

Rapporto  
490/2022/I/com



# MONITORAGGIO RETAIL

RAPPORTO PER L'ANNO

---

2021

In aggiornamento dei precedenti rapporti

# Monitoraggio Retail - Rapporto 2021

## Sommario

|                                                                                       |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>Premessa</b> .....                                                                 | 2   |
| Dinamiche concorrenziali .....                                                        | 5   |
| Settore elettrico .....                                                               | 5   |
| Clienti MT altri usi .....                                                            | 12  |
| Clienti BT altri usi .....                                                            | 15  |
| Clienti domestici .....                                                               | 22  |
| Settore gas naturale .....                                                            | 28  |
| Clienti altri usi e attività di servizio pubblico .....                               | 42  |
| Clienti domestici .....                                                               | 46  |
| Clienti condominio uso domestico .....                                                | 51  |
| Offerte e prezzi .....                                                                | 55  |
| <b>Qualità commerciale della vendita</b> .....                                        | 72  |
| Settore elettrico .....                                                               | 72  |
| Settore gas naturale .....                                                            | 82  |
| <b>Qualità della fatturazione</b> .....                                               | 88  |
| Tempi di emissione delle fatture di periodo .....                                     | 89  |
| Tempi di emissione delle fatture di chiusura .....                                    | 99  |
| Messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura ..... | 109 |
| Incidenza consumi stimati .....                                                       | 115 |
| <b>Morosità</b> .....                                                                 | 127 |
| <b>Dimensione e distribuzione della morosità</b> .....                                | 128 |
| <b>Efficacia della sospensione della fornitura</b> .....                              | 141 |
| <b>Mancato rispetto dei termini di pagamento</b> .....                                | 151 |
| Conclusioni .....                                                                     | 155 |

## Premessa

Il presente Rapporto sintetizza, per l'anno 2021, gli esiti dell'attività monitoraggio<sup>1</sup> strutturale del mercato della vendita di energia elettrica e gas naturale alla clientela di massa (monitoraggio *retail*), ovvero ai clienti di piccola e media dimensione<sup>2</sup> in termini di consumo. Tali esiti sono definiti sulla base dell'aggiornamento e dell'integrazione di alcuni risultati precedentemente pubblicati nei [Rapporti di competenza dal 2012 al 2020](#) (di seguito: precedenti rapporti)<sup>3</sup>.

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

- i Rapporti del monitoraggio retail a partire dal 2012;
- grafici ed infografiche in formato open data, aggiornati anche a date più recenti e con un dettaglio più granulare di quanto qui pubblicato. I grafici e le infografiche del monitoraggio retail sono aggiornati nel corso dell'anno, man mano che i dati si rendono disponibili;

---

<sup>1</sup> L'attività di monitoraggio è stata avviata con il [Testo integrato del sistema di monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale](#) (TIMR), di cui alla deliberazione [ARG/com 151/11](#)) dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, ora Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

<sup>2</sup> Come descritto con maggior dettaglio nel [Rapporto 2012-13](#), ai fini del monitoraggio retail rientrano nella definizione di clienti di piccola e media dimensione le tipologie di clienti sottoelencate, per la vendita al dettaglio di:

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

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

<sup>3</sup> Rapporto [42/2015/I/com](#), per il 2012-2013, e Rapporto [168/2017/I/com](#), per il 2014-15, e Rapporto [801/2017/I/com](#), per il 2016, Rapporto [596/2018/I/com](#) per il 2017, Rapporto [527/2019/I/com](#) per il 2018, Rapporto [71/2021/I/com](#) per il 2019 e [Rapporto 605/2021/I/com per il 2020](#).

- una descrizione sintetica delle metodologie utilizzate per ciascun tipo di analisi e ciascun grafico.

Il Rapporto è redatto dall'Autorità nell'ambito dell'attività di regolare e sistematica osservazione delle condizioni di funzionamento del mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas naturale. Rispetto ai primi rapporti, molti dati afferenti ai punti serviti e ai cambi fornitore dei clienti, che in precedenza erano trasmessi dagli operatori, sono trasmessi dal Gestore del [Sistema Informativo Integrato](#) (di seguito: SII), che tramite l'Ufficio del Monitoraggio retail, ha supportato l'elaborazione di detti dati. La trasmissione dei dati da parte di soggetti differenti implica anche che gruppi di dati siano resi disponibili con frequenze e tempestività disomogenee tra loro. Ne consegue che, nonostante per alcuni fenomeni sia possibile pubblicare informazioni molto recenti sulla pagina web del monitoraggio retail, il rapporto annuale di monitoraggio analizza in maniera completa e coerente tutti i fenomeni monitorati relativi ad un medesimo anno, appena si rendano tutti disponibili.

In merito a una breve disamina della normativa comunitaria e nazionale sul monitoraggio della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, degli ambiti di rilevazione, del campione di operatori<sup>4</sup> oggetto di monitoraggio (di seguito: [campione del monitoraggio retail](#)) e degli indicatori monitorati, si può fare riferimento ai capitoli 2 dei [precedenti Rapporti](#).

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

Di seguito sono sintetizzati i risultati dell'analisi e sono riportate le considerazioni conclusive dell'Autorità e le possibili linee di intervento.

---

<sup>4</sup> Il campione è individuato annualmente selezionando:

- i venditori che forniscono energia elettrica e gas naturale ad almeno 50.000 punti in entrambi i settori (PdP e/o PdR) – per il 2021 fanno parte del campione l'11,2% dei venditori di energia elettrica, che servono il 95,3% dei PdP attivi, e il 13,5% dei venditori di gas naturale, che servono il 91,5% dei PdR attivi;
- le imprese distributrici di energia elettrica alla cui rete sono connessi più 50.000 punti di prelievo – per il 2021 è incluso nel campione il 10,4% delle imprese distributrici, alle cui reti è connesso il 98,8% dei PdP;
- le imprese distributrici di gas naturale alla cui rete sono connessi più 50.000 punti di riconsegna – per il 2021 è incluso nel campione il 22,4% delle imprese distributrici, alle cui reti è allacciato il 91,6% dei PdR.

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



L'attività di pubblicazione dei dati e delle analisi del monitoraggio proseguirà nel corso dei mesi successivi alla pubblicazione del presente rapporto, fino a rendere disponibili tutti i contenuti presenti nei precedenti Rapporti, unitamente a nuovi indicatori in corso di definizione.

Di seguito sono presentati in maniera completa e coerente i principali fenomeni monitorati con riferimento all'anno 2021. Nella pagina web del monitoraggio retail sono consultabili anche dati maggiormente aggiornati. Inoltre, ove possibile, è descritta l'evoluzione dei fenomeni rilevanti a partire dal 2012. Tali risultati sono esposti distinguendo tra le seguenti aree tematiche:

- [Dinamiche concorrenziali;](#)
- [Offerte e prezzi;](#)
- [Qualità del servizio di vendita;](#)
- [Qualità della fatturazione;](#)
- [Morosità.](#)

All'interno di ciascuna area tematica i risultati sono analizzati, ove necessario, separatamente per settore e tipologia di cliente, tenuto conto della disomogeneità nei livelli di maturità e concorrenzialità raggiunte tra i vari segmenti di clientela.

# Dinamiche concorrenziali

## Settore elettrico

Le dinamiche concorrenziali sono disomogenee tra le tipologie di clienti<sup>5</sup> del settore elettrico. Durante il periodo analizzato si osserva un costante e cospicuo incremento del numero dei gruppi societari<sup>6</sup> attivi nella vendita a tutte le tipologie di clientela nel complesso sul mercato libero. Nel 2021 nel mercato libero sono attivi 594 gruppi societari, con un incremento netto di +65 unità rispetto al 2020. Numerosi gruppi societari sono cresciuti anche a livello geografico, allargando la propria presenza sul territorio nazionale, anche attraverso l'acquisizione di singole società di vendita operanti in zone geografiche differenti da quelle in cui i gruppi sono originariamente operativi. I gruppi societari presenti su più della metà delle regioni italiane sono il 58% dei gruppi attivi (+ 2 punti percentuali, p.p., rispetto all'anno precedente), mentre il 42% è presente su tutto il territorio nazionale (+ 1 p. p. rispetto al 2020). Nell'ultima parte del 2021 si segnala tuttavia una leggera flessione del numero delle ragioni sociali (non aggregate in gruppi societari) attive nella vendita di energia elettrica.

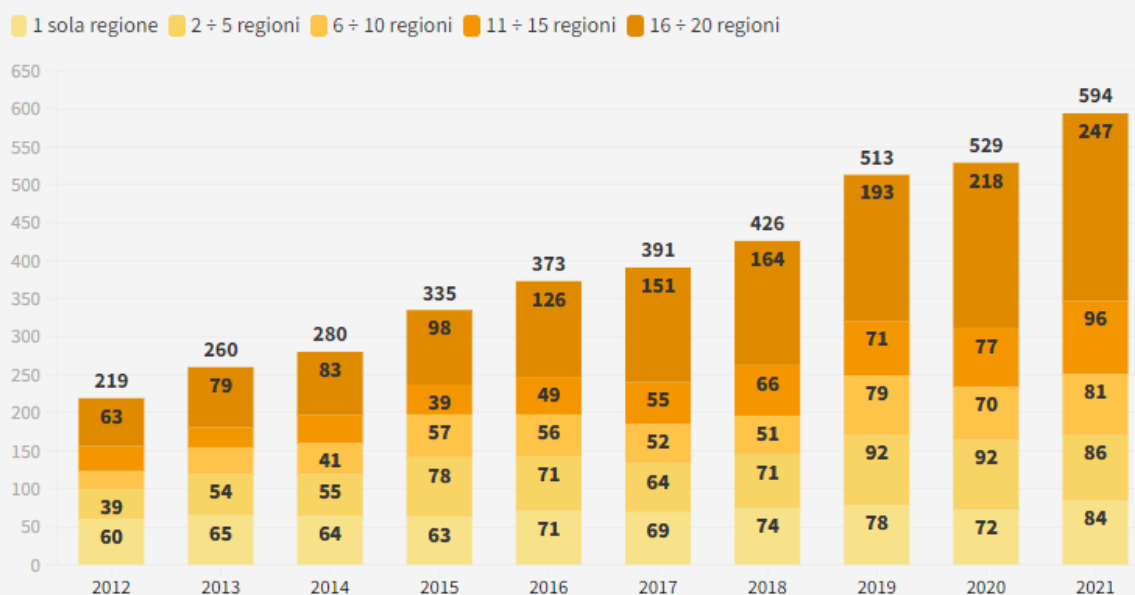
---

<sup>5</sup> Dal punto di vista geografico, nel settore elettrico le condizioni concorrenziali sono uniformi sul territorio nazionale. Coerentemente, gli indici della concentrazione del settore elettrico sono calcolati a livello nazionale.

<sup>6</sup> I gruppi societari sono conformati in base alle dichiarazioni degli operatori nell'ambito dell'Anagrafica Operatori dell'Autorità, come rilevate al 31/12 di ciascun anno.

## Presenza nel mercato libero a livello regionale dei gruppi societari attivi nella vendita di energia elettrica

numero gruppi societari

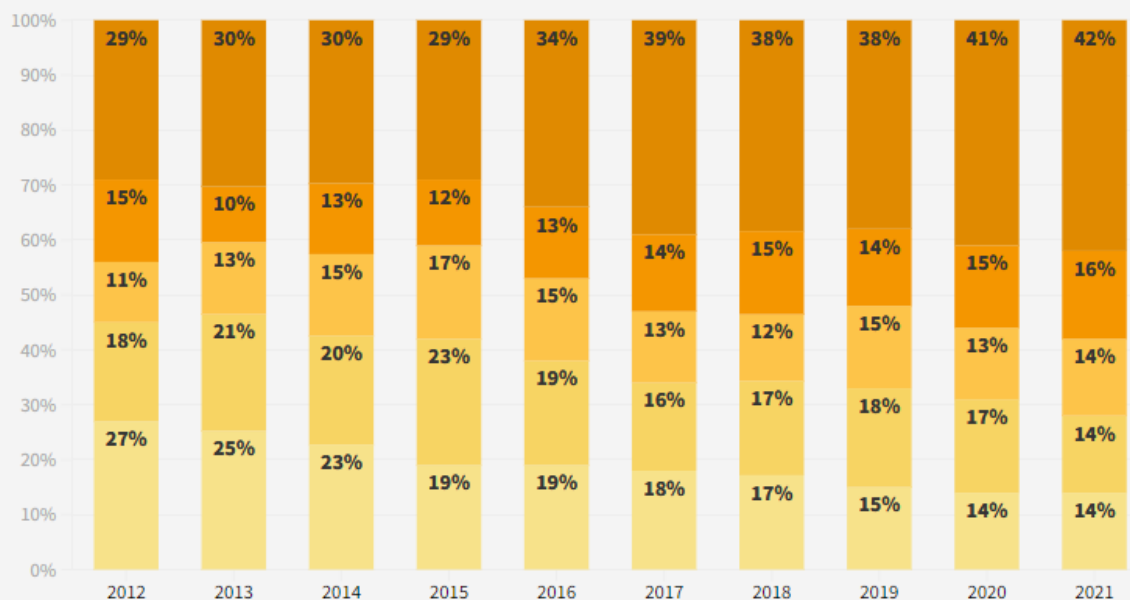


Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini delle indagini annuali e del monitoraggio retail fino al 2019 ed estratti dal SII a partire dal 2020

Gli indici sono calcolati in base ai gruppi societari come dichiarati dagli stessi operatori all'Autorità nell'ambito dell'Anagrafica operatori.

## Presenza nel mercato libero a livello regionale dei gruppi societari attivi nella vendita di energia elettrica

distribuzione %



Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini delle indagini annuali e del monitoraggio retail fino al 2019 ed estratti dal SII a partire dal 2020

Gli indici sono calcolati in base ai gruppi societari come dichiarati dagli stessi operatori all'Autorità nell'ambito dell'Anagrafica operatori.

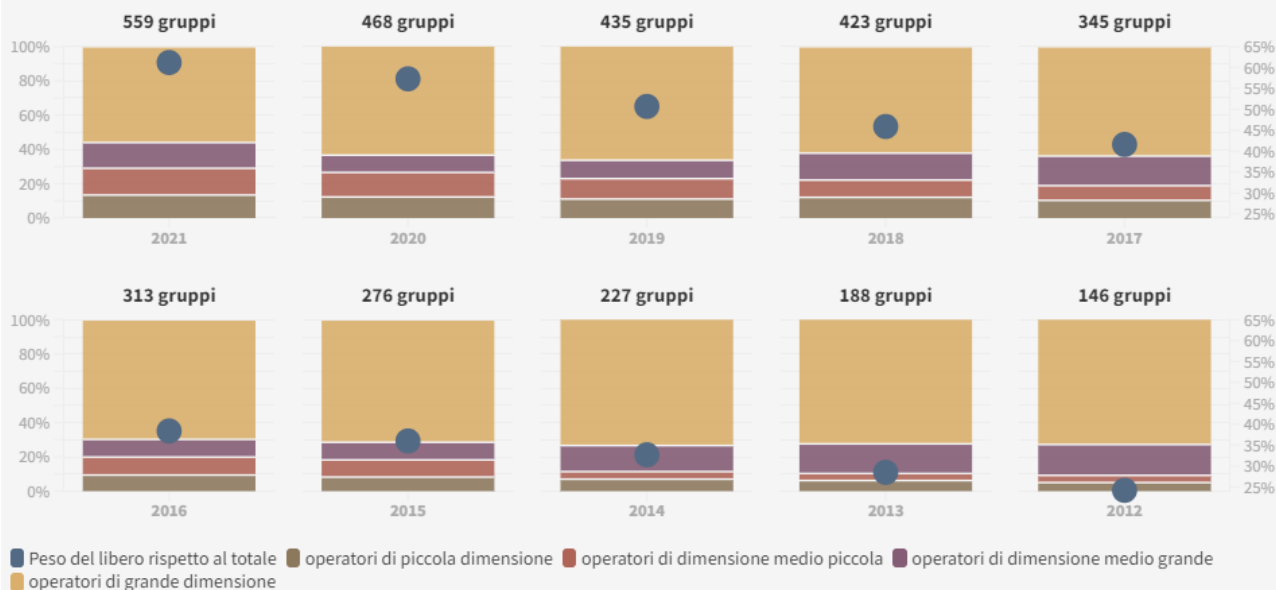
La concentrazione a livello nazionale ha un andamento differenziato tra le varie tipologie di clienti. In particolare, rispetto al 2020, per i clienti:

- **Domestici**, migliorano gli indici di concentrazione valutati sia in termini di energia fornita che di punti serviti;
- **BT Altri usi** non vi è una valutazione univoca, in quanto peggiora leggermente la concentrazione valutata in termini di energia e migliora quella in termini di punti serviti;
- **MT altri usi**, il mercato libero risulta leggermente più concentrato sia in termini di energia che di punti serviti, mantenendosi comunque su livelli di concentrazione significativamente inferiori rispetto agli altri segmenti di clientela.

Nonostante il numero degli operatori attivi nel mercato libero aumenti, non sempre tali operatori riescono, nell'insieme, ad esercitare nel mercato libero una efficace pressione concorrenziale sugli operatori maggiori. Nonostante, in media gli operatori stiano espandendo l'area geografica di attività, per tutte le tipologie di clienti i, i nuovi entranti nel mercato sono sempre più frammentati, con quote di mercato via via più ridotte. Al fine di valutare correttamente gli impatti dell'incremento del numero degli operatori e l'entità delle eventuali barriere alla crescita, andrebbe approfondita anche la capacità dei nuovi entranti di soddisfare i requisiti tecnici, di natura finanziaria e di onorabilità che garantiscono l'affidabilità degli operatori. Tali requisiti, infatti, rappresentano il fondamento di una crescita sostenibile e duratura della base clienti e pertanto determinano l'efficacia della pressione concorrenziale esercitata dai nuovi entranti nel mercato.

## Evoluzione delle quote di mercato per cluster

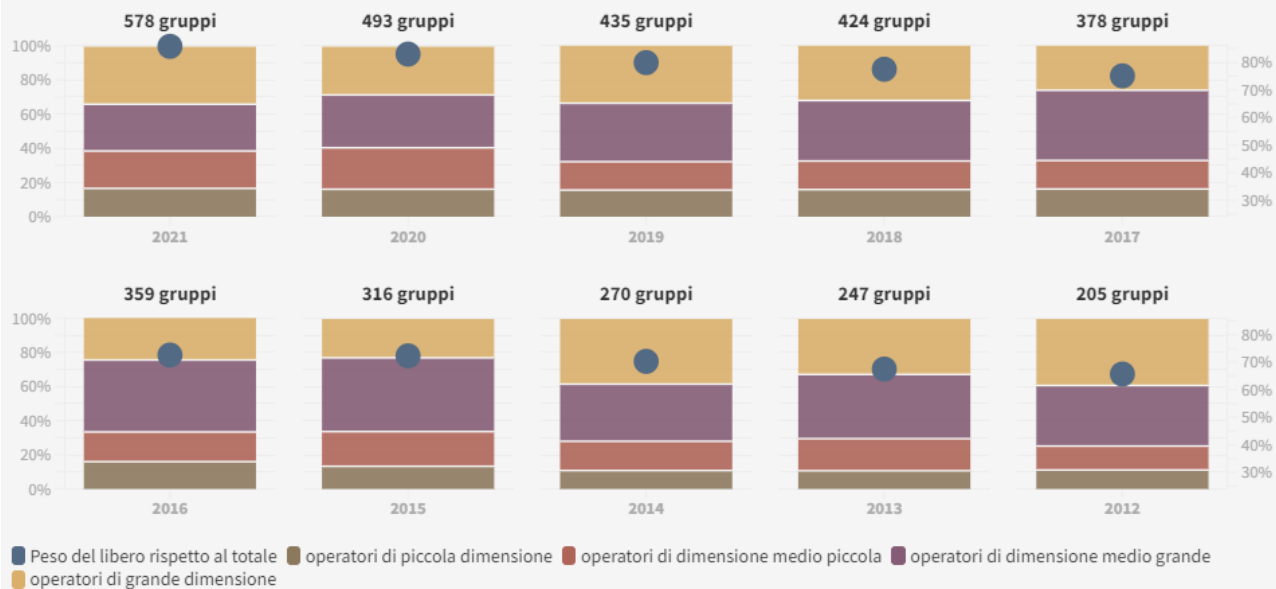
BT domestici



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

## Evoluzione delle quote di mercato per cluster

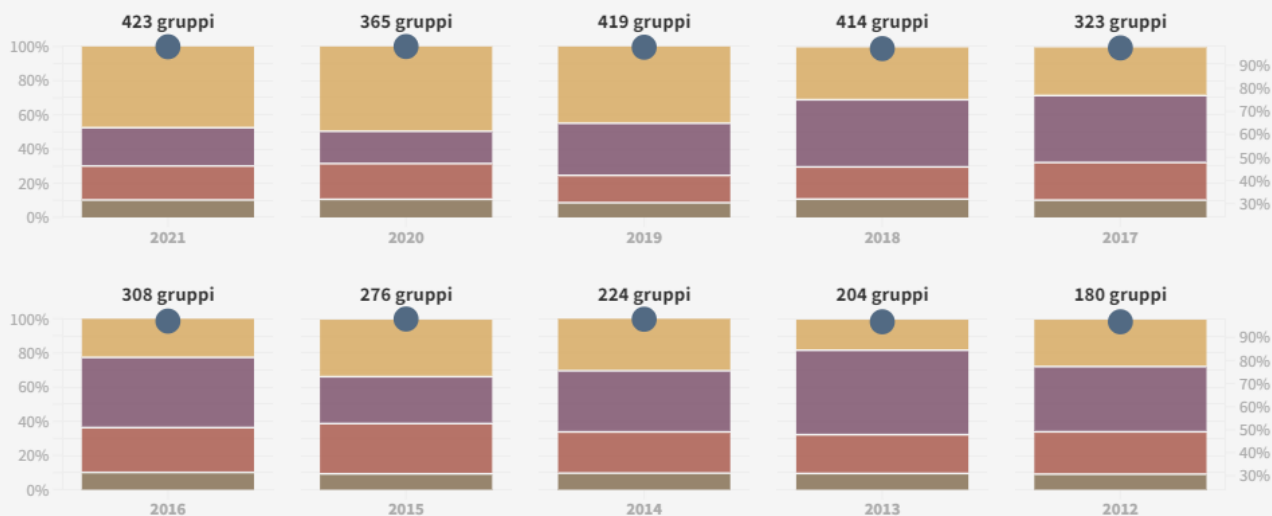
BT altri usi



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

## Evoluzione delle quote di mercato per cluster

MT altri usi

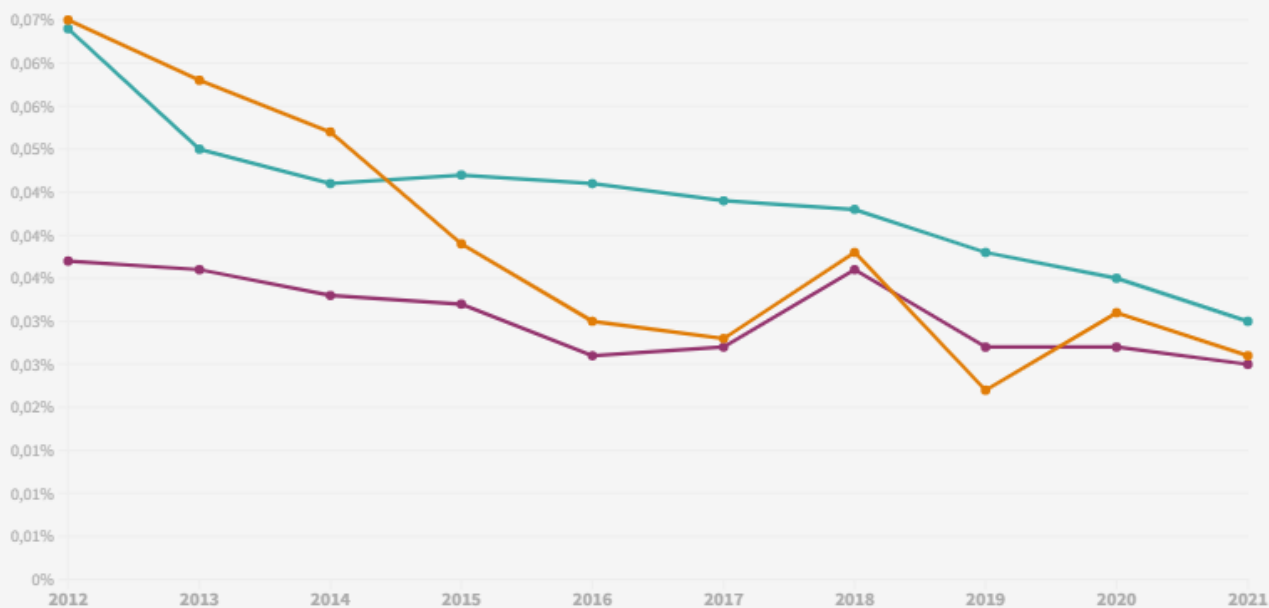


■ Peso del libero rispetto al totale ■ operatori di piccola dimensione ■ operatori di dimensione medio piccola ■ operatori di dimensione medio grande  
■ operatori di grande dimensione

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

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

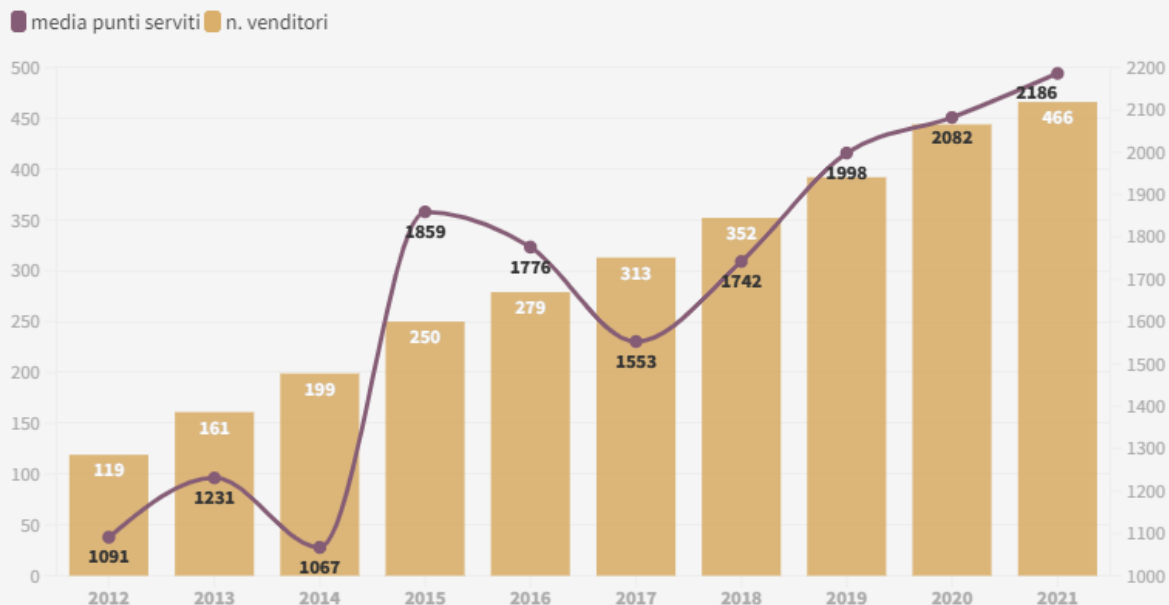
■ BT Domestici ■ BT Altri usi ■ MT Altri usi



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

### Ampiezza media della base clienti dei venditori fuori dal campione del monitoraggio retail per tipologia di cliente (solo mercato libero)

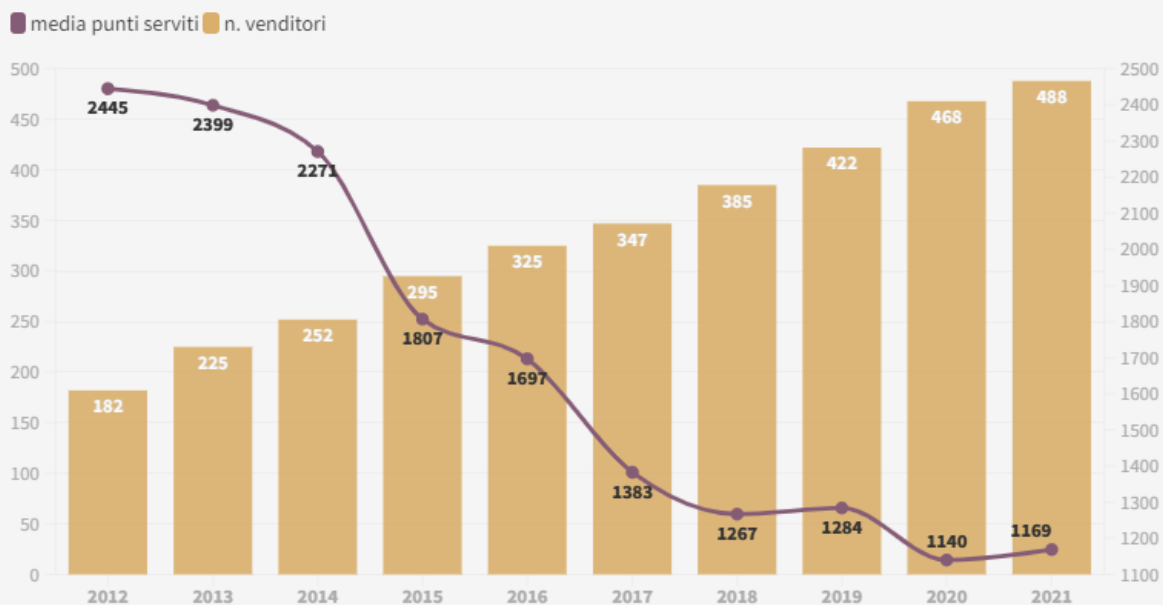
BT domestici



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori ai sensi della delibera ARG/elt 167/08 e GOP 35/08 e dati trasmessi dal gestore del SII a partire dal 2019

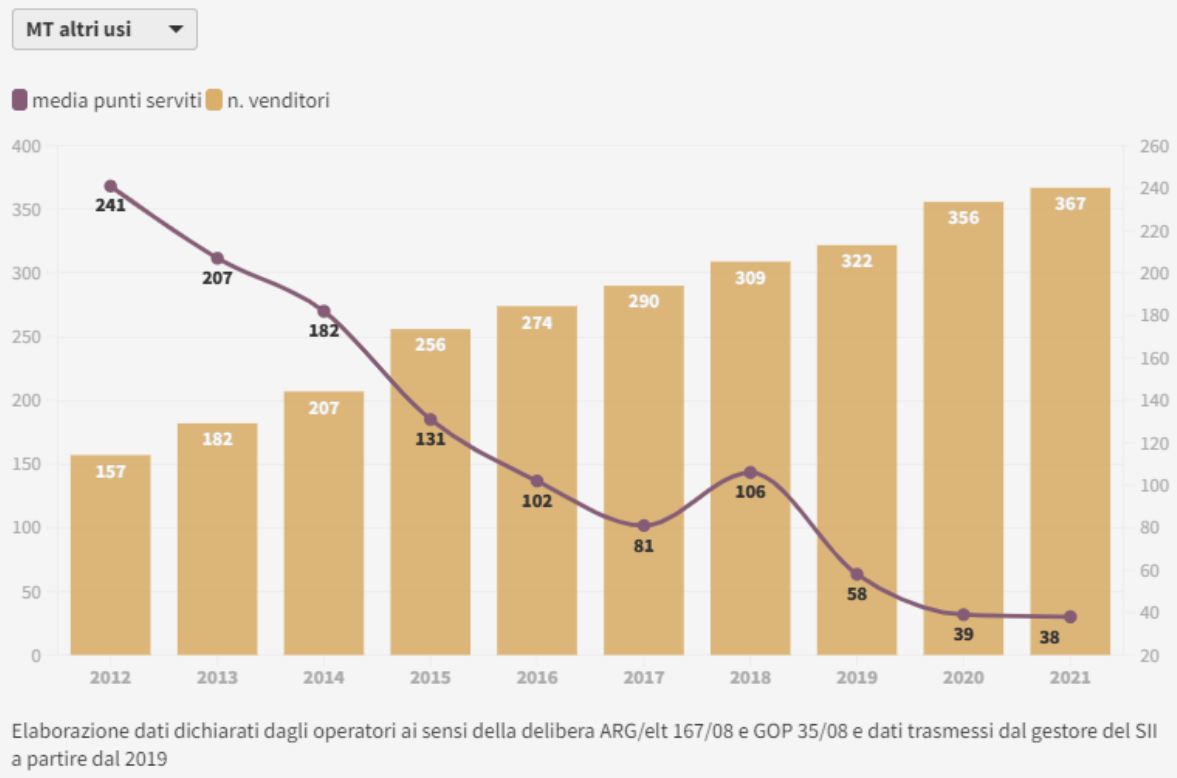
### Ampiezza media della base clienti dei venditori fuori dal campione del monitoraggio retail per tipologia di cliente (solo mercato libero)

BT altri usi



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori ai sensi della delibera ARG/elt 167/08 e GOP 35/08 e dati trasmessi dal gestore del SII a partire dal 2019

### Ampiezza media della base clienti dei venditori fuori dal campione del monitoraggio retail per tipologia di cliente (solo mercato libero)



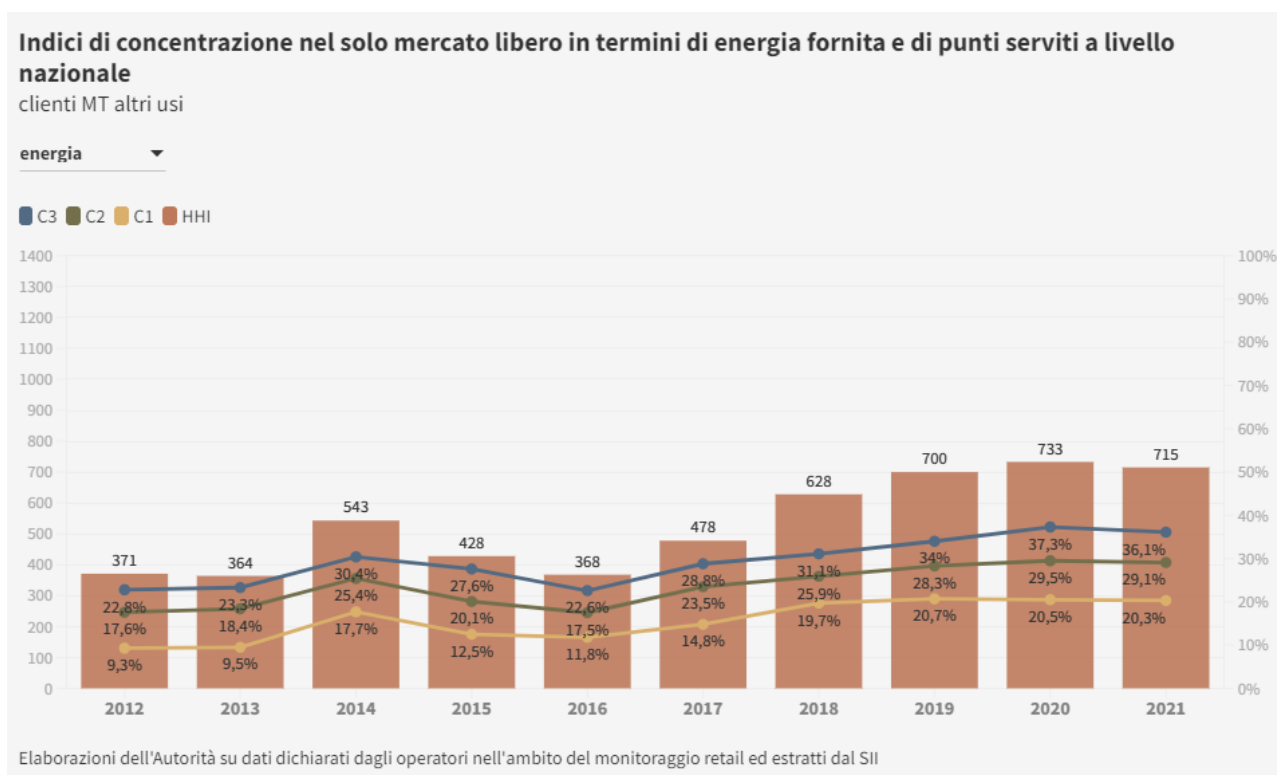
Dal lato della domanda, si segnala una costante dinamicità dei clienti che escono dalla maggior tutela. La quota di clienti sul libero cresce in media rispetto al 2020 di:

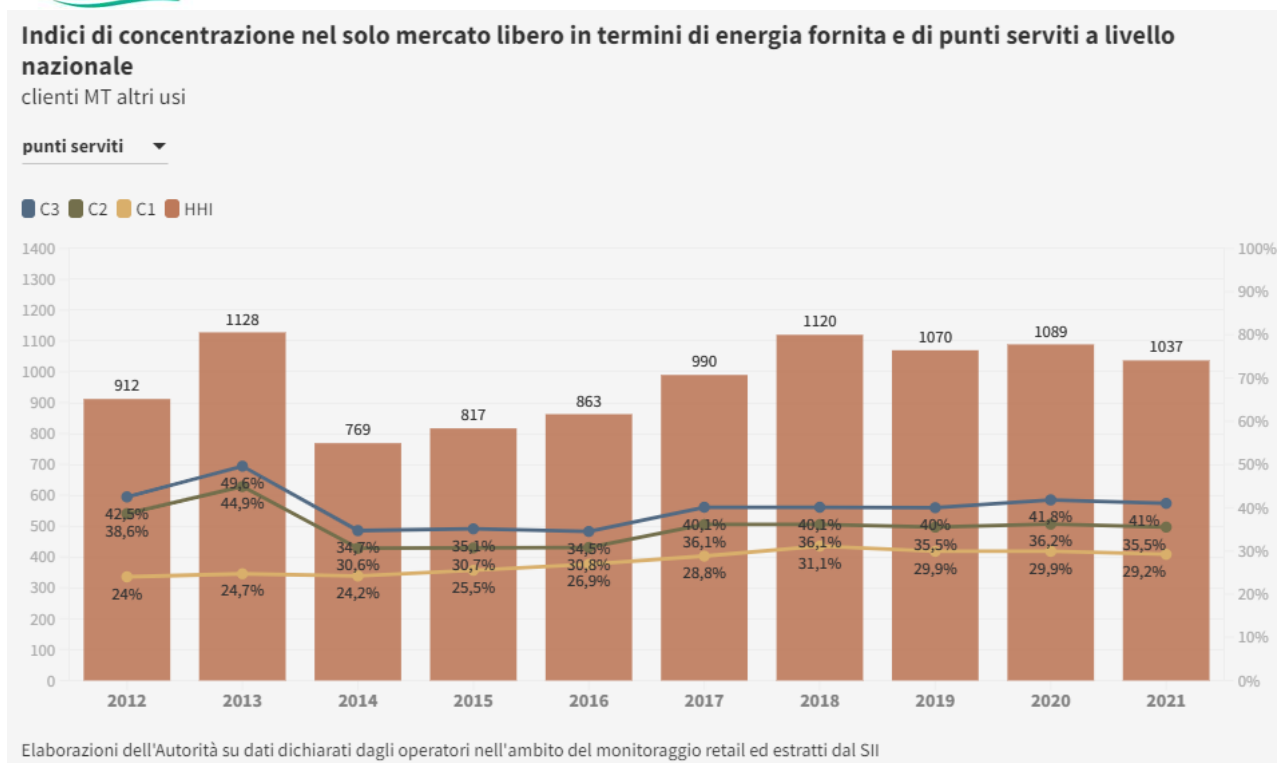
- +4,2 punti percentuali per i **clienti domestici**, arrivando al 58,7% medio annuo e al 60,6% a fine anno;
- +3,2 p.p. per i **clienti BT altri usi**, arrivando al 69,3% medio annuo e a 71,1% a fine anno.



## Cienti MT altri usi

L'attività di vendita ai clienti MT altri usi appare caratterizzata da condizioni di effettiva concorrenza anche se vi sono elementi di potenziale criticità, se confermati in futuro. La concentrazione è limitata e si interrompe la fase di costante crescita dei relativi indici che durava dal 2016. Tutti gli indici, calcolati in termini di energia e di punti, diminuiscono rispetto al 2020. Nonostante ciò, l'indice HHI valutato in termini di punti supera per il quarto anno consecutivo la soglia dei 1.000, considerata come rappresentativa di mercati privi di criticità a livello concorrenziale. L'andamento dei livelli di concentrazione richiede ulteriori approfondimenti nell'attività di monitoraggio dei prossimi anni, al fine di verificarne la permanenza nel tempo e gli eventuali impatti sullo sviluppo della dinamica concorrenziale.





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

- l'operatore con la maggiore quota di mercato nel libero e il terzo operatore hanno leggermente ridotto le proprie quote sia in termini di energia che di punti. Diversamente, il secondo operatore ha accresciuto la quota di mercato libero in termini punti e diminuito quella in termini di energia. Tali variazioni si riflettono nell'andamento di tutti gli indici di concentrazione, che diminuiscono rispetto all'anno precedente;
- gli operatori di grandi dimensioni (*cluster*<sup>7, 8</sup> con quote superiori al 5%) coprono il 47,5% del mercato libero (-2,0 p.p. rispetto all'anno precedente). Diversamente, gli operatori di dimensioni medio-grandi (tra il 2% e il 5%) aumentano in aggregato la loro quota di mercato, esercitando una efficace pressione concorrenziale sia sugli operatori maggiori che su quelli di minori dimensioni; servono nel 2021 il 22,4% del mercato libero (+3,5 p.p.). Conseguentemente, gli operatori di dimensioni medio-piccole (tra lo 0,5% e il 2%) e piccole (con quote inferiori allo 0,5%) servono rispettivamente il 19,9% del mercato (-1,0 p.p.) e il 10,2% del mercato libero (-0,4 p.p.);
- la riduzione della quota complessivamente fornita dai piccoli gruppi societari (con quota inferiore allo 0,5%) è inoltre associata alla cospicua entrata di nuovi operatori in tale segmento. L'effetto congiunto di tali fenomeni determina una maggiore frammentazione dei piccoli gruppi societari. In

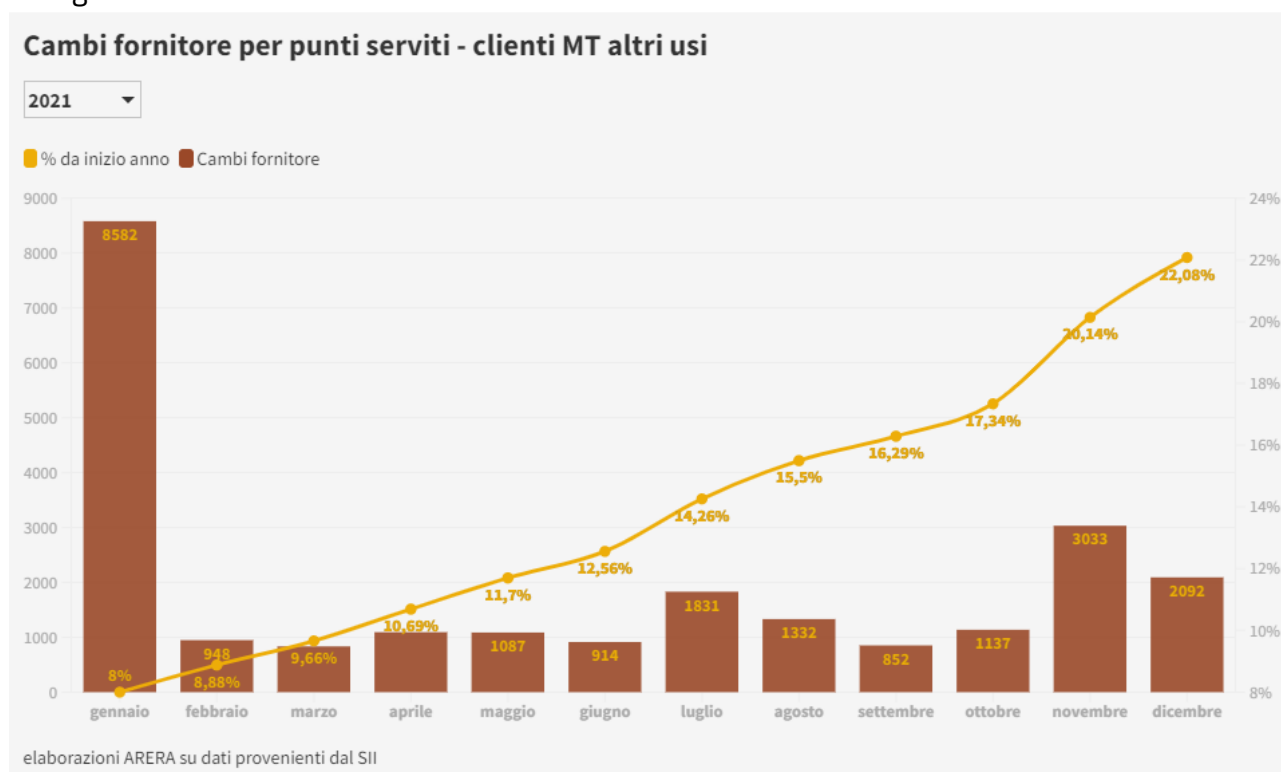
<sup>7</sup> Nell'analisi della struttura del settore si distingue tra: gruppi piccoli, con quote inferiori allo 0,5%, gruppi medio-piccoli, con quote tra lo 0,5% e il 2%, gruppi medio-grandi, con quote di mercato tra il 2% e il 5% e gruppi grandi con quote superiori al 5%.

<sup>8</sup> Con riferimento all'analisi della dinamica concorrenziale, nel testo si fa riferimento ai gruppi societari utilizzando indifferentemente le parole "gruppi", "operatori" o "venditori".

termini relativi, la quota di energia mediamente fornita dai piccoli gruppi diminuisce nell'ultimo anno. Inoltre, si contrae la base di clienti servita in media degli operatori con meno di 50.000 clienti.

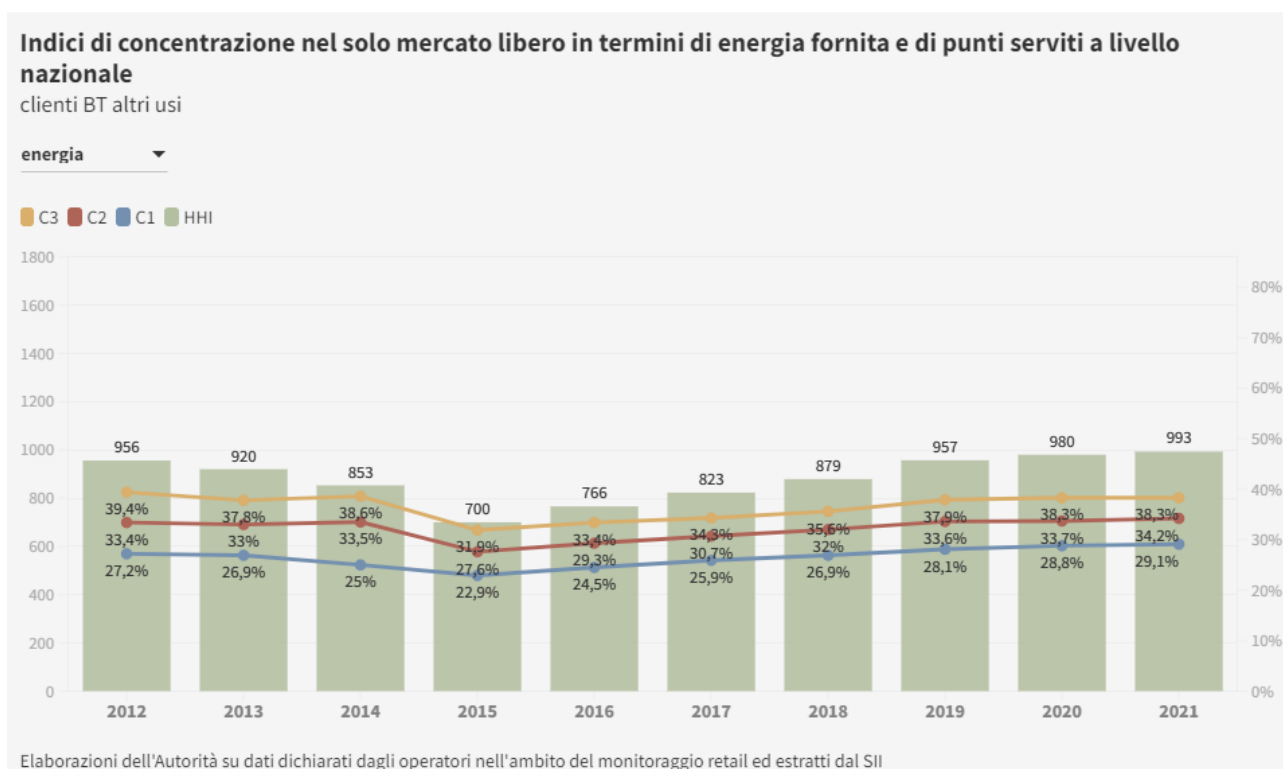
vedi → [Quote di mercato per cluster di venditori](#) e [Ampiezza della base clienti nel mercato libero dei piccoli venditori](#)

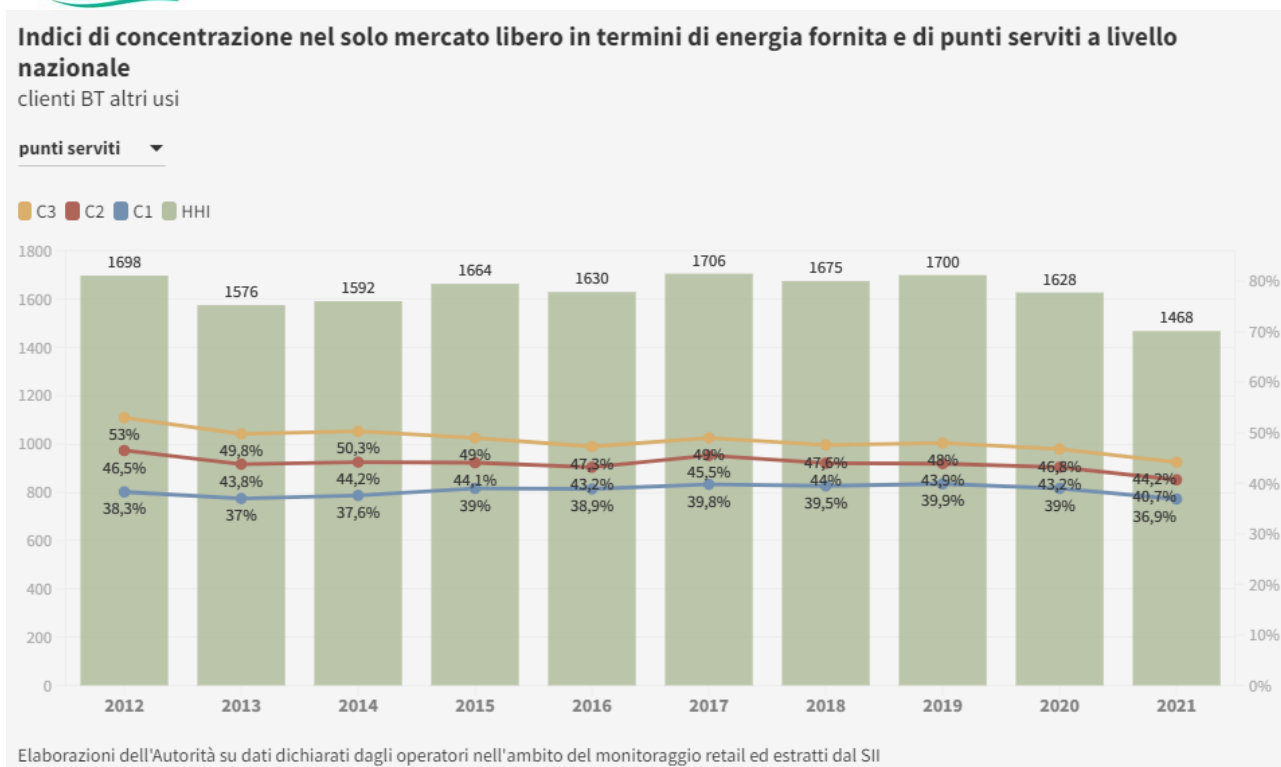
La dinamicità del mercato della vendita ai clienti MT altri usi è elevata, nonostante si stia riducendo negli ultimi anni. Nel 2021 il tasso di cambio fornitore è pari a 22,1%, con il 16,5% nel solo mercato libero: un livello più elevato rispetto alle altre tipologie di cliente, nonostante rappresenti il valore più basso dal 2012 per gli MT altri usi. Nel 2021 per i clienti MT altri usi del settore elettrico si interrompe la variabilità nell'andamento del tasso di cambio fornitore osservata negli ultimi anni. Tra il 2015 e il 2020 infatti il tasso sale per scendere nell'anno successivo e poi risalire nell'anno ancora successivo. Tuttavia, nel 2021 si registra un tasso inferiore rispetto all'anno precedente (-2,0 p.p.) per il secondo anno consecutivo. L'andamento degli ultimi anni deve essere sicuramente valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici e, a partire dalla seconda metà del 2021, anche alla luce della congiuntura dei prezzi all'ingrosso.



## Cienti BT altri usi

Nel 2021 si hanno indicazioni contrastanti in merito alla concentrazione del mercato della vendita ai clienti BT altri usi. In termini di energia venduta, continua l'aumento della concentrazione osservato a partire dal 2015. L'HHI e gli indici C1 e C2 in termini di energia raggiungono i valori più alti dal 2012. Diversamente, in termini di punti serviti detto mercato è meno concentrato degli anni ultimi anni. Tutti gli indici in termini di punti raggiungono il livello minimo dal 2012. Nonostante gli incrementi di alcuni indici di concentrazione in termini di energia, i relativi livelli (HHI pari a 993, e dunque inferiore alla soglia di 1.000, considerata come rappresentativa di mercati privi di criticità a livello concorrenziale) non sono tali da evidenziare criticità. Piuttosto è la loro tendenza ad aumentare nel tempo a rappresentare l'elemento di potenziale criticità, da monitorare con attenzione nei prossimi anni per valutarne gli eventuali impatti sullo sviluppo della concorrenza.





In sintesi, l'analisi dell'evoluzione della struttura dell'offerta evidenzia che nel 2021:

- complessivamente i principali tre operatori detengono il 38,3% dell'energia elettrica del mercato libero (+0 p.p. rispetto al 2020 e -1,1 rispetto al 2012) e il 44,2% dei relativi punti (-4,6 p.p. in un anno);
- l'operatore principale aumenta la propria quota di energia fornita nel mercato libero, 29,1% (+0,4 p.p. rispetto all'anno precedente), ma riduce quella calcolata in termini di punti serviti (-0,2 p.p.). Il secondo operatore, aumentando la propria quota di mercato libero al 5%, (+0,1 p.p. rispetto allo scorso anno) torna nel *cluster* degli operatori di grandi dimensioni (ne era uscito nel 2019), che è formato appunto dai primi due operatori. Il terzo operatore riduce la propria quota di mercato in termini di energia, 4,2% (-0,4 p.p.), e mantiene stabile quella in termini di punti;
- gli operatori medio-grandi (con quota di mercato compresa tra il 2% e il 5%) e medio-piccoli (con quota compresa tra lo 0,5% e il 2%) riducono complessivamente il proprio peso nel mercato libero, rispettivamente di -3,5 p.p. e -2,4 p.p.. Tali gruppi societari sembrano subire la pressione concorrenziale, oltre che dei primi due operatori, anche di quelli di dimensioni inferiori;
- gli operatori di piccole dimensioni (con quote al di sotto dello 0,5%) coprono il 16,6% del mercato libero (+0,5 p.p. rispetto all'anno precedente). Si tratta della quota più alta finora coperta dai piccoli operatori, non solo con riferimento ai clienti BT Altri usi ma anche per le altre tipologie di cliente del settore elettrico. Segno della efficacia della pressione concorrenziale complessivamente esercitata dai piccoli gruppi societari sui gruppi di medie dimensioni (con quote tra lo 0,5% e il 5%);
- la crescita dei *cluster* di dimensioni inferiori (con quota inferiore allo 0,5%) è associata alla cospicua entrata di nuovi operatori in tale segmento. In merito alla loro frammentazione non vi è un'indicazione univoca. In termini relativi, la quota di energia mediamente fornita all'interno del

*cluster* diminuisce nell'ultimo anno. Tuttavia, si amplia leggermente la base di clienti mediamente servita dagli operatori con meno di 50.000 clienti.

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

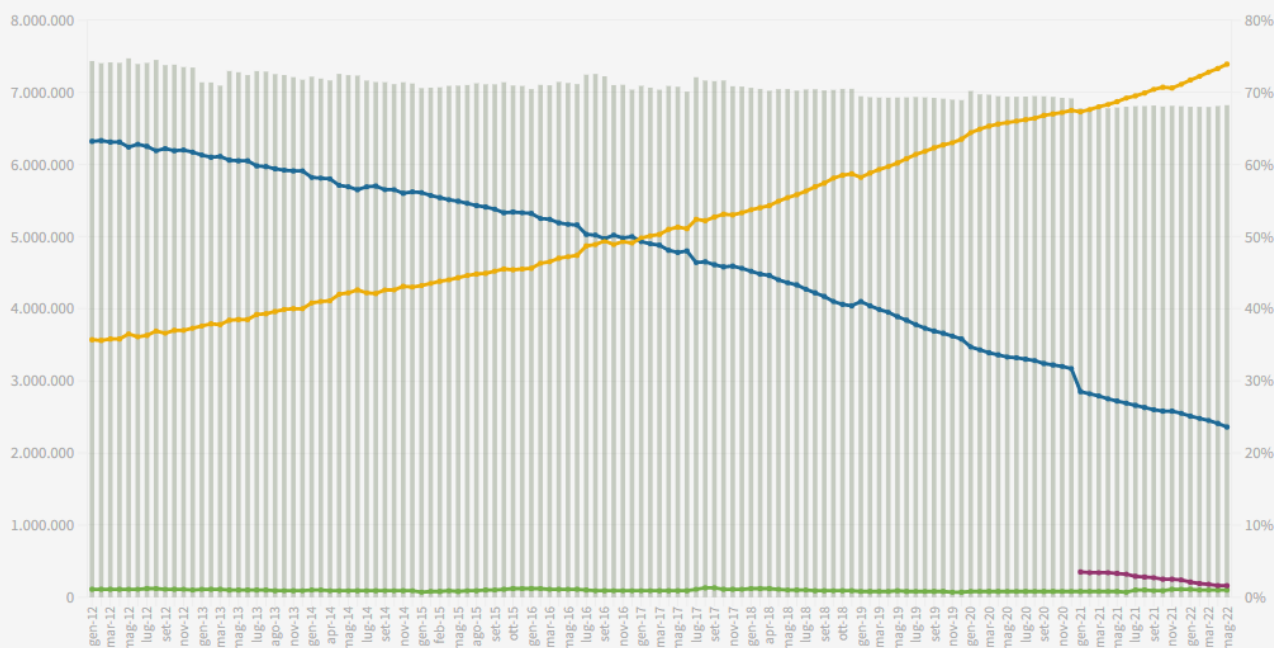
La dinamica concorrenziale in tale segmento sembra pertanto essere caratterizzata da facilità di entrata da parte dei piccoli nuovi operatori, ciò comportando la presenza di un numerosissimo gruppo di operatori di ridotte dimensioni che esercita una efficace pressione concorrenziale a scapito degli operatori di medie dimensioni. Tuttavia, l'operatore significativamente più grande dei concorrenti sembra subire solo in parte detta pressione concorrenziale.

Continua la riduzione del peso del mercato di Maggior tutela per i clienti BT altri usi. La quota di clienti BT altri usi che si è approvvigionata nel mercato libero nel 2021 è, in media nell'anno, pari al 69,3% (71,1% a dicembre 21), corrispondente ad una quota media dell'energia fornita pari all'86,8%. Le uscite dalla Maggior tutela, pari al 3,3%, si riducono di -0,2 p.p. rispetto all'anno precedente. A gennaio 2021, inoltre, è stato attivato il Servizio a Tutele Graduali (di seguito: STG) per circa 260.000 piccole imprese in BT che non si rifornivano tramite un contratto di libero mercato. L'STG è stato transitoriamente esercito dagli esercenti la maggior tutela, nel periodo gennaio-giugno 21, in seguito al quale è stato assegnato tramite procedure concorsuali, a valere dal mese di luglio 21. In particolare, a luglio sono state oggetto di dette procedure circa 196.000 clienti in BT, che hanno in seguito avuto la possibilità di scegliere un contratto di mercato libero, con lo stesso esercente l'STG o con un altro fornitore. A dicembre 2021 risultavano in STG circa 160.000 clienti. In media, nel 2021 sono stati serviti nell'ambito del STG il 3,0% dei clienti BT Altri usi.

### Punti attivi mensili e % di distribuzione per mercato

Clienti BT altri usi

■ Maggior tutela ■ Mercato libero ■ Salvaguardia ■ Tutele graduali ■ Totale punti attivi

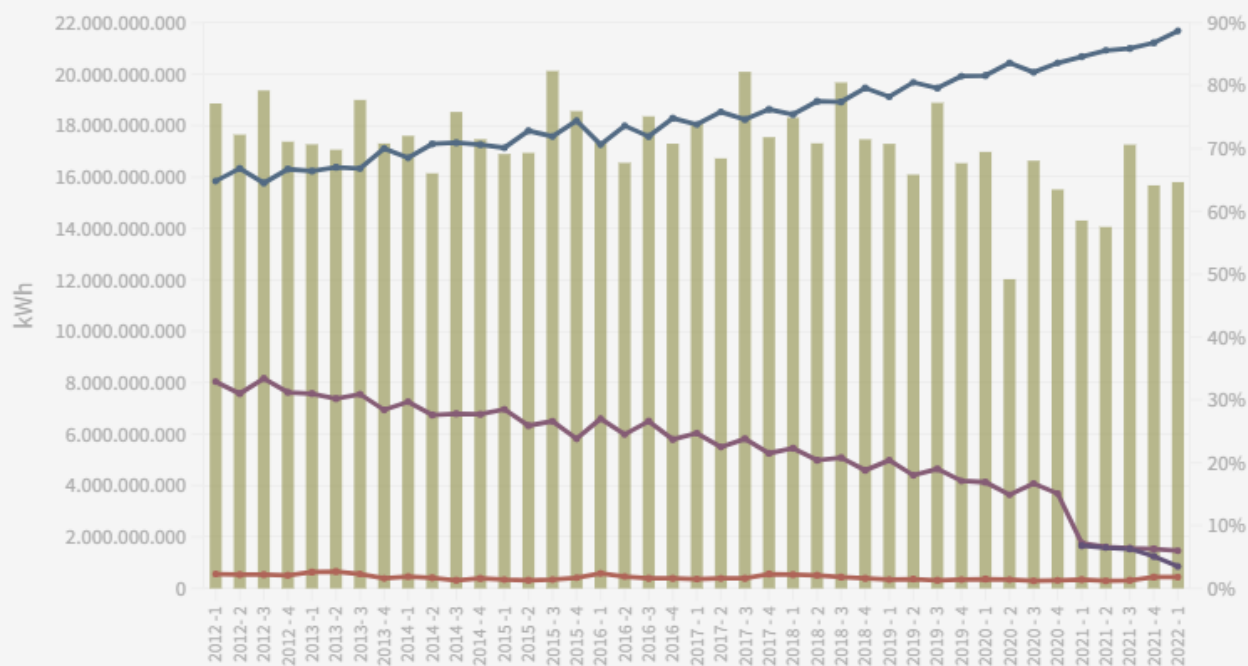


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail fino al 2018 ed estratti dal SII a partire dal 2019

### Energia elettrica fornita nel mercato libero, nel servizio di Maggior tutela e in Salvaguardia

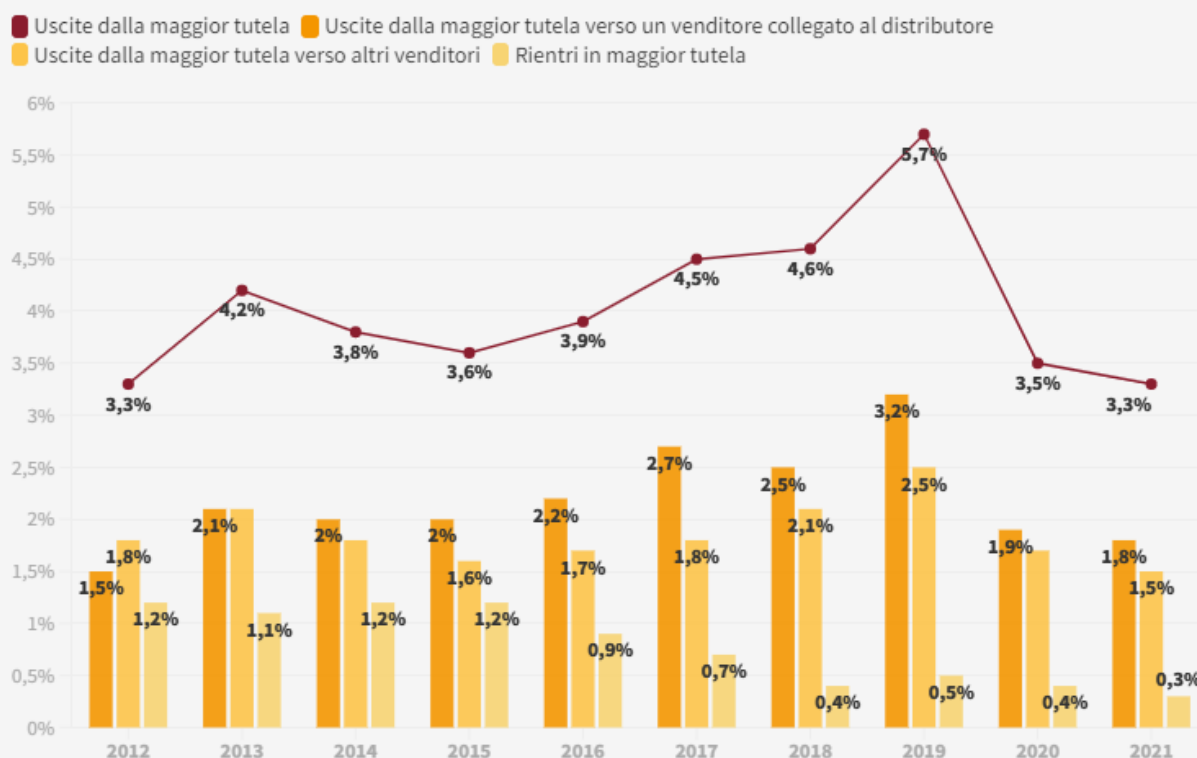
BT altri usi

■ Maggior Tutela - % rispetto all'energia fornita ■ Mercato Libero - % rispetto all'energia fornita  
■ Salvaguardia - % rispetto all'energia fornita ■ Tutele Graduali - % rispetto all'energia fornita ■ Totale Energia fornita (kWh)



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

### Passaggi da e per il servizio di maggior tutela clienti BT altri usi

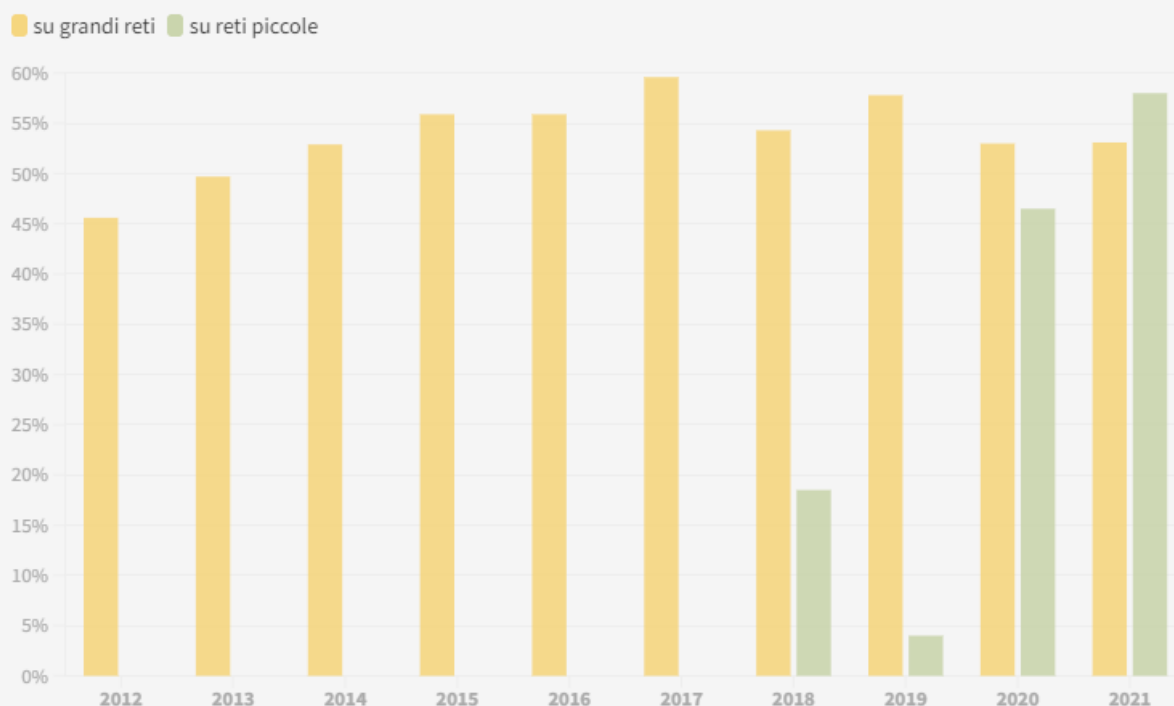


Elaborazioni dell'Autorità su dati comunicati dai distributori, fino al 2017, ed estratti dal SII a partire dal 2018

Il vantaggio competitivo nell'acquisire clienti sul libero in capo ai gruppi che operano anche nel servizio di Maggior tutela aumenta. Nel 2021, il 53,1% dei clienti BT Altri usi passati al libero mercato sulle reti di grandi dimensioni (con più di 50.000 punti) ha scelto come fornitore il venditore collegato al distributore (+0,1 p.p.). Sulle reti di minori dimensioni, con meno di 50.000 punti, tale percentuale è pari al 58,0% (+11,5 p.p.). I rientri in maggior tutela permangono a un livello basso, 0,3%, e in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente. Il loro peso rispetto alle uscite dalla maggior tutela si è ulteriormente ridotto rispetto al passato: per ogni 10 clienti BT altri usi che hanno lasciato il servizio nel 2021 solo uno vi è rientrato.



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



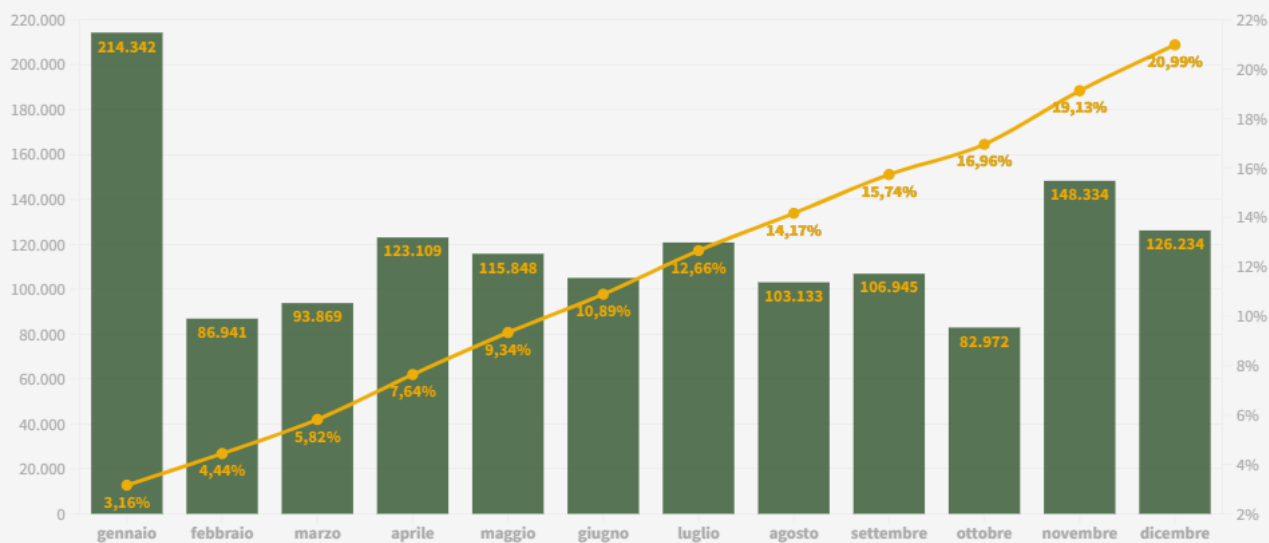
Elaborazioni dell'Autorità su dati comunicati dai distributori, fino al 2017, ed estratti dal SII a partire dal 2018

Infine, nell'ultimo anno si conferma una elevata dinamicità dei clienti BT altri usi. In particolare, il 21,0% di clienti BT Altri usi ha cambiato fornitore e il 15,0% nel solo mercato libero. Per tale tipologia di clienti negli ultimi anni il tasso di cambio fornitore presenta un andamento apparentemente ciclico. Dal 2017 infatti il tasso sale, per scendere nell'anno successivo e poi ancora risalire. Coerentemente con tale andamento, nel 2021 si registra un tasso superiore rispetto all'anno precedente (0,8 p.p.). In tale contesto, l'andamento degli ultimi anni deve essere sicuramente valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici. La dinamicità dei clienti BT altri usi nel 2021 è comunque più simile a quella dei clienti MT altri usi di quanto non lo fosse nel passato.

### Cambi fornitore per punti serviti - clienti BT altri usi

2021

% da inizio anno Cambi fornitore



elaborazioni ARERA su dati provenienti dal SII

## Clienti domestici

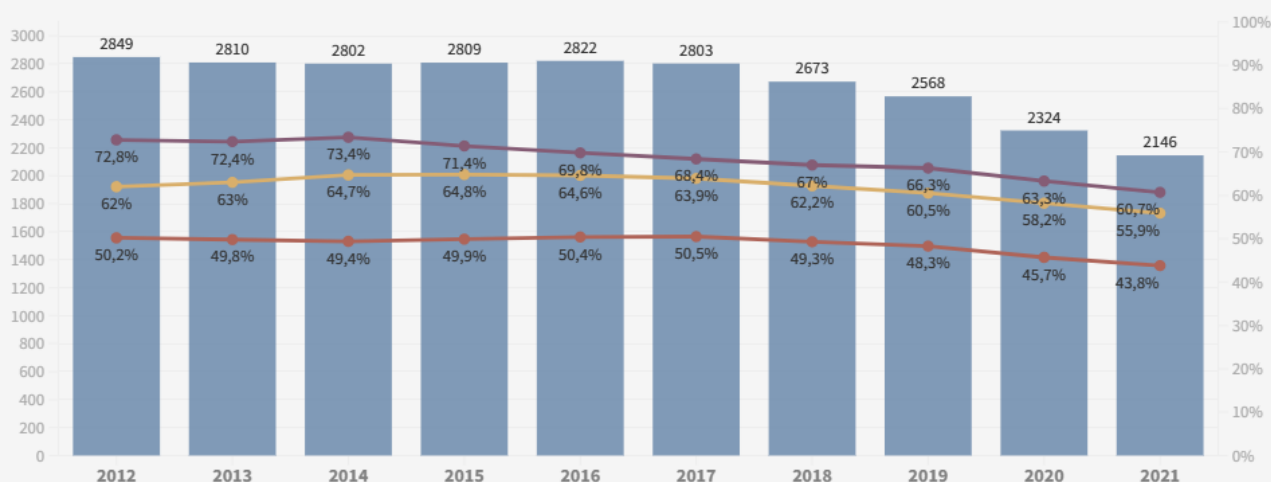
Si consolidano i segnali di leggero miglioramento del grado di concorrenzialità della vendita ai *clienti domestici* evidenziati negli ultimi anni, nonostante essa permanga ad un livello inferiore rispetto a quello dei non domestici (gli indici HHI calcolati sia in termini di energia che di punti superano soglia di 2.000, considerata come rappresentativa di mercati caratterizzati da criticità a livello concorrenziale). Permangono degli aspetti di potenziale da monitorare nei prossimi anni, al fine di valutarne l'evoluzione e i possibili impatti sulla dinamica concorrenziale. In particolare, l'analisi della struttura dell'offerta mostra che nel 2021:

- tutti gli indici di concentrazione diminuiscono sia in termini di punti che di energia, segnando il livello più basso dal 2012, pur rimanendo elevati. Tale riduzione è legata principalmente alla perdita delle quote di mercato libero dei primi tre operatori. In particolare, il primo operatore riduce di -1,9 p.p. la quota in termini di energia e di -2,3 p.p. quella in termini di punti serviti, il secondo le riduce entrambe di -0,4 p.p. e il terzo rispettivamente di -0,3 p.p. e -0,4 p.p.;
- i livelli di concentrazione permangono elevati nonostante tali riduzioni, in quanto i primi tre operatori servono ancora una quota rilevante del mercato libero, pari al 60,7% in termini di energia (-2,6 p.p.) e al 61,6% in termini di punti (-2,9 p.p.). Il primo operatore serve il 43,8% dell'energia fornita nel mercato libero e il 44,4% dei relativi punti;
- gli operatori medio-grandi (con quote di mercato tra 2% e 5%) accrescono la quota di mercato libero complessiva, 15,0% (+4,9 p.p.). Da un lato, a causa del fatto che il terzo operatore riduce la propria quota al di sotto della soglia del 5% (4,8% nel 2021), passando pertanto dal gruppo degli operatori di dimensioni maggiori a quello dei medio-grandi. Dall'altro, perché crescono complessivamente i rimanenti operatori del *cluster*, +0,1 p.p.. I gruppi societari di dimensioni piccole e medio-piccole (con quote al di sotto del 2%) coprono complessivamente il 29,0% del mercato libero (+2,5 p.p.), massimo storico per il segmento. Coerentemente con la riduzione livello di concentrazione, pertanto, sono i primi tre operatori a subire la pressione concorrenziale complessivamente esercitata dai venditori di dimensioni medie e piccole;
- la crescita dei piccoli operatori (con quota inferiore allo 0,5%) è associata alla cospicua entrata di nuovi operatori in tale segmento. In merito alla loro frammentazione non vi è un'indicazione univoca. In termini relativi, la quota di energia mediamente fornita all'interno del *cluster* dei piccoli gruppi societari diminuisce nell'ultimo anno. Tuttavia, aumenta la base di clienti servita in media degli operatori con meno di 50.000 clienti.

## Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti a livello nazionale clienti domestici

energia

■ C3 ■ C2 ■ C1 ■ HHI

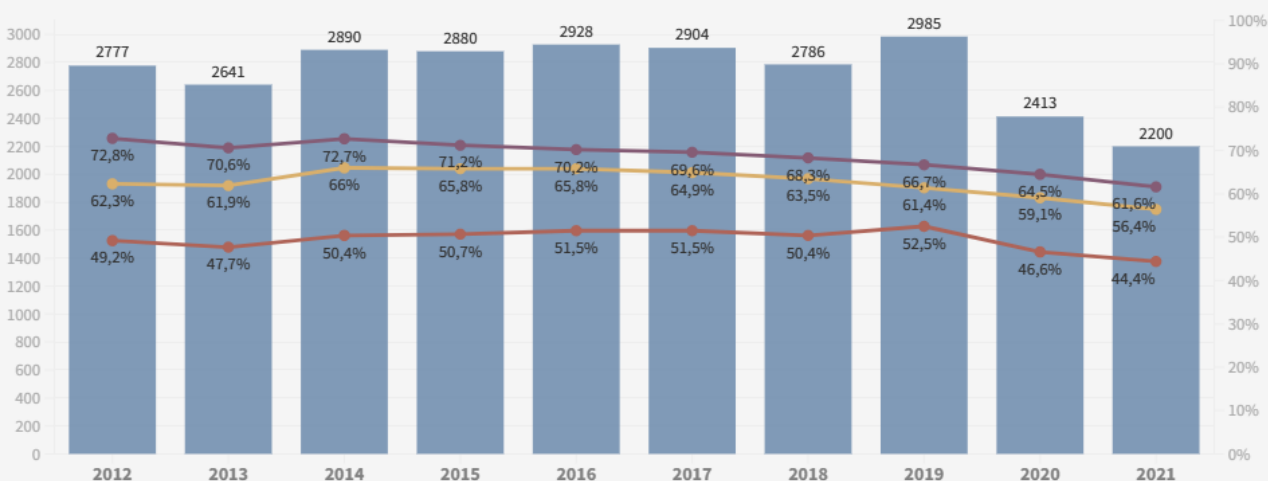


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

## Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti a livello nazionale clienti domestici

punti serviti

■ C3 ■ C2 ■ C1 ■ HHI



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

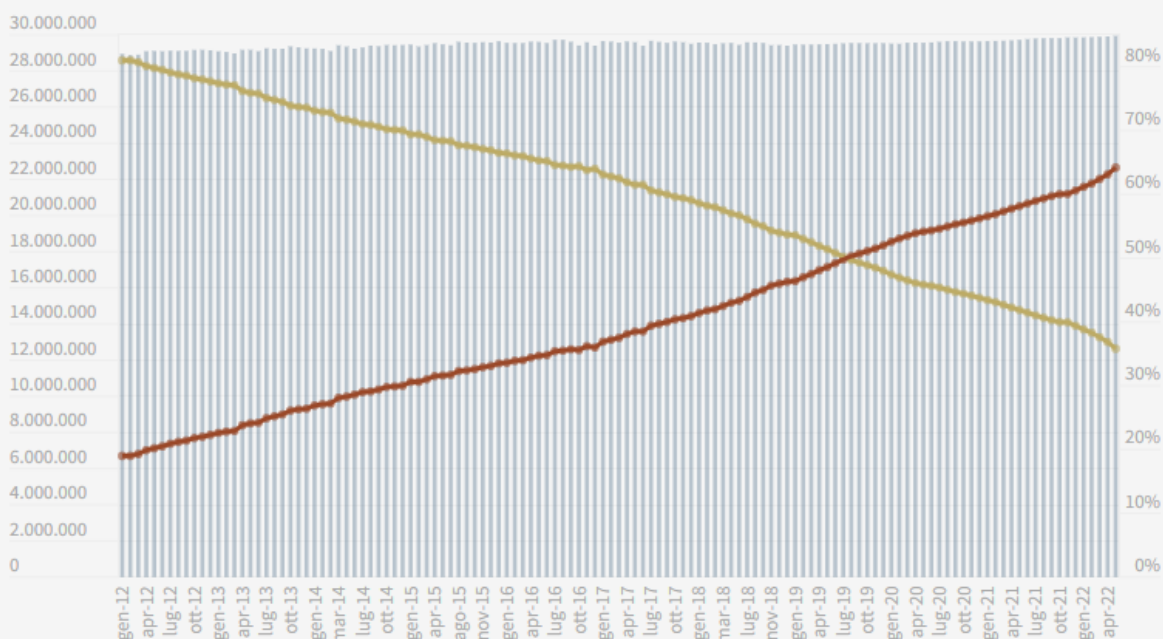
vedi anche → [Quote di mercato per cluster di venditori](#) e [Ampiezza della base clienti nel mercato libero dei piccoli venditori](#)

Nel 2021, si approvvigiona nel mercato libero in media il 58,7% dei clienti domestici (a dicembre dello stesso anno il 60,6%), prelevando il 62,7% dell'energia fornita ai clienti di detta tipologia.

### Punti attivi mensili e % di distribuzione per mercato

Clienti domestici

■ Maggior Tutela ■ Mercato Libero ■ Totale punti attivi

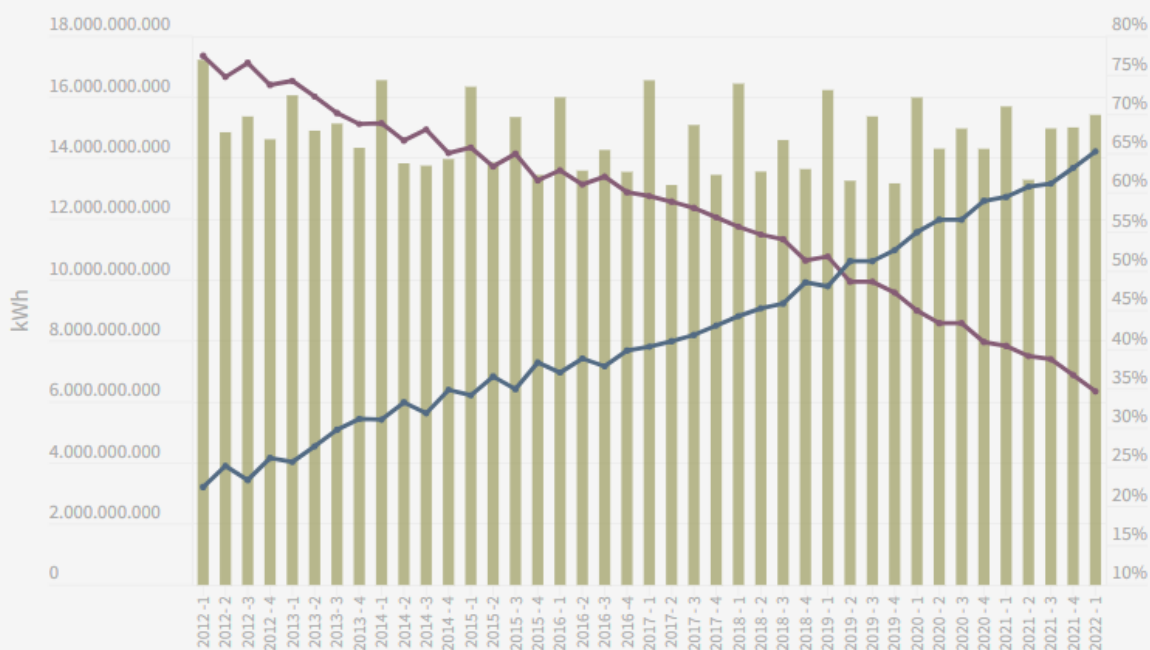


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail fino al 2018 ed estratti dal SII a partire dal 2019

### Energia elettrica fornita nel mercato libero e nel servizio di Maggior tutela

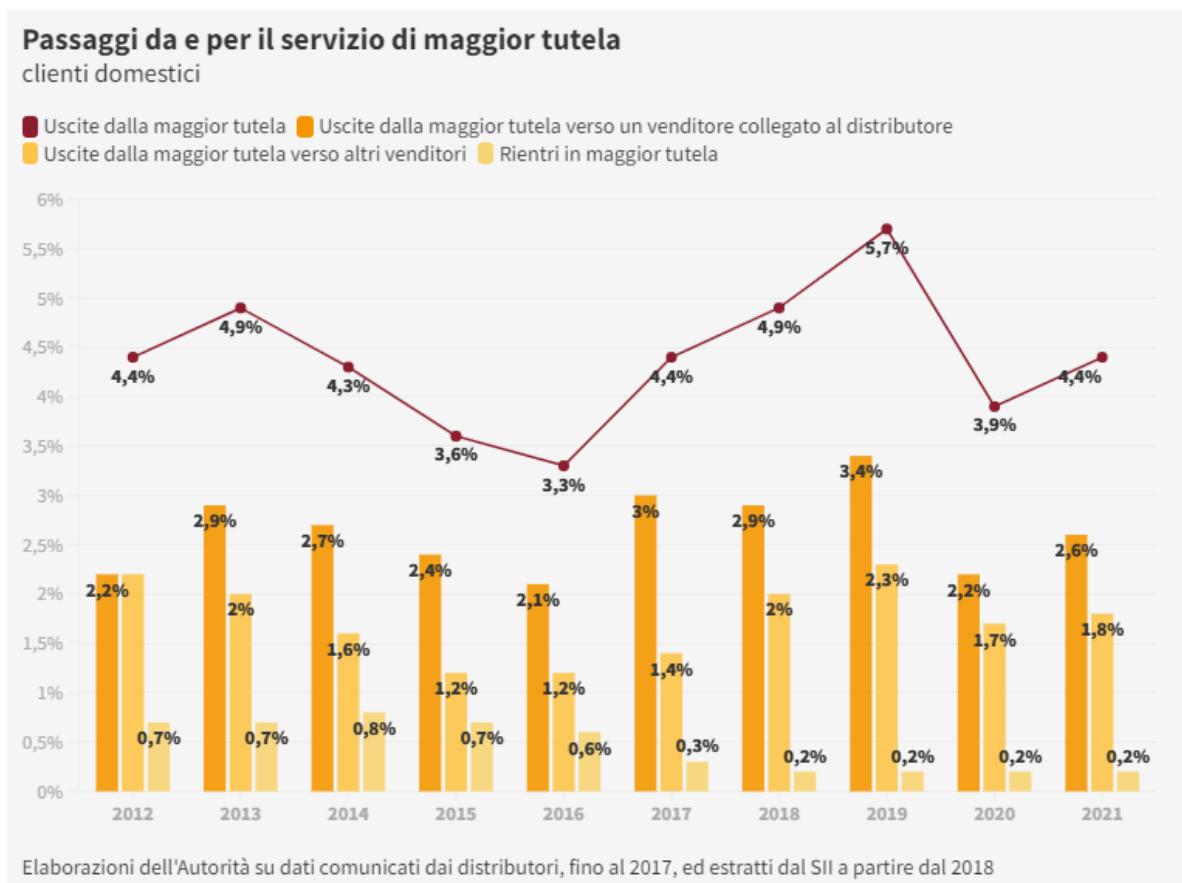
Clienti domestici

■ Maggior Tutela - % rispetto all'energia fornita ■ Mercato Libero - % rispetto all'energia fornita  
■ Totale energia fornita (kWh)



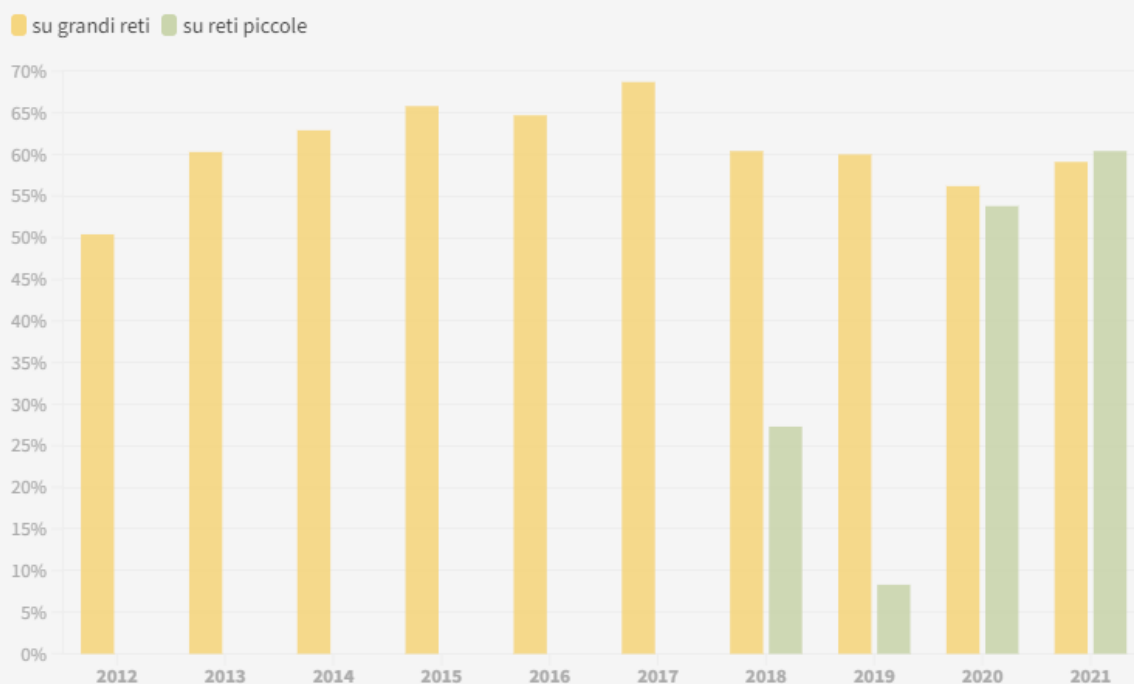
Elaborazione dati dichiarati dagli operatori ai sensi delle delibere Arg/elt 167/08 e 168/2018/R/com

Il tasso di uscita dal servizio di Maggior tutela, pari 4,4%, è superiore a quello del 2020 (+0,5 p.p.). Pochi clienti rientrano in tutela. Il tasso di rientro permane per il quarto anno consecutivo al livello minimo dal 2012 di 0,2%. In altri termini, per ogni 20 clienti domestici che escono dalla Maggior tutela ne rientra uno soltanto.



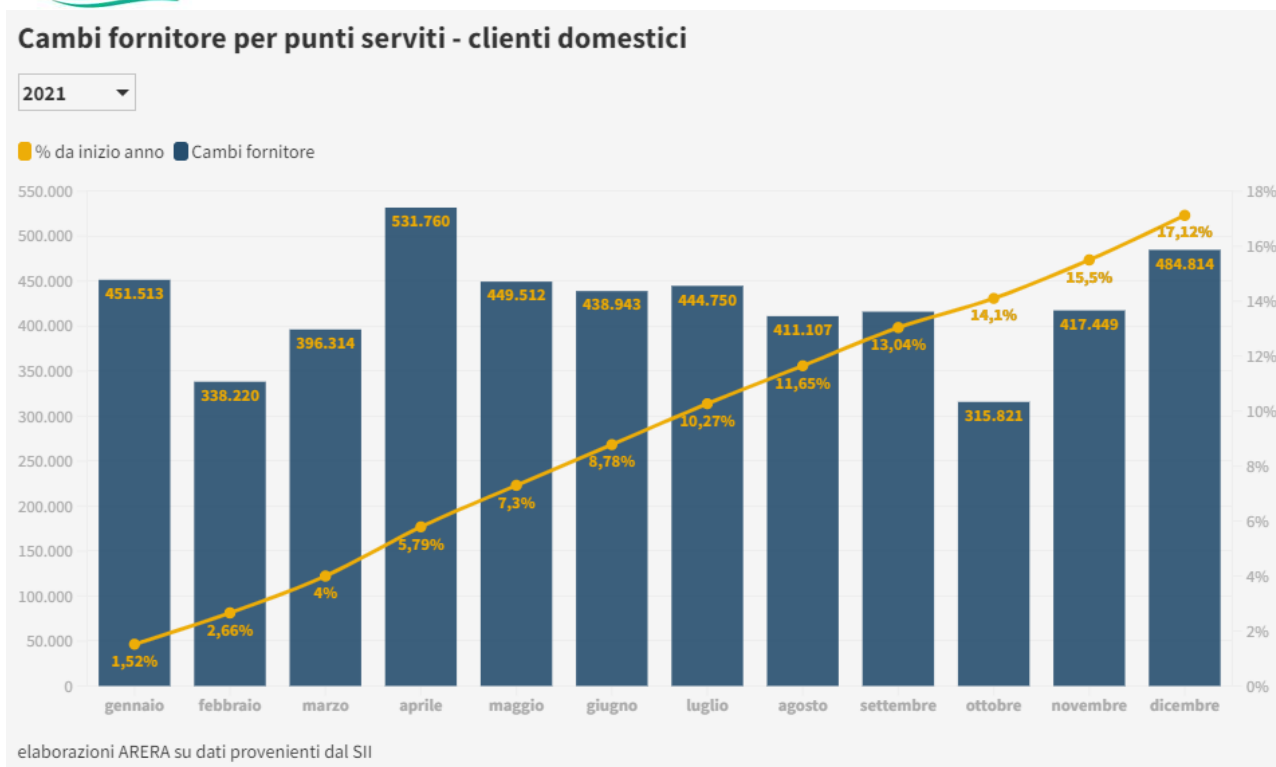
Da ultimo, il vantaggio competitivo in capo agli esercenti del servizio di Maggior tutela è in crescita. Nel 2021 il 59,1% dei clienti domestici che passano al libero mercato sulle reti del campione del monitoraggio retail (con oltre 50.000 punti) sceglie come fornitore il venditore collegato all'impresa di distribuzione (+2,9 p.p.). Anche sulle reti di minori dimensioni, con meno di 50.000 punti, il 60,4% delle uscite dalla maggior tutela è avvenuto verso il venditore collegato al distributore (+9,6 p.p.).

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



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

La dinamicità continua ad essere meno accentuata di quella della clientela altri usi in BT e in MT ma risulta in aumento rispetto al passato. In particolare, nel 2021 il 17,1% ha cambiato fornitore, di cui il 12,5% nel solo mercato libero. Inoltre, il 7,5% ha rinegoziato il contratto col proprio venditore (massimi storici). Tale risultato va comunque valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici e della situazione congiunturale di elevati prezzi all'ingrosso iniziata nella seconda metà del 2021.



In conclusione, continuano a rimanere significativi, seppure con segnali di miglioramento, gli elementi critici per la concorrenzialità del mercato della vendita ai clienti domestici, quali la forte concentrazione, il vantaggio competitivo degli esercenti la maggior tutela, la presenza di barriere alla crescita e la minore dinamicità dei clienti. La limitata concorrenzialità del segmento dei clienti domestici è in parte attribuibile alla ridotta capacità di scelta che in media caratterizza detti clienti<sup>9</sup>, che non sembra ancora adeguata a cogliere a pieno i benefici del mercato libero e resta comunque a livelli inevitabilmente inferiori rispetto ad altre tipologie di clienti<sup>10</sup>. È dunque importante continuare a monitorare l'evoluzione tali aspetti, in modo da verificare che i miglioramenti conseguiti si consolidino nel tempo, permettendo, anche attraverso le opportunità di crescita dei fornitori di minori dimensioni e un maggior *empowerment* dei clienti, il trasferimento a questi ultimi dei benefici della concorrenza.

<sup>9</sup> Come già indicato nei precedenti Rapporti, la scarsa partecipazione della domanda è evidenziata anche dalle indagini demoscopiche avviate dall'Autorità in merito ai comportamenti e alle scelte dei clienti nei mercati energetici liberalizzati. Per il 2021, da tali indagini emerge, da un lato, che la maggior parte dei clienti che cambia fornitore non lo fa in maniera proattiva (ma solo dopo essere stata contattata dal *call center* o da un agente di vendita) e, dall'altro, la scarsa conoscenza delle opportunità offerte dal mercato da parte dei clienti che sono rimasti nei servizi di tutela.

<sup>10</sup> Le analisi di utilizzo del Portale Offerte, parallelamente, continuano ad evidenziarne anche un limitato utilizzo, ancorché in aumento a partire dalla seconda metà del 2021. Ciò fa presumere 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.



## Settore gas naturale

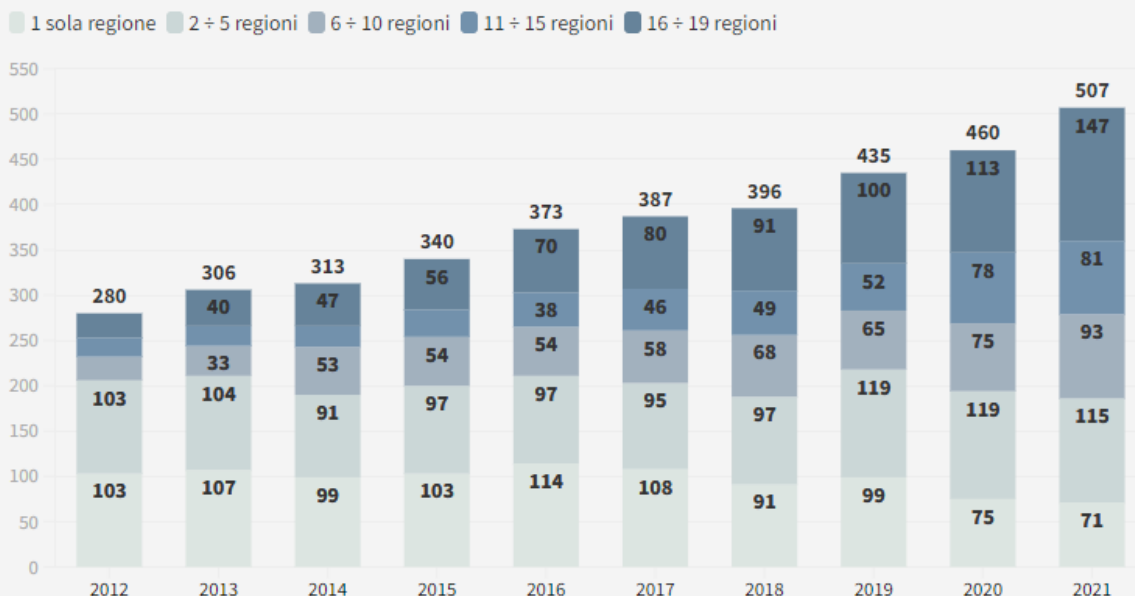
- [clienti altri usi e attività di servizio pubblico](#)
- [clienti domestici](#)
- [clienti condominio uso domestico](#)

Nel settore della vendita al dettaglio di gas naturale l'analisi delle dinamiche concorrenziali mostra sia aspetti critici che segnali positivi. Alcuni segnali positivi sembrano consolidarsi rispetto all'anno precedente. Pur non esprimendo giudizi in termini assoluti, questi ultimi vanno monitorati con attenzione nei prossimi anni al fine di poterne confermare la stabilità in termini strutturali.

Nel 2021 risultano 507 operatori attivi nel mercato libero, con un incremento di +47 nuovi gruppi societari in un anno. Nell'ultima parte del 2021 si segnala tuttavia una leggera flessione del numero delle ragioni sociali (non aggregate in gruppi societari) attive nella vendita di gas naturale. Numerosi gruppi sono cresciuti anche a livello geografico, allargando la propria presenza sul territorio nazionale. Presentano tuttavia una dimensione territoriale mediamente più ridotta rispetto al settore elettrico: i gruppi societari presenti su più della metà delle regioni italiane, pari al 45% (+2 p.p. rispetto all'anno precedente), e quelli presenti su tutto il territorio nazionale, pari al 29% (+4p.p.), sono infatti inferiori in termini relativi a quelli del [settore elettrico](#).

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

numero gruppi societari

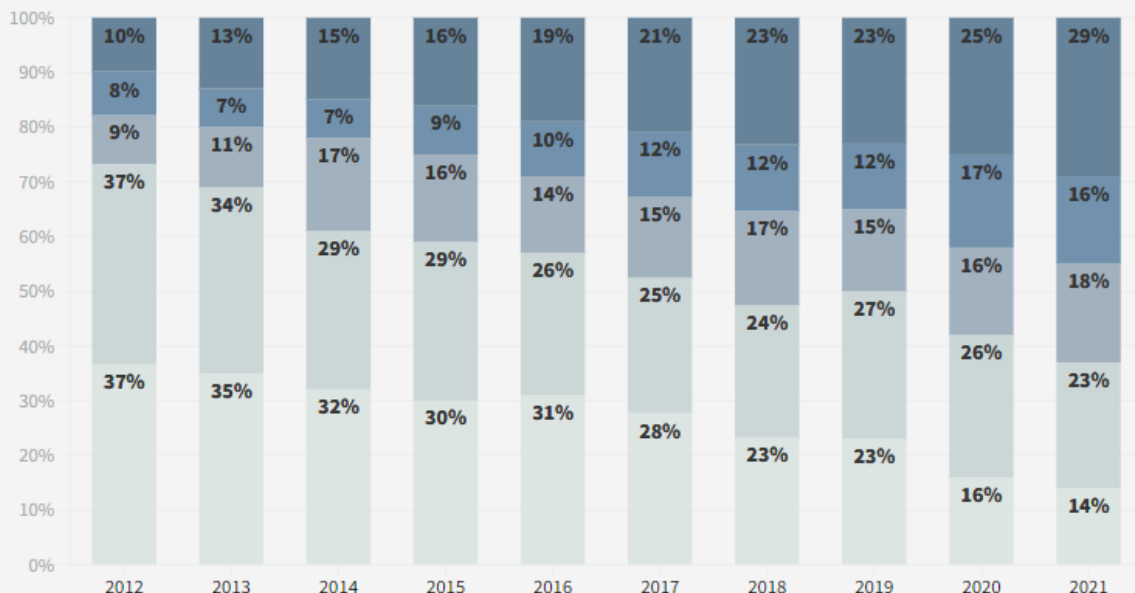


Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini delle indagini annuali, del TIVG e del monitoraggio retail fino al 2019 ed estratti dal SII a partire dal 2020

Gli indici sono calcolati in base ai gruppi societari come dichiarati dagli stessi operatori all'Autorità nell'ambito dell'Anagrafica operatori.

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

distribuzione %

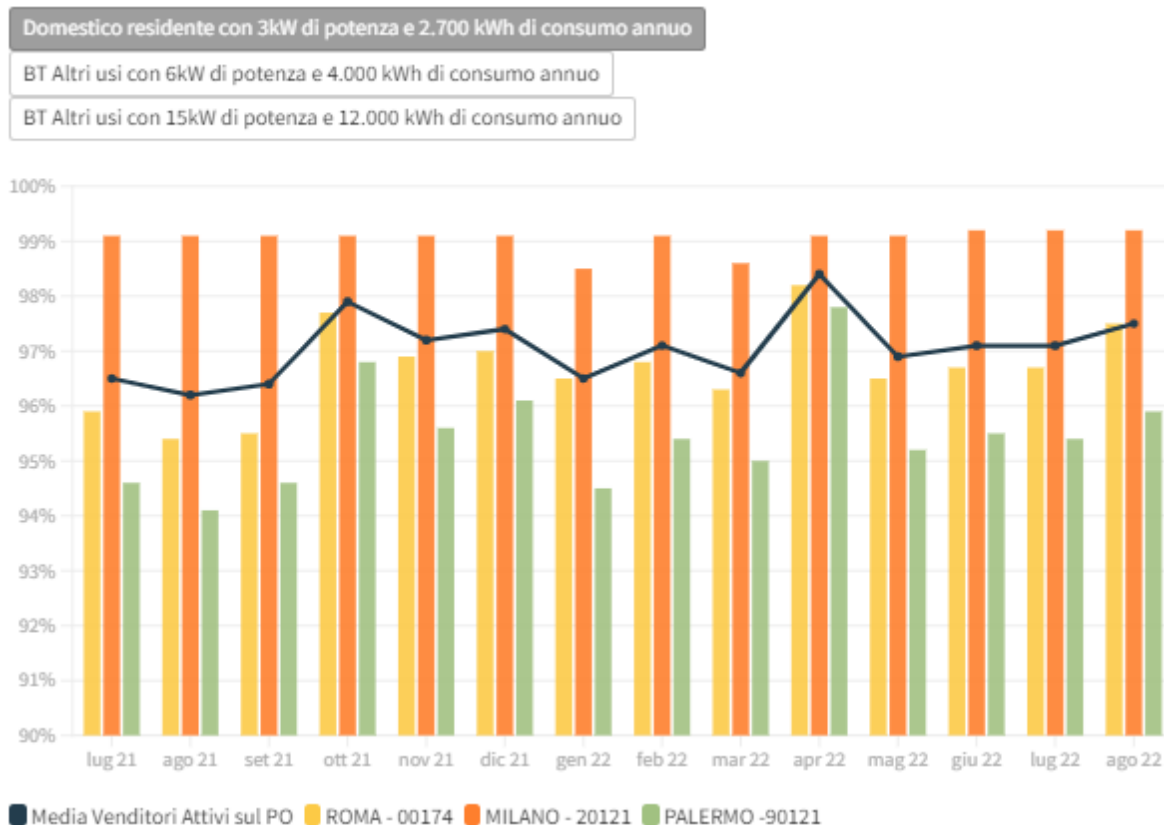


Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini delle indagini annuali, del TIVG e del monitoraggio retail fino al 2019 ed estratti dal SII a partire dal 2020

Gli indici sono calcolati in base ai gruppi societari come dichiarati dagli stessi operatori all'Autorità nell'ambito dell'Anagrafica operatori.

Inoltre, rispetto al settore elettrico un numero maggiore di operatori non rende disponibili le proprie offerte su tutto il territorio nazionale. Con riferimento ai clienti domestici, in media nel secondo semestre del 2021, il 17% dei venditori del settore del gas ha reso disponibili offerte solo su una parte dei CAP analizzati, contro il 9,1% del settore elettrico<sup>11</sup>.

### Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO



<sup>11</sup> Analisi basata sulle offerte disponibili nel [Portale Offerte](#) con riferimento ai clienti domestici:

- per il settore elettrico , residenti a Milano, Roma o Palermo con 2.700 kWh di consumo annuo e 3 kW di potenza;
- per il settore del gas, siti a Torino, Milano, Roma, Napoli o Palermo con 1.400 Smc di consumo annuo, uso del gas naturale per Cucina, Acqua Calda e Riscaldamento (CACR).

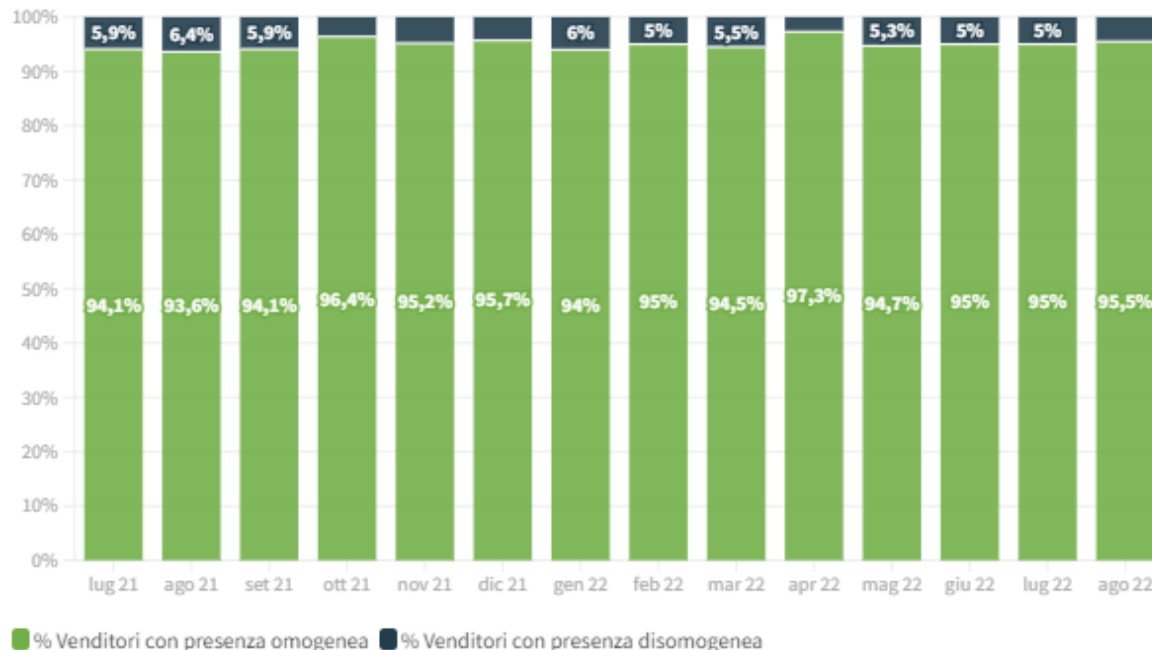
Le differenze tra le quote di operatori che rendono disponibili offerte sul Portale Offerte in maniera non omogenea sul territorio nazionale sono significative anche analizzando solamente i CAP dell'analisi comuni ad entrambi i settori: Milano, Roma o Palermo.

## Distribuzione di omogeneità sul territorio dei venditori

Domestico residente con 3kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo

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

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

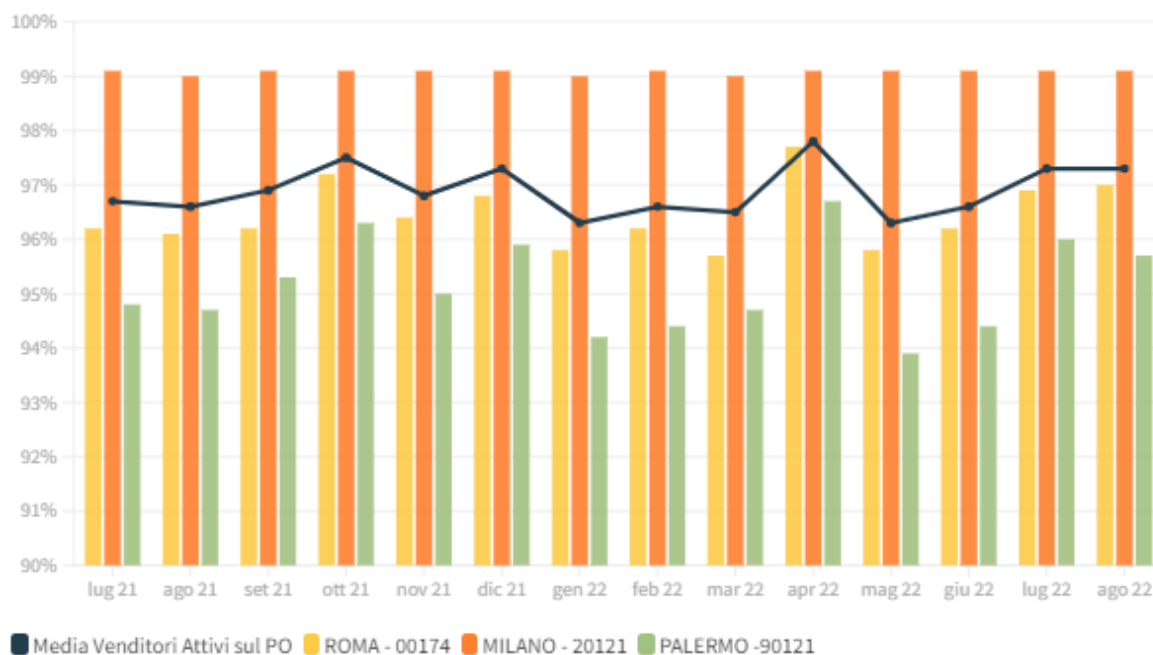


## Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO

Domestico residente con 3kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo

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

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

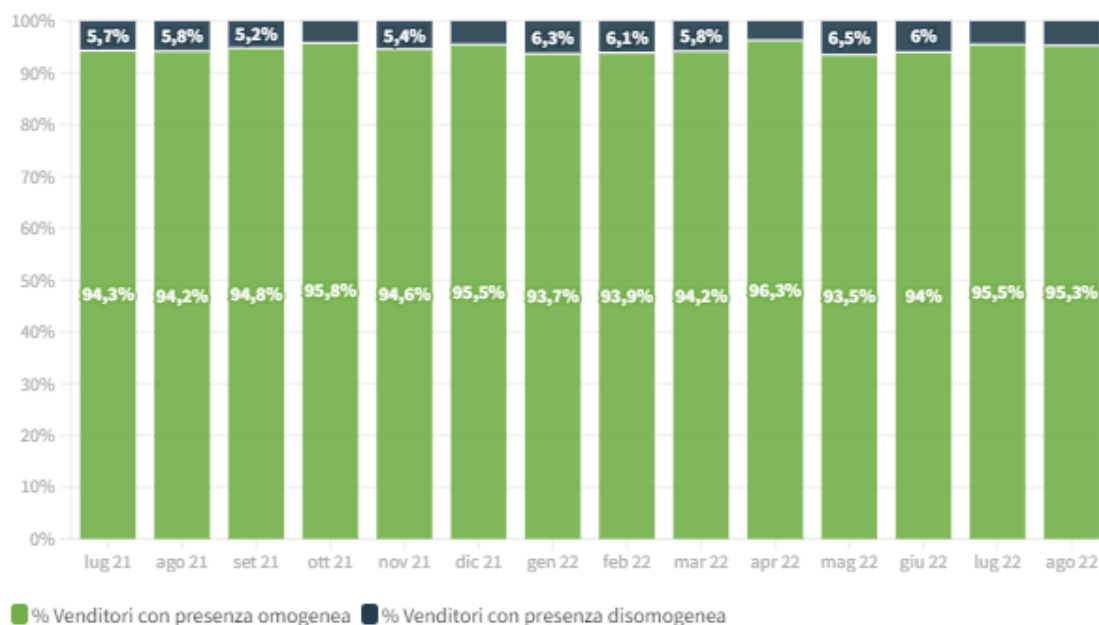


## Distribuzione di omogeneità sul territorio dei venditori

Domestico residente con 3kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo

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

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

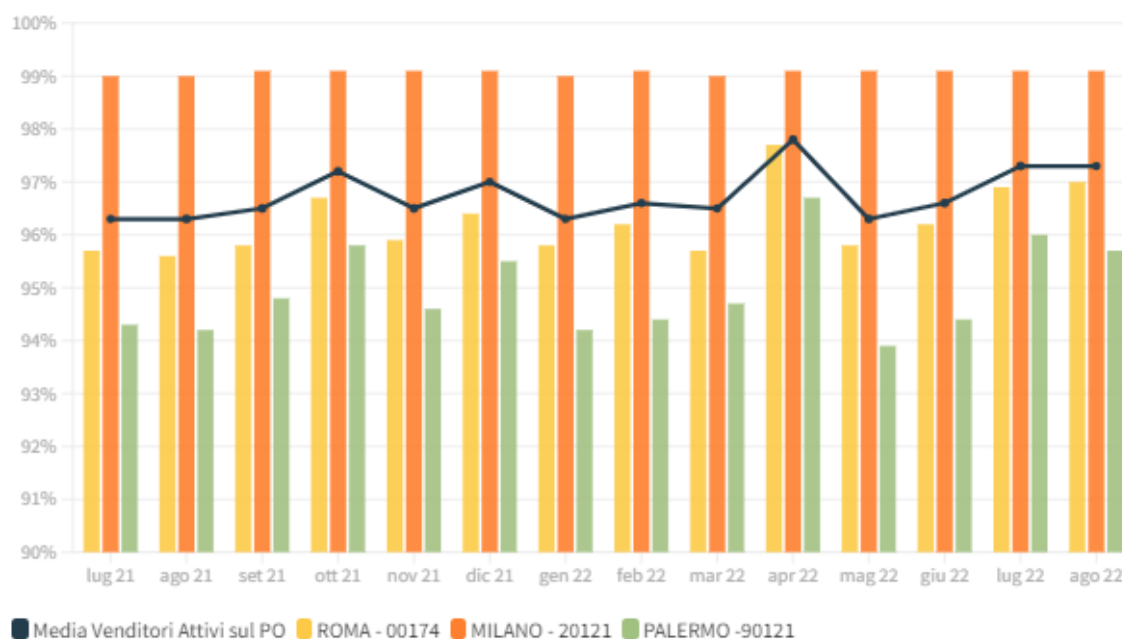


## Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO

Domestico residente con 3kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo

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

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

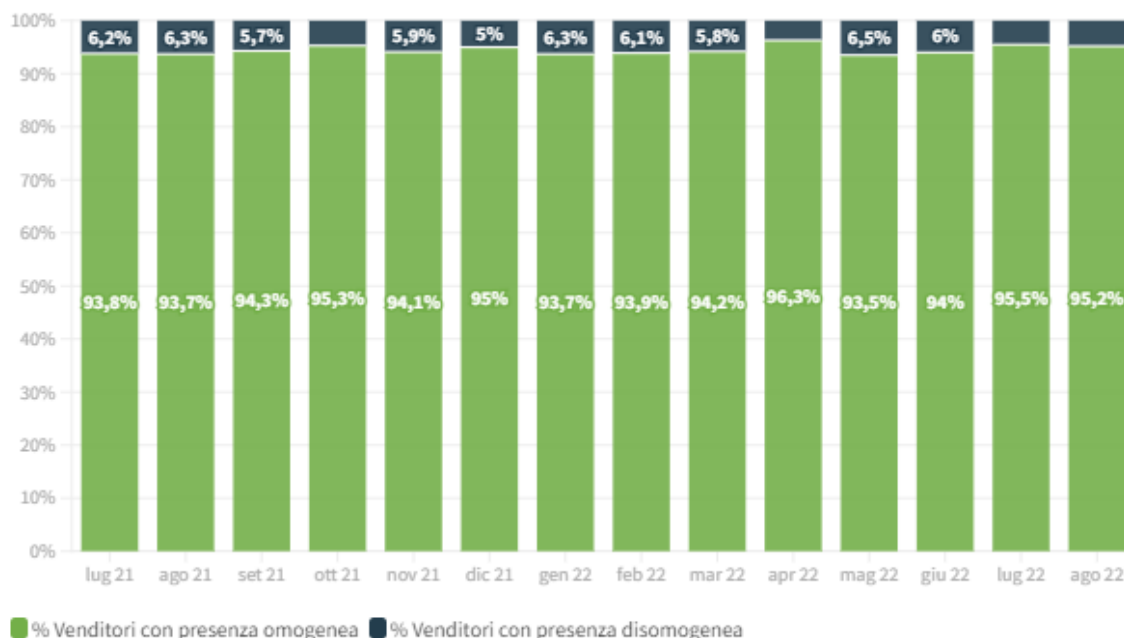


## Distribuzione di omogeneità sul territorio dei venditori

Domestico residente con 3kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo

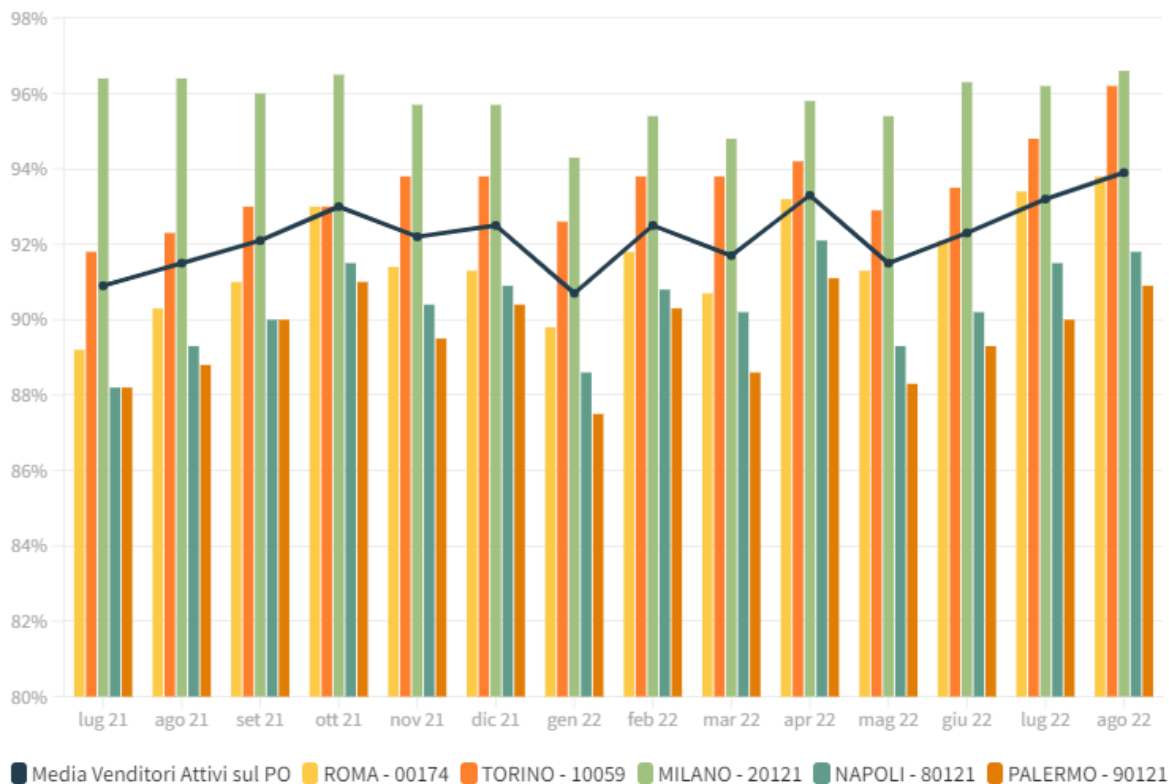
BT Altri usi con 6kW di potenza e 4.000 kWh di consumo annuo

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



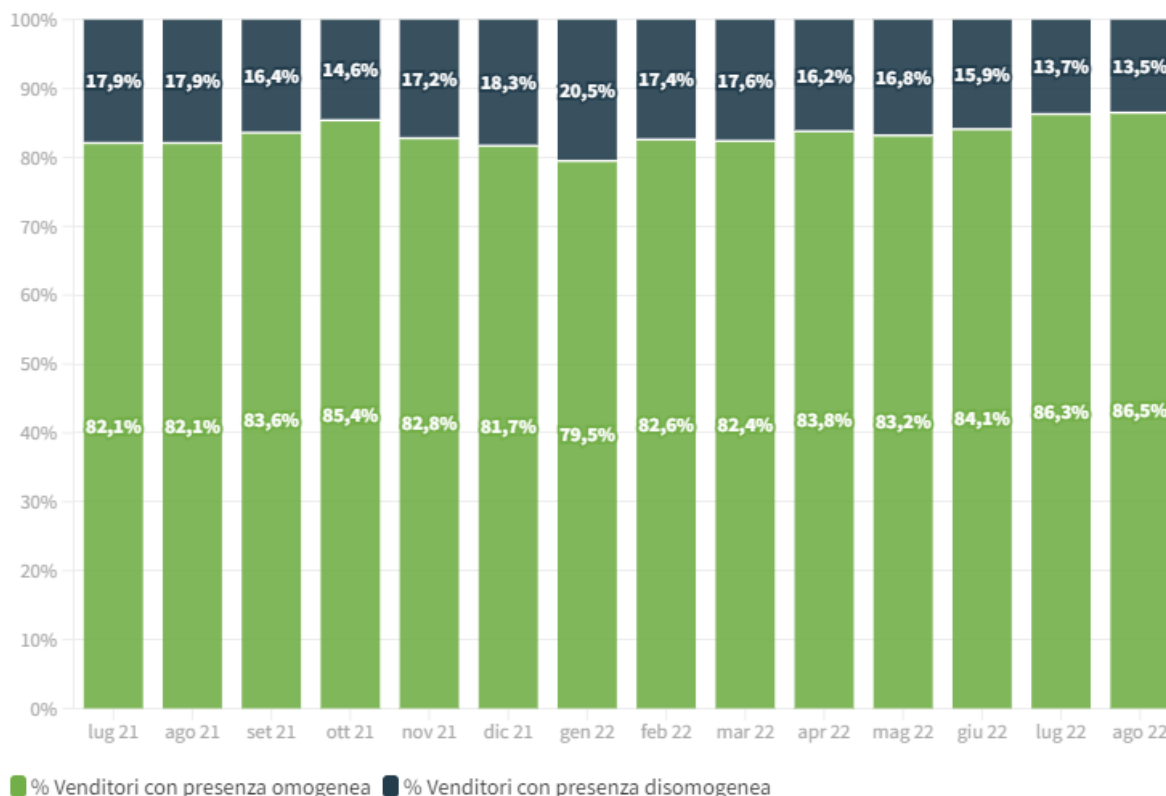
## Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO

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



## Distribuzione di omogeneità sul territorio dei venditori

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



Coerentemente con una maggiore localizzazione geografica delle strategie di offerta, a differenza di quanto accade nell'elettrico, anche per il 2021 la concorrenza tra i venditori del settore del gas sembra avere luogo principalmente su una scala geografica regionale o sub regionale, non assumendo ancora connotazioni nazionali<sup>12</sup>, anche se nel 2021 le disomogeneità tra le dinamiche concorrenziali regionali si sono ridotte per quasi tutte le tipologie di clienti, ad eccezione dei condomini.

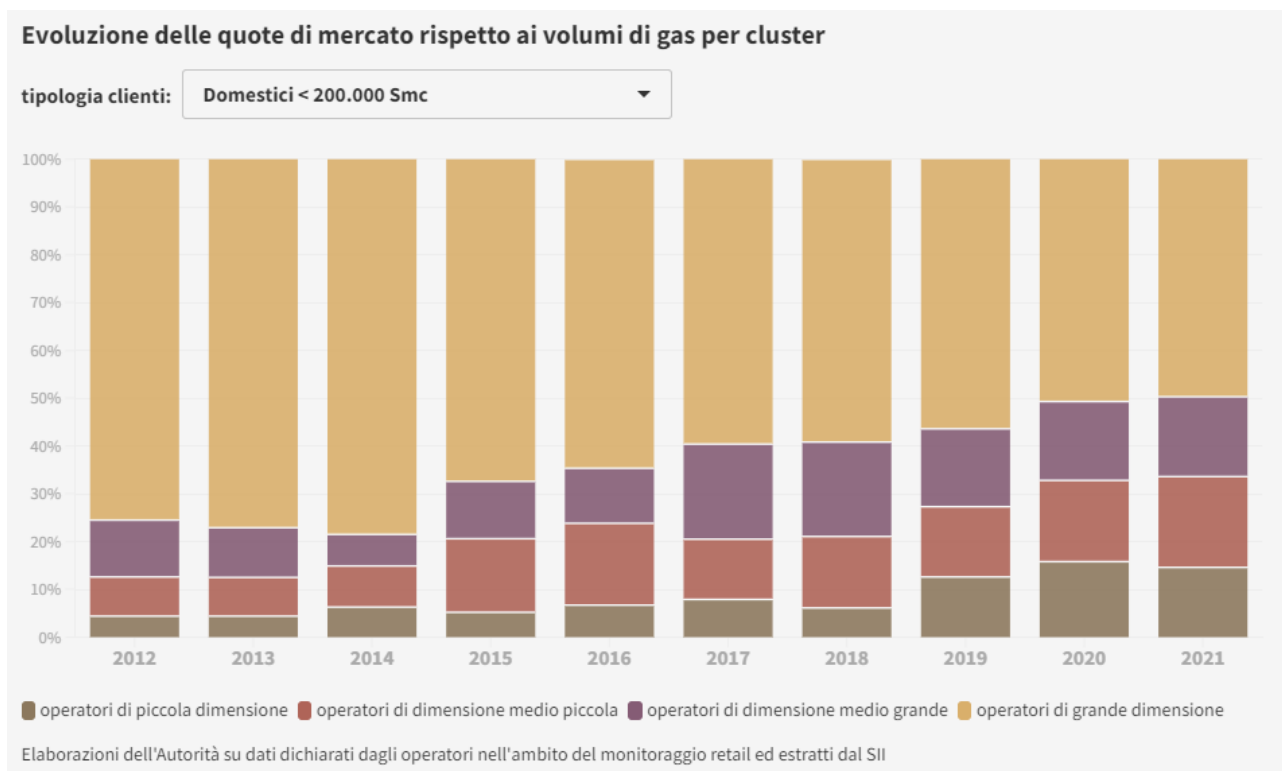
vedi → [Indici di concentrazione del mercato libero, distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul Portale Offerte](#)

I grandi operatori (con quote superiori al 5%<sup>13</sup>), accrescono la propria quota di mercato libero per i segmenti dei condomini e degli Altri usi inferiori a 50.000 Smc, mentre per gli altri tipi di cliente

<sup>12</sup> Coerentemente, nell'analisi della struttura e delle dinamiche concorrenziali del settore della vendita al dettaglio di gas sono riportati gli indici della concentrazione del settore del gas calcolati, oltre che a livello nazionale, anche a livello regionale.

<sup>13</sup> A differenza di quanto riportato nella [corrispondente analisi](#) per il settore elettrico, per il settore del gas i *cluster* di operatori includono esclusivamente i gruppi societari che rientrano nel campione del monitoraggio retail:

subiscono la pressione concorrenziale degli operatori di dimensioni inferiori, principalmente medie (con quota di mercato libero tra il 2% e il 5%). I piccoli operatori (con quota fino a 0,5%) riescono ad esercitare un'efficace pressione concorrenziale solo nei segmenti di clientela Altri usi.

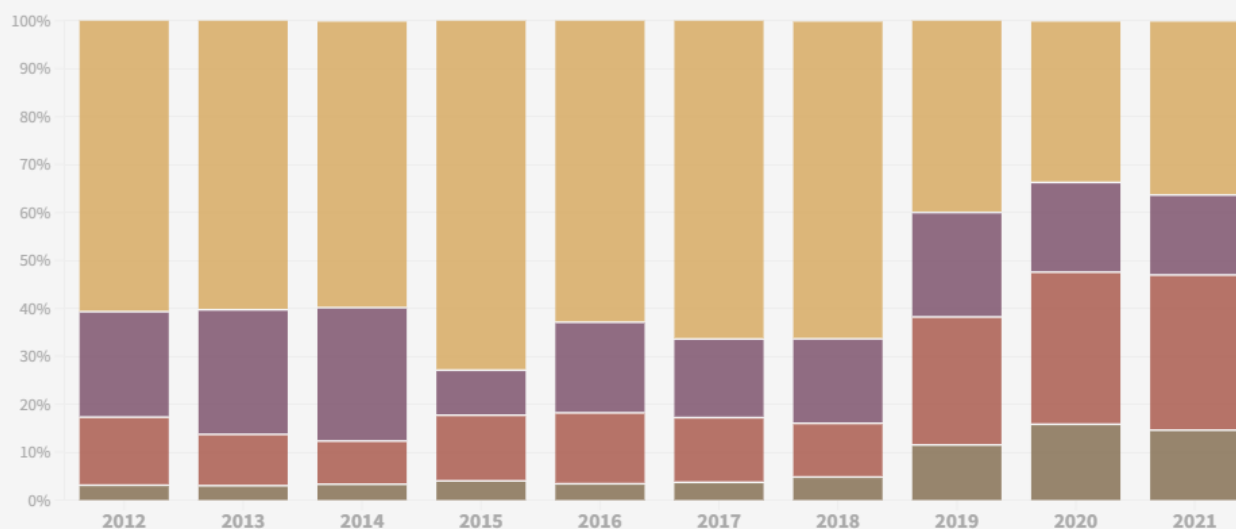


- per i clienti Domestici ed i Condomini uso domestico, per i soli anni 2012-2018 e su tutti gli esercenti la vendita del mercato libero per il 2019, coerentemente con le analisi del settore elettrico;
- per i clienti Altri usi e Attività di servizio pubblico, per i soli anni 2012-2014 e su tutti gli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



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

tipologia clienti: **Condomini uso domestico < 200.000 Smc**

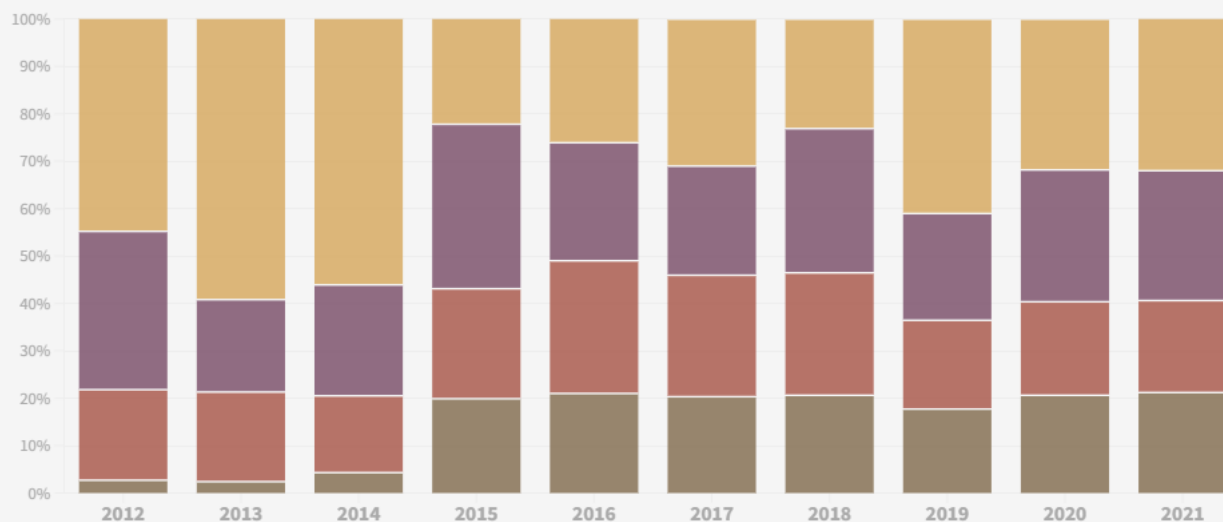


operatori di piccola dimensione operatori di dimensione medio piccola operatori di dimensione medio grande operatori di grande dimensione

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

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

tipologia clienti: **Altri usi < 50.000 Smc**

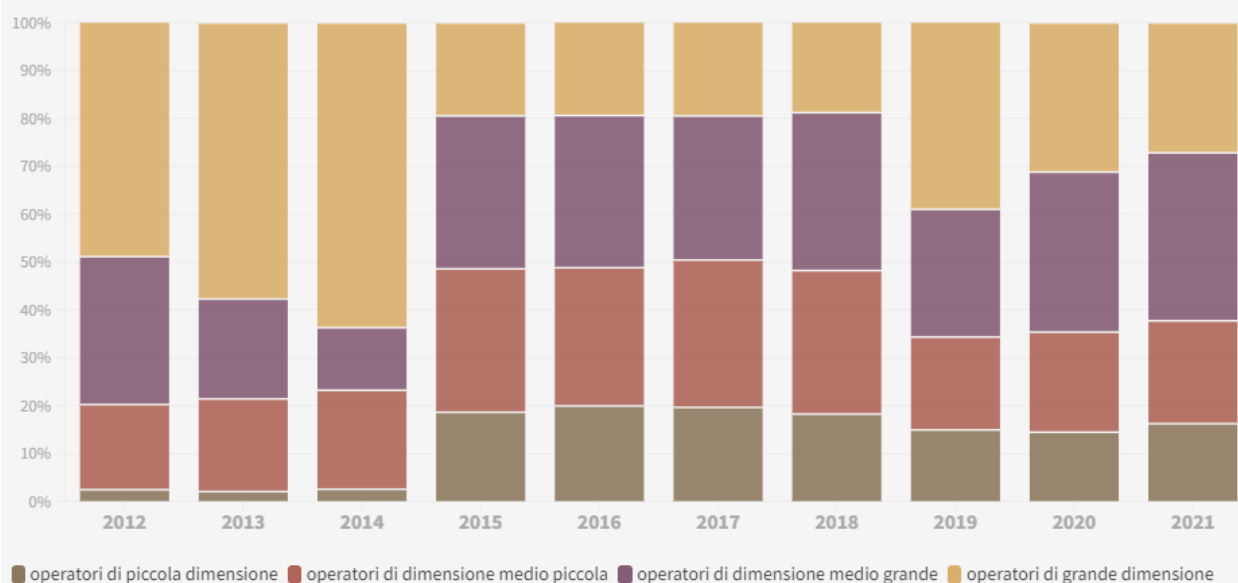


operatori di piccola dimensione operatori di dimensione medio piccola operatori di dimensione medio grande operatori di grande dimensione

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

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

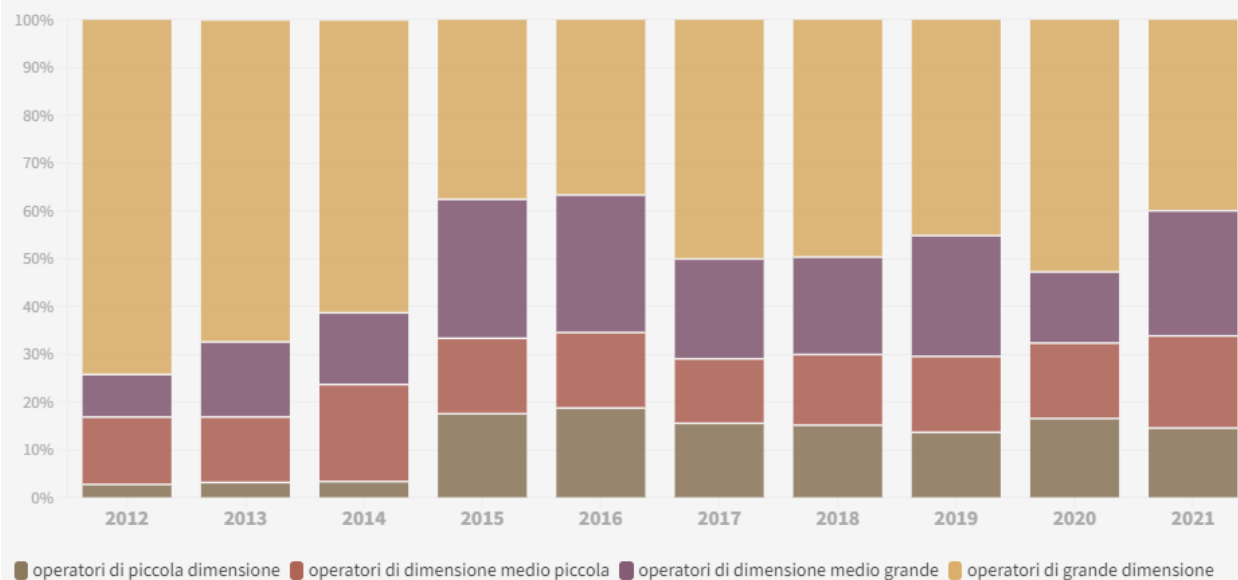
tipologia clienti: Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc ▼



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

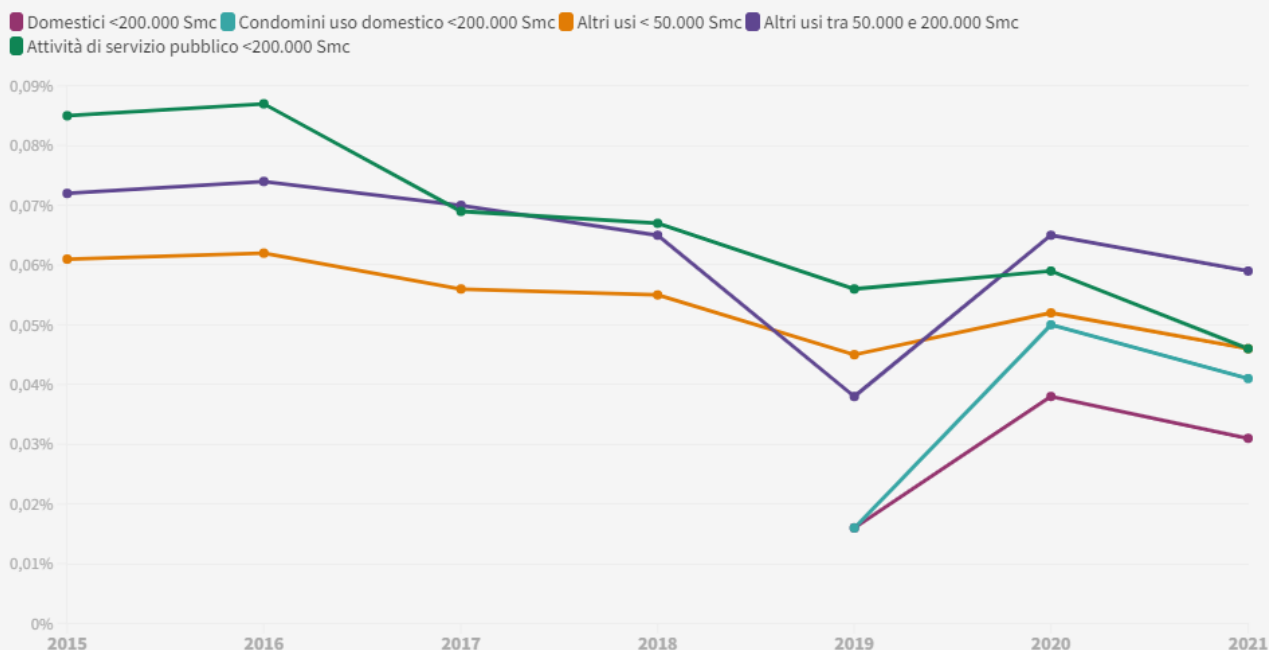
### Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster

tipologia clienti: Attività di servizio pubblico < 200.000 Smc ▼



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

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



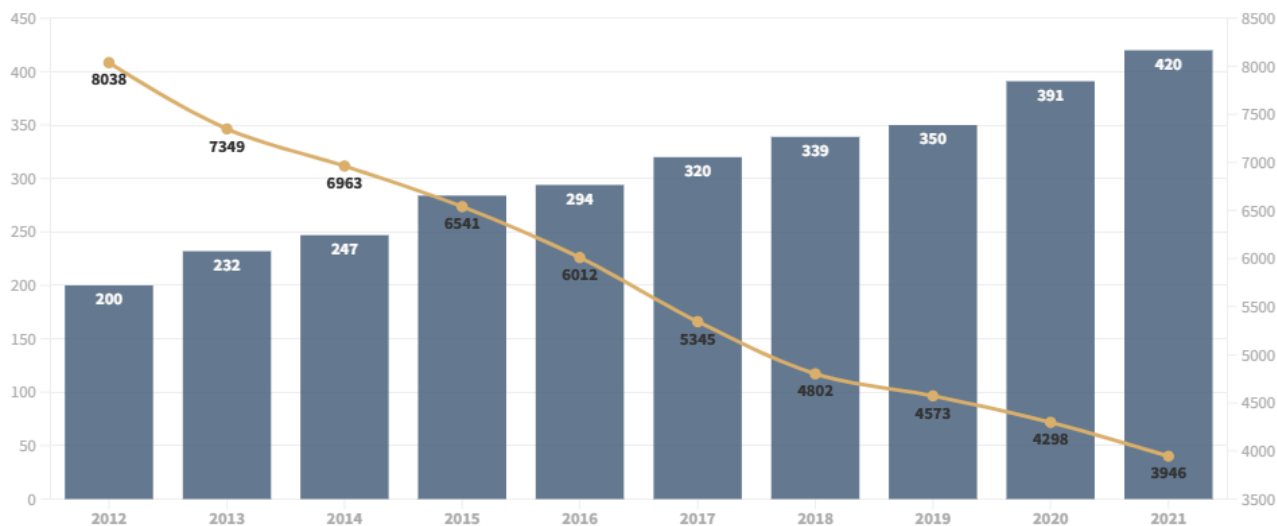
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

### Ampiezza media della base clienti dei venditori fuori dal campione del monitoraggio retail per tipologia di cliente

(solo mercato libero)

domestici <200.000 Smc

media punti serviti   n. venditori

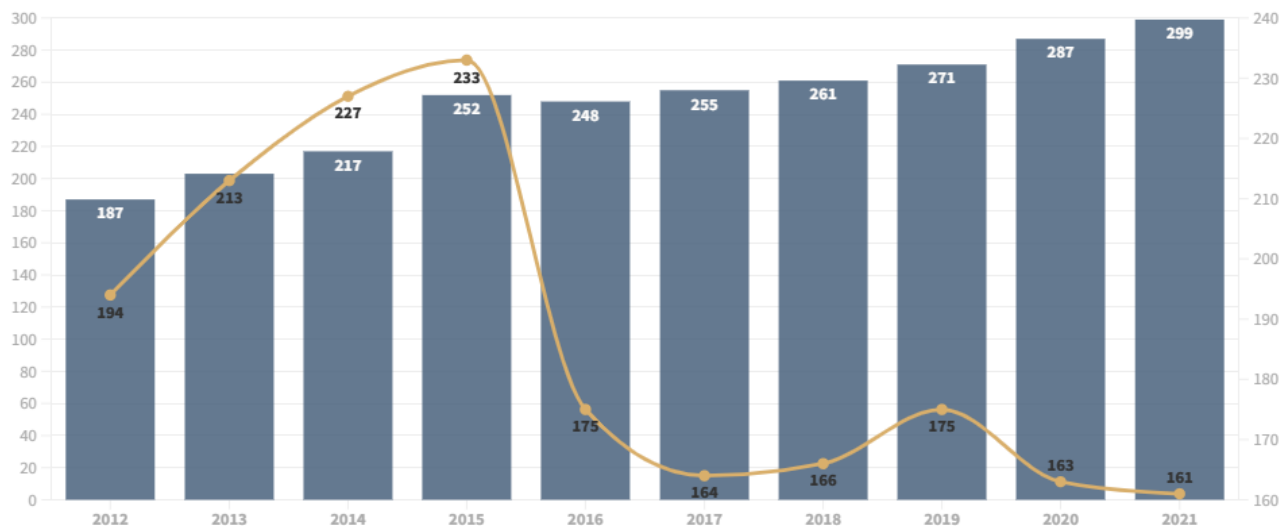


## Ampiezza media della base clienti dei venditori fuori dal campione del monitoraggio retail per tipologia di cliente

(solo mercato libero)

condomini uso domestico <200.000 S€

media punti serviti n. venditori

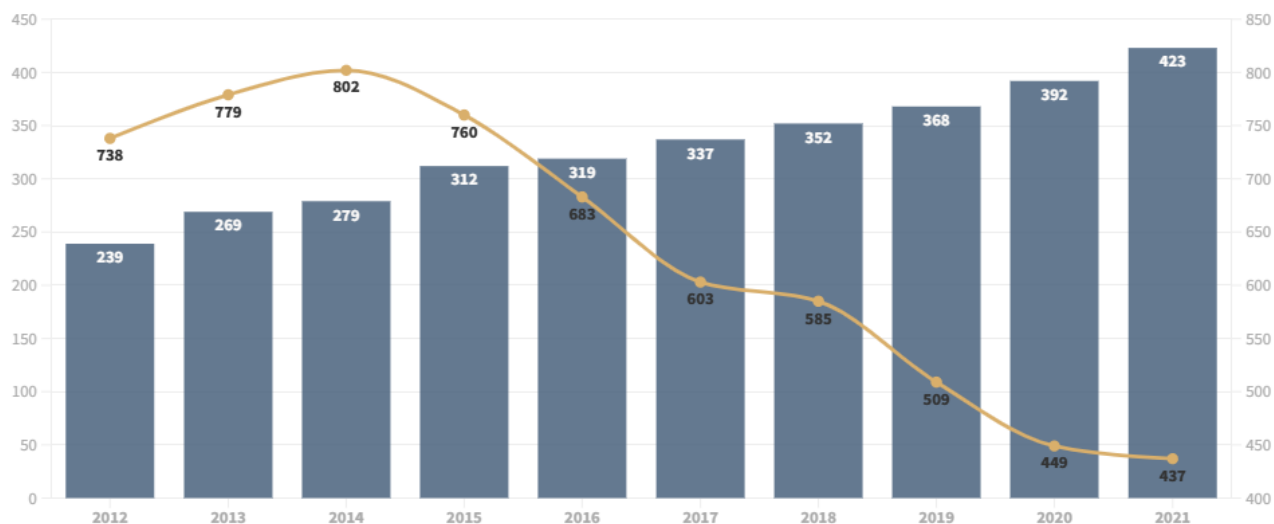


## Ampiezza media della base clienti dei venditori fuori dal campione del monitoraggio retail per tipologia di cliente

(solo mercato libero)

Altri usi < 50.000 S/mc

media punti serviti n. venditori



## Ampiezza media della base clienti dei venditori fuori dal campione del monitoraggio retail per tipologia di cliente

(solo mercato libero)

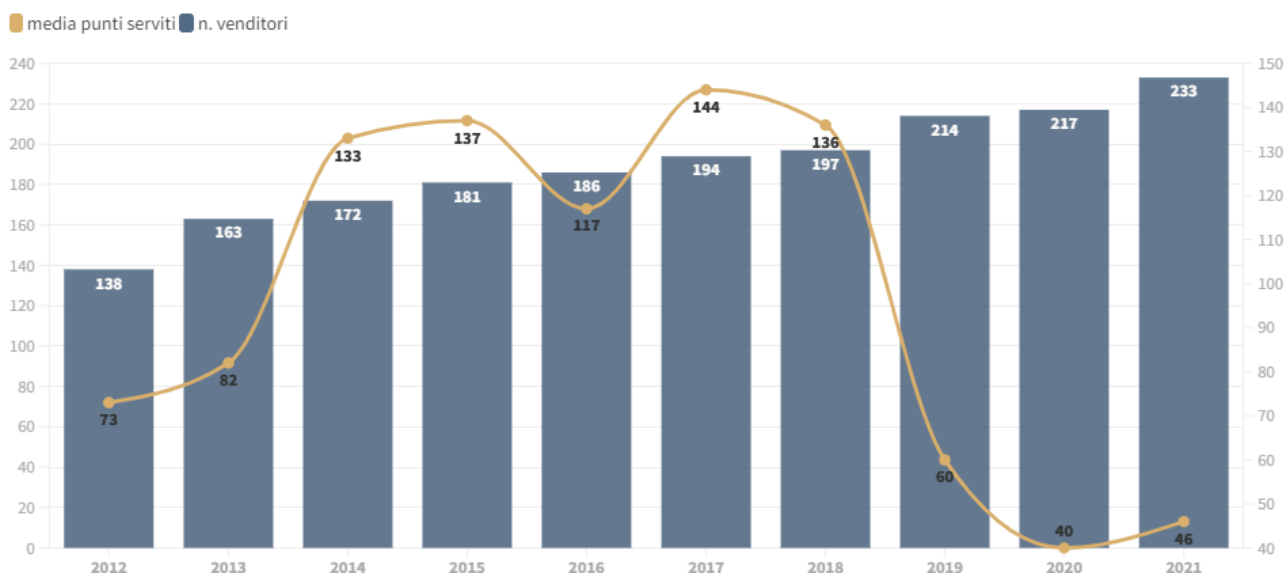
Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc



## Ampiezza media della base clienti dei venditori fuori dal campione del monitoraggio retail per tipologia di cliente

(solo mercato libero)

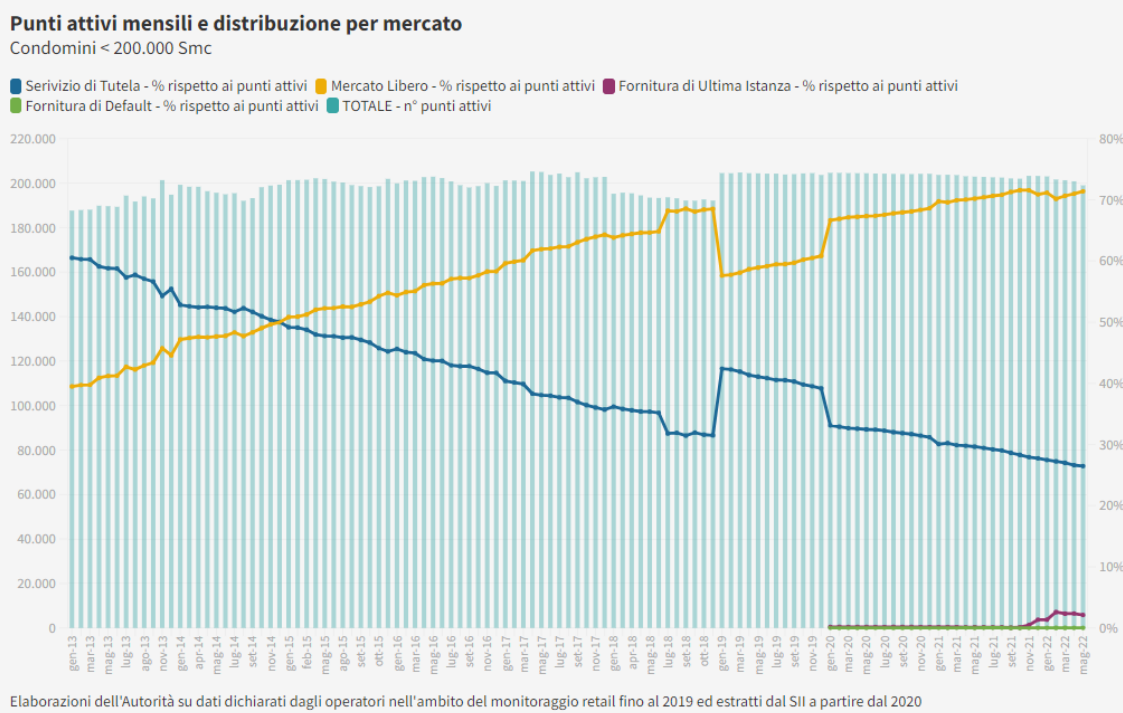
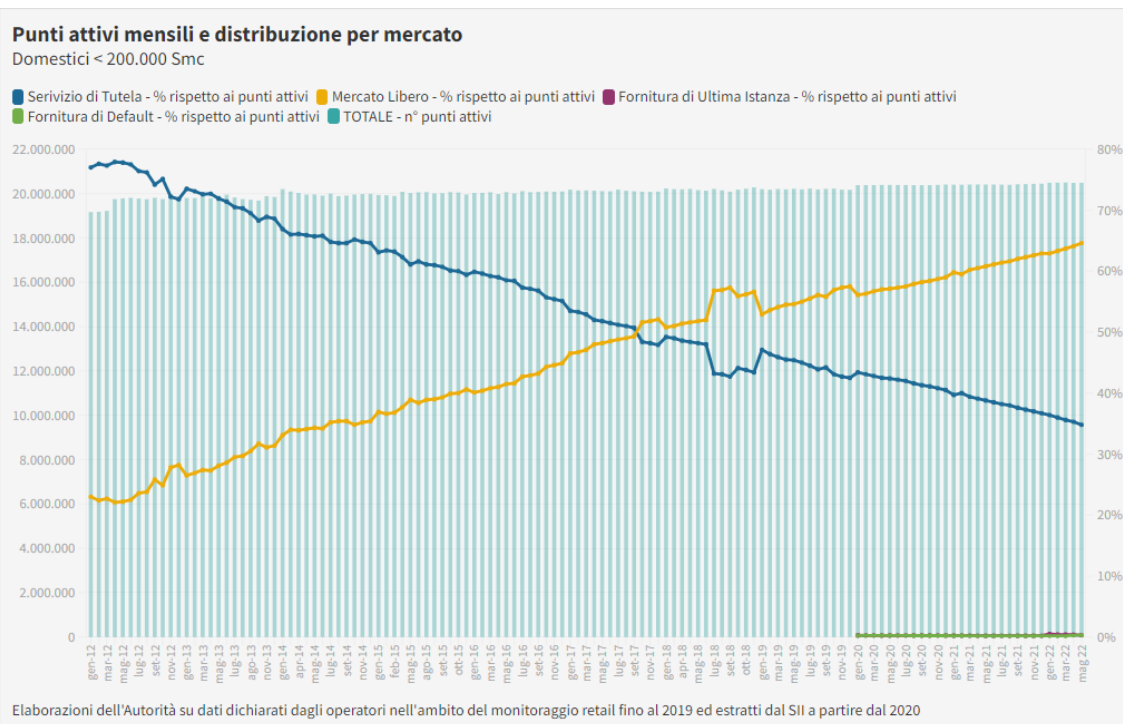
Attività di servizio pubblico <200.000



Dal lato della domanda, si segnala una costante uscita dei clienti dal servizio di tutela. Nel 2021 in media si approvvigiona di gas naturale nel libero mercato:

- il 61,2% dei domestici (62,9% a dicembre dello stesso anno), con un incremento di +3,7 p.p. rispetto all'anno precedente, corrispondente al 64,0% del gas mediamente fornito a tale clientela;

- il 70,6% dei Condomini (70,9% a dicembre dello stesso anno), con un incremento di +3,0 p.p., corrispondente al 84,4% del gas fornito in media a tale tipologia di cliente.



### Clienti altri usi e attività di servizio pubblico

L'analisi della struttura dell'offerta nei segmenti dei clienti Altri usi e Attività di servizio pubblico per il 2021 mostra che:

- la concentrazione del mercato libero a livello nazionale, comunque già molto al di sotto dei valori critici, aumenta leggermente in termini di gas fornito mentre diminuisce in termini di punti serviti. Coerentemente, il primo operatore aumenta la propria quota di mercato libero in termini di energia (+1,1 p.p.) e la riduce in termini di punti (-1,1 p.p.). Il secondo operatore perde quote di mercato in entrambi i metodi di calcolo (rispettivamente, -0,4 p.p. e -0,1 p.p.). il terzo operatore, invece, riduce la quota in termini di energia (-0,3 p.p.) e aumenta quella in termini di punti (+0,2 p.p.);
- oltre ai primi tre operatori, per gli altri usi e le attività di servizio pubblico vi è un altro venditore con quota di mercato libero superiore al 5% e che fa parte del *cluster* dei grandi. Nella vendita agli Altri usi inferiori a 50.000 Smc, la pressione concorrenziale agisce complessivamente a danno degli operatori di medie dimensioni (con quote di mercato libero tra 0,5% e 5%), e a favore di operatori grandi (con quote maggiori del 5%) e piccoli (con quote minori dello 0,5%). Al contrario, per le Attività di servizio pubblico crescono in aggregato gli operatori grandi e i piccoli, mentre i medi riducono la quota di mercato complessiva. Per gli Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc, invece, crescono tutti i gruppi societari con quota inferiore al 5%, a danno dei grandi.
- la crescita dei cluster di dimensioni inferiori è associata alla cospicua entrata di nuovi operatori in tali segmenti. Per i clienti Altri usi, l'effetto congiunto dell'aumento della quota di mercato libero complessivamente servita dai venditori di piccola dimensione e della loro numerosità fa incrementare rispetto all'anno precedente la frammentazione dei concorrenti di minori dimensioni. Diversamente, per le Attività di servizio pubblico non fornisce un'indicazione univoca in merito. Da un lato infatti diminuiscono le quote di gas mediamente fornito nel mercato libero dai piccoli gruppi societari (con quota inferiore allo 0,5%). Dall'altro si ampliano leggermente le basi di clienti mediamente forniti dai venditori degli operatori con meno di 50.000 clienti.

## Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti a livello nazionale

Altri usi e Attività di servizio pubblico

volumi

■ C3 ■ C2 ■ C1 ■ HHI



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

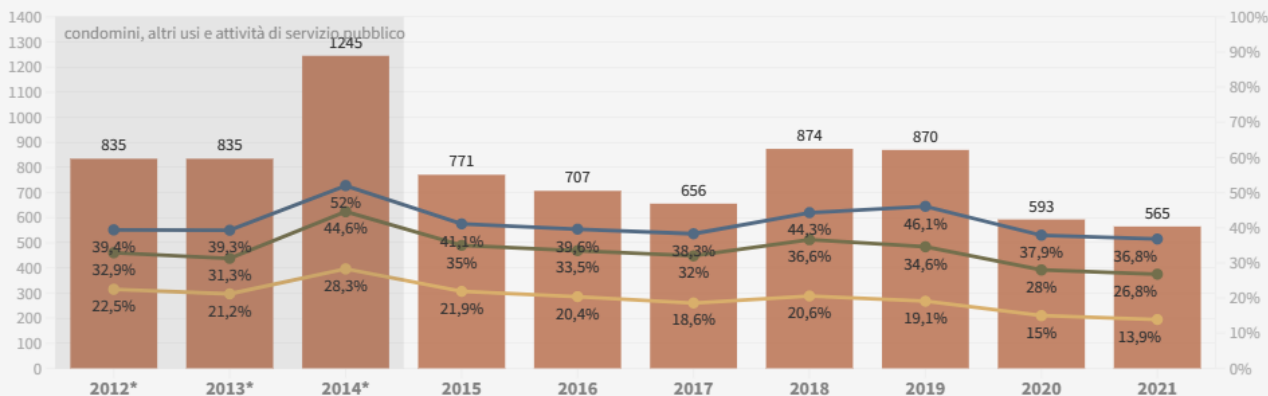
\*\* Per il periodo 2012-'14 sono considerati solo gli operatori del mercato libero inclusi nel campione del monitoraggio retail. Dal 2015 sono considerati tutti i venditori del medesimo mercato.

## Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti a livello nazionale

Altri usi e Attività di servizio pubblico

punti serviti

■ C3 ■ C2 ■ C1 ■ HHI



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

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

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

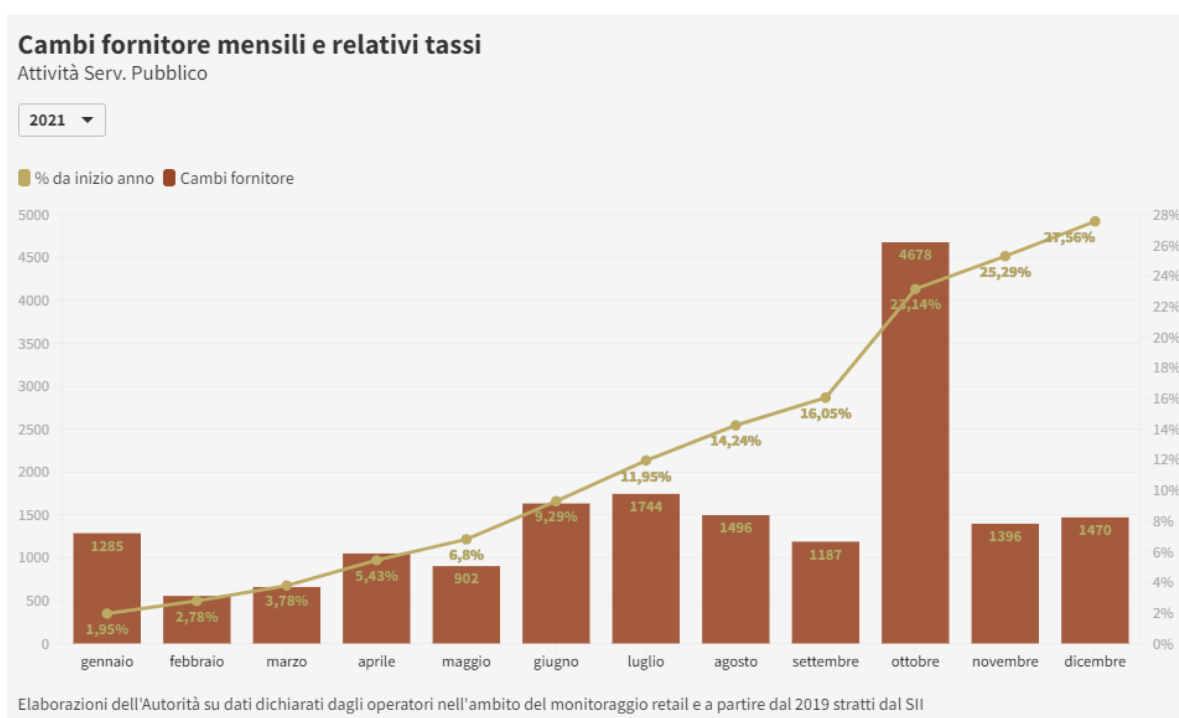
I tassi di cambio fornitore dei clienti diversi dai domestici del settore del gas aumentano rispetto all'anno precedente. In particolare, nel 2021 il tasso è pari a:



- 16,4% (+0,9 p.p.) per gli altri usi con consumo inferiore a 50.000 Smc;
- 21,9% (+2,3 p.p.) per gli altri usi con consumo tra 50.000 e 200.000 Smc;
- 27,6%, pari al massimo storico, +13,2 p.p. per le attività di servizio pubblico.

La dinamicità di tali tipologie di clienti è pertanto elevata, anche a confronto con domestici e condomini del medesimo settore.

Tale risultato va comunque valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici e, a partire dalla seconda metà del 2021, anche alla luce della congiuntura dei prezzi all'ingrosso.

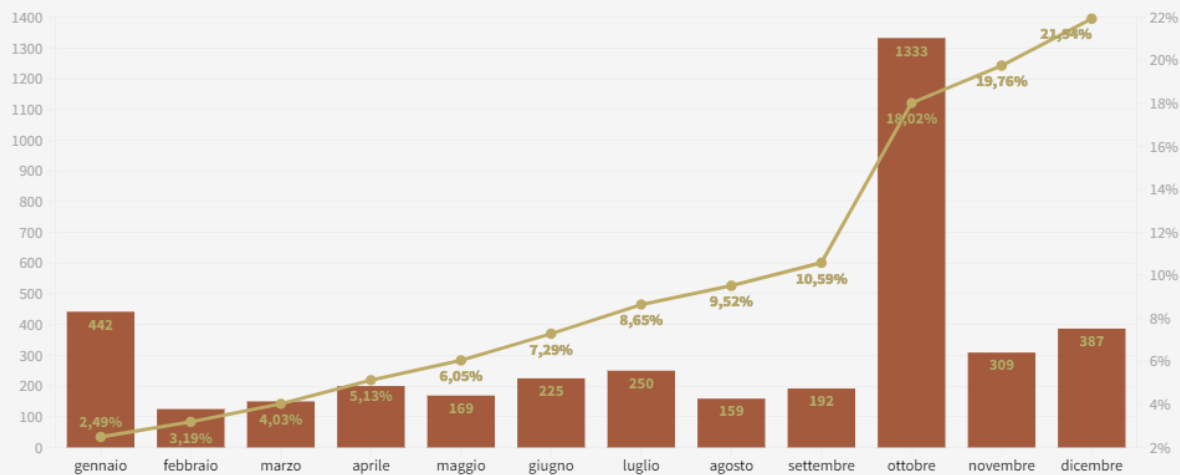


### Cambi fornitore mensili e relativi tassi

Altri Usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc

2021 ▾

■ % da inizio anno ■ Cambi fornitore



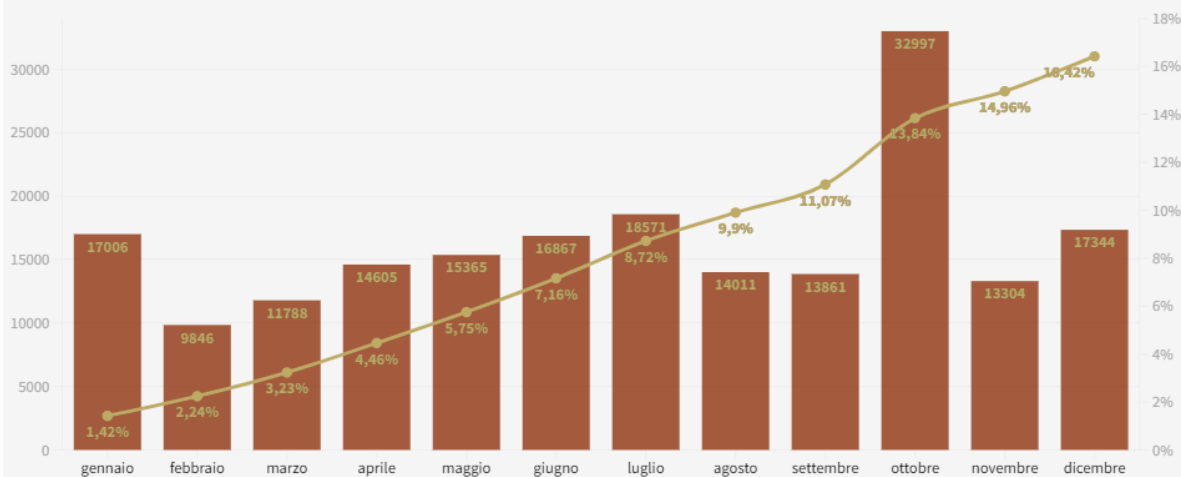
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail e a partire dal 2019 stratti dal SII

### Cambi fornitore mensili e relativi tassi

Altri Usi < 50.000 Smc

2021 ▾

■ % da inizio anno ■ Cambi fornitore



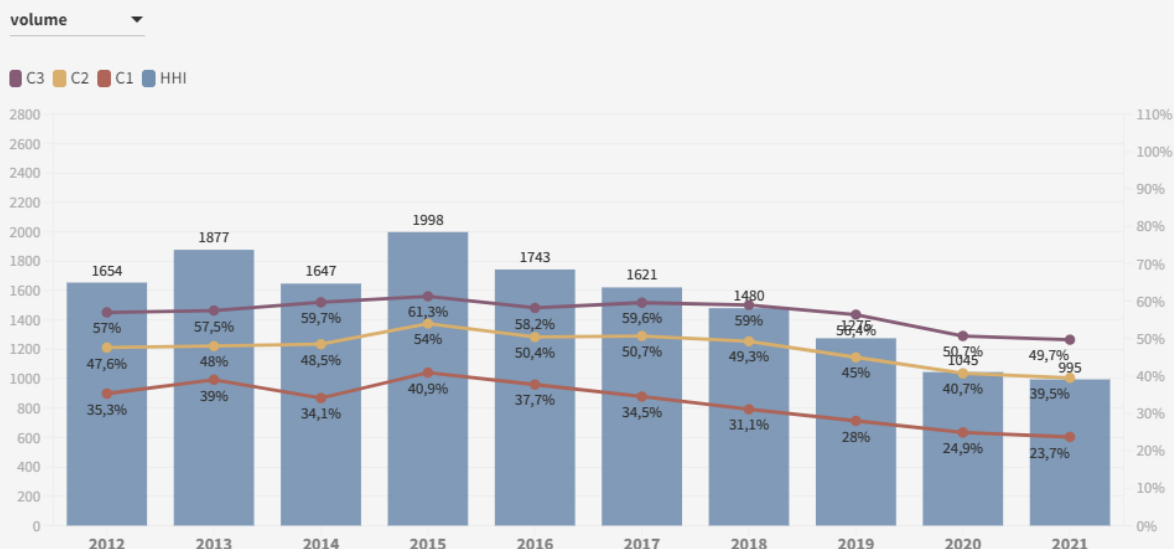
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail e a partire dal 2019 stratti dal SII

## Clienti domestici

L'analisi della struttura dell'offerta di gas ai clienti domestici sul mercato libero mostra per il 2021 che:

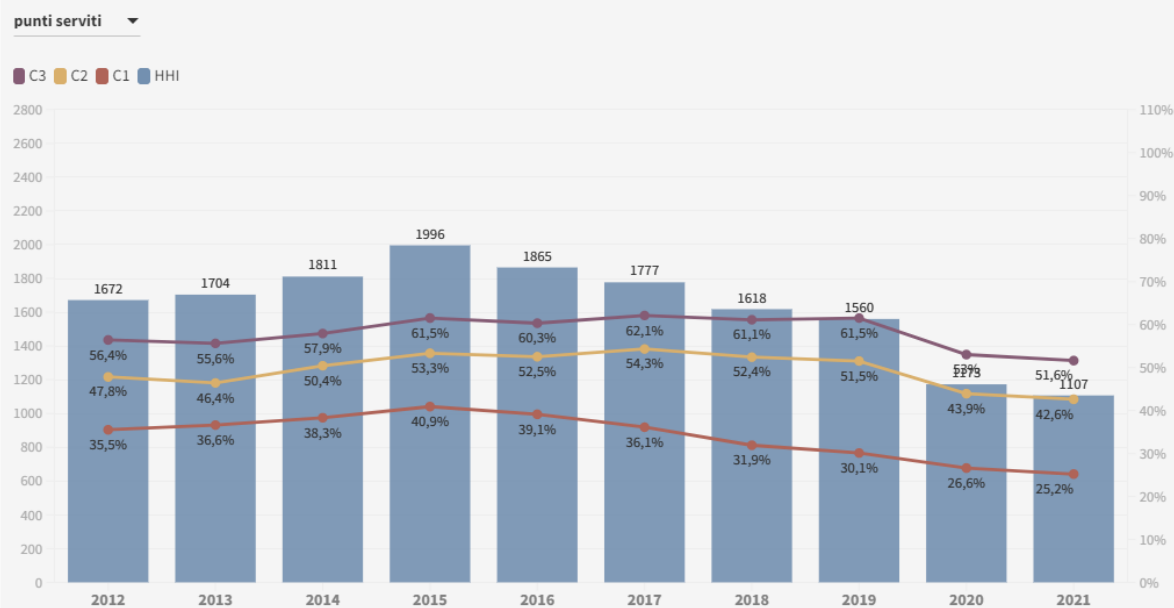
- il livello di concentrazione a livello nazionale si riduce sia in termini di volumi forniti che di punti serviti, raggiungendo il livello minimo dal 2012. L'indice HHI in termini di volumi è per la prima volta inferiore al valore soglia di 1.000, al di sotto della quale il mercato è comunemente considerato concorrenziale. Quello in termini di punti è di qualche unità superiore a 1.000. Tuttavia, ancora oltre la metà dei domestici del mercato libero è servita dai primi tre operatori (51,6%, -1,4 p.p.), che forniscono il 49,7% (-1,0 p.p.) del gas in detto segmento;
- i primi tre operatori, unici a formare il *cluster* dei grandi operatori (con quote sopra il 5%), riducono le proprie quote di mercato libero sia in termini di volumi che di punti. In particolare, nel 2021:
  - il primo operatore fornisce il 23,7% (-1,2 p.p.) del gas naturale prelevato dai domestici nel mercato libero e serve il 25,2% (-1,4 p.p.) dei relativi punti di riconsegna;
  - il secondo operatore fornisce il 15,8% del gas naturale prelevato dai domestici nel mercato libero, stabile rispetto al 2020, e serve il 17,4% dei relativi punti, con +0,1 p.p. in un anno;
  - il terzo operatore fornisce il 10,2% (+0,2 p.p.) del gas naturale prelevato dai domestici nel mercato libero e serve il 9,0% (-0,1 p.p.);
- gli operatori di dimensioni medio-piccole (con quote tra lo 0,5% e il 2%) coprono complessivamente il 19,0% del mercato libero (+2,0 p.p.), raggiungendo il massimo storico per tale gruppo di operatori. Anche i medio-grandi esercitano con efficacia la pressione concorrenziale sui primi tre gruppi societari, fornendo complessivamente il 16,7% (+0,2%) del gas prelevato dai domestici. Diversamente i piccoli operatori subiscono nel complesso la pressione concorrenziale degli altri operatori. Riducono infatti la propria quota complessiva nel mercato libero, pari al 14,6% nel 2021 (-1,2 p.p.);
- la contrazione dei cluster di piccole dimensioni è inoltre associata alla cospicua entrata di nuovi operatori in tale segmento. L'effetto congiunto di tali fenomeni determina una maggiore frammentazione di tale *cluster*. Diminuiscono infatti sia le quote di gas mediamente fornito nel mercato libero dai piccoli gruppi societari (con quota inferiore allo 0,5%) che la base di clienti mediamente fornita dai venditori degli operatori con meno di 50.000 clienti.

**Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti a livello nazionale clienti domestici**



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

**Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti a livello nazionale clienti domestici**



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

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

Per i domestici i cambi di fornitore raggiungono il massimo storico di 12,4% (+1,5 p.p. rispetto all'anno precedente). Le rinegoziazioni si riducono leggermente rispetto al 2020, 11,2% (-0,1 p.p.), pur mantenendo un livello elevato rispetto agli anni ancora precedenti. Tale risultato va comunque valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici e alla situazione

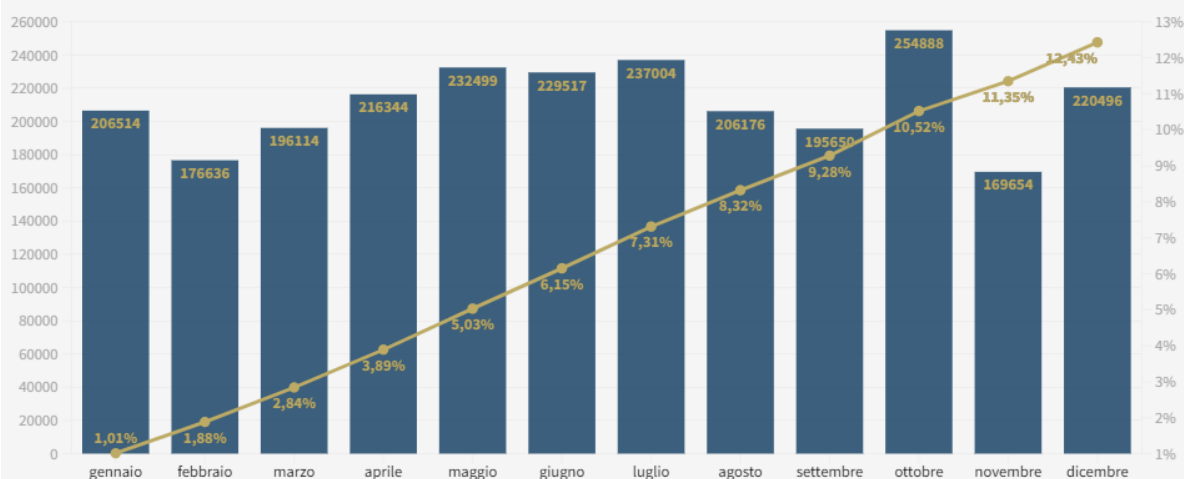
congiunturale di elevati prezzi all'ingrosso iniziata nella seconda metà del 2021. Inoltre, si riduce significativamente il rapporto annuale tra i clienti usciti dal servizio di tutela scegliendo un'offerta del mercato libero dello stesso venditore e il totale delle rinegoziazioni, pari al 10,7% nel 2021 (-8,2 p.p.), minimo storico.

### Cambi fornitore mensili e relativi tassi

Domestici

2021

% da inizio anno Cambi fornitore

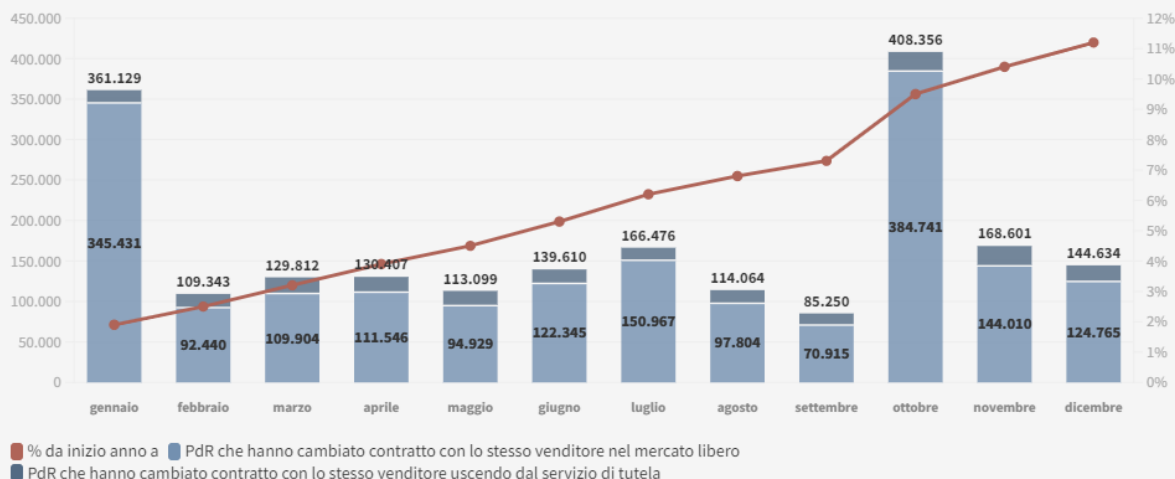


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail e a partire dal 2019 stratti dal SII

### Rinegoziazioni con lo stesso fornitore rispetto ai punti attivi

Domestici Inferiori 200.000 Smc

2021



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dal SII a partire dal 2019  
Campione dei Soggetti obbligati al monitoraggio retail

La presenza territoriale dei venditori storici<sup>14</sup> nel segmento dei domestici è molto rilevante. In tutte le regioni più della metà del gas prelevato dai domestici nel mercato libero è fornita dai venditori storici; per i non domestici in sole 9 regioni. Inoltre, alcuni venditori storici, in particolare il maggiore operatore a livello nazionale, servono la maggior parte dei propri clienti domestici ancora nel Servizio di tutela.



In sintesi, per i clienti domestici si consolidano le tendenze del mercato ad essere meno concentrato e dei clienti ad essere più dinamici. Nonostante la concentrazione del mercato libero sia più bassa di quella rilevata per la vendita ai domestici di energia elettrica, rispetto alle altre

<sup>14</sup> Per venditori "storici" o *incumbent* locali si intendono, ai fini del presente Rapporto, i venditori che in passato operavano come monopolisti locali nel territorio della regione. Nel settore del gas tale connotazione è associata anche a gruppi societari che attualmente non sono più parte di gruppi societari in cui è presente anche un distributore gas. Nel settore del gas, infatti, il perimetro societario di alcuni gruppi attivi nella vendita e nella distribuzione è stato soggetto a significativi cambiamenti dovuti a operazioni straordinarie.

tipologie di clienti del settore elettrico la vendita di gas ai domestici è ancora caratterizzata da una maggiore concentrazione e da una minore dinamicità. Detti risultati possono essere almeno in parte ricondotti al non sufficiente livello di capacità del cliente "medio" di tale tipologia nel comprendere il mercato e al vantaggio competitivo di cui i venditori storici godono rispetto ai nuovi entranti.

## Clienti condominio uso domestico

L'analisi della struttura dell'offerta per i Condomini<sup>15</sup> del mercato libero mostra per il 2021:

- un leggero aumento della concentrazione rilevata a livello nazionale da tutti gli indici (HHI, C1, C2 e C3) in termini di energia fornita e di quelli rilevati in termini punti serviti, ad eccezione che dell'indice C3 che si riduce leggermente. Coerentemente:
  - il primo operatore incrementa la propria quota nell'ambito del mercato libero sia in termini di energia, 23,1% (+3,0 p.p.), che di punti, 18,9% (+0,7 p.p.);
  - il secondo operatore subisce la pressione dei concorrenti, riducendo le proprie quote sia in termini di energia, 8,0% (-0,5 p.p.), che di punti 8,0% (-0,6 p.p.);
  - il terzo operatore aumenta la quota in termini di energia, 5,3% (+0,1 p.p.), e diminuisce quella in termini di punti, 6,6% (-0,3 p.p.);
- anche un venditore di dimensioni medio-grandi (con quota tra il 2% e il 5%) riduce la propria quota di mercato libero al di sotto della soglia del 2%, passando al *cluster* inferiore. Oltre ai grandi operatori (con quota superiore al 5%), tra i quali rientrano solo i primi tre gruppi societari, anche i gruppi medio-piccoli (con quota tra 0,5% e 2%) esercitano un'efficace pressione sui concorrenti, fornendo complessivamente il 32,4% del gas nel mercato libero (+0,6 p.p.). Gli operatori medio grandi (con quote tra il 2% e il 5%) e i piccoli (con quote inferiori allo 0,5%) subiscono complessivamente la suddetta pressione concorrenziale;
- la contrazione del *cluster* dei piccoli operatori è inoltre associata alla cospicua entrata di nuovi operatori in tale segmento. L'effetto congiunto di tali fenomeni determina una maggiore frammentazione di tale *cluster*. Diminuiscono le quote di gas mediamente fornito nel mercato libero dai piccoli gruppi societari (con quota inferiore allo 0,5%) e si riducono le basi di clienti mediamente forniti dai venditori degli operatori con meno di 50.000 clienti.

---

<sup>15</sup> Per ragioni legate alla coerenza dei dati dichiarati dagli operatori, l'analisi sulla concentrazione della vendita nel mercato libero del gas naturale distingue, per gli anni 2012-2014 fra clienti domestici ed Altri clienti (includendo in tale ultima tipologia anche i clienti condominio uso domestico). Diversamente, per gli anni successivi mostra con separata evidenza le analisi relative alla tipologia condominio uso domestico.

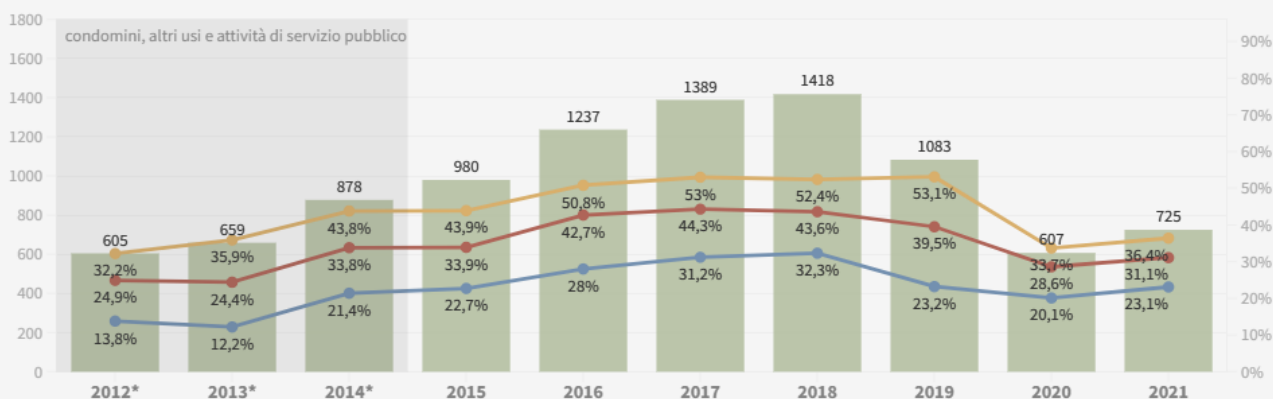


## Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti a livello nazionale

Condomini < 200.000 Smc

volumi

C3 C2 C1 HHI



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

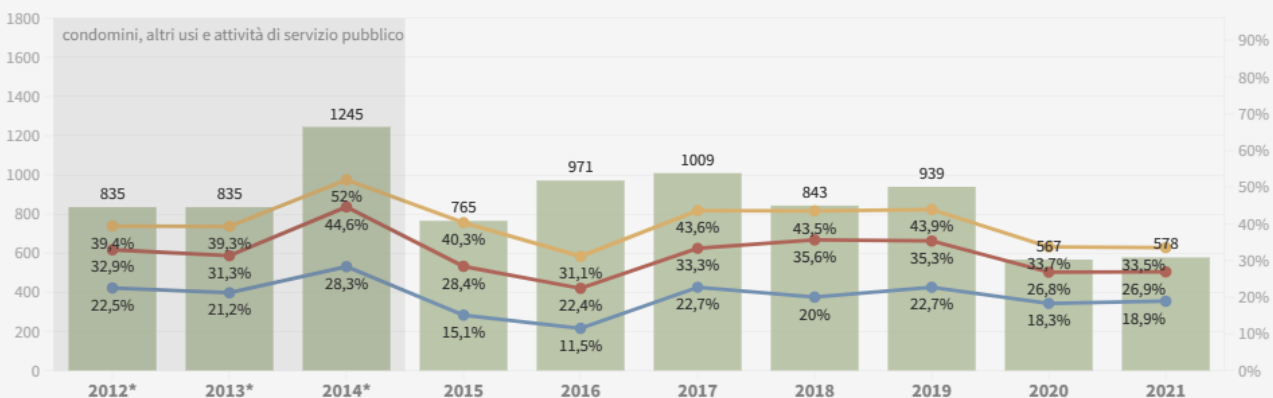
\*\* Per il periodo 2012-'14 sono considerati solo gli operatori del mercato libero inclusi nel campione del monitoraggio retail. Dal 2015 sono considerati tutti i venditori del medesimo mercato.

## Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti a livello nazionale

Condomini < 200.000 Smc

punti serviti

C3 C2 C1 HHI



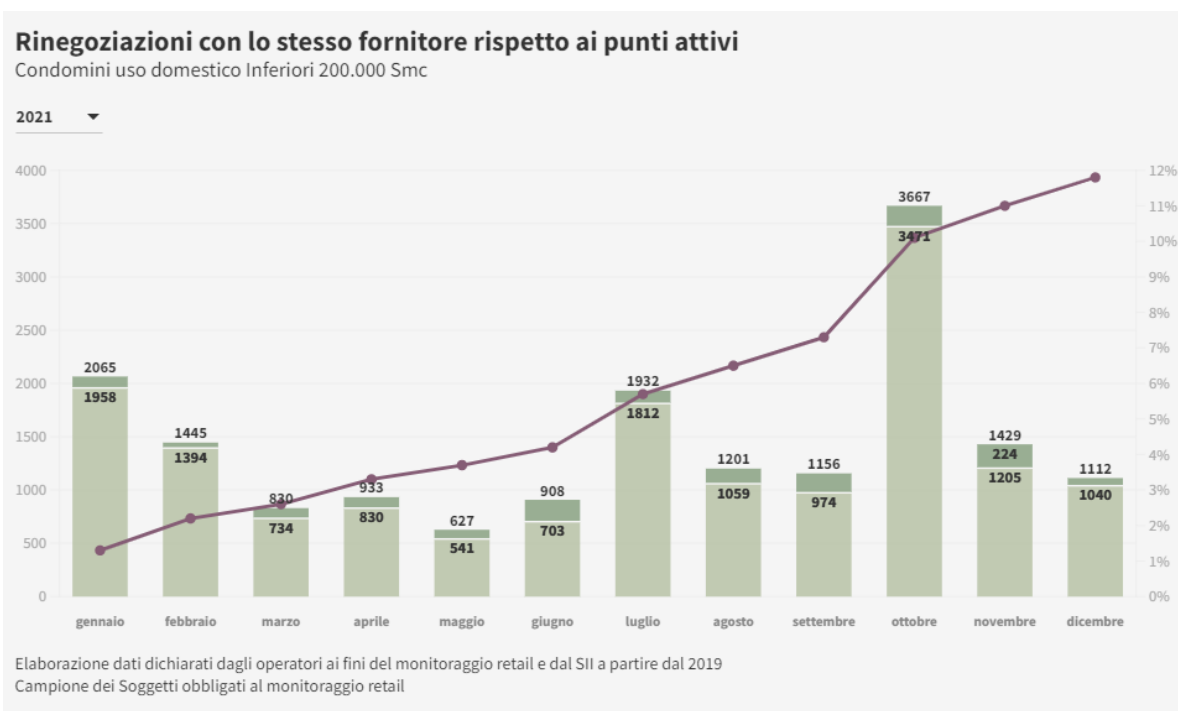
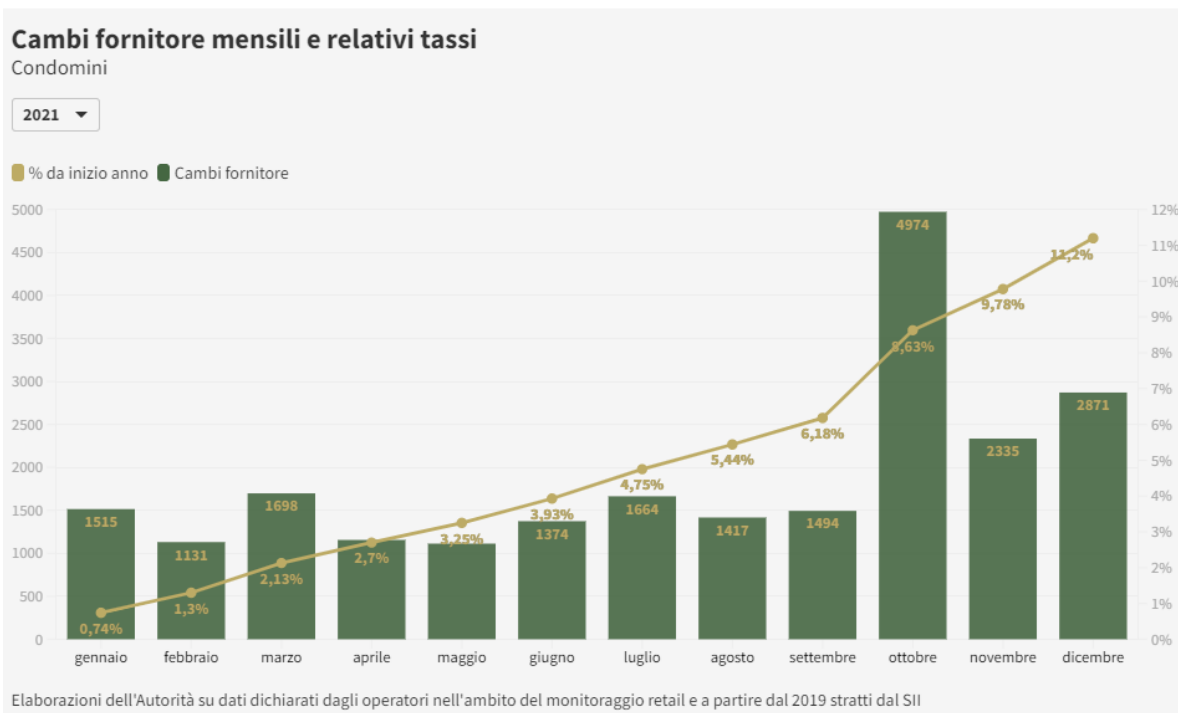
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII. Gli indici sono calcolati in base ai gruppi societari come dichiarati dagli stessi operatori all'Autorità nell'ambito dell'Anagrafica operatori.

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

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

Nel 2020 il 9,6% dei Condomini ha cambiato fornitore (-0,5 p.p. rispetto all'anno precedente), mentre il 10,9% ha rinegoziato il proprio contratto di fornitura col proprio venditore (+0,6 p.p.),

massimo storico. Tale risultato va valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici e alla situazione congiunturale di elevati prezzi all'ingrosso iniziata nella seconda metà del 2021. Inoltre, si riduce significativamente il rapporto tra i clienti usciti dal servizio di tutela scegliendo un'offerta del mercato libero dello stesso venditore e il totale delle rinegoziazioni, pari al 11,7% nel 2020 (-3,8 p.p.), minimo storico. Anche in tale segmento alcuni venditori storici, ma soprattutto l'operatore principale, forniscono gas ancora nell'ambito del servizio di tutela in misura preponderante.



In sintesi, nel segmento dei Condomini emergono alcuni buoni segnali in termini di ampliamento della platea di clienti che si approvvigionano nel mercato libero e di capacità degli operatori di minori dimensioni di esercitare una efficace pressione concorrenziale sui venditori di maggiori dimensioni. La concentrazione a livello nazionale è sotto la soglia critica e ad un livello paragonabile a quello dei non domestici.

## Offerte e prezzi

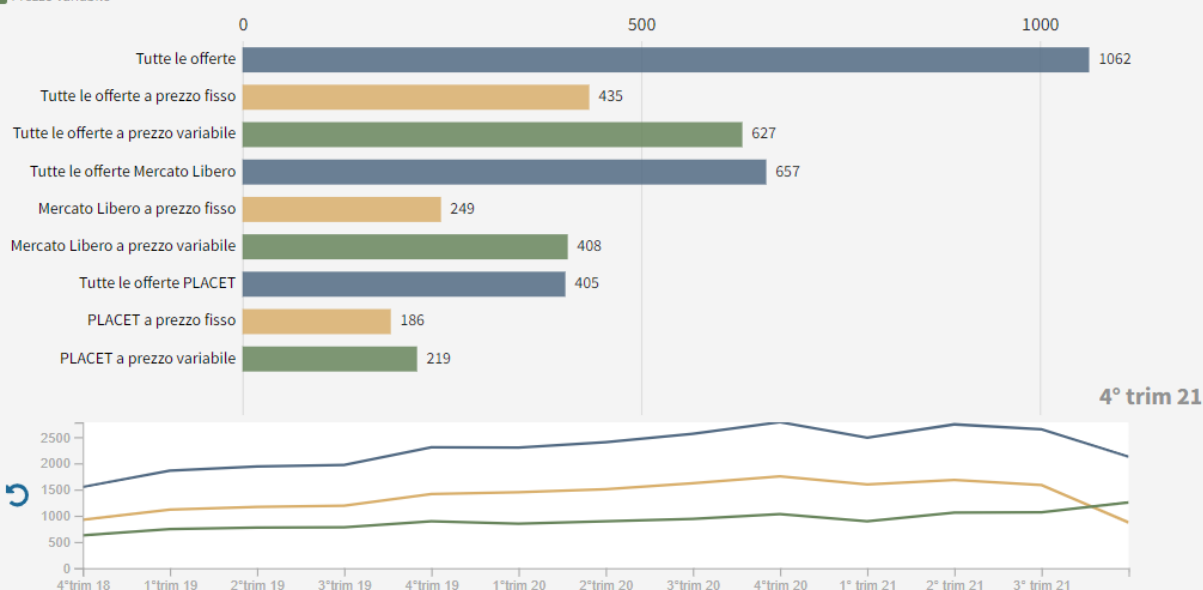
Nel mercato libero di entrambi i settori le offerte commerciali sono tipicamente differenziate dai servizi di tutela. Sono infatti presenti offerte a prezzo fisso e offerte che includono servizi aggiuntivi, sia a prezzo fisso che variabile, mentre i servizi di tutela sono basati su un prezzo variabile e sull'assenza di servizi aggiuntivi. Il servizio di maggior tutela nel settore elettrico e quello di tutela nel settore del gas sono, infatti, limitati alla somministrazione dell'energia o del gas a un prezzo che riflette le condizioni prevalenti nel mercato all'ingrosso.

Tale differenziazione è rilevata considerando sia le offerte disponibili nel [Portale Offerte](#) che le offerte effettivamente sottoscritte dai clienti.

Nel [Portale Offerte](#) per il *settore elettrico* erano disponibili a dicembre 2021 1.062 offerte commerciabili per i clienti domestici e 974 per i BT Altri usi. Complessivamente, a differenza di quanto accadeva nelle rilevazioni degli anni precedenti, per entrambe le tipologie di cliente, tra le disponibili erano preponderanti le offerte a prezzo variabile, 61,3% (+20,5 p.p. in un anno) rispetto a quelle a prezzo fisso, il 38,7%. Tale cambiamento nella proporzione in cui sono disponibili offerte a prezzo fisso e variabile è fortemente legato all'andamento dei prezzi all'ingrosso rilevato a partire dell'ultimo periodo del 2021. A seguito di tale incremento dei prezzi all'ingrosso, molti venditori hanno orientato 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.

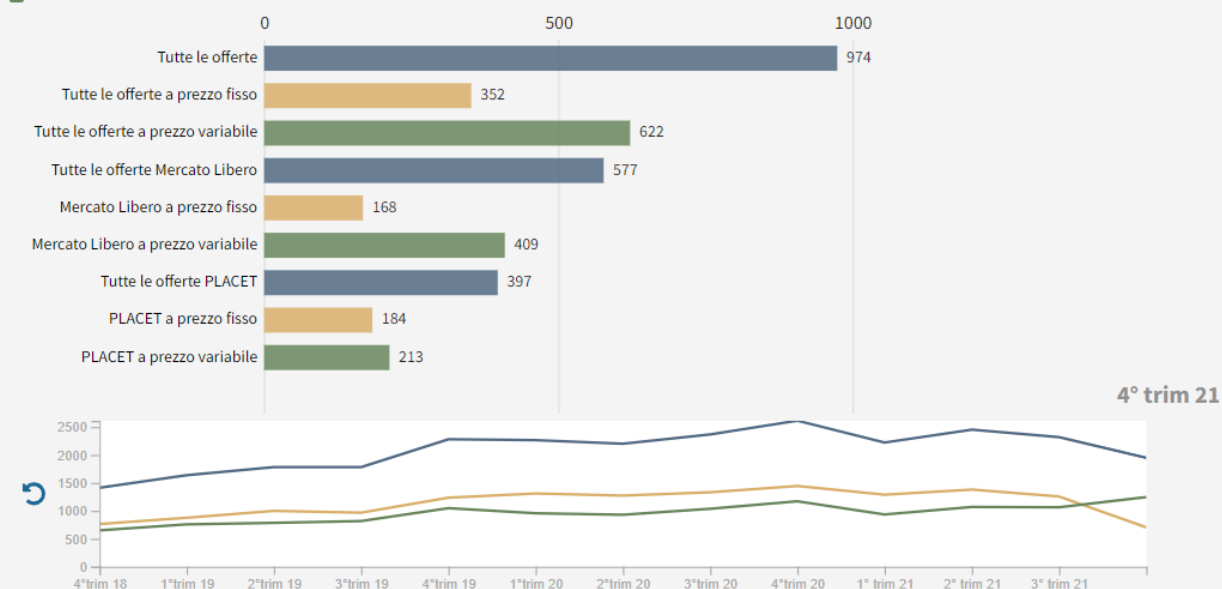
### Offerte clienti domestici - energia elettrica

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



### Offerte clienti BT altri usi - energia elettrica

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

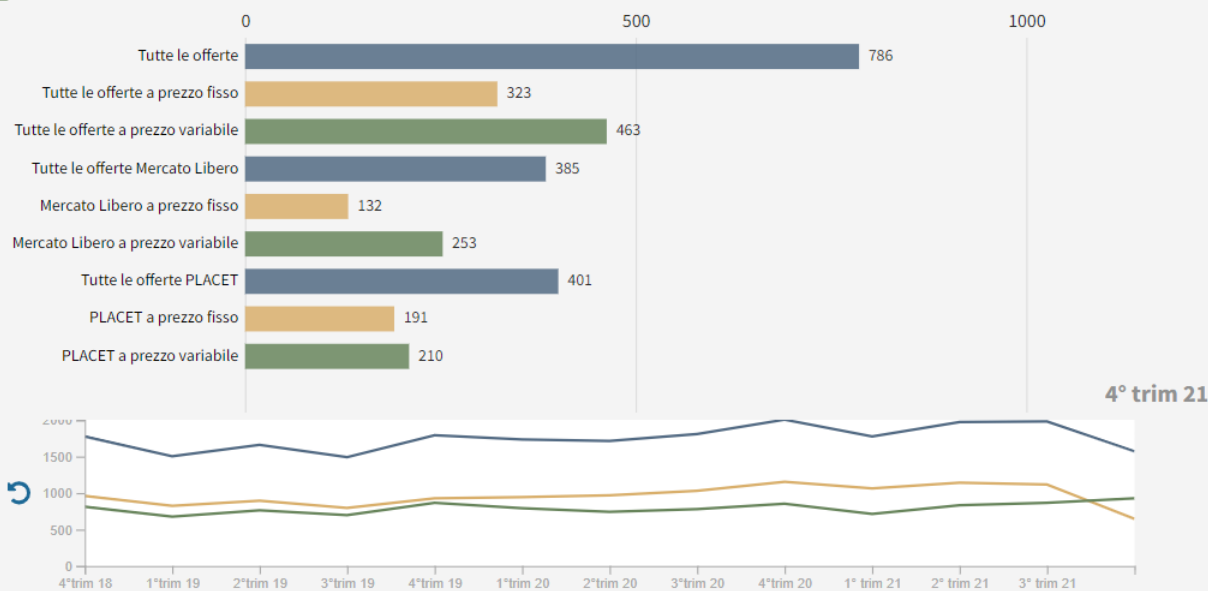


Nel settore del gas naturale erano disponibili a dicembre 2021 786 offerte per i clienti domestici, 409 per i Condomini e 619 per gli altri usi. Complessivamente per tutte le tipologie di cliente del

settore del gas tra le disponibili erano preponderanti le offerte a prezzo variabile, 58,3% (+10,7 p.p. in un anno) rispetto a quelle a prezzo fisso, il 41,7%<sup>16</sup>.

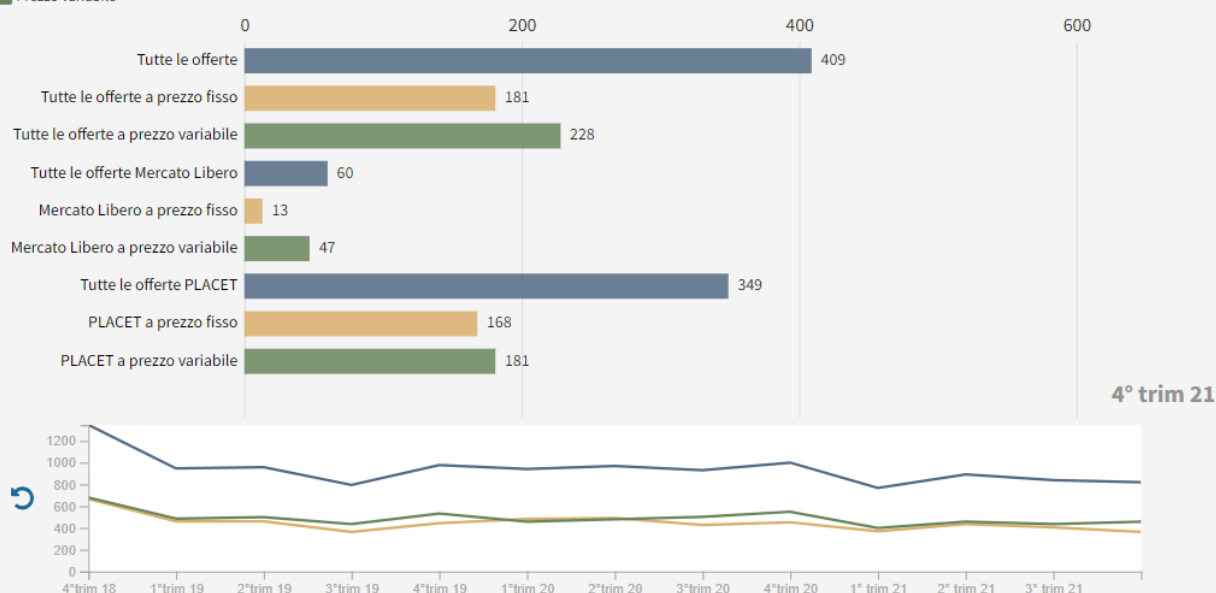
### Offerte clienti domestici - gas naturale

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



### Offerte condomini - gas naturale

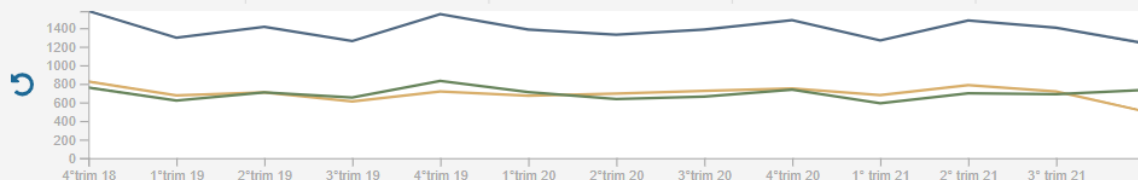
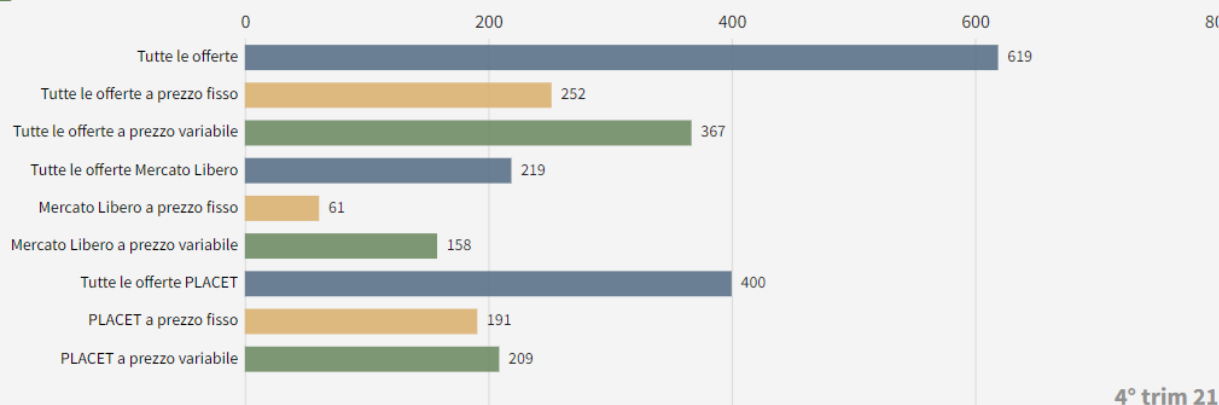
- Tutte le formule di prezzo
- Prezzo fisso
- Prezzo variabile



<sup>16</sup> Vedi nota precedente sul settore elettrico.

## Offerte clienti non domestici - gas naturale

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

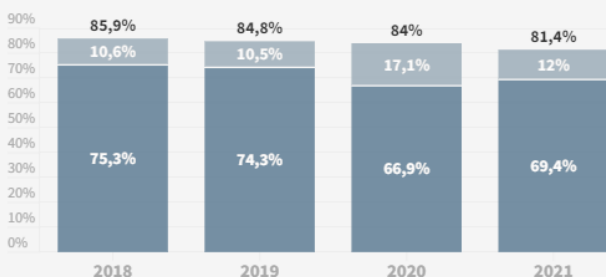


In merito alle offerte effettivamente scelte dai clienti finali, invece, nel 2021 nel settore elettrico emerge come sia i domestici che i BT altri usi continuano a preferire le offerte a prezzo fisso. In particolare, è a prezzo fisso l'81,4% (-2,6 p.p. in un anno) dei contratti in essere siglati dai domestici e il 55,0% di quelli dei BT altri usi (-7,3 p.p. in un anno).

## Offerte sottoscritte distinte per struttura di prezzo e presenza di servizi aggiuntivi

settore elettrico - clienti domestici

tipologia offerta: **prezzo fisso**



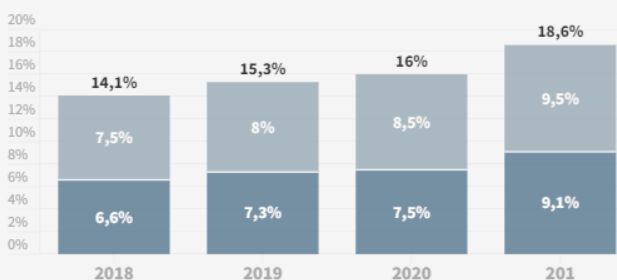
■ offerte con servizi aggiuntivi ■ offerte senza servizi aggiuntivi

Indagini annuali dell'Autorità

## Offerte sottoscritte distinte per struttura di prezzo e presenza di servizi aggiuntivi

settore elettrico - clienti domestici

tipologia offerta: **prezzo variabile**



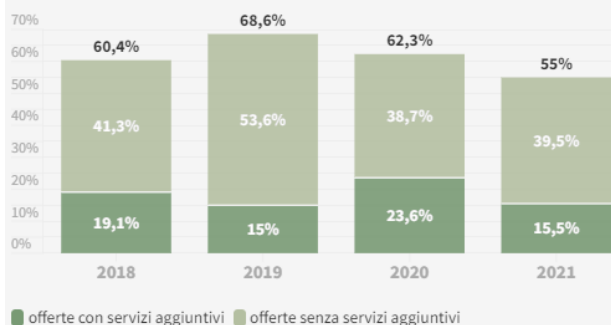
■ offerte con servizi aggiuntivi ■ offerte senza servizi aggiuntivi

Indagini annuali dell'Autorità

### Offerte sottoscritte distinte per struttura di prezzo e presenza di servizi aggiuntivi

settore elettrico - clienti BT altri usi

tipologia offerta: **prezzo fisso**

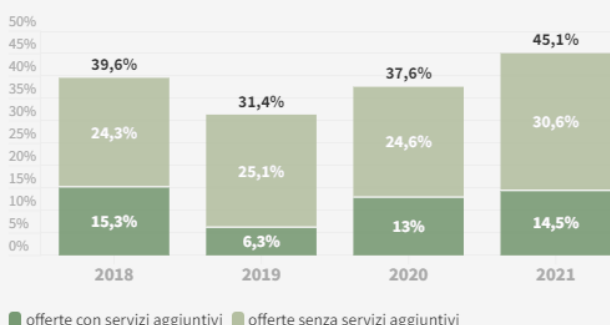


Indagini annuali dell'Autorità

### Offerte sottoscritte distinte per struttura di prezzo e presenza di servizi aggiuntivi

settore elettrico - clienti BT altri usi

tipologia offerta: **prezzo variabile**



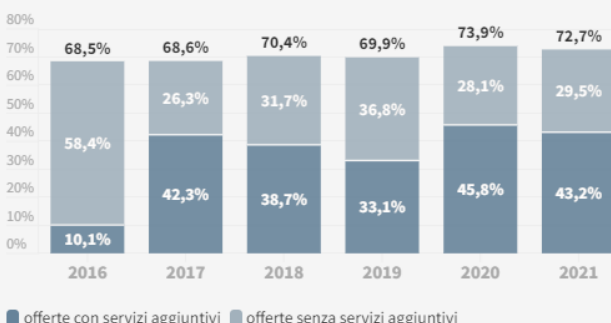
Indagini annuali dell'Autorità

Nel settore del gas, la preferenza dei clienti per le offerte a prezzo fisso è prevalente solo tra i domestici. Rispetto ai contratti in essere nel 2021, quelli a prezzo fisso sono il 72,7% per i domestici (-1,2 p.p.), il 27,9% per i Condomini (-3,8 p.p.) e il 43,7% per i non domestici (-2,3 p.p.).

### Offerte sottoscritte distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo

settore gas - clienti domestici

tipologia offerta: **prezzo fisso**

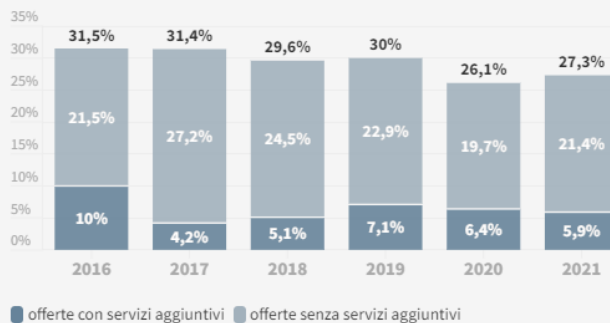


Indagini annuali dell'Autorità

### Offerte sottoscritte distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo

settore gas - clienti domestici

tipologia offerta: **prezzo variabile**



Indagini annuali dell'Autorità



### Offerte sottoscritte distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo

settore gas - condomini uso domestico

tipologia offerta: **prezzo fisso**

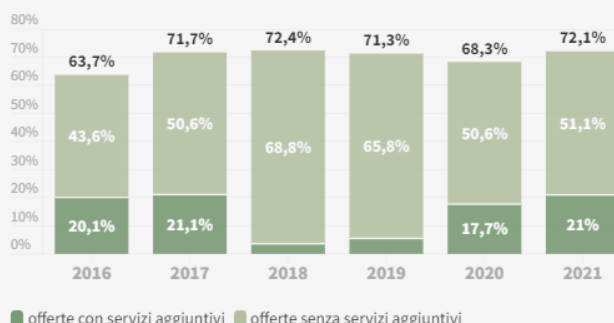


Indagini annuali dell'Autorità

### Offerte sottoscritte distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo

settore gas - condomini uso domestico

tipologia offerta: **prezzo variabile**

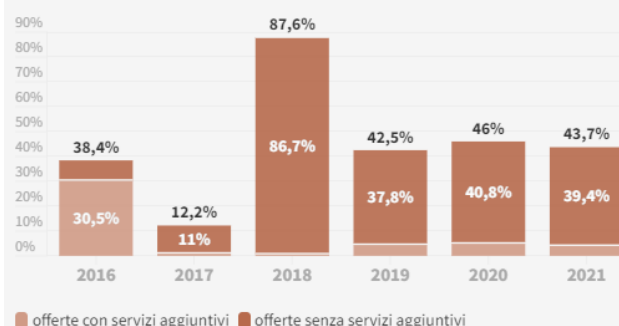


Indagini annuali dell'Autorità

### Offerte sottoscritte distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo

settore gas - clienti altri usi

tipologia offerta: **prezzo fisso**

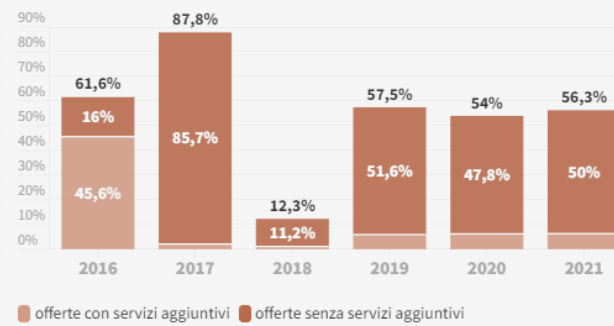


Indagini annuali dell'Autorità

### Offerte sottoscritte distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo

settore gas - clienti altri usi

tipologia offerta: **prezzo variabile**



Indagini annuali dell'Autorità

I servizi aggiuntivi o gli altri elementi di differenziazione<sup>17</sup> presenti nei contratti di mercato libero in essere nel 2021 sono:

- principalmente inclusi nelle offerte a prezzo fisso sottoscritte dai domestici di entrambi i settori. Nell'elettrico, i domestici hanno scelto servizi aggiuntivi per l'85,2%, nel caso di offerte a prezzo

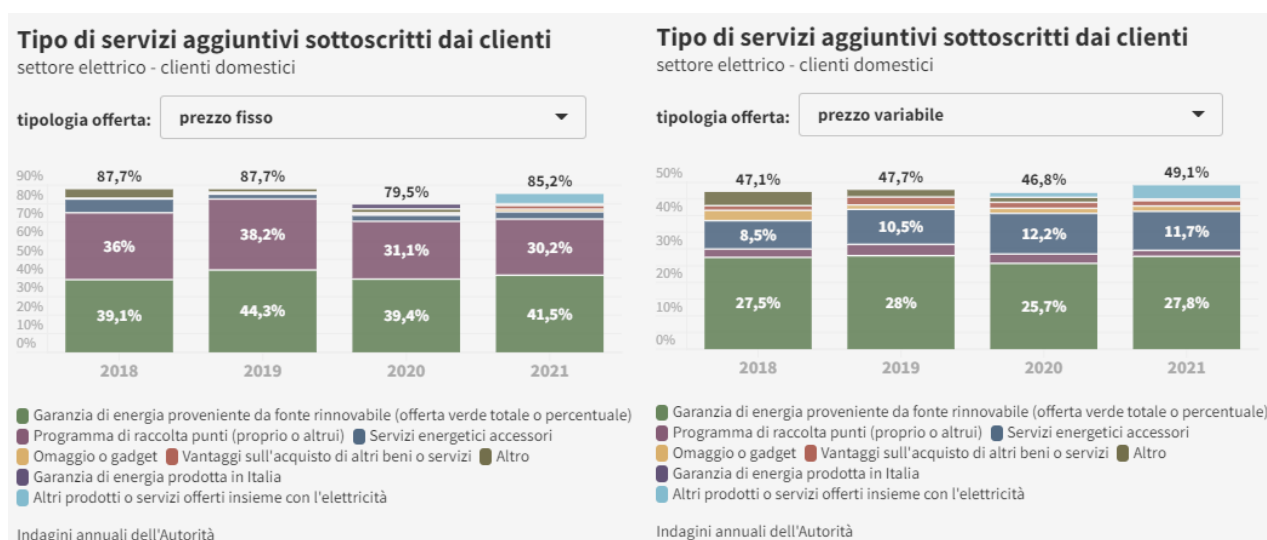
<sup>17</sup> Tra i servizi aggiuntivi disponibili sono annoverati c.d. Servizi energetici accessori (es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione ecc...). Tra gli altri elementi di differenziazione dell'offerta sono annoverati, tra l'altro:

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

fisso, e per il 49,1% per quelle a prezzo variabile. Nel settore del gas i domestici hanno scelto servizi aggiuntivi per il 59,2%, nel caso di offerte a prezzo fisso, e per il 21,5% per quelle a prezzo variabile;

- poco diffusi tra le offerte sottoscritte dai non domestici, a prescindere dalla struttura di prezzo. In particolare, nel settore elettrico i BT Altri usi hanno scelto servizi aggiuntivi nel 28,2% delle offerte sottoscritte a prezzo fisso e nel 32,2% di quelle a prezzo variabile. Nel settore del gas naturale i Condomini hanno scelto servizi aggiuntivi nel 18,1% delle offerte sottoscritte a prezzo fisso e nel 29,1% di quelle a prezzo variabile (in significativa crescita rispetto agli anni precedenti), mentre i non domestici rispettivamente nel 9,9% e nell'11,2% dei casi.

Tra i servizi aggiuntivi e gli altri elementi di differenziazione sottoscritti nel settore elettrico è preponderante la "*Garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile*" sia per i domestici che per i non domestici. Diversamente, nel settore del gas è molto diffusa la preferenza per "*Servizi energetici accessori*"<sup>18</sup> per i clienti non domestici e per i condomini e i "*Programmi di raccolta punti (propri o altrui)*" nel caso dei domestici.

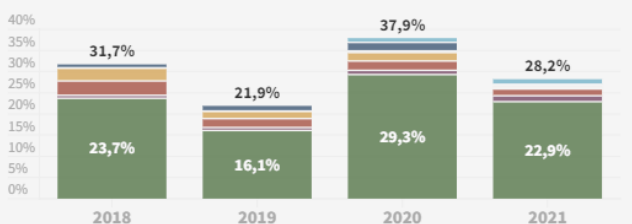


<sup>18</sup> Quali ad (es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione, ecc...).

### Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore elettrico - clienti BT altri usi

tipologia offerta: **prezzo fisso**



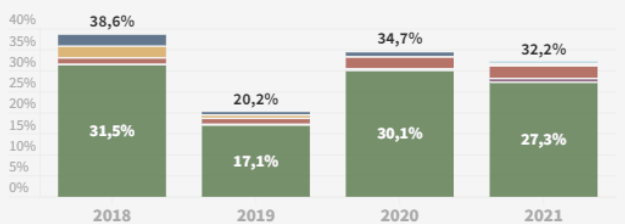
■ Garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile (offerta verde totale o percentuale)  
■ Programma di raccolta punti (proprio o altrui) ■ Servizi energetici accessori  
■ Omaggio o gadget ■ Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi  
■ Altro non compreso tra le voci riportate sopra ■ Garanzia di energia prodotta in Italia  
■ Altri prodotti o servizi offerti insieme con l'elettricità

Indagini annuali dell'Autorità

### Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore elettrico - clienti BT altri usi

tipologia offerta: **prezzo variabile**



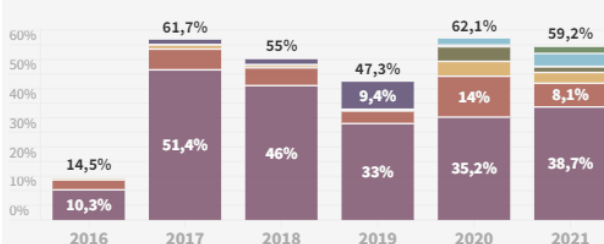
■ Garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile (offerta verde totale o percentuale)  
■ Programma di raccolta punti (proprio o altrui) ■ Servizi energetici accessori  
■ Omaggio o gadget ■ Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi  
■ Altro non compreso tra le voci riportate sopra ■ Garanzia di energia prodotta in Italia  
■ Altri prodotti o servizi offerti insieme con l'elettricità

Indagini annuali dell'Autorità

### Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore gas - clienti domestici

tipologia offerta: **prezzo fisso**



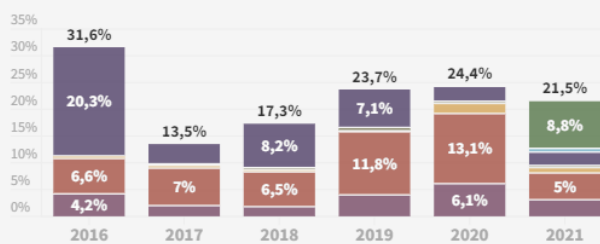
■ Programma di raccolta punti (proprio o altrui) ■ Servizi energetici accessori  
■ Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi ■ Omaggio o gadget  
■ Servizi telefonici personalizzati ■ Altro non compreso tra le voci riportate sopra  
■ Altri prodotti o servizi offerti insieme con il gas ■ Garanzia di energia 100% green

Indagini annuali dell'Autorità

### Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore gas - clienti domestici

tipologia offerta: **prezzo variabile**



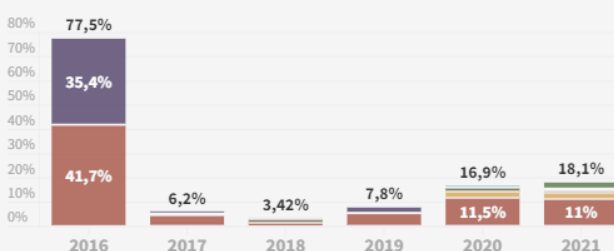
■ Programma di raccolta punti (proprio o altrui) ■ Servizi energetici accessori  
■ Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi ■ Omaggio o gadget  
■ Servizi telefonici personalizzati ■ Altro non compreso tra le voci riportate sopra  
■ Altri prodotti o servizi offerti insieme con il gas ■ Garanzia di energia 100% green

Indagini annuali dell'Autorità

### Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore gas - clienti condomini

tipologia offerta: **prezzo fisso**



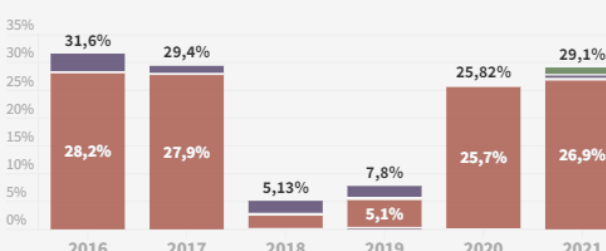
■ Programma di raccolta punti (proprio o altrui) ■ Servizi energetici accessori  
■ Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi ■ Omaggio o gadget  
■ Servizi telefonici personalizzati ■ Altro non compreso tra le voci riportate sopra  
■ Altri prodotti o servizi offerti insieme con il gas ■ Garanzia di energia 100% green

Indagini annuali dell'Autorità

### Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore gas - clienti condomini

tipologia offerta: **prezzo variabile**



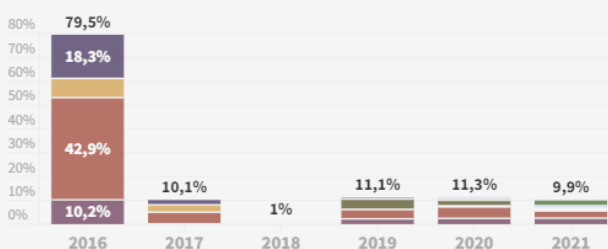
■ Programma di raccolta punti (proprio o altrui) ■ Servizi energetici accessori  
■ Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi ■ Omaggio o gadget  
■ Servizi telefonici personalizzati ■ Altro non compreso tra le voci riportate sopra  
■ Altri prodotti o servizi offerti insieme con il gas ■ Garanzia di energia 100% green

Indagini annuali dell'Autorità

### Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore gas - clienti altri usi

tipologia offerta: **prezzo fisso**



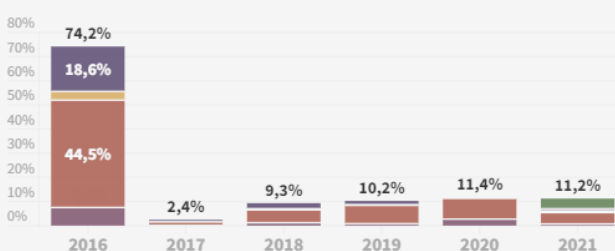
Programma di raccolta punti (proprio o altrui) Servizi energetici accessori  
Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi Omaggio o gadget  
Servizi telefonici personalizzati Altro non compreso tra le voci riportate sopra  
Altri prodotti o servizi offerti insieme con il gas Garanzia di energia 100% green

Indagini annuali dell'Autorità

### Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore gas - clienti altri usi

tipologia offerta: **prezzo variabile**



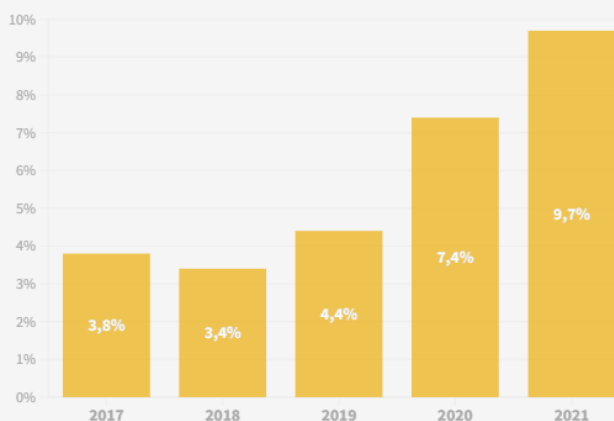
Programma di raccolta punti (proprio o altrui) Servizi energetici accessori  
Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi Omaggio o gadget  
Servizi telefonici personalizzati Altro non compreso tra le voci riportate sopra  
Altri prodotti o servizi offerti insieme con il gas Garanzia di energia 100% green

Indagini annuali dell'Autorità

Sono presenti offerte sottoscrivibili *on line* che potrebbero risultare più convenienti di quelle sottoscrivibili attraverso altri canali, in ragione del fatto che tale modalità di sottoscrizione dovrebbe permettere ai venditori di minimizzare i costi di acquisizione del cliente, riuscendo a formulare offerte mediamente più vantaggiose rispetto a quelle commercializzate tramite canali differenti. Nonostante ciò, in entrambi i settori sono ancora residuali i domestici con in essere contratti sottoscritti *online*, 9,7% nel settore elettrico (+2,3 p.p.) e 7,2% per il gas (-0,7 p.p.).

### Offerte sottoscritte tramite canale online

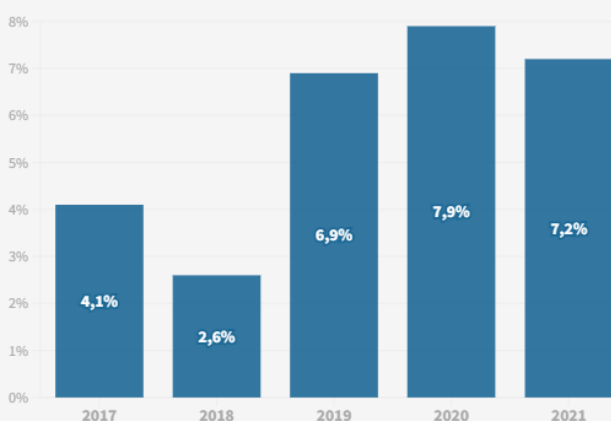
settore elettrico - clienti domestici



Indagini annuali dell'Autorità

### Offerte sottoscritte tramite canale online

settore gas - clienti domestici



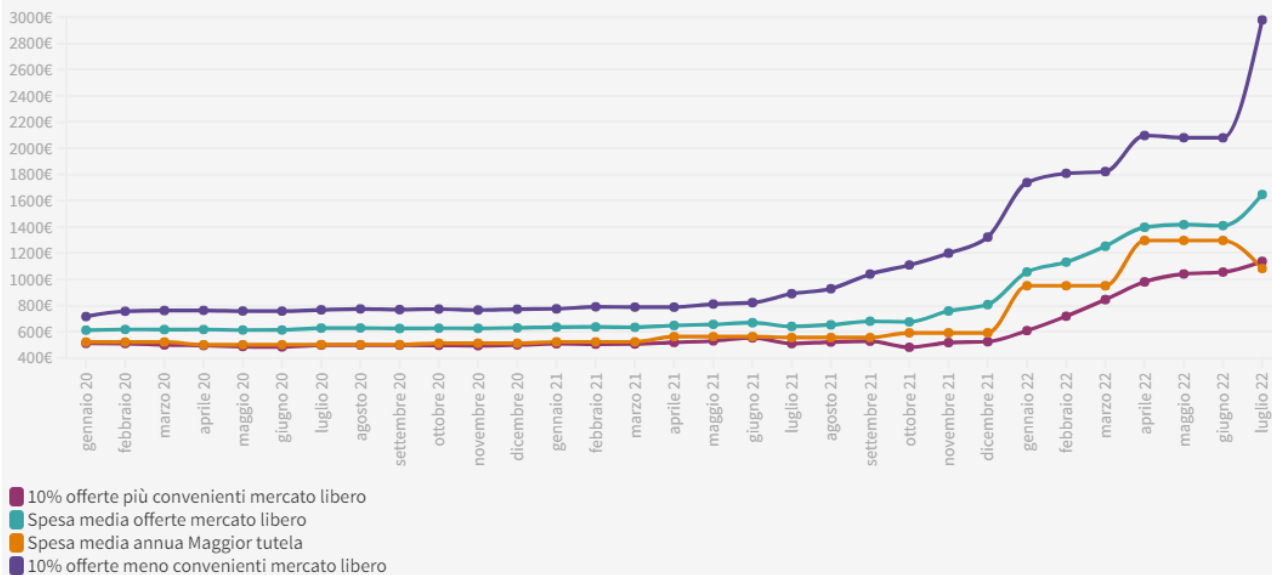
Indagini annuali dell'Autorità

Tra le offerte disponibili del mercato libero vi è un'ampia varietà di prezzi, che aumenta nel tempo. Con riferimento ai clienti domestici, l'intervallo tra la spesa media del 10% delle offerte più convenienti e quella del 10% delle offerte meno convenienti aumenta nel corso del 2021, per entrambi i settori, con l'acuirsi della fase di aumento dei prezzi all'ingrosso, proseguita anche oltre la fine del 2021.

### Offerte disponibili sul Portale Offerte/maggior tutela

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

prezzo variabile    prezzo fisso

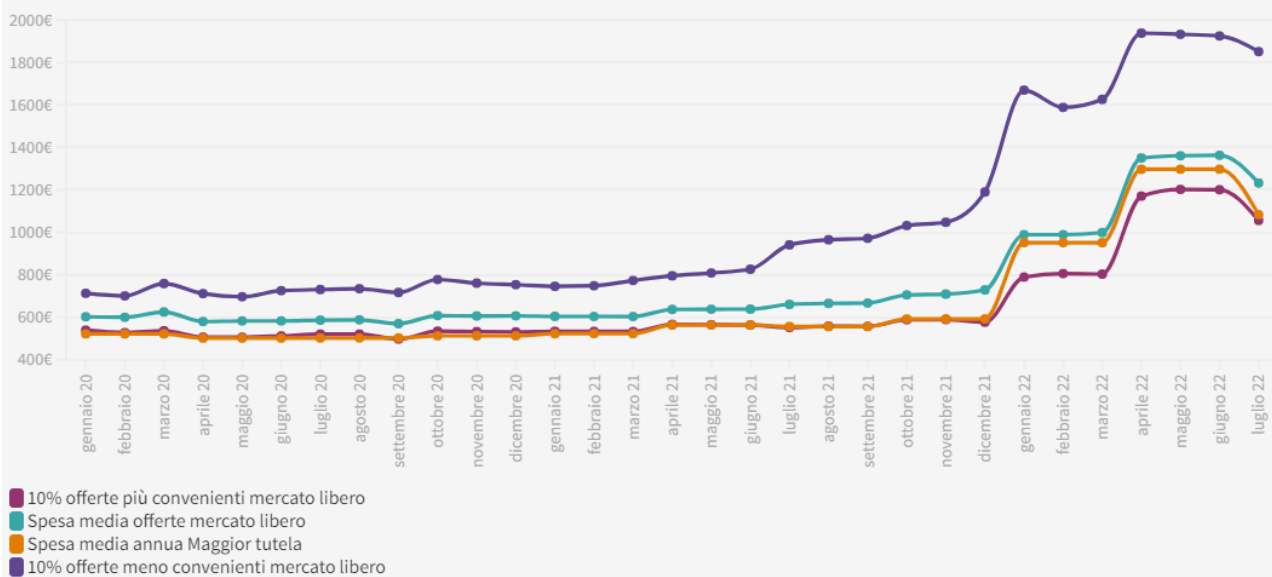


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Offerte disponibili sul Portale Offerte/maggior tutela

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

prezzo variabile    prezzo fisso



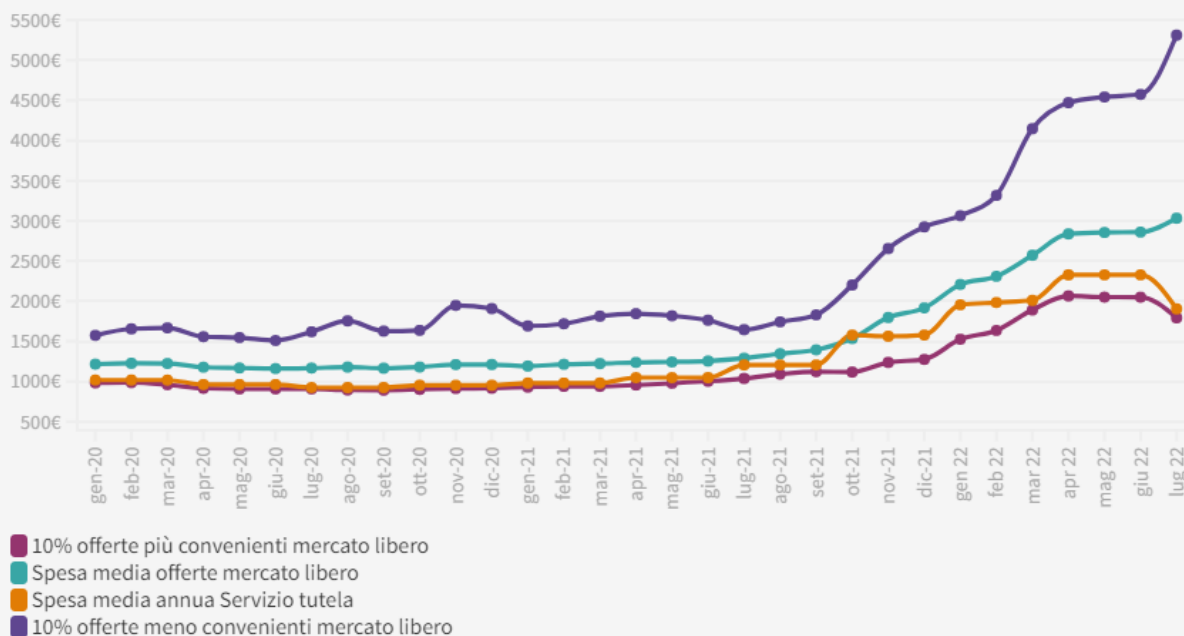
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Offerte disponibili sul Portale Offerte

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

prezzo variabile

prezzo fisso



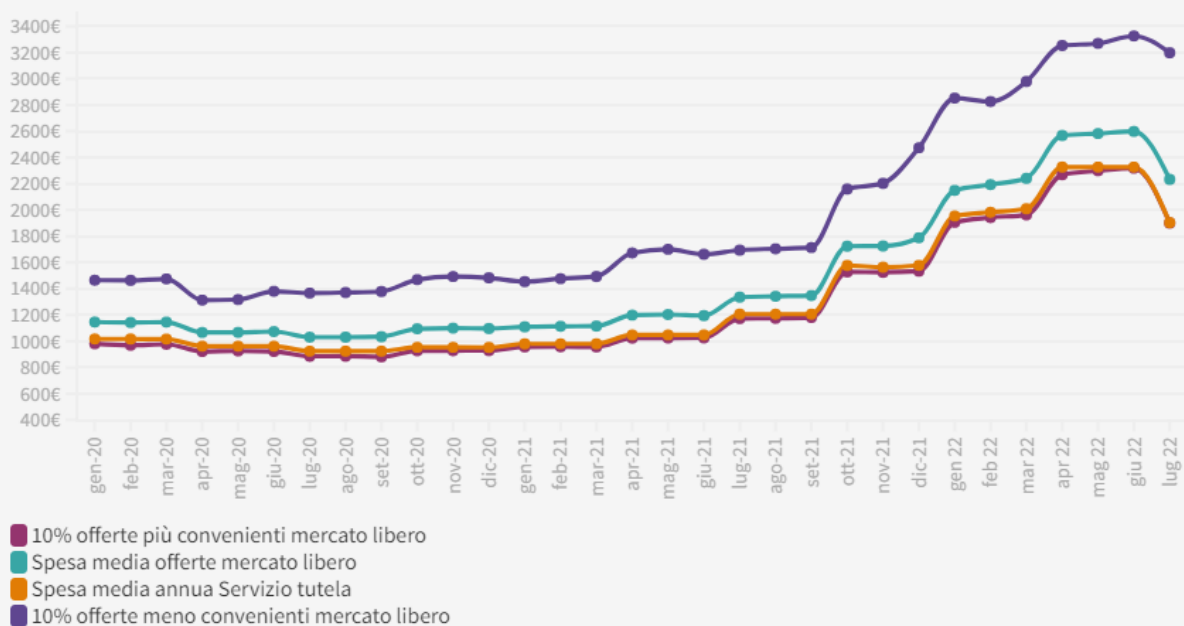
Elaborazioni dell'Autorità su dati pubblicati nel Portale Offerte

## Offerte disponibili sul Portale Offerte

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

prezzo variabile

prezzo fisso



Elaborazioni dell'Autorità su dati pubblicati nel Portale Offerte

Con riferimento alle opportunità di risparmio delle offerte sul mercato libero rispetto ai servizi di tutela, dall'analisi delle offerte disponibili sul Portale Offerte per i clienti domestici tipo<sup>19</sup>, la cui identificazione verrà ampliata nel corso dei prossimi rapporti, emerge come nel mercato libero nel 2021 erano presenti alcune offerte più convenienti dei servizi di tutela, sia a prezzo fisso che a prezzo variabile, nonostante queste rappresentavano una quota residuale di quelle disponibili. Tra le offerte variabili permaneva la presenza di offerte a prezzo variabile "a sconto" rispetto alla maggior tutela, nel settore elettrico, o al servizio di tutela nel settore del gas, consultabili esplicitamente nell'ambito del Portale Offerte.

Nel dettaglio, relativamente alla presenza nel Portale Offerte di offerte più convenienti dei servizi di tutela:

- nel settore elettrico, per il cliente tipo domestico residente<sup>20</sup>, nel 2021 erano disponibili in media 122 offerte più convenienti della maggior tutela, pari al 8,9% delle offerte a disposizione. Di queste, 24 erano a prezzo variabile e 98 a prezzo fisso. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di -88,93 € annui (pari al -15,6% della spesa di maggior tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -188,50 € annui, (pari al -33,3% della spesa di maggior tutela)<sup>21</sup>;
- nel settore del gas, per il cliente tipo domestico<sup>22</sup>, nel 2021 erano disponibili in media 113 offerte più convenienti del servizio di tutela, pari al 14,6% delle offerte a disposizione. Di queste, 37 erano a prezzo variabile e 76 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 -109,68 € annui (pari al -8,9% della spesa del servizio di tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso

---

<sup>19</sup> Il [Portale Offerte](#) è stato interrogato mensilmente per verificare la spesa annua delle offerte a disposizione dei clienti tipo sottoelencati:

- per il settore elettrico:
  - Domestico residente a Milano con 3kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo, a partire da gennaio 2020;
  - Non domestico connesso in BT, sito a Milano, con 6 kW di potenza e 4.000 kWh di consumo annuo, a partire da luglio 2021;
  - Non domestico connesso in BT, sito a Milano, con 12 kW di potenza e 15.000 kWh di consumo annuo, a partire dal gennaio 2021;
- 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.

<sup>20</sup> Domestico residente a Milano - 3kW di potenza - 2.700 kWh di consumo annuo.

<sup>21</sup> In alcuni casi l'offerta più conveniente è sottoscrivibile qualora il cliente rispetti determinate condizioni, come ad esempio: offerte disponibili per i clienti che abbiano acquistato dal venditore di energia anche un pannello fotovoltaico.

<sup>22</sup> Domestico sito a Milano - 1.400 Smc di consumo annuo - uso del gas naturale per Cottura, Riscaldamento e Acqua Calda - misuratore classe <G6.



più conveniente in ciascun mese è stata di -412,22 € annui (pari al -32,1% della spesa del servizio di tutela)<sup>23</sup>.

Inoltre, se si considera il 10% delle offerte con valorizzazione della spesa più economica tra tutte quelle disponibili nel 2021:

- nel settore elettrico, per il cliente tipo domestico residente, le offerte a prezzo variabile portavano in media a una spesa leggermente maggiore di quella di maggior tutela, salvo che in 5 mesi su 12, mentre le offerte a prezzo fisso a una spesa in media più conveniente della maggior tutela in tutti i mesi dell'anno;
- nel settore del gas, per il cliente domestico tali offerte portano in media ad una spesa costantemente inferiore a quella della tutela sia per le offerte a prezzo variabile che per quelle a prezzo fisso.

Nonostante una bassa numerosità rispetto al totale delle offerte presenti nel Portale Offerte, nel 2021 il numero di quelle più convenienti della tutela è stato tale da permettere al cliente che consultasse il Portale Offerte di poter scegliere tra offerte ed operatori che garantivano un risparmio. Eppure, nel 2021 nel mercato libero i domestici hanno mediamente pagato costi di approvvigionamento fatturati<sup>24</sup> leggermente più elevati di quanto pagato da quelli in maggior tutela. La differenza tra quanto pagato nel libero e quanto nella maggior tutela si è comunque ridotta considerevolmente rispetto agli anni precedenti. Tale differenza può avere fondamento anche nelle diverse strutture di prezzo delle offerte in essere nel 2021 e nelle ragioni sopra esposte circa la scelta di offerte che includono servizi aggiuntivi ed elementi di differenziazione commerciale. Diversamente, i BT Altri usi hanno mediamente pagato nel mercato libero costi di approvvigionamento leggermente inferiori di quanto pagato dai corrispondenti in maggior tutela.

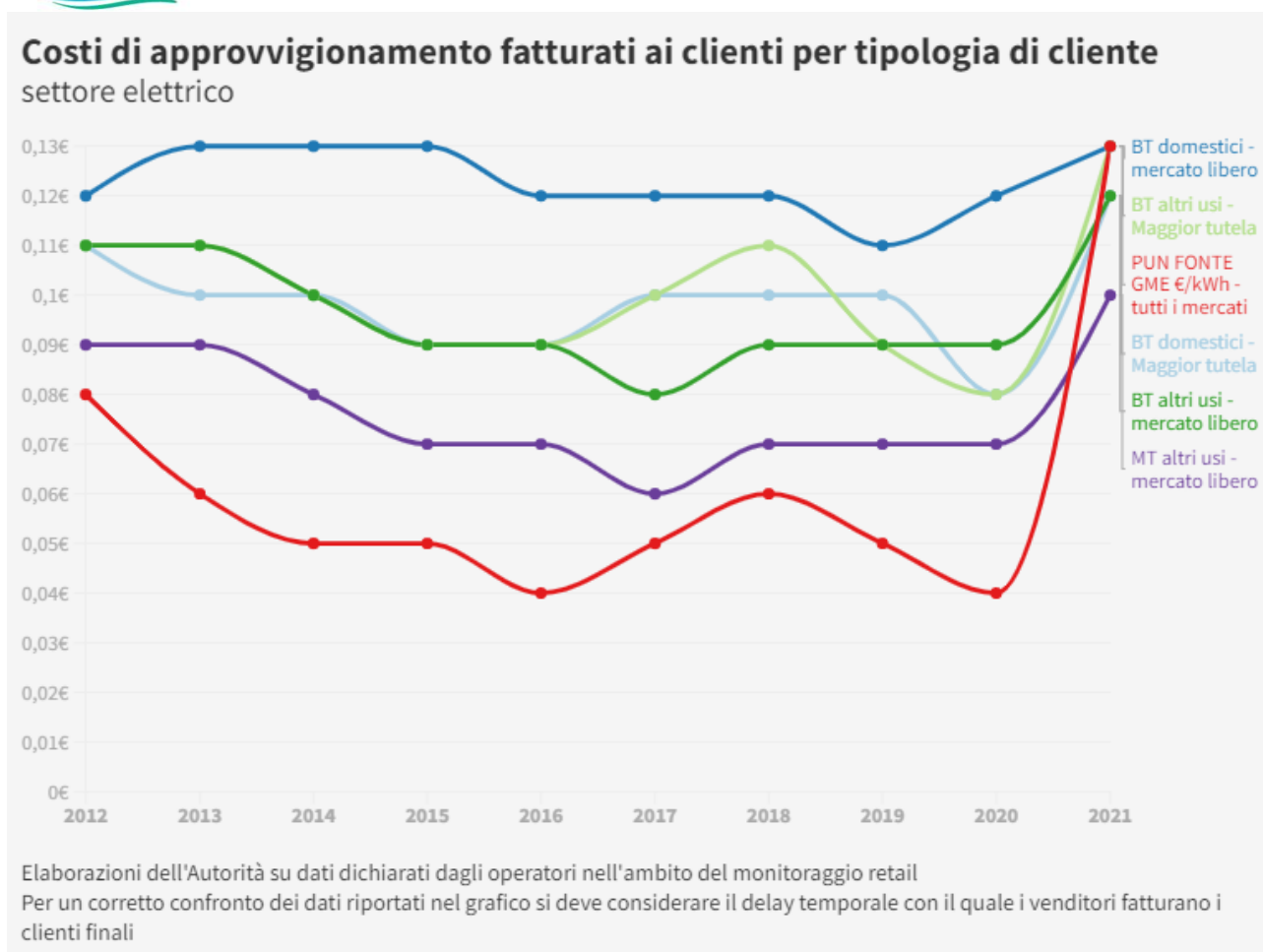
---

<sup>23</sup> In alcuni casi l'offerta più conveniente è sottoscrivibile qualora il cliente rispetti determinate condizioni, come ad esempio: offerte disponibili per i clienti che abbiano acquistato dal venditore di gas anche un pannello fotovoltaico.

<sup>24</sup> Nel grafico vengono mostrati:

- i prezzi mediamente fatturati nell'intero anno 2021, che prendono a riferimento anche periodi di competenza precedenti e da cui si evince solo parzialmente il forte incremento dei prezzi registrato a partire dalla seconda metà del 2021;
- il livello del PUN medio afferente all'energia prelevata nel 2021. Verosimilmente, il livello di PUN osservato nell'ultima parte del 2021 sarà trasferito nelle fatture in scadenza nei primi mesi dell'anno successivo, attualmente non disponibili nel grafico.





In merito ai *prezzi dell'energia elettrica pagati* dai clienti del mercato libero nel 2021, la differenza tra i prezzi medi dei domestici e dei non domestici (BT Altri usi e MT altri) si riduce considerevolmente rispetto al 2020. In precedenza, si era osservata una prima fase di divergenza fino al 2015<sup>25</sup>, successivi quattro anni di progressivo assottigliamento per poi tornare a divergere

<sup>25</sup> In merito alle differenti dinamiche concorrenziali che caratterizzano i differenti segmenti di clientela, nel [Rapporto 2017](#) veniva indicato "che:

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

nel 2020. Il differenziale osservato tra prezzi praticati ai domestici e ai non domestici del settore elettrico è compatibile con gli effetti della già menzionata differenziazione delle offerte commerciali (sia in termini di tipologia di prezzo che di servizi aggiuntivi ed elementi di differenziazione presenti nell'offerta scelta) oltre che con il maggiore livello di concentrazione del segmento dei domestici, con una diversa capacitazione della domanda e con alcune differenze nei costi di commercializzazione tra domestici e non domestici. L'evoluzione dei prezzi va monitorata con attenzione nei prossimi anni al fine di poter valutare:

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

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

- una quota derivante dalla presenza di elementi aggiuntivi nelle offerte sul mercato libero rispetto alla fornitura di tutela (rientrano in tali casistiche le caratteristiche aggiuntive delle offerte del mercato libero: programmi fedeltà, servizi energetici, assicurazioni, etc.);
- la diversa tipologia di offerte presenti sul mercato libero, fino al 2021 principalmente caratterizzate da un prezzo fisso (come sopra evidenziato) che necessita da parte del venditore di acquisire adeguate coperture per il rischio di incrementi futuri del prezzo; ciò determina pertanto un differenziale aggiuntivo pagato dai clienti per la stabilizzazione della componente materia prima a fronte della variabilità dei prezzi all'ingrosso.

In generale, è bene ricordare come la valutazione delle proposte contrattuali risulti particolarmente complessa, non solo per la presenza di elementi aggiuntivi che possono essere differenti tra le varie offerte ma anche in ragione delle caratteristiche del settore, dove il prezzo dell'energia varia su base oraria ed è caratterizzato da una elevata volatilità. Pertanto, al fine di garantire la comparabilità delle offerte, l'Autorità ha definito nel [Portale Offerte](#) specifiche

---

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

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

modalità di confronto tra offerte che hanno strutture di prezzo diverse (tipicamente offerte a prezzo variabile e offerte a prezzo fisso) e ha standardizzato le modalità di esposizione delle caratteristiche delle offerte, quali la presenza di sconti e l'indicazione dei servizi aggiuntivi. Ciò comporta che la valutazione della convenienza dell'offerta effettuata al momento della sua scelta, nel caso di prezzo variabile, potrebbe non coincidere con una valutazione ex-post, sulla base dell'effettiva realizzazione del prezzo. Così un risparmio valutato al momento della stipula del contratto (sulla base dei prezzi futuri attesi) potrebbe non concretizzarsi, nel caso in cui le condizioni effettive di andamento del prezzo dell'energia risultassero diverse rispetto alle aspettative di andamento del suddetto prezzo considerate al momento della scelta. Il cliente finale che abbia, per esempio, scelto una offerta a prezzo fisso potrebbe conseguire un maggior risparmio, rispetto a quello valutabile al momento della stipula, in confronto ad una proposta economica con struttura di prezzo variabile (quale è anche il prezzo del servizio di maggior tutela), in caso di andamenti di prezzo effettivi maggiori rispetto alle originarie aspettative, così come avvenuto nell'anno 2021.

A fronte delle suddette prime evidenze è pertanto necessario approfondire, nell'attività di monitoraggio a venire, come:

- le differenti dinamiche concorrenziali tra i vari segmenti di mercato impattino sui margini che gli esercenti la vendita riescono ad ottenere in ciascun segmento di clientela e nella vendita ai clienti del mercato libero;
- il potere di mercato detenuto da una parte degli operatori sui segmenti di clientela basso consumatori, e in particolare modo per i clienti domestici possa in qualche modo rendere sostenibili e facilitare le strategie di prezzo aggressive sui segmenti di clientela alto consumatori.

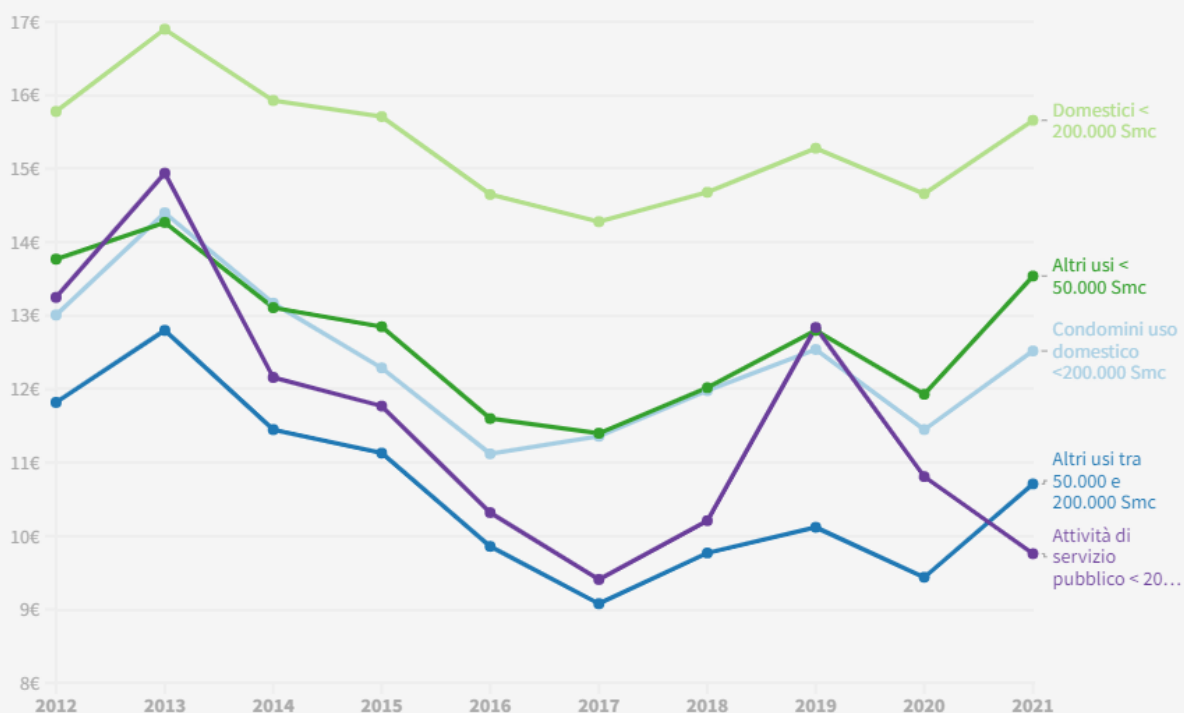
Con riferimento al settore del gas naturale nel 2021, rispetto all'anno precedente, il prezzo di vendita al dettaglio complessivamente fatturato<sup>26</sup> (che quindi comprende solo parzialmente il forte aumento dei prezzi all'ingrosso osservato a partire dalla seconda metà del 2021) al netto al netto delle imposte aumenta per tutte le tipologie di clienti, a parte che per le Attività di servizio pubblico. L'andamento comune dei prezzi mediamente pagati dalle varie tipologie di clientela non segnala elementi di particolare criticità nello sviluppo della dinamica concorrenziale, nonostante i prezzi costantemente inferiori pagati dalla clientela alto consumante rispetto alle altre tipologie di cliente e in particolar modo dai domestici.

---

<sup>26</sup> Senza distinguere tra clienti nel mercato libero, nel servizio di tutela o nei servizi di ultima istanza.

## Costi di approvvigionamento fatturati ai clienti per tipologia di cliente

Prezzi al netto di imposte, accise e IVA (€/GJ)



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

## Qualità commerciale della vendita

La qualità del servizio di vendita<sup>27</sup> ha un rilevante effetto sull'esperienza del mercato percepita dai clienti. In generale, i relativi indicatori, in entrambi i settori, hanno avuto leggere variazioni nel 2021, fornendo indicazioni in parte contrastanti tra loro ma rimanendo comunque a un livello non critico. Per tali ragioni l'Autorità ritiene necessario continuare a monitorarli, in quanto segnali dei potenziali disservizi lamentati dai clienti<sup>28</sup>.

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

### Settore elettrico

L'indice di reclamosità, intesa come rapporto tra il numero di reclami e i clienti serviti, nel 2021, con riferimento al solo [campione del monitoraggio retail](#):

- per i domestici, è pari a 0,8% nel libero e 0,5% nella maggior tutela (entrambi stabili rispetto all'anno precedente). Per un totale di circa 186,2 mila reclami inviati ai propri venditori da circa 29,8 milioni di clienti;
- per i BT Altri usi, diminuisce sia nel libero mercato, 1,7% (-0,1 p.p.), che per la maggior tutela, 1,2% (-0,2 p.p.). Per un totale di circa 68,6 mila reclami inviati da circa 6,8 milioni di clienti. Per tali clienti la reclamosità è pertanto più che doppia di quella rilevata per i domestici;
- per gli MT Altri usi, è in leggera diminuzione ma significativamente più elevata che per altre tipologie di cliente, 5,0% (-0,9 p.p.). Per un totale di circa 2.777 reclami inviati da circa 100 mila clienti.

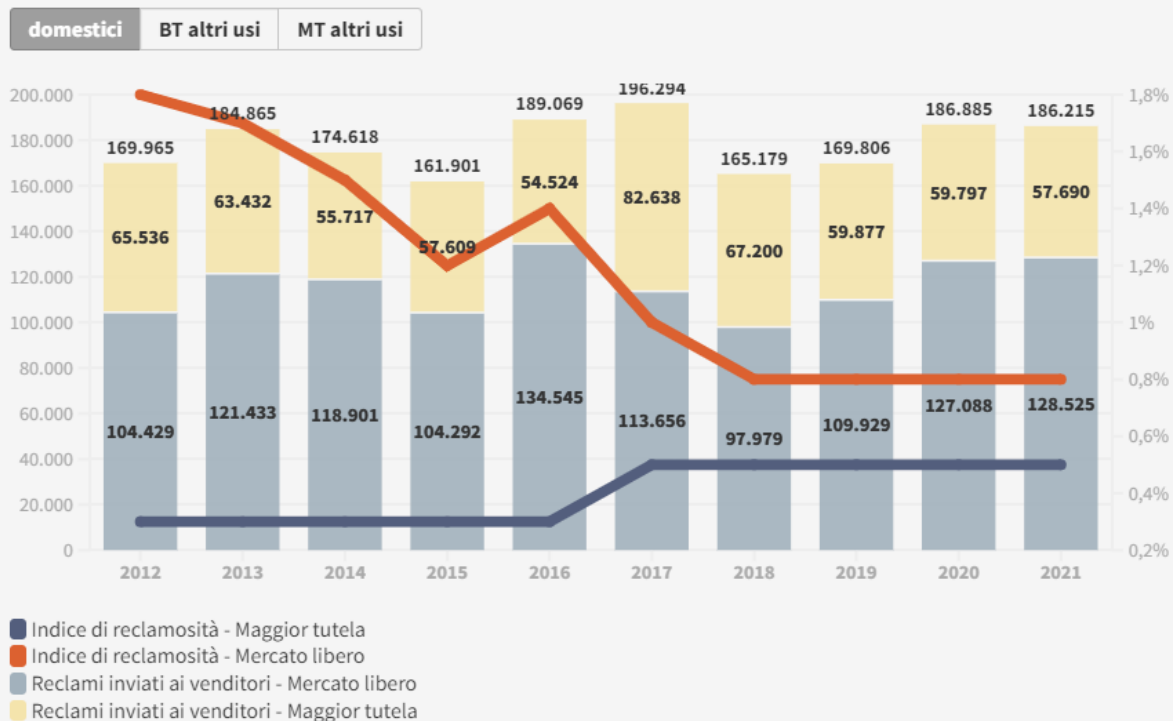
---

<sup>27</sup> Nella sezione presente vengono analizzate sia la qualità commerciale della vendita, rilevata, ai sensi del [TIQV](#), che il fenomeno dei contratti contestati disciplinati a partire da maggio 2017 dal [TIRV](#). Nell'ambito del monitoraggio retail sono analizzati dati afferenti alla qualità dei servizi telefonici e alla qualità commerciale del servizio di distribuzione. I relativi indicatori, in generale, continuano ad attestarsi su livelli qualitativi superiori rispetto agli standard minimi prescritti dall'Autorità.

<sup>28</sup> Per una dettagliata disamina di tutti gli indicatori afferenti alla qualità commerciale della vendita e della distribuzione, completa anche della trattazione delle controversie tramite servizi conciliativi, sia rimanda al *Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie dei clienti elettrici e di gas naturale*, redatto dall'Autorità ai sensi dell'art. 39 del [TIQV](#).

## Reclami dei clienti

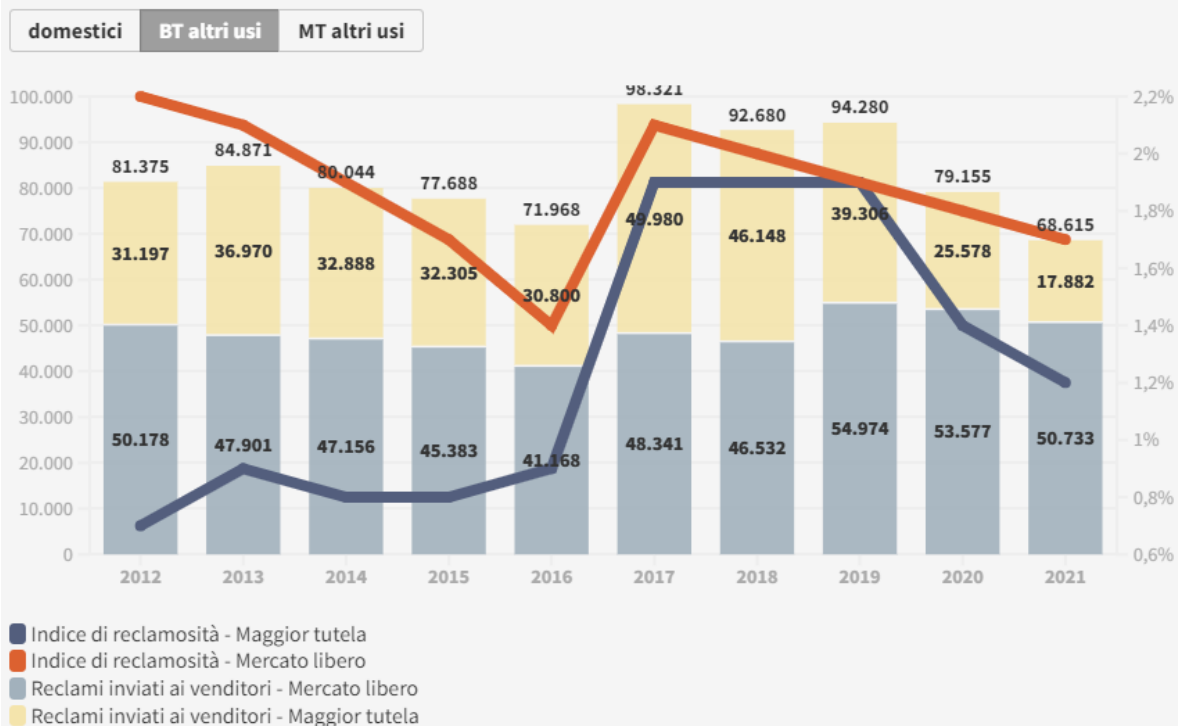
settore elettrico



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

## Reclami dei clienti

settore elettrico



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

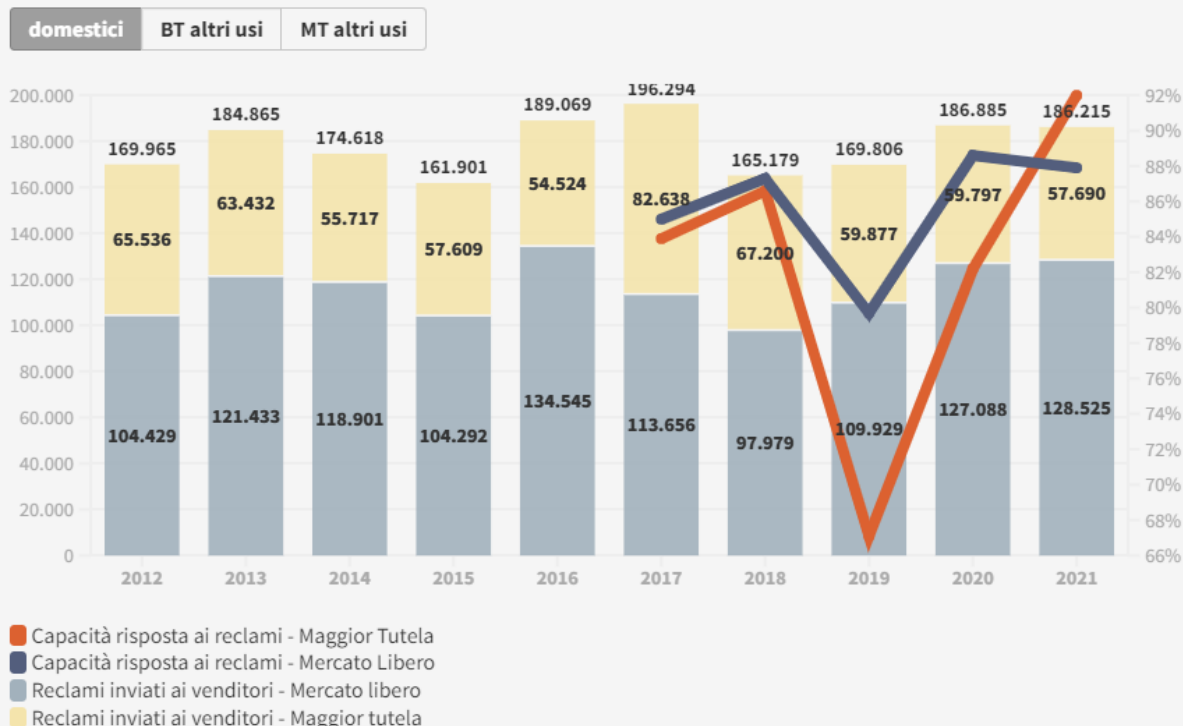


La capacità di risposta ai reclami, intesa come rapporto tra i reclami cui il venditore ha dato una risposta e quelli ricevuti, è aumentata rispetto all'anno precedente per i BT Altri Usi e MT Altri Usi. Per i clienti domestici la capacità di risposta ai reclami nel mercato libero è diminuita, mentre è aumentata considerevolmente per la maggior tutela. In particolare, la capacità di risposta nel 2021 è pari a:

- per i clienti domestici a 87,9% (-0,8 p.p.) nel mercato libero e a 92,0% (+9,8 p.p.) nella maggior tutela;
- per i BT Altri usi, a 85,2% (+0,5 p.p.) nel mercato libero e a 88,8% (+11,0 p.p.) nella maggior tutela;
- per gli MT Altri usi, a 79,1% (+1,5 p.p.) nel mercato libero.

## Reclami e relativa capacità di risposta

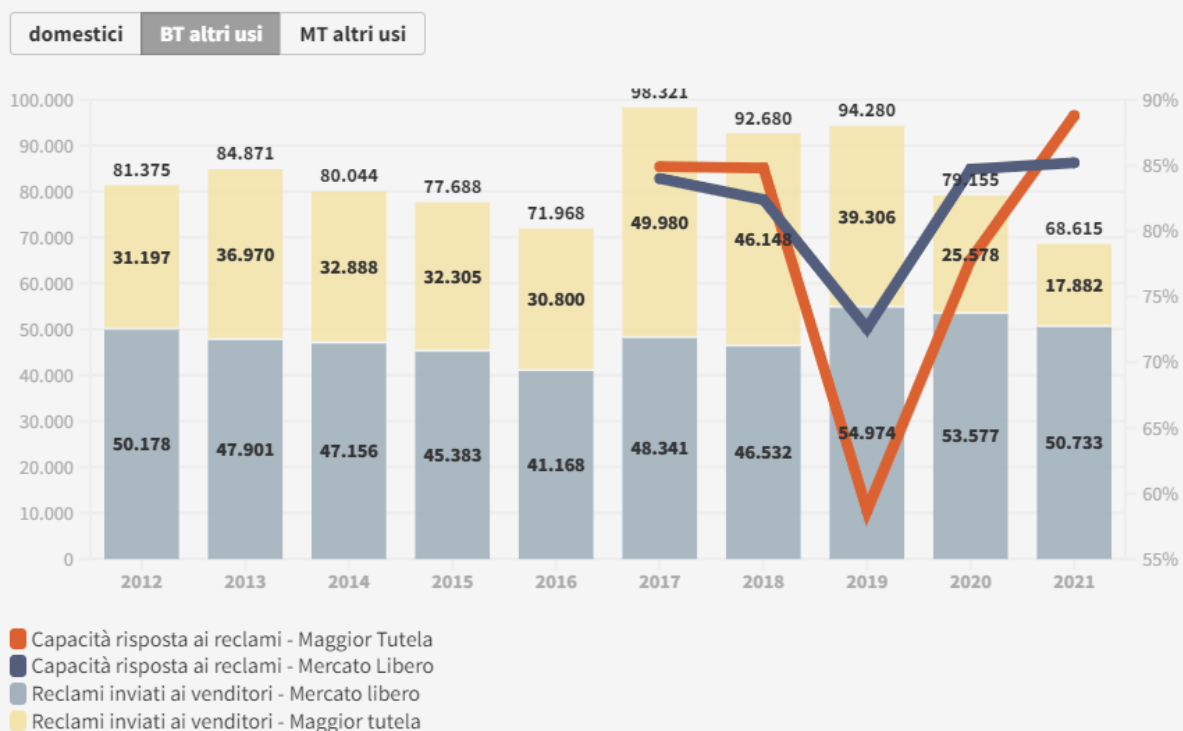
settore elettrico



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

## Reclami e relativa capacità di risposta

settore elettrico

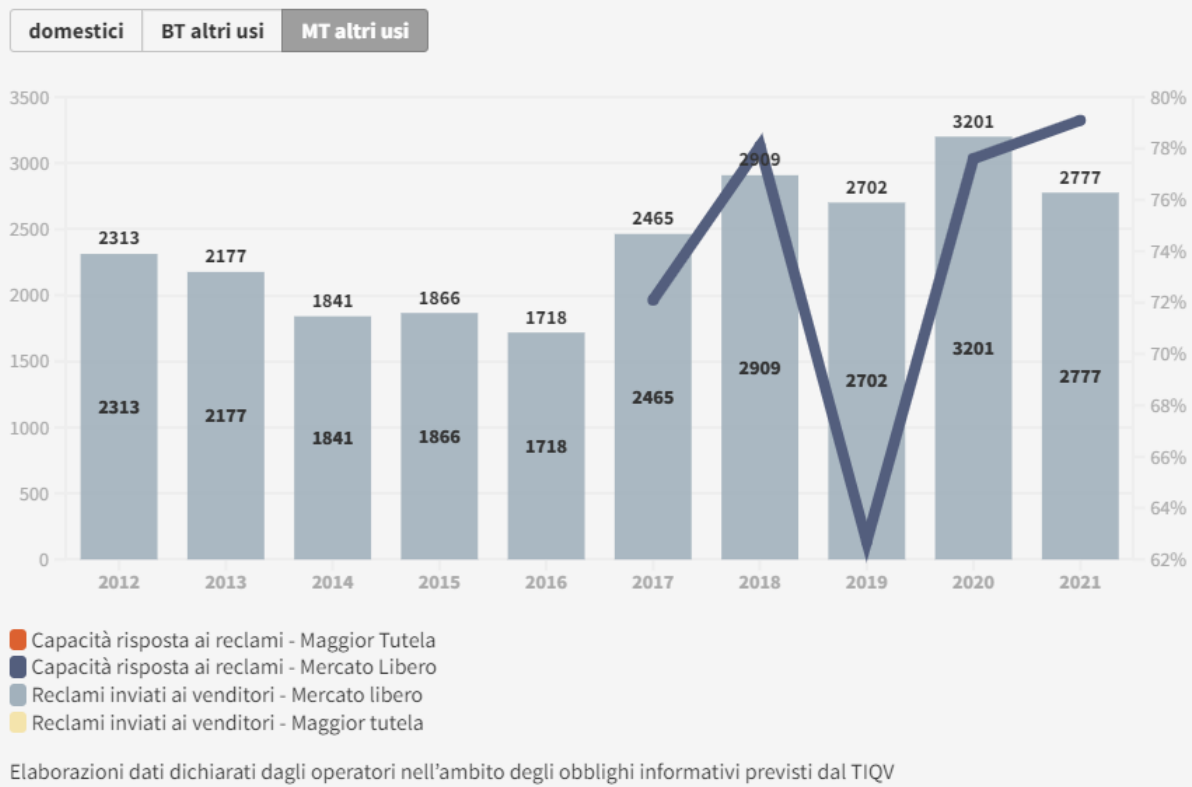


Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIQV



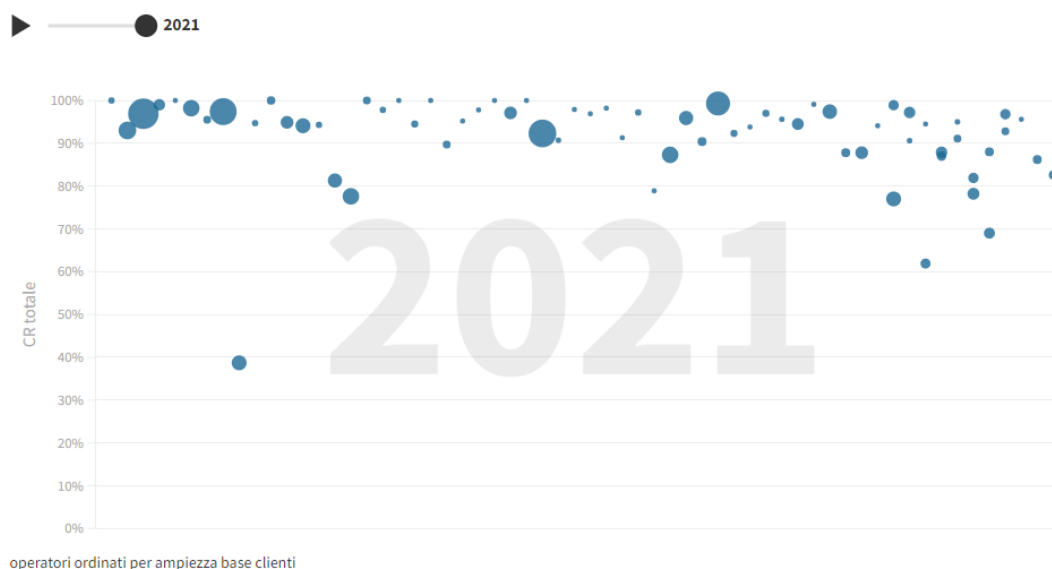
## Reclami e relativa capacità di risposta

settore elettrico

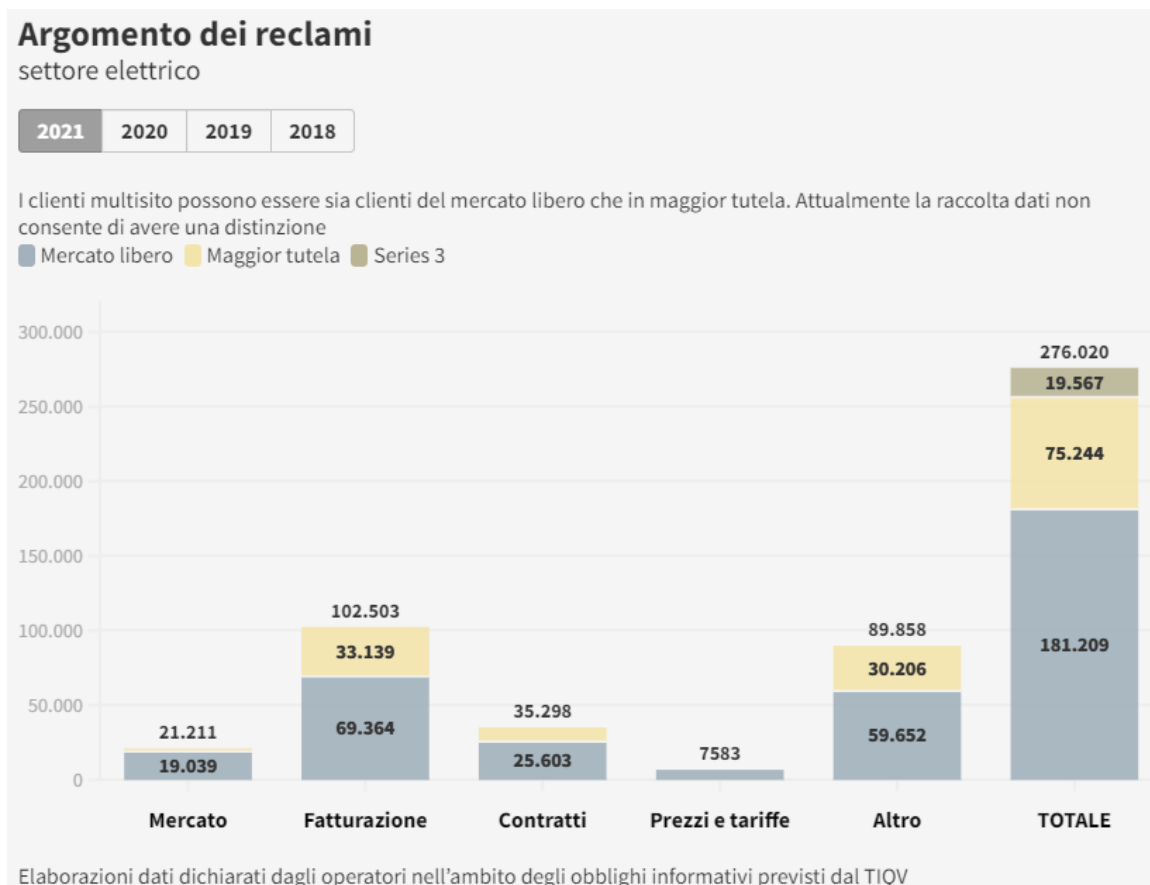


Inoltre, le *performance* in termini di reclami ricevuti e relativa capacità di risposta sono molto variegata tra gli operatori.

## Reclamosità e capacità di risposta per operatore



Relativamente al tipo di reclami, sulla base della classificazione dell'argomento, si conferma anche per il 2021 che una percentuale rilevante dei reclami (37%) ai venditori attiene a problemi nella fatturazione.



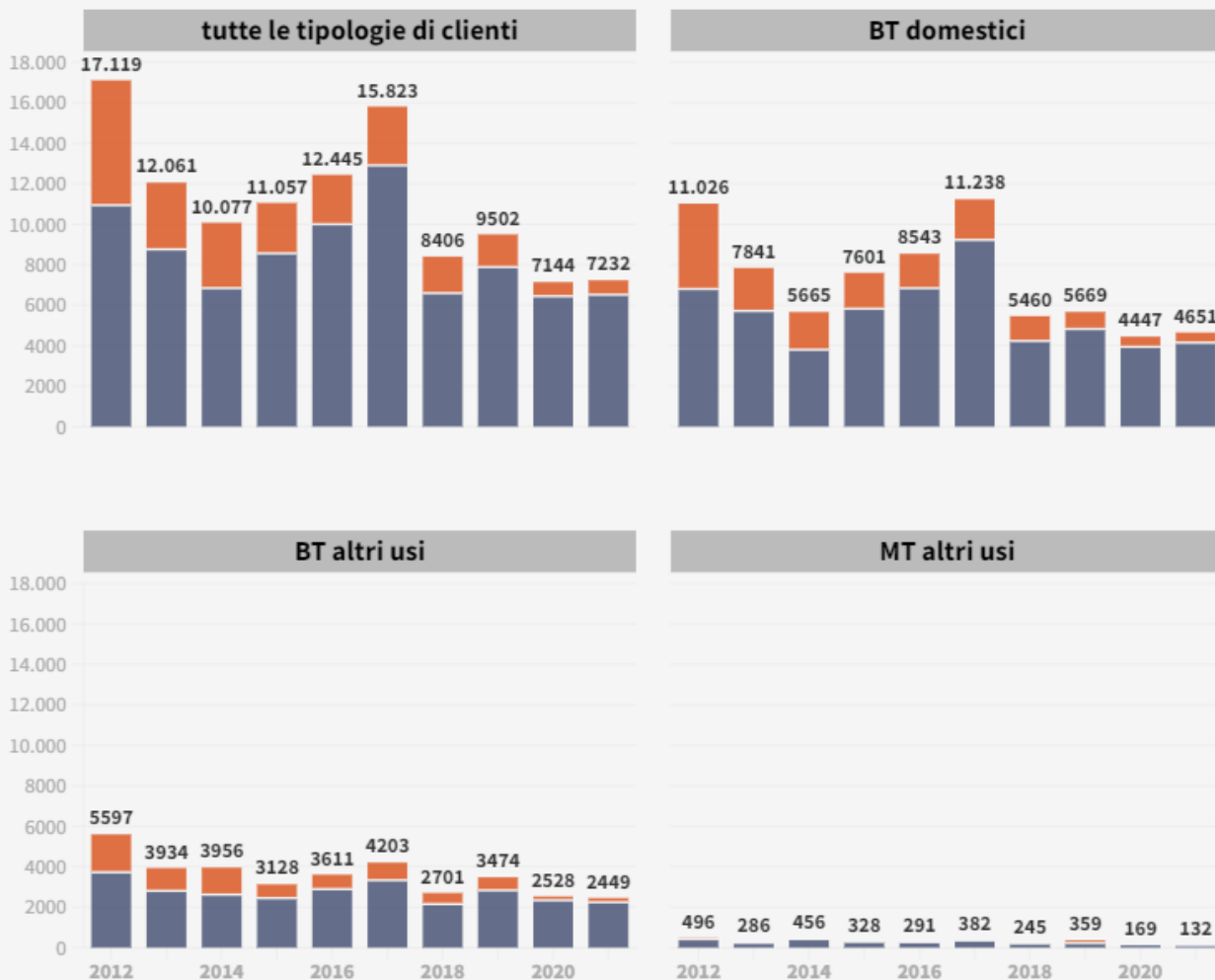
Le rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione nel 2021 sono nel complesso esigue, in leggero aumento nel mercato libero (circa 7.200) e in diminuzione nella maggior tutela (circa 400).

## Rettifiche di fatturazione

settore elettrico - Tutte le tipologie di cliente

mercato libero

maggior tutela



■ rettifiche di fatturazione  
■ rettifiche di doppia fatturazione

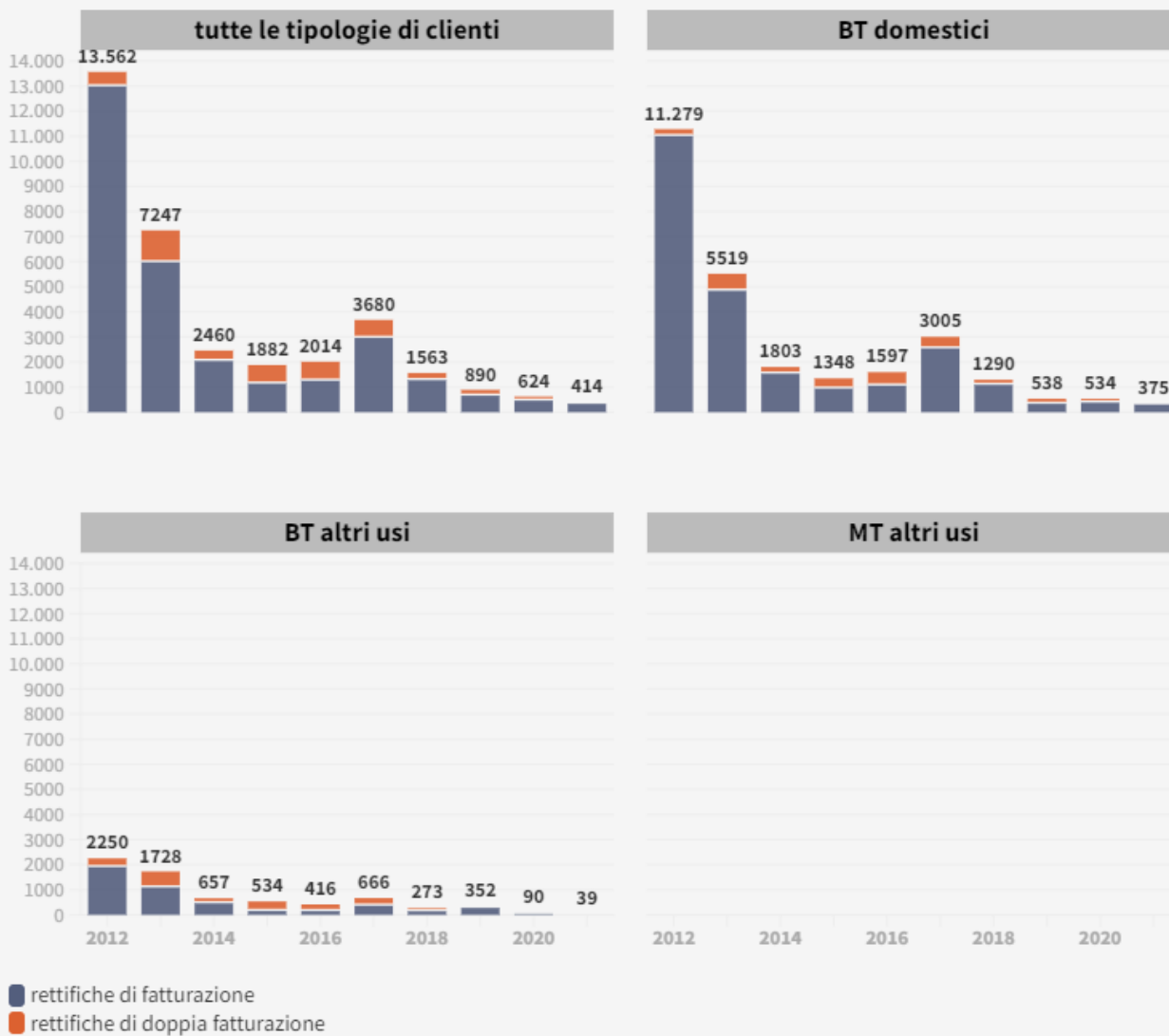
Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIQV

## Rettifiche di fatturazione

settore elettrico - Tutte le tipologie di cliente

mercato libero

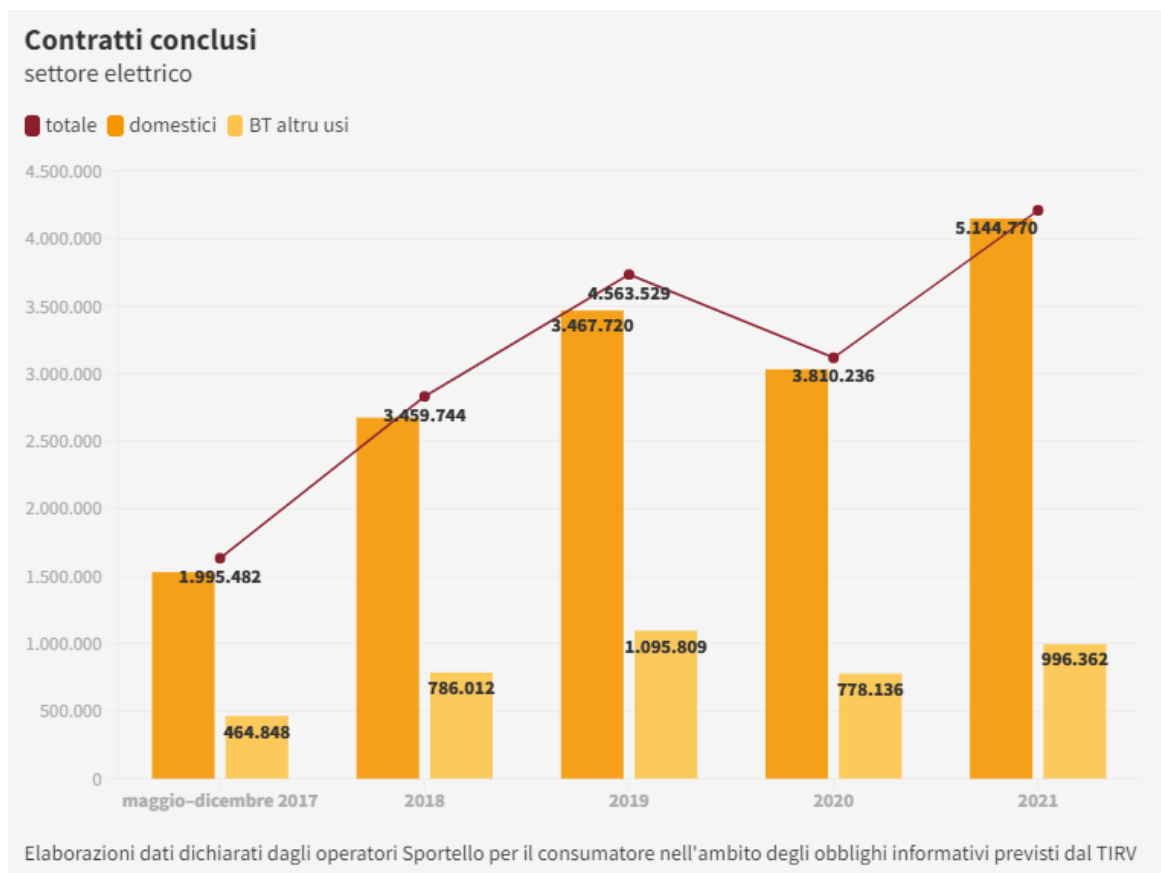
maggior tutela



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

In merito alla disciplina dei contratti contestati nel settore elettrico, nel 2021 sono stati presentati ai sensi del [TIRV](#), art. 6 e 10, da parte dei clienti circa 5.700 reclami (4.450 dai domestici e 1.250 dai BT altri usi), pari allo 0,11% dei contratti conclusi nello stesso periodo (circa il triplo rispetto all'anno precedente). Di questi, il 78,6% è stato accolto (76,1% per i domestici e 87,8% per i BT altri

usi). I reclami accolti hanno portato a procedure ripristinatorie<sup>29</sup> solo in 1.300 casi (850 per i domestici e 450 per BT Altri usi) e a procedure analoghe al ripristino in 30 casi.

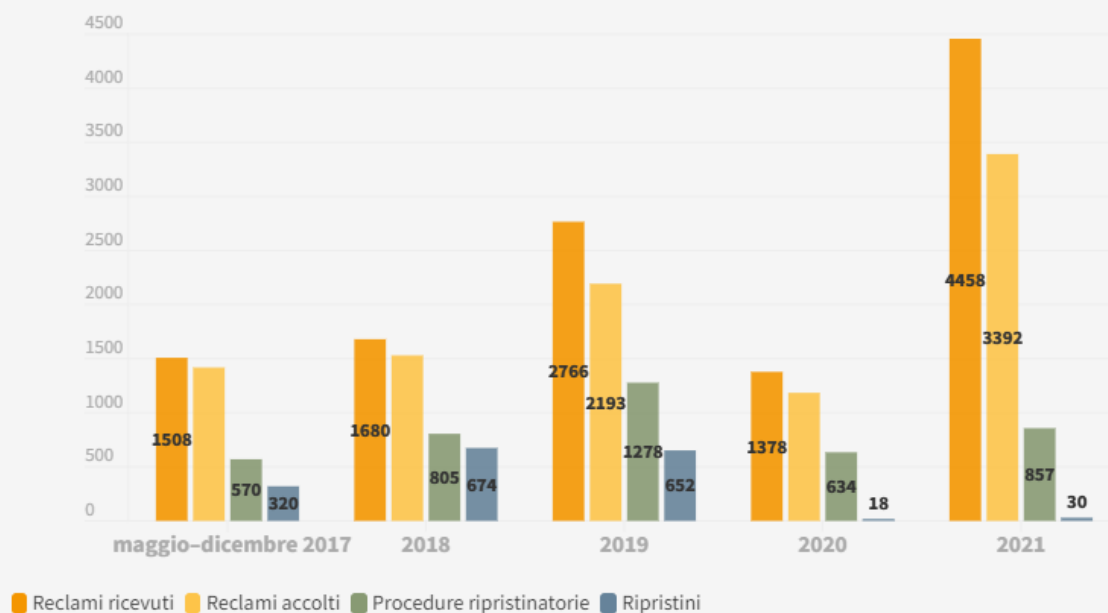


<sup>29</sup> Tutte per i clienti domestici in quanto per i clienti BT altri usi la procedura ripristinatoria è automatica in seguito all'accoglimento del reclamo.

## Contratti contestati, procedure ripristinatorie e ripristini

settore elettrico

domestici

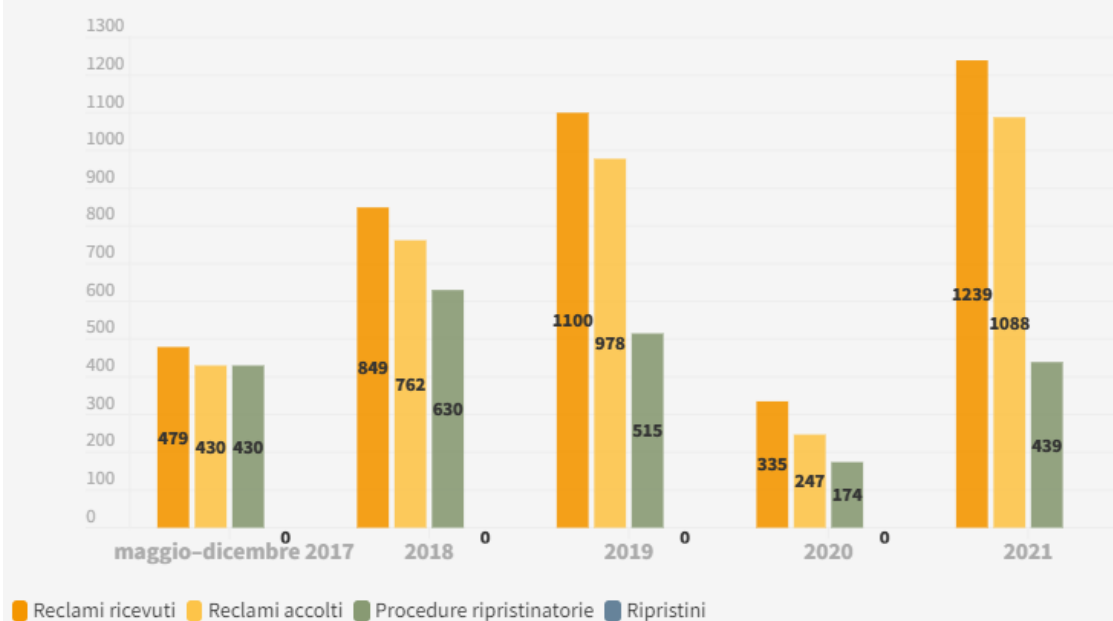


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Contratti contestati, procedure ripristinatorie e ripristini

settore elettrico

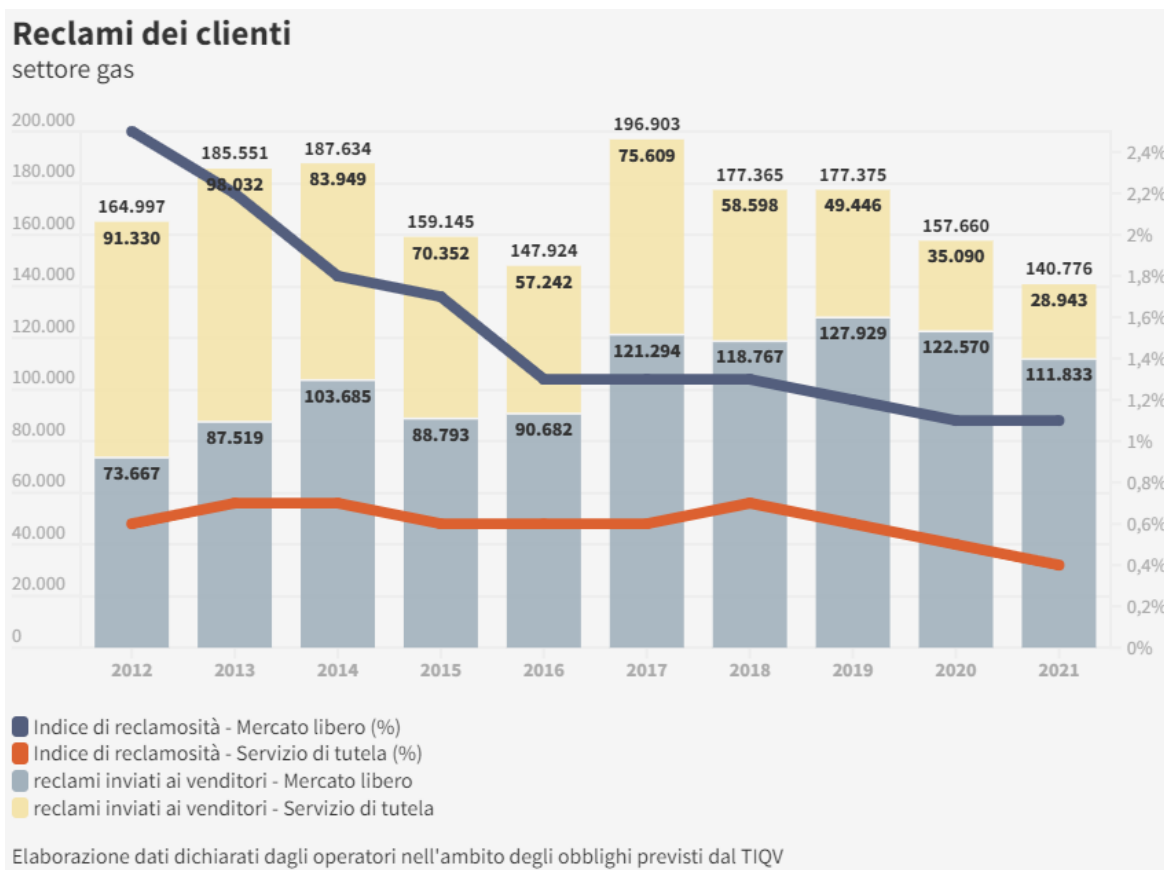
BT altri usi



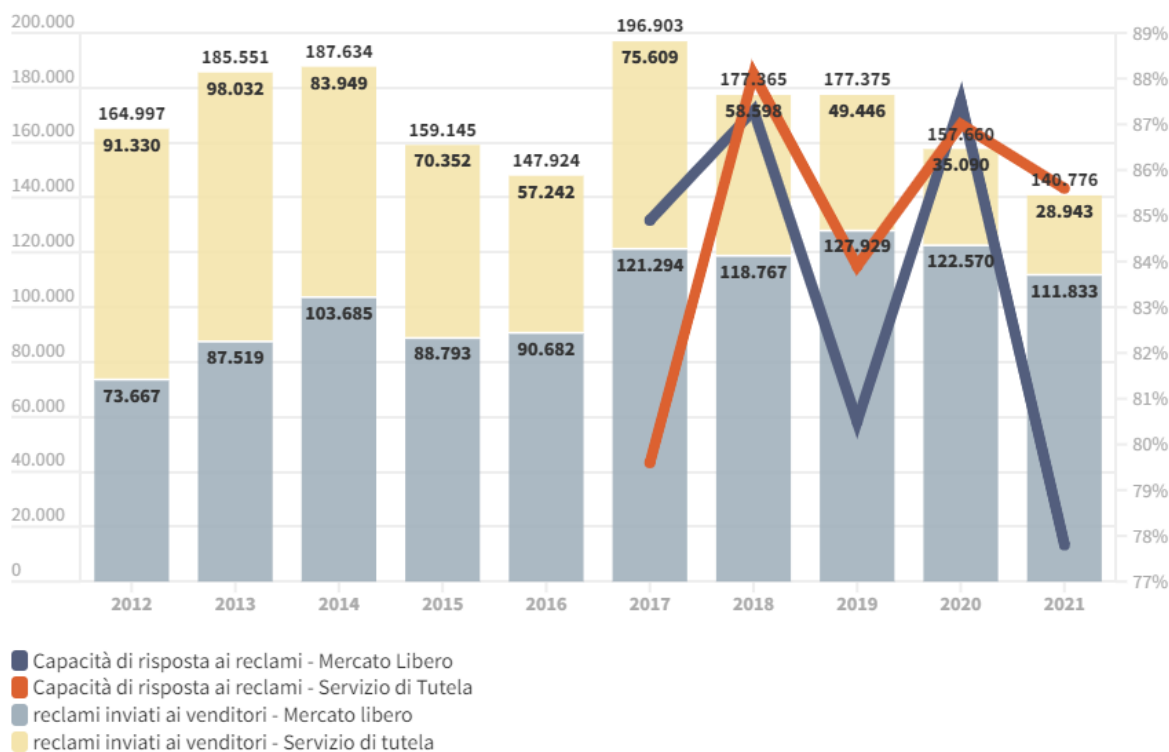
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Settore gas naturale

L'indice di reclusività dei clienti allacciati alla rete in bassa pressione nel mercato libero è pari a 1,1% (stabile rispetto al 2020) e a 0,4% per il servizio di tutela (-0,1 p.p.). Il numero dei reclami, presentato nell'ultimo anno da tali clienti (in larga parte domestici), è in leggera diminuzione, circa 140.700 (minimo storico dal 2012). Il 79,4% di detti reclami è inviato da clienti serviti nel mercato libero. La capacità di risposta ai reclami è elevata, anche se in calo rispetto all'anno precedente. I venditori hanno risposto in tempi conformi agli standard previsti dall'Autorità al 77,8% (-9.7 p.p.) dei reclami ricevuti nell'ambito del mercato libero e all'85,6% (-1.4 p.p.) di quelli del servizio di tutela. Anche per il settore del gas naturale, i reclami si riferiscono principalmente a questioni afferenti alla fatturazione (48,1%). Si conferma, anche per il settore del gas, una distribuzione dei reclami variegata tra i vari operatori. Rispetto al settore elettrico, tuttavia si segnala in media una maggiore reclusività per i venditori di minore dimensione e una capacità di risposta mediamente più elevata ma anche più disomogenea. Le rettifiche di fatturazione sono esigue e in diminuzione sia nel mercato libero, circa 6.400, che nel servizio di tutela, circa 2.400 (in entrambi i casi, minimi storici dal 2012). Le rettifiche di doppia fatturazione sono del tutto trascurabili, circa 470 casi complessivamente per il mercato libero e per il servizio di tutela.



## Reclami e relativa capacità di risposta



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

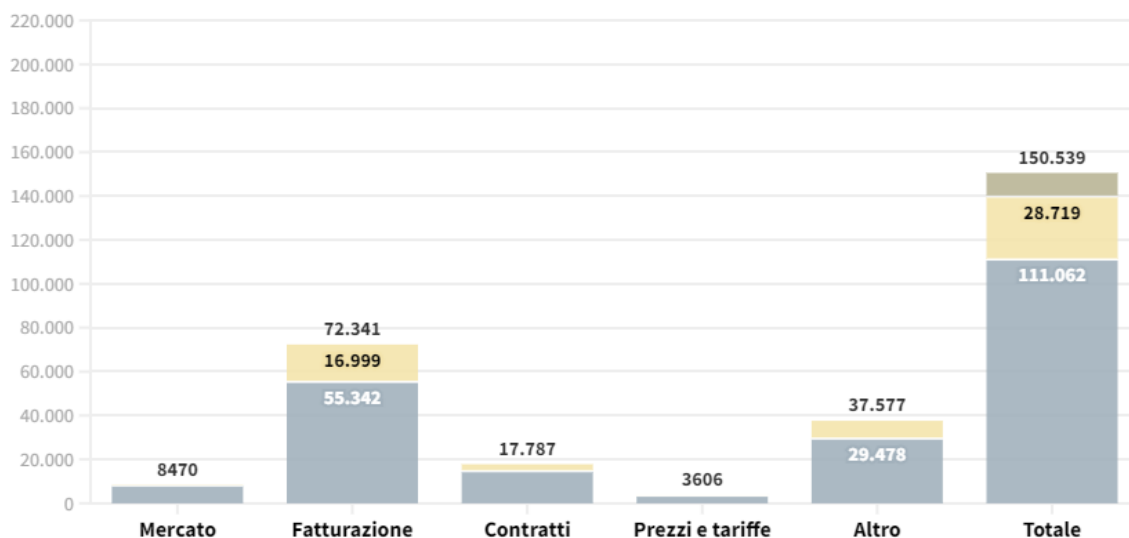
## Argomento dei reclami

settore gas

| 2021 | 2020 | 2019 | 2018 |
|------|------|------|------|
|------|------|------|------|

I clienti multisito possono essere sia clienti del mercato libero che in maggior tutela. Attualmente la raccolta dati non consente di avere una distinzione

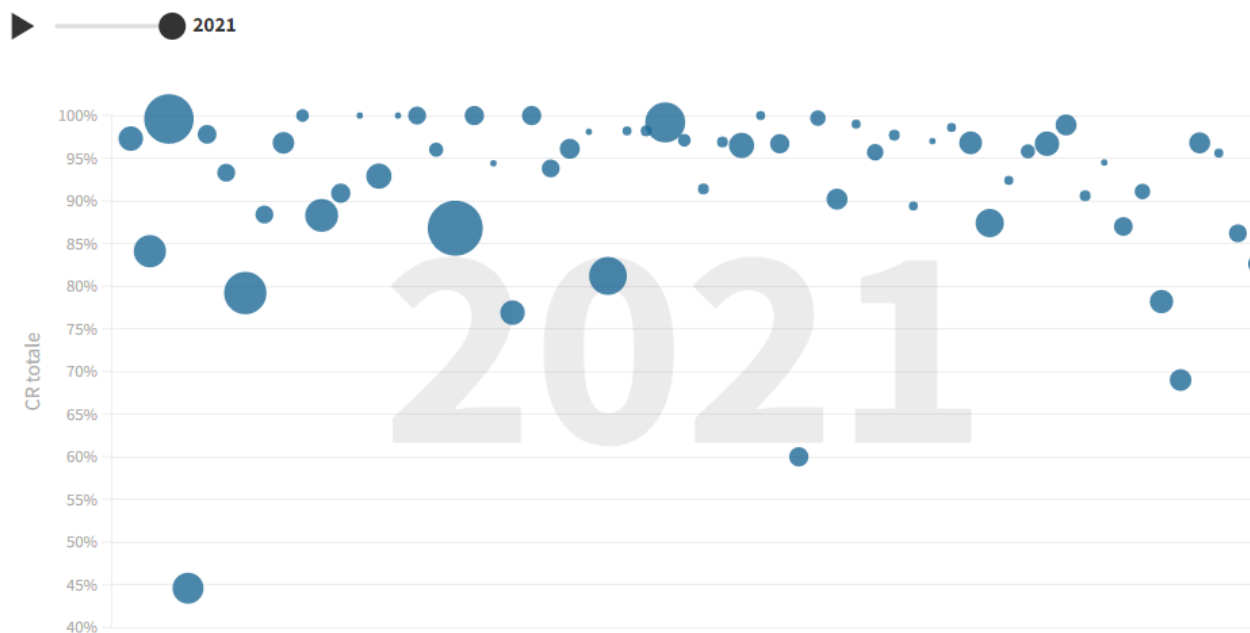
■ Mercato libero ■ Servizio di tutela ■ Multisito



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



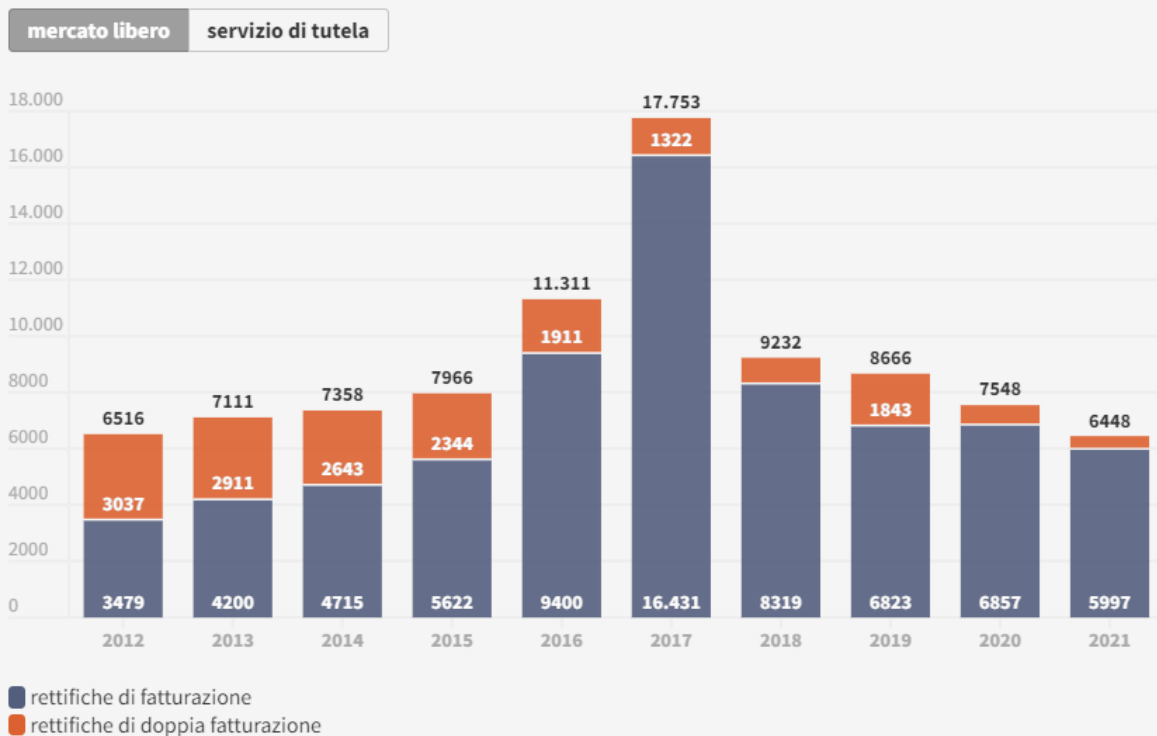
## Reclamosità e capacità di risposta per operatore



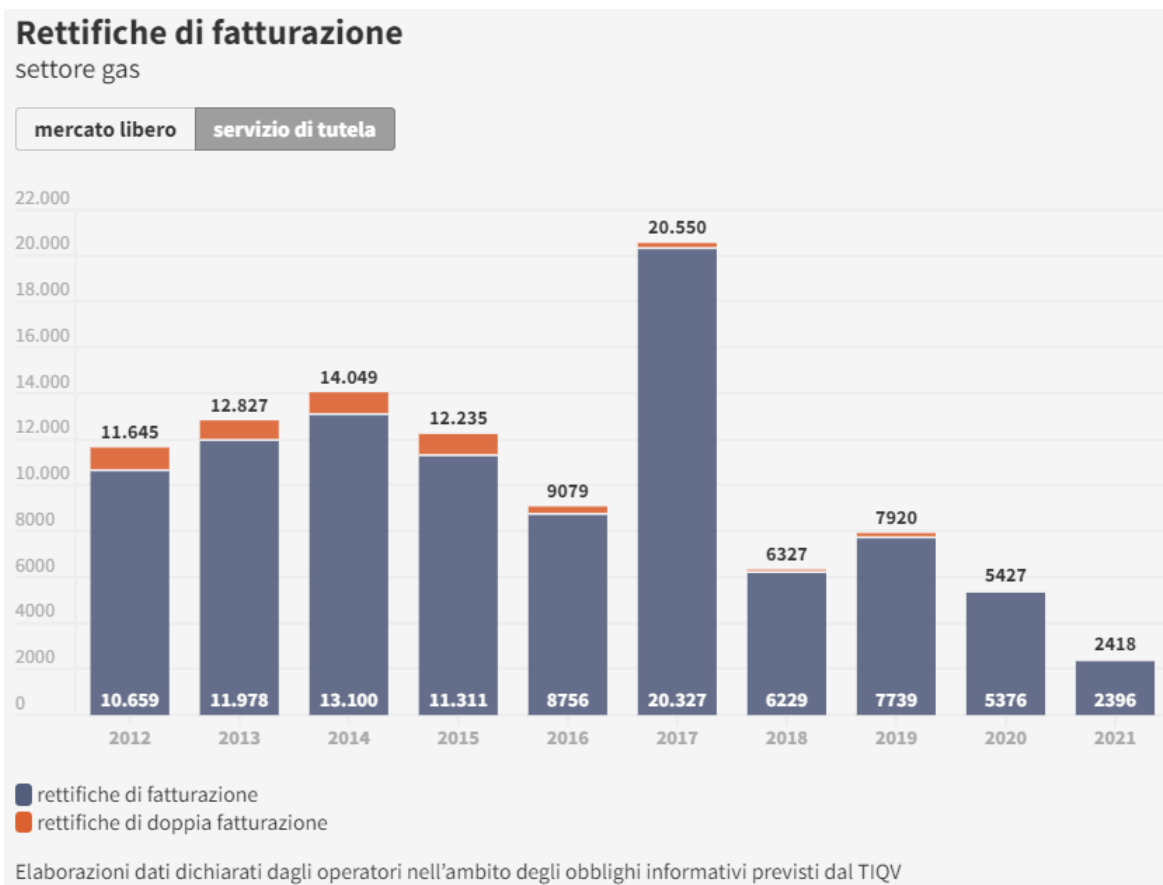
operatori ordinati per ampiezza base clienti

## Rettifiche di fatturazione

settore gas



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



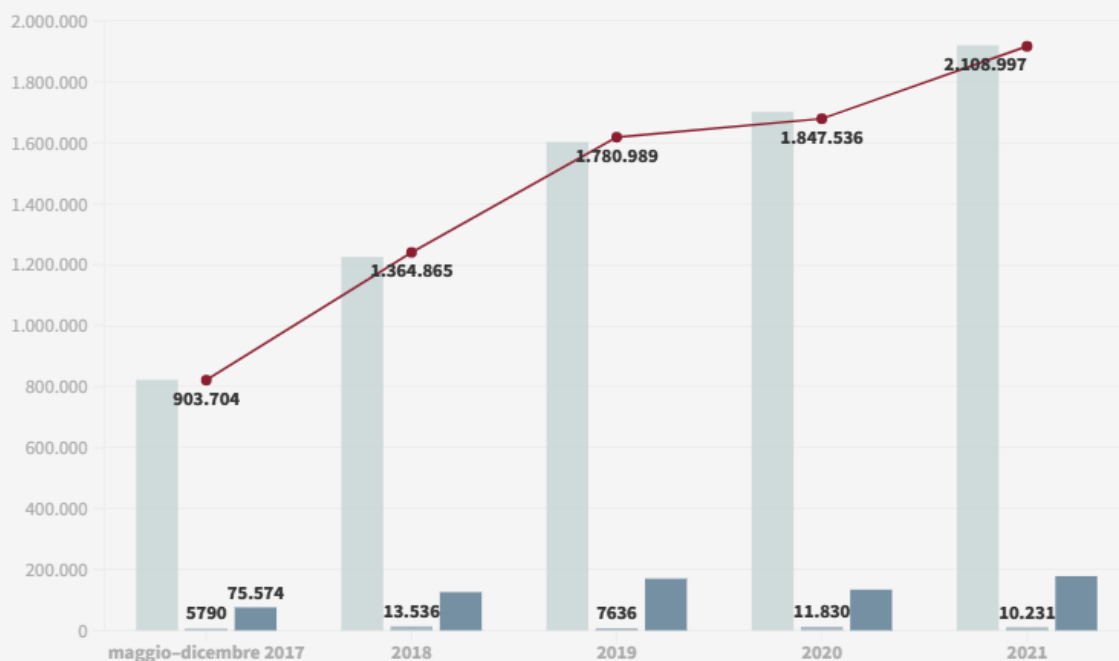
Il fenomeno dei contratti contestati di cui al [TIRV](#) sembra del tutto trascurabile anche nel settore del gas. Nel 2021, ha interessato lo 0,07% dei contratti conclusi, con circa 1.500 casi su oltre 2,1 Mln di nuovi contratti rilevati. Di questi l'87,6% (1.330) è stato accolto. Tra i reclami accolti, si è giunti a procedure ripristinatorie<sup>30</sup> in 400 casi (380 per i clienti domestici) e a sole 6 procedure analoghe al ripristino.

<sup>30</sup> Per i condomini e i clienti altri usi, tale dato è pari al 100% dei reclami per contratti contestati ricevuti poiché la procedura è automatica in seguito all'accoglimento del reclamo.

### Contratti conclusi

settore gas

■ Totale ■ Domestici ■ Condomini ■ Altri usi

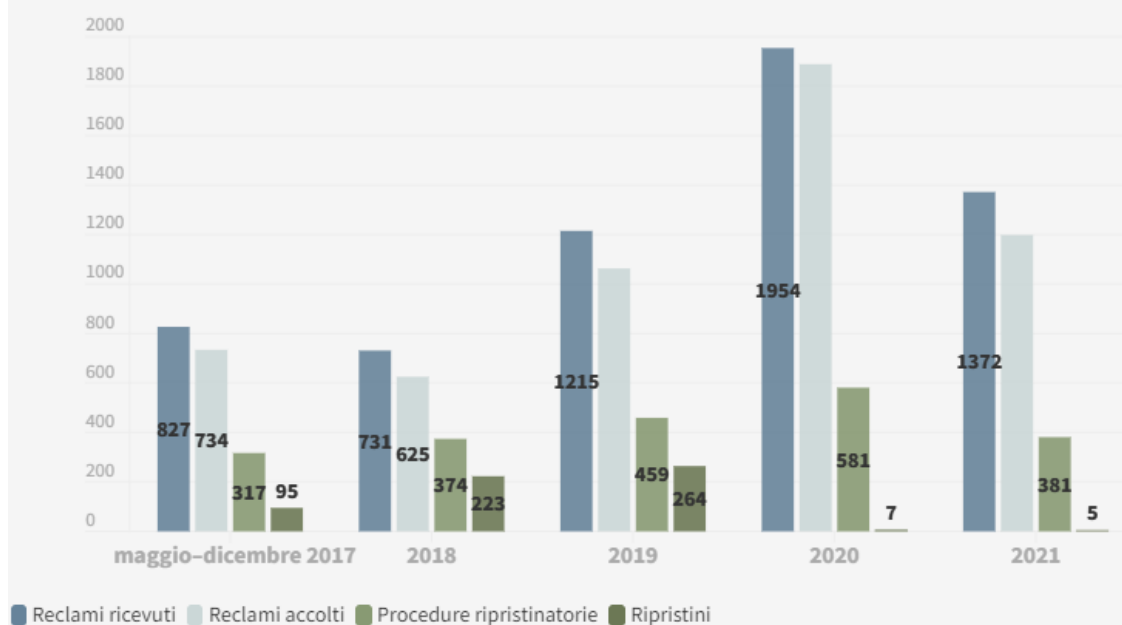


Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori Sportello per il consumatore nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIRV

### Contratti contestati, procedure ripristinatorie e ripristini

settore gas

domestici ▼

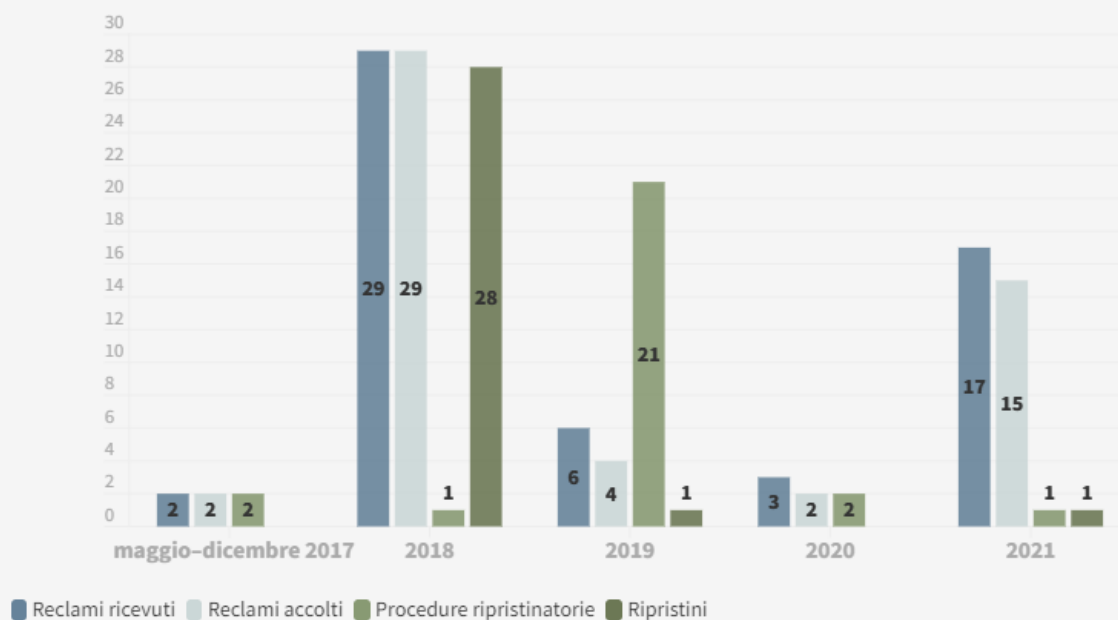


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Contratti contestati, procedure ripristinatorie e ripristini

settore gas

condomini

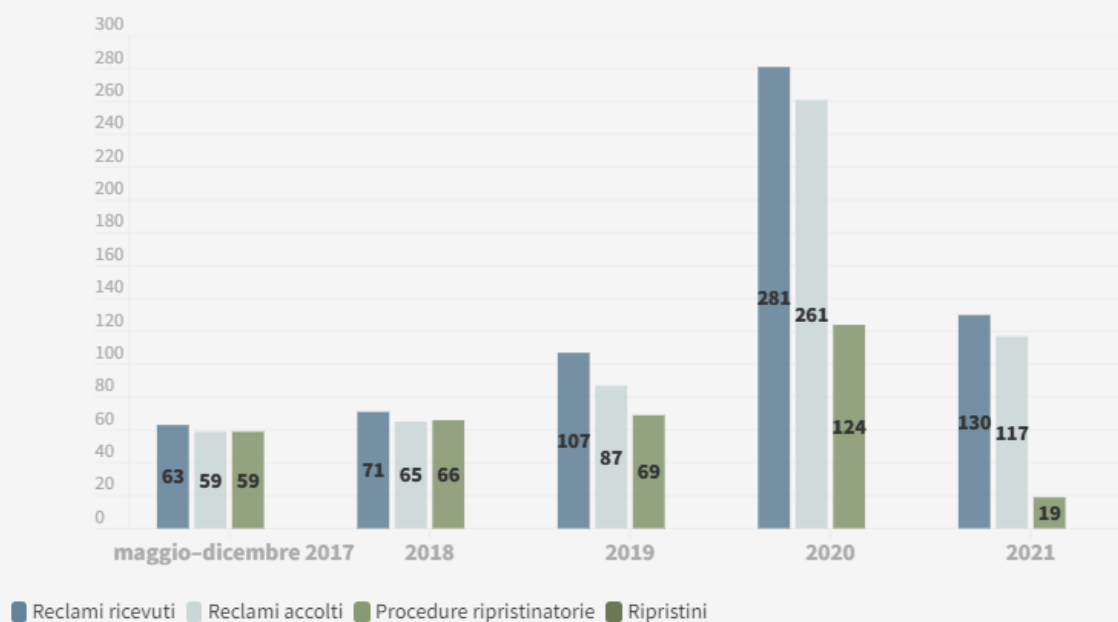


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Contratti contestati, procedure ripristinatorie e ripristini

settore gas

altri usi



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

## Qualità della fatturazione

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

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

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

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

## Tempi di emissione delle fatture di periodo

Nel 2021, in media, gli esercenti la vendita impiegano un tempo di gran lunga inferiore per emettere una fattura di periodo rispetto ai termini previsti dalla disciplina. A fronte dei 45 giorni dalla fine del periodo di fatturazione (cui si riferiscono i consumi contabilizzati in bolletta) previsti dal TIF, infatti, il tempo medio di emissione è di 9,4 giorni per il settore elettrico (+0,5 giorni) e di 11,1 per quello del gas (+0,7 giorni). I ritardi di emissione riguardano un numero veramente esiguo di fatture di periodo<sup>31</sup>. In particolare:

- nel settore elettrico, riguardano per i domestici lo 0,03% su più di 169,7 Mln di fatture (-0,01 p.p.) e per i BT Altri usi lo 0,06% su circa 38,1 Mln di fatture (-0,01 p.p.). Tali ritardi si sono verificati principalmente nel secondo trimestre dell'anno e risultano distribuiti tra i venditori in maniera relativamente omogenea, con qualche eccezione per cui i ritardi nell'emissione delle fatture di periodo sono maggiormente frequenti e presentano tempi più lunghi rispetto a quelli previsti dalla disciplina vigente;
- nel settore del gas, sono un po' più diffusi per i clienti non domestici, con lo 0,09% su più di 8,4 Mln di fatture, e lo 0,04% per i clienti domestici su più di 100,0 Mln di fatture. Anche in questo caso i ritardi si sono verificati principalmente nell'ultimo trimestre dell'anno. Infine, i ritardi sembrano riguardare in modo particolare alcuni singoli venditori, evidenziando un'incidenza più disomogenea che nell'elettrico;
- in entrambi i settori la stragrande maggioranza dei suddetti ritardi si risolve entro 3 mesi dall'ultimo giorno del periodo oggetto di fatturazione (45 giorni di ritardo). I ritardi di maggior durata sono quindi residuali.

Ai sensi del TIF, i clienti che subiscono tali ritardi di fatturazione hanno diritto a degli indennizzi automatici, che devono essere erogati decorsi 6 mesi dalla data di emissione della fattura di periodo emessa in ritardo rispetto a quanto previsto dalla regolazione o dal contratto.

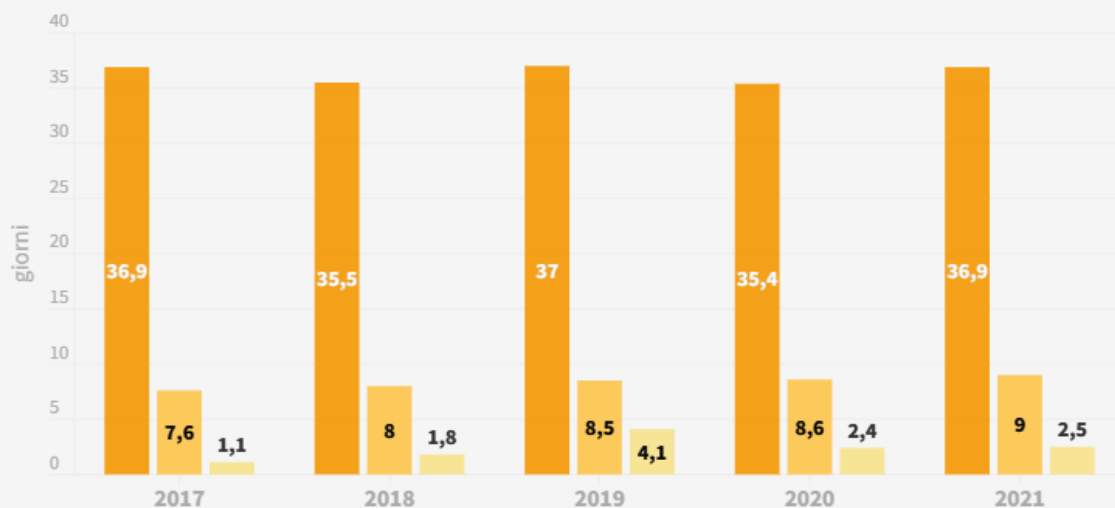
---

<sup>31</sup> Le criticità affrontate dagli operatori a causa degli eventi pandemici possono aver influenzato l'entità dei ritardi qui riportati.

## Tempi medi per l'emissione delle fatture di periodo

settore elettrico

Domestici



■ Venditore col tempo medio più alto ■ Media dei venditori ■ Venditore col tempo medio più breve

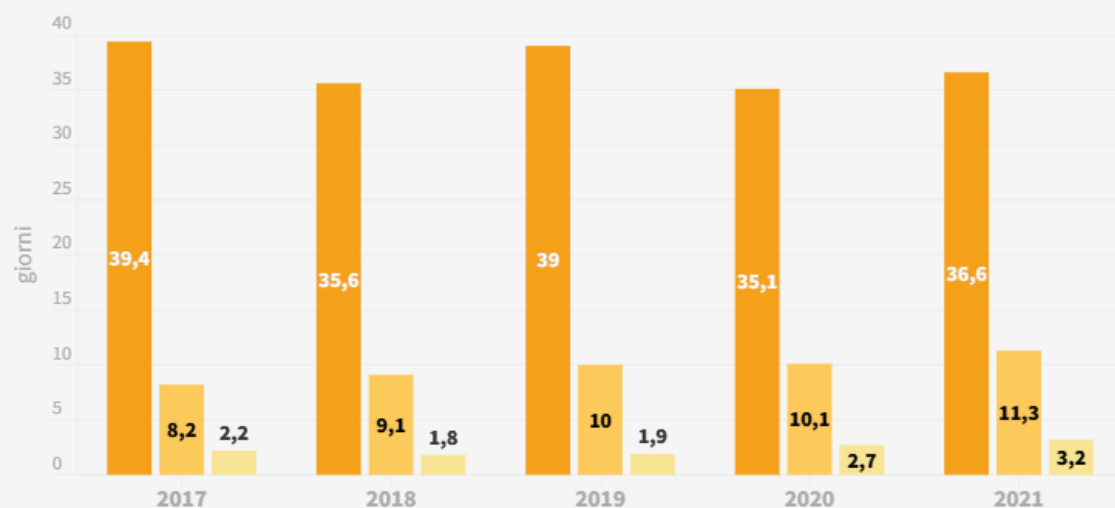
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

Un operatore è considerato outlier nel 2018, a causa dell'anomalia dei dati dichiarati dallo stesso, con 250,3 per i domestici, 189,4 per i BT Altri usi e 223,5 in totale. È pertanto stato escluso.

## Tempi medi per l'emissione delle fatture di periodo

settore elettrico

BT altri usi



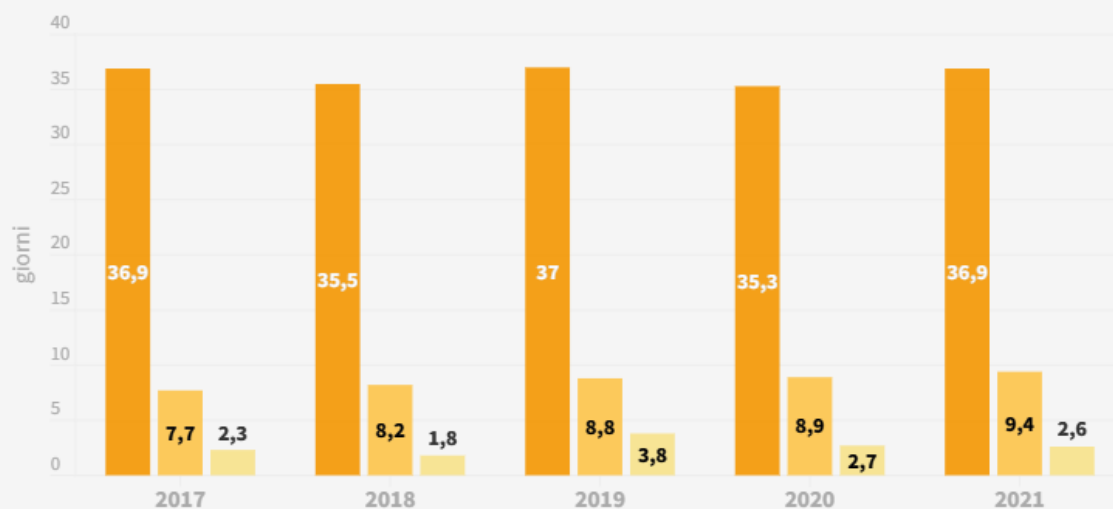
■ Venditore col tempo medio più alto ■ Media dei venditori ■ Venditore col tempo medio più breve

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

Un operatore è considerato outlier nel 2018, a causa dell'anomalia dei dati dichiarati dallo stesso, con 250,3 per i domestici, 189,4 per i BT Altri usi e 223,5 in totale. È pertanto stato escluso.

## Tempi medi per l'emissione delle fatture di periodo settore elettrico

tutte le tipologie ▼



■ Venditore col tempo medio più alto ■ Media dei venditori ■ Venditore col tempo medio più breve

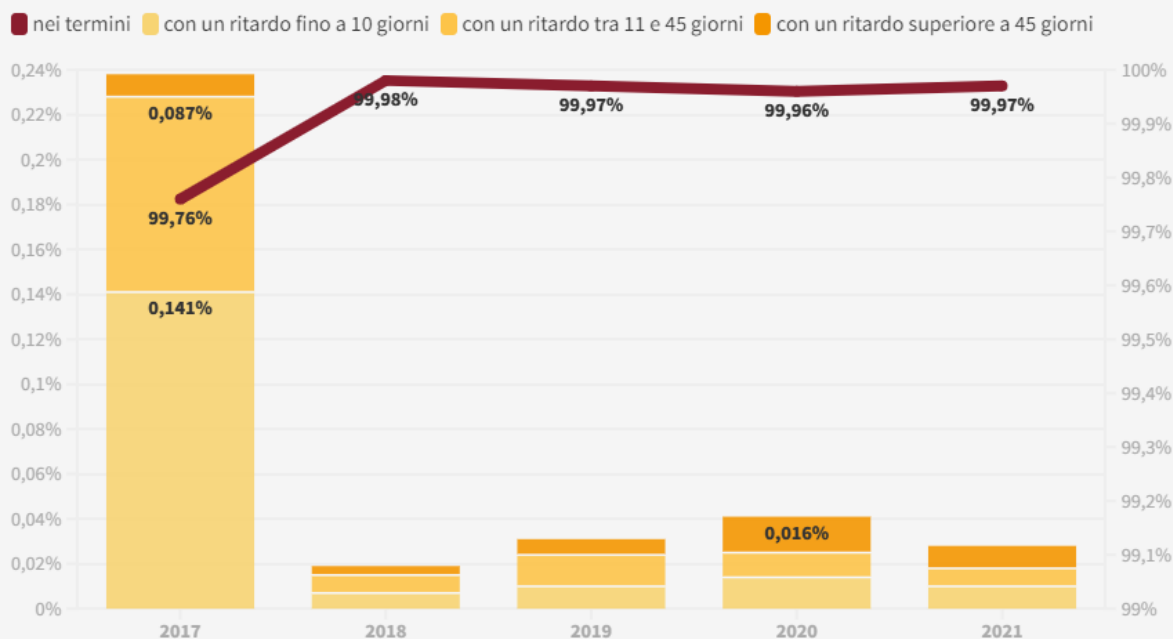
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

Un operatore è considerato outlier nel 2018, a causa dell'anomalia dei dati dichiarati dallo stesso, con 250,3 per i domestici, 189,4 per i BT Altri usi e 223,5 in totale. È pertanto stato escluso.

## Fatture di periodo

settore elettrico - tempi di emissione per fascia di ritardo

domestici BT Altri usi



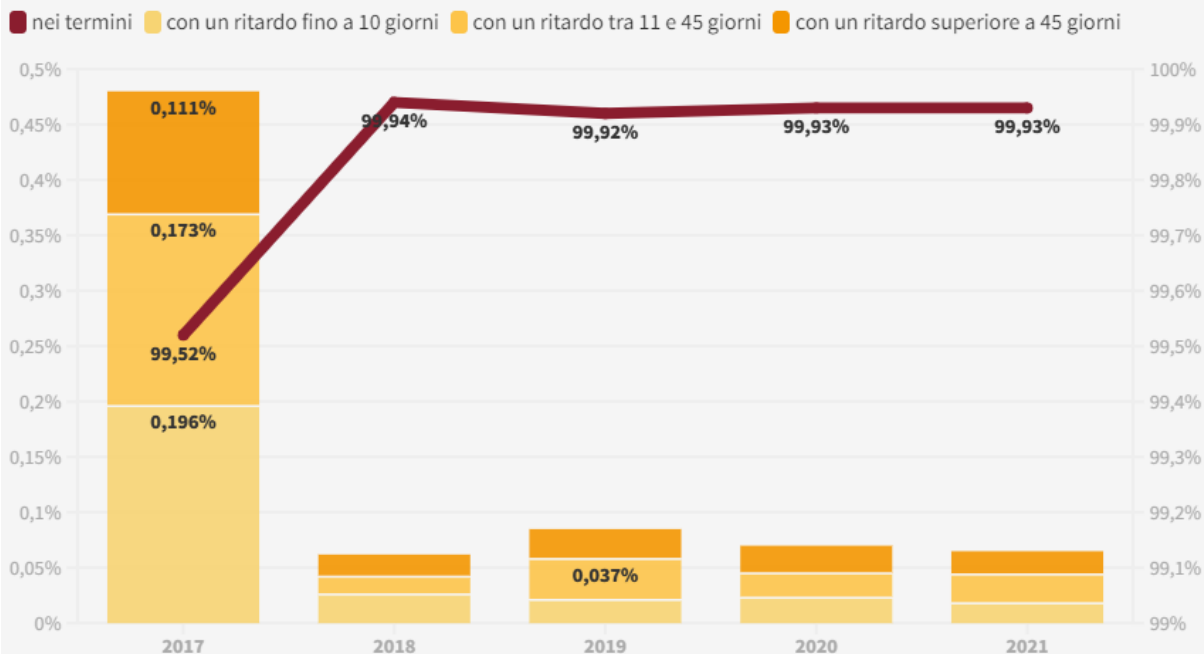
Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIF



## Fatture di periodo

settore elettrico - tempi di emissione per fascia di ritardo

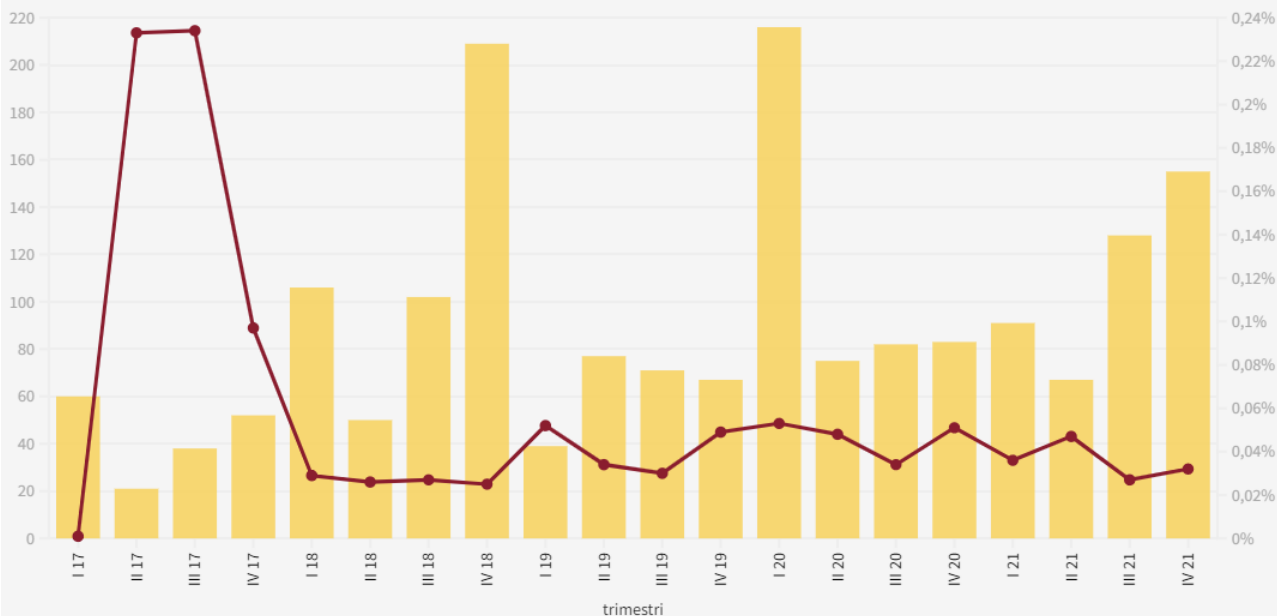
domestici BT Altri usi



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

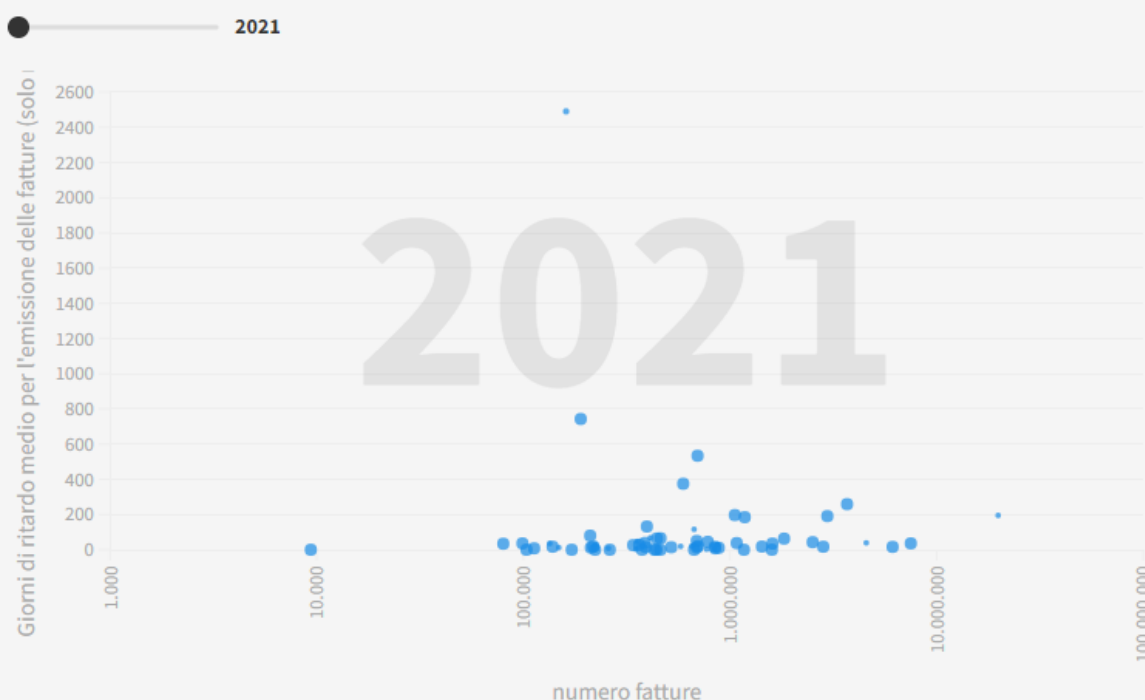
## Fatture di periodo

settore elettrico - fatture emesse in ritardo per trimestre



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

## Ritardi medi nell'emissione delle fatture di periodo e incidenza dei ritardi per operatore – settore elettrico

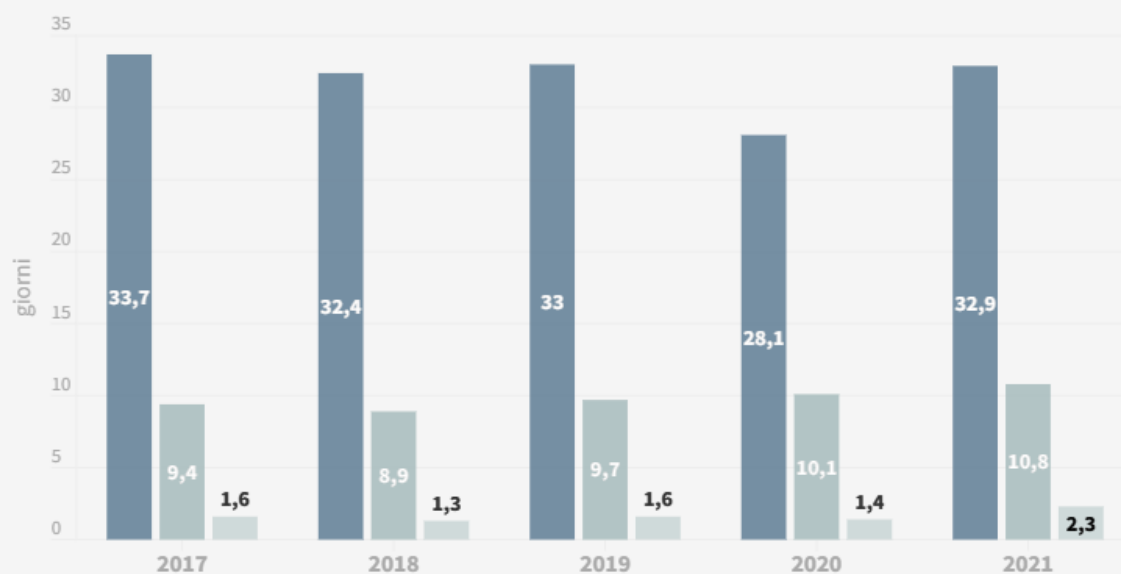


Fonte: Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Tempi medi per l'emissione delle fatture di periodo

settore gas

Domestici Inferiori 200.000 Smc

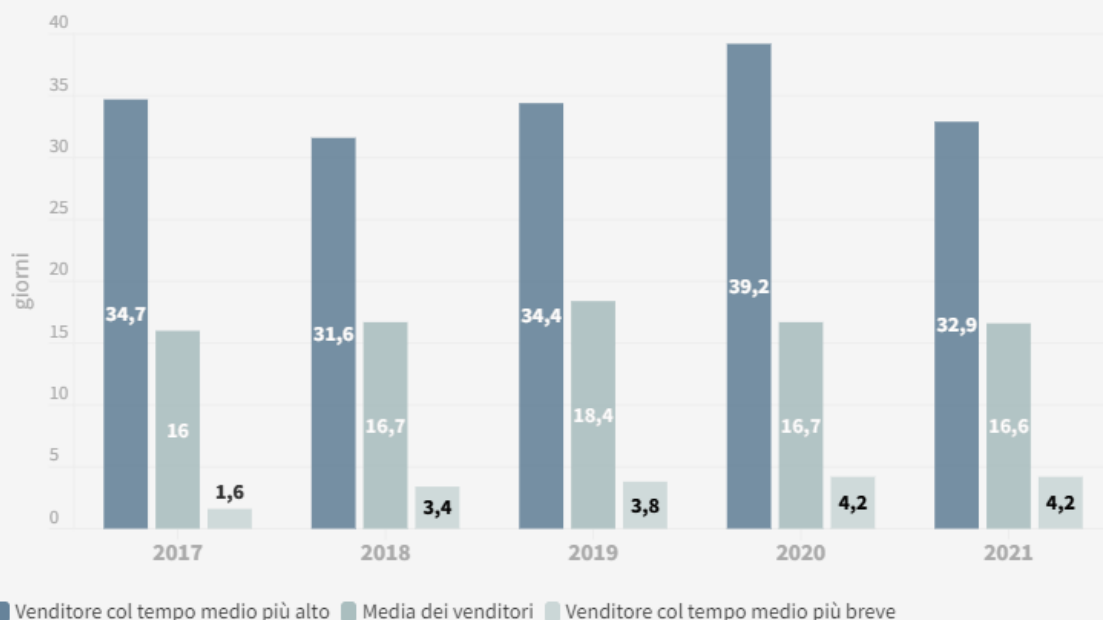


■ Venditore col tempo medio più alto ■ Media dei venditori ■ Venditore col tempo medio più breve

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

## Tempi medi per l'emissione delle fatture di periodo settore gas

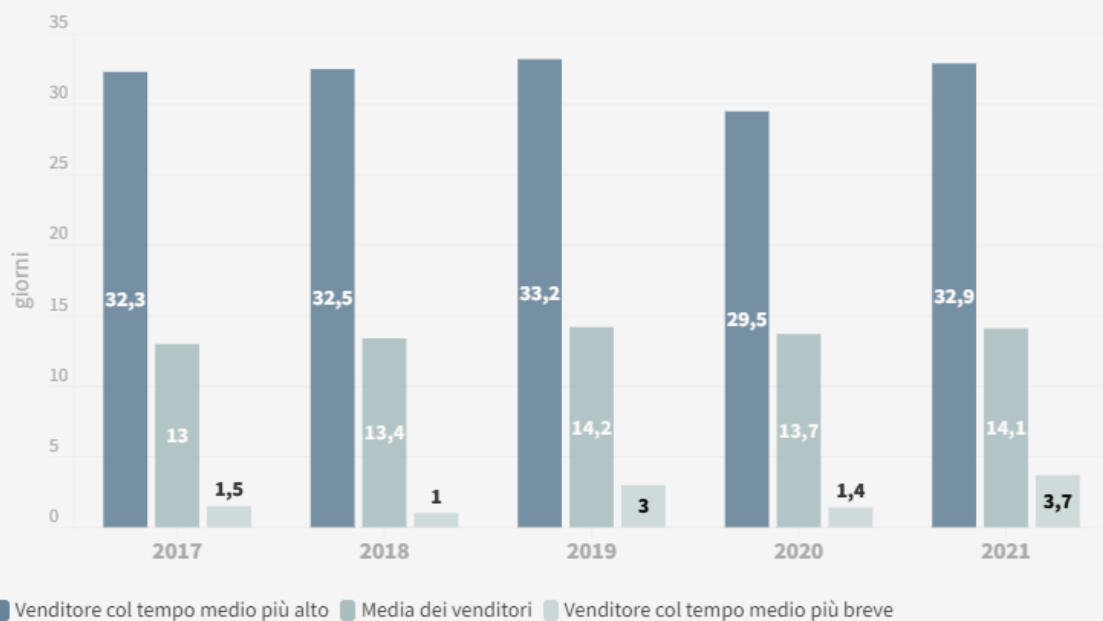
Condomini uso domestico Inferiori 200.000 ▼



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

## Tempi medi per l'emissione delle fatture di periodo settore gas

Altri usi Inferiori a 200.000 Smc ▼

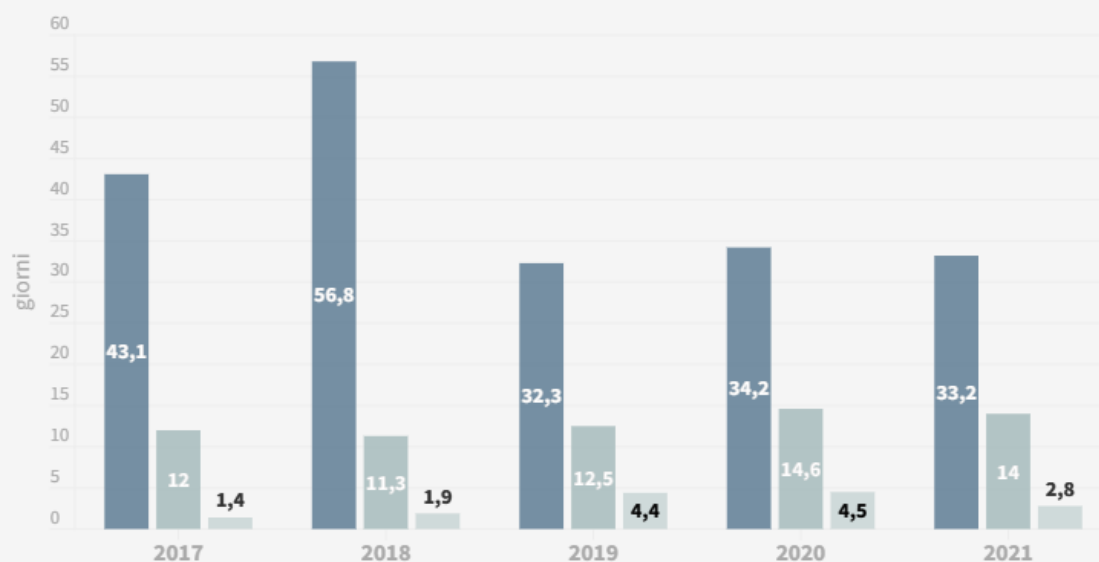


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Tempi medi per l'emissione delle fatture di periodo

settore gas

Attività di servizio pubblico Inferiori 200.00 ▼



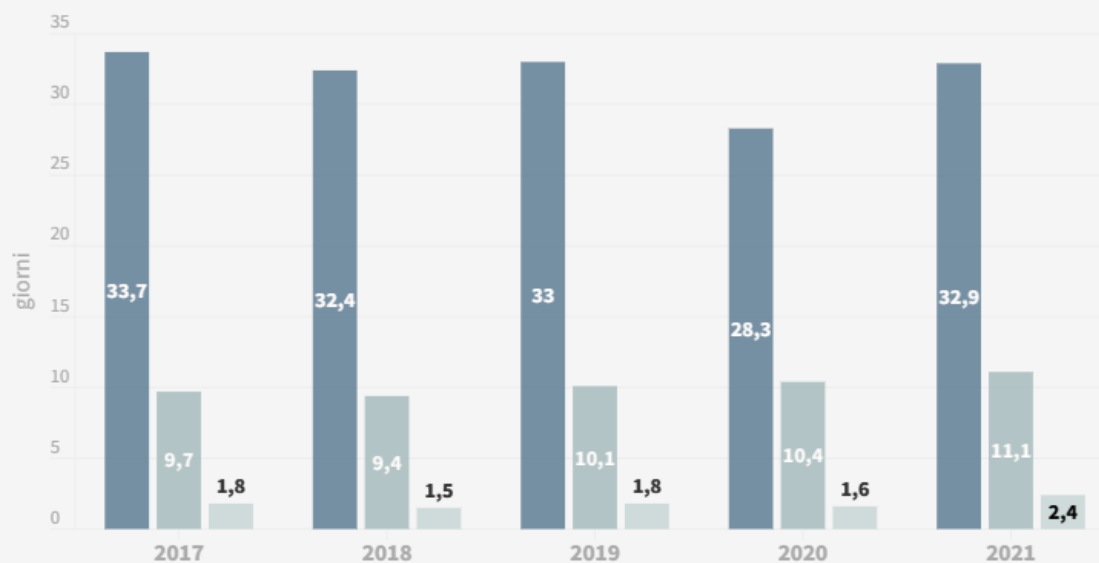
■ Venditore col tempo medio più alto ■ Media dei venditori ■ Venditore col tempo medio più breve

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

## Tempi medi per l'emissione delle fatture di periodo

settore gas

Tutte le tipologie ▼

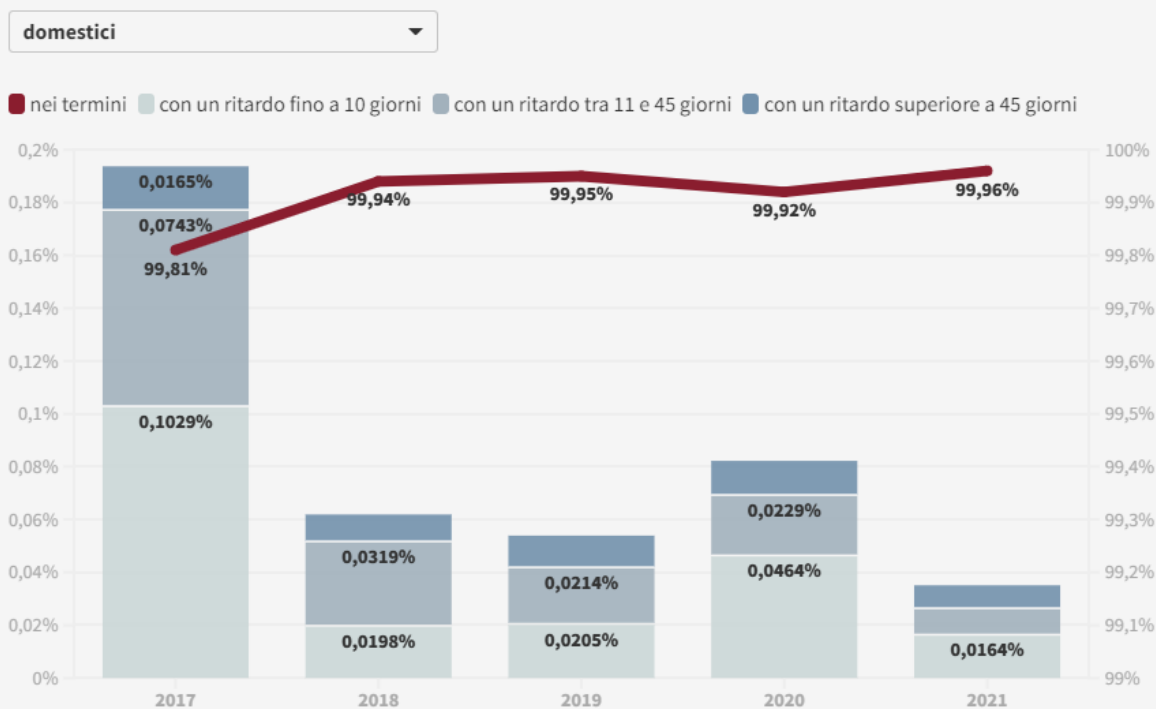


■ Venditore col tempo medio più alto ■ Media dei venditori ■ Venditore col tempo medio più breve

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

## Fatture di periodo

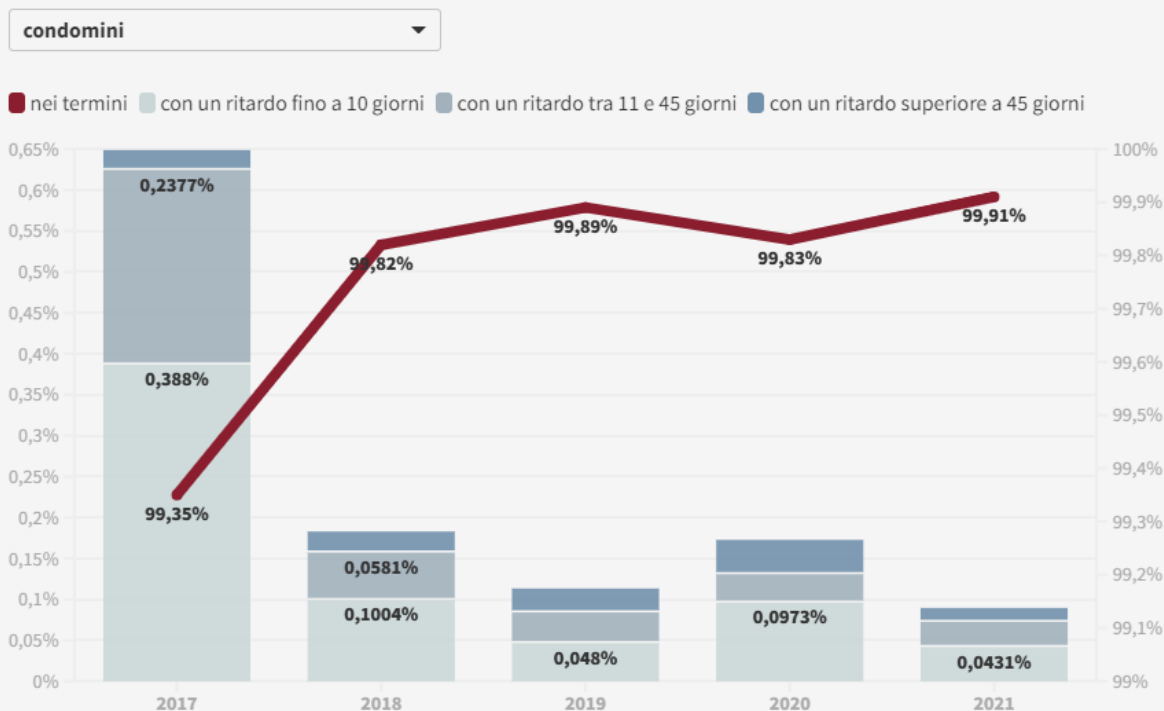
settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo



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

## Fatture di periodo

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

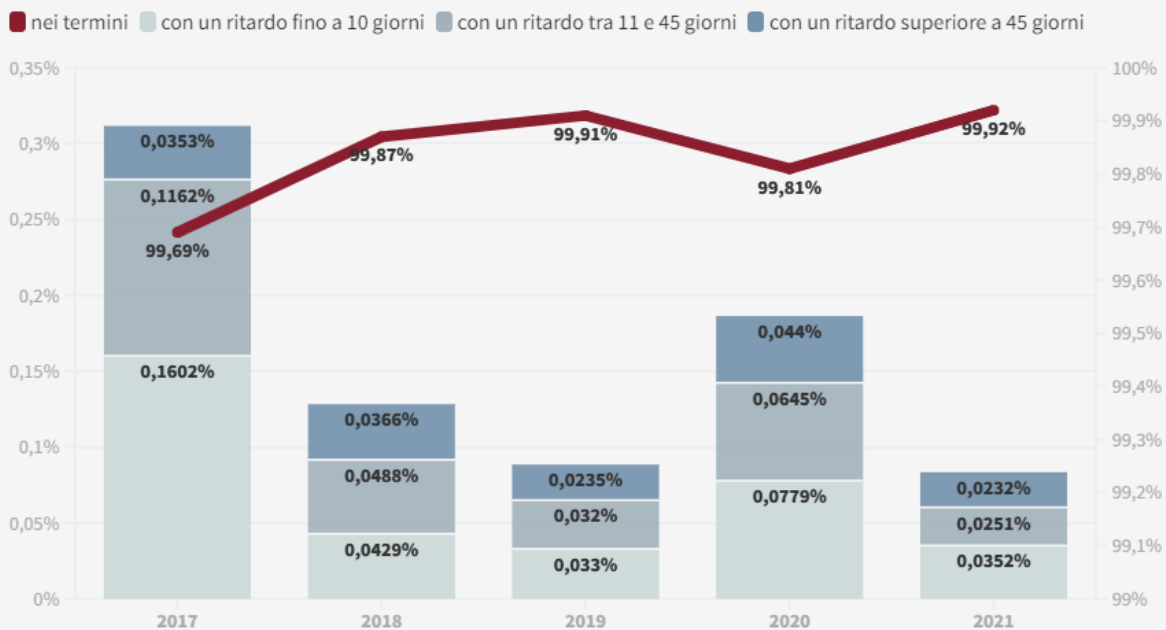


Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIF

## Fatture di periodo

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

altri usi <50.000 smc

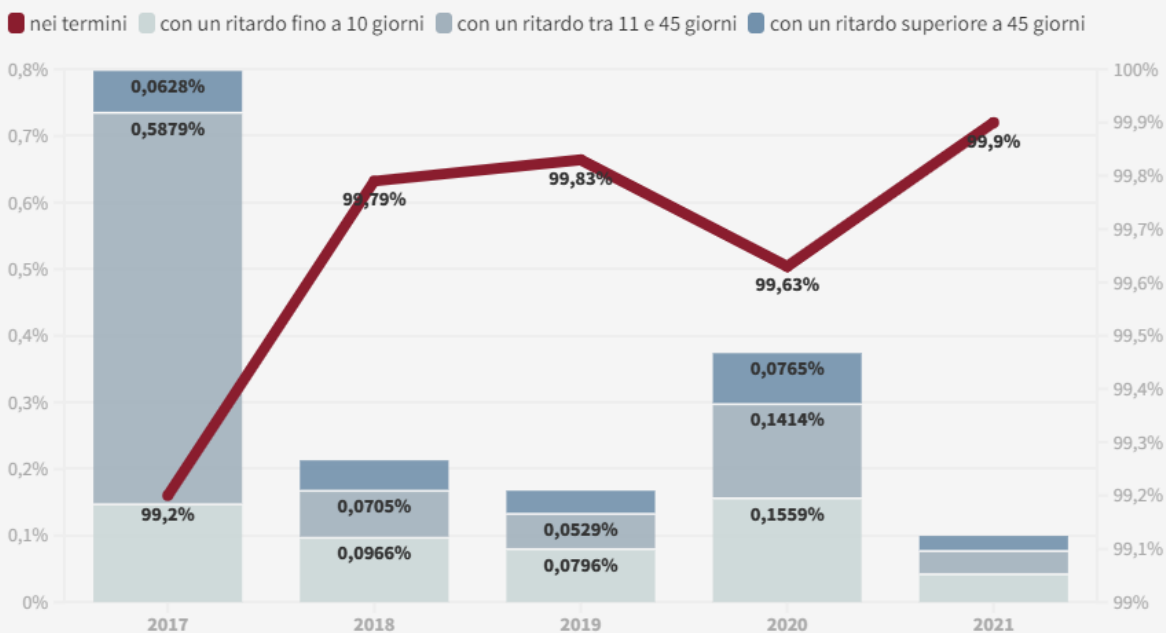


Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIF

## Fatture di periodo

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

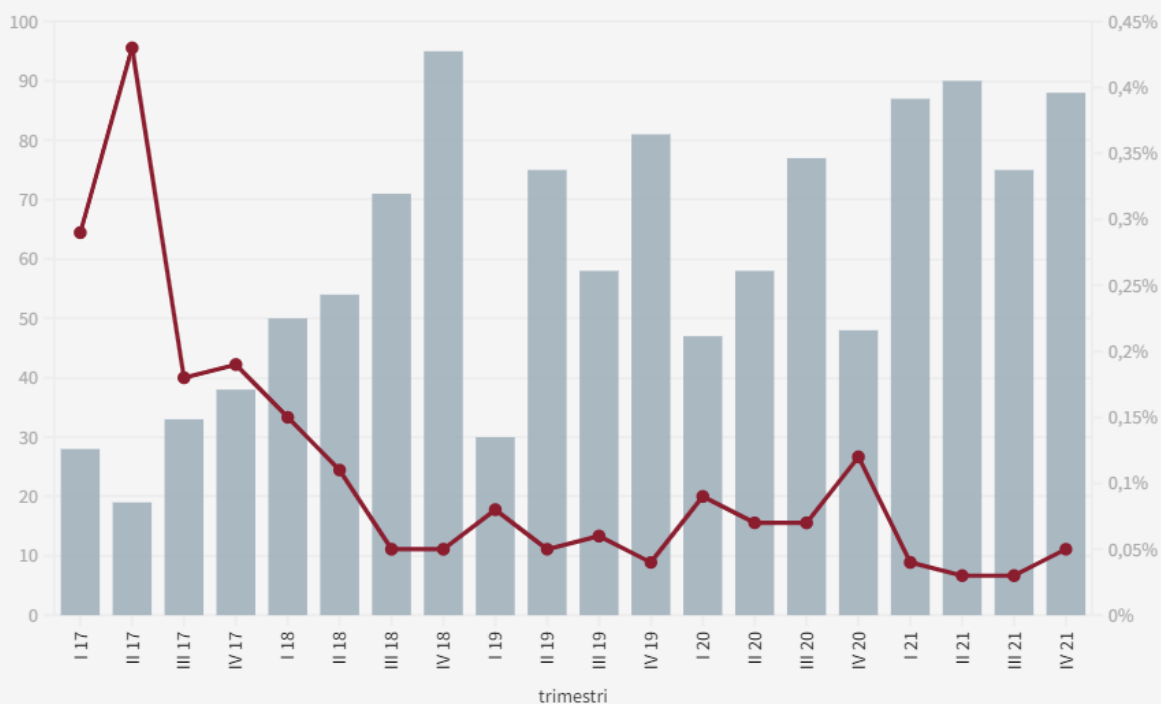
attività di servizio pubblico <200.000



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

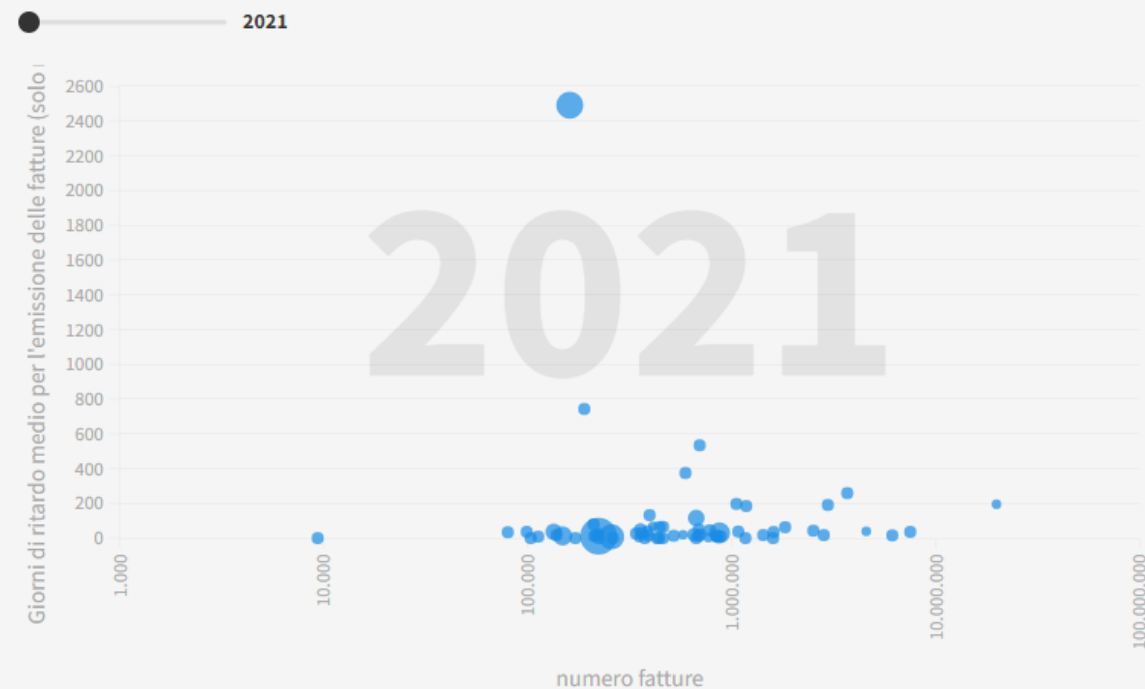
## Fatture di periodo

settore gas naturale - fatture emesse in ritardo per trimestre



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

## Ritardi medi nell'emissione delle fatture di periodo e incidenza dei ritardi per operatore - gas naturale



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

## Tempi di emissione delle fatture di chiusura

Per l'emissione delle fatture di chiusura, nel 2021, in media gli esercenti la vendita impiegano un tempo inferiore ai termini previsti dalla disciplina, ma leggermente superiore rispetto al tempo medio riscontrato per le fatture di periodo. A fronte dei 42 giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale previsti dal [TIF<sup>32</sup>](#), infatti, il tempo medio di emissione della fattura di chiusura è di 14,4 giorni per il settore elettrico e di 21,2 per quello del gas. Per l'emissione delle fatture di chiusura, inoltre, vi è un numero non trascurabile di operatori che non rispetta il termine di 42 giorni previsto in tal caso dal TIF, dichiarando tempi medi superiori.

Inoltre, la frequenza dei ritardi è più alta che per le fatture di periodo e una quota più alta dei ritardi si risolve con tempi più lunghi. In particolare:

- nel settore elettrico i ritardi di emissione riguardano il 3,1% (-0,4 p.p.) su più di 5,8 Mln di fatture per i clienti domestici e 4,3% (-0,1 p.p.) su oltre 1,4 Mln di fatture per i clienti BT Altri usi. I ritardi hanno avuto un'incidenza maggiore nel corso del primo trimestre del 2021, periodo in cui è possibile che le criticità affrontate dagli operatori a causa degli eventi pandemici abbiano ancora influenzato l'entità dei ritardi;
- nel settore del gas, trovano una diffusione leggermente superiore a quella dell'elettrico, ma in progressivo miglioramento, con il 4,6%, su circa 3,1 Mln di fatture, per i clienti domestici (-1,2 p.p.), e con il 6,5% (-1,9 p.p.), su quasi 212.000 fatture, per i clienti non domestici. Anche per il settore del gas, i ritardi hanno avuto un'incidenza maggiore nel corso del primo trimestre del 2021, dove potenzialmente le criticità affrontate dagli operatori a causa degli eventi pandemici possono aver influenzato l'entità dei ritardi;
- in entrambi i settori, la quota di fatture emesse oltre i due mesi e mezzo dall'ultimo giorno fatturato, e in particolare con ritardi oltre i 91 giorni, è più elevata che per le fatture di periodo per tutte le tipologie di clienti.

L'analisi dei tempi di emissione per operatore fa emergere una situazione abbastanza omogenea tra i vari venditori del settore elettrico e alcune criticità concentrate su alcuni venditori del settore del gas. In entrambi i settori si segnala la presenza di singoli venditori che emettono fatture di chiusura in ritardo più frequentemente degli altri e con tempi medi molto più lunghi rispetto a quelli previsti dalla disciplina vigente.

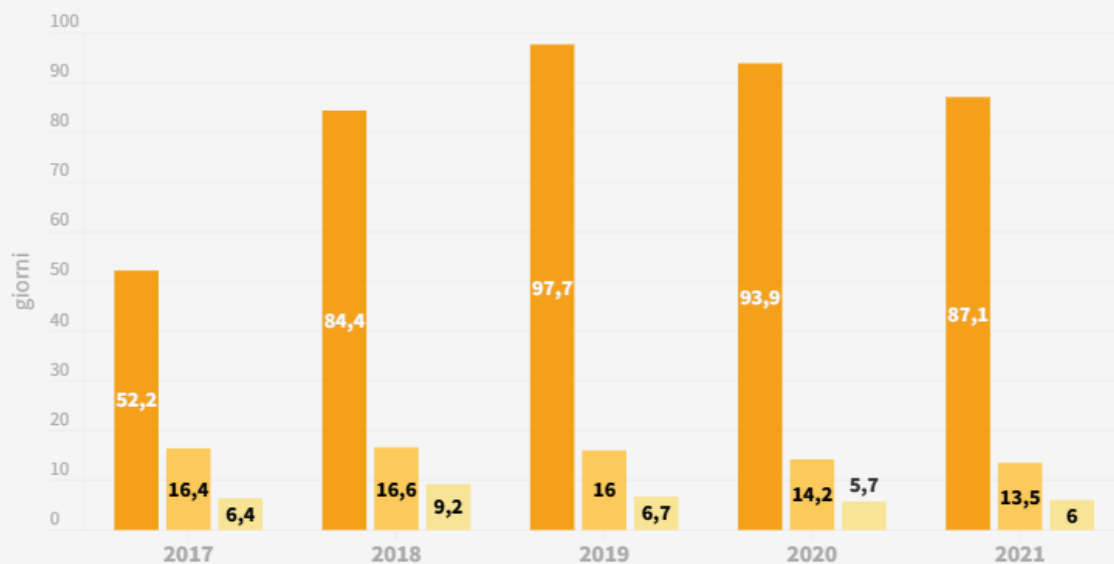
---

<sup>32</sup> Corrispondenti alle 6 settimane previste dalla direttiva 2012/27/UE recepita nell'ordinamento italiano con il decreto legislativo 102/14.



## Tempi medi per l'emissione delle fatture di chiusura settore elettrico

Domestici

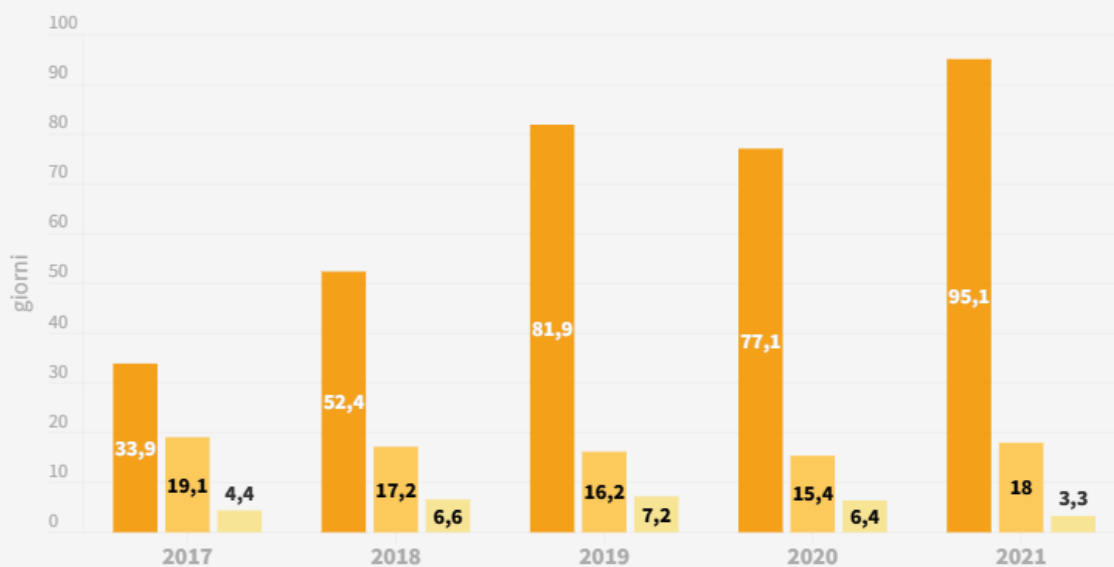


■ Venditore col tempo medio più alto ■ Media dei venditori ■ Venditore col tempo medio più breve

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

## Tempi medi per l'emissione delle fatture di chiusura settore elettrico

BT altri usi



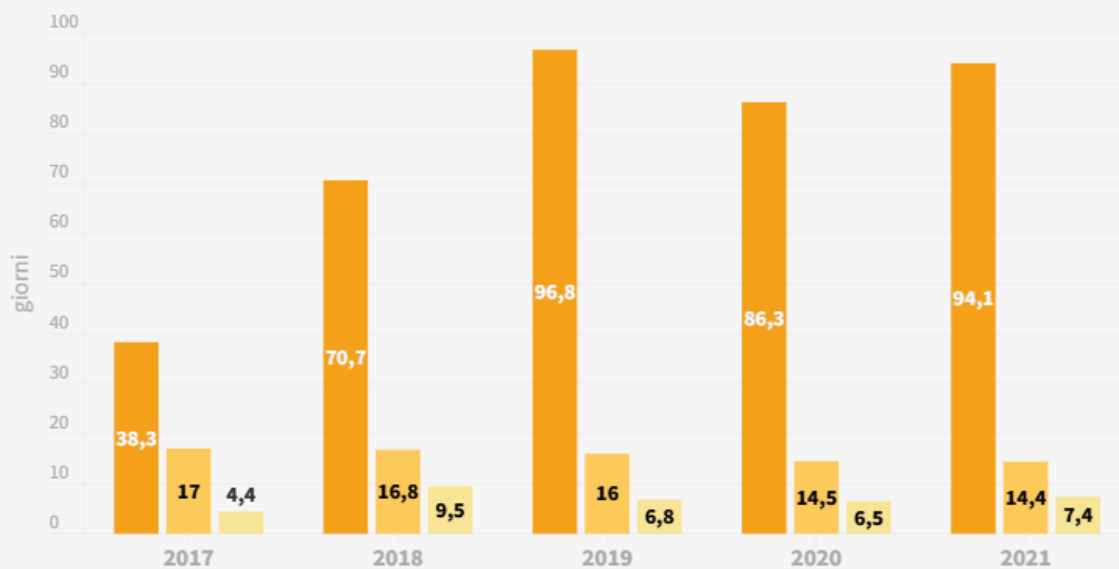
■ Venditore col tempo medio più alto ■ Media dei venditori ■ Venditore col tempo medio più breve

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

## Tempi medi per l'emissione delle fatture di chiusura

settore elettrico

tutte le tipologie ▼



■ Venditore col tempo medio più alto ■ Media dei venditori ■ Venditore col tempo medio più breve

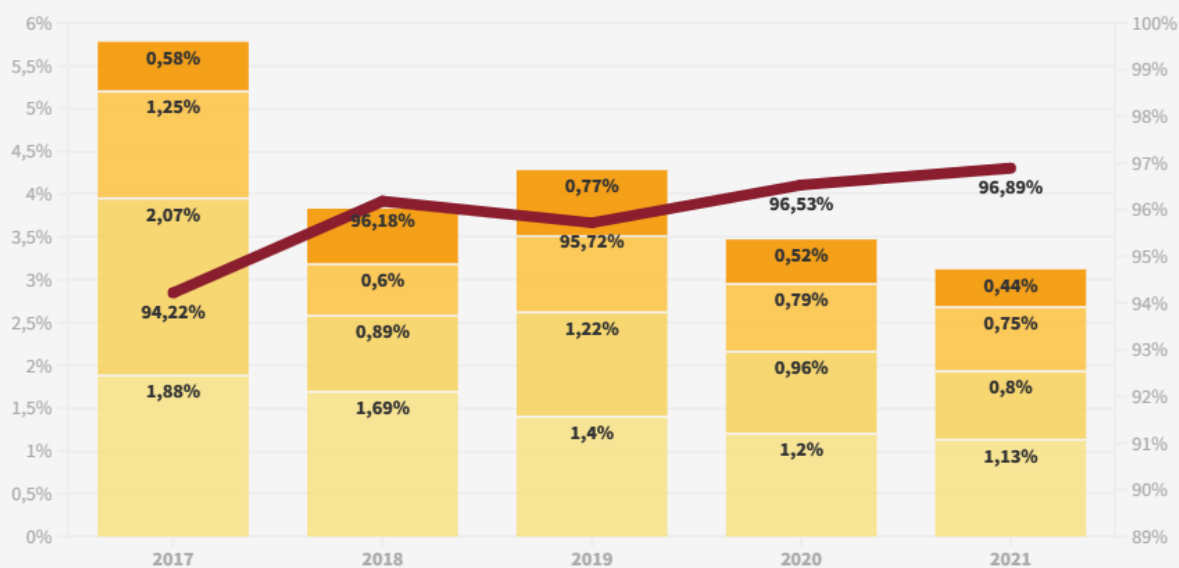
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Fatture di chiusura

settore elettrico - tempi di emissione per fascia di ritardo

domestici BT Altri usi

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

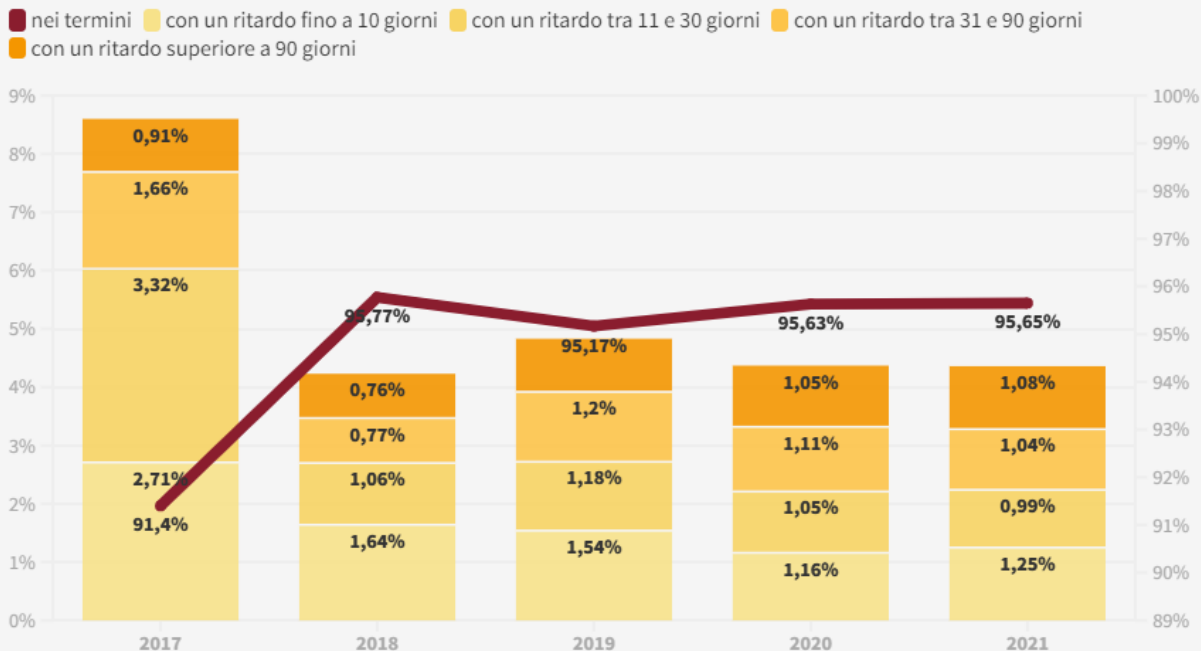


Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

## Fatture di chiusura

settore elettrico - tempi di emissione per fascia di ritardo

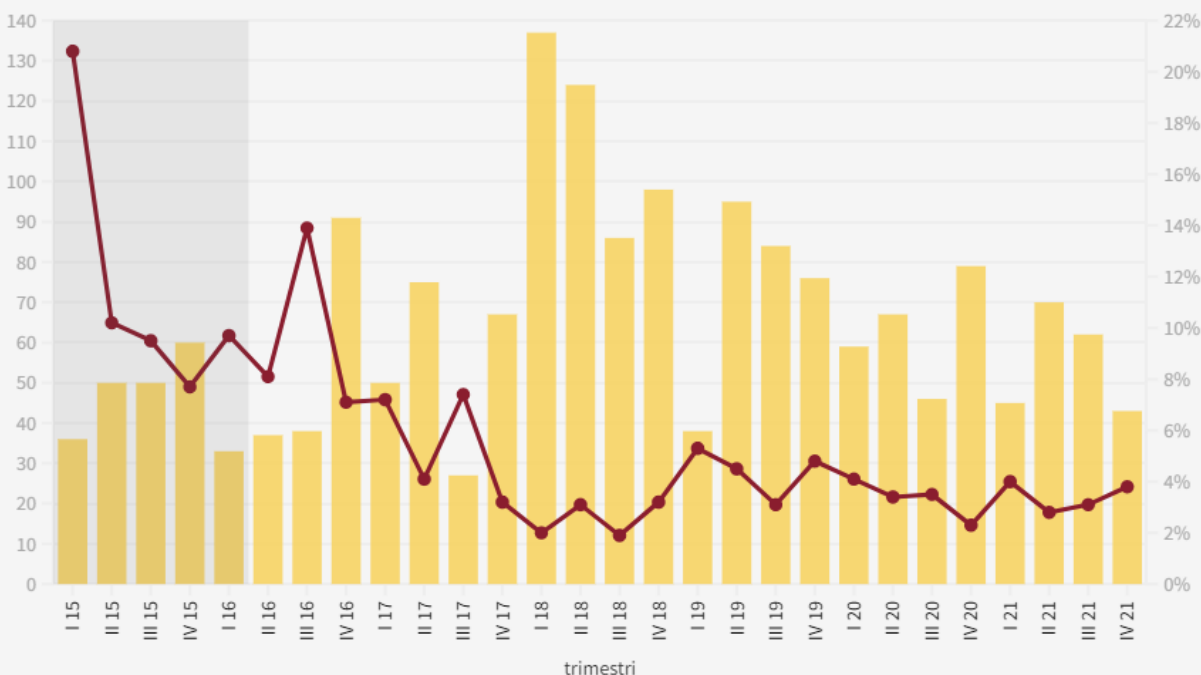
domestici BT Altri usi



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

## Fatture di chiusura

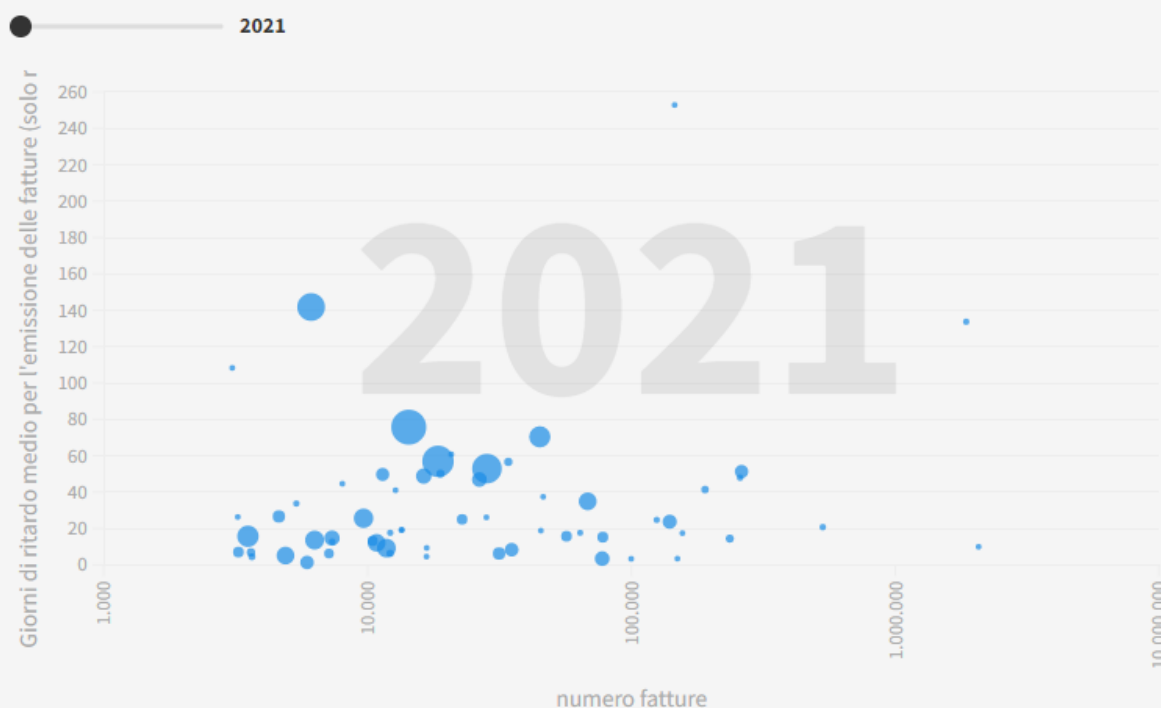
settore elettrico - fatture emesse in ritardo per trimestre



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

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

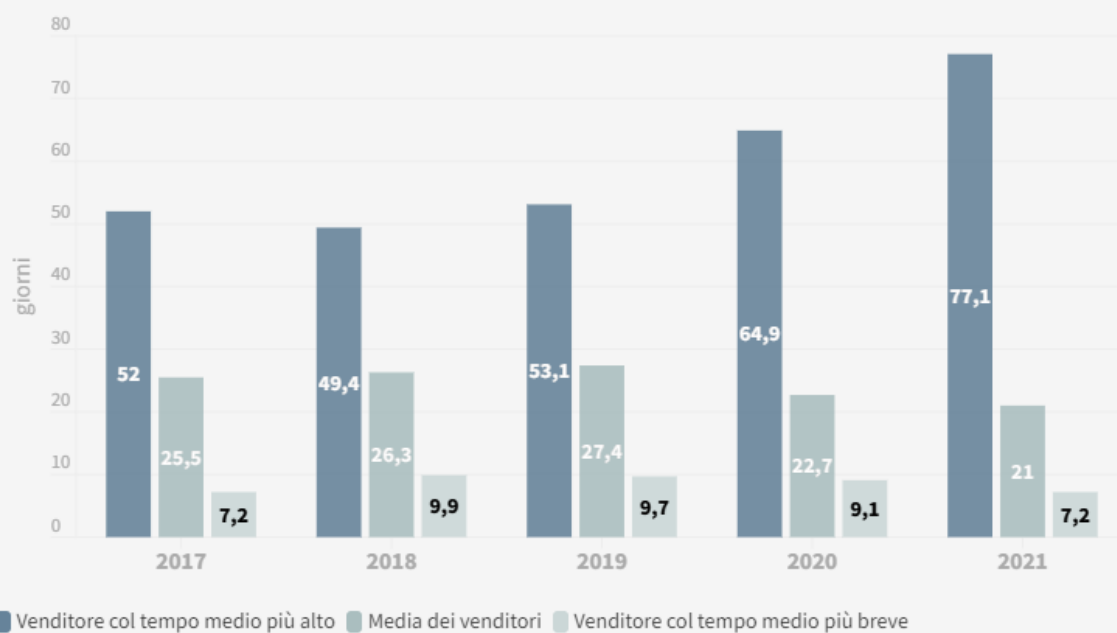
### Ritardi medi nell'emissione delle fatture di chiusura e incidenza dei ritardi per operatore – settore elettrico



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

### Tempi medi per l'emissione delle fatture di chiusura settore gas

Domestici Inferiori 200.000 Smc ▼

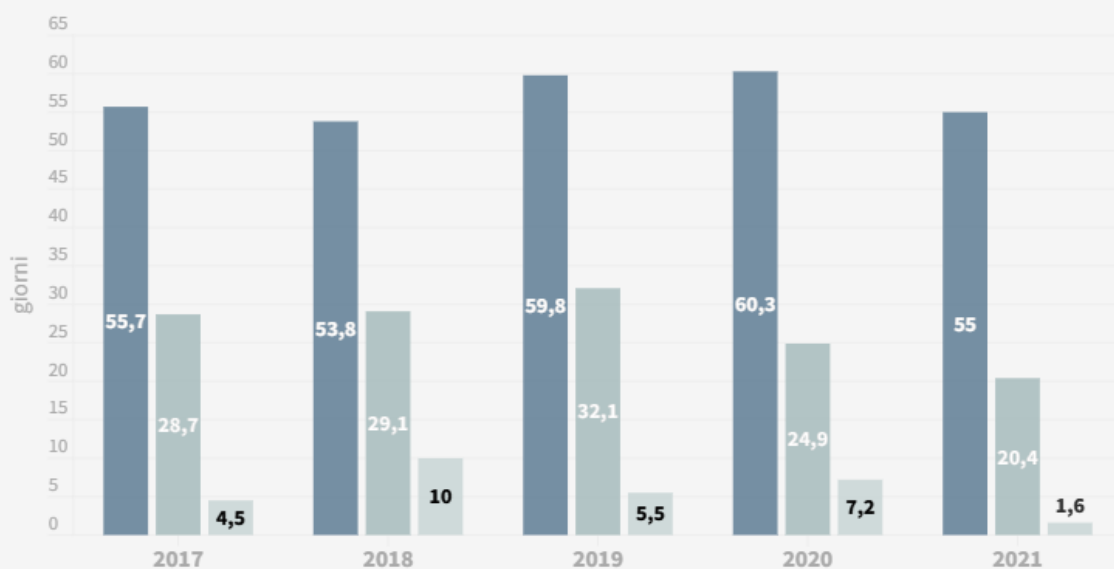


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Tempi medi per l'emissione delle fatture di chiusura

settore gas

Condomini uso domestico Inferiori 200.000



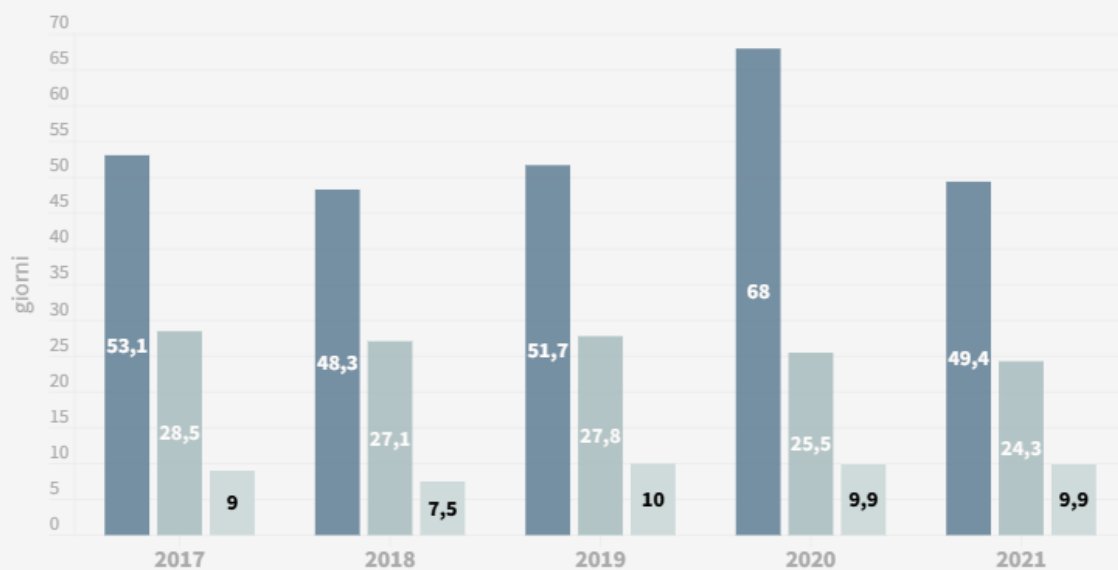
■ Venditore col tempo medio più alto ■ Media dei venditori ■ Venditore col tempo medio più breve

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

## Tempi medi per l'emissione delle fatture di chiusura

settore gas

Altri usi Inferiori a 200.000 Smc



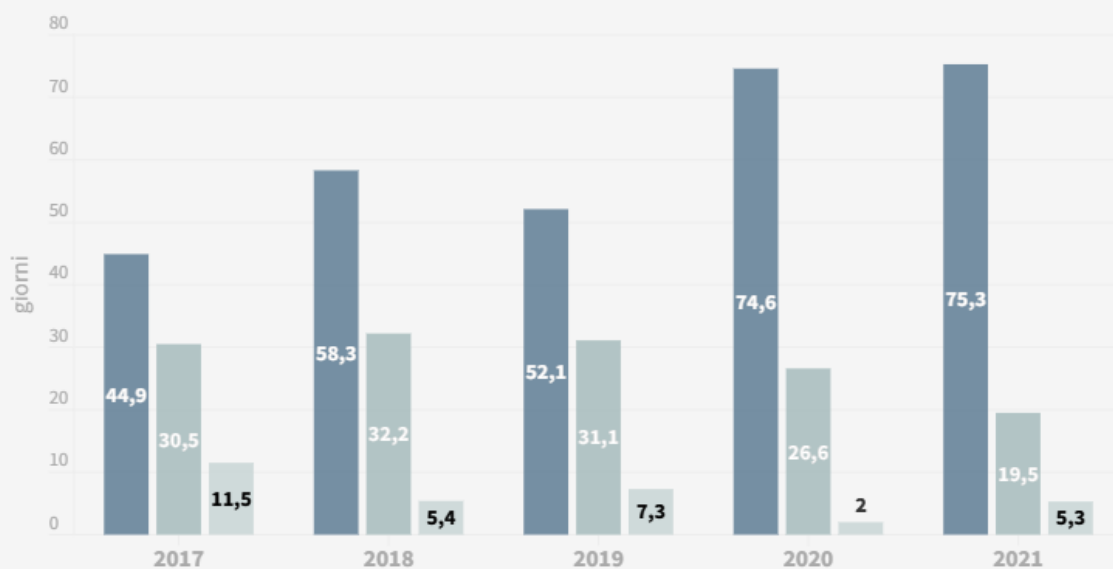
■ Venditore col tempo medio più alto ■ Media dei venditori ■ Venditore col tempo medio più breve

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

## Tempi medi per l'emissione delle fatture di chiusura

settore gas

Attività di servizio pubblico Inferiori 200.00 ▼



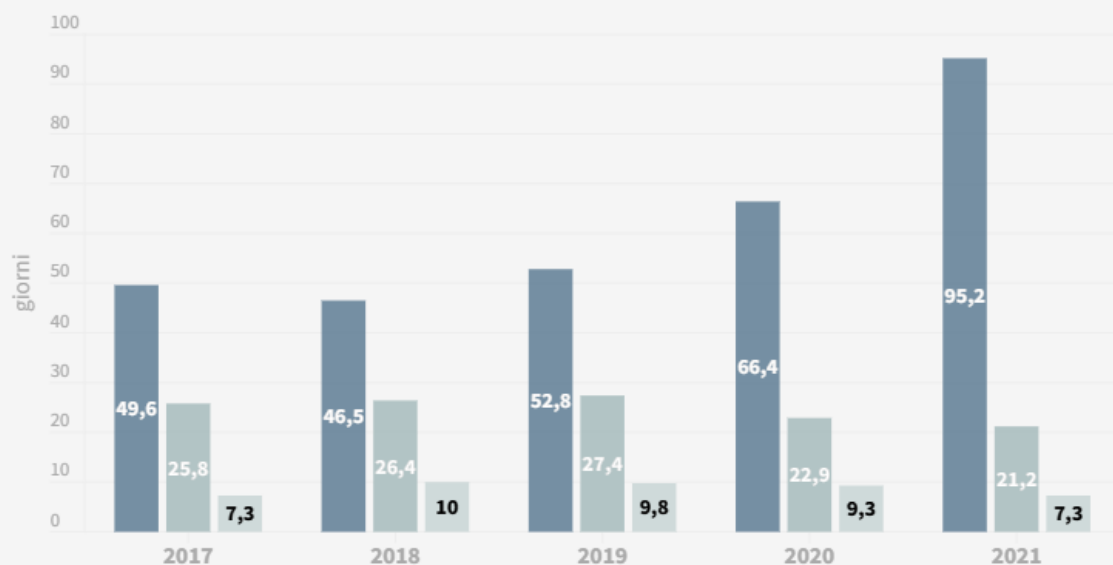
■ Venditore col tempo medio più alto ■ Media dei venditori ■ Venditore col tempo medio più breve

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

## Tempi medi per l'emissione delle fatture di chiusura

settore gas

Tutte le tipologie ▼



■ Venditore col tempo medio più alto ■ Media dei venditori ■ Venditore col tempo medio più breve

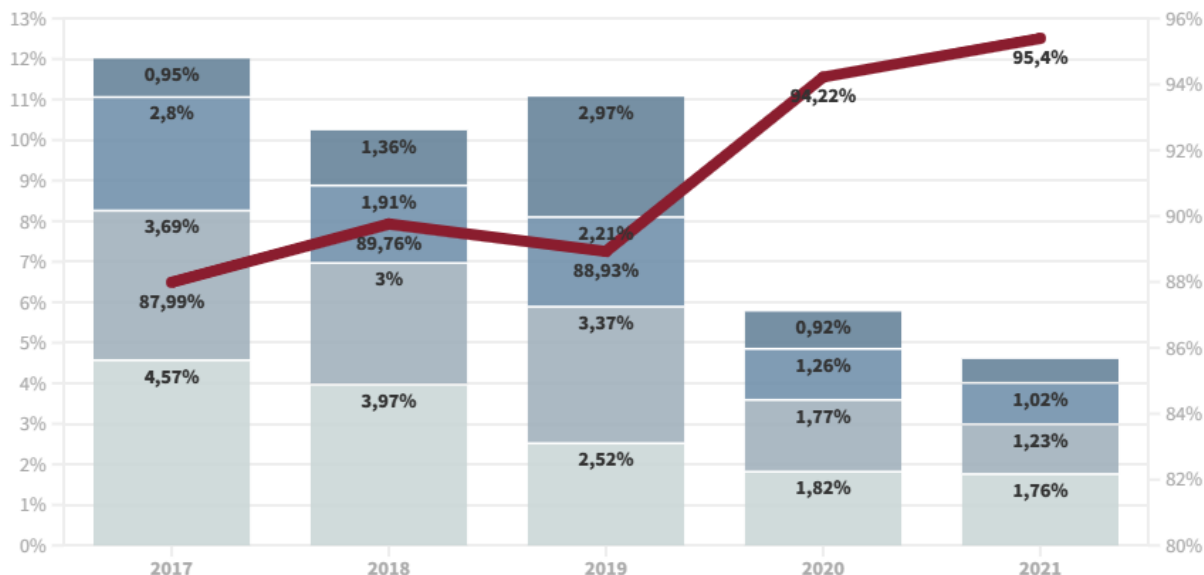
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Fatture di chiusura

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

**domestici** condomini altri usi <50.000 smc attività di servizio pubblico <200.000 smc

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



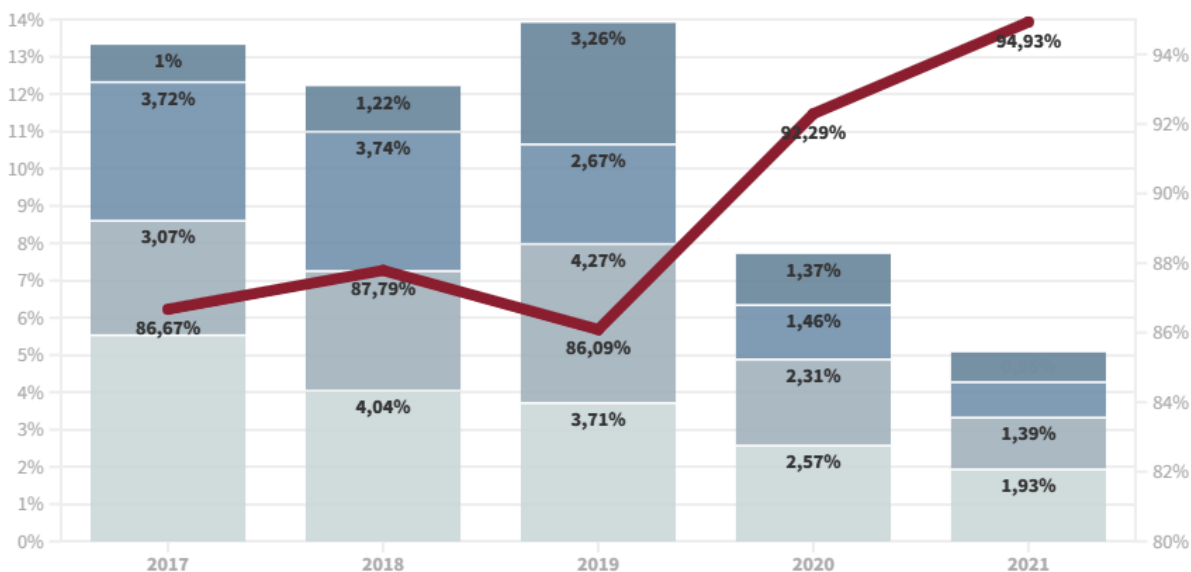
Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

## Fatture di chiusura

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

domestici **condomini** altri usi <50.000 smc attività di servizio pubblico <200.000 smc

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



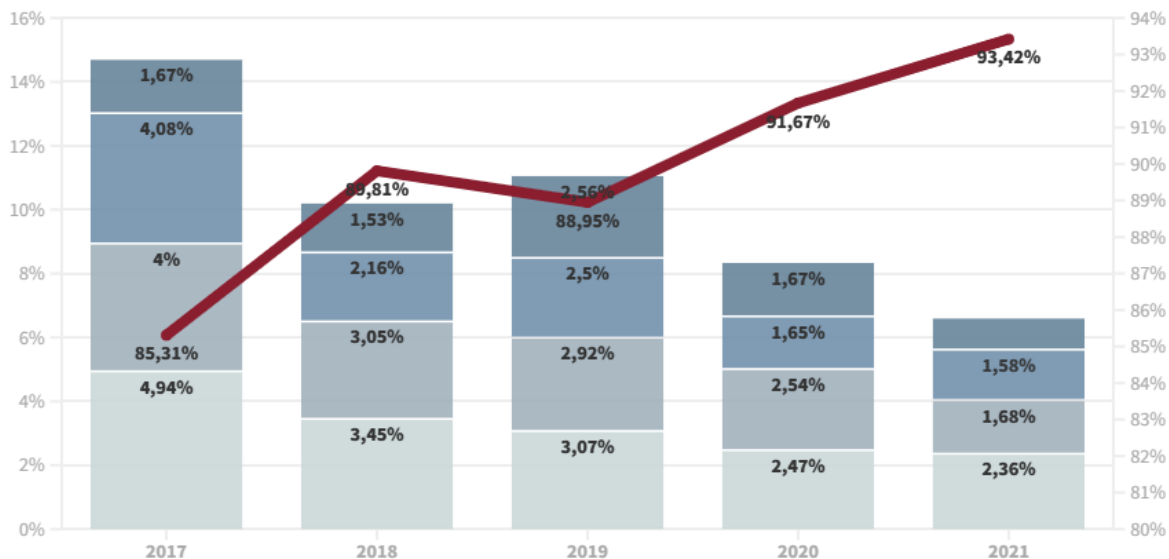
Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

## Fatture di chiusura

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

|           |           |                                 |                                            |
|-----------|-----------|---------------------------------|--------------------------------------------|
| domestici | condomini | <b>altri usi &lt;50.000 smc</b> | attività di servizio pubblico <200.000 smc |
|-----------|-----------|---------------------------------|--------------------------------------------|

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



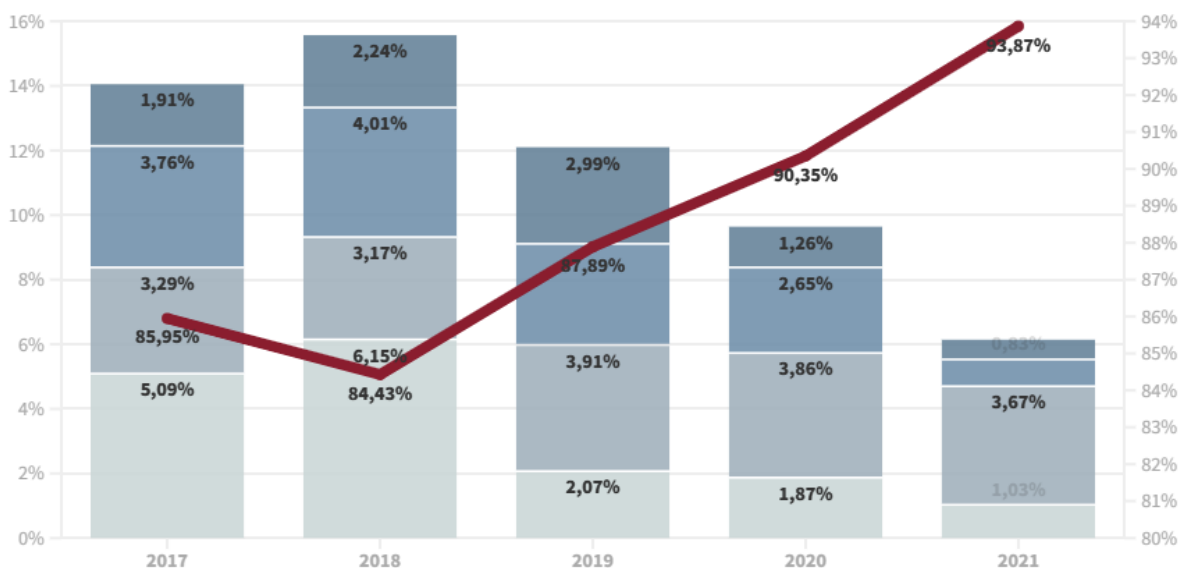
Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

## Fatture di chiusura

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

|           |           |                       |                                                      |
|-----------|-----------|-----------------------|------------------------------------------------------|
| domestici | condomini | altri usi <50.000 smc | <b>attività di servizio pubblico &lt;200.000 smc</b> |
|-----------|-----------|-----------------------|------------------------------------------------------|

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

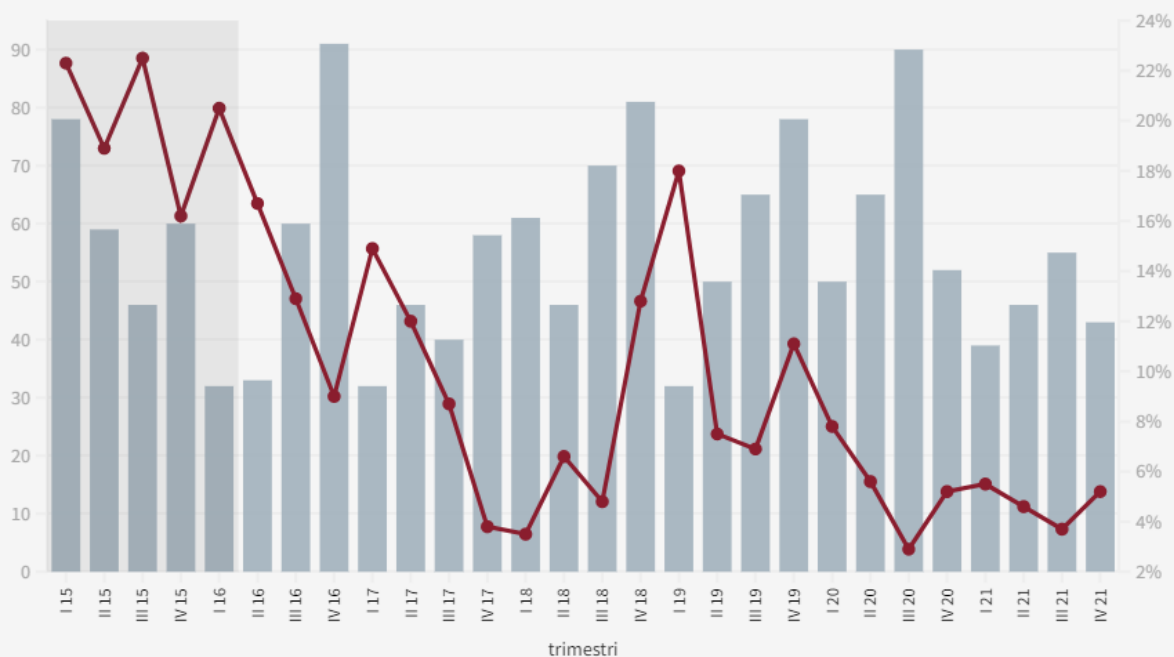


Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF



## Fatture di chiusura

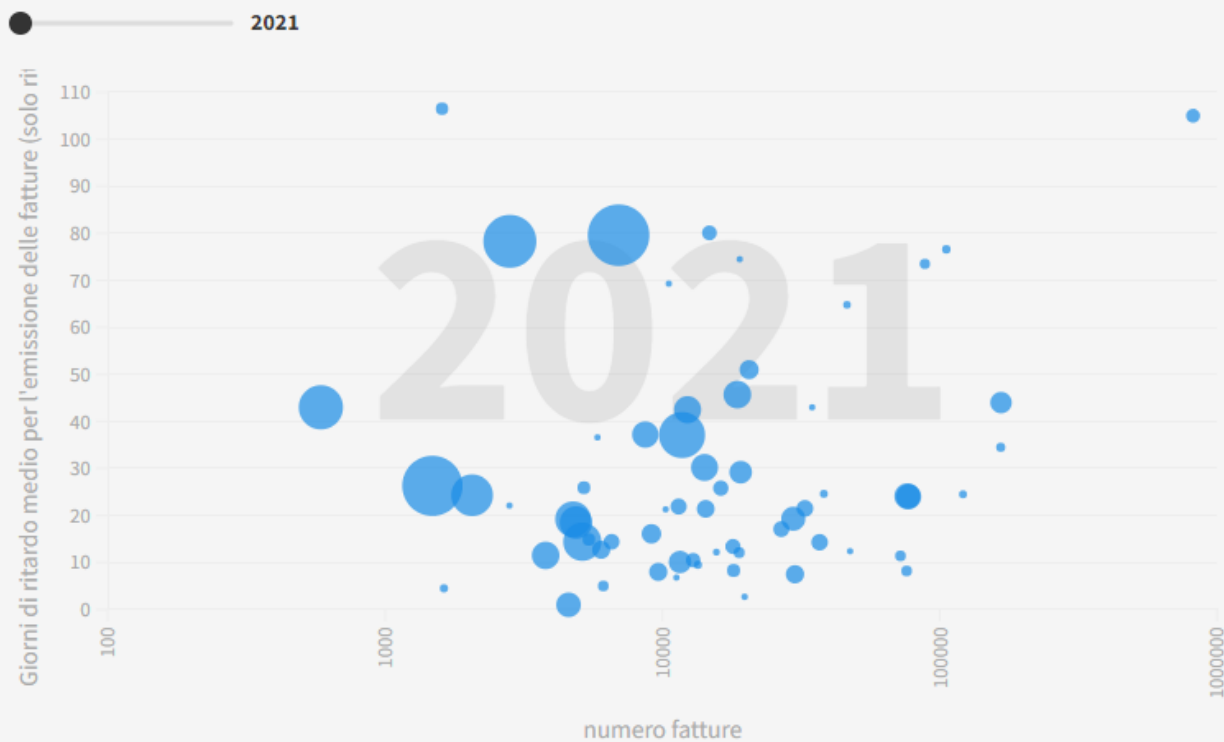
settore gas naturale - Fatture emesse in ritardo per trimestre



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

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

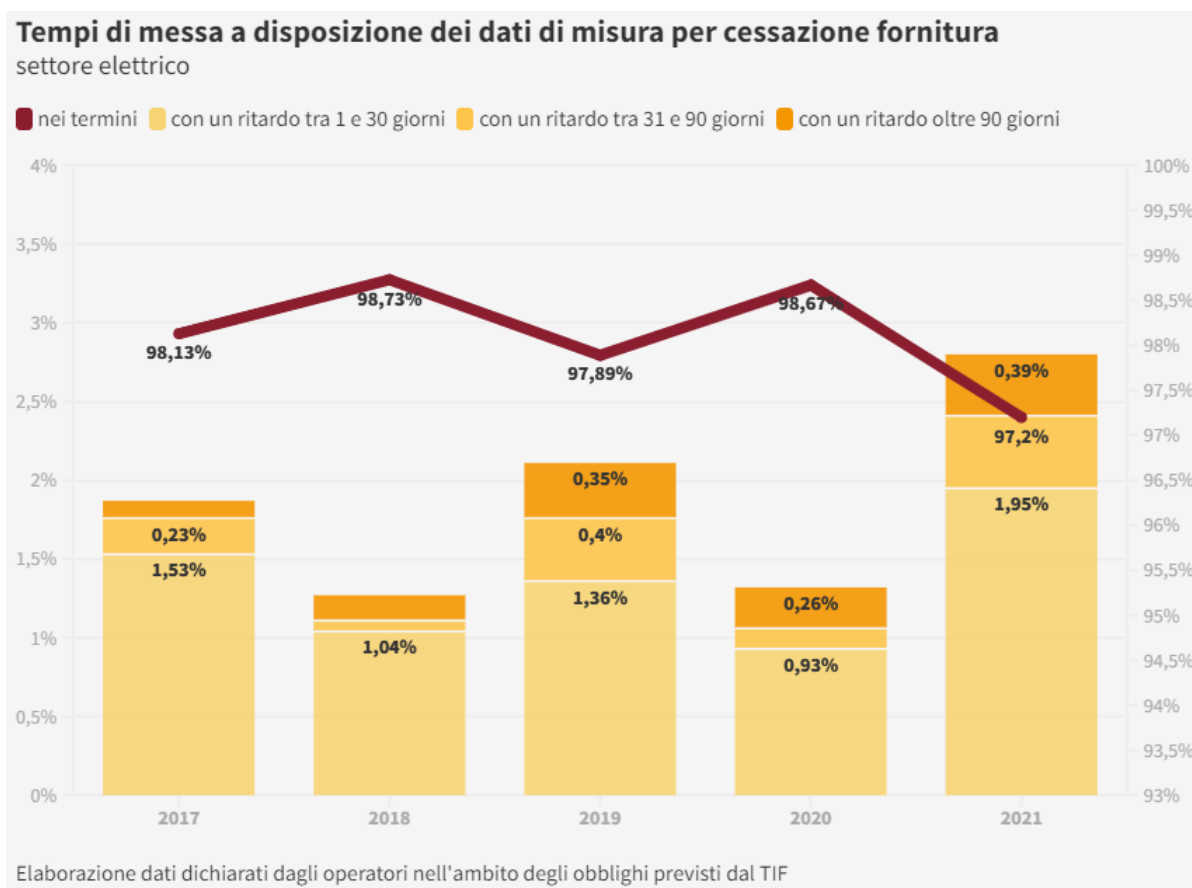
## Ritardi medi nell'emissione delle fatture di chiusura e incidenza dei ritardi per operatore - gas naturale



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

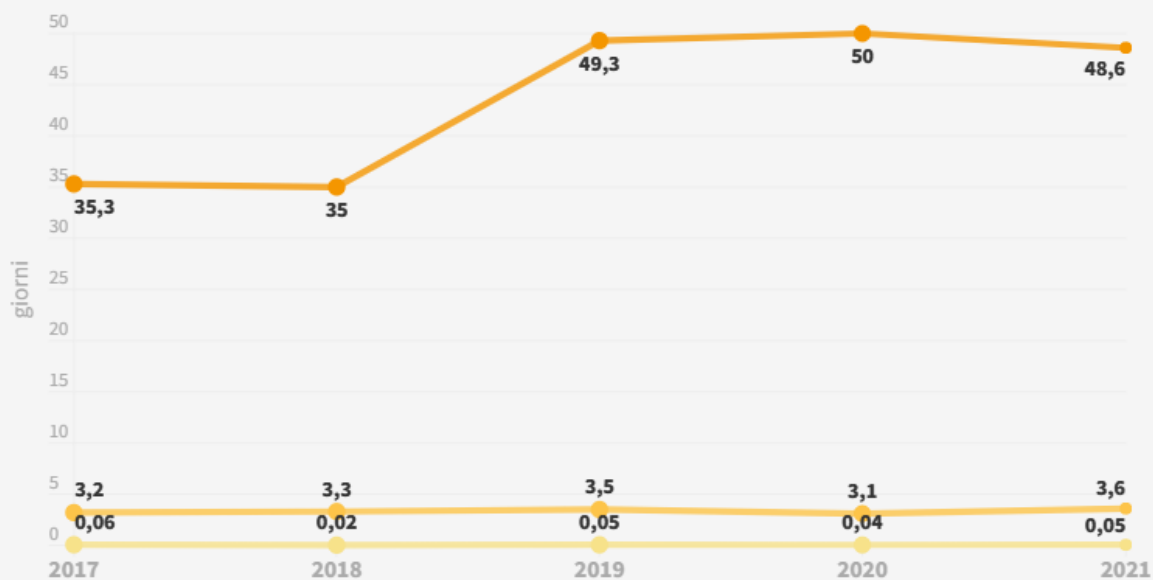
## Messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura

Nel 2021, le misure funzionali all'emissione della fattura di chiusura messe a disposizione del venditore in ritardo da parte delle imprese distributrici riguardano un numero ridotto di casi, ma in aumento rispetto al precedente anno in entrambi i settori. Nel settore elettrico riguardando il 2,8% su più di 9,2 Mln di misure (+1,5 p.p.). In quello del gas riguardano l'1,8% su oltre 4,3 Mln di misure (+0,5 p.p.). In entrambi i settori la maggior parte dei suddetti ritardi si risolve entro 1 mese dal termine previsto dalla disciplina per la messa a disposizione.



## Tempi medi per la messa a disposizione delle misure

settore elettrico - cessazione fornitura

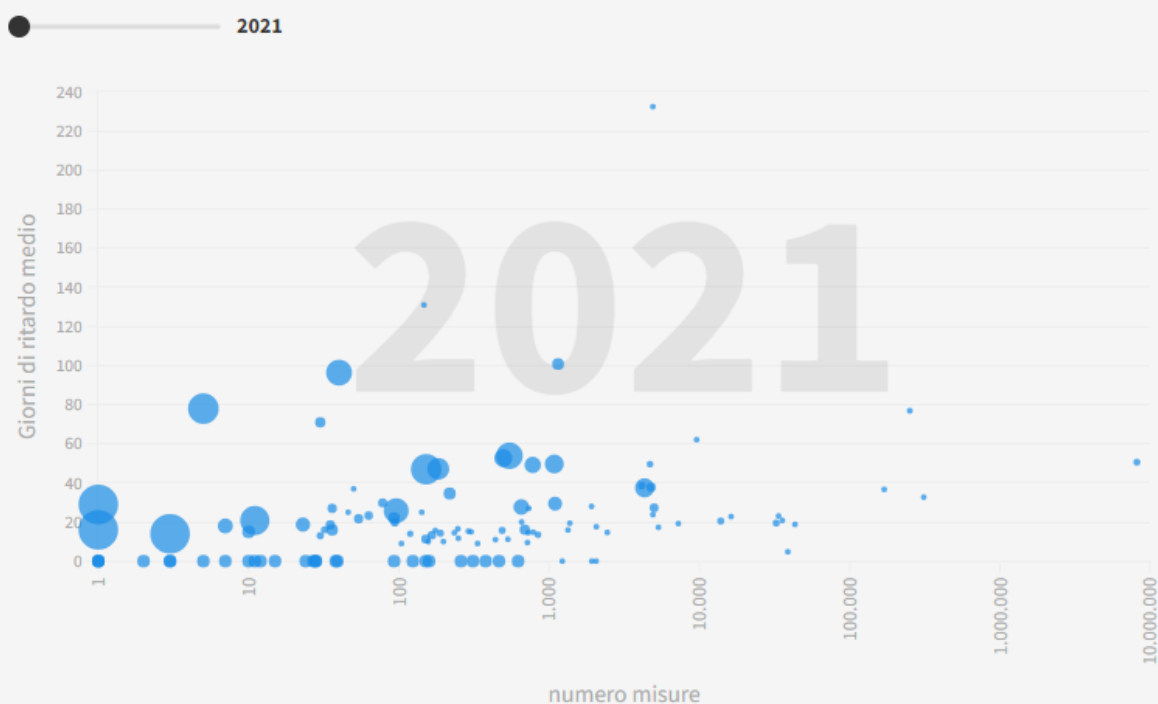


■ Tempi più elevati \* 
 ■ Tempi medi rispetto a tutti i distributori  
■ Tempi più brevi mediamente registrati dalla medesima impresa distributrice

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

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

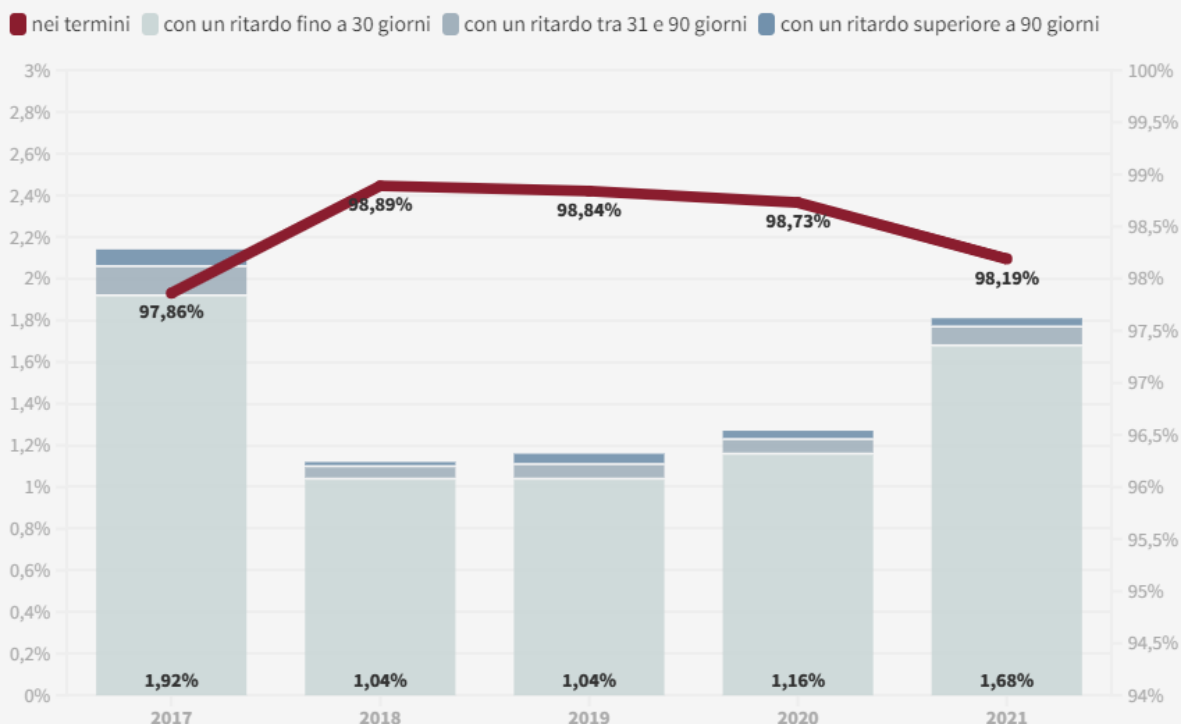
## Ritardi medi nella messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura e incidenza dei ritardi per impresa distributrice - settore elettrico



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

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

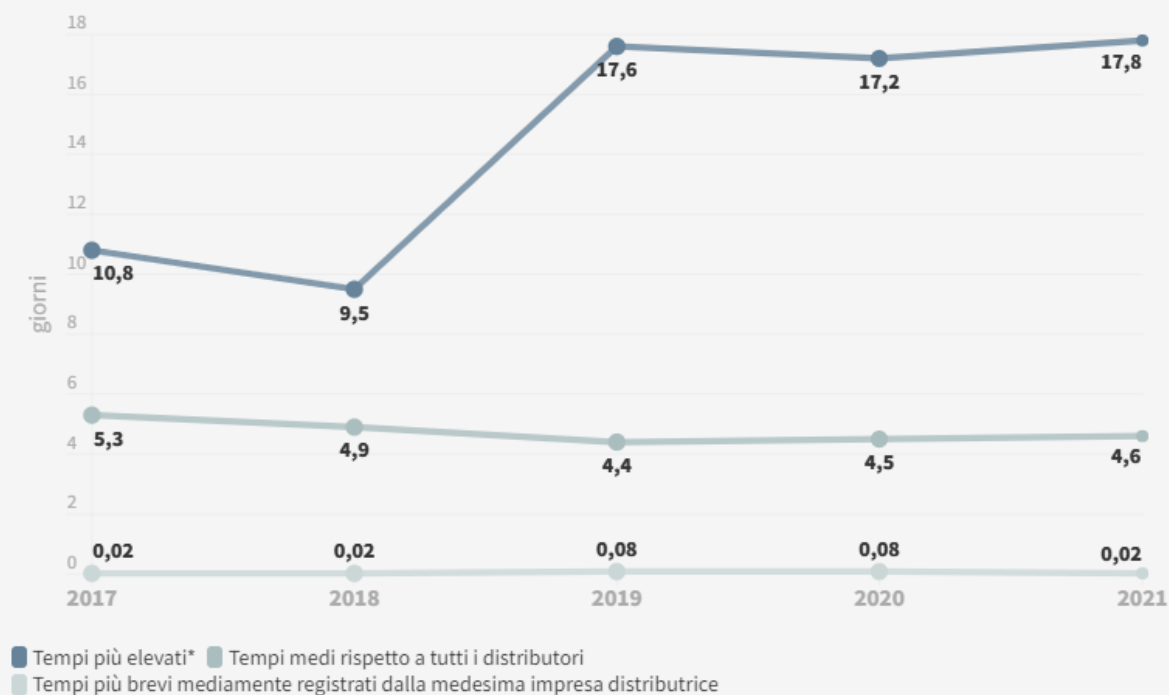
settore gas



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

### Tempi medi per la messa a disposizione delle misure

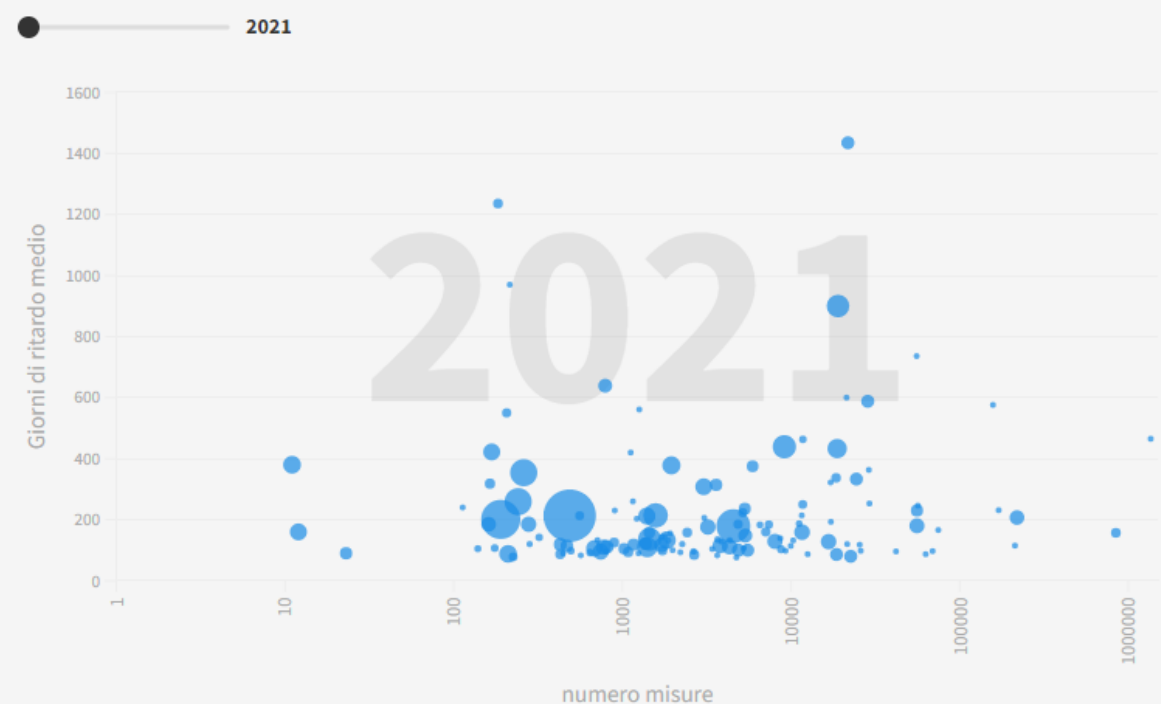
settore gas - cessazione della fornitura



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

Nel 2020 è stato considerato outlier e dunque escluso dalla tabella un operatore con il valore di 136,49

**Ritardi medi nella messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura e incidenza dei ritardi per impresa distributrice – settore gas naturale**



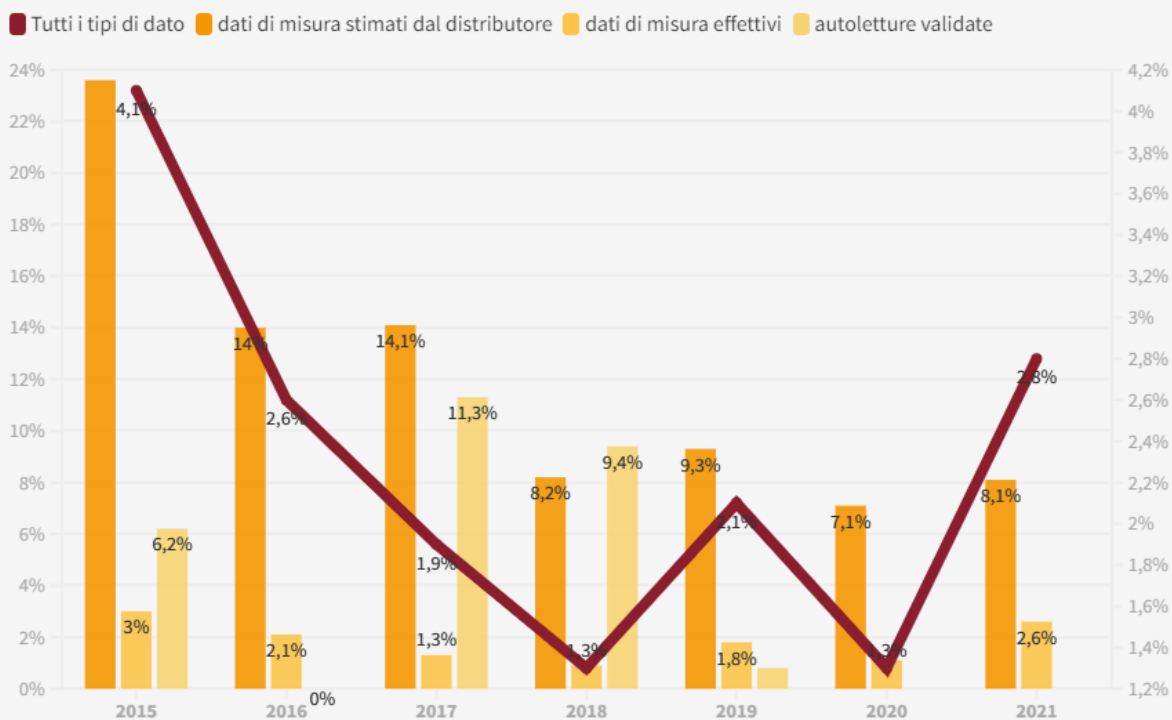
Fonte: Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

La frequenza con cui le misure sono messe in ritardo a disposizione del venditore, per quanto ulteriormente migliorabile, risulta molto inferiore rispetto alla frequenza dei ritardi riscontranti per le fatture di chiusura emesse dai venditori nei confronti dei clienti domestici di entrambi i settori. Tale differenza è particolarmente rilevante nel settore del gas.

I ritardi nella messa a disposizione dei dati di misura sono distribuiti su tutte le imprese distributrici, ma nel 2021 quelle di minori dimensioni sembrano aver avuto maggiori criticità. Inoltre, i ritardi sono più frequenti e più lunghi da risolvere nel settore elettrico che nel settore del gas.

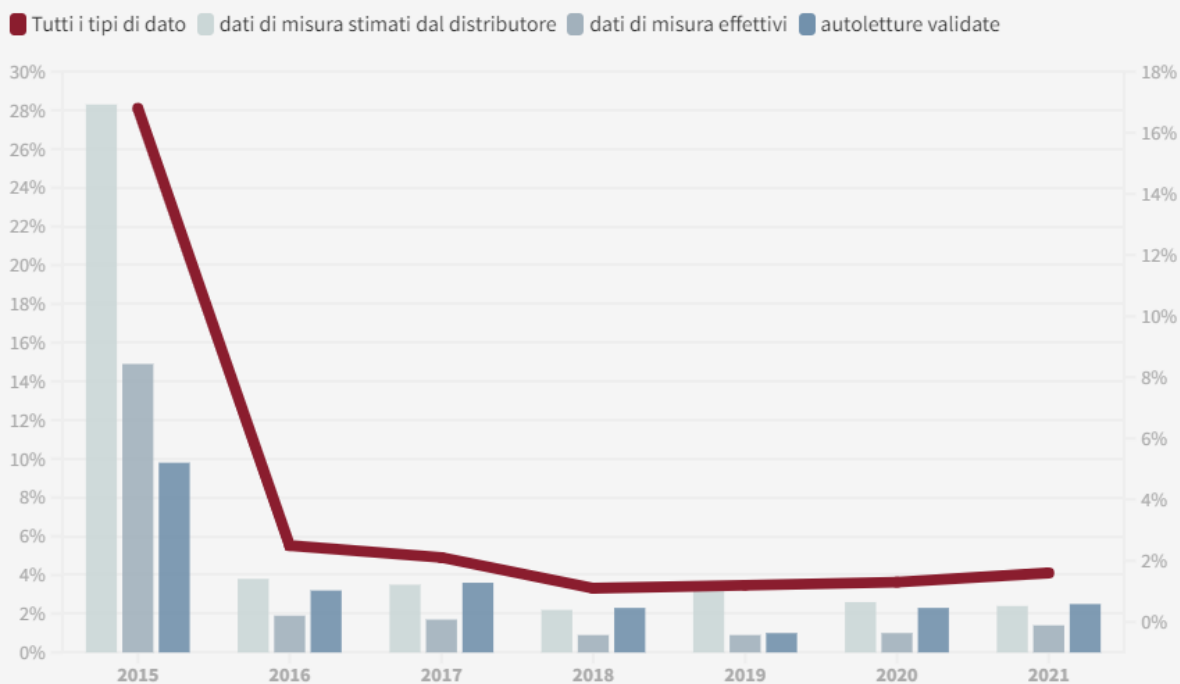
Rispetto al periodo precedente all'entrata in vigore della deliberazione [100/2016/R/com](#), l'incidenza dei ritardi è significativamente ridotta. Si mantiene a livelli contenuti, dimostrando l'efficacia della disciplina riformata dell'Autorità nel 2016.

### Incidenza ritardi nella messa a disposizione dei dati di misura per cessazione fornitura settore elettrico



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

### Incidenza dei ritardi nella messa a disposizione dei dati di misura per cessazione fornitura settore gas



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

In sintesi, in merito al rispetto dei termini di emissione delle fatture di periodo e chiusura e di messa a disposizione dei dati di misura in occasione della cessazione della fornitura, al di là di una minima variabilità, le prestazioni di venditori e imprese distributrici sono significativamente migliori che nel passato. Tale evidenza è dovuta anche agli interventi regolatori dell'Autorità, in attuazione della disciplina comunitaria e nazionale; dapprima in merito alla sola fattura di chiusura e alla messa a disposizione dei relativi dati di misura da parte delle imprese distributrici, con la deliberazione [100/2016/R/com](#), e in seguito anche con riferimento a quella di periodo, con il TIF. Le cause dei ritardi da parte dei venditori che trascendono la messa a disposizione delle misure da parte del distributore vanno ulteriormente approfondite sia nella prossima attività di monitoraggio che nell'ambito delle attività regolatorie e di vigilanza dell'Autorità. Inoltre, l'Autorità intende approfondire le cause delle differenti *performance* degli operatori nell'emissione delle fatture di periodo e di chiusura alla luce del fatto che la platea di operatori oggetto del monitoraggio dei tempi di emissione dei due tipi di fatture è la stessa.

## Incidenza consumi stimati

Sulla qualità delle stime dei consumi contabilizzati nelle fatture di ricalcolo emerge per entrambi i settori che numerosi operatori non risultano conformi allo standard generale fissato dall'articolo 10 del [TIF](#). Tali non conformità coinvolgono una quota di fatture esigua nel settore del gas, mentre una quota di fatture non trascurabile in quello elettrico. In particolare, dalle dichiarazioni degli operatori risultano non conformi nel 2021:

- nel settore elettrico, il 13,5% degli operatori nel settore elettrico che hanno emesso lo 11,6% delle fatture contenenti ricalcoli (+10,9 p.p.)<sup>33</sup>;
- nel settore del gas, il 9,9% degli operatori, che hanno emesso lo 0,4% delle fatture contenenti ricalcoli (-0,5 p.p.).

Sia nel settore elettrico che nel settore del gas la maggioranza delle fatture emesse da tali operatori presenta delle sottostime dei consumi effettivi. Situazione per cui, in esito al ricalcolo, il cliente riceve fatture con importi a suo debito.

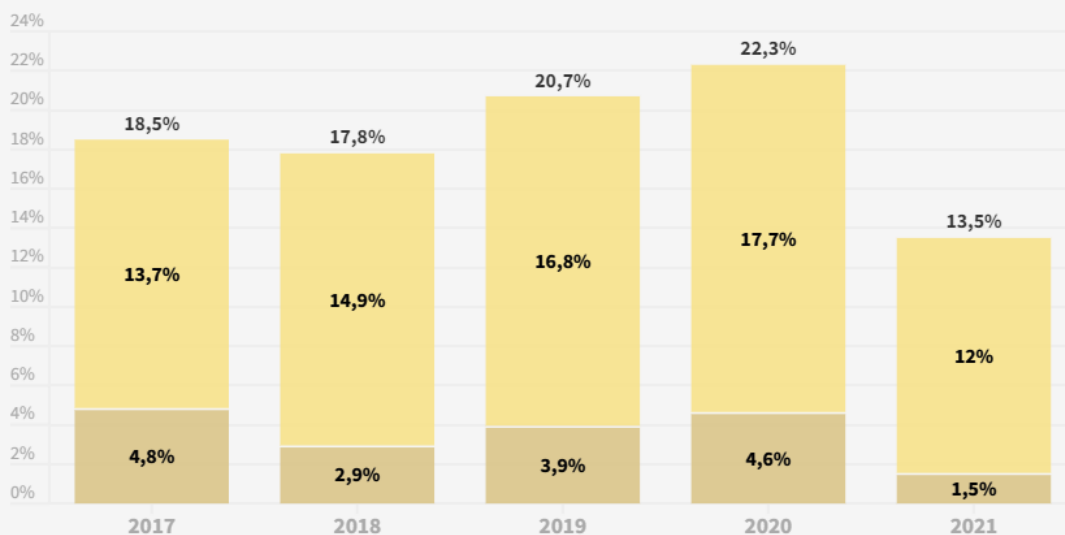
---

<sup>33</sup> Nel settore elettrico, il sensibile incremento della quota di fatture emesse dagli operatori che non hanno rispettato lo standard generale di qualità delle stime è principalmente legato a tre operatori di media grandezza che hanno sottostimato eccessivamente, portando a ricalcoli contenenti elevati congruagli a sfavore del cliente: un operatore di media grandezza in entrambi i semestri del '22, un altro operatore medio nel primo semestre '22 ed un terzo operatore delle medesime dimensioni nel secondo semestre '22.



## Mancato rispetto dello standard generale di qualità dei consumi stimati settore elettrico

Rispetto al numero degli operatori

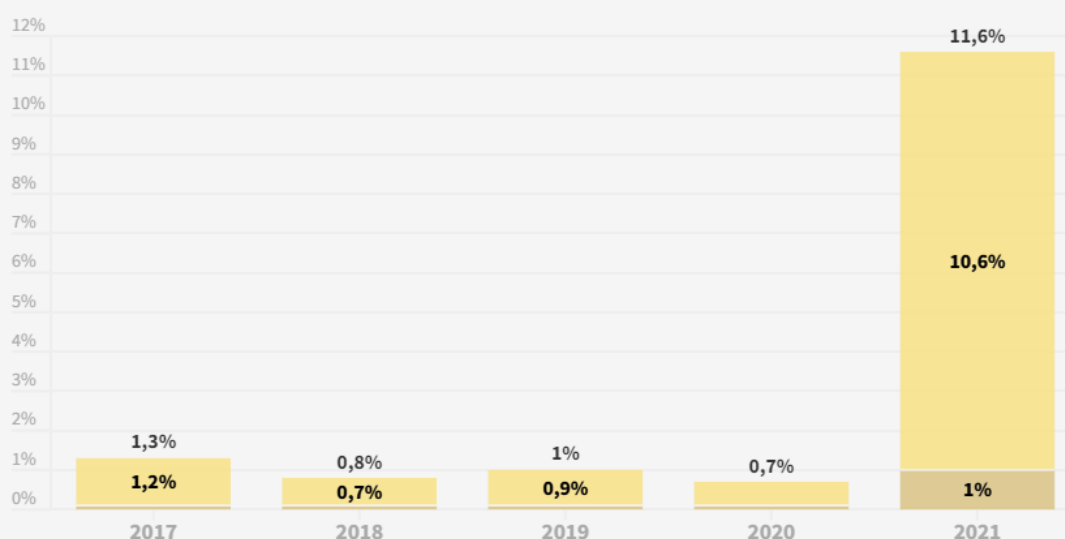


operatori che hanno sovrastimato operatori che hanno sottostimato

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

## Mancato rispetto dello standard generale di qualità dei consumi stimati settore elettrico

Rispetto al numero di fatture contenenti ricalcoli

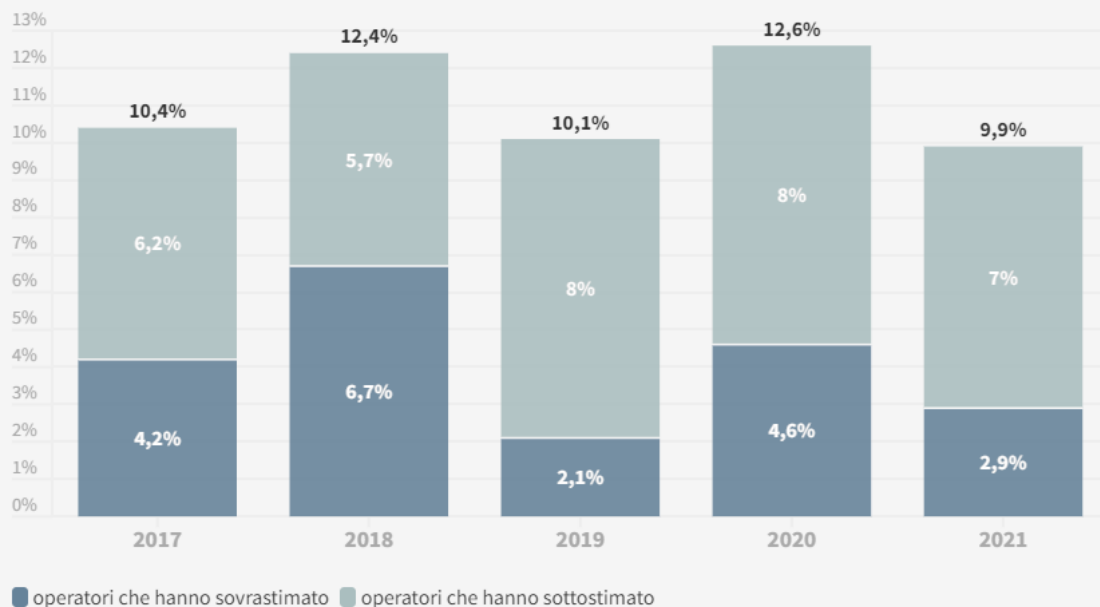


operatori che hanno sovrastimato operatori che hanno sottostimato

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

### Mancato rispetto dello standard generale di qualità dei consumi stimati settore gas

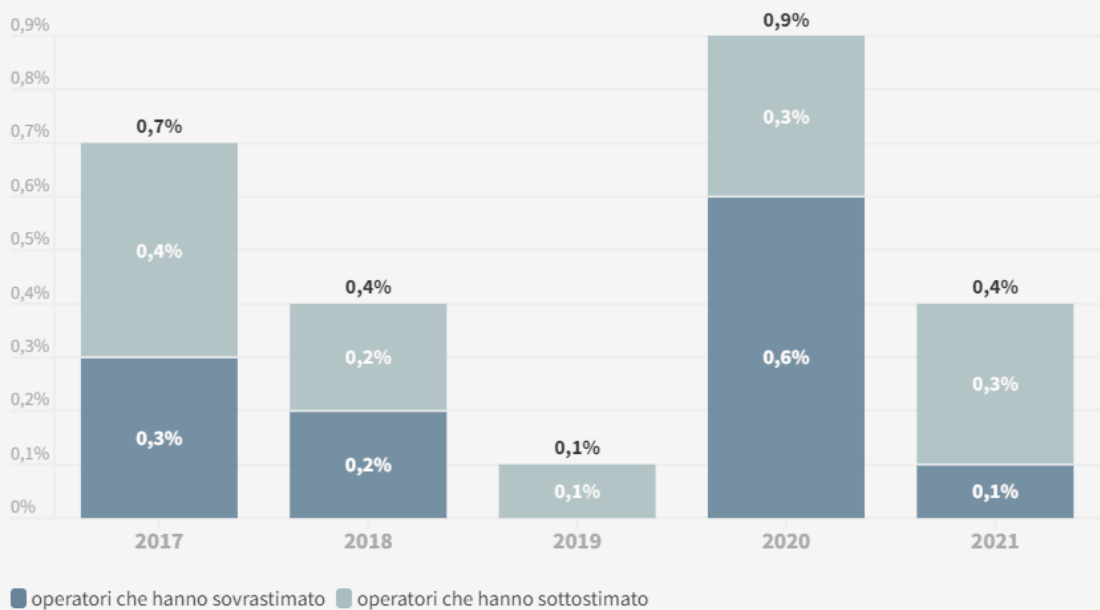
Rispetto al numero degli operatori ▼



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

### Mancato rispetto dello standard generale di qualità dei consumi stimati settore gas

Rispetto al numero di fatture contenti ricalc ▼

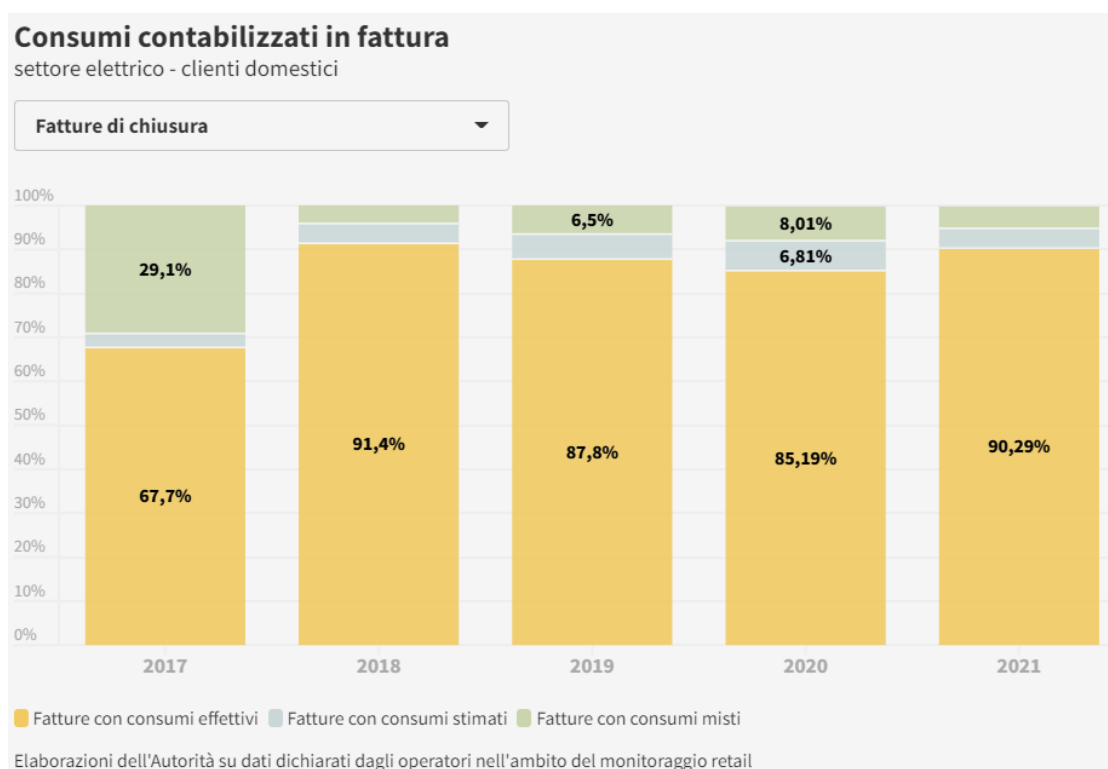


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

Infine, nel 2021 gli operatori hanno dichiarato di aver fatto ricorso alla fatturazione sulla base di consumi effettivi (in luogo di fatture stimate e miste):

- nel settore elettrico, in misura preponderante (oltre l'85% delle fatture emesse), sia in occasione delle fatture di chiusura che di periodo;
- nel settore del gas, in misura preponderante nel caso delle fatture di chiusura (oltre l'80%) e con percentuali molto ridotte anche se in crescita per le fatture di periodo; i livelli di utilizzo dei dati effettivi ai fini della fatturazione nel settore del gas sono inferiori a quelli raggiunti nel settore elettrico.

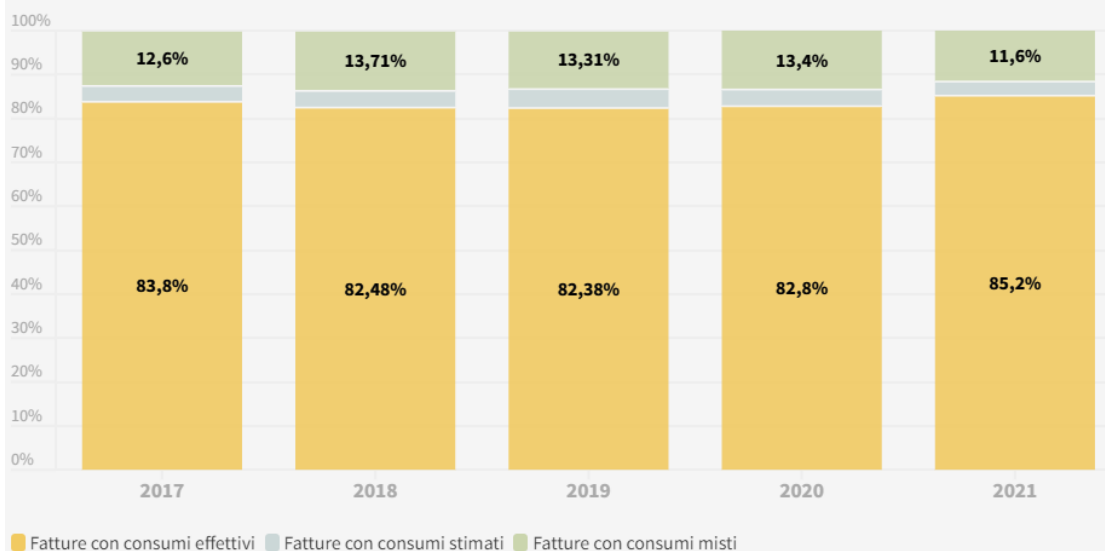
Tali evidenze richiedono maggiori approfondimenti al fine di aumentare l'efficacia degli strumenti regolatori in merito e dell'attività di vigilanza dell'Autorità.



### Consumi contabilizzati in fattura

settore elettrico - clienti domestici

Fatture di periodo

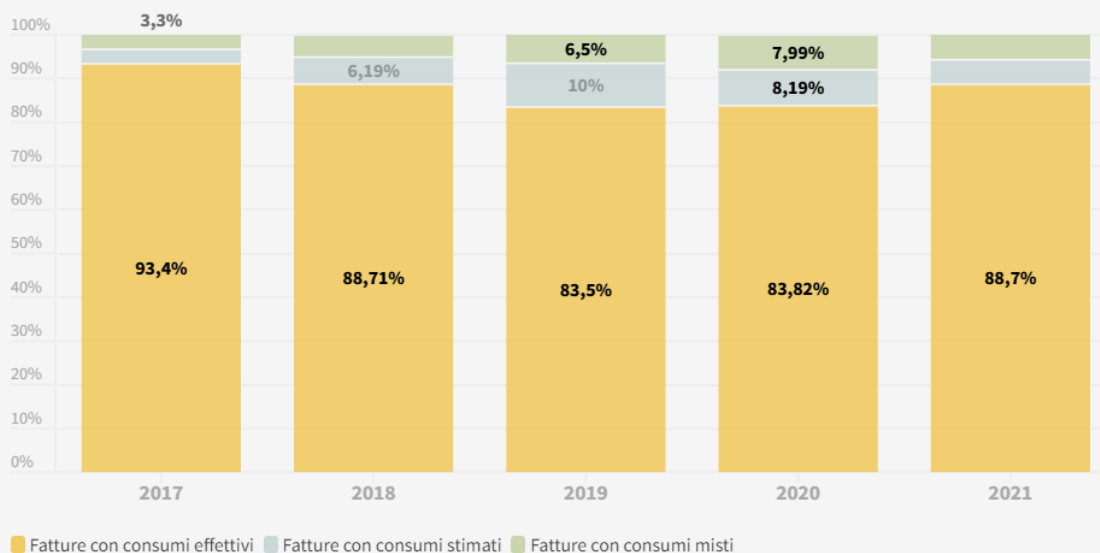


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Consumi contabilizzati in fattura

settore elettrico - BT altri usi

Fatture di chiusura

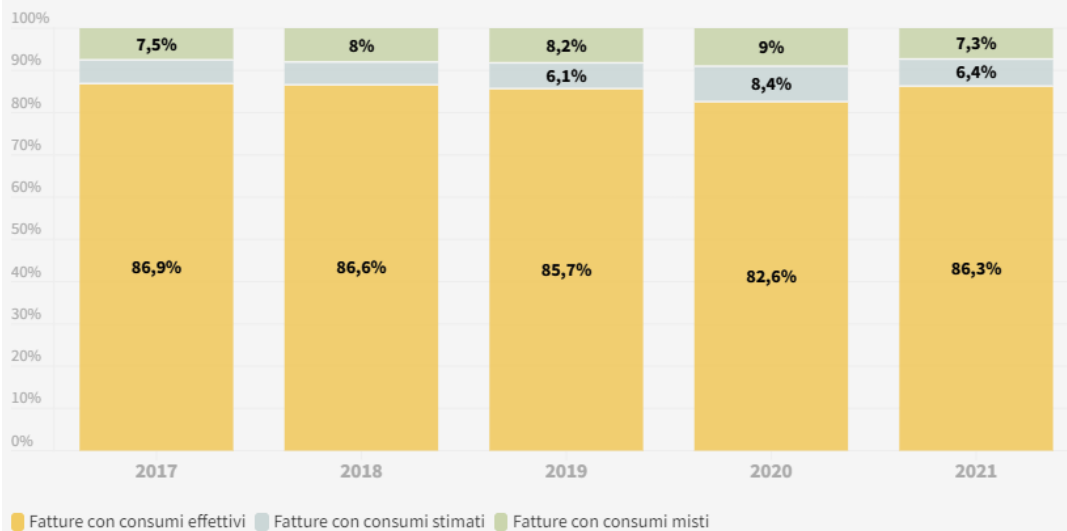


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Consumi contabilizzati in fattura

settore elettrico - BT altri usi

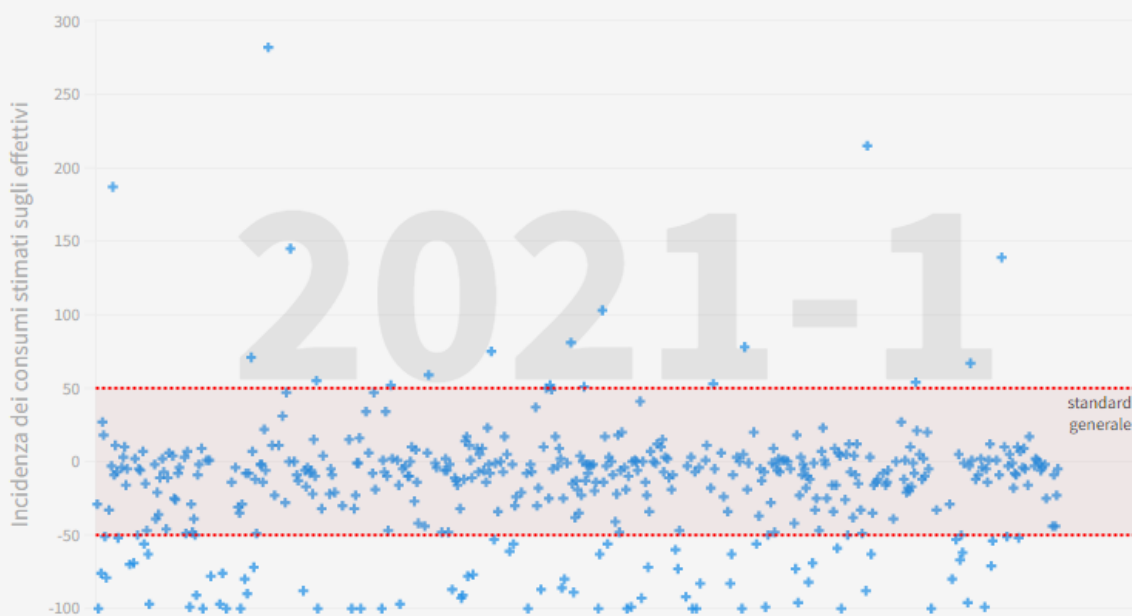
Fatture di periodo



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

### Mancato rispetto dello Standard generale semestrale per la quantificazione dei consumi stimati - settore elettrico

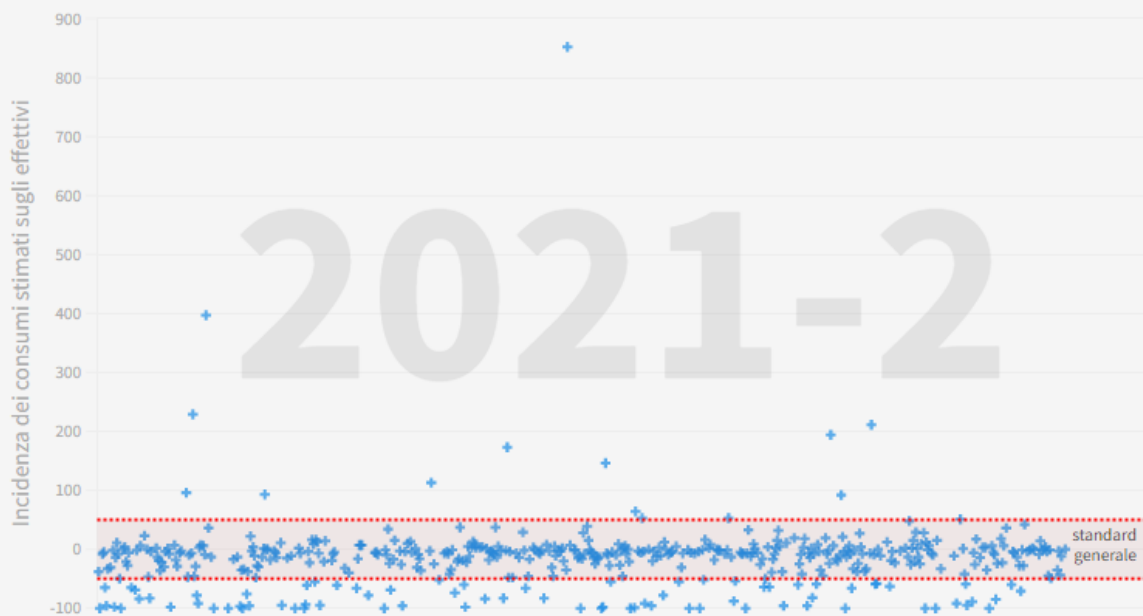
2021-1



Fonte: Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail  
Non sono visualizzati nell'area del grafico gli esercenti che presentano dei valori eccedenti +1.000%

## Mancato rispetto dello Standard generale semestrale per la quantificazione dei consumi stimati – settore elettrico

2021-2

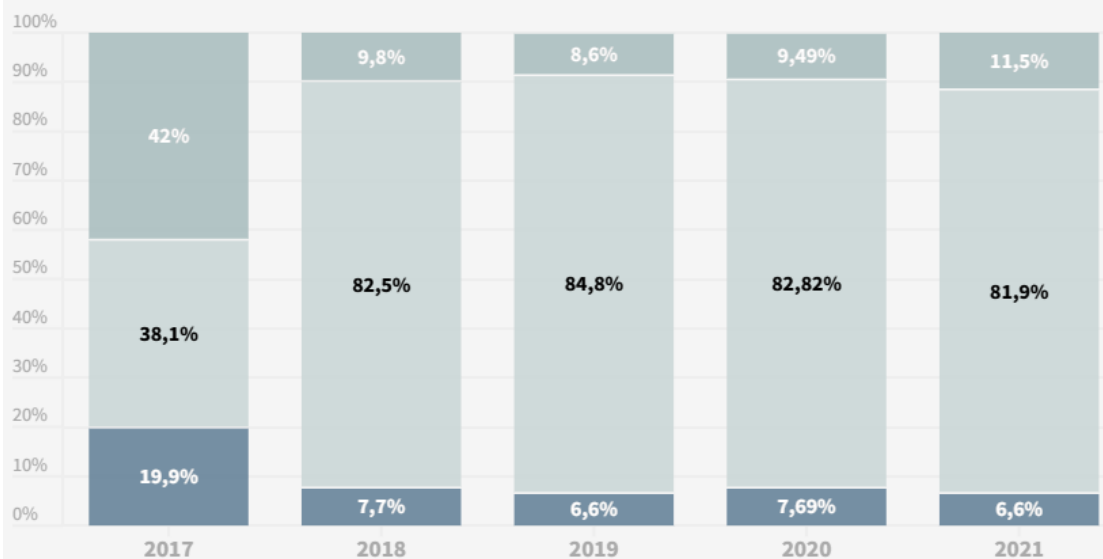


Fonte: Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail  
Non sono visualizzati nell'area del grafico gli esercenti che presentano dei valori eccedenti +1.000%

## Consumi contabilizzati in fattura

settore gas - Domestici <200000 smc

Fatture di chiusura

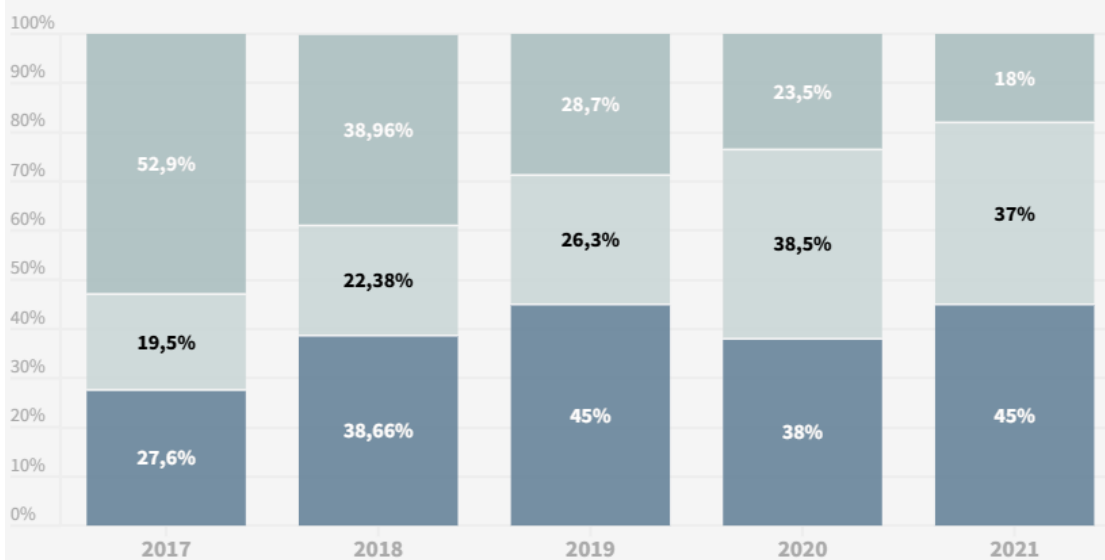


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Consumi contabilizzati in fattura

settore gas - Domestici <200000 smc

Fatture di periodo ▼



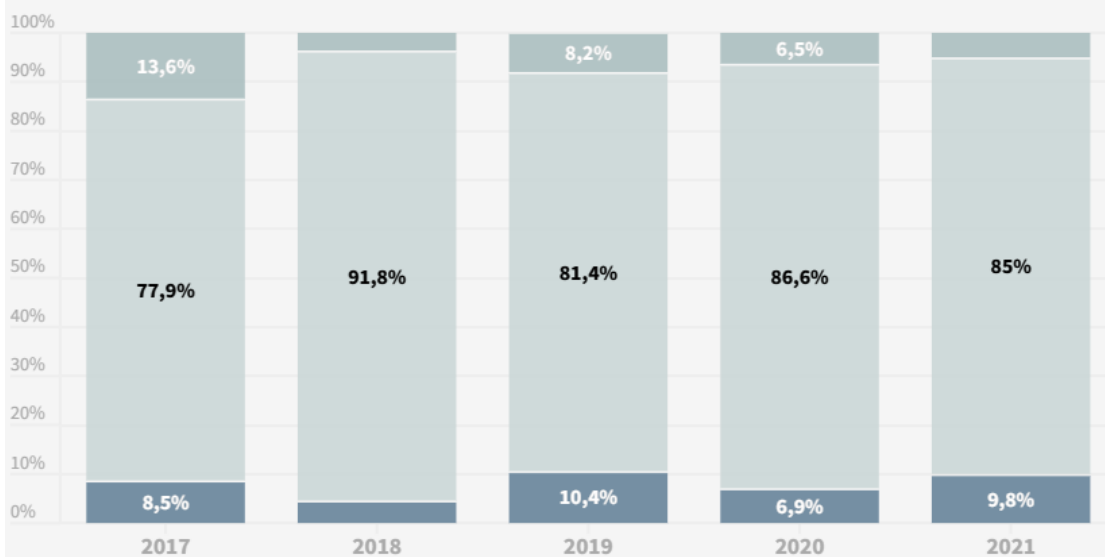
■ Fatture con consumi misti ■ Fatture con consumi effettivi ■ Fatture con consumi stimati

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

### Consumi contabilizzati in fattura

settore gas - Condomini uso domestico <200.000 Smc

Fatture di chiusura ▼



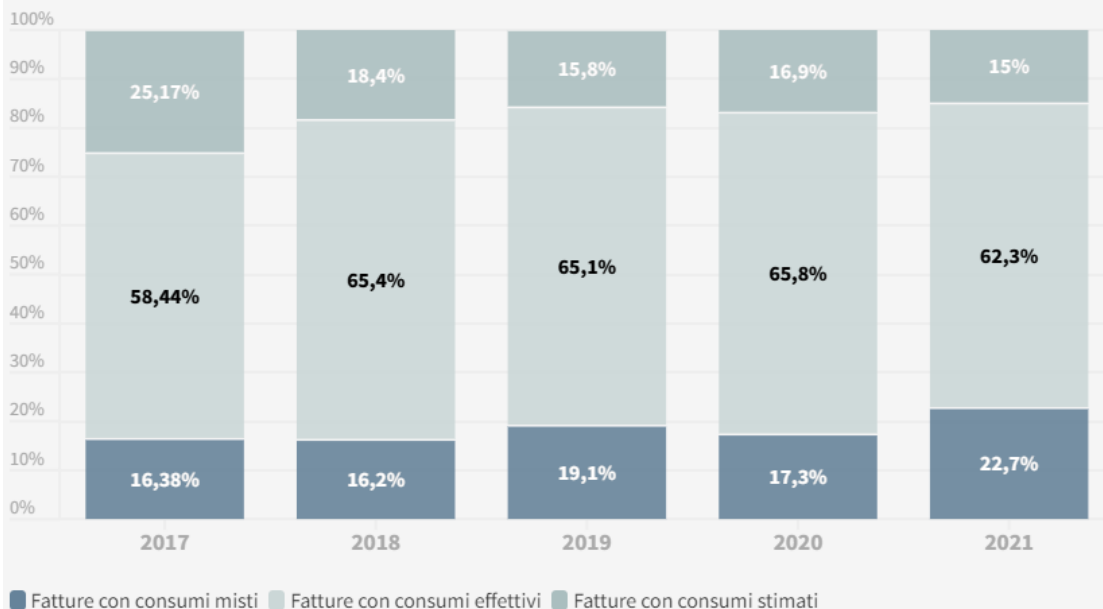
■ Fatture con consumi misti ■ Fatture con consumi effettivi ■ Fatture con consumi stimati

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

### Consumi contabilizzati in fattura

settore gas - Condomini uso domestico <200.000 Smc

Fatture di periodo

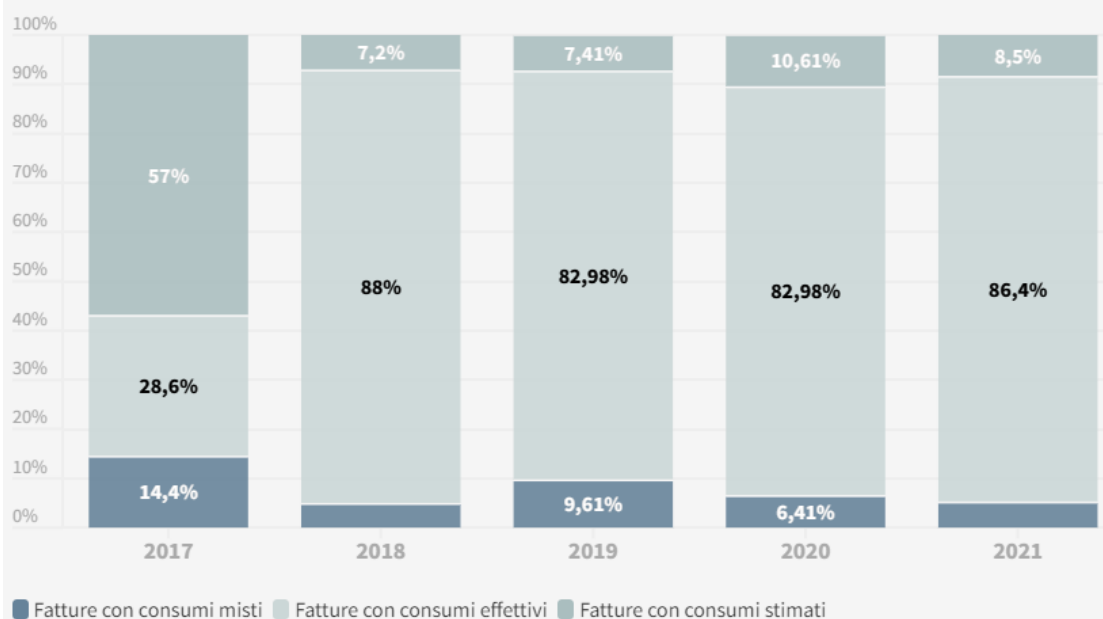


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Consumi contabilizzati in fattura

settore gas - altri usi <200.000 Smc

Fatture di chiusura



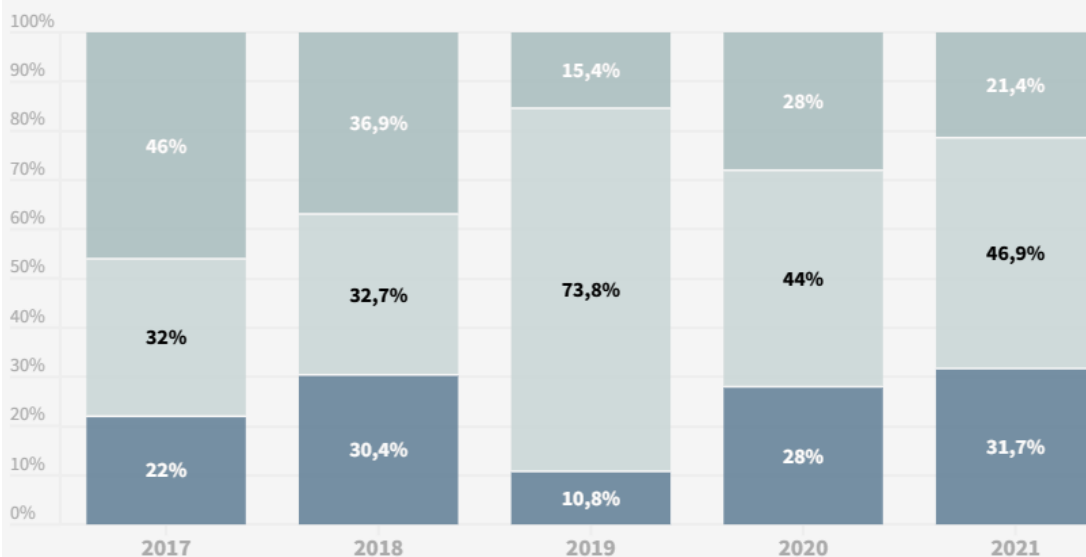
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail



### Consumi contabilizzati in fattura

settore gas - altri usi <200.000 Smc

Fatture di periodo



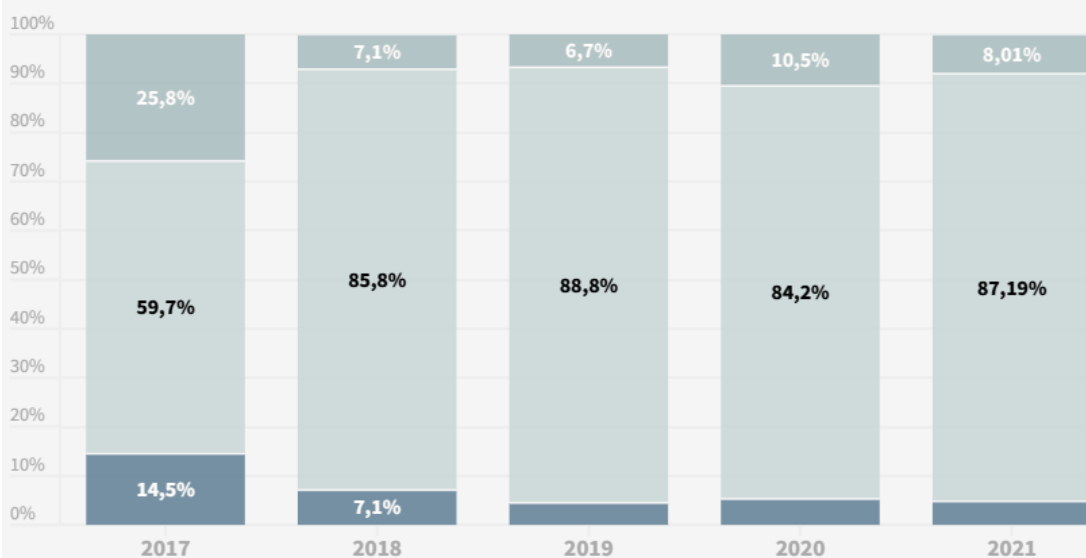
■ Fatture con consumi misti ■ Fatture con consumi effettivi ■ Fatture con consumi stimati

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

### Consumi contabilizzati in fattura

settore gas - Attività di servizio pubblico <200.000 Smc

Fatture di chiusura



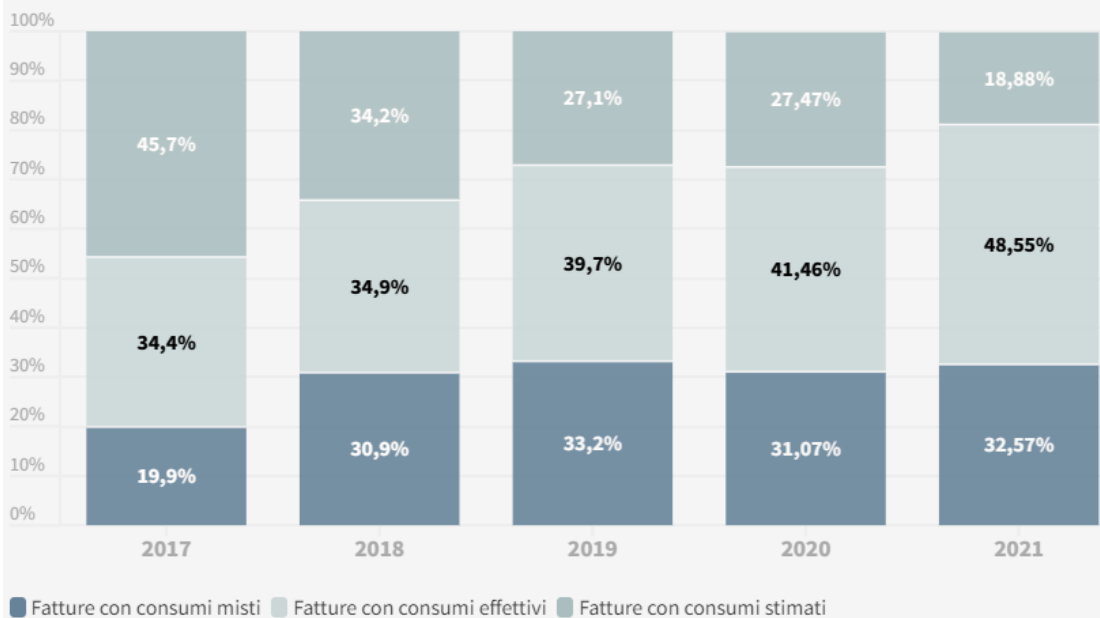
■ Fatture con consumi misti ■ Fatture con consumi effettivi ■ Fatture con consumi stimati

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

### Consumi contabilizzati in fattura

settore gas - Attività di servizio pubblico <200.000 Smc

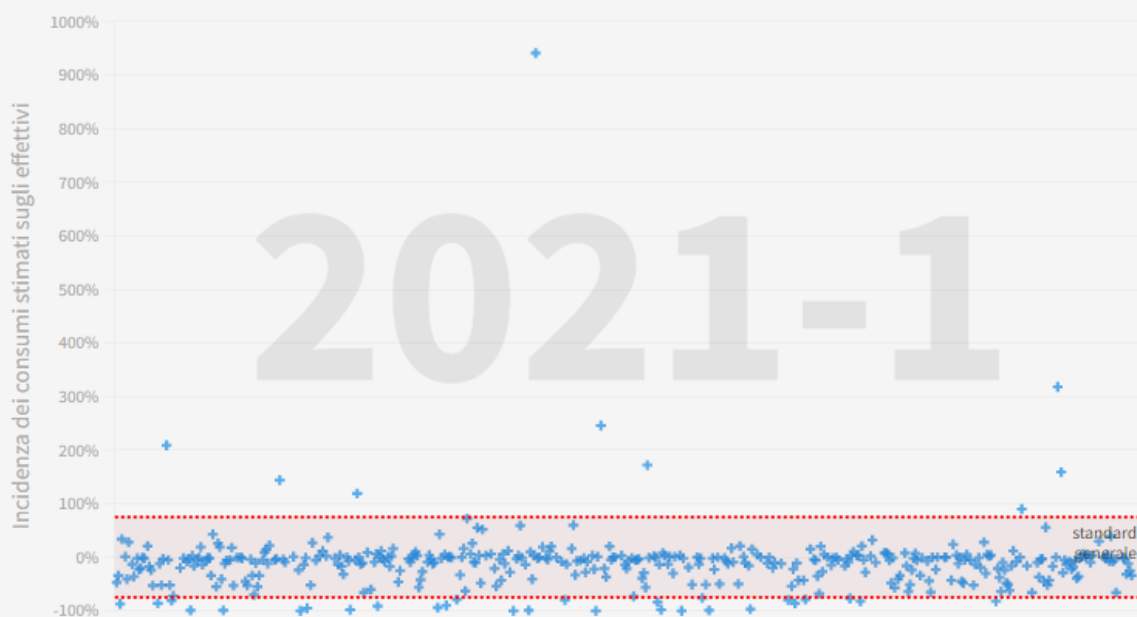
Fatture di periodo



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

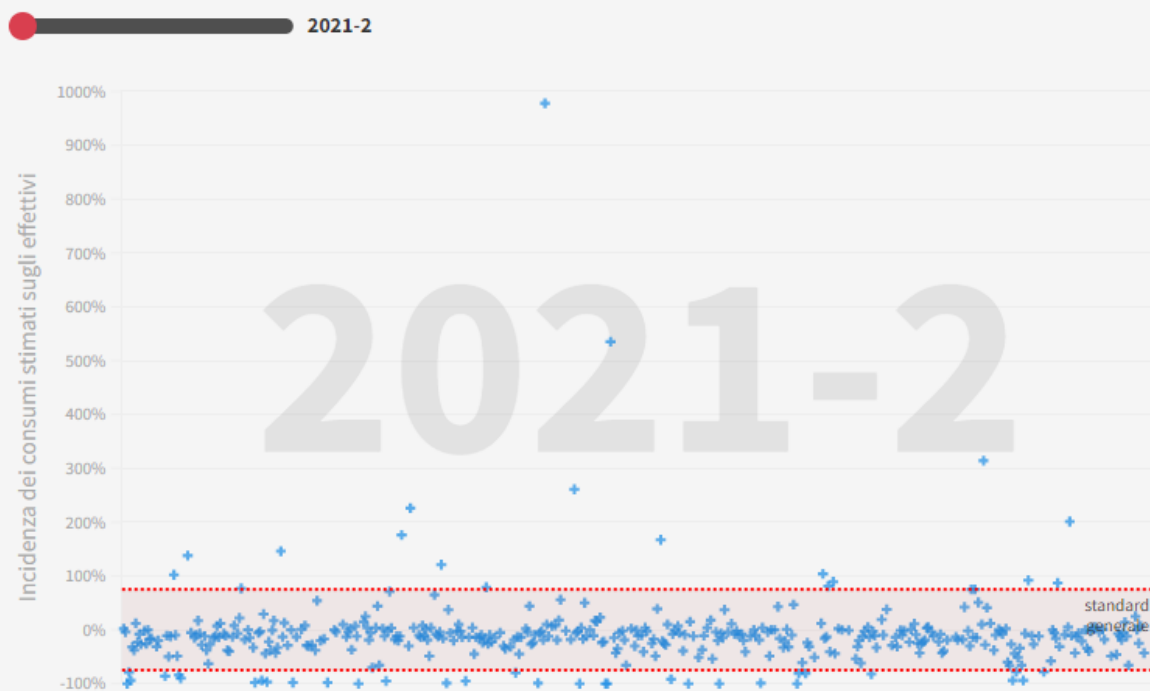
### Mancato rispetto dello Standard generale semestrale per la quantificazione dei consumi stimati – settore gas naturale

2021-1



Fonte: Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail  
Non sono visualizzati nell'area del grafico gli esercenti che presentano dei valori eccedenti +1.000%

## Mancato rispetto dello Standard generale semestrale per la quantificazione dei consumi stimati – settore gas naturale



Fonte: Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail  
Non sono visualizzati nell'area del grafico gli esercenti che presentano dei valori eccedenti +1.000%

## Morosità

Nell'ambito del monitoraggio retail il fenomeno del mancato pagamento da parte del cliente (morosità<sup>34</sup>) è analizzato da vari punti di vista:

- **Dimensione e distribuzione della morosità** - la rilevanza del fenomeno e la sua distribuzione tra le tipologie di clienti e a livello geografico sono monitorate in base ai dati sull'utilizzo del principale strumento regolatorio che il venditore può mettere in atto per sanare l'inadempienza del cliente, la sospensione della fornitura per morosità;
- **Efficacia della sospensione della fornitura** - l'efficacia di tale strumento è analizzata in base alla frequenza di pagamenti dei clienti avvenuti nell'attesa che la fornitura sia eseguita (portando ad un "revoca per pagamento") o dopo la sua esecuzione (portando alla riattivazione della fornitura);
- **Mancato rispetto dei termini di pagamento** - gli impatti che tale fenomeno genera sui venditori sono in parte rappresentati dagli indicatori afferenti al mancato rispetto dei termini di pagamento indicati in bolletta, generando dei crediti che in seguito dovranno poi essere sollecitati, essere oggetto di costituzione in mora e quindi entrare nel processo di recupero crediti. Non si distingue pertanto tra clienti che non hanno più saldato il proprio debito e quelli che l'hanno fatto con ritardo né, tra questi, si distinguono quelli che l'hanno fatto con molto ritardo dai clienti che hanno pagato il giorno successivo allo scadere dei termini. Tali indicatori vengono calcolati rispetto al numero di clienti serviti, al numero di fatture in scadenza in ciascun trimestre e in termini di importi fatturati.

---

<sup>34</sup> Il fenomeno della morosità è inquadrato nel contesto macroeconomico generale e risulta anche legato a situazioni specifiche di povertà, che devono essere opportunamente prese in considerazione ai fini della corretta valutazione del fenomeno. In merito, si precisa che la regolamentazione dell'Autorità fornisce ai clienti finali strumenti mirati per far fronte a tali situazioni (si pensi, per i settori oggetto del presente monitoraggio, agli strumenti relativi al Bonus elettrico e al Bonus gas).

## Dimensione e distribuzione della morosità

Nei casi di mancato pagamento da parte del cliente, la regolazione dell'Autorità definisce il processo relativo alla sospensione della fornitura per morosità<sup>35</sup>. Per eseguire l'intervento di sospensione richiesto il distributore ha a disposizione al massimo due settimane<sup>36</sup>, durante le quali la richiesta di sospensione può essere revocata in qualsiasi momento<sup>37</sup>, sia in seguito al pagamento degli importi per cui il cliente era stato costituito in mora sia per altri motivi (principalmente legati a casi di erronea richiesta di sospensione). Qualora il pagamento da parte del cliente venga ricevuto dal venditore dopo l'esecuzione dell'intervento di sospensione da parte del distributore, la revoca della richiesta di sospensione implica la riattivazione del punto di prelievo precedentemente sospeso. Per valutare la dimensione e la distribuzione della morosità, nell'ambito del monitoraggio retail viene utilizzato l'indicatore "Richieste di sospensione effettive", pari alle richieste di sospensione della fornitura per morosità presentate dal venditore, al netto di quelle successivamente revocate dallo stesso per motivi diversi dal pagamento.

L'andamento di tale indicatore tra il 2020 e il 2021 va valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici. Al fine di mitigare gli effetti di disagio dell'emergenza pandemica sulla popolazione, con la deliberazione [60/2020/R/com](#), l'Autorità ha disposto la non applicazione della disciplina della sospensione della fornitura per morosità dei clienti finali tra il 10 marzo e:

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

---

<sup>35</sup> La regolazione disciplina, in particolare, i tempi e le modalità con cui il venditore può ricorrere alla sospensione, anche al fine di tutelare il cliente finale permettendogli di avere il tempo utile per effettuare il pagamento dovuto, prima che la sospensione richiesta produca i suoi effetti. Nello specifico, l'Autorità ha previsto che, accertato un inadempimento da parte del cliente finale, prima di richiedere al distributore la sospensione della fornitura per morosità, il venditore debba sollecitare il pagamento rimasto inevaso costituendo in mora il cliente stesso e indicando il termine decorso il quale, in costanza di mora, il venditore provvederà a richiedere la sospensione al distributore. Tali disposizioni sono disciplinate per il settore elettrico con il [TIMOE](#) e per il settore gas con il [TIMG](#).

<sup>36</sup> A seconda che il misuratore installato presso il punto di prelievo nella titolarità del cliente finale sia telegestito o meno, il distributore ha a disposizione 5 o 8 giorni utili (definiti come i giorni diversi dai festivi, dal sabato e dai giorni che precedono i festivi e il sabato).

<sup>37</sup> Per i punti di prelievo connessi in BT, qualora sussistano le condizioni tecniche, il distributore, prima della sospensione della fornitura è tenuto a ridurre al 15% la potenza disponibile. Decorso 15 giorni da tale riduzione di potenza disponibile, l'impresa distributrice procede, in caso di mancata richiesta di riattivazione da parte del venditore, alla sospensione della fornitura.

A cavallo tra il primo e il secondo trimestre del 2020, pertanto le richieste di sospensione per i clienti oggetto del monitoraggio retail<sup>38</sup> si sono azzerate, con un chiaro impatto anche sul dato annuale. In entrambi i settori le richieste di sospensione della fornitura per morosità hanno un andamento disomogeneo tra le varie tipologie di cliente e tra le varie regioni d'Italia.

vedi → [Richieste di sospensione effettive per regione](#)

Per il *settore elettrico*, nel 2021 le richieste di sospensione effettive si riducono per tutti i tipi di clienti e l'incidenza delle richieste di sospensione effettive è disomogenea tra le varie tipologie di cliente. In particolare, queste sono più frequenti per i clienti BT Altri usi serviti in tutele gradualali (6,0%) e nel mercato libero (5,1%) che nella maggior tutela (4,6%) e per i clienti MT altri usi in Salvaguardia (5,7%). La maggior incidenza delle richieste di sospensione per i clienti nel Servizio a Tutele Graduali potrebbe trovare fondamento nelle azioni a tutela dei crediti accumulati attuate a ridosso del passaggio dei clienti ai vincitori delle procedure concorsuali per l'assegnazione a regime del servizio dagli operatori che hanno esercito transitoriamente il servizio nella prima metà del 2021. Per tali clienti vi è infatti un picco di richieste di sospensione nel mese di giugno 2021. Diversamente, si verificano con una frequenza minore e più omogenea a livello territoriale per i clienti domestici (2,1% in maggior tutela e 3,4% nel mercato libero), BT Altri usi in salvaguardia (2,1%) e MT nel mercato libero (2,5%).

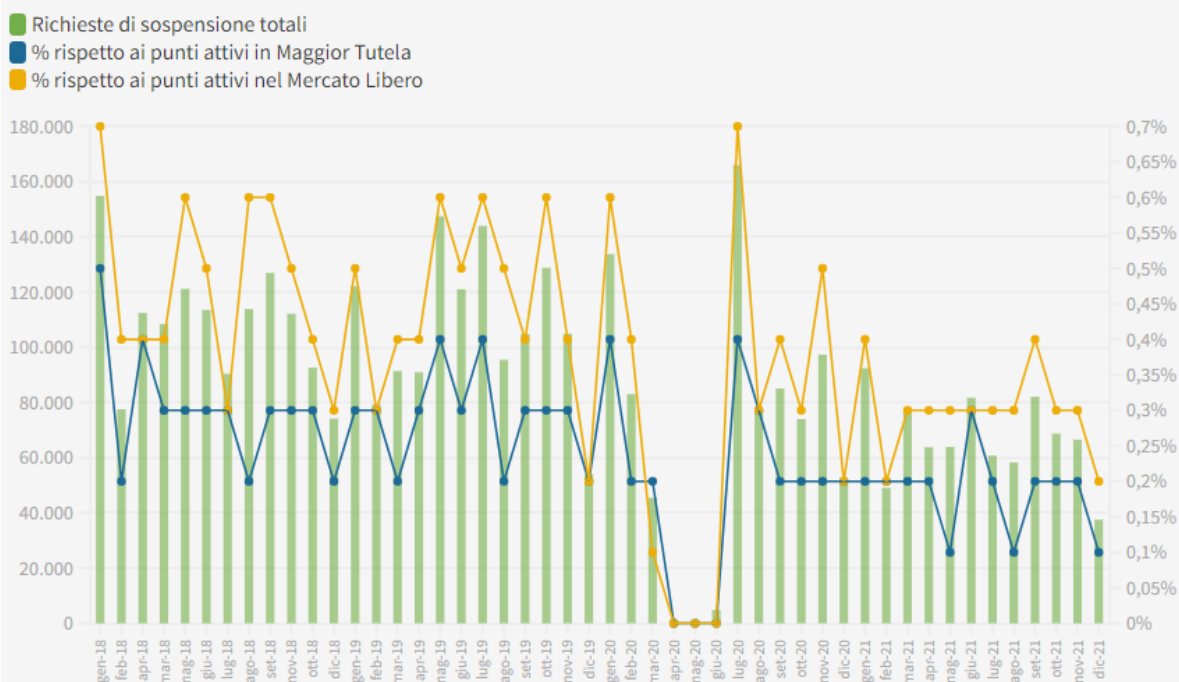
---

<sup>38</sup> In particolare, all'interno del perimetro del monitoraggio retail, per le seguenti tipologie di clienti:

- nel settore elettrico, clienti domestici e BT Altri usi;
- nel settore del gas naturale, clienti domestici, condominio uso domestico, e altri usi con consumo non superiore a 200.000 Smc/anno.

## Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti

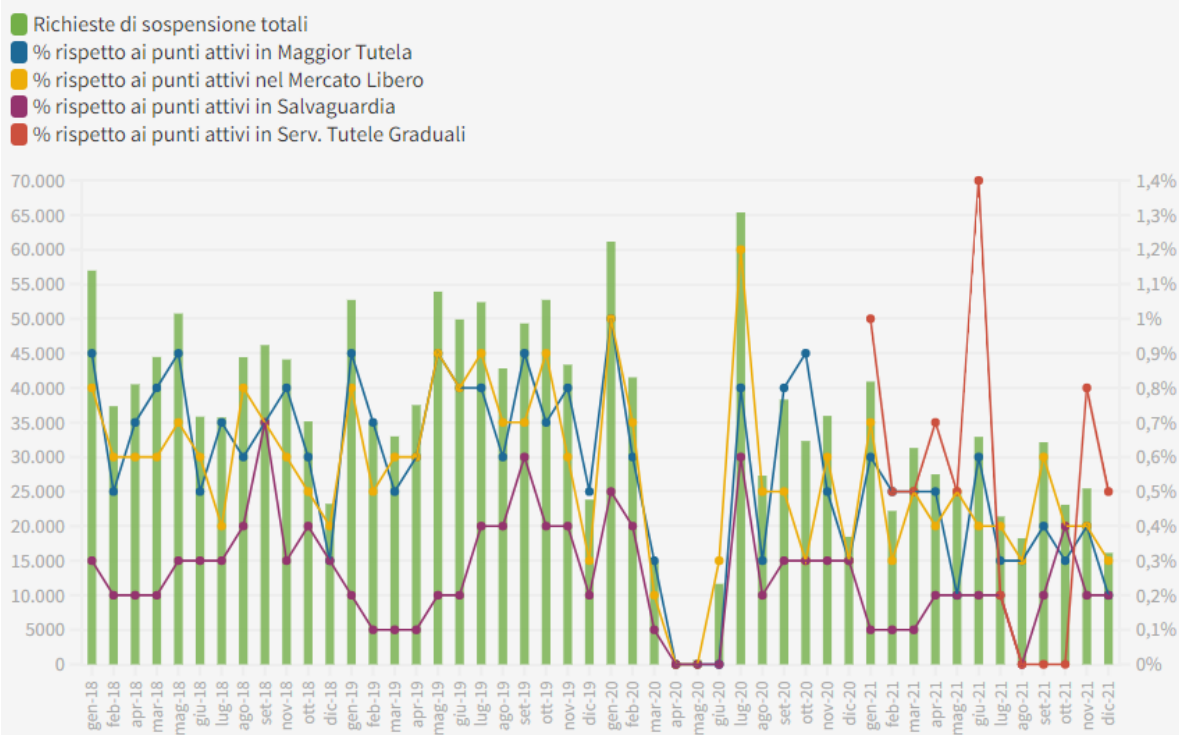
Settore elettrico - clienti domestici



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

## Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti

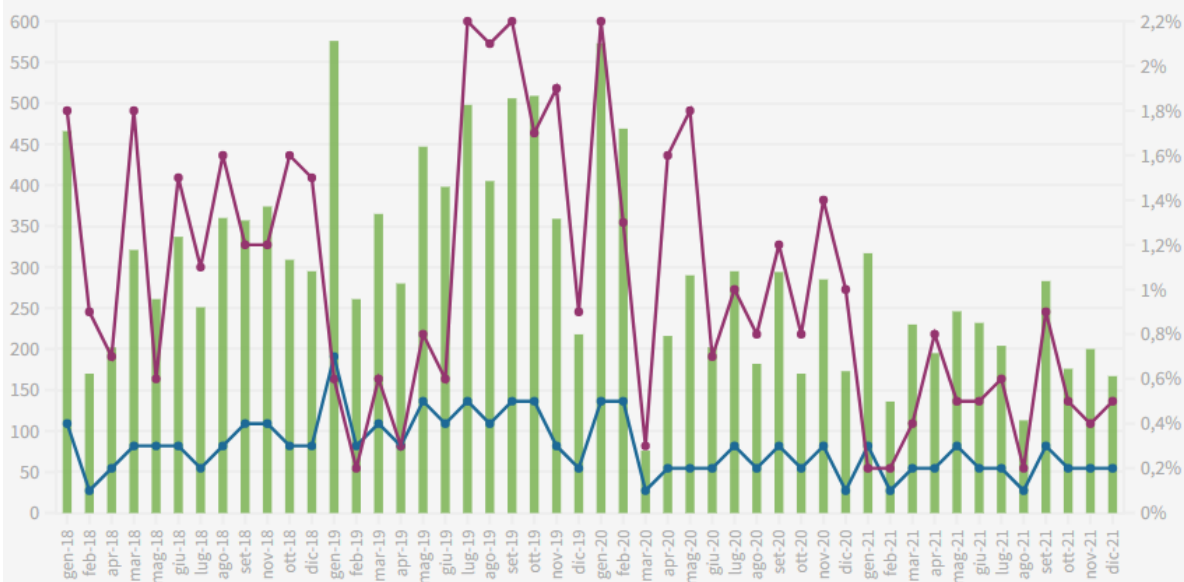
settore elettrico - clienti BT altri usi



## Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti

settore elettrico - clienti MT altri usi

- Richieste di sospensione effettive totali
- % rispetto ai punti attivi nel Mercato Libero
- % rispetto ai punti attivi in Salvaguardia



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

Clienti domestici - Maggior Tutela

2021

0 4

Q



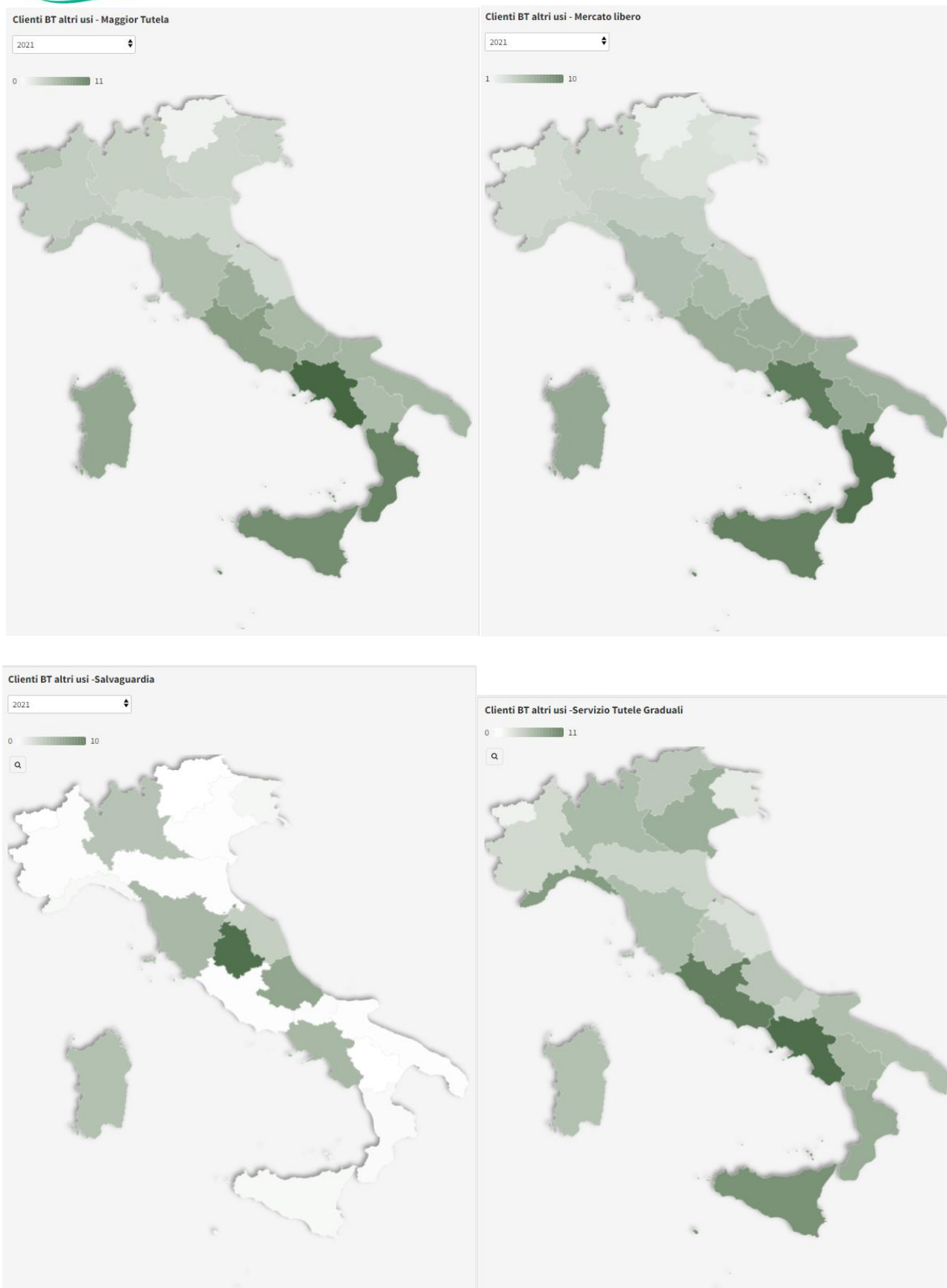
Clienti domestici - Mercato Libero

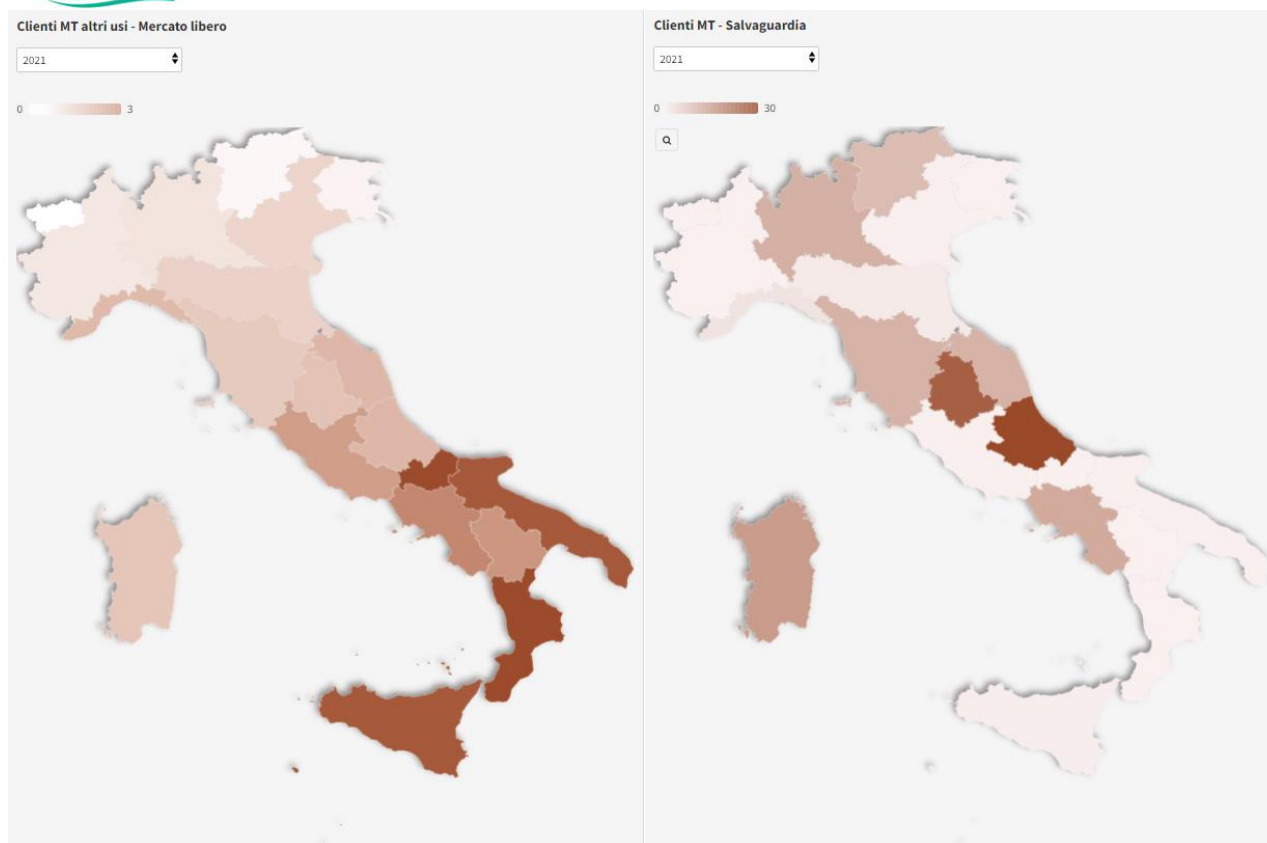
2021

0 5,5

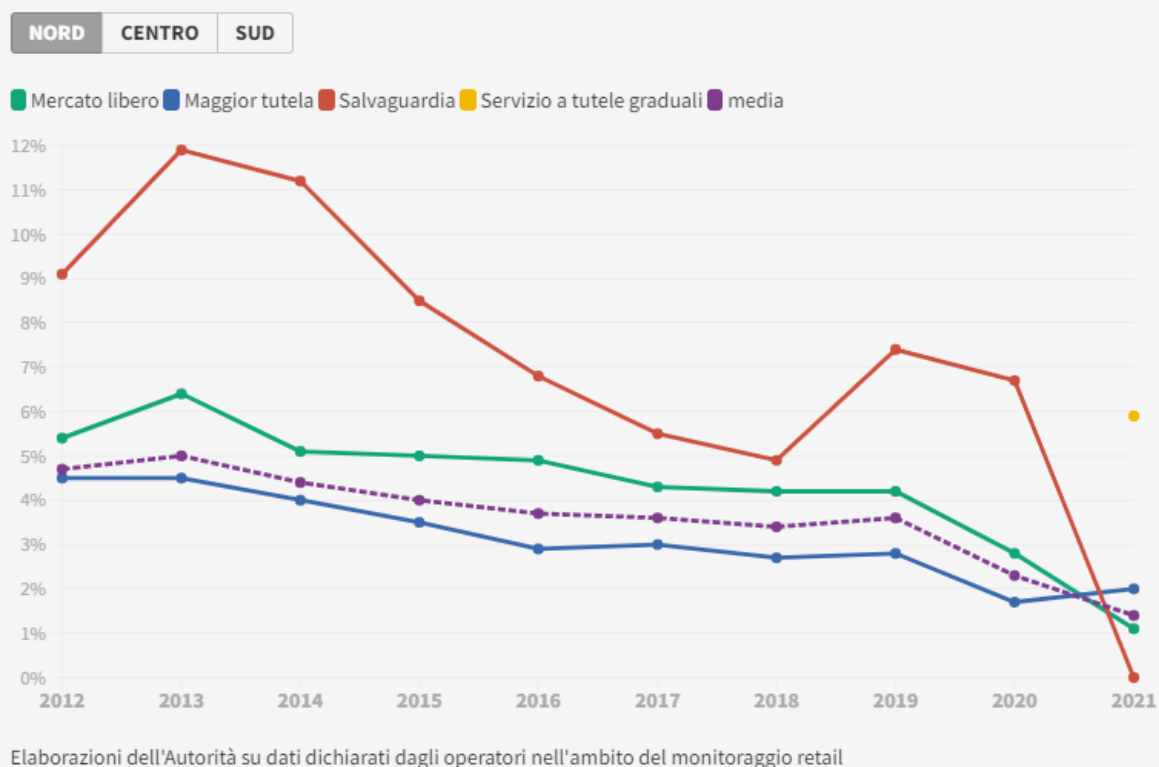




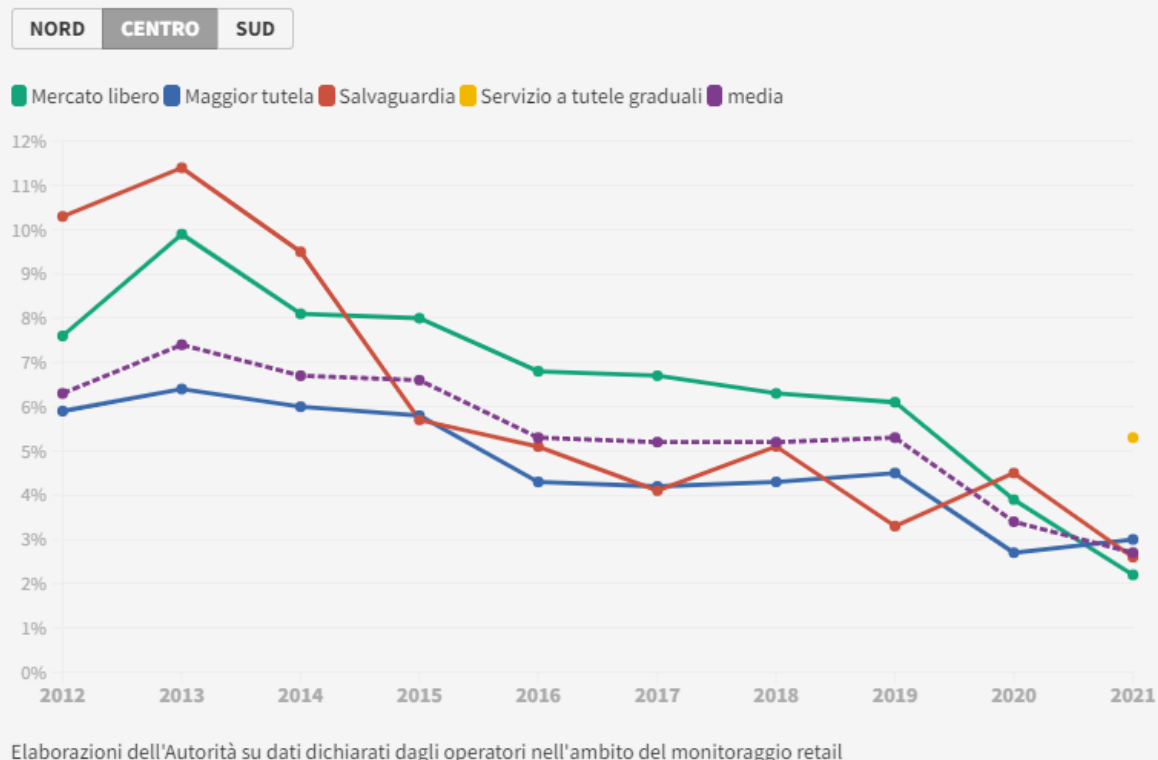




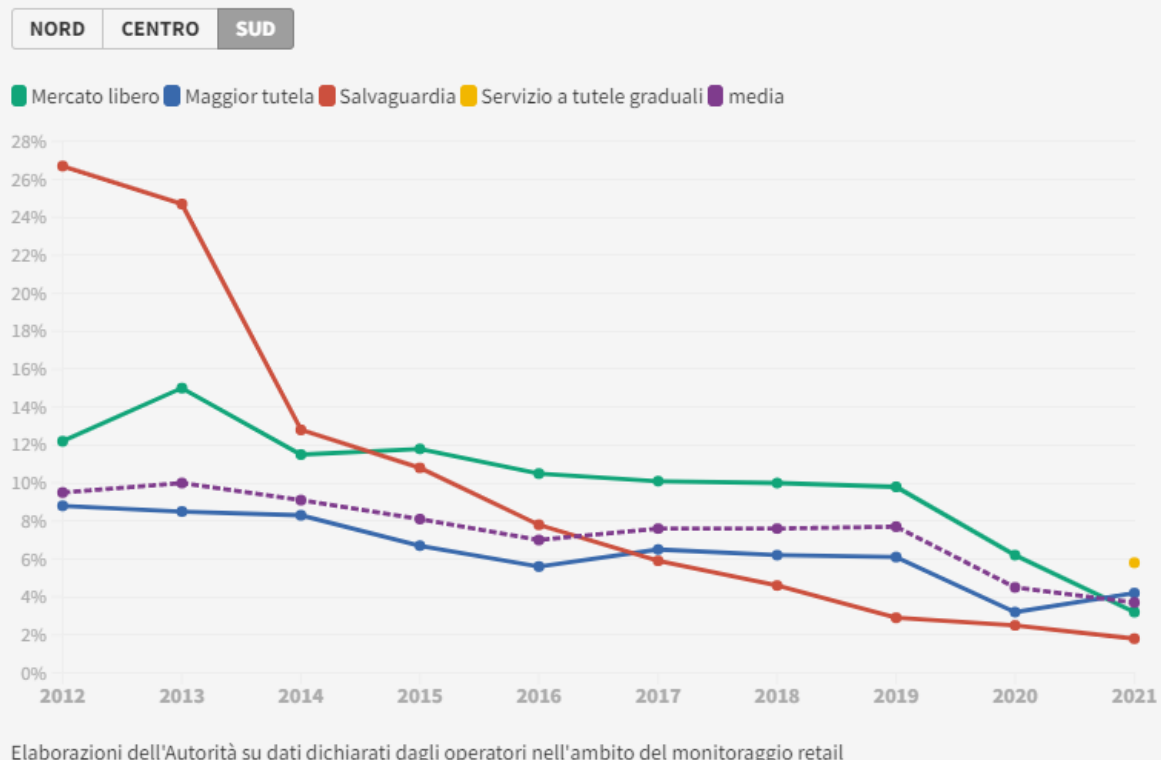
### Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti per macro arera geografica



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



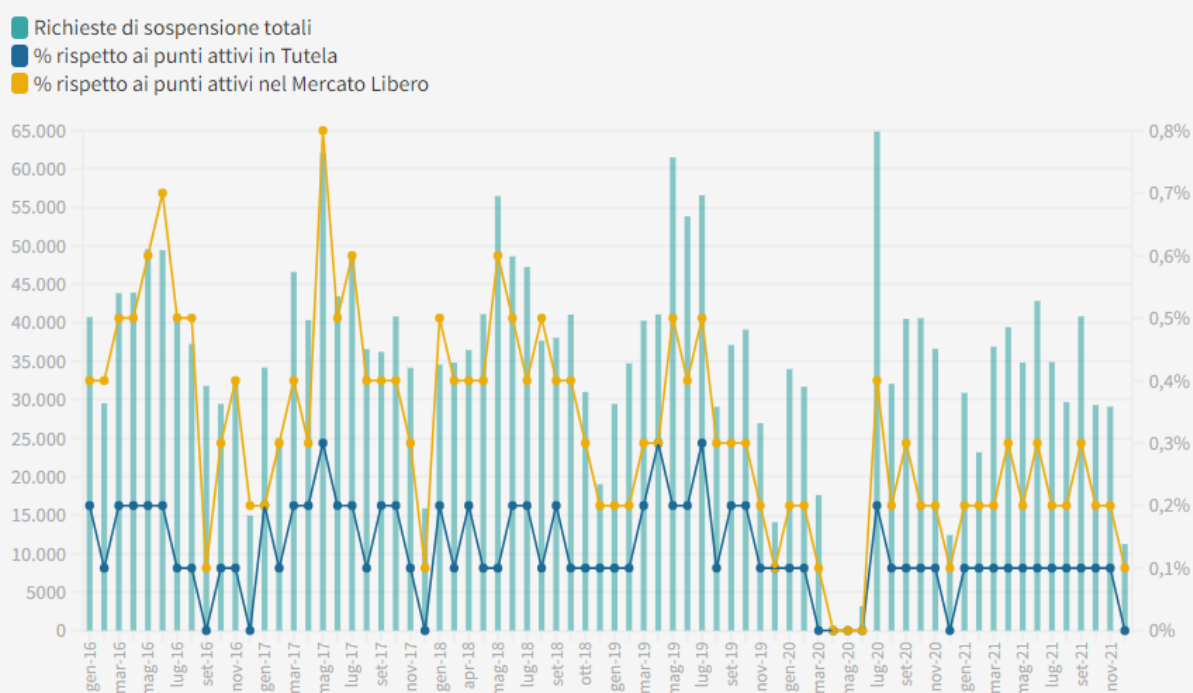
### Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti per macro arera geografica



Nel settore del gas naturale nel 2021 le differenze in termini di frequenza con cui la sospensione per morosità viene richiesta tra le varie tipologie di cliente sono meno marcate che nel settore elettrico. Inoltre, nel settore del gas le richieste di sospensione sono generalmente più basse che nell'elettrico<sup>39</sup>. Unica eccezione per il 2021 si registra con riferimento all'incidenza di tali richieste per i clienti Altri usi con consumi inferiori a 50.000 Smc, pari al 17,5%. Per i Domestici, le richieste di sospensione effettive riguardano lo 0,8% di quelli in servizio di tutela e il 2,5% di quelli del mercato libero. Per i Condomini, le sospensioni effettive riguarda una quota ridotta di clienti, il 2,0% per il servizio di tutela e l'1,5% nel mercato libero. Infine, per i clienti Altri usi con consumi compresi tra 50.000 e 200.000 Smc l'incidenza di tali richieste nel mercato libero è pari a 3,7%.

### Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti

settore gas - clienti domestici



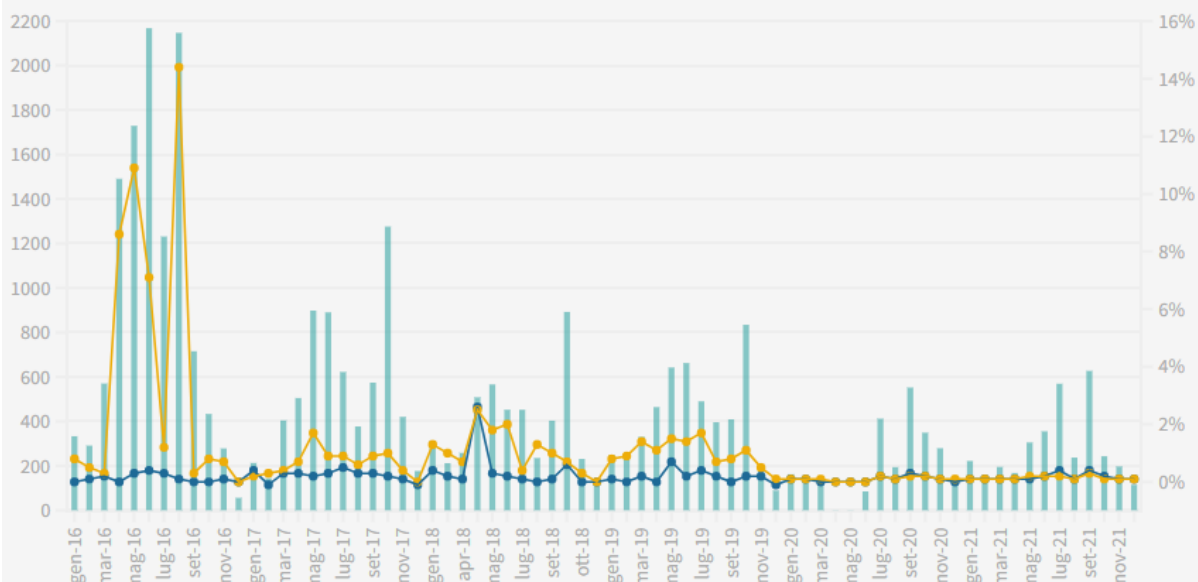
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

<sup>39</sup> A riguardo si precisa che, nel settore del gas a differenza che per l'elettrico, i distributori sono tenuti a soddisfare le richieste di sospensione solo fino a un prefissato numero massimo (peraltro, l'Autorità è già intervenuta in più occasioni con modifiche della regolazione a incrementare tali limiti), e che i misuratori telegestiti che permettano di eseguire da remoto la sospensione della fornitura non sono ancora in funzione in misura comparabile al settore elettrico.

## Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti

settore gas -condomini

- Richieste di sospensione totali
- % rispetto ai punti attivi in Tutela
- % rispetto ai punti attivi nel Mercato Libero

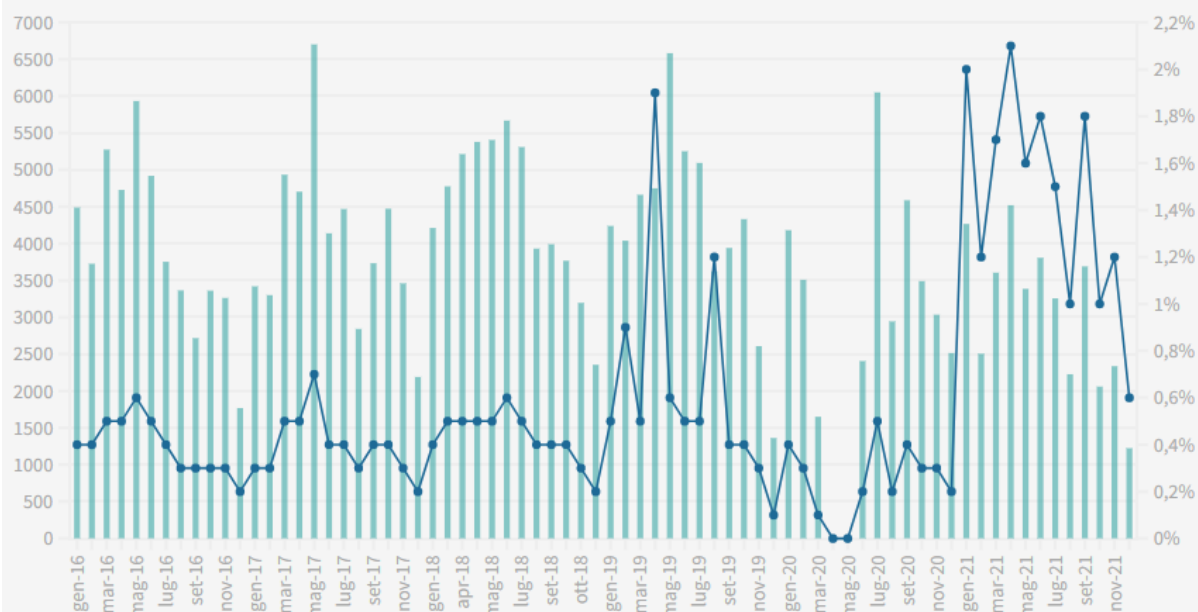


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti

settore gas - altri usi < 50.000 Smc

- Richieste di sospensione totali
- % rispetto ai punti attivi nel Mercato Libero

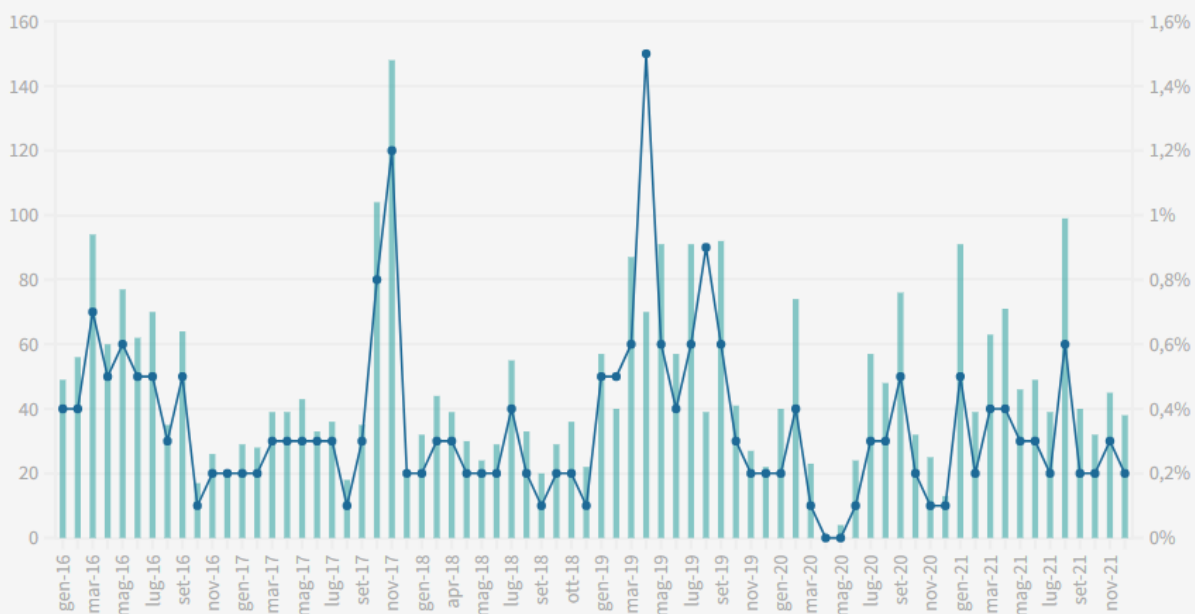


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

## Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti

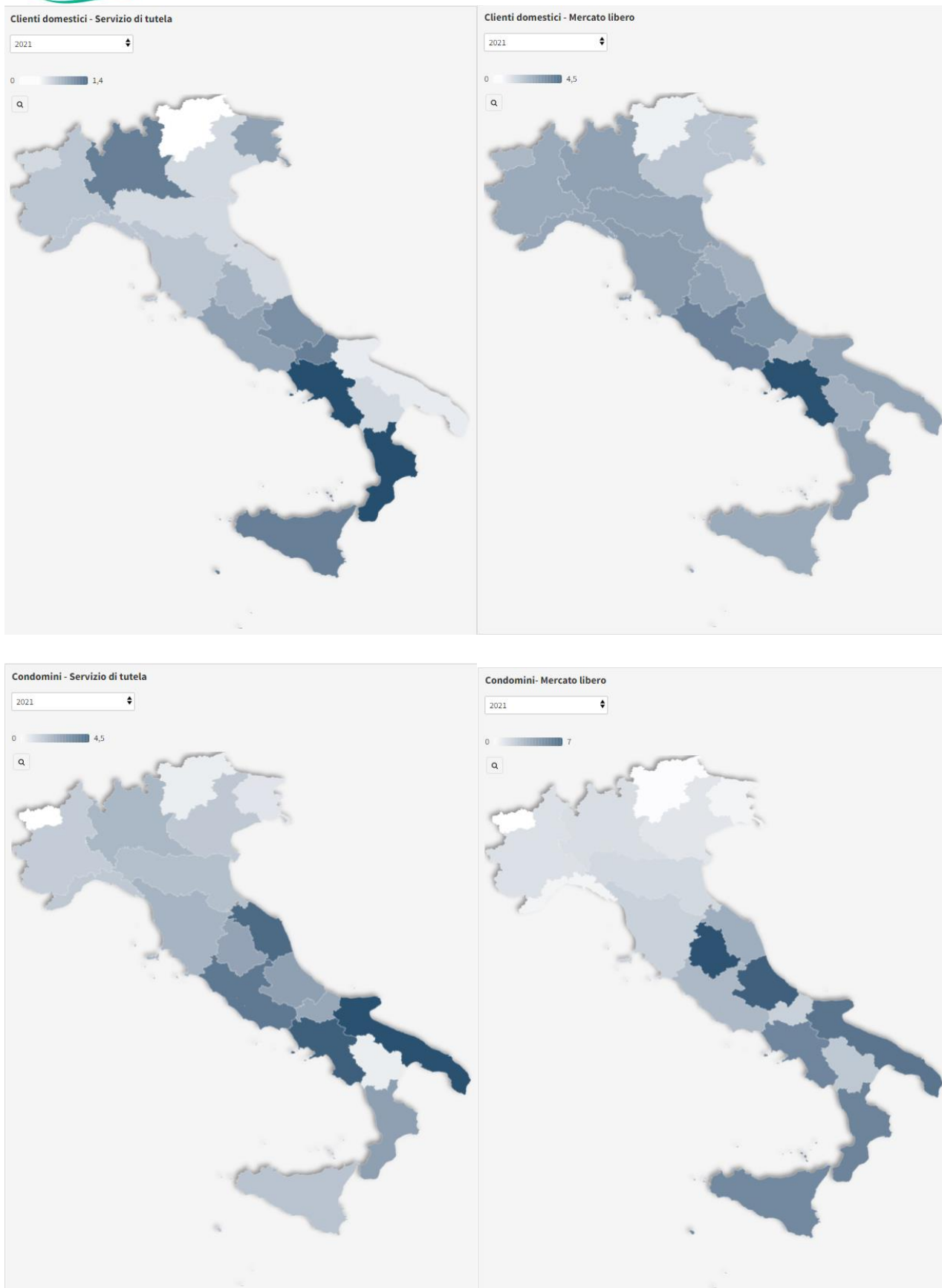
settore gas - Altri usi >50.000 e <200.000 Smc

■ Richieste di sospensione totali  
■ % rispetto ai punti attivi nel Mercato Libero

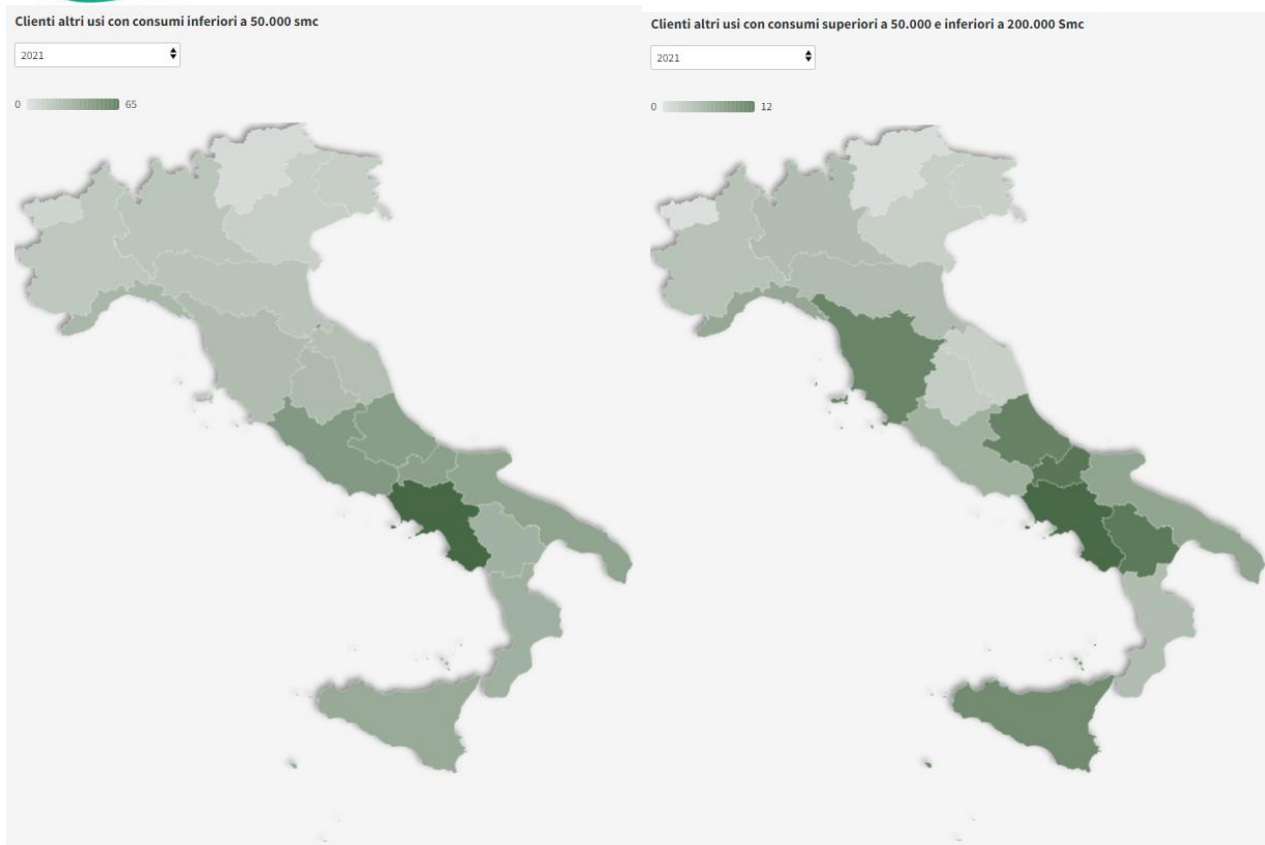


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

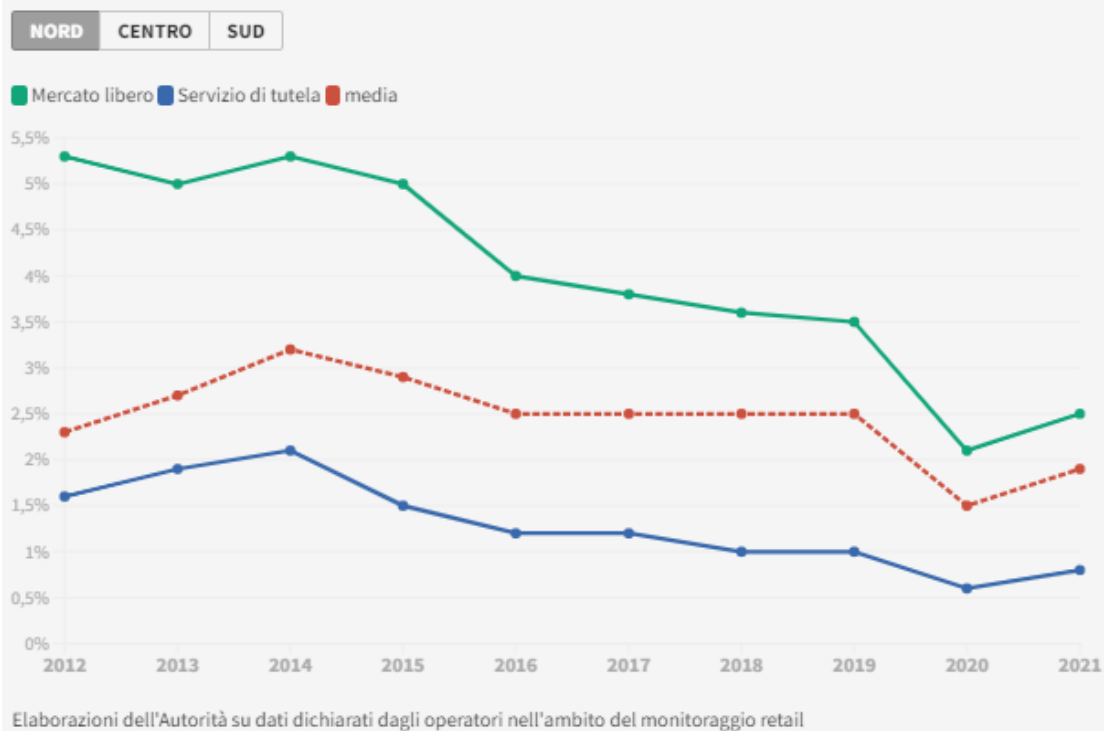
Si conferma quanto già indicato nei [precedenti Rapporti di monitoraggio](#) in merito alle difficoltà nell'eseguire la sospensione a causa delle peculiarità del settore del gas (tra cui l'ancora diffusa presenza di misuratori non telegestiti unita alla scarsa accessibilità di numerosi di essi). Persiste, pertanto, la necessità di aumentare l'efficacia dei tentativi di sospensione della fornitura per morosità al fine di evitare che gli oneri della morosità determinino un incremento dei costi dell'attività di vendita che, indirettamente, andrebbe a scaricarsi sui prezzi praticati sulla generalità dei clienti.





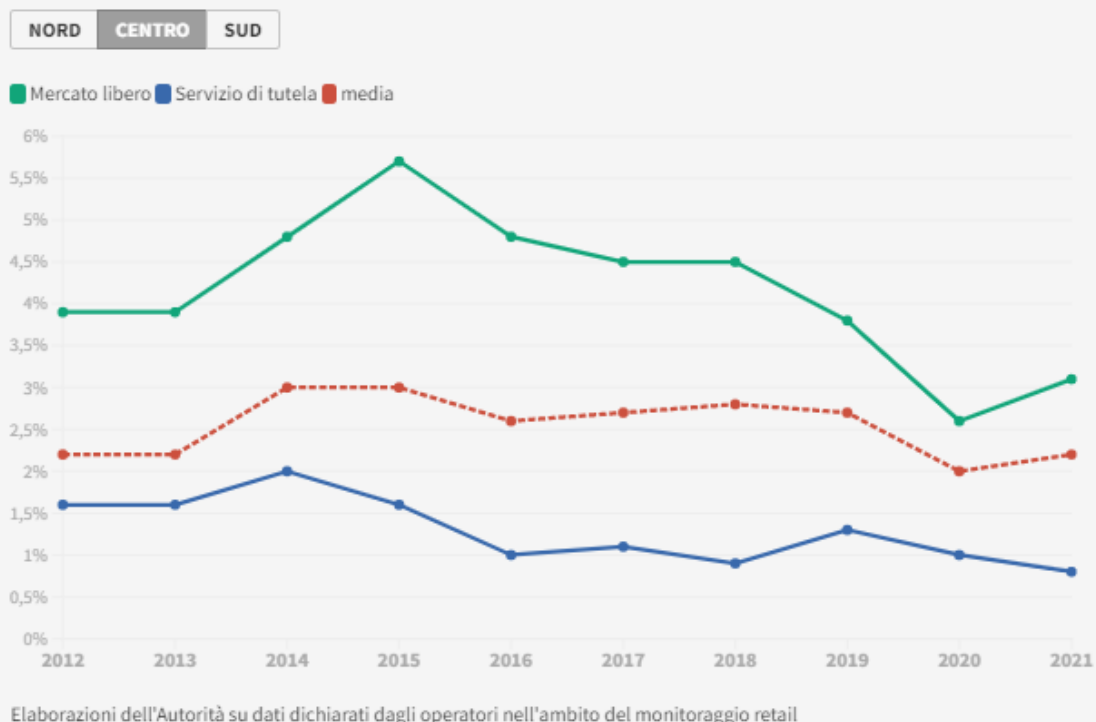


### Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti per macro arera geografica

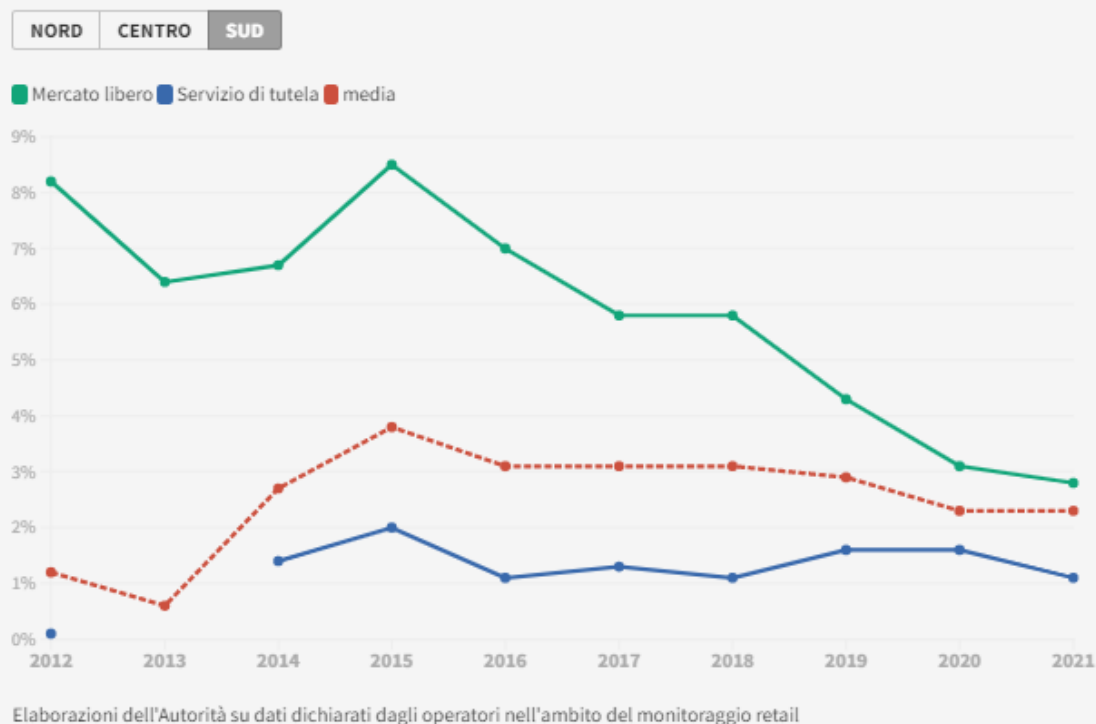




### Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti per macro arera geografica



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



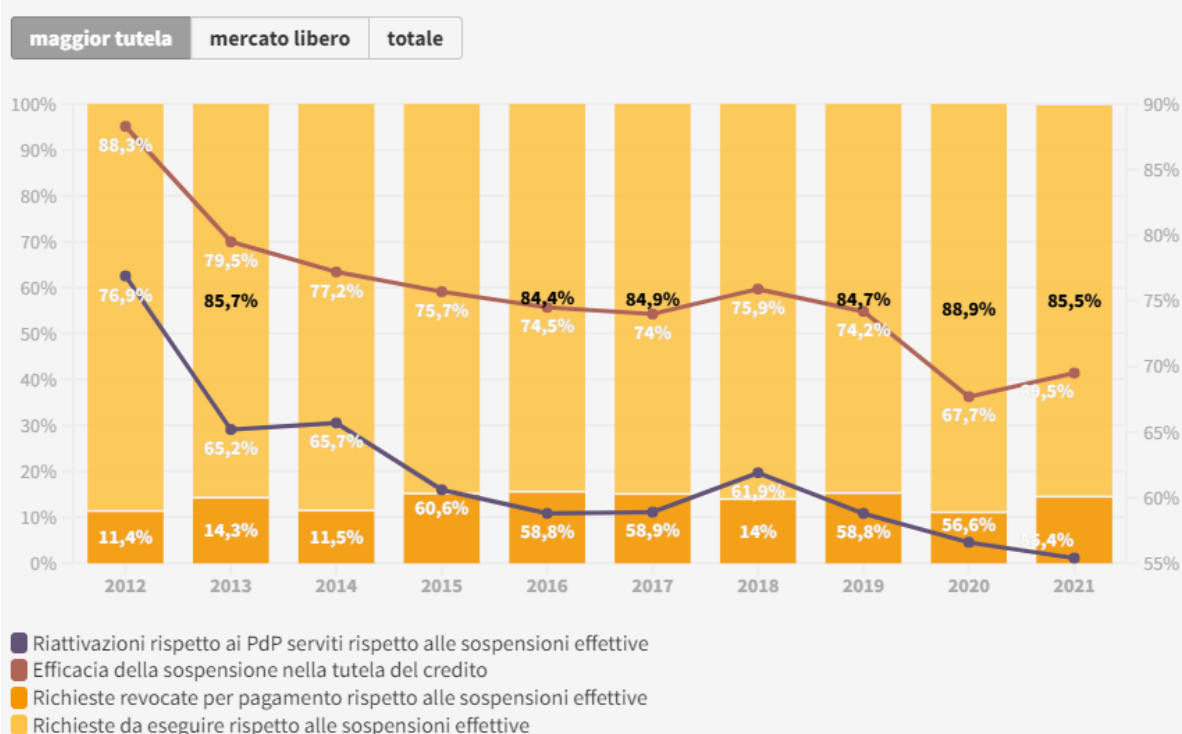
## Efficacia della sospensione della fornitura

La capacità di saldare i debiti dopo essere stato oggetto di una richiesta di sospensione per morosità (sia prima che la richiesta di sospensione venga eseguita, in modo da impedire che il servizio venga sospeso, sia dopo, facendolo ripristinare qualora già sospeso) è:

- nel settore elettrico, leggermente aumentata rispetto al 2020 per i clienti domestici e per i BT Altri usi, mentre risulta diminuita significativamente per gli MT Altri usi. Nel 2021 il tasso di efficacia della sospensione del credito è pari a 79,6% per domestici (+0,1 p.p.), 80,1% per i BT Altri usi (+2,6 p.p.) e 65,7% per gli MT Altri usi (-18,1 p.p.);
- nel settore del gas, diminuita per tutte le tipologie di clienti. In particolare, è pari 45,4% per i clienti domestici (-0,1 p.p.), 48,2% per i Condomini (-9,4 p.p.), 44,2% per gli Altri usi inferiori a 50.000 Smc (-2,2 p.p.) e 30,6% per gli Altri usi con consumi tra 50.000 e 200.000 Smc (-31,7 p.p.). Nel settore del gas, pertanto, nei casi in cui venga richiesta la sospensione della morosità, è molto meno probabile che il cliente saldi il proprio debito di quanto non accada nell'elettrico (vi sono poco più della metà delle probabilità).

### **Efficacia della sospensione nella tutela del credito**

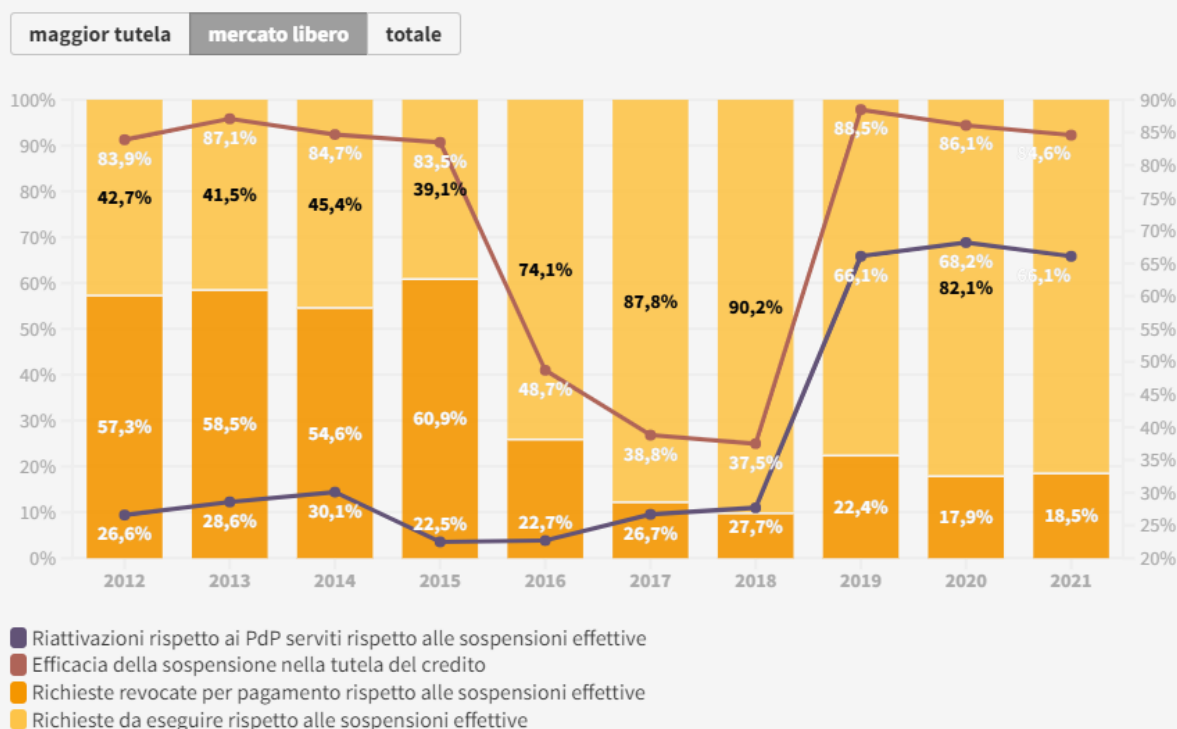
settore elettrico - domestici



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

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

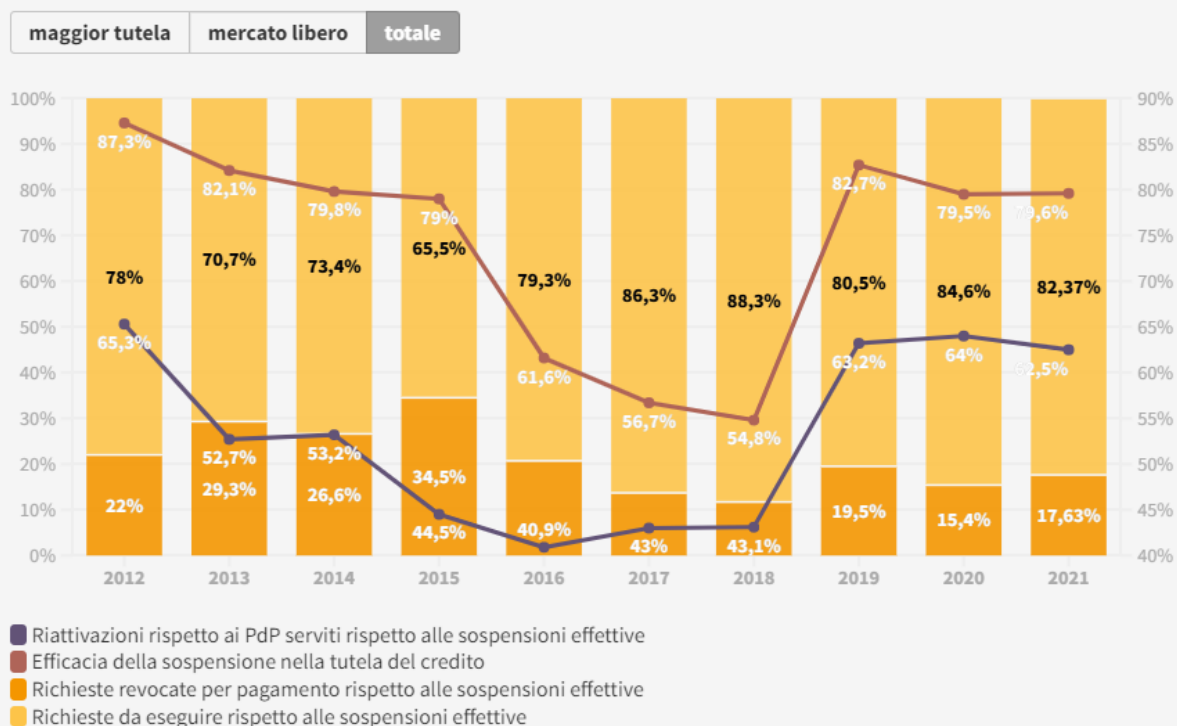
settore elettrico - domestici



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

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

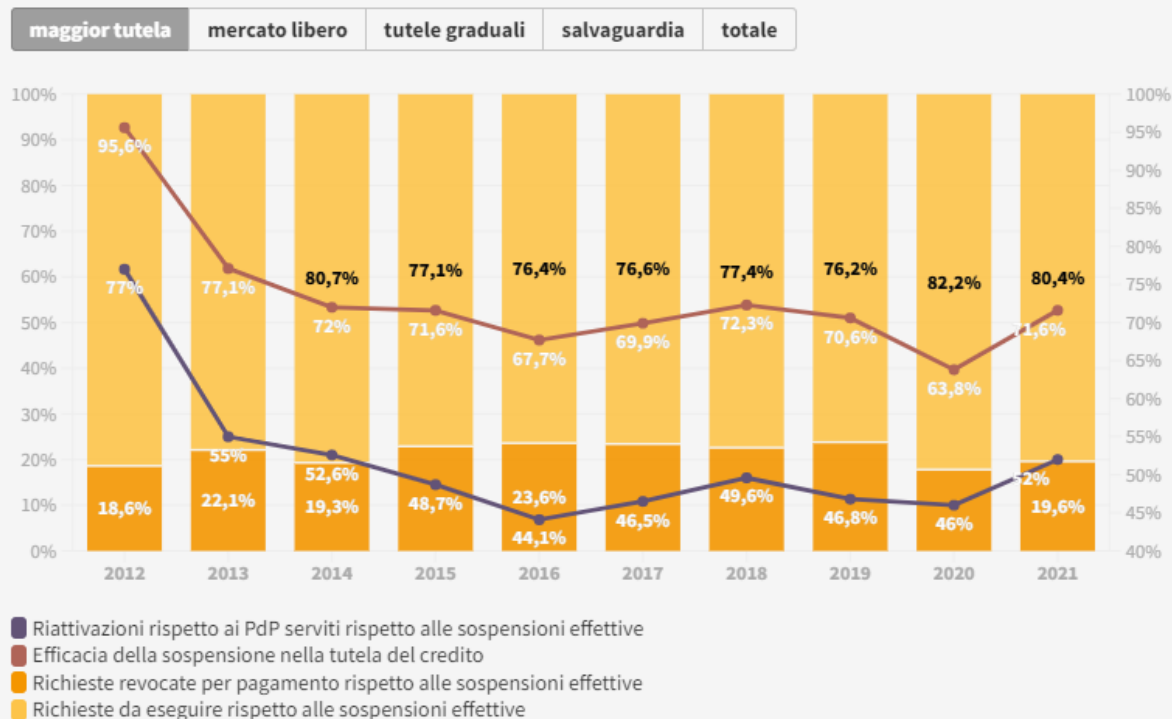
settore elettrico - domestici



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

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

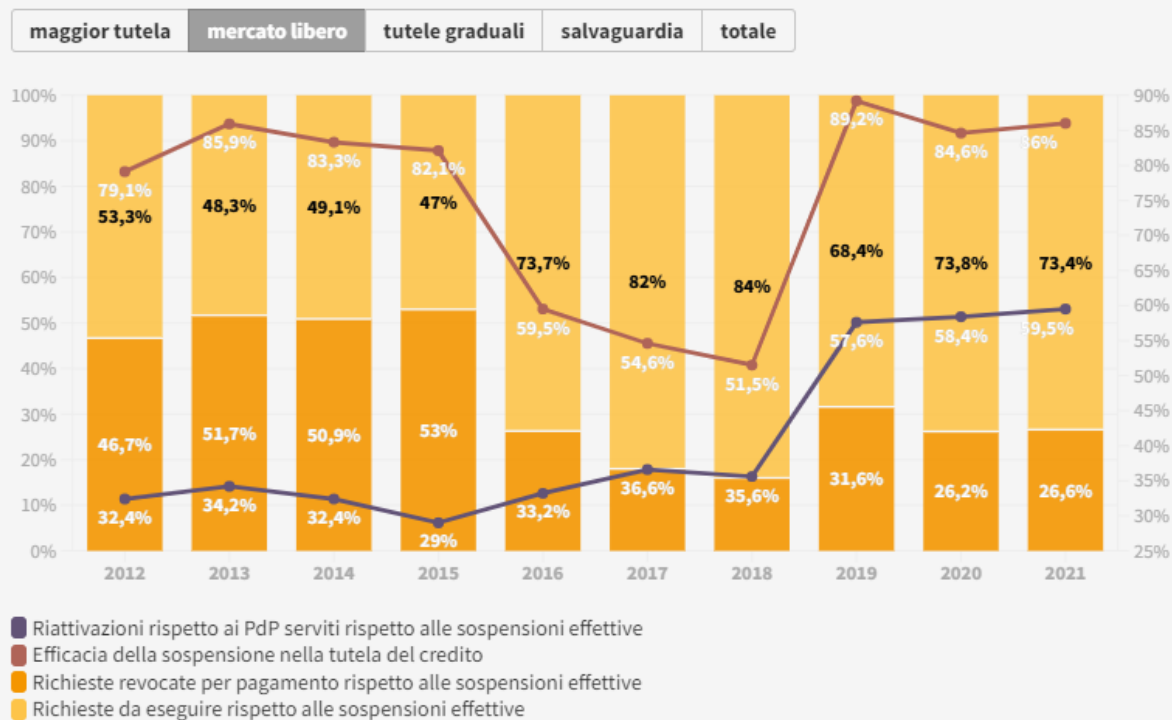
settore elettrico - BT altri usi



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

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

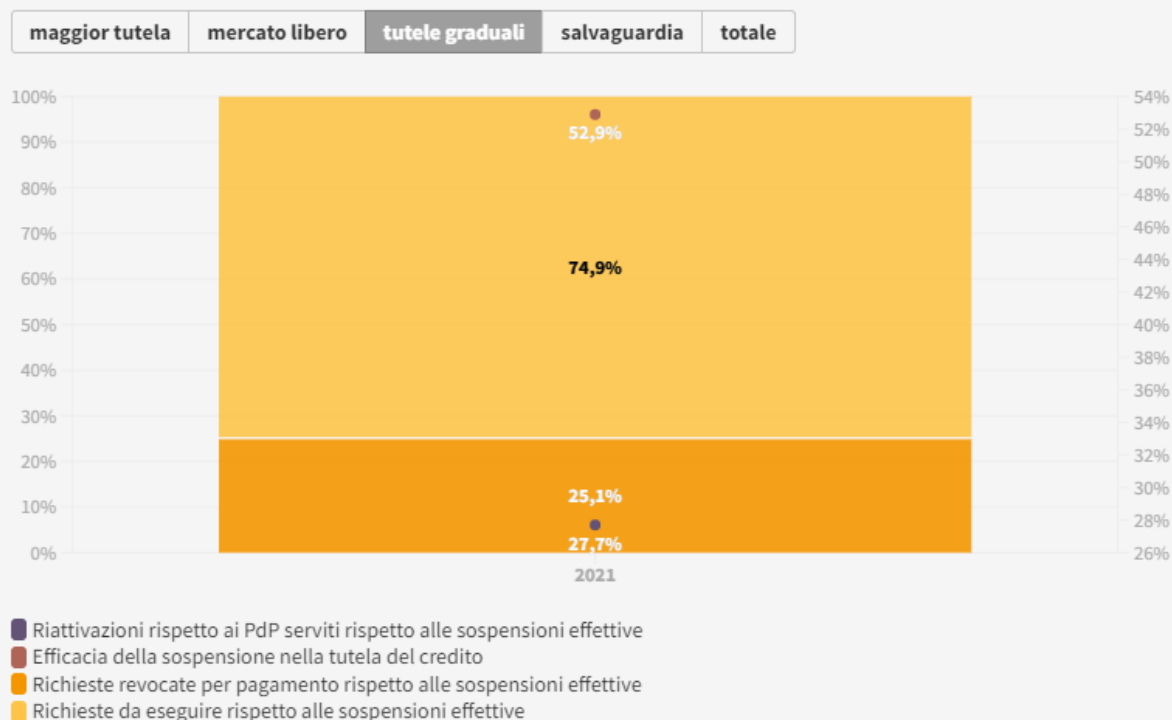
settore elettrico - BT altri usi



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

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

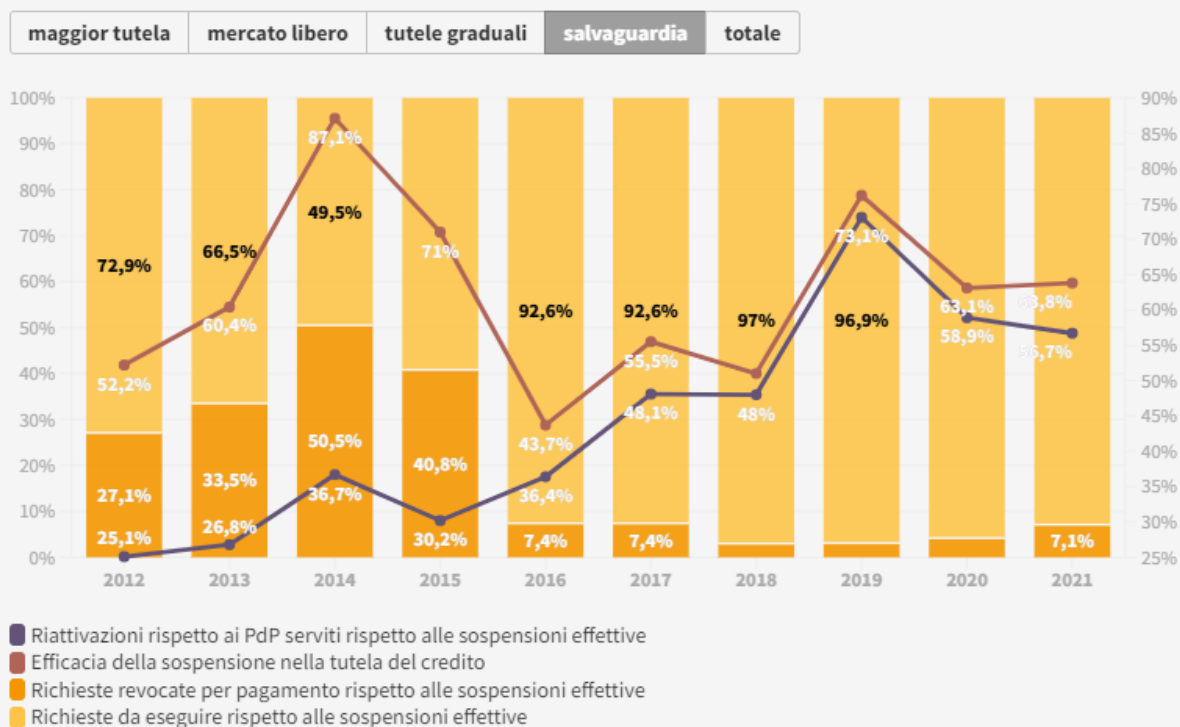
settore elettrico - BT altri usi



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

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

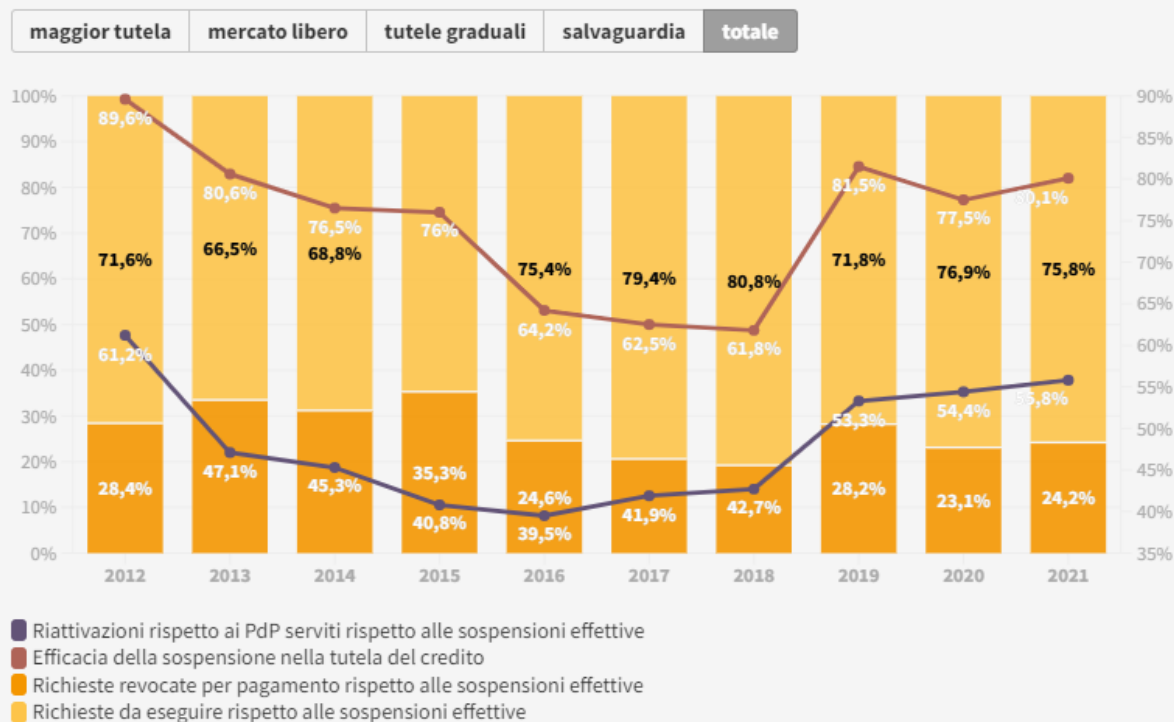
settore elettrico - BT altri usi



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

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

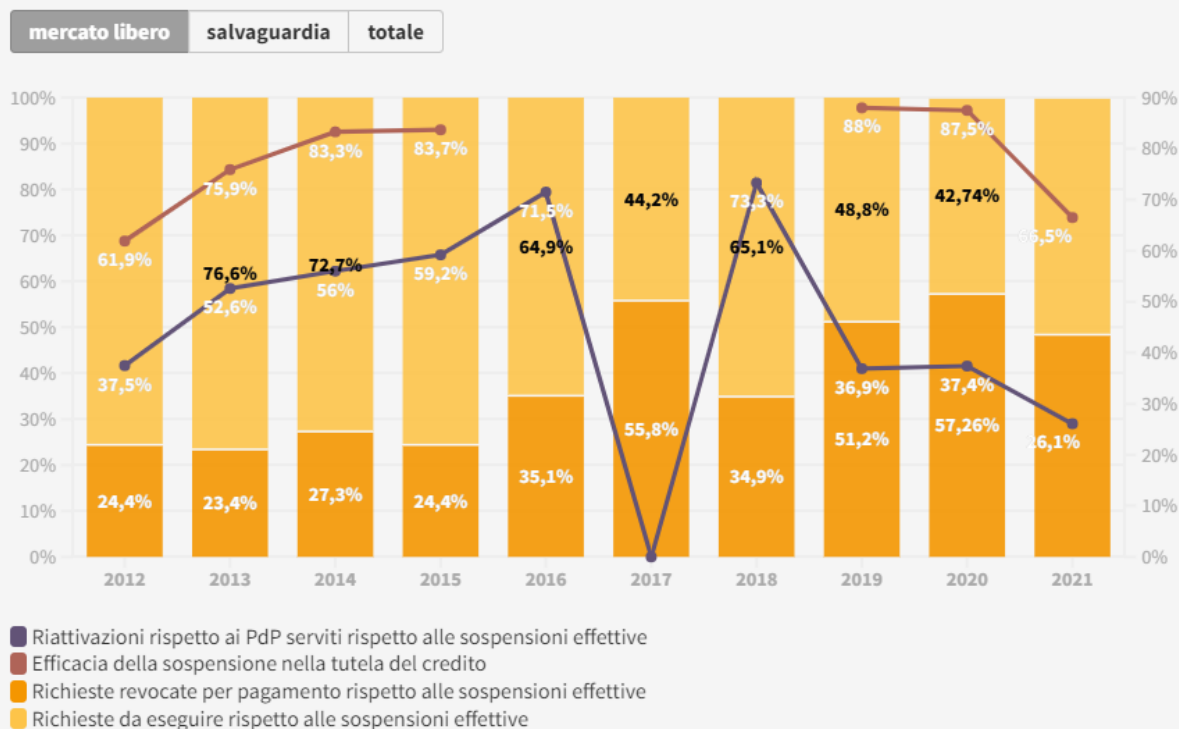
settore elettrico - BT altri usi



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

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

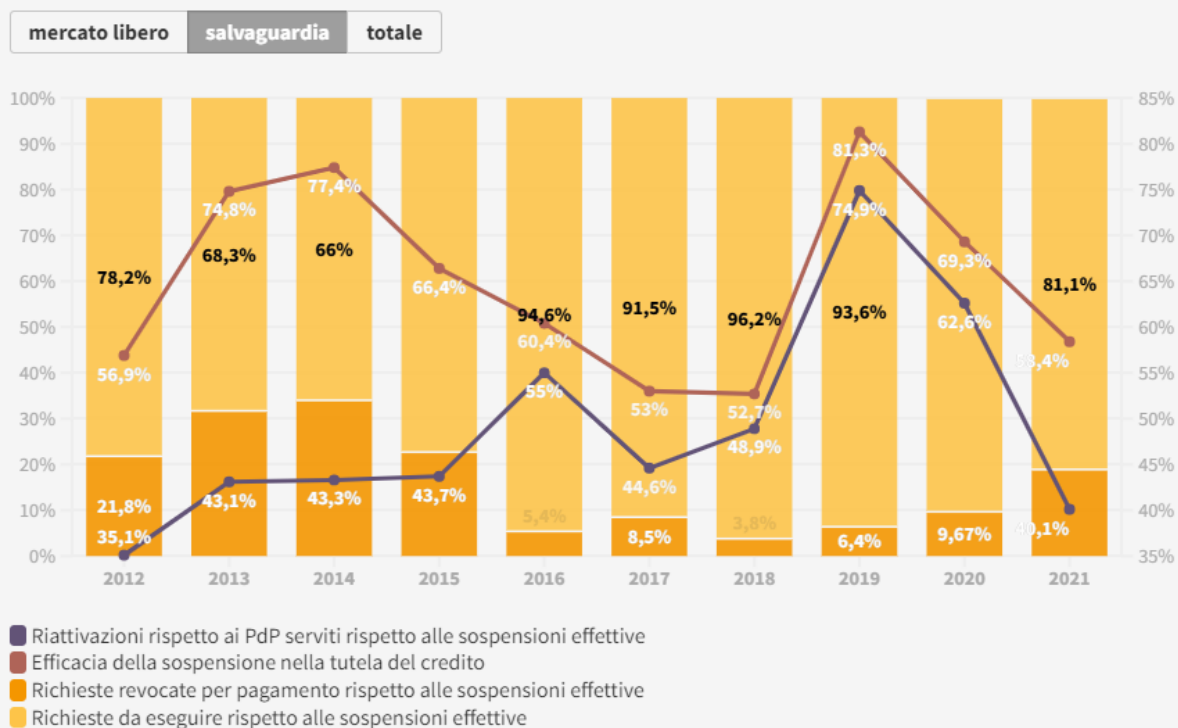
settore elettrico - MT altri usi



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

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

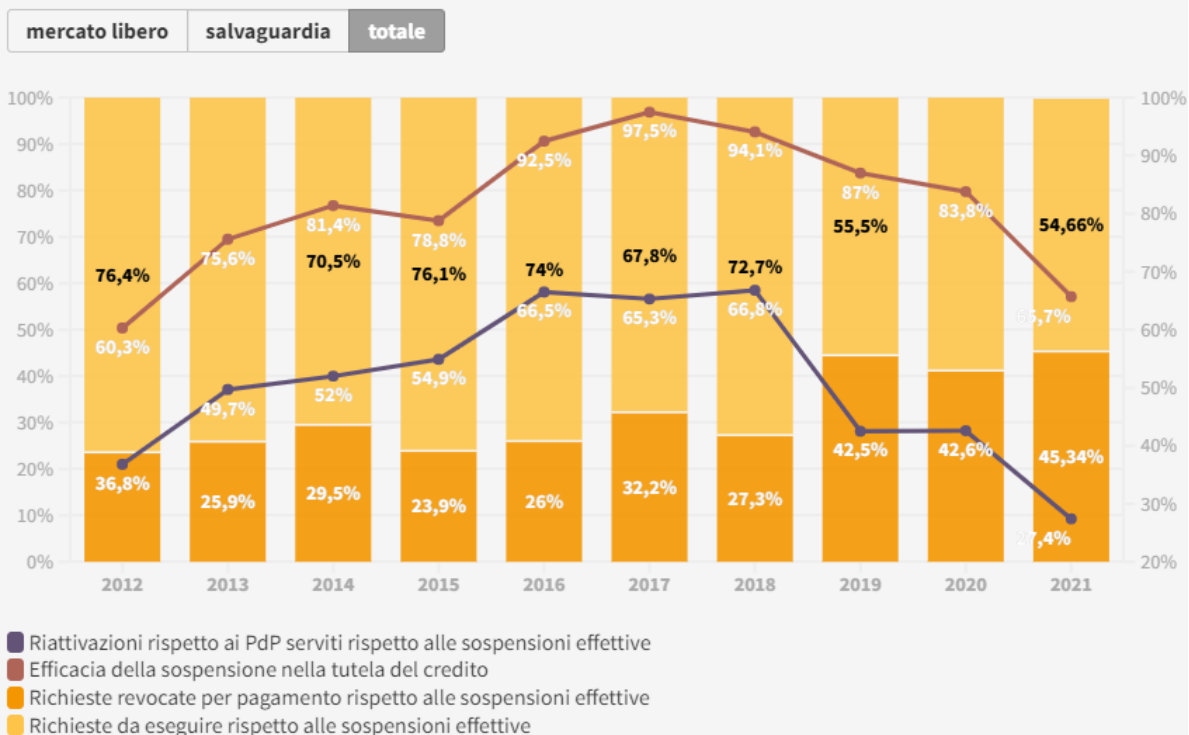
settore elettrico - MT altri usi



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

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore elettrico - MT altri usi

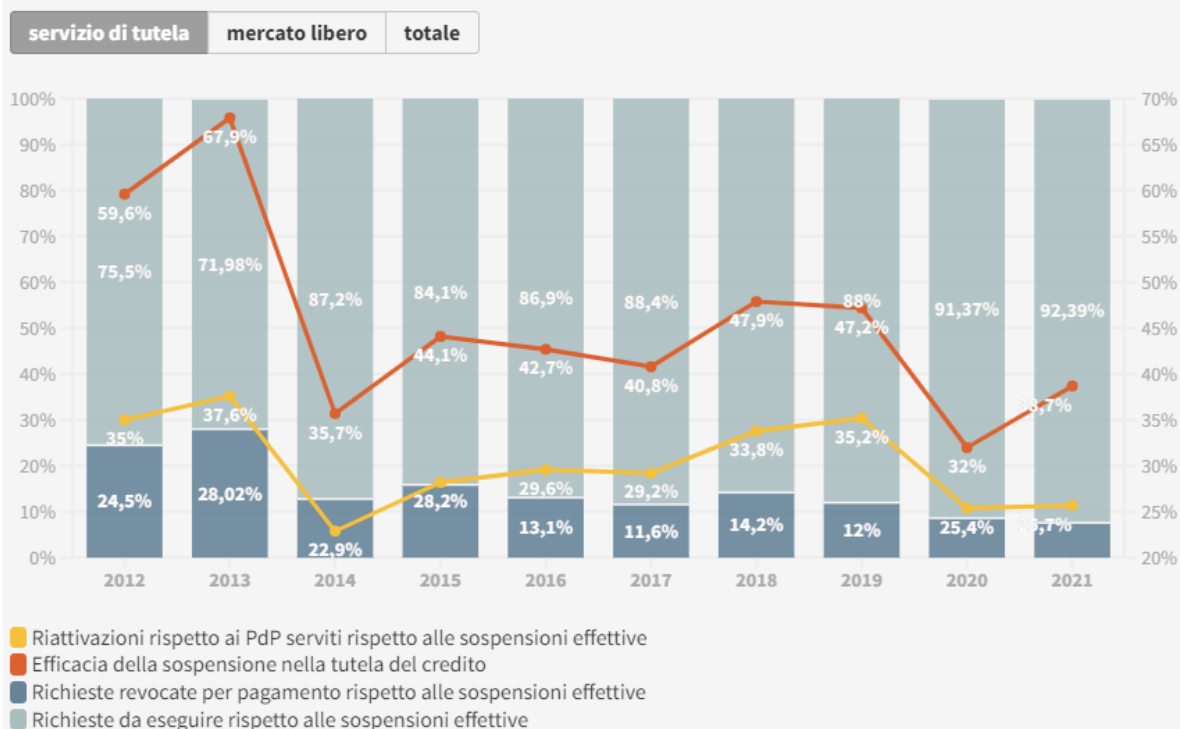


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail



## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

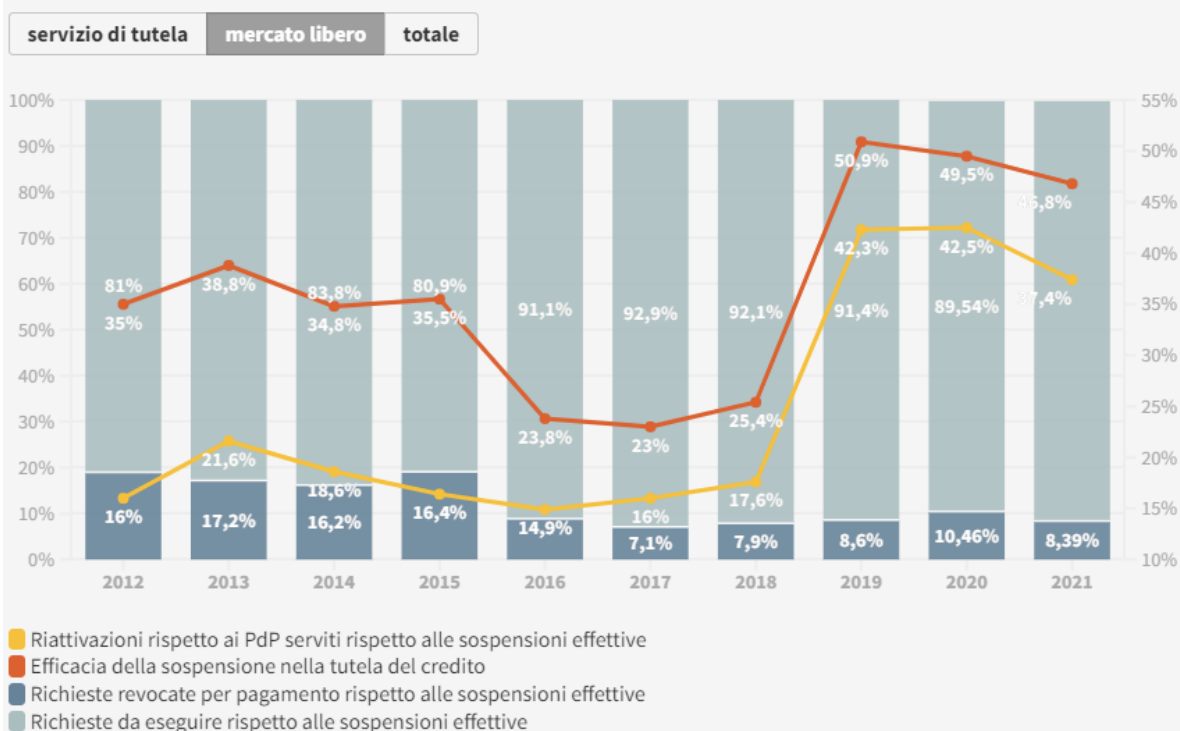
settore gas- domestici



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

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore gas- domestici

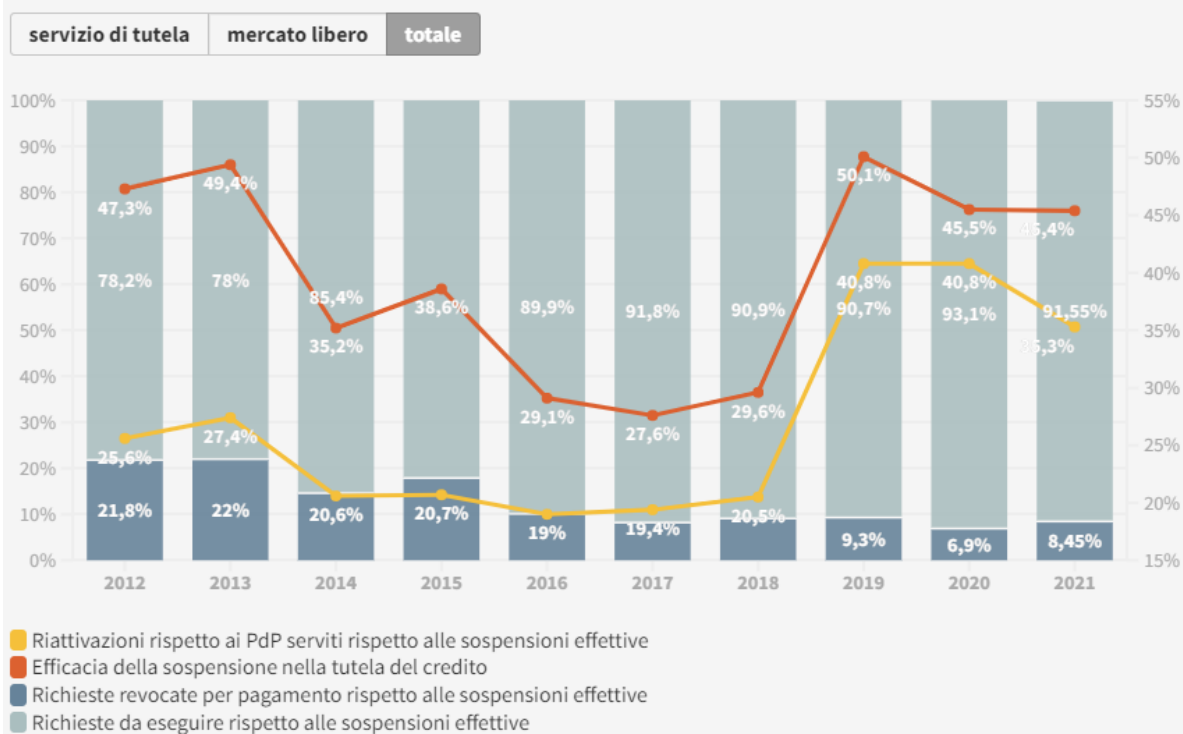


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail



## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

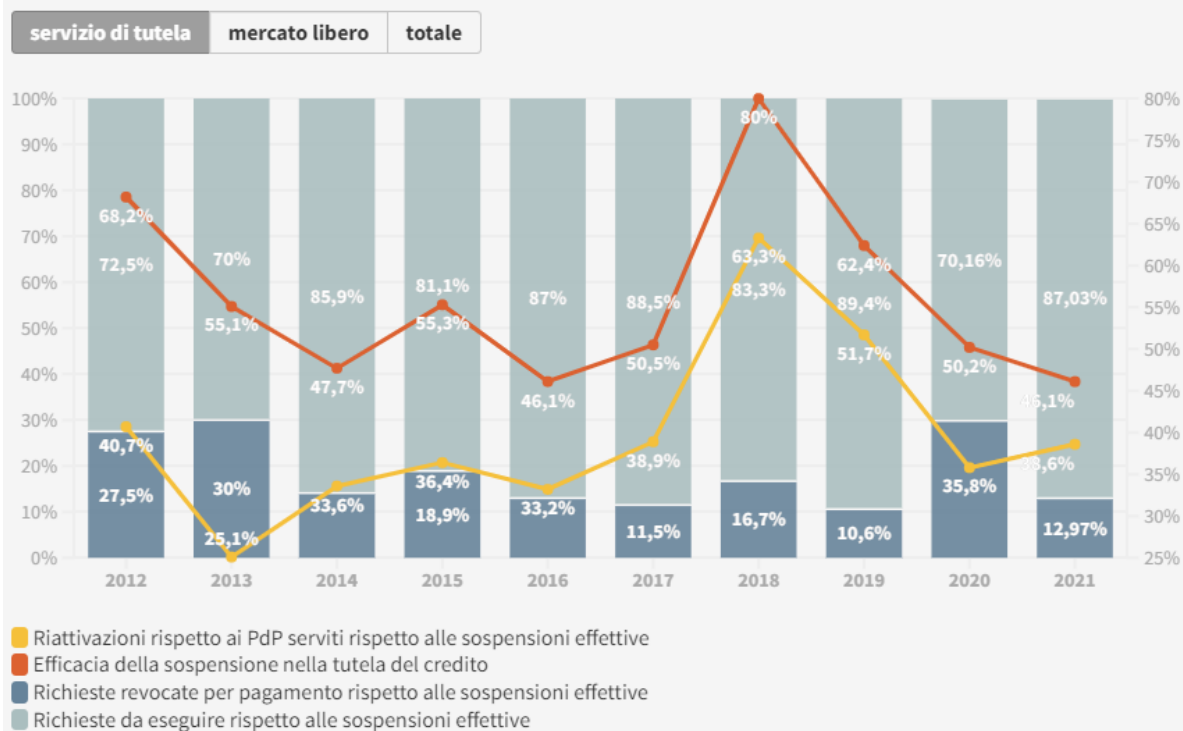
settore gas- domestici



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

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

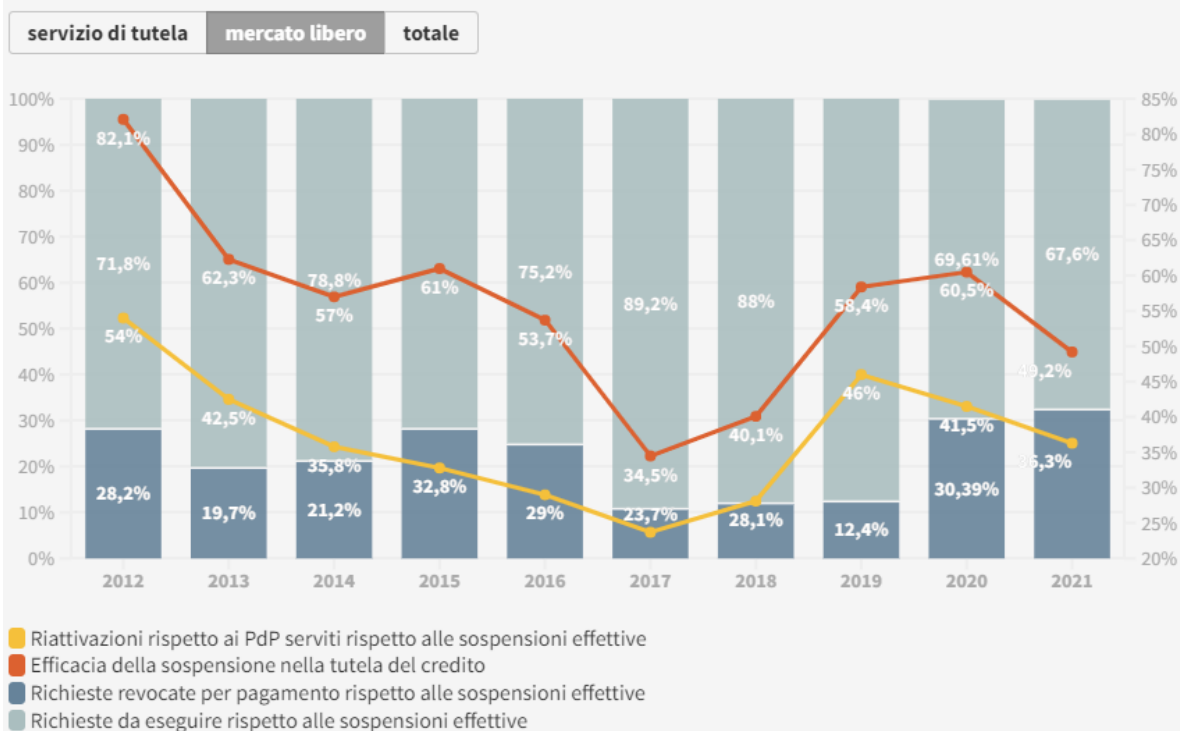
settore gas - condomini uso domestico



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

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

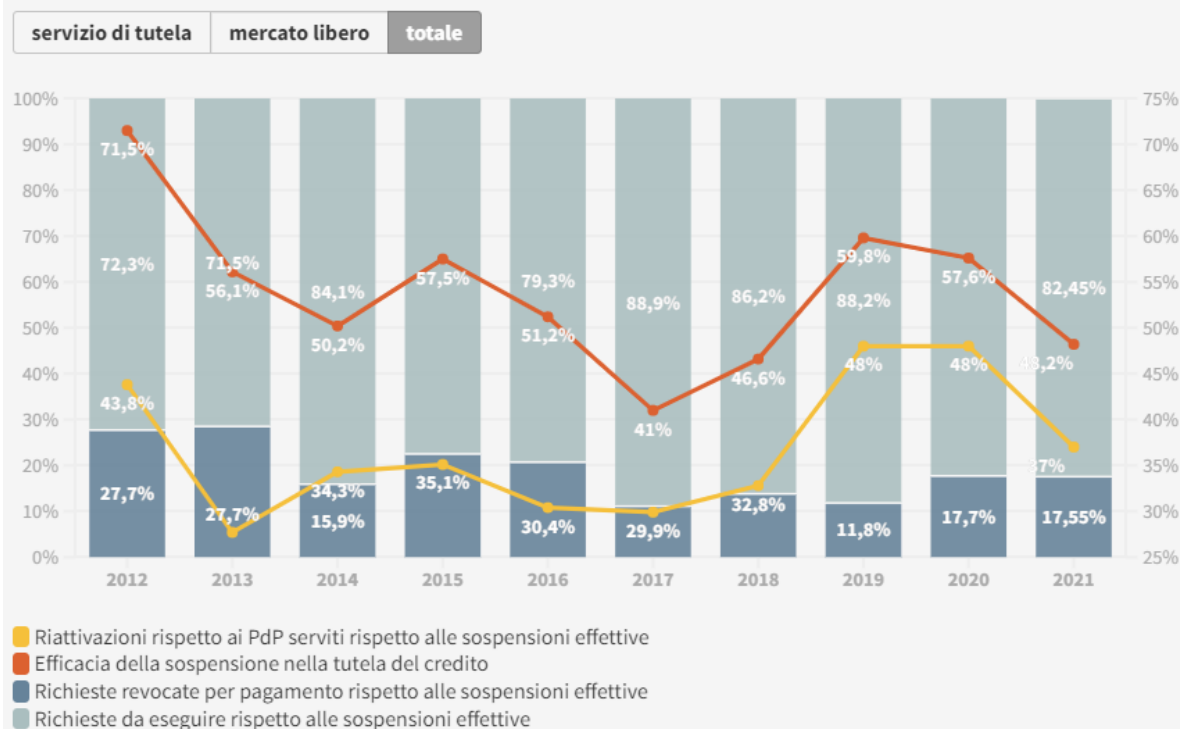
settore gas - condomini uso domestico



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

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

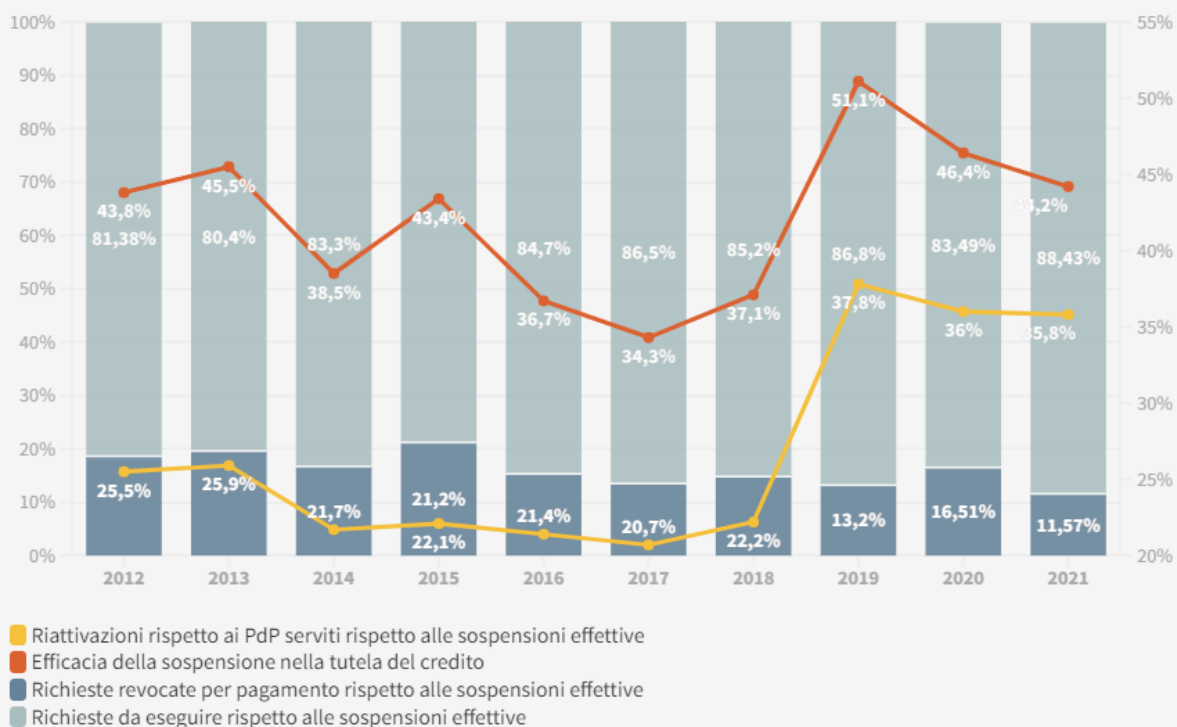
settore gas - condomini uso domestico



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

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

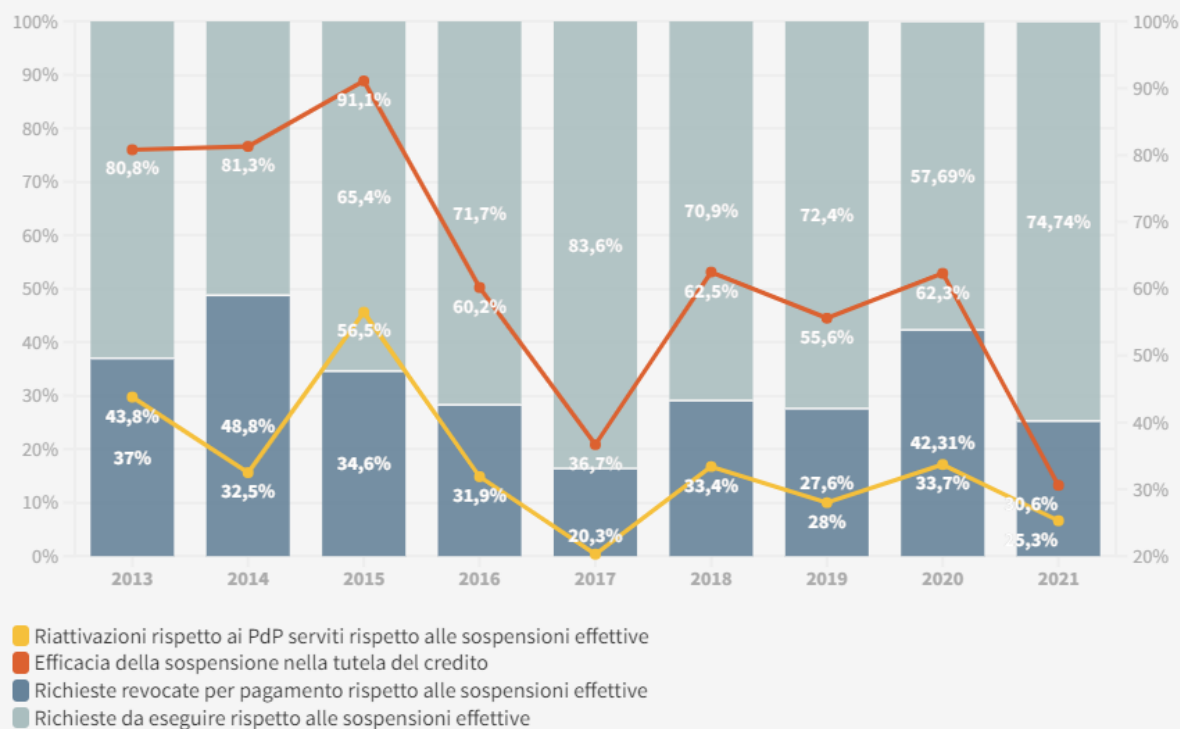
settore gas - Altri usi < 50.000 Smc



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

## Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore gas - Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc



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

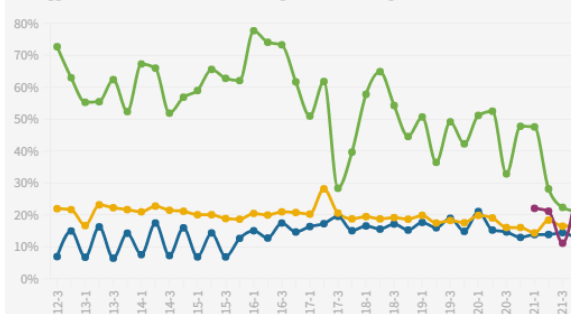
## Mancato rispetto dei termini di pagamento

Nel settore elettrico, nel 2021 la capacità di rispettare i *termini di pagamento delle fatture* è migliorata sia per tipologia di clienti che per mercato. In particolare, non sono stati rispettati i termini di pagamento da:

- il 16,5% dei clienti nel mercato libero (-1,3 p.p.) per importi pari al 10,5% del relativo fatturato (-2,0 p.p.);
- il 13,7% dei clienti in maggior tutela (-2,3 p.p.) per importi pari al 12,4% del relativo fatturato (-3,6 p.p.);
- il 29,8% dei clienti in salvaguardia (-16,3 p.p.) per importi pari al 25,4% del relativo fatturato (-9,8 p.p.);
- il 20,6% dei clienti in tutele graduali per importi pari al 25,2% del relativo fatturato.

**Clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento su numero di PdP serviti (%)**  
settore elettrico - per tipo di mercato

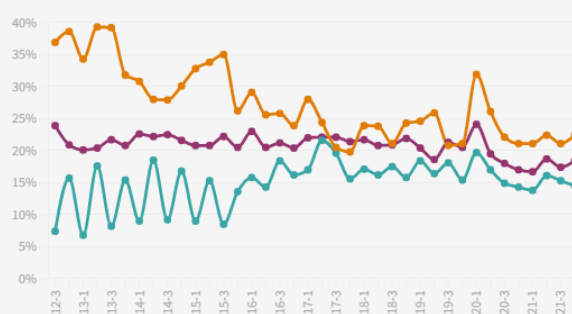
■ Maggior tutela ■ Mercato libero ■ Salvaguardia ■ Tutele graduali



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

**Clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento su numero di PdP serviti (%)**  
settore elettrico - per tipologia di cliente

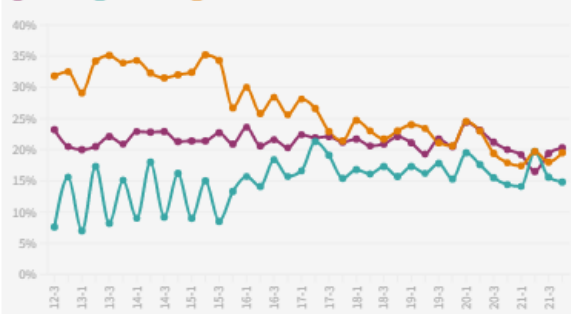
■ BT altri usi ■ BT domestici ■ MT altri usi



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

**Clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento rispetto al numero di fatture**  
settore elettrico - per tipologia di cliente

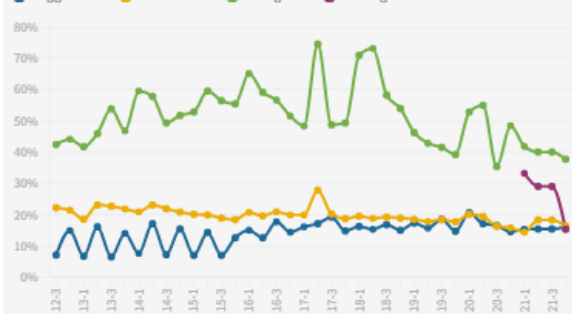
■ BT altri usi ■ BT domestici ■ MT altri usi



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

**Clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento rispetto al numero di fatture**  
settore elettrico - per tipo di mercato

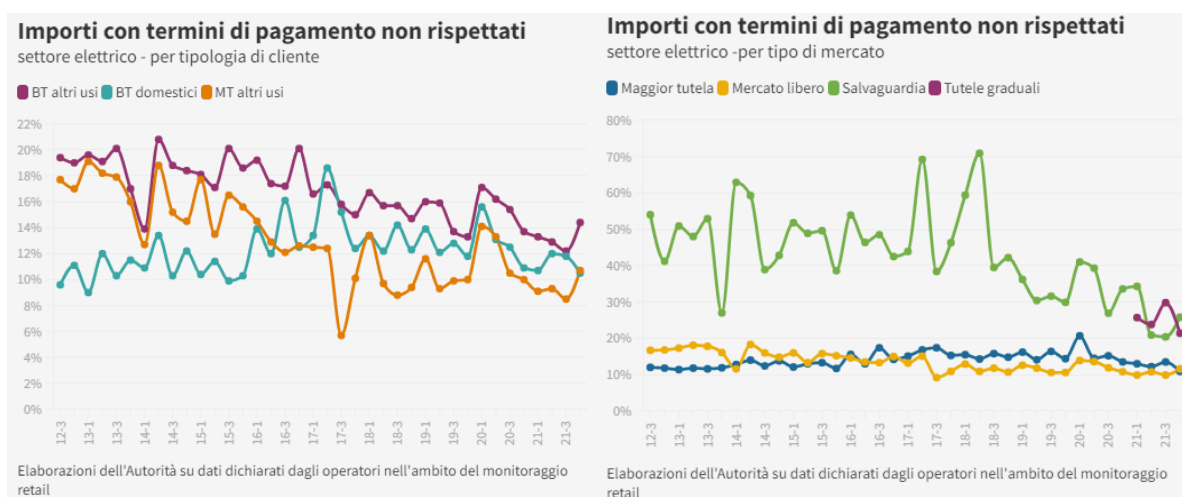
■ Maggior tutela ■ Mercato libero ■ Salvaguardia ■ Tutele graduali



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

- il 14,9% dei clienti domestici (-1,5 p.p.), per importi pari al 11,3% del relativo fatturato (-1,8 p.p.);
- il 17,8% dei BT altri usi (-1,8 p.p.), per importi pari al 13,2% del relativo fatturato (-2,4 p.p.);
- il 21,8% degli MT altri usi (-3,5 p.p.), per importi pari al 9,4% del relativo fatturato (-2,6 p.p.);

I clienti alto consumanti<sup>40</sup> rispettano *i termini di pagamento delle fatture* con maggiore regolarità di quanto non facciano i clienti con consumi più bassi. Tale evidenza è confermata sia considerando le varie tipologie di cliente che distinguendo tra mercato libero e servizi di tutela (con l'unica eccezione dei clienti nel Servizio a Tutele Graduali). In tal caso si valuta la quota dei clienti finali che non hanno rispettato i termini di pagamento indicati in fattura. Non si distingue dunque tra quelli che hanno pagato in ritardo (oltre tali termini) e quelli che non hanno pagato affatto. Né si distingue per la durata del ritardo con cui i clienti hanno eventualmente pagato in seguito allo scadere dei termini indicati in fattura.

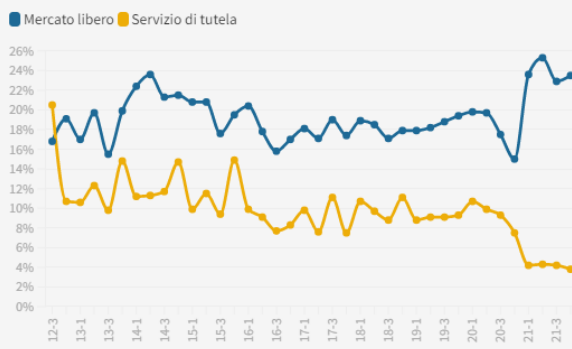


Nel settore gas, nel 2021 la capacità di rispettare *i termini di pagamento* è migliorata per tutte le tipologie di cliente. In particolare, non sono stati rispettati i termini di pagamento da:

- il 11,0% dei clienti domestici (-3,0 p.p.);
- il 34,6% dei condomini (-18,7 p.p.);
- il 17,6% degli Altri usi inferiori a 50.000 Smc (-2,0 p.p.);
- l'84,8% degli Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc (-7,5 p.p.);
- il 27,9% delle Attività di servizio pubblico (-5,0 p.p.).

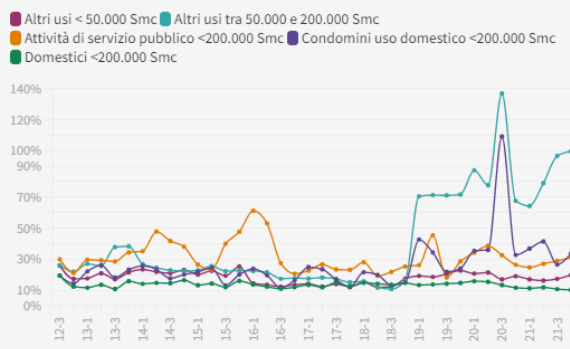
<sup>40</sup> Tale evidenza è ottenuta confrontando la quota di clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento rispetto al numero delle fatture scadute e la quota di importi non pagati alla scadenza rispetto al relativo fatturato.

### Clients that did not respect payment deadlines relative to the number of PdP served (%) gas sector - by market type



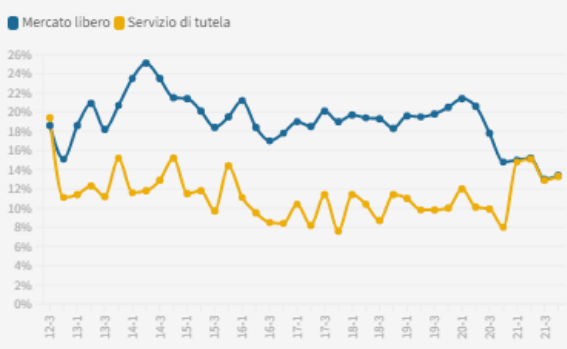
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Clients that did not respect payment deadlines relative to the number of PdP served (%) gas sector - by client typology



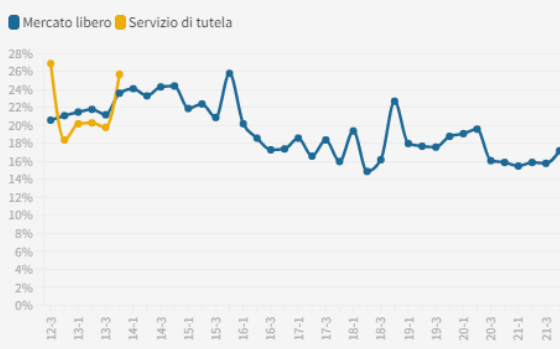
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Clients that did not respect payment deadlines relative to the number of bills gas sector - domestic clients and condominiums by market type



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

### Clients that did not respect payment deadlines relative to the number of bills gas sector - other uses and public service activities by market type

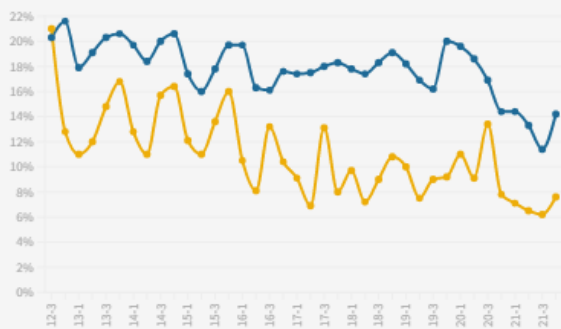


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

Nel mercato libero, in generale peggiora la capacità di rispettare i termini di pagamento. In media nel 2021 non hanno rispettato i termini di pagamento il 23,8% dei clienti (+5,8 p.p. rispetto all'anno precedente). Inoltre, nel libero i clienti alto consumanti rispettano *i termini di pagamento delle fatture* con maggiore regolarità di quanto non facciano i clienti con consumi più bassi. Nel Servizio di tutela migliora la capacità di rispettare i termini di pagamento (4,1% nel 2021 con -5,2 p.p.). A differenza che nel libero, nel servizio di tutela, a rispettare con maggiore frequenza i termini pagamento sono più i clienti con consumi inferiori.

### Importi con termini di pagamento non rispettati settore gas - clienti domestici e condomini per tipo di mercato

■ Mercato libero ■ Servizio di tutela

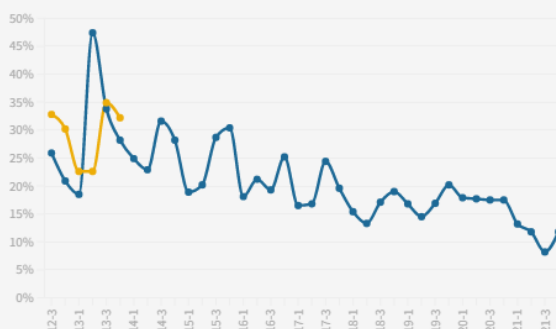


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

### Importi con termini di pagamento non rispettati

settore gas - clienti altri usi e attività di servizio pubblico per tipo di mercato

■ Mercato libero ■ Servizio di tutela



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



## Conclusioni

I risultati dell'attività di monitoraggio *retail* per l'anno 2021 in primo luogo confermano per i *clienti MT altri usi* del settore elettrico l'assenza di specifiche criticità rilevanti. La concentrazione si riduce rispetto ai già non elevati valori rilevati in precedenza. La dinamicità dei clienti è sostenuta. Pertanto, anche per tale anno, è possibile affermare che il funzionamento del mercato, con riferimento al segmento di clienti MT altri usi, non richieda interventi regolatori specifici.

Per i *clienti BT altri usi* le evidenze circa le dinamiche concorrenziali e la struttura del mercato della vendita mostrano alcuni incoraggianti segnali di vivacità, ma anche altri aspetti di attenzione. Tali segnali sono meritevoli di verifica nell'attività di monitoraggio a venire, anche al fine di poterne trovare conferma con ulteriori riscontri, soprattutto con riferimento all'evoluzione della concentrazione e alla dinamicità dei clienti finali.

Per i *clienti domestici* del settore elettrico e i *domestici e condomini* del settore del gas, nonostante i miglioramenti emersi, permangono tuttora le criticità che storicamente caratterizzano tali segmenti. Queste suggeriscono maggiore attenzione nel processo di accompagnamento, anche regolatorio, alla completa liberalizzazione del mercato. In dettaglio, attenzione va posta in primo luogo agli alti livelli di concentrazione, al permanere del vantaggio competitivo in capo agli esercenti i servizi di tutela e a un non ancora sufficiente livello di capacitazione del cliente "medio" di tali tipologie nell'agire convenientemente nel mercato.

Di seguito vengono sintetizzati gli interventi che l'Autorità ha attuato nell'ambito del processo di accompagnamento regolatorio alla completa liberalizzazione del mercato per entrambi i settori. In particolare, vengono esposti gli interventi:

- attuati nell'ambito del percorso previsto dalla Legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito: Legge Concorrenza 2017 o legge 124/17), distinti tra:
  - afferenti alla configurazione e all'assetto dei mercati;
  - a supporto dei clienti finali nell'orientamento tra le offerte presenti nel libero mercato;
  - afferenti al funzionamento dei mercati;
- ulteriori di mitigazione dell'aumento dei prezzi e tutela dei clienti nella fase congiunturale di aumento dei prezzi all'ingrosso iniziata nella seconda metà del 2021.

### *Interventi afferenti alla configurazione e all'assetto dei mercati*

Per il settore elettrico, il servizio di maggior tutela assicura, da un lato, la continuità della fornitura (funzione di servizio universale) e, dall'altro, una qualità (contrattuale) specifica a prezzi determinati. La disciplina della tutela di prezzo per tale servizio ha carattere transitorio e, in forza



della legge 124/17, come da ultimo modificata dalla legge 26 febbraio 2021, n.21 (di seguito: legge 21/21) di conversione del decreto-legge 31 dicembre 2020, n. 183, è stata superata a partire dall'1 gennaio 2021 per le piccole imprese<sup>41</sup> e dall'1 gennaio 2023 lo sarà per le microimprese e, successivamente, per i clienti domestici.

Il decreto-legge 6 novembre 2021, n. 152 convertito con legge 29 dicembre 2021, n. 233 (di seguito: decreto legge 152/21) ha previsto, unicamente per i clienti domestici di energia elettrica, a partire dalla scadenza di gennaio 2023, in via transitoria e nelle more dello svolgimento delle procedure concorsuali per l'assegnazione del servizio a tutele gradual, da concludersi entro il 10 gennaio 2024, che questi continuino a essere riforniti in maggior tutela secondo gli indirizzi definiti con decreto del MiTE.

In relazione al settore del gas naturale, la legge 125/07 ha previsto che l'Autorità definisca transitoriamente prezzi di riferimento per le forniture ai clienti domestici, che le imprese di vendita, nell'ambito degli obblighi di servizio pubblico, comprendono tra le proprie offerte commerciali. Tale impianto è stato successivamente confermato dal decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 (decreto legislativo 93/11), così come modificato dal decreto-legge 21 giugno 2013, n. 69 che ha previsto, per i soli clienti domestici, nell'ambito degli obblighi di servizio pubblico, che l'Autorità continui transitoriamente a determinare i prezzi di riferimento, ai sensi delle disposizioni riportate alla legge 125/07. Tale disciplina transitoria di prezzo sarà superata, ai sensi della legge 124/17, come da ultimo modificata dalla legge 21/21, a partire dall'1 gennaio 2023.

Per entrambi i settori, a tutela dei clienti vulnerabili<sup>42</sup> dopo il superamento della tutela di prezzo, l'Autorità è tenuta a implementare la disciplina afferente all'obbligo:

- per il settore dell'energia elettrica, in capo a tutti i venditori del libero mercato, di offrire ai clienti vulnerabili la fornitura di energia elettrica a condizioni economiche e contrattuali definite dall'Autorità, ai sensi del decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210;

---

<sup>41</sup> Tutte le piccole imprese (numero di dipendenti tra 10 e 50 e/o fatturato annuo tra 2 e 10 milioni di euro) titolari di punti di prelievo in "bassa tensione".

<sup>42</sup> Il Decreto legislativo del 08/11/2021 n. 210, per il settore elettrico, e il decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, come convertito dalla legge 21 settembre 2022, n. 142 (di seguito: decreto Aiuti bis), per il settore del gas, definiscono "vulnerabili" i clienti domestici:

- a) che si trovano in condizioni economicamente svantaggiate;
- b) che rientrano tra i soggetti con disabilità ai sensi dell'articolo 3 della legge 104/1992;
- c) per il solo settore elettrico, che versano in gravi condizioni di salute, tali da necessitare l'utilizzo di apparecchiature medico-terapeutiche alimentate dall'energia elettrica;
- d) le cui utenze sono ubicate nelle isole minori non interconnesse;
- e) le cui utenze sono ubicate in strutture abitative di emergenza a seguito di eventi calamitosi;
- f) di età superiore ai 75 anni.

- per il settore del gas naturale, in capo ai venditori e ai FUI, di offrire a decorrere dall'1 gennaio 2023, ai clienti vulnerabili la fornitura di gas naturale a un prezzo che rifletta il costo effettivo di approvvigionamento nel mercato all'ingrosso, i costi efficienti del servizio di commercializzazione e le condizioni contrattuali e di qualità del servizio, come definiti e periodicamente aggiornati dall'Autorità, ai sensi del decreto-legge 9 agosto 2022, n. 115, come convertito dalla legge 21 settembre 2022, n. 142.

In attuazione delle disposizioni della Legge concorrenza 2017 in tema di rimozione dei regimi di tutela di prezzo, l'Autorità, ha disciplinato:

- il **Servizio a Tutele Graduali per le piccole imprese** (di seguito: STG) che a partire dall'1 gennaio 2021 non hanno un venditore nel mercato libero.
- il **Servizio a Tutele Graduali per le microimprese** (di seguito: STG per le microimprese)<sup>43</sup>, a partire dall'1 gennaio 2023. Tale servizio ricalca quanto già previsto per l'analogo servizio destinato alle piccole imprese, con specifiche modifiche relative ad una diversa numerosità dei clienti coinvolti e considerando quanto è emerso nell'ambito dello svolgimento delle procedure concorsuali per le piccole imprese.

La regolazione del servizio per i clienti domestici sarà invece oggetto di successivi interventi regolatori.

Con particolare riferimento al STG per le microimprese, tra il 2021 e il 2022, l'Autorità ha previsto che il servizio sia esercito da operatori selezionati attraverso apposite procedure di gara da svolgersi entro la fine del 2022.

*Interventi a supporto dei clienti finali nell'orientamento tra le offerte presenti nel libero mercato*

La Legge concorrenza 2017 ha previsto, nell'ambito del disegno complessivo di completa liberalizzazione, la definizione di strumenti:

- a supporto del cliente nella scelta delle offerte presenti nel mercato libero;
- volti a potenziare le tutele non di prezzo dei clienti finali.

Nel dettaglio, in tali ambiti rientrano:

- l'istituzione e la regolazione del **Portale Offerte**, sviluppato e gestito da Acquirente Unico, sul quale tutti i venditori sono tenuti a pubblicare le offerte commerciali. Il Portale Offerte è operativo

---

<sup>43</sup> Ai sensi dell'art. 2 della direttiva (UE) 2019/944 rientrano in questa categoria le imprese aventi al massimo 10 dipendenti e un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 2 milioni di euro.

dall'1 luglio 2018<sup>44</sup>. Successivamente a tale data sono state sviluppate nuove funzionalità<sup>45</sup> volte a migliorarne la facilità di utilizzo per il cliente e a fornirgli il maggior numero di informazioni utili<sup>46</sup>;

- la definizione delle **clausole essenziali e dei requisiti minimi di confrontabilità** delle offerte per entrambi i settori, attraverso la disciplina dell'offerta PLACET (a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela - PLACET). Con tale disciplina l'Autorità ha previsto l'obbligo per tutti i venditori di inserire nel proprio pacchetto di proposte commerciali offerte rivolte alle famiglie e alle piccole imprese chiare e comprensibili, a prezzi determinati liberamente ma con condizioni contrattuali definite dall'Autorità;
- le linee guida volontarie per la promozione delle offerte di energia elettrica e di gas naturale a favore di **gruppi di acquisto rivolti ai clienti finali domestici e alle piccole imprese**, in attuazione dell'art. 1, comma 65, della legge 124/2017;
- l'istituzione, ormai prossima, da parte del Ministro della Transizione Ecologica **dell'elenco dei soggetti abilitati per la vendita** dell'energia elettrica ai clienti finali. In merito, tra il 2021 e il 2022 l'Autorità ha partecipato ai lavori propedeutici all'approvazione di detto elenco nell'ambito del gruppo di lavoro interistituzionale istituito presso il Ministero dello Sviluppo Economico;
- l'istituzione e la regolazione del [Portale dei Consumi di energia elettrica e di gas naturale](#) (di seguito: Portale dei Consumi). Il Portale dei Consumi è operativo da luglio 2019. Costituisce lo strumento istituzionale con cui ogni cliente finale ha accesso ai propri dati storici di consumo di energia elettrica e gas naturale (permettendone la visualizzazione grafica, la possibilità di *download* e il confronto infraperiodo) e ai principali dati contrattuali delle proprie forniture, in maniera indipendente rispetto agli operatori. I dati di consumo (e, nel caso dell'elettrico, della potenza assorbita) sono costituiti dalle letture effettive, come raccolte, validate e messe a disposizione del SII dalle imprese distributrici, sino alla profondità di 36 mesi. Tra il 2021 e il 2022 il [Portale dei Consumi](#) è stato oggetto di aggiornamenti e adeguamenti finalizzati sia a verificare e migliorare le *performance* sia a implementare nuove funzionalità. Le successive evoluzioni riguarderanno l'accesso ai dati da parte di soggetti terzi debitamente autorizzati dal cliente finale, ai sensi della normativa vigente in materia, al fine di consentire ulteriormente l'analisi e la comprensione dei consumi;
- la definizione di **obblighi informativi in capo agli esercenti la vendita**. Rientrano in tale categoria gli interventi dell'Autorità in merito a:
  - l'obbligo in capo agli esercenti la maggior tutela e il servizio di tutela gas di **informare in bolletta i propri clienti sul superamento delle tutele di prezzo**. Le comunicazioni incluse nelle bollette emesse nel 2021 e nel 2022 hanno informato il cliente finale che cambiare

---

<sup>44</sup> 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.

<sup>45</sup> Finalizzate ad una ricerca immediata delle offerte del libero mercato mediante l'inserimento del codice o nome identificativo dell'offerta.

<sup>46</sup> Ampliamento del contenuto della pagina di dettaglio con informazioni in linea con la Nota sintetica del nuovo Codice di condotta commerciale, a titolo esemplificativo calcolo degli indicatori di spesa unitari con la finalità di migliorare la confrontabilità tra le offerte.

- contratto o fornitore è semplice e gratuito ed è assicurata la garanzia della continuità del servizio. Hanno, altresì, fornito gli elementi che dovrebbero sollecitare il cliente a usufruire degli strumenti dell'Autorità volti a effettuare una scelta informata e consapevole, come il Portale Offerte luce e gas e le offerte PLACET;
- l'aggiornamento della disciplina della **Bolletta 2.0** volto a rendere, a valere dall'1 gennaio 2023, il contenuto informativo della bolletta sintetica più coerente con le informazioni fondamentali di altri strumenti sviluppati dall'Autorità a tutela del cliente finale, tra cui il Portale Offerte, la Scheda sintetica disciplinata dal Codice di condotta commerciale e il [Portale dei Consumi](#);
  - il rafforzamento della tutela del cliente in merito all'effettiva **recapitazione della bolletta dematerializzata** – e dunque delle informazioni ivi comprese – anche per le offerte innovative, al fine di non precludere l'adesione a tali offerte anche al cliente meno digitalizzato;
  - l'adeguamento degli **obblighi informativi del Codice di condotta commerciale** alle disposizioni in materia di standardizzazione del codice offerta e di aggiornamento mensile della stima della spesa delle offerte a prezzo variabile e dei servizi di tutela presente nelle Schede di confrontabilità;
  - le **iniziative informative per le microimprese beneficiarie del servizio a tutele graduali** nel settore dell'energia elettrica, nel periodo luglio-dicembre 2022.

### *Interventi afferenti al funzionamento dei mercati*

L'Autorità è intervenuta, tra il 2021 e il 2022, al fine di favorire un corretto sviluppo della dinamica concorrenziale e un efficiente funzionamento dei mercati della vendita di energia elettrica e gas naturale:

- disciplinando, a valere dal 30 ottobre 2021, la possibilità di un cliente finale nel settore elettrico 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, ha previsto:
  - un'unica modalità di presentazione della richiesta di voltura da parte del cliente finale;
  - un tempo massimo di esecuzione della voltura pari a 5 giorni lavorativi dalla data della richiesta effettuata dal cliente finale;
  - l'introduzione da parte del [SII](#) di uno strumento informativo per fornire al nuovo utente del dispacciamento informazioni relative al punto di prelievo.
- standardizzando il Codice Offerta delle proposte commerciali per la vendita di energia elettrica e gas. L'Autorità ha inoltre previsto obblighi di comunicazione al Portale Offerte delle informazioni relative alle offerte rinegoziate, oggetto di variazione unilaterale o soggette a evoluzione automatica delle condizioni contrattuali. In tal modo si permettono al cliente di rintracciare

facilmente nel Portale Offerte le informazioni relative all'offerta che intende sottoscrivere, per poterla comparare con altre offerte presenti nel PO ed effettuare una scelta maggiormente consapevole;

- nel settore elettrico, definendo una serie di interventi finalizzati a minimizzare il rischio per il sistema derivante da una copertura finanziaria non adeguata da parte degli operatori, a beneficio e tutela dei clienti finali, e al contempo un sistema di garanzie che minimizzi le potenziali barriere all'entrata dei venditori. In particolare, l'Autorità ha:
  - a decorrere dall'1 aprile 2020, introdotto un controllo ex ante definito sulla base della verifica di congruità del livello della garanzia prestata a Terna da parte dell'utente del dispacciamento, in relazione al mercato che l'utente intende servire e per il quale si appresta a presentare richiesta di *switching*;
  - a decorrere dall'1 gennaio 2021, introdotto alcune modifiche alla risoluzione del contratto di dispacciamento e/o trasporto e alla successiva attivazione dei servizi di ultima istanza. Tali disposizioni sono volte a ridurre l'esposizione finanziaria del sistema nei confronti degli utenti del dispacciamento e, conseguentemente, ridurre gli oneri per gli utenti in termini di garanzie prestate a copertura del rischio di inadempienza nei confronti del sistema. Al contempo il cliente finale è tutelato attraverso la predisposizione di strumenti che gli permettano una gestione semplice e consapevole della fornitura;
  - rafforzato la disciplina delle garanzie e della gestione degli inadempimenti nei pagamenti del codice di rete di trasporto elettrico, al fine di ridurre il rischio di insoluto per il sistema nonché l'onerosità del sistema di garanzie per gli utenti del trasporto;
  - con riferimento agli oneri generali di sistema e agli oneri di rete, istituito il "*Meccanismo unico di reintegrazione alle imprese distributrici di energia elettrica dei crediti non riscossi e altrimenti non recuperabili in ordine agli oneri generali di sistema e agli oneri di rete*", volto a riconoscere un'adeguata e proporzionale compensazione alle imprese distributrici degli oneri generali di sistema già versati alla [CSEA](#) e al [GSE](#) e di una quota degli oneri di rete in caso di mancato pagamento da parte degli utenti del trasporto, promuovendo al contempo un'efficiente gestione del credito.
- uniformando la disciplina del servizio di *default* trasporto (di seguito: SdT), applicando, ai casi di attivazione del servizio a seguito di risoluzione del contratto di trasporto, la medesima disciplina prevista nei casi in cui il SdT sia attivato per assenza di relazioni di corrispondenza valide. In base a tale disciplina il [SII](#) provvede ad attivare i servizi di ultima istanza con riferimento ai soli PdR nella titolarità dell'UdD per i quali, al termine del periodo di erogazione del SdT, non sia presente una relazione di corrispondenza valida. Tale intervento ha avuto particolare fondamento nei primi mesi del 2022, alla luce dell'andamento particolarmente elevato e volatile dei prezzi del mercato all'ingrosso. Ciò ha comportato, tra l'altro, infatti un aumento dei casi di risoluzione dei contratti di trasporto e attivazione del SdT nei confronti di un numero elevato di UdD anche a fronte della risoluzione di un contratto di trasporto.

Per entrambi i settori, inoltre l'Autorità ha definito le modalità applicative del regime di riconoscimento automatico delle agevolazioni bonus sociale, che hanno sostituito le disposizioni

regolatorie del precedente sistema "a domanda". Il processo per il riconoscimento automatico dei bonus elettrico e gas, prevede che:

- mensilmente il Gestore del SII riceva da INPS i dati dei nuclei familiari che risultano in stato di disagio economico in base alle DSU attestate dalla stessa INPS nel mese precedente;
- sulla base delle informazioni ricevute da INPS, il SII individui le forniture intestate agli aventi diritto, ove presenti;
- comunichi al relativo venditore le informazioni necessarie al riconoscimento in fattura delle agevolazioni, tra cui il relativo ammontare.

Continua, infine, l'evoluzione del sistema di monitoraggio retail in modo da rafforzare ed ampliare l'azione di sfruttamento delle potenzialità del [SII](#). In tale ambito, con la deliberazione [173/2019/A](#) ha avviato un procedimento finalizzato a:

- ampliare e aggiornare i fenomeni monitorati<sup>47</sup>, anche in ragione degli importanti cambiamenti che si stanno attuando nei mercati retail dell'energia e del gas naturale;
- incrementare il dettaglio delle informazioni disponibili;
- definire nuove modalità di pubblicazione e reportistica, che consentano maggiore tempestività<sup>48</sup> e fruibilità dei dati monitorati, nell'ambito delle quali rientra lo sviluppo e l'accrescimento della pagina web del sito dell'Autorità dedicata al [monitoraggio retail](#);
- alleggerire gli oneri informativi a carico degli operatori.
- coerentemente, riorganizzare le attività e le strutture preposte al monitoraggio retail, in considerazione della crescente importanza e significatività delle informazioni rinvenienti dal [SII](#), anche in modo da sfruttare il potenziale informativo del SII, riducendo gli oneri informativi per gli operatori, anche circa a dati e informazioni funzionali allo svolgimento di ulteriore attività istituzionali dell'Autorità<sup>49</sup>.

Inoltre, si rafforza l'utilizzo dei dati estratti dal SII anche nell'ambito di attività di *enforcement* della regolazione.

---

<sup>47</sup> Tale evoluzione deve necessariamente garantire anche il continuo allineamento a eventuali aggiornamenti degli indicatori di monitoraggio *retail* richiesti in ambito europeo.

<sup>48</sup> L'attuale meccanismo di raccolta dati presenta elevati margini di miglioramento in termini di tempestività con cui i dati raccolti possono essere effettivamente utilizzati dall'Autorità. Alcuni dei dati analizzati afferiscono a raccolte dati caratterizzate da modalità e tempistiche disomogenei. Una volta comunicati dai singoli operatori, infatti, tali dati vanno comunque aggregati, verificati ed elaborati ed eventualmente rettificati dai dichiaranti. Un pieno sfruttamento delle potenzialità del SII ai fini del monitoraggio permetterebbe di minimizzare le tempistiche di aggregazione e verifica, riducendo al minimo il confronto e gli scambi informativi con gli operatori.

<sup>49</sup> A titolo non esaustivo, si segnala a riguardo le informazioni pubblicate nell'ambito delle procedure concorsuali per l'assegnazione del servizio di Salvaguardia nel settore elettrico o dei servizi di ultima istanza in quello del gas.

*Ulteriori di mitigazione dell'aumento dei prezzi e tutela dei clienti nella fase congiunturale di aumento dei prezzi all'ingrosso iniziata nella seconda metà del 2021*

A partire dal secondo semestre del 2021, e ancor più nel corso del 2022, il contesto di grave crisi internazionale e la situazione congiunturale nazionale ed europea di grave tensione dei mercati dell'energia, in particolare di quello del gas naturale, hanno determinato un incremento inatteso ed eccezionale dei prezzi, con ricadute negative sui clienti finali. Il Governo è intervenuto, a più riprese con una serie di iniziative legislative – legge di bilancio 2022, decreti-legge 17/22, 21/22, 50/22, 80/22 e 155/22 – mitigando l'impatto dei picchi di prezzo sui clienti finali (azzeramento oneri e riduzione IVA) e tutelando in particolare i clienti in condizione di disagio (potenziamento del bonus sociale).

L'Autorità ha adottato una serie di misure a tutela dei consumatori e a garanzia della continuità delle forniture, anche in ragione degli interventi effettuati dal Governo. In particolare, è intervenuta al fine di:

- trasferire, a partire dal 1° aprile 2022, ai clienti finali di piccole dimensioni i (potenziali) benefici derivanti da possibili interventi futuri (legislativi o regolatori), di ulteriori misure di contrasto all'eccezionale situazione di instabilità;
- definire una nuova modalità di determinazione della componente a copertura dei costi di acquisto del gas naturale, permettendo un immediato trasferimento ai clienti finali degli effetti di eventuali iniziative di contenimento dei prezzi delle *commodity* energetiche, attualmente all'esame della Commissione europea, come i tetti al prezzo del mercato all'ingrosso del gas naturale;
- azzerare gli oneri generali di sistema;
- integrare la disciplina del bonus sociale, innalzando la soglia ISEE di riferimento da €8.265 a €12.000 e azzerando gli adeguamenti per gli interessati.

Nell'esercizio della funzione consultiva e di segnalazione di cui all'articolo 2, comma 6, della legge 14 novembre 1995, n. 481, inoltre, l'Autorità ha inviato al Parlamento e al Governo, con la segnalazione 252/2022/I/GAS, un rapporto sul monitoraggio dei contratti e delle condizioni approvvigionamento del gas per il mercato italiano e alcune proposte per contribuire al perseguimento del generale obiettivo di contenimento dei costi energetici per i consumatori.