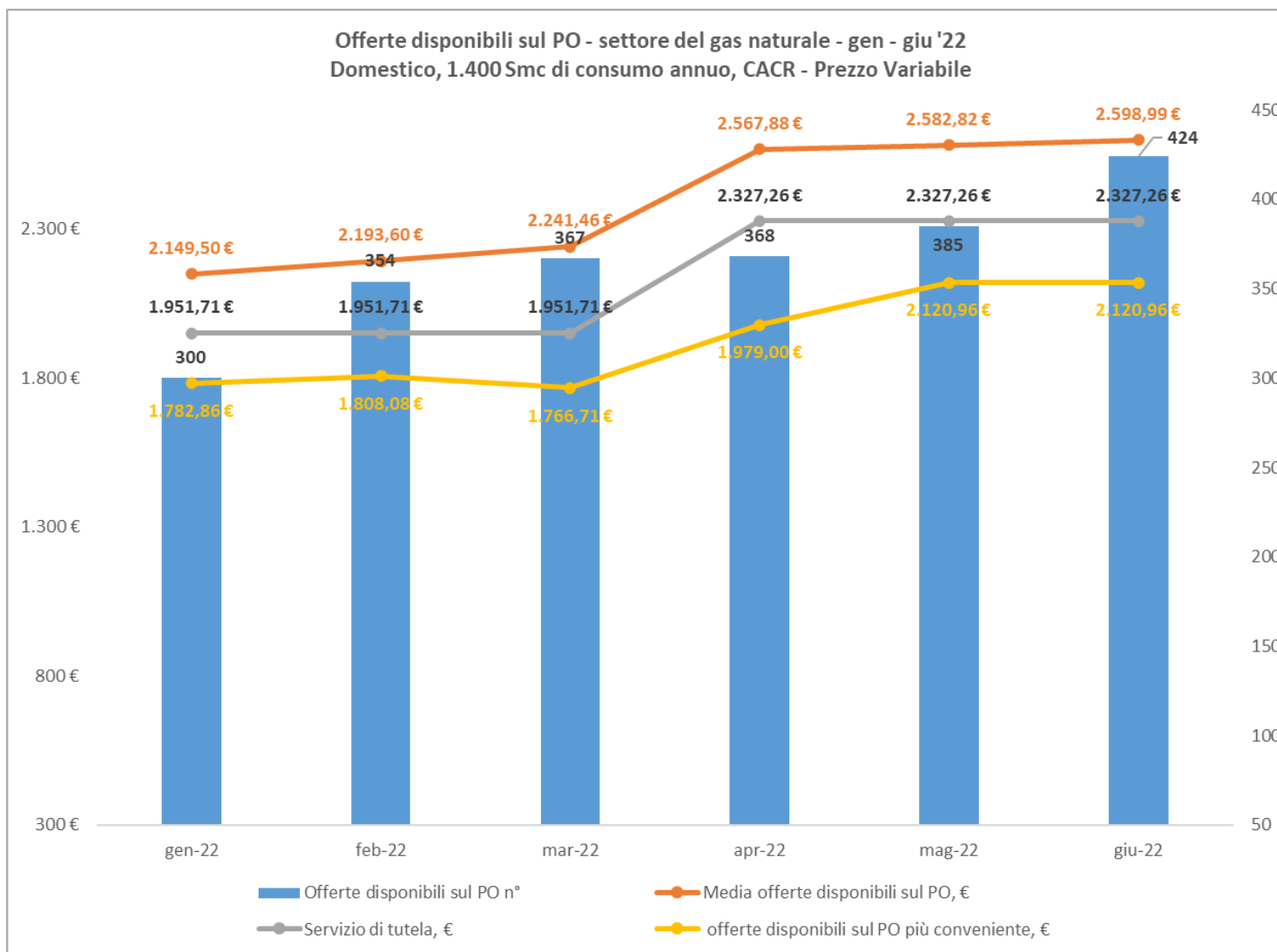
Tipo cliente Struttura di prezzo Confronto rispetto al servizio di tutela	Domestico - 1.400 Smc/y - uso cottura, riscaldamento e acqua calda - misurato classe <G6*											
	Prezzo variabile				Prezzo fisso				Complessivo			
	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %
gen-22	34	11,33%	-168,84 €	-8,65%	70	31,11%	-663,63 €	-34,00%	104	19,81%	-663,63 €	-34,00%
feb-22	19	5,37%	-143,63 €	-7,36%	54	21,01%	-441,05 €	-22,60%	73	11,95%	-441,05 €	-22,60%
mar-22	10	2,72%	-185,00 €	-9,48%	14	6,09%	-270,30 €	-13,85%	24	4,02%	-270,30 €	-13,85%
apr-22	29	7,88%	-348,26 €	-14,96%	62	31,16%	-498,52 €	-21,42%	91	16,05%	-498,52 €	-21,42%
mag-22	28	7,27%	-206,30 €	-8,86%	46	22,12%	-1.717,98 €	-73,82%	74	12,48%	-1.717,98 €	-73,82%
giu-22	23	5,42%	-206,30 €	-8,86%	54	23,28%	-1.717,98 €	-73,82%	77	11,74%	-1.717,98 €	-73,82%

* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione.

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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

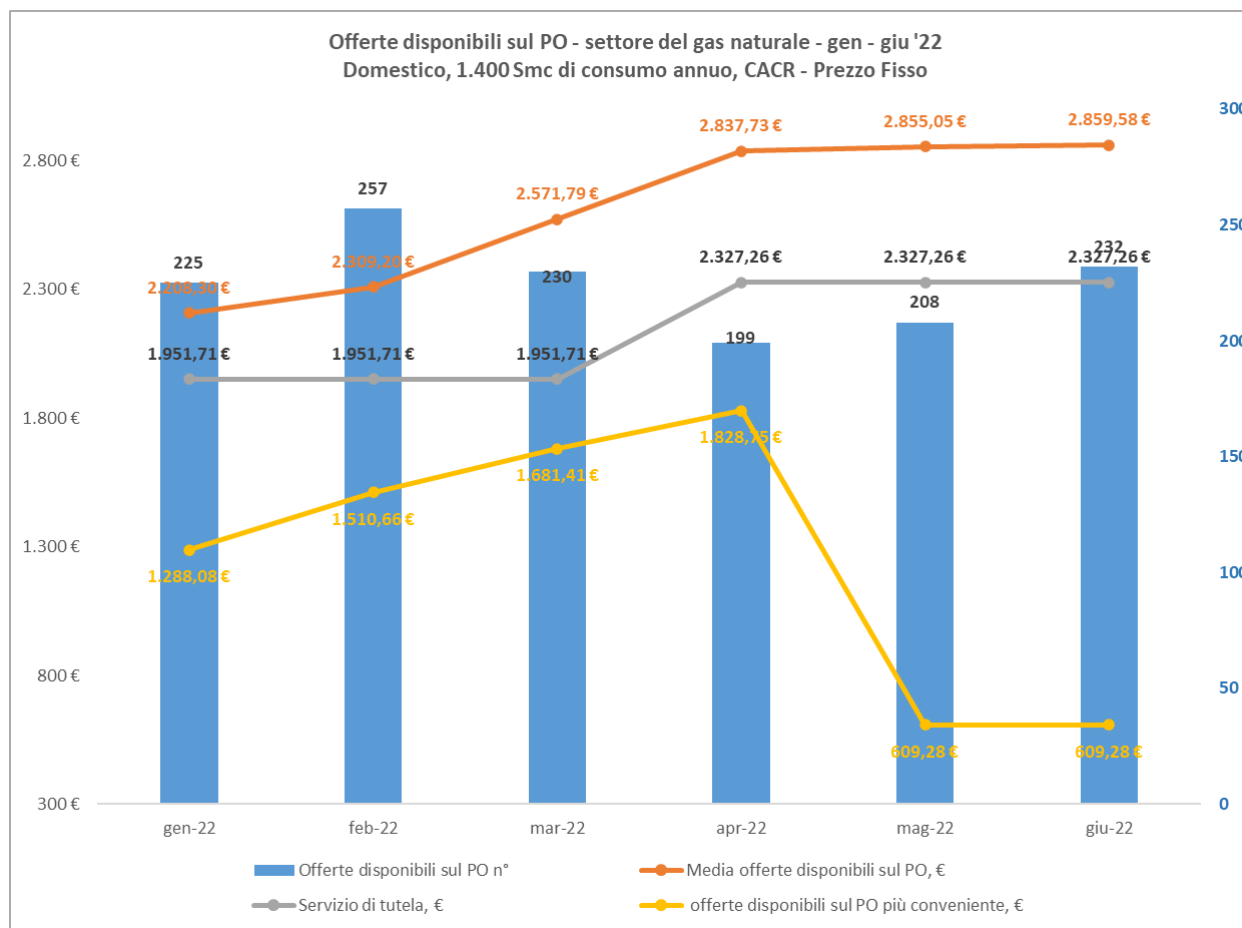
Grafico 48. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gennaio – giugno 22 – Domestico – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 49. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – gennaio – giugno 22 – Domestico – prezzo fisso³⁷.



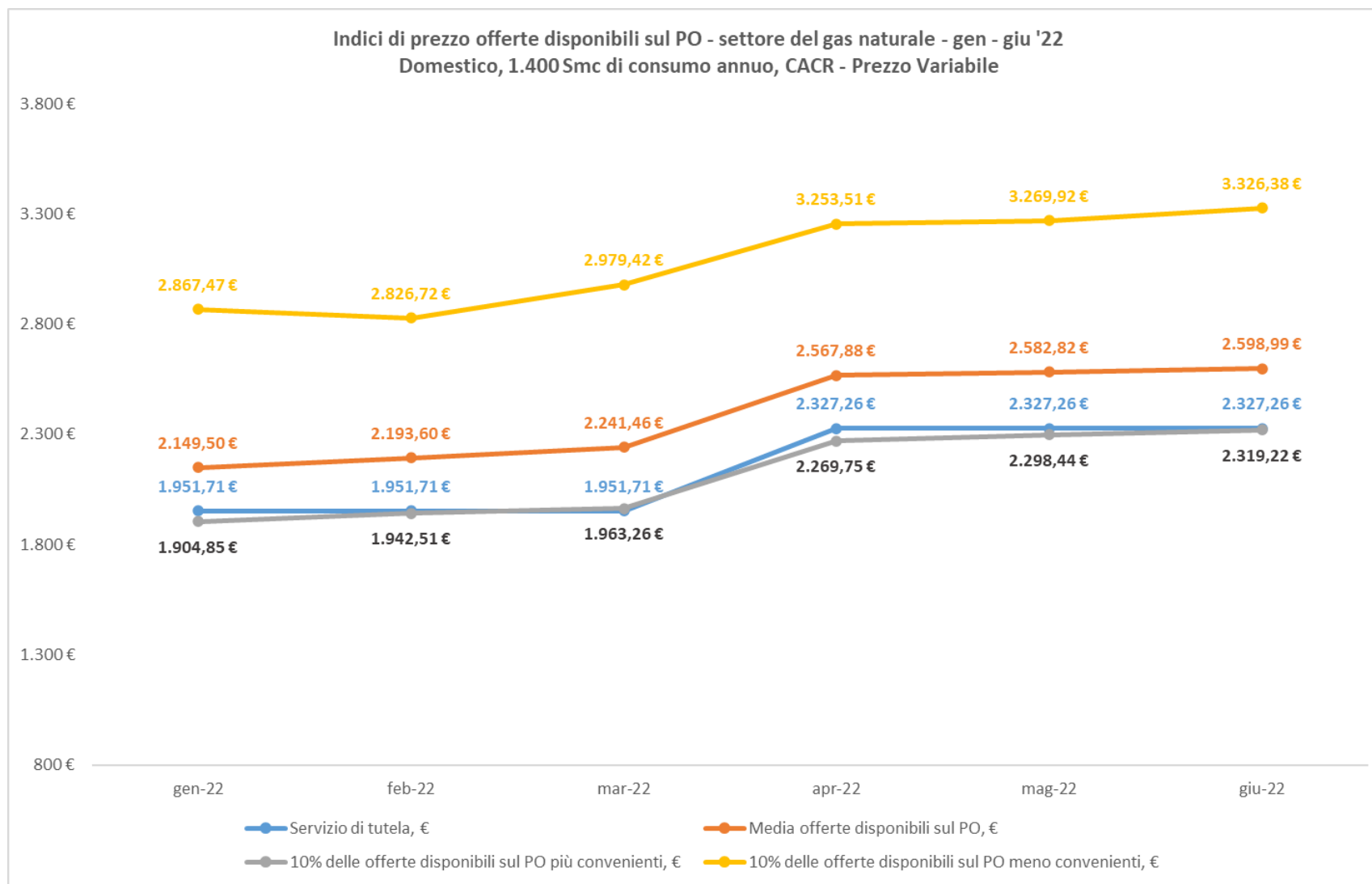
* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione.

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

³⁷ In alcuni casi l'offerta più conveniente è sottoscrivibile qualora il cliente rispetti determinate condizioni. In particolare, nel caso ivi menzionato si tratta di un'offerta disponibile per i clienti che abbiano acquistato dal venditore di energia anche un pannello fotovoltaico.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

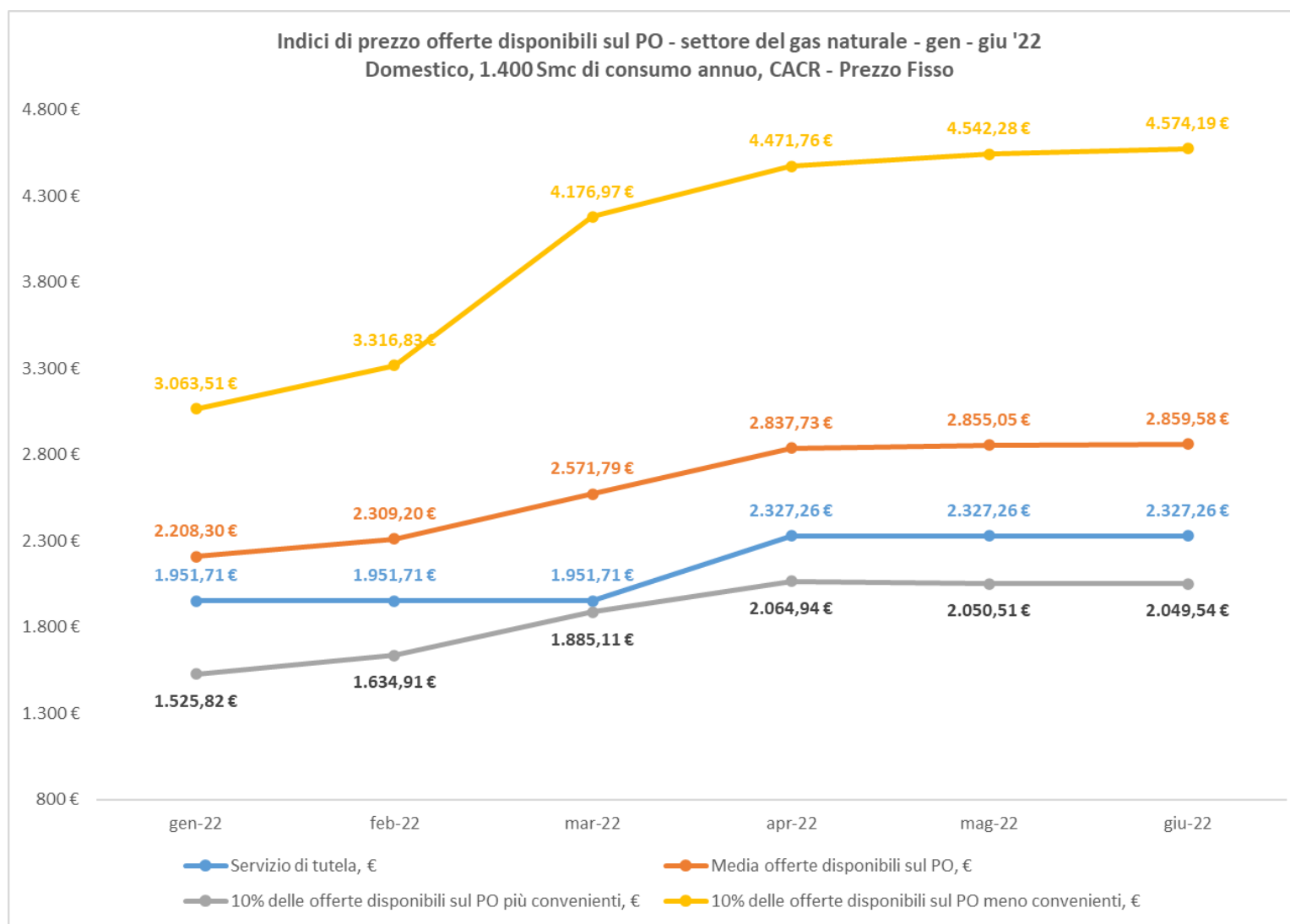
Grafico 50. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gennaio – giugno 22 – Domestico – prezzo variabile.



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

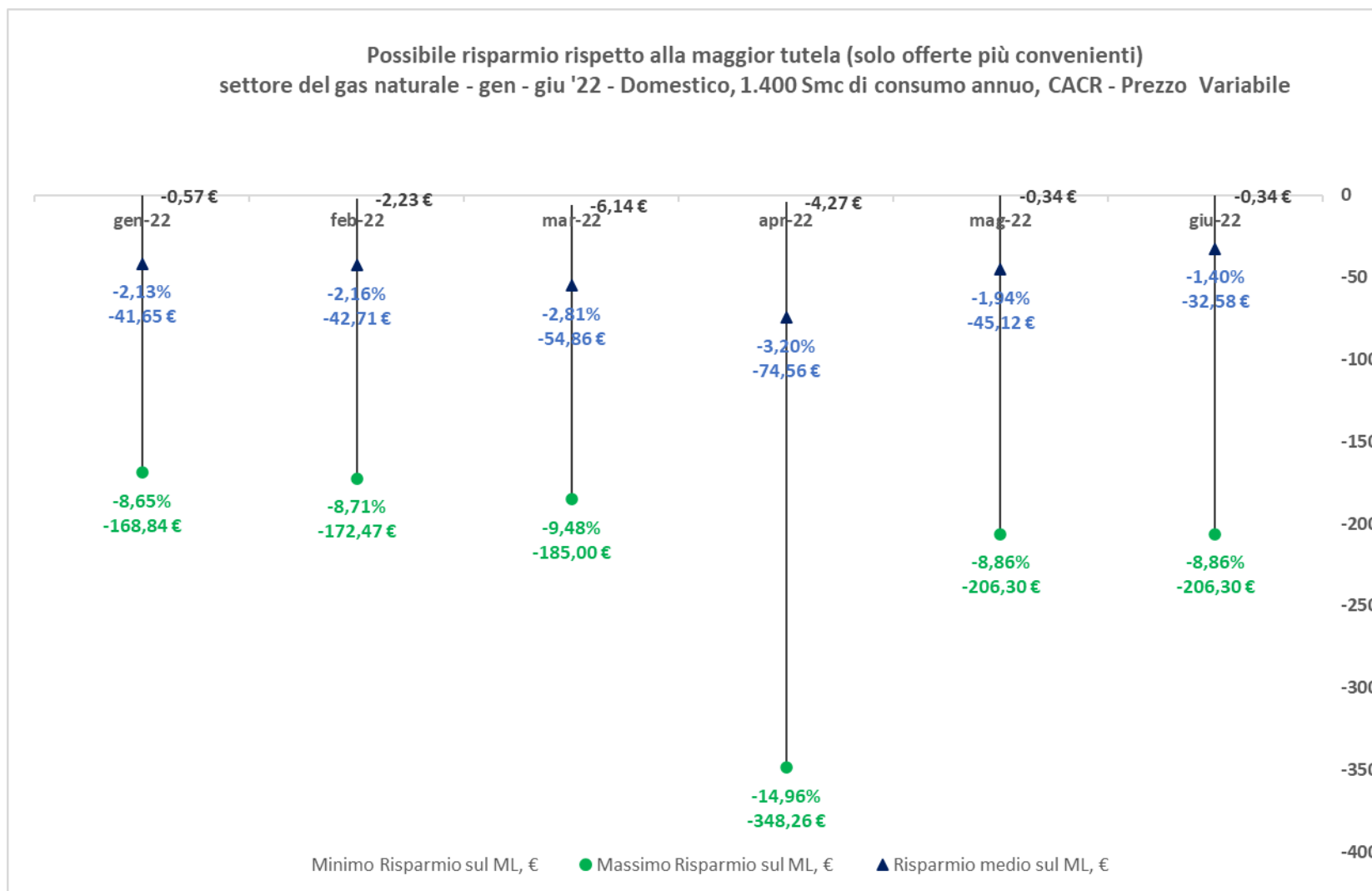
Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 51. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – gennaio – giugno 22 – Domestico – prezzo fisso.



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

Grafico 52. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto al servizio di tutela – gennaio – giugno 22 – Domestico – prezzo variabile.

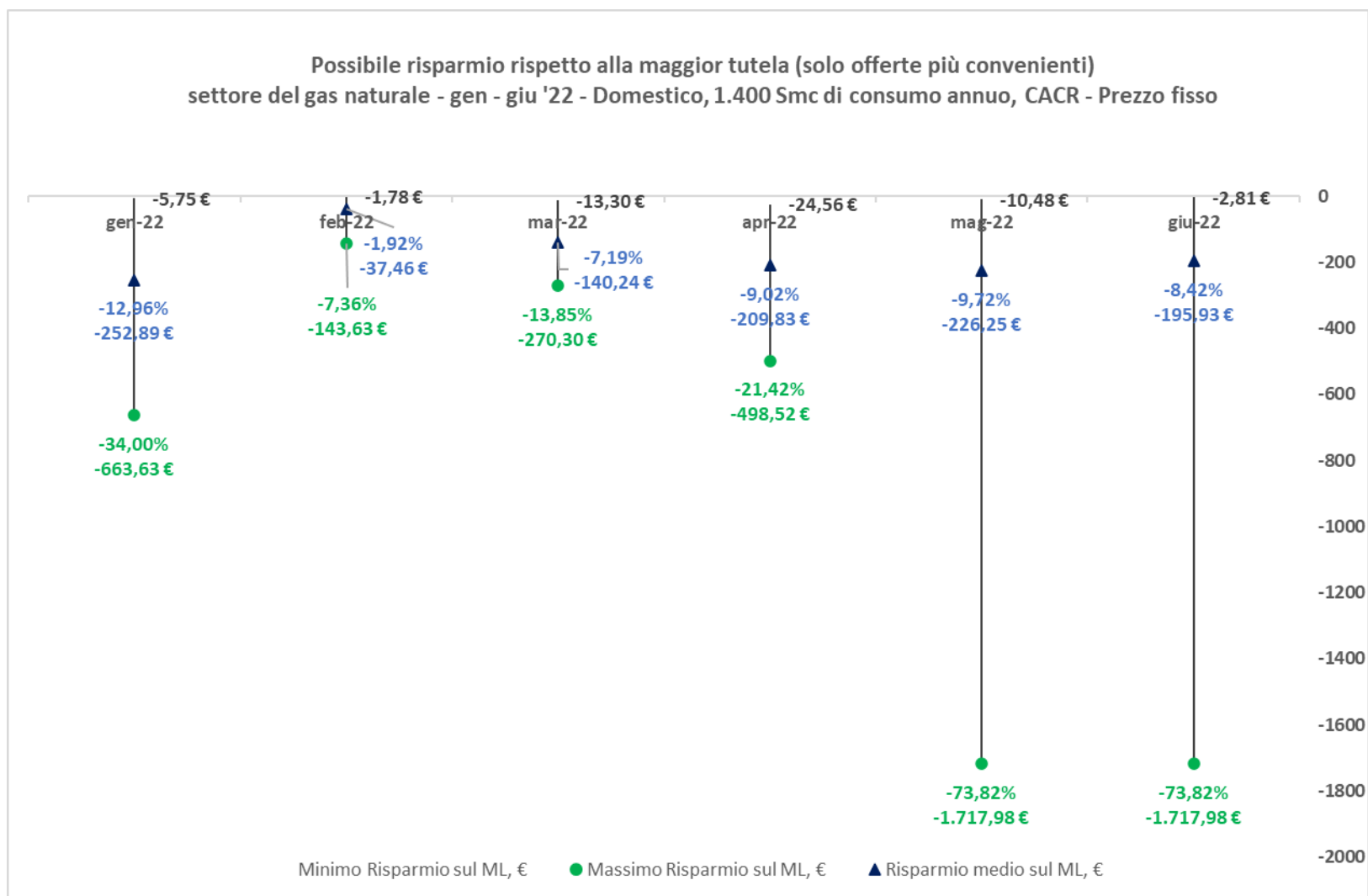


* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione.

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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 53. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto al servizio di tutela – gennaio – giugno 22 – Domestico – prezzo fisso.



* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di estrazione.

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

Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO

6.11. Di seguito sono riportate le evidenze circa la distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO a partire da gennaio 2022. In particolare, viene indicato per ciascun mese:

- a) la loro distribuzione percentuale tra le aree geografiche oggetto del campione di analisi. Sono state analizzate le offerte disponibili per le città di:
 - i) per il settore elettrico, ROMA – 00174, MILANO – 20121 e PALERMO - 90121;
 - ii) per il settore del gas naturale, ROMA – 00174, TORINO – 10059, MILANO – 20121, NAPOLI – 80121 e PALERMO -90121;
- b) la percentuale di venditori che hanno reso disponibili sul PO le proprie offerte in maniera omogenea su tutte le aree analizzate e di quelli che invece hanno differenziato la propria offerta a livello geografico.

6.12. Le analisi sono distinte per ciascuno dei tipi di cliente sopra analizzati.

Settore elettrico

Tabella 10. Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO – gennaio – giugno 22 – Domestico residente 3 kW

Domestico residente 2.700 kWh/a e 3 kW di potenza	AREA GEOGRAFICA	gen-22	feb-22	mar-22	apr-22	mag-22	giu-22	media del periodo
di cui solo nel CAP:	ROMA - 00174	96,48%	96,80%	96,33%	98,21%	96,49%	96,69%	96,83%
	MILANO - 20121	98,49%	99,09%	98,62%	99,10%	99,12%	99,17%	98,93%
	PALERMO -90121	94,47%	95,43%	94,95%	97,76%	95,18%	95,45%	95,54%
	range tra le aree	4,02%	3,65%	3,67%	1,35%	3,95%	3,72%	3,39%
	media tra le aree	96,51%	97,14%	96,66%	98,36%	96,97%	97,14%	97,13%
n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio		93,97%	94,98%	94,50%	97,31%	94,74%	95,04%	95,09%
n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree		6,03%	5,02%	5,50%	2,69%	5,26%	4,96%	4,91%

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

Tabella 11. Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO – gennaio – giugno 22 –BT Altri usi 6 kW

BT Altri usi 4.000 kWh/a e 6 kW di potenza	AREA GEOGRAFICA	gen-22	feb-22	mar-22	apr-22	mag-22	giu-22	media del periodo
di cui solo nel CAP:	ROMA - 00174	95,81%	96,24%	95,67%	97,67%	95,79%	96,15%	96,23%
	MILANO - 20121	98,95%	99,06%	99,04%	99,07%	99,07%	99,15%	99,06%
	PALERMO -90121	94,24%	94,37%	94,71%	96,74%	93,93%	94,44%	94,74%
	range tra le aree	4,71%	4,69%	4,33%	2,33%	5,14%	4,70%	4,32%
	media tra le aree	96,38%	96,60%	96,50%	97,84%	96,31%	96,62%	96,71%
n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio		93,72%	93,90%	94,23%	96,28%	93,46%	94,02%	94,27%
n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree		6,28%	6,10%	5,77%	3,72%	6,54%	5,98%	5,73%

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

Tabella 12. Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO– gennaio – giugno 22 –BT Altri usi 15 kW

BT Altri usi 12.000 kWh/a e 15 kW di potenza	AREA GEOGRAFICA	gen-22	feb-22	mar-22	apr-22	mag-22	giu-22	media del periodo
di cui solo nel CAP:	ROMA - 00174	95,81%	96,24%	95,67%	97,66%	95,79%	96,15%	96,22%
	MILANO - 20121	98,95%	99,06%	99,04%	99,07%	99,07%	99,15%	99,05%
	PALERMO -90121	94,24%	94,37%	94,71%	96,73%	93,93%	94,44%	94,74%
	range tra le aree	4,71%	4,69%	4,33%	2,34%	5,14%	4,70%	4,32%
	media tra le aree	96,38%	96,60%	96,50%	97,83%	96,31%	96,62%	96,71%
n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio		93,72%	93,90%	94,23%	96,26%	93,46%	94,02%	94,26%
n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree		6,28%	6,10%	5,77%	3,74%	6,54%	5,98%	5,74%

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

Settore Del Gas

Tabella 13. Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO– gennaio – giugno 22 –Domestico

Domestico 1.400 Smc, CACR	AREA GEOGRAFICA	gen-22	feb-22	mar-22	apr-22	mag-22	giu-22	media del periodo
di cui solo nel CAP:	ROMA - 00174	89,77%	91,79%	90,67%	93,19%	91,33%	92,06%	91,47%
	TORINO - 10059	92,61%	93,85%	93,78%	94,24%	92,86%	93,46%	93,47%
	MILANO - 20121	94,32%	95,38%	94,82%	95,81%	95,41%	96,26%	95,33%
	NAPOLI - 80121	88,64%	90,77%	90,16%	92,15%	89,29%	90,19%	90,20%
	PALERMO -90121	87,50%	90,26%	88,60%	91,10%	88,27%	89,25%	89,16%
	range tra le aree	6,82%	5,13%	6,22%	4,71%	7,14%	7,01%	6,17%
	media tra le aree	90,66%	92,47%	91,67%	93,34%	91,51%	92,33%	92,00%
n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio		79,55%	82,56%	82,38%	83,77%	83,16%	84,11%	82,59%
n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree		20,45%	17,44%	17,62%	16,23%	16,84%	15,89%	17,41%

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

Tipi di offerte scelte dai clienti finali

6.13. Di seguito sono riportate le evidenze circa i tipi di offerte in essere in ciascuno degli anni dal 2016 al 2021, a prescindere dall'anno di sottoscrizione, come dichiarate dagli esercenti la vendita nell'ambito delle Indagini Annuali dell'Autorità. In particolare, viene indicato, rispetto al totale delle offerte di mercato libero in essere in ciascun anno:

- a) la ripartizione tra offerte a prezzo fisso e prezzo variabile;
- b) la percentuale di offerte che includono anche servizi aggiuntivi, distinti per tipologia;
- c) la percentuale di offerte siglate attraverso il canale online.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Tabella 14. Offerte in essere per i clienti domestici distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo – Anni 2016-2021.

Clienti Domestici	Contratti a prezzo fisso						Contratti a prezzo variabile					
	2016*	2017*	2018	2019	2020	2021	2016*	2017*	2018	2019	2020	2021
Offerte sottoscritte rispetto al totale	84,6%	83,9%	85,9%	84,7%	84,0%	81,4%	15,4%	16,1%	14,1%	15,3%	16,0%	18,6%
Di cui:												
-nessun servizio aggiuntivo	n.d.	n.d.	12,3%	12,4%	20,4%	14,8%	n.d.	n.d.	52,9%	52,3%	53,2%	50,9%
-che prevedono servizi aggiuntivi:	n.d.	n.d.	87,7%	87,7%	79,6%	85,2%	n.d.	n.d.	47,1%	47,7%	46,8%	49,1%
<i>a) Garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile (offerta verde totale o percentuale)</i>	49,6%	45,7%	39,1% (44,6%)	44,3% (50,5%)	39,4% (49,5%)	41,5% (48,7%)	60,9%	48,9%	27,5% (58,4%)	28% (58,7%)	25,7% (54,9%)	27,8% (56,6%)
<i>b) Programma di raccolta punti (proprio o altrui)</i>	42,2%	45,0%	36% (41%)	38,2% (43,6%)	31,1% (39,1%)	30,2% (35,4%)	5,8%	6,9%	2,5% (5,3%)	3,4% (7,1%)	2,8% (6,1%)	1,8% (3,7%)
<i>c) 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.)</i>	3,9%	5,7%	7,4% (8,4%)	2,6% (3%)	3,3% (4,1%)	3,9% (4,6%)	22,0%	16,1%	8,5% (18%)	10,5% (22%)	12,2% (26,1%)	11,7% (23,8%)
<i>d) Omaggio o gadget</i>	n.d.	1,4%	0,2% (0,2%)	0,4% (0,5%)	0,4% (0,5%)	1,4% (1,6%)	n.d.	23,1%	3,1% (6,6%)	1,3% (2,7%)	1,5% (3,1%)	1,6% (3,3%)
<i>e) Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc...)</i>	2,6%	0,5%	0,3% (0,3%)	0,7% (0,8%)	0,9% (1,1%)	2% (2,3%)	4,1%	3,6%	1,4% (3%)	2,4% (5%)	1,8% (3,9%)	1,6% (3,3%)
<i>f) Altro non compreso tra le voci riportate sopra</i>	1,8%	1,7%	4,7% (5,4%)	1,5% (1,7%)	2,1% (2,7%)	0,9% (1,1%)	7,2%	1,4%	4,1% (8,7%)	2,1% (4,4%)	1,5% (3,1%)	0,5% (1,0%)
<i>Garanzia di energia prodotta in Italia</i>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	2,3% (2,9%)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0% (0%)	0%
<i>Altri prodotti o servizi offerti insieme con l'elettricità (es. internet, abbonamento telefonico, abbonamento TV, prodotto assicurativo/finanziario ecc...)</i>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0% (0%)	5,3% (6,2%)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	1,3% (2,8%)	4,1% (8,4%)
Totale delle offerte	100,0%	100,0%	100,0%	100,1%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%

* LA PERCENTUALE DI OFFERTE CHE NON PREVEDONO SERVIZI AGGIUNTIVI, È DISPONIBILE PER LA PRIMA VOLTA A PARTIRE DAL 2018. PER GLI ANNI 2016 E 2017 PERTANTO È STATA RIPORTATA SOLO LA DISTRIBUZIONE DELLE OFFERTE ALL'INTERNO DEL GRUPPO DI QUELLE CHE PREVEDONO TALI SERVIZI. DIVERSAMENTE, A PARTIRE DAL 2018 È STATO POSSIBILE CALCOLARE LA DISTRIBUZIONE TRA TUTTI I TIPI DI OFFERTA, INCLUDENDO ANCHE LE OFFERTE CHE NON PREVEDONO SERVIZI AGGIUNTIVI. PER PERMETTERE LA CONFRONTABILITÀ TRA I DIVERSI ANNI SI PRECISA CHE LE PERCENTUALI RELATIVE ALLA DISTRIBUZIONE ALL'INTERNO DEL SOLO GRUPPO DELLE OFFERTE CON SERVIZI AGGIUNTIVI SONO RIPORTATE TRA PARENTESI.

FONTE DATI: INDAGINE ANNUALE DELL'AUTORITÀ SUI SETTORI REGOLATI.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Tabella 15. Offerte in essere per i clienti non domestici distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo – Anni 2016-2021.

Clienti Non domestici	Contratti a prezzo fisso						Contratti a prezzo variabile					
	2016*	2017*	2018	2019	2020	2021	2016*	2017*	2018	2019	2020	2021
Offerte sottoscritte rispetto al totale	67,0%	79,7%	60,3%	68,6%	62,3%	54,9%	33,0%	20,3%	39,7%	31,4%	37,7%	45,1%
Di cui:												
-nessun servizio aggiuntivo	n.d.	n.d.	68,4%	78,1%	62,1%	71,9%	n.d.	n.d.	61,4%	79,8%	65,4%	67,8%
-che prevedono servizi aggiuntivi:	n.d.	n.d.	31,6%	21,9%	37,9%	28,2%	n.d.	n.d.	38,6%	20,2%	34,6%	32,2%
<i>a) Garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile (offerta verde totale o percentuale)</i>	87,0%	86,3%	23,7% (74,8%)	16,1% (73,4%)	29,3% (77,2%)	22,9% (81,2%)	71,7%	76,1%	31,5% (81,6%)	17,1% (84,6%)	30,1% (86,9%)	27,3% (84,8%)
<i>b) Programma di raccolta punti (proprio o altrui)</i>	1,2%	1,5%	0,7% (2,1%)	0,7% (3,2%)	1% (2,7%)	1,4% (5,0%)	0,1%	0,2%	0,1% (0,4%)	0,2% (0,9%)	0,4% (1,1%)	0,9% (2,8%)
<i>c) 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.)</i>	6,0%	7,8%	3,4% (10,7%)	2,1% (9,8%)	2,2% (5,7%)	1,6% (5,7%)	18,3%	23,5%	1,5% (3,8%)	1,4% (7,2%)	2,8% (8,1%)	3% (9,3%)
<i>d) Omaggio o gadget</i>	n.d.	0,1%	3% (9,6%)	1,7% (7,9%)	2% (5,3%)	0,4% (1,4%)	n.d.	0,1%	2,8% (7,3%)	0,8% (3,8%)	0,1% (0,2%)	0,4% (1,2%)
<i>e) Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc...)</i>	1,1%	0,9%	0,1% (0,3%)	0,1% (0,3%)	0,4% (1%)	0,4% (1,4%)	0,0%	0,0%	0,001% (0,002%)	0% (0%)	0% (0%)	0% (0%)
<i>f) Altro non compreso tra le voci riportate sopra (specificare)</i>	4,7%	3,4%	0,8% (2,5%)	1,2% (5,5%)	2% (5,3%)	0,3% (1,1%)	9,9%	0,1%	2,7% (6,9%)	0,7% (3,5%)	1,2% (3,6%)	0,2% (0,6%)
<i>Garanzia di energia prodotta in Italia</i>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0% (0%)	0%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0% (0%)	0%
<i>Altri prodotti o servizi offerti insieme con l'elettricità (es. internet, abbonamento telefonico, abbonamento TV, prodotto assicurativo/finanziario ecc...)</i>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	1% (2,7%)	1,2% (4,3%)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0,1% (0,2%)	0,4% (1,2%)
Totale delle offerte che prevedono servizi aggiuntivi	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%

* LA PERCENTUALE DI OFFERTE CHE NON PREVEDONO SERVIZI AGGIUNTIVI, È DISPONIBILE PER LA PRIMA VOLTA A PARTIRE DAL 2018. PER GLI ANNI 2016 E 2017 PERTANTO È STATA RIPORTATA SOLO LA DISTRIBUZIONE DELLE OFFERTE ALL'INTERNO DEL GRUPPO DI QUELLE CHE PREVEDONO TALI SERVIZI. DIVERSAMENTE, A PARTIRE DAL 2018 È STATO POSSIBILE CALCOLARE LA DISTRIBUZIONE TRA TUTTI I TIPI DI OFFERTA, INCLUDENDO ANCHE LE OFFERTE CHE NON PREVEDONO SERVIZI AGGIUNTIVI. PER PERMETTERE LA CONFRONTABILITÀ TRA I DIVERSI ANNI SI PRECISA CHE LE PERCENTUALI RELATIVE ALLA DISTRIBUZIONE ALL'INTERNO DEL SOLO GRUPPO DELLE OFFERTE CON SERVIZI AGGIUNTIVI SONO RIPORTATE TRA PARENTESI.

FONTE DATI: INDAGINE ANNUALE DELL'AUTORITÀ SUI SETTORI REGOLATI.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Tabella 16. Offerte sottoscritte tramite canale online – Domestici – Anni 2017 e 2021

Numero offerte online siglate per anno - Clienti domestici settore elettrico	
2017	3,80%
2018	3,40%
2019	4,40%
2020	7,40%
2021	9,70%

FONTE DATI: INDAGINE ANNUALE DELL'AUTORITÀ SUI SETTORI REGOLATI.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Tabella 17. Offerte in essere per i clienti domestici distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo – Anni 2016-2021.

Domestici	Contratti a prezzo fisso						Contratti a prezzo variabile					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Offerte sottoscritte rispetto al totale	68,5%	68,6%	70,4%	69,9%	73,9%	72,7%	31,5%	31,4%	29,6%	30,1%	26,1%	27,3%
Di cui:												
-nessun servizio aggiuntivo	85,3%	38,3%	45,0%	52,7%	38,0%	40,8%	68,4%	86,5%	82,7%	76,2%	75,6%	78,5%
-che prevedono servizi aggiuntivi:	14,7%	61,7%	55,0%	47,3%	62,0%	59,4%	31,6%	13,5%	17,3%	23,7%	24,4%	21,6%
a) Programma di raccolta punti (proprio o altrui)	71% (10,3%)	51,4%	46,0%	33,0%	35,2%	38,7%	13,3% (4,2%)	2,0%	1,8%	4,0%	6,1%	3,1%
b) 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.)	23% (3,4%)	7,1%	6,1%	4,3%	14,0%	8,1%	20,9% (6,6%)	7,0%	6,5%	11,8%	13,1%	5,0%
c) Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc...)	5% (0,7%)	1,4%	0,9%	0,4%	5,1%	3,7%	1,5% (0,5%)	0,5%	0,4%	0,2%	1,9%	1,0%
d) Omaggio o gadget	n.d.	0,2%	0,2%	0,2%	5,0%	1,9%	n.d.	0,3%	0,4%	0,6%	0,4%	0,4%
e) Servizi telefonici personalizzati	n.d.	0,0%	0,0%	0,0%	n.d.	n.d.	n.d.	0,0%	0,0%	0,0%	n.d.	n.d.
f) Altro non compreso tra le voci riportate sopra	1% (0,1%)	1,6%	1,8%	9,4%	0,6%	0,4%	64,3% (20,3%)	3,7%	8,2%	7,1%	2,8%	2,6%
g) Garanzia di energia 100% green	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	2,2%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	8,8%
Altri prodotti o servizi offerti insieme con il gas (es. internet, abbonamento telefonico, abbonamento TV, prodotto assicurativo/finanziario ecc...)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	2,2%	4,4%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0,1%	0,7%
Totale delle offerte che prevedono servizi aggiuntivi	100% (14,7%)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	100% (31,6%)	100,0%	100,0%	99,9%	100,0%	100%

* COERENTEMENTE CON QUANTO INDICATO NELLE INDAGINI ANNUALI DELL'AUTORITÀ, PER L'ANNO 2016 È STATA RIPORTATA LA DISTRIBUZIONE DELLE OFFERTE ALL'INTERNO DEL GRUPPO DI QUELLE CHE PREVEDONO SERVIZI AGGIUNTIVI, MENTRE DAL 2017 IN POI È STATO POSSIBILE CALCOLARE LA DISTRIBUZIONE TRA TUTTI I TIPI DI OFFERTA, INCLUDENDO ANCHE LE OFFERTE CHE NON PREVEDONO SERVIZI AGGIUNTIVI. PER PERMETTERE LA CONFRONTABILITÀ TRA I DIVERSI ANNI SI PRECISA CHE NEL 2016 LE PERCENTUALI RELATIVE ALLA DISTRIBUZIONE ALL'INTERNO DEL SOLO GRUPPO DELLE OFFERTE CON SERVIZI AGGIUNTIVI SONO INDICATE TRA PARENTESI.
 FONTE DATI: INDAGINE ANNUALE DELL'AUTORITÀ SUI SETTORI REGOLATI.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Tabella 18. Offerte in essere per i clienti Condominio uso domestico distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo – Anni 2016-2021.

Condominio uso domestico	Contratti a prezzo fisso						Contratti a prezzo variabile					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Offerte sottoscritte rispetto al totale	36,3%	28,3%	27,6%	28,7%	31,7%	27,9%	63,7%	71,7%	72,4%	71,3%	68,3%	72,1%
Di cui:												
-nessun servizio aggiuntivo	22,5%	93,8%	96,5%	92,3%	83,2%	81,9%	68,4%	70,6%	95,0%	92,3%	74,1%	70,9%
-che prevedono servizi aggiuntivi:	77,5%	6,2%	3,5%	7,7%	16,8%	18,2%	31,6%	29,4%	5,0%	7,7%	25,9%	29,1%
<i>a) Programma di raccolta punti (proprio o altrui)</i>	0,2% (0,2%)	0,3%	0,1%	0,3%	0,3%	0,3%	-	-	0,1%	0,3%	0,05%	0%
<i>b) 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.)</i>	53,8% (41,7%)	4,3%	1,4%	5,1%	11,5%	11%	89,1% (28,2%)	27,9%	2,5%	5,1%	25,7%	26,9%
<i>c) Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc...)</i>	0,3% (0,2%)	0,7%	0,02%	0,00%	2,6%	2,6%	0,3% (0,1%)	0,1%	0,03%	0,0%	0,01%	0%
<i>d) Omaggio o gadget</i>	n.d.	0,1%	1,5%	0,1%	1,6%	0,9%	n.d.	-	0,1%	0,1%	0,02%	0,2%
<i>e) Servizi telefonici personalizzati</i>	n.d.	-	-	0,00	n.d.	n.d.	n.d.	-	0,00	0,2%	n.d.	n.d.
<i>f) Altro non compreso tra le voci riportate sopra</i>	45,7% (35,4%)	0,8%	0,4%	2,1%	0,2%	0,4%	10,6% (3,3%)	1,4%	2,3%	2,1%	0,03%	0,7%
<i>g) Garanzia di energia 100% green</i>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	2,4%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	1,3%
<i>Altri prodotti o servizi offerti insieme con il gas (es. internet, abbonamento telefonico, abbonamento TV, prodotto assicurativo/finanziario ecc...)</i>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0,7%	0,6%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0,01%	0%
Totale delle offerte che prevedono servizi aggiuntivi	100% (77,5%)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	100% (31,6%)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%

* COERENTEMENTE CON QUANTO INDICATO NELLE INDAGINI ANNUALI DELL'AUTORITÀ, PER L'ANNO 2016 È STATA RIPORTATA LA DISTRIBUZIONE DELLE OFFERTE ALL'INTERNO DEL GRUPPO DI QUELLE CHE PREVEDONO SERVIZI AGGIUNTIVI, MENTRE DAL 2017 IN POI È STATO POSSIBILE CALCOLARE LA DISTRIBUZIONE TRA TUTTI I TIPI DI OFFERTA, INCLUDENDO ANCHE LE OFFERTE CHE NON PREVEDONO SERVIZI AGGIUNTIVI. PER PERMETTERE LA CONFRONTABILITÀ TRA I DIVERSI ANNI SI PRECISA CHE NEL 2016 LE PERCENTUALI RELATIVE ALLA DISTRIBUZIONE ALL'INTERNO DEL SOLO GRUPPO DELLE OFFERTE CON SERVIZI AGGIUNTIVI SONO INDICATE TRA PARENTESI.
 FONTE DATI: INDAGINE ANNUALE DELL'AUTORITÀ SUI SETTORI REGOLATI.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Tabella 19. Offerte in essere per i clienti non domestici distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo – Anni 2016-2021.

Non domestici	Contratti a prezzo fisso						Contratti a prezzo variabile					
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Offerte sottoscritte rispetto al totale	38,4%	12,2%	87,6%	42,5%	45,9%	43,7%	61,6%	87,8%	12,4%	57,5%	54,1%	56,3%
Di cui:												
-nessun servizio aggiuntivo	20,7%	89,9%	99,0%	88,9%	88,8%	90,1%	25,9%	97,6%	90,7%	89,8%	88,5%	88,8%
-che prevedono servizi aggiuntivi:	79,3%	10,1%	1,0%	11,1%	11,2%	9,9%	74,1%	2,4%	9,3%	10,2%	11,5%	11,2%
<i>a) Programma di raccolta punti (proprio o altrui)</i>	12,8% (10,2%)	0,1%	0,2%	2,2%	2,4%	2,5%	10,1% (7,5%)	0,1%	1,2%	0,8%	2,7%	0,7%
<i>b) 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.)</i>	54,1% (42,9%)	4,9%	0,3%	3,9%	4,8%	3,0%	60% (44,5%)	1,4%	5,3%	7,6%	8,6%	4,7%
<i>c) Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc...)</i>	10,2% (8,1%)	3,1%	0,01%	0,08%	0,5%	0,5%	4,8% (3,6%)	0,1%	0,42%	0,02%	0,01%	0,7%
<i>d) Omaggio o gadget</i>	n.d.	-	0,4%	4,3%	2,3%	0,4%	n.d.	-	0,1%	0,3%	0,1%	0,0%
<i>e) Servizi telefonici personalizzati</i>	n.d.	-	-	-	n.d.	n.d.	n.d.	-	-	0,00	n.d.	n.d.
<i>f) Altro non compreso tra le voci riportate sopra</i>	22,9% (18,3%)	2,0%	0,1%	0,6%	0,8%	0,4%	25,1% (18,6%)	0,8%	2,3%	1,5%	0,03%	0,9%
<i>g) Garanzia di energia 100% green</i>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	2,2%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	4,2%
<i>Altri prodotti o servizi offerti insieme con il gas (es. internet, abbonamento telefonico, abbonamento TV, prodotto assicurativo/finanziario ecc...)</i>	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0,5%	0,9%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	0,001%	0,0%
Totale delle offerte che prevedono servizi aggiuntivi	100% (79,3%)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%	100% (74,1%)	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100%

* COERENTEMENTE CON QUANTO INDICATO NELLE INDAGINI ANNUALI DELL'AUTORITÀ, PER L'ANNO 2016 È STATA RIPORTATA LA DISTRIBUZIONE DELLE OFFERTE ALL'INTERNO DEL GRUPPO DI QUELLE CHE PREVEDONO SERVIZI AGGIUNTIVI, MENTRE DAL 2017 IN POI È STATO POSSIBILE CALCOLARE LA DISTRIBUZIONE TRA TUTTI I TIPI DI OFFERTA, INCLUDENDO ANCHE LE OFFERTE CHE NON PREVEDONO SERVIZI AGGIUNTIVI. PER PERMETTERE LA CONFRONTABILITÀ TRA I DIVERSI ANNI SI PRECISA CHE NEL 2016 LE PERCENTUALI RELATIVE ALLA DISTRIBUZIONE ALL'INTERNO DEL SOLO GRUPPO DELLE OFFERTE CON SERVIZI AGGIUNTIVI SONO INDICATE TRA PARENTESI.
 FONTE DATI: INDAGINE ANNUALE DELL'AUTORITÀ SUI SETTORI REGOLATI.

Tabella 20. Offerte sottoscritte tramite canale online – Domestici – Anni 2017 e 2021.

Numero offerte online siglate per anno - Clienti domestici settore del gas naturale	
2017	4,10%
2018	2,60%
2019	6,90%
2020	7,90%
2021	7,20%

FORNITORE DATI: INDAGINE ANNUALE DELL'AUTORITÀ SUI SETTORI REGOLATI

Offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e relative alternative disponibili

- 6.14. Al fine di analizzare in modo specifico le scelte operate dai clienti finali in fase di uscita dalla maggior tutela, rispetto alle precedenti edizioni del rapporto, è proseguita anche per l'ultimo trimestre del 2021 e per il primo semestre del 2022 l'analisi volta ad acquisire elementi di dettaglio, con riferimento a:
- le tipologie di offerte preferite;
 - gli operatori scelti e le offerte proposte da questi ultimi;
 - il processo di scelta attuato dal cliente finale.
- 6.15. L'analisi, che nel presente rapporto riguarda il periodo luglio 2020- giugno 2022, ha preso in considerazione le uscite dalla maggior tutela relative a clienti finali domestici³⁸, per i quali fosse disponibile anche l'indicazione relativa al contratto sottoscritto con il nuovo fornitore. I dati analizzati riguardano:
- per il periodo luglio 2022-dicembre 2021, una platea di 35 venditori scelti dai clienti finali, che sono rappresentativi di una quota di mercato dell'83,4% nel segmento della vendita ai clienti domestici;
 - per il periodo gennaio-giugno 2022, una platea di circa 95 venditori scelti dai clienti finali, che sono rappresentativi di una quota di mercato dell'87,8% nel segmento della vendita ai clienti domestici.
- 6.16. Fino a dicembre 2021 sono considerate le osservazioni costituite da almeno 50 passaggi in uscita dalla maggior tutela con preferenza per la medesima offerta, in ciascun mese. Tale limite, prima pari a 100 passaggi, è stato abbassato al fine di includere nell'analisi anche venditori di dimensioni minori. Diversamente, a partire da gennaio 2022 sono state considerate le offerte scelte in tutti gli switching in uscita dalla maggior tutela.
- 6.17. Il campione, così determinato e riportato nella seguente tabella e nel relativo grafico, è costituito da un totale di:
- per il periodo luglio 20-dicembre 21, oltre 947.000 clienti che, nei mesi oggetto di osservazione, hanno scelto il mercato libero, pari a poco più della metà dei clienti domestici che hanno fatto questa scelta;

³⁸ Per il periodo fino a dicembre 2021 sono stati considerati i clienti domestici con potenza impegnata pari a 3 kW. Da gennaio 2022 tutti i clienti domestici, a prescindere dal livello di potenza.

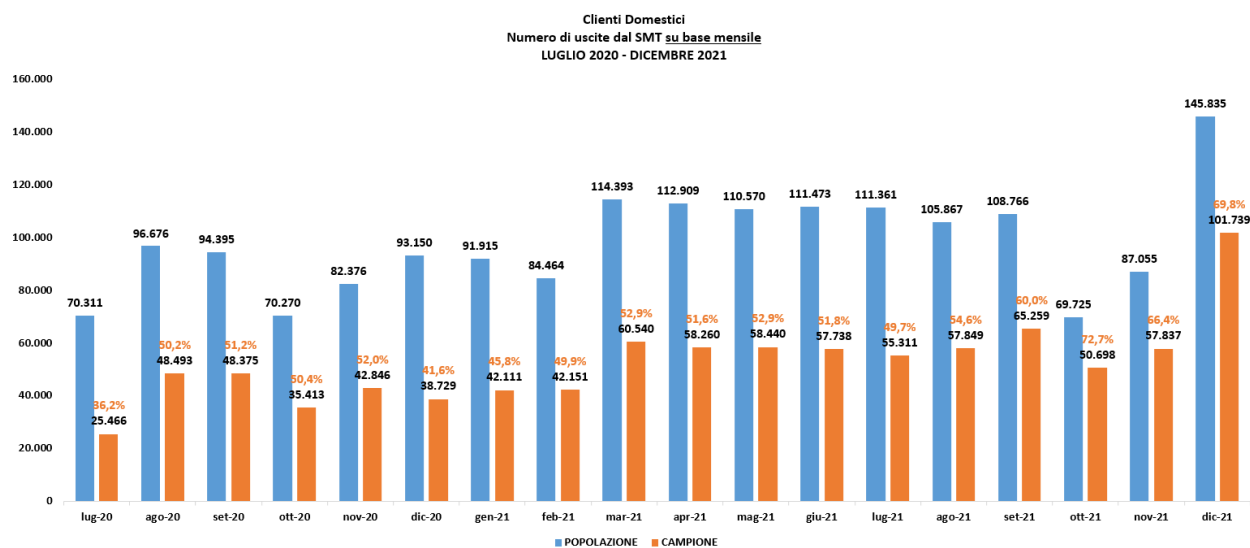
- b) per il periodo gennaio – giugno 2022, oltre 670.000 clienti che, nei mesi oggetto di osservazione, hanno scelto il mercato libero e per cui è stato possibile individuare l’offerta tra quelle disponibili nel Portale offerte nei due mesi precedenti, pari a poco più del 60% dei clienti domestici che hanno fatto questa scelta.

Tabella 21. Numerosità del campione di clienti oggetto dell’analisi delle offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e relative alternative disponibili – luglio – dicembre 2021.

CAMPIONE	
CLIENTI DOMESTICI	USCITE DA MT
lug-20	25.466
ago-20	48.493
set-20	48.375
ott-20	35.413
nov-20	42.846
dic-20	38.729
gen-21	42.111
feb-21	42.151
mar-21	60.540
apr-21	58.260
mag-21	58.440
giu-21	57.738
lug-21	55.311
ago-21	57.849
set-21	65.259
ott-21	50.698
nov-21	57.837
dic-21	101.739
Totale	947.255

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

Grafico 54. Rappresentatività rispetto alla popolazione del campione di clienti oggetto dell'analisi delle offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e relative alternative disponibili – luglio – dicembre 2021



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

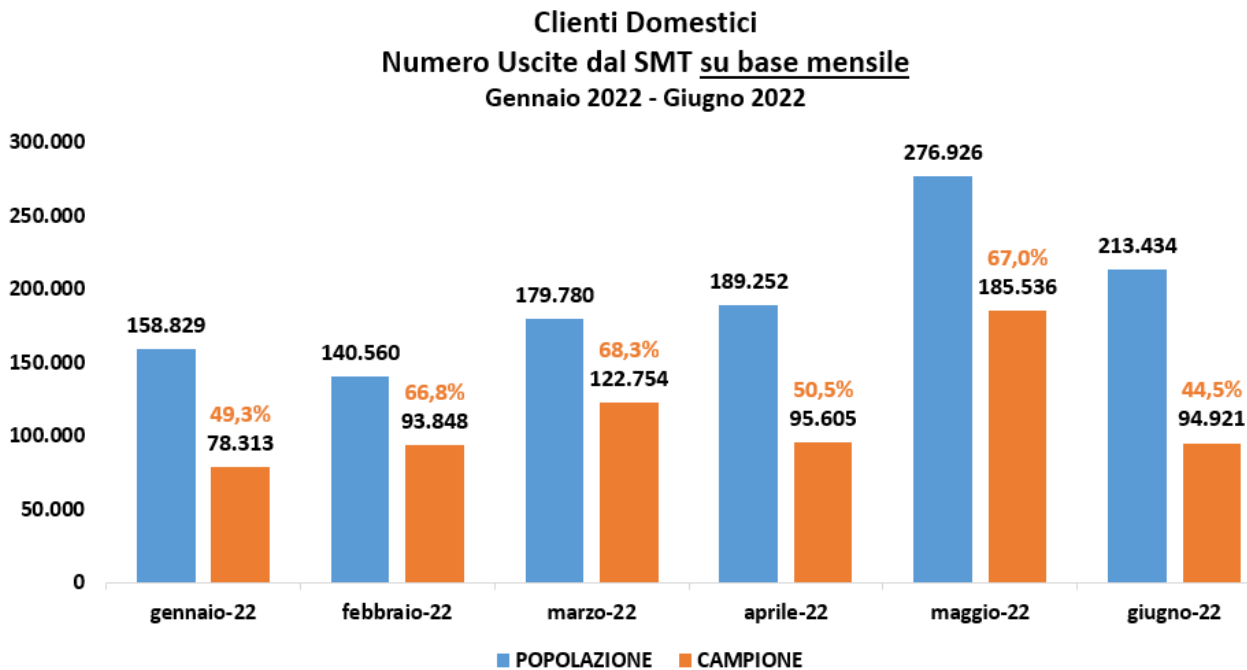
Tabella 22. Numerosità del campione di clienti oggetto dell'analisi delle offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e relative alternative disponibili – gennaio – giugno 2022.

CLIENTI DOMESTICI	Uscite da MT
gennaio-22	78.313
febbraio-22	93.848
marzo-22	122.754
aprile-22	95.605
maggio-22	185.536
giugno-22	94.921

670.977

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

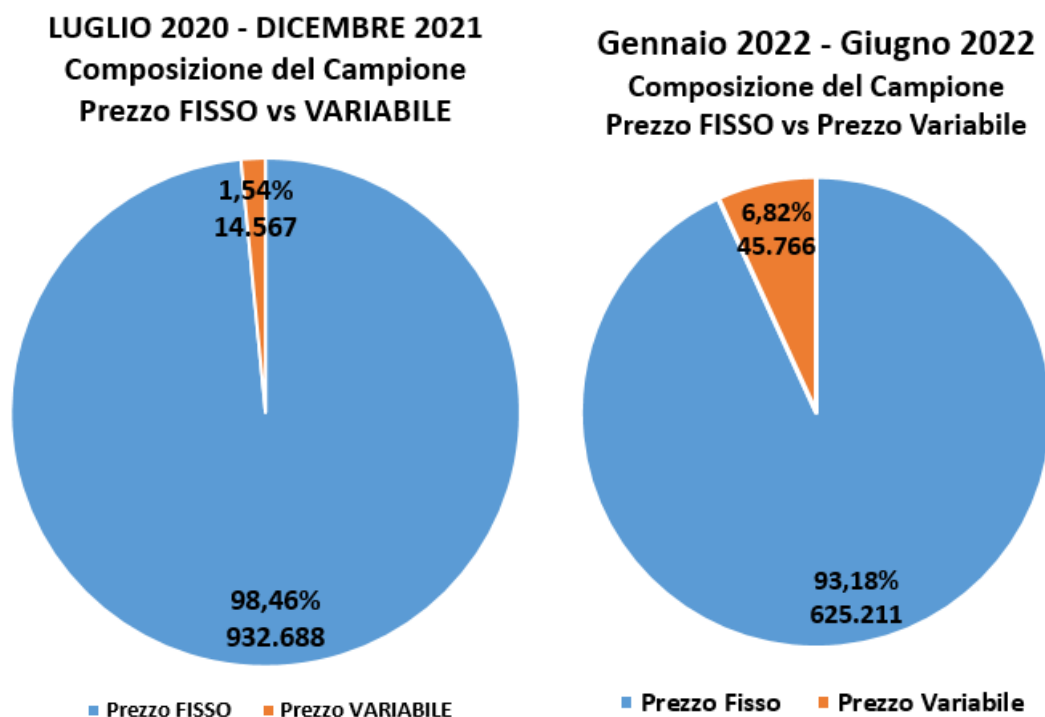
Grafico 55. Rappresentatività rispetto alla popolazione del campione di clienti oggetto dell'analisi delle offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e relative alternative disponibili – gennaio – giugno 2022



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

6.18. Dal punto di vista dei risultati emerge che la quasi totalità dei clienti del campione analizzato ha scelto un'offerta di mercato libero con struttura di prezzo fisso, con percentuali più elevate rispetto alle preferenze esercitate nel mercato libero (non solo, quindi, all'atto dell'uscita dalla tutela).

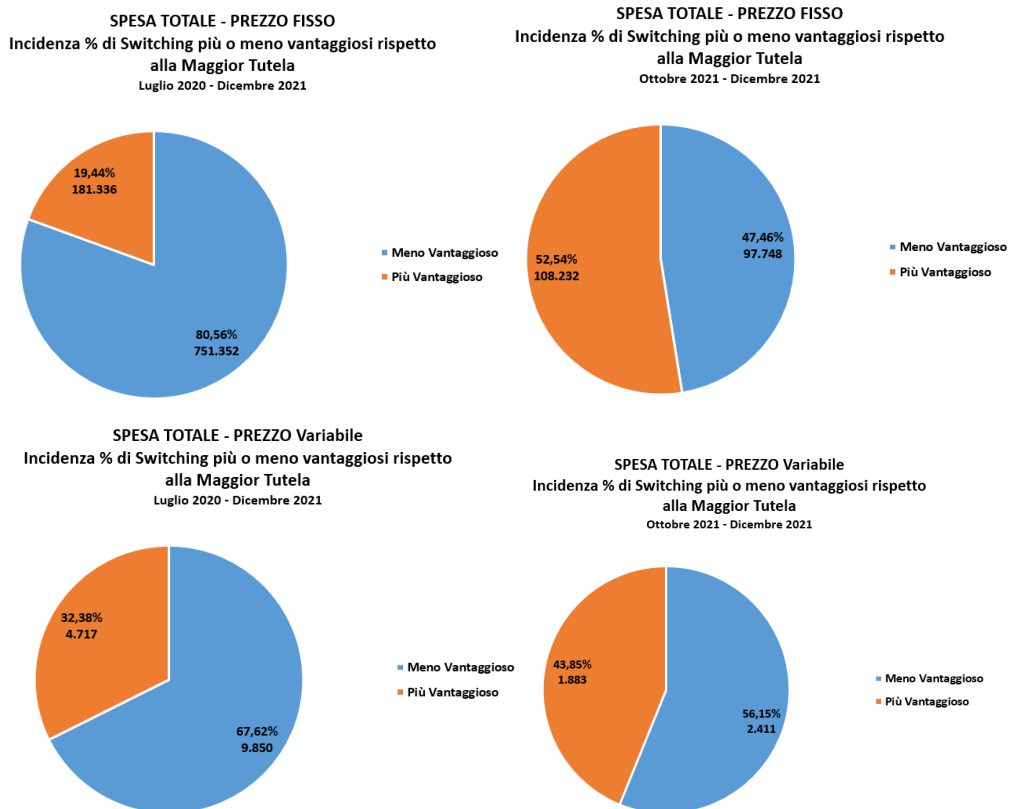
Grafico 56. Distinzione tra offerte scelte per struttura di prezzo; fisso o variabile – luglio 2020 – giugno 2022.



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

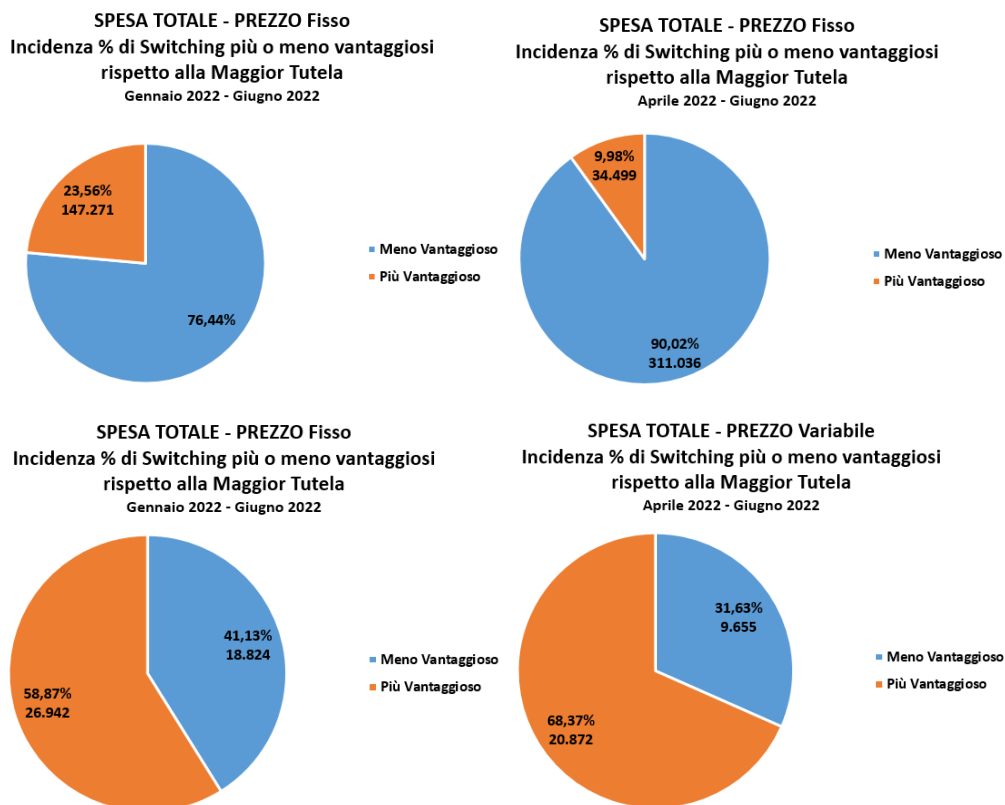
- 6.19. Nella maggior parte dei casi analizzati i venditori scelti dai clienti finali in uscita dalla maggior tutela hanno contrattualizzato tali clienti con offerte a prezzo fisso in via esclusiva. Non sono presenti, per tali venditori, passaggi con contrattualizzazione a prezzo variabile.
- 6.20. Dal punto di vista della convenienza delle offerte scelte dai clienti finali, comparate alla stima della spesa del servizio di maggior tutela che i clienti hanno deciso di lasciare, le simulazioni effettuate, assumendo dei profili di consumo convenzionali riconducibili ai suddetti clienti, sembrano dimostrare che in molti casi la scelta operata dal cliente non sia la più conveniente dal punto di vista della spesa annua. Per contro, le analisi mostrano che negli ultimi mesi il numero di offerte più vantaggiose scelte dai clienti finali sono aumentate, specie per le offerte a prezzo fisso.

Grafico 57. Vantaggiosità delle offerte scelte rispetto alla spesa prevista nel Portale Offerte per la maggior tutela nei due mesi precedenti il cambio fornitore variabile – luglio 2020 – dicembre 2021.



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

Grafico 58. Vantaggiosità delle offerte scelte rispetto alla spesa prevista nel Portale Offerte per la maggior tutela nei due mesi precedenti il cambio fornitore variabile – gennaio 2022 – giugno 2022

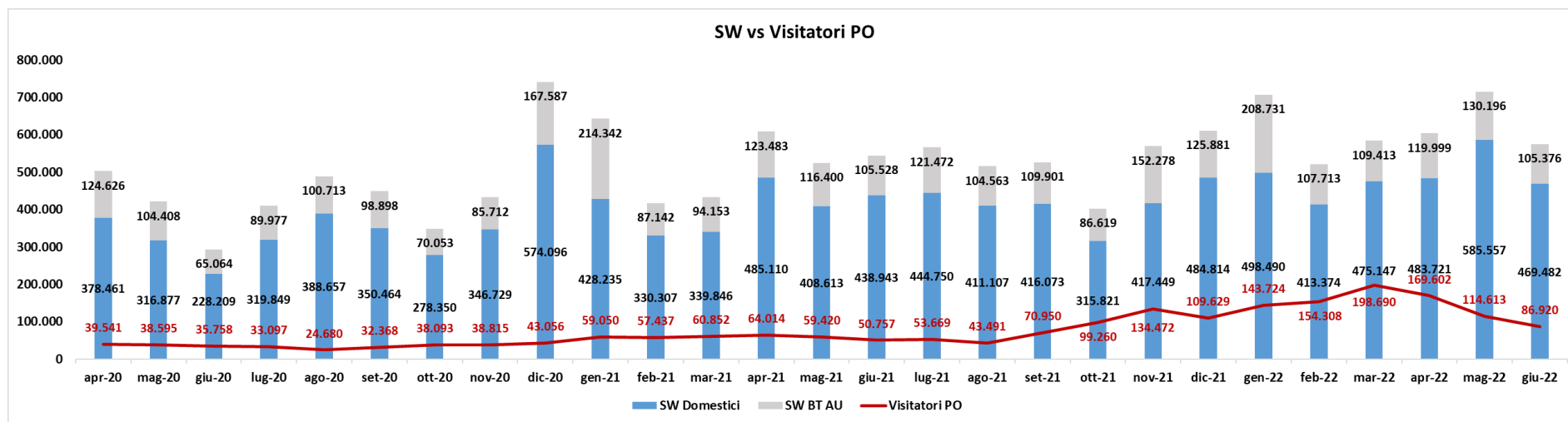


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal Portale Offerte

- 6.21. A fronte di tali risultati si è proceduto a valutare se i contratti prescelti presentassero degli elementi esogeni al prezzo e quindi non valutati nel calcolo della spesa annua effettuata dal Portale Offerte (quali i più volte citati servizi aggiuntivi) che avrebbero potuto indurre il cliente a optare per tali contratti, anche se economicamente non più vantaggiosi della maggior tutela. Tale analisi, relativa alle 10 offerte più scelte dai clienti distintamente nell'ultimo trimestre '21 e nel primo semestre '22, ha di fatto rilevato come l'attrattiva esercitata non fosse legata a particolari elementi aggiuntivi: solo in pochissimi casi erano presenti servizi aggiuntivi quali elementi qualificanti l'offerta. Tali elementi non si ritiene però sufficiente a giustificare la generalità delle scelte.
- 6.22. Al fine di una prima valutazione circa il processo di scelta operato dal cliente, i cui comportamenti sono in parte stati descritti dalle evidenze riportate nel capitolo 5 del presente Rapporto, si sono comparati gli accessi al Portale Offerte (effettuati da singoli visitatori) nel periodo di osservazione, rispetto alla totalità dei cambi di fornitore che si sono realizzati nei medesimi periodi. I risultati sono riportati nel grafico seguente:

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 59. Confronto tra numero di cambi fornitore eseguiti mensilmente e consultazioni del Portale Offerte (visitatori unici) – aprile 2020 – giugno 2022.



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

- 6.23. Dai dati si evince come il numero di visitatori del Portale Offerte³⁹ sia notevolmente inferiore al numero di cambi fornitore. È altresì utile evidenziare come a partire da settembre 2021 si registri un notevole incremento delle consultazioni mensili del Portale offerte. Tale aumento potrebbe essere ascrivibile anche all'incremento dei prezzi all'ingrosso dell'energia elettrica e del gas naturale, con un conseguente incremento anche degli interventi mediatici su tale tematica.
- 6.24. Appare evidente che il processo di scelta ad oggi, con molta probabilità, non venga ancora compiuto da parte del cliente sfruttando appieno tutti gli strumenti a propria disposizione, quanto piuttosto sia guidato dal venditore che approccia il cliente finale e che gli propone un determinato insieme di offerte tra il quale scegliere.

³⁹ Si evidenzia come il dato registri la “visita” al Portale Offerte di un singolo visitatore che non necessariamente porta ad un'effettiva azione di cambio fornitore. Inoltre, nel grafico vengono comparati solo i cambi fornitore per il settore elettrico, mentre i visitatori possono indistintamente aver effettuato delle simulazioni per il settore elettrico o per il settore del gas naturale.

7. Trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi

- 7.1. Nella presente sezione sono esposte sinteticamente le attività di verifica in tema di trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi svolti dal Gestore del SII⁴⁰ in coordinamento con l’Autorità. Inoltre, ove disponibili, ne sono sintetizzati i risultati.
- 7.2. In particolare, sono sintetizzate le seguenti attività di verifica effettuate a campione sulle offerte più convenienti disponibili per alcuni clienti tipo:
- a) **monitoraggio giornaliero della corretta rappresentazione dell’offerta sul PO** che il venditore intendeva pubblicare;
 - b) **verifica di corrispondenza tra l’offerta pubblicata nel PO e quanto riportato nei siti web dei venditori.**
- 7.3. In aggiunta a quanto sopra indicato, secondo gli indirizzi dell’Autorità, il Gestore del SII verifica da luglio 2018 il rispetto dell’obbligo in capo a ciascun venditore di pubblicare sul Portale Offerte almeno due offerte PLACET (una a prezzo variabile ed una a prezzo fisso).

Monitoraggio giornaliero della corretta rappresentazione dell’offerta sul Portale Offerte

- 7.4. La verifica si basa sull’interrogazione diretta del Portale Offerte, sul quale viene eseguita la ricerca delle offerte disponibili in base a predefiniti parametri di ricerca e considerando le caratteristiche dei clienti tipo (domestici e non domestici e con differenti livelli di consumo). In particolare, rientrano nel campione 10 clienti tipo per il settore elettrico ed 8 clienti tipo per il settore gas⁴¹.

⁴⁰ Acquirente Unico, in qualità di Gestore del SII, svolge già da tempo numerose attività in merito al monitoraggio dei processi, del Portale Offerte e sull’andamento del Mercato Retail, via via attivate secondo gli indirizzi della Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia dell’Autorità.

⁴¹ I clienti tipo del campione sono siti a Milano, nel CAP 2021 per il settore elettrico mentre per il settore gas i clienti tipo del campione sono siti a Milano, nel CAP 2021 e a Palermo, nel CAP 90121.

Per il settore elettrico sono distinti tra:

- Domestico residente con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo – ulteriormente differenziato con prezzo fisso trattato per fasce/monorario, con prezzo variabile trattato per fasce/monorario,
- BT Altri usi con 6 kW di potenza e 4.000 kWh di consumo annuo – trattato per fasce con prezzo fisso/variabile;
- BT Altri usi con 15 kW di potenza e 12.000 kWh di consumo annuo – trattato per fasce con prezzo fisso/variabile.
- BT Altri usi con 45 kW di potenza e 60.000 kWh di consumo annuo – trattato per fasce con prezzo fisso/variabile.

Per il settore del gas sono distinti tra:

7.5. Mediamente vengono controllate n. 450 offerte al mese. Nello specifico:

- a) n.250 offerte del settore elettrico corrispondenti a n.25 offerte al mese per ogni tipo-cliente;
- b) n.200 offerte del settore del gas naturale corrispondenti a n.20 offerte al mese per ogni tipo-cliente.

7.6. Per entrambi i settori, i criteri con cui vengono selezionate le offerte per tipo-cliente sono riassunti in tabella:

N. Offerte	Criteri di selezione offerte settore
10	a) prime offerte in graduatoria in ricerca su PO al momento dell'osservazione (in ordine crescente di prezzo)
5	b) ultime offerte in graduatoria in ricerca su PO al momento dell'osservazione (in ordine crescente di prezzo)
5	c) offerte dei primi 5 operatori di mercato (una per venditore) prediligendo gli operatori non già analizzati rispetto alle offerte di cui al punto a) e b)
5	d) ulteriori offerte scelte in modo da intercettare casistiche particolari (nuove per offerta o per venditore, offerte con servizi aggiuntivi, offerte green, offerte a sconto (una tantum o su Tutela)

7.7. Sulle offerte selezionate sono eseguiti dei controlli in merito alle componenti pubblicate dell'offerta afferenti a:

- a) trasporto e gestione contatore;
- b) oneri di sistema;
- c) imposte.

7.8. Inoltre, con specifico riferimento alle informazioni afferenti alla Materia Prima contenuta nell'offerta sono verificate le informazioni afferenti a:

- a) presenza di tutte le componenti impresa/regolate necessarie alla corretta rappresentazione dell'offerta;
- b) congruità unità di misura;
- c) applicazione di sconti;

-
- Domestico ulteriormente differenziato per i CAP di Milano e Palermo, con 1.400 Smc di consumo annuo, uso gas per Cottura, acqua calda e riscaldamento, misuratore di classe < G6– ulteriormente differenziato tra con prezzo fisso/variabile;
 - Altri usi gas uso con 16.00 Smc di consumo annuo, uso tecnologico del gas misuratore di classe tra G10 e G40– ulteriormente differenziato tra con prezzo fisso/variabile;
 - Altri usi gas con 30.000 Smc di consumo annuo, uso tecnologico del gas misuratore di classe >G40– ulteriormente differenziato tra con prezzo fisso/variabile.

- d) prezzi applicati;
- e) icone identificative tipologia offerta (Sconto Tutela, Energia Verde...) ⁴².

7.9. Oltre ad analizzare le offerte contenute nelle prime pagine dei risultati, vengono verificati:

- a) il corretto funzionamento dei filtri presenti nella pagina di ricerca (categoria, sconti, prodotti e servizi aggiuntivi, garanzie, energia verde, canale di attivazione e pagamento);
- b) la presenza di eventuali offerte duplicate per lo stesso venditore, utilizzando i filtri “Ordina per venditore”;
- c) eventuali errori del venditore in fase di imputazione che determinano il caricamento di offerte formalmente corrette ma con prezzi erroneamente troppo alti o bassi.

7.10. Il Gestore del SII ha messo a disposizione dei venditori un servizio di assistenza formativa ed informativa per la rettifica ed il corretto inserimento delle nuove tipologie di offerte in linea con le proposte commerciali presenti sul mercato. In tale ambito le anomalie e le non conformità riscontrate sono segnalate al venditore competente. Questi ha dunque la possibilità di verificare ed eventualmente essere supportato nella loro correzione e nel caricamento di nuove offerte.

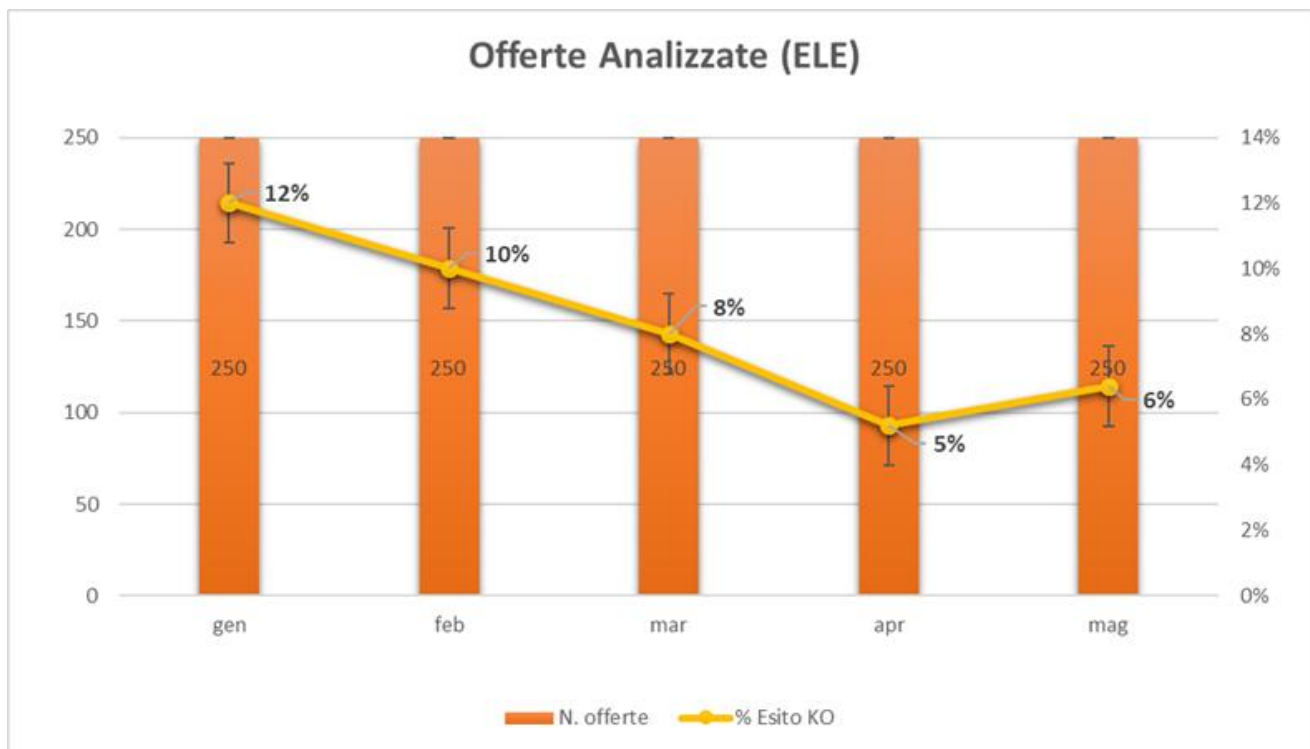
7.11. Per il settore elettrico, nei primi cinque mesi dell’anno 2022, le non-conformità sono diminuite passando dal 12% del mese gennaio al 6% di maggio con un minimo del 5% nel mese di aprile. Il maggior numero di non conformità riguardano aspetti ed informazioni legati al “prezzo” che si intendeva pubblicare, incidenza compresa tra il 27% e il 69% nel periodo analizzato. Le altre causali hanno una incidenza minore come ad esempio problematiche sulla “descrizione”, la presenza di “offerte doppie” o criticità nella compilazione dei tracciati informatici standardizzati “XML” per la trasmissione e la

⁴² Sono infatti disponibili sul mercato libero offerte che offrono degli elementi distintivi, anche selezionabili nei filtri disponibili nella pagina del Portale al momento della sua interrogazione. Tali elementi sono identificabili nella pagina del Portale Offerte anche tramite delle icone visualizzate su ciascuna offerta cui si applicano. Tra questi è possibile citare:

- Sconto Tutela - offerte strutturate in maniera da applicare uno sconto predeterminato sulle condizioni di tutela (ad Es: 10% di sconto sul prezzo della componente materia prima fissato dall’Autorità per la maggior tutela il servizio di tutela);
- Energia Verde – offerte che prevedono l’impegno da parte del venditore di approvvigionare la quantità di energia venduta a chi sottoscrive l’offerta solo da produttori di energia elettrica da fonti rinnovabili;
- Sconto una tantum – offerte che prevedono uno sconto in caso di sottoscrizione riconosciuto in un’unica soluzione al cliente;
- Sconto sempre applicabile: offerte che prevedono il riconoscimento di uno sconto sul prezzo della materia prima energia riconosciuto nel corso dell’intera durata del contratto, o su un periodo predefinito;
- Servizi aggiunti – offerte che prevedono oltre la fornitura di energia elettrica o gas naturale anche la fornitura di servizio aggiuntivi quali: la fornitura di una caldaia, la mobilità elettrica, la fornitura di pannelli solari termici o fotovoltaici, la climatizzazione, polizze assicurative varie ed altri.

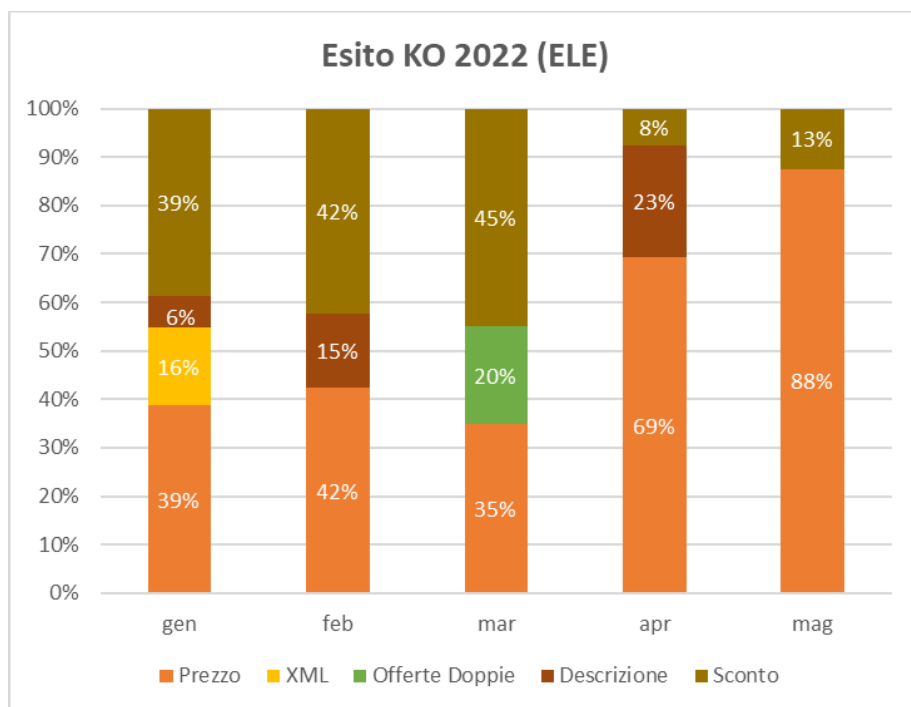
pubblicazione delle offerte. Le non conformità rilevate sono in diminuzione, per tutte le casistiche verificate. Per alcune addirittura si azzerano.

Grafico 60. Incidenza delle anomalie e non conformità riscontrate nell'ambito del monitoraggio quotidiano delle offerte pubblicate nel Portale Offerte, rispetto alle offerte verificate – settore elettrico gennaio-maggio 2022.



RENDICONTAZIONE DEL GESTORE DEL SII IN RELAZIONE AI MONITORAGGI SUL PORTALE OFFERTE.

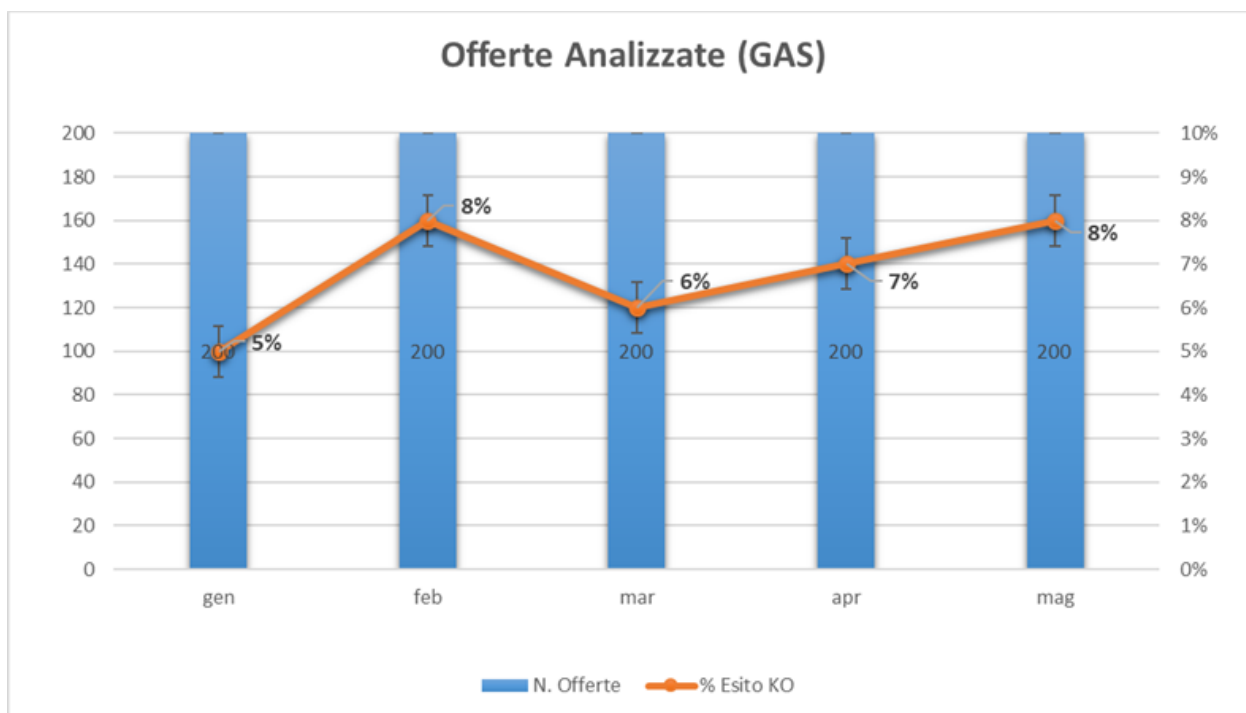
Grafico 61. Classificazione per argomento delle non conformità riscontrate nell’ambito del monitoraggio quotidiano delle offerte pubblicate nel Portale Offerte – settore elettrico gennaio-maggio 2022.



RENDICONTAZIONE DEL GESTORE DEL SII IN RELAZIONE AI MONITORAGGI SUL PORTALE OFFERTE.

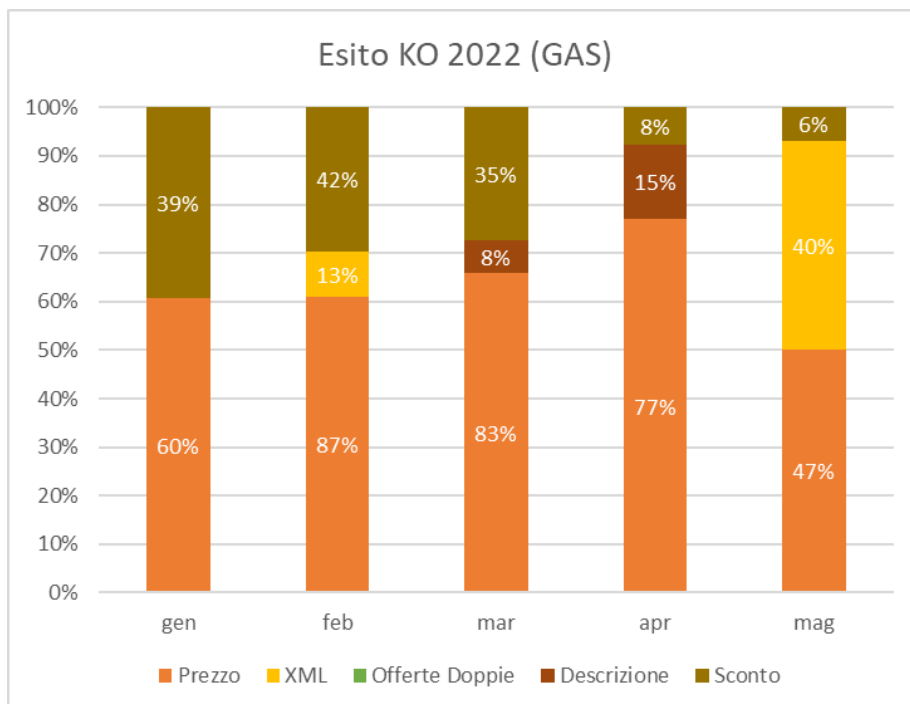
7.12. Nel settore del gas le non-conformità rilevate sono leggermente aumentate nei primi 5 mesi dell’anno 2022, passando dall’5% di gennaio all’8% di maggio. Il maggior numero di non conformità rilevate afferiscono, come per il settore elettrico, alle informazioni sul “prezzo” che il veditore intendeva pubblicare. L’incidenza di tali non conformità sulle offerte analizzate si attesta tra 47% e l’87% nel periodo analizzato. Un’altra casistica di non conformità frequentemente rilevata afferisce alle informazioni sullo “sconto” contenuto nell’offerta pubblicata, tra il 6% e il 42%. Le altre causali si presentano solo in alcuni mesi, come il controllo sulla “descrizione” o su “XML”. Non si evidenziano criticità sulla presenza di “offerte doppie”.

Grafico 62. Incidenza delle anomalie e non conformità riscontrate nell’ambito del monitoraggio quotidiano delle offerte pubblicate nel Portale Offerte, rispetto alle offerte verificate – settore del gas naturale – gennaio-maggio 2022.



RENDICONTAZIONE DEL GESTORE DEL SII IN RELAZIONE AI MONITORAGGI SUL PORTALE OFFERTE.

Grafico 63. Classificazione per argomento delle non conformità riscontrate nell’ambito del monitoraggio quotidiano delle offerte pubblicate nel Portale Offerte – settore del gas naturale – gennaio-maggio 2022.



RENDICONTAZIONE DEL GESTORE DEL SII IN RELAZIONE AI MONITORAGGI SUL PORTALE OFFERTE.

Verifica di corrispondenza tra l'offerta pubblicata nel PO e quanto riportato nei siti web dei venditori

A partire da gennaio 2022 per tutte le offerte soggette a monitoraggio mensile, si eseguono i seguenti controlli:

- a) **verifiche della presenza delle documentazioni afferenti all'offerta nella pagina web del venditore** - verifica della effettiva presenza, nelle pagine *web* del Venditore, delle offerte pubblicate sul PO, con riferimento al campione del monitoraggio giornaliero sopra riportato.
- b) **verifiche della facilità di accesso alle informazioni dell'offerta sulla pagina web del venditore** - facilità di accesso - in termini di click - per il cliente finale alle informazioni sull'offerta (CTE/Confrontabilità/altro), con riferimento al campione del monitoraggio giornaliero sopra riportato;
- c) **verifica della corrispondenza delle CTE pubblicate nel PO con quelle della pagina web del venditore** – corrispondenza tra le CTE della offerta pubblicate sul PO con quelle presenti sulla pagina web del venditore competente, con riferimento al campione delle offerte più scelte dai clienti finali che hanno cambiato fornitore;
- d) **verifica della presenza sul PO delle offerte maggiormente scelte dai clienti che hanno cambiato fornitore** – sul campione delle prime 100 offerte scelte in ciascun mese.

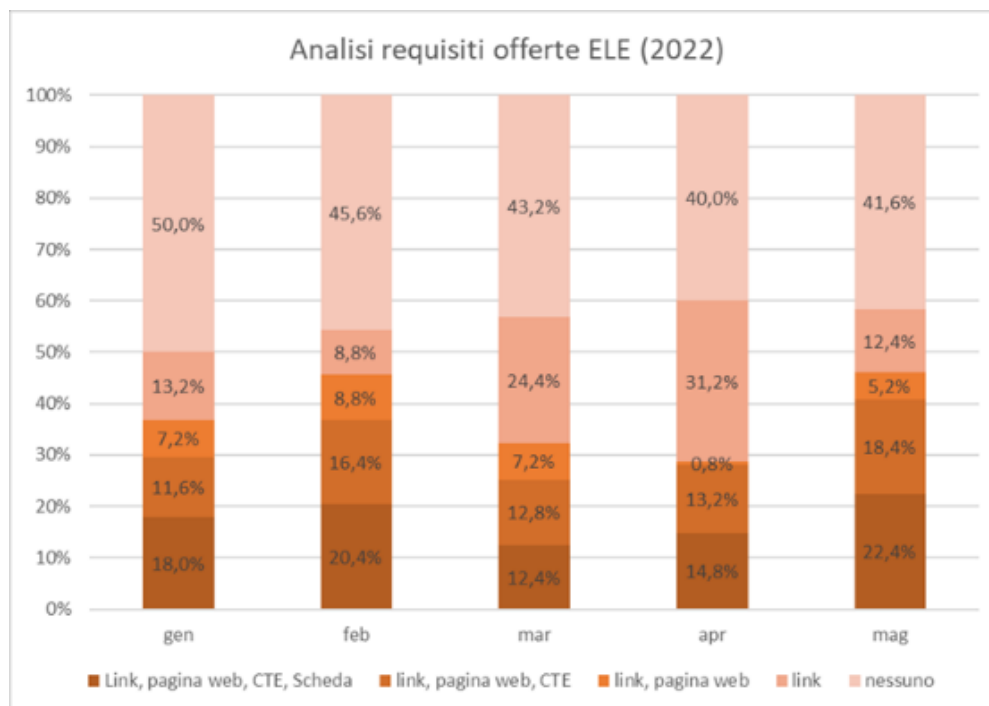
7.13. In merito alla **Presenza delle documentazioni afferenti all'offerta nella pagina web del venditore**, sono verificati mensilmente i seguenti aspetti:

- i. presenza sul PO di un link alla pagina *web* del venditore;
- ii. correttezza del link pubblicato sul PO, ove presente;
- iii. presenza nella pagina *web* del venditore dell'offerta pubblicata sul PO;
- iv. presenza nella pagina *web* del venditore delle CTE dell'offerta;
- v. presenza nella pagina *web* del venditore della Scheda Confrontabilità dell'offerta;
- vi. assenza di link all'offerta e impossibilità di verificare la documentazione sul sito dell'operatore.

7.14. Per il **settore elettrico**, nel corso dei primi 5 mesi del 2022, la presenza contemporanea di tutti gli aspetti di cui ai suddetti punti ii., iii., iv. e v. tra le offerte analizzate ha un andamento altalenante ma con una tendenza leggera al miglioramento. È passata infatti dal 18,0% di gennaio al 22,4% di maggio. Migliora, inoltre, la percentuale di offerte pubblicate complete

del link alla relativa pagina *web* del venditore, passando dal 50,0% di gennaio al 58,4% di maggio.

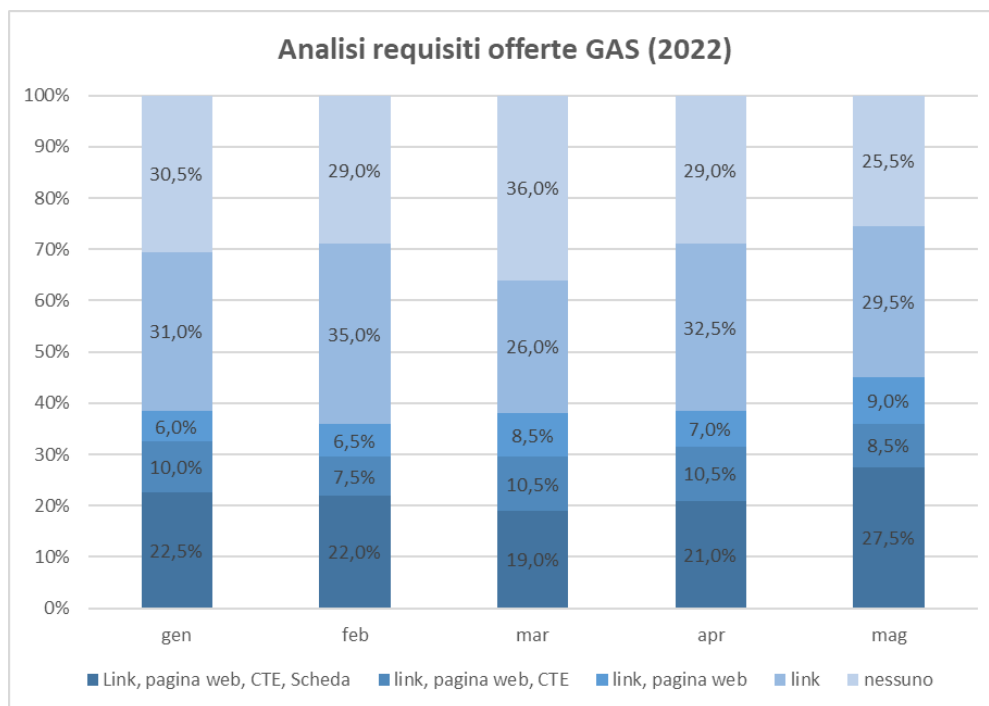
Grafico 64. Presenza delle documentazioni afferenti alle offerte monitorate, dettaglio delle verifiche - settore elettrico anno 2022



RENDICONTAZIONE DEL GESTORE DEL SII IN RELAZIONE AI MONITORAGGI SUL PORTALE OFFERTE.

7.15. Per il *settore del gas naturale*, il grafico evidenzia un miglioramento nel corso dei primi 5 mesi del 2022. Tutti gli aspetti di cui ai suddetti punti ii., iii., iv. e v. sono contemporaneamente stati riscontrati nel 22,5% delle offerte verificate a gennaio e nel 27,5% di quelle di maggio. Migliora, inoltre, la percentuale di offerte pubblicate complete del link alla relativa pagina *web* del venditore, passando dal 69,5% di gennaio al 74,5% di maggio.

Grafico 65. Presenza delle documentazioni afferenti alle offerte monitorate, dettaglio delle verifiche- settore gas naturale anno 2022



RENDICONTAZIONE DEL GESTORE DEL SII IN RELAZIONE AI MONITORAGGI SUL PORTALE OFFERTE.

7.16. In merito alla **facilità di accesso alle informazioni dell'offerta sulla pagina web del venditore**, è verificato il numero di click necessari per accedere alle informazioni sull'offerta all'interno della pagina web del venditore. Le tabelle seguenti riportano, per ciascun settore, la distribuzione percentuale delle offerte oggetto di verifica per numero di click necessari, da 1 a 5 click, e la percentuale di quelle per cui non era disponibile alcuna informazione.

Tabella 23. Esiti delle verifiche della facilità di accesso alle informazioni dell'offerta sulla pagina web del venditore – campione di offerte del monitoraggio giornaliero – settore elettrico

Facilità di accesso -in termini di click- per il cliente finale, alle informazioni sull'offerta settore elettrico o (CTE/Confrontabilità/altro)					
N. CLICK	gen-22	feb-22	mar-22	apr-22	mag-22
1	0,4%	0,8%	0,4%	0,4%	1,6%
2	22,0%	30,4%	20,8%	24,0%	35,2%
3	7,2%	4,0%	2,0%	1,6%	2,0%
4	-	1,6%	2,0%	2,0%	2,0%
5	-	-	-	-	-
Nessuna informazione	70,4%	63,2%	74,8%	72,0%	59,2%

RENDICONTAZIONE DEL GESTORE DEL SII IN RELAZIONE AI MONITORAGGI SUL PORTALE OFFERTE.

7.17. L'andamento dei primi 5 mesi dell'anno 2022, per il settore elettrico, risulta positivo in quanto aumenta la percentuale delle offerte raggiungibili con solo 1 o 2 click.

Tabella 24. Esiti delle verifiche della facilità di accesso alle informazioni dell'offerta sulla pagina web del venditore – campione di offerte del monitoraggio giornaliero – settore gas naturale

Facilità di accesso -in termini di click- per il cliente finale, alle informazioni sull'offerta settore gas naturale (CTE/Confrontabilità/altro)					
N. CLICK	gen-22	feb-22	mar-22	apr-22	mag-22
1	-	-	-	-	1,0%
2	29,5%	25,5%	23,5%	29,5%	32,5%
3	3,0%	3,0%	4,0%	1,0%	0,5%
4	-	1,0%	2,0%	2,0%	2,0%
5	-	-	-	-	-
Nessuna informazione	67,5%	70,5%	70,5%	67,5%	64,0%

RENDICONTAZIONE DEL GESTORE DEL SII IN RELAZIONE AI MONITORAGGI SUL PORTALE OFFERTE.

7.18. Per la **corrispondenza delle CTE pubblicate nel PO con quelle della pagina web del venditore**, le verifiche hanno l'obiettivo accertare che il contenuto delle informazioni tecniche ed economiche (principalmente riferite al prezzo) sia corrispondente con quanto trasmesso al SII dal venditore per la pubblicazione nel Portale Offerte. In tal modo si accerta che l'offerta rappresentata sul Portale Offerte sia omogenea a quanto indicato dal venditore in sede di presentazione al cliente della documentazione dell'offerta e in particolar modo delle CTE⁴³.

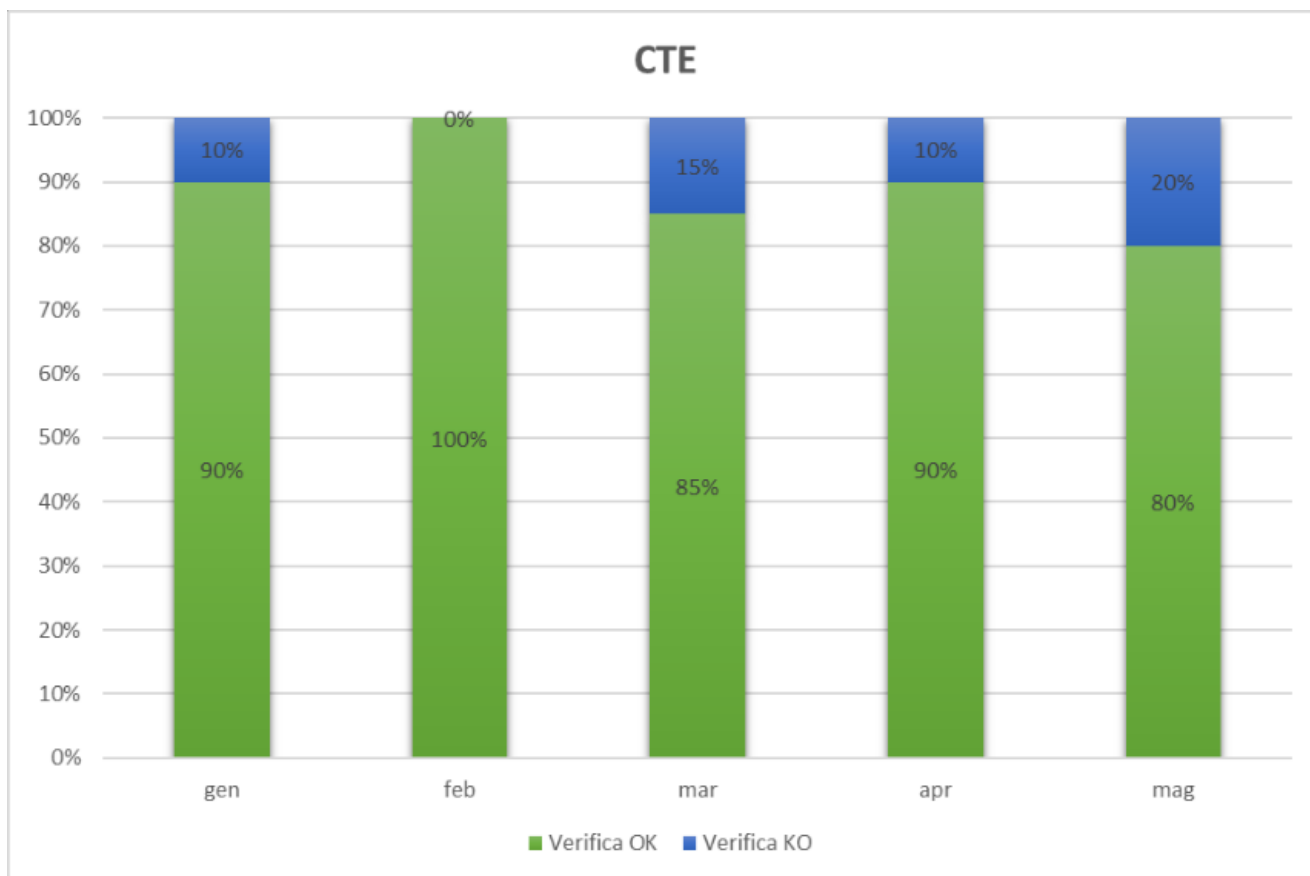
7.19. Per poter verificare suddetta la corrispondenza, le offerte oggetto di verifica sono selezionate sulla base della numerosità dei clienti che hanno scelto ciascuna offerta nell'ambito degli *switching* eseguiti in un determinato mese. Tra quelle maggiormente scelte, che sono sia presenti su PO che complete di CTE pubblicate sulla pagina web del venditore, ne vengono analizzate 20 al mese, 10 per il settore elettrico e 10 per il settore gas.

7.20. Il grafico seguente rappresenta gli esiti, positivi o negativi, delle verifiche mensili effettuate nei primi cinque mesi del 2022. Le limitate non conformità riscontrate, soprattutto nei mesi di marzo (15%) e maggio (20%), sono da riferirsi principalmente al mancato/ritardato aggiornamento della documentazione contrattuale sul sito del venditore in riferimento a nuovi tracciati di offerta conseguenti all'aggiornamento del funzionamento del Portale Offerte. In particolare, è stato riscontrato come a fronte della variazione delle condizioni

⁴³ I venditori hanno l'obbligo ai sensi del codice di condotta commerciale di trasferire tutta la documentazione contrattuale al cliente finale ma non l'obbligo di pubblicare sul proprio sito la medesima documentazione. Le CTE di un'offerta sono parte della documentazione contrattuale che il venditore mette a disposizione del cliente finale. Nello specifico pubblicizzano i prezzi applicati, le formule con cui vengono calcolati e tutte le altre condizioni contrattuali che influiscono sui prezzi stessi.

economiche nel Portale Offerte le corrispondenti CTE pubblicate sono risultate non aggiornate.

Grafico 66. Esiti verifiche della corrispondenza tra le CTE pubblicate sul PO con quelle della pagina web del venditore – Anno 2022.



RENDICONTAZIONE DEL GESTORE DEL SII IN RELAZIONE AI MONITORAGGI SUL PORTALE OFFERTE.

7.21. In merito alla **presenza sul PO delle offerte maggiormente scelte dai clienti**, a partire da gennaio 2022 sono rese strutturali le verifiche mensili sulle prime 100 offerte scelte dai clienti che hanno cambiato fornitore. In tale ambito viene verificato, su tale campione in ciascun mese:

- a) quante offerte tra queste, sono disponibili su Portale Offerte al momento della verifica;
- b) se le relative informazioni pubblicate sul sito del venditore sono complete delle CTE, in modo da verificare se al cliente finale, al momento della valutazione dell'offerta e della comparazione con eventuali alternative al momento della consultazione del Portale Offerte, fosse fornita un'informazione adeguata e completa.

7.22. Sono in corso degli approfondimenti al fine di individuare le cause della eventuale non presenza di tali offerte sul Portale offerte al momento di dette verifiche.

8. Valutazione circa l'introduzione di misure regolatorie volte a rafforzare l'efficacia degli strumenti per la confrontabilità delle offerte

- 8.1. Nella presente sezione sono esposti sinteticamente gli interventi effettuati dall'Autorità finalizzati al rafforzamento degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali nelle fasi precontrattuale e contrattuale, che sono diventati efficaci nel corso del 2022 mediante la revisione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale).
- 8.2. Inoltre, sono dettagliate le attività relative all'estensione delle funzionalità del Portale Offerte.
- 8.3. Infine, sono riportate le iniziative informative dell'Autorità per rafforzare la consapevolezza dei clienti finali di piccole dimensioni nei mercati *retail* dell'energia elettrica e del gas naturale.

//Codice di condotta commerciale

BOX: cos'è il Codice di condotta commerciale?

Il Codice di condotta commerciale rappresenta, in accordo con le previsioni del Codice del consumo⁴⁴ e delle direttive comunitarie in materia energetica, una specificazione settoriale della normativa generale in tema di tutela dei consumatori con particolare riguardo alla fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura ed è stato adottato con l'obiettivo generale di prevenire condotte pregiudizievoli per i clienti finali (clienti domestici e clienti non domestici di piccole dimensioni)⁴⁵ nel momento in cui ricevono offerte per la conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale di mercato libero.

L'obiettivo è in particolare perseguito attraverso specifici obblighi di trasparenza ed informazione imposti ai venditori, anche qualora agiscano per mezzo di soggetti terzi per la promozione di offerte contrattuali e/o la conclusione di contratti. Gli obblighi in capo ai venditori riguardano la fase precontrattuale (acquisizione del cliente finale) e specifici aspetti della fase contrattuale, nell'ambito del rapporto che intercorre tra le parti in seguito alla stipula del contratto.

⁴⁴ Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

⁴⁵ Ad es. comportamenti messi in atto da venditori, denotanti la carenza di informazioni adeguate sulle offerte commerciali disponibili o il ricorso ad informazioni inesatte al fine di indurre il cliente finale alla conclusione di un nuovo contratto di fornitura, sfruttando l'inconsapevolezza dello stesso.

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

- 8.4. Con la deliberazione 27 ottobre 2020, 426/2020/R/com, l'Autorità ha approvato interventi di ulteriore rafforzamento degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali, mediante la revisione del Codice di condotta commerciale, finalizzati a migliorare la comprensibilità delle informazioni precontrattuali e contrattuali, incluse le condizioni economiche delle offerte, ad aumentare la confrontabilità delle offerte proposte dai venditori ed a rafforzare la complementarità tra gli strumenti informativi a disposizione del cliente finale medesimo.
- 8.5. Oltre a disposizioni di efficientamento del Codice di condotta commerciale⁴⁶, con la deliberazione 426/2020/R/com l'Autorità ha approvato interventi relativamente:
- a) alla fase precontrattuale, con l'introduzione, in particolare, della **Scheda sintetica**⁴⁷, un nuovo strumento che riassume tutti gli obblighi informativi, in capo al venditore, relativi all'offerta, in formato standardizzato e comprensibile per il cliente finale, e di **indicatori di prezzo**, che sintetizzano le componenti di costo al fine di facilitare il confronto tra le offerte;
 - b) alla fase contrattuale, tra cui, in particolare, l'introduzione, nella comunicazione delle variazioni unilaterali che comportino variazioni delle condizioni economiche, della **stima della spesa annua** riferita ai 12 mesi successivi alla variazione e la previsione di una comunicazione specifica in caso di **evoluzioni automatiche** delle condizioni già previste e determinate nel contratto sottoscritto dal cliente (specificamente nei casi di un aumento dei corrispettivi unitari determinati dal venditore, dello scadere di sconti, del passaggio da un prezzo fisso ad un prezzo variabile, ovvero del passaggio da un prezzo variabile ad un prezzo fisso), contenente, tra l'altro, la stima della spesa annua calcolata con gli stessi criteri usati per la comunicazione di variazione unilaterale.
- 8.6. Le previsioni della deliberazione 426/2020/R/com relative alla fase precontrattuale e all'efficientamento delle disposizioni sono entrate in vigore a partire dal 1° luglio 2021

⁴⁶ In particolare, la deliberazione ha revisionato alcuni criteri di presentazione dei prezzi di fornitura del servizio e della spesa, anche per evitare eventuali comportamenti opportunistici del venditore in sede di presentazione delle condizioni economiche e ha aggiornato e riallineato i riferimenti del Codice di condotta commerciale alla regolazione e normativa vigenti.

⁴⁷ Allegato 4 al Codice di condotta commerciale.

mentre le innovazioni in materia di variazioni unilaterali ed evoluzioni automatiche sono valide a partire dal 1° ottobre 2021, come disposto dalla deliberazione 97/2021/R/com.

8.7. La deliberazione 135/2022/R/com ha ulteriormente rafforzato l'allineamento tra il Portale Offerte e il materiale informativo fornito al cliente finale prevedendo la standardizzazione del codice offerta da riportare obbligatoriamente nella documentazione precontrattuale e contrattuale nonché sul Portale medesimo.

8.8. Infine, con la deliberazione 289/2022/R/com l'Autorità ha approvato specifiche modifiche al Codice di condotta commerciale al fine di adeguare, a partire dall'1 ottobre 2022:

- a) alcuni degli obblighi informativi dei venditori per tenere conto delle disposizioni di cui al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210/2021⁴⁸ relativamente ai diritti contrattuali dei clienti finali, con particolare riferimento alle modalità ed ai termini per il pagamento delle fatture ed alle informazioni in merito ai diritti connessi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori di energia elettrica,
- b) i criteri di calcolo della stima della spesa annua delle offerte a prezzo variabile riportata nel materiale informativo precontrattuale fornito al cliente finale, in considerazione del perfezionamento della metodologia di determinazione degli indici *forward* utilizzati per la stima della spesa annua delle offerte pubblicate sul Portale Offerte.

Il Portale Offerte

BOX: cos'è il Portale Offerte?

Il Portale Offerte, disciplinato dalla deliberazione dell'Autorità, 51/2018/R/com e smi in attuazione della legge 124/2017 (legge Concorrenza), è un portale informatico pubblico per la raccolta e la pubblicazione in modalità *open data* dove clienti domestici e piccole imprese di energia elettrica e gas naturale possono confrontare in modo immediato, chiaro e gratuito tutte le offerte di elettricità e gas naturale. Con la medesima deliberazione l'Autorità ha adottato il Regolamento per la realizzazione e gestione, da parte del Gestore del SII (Acquirente Unico), del Portale Offerte.⁴⁹ Il Regolamento prevede la pubblicazione in seno al Portale Offerte, unicamente

⁴⁸ Attuazione della direttiva UE 2019/944, del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 giugno 2019, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE, nonché recante disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento UE 943/2019 sul mercato interno dell'energia elettrica e del regolamento UE 941/2019 sulla preparazione ai rischi nel settore dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 2005/89/CE.

⁴⁹ Il Portale è attivo dal 1° luglio 2018. Da tale data erano disponibili per la consultazione le offerte PLACET (Prezzo Libero a Condizioni Equiparate di Tutela) e delle tariffe dei Servizi di Tutela (Servizio di Maggior Tutela e Servizio

delle offerte di energia elettrica e gas naturale rivolte alla generalità dei clienti di piccole dimensioni, mentre esclude dallo stesso quelle riservate a un gruppo chiuso di soggetti dotati di specifici requisiti distintivi nonché le offerte con condizioni contrattuali ed economiche oggetto di negoziazione individuale.

Ai sensi della legge Concorrenza, inoltre, è stato istituito il Comitato Tecnico Consultivo (di seguito: CTC)⁵⁰ che si riunisce periodicamente per illustrare ai propri membri lo stato dell'arte in merito alle fasi di implementazione del Portale Offerte e alle funzionalità del sito sviluppate nel tempo (<https://www.arera.it/it/ctc.htm>).

In sintesi, in seno al sopracitato Regolamento, sono disciplinate le modalità di accesso degli utenti al sito (tipicamente clienti finali) che includono, in aggiunta all'accesso libero, anche la futura predisposizione, da parte del Gestore, di un accesso mediante identificazione dell'utente per permettere al Portale di calcolare la spesa annua stimata delle offerte ivi visualizzate sulla base dei dati di consumo presenti nel SII. Sono altresì stabilite: (a) le informazioni richieste al cliente per la consultazione del sito (ad esempio l'oggetto della fornitura), (b) il contenuto della pagina di sintesi delle offerte risultante dalla ricerca, ossia, l'elenco delle offerte ordinate di *default*, sulla base del relativo valore di spesa crescente e con chiara distinzione tra quelle a prezzo fisso e a prezzo variabile, (c) i criteri per l'affinamento della ricerca (mediante: filtri, soluzioni grafiche e ordinamenti delle offerte) e (d) le informazioni contenute nella pagina di dettaglio di ciascuna offerta (ad esempio una descrizione di prodotti e/o servizi aggiuntativi, sconti, ecc.).

Con riferimento al calcolo della spesa annua stimata associata a ciascuna offerta, sono individuate le modalità di stima del consumo annuo dell'utente (e della sua ripartizione nel tempo) e, nel caso di offerte a prezzo variabile è previsto che tale stima sia effettuata con riferimento ai valori *forward* del prezzo/indice indicato in contratto per tenere conto dell'andamento dei prezzi delle commodity nel mercato all'ingrosso.

In relazione al modello organizzativo e tecnologico, è identificato un set minimo di criteri per lo sviluppo del Portale Offerte tali da garantire, al contempo, livelli prestazionali adeguati, segnatamente, sotto il profilo della massima usabilità del sito da parte dell'utente (anche con

di Tutela Gas). Da settembre 2018 è stato avviato il popolamento del Portale con le offerte presenti nel Trova Offerte dell'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) mentre da dicembre 2018 è possibile consultare le offerte di mercato nella loro totalità.

⁵⁰ Il CTC è composto da un rappresentante dell'Autorità, uno del Ministero dello sviluppo economico, uno dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, uno delle associazioni dei consumatori non domestici, uno del CNCU ed uno degli operatori di mercato. Inoltre, è prevista la presenza di un rappresentante dell'Acquirente Unico, in qualità di uditor. A oggi il CTC si è riunito rispettivamente in data 5 ottobre 2017, 13 novembre 2017, 17 gennaio 2018, 25 giugno 2018, 24 ottobre 2018, 8 maggio 2019, 11 dicembre 2019, 19 maggio 2021 per permettere ai suoi membri di manifestare le proprie esigenze e confrontarsi in merito ai possibili contenuti del Portale, esigenze di cui l'Autorità ha tenuto conto nella predisposizione del Regolamento di funzionamento di tale Portale adottato con la deliberazione 51/2018/R/com.

l'ausilio di appositi sussidi informativi) nonché la necessaria flessibilità di adattamento nel tempo; a riguardo, è altresì prevista l'integrazione tecnica e funzionale del Portale in questione con il SII, in modo da sfruttare i relativi benefici e sinergie derivanti dagli sviluppi di quest'ultimo.

Evoluzione del Portale Offerte

In merito alle tempistiche di realizzazione del Portale Offerte, la deliberazione 51/2018/R/com ha disposto un'implementazione del sito per fasi, anche per meglio valutare eventuali successivi adattamenti del medesimo, che ha previsto:

Fase 1- luglio 2018: la pubblicazione di tutte le offerte PLACET di energia elettrica e di gas naturale;

Fase 2 - settembre 2018: integrazione progressiva nel Portale di tutte le offerte di energia elettrica e gas naturale (incluse le *dual fuel*) rivolte ai clienti domestici, formulate dai venditori presenti nel TrovaOfferte⁵¹ con la relativa disattivazione del medesimo;

Fase 3 - dicembre 2018: pubblicazione progressiva delle offerte di energia elettrica e di gas naturale e *dual fuel* rivolte alla generalità dei clienti finali di piccole dimensioni (c.d. offerte generalizzate), 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 nonché delle offerte non pubblicizzate con le modalità in discorso qualora i venditori ne facciano richiesta.

Fase 4 - successivo provvedimento: caricamento e pubblicazione nel Portale Offerte delle offerte diverse dalle generalizzate, con tempistiche da definire con successivo provvedimento in funzione dell'evoluzione del mercato *retail*. Ad oggi sono caricate sul PO tutte le offerte generalizzate rivolte ai clienti finali, le non generalizzate, dai monitoraggi periodici, risultano ancora residue tali da non giustificare interventi invasivi sull'architettura del PO e un provvedimento dell'Autorità.

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

⁵¹ Il TrovaOfferte istituito nel 2008 e disattivato da settembre 2018 era il comparatore presente sul sito dell'Autorità che permetteva il confronto delle sole offerte rivolte ai clienti domestici del mercato libero proposte dai venditori che volontariamente decidevano di pubblicarle in tale strumento.

La progettazione e l'implementazione del Portale Offerte è incentrata a garantire la facilità di consultazione da parte dell'utente finale. A tal fine è svolto un monitoraggio trimestrale relativamente alla fruibilità e semplicità di consultazione del Portale Offerte, valutandone l'utilizzo sia mediante pc-desktop, sia attraverso dispositivi mobili.

Dal monitoraggio degli risulta che per il periodo gennaio-giugno 2022, il sito ha avuto un totale di 867.857 visitatori unici (+146,9% rispetto allo stesso periodo del 2021). Il numero di utenti che utilizzano il Portale Offerte è pertanto aumentato sia in termini assoluti che in termini percentuali rispetto al totale delle visite. In media hanno visitato il Portale nel primo semestre del 2022 oltre 144 mila visitatori unici, con un picco nel mese di marzo 2022 di oltre 198 mila utenti. Gli accessi nel secondo trimestre 2022⁵² sono avvenuti per il 42,8% tramite desktop, in leggera diminuzione rispetto al trimestre precedente pari a 46.8%, il 48,1 % è avvenuta tramite smartphone, in aumento rispetto al precedente trimestre (+3.1%).

Al fine di perseguire l'obiettivo di migliorare gli strumenti di confrontabilità tra le offerte disponibili sul mercato, sono proseguite periodicamente le attività relative all'estensione delle funzionalità di Portale Offerte, così come di seguito dettagliate.

Triennio 2018-2020

Nel mese di dicembre 2018 il Gestore ha completato, in ossequio alle tempistiche ricordate sopra, la terza fase di sviluppo del Portale Offerte in cui sono state pubblicate le offerte rivolte alla generalità dei clienti finali di piccole dimensioni (sia domestici che non domestici). Il Portale Offerte già in questa fase disponeva di numerosi filtri e opzioni per l'affinamento della ricerca (ad es. sulla base di uno specifico operatore, ovvero in base alla presenza di offerte soggette a sconto, ecc.), successivamente arricchiti (vedi infra), così da permettere all'utente di selezionare l'offerta che meglio risponde alle sue esigenze.

Nel corso del 2019, sono state apportate delle modifiche alle modalità di rappresentazione della spesa dei servizi di tutela, per le ricerche effettuate da utenze domestiche, così da farla comparire in posizione preminente nell'elenco delle offerte visualizzate (ciò in coerenza con le osservazioni pervenute in tal senso dalle associazioni rappresentative dei consumatori). Il servizio di maggior tutela destinato alle piccole imprese è invece visualizzato nell'elenco delle offerte in ordine crescente di spesa.

Nello stesso anno il Gestore ha implementato un nuovo tracciato per l'acquisizione di nuove tipologie di offerte da parte degli operatori e sviluppato contestualmente nuovi algoritmi (più sofisticati di quelli già in uso) che hanno permesso di calcolare la spesa annua stimata di quelle tipologie di offerte rispetto alle quali non era possibile effettuare simile calcolo.

⁵² Dati consuntivi fino a maggio 2022.

Nell'ottica del miglioramento continuo del Portale Offerte, e in base al recepimento delle indicazioni pervenute in seno al CTC, nei primi sei mesi del 2020:

- sono state sviluppate *nuove opzioni di ricerca*: la ricerca semplice che permette al cliente finale di scegliere, sin da subito, se effettuare una ricerca rapida costituita da pochi filtri essenziali (es. offerte green), in grado di dare un riscontro immediato relativamente alla ricerca delle offerte, oppure una ricerca avanzata articolata con tutti i filtri disponibili, ulteriormente arricchiti (es. energia verde, presenza di servizi aggiuntivi, ecc.) nonché la possibilità per l'utente di scegliere tra ricerca semplice e ricerca avanzata, in fase di interrogazione del Portale Offerte;
- è stata inserita nella *pagina dei risultati* di ricerca la differenza tra la spesa annua totale di ogni offerta e quella del servizio di tutela;
- è stato previsto l'inserimento del codice offerta nella schermata di *ranking* delle offerte così da agevolare la ricerca dell'utente;
- è stato migliorato il *layout* grafico della pagina di dettaglio delle offerte per rendere più comprensibile all'utente le componenti della spesa annua stimata (diversa modalità di visualizzazione delle componenti di prezzo c.d. passanti rispetto a quelle stabilite dal venditore, all'interno della pagina di dettaglio);
- è stata implementata la pagina informativa di *help online* per gli utenti, con l'inserimento di *Frequently Asked Questions* (FAQ) e video tutorial.

Biennio 2021-2022

Nel corso del 2021 sono stati effettuati nuovi interventi per l'adeguamento del Portale Offerte con riferimento al layout grafico in concomitanza con l'evoluzione del quadro regolatorio, nonché per l'ampliamento delle funzionalità del Portale Offerte. I principali interventi realizzati hanno riguardato:

- *inserimento di nuovi parametri di ricerca*: sono stati inseriti nel Portale Offerte due ulteriori filtri che consentano all'utente di ricercare le offerte sulla base del nome e/o del codice offerta. Tali opzioni di ricerca sono disponibili all'utente sia in fase iniziale di confronto delle offerte, sia in fase di affinamento della ricerca;
- *adeguamento del contenuto della pagina di dettaglio* delle offerte in conformità con le nuove previsioni sul Codice di condotta commerciale di cui alla deliberazione 426/2020/R/com (cfr. paragrafo precedente): in particolare, sono stati inseriti gli indicatori sintetici di prezzo e il grafico dell'andamento dell'indice negli ultimi 12 mesi, in corrispondenza delle offerte a prezzo variabile; in proposito è altresì previsto che nella prima metà del 2022 siano completati gli ulteriori interventi di completo allineamento tra le informazioni tecnico-economiche contenute nella scheda sintetica delle offerte che i

venditori sono tenuti a fornire ai clienti in fase precontrattuale e quelle rappresentate nelle pagine di dettaglio delle offerte visualizzate nel Portale Offerte⁵³;

- implementazione di strumenti di *customer satisfaction*: è stato messo a disposizione degli utenti, in esito a controlli di sicurezza e specifici criteri di navigazione, un questionario a risposta chiusa che consentirà loro di fornire il proprio *riscontro* sull'esperienza d'uso del Portale Offerte;
- l'adeguamento degli algoritmi di calcolo della spesa per recepire il nuovo corrispettivo mercato della capacità di cui alla deliberazione ARG/elt 98/11. Gli algoritmi di calcolo della spesa sono stati altresì modificati al fine di tenere conto dell'aliquota IVA gas al 5% introdotta dal DL 130/21 per il quarto trimestre 2021 e poi confermata per il primo trimestre 2022 dalla legge 234/21 (legge di Bilancio 2022).

Nel corso del 2021, sono state inoltre effettuate delle attività di *approfondimento funzionali* al successivo sviluppo di due ulteriori funzionalità del Portale Offerte:

- di calcolo del potenziale risparmio di spesa associato all'offerta sottoscritta dal cliente finale rispetto alla spesa delle altre offerte visualizzate nel Portale Offerte; a tal fine è stato anche istituito un apposito Tavolo di lavoro⁵⁴ con i rappresentanti scelti dal CTC così da addivenire a soluzioni condivise in grado di contemperare sia le esigenze di comprensione dei clienti finali che quelle di necessaria semplificazione dell'intervento;
- di calcolo della spesa personalizzata del cliente finale che permetterebbe all'utente del Portale Offerte di simulare la spesa annua delle offerte ivi visualizzate sulla base del profilo di consumo effettivo dell'utente, riferito agli ultimi dodici mesi.

Nel corso del mese di gennaio 2022 sono state sottoposte a consultazione alcune modifiche al tracciato adoperato dagli operatori per caricare le proprie offerte nel Portale finalizzate principalmente all'acquisizione di ulteriori informazioni sulle offerte nonché a rendere più agevole il processo di trasmissione dei dati su tali offerte. Il nuovo tracciato sarà operativo entro il primo semestre 2022.

Inoltre, nell'anno in corso saranno effettuati degli interventi di *affinamento delle modalità di calcolo* della spesa delle offerte a prezzo variabile di energia elettrica e gas naturale presenti nel Portale Offerte, finalizzati a riflettere più adeguatamente nella stima di tale spesa l'andamento dei prezzi attesi dell'energia, a fronte dell'attuale situazione di forte volatilità dei prezzi delle commodities energetiche.

Si rammenta, infine, che oltre alle attività sopra riportate, Acquirente unico svolgerà la consueta analisi delle offerte caricate sul Portale Offerte dai venditori così da valutare l'esigenza di modifiche/affinamenti agli attuali algoritmi di calcolo della spesa in funzione delle caratteristiche

⁵³ Rappresentazione delle caratteristiche principali delle offerte; indicatori sintetici di prezzo della materia energia/gas naturale; grafico sull'andamento annuale degli indici a pubblica diffusione con riferimento alle offerte variabili.

⁵⁴ Il Tavolo di lavoro si è riunito per il primo incontro in data 21 luglio 2021.

prevalenti di tali offerte, nonché interventi sul layout grafico del Portale o in generale sui contenuti informativi (es. icone, descrizione delle tipologie di sconto applicate) nell'ottica di rendere lo strumento di più agevole uso per l'utente. Tra questi interventi sarà altresì valutata la più opportuna modalità per permettere all'utente che visualizza un'offerta nel Portale Offerte di reperirla più agevolmente sul sito del venditore.

8.9. Inoltre, con la deliberazione 135/2022/R/com, l'Autorità ha definito criteri per la standardizzazione del codice offerta identificativo delle offerte pubblicate nel Portale Offerte e il contestuale obbligo di popolamento e aggiornamento del Registro Centrale Ufficiale (RCU) del SII con tale informazione. Tale intervento è funzionale a facilitare sia le attività di verifica e monitoraggio delle offerte disponibili sul PO da parte dell'Autorità, sia la valutazione e la comparazione delle offerte da parte del cliente. Le disposizioni suddette entreranno in vigore, in via facoltativa a decorrere dal 1° luglio 2022 e, in via ordinaria, a decorrere dall'1 ottobre 2022 per il settore energia elettrica e dall'1 gennaio 2023 per il settore gas naturale.

Iniziative informative

8.10. In ottemperanza alle disposizioni della legge 4 agosto 2017, n. 124 "Legge annuale per il mercato e la concorrenza" (di seguito: Legge concorrenza 2017), come modificata dalla legge 26 febbraio 2021, n. 21 di conversione del decreto legge 31 dicembre 2020, n. 183 e dalla legge 29 dicembre 2021, n. 233 di conversione del decreto legge 6 novembre 2021, n. 152, con la deliberazione 10 novembre 2017, 746/2017/R/com, l'Autorità ha disposto l'obbligo per gli esercenti la maggior tutela e i venditori nell'ambito della tutela gas di inviare ai clienti interessati una informativa a cadenza semestrale, definita dall'Autorità medesima e comunicata in bolletta nella sezione relativa alle comunicazioni istituzionali⁵⁵ in merito al superamento delle tutele di prezzo. Con la deliberazione 21 maggio, 197/2019/R/com l'Autorità ha, tra l'altro, aggiornato la tempistica finale relativa all'obbligo degli esercenti in regimi di tutela di fornire ai clienti finali interessati la suddetta informativa, prevedendo che tale obbligo perduri fino al superamento delle tutele di prezzo e mantenendo la previsione di un aggiornamento semestrale. Tenuto conto del suo carattere informativo mirante ad un rafforzamento della consapevolezza e della contemporanea neutralità rispetto ad ulteriori interventi in fieri, l'Autorità ha confermato il seguente testo per le bollette emesse nel corso del secondo semestre 2022:

⁵⁵ Articolo 10, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com (Bolletta 2.0).

Gentile Cliente, cambiare contratto o fornitore di energia è semplice, gratuito, non comporta la sostituzione del contatore né l'interruzione della fornitura. Esistono diverse tipologie di offerte luce e gas e può confrontarle su www.ilportaleofferte.it dell'ARERA, l'unico sito pubblico e indipendente. Può anche trovare le offerte PLACET con condizioni contrattuali definite dall'Autorità e prezzo determinato dal fornitore. Per informazioni www.arera.it o numero verde 800 166 654.

8.11. Relativamente al superamento delle tutele di prezzo per le microimprese, con la deliberazione 10 maggio 2022, 208/2022/R/eel, l'Autorità ha dato attuazione alle disposizioni della Legge concorrenza 2017, definendo la regolazione del Servizio a Tutele Graduali (di seguito: STG) per le microimprese e le modalità di assegnazione dello stesso a partire dal 1° gennaio 2023.

8.12. In materia di iniziative informative, la deliberazione ha previsto che gli esercenti la maggior tutela siano tenuti, relativamente ai soli clienti rientranti nel STG per le microimprese:

- a) nel periodo intercorrente da luglio a dicembre 2022, ad allegare, ad almeno due bollette di cui la seconda inviata al cliente finale tra ottobre e dicembre 2022, una specifica informativa definita dall'Autorità sul STG e sul mercato libero, in un foglio separato e, nel caso di bolletta in formato dematerializzato, in file separato dalla bolletta oppure all'interno del file della bolletta nella prima pagina del documento;
- b) a riportare, nella sezione relativa alle comunicazioni istituzionali della bolletta sintetica di chiusura del cliente finale, che i clienti interessati riceveranno a partire da gennaio 2023, il seguente testo in carattere *bold*:

Gentile Cliente, dall'1 gennaio 2023, con la fine del Servizio di Maggior Tutela per le microimprese, la Sua fornitura di energia elettrica è passata automaticamente al Servizio a Tutele Graduali (STG) se non ha scelto un fornitore nel mercato libero. Sul sito dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) www.arera.it/finetutela o chiamando il numero verde 800 166654 può verificare il nominativo del suo nuovo fornitore e le informazioni sul contratto STG.

CAMPAGNA SERVIZIO TUTELE GRADUALI PER MICROIMPRESE

8.13. Per accompagnare nel percorso di fine tutela le diverse categorie di clienti interessati dalle date di scadenza e dal meccanismo Servizio Tutele Graduali, la Direzione Comunicazione

dell'ARERA ha previsto una serie di strumenti da progettare e realizzare nel II semestre 2022.

- 8.14. Tenendo conto che i *clienti non domestici titolari di POD con potenza contrattualmente impegnata fino a 15 kW*, dal 1° gennaio 2023 non avranno più diritto al servizio di maggior tutela (secondo quanto disposto dalla legge 124/17).
- 8.15. Partendo da una esperienza positiva già realizzata in occasione della fine tutela per le “piccole imprese” è prevista una campagna di comunicazione che valorizzi nuovamente la partecipazione delle principali Associazioni di imprese e delle Camere di Commercio.
- 8.16. La campagna di *comunicazione coordinata* prevede che ARERA definisca i principali messaggi progetti un layout modulare, declinando vari prodotti pubblicitari e informativi.
- 8.17. La diffusione di questi prodotti, a livello nazionale e territoriale, è invece demandata alle stesse associazioni previa personalizzazione dei materiali predisposti.
- 8.18. Nel caso della definizione del Servizio a tutele graduali delle piccole imprese (gennaio 2021) ci si rivolgeva ad un pubblico di circa 196 mila piccole imprese a luglio '21. Per la campagna sulle microimprese il pubblico di riferimento è composto 1,6 milioni di clienti, con tecniche che richiedono approccio multimediale e continuativo.
- 8.19. La diffusione della campagna dovrebbe coprire la fine del 2022 e l'inizio del 2023, contemporaneamente all'entrata in vigore del Servizio tutele graduali.

CAMPAGNA ARERA-AGCM “DIFENDITI COSI’” (nei confronti dei call center aggressivi)

- 8.20. Nei confronti dei consumatori, con campagna mirata alla consapevolezza del consumatore in materia di energia e alla generale difesa nei confronti dei call center aggressivi e le pratiche scorrette di *teleselling*, l'Autorità Garante per la Concorrenza ed il Mercato e ARERA hanno realizzato (e stanno diffondendo dal 24 giugno) la campagna DIFENDITI COSI', articolata attraverso spot radio tv, messaggi social media e presenza su testate giornalistiche. Il punto di approdo della campagna è il sito DIFENDITICOSI.IT nel quale i consumatori possono trovare informazioni e consigli sui comportamenti da tenere in caso di telefonate di *call center aggressivi*, con particolare attenzione al mondo energetico. Nel sito sono presenti numerosi link che rimandano verso lo *Sportello per il Consumatore* e il *Portale Offerte* come ulteriori riferimenti per una corretta informazione in merito al passaggio al libero mercato.

RIORGANIZZAZIONE SITO WEB SPORTELLO PER IL CONSUMATORE

8.21. In collaborazione con Acquirente Unico, ARERA ha avviato una revisione del sito web dello Sportello per il Consumatore, finalizzata ad integrare diversi strumenti e a renderli più facilmente fruibili dai consumatori. La pubblicazione on-line della nuova versione è prevista per la terza settimana di luglio 2022.