

RAPPORTO

30/2023/I/COM

**MONITORAGGIO SULL'EVOLUZIONE
DEI MERCATI DI VENDITA AL DETTAGLIO
DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS**
Rapporto di aggiornamento di gennaio 2023

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

31 gennaio 2023

Sommario

1. Introduzione	3
2. Sintesi delle evidenze principali	5
3. Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas ¹⁹	
4. Azioni di cambio di fornitore	70
5. Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali	92
6. Trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi	135
7. Valutazione circa l'introduzione di misure regolatorie volte a rafforzare l'efficacia degli strumenti per la confrontabilità delle offerte	144

1. Introduzione

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

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

1.2. Ai sensi del medesimo decreto, il rapporto di monitoraggio deve essere elaborato utilizzando le informazioni provenienti dal Sistema Informativo Integrato (di seguito: SII) ogni sei mesi a decorrere dal primo luglio 2021 e fino al 31 dicembre 2022 (di seguito: successivi aggiornamenti del Rapporto di monitoraggio al MASE) ed è trasmesso al MASE e alle Commissioni parlamentari competenti l'Autorità è inoltre tenuta proseguire il monitoraggio di cui al presente rapporto anche nel biennio 2023-25¹.

1.3. In data 27 luglio 2021, l'Autorità ha inviato il primo rapporto di monitoraggio al MASE, Rapporto 327/2021/I/com, in data 01 febbraio 2022, aggiornato col Rapporto 37/2022/I/com, e col Rapporto 342/2022/I/com, in data 19 luglio 2022. Il presente Rapporto ne costituisce pertanto il terzo aggiornamento.

¹ Il Decreto del Ministro della Transizione Ecologica del 31 agosto 2022, n° 315/2022, infatti, all'art. 2.5 stabilisce che l'Autorità, avvalendosi del supporto di Acquirente Unico, in merito all'analisi e all'elaborazione delle informazioni provenienti dal Sistema informativo integrato, "*nel corso del processo di completamento della liberalizzazione dei mercati finali del gas naturale e dell'energia elettrica, [...] effettua un monitoraggio sull'evoluzione del comportamento dei clienti finali, delle azioni di cambio di fornitore, sull'andamento dei prezzi offerti ai clienti finali, sulla trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi e valuta l'introduzione di misure regolatorie volte a rafforzare l'efficacia degli strumenti per la confrontabilità delle offerte. [...]. Il rapporto di monitoraggio di cui al presente comma è trasmesso al Ministero della transizione ecologica ed alle Commissioni parlamentari competenti per la prima volta entro il 31 luglio 2023 e successivamente ogni sei mesi, fino al 31 gennaio 2025*".

Introduzione

1.4. Rispetto alle precedenti edizioni del Rapporto, il presente non apporta aggiornamenti con riferimento ai paragrafi su:

- a) le tipologie di offerte scelte nel mercato libero, in quanto i dati in merito sono disponibili all'incirca a metà anno con riferimento all'anno precedente. Le evidenze afferenti all'anno 2021 sono già pubblicate nel precedente Rapporto 342/2022/I/com;
- b) l'evoluzione del comportamento dei clienti finali, in quanto le evidenze delle indagini demoscopiche condotte dall'Autorità nel 2022 sono già state esposte nel Rapporto 342/2022/I/com, e le successive sono in programma per l'anno 2023.

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

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

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

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

2. Sintesi delle evidenze principali

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

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

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

- a) nel settore elettrico, il 66,9% (+4,5 punti percentuali rispetto alla rilevazione del mese di marzo '22, di cui al Rapporto 342/2022/I/com) dei clienti domestici e il 75,2% (+2,4 p.p.) dei clienti altri usi connessi in BT;
- b) nel settore del gas, il 65,7% (+2,0 p.p. rispetto alla rilevazione del mese di marzo '22) dei clienti domestici e il 72,9% dei condomini uso domestico con consumi inferiori ai 200.000 Smc (+2,3 p.p.). Per questa ultima tipologia di cliente, in seguito all'attivazione dei servizi di ultima istanza per un congruo numero di clienti, avvenuta nella prima parte dell'anno^{2,3}, la quota di Condomini serviti dai Fornitori Ultima Istanza (FUI) a settembre '22 scende al 1,3% (-1,0 p.p. rispetto a marzo '22).

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

2.4. In particolare, nel settore elettrico, con riferimento ai clienti domestici il mercato libero è preponderante in tutte le regioni e province d'Italia. Rispetto alla precedente rilevazione di marzo '22, pertanto, sono passate nell'elenco delle aree in cui la maggioranza dei clienti domestici si approvvigiona nel mercato libero 3 province⁴. Anche per i clienti BT Altri usi, il mercato libero è la modalità principale di approvvigionamento in tutte le regioni e province

² Nel corso dei mesi successivi all'attivazione del FUI, i clienti ivi serviti, a cui è stata in questo modo garantita la continuità della fornitura di gas, possono scegliere un nuovo fornitore sul mercato libero alle condizioni che riterranno più vantaggiose.

³ Tale fenomeno origina da cause che prescindono dalla tipologia di cliente servito. L'attivazione dei servizi di ultima istanza, pertanto, coinvolge anche alcuni clienti domestici o di altre tipologie. Tuttavia, l'effetto relativo rispetto al totale dei punti serviti per ciascuna tipologia è più visibile per i Condomini in quanto meno numerosi.

⁴ Nelle isole Cagliari, Nuoro e Sud Sardegna.

d'Italia. Nella stragrande maggioranza delle regioni e delle province oltre il 65% dei clienti BT Altri usi è nel mercato libero. Tale percentuale non è raggiunta in 1 provincia⁵.

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

2.6. Nel settore del gas, i clienti domestici si approvvigionano principalmente nel mercato libero in tutte le regioni e in tutte le province. Rispetto alla rilevazione di marzo '22, 3 province⁶ sono passate all'elenco delle aree in cui i clienti domestici si approvvigionano per la maggioranza nel mercato libero. Per i Condomini uso domestico, il servizio di tutela è ancora prevalente in 2 sole regioni (Puglia e Sicilia) e in 11 province⁷. Rispetto alla rilevazione di marzo '22, 2 province⁸ sono passate all'elenco delle aree in cui i clienti condomini si approvvigionano per la maggioranza nel mercato libero.

Azioni di cambio fornitore

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

2.8. Il tasso di cambio fornitore dei clienti domestici è in aumento rispetto agli altri anni in entrambi i settori. Nel settore elettrico il tasso di cambio fornitore dei domestici era pari a 17,1% nel 2021, di cui 12,5% solo nel mercato libero. Inoltre, nel periodo monitorato del '22 (gennaio – settembre) i clienti domestici hanno cambiato fornitore ad un ritmo piuttosto elevato rispetto ai precedenti anni. Dato che se confermato nel resto dell'anno porterebbe ad un tasso annuo del 20,0%⁹ annuo.

2.9. Nel settore del gas naturale i clienti domestici hanno cambiato fornitore ad un tasso del 12,4% nel 2021. Il tasso registrato nel periodo gennaio-settembre del '22, pari al 10,7% è in crescita rispetto al passato¹⁰.

⁵ Al Sud, Napoli.

⁶ Al Sud Matera, Avellino e Bari.

⁷ Al Nord Reggio nell'Emilia, Rimini, al Centro Fermo, Al Sud Bari, Brindisi, Foggia, Taranto, e nelle isole Agrigento, Caltanissetta, Messina, Ragusa.

⁸ Al Centro Macerata e nelle isole Enna.

⁹ Per il 2022 vengono forniti i dati a consuntivo del periodo gennaio – settembre. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine '22, al fine di rendere confrontabile il dato parziale della prima parte dell'anno con quello annuale degli anni precedenti, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nella sua prima parte. Tale ipotesi non tiene conto della eventuale stagionalità che potrebbe verificarsi nel tasso di cambio di fornitore, ma fornisce un riferimento utile a confrontare i dati parziali del 2022 con quelli annuali degli anni precedenti. Al fine di verificare l'eventuale stagionalità del livello del tasso di cambio fornitore della prima parte del '22 rispetto al passato, nel paragrafo 4 ne è riportata la serie storica dal primo trimestre '12.

¹⁰ Tra l'ultimo trimestre del 2021 e il primo del 2022 si registra un insolito incremento di attivazione dei servizi di ultima istanza. Inoltre, anche in ragione della situazione congiunturale derivante dall'emergenza prezzi è presumibile

- 2.10. Per i clienti BT Altri usi del settore elettrico negli ultimi anni si nota una certa variabilità nell'andamento del tasso di cambio fornitore. Dal 2017 infatti il tasso sale, per scendere nell'anno successivo e poi risalire nell'anno ancora successivo. Coerentemente con tale andamento, nel 2021 si registra un tasso superiore rispetto all'anno precedente (21,0% nel 2021, 20,2% del 2020 e 22,7% del 2019), con il 15,0% dei clienti BT altri usi che ha cambiato fornitore nell'ambito del solo mercato libero. Le previsioni a fine '22, basate sui primi nove mesi dell'anno, portano a stimare un tasso annuo che potrebbe raggiungere il 23,5%. L'elevata dinamicità di questa prima parte del 2022 deve essere valutata anche alla luce della congiuntura che sta coinvolgendo i mercati all'ingrosso dell'energia, mentre la minore dinamicità dei precedenti due anni andrebbe valutata alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici.
- 2.11. Inoltre, vi è una significativa dinamicità dei clienti che per il primo anno sono serviti nel Servizio a Tutele Graduali (di seguito STG). Da luglio '21, primo mese di erogazione del servizio da parte degli esercenti selezionati tramite procedure concorsuali, a settembre '22 il numero dei clienti serviti in STG si è ridotto del -50,4% (passando da circa 200 mila a circa 97 mila). I clienti inizialmente forniti in STG hanno sottoscritto un contratto di libero mercato:
- a) in primo luogo, con gli esercenti l'STG aggiudicatari del servizio stesso;
 - b) in secondo luogo, con altri venditori del mercato libero;
 - c) solo in ultima posizione, con venditori facenti parte del gruppo del precedente esercente la maggior tutela¹¹ (in tal caso si configura il c.d. fenomeno dello *switching back* verso il venditore precedente che ha perso i clienti in esito alle procedure concorsuali).
- 2.12. L'assegnazione del servizio STG tramite procedure concorsuali sembra pertanto aver reso meno inerti i clienti non domestici oggetto delle medesime procedure. Va precisato comunque che non si hanno al momento indicazioni sulla effettiva convenienza dell'offerta scelta nel mercato libero dai clienti usciti dal STG.
- 2.13. Nel presente rapporto sono state inoltre inserite ulteriori analisi sulla dinamicità dei clienti finali, eseguite in via sperimentale per il settore elettrico nel periodo gennaio-dicembre 2022. Per i domestici è stato calcolato il tasso di cambio fornitore per fasce di età, mentre per i non domestici connessi in BT il tasso di cambio fornitore distinto per tipo di attività individuata

attendarsi potenziali attivazioni dei servizi di ultima istanza anche nel corso del IV trimestre 2022. Pertanto, rispetto alle analisi riportate per il settore elettrico, per quello del gas non viene riportata la previsione del tasso di cambio a fine 2022 basata sui dati della prima parte del medesimo anno.

¹¹ Fornitore di tali clienti prima delle procedure concorsuali di assegnazione del STG

sulla base delle “sezioni” dei codici ATECO¹² rinvenibili nel SII, come dichiarati dalle controparti commerciali.

2.14. Tali analisi mostrano una relativa omogeneità dei tassi di cambio fornitore per le fasce di età fino a 69 anni. I clienti domestici i più dinamici sono quelli delle fasce 18-29 anni, con un tasso di cambio fornitore nel 2022 del 22,5%, e i 30-49enni, con un tasso superiore al 20%, mentre a partire dai 70 anni i tassi risultano significativamente più bassi. La dinamicità tra le varie attività dei BT altri usi risulta invece più disomogenea rispetto a quella rilevata tra le fasce d'età dei clienti domestici. L'attività più dinamica è relativa ai servizi di alloggio e ristorazione con un tasso di cambio fornitore del 35% nel 2022.

2.15. Nel settore del gas, i tassi di cambio fornitore aumentano anche per i clienti non domestici. In particolare:

- a) per i condomini uso domestico il tasso è pari a 11,2% nel '21 e a 10,5% nel periodo gennaio-settembre'22;
- b) per gli altri usi con consumo inferiore a 50.000 Smc, il tasso è pari a 16,4% nel '21 e a 16,4% nel periodo gennaio-settembre del '22;
- c) per gli altri usi con consumo tra 50.000 e 200.000 Smc, il tasso è pari a 21,9% nel '21 e a 22,8% nel periodo gennaio-settembre del '22;
- d) per le attività di servizio pubblico, il tasso è a pari a 27,6% nel 21 e a 26,0%¹³ nel periodo gennaio-settembre del '22.

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

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

2.18. Un ulteriore elemento da evidenziare, per il settore elettrico, è che la quota di clienti in uscita dalla maggior tutela che scelgono un contratto di libero mercato con lo stesso venditore che esercisce anche la maggior tutela, o con un collegato, è molto elevata e continua a

¹² La classificazione ATECO è una classificazione gerarchica costituita da codici alfanumerici che al maggior livello di dettaglio arrivano fino a 6 cifre; essa presenta le varie attività economiche raggruppate, dal generale al particolare, in sezioni (lettera maiuscola), divisioni (2 cifre numeriche), gruppi (3 cifre numeriche), classi (4 cifre numeriche), categorie (5 cifre numeriche) e sottocategorie (6 cifre numeriche). La classificazione ATECO rappresenta la versione italiana della nomenclatura europea https://ec.europa.eu/eurostat/ramon/nomenclatures/index.cfm?TargetUrl=LST_NOM_DTL&StrNom=NACE_REV2&StrLanguageCode=EN; le due classificazioni coincidono fino alla classe (IV cifra).

¹³ Per una più completa interpretazione dei dati della prima parte del 2022 vedi nota 11.

mantenersi al di sopra del 50%, aumentando leggermente rispetto al 2021 sulle grandi reti e diminuendo leggermente sulle reti di dimensioni inferiori. Pertanto, il vantaggio competitivo nell'acquisire clienti sul libero in capo ai gruppi che operano anche nel servizio di maggior tutela non è scalfito.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

2.19. Le evidenze relative all'andamento dei prezzi offerti ai clienti finali sono articolate nel presente rapporto secondo due filoni di analisi¹⁴:

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

2.20. Nel dettaglio, attraverso le analisi sulle *offerte disponibili nel mercato* si fornisce una fotografia di quale sia il ventaglio di possibilità di scelta per il cliente finale che intenda sottoscrivere una nuova offerta, rispetto dunque all'insieme complessivo delle offerte disponibili sul Portale Offerte. Col *Focus relativo alle offerte scelte dai clienti finali che lasciano i servizi di tutela* si intende valutare, relativamente ai clienti che escono dal servizio di maggior tutela e considerando le offerte disponibili per tali clienti nel momento della scelta, se tali clienti abbiano scelto quelle economicamente più convenienti o se la scelta sia stata effettuata secondo *driver* diversi.

Offerte disponibili nel mercato

2.21. Al fine di monitorare i prezzi relativi alle offerte disponibili nel mercato, il presente Rapporto aggiorna al 31 dicembre 2022, sulla base dei dati rinvenuti dal Portale Offerte, le analisi relative al numero e alla tipologia delle offerte disponibili ai clienti finali, alla loro diponibilità nelle varie aree geografiche, nonché le valutazioni relative alla possibile convenienza o meno rispetto ai servizi di tutela.

¹⁴ Per l'analisi sulle caratteristiche delle offerte scelte nel mercato libero nel 2021, in cui si analizzano le caratteristiche dei contratti in corso nel mercato libero, come trasmesse dagli operatori all'Autorità nell'ambito delle indagini annuali, si rimanda al precedente Rapporto 342/2022/I/com. Rispetto al primo filone di analisi qui presentato, si precisa che nella parte del precedente Rapporto relativa alle caratteristiche delle *offerte scelte nel mercato libero* si considerano le caratteristiche dei contratti sottoscritti da parte di tutti i clienti del mercato libero e in essere in ciascun anno analizzato. Queste possono quindi divergere rispetto al set delle offerte disponibili, in quanto legate alle scelte effettivamente effettuate dai diversi clienti finali nonché al momento temporale in cui ciascun contratto è stato sottoscritto.

Numero e tipologia di offerte disponibili

2.22. Al 31 dicembre 2022 le offerte complessivamente disponibili alla consultazione e alla comparazione della spesa presenti nel Portale Offerte sono 4.160, di cui 3.918 di cui è possibile calcolare la spesa annua prevista al momento della consultazione del Portale Offerte e 242 pubblicate nella sezione Offerte senza il calcolo della spesa¹⁵. Le offerte per cui è possibile calcolare la spesa annua sono suddivise come segue:

- a) settore elettrico: 1.009 per i clienti domestici, di cui il 23,9% a prezzo fisso (-10,7 p.p. rispetto a giugno 22), e 1.019 per i clienti non domestici, di cui il 19,4% a prezzo fisso (-5,7 p.p. rispetto a giugno 22);
- b) settore del gas naturale: 383 per i condomini uso domestico di cui il 36,8% a prezzo fisso (-2,8 p.p. rispetto a giugno 22), 821 per i clienti domestici di cui il 26,2% a prezzo fisso (-8,8 p.p. rispetto a giugno 22) e 672 per i non domestici di cui 27,4% a prezzo fisso (-6,6 p.p. rispetto a giugno 22);
- c) *dual fuel*: 13 per i clienti domestici (di cui il 30,8% a prezzo fisso) e 1 per i non domestici, a prezzo variabile.

2.23. Nel 2022 le offerte a prezzo variabile sono maggioritarie tra quelle disponibili sul mercato, coerentemente con la rilevazione di dicembre '21, ma a differenza di quanto accadeva nelle altre rilevazioni trimestrali degli anni precedenti¹⁶. 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 dell'anno 2021 e proseguito nel corso del 2022. A seguito dell'incremento del livello e della volatilità dei prezzi all'ingrosso, molti venditori hanno preferito orientare la propria offerta su formule di prezzo variabile, in grado di intercettare maggiormente il rischio prezzo in uno scenario particolarmente complesso quale quello attuale, riducendo il rischio delle più complesse previsioni e coperture necessarie per formulare un'offerta a prezzo fisso.

Offerte disponibili e confronto con il prezzo della tutela

2.24. L'analisi delle offerte disponibili è volta anche a valutare, per alcuni clienti tipo¹⁷, l'eventuale risparmio in termini di importi che in media il cliente potrebbe potenzialmente

¹⁵ Ossia le offerte per le quali non è attualmente possibile simulare la spesa annua sulla base delle regole in uso per la stima del calcolo della spesa elaborate dal gestore del Portale Offerte. Tali offerte sono pubblicate nel Portale Offerte, corredate della descrizione sulle principali caratteristiche e del link al sito web del venditore.

¹⁶ Disponibili alla sezione "Offerte commerciali disponibili" della pagina web del monitoraggio retail (https://www.arera.it/it/dati/monitoraggio_retail.htm).

¹⁷ Il portale è stato interrogato per verificare la spesa annua delle offerte a disposizione dei clienti tipo sottoelencati. Per il settore elettrico:

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

ottenere scegliendo un'offerta di mercato libero in luogo dei servizi di tutela. Relativamente all'intero 2022 emerge come per entrambi i settori:

- a) vi siano delle offerte disponibili, sia a prezzo fisso che a prezzo variabile, che si attestano su un livello di spesa inferiore a quello della tutela, anche se nell'ultima parte dell'anno sia i margini di convenienza, sia il numero di tali offerte si sia notevolmente ridotto;
- b) rimanga peraltro, una quota rilevante di offerte disponibili che risulta meno conveniente¹⁸, con un livello di spesa annua media prevista costantemente superiore alla spesa dei servizi di tutela per tutti clienti tipo analizzati, sia per le offerte a prezzo fisso che per quelle a prezzo variabile.

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

2.26. Le analisi sotto riportate vanno considerate alla luce della suddetta situazione congiunturale di elevata volatilità dei prezzi all'ingrosso dell'energia elettrica e del gas naturale. Inoltre, la comparazione non può prescindere dal fatto che il prezzo del mercato libero comprende degli elementi di differenziazione, quali:

- a) la presenza di elementi aggiuntivi, alcuni dei quali sono esplicitati e selezionabili tra i criteri di ricerca nell'ambito del Portale offerte²⁰, o di particolari condizioni di adesione alle offerte sul mercato libero rispetto alla fornitura di tutela; tali elementi di differenziazione possono aumentare il prezzo dell'offerta, qualora consistano in

c) BT Altri usi sito a Milano - 15kW di potenza - 12.000 kWh di consumo annuo;

Per il settore del gas:

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

¹⁸ Come meglio illustrato nel seguito del presente Rapporto tali valutazioni di spesa non considerano la valorizzazione di eventuali servizi aggiuntivi presenti tra le condizioni dell'offerta stessa.

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

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

²⁰ Tra i servizi aggiunti esplicitati tra i criteri di selezione dell'offerta nell'ambito del Portale Offerte si elencano i seguenti: Caldaia, Solare termico, climatizzazione, fotovoltaico, mobilità elettrica, polizza assicurativa, solo energia verde, canale di attivazione, e modalità di pagamento. Possono inoltre rientrare tra quelli non esplicitati nell'ambito del Portale Offerte i programmi fedeltà.

servizi a valore aggiunto, o anche diminuirlo qualora l'offerta sia condizionata all'acquisto di specifici prodotti correlati²¹.

- b) la diversa tipologia di offerte presenti sul mercato libero: nel caso di offerte a prezzo fisso, che fino al 2021 (come sopra evidenziato) hanno rappresentato la maggior parte delle offerte disponibili, tipicamente il venditore necessita di acquisire adeguate coperture per il rischio di incrementi futuri del prezzo e ciò determina un differenziale aggiuntivo pagato dai clienti per la stabilizzazione della componente materia prima a fronte della variabilità dei prezzi all'ingrosso.

2.27. Inoltre, va considerato che le analisi e gli indici sopra descritti fanno riferimento alla totalità delle offerte censite nel Portale, comprensive anche delle offerte PLACET, caratterizzate dall'assenza di servizi aggiuntivi con condizioni contrattuali omogenee tra loro e stabilite dall'Autorità nonché condizioni economiche liberamente definite dal venditore ma rispetto a una struttura di prezzo stabilita dall'Autorità²². Si tratta in questo caso di offerte, una fissa e una variabile, che ciascun venditore è obbligato ad offrire a specifiche tipologie di clienti finali (domestici e clienti non domestici di piccola dimensione) che non dipendono quindi da una reale volontà di commercializzazione da parte del medesimo venditore. Rispetto a tale ambito, l'Autorità intende affinare le analisi, al fine di enucleare dagli indici oggetto di valutazione tali offerte in modo da avere ulteriori elementi di maggiore dettaglio sull'eventuale convenienza delle offerte disponibili rispetto alla spesa di tutela.

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

- a) nel settore elettrico per tutti i tipi di cliente monitorati, tali offerte portano, in media nel 2022, ad una spesa annua prevista²³:
 - i) per le offerte a prezzo variabile, più bassa di quella di maggior tutela e con un andamento simile a quest'ultima. Il valore più alto della spesa annua media prevista per il 10% delle offerte a prezzo variabile è registrato ad ottobre 2022, in seguito al quale si evidenzia una progressiva diminuzione verso i valori osservati nella prima parte dell'anno, in linea con l'andamento dei prezzi

²¹ Ad esempio, pannelli fotovoltaici, apparecchiature di condizionamento ecc...

²² L'uniformità della struttura di prezzo e la presenza delle medesime condizioni contrattuali (con l'esclusione di ogni servizio aggiuntivo rispetto alla fornitura di energia elettrica o gas naturale) rispondono all'esigenza di permettere la massima comparazione delle offerte PLACET tra loro.

²³ Al fine di fornire un indice sintetico delle offerte disponibili per i clienti tipo del settore elettrico sono considerate congiuntamente le offerte dedicate ai clienti trattati monorari e a quelli trattati per fasce.

forward del mercato all'ingrosso²⁴. In particolare, la spesa annua prevista media del 10% delle offerte a prezzo variabile più convenienti tra quelle disponibili è in media nel 2022 pari a:

- per il cliente tipo domestico residente con 2.700 kWh di consumo annuo e 3 kW di potenza, 1.125,06 €, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela in media di 1.202,49 €;
 - per il cliente tipo BT Altri usi con 4.000 kWh di consumo annuo e 6 kW, 2.056,65 €, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela in media di 2.177,95 €;
 - per il cliente tipo BT Altri usi con 12.000 kWh di consumo annuo e 15 kW di potenza, 5.724,28 €, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela in media di 6.101,32 €.
- ii) per le offerte a prezzo fisso, con un andamento costantemente crescente, più conveniente della maggior tutela nella prima parte dell'anno e nei mesi di ottobre e novembre 22 e meno conveniente tra luglio e settembre e nel mese di dicembre. In particolare, la spesa annua prevista media del 10% delle offerte a prezzo fisso più convenienti tra quelle disponibili è in media²⁵ pari a:
- per il cliente tipo domestico residente con 2.700 kWh di consumo annuo e 3 kW di potenza, 1.127,45 €, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela in media di 1.202,49 €;
 - per il cliente tipo BT Altri usi con 4.000 kWh di consumo annuo e 6 kW, 2.087,56 €, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela in media di 2.177,95 €;
 - per il cliente tipo BT Altri usi con 12.000 kWh di consumo annuo e 15 kW di potenza, 5.709,76 €, a fronte di una spesa annua prevista di maggior tutela in media di 6.101,32 €.

- b) nel settore del gas, per il cliente domestico con 1.400 Smc di consumo annuo, il 10% delle offerte più convenienti tra quelle disponibili portano in media a una spesa annua prevista:

²⁴ In merito si segnala che a partire da ottobre 22, con la deliberazione 289/2022/R/com, l'Autorità ha perfezionato la metodologia di calcolo della stima della spesa annua delle offerte a prezzo variabile, inclusi i servizi di tutela, sul Portale Offerte, aggiornando gli indici *forward* mensilmente e non più su base trimestrale, in considerazione della volatilità dei prezzi e della necessità di fornire al cliente finale informazioni sulla spesa annua stimata delle offerte il più possibile coerenti con l'andamento dei prezzi attesi dell'energia per un confronto trasparente ai fini di una scelta consapevole.

²⁵ Media degli importi di spesa annua previsti per il cliente tipo in ciascun mese oggetto di analisi.

- i) per le offerte a prezzo variabile, leggermente inferiore alla tutela tra gennaio e luglio 2022 (a parte che nel mese di marzo) e leggermente superiore alla tutela a partire da agosto 2021, con un andamento molto simile a quello del servizio di tutela;
- ii) per le offerte a prezzo fisso, inferiore alla tutela nel corso di tutto l'anno a eccezione che per i mesi di settembre e dicembre '22, con risparmi potenziali di livello altalenante tra i vari mesi dell'anno;
- iii) in particolare, la spesa annua prevista media del 10% delle offerte più convenienti tra quelle disponibili è in media pari a 2.340,01 €, per le offerte a prezzo variabile, e a 2.123,79 €, per quelle a prezzo fisso, a fronte di una spesa annua prevista del servizio di tutela in media pari a 2.340,57 €.

2.29. Inoltre, con riferimento al settore elettrico nel 2022²⁶:

- a) per il cliente tipo domestico residente con consumo da 2.700 KWh e 3 kW di potenza, erano disponibili in media 350 offerte più convenienti della maggior tutela, pari al 29,59% delle offerte a disposizione. Di queste, 261 erano a prezzo variabile e 89 a prezzo fisso. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di -233,91€ (pari al -20,62% della spesa di maggior tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -581,23€, (pari al -47,64% della spesa di maggior tutela)²⁷;
- b) per il cliente tipo BT Altri usi con consumo da 4.000 KWh e 6 kW di potenza, erano disponibili in media 236 offerte più convenienti della maggior tutela, pari al 35,09% delle offerte a disposizione. Di queste, 200 erano a prezzo variabile e 36 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 -306,02€ (pari al -15,18% della spesa di maggior tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -406,11€ (pari al -18,75% della spesa di maggior tutela);
- c) per il cliente tipo BT Altri usi con consumo da 12.000 KWh e 15 kW di potenza erano disponibili in media 309 offerte più convenienti della maggior tutela, pari al 45,40% delle offerte a disposizione. Di queste, 264 erano a prezzo variabile e 44 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 -780,38€ (pari al -14,21% della spesa di maggior tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più

²⁶ Di seguito sono riportate le medie dei valori riscontrati in ciascun mese.

²⁷ In alcuni casi l'offerta più conveniente è sottoscrivibile qualora il cliente rispetti determinate condizioni. In particolare, nel caso ivi menzionato si tratta di un'offerta disponibile per i clienti che abbiano acquistato dal venditore di energia anche un pannello fotovoltaico.

conveniente in ciascun mese è stata di -1.433,15€ (pari al -23,92% della spesa di maggior tutela).

2.30. Con riferimento invece al settore del gas, per il cliente domestico con consumo annuo di 1.400 Smc, erano disponibili in media 56 offerte più convenienti del servizio di tutela, pari al 9,56% delle offerte a disposizione. Di queste, 22 erano a prezzo variabile e 34 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 -169,83€ (pari al -7,93% della spesa del servizio di tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -1.117,14€ (pari al -46,77% della spesa del servizio di tutela)²⁸.

Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato le offerte sul PO

2.31. Dal punto di vista geografico, si osserva una disomogenea disponibilità di offerte tra il settore elettrico e quello del gas. In particolare, nel settore elettrico un numero maggiore di operatori rende disponibili le proprie offerte su tutto il territorio nazionale. Con riferimento ai clienti domestici, in media nel 2022, il 4,5% dei venditori del settore elettrico ha reso disponibili offerte solo su una parte dei CAP analizzati, contro il 13,4% del settore del gas²⁹.

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

2.32. Con riferimento al secondo dei filoni di analisi di cui al capoverso 2.19, gli approfondimenti effettuati dall'Autorità su un campione di clienti che sono usciti dal servizio di maggior tutela nel 2022, hanno confermato l'evidenza di come un significativo numero di clienti scelga un'offerta economicamente meno vantaggiosa rispetto al servizio di maggior tutela, pur in presenza di offerte disponibili economicamente favorevoli. Si conferma quindi come, nonostante l'informazione ottenibile consultando il Portale Offerte circa le opportunità di risparmio, in molti casi il cliente finale che lascia i servizi di tutela per accedere al mercato libero non sempre scelga un'offerta economicamente più vantaggiosa, preferendo contratti che non presentano nemmeno particolari servizi aggiuntivi³⁰.

2.33. Le analisi effettuate sul periodo gennaio – dicembre 2022, oltre a confermare questo comportamento, mostrano come nella seconda parte dell'anno siano diminuite

²⁸ Vedi nota 22.

²⁹ 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.

³⁰ Diversamente da quanto emerso considerando la totalità dei contratti sottoscritti nel mercato libero, come esposto nel precedente Rapporto 342/2022/I/com.

progressivamente le scelte di offerte più vantaggiose (nonostante la disponibilità sul mercato di offerte più convenienti).

2.34. I dati analizzati, parallelamente, continuano ad evidenziare anche un limitato utilizzo del Portale Offerte, ancorché in aumento a partire dalla seconda metà del 2021. Ciò fa presumere 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. Già nel 2022 si è registrato un notevole incremento delle consultazioni mensili del Portale Offerte, pari a +114% rispetto al 2021 e il rapporto tra i visitatori unici di ciascun mese e il numero di switching eseguiti nel secondo mese successivo alla consultazione è risultato in rapida crescita nel 2022, raggiungendo il 52,2%. Tali aumenti, che potrebbero essere ascrivibili anche all'incremento dei prezzi all'ingrosso dell'energia elettrica e del gas naturale con un conseguente incremento anche degli interventi mediatici su tale tematica, non sono comunque ancora sufficienti rispetto all'utilizzo che l'utenza diffusa dovrebbe fare dello strumento.

Trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi

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

2.36. In primo luogo, vengono effettuati dei controlli giornalieri su un campione di offerte, circa 450 al mese, finalizzati a verificare e correggere potenziali anomalie tra quanto visualizzato nel Portale Offerte e quanto indicato dal venditore al momento della trasmissione delle informazioni utile alla pubblicazione delle offerte³¹ (di seguito: monitoraggio giornaliero). Tale modalità operativa, definita in via sperimentale nel corso del 2021 e resa strutturale a partire da gennaio 2022, permette una tempestiva correzione di potenziali anomalie o errori presenti sul Portale Offerte. Il Gestore del SII ha, a tal fine, messo a disposizione dei venditori un servizio di assistenza formativa ed informativa per la rettifica ed il corretto inserimento delle nuove tipologie di offerte in linea con le proposte commerciali presenti sul mercato. In tale ambito le anomalie e le non conformità riscontrate sono segnalate al venditore competente e questi ha la possibilità di verificare ed eventualmente essere supportato nella correzione e nel caricamento di nuove offerte.

³¹ I venditori, infatti, trasmettono al SII le proprie offerte attraverso tracciati informatici funzionali alla rappresentazione dell'offerta sul Portale Offerte. In base alla tipologia e alle caratteristiche dell'offerta sono attuate delle verifiche, ulteriori rispetto ai *check* automatici attuati dal SII sul tracciato in fase di caricamento, in modo assicurare che tutte le caratteristiche dell'offerta siano comunicate correttamente dal venditore stesso e che la rappresentazione su Portale Offerte corrisponda a quanto si voleva comunicare.

2.37. Le anomalie e le non conformità rilevate nel corso del 2022:

- a) per il settore elettrico, sono in media pari a 8,2%; nonostante le oscillazioni mensili, i valori semestrali sono omogenei, con 8,1% per il primo semestre 2022 e 8,4% per il secondo;
- b) per il settore gas, sono in media pari a 5,5%; il confronto semestrale indica chiaramente livelli più alti di non-conformità nel primo semestre, la cui media si assesta al 7%, rispetto al secondo semestre pari a 4%.

2.38. Ulteriori controlli vengono eseguiti in merito alla corrispondenza delle Condizioni Tecniche Economiche³² (di seguito: CTE) di un'offerta pubblicate sul sito del venditore con quelle rese disponibili su Portale Offerte. In tale ambito vengono analizzate le CTE di 20 offerte oggetto del maggior numero di *switching* nel mese di verifica (10 offerte per il settore elettrico e 10 offerte per il settore gas naturale), con l'obiettivo di garantire che il contenuto delle informazioni tecniche economiche (principalmente riferite al prezzo) sia corrispondente a quanto pubblicato sul Portale Offerte. In tal modo si accerta che l'offerta rappresentata sul Portale Offerte sia omogenea a quanto indicato dal venditore in sede di presentazione dell'offerta al cliente.

2.39. Nel 2022, la documentazione contrattuale pubblicata sul sito dei venditori, quando presente, risulta per lo più corretta. La percentuale di conformità è elevata, in media pari a oltre il 90%. Le non conformità riscontrate sono risultate legate soprattutto alle differenti tempistiche di aggiornamento delle offerte sul PO, più veloci, e delle corrispondenti CTE pubblicate sul sito internet del venditore, che spesso vengono aggiornate in coerenza con quanto indicato nel PO in un secondo momento.

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

2.40. Nella parte finale del presente Rapporto, sono riportati gli interventi definiti dall'Autorità in materia di misure volte a rafforzare la comprensibilità delle informazioni precontrattuali e contrattuali, incluse le condizioni economiche delle offerte, e gli strumenti a disposizione dei clienti finali per la comparazione delle offerte. In particolare, sono descritte le misure contenute nel Codice di condotta commerciale di cui alla deliberazione 426/2020/R/com, come recentemente aggiornate, nonché l'aggiornamento della regolazione della Bolletta 2.0³³.

2.41. Inoltre, dopo avere ricordato gli interventi effettuati dall'Autorità per la realizzazione e gestione, da parte del Gestore del SII, del Portale Offerte, vengono descritte le prossime attività relative all'estensione delle sue funzionalità.

³² Le CTE sono parte della documentazione contrattuale che il venditore mette a disposizione del cliente finale. Le medesime pubblicizzano i prezzi applicati, le formule con cui vengono calcolati e tutte le altre condizioni contrattuali che influiscono sui prezzi stessi.

³³ Di cui alla deliberazione 501/2014/R/com.

Sintesi delle evidenze principali

2.42. Infine, sono riportate le iniziative informative dell'Autorità per rafforzare la consapevolezza dei clienti finali di piccole dimensioni nei mercati *retail* dell'energia elettrica e del gas naturale.

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

- 3.1. Nella sezione presente sono descritte le principali caratteristiche dei mercati della vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, distintamente per ciascuno dei due settori. Le evidenze quantitative sono aggiornate, ove non diversamente esplicitato, al mese di settembre 2022³⁴.
- 3.2. Di seguito sono riportati i dati afferenti alla distribuzione dei punti attivi per mercato e tipologia di cliente, dapprima per il settore elettrico e poi per il settore del gas naturale. In particolare, vengono mostrate:
- a) l'evoluzione della consistenza del mercato libero e dei servizi di tutela a livello nazionale dal 2012 a settembre 2022³⁵;
 - b) la consistenza del mercato libero per ciascuna tipologia di clienti a livello regionale aggiornata a settembre 2022; a seguire per ciascuna regione è riportato anche il relativo dettaglio provinciale;
 - c) per il solo settore elettrico, inoltre, vengono riportate:
 - i) la distribuzione per fasce di età dei clienti domestici a livello nazionale, aggiornata a settembre '22³⁶;
 - ii) la distribuzione tra mercato libero e maggior tutela, delle attività economiche e commerciali connesse in BT individuate sulla base delle "sezioni" dei codici ATECO³⁷ rinvenibili nel SII a settembre '22, come dichiarati dalle controparti commerciali.

³⁴ Per un maggiore dettaglio delle analisi qui riportate e alle relative serie storiche si rimanda alla sezione dedicata al monitoraggio *retail* della pagina web dell'Autorità (www.arera.it/it/dati/monitoraggio_retail.htm) ove sono pubblicati sia i Rapporti del monitoraggio *retail* a partire dal 2012, sia grafici ed infografiche in formato *open data* aggiornati anche a date più recenti e con un dettaglio più granulare. I grafici e le infografiche del monitoraggio *retail* sono aggiornati nel corso dell'anno, man mano che i dati si rendono disponibili.

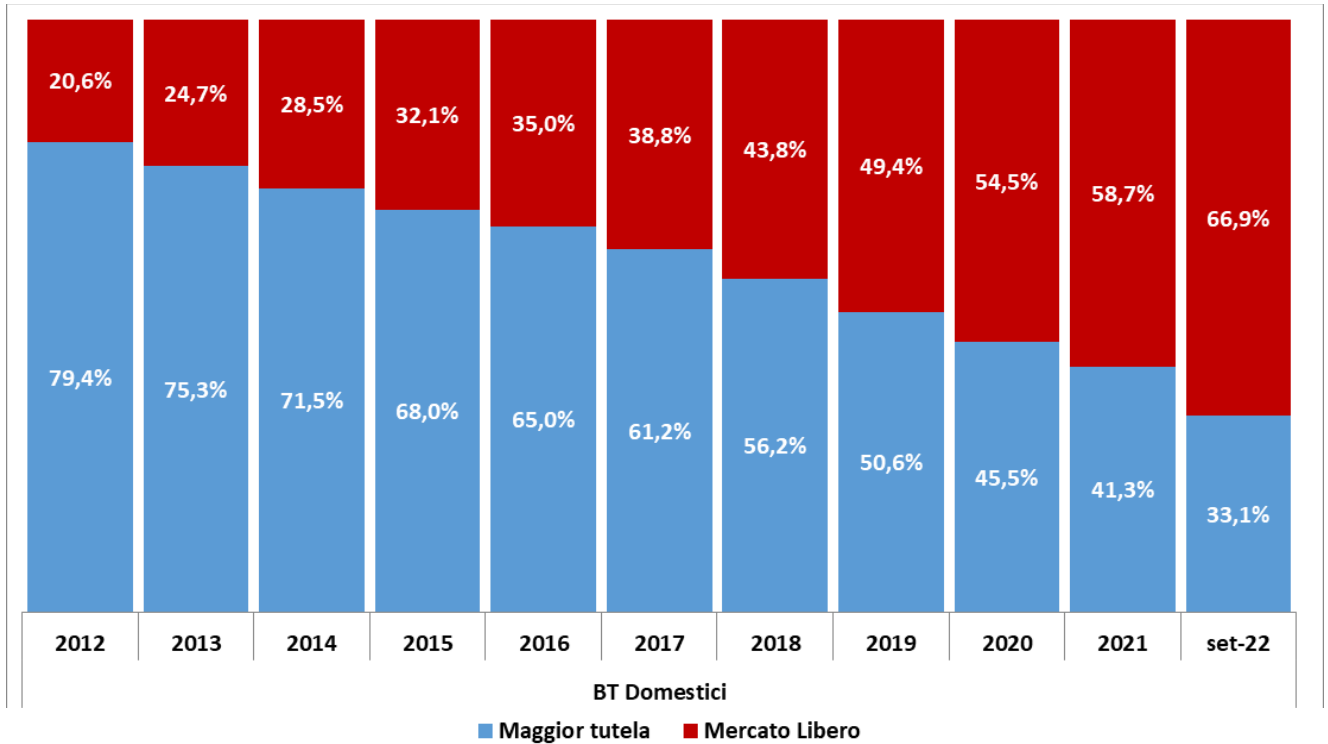
³⁵ Fino al 2021 vengono riportati per ciascun anno i valori medi delle rilevazioni mensili. Diversamente l'ultima rilevazione afferisce al valore del solo mese di settembre 2022.

³⁶ In merito si segnala che il d.lgs. 8 novembre '21, 210, comma 11.1, lettera f) include tra i clienti vulnerabili i clienti con almeno 75 anni di età. Alla luce di ciò l'Autorità si riserva di approfondire verificare la numerosità di tali clienti.

³⁷ Vedi nota 14.³⁸ Tale ipotesi non tiene conto della eventuale stagionalità che potrebbe verificarsi nel tasso di cambio di fornitore nel corso dell'anno, ma fornisce un riferimento utile a confrontare il dato a consuntivo della prima parte del 2022 con quello annuale del 2021.

SETTORE ELETTRICO

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



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

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

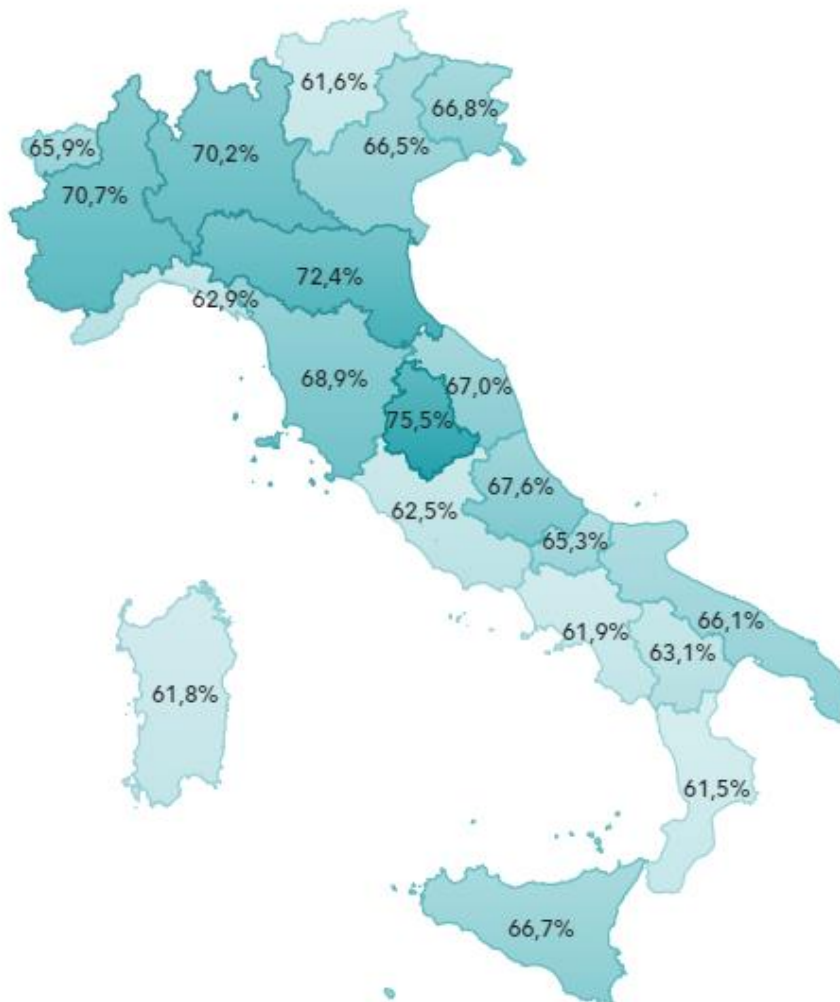
Tabella 1. Consistenza dei mercati dei punti di prelievo Domestici – distribuzione

ITALIA - Domestici - settembre '22				
Regione	POD attivi n° (migliaia)	Maggior Tutela	Mercato Libero	Variazione da marzo 22
Abruzzo	728	32,4%	67,6%	+3,7%
Basilicata	282	36,9%	63,1%	+5,6%
Calabria	1.034	38,5%	61,5%	+5,7%
Campania	2.309	38,1%	61,9%	+5,7%
Emilia-Romagna	2.291	27,6%	72,4%	+3,2%
Friuli-Venezia Giulia	656	33,2%	66,8%	+3,6%
Lazio	2.829	37,5%	62,5%	+3,6%
Liguria	1.040	37,1%	62,9%	+4,1%
Lombardia	4.951	29,8%	70,2%	+3,7%
Marche	751	33,0%	67,0%	+3,9%
Molise	172	34,7%	65,3%	+4,9%
Piemonte	2.334	29,3%	70,7%	+3,5%
Puglia	1.948	33,9%	66,1%	+6,1%
Sardegna	896	38,2%	61,8%	+11,0%
Sicilia	2.414	33,3%	66,7%	+6,2%
Toscana	1.918	31,1%	68,9%	+4,4%
Trentino-Alto Adige	561	38,4%	61,6%	+1,8%
Umbria	428	24,5%	75,5%	+3,5%
Valle d'Aosta	108	34,1%	65,9%	+2,8%
Veneto	2.364	33,5%	66,5%	+4,2%
ITALIA	30.015	33,1%	66,9%	+4,5%

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

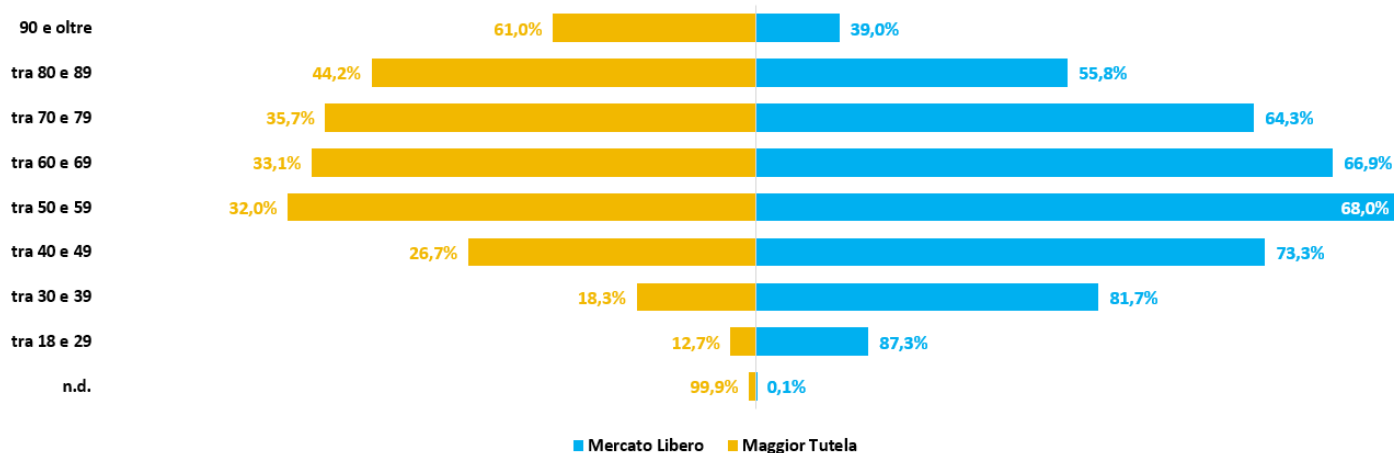
Grafico 2. Mappa regionale punti di prelievo Domestici nel mercato libero al 31 settembre 2022.

Domestici - settore elettrico - mercato libero - sett '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

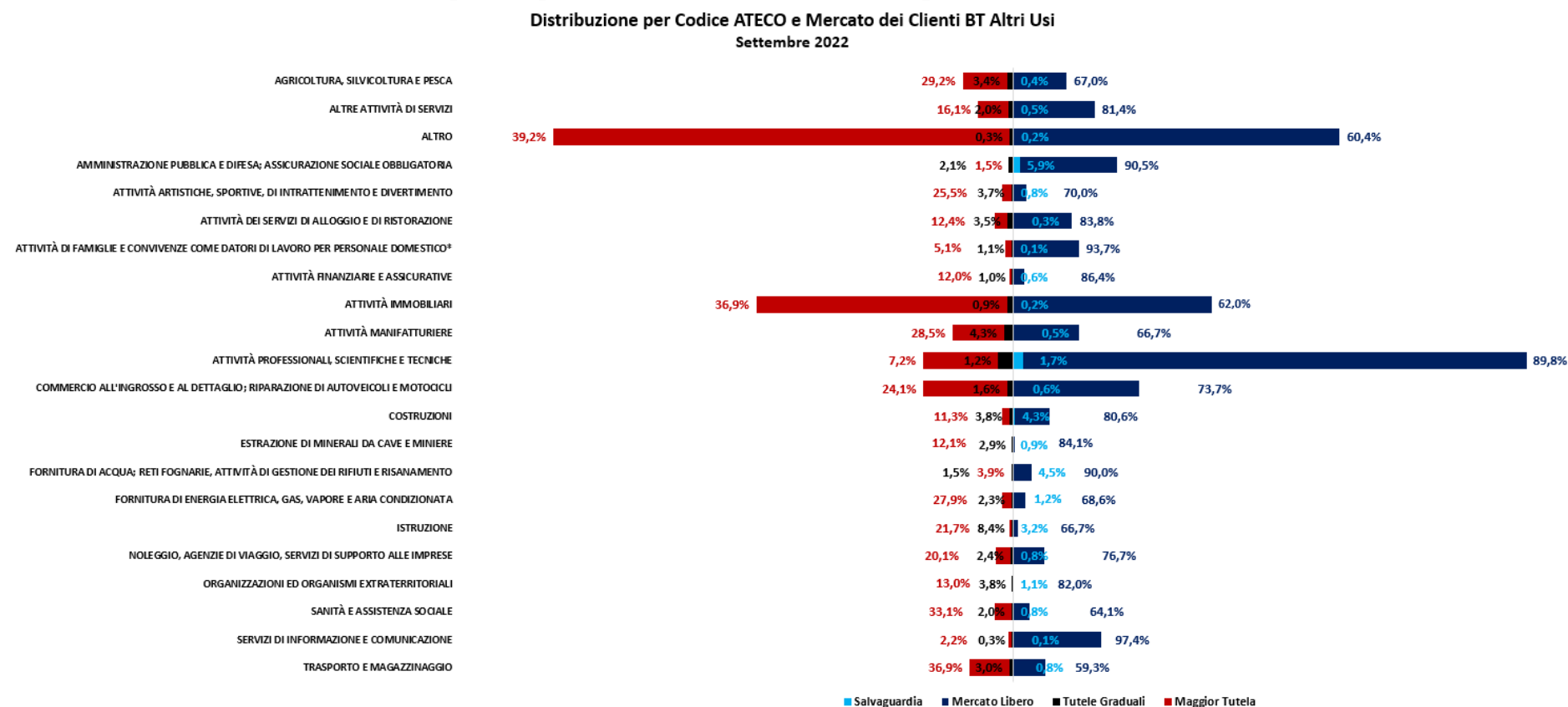
Grafico 3. Consistenza dei mercati dei punti di prelievo Domestici – distribuzione anagrafica a settembre '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

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



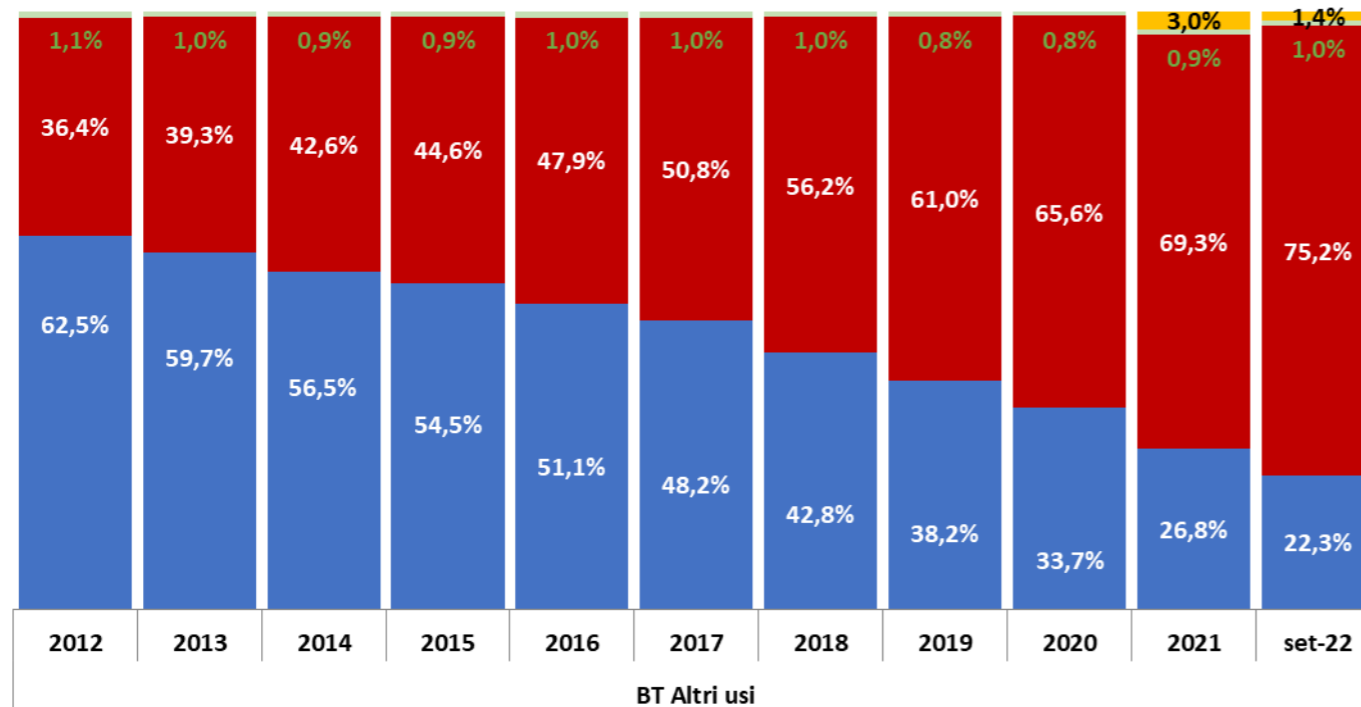
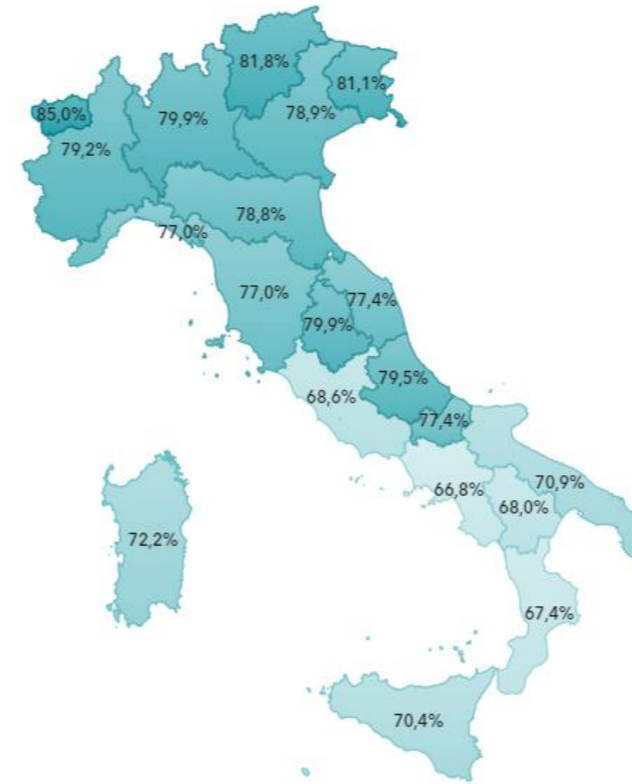
*Compresa: PRODUZIONE DI BENI E SERVIZI INDIFFERENZIATI PER USO PROPRIO DA PARTE DI FAMIGLIE E CONVIVENZE

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

Regione	POD attivi n° (migliaia)	Maggior Tutela	ITALIA - BT Altri usi - settembre '22			
			Mercato Libero	Variazione da marzo 22	Salvaguardia	Tutele Graduali
Abruzzo	149	18,4%	79,5%	+2,0%	0,9%	1,2%
Basilicata	70	28,5%	68,0%	+1,6%	2,3%	1,2%
Calabria	206	27,8%	67,4%	+2,4%	2,8%	2,0%
Campania	535	30,0%	66,8%	+2,9%	2,0%	1,2%
Emilia-Romagna	568	19,3%	78,8%	+1,9%	0,5%	1,4%
Friuli-Venezia Giulia	141	16,3%	81,1%	+1,3%	0,9%	1,7%
Lazio	617	28,1%	68,6%	+2,7%	1,7%	1,6%
Liguria	238	21,3%	77,0%	+1,8%	0,5%	1,2%
Lombardia	1.019	17,8%	79,9%	+1,8%	0,6%	1,7%
Marche	192	20,6%	77,4%	+1,9%	0,8%	1,2%
Molise	36	19,6%	77,4%	+2,5%	1,1%	1,9%
Piemonte	521	18,8%	79,2%	+2,1%	0,5%	1,4%
Puglia	481	26,7%	70,9%	+3,5%	0,9%	1,5%
Sardegna	191	25,3%	72,2%	+5,5%	0,8%	1,7%
Sicilia	515	26,8%	70,4%	+3,7%	1,8%	1,0%
Toscana	495	20,7%	77,0%	+2,3%	0,7%	1,6%
Trentino-Alto Adige	161	17,2%	81,8%	+1,1%	0,2%	0,8%
Umbria	103	17,7%	79,9%	+1,1%	1,3%	1,1%
Valle d'Aosta	25	13,9%	85,0%	+2,0%	0,2%	0,9%
Veneto	543	19,1%	78,9%	+2,2%	0,6%	1,4%
ITALIA	6.804	22,3%	75,2%	+2,4%	1,0%	1,4%

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



■ Maggiore tutela ■ Mercato Libero ■ Salvaguardia ■ Servizio a Tutele Graduali

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

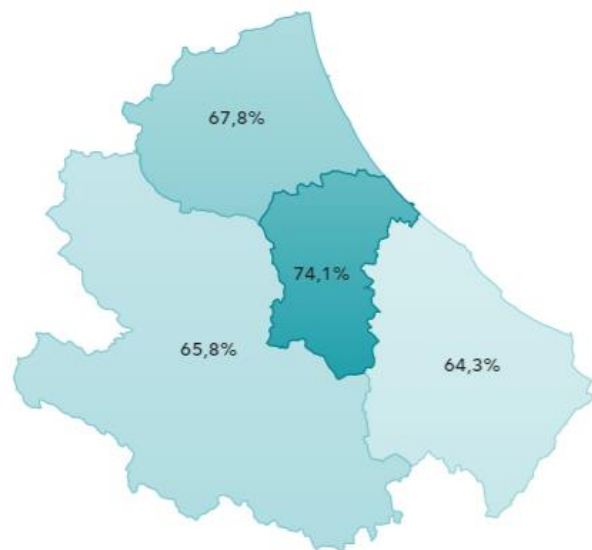
REGIONE ABRUZZO

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

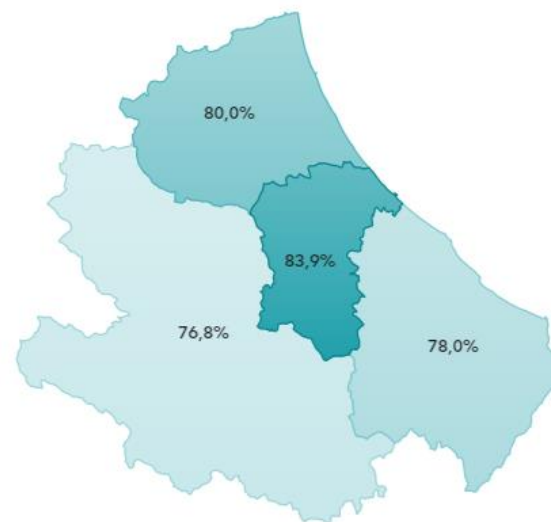
Domestici –settembre '22			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Chieti	204	35,7%	64,3%
L'Aquila	206	34,2%	65,8%
Pescara	153	25,9%	74,1%
Teramo	165	32,2%	67,8%
Abruzzo	728	32,4%	67,6%

BT Altri usi – settembre '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Chieti	41	20,2%	78,0%	0,8%	1,0%
L'Aquila	39	20,2%	76,8%	1,4%	1,6%
Pescara	34	14,8%	83,9%	0,4%	0,9%
Teramo	35	17,7%	80,0%	1,1%	1,1%
Abruzzo	149	18,4%	79,5%	0,9%	1,2%

Domestici - settore elettrico - mercato libero



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



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

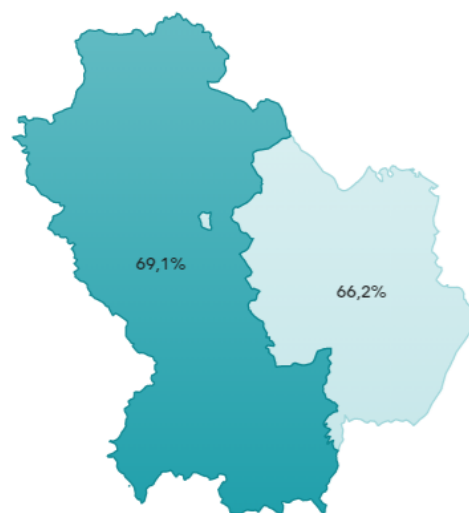
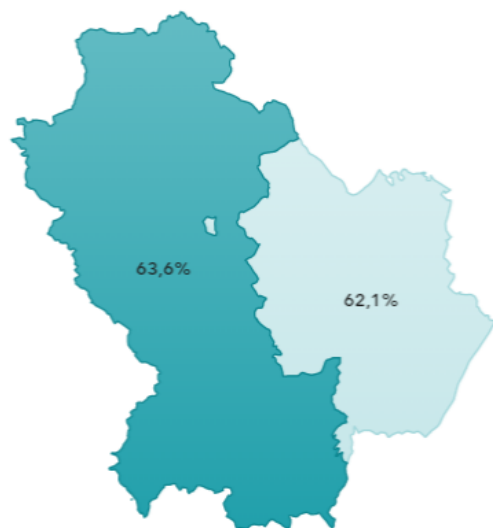
REGIONE BASILICATA

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

Domestico- settembre '22			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Matera	101	37,9%	62,1%
Potenza	181	36,4%	63,6%
Basilicata	282	36,9%	63,1%

BT Altri usi – settembre '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Matera	26	30,4%	66,2%	2,2%	1,2%
Potenza	44	27,3%	69,1%	2,4%	1,2%
Basilicata	70	28,5%	68,0%	2,3%	1,2%

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



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE CALABRIA

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

Domestico – settembre '22			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Catanzaro	192	37,3%	62,7%
Cosenza	403	40,8%	59,2%
Crotone	89	35,9%	64,1%
Reggio Cal.	264	36,7%	63,3%
Vibo Valentia	85	38,9%	61,1%
Calabria	1.034	38,2%	61,8%

BT Altri usi – settembre '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Catanzaro	38	26,4%	68,2%	3,7%	1,7%
Cosenza	76	28,2%	67,5%	2,2%	2,2%
Crotone	16	25,0%	70,5%	3,1%	1,4%
Reggio Cal.	60	28,7%	66,5%	2,9%	1,8%
Vibo Valentia	17	28,8%	65,4%	2,4%	3,4%
Calabria	206	27,8%	67,4%	2,8%	2,0%

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



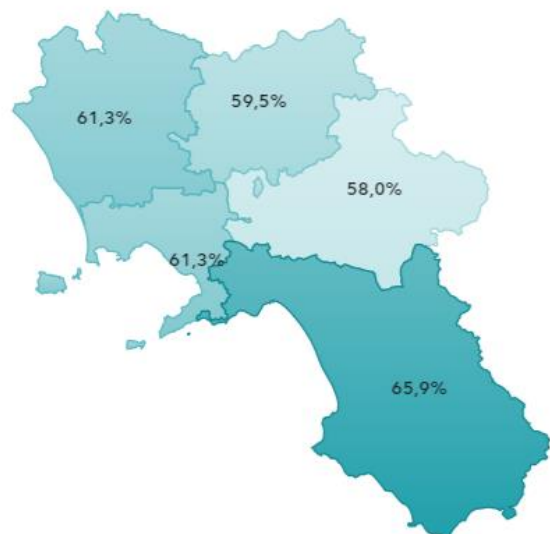
REGIONE CAMPANIA

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

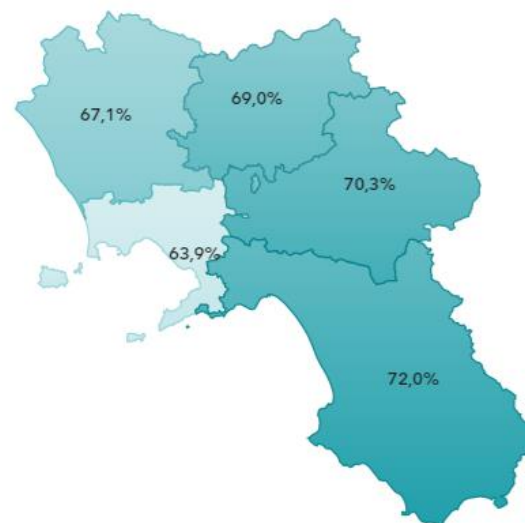
Domestico – settembre '22			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Avellino	189	42,0%	58,0%
Benevento	119	40,5%	59,5%
Caserta	374	38,7%	61,3%
Napoli	1.142	38,7%	61,3%
Salerno	485	34,1%	65,9%
Campania	2.309	38,1%	61,9%

BT Altri usi – settembre '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Avellino	37	26,0%	70,3%	1,7%	1,9%
Benevento	27	26,3%	69,0%	3,1%	1,7%
Caserta	75	28,3%	67,1%	3,0%	1,5%
Napoli	278	33,0%	63,9%	2,1%	1,0%
Salerno	118	25,9%	72,0%	1,1%	1,0%
Campania	535	30,0%	66,8%	2,0%	1,2%

Domestici - settore elettrico - mercato libero



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



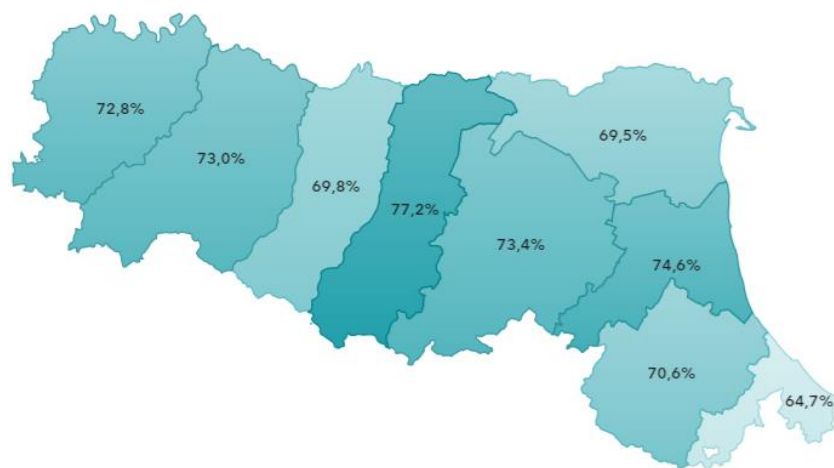
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE EMILIA ROMAGNA

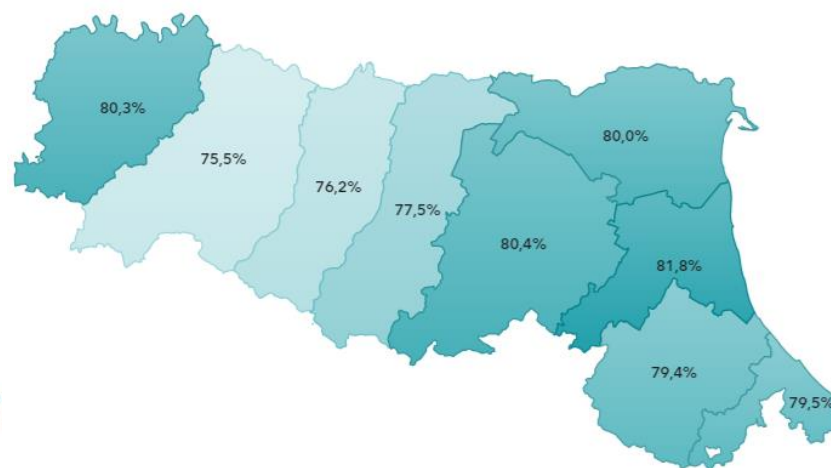
Scheda regionale 5. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2022 – Emilia-Romagna

Domestico – settembre '22				BT Altri usi – settembre '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Bologna	531	26,6%	73,4%	Bologna	134	17,9%	80,4%	0,5%	1,3%
Ferrara	203	30,5%	69,5%	Ferrara	39	18,3%	80,0%	0,5%	1,2%
Forlì-Cesena	191	29,4%	70,6%	Forlì-Cesena	47	18,6%	79,4%	0,5%	1,4%
Modena	342	22,8%	77,2%	Modena	94	20,7%	77,5%	0,4%	1,5%
Parma	235	27,0%	73,0%	Parma	63	22,4%	75,5%	0,4%	1,6%
Piacenza	155	27,2%	72,8%	Piacenza	38	17,8%	80,3%	0,6%	1,3%
Ravenna	215	25,4%	74,6%	Ravenna	45	16,5%	81,8%	0,4%	1,3%
Reggio Emilia	244	30,2%	69,8%	Reggio Emilia	63	21,6%	76,2%	0,4%	1,8%
Rimini	174	35,3%	64,7%	Rimini	45	18,7%	79,5%	0,4%	1,3%
Emilia-Rom.	2.291	27,6%	72,4%	Emilia-Rom.	568	19,3%	78,8%	0,5%	1,4%

Domestici - settore elettrico - mercato libero



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



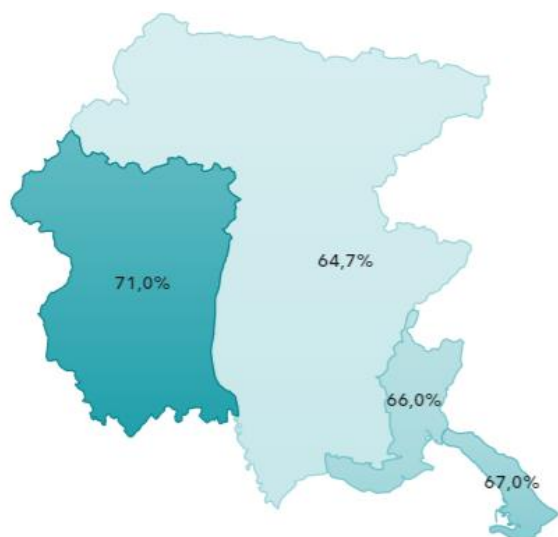
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA

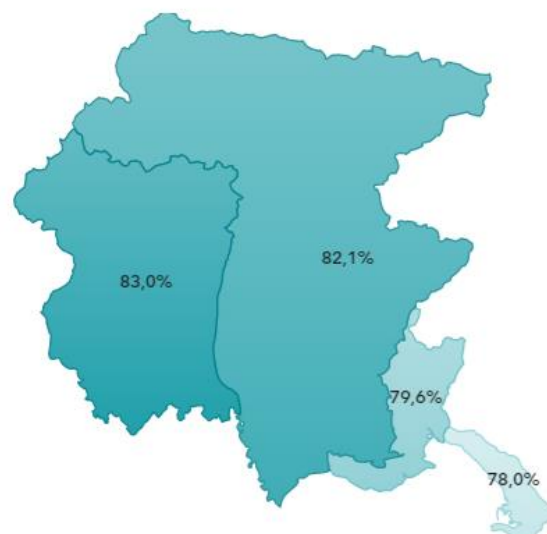
Scheda regionale 6. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2022 – Friuli-Venezia Giulia

Domestico – settembre '22				BT Altri usi – settembre '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Gorizia	77	34,0%	66,0%	Gorizia	16	18,3%	79,6%	0,6%	1,5%
Pordenone	152	29,0%	71,0%	Pordenone	31	15,0%	83,0%	0,4%	1,6%
Trieste	130	33,0%	67,0%	Trieste	30	17,9%	78,0%	2,4%	1,6%
Udine	297	35,3%	64,7%	Udine	64	15,6%	82,1%	0,5%	1,9%
Friuli-Venezia Giulia	656	33,2%	66,8%	Friuli-Venezia Giulia	141	16,3%	81,1%	0,9%	1,7%

Domestici - settore elettrico - mercato libero



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



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

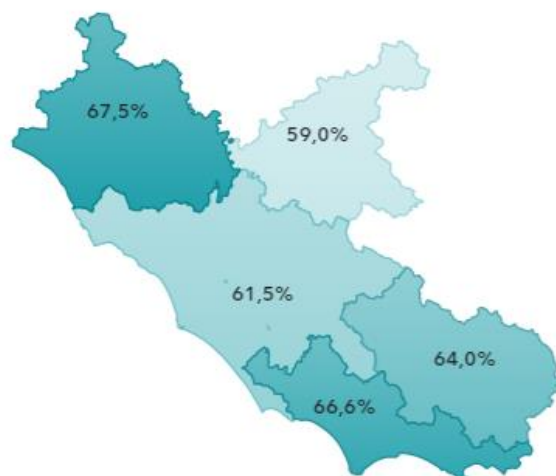
REGIONE LAZIO

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

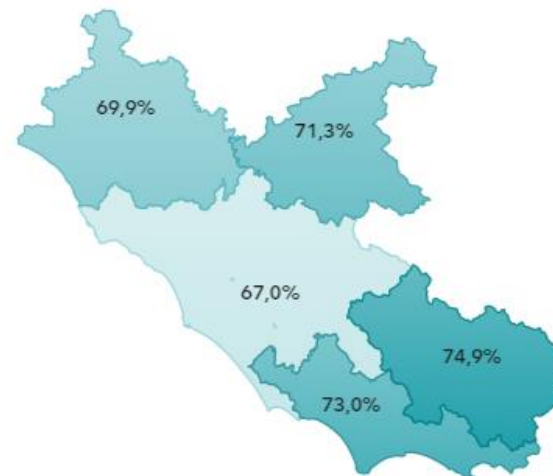
Domestico – settembre '22			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Frosinone	227	36,0%	64,0%
Latina	282	33,4%	66,6%
Rieti	101	41,0%	59,0%
Roma	2.043	38,5%	61,5%
Viterbo	176	32,5%	67,5%
Lazio	2.829	37,5%	62,5%

BT Altri usi – settembre '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Frosinone	42	22,0%	74,9%	1,5%	1,6%
Latina	67	24,4%	73,0%	1,7%	0,9%
Rieti	19	24,8%	71,3%	1,8%	2,1%
Roma	442	29,5%	67,0%	1,9%	1,7%
Viterbo	46	28,0%	69,9%	0,8%	1,3%
Lazio	617	28,1%	68,6%	1,7%	1,6%

Domestici - settore elettrico - mercato libero



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



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

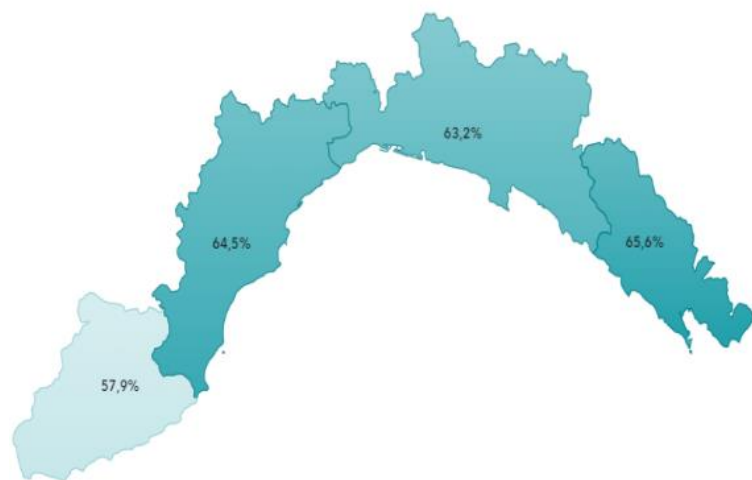
REGIONE LIGURIA

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

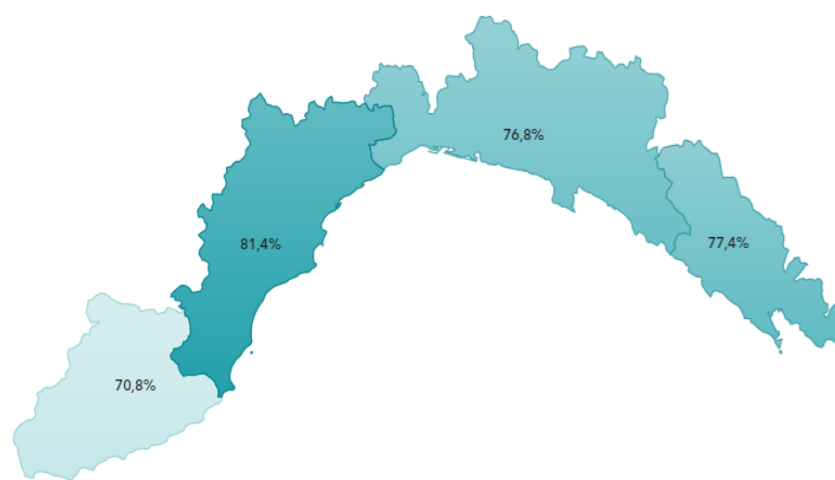
Domestico – settembre '22			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Genova	497	36,8%	63,2%
Imperia	172	42,1%	57,9%
La Spezia	132	34,4%	65,6%
Savona	238	35,5%	64,5%
Liguria	1.040	37,1%	62,9%

BT Altri usi – settembre '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Genova	116	21,7%	76,8%	0,4%	1,1%
Imperia	37	26,1%	70,8%	1,2%	1,9%
La Spezia	31	21,1%	77,4%	0,5%	1,1%
Savona	54	17,2%	81,4%	0,4%	1,0%
Liguria	238	21,3%	77,0%	0,5%	1,2%

Domestici - settore elettrico - mercato libero



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



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

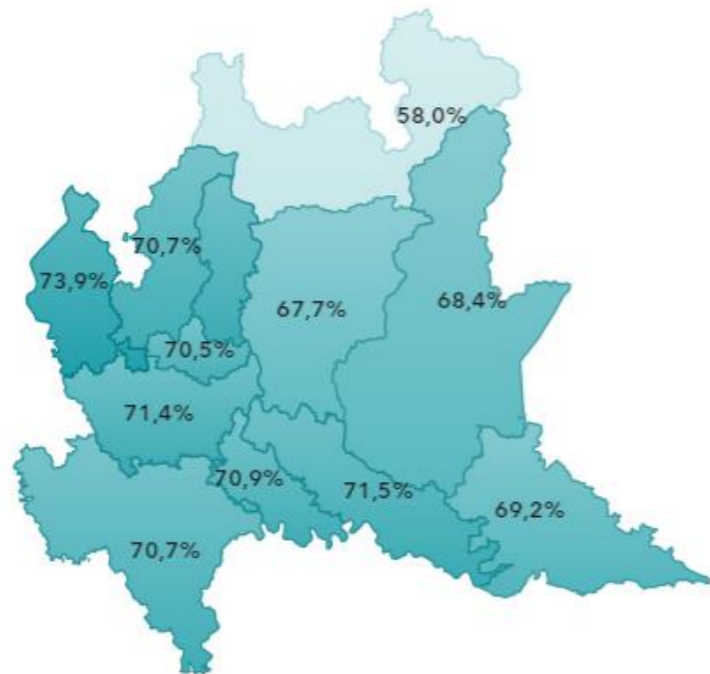
REGIONE LOMBARDIA

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

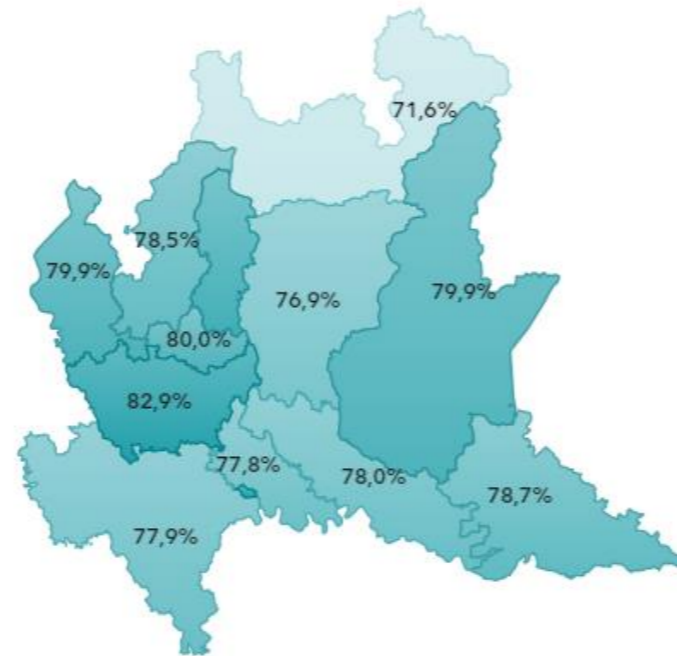
Domestico – settembre '22			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Bergamo	562	32,3%	67,7%
Brescia	633	31,6%	68,4%
Como	307	29,3%	70,7%
Cremona	163	28,5%	71,5%
Lecco	178	28,7%	71,3%
Lodi	103	29,1%	70,9%
Mantova	184	30,8%	69,2%
Milano	1.595	28,6%	71,4%
Monza e Brianza	397	29,5%	70,5%
Pavia	272	29,3%	70,7%
Sondrio	131	42,0%	58,0%
Varese	427	26,1%	73,9%
Lombardia	4.951	29,8%	70,2%

BT Altri usi – settembre '22						
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali	
Bergamo	120	20,7%	76,9%	0,9%	1,5%	
Brescia	141	17,9%	79,9%	0,6%	1,6%	
Como	65	19,7%	78,5%	0,4%	1,4%	
Cremona	38	19,5%	78,0%	0,6%	1,9%	
Lecco	39	18,0%	80,6%	0,5%	0,9%	
Lodi	22	18,8%	77,8%	1,3%	2,1%	
Mantova	43	19,0%	78,7%	0,8%	1,6%	
Milano	306	14,5%	82,9%	0,6%	2,0%	
Monza e Brianza	79	18,0%	80,0%	0,4%	1,6%	
Pavia	57	19,4%	77,9%	0,6%	2,2%	
Sondrio	27	26,5%	71,6%	0,6%	1,3%	
Varese	83	17,9%	79,9%	0,6%	1,6%	
Lombardia	1.019	17,8%	79,9%	0,6%	1,7%	

Domestici - settore elettrico - mercato libero



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



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

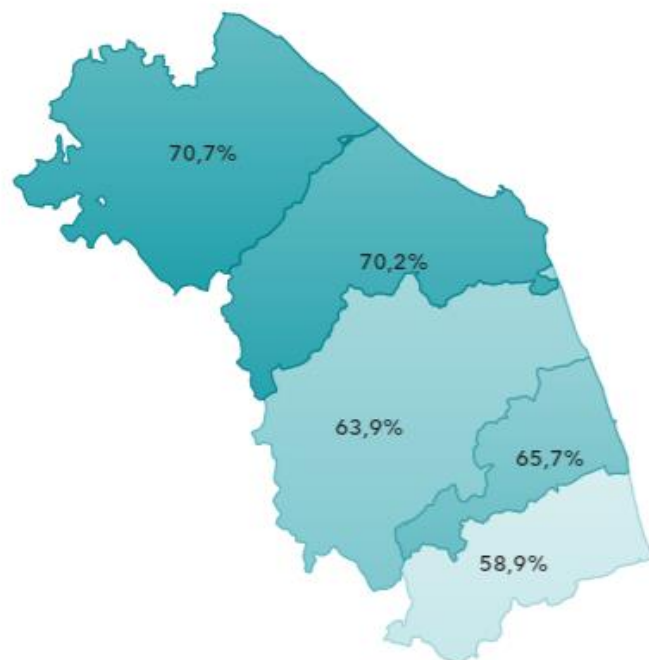
REGIONE MARCHE

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

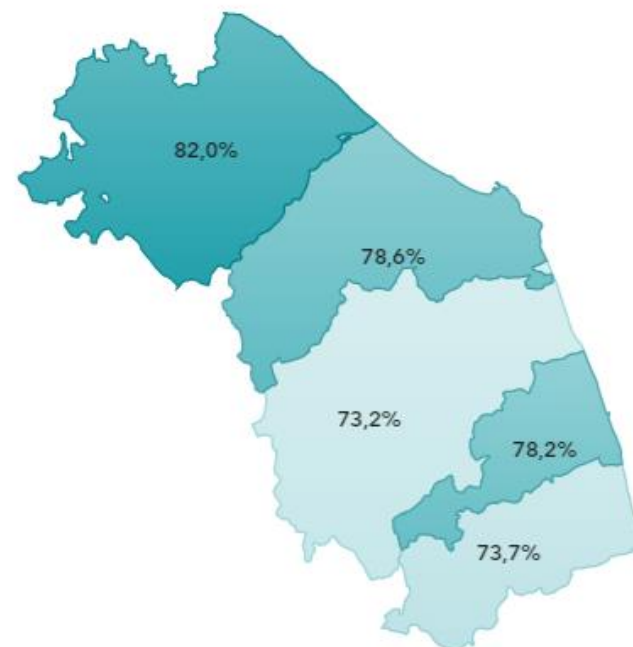
Domestico – settembre '22			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Ancona	234	29,8%	70,2%
Ascoli Piceno	103	41,1%	58,9%
Fermo	83	34,3%	65,7%
Macerata	155	36,1%	63,9%
Pesaro e Urbino	178	29,3%	70,7%
Marche	751	33,0%	67,0%

BT Altri usi – settembre '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Ancona	58	19,9%	78,6%	0,7%	0,8%
Ascoli Piceno	28	23,8%	73,7%	0,8%	1,7%
Fermo	21	20,0%	78,2%	0,5%	1,3%
Macerata	43	24,5%	73,2%	1,0%	1,3%
Pesaro e Urbino	42	16,1%	82,0%	0,8%	1,2%
Marche	192	20,6%	77,4%	0,8%	1,2%

Domestici - settore elettrico - mercato libero



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



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

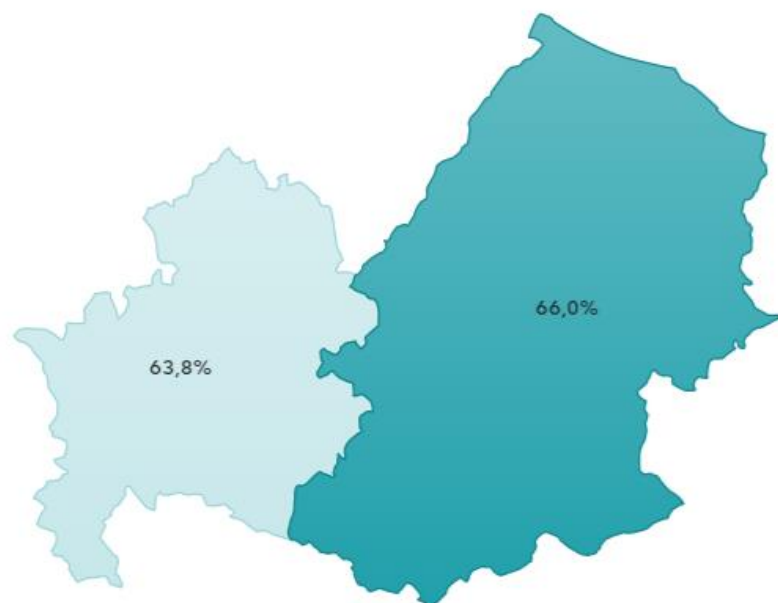
REGIONE MOLISE

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

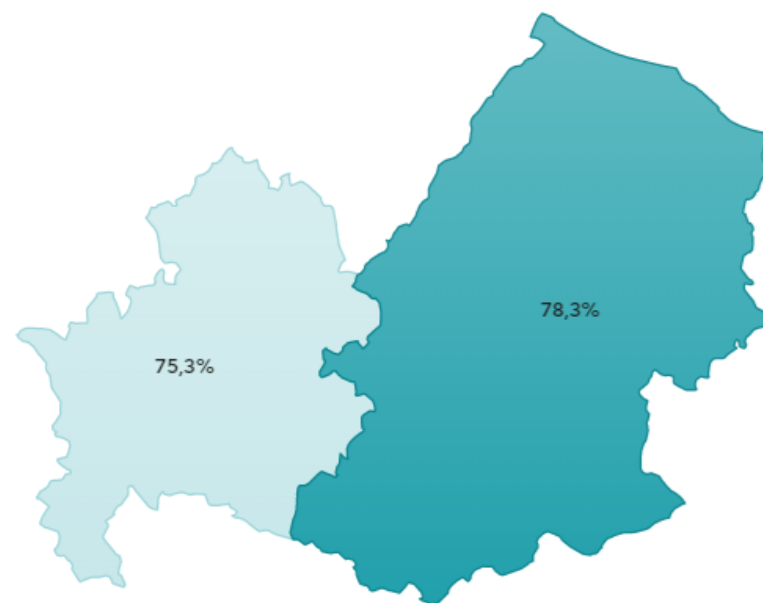
Domestico – settembre '22			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Campobasso	123	34,0%	66,0%
Isernia	49	36,2%	63,8%
Molise	172	34,7%	65,3%

BT Altri usi – settembre '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Campobasso	25	19,1%	78,3%	0,8%	1,8%
Isernia	10	20,9%	75,3%	1,9%	1,9%
Molise	36	19,6%	77,4%	1,1%	1,9%

Domestici - settore elettrico - mercato libero



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



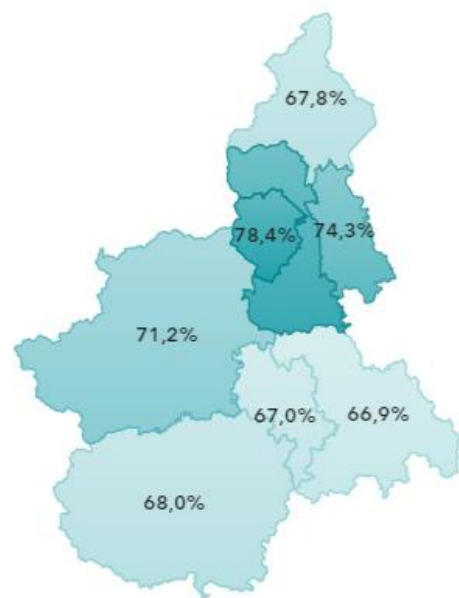
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE PIEMONTE

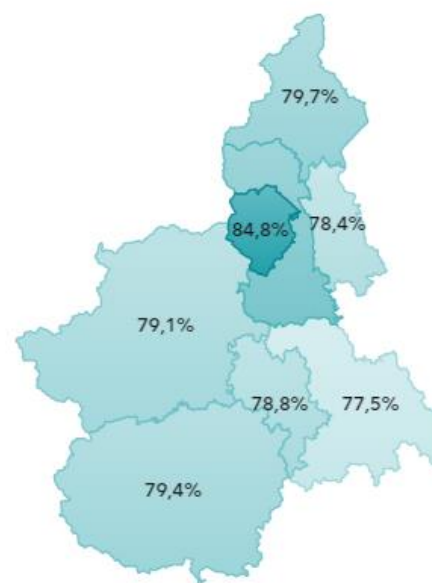
Scheda regionale 12. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2022 – Piemonte

Domestico – settembre '22				BT Altri usi – settembre '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Alessandria	232	33,1%	66,9%	Alessandria	54	20,2%	77,5%	0,5%	1,8%
Asti	113	33,0%	67,0%	Asti	26	19,2%	78,8%	0,4%	1,5%
Biella	93	21,6%	78,4%	Biella	20	13,7%	84,8%	0,4%	1,1%
Cuneo	338	32,0%	68,0%	Cuneo	83	18,9%	79,4%	0,3%	1,3%
Novara	179	25,7%	74,3%	Novara	40	19,6%	78,4%	0,5%	1,5%
Torino	1.177	28,8%	71,2%	Torino	255	19,0%	79,1%	0,6%	1,4%
Verbania	108	32,2%	67,8%	Verbania	21	18,7%	79,7%	0,5%	1,1%
Vercelli	93	23,1%	76,9%	Vercelli	21	16,7%	81,0%	0,9%	1,5%
Piemonte	2.334	29,3%	70,7%	Piemonte	521	18,8%	79,2%	0,5%	1,4%

Domestici - settore elettrico - mercato libero



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



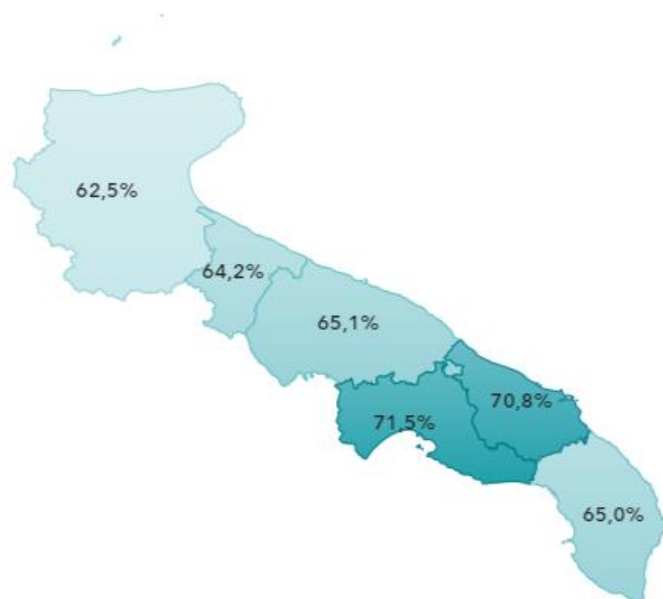
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE PUGLIA

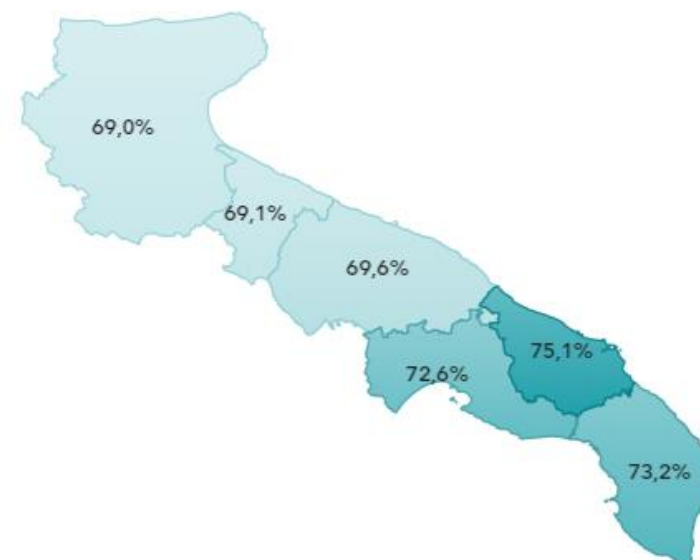
Scheda regionale 13. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2022 – Puglia

Domestico – settembre '22				BT Altri usi – settembre '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Bari	556	34,9%	65,1%	Bari	163	28,6%	69,6%	0,7%	1,2%
Barletta	166	35,8%	64,2%	Barletta	51	28,0%	69,1%	1,0%	1,9%
Brindisi	208	29,2%	70,8%	Brindisi	42	22,6%	75,1%	1,2%	1,2%
Foggia	294	37,5%	62,5%	Foggia	80	28,6%	69,0%	0,8%	1,6%
Lecce	441	35,0%	65,0%	Lecce	83	23,9%	73,2%	1,0%	1,9%
Taranto	284	28,5%	71,5%	Taranto	62	24,9%	72,6%	1,2%	1,3%
Puglia	1.948	33,9%	66,1%	Puglia	481	26,7%	70,9%	0,9%	1,5%

Domestici - settore elettrico - mercato libero



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

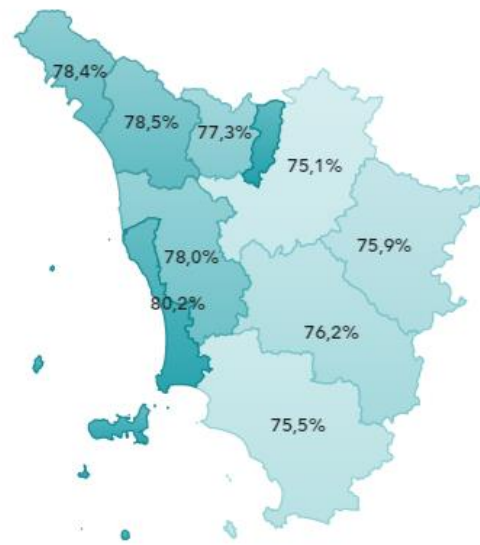
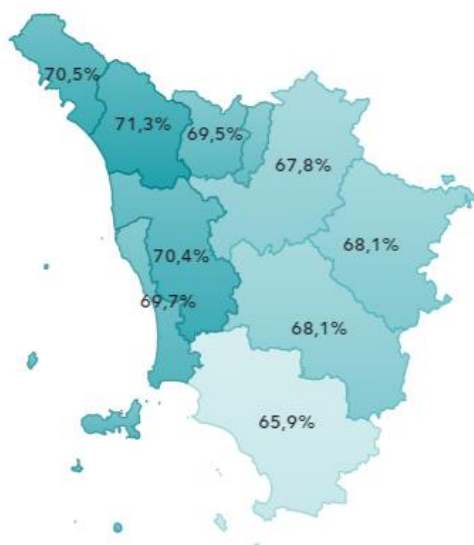


REGIONE TOSCANA

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

Domestico – settembre '22				BT Altri usi – settembre '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Arezzo	165	31,9%	68,1%	Arezzo	44	22,0%	75,9%	0,8%	1,3%
Firenze	487	32,2%	67,8%	Firenze	137	22,8%	75,1%	0,6%	1,5%
Grosseto	151	34,1%	65,9%	Grosseto	40	22,1%	75,5%	0,6%	1,7%
Livorno	198	30,3%	69,7%	Livorno	48	17,6%	80,2%	0,8%	1,4%
Lucca	212	28,7%	71,3%	Lucca	45	19,3%	78,5%	0,6%	1,6%
Massa-Car.	111	29,5%	70,5%	Massa-Car.	22	18,7%	78,4%	0,9%	1,9%
Pisa	205	29,6%	70,4%	Pisa	49	19,9%	78,0%	0,7%	1,5%
Pistoia	142	30,5%	69,5%	Pistoia	34	20,4%	77,3%	0,5%	1,8%
Prato	108	30,9%	69,1%	Prato	33	16,9%	80,5%	0,6%	1,9%
Siena	140	31,9%	68,1%	Siena	42	21,5%	76,2%	0,9%	1,5%
Toscana	1.918	31,1%	68,9%	Toscana	495	20,7%	77,0%	0,7%	1,6%

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



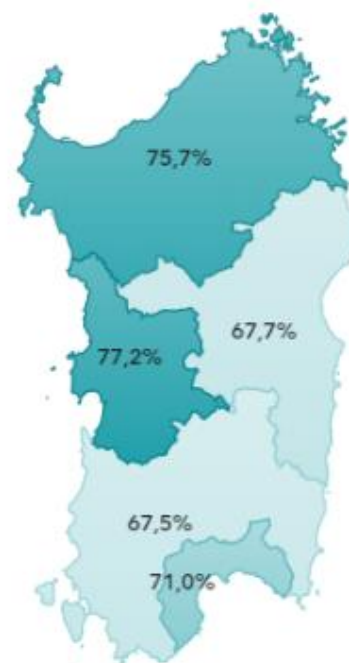
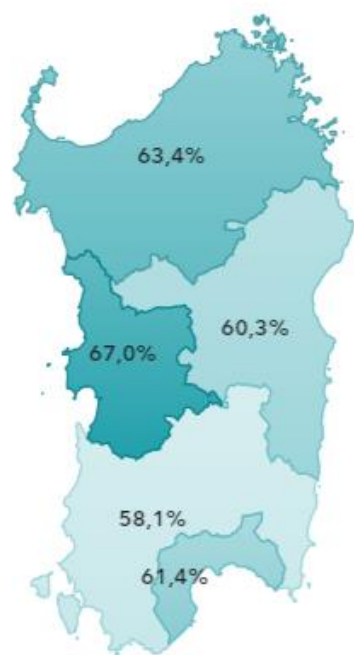
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE SARDEGNA

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

Domestico – settembre '22				BT Altri usi - settembre '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Cagliari	205	38,6%	61,4%	Cagliari	46	27,1%	71,0%	0,6%	1,3%
Nuoro	112	39,7%	60,3%	Nuoro	26	29,1%	67,7%	0,9%	2,3%
Oristano	85	33,0%	67,0%	Oristano	18	20,0%	77,2%	0,6%	2,3%
Sassari	312	36,6%	63,4%	Sassari	67	22,0%	75,7%	0,9%	1,4%
Sud Sardegna	183	41,9%	58,1%	Sud Sardegna	33	29,2%	67,5%	1,1%	2,2%
Sardegna	896	38,2%	61,8%	Sardegna	191	25,3%	72,2%	0,8%	1,7%

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



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

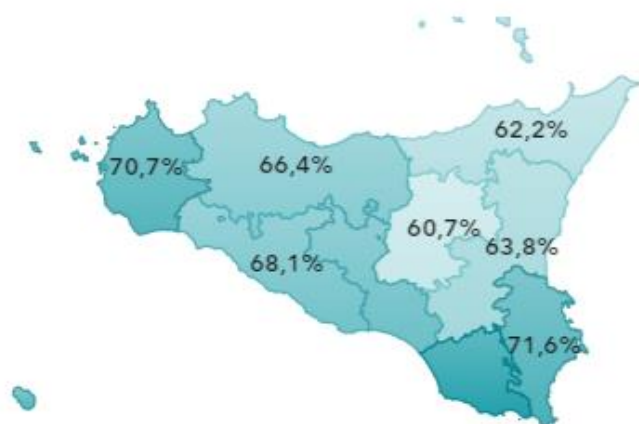
REGIONE SICILIA

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

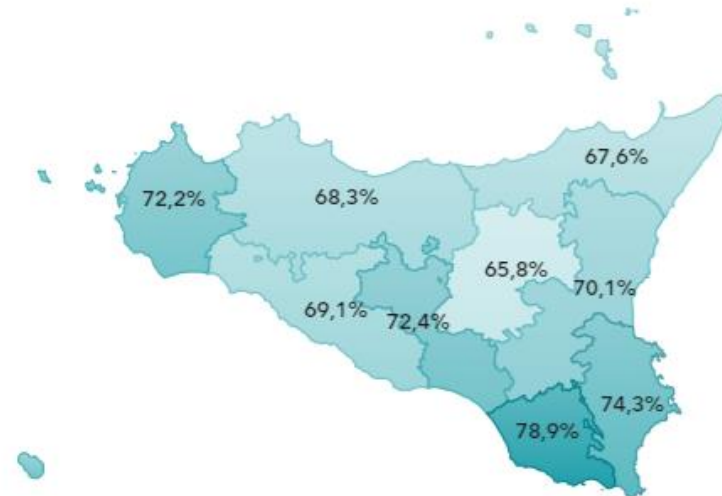
Domestico – settembre '22			
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero
Agrigento	219	31,9%	68,1%
Caltanissetta	126	31,4%	68,6%
Catania	488	36,2%	63,8%
Enna	84	39,3%	60,7%
Messina	345	37,8%	62,2%
Palermo	575	33,6%	66,4%
Ragusa	167	24,9%	75,1%
Siracusa	195	28,4%	71,6%
Trapani	216	29,3%	70,7%
Sicilia	2.414	33,3%	66,7%

BT Altri usi – settembre '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Agrigento	40	26,9%	69,1%	2,8%	1,1%
Caltanissetta	24	24,2%	72,4%	2,3%	1,1%
Catania	115	27,5%	70,1%	1,5%	0,9%
Enna	15	30,1%	65,8%	2,7%	1,4%
Messina	78	29,0%	67,6%	2,2%	1,2%
Palermo	120	29,0%	68,3%	1,6%	1,0%
Ragusa	37	18,8%	78,9%	1,5%	0,8%
Siracusa	43	23,1%	74,3%	1,7%	0,9%
Trapani	42	25,4%	72,2%	1,5%	0,9%
Sicilia	515	26,8%	70,4%	1,8%	1,0%

Domestici - settore elettrico - mercato libero



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



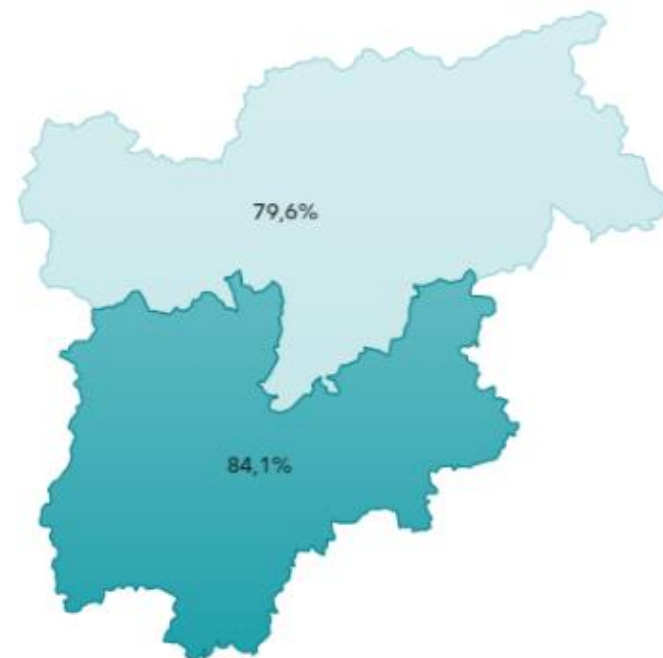
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE TRENTINO ALTO ADIGE

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

Domestico – settembre '22				BT Altri usi – settembre '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Bolzano	236	30,9%	69,1%	Bolzano	84	19,0%	79,6%	0,3%	1,1%
Trento	325	43,8%	56,2%	Trento	77	15,3%	84,1%	0,1%	0,5%
Trentino-Alto A.	561	38,4%	61,6%	Trentino-Alto A.	161	17,2%	81,8%	0,2%	0,8%

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



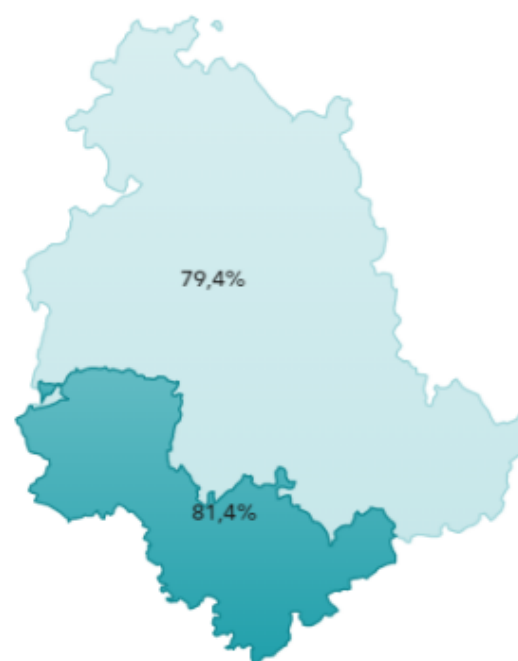
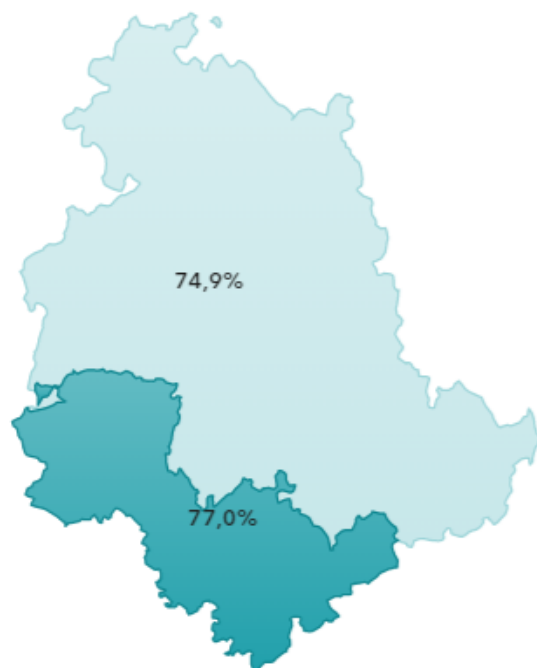
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE UMBRIA

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

Domestico – settembre '22				BT Altri usi – settembre '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Perugia	315	25,1%	74,9%	Perugia	77	18,0%	79,4%	1,5%	1,2%
Terni	114	23,0%	77,0%	Terni	26	16,8%	81,4%	0,9%	0,9%
Umbria	428	24,5%	75,5%	Umbria	103	17,7%	79,9%	1,3%	1,1%

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



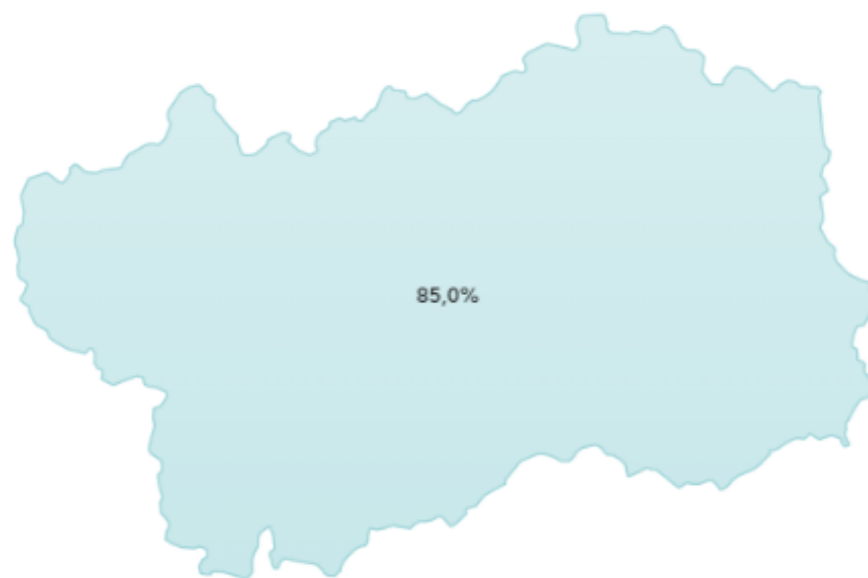
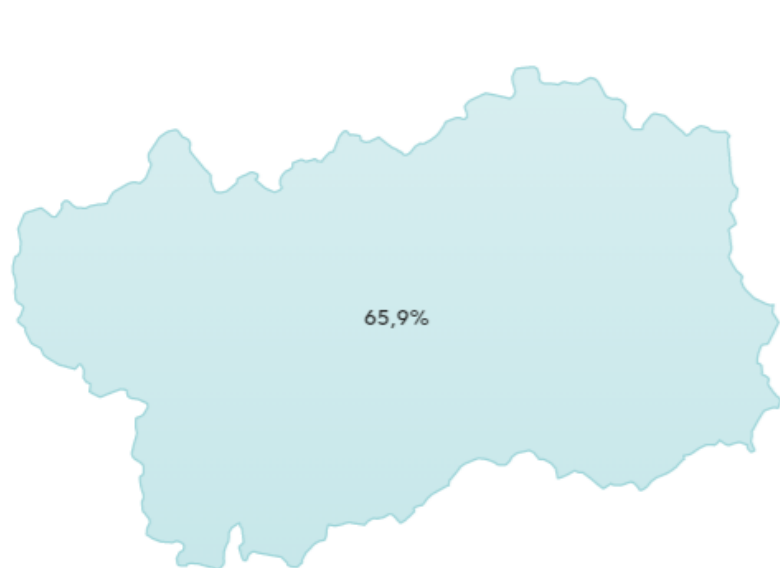
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE VALLE D'AOSTA

Scheda regionale 19. Punti di prelievo attivi (migliaia) per mercato e tipologia di cliente – settembre 2022 – Valle

Domestico				BT Altri usi					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Valle d'Aosta	108	34,1%	65,9%	Valle d'Aosta	25	13,9%	85,0%	0,2%	0,9%

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



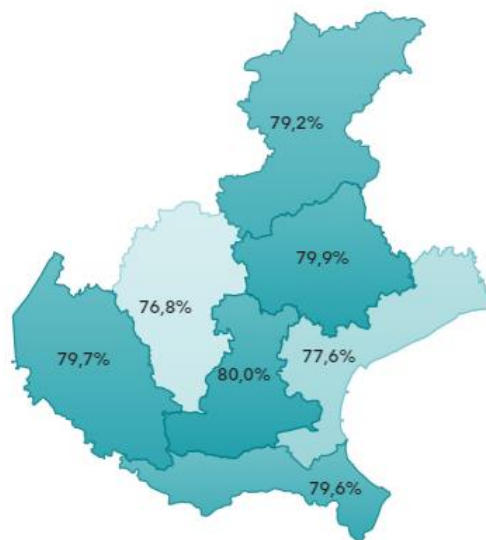
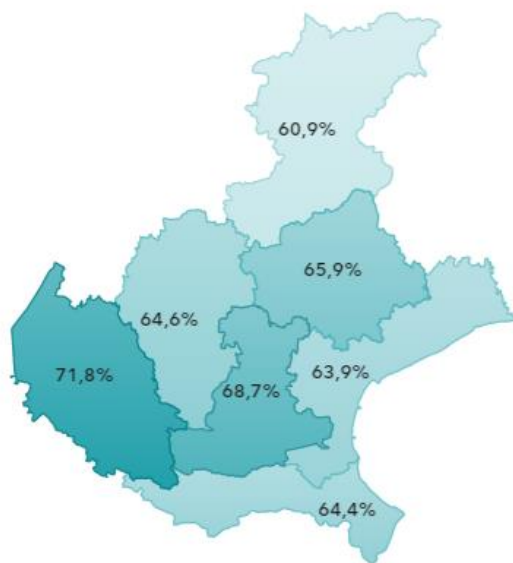
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE VENETO

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

Domestico- settembre '22				BT Altri usi- settembre '22					
Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Provincia	POD attivi n°	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Tutele Graduali
Belluno	141	39,1%	60,9%	Belluno	28	19,2%	79,2%	0,5%	1,1%
Padova	417	31,3%	68,7%	Padova	99	17,9%	80,0%	0,6%	1,5%
Rovigo	114	35,6%	64,4%	Rovigo	24	18,1%	79,6%	0,6%	1,8%
Treviso	387	34,1%	65,9%	Treviso	86	18,4%	79,9%	0,3%	1,3%
Venezia	458	36,1%	63,9%	Venezia	105	20,3%	77,6%	0,7%	1,4%
Verona	441	28,2%	71,8%	Verona	110	18,4%	79,7%	0,4%	1,4%
Vicenza	406	35,4%	64,6%	Vicenza	92	20,7%	76,8%	0,9%	1,5%
Veneto	2.364	33,5%	66,5%	Veneto	543	19,1%	78,9%	0,6%	1,4%

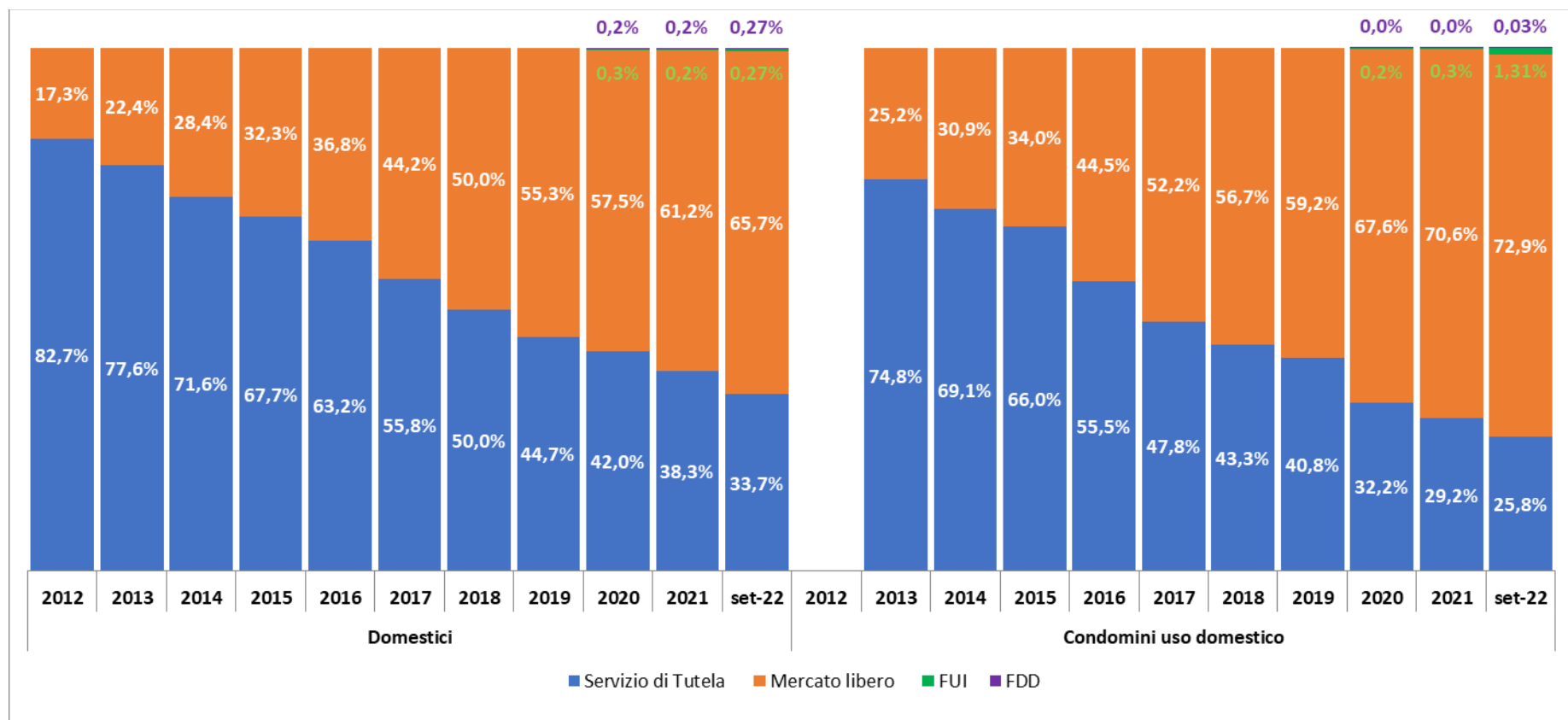
Domestici - settore elettrico - mercato libero BT altri usi - settore elettrico - mercato libero - sett '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

SETTORE DEL GAS NATURALE

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



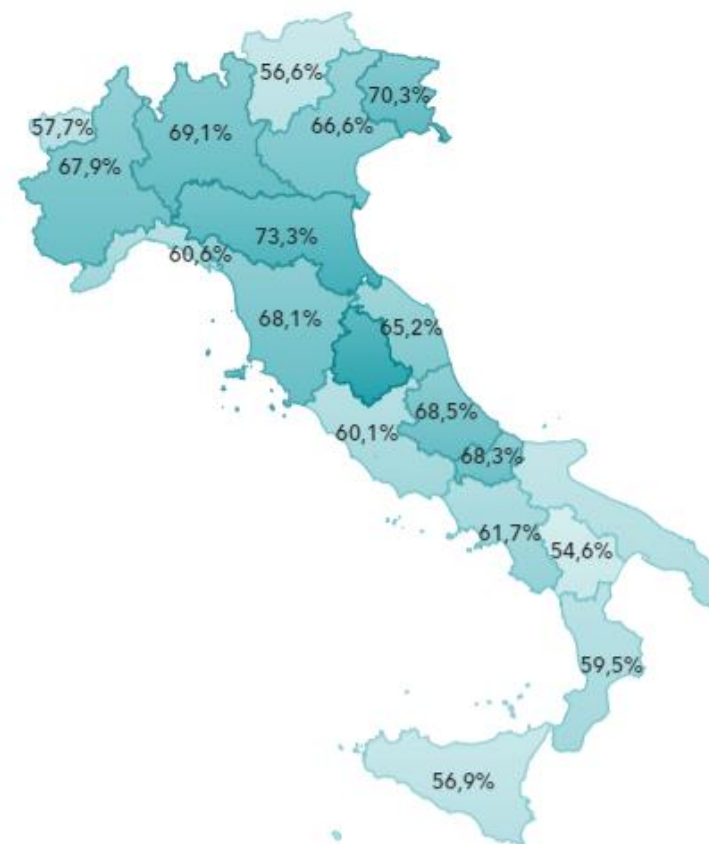
Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2019

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

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

settembre '22	DOMESTICI <200.000 Smc					
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	Variazion e da mar '22	FUI	FDD
Abruzzo	573	30,6%	68,5%	+1,5%	0,7%	0,2%
Basilicata	182	45,1%	54,6%	+2,6%	0,3%	0,0%
Calabria	377	39,5%	59,5%	+2,0%	0,9%	0,1%
Campania	1.257	37,2%	61,7%	+2,4%	0,5%	0,6%
Emilia-Romagna	1.937	26,4%	73,3%	+1,8%	0,1%	0,2%
Friuli-Venezia Giulia	469	29,2%	70,3%	+1,9%	0,1%	0,4%
Lazio	2.082	39,4%	60,1%	+1,3%	0,2%	0,3%
Liguria	788	38,7%	60,6%	+1,8%	0,2%	0,5%
Lombardia	4.204	30,4%	69,1%	+2,5%	0,3%	0,3%
Marche	593	34,5%	65,2%	+2,1%	0,1%	0,1%
Molise	113	31,1%	68,3%	+1,6%	0,4%	0,1%
Piemonte	1.758	31,5%	67,9%	+1,6%	0,2%	0,4%
Puglia	1.263	41,1%	58,3%	+3,1%	0,4%	0,2%
Sicilia	982	41,9%	56,9%	+1,9%	0,7%	0,5%
Toscana	1.428	31,5%	68,1%	+1,9%	0,2%	0,2%
Trentino-Alto Adige	234	43,3%	56,6%	+1,7%	0,0%	0,0%
Umbria	310	21,6%	78,2%	+0,9%	0,1%	0,0%
Valle d'Aosta	19	42,1%	57,7%	+0,7%	0,1%	0,1%
Veneto	1.817	33,1%	66,6%	+2,1%	0,1%	0,1%
ITALIA	20.388	33,7%	65,7%	+2,0%	0,3%	0,3%

Mercato libero - gas naturale - Domestici - set '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

REGIONE	settembre '22 Condomini <200.000 Smc					
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	Variazione da mar '22	FUI	FDD
Abruzzo	3	22,0%	75,6%	+0,4%	2,38%	0,04%
Basilicata	1	41,1%	57,6%	+1,1%	1,29%	0,00%
Calabria	1	41,4%	55,1%	+1,4%	3,48%	0,00%
Campania	4	29,1%	69,3%	+1,2%	1,53%	0,08%
Emilia-Romagna	21	27,7%	72,2%	+1,3%	0,05%	0,03%
Friuli-Venezia Giulia	4	19,2%	80,6%	+0,7%	0,16%	0,02%
Lazio	22	31,5%	66,0%	+3,4%	2,44%	0,04%
Liguria	10	16,3%	83,4%	+1,1%	0,29%	0,01%
Lombardia	53	19,8%	79,2%	+3,6%	0,96%	0,02%
Marche	3	26,6%	73,0%	+3,8%	0,29%	0,03%
Molise	1	17,1%	80,4%	-0,2%	2,55%	0,00%
Piemonte	32	24,0%	72,5%	+0,8%	3,47%	0,03%
Puglia	6	68,3%	31,3%	+3,5%	0,39%	0,02%
Sicilia	3	57,9%	40,9%	+0,8%	1,08%	0,18%
Toscana	9	26,4%	72,4%	+2,4%	1,20%	0,01%
Trentino-Alto Adige	8	27,4%	72,6%	+1,4%	0,01%	0,00%
Umbria	1	18,5%	81,2%	+1,9%	0,22%	0,07%
Valle d'Aosta	1	35,8%	64,2%	-0,2%	0,00%	0,00%
Veneto	14	21,1%	78,7%	+2,5%	0,13%	0,01%
ITALIA	196	25,8%	72,9%	+2,4%	1,31%	0,03%

Mercato libero - gas naturale - Condomini - set '22

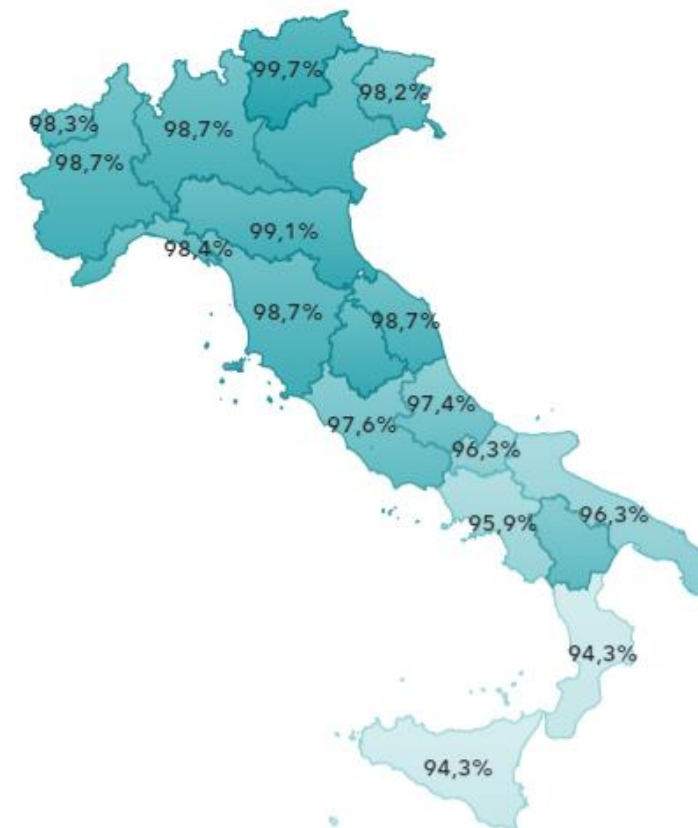


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

settembre '22	Altri usi <50.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Mercato libero	Variazione da mar '22	FUI	FDD
Abruzzo	32	97,4%	-0,1%	2,40%	0,18%
Basilicata	9	97,7%	-0,1%	2,20%	0,10%
Calabria	12	94,3%	+0,6%	5,54%	0,13%
Campania	40	95,9%	+0,4%	3,41%	0,71%
Emilia-Romagna	157	99,1%	+0,1%	0,69%	0,22%
Friuli-Venezia Giulia	35	98,2%	-0,4%	1,47%	0,32%
Lazio	68	97,6%	+0,6%	1,97%	0,40%
Liguria	30	98,4%	-0,2%	1,13%	0,52%
Lombardia	273	98,7%	+0,0%	1,14%	0,20%
Marche	41	98,7%	+0,3%	1,15%	0,16%
Molise	6	96,3%	-0,5%	3,49%	0,21%
Piemonte	118	98,7%	+1,2%	1,15%	0,18%
Puglia	37	96,3%	-0,7%	3,31%	0,40%
Sicilia	26	94,3%	+0,6%	5,07%	0,61%
Toscana	83	98,7%	+0,4%	1,17%	0,14%
Trentino-Alto Adige	25	99,7%	+0,1%	0,31%	0,03%
Umbria	21	99,0%	-0,1%	0,95%	0,03%
Valle d'Aosta	2	98,3%	-0,2%	1,67%	0,05%
Veneto	149	98,8%	+0,0%	1,15%	0,07%
ITALIA	1.164	98,3%	+0,2%	1,46%	0,23%

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



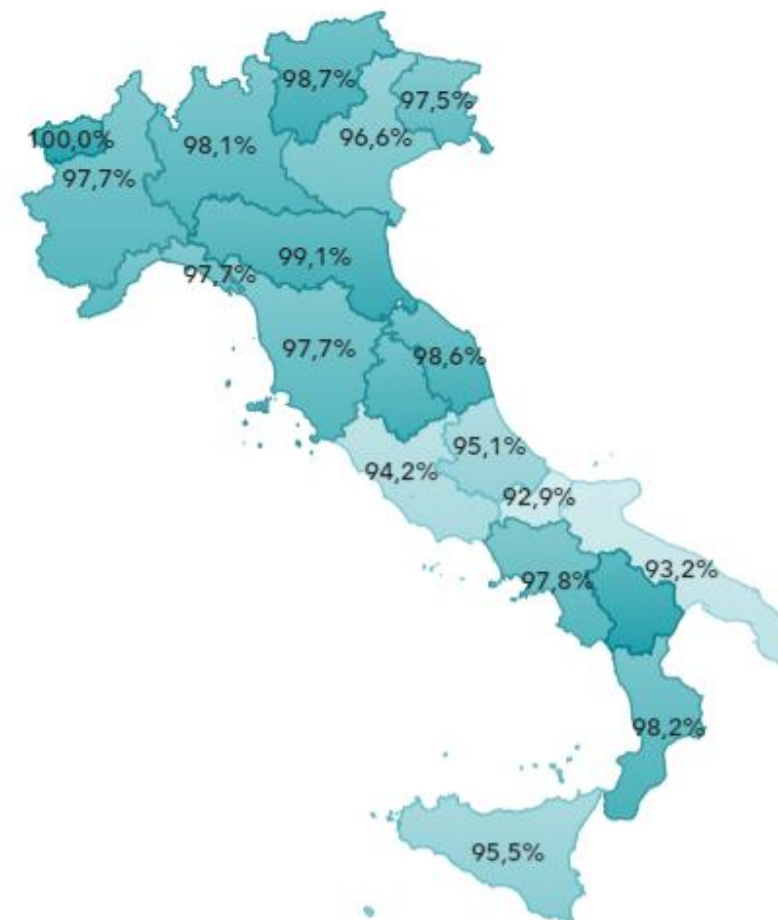
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

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

REGIONE	settembre '22				
	PdR serviti (migliaia)	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc			FDD
		Mercato libero	Variazione da mar '22	FUI	
Abruzzo	0	95,1%	+0,2%	1,65%	3,29%
Basilicata	0	100,0%	00%	0,00%	0,00%
Calabria	0	98,2%	+8,9%	0,00%	1,82%
Campania	0	97,8%	+3,5%	0,62%	1,54%
Emilia-Romagna	3	99,1%	+0,3%	0,16%	0,78%
Friuli-Venezia Giulia	1	97,5%	+0,7%	0,36%	2,15%
Lazio	1	94,2%	+0,6%	1,10%	4,71%
Liguria	0	97,7%	+0,1%	0,29%	2,02%
Lombardia	5	98,1%	+0,6%	0,33%	1,60%
Marche	0	98,6%	+0,4%	0,23%	1,17%
Molise	0	92,9%	-4,6%	0,00%	7,14%
Piemonte	2	97,7%	+2,3%	0,36%	1,90%
Puglia	0	93,2%	-0,7%	3,81%	2,97%
Sicilia	0	95,5%	-1,3%	3,87%	0,65%
Toscana	1	97,7%	+1,7%	0,35%	1,93%
Trentino-Alto Adige	1	98,7%	+0,2%	0,00%	1,26%
Umbria	0	98,6%	-0,9%	0,00%	1,36%
Valle d'Aosta	0	100,0%	+3,2%	0,00%	0,00%
Veneto	2	96,6%	-0,4%	0,65%	2,79%
ITALIA	18	97,6%	+0,7%	0,47%	1,90%

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



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

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

settembre '22		Attività di servizio pubblico <200.000 Smc			
REGIONE	PdR serviti (migliaia)	Mercato libero	Variazione da mar '22	FUI	FDD
Abruzzo	2	82,0%	-5,6%	17,95%	0,04%
Basilicata	1	91,0%	-0,4%	8,99%	0,00%
Calabria	2	54,0%	-3,4%	46,00%	0,00%
Campania	5	71,7%	-2,1%	28,26%	0,02%
Emilia-Romagna	5	94,5%	-0,3%	5,53%	0,02%
Friuli-Venezia Giulia	2	93,0%	-0,4%	6,89%	0,07%
Lazio	8	84,0%	+2,3%	16,00%	0,04%
Liguria	2	90,2%	-1,0%	9,68%	0,16%
Lombardia	11	94,0%	-1,9%	5,90%	0,05%
Marche	2	90,8%	-3,0%	9,20%	0,00%
Molise	1	80,2%	-1,7%	19,79%	0,00%
Piemonte	7	93,1%	-0,1%	6,83%	0,03%
Puglia	3	82,2%	-2,3%	17,85%	0,00%
Sicilia	3	66,8%	-2,4%	33,02%	0,15%
Toscana	3	89,0%	-3,2%	10,92%	0,06%
Trentino-Alto Adige	2	98,1%	-0,1%	1,85%	0,07%
Umbria	2	94,1%	-0,7%	5,84%	0,06%
Valle d'Aosta	0	94,6%	+0,1%	5,43%	0,00%
Veneto	5	90,4%	-2,4%	9,55%	0,04%
ITALIA	66	86,9%	-1,4%	13,09%	0,05%

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



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

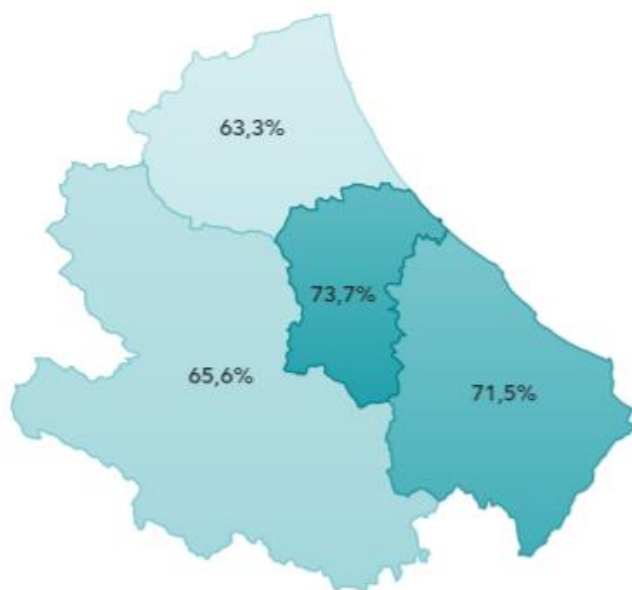
REGIONE ABRUZZO

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

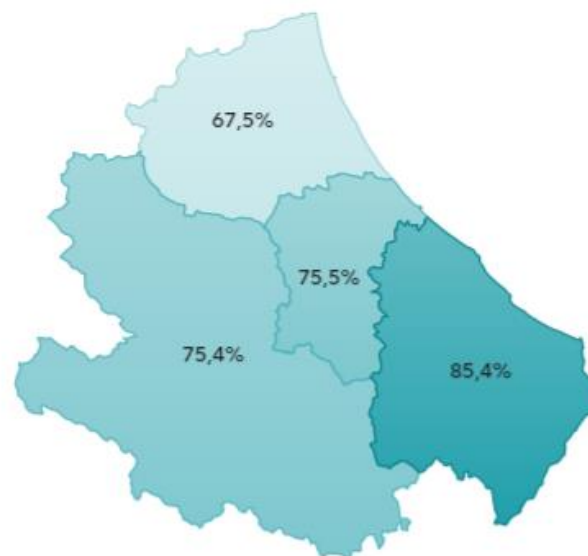
set '22 Abruzzo	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Chieti	155	27,8%	71,5%	0,6%	0,1%
L'Aquila	153	32,9%	65,6%	1,4%	0,1%
Pescara	130	25,3%	73,7%	0,6%	0,4%
Teramo	134	36,3%	63,3%	0,3%	0,1%
Abruzzo	573	30,6%	68,5%	0,7%	0,2%

set '22 Abruzzo	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Chieti	431	13,9%	85,4%	0,7%	0,00%
L'Aquila	838	18,9%	75,4%	5,7%	0,00%
Pescara	799	23,4%	75,5%	1,0%	0,13%
Teramo	492	32,1%	67,5%	0,4%	0,00%
Abruzzo	2.560	22,0%	75,6%	2,4%	0,04%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '22



Condomini- settore gas - mercato libero - set '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE BASILICATA

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

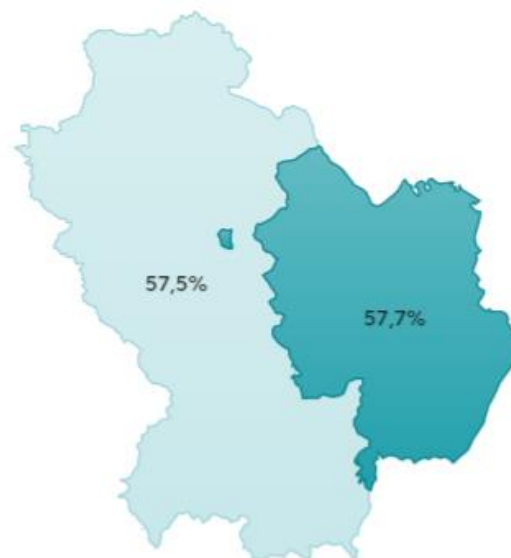
Set '22 Basilicata	Domestici < 200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Matera	70	49,5%	50,2%	0,2%	0,0%
Potenza	112	42,4%	57,3%	0,3%	0,0%
Basilicata	182	45,1%	54,6%	0,3%	0,0%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '22



set '22 Basilicata	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Matera	130	42,3%	57,7%	0,0%	0,00%
Potenza	412	40,8%	57,5%	1,7%	0,00%
Basilicata	542	41,1%	57,6%	1,3%	0,00%

Condomini- settore gas - mercato libero - set '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

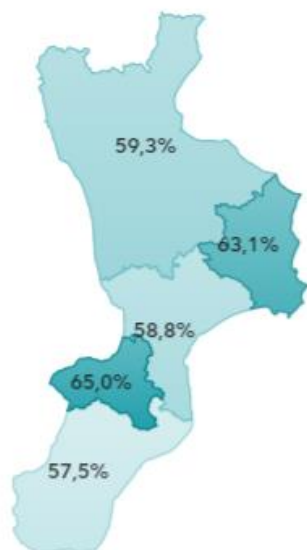
REGIONE CALABRIA

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

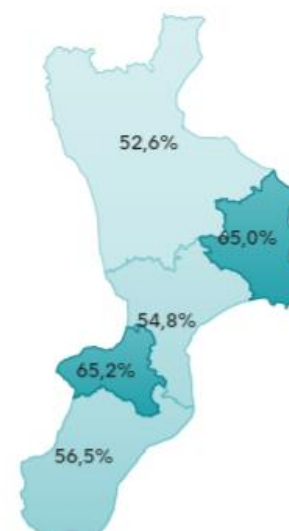
Set '22 Calabria	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Catanzaro	75	40,5%	58,8%	0,6%	0,0%
Cosenza	156	39,6%	59,3%	1,0%	0,1%
Crotone	30	36,2%	63,1%	0,6%	0,0%
Reggio di Calabria	90	41,2%	57,5%	0,9%	0,4%
Vibo Valentia	25	33,5%	65,0%	1,4%	0,0%
Calabria	377	39,5%	59,5%	0,9%	0,1%

set '22 Calabria	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Catanzaro	188	44,1%	54,8%	1,1%	0,00%
Cosenza	430	42,1%	52,6%	5,3%	0,00%
Crotone	40	35,0%	65,0%	0,0%	0,00%
Reggio di Calabria	216	41,7%	56,5%	1,9%	0,00%
Vibo Valentia	46	28,3%	65,2%	6,5%	0,00%
Calabria	920	41,4%	55,1%	3,5%	0,00%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '22



Condomini- settore gas - mercato libero - set '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

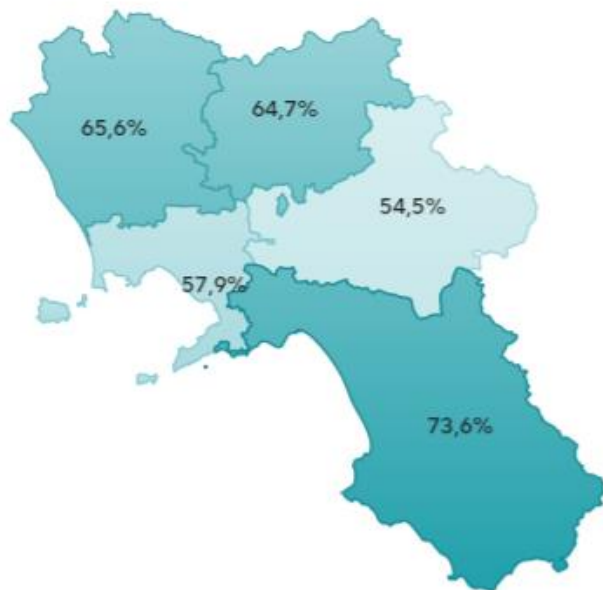
REGIONE CAMPANIA

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

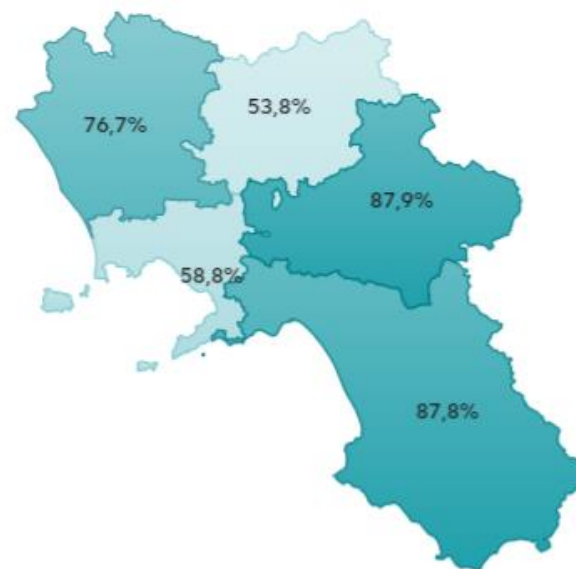
Set '22 Campania	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Avellino	103	45,0%	54,5%	0,2%	0,4%
Benevento	59	34,7%	64,7%	0,4%	0,3%
Caserta	186	33,9%	65,6%	0,3%	0,2%
Napoli	695	40,9%	57,9%	0,5%	0,7%
Salerno	213	25,1%	73,6%	0,5%	0,7%
Campania	1.257	37,2%	61,7%	0,5%	0,6%

Set '22 Campania	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Avellino	379	11,9%	87,9%	0,3%	0,00%
Benevento	132	46,2%	53,8%	0,0%	0,00%
Caserta	434	23,3%	76,7%	0,0%	0,00%
Napoli	2.053	38,3%	58,8%	2,7%	0,15%
Salerno	730	12,2%	87,8%	0,0%	0,00%
Campania	3.728	29,1%	69,3%	1,5%	0,08%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '22



Condomini- settore gas - mercato libero - set '22

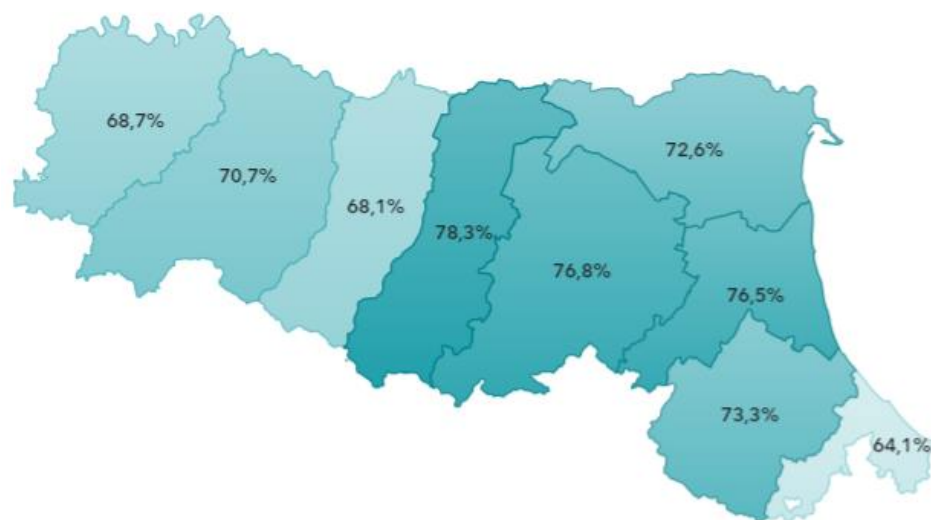


REGIONE EMILIA-ROMAGNA

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

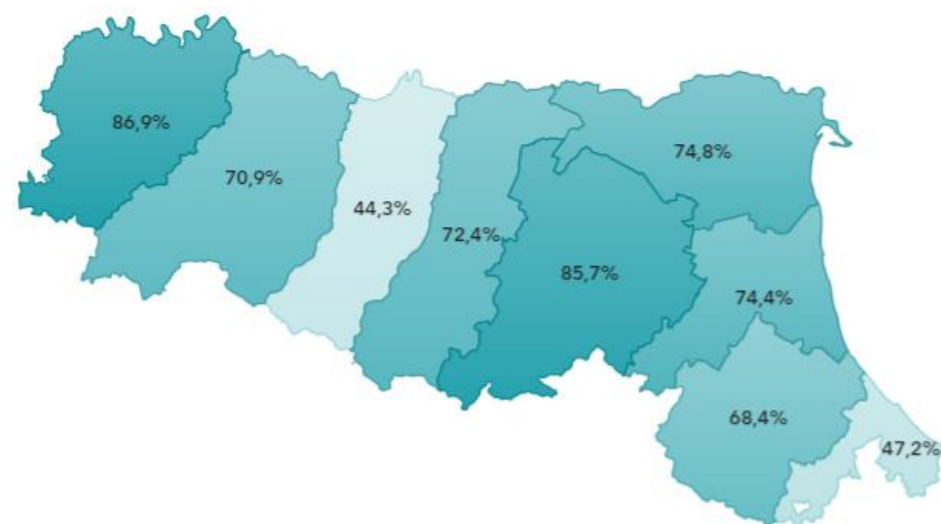
Set '22 Emilia-Romagna	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Bologna	449	22,9%	76,8%	0,1%	0,2%
Ferrara	165	27,0%	72,6%	0,1%	0,2%
Forlì-Cesena	166	26,5%	73,3%	0,1%	0,1%
Modena	291	21,4%	78,3%	0,1%	0,2%
Parma	192	28,9%	70,7%	0,1%	0,3%
Piacenza	126	31,0%	68,7%	0,1%	0,2%
Ravenna	188	23,3%	76,5%	0,1%	0,1%
Reggio Emilia	204	31,5%	68,1%	0,1%	0,3%
Rimini	156	35,7%	64,1%	0,1%	0,1%
Emilia-Romagna	1.937	26,4%	73,3%	0,1%	0,2%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '22



Set '22 Emilia-Romagna	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Bologna	6.850	14,3%	85,7%	0,0%	0,03%
Ferrara	687	24,7%	74,8%	0,4%	0,00%
Forlì-Cesena	1.431	31,4%	68,4%	0,0%	0,21%
Modena	4.144	27,5%	72,4%	0,0%	0,00%
Parma	1.830	29,1%	70,9%	0,1%	0,00%
Piacenza	809	13,0%	86,9%	0,1%	0,00%
Ravenna	1.096	25,5%	74,4%	0,0%	0,09%
Reggio Emilia	2.752	55,6%	44,3%	0,1%	0,04%
Rimini	959	52,8%	47,2%	0,0%	0,00%
Emilia-Romagna	20.558	27,7%	72,2%	0,1%	0,03%

Condomini- settore gas - mercato libero - set '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

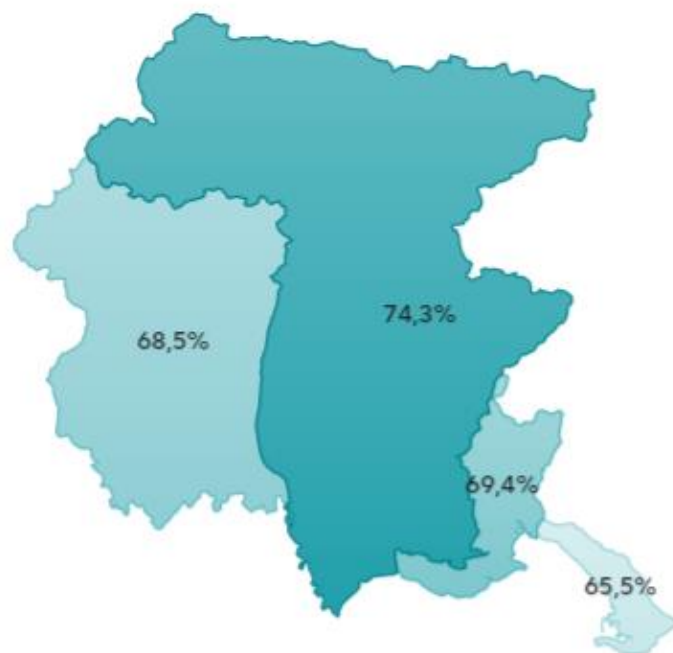
REGIONE FRIULI-VENEZIA GIULIA

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

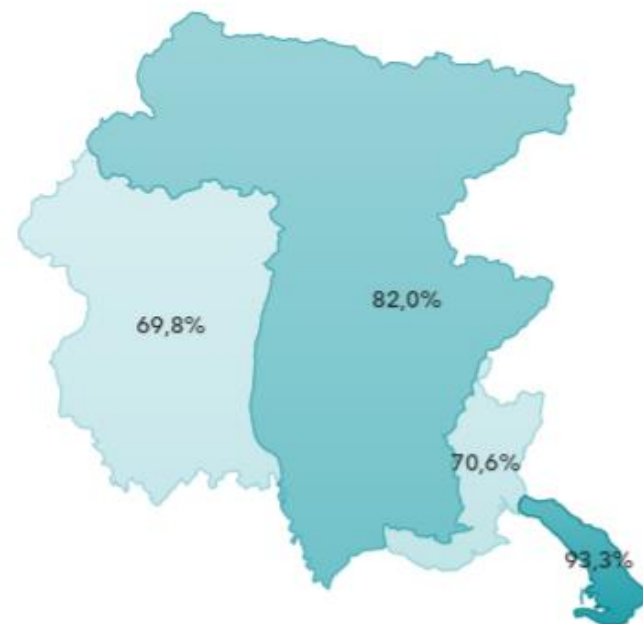
Set '22 Friuli-Venezia Giulia	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Gorizia	60	30,0%	69,4%	0,2%	0,4%
Pordenone	109	31,3%	68,5%	0,1%	0,1%
Trieste	110	33,3%	65,5%	0,1%	1,1%
Udine	191	25,4%	74,3%	0,1%	0,1%
Friuli-Venezia Giulia	469	29,2%	70,3%	0,1%	0,4%

Set '22 Friuli-Venezia Giulia	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Gorizia	524	28,8%	70,6%	0,6%	0,00%
Pordenone	1.200	29,9%	69,8%	0,3%	0,00%
Trieste	1.267	6,6%	93,3%	0,0%	0,08%
Udine	1.441	17,9%	82,0%	0,1%	0,00%
Friuli-Venezia Giulia	4.432	19,2%	80,6%	0,2%	0,02%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '22



Condomini- settore gas - mercato libero - set '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

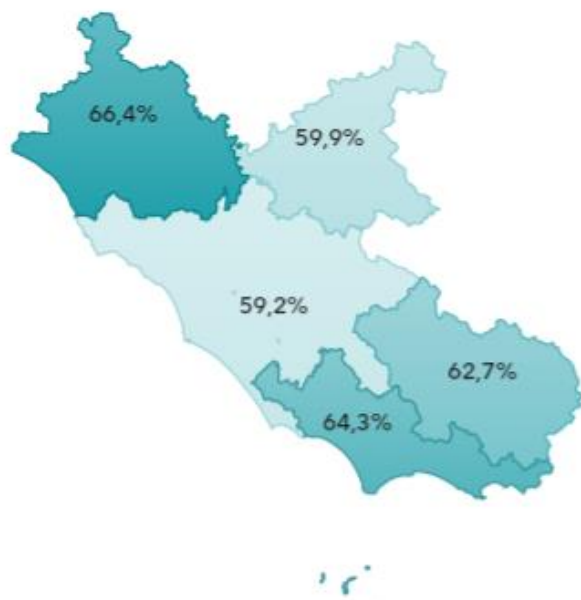
REGIONE LAZIO

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

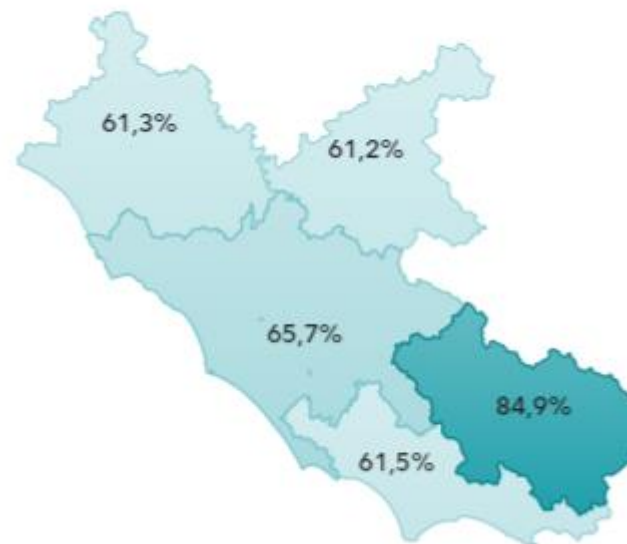
Set Lazio	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Frosinone	111	36,8%	62,7%	0,2%	0,3%
Latina	154	35,0%	64,3%	0,2%	0,5%
Rieti	44	39,0%	59,9%	0,4%	0,8%
Roma	1.674	40,3%	59,2%	0,2%	0,3%
Viterbo	98	33,3%	66,4%	0,2%	0,1%
Lazio	2.082	39,4%	60,1%	0,2%	0,3%

Set Lazio	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Frosinone	655	15,1%	84,9%	0,0%	-
Latina	667	38,5%	61,5%	0,0%	-
Rieti	255	37,3%	61,2%	0,0%	1,57%
Roma	19.709	31,6%	65,7%	2,7%	0,03%
Viterbo	431	38,7%	61,3%	0,0%	-
Lazio	21.717	31,5%	66,0%	2,4%	0,04%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '22



Condomini- settore gas - mercato libero - set '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

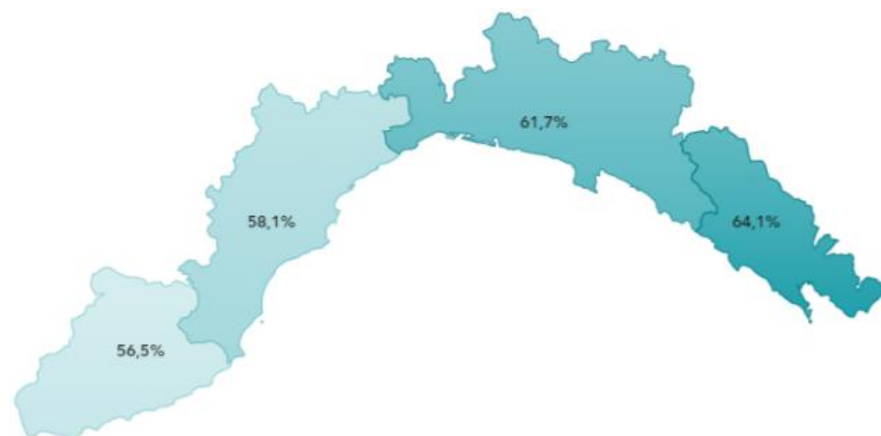
REGIONE LIGURIA

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

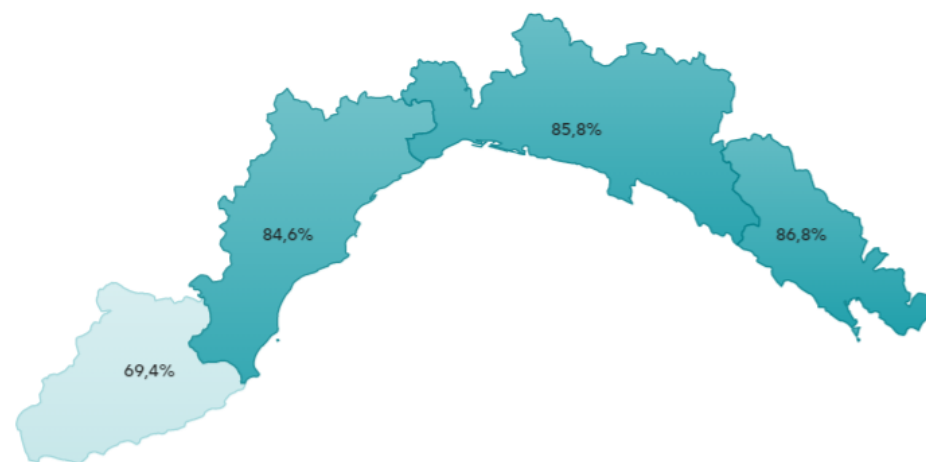
Set Liguria	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Genova	420	37,4%	61,7%	0,2%	0,8%
Imperia	101	42,8%	56,5%	0,2%	0,4%
La Spezia	105	35,6%	64,1%	0,2%	0,1%
Savona	162	41,5%	58,1%	0,2%	0,3%
Liguria	788	38,7%	60,6%	0,2%	0,5%

Set Liguria	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Genova	6.354	13,8%	85,8%	0,4%	0,02%
Imperia	1.417	30,3%	69,4%	0,4%	-
La Spezia	713	13,0%	86,8%	0,1%	-
Savona	1.823	15,4%	84,6%	0,1%	-
Liguria	10.307	16,3%	83,4%	0,3%	0,01%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '22



Condomini- settore gas - mercato libero - set '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

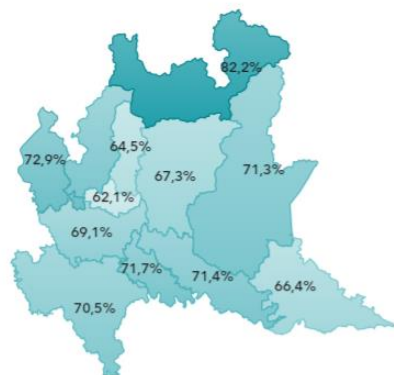
REGIONE LOMBARDIA

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

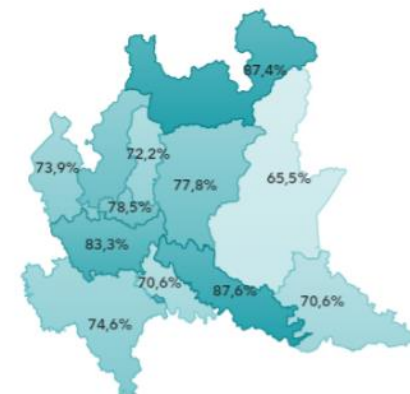
Set '22 Lombardia	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Bergamo	482	32,4%	67,3%	0,2%	0,1%
Brescia	495	28,4%	71,3%	0,2%	0,1%
Como	253	28,6%	71,0%	0,3%	0,1%
Cremona	150	28,1%	71,4%	0,2%	0,2%
Lecco	143	35,3%	64,5%	0,2%	0,0%
Lodi	96	27,5%	71,7%	0,4%	0,4%
Mantova	155	33,3%	66,4%	0,2%	0,1%
Milano	1.413	30,1%	69,1%	0,3%	0,6%
Monza e Brianza	361	37,4%	62,1%	0,3%	0,2%
Pavia	240	29,0%	70,5%	0,3%	0,2%
Sondrio	44	17,6%	82,2%	0,2%	0,0%
Varese	373	26,6%	72,9%	0,3%	0,2%
Lombardia	4.204	30,4%	69,1%	0,3%	0,3%

Set '22 Lombardia	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Bergamo	3.936	20,2%	77,8%	2,0%	-
Brescia	2.295	34,2%	65,5%	0,3%	-
Como	2.628	22,0%	77,7%	0,3%	-
Cremona	458	12,2%	87,6%	0,2%	-
Lecco	2.195	27,5%	72,2%	0,4%	-
Lodi	523	27,0%	70,6%	2,1%	0,38%
Mantova	650	29,2%	70,6%	0,2%	-
Milano	25.441	15,6%	83,3%	1,1%	0,03%
Monza e Brianza	5.210	20,4%	78,5%	1,1%	-
Pavia	3.079	25,2%	74,6%	0,3%	-
Sondrio	722	12,6%	87,4%	0,0%	-
Varese	5.449	25,1%	73,9%	1,0%	-
Lombardia	52.586	19,8%	79,2%	1,0%	0,02%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '22



Condomini- settore gas - mercato libero - set '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

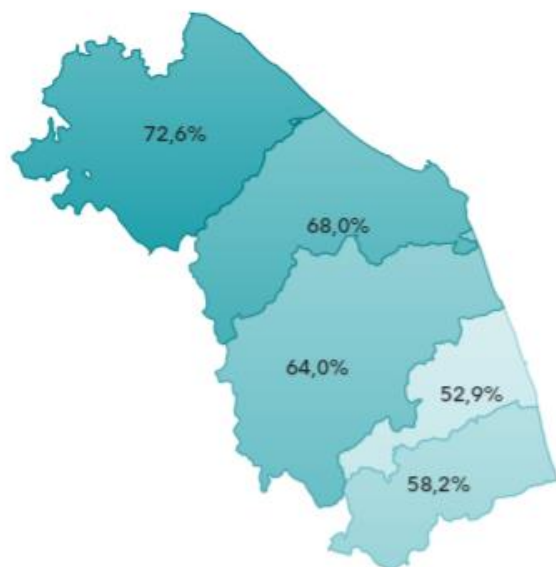
REGIONE MARCHE

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

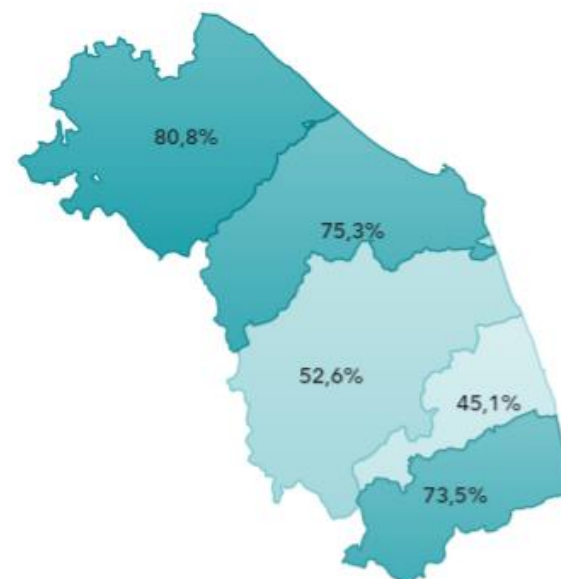
Set '22 Marche	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Ancona	194	31,5%	68,0%	0,2%	0,3%
Ascoli Piceno	85	41,5%	58,2%	0,2%	0,1%
Fermo	65	46,9%	52,9%	0,1%	0,005%
Macerata	114	35,8%	64,0%	0,2%	0,021%
Pesaro e Urbino	134	27,2%	72,6%	0,1%	0,1%
Marche	593	34,5%	65,2%	0,1%	0,1%

Set '22 Marche	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Ancona	817	24,0%	75,3%	0,6%	0,12%
Ascoli Piceno	452	26,3%	73,5%	0,2%	-
Fermo	213	54,9%	45,1%	-	-
Macerata	312	47,1%	52,6%	0,3%	-
Pesaro e Urbino	1.325	19,0%	80,8%	0,2%	-
Marche	3.119	26,6%	73,0%	0,3%	0,03%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '22



Condomini- settore gas - mercato libero - set '22



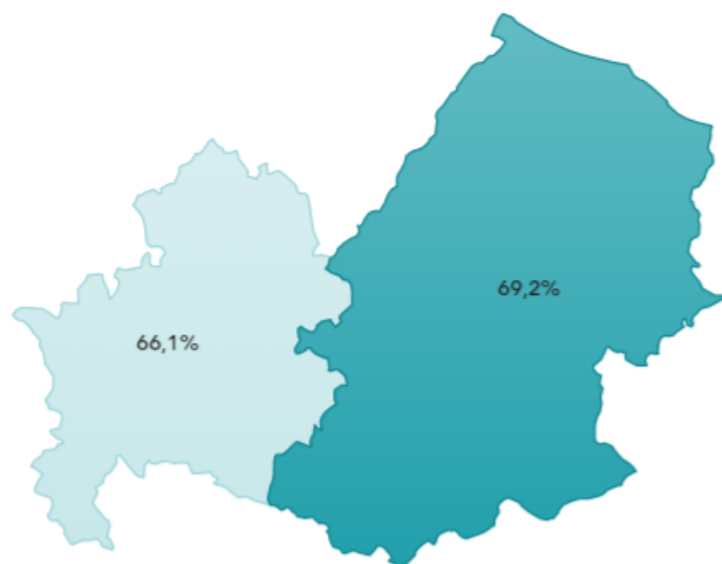
REGIONE MOLISE

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

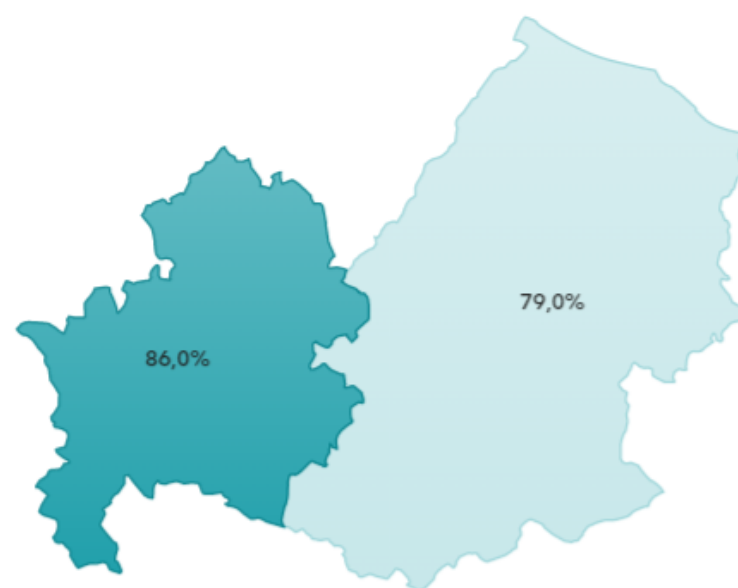
Set '22 Molise	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Campobasso	82	30,3%	69,2%	0,4%	0,1%
Isernia	32	33,4%	66,1%	0,3%	0,3%
Molise	113	31,1%	68,3%	0,4%	0,1%

Set '22 Molise	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Campobasso	409	17,8%	79,0%	3,2%	-
Isernia	100	14,0%	86,0%	0,0%	-
Molise	509	17,1%	80,4%	2,6%	-

Domestici - settore gas - mercato libero - set '22



Condomini- settore gas - mercato libero - set '22



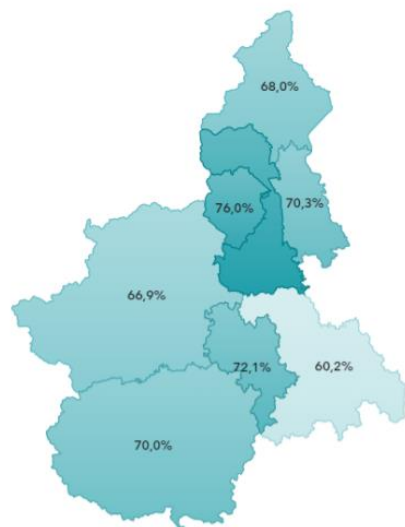
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE PIEMONTE

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

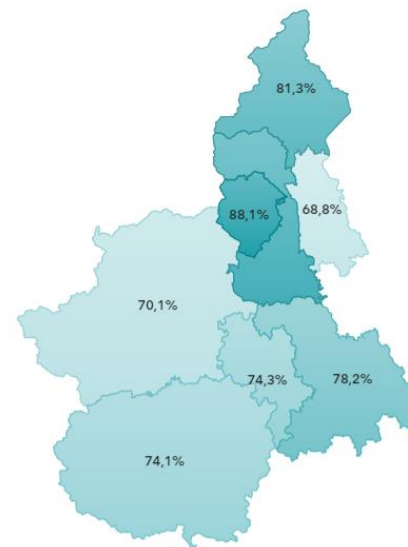
Set '22 Piemonte	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Alessandria	178	39,5%	60,2%	0,1%	0,2%
Asti	75	27,5%	72,1%	0,2%	0,3%
Biella	60	23,6%	76,0%	0,1%	0,3%
Cuneo	190	29,7%	70,0%	0,1%	0,1%
Novara	158	29,2%	70,3%	0,2%	0,3%
Torino	945	32,4%	66,9%	0,2%	0,5%
Verbania- Cusio-Ossola	84	31,7%	68,0%	0,1%	0,2%
Vercelli	69	21,4%	78,2%	0,1%	0,3%
Piemonte	1.758	31,5%	67,9%	0,2%	0,4%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '22



Set '22 Piemonte	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Alessandria	2.725	21,7%	78,2%	-	0,04%
Asti	1.782	25,7%	74,3%	-	-
Biella	812	10,8%	88,1%	0,99%	0,12%
Cuneo	3.706	25,6%	74,1%	0,27%	0,05%
Novara	2.352	30,9%	68,8%	0,26%	0,04%
Torino	18.818	24,2%	70,1%	5,74%	0,03%
Verbania-Cusio- Ossola	941	18,5%	81,3%	0,21%	-
Vercelli	810	15,8%	84,0%	0,25%	-
Piemonte	31.946	24,0%	72,5%	3,47%	0,03%

Condomini- settore gas - mercato libero - set '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE PUGLIA

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

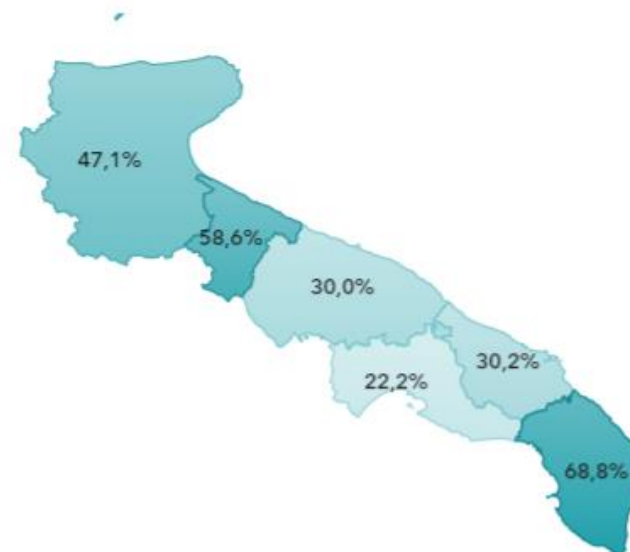
Set '22 Puglia	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Bari	427	47,9%	51,5%	0,4%	0,2%
Barletta- Andria- Trani	134	44,9%	54,7%	0,3%	0,1%
Brindisi	111	37,6%	61,7%	0,4%	0,2%
Foggia	196	37,1%	61,8%	0,6%	0,5%
Lecce	221	36,0%	63,6%	0,3%	0,1%
Taranto	174	34,9%	64,5%	0,3%	0,3%
Puglia	1.263	41,1%	58,3%	0,4%	0,2%

Set '22 Puglia	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Bari	2.500	69,6%	30,0%	0,3%	-
Barletta- Andria- Trani	261	39,8%	58,6%	1,5%	-
Brindisi	523	69,2%	30,2%	0,6%	-
Foggia	539	52,5%	47,1%	0,2%	0,19%
Lecce	141	30,5%	68,8%	0,7%	-
Taranto	1.883	77,5%	22,2%	0,3%	-
Puglia	5.847	68,3%	31,3%	0,4%	0,02%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '22



Condomini- settore gas - mercato libero - set '22



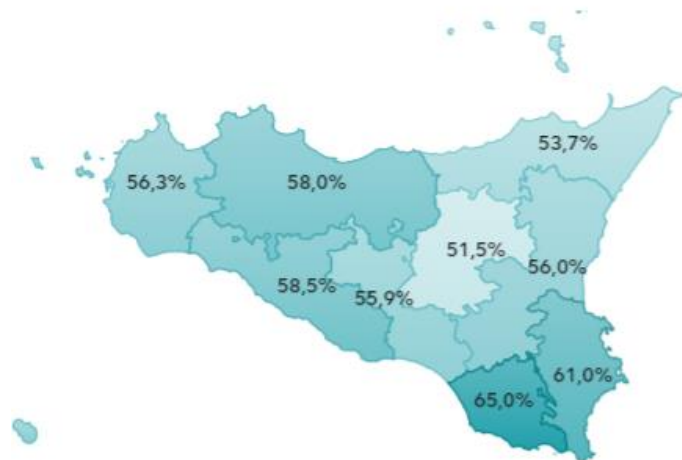
REGIONE SICILIA

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

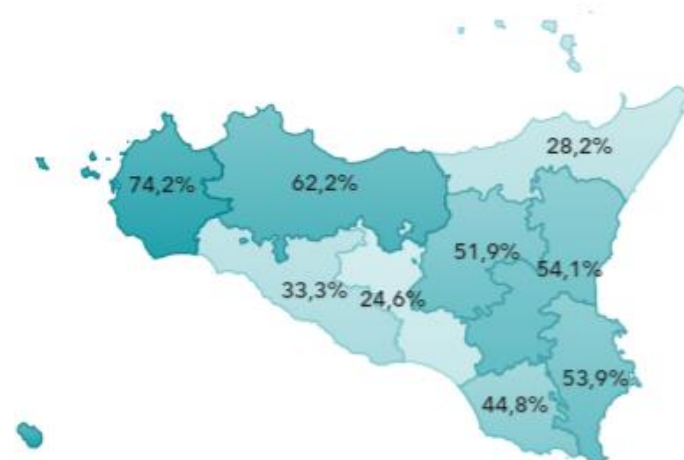
Set '22 Sicilia	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Agrigento	79	40,4%	58,5%	0,7%	0,4%
Caltanissetta	67	42,8%	55,9%	0,7%	0,5%
Catania	207	43,2%	56,0%	0,6%	0,2%
Enna	49	47,8%	51,5%	0,6%	0,1%
Messina	148	44,9%	53,7%	1,1%	0,3%
Palermo	249	40,7%	58,0%	0,4%	0,9%
Ragusa	52	34,1%	65,0%	0,5%	0,4%
Siracusa	57	38,4%	61,0%	0,5%	0,1%
Trapani	75	42,1%	56,3%	1,0%	0,6%
Sicilia	982	41,9%	56,9%	0,7%	0,5%

Set '22 Sicilia	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Agrigento	348	64,9%	33,3%	1,7%	-
Caltanissetta	1.005	73,6%	24,6%	1,6%	0,2%
Catania	318	44,7%	54,1%	0,9%	0,3%
Enna	158	48,1%	51,9%	-	-
Messina	602	71,4%	28,2%	0,3%	-
Palermo	381	36,2%	62,2%	0,8%	0,8%
Ragusa	67	55,2%	44,8%	-	-
Siracusa	165	44,8%	53,9%	1,2%	-
Trapani	302	24,5%	74,2%	1,3%	-
Sicilia	3.346	57,9%	40,9%	1,1%	0,2%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '22



Condomini- settore gas - mercato libero - set '22

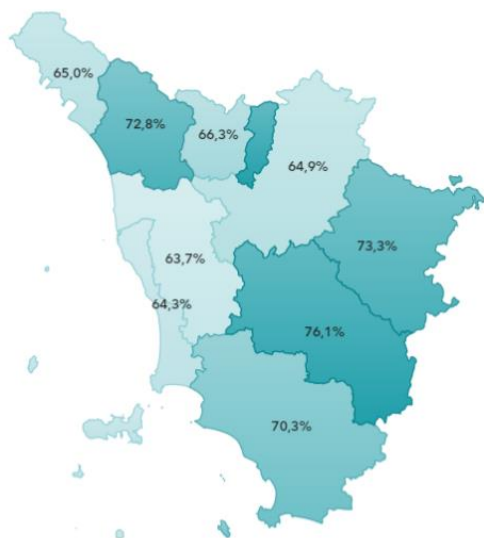


REGIONE TOSCANA

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

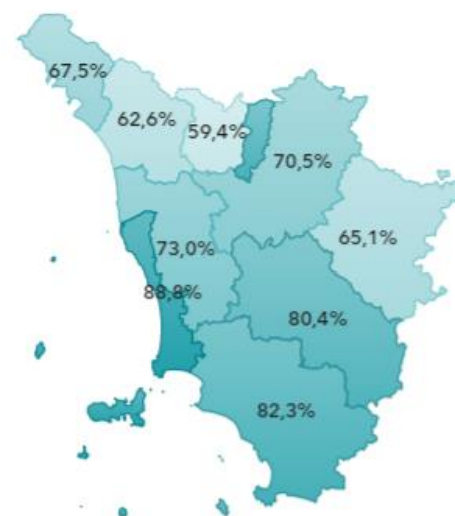
Set '22 Toscana	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Arezzo	118	26,5%	73,3%	0,1%	0,1%
Firenze	411	34,9%	64,9%	0,2%	0,1%
Grosseto	73	29,5%	70,3%	0,2%	0,1%
Livorno	127	34,9%	64,3%	0,2%	0,6%
Lucca	153	26,9%	72,8%	0,2%	0,1%
Massa-Carrara	84	34,5%	65,0%	0,2%	0,3%
Pisa	169	36,1%	63,7%	0,2%	0,1%
Pistoia	99	33,4%	66,3%	0,2%	0,1%
Prato	94	23,6%	76,1%	0,1%	0,1%
Siena	100	23,6%	76,1%	0,1%	0,3%
Toscana	1.428	31,5%	68,1%	0,2%	0,2%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '22



Set '22 Toscana	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Arezzo	708	34,9%	65,1%	0,0%	-
Firenze	3.766	27,1%	70,5%	2,4%	0,03%
Grosseto	327	17,7%	82,3%	0,0%	-
Livorno	1.022	10,7%	88,8%	0,5%	-
Lucca	481	36,8%	62,6%	0,6%	-
Massa-Carrara	292	31,2%	67,5%	1,4%	-
Pisa	1.009	26,9%	73,0%	0,1%	-
Pistoia	823	39,6%	59,4%	1,0%	-
Prato	649	17,9%	81,8%	0,3%	-
Siena	341	19,4%	80,4%	0,3%	-
Toscana	9.418	26,4%	72,4%	1,2%	0,01%

Condomini- settore gas - mercato libero - set '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

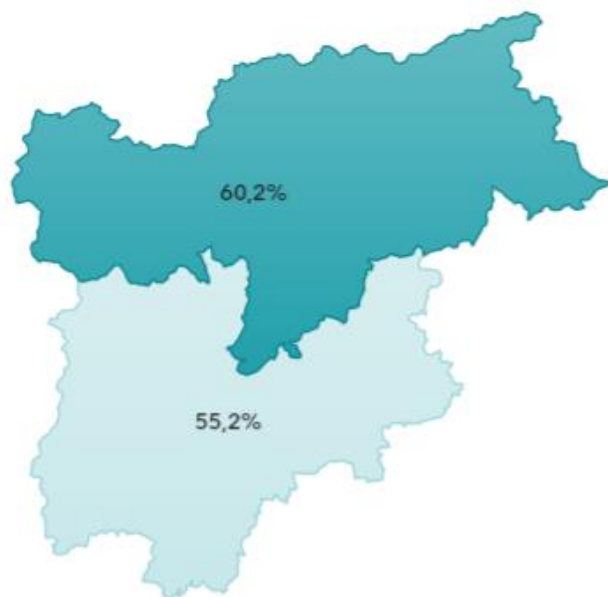
REGIONE TRENINO-ALTO ADIGE

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

set '22 Trentino-Alto Adige	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Bolzano	65	39,8%	60,2%	0,02%	0,003%
Trento	169	44,7%	55,2%	0,04%	0,010%
Trentino-Alto Adige	234	43,3%	56,6%	0,04%	0,008%

Set '22 Trentino-Alto Adige	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Bolzano/Bozen	3.121	21,0%	78,9%	0,03%	-
Trento	4.875	31,4%	68,6%	-	-
Trentino-Alto Adige	7.996	27,4%	72,6%	0,01%	-

Domestici - settore gas - mercato libero - set '22



Condomini- settore gas - mercato libero - set '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

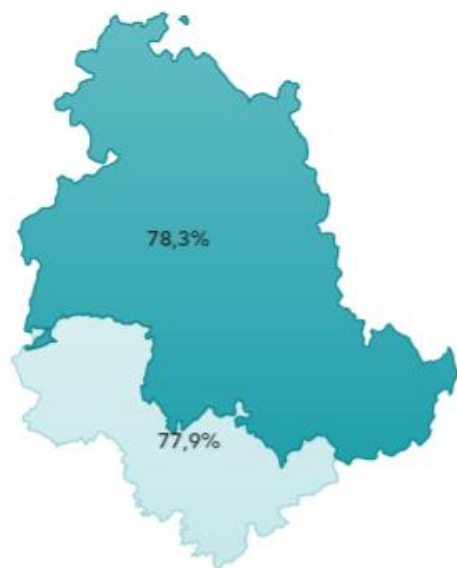
REGIONE UMBRIA

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

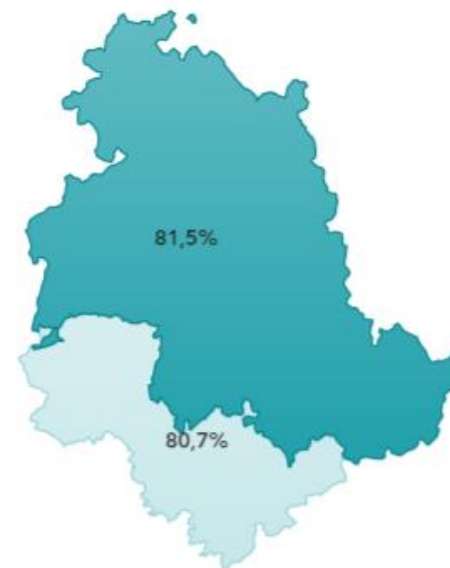
set '22 Umbria	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Perugia	227	21,5%	78,3%	0,1%	0,03%
Terni	83	21,9%	77,9%	0,2%	0,04%
Umbria	310	21,6%	78,2%	0,1%	0,03%

Set '22 Umbria	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Perugia	869	18,2%	81,5%	0,2%	0,12%
Terni	502	19,1%	80,7%	0,2%	-
Umbria	1.371	18,5%	81,2%	0,2%	0,07%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '22



Condomini- settore gas - mercato libero - set '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

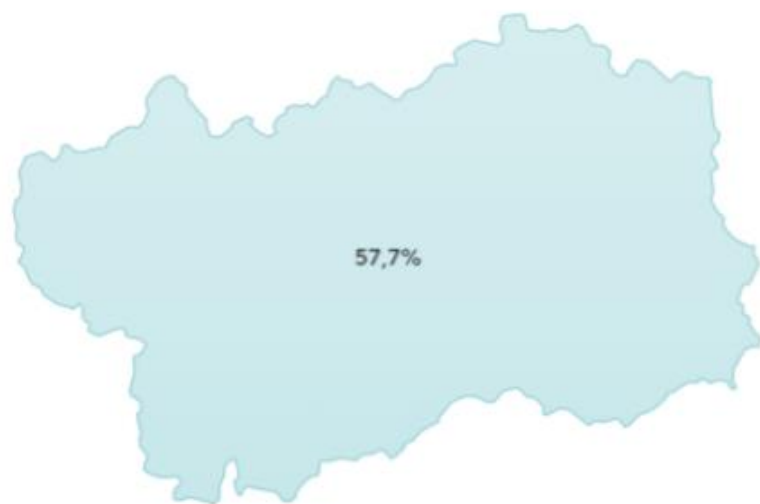
REGIONE VALLE D'AOSTA

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

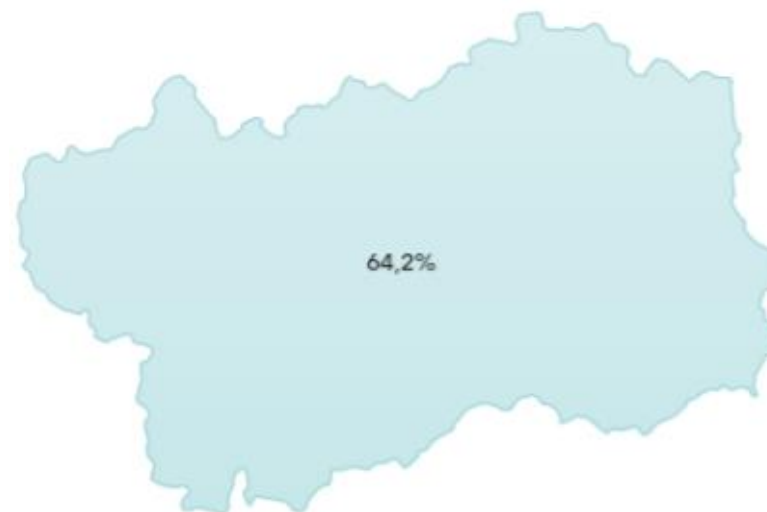
set '22 Valle d'Aosta	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Valle d'Aosta	19	42,1%	57,7%	0,1%	0,06%

Set '22 Valle d'Aosta	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Valle d'Aosta	791	35,8%	64,2%	-	-

Domestici - settore gas - mercato libero - set '22



Condomini- settore gas - mercato libero - set '22



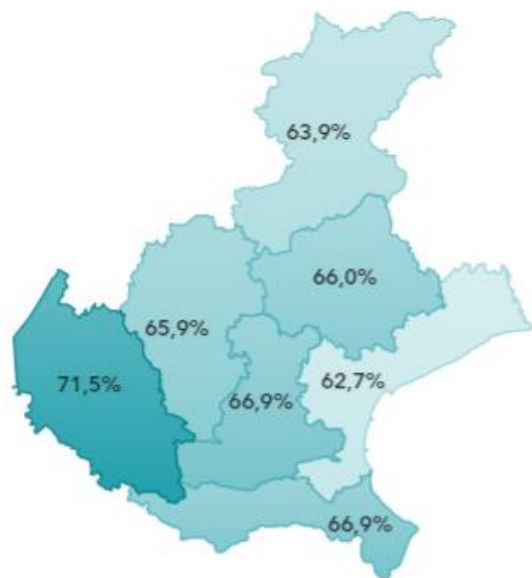
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

REGIONE VENETO

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

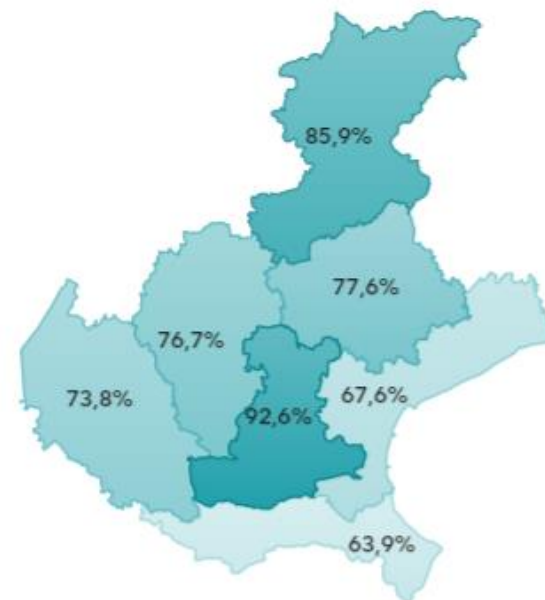
set '22 Veneto	DOMESTICI <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Belluno	46	36,0%	63,9%	0,1%	0,004%
Padova	339	32,9%	66,9%	0,1%	0,04%
Rovigo	90	32,8%	66,9%	0,2%	0,06%
Treviso	281	33,8%	66,0%	0,1%	0,03%
Venezia	358	37,0%	62,7%	0,1%	0,12%
Verona	374	28,2%	71,5%	0,1%	0,17%
Vicenza	329	33,9%	65,9%	0,1%	0,02%
Veneto	1.817	33,1%	66,6%	0,1%	0,08%

Domestici - settore gas - mercato libero - set '22



Set '22 Veneto	CONDOMINI USO DOMESTICO <200.000 Smc				
	PdR serviti (migliaia)	Servizio di Tutela	Mercato libero	FUI	FDD
Belluno	1.289	14,1%	85,9%	-	-
Padova	3.424	7,2%	92,6%	0,2%	0,03%
Rovigo	230	36,1%	63,9%	-	-
Treviso	1.721	22,4%	77,6%	0,1%	-
Venezia	3.205	32,3%	67,6%	0,1%	-
Verona	2.289	26,0%	73,8%	0,1%	-
Vicenza	2.032	23,1%	76,7%	0,2%	-
Veneto	14.190	21,1%	78,7%	0,1%	0,01%

Condomini- settore gas - mercato libero - set '22



4. Azioni di cambio di fornitore

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

BOX: Guida alla lettura dei dati di Cambio Fornitore

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

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

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

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

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

SETTORE ELETTRICO

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

- a) l'evoluzione del tasso di cambio fornitore dal 2012 al 2022. Per quest'ultimo anno, i dati a consuntivo si riferiscono al periodo gennaio – settembre 2022. Sulla base di tali dati vengono previsti i tassi a fine 2022, al fine di rendere confrontabili i dati di una parte dell'anno con quelli completi dell'anno precedente, nell'ipotesi semplificata che nel resto dell'anno i passaggi continuino allo stesso ritmo di quello registrato nel periodo gennaio-settembre³⁸;
- b) il dettaglio trimestrale dei cambi di fornitore dall'inizio del 2012 al terzo trimestre 2022;
- c) l'incidenza delle uscite dalla maggior tutela con lo stesso venditore o col venditore collegato rispetto al totale delle uscite dalla maggior tutela dal 2012 a settembre 2022;
- d) il tasso di cambio fornitore su base regionale del 2021, il dato parziale del 2022, aggiornato a settembre del medesimo anno, e la previsione del tasso di cambio a fine 2022;
- e) i dettagli dei passaggi nell'ambito dello stesso mercato libero e tra le varie modalità di fornitura (mercato libero, maggior tutela, tutele graduali e salvaguardia nel settore elettrico o mercato libero);
- f) i tassi di cambio fornitore aggiornati a settembre 2022, distinti per:
 - i) per fasce di età dei clienti domestici a livello nazionale,
 - ii) per sezioni ATECO³⁹, dei clienti BT Altri usi a livello nazionale;
- g) un approfondimento specifico sulla consistenza mensile del Servizio a Tutele Graduali e sul dettaglio dei passaggi da e per tale servizio, nel periodo gennaio 2021 – settembre 2022. In tale ambito le uscite dal servizio sono distinte tra:
 - i) verso lo stesso esercente il servizio;

³⁸ Tale ipotesi non tiene conto della eventuale stagionalità che potrebbe verificarsi nel tasso di cambio di fornitore nel corso dell'anno, ma fornisce un riferimento utile a confrontare il dato a consuntivo della prima parte del 2022 con quello annuale del 2021.

³⁹ Vedi nota 14.⁴⁰ Il portale delle offerte rivolte ai clienti finali domestici e alle piccole imprese di energia elettrica e gas naturale (Portale Offerte), previsto dall'art. 1, comma 61 della legge 4 agosto 2017, n. 124 "Legge annuale per il mercato e la concorrenza (di seguito: legge Concorrenza)". Per una descrizione delle funzionalità si veda la successiva sezione 7.

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

BOX: Il processo di switching

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

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

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

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

Infine, a decorrere dal 30 ottobre 2021, con deliberazione 135/2021/R/eel, per il settore elettrico l'Autorità ha definito nuove disposizioni che consentendo ad un cliente la possibilità di effettuare una voltura contrattuale con contestuale cambio del fornitore. La possibilità di sottoscrivere un contratto di fornitura con una nuova controparte commerciale nel momento cruciale della voltura, oltre a essere un'opportunità per il singolo cliente finale interessato, costituisce uno stimolo alla concorrenza nel mercato *retail*, a beneficio di tutti i clienti finali.

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

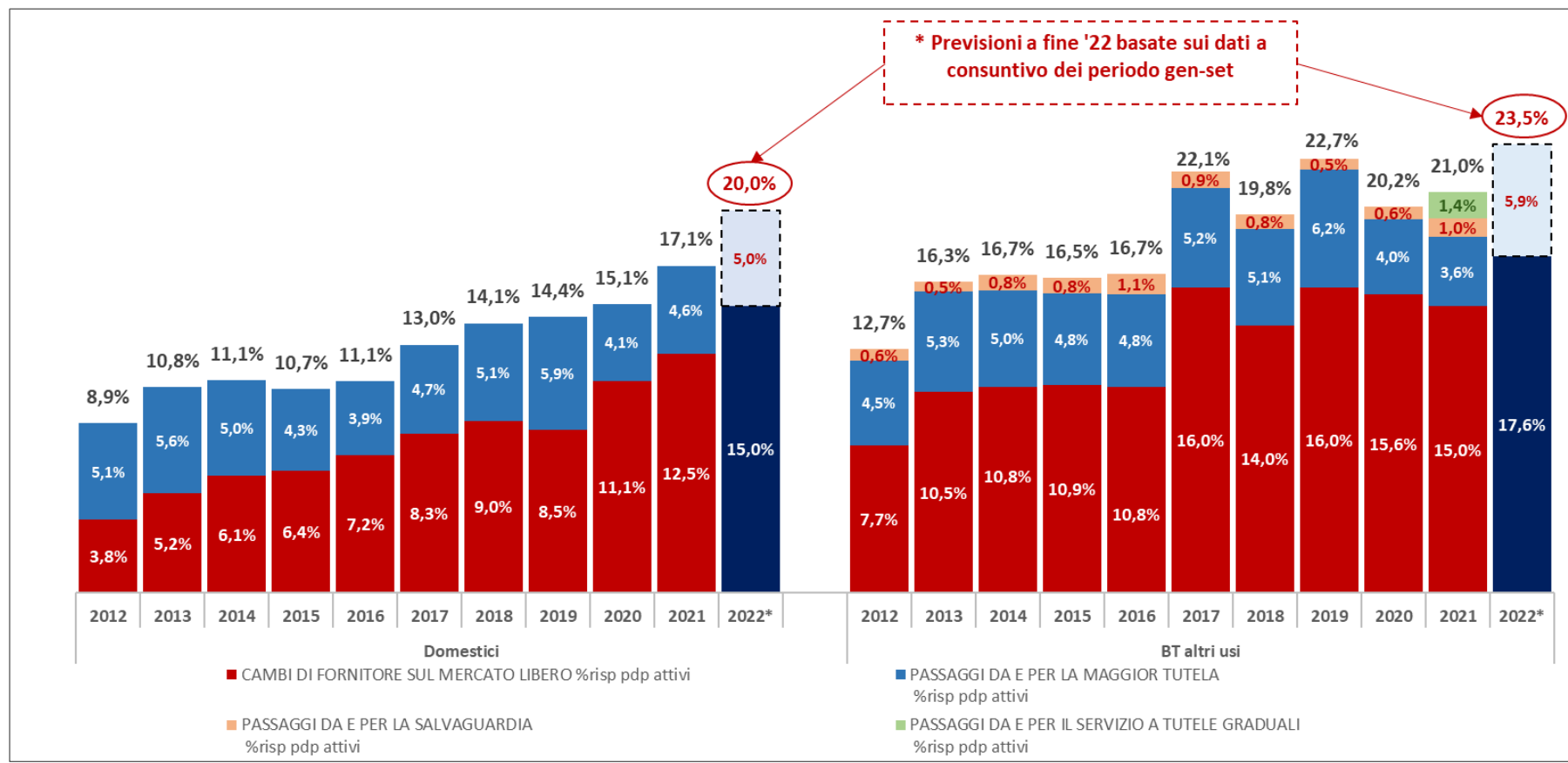
- un'unica modalità di presentazione della richiesta di voltura da parte del cliente finale, sia nel caso in cui la richiesta venga rivolta alla controparte commerciale preesistente, sia nel caso in cui venga rivolta ad una diversa controparte commerciale;
- un tempo massimo di esecuzione della voltura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

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

Recentemente l'Autorità ha pertanto emanato il documento per la consultazione 28 giugno 2022, 290/2022/R/eel, in cui esprime i propri orientamenti in merito alla centralizzazione nel SII dei processi di attivazione, disattivazione, sospensione per morosità e riattivazione nel settore elettrico, propedeutici alle prossime misure in materia di *switching* che permetteranno di ridurre le tempistiche di cambio fornitore. In tale ambito, con la deliberazione 638/2022/R/eel, l'Autorità ha disciplinato la centralizzazione nel SII dei processi di sospensione della fornitura per morosità e successiva riattivazione che troveranno applicazione dal 1° dicembre 2023.

In attuazione di quanto disposto dal decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210, con il documento per la consultazione 705/2022/R/eel, l'Autorità ha delineato i primi orientamenti in merito alla riforma del processo di cambio fornitore "*in 24 ore*" nel settore elettrico, da attuare entro l'1 gennaio 2026.

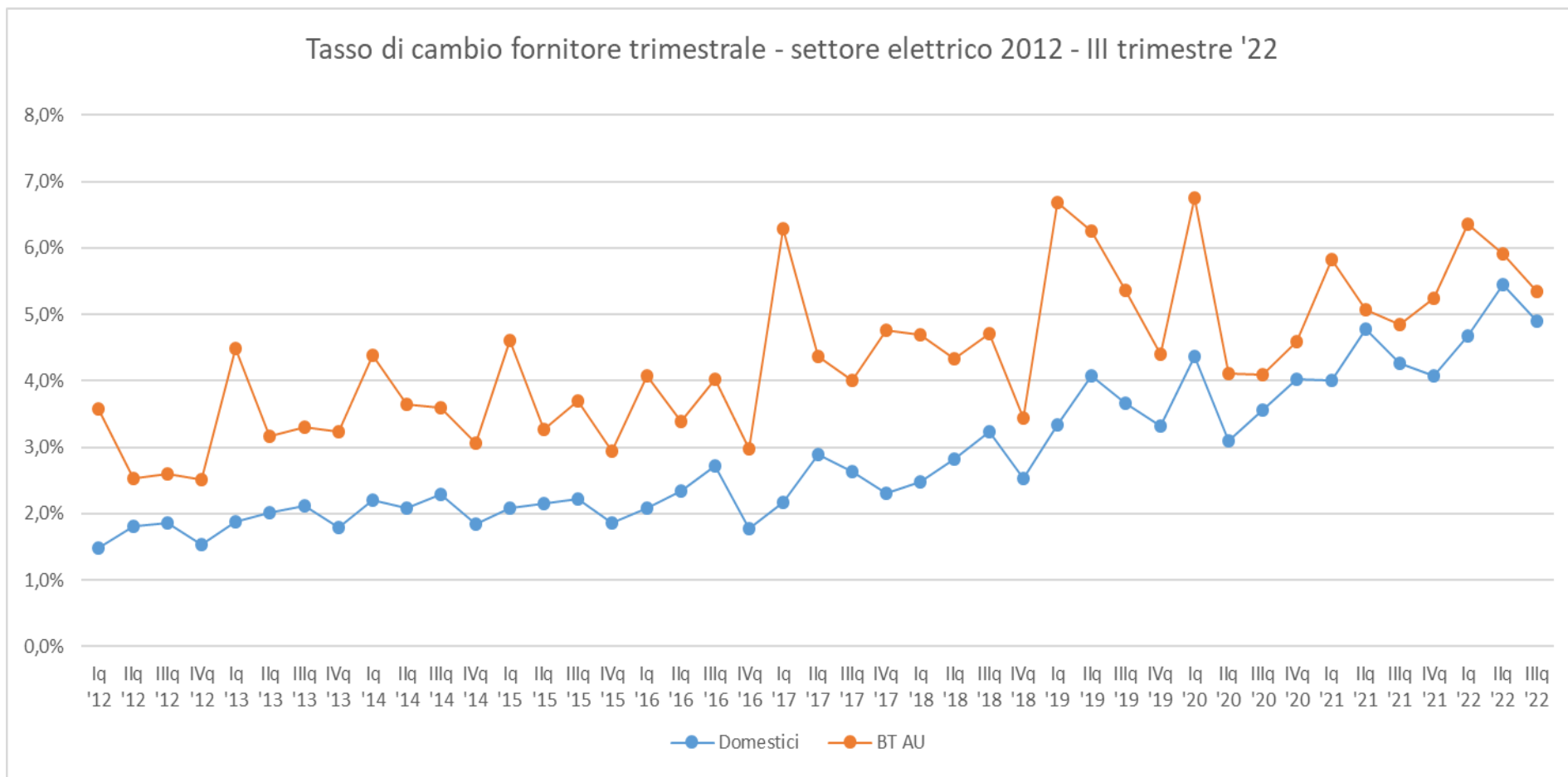
Grafico 12. Cambi di fornitore annuali dei clienti connessi in BT, aggiornati a settembre 2022.



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

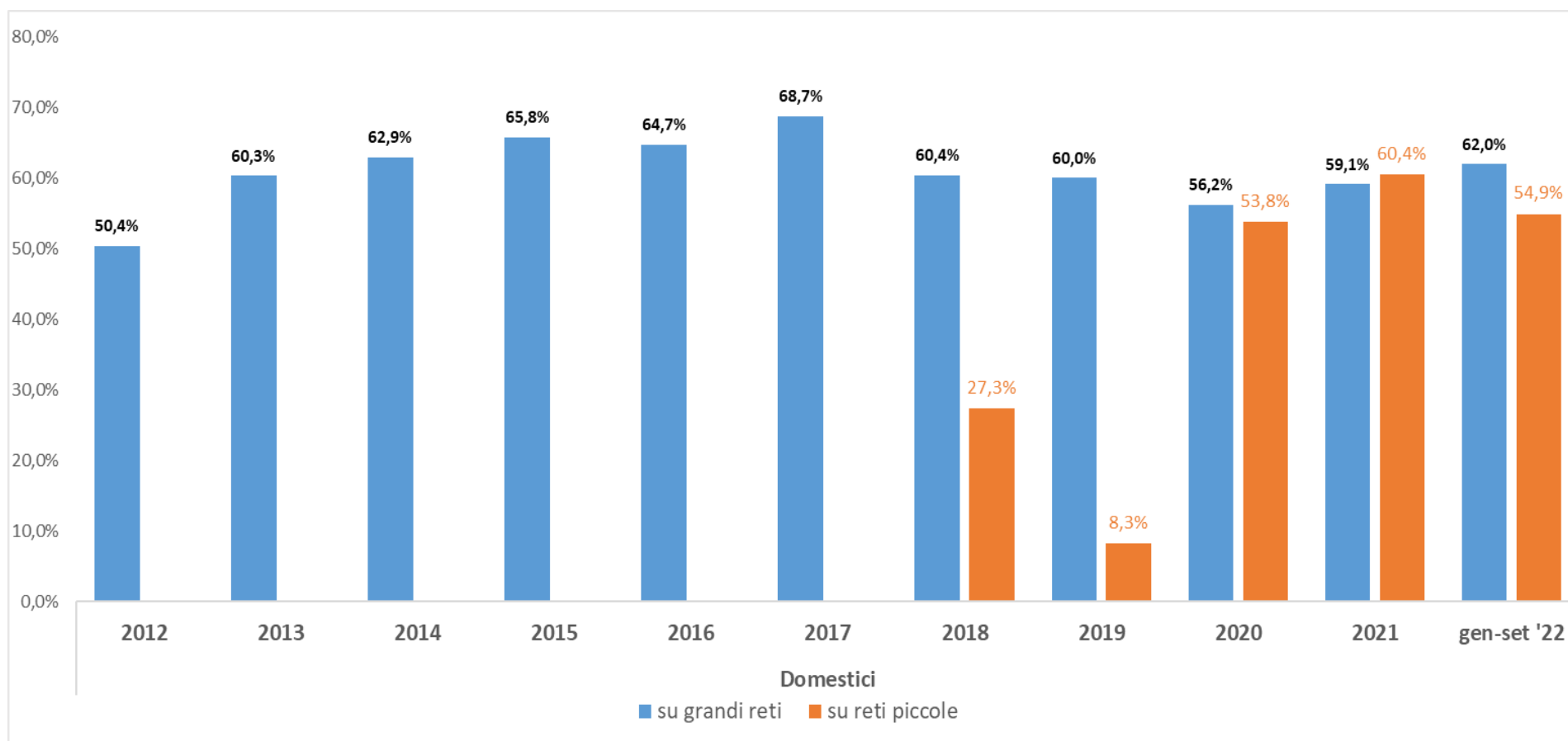
Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio *retail* e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018

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



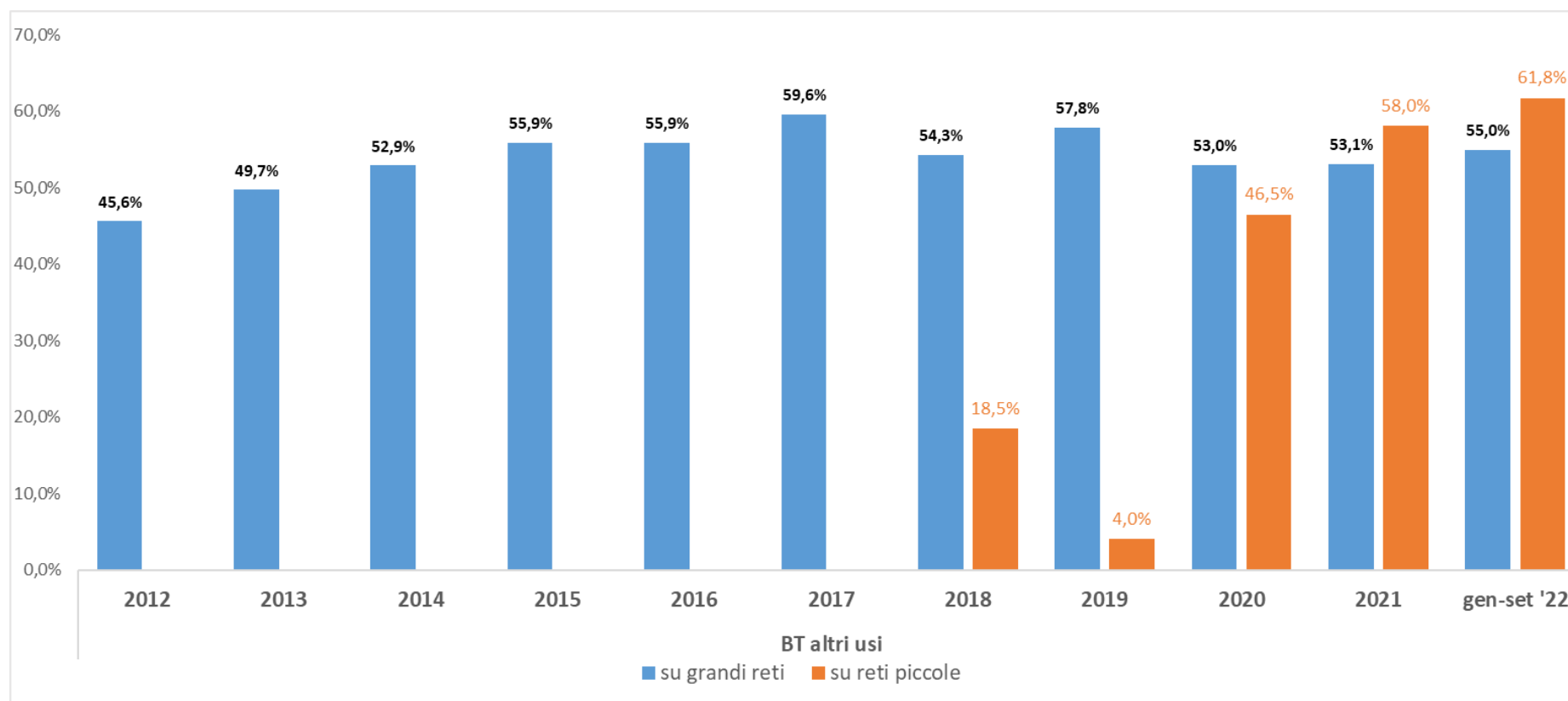
Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018

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



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

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

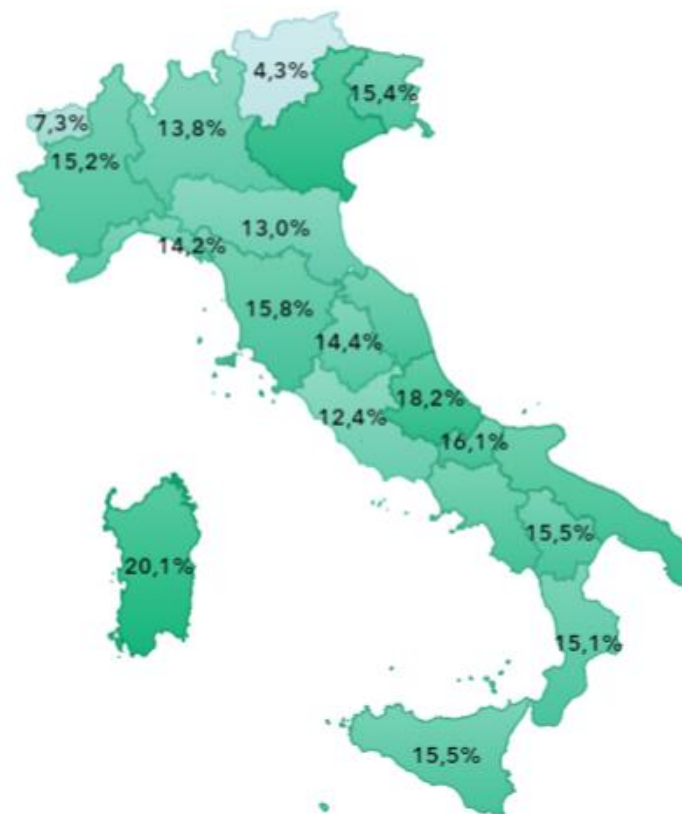


Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dati trasmessi dal gestore SII a partire dal 2018

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

Regione	Domestico		
	2021	gen-set '22	Proiezione al '22
Abruzzo	19,3%	18,2%	24,3%
Basilicata	16,6%	15,5%	20,7%
Calabria	16,4%	15,1%	20,1%
Campania	16,2%	15,7%	20,9%
Emilia-Romagna	16,4%	13,0%	17,4%
Friuli-Venezia Giulia	18,8%	15,4%	20,6%
Lazio	15,3%	12,4%	16,5%
Liguria	17,9%	14,2%	19,0%
Lombardia	18,1%	13,8%	18,3%
Marche	17,7%	15,7%	21,0%
Molise	18,7%	16,1%	21,5%
Piemonte	18,1%	15,2%	20,2%
Puglia	19,2%	17,3%	23,1%
Sardegna	15,0%	20,1%	26,7%
Sicilia	16,3%	15,5%	20,6%
Toscana	19,4%	15,8%	21,0%
Trentino-Alto Adige	5,6%	4,3%	5,8%
Umbria	17,5%	14,4%	19,2%
Valle d'Aosta	7,9%	7,3%	9,7%
Veneto	17,7%	19,1%	25,4%
ITALIA	17,1%	15,0%	20,0%

Passaggi -settore elettrico - Domestico gen - set '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

Regione	BT Altri usi		
	2021	gen-set '22	Proiezione al'22
Abruzzo	34,7%	27,2%	36,3%
Basilicata	22,3%	16,6%	22,2%
Calabria	21,4%	17,7%	23,6%
Campania	20,8%	19,1%	25,4%
Emilia-Romagna	18,0%	16,0%	21,3%
Friuli-Venezia Giulia	22,5%	17,5%	23,4%
Lazio	17,2%	15,3%	20,4%
Liguria	19,5%	14,9%	19,9%
Lombardia	19,7%	15,0%	20,0%
Marche	24,7%	20,3%	27,0%
Molise	26,1%	19,7%	26,2%
Piemonte	19,7%	18,9%	25,2%
Puglia	26,9%	20,8%	27,7%
Sardegna	23,1%	20,9%	27,9%
Sicilia	19,7%	17,7%	23,6%
Toscana	24,3%	19,4%	25,8%
Trentino-Alto Adige	9,6%	6,3%	8,4%
Umbria	25,7%	22,3%	29,7%
Valle d'Aosta	10,8%	8,8%	11,7%
Veneto	21,9%	18,8%	25,1%
ITALIA	21,0%	17,6%	23,5%

Passaggi -setto elettrico - BT Altri usi gen - set '22



Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

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

DATO	2021		Gennaio – settembre 2022		Proiezioni a fine 2022 **	
	DOMESTICO	BT Altri USI	DOMESTICO	BT Altri USI	DOMESTICO	BT Altri USI
Tasso di Switching (TUTTI i Cambi di UdD*)	17,1%	21,0%	15,0%	17,6%	20,0%	23,5%
Passaggi da e per la Maggior tutela (in entrata in Mag. Tut., da qualsiasi mercato, e in uscita da Mag. Tut. verso ML %)	4,6%	3,6%	5,9%	3,0%	7,9%	4,0%
- <i>Passaggi in uscita dalla maggior tutela con altro venditore dello stesso gruppo del DSO (%)</i>	2,4%	1,6%	3,3%	1,4%	4,4%	1,9%
- <i>Passaggi in entrata nella maggior tutela con un venditore differente ma facente parte dello stesso gruppo del DSO (%)</i>	0,01%	0,01%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Passaggi libero-libero (da un UdD ad un altro, entrambi di ML - %)	12,5%	15,0%	9,1%	12,5%	12,1%	16,7%
Passaggi da e per la Salvaguardia (in entrata in SAL, da qualsiasi mercato, e in uscita da SAL a ML - %)	<i>n.a.</i>	1,0%	<i>n.a.</i>	1,0%	<i>n.a.</i>	1,3%
- <i>Passaggi in uscita dalla Salvaguardia con la stessa CC (%)</i>	<i>n.a.</i>	0,12%	<i>n.a.</i>	0,06%	<i>n.a.</i>	0,1%
Passaggi da e per il Servizio a Tutele Graduali (in entrata in STG, da qualsiasi mercato, e in uscita da STG a ML %)	<i>n.a.</i>	1,4%	<i>n.a.</i>	1,1%	<i>n.a.</i>	1,5%
- Rinegoziazioni in uscita dal Servizio di Tutele Graduali con lo stesso venditore (%)	<i>n.a.</i>	0,29%	<i>n.a.</i>	0,26%	<i>n.a.</i>	0,3%

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

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

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

DATO	2021		Gennaio – sett 2022		Proiezioni a fine 2022 **	
	DOMESTICO	BT Altri USI	DOMESTICO	BT Altri USI	DOMESTICO	BT Altri USI
Cambio di CC con stesso UdD (da una CC ad un'altra, entrambe del mercato libero, con stesso UdD)	0,1%	0,4%	0,05%	0,18%	0,06%	0,24%

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

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

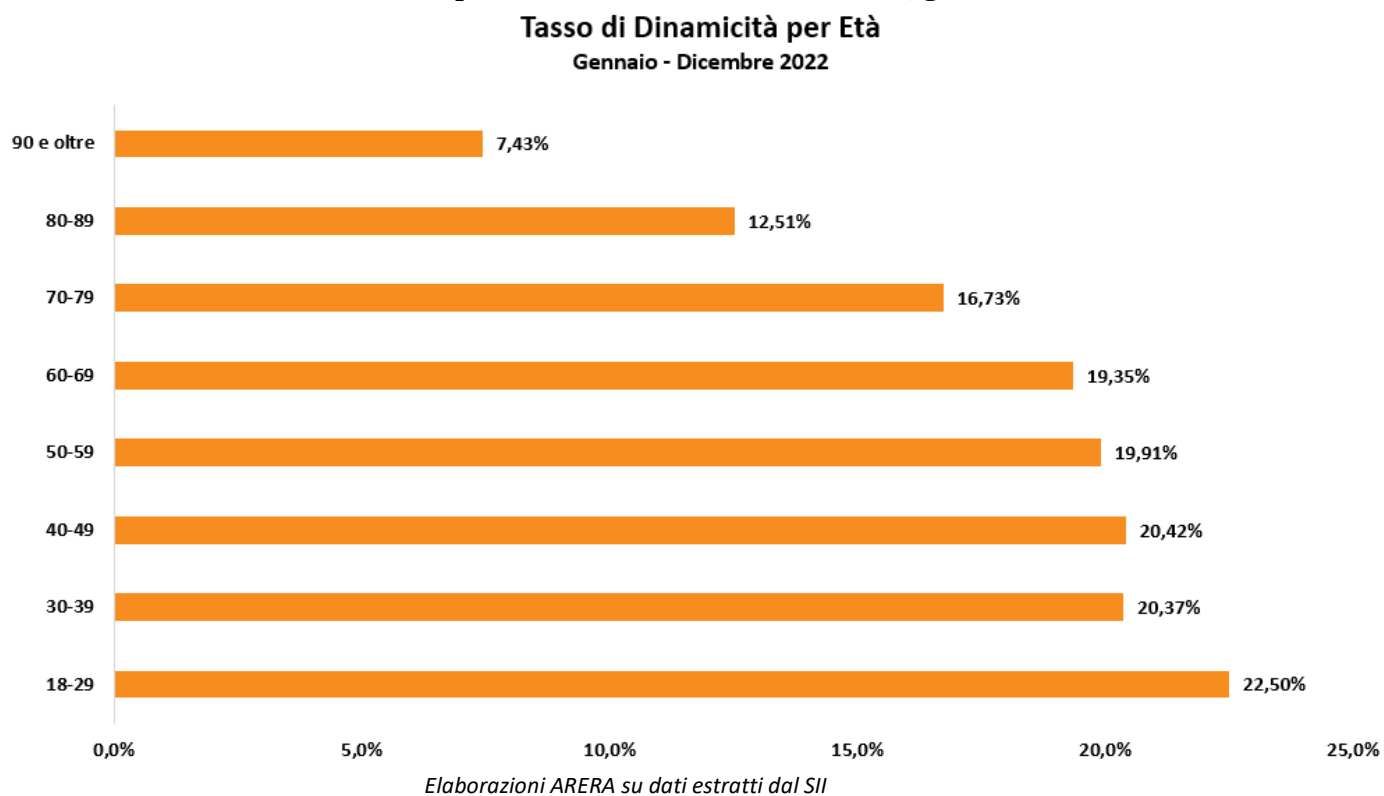
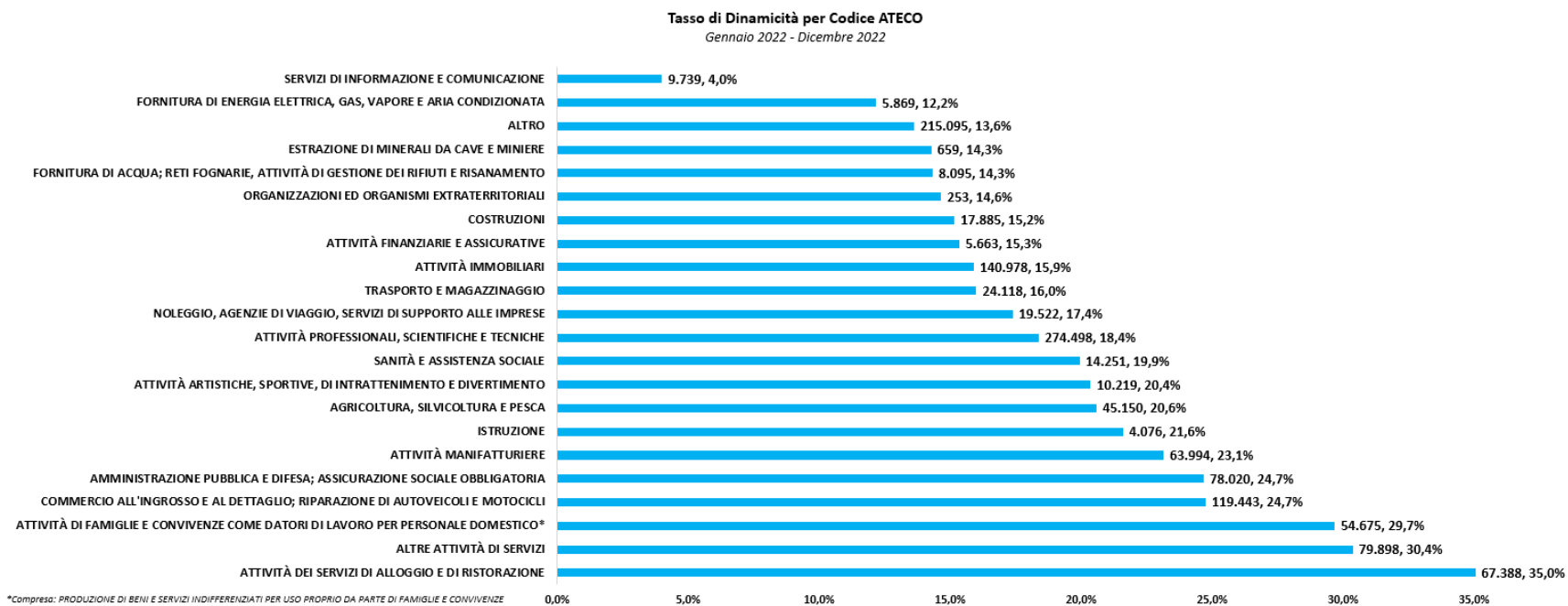
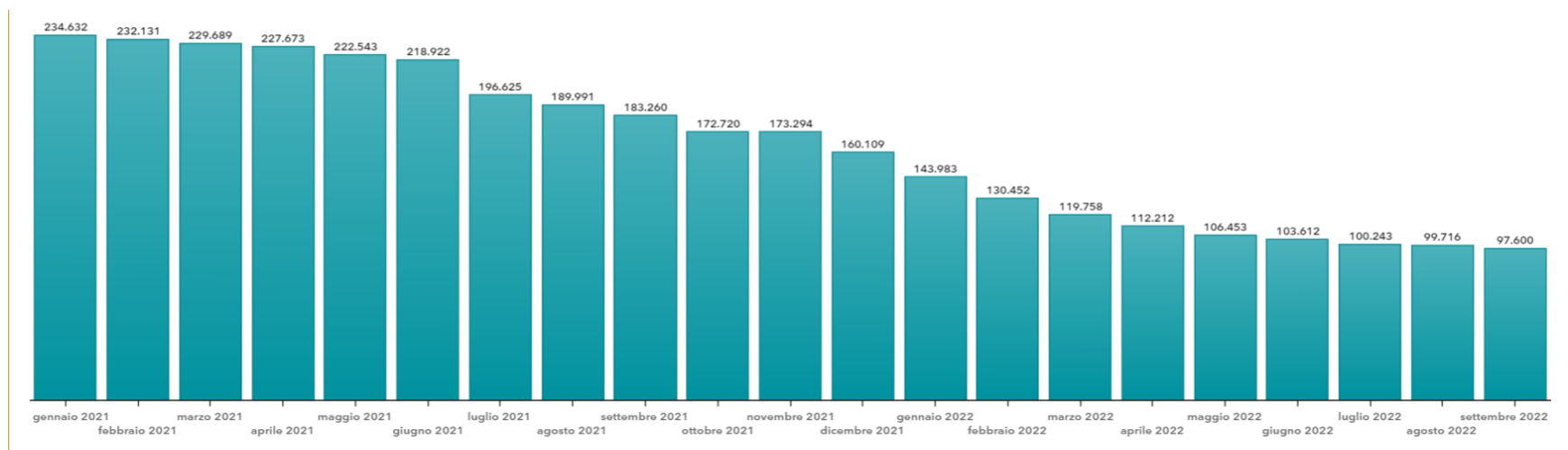


Grafico 18. Tasso di cambio fornitore per sezione ATECO dei clienti BT Altri usi, gennaio-dicembre 2022



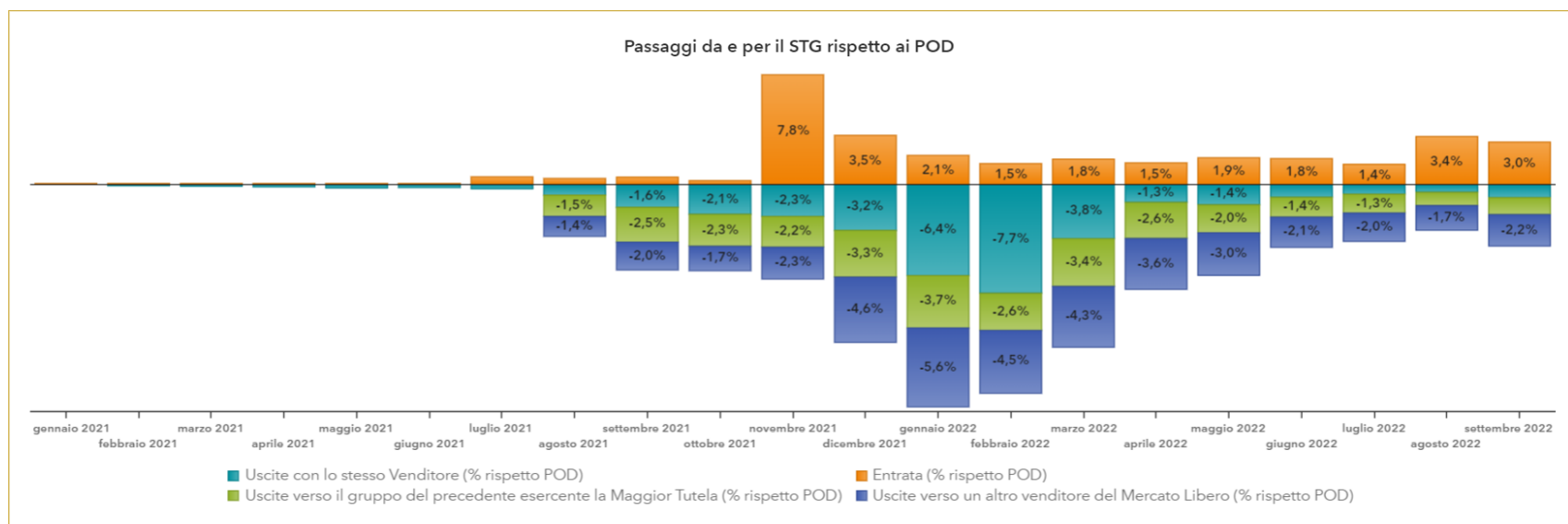
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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



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

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

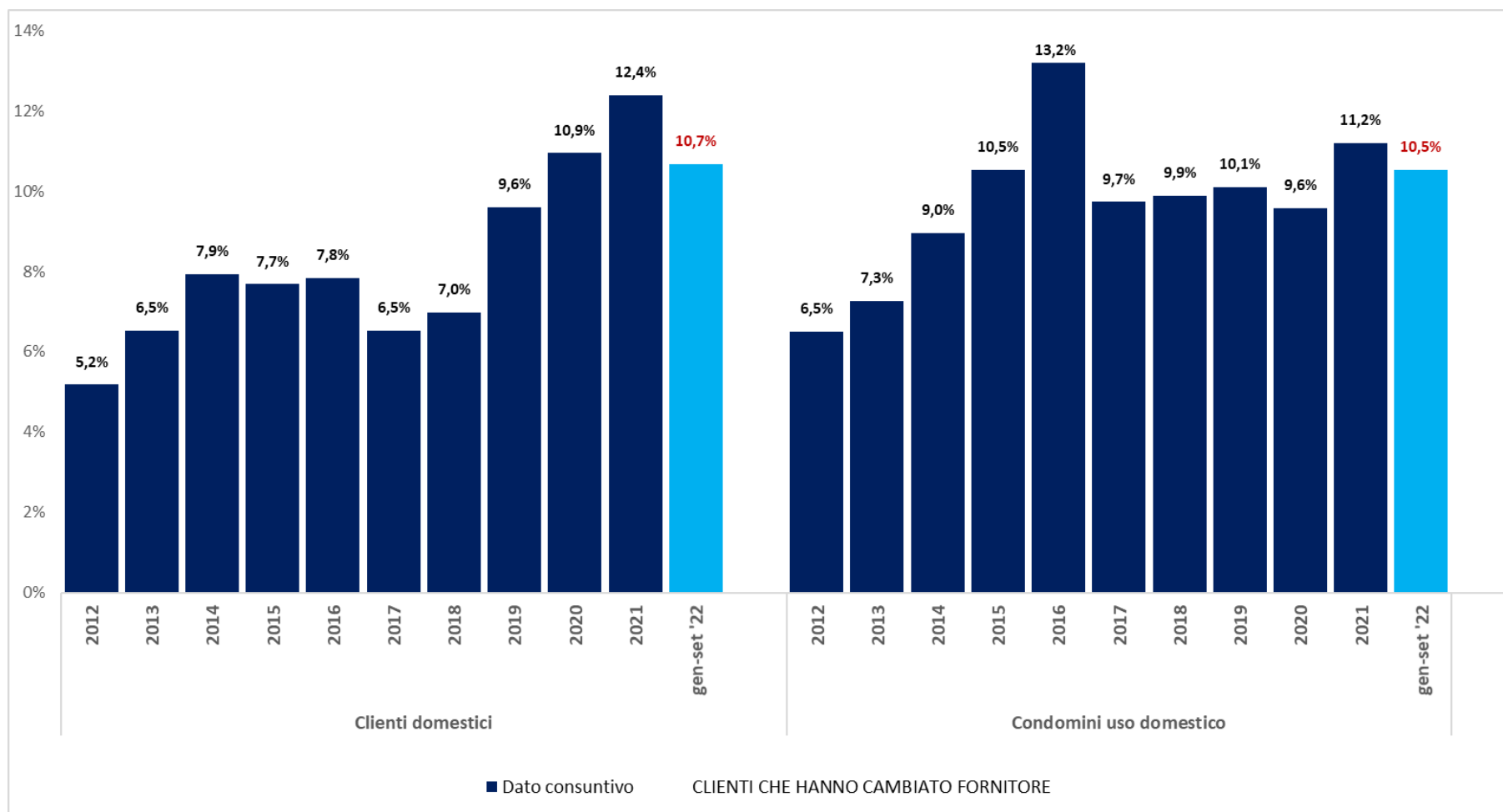


Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

SETTORE DEL GAS NATURALE

- 4.3. Con riferimento al settore del gas naturale, vengono riportate le evidenze su:
- a) l'evoluzione del tasso di cambio fornitore dal 2012 al 2022. Per quest'ultimo anno, i dati a consuntivo si riferiscono al periodo gennaio – settembre 2022;
 - b) il dettaglio trimestrale dei cambi di fornitore dall'inizio del 2012 al terzo trimestre 2022;
 - c) i dettagli dei passaggi nell'ambito dello stesso mercato libero e tra le varie modalità di fornitura (mercato libero e servizio di tutela nel settore del gas).
- 4.4. Rispetto alle analisi riportate per il settore elettrico, per quello del gas non viene riportata la previsione del tasso di cambio fornitore a fine 2022 basata sui dati della prima parte del medesimo anno. A partire dall'ultimo trimestre del 2021 si è registrato un insolito incremento degli switching legati all'attivazione dei servizi di ultima istanza, proseguito nel primo trimestre del 2022. Inoltre, anche in ragione della situazione congiunturale derivante dall'emergenza prezzi è presumibile attendersi potenziali attivazioni dei servizi di ultima istanza anche nel corso del quarto trimestre del 2022. Pertanto, nella comparazione delle analisi ivi riportate sul 2022 con i dati precedenti è opportuno considerare che le prime si riferiscono ai soli primi nove mesi, mentre i dati precedenti sono annuali.

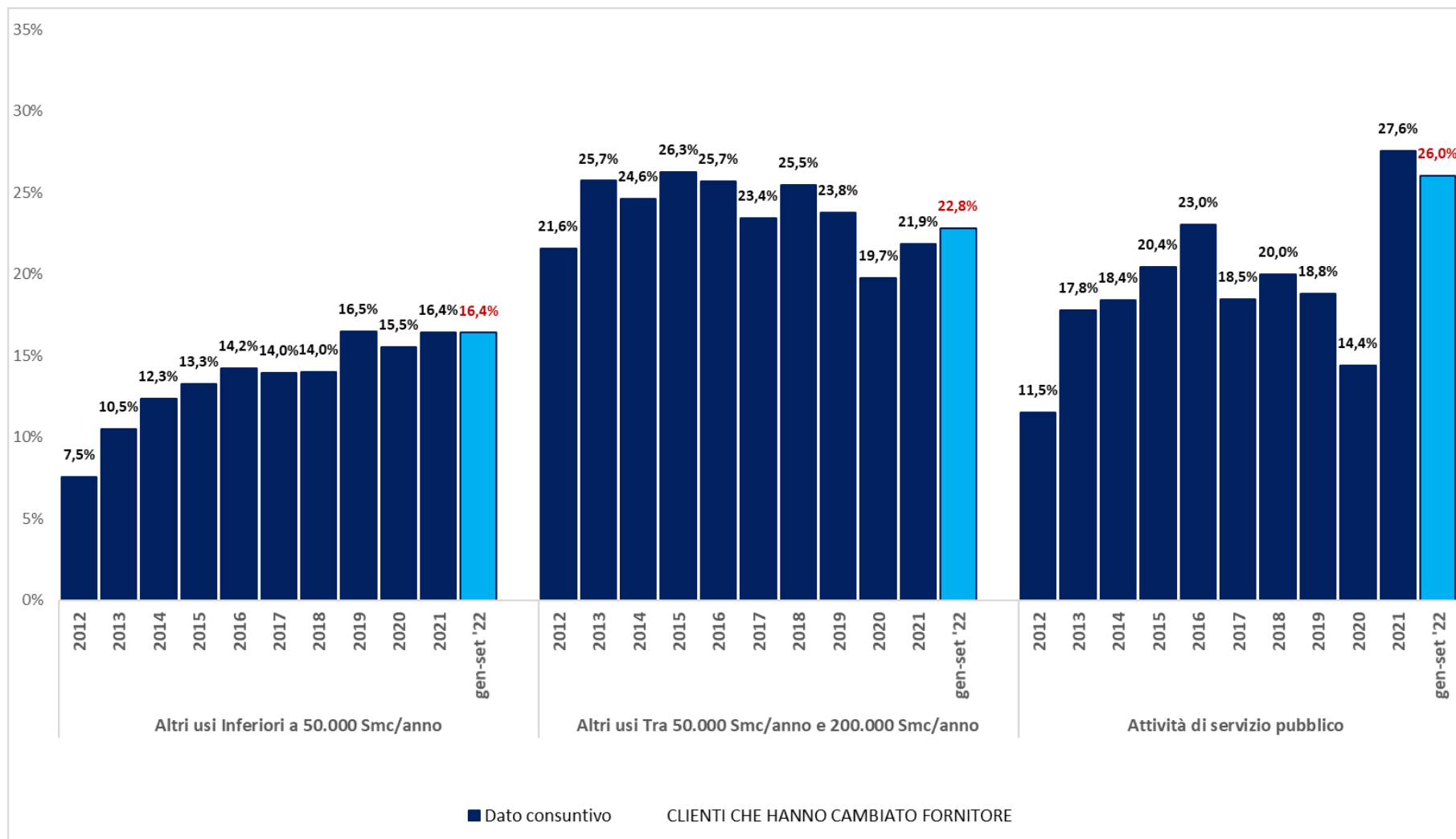
Grafico 21. Cambi di fornitore annuali dei clienti con consumi annui inferiori a 200.000 Smc, aggiornati a settembre 2022.



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

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

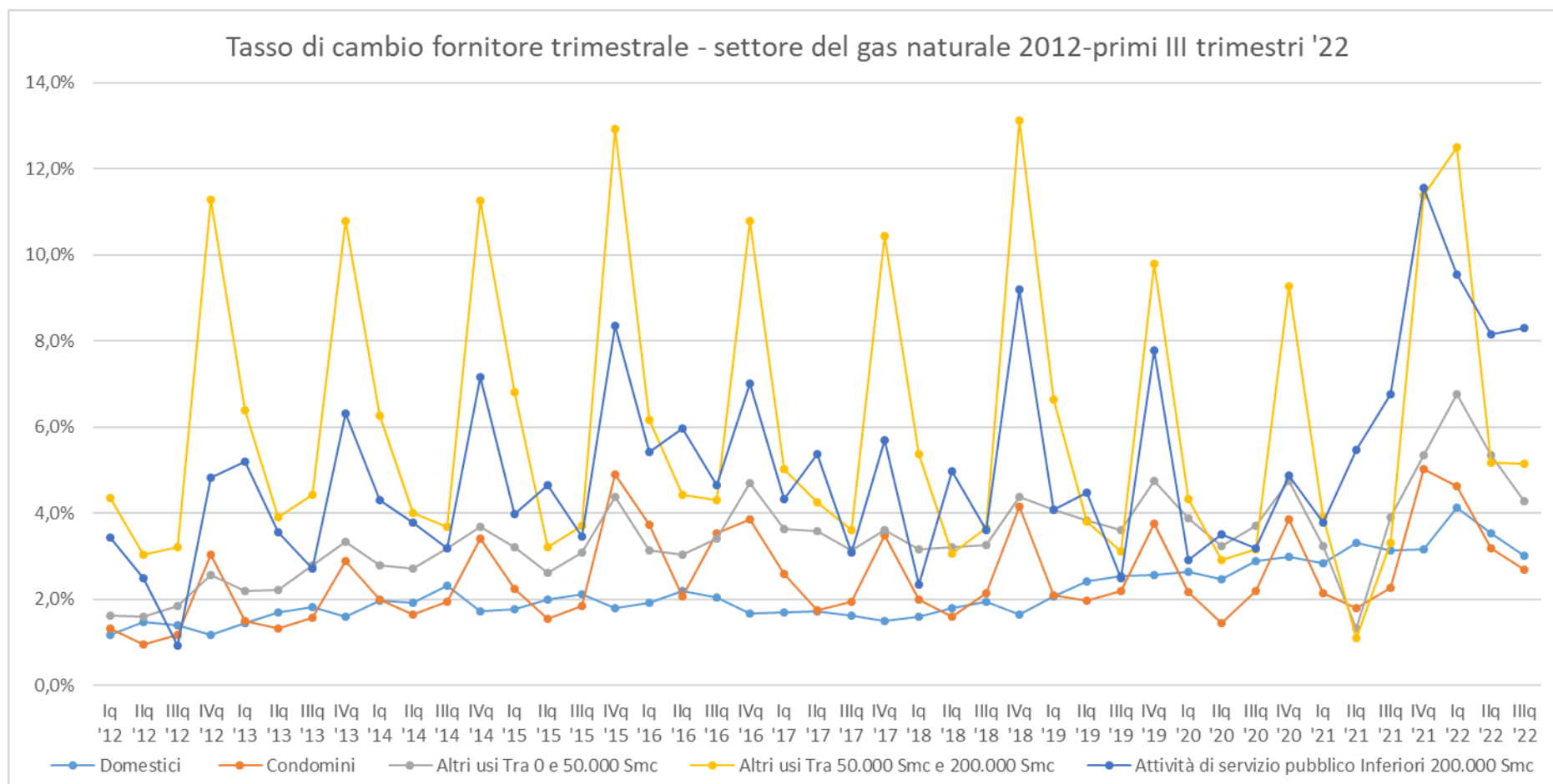
Descrizione dei mercati di vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas



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

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

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



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

Tabella 4. Passaggi per tipologia di cliente – Anno 2021 e primi nove mesi del 2022

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

Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

Regione	Gennaio-settembre '22				
	DOMESTICI <200.000 Smc	Condomini <200.000 Smc	Altri usi <50.000 Smc	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico <200.000 Smc
Abruzzo	13,1%	12,7%	20,6%	37,3%	37,7%
Basilicata	9,0%	8,4%	13,6%	16,9%	18,2%
Calabria	11,6%	13,2%	23,3%	38,7%	16,9%
Campania	10,8%	11,5%	17,4%	29,5%	21,7%
Emilia-Romagna	10,9%	4,8%	14,7%	21,8%	15,4%
Friuli-Venezia Giulia	13,2%	5,0%	19,2%	18,7%	46,6%
Lazio	9,2%	18,9%	16,2%	33,7%	33,2%
Liguria	10,2%	6,2%	15,8%	23,8%	27,7%
Lombardia	9,7%	11,6%	14,3%	19,6%	25,0%
Marche	11,4%	19,0%	16,2%	21,3%	21,5%
Molise	12,9%	14,7%	18,1%	41,2%	14,9%
Piemonte	10,4%	12,1%	18,3%	24,4%	36,6%
Puglia	12,3%	8,7%	20,8%	55,0%	26,4%
Sicilia	8,7%	7,1%	15,6%	32,1%	23,2%
Toscana	11,2%	10,3%	17,3%	20,0%	18,8%
Trentino-Alto Adige	2,7%	1,9%	4,3%	4,2%	4,4%
Umbria	11,6%	10,7%	21,9%	22,9%	29,5%
Valle d'Aosta	8,0%	2,2%	13,6%	19,5%	37,7%
Veneto	13,3%	7,1%	18,3%	26,2%	27,1%
ITALIA	10,7%	10,5%	16,4%	22,7%	26,0%

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

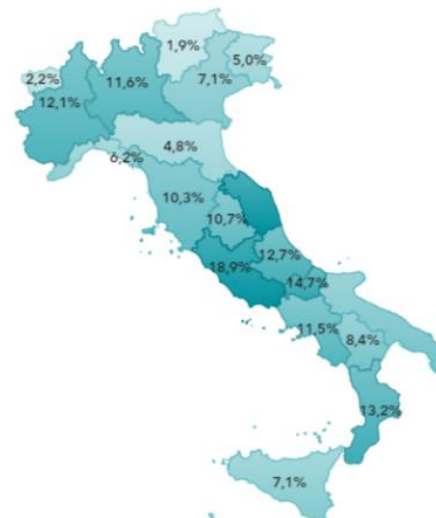
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII

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

Passaggi - gas naturale - Domestici gen-set '22



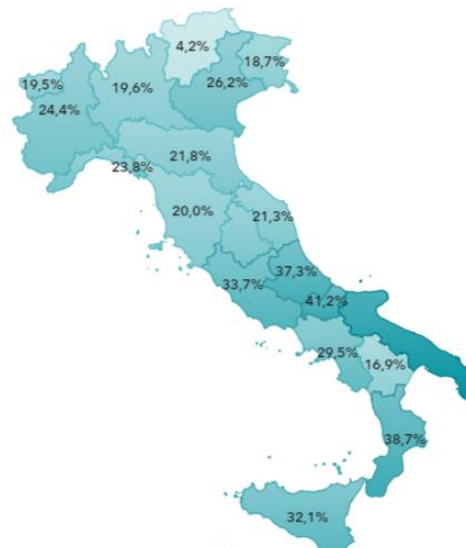
Passaggi - gas naturale - Condomini gen-set '22



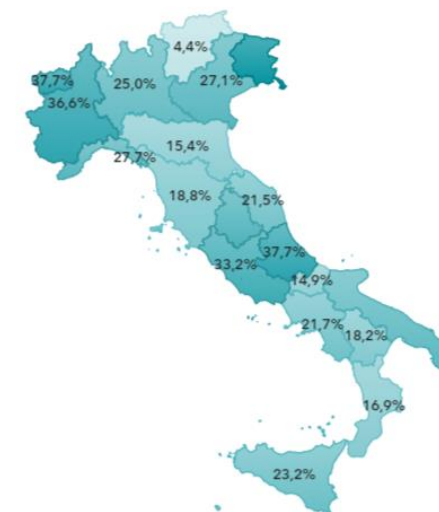
Passaggi - gas naturale - Altri usi < 50.000 smc gen-set '22



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



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



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

Tabella 5. Descrizione della composizione dei Passaggi per tipologia di cliente – ITALIA - 2021 e primi nove mesi del 2022

ITALIA – ANNO 2021	DOMESTICI <200.000 Smc	Condomini <200.000 Smc	Altri usi <50.000 Smc	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc	Atti. Serv. pubblico <200.000 Smc
Passaggi (Cambi di UdD*)	12,4%	11,2%	16,4%	21,9%	27,6%
Passaggi da e per il Servizio di tutela** (Cambi di UdD che implicano entrate in ST, da qualsiasi mercato, e uscite da ST verso ML)	1,4%	1,3%	0,3%	0,5%	0,6%
Passaggi libero-libero (da un UdD ad un altro, entrambi di ML)	10,7%	8,4%	14,6%	18,3%	19,3%
<i>Passaggi libero-libero con diverso UdD e stessa CC</i> (da un UdD ad un altro, entrambi di ML ma mantenendo fissa la CC)	0,7%	1,3%	1,3%	1,1%	1,0%
Passaggi da e per il FUI (Cambi di UdD che implicano entrate in FUI, da qualsiasi mercato, e uscite da FUI a ML)	0,2%	1,5%	1,4%	0,4%	7,6%
Passaggi da e per il FDD (Cambi di UdD che implicano entrate in FDD, da qualsiasi mercato, e uscite da FDD a ML)	0,09%	0,03%	0,08%	2,69%	0,09%
ITALIA – gennaio - settembre 2022**, ***	DOMESTICI <200.000 Smc	Condomini <200.000 Smc	Altri usi <50.000 Smc	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc	Atti. Serv. pubblico <200.000 Smc
Passaggi (Cambi di UdD)	10,7%	10,5%	16,4%	22,7%	26,0%
Passaggi da e per il Servizio di tutela** (Cambi di UdD che implicano entrate in ST, da qualsiasi mercato, e uscite da ST verso ML)	1,4%	1,0%	0,2%	0,1%	0,1%
Passaggi libero-libero (da un UdD ad un altro, entrambi di ML)	8,4%	5,7%	12,4%	14,9%	14,5%
<i>Passaggi libero-libero con diverso UdD e stessa CC</i> (da un UdD ad un altro, entrambi di ML ma mantenendo fissa la CC)	1,05%	0,98%	1,57%	1,09%	1,66%
Passaggi da e per il FUI (Cambi di UdD che implicano entrate in FUI, da qualsiasi mercato, e uscite da FUI a ML)	0,8%	3,8%	3,8%	1,2%	11,4%
Passaggi da e per il FDD (Cambi di UdD che implicano entrate in FDD, da qualsiasi mercato, e uscite da FDD a ML)	0,07%	0,02%	0,08%	6,50%	0,05%

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

**Sono riportati i cambi di UdD e tra questi quelli che implicano anche l'uscita e il rientro in tutela. Sono escluse le rinegoziazioni con la stessa CC in uscita o in entrata in tutela.

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

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

5. Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

- 5.1. La presente sezione riporta le analisi sui prezzi disponibili nei mercati *retail* di energia elettrica e gas naturale e la disamina delle tipologie di offerte scelte dai clienti finali. La suddetta analisi è effettuata considerando le offerte disponibili nel Portale Offerte⁴⁰.
- 5.2. Relativamente alla disponibilità delle offerte nel Portale Offerte, al 31 dicembre 2022 sono risultate disponibili complessivamente, per i settori dell'energia elettrica del gas naturale e *dual fuel*, 4.160 offerte, di cui 3.918 di cui è possibile calcolare la spesa annua prevista al momento della consultazione del Portale Offerte e 242 pubblicate nella sezione Offerte senza il calcolo della spesa⁴¹. Le tipologie di offerte presenti sono variegata. A titolo esemplificativo, si annoverano offerte a sconto sui servizi di tutela o soggette ad altro tipo di sconto (es. sconti di benvenuto), offerte con prezzo differenziato per scaglioni di consumo, offerte con prezzi differenziati nel corso dei 12 mesi.
- 5.3. Con riferimento alle offerte per cui è possibile calcolare la spesa annua prevista, erano disponibili complessivamente, per il settore elettrico 2.028 offerte, per il gas naturale 1.876, le offerte *dual fuel* sono 14. Per il settore elettrico, il 23,9% delle offerte rivolte ai clienti domestici sono a prezzo fisso (-10,7 p.p. rispetto a giugno '22), per i clienti non domestici tale percentuale si attesta al 19,4% (-5,7 p.p. rispetto a giugno '22). Per il settore del gas naturale, le offerte a prezzo fisso rivolte ai clienti domestici sono pari al 26,2% (-8,8 p.p. rispetto a giugno '22), ai condomini uso domestico sono pari al 36,8% (-2,8 p.p. rispetto a giugno '22) e ai clienti non domestici sono pari al 27,4% (-6,6 p.p. rispetto a marzo '22).
- 5.4. In particolare, la sezione mostra le evidenze riscontrate nelle analisi delle offerte:
- a) **disponibili** mensilmente sul Portale Offerte e spesa annua prevista relativa ad alcuni clienti tipo sia nel settore elettrico che in quello del gas naturale e relativo confronto con la spesa annua prevista nella maggior tutela, per il settore elettrico, e nel servizio di tutela per il gas (di seguito: analisi della “*Simulazione della spesa per le offerte disponibili sul Portale Offerte*”);
 - b) **sottoscritte** nell'ambito del mercato libero a partire dal 2016 (di seguito: analisi dei “*Tipi di offerte scelte dai clienti finali*”) come trasmesse dagli esercenti la vendita nell'ambito delle Indagini Annuali dell'Autorità.

⁴⁰ Il portale delle offerte rivolte ai clienti finali domestici e alle piccole imprese di energia elettrica e gas naturale (Portale Offerte), previsto dall'art. 1, comma 61 della legge 4 agosto 2017, n. 124 “Legge annuale per il mercato e la concorrenza (di seguito: legge Concorrenza). Per una descrizione delle funzionalità si veda la successiva sezione 7.

⁴¹ Vedi nota 15.

5.5. Inoltre, è riportato un approfondimento relativo alle scelte dei clienti domestici del settore elettrico in uscita dalla maggior tutela, e del relativo confronto con le alternative disponibili nel periodo subito precedente la scelta effettuata (di seguito: analisi delle “*Offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e relative alternative disponibili*”).

Simulazione della spesa per le offerte disponibili sul Portale Offerte

5.6. Di seguito è analizzata la spesa annua prevista che un cliente avrebbe potuto sostenere scegliendo ciascuna delle offerte mensilmente disponibili nel Portale Offerte nel 2022. Si tratta di elaborazioni basate su un campione di clienti tipo, siti nella città di Milano. Il campione di clienti tipo coincide con quello della seconda versione del rapporto, ed è dunque più esteso rispetto alla prima versione⁴². Viene qui presentata l’analisi della spesa per i seguenti clienti tipo:

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

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

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

- a) la disponibilità mensile di offerte che presentano un risparmio di spesa rispetto alla tutela e il massimo risparmio disponibile in € e in percentuale rispetto alla spesa annua prevista per la tutela;

⁴² È programmata un’ulteriore estensione del suddetto campione al fine di simulare in località rappresentative di tutte le zone del Paese.

- b) l'andamento mensile del numero delle offerte disponibili, della spesa annua prevista per l'offerta più conveniente (minimo disponibile) e della media della spesa annua prevista di tutte le offerte disponibili⁴³;
- c) l'andamento mensile della spesa annua prevista mediamente ottenibile col 10% delle offerte meno convenienti (media del 10% più alto delle offerte disponibili), col 10% delle offerte più convenienti (media del 10% più basso delle offerte disponibili), alla media delle offerte;
- d) l'andamento delle possibilità di risparmio rispetto alla spesa annua prevista della tutela (confronto tra le sole offerte più convenienti della tutela e quest'ultima) in ciascun mese del periodo analizzato.

5.9. A partire da ottobre 2022, al fine di aumentare la coerenza del confronto tra la spesa annua prevista per le offerte del mercato libero con quella relativa alle condizioni della maggior tutela e del servizio di tutela (di seguito generalmente condizioni di tutela) l'Autorità ha perfezionato la metodologia di determinazione degli indici *forward* utilizzati per la stima della spesa annua delle offerte a prezzo variabile di energia elettrica e gas naturale presenti nel Portale Offerte. In particolare, ha previsto che gli indici *forward* di energia elettrica e gas naturale siano aggiornati mensilmente in luogo che trimestralmente. Tale intervento permette di riflettere più adeguatamente nella stima della spesa annua prevista l'andamento dei prezzi attesi dell'energia, a fronte dell'attuale situazione di forte volatilità dei prezzi delle *commodities* energetiche. I grafici sottostanti riportano evidenza di quando è avvenuta tale variazione metodologica.

⁴³ Tali offerte potrebbero contenere oneri aggiuntivi non classificabili come spesa annua ai fini della comparazione.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Settore Elettrico

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

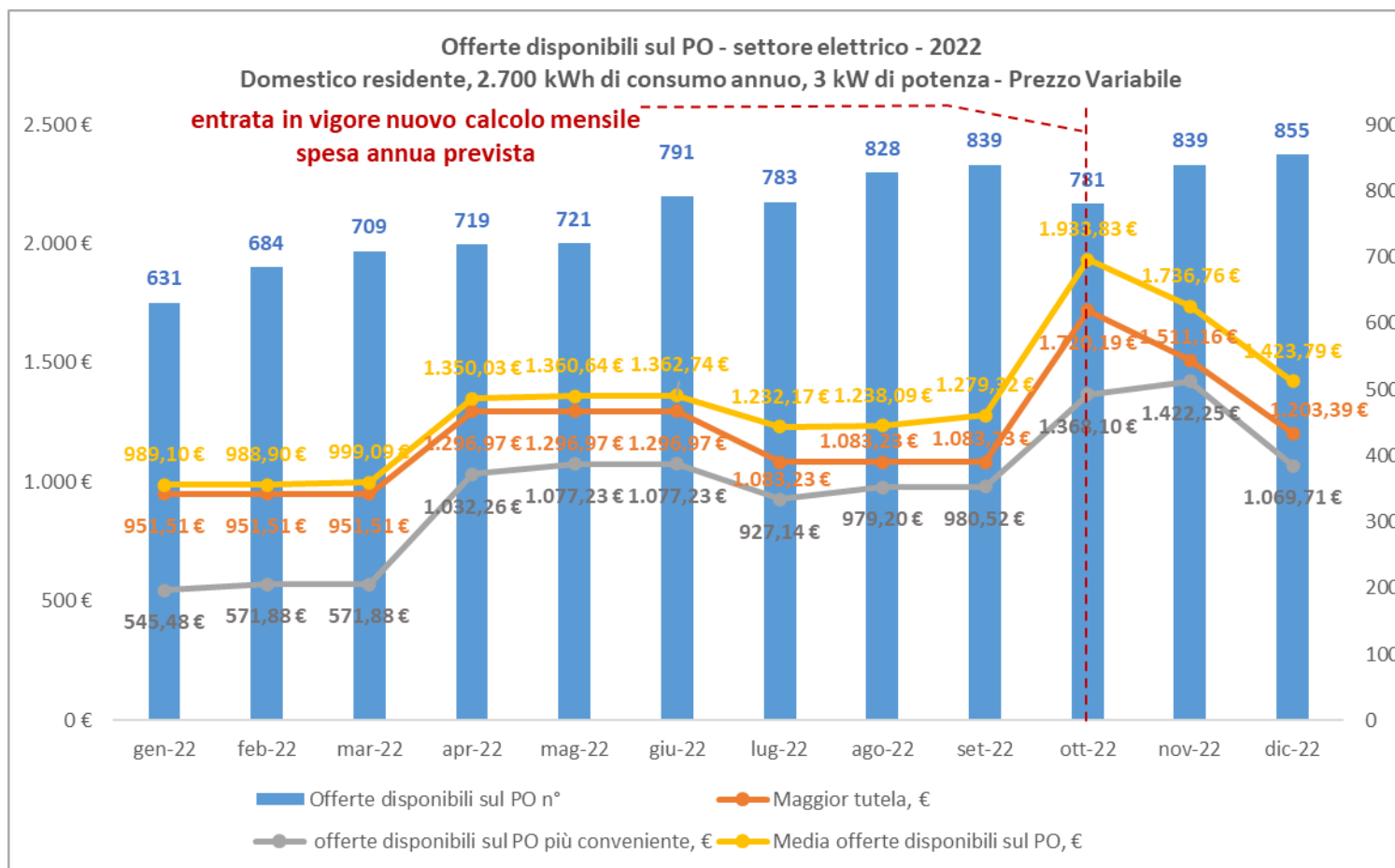
Struttura di prezzo Confronto rispetto alla maggior tutela	Domestico residente - 3kW -2.700 kWh/y*											
	Prezzo variabile				Prezzo fisso				Complessivo			
	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %
gen-22	424	67,19%	-406,03 €	-42,63%	227	46,71%	-532,79 €	-56,00%	651	58,28%	-532,79 €	-56,00%
feb-22	443	64,77%	-379,63 €	-39,86%	185	34,51%	-416,58 €	-43,79%	628	51,48%	-416,58 €	-43,76%
mar-22	447	63,05%	-379,63 €	-39,86%	83	16,60%	-354,68 €	-37,28%	530	43,84%	-379,63 €	-39,88%
apr-22	426	59,25%	-264,71 €	-20,39%	171	38,69%	-694,27 €	-53,53%	597	51,42%	-694,27 €	-53,50%
mag-22	371	51,46%	-219,74 €	-16,92%	151	35,28%	-979,74 €	-75,55%	522	45,43%	-979,74 €	-75,49%
giu-22	389	49,18%	-219,74 €	-16,92%	191	39,63%	-979,74 €	-75,55%	580	45,56%	-979,74 €	-75,49%
lug-22	120	15,33%	-156,09 €	-14,41%	7	1,73%	-22,16 €	-2,05%	127	10,69%	-156,09 €	-14,41%
ago-22	122	14,73%	-104,02 €	-9,59%	5	1,29%	-760,25 €	-70,19%	127	10,44%	-760,25 €	-70,19%
set-22	108	12,87%	-102,70 €	-9,47%	3	0,89%	-760,25 €	-70,19%	111	9,45%	-760,25 €	-70,19%
ott-22	83	10,63%	-352,09 €	-20,44%	38	12,75%	-1.240,83 €	-72,14%	121	11,21%	-1.240,83 €	-72,14%
nov-22	99	11,80%	-88,91 €	-5,87%	2	0,62%	-233,42 €	-15,44%	101	8,71%	-233,42 €	-15,44%
dic-22	102	11,93%	-133,68 €	-11,07%	-	-	-	-	102	8,54%	-133,68 €	-11,07%

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

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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

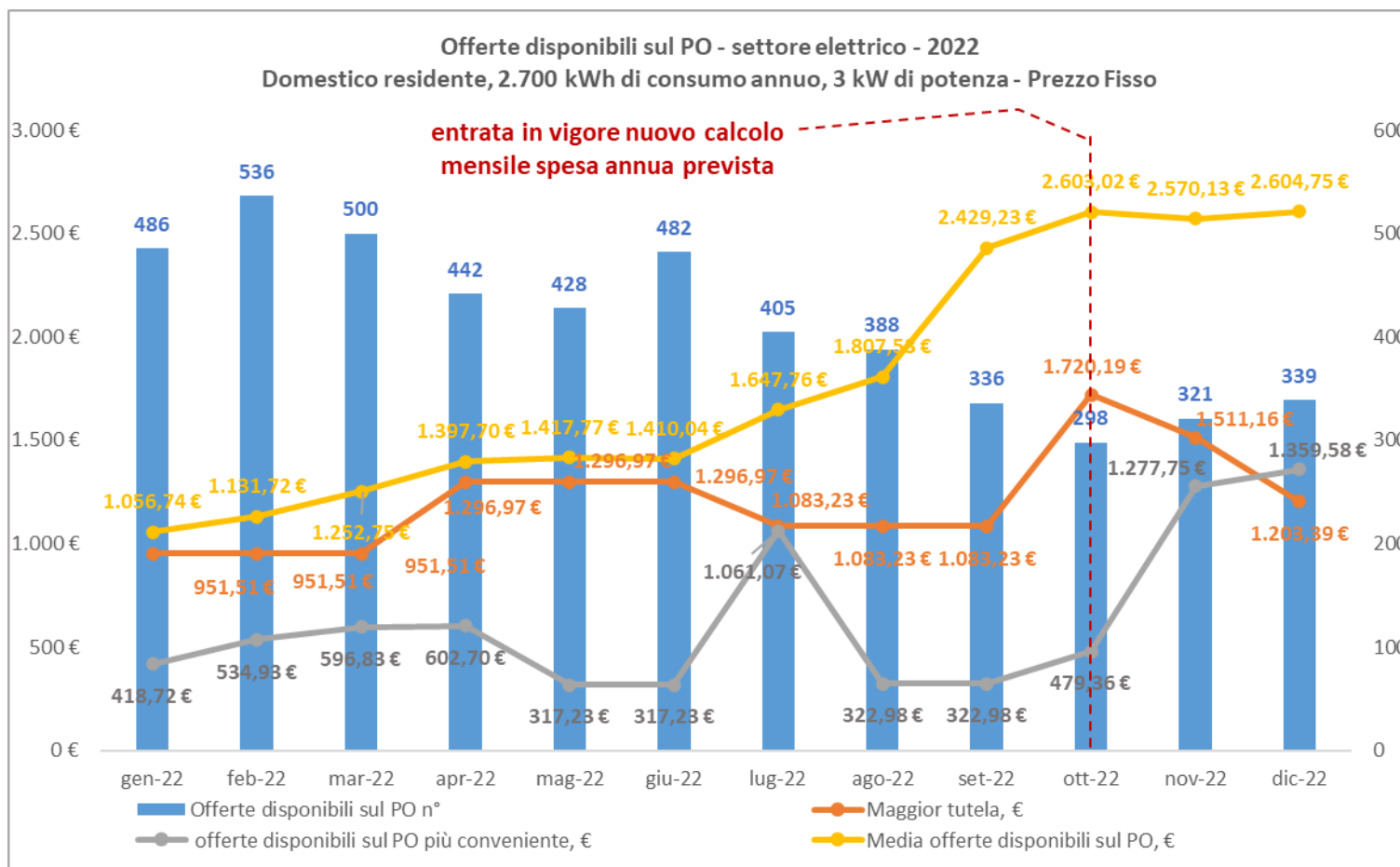
Grafico 24. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – anno 2022 – Domestico residente - 3kW – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 25. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – anno 2022 – Domestico residente - 3kW – prezzo fisso⁴⁴.

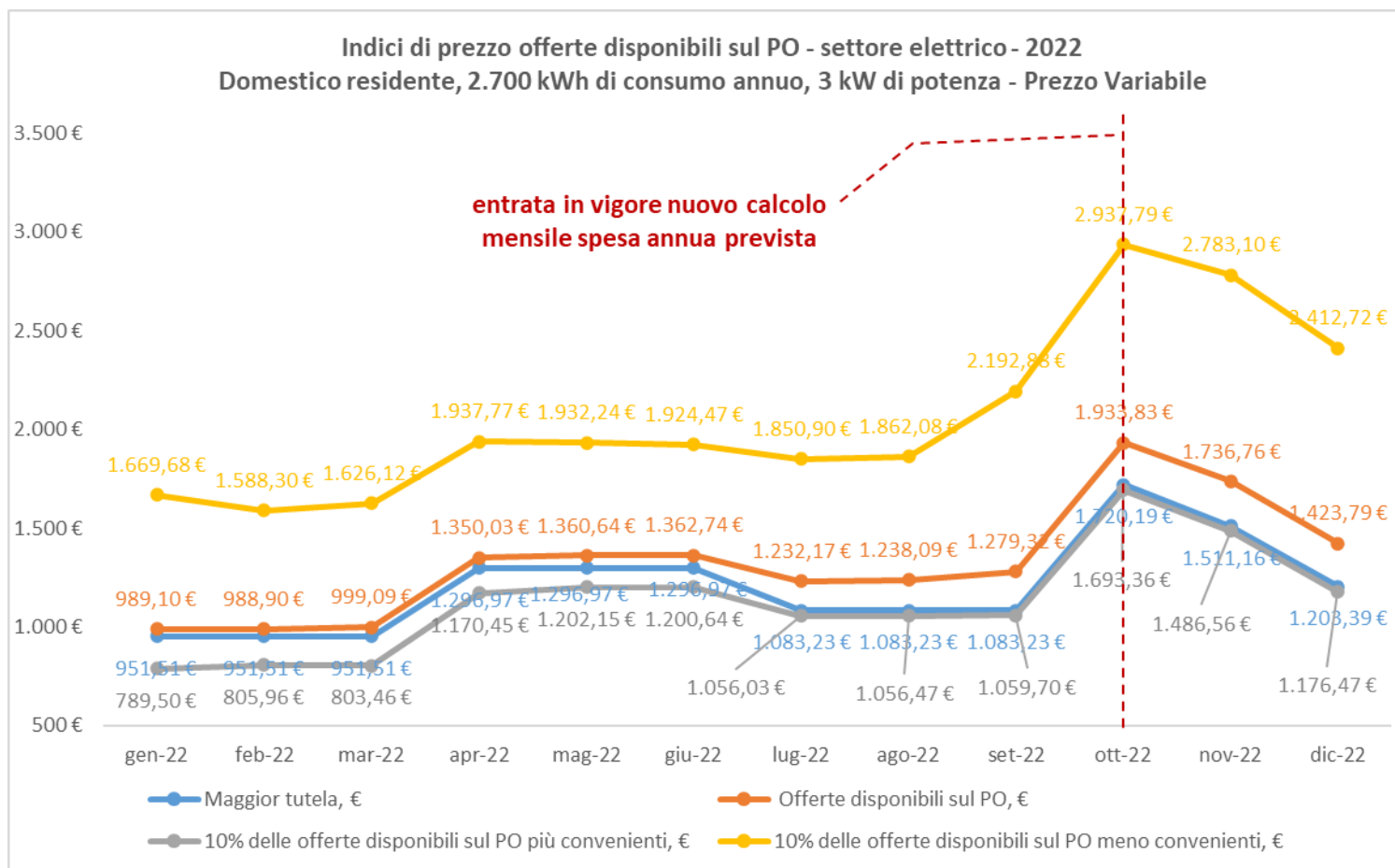


* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione
Elaborazioni ARERA su dati estratti dal SII e dal Portale Offerte.

⁴⁴ In alcuni casi l'offerta più conveniente è sottoscrivibile qualora il cliente rispetti determinate condizioni. In particolare, nel caso ivi menzionato si tratta di un'offerta disponibile per i clienti che abbiano acquistato dal venditore di energia anche un pannello fotovoltaico.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

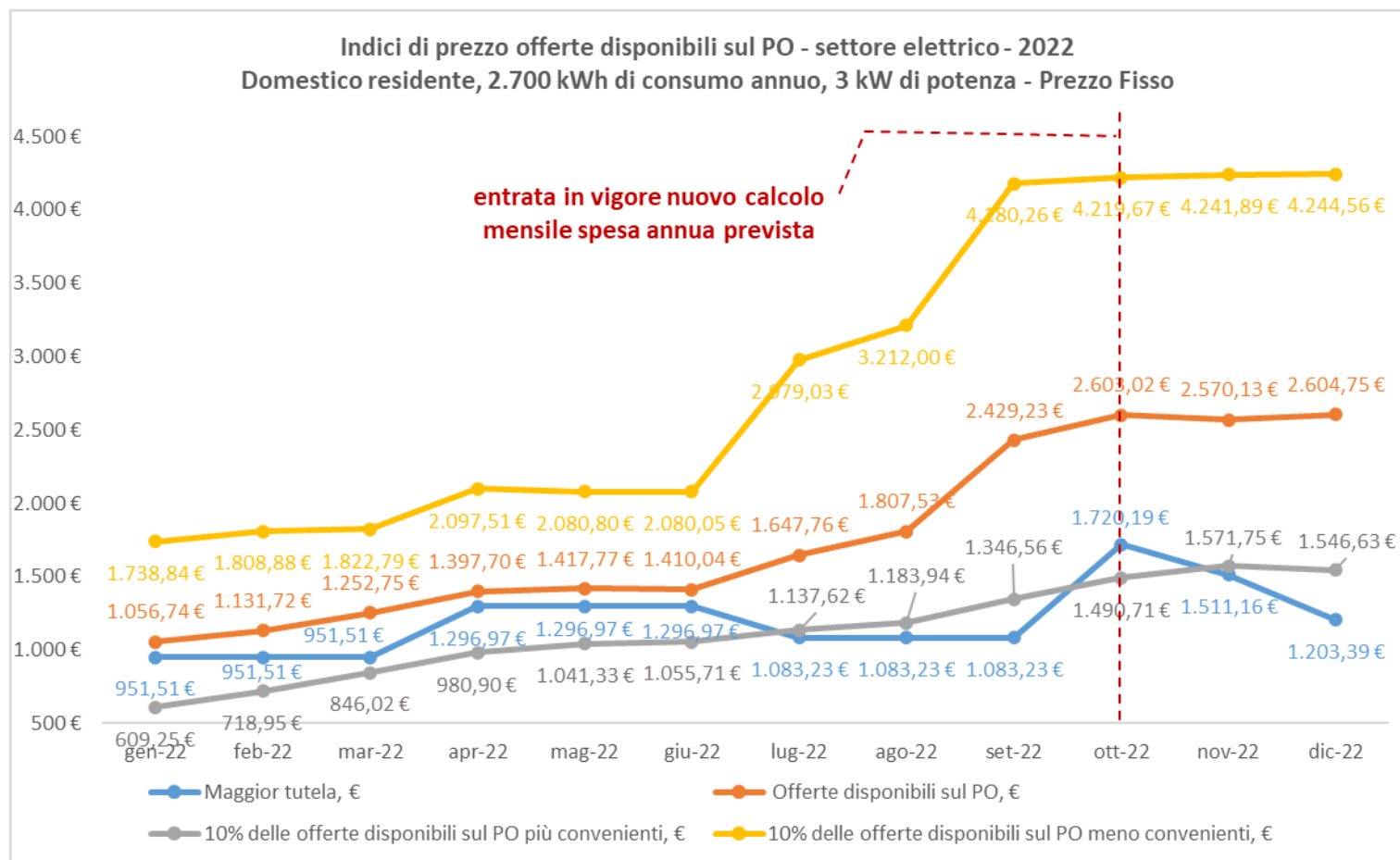
Grafico 26. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – anno 2022 – Domestico residente - 3kW – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

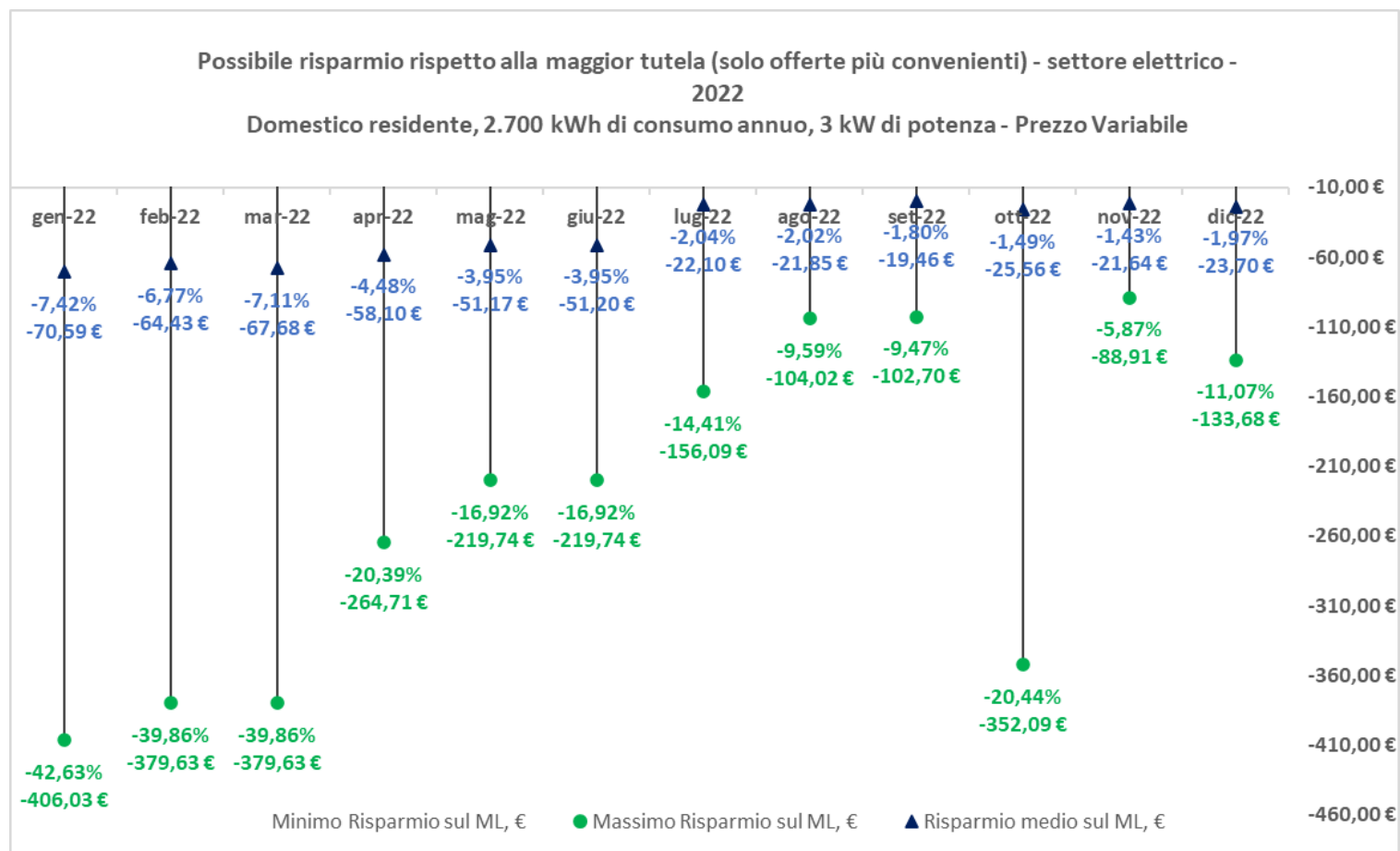
Grafico 27. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – anno 2022 – Domestico residente - 3kW – prezzo fisso.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

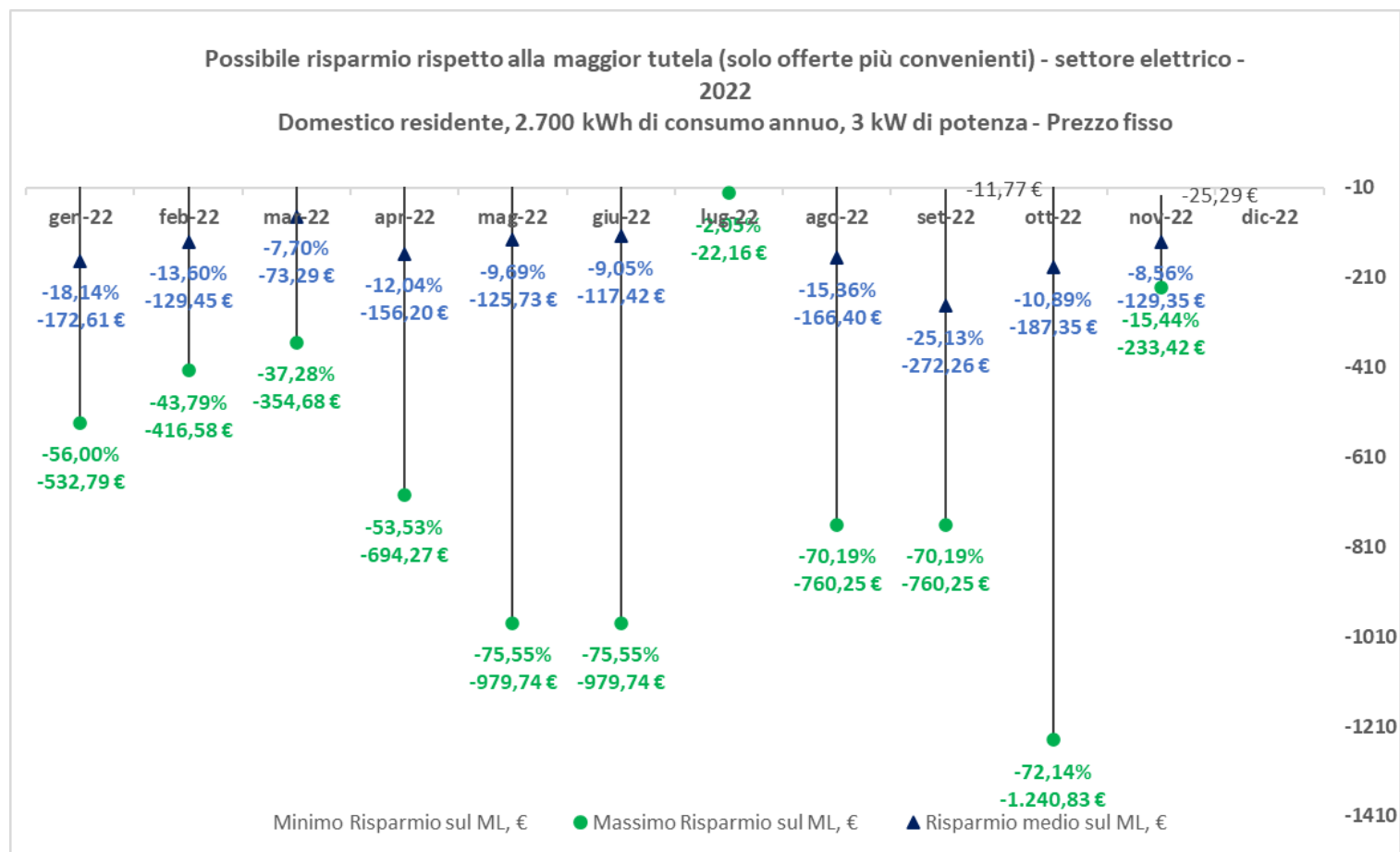
Grafico 28. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela– anno 2022 – Domestico residente - 3kW – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 29. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela – anno 2022 – Domestico residente - 3kW – prezzo fisso.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

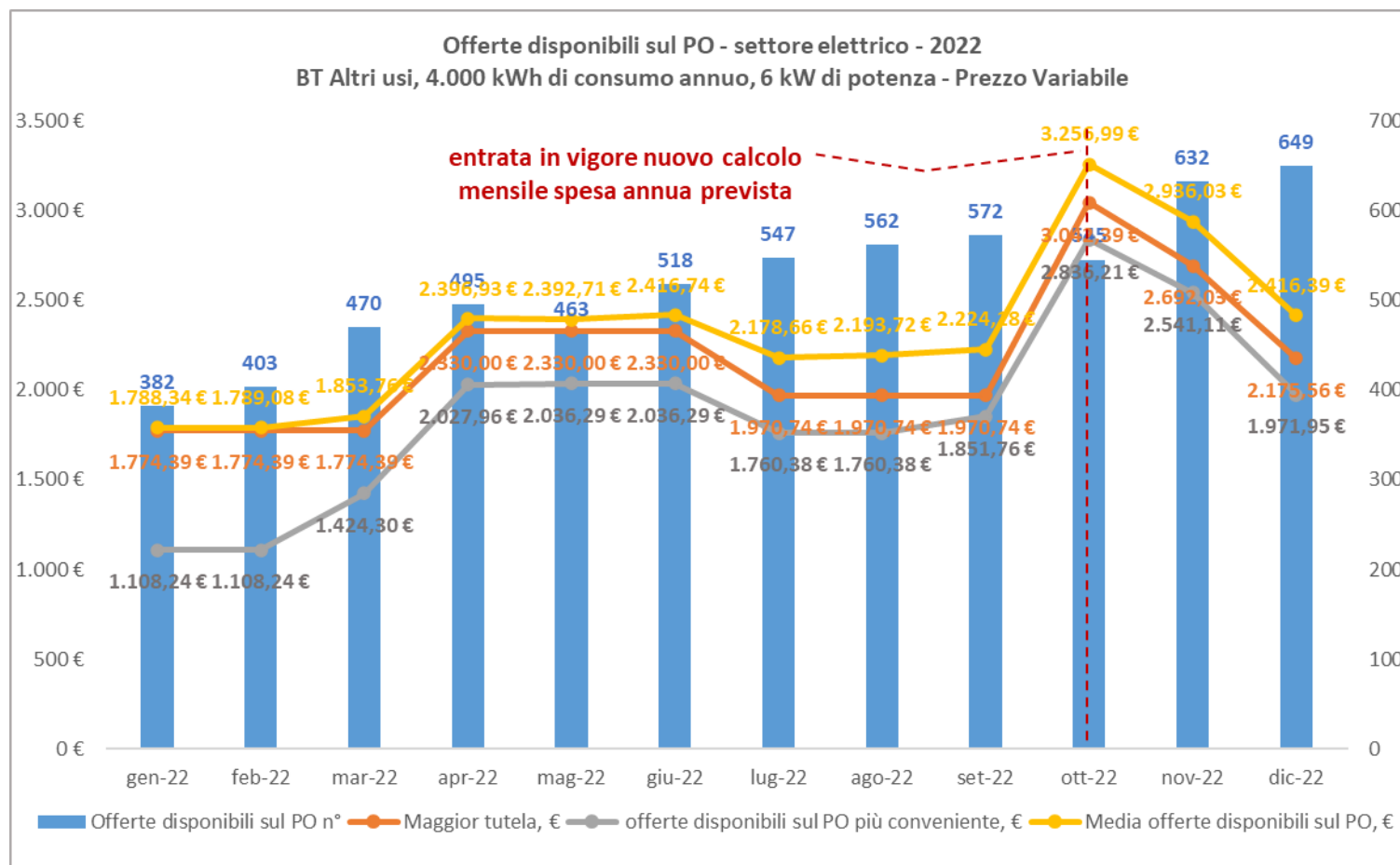
Tabella 7. Disponibilità di offerte più convenienti della maggior tutela – anno 2022 – BT Altri usi - 6kW

Tipo cliente Struttura di prezzo	BT ALTRI USI - 6kW - 4.000 kWh/y*											
	Prezzo variabile				Prezzo fisso				Complessivo			
	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %
gen-22	273	71,47%	-666,15 €	-37,54%	62	35,63%	-701,79 €	-39,55%	335	60,25%	-701,79 €	-39,55%
feb-22	291	72,21%	-666,15 €	-37,54%	49	24,50%	-701,79 €	-39,55%	340	56,38%	-701,79 €	-39,55%
mar-22	311	66,17%	-350,08 €	-19,73%	44	17,96%	-222,16 €	-12,52%	355	49,65%	-350,08 €	-19,73%
apr-22	309	62,42%	-302,04 €	-12,96%	116	52,02%	-613,82 €	-26,34%	425	59,19%	-613,82 €	-26,34%
mag-22	292	63,07%	-293,71 €	-12,61%	60	34,88%	-613,82 €	-26,34%	352	55,43%	-613,82 €	-26,34%
giu-22	319	61,58%	-293,71 €	-12,61%	72	37,31%	-613,82 €	-26,34%	391	54,99%	-613,82 €	-26,34%
lug-22	93	17,00%	-210,35 €	-10,67%	4	2,48%	-58,30 €	-2,96%	97	13,70%	-210,35 €	-10,67%
ago-22	101	17,97%	-210,35 €	-10,67%	2	1,23%	-40,70 €	-2,07%	103	14,23%	-210,35 €	-10,67%
set-22	95	16,61%	-118,97 €	-6,04%	1	0,62%	-31,88 €	-1,62%	96	13,08%	-118,97 €	-6,04%
ott-22	116	21,28%	-206,18 €	-6,78%	20	13,79%	-769,83 €	-25,30%	136	19,71%	-769,83 €	-25,30%
nov-22	99	15,66%	-150,92 €	-5,61%	1	0,65%	-99,35 €	-3,69%	100	12,72%	-150,92 €	-5,61%
dic-22	96	14,79%	-203,61 €	-9,36%	-	-	-	-	96	11,71%	-203,61 €	-9,36%

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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

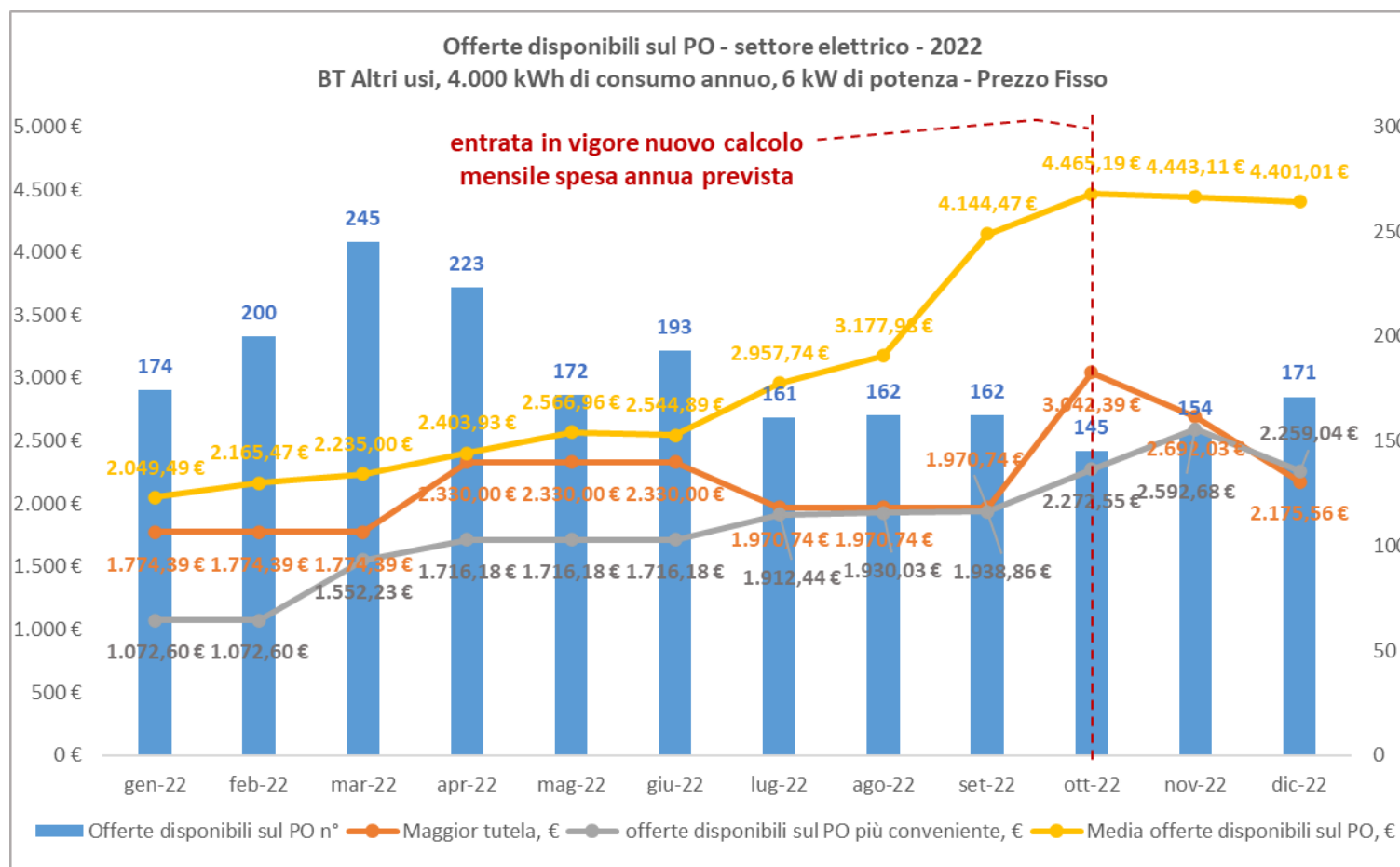
Grafico 30. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – anno 2022 – BT Altri usi - 6kW – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

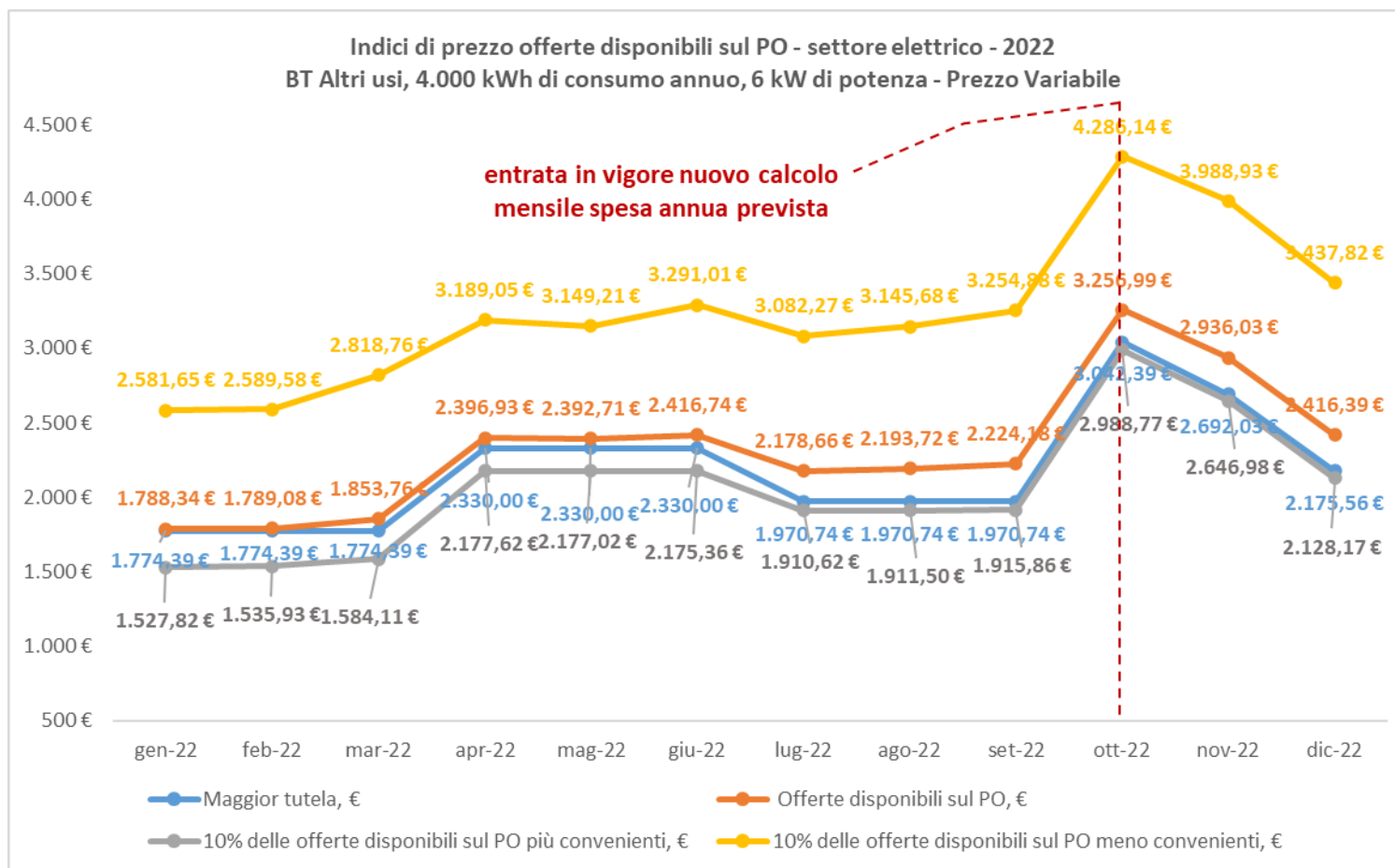
Grafico 31. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – anno 2022 – BT Altri usi - 6kW – prezzo fisso.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

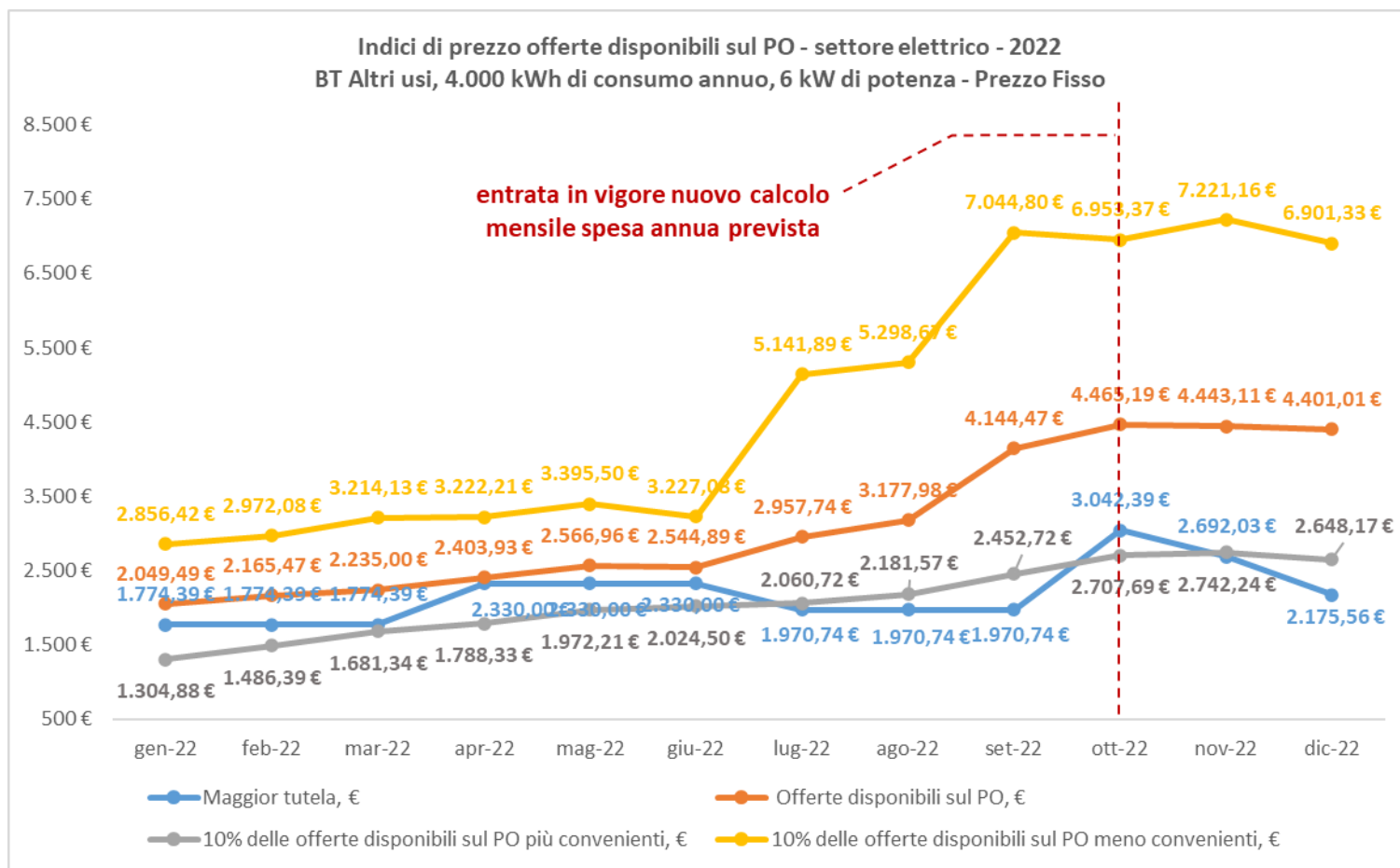
Grafico 32. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – anno 2022 – BT Altri usi - 6kW – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

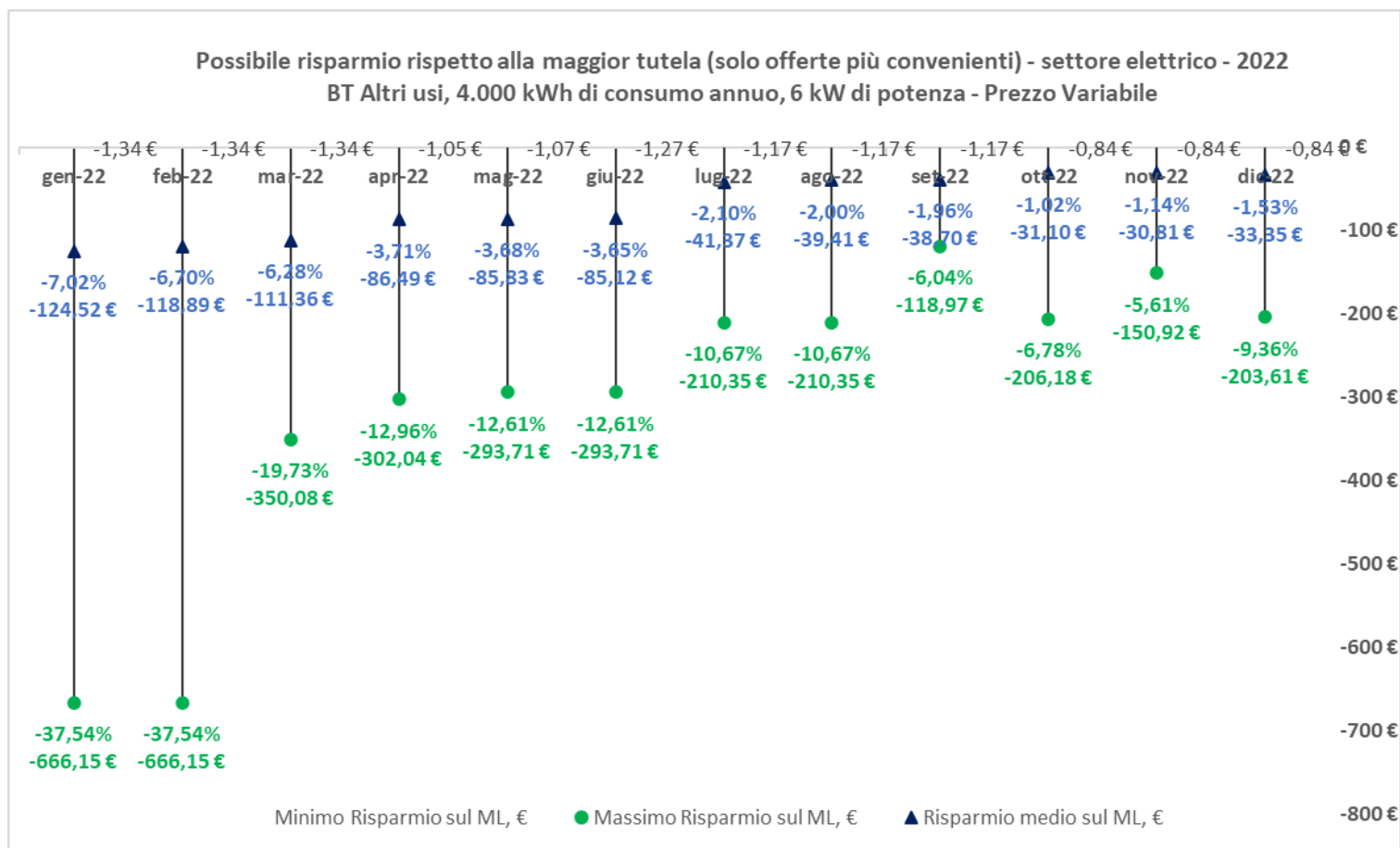
Grafico 33. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – anno 2022 – BT Altri usi - 6kW – prezzo fisso.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

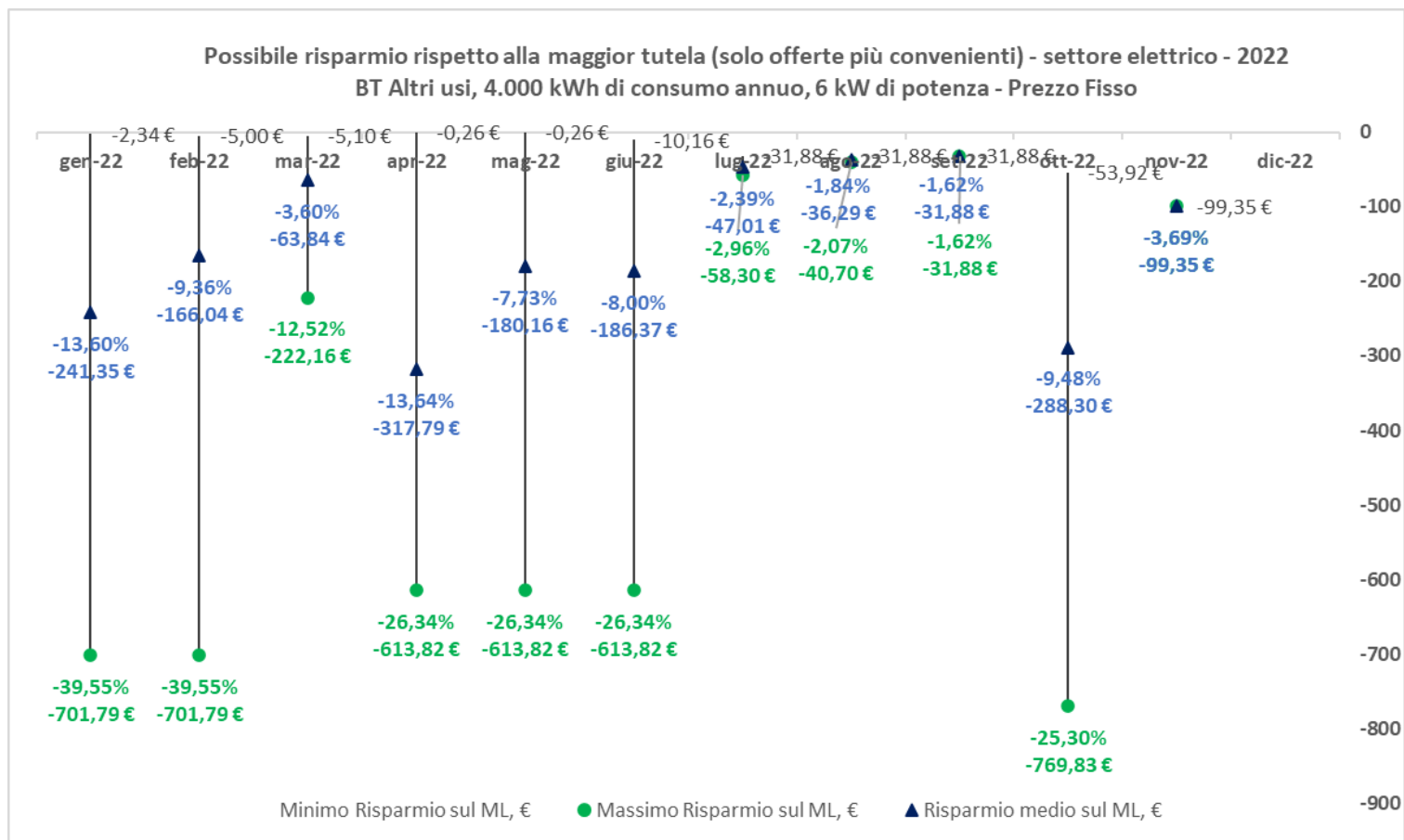
Grafico 34. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela – anno 2022– BT Altri usi - 6kW – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 35. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela- anno 2022- BT Altri usi - 6kW – prezzo fisso.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

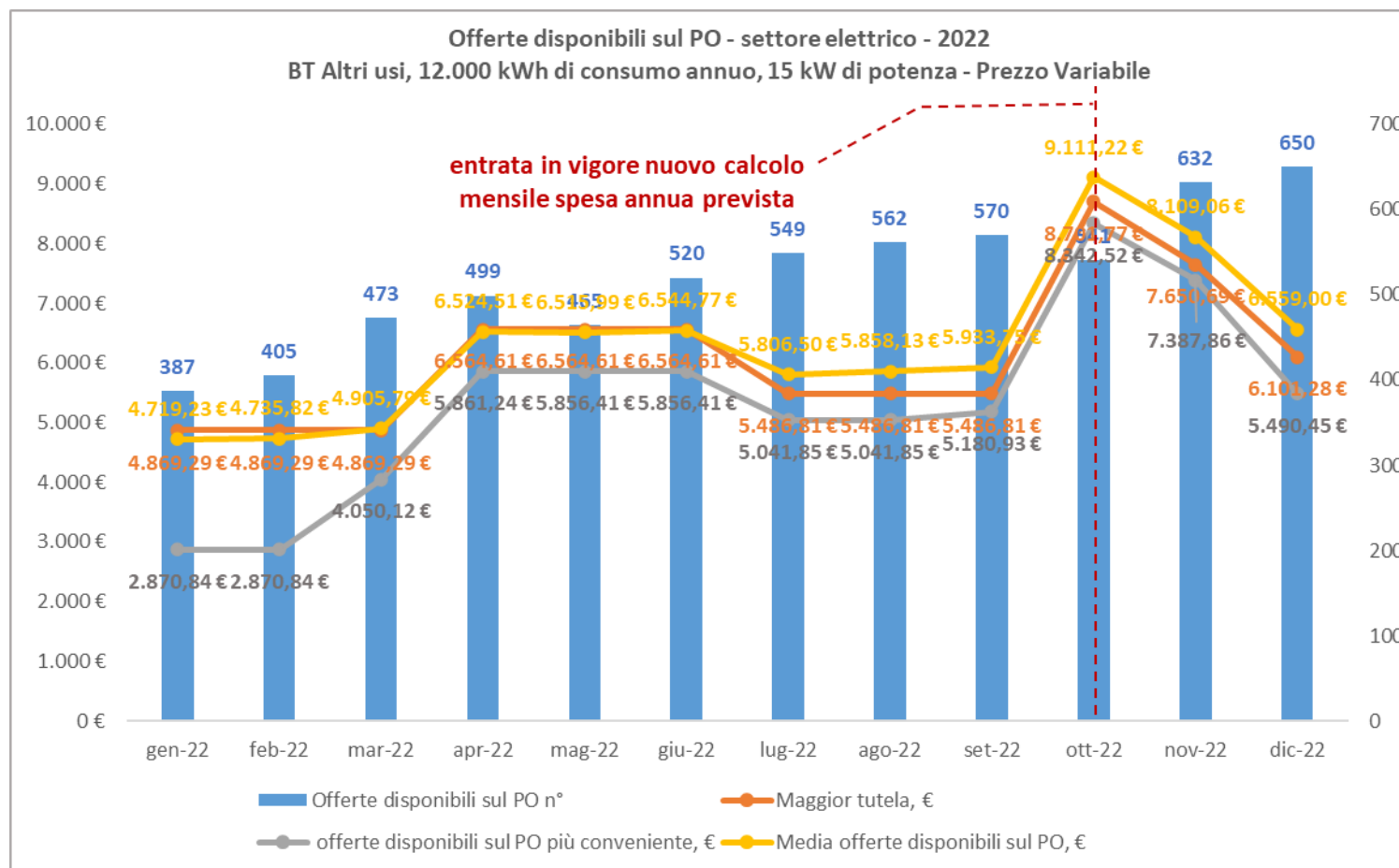
Tabella 8. Disponibilità di offerte più convenienti della maggior tutela – anno 2022 – BT Altri usi -

Tipo cliente		BT ALTRI USI - 15kW - 12.000 kWh/y*											
Struttura di prezzo	Confronto rispetto alla maggior tutela	Prezzo variabile				Prezzo fisso				Complessivo			
		Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %
gen-22		305	78,81%	-1.998,45 €	-41,04%	78	45,35%	-2.089,93 €	-42,92%	383	68,52%	-2.089,93 €	-42,92%
feb-22		323	79,75%	-1.998,45 €	-41,04%	50	25,38%	-2.089,93 €	-42,92%	373	61,96%	-2.089,93 €	-42,92%
mar-22		353	74,63%	-819,17 €	-16,82%	65	26,75%	-801,39 €	-16,46%	418	58,38%	-819,17 €	-16,82%
apr-22		377	75,55%	-703,37 €	-10,71%	133	59,64%	-2.089,00 €	-31,82%	510	70,64%	-2.089,00 €	-31,82%
mag-22		351	75,48%	-708,20 €	-10,79%	79	45,93%	-1.858,30 €	-28,31%	430	67,50%	-1.858,30 €	-28,31%
giu-22		384	73,85%	-708,20 €	-10,79%	93	48,19%	-1.858,30 €	-28,31%	477	66,90%	-1.858,30 €	-28,31%
lug-22		201	36,61%	-444,96 €	-8,11%	4	2,48%	-794,00 €	-14,47%	205	28,87%	-794,00 €	-14,47%
ago-22		189	33,63%	-444,96 €	-8,11%	2	1,23%	-673,69 €	-12,28%	191	26,38%	-673,69 €	-12,28%
set-22		173	30,35%	-305,88 €	-5,57%	1	0,62%	-673,69 €	-12,28%	174	23,77%	-673,69 €	-12,28%
ott-22		186	34,38%	-359,25 €	-4,13%	22	15,17%	-2.326,35 €	-26,73%	208	30,32%	-2.326,35 €	-26,73%
nov-22		167	26,42%	-262,83 €	-3,44%	3	1,95%	-510,09 €	-6,67%	170	21,63%	-510,09 €	-6,67%
dic-22		164	25,23%	-610,83 €	-10,01%	-	-	-	-	164	19,98%	-610,83 €	-10,01%

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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

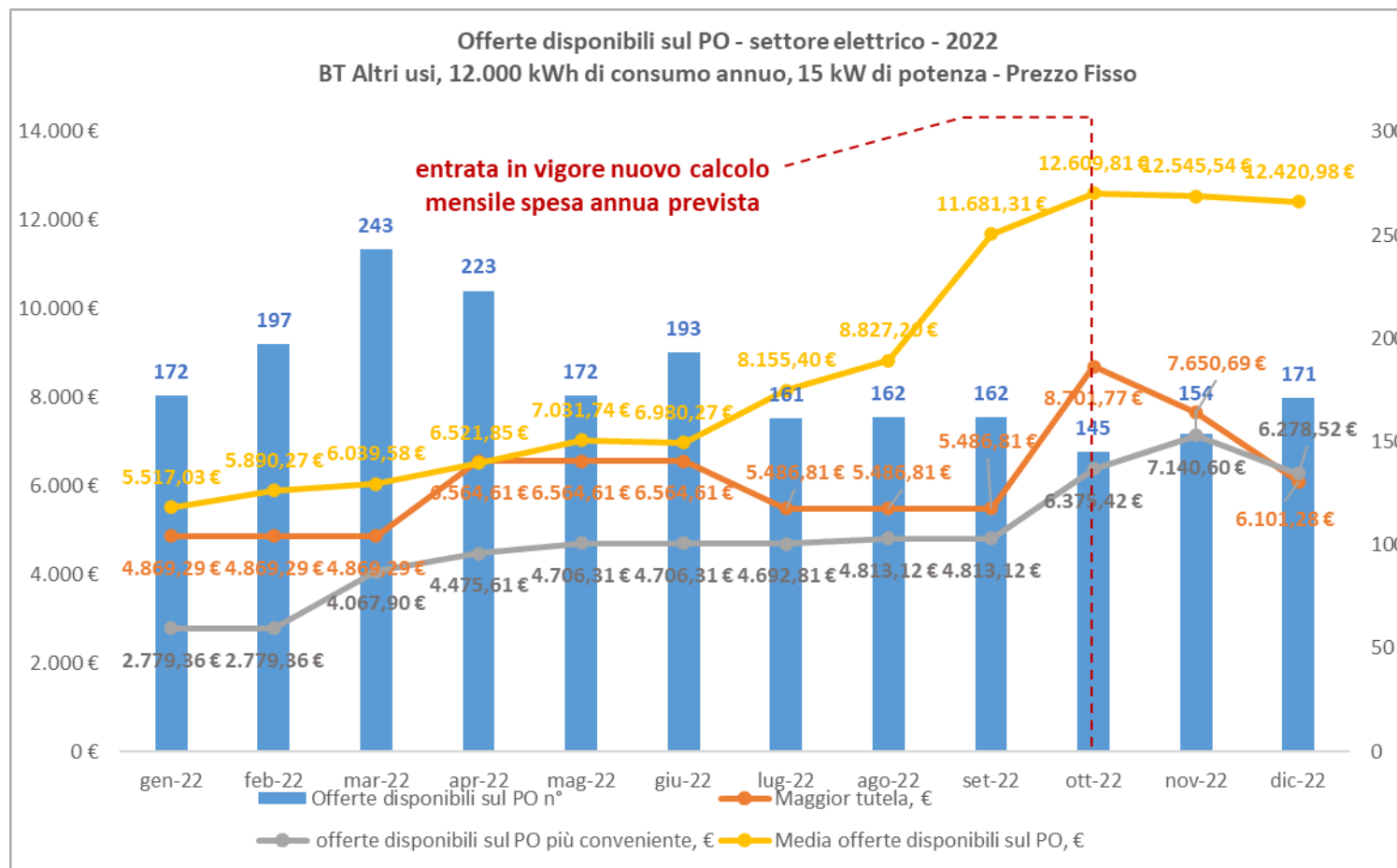
Grafico 36. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – anno 2022 – BT Altri usi - 15kW – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

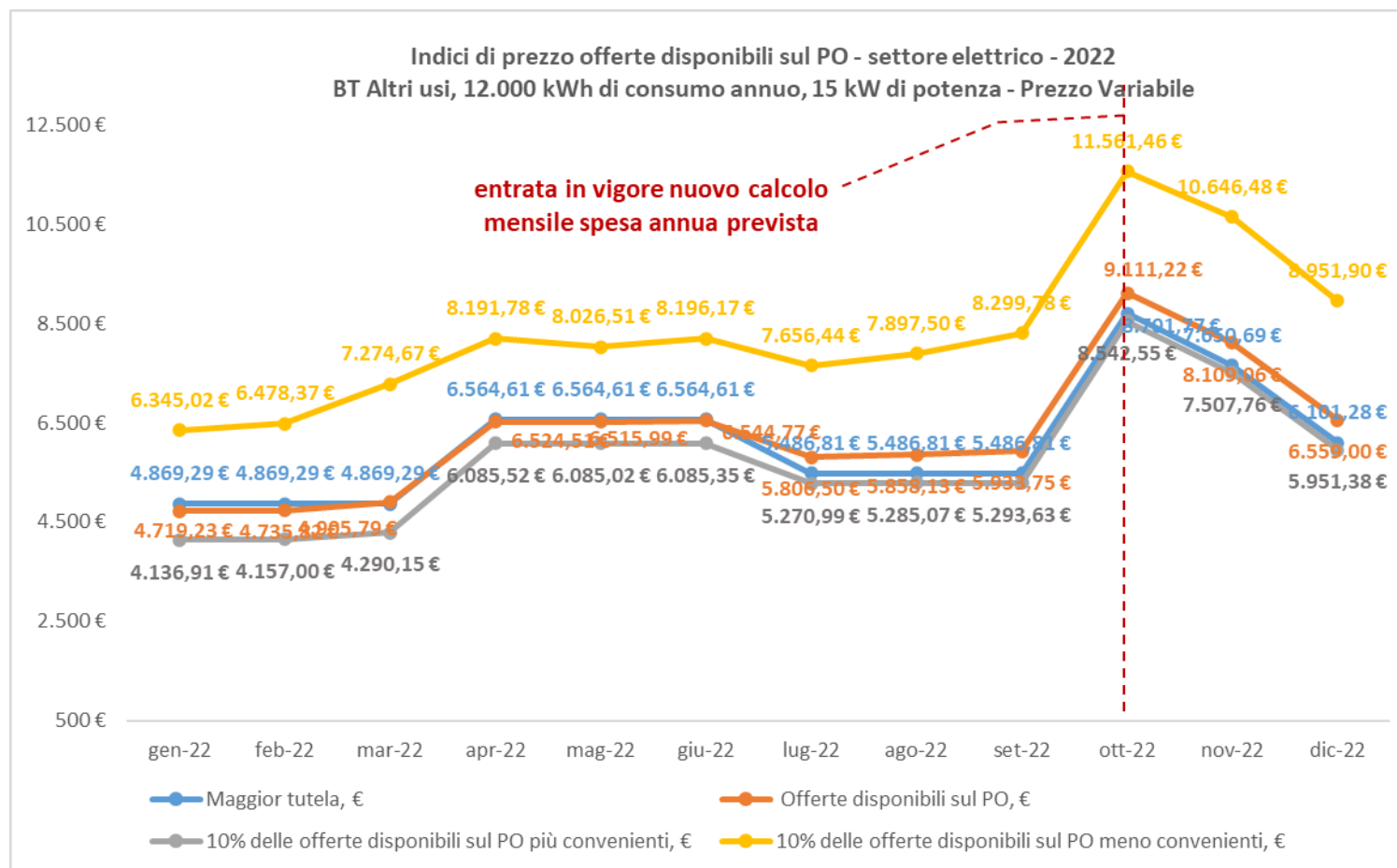
Grafico 37. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – anno 2022– BT Altri usi - 15kW – prezzo fisso.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

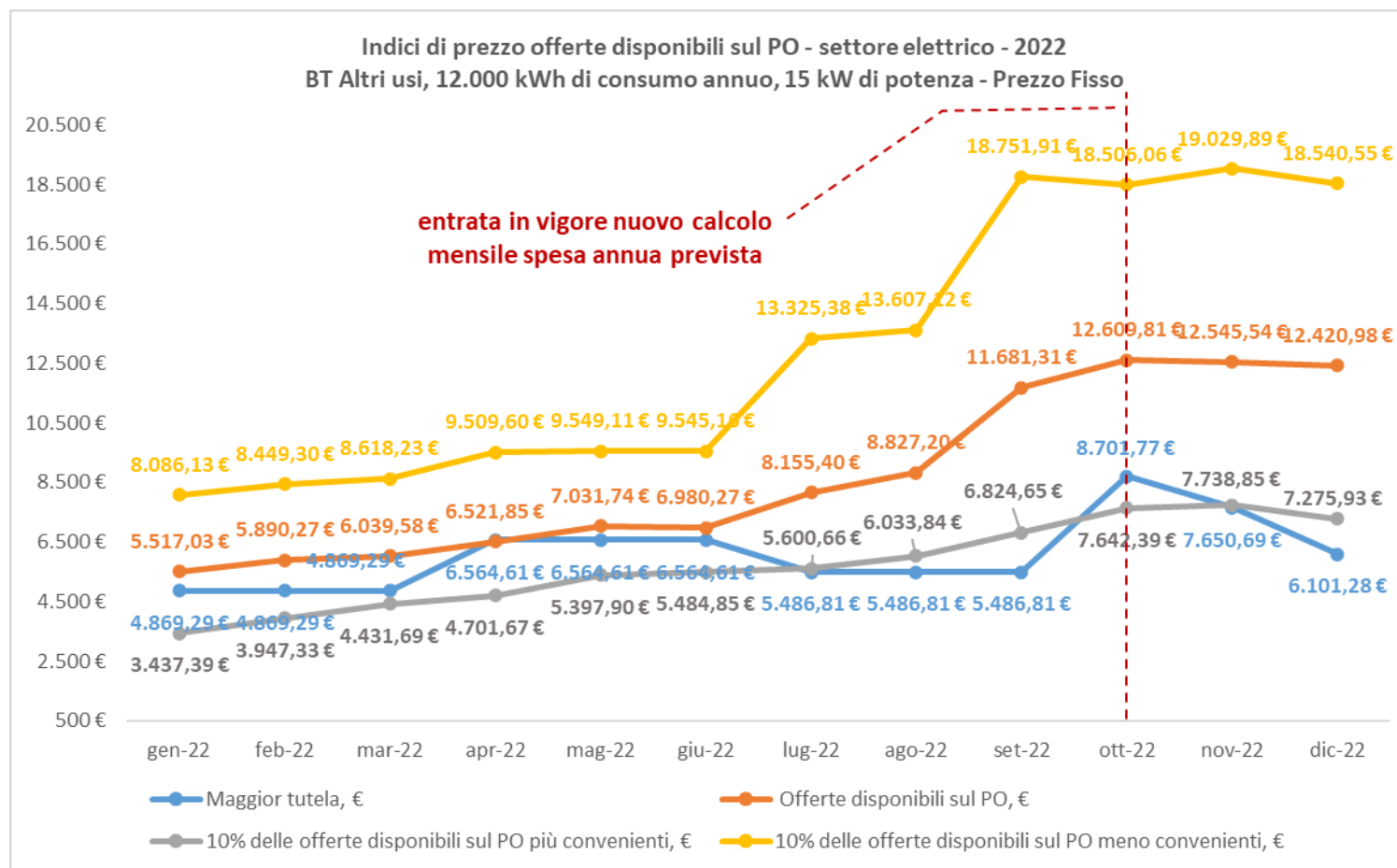
Grafico 38. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – anno 2022– BT Altri usi - 15kW – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

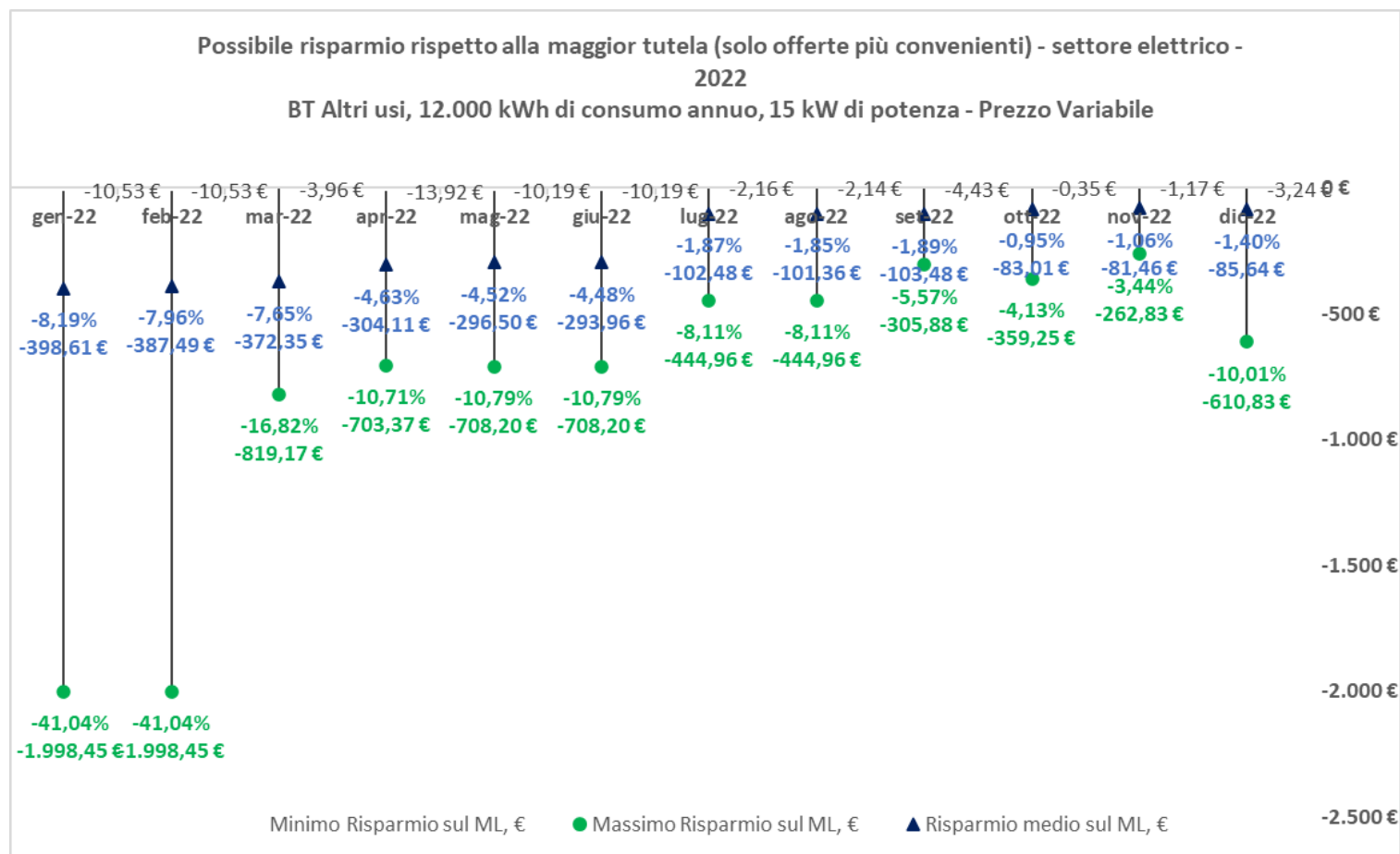
Grafico 39. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – anno 2022– BT Altri usi - 15kW – prezzo fisso.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

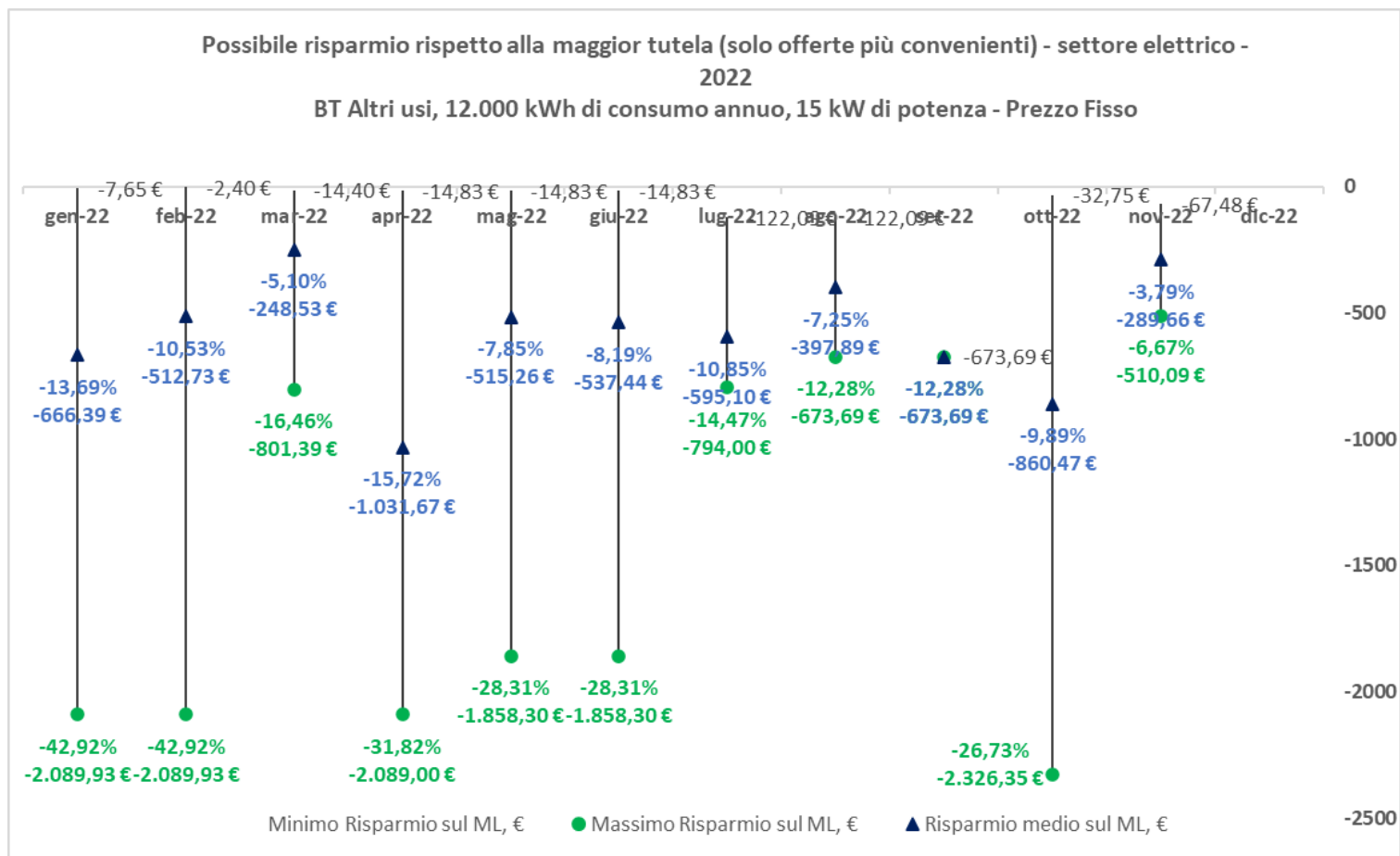
Grafico 40. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela – anno 2022– BT Altri usi - 15kW – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 41. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela– anno 2022– BT Altri usi - 15kW – prezzo fisso.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Settore Del Gas

Tabella 9. Disponibilità di offerte più convenienti del servizio di tutela– anno 2022 - Domestico

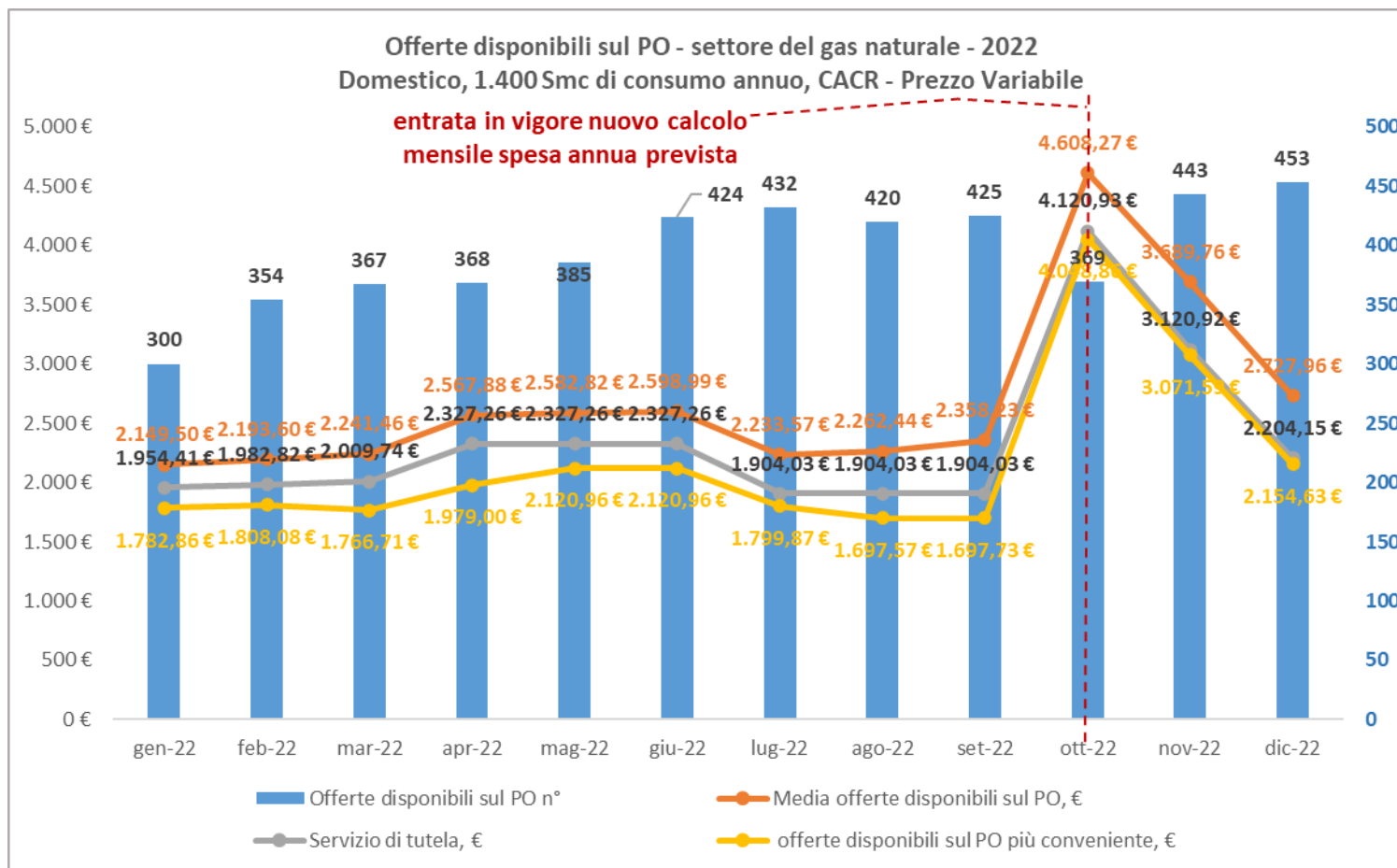
Tipo cliente Struttura di prezzo Confronto rispetto al servizio di tutela	Domestico - 1.400 Smc/y - uso cottura, riscaldamento e acqua calda - misurato classe <G6*											
	Prezzo variabile				Prezzo fisso				Complessivo			
	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %	Più convenienti n°	Più convenienti % sulle disponibili	Massimo risparmio disponibile €	Massimo risparmio disponibile %
gen-22	34	11,33%	-168,84 €	-8,65%	70	31,11%	-663,63 €	-34,00%	104	19,81%	-663,63 €	-34,00%
feb-22	19	5,37%	-143,63 €	-7,36%	54	21,01%	-441,05 €	-22,60%	73	11,95%	-441,05 €	-22,60%
mar-22	10	2,72%	-185,00 €	-9,48%	14	6,09%	-270,30 €	-13,85%	24	4,02%	-270,30 €	-13,85%
apr-22	29	7,88%	-348,26 €	-14,96%	62	31,16%	-498,52 €	-21,42%	91	16,05%	-498,52 €	-21,42%
mag-22	28	7,27%	-206,30 €	-8,86%	46	22,12%	-1.717,98 €	-73,82%	74	12,48%	-1.717,98 €	-73,82%
giu-22	23	5,42%	-206,30 €	-8,86%	54	23,28%	-1.717,98 €	-73,82%	77	11,74%	-1.717,98 €	-73,82%
lug-22	24	5,56%	-104,16 €	-5,47%	30	15,31%	-159,85 €	-8,40%	54	8,60%	-159,85 €	-8,40%
ago-22	20	4,76%	-206,46 €	-10,84%	24	13,79%	-1.587,30 €	-83,37%	44	7,41%	-1.587,30 €	-83,37%
set-22	12	2,82%	-206,30 €	-10,83%	6	4,08%	-1.587,14 €	-83,36%	18	3,15%	-1.587,14 €	-83,36%
ott-22	8	2,17%	-72,07 €	-1,75%	20	15,04%	-2.286,51 €	-55,49%	28	5,58%	-2.286,51 €	-55,49%
nov-22	1	0,23%	-49,34 €	-1,58%	10	6,37%	-1.266,47 €	-40,58%	11	1,83%	-1.266,47 €	-40,58%
dic-22	3	0,66%	-49,51 €	-2,25%	-	-	-	-	3	0,49%	-49,51 €	-2,25%

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

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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

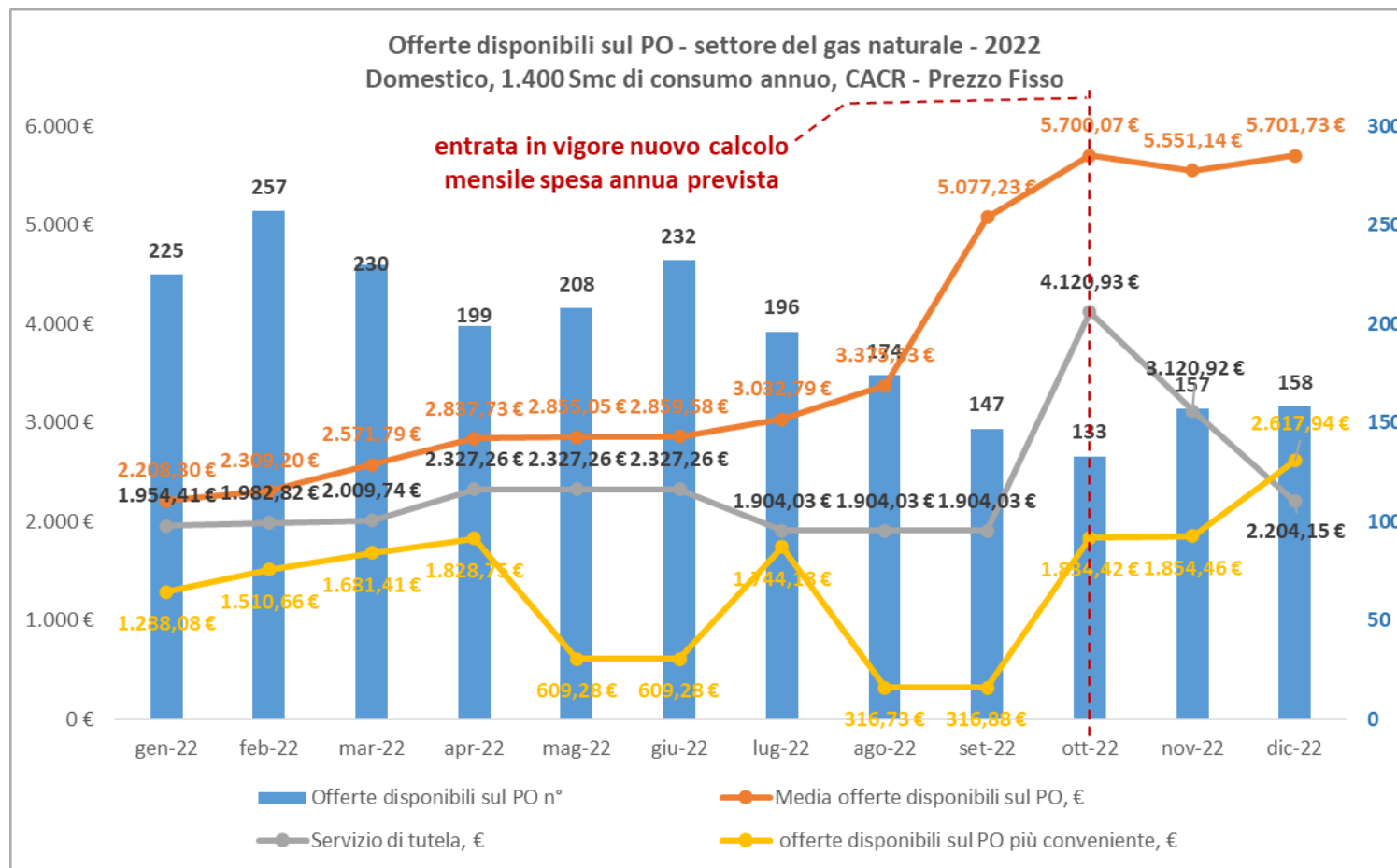
Grafico 42. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa –anno 2022 – Domestico – prezzo variabile.



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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 43. Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa – anno 2022 – Domestico – prezzo fisso⁴⁵.



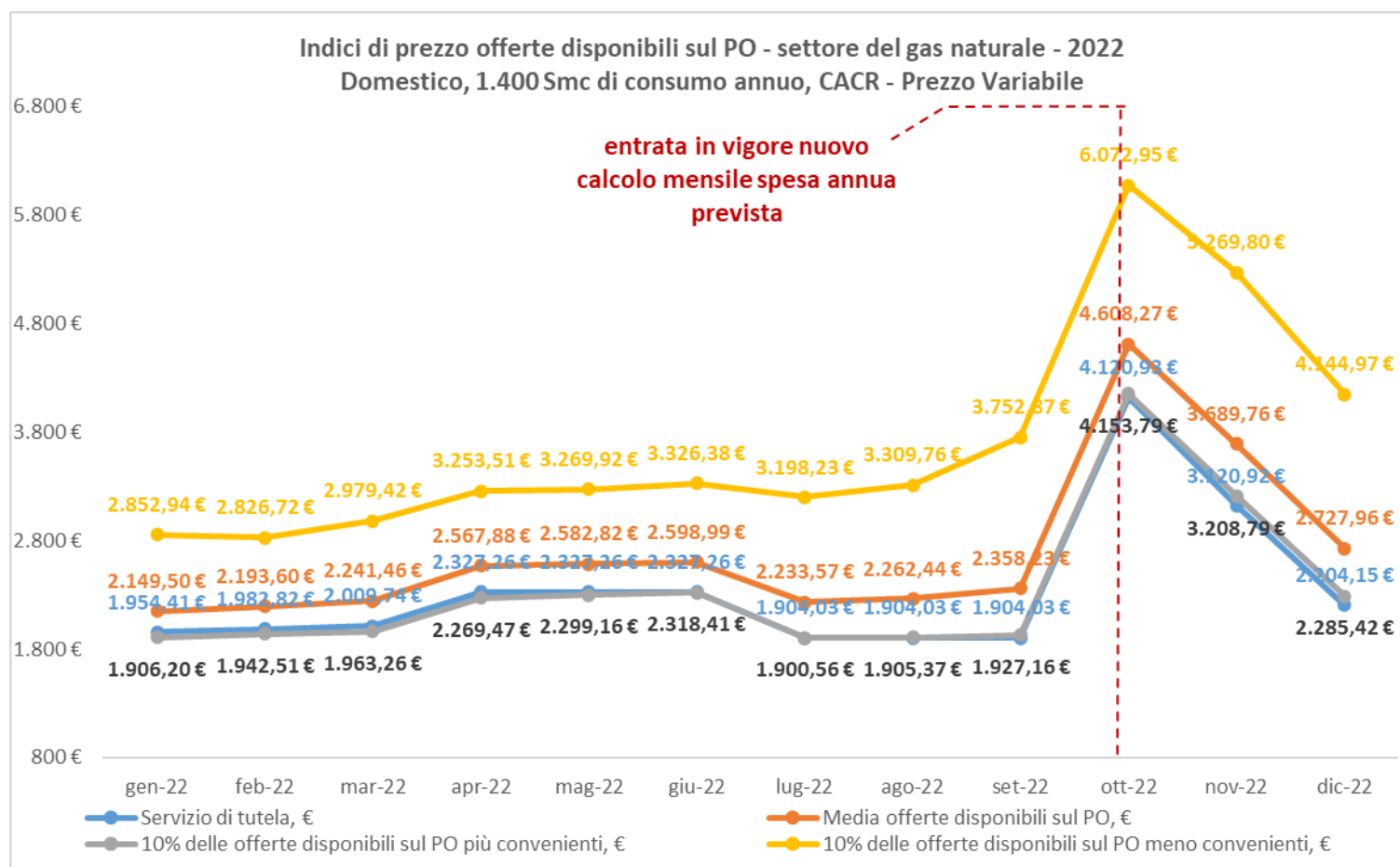
* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione.

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

⁴⁵ In alcuni casi l'offerta più conveniente è sottoscrivibile qualora il cliente rispetti determinate condizioni. In particolare, nel caso ivi menzionato si tratta di un'offerta disponibile per i clienti che abbiano acquistato dal venditore di energia anche un pannello fotovoltaico.

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 44. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – anno 22 – Domestico – prezzo variabile.

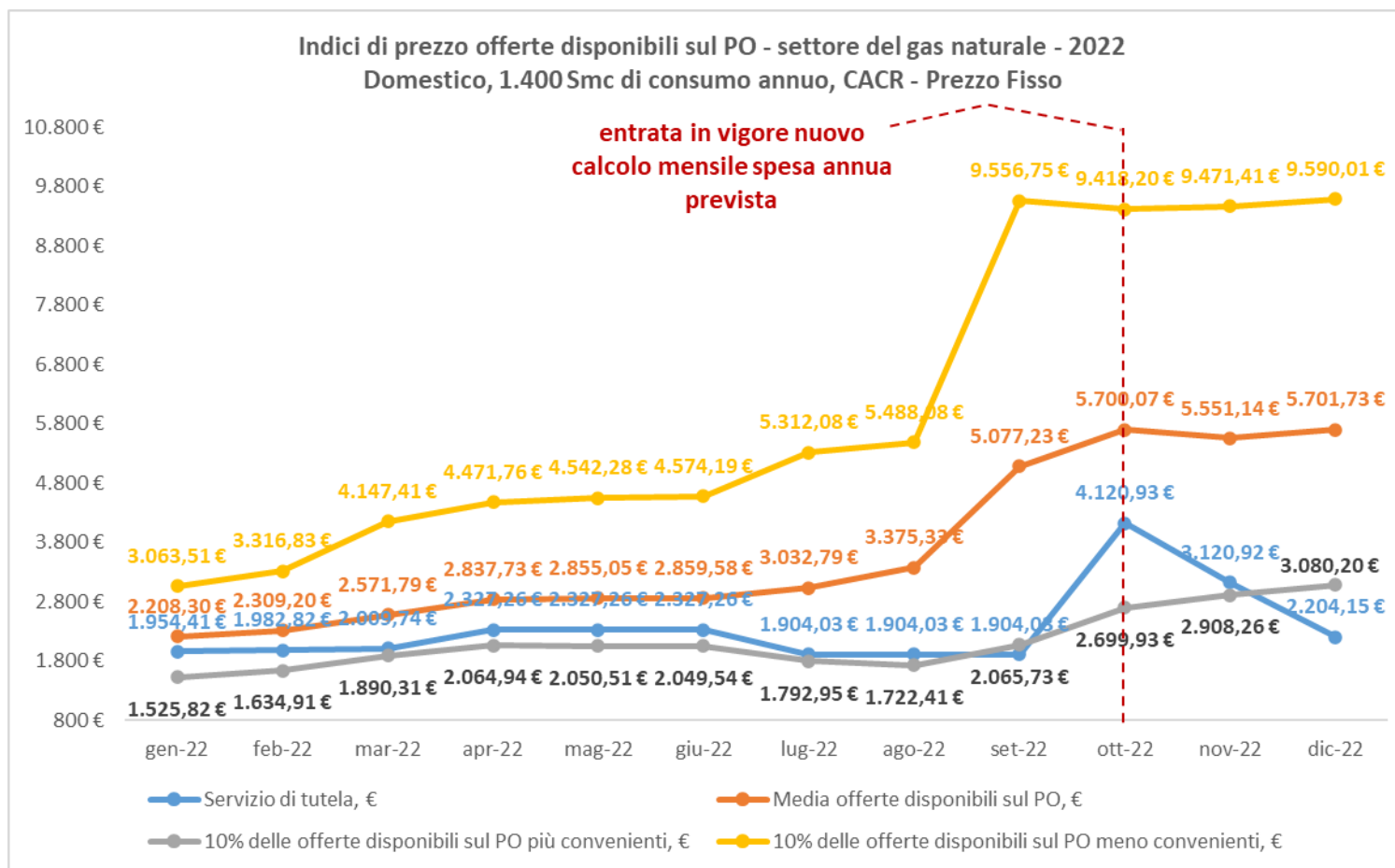


* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione.

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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 45. Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti – anno 2022 – Domestico – prezzo fisso.

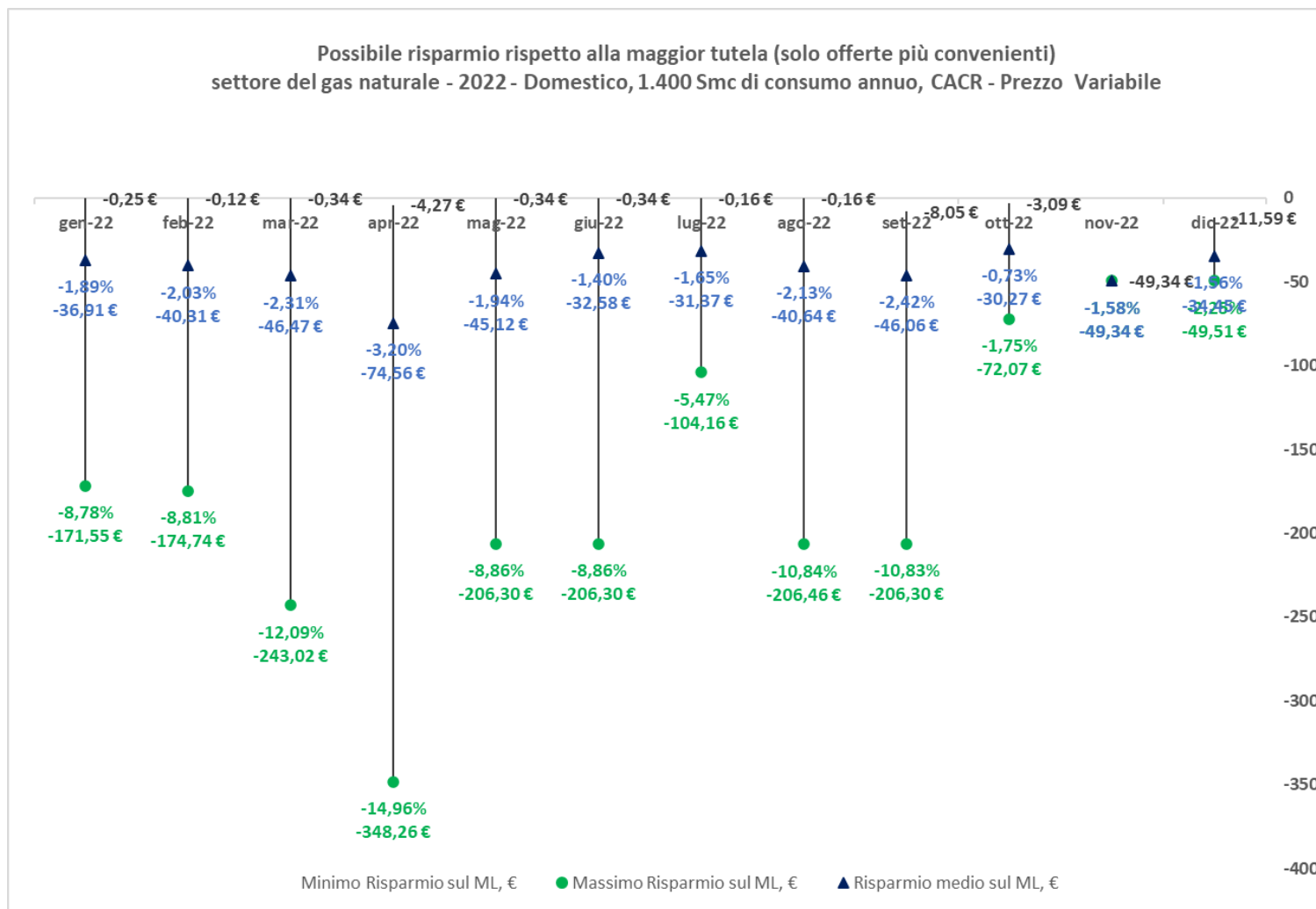


* Sono state analizzate tutte le offerte disponibili sul Portale Offerte alla data di consultazione.

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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

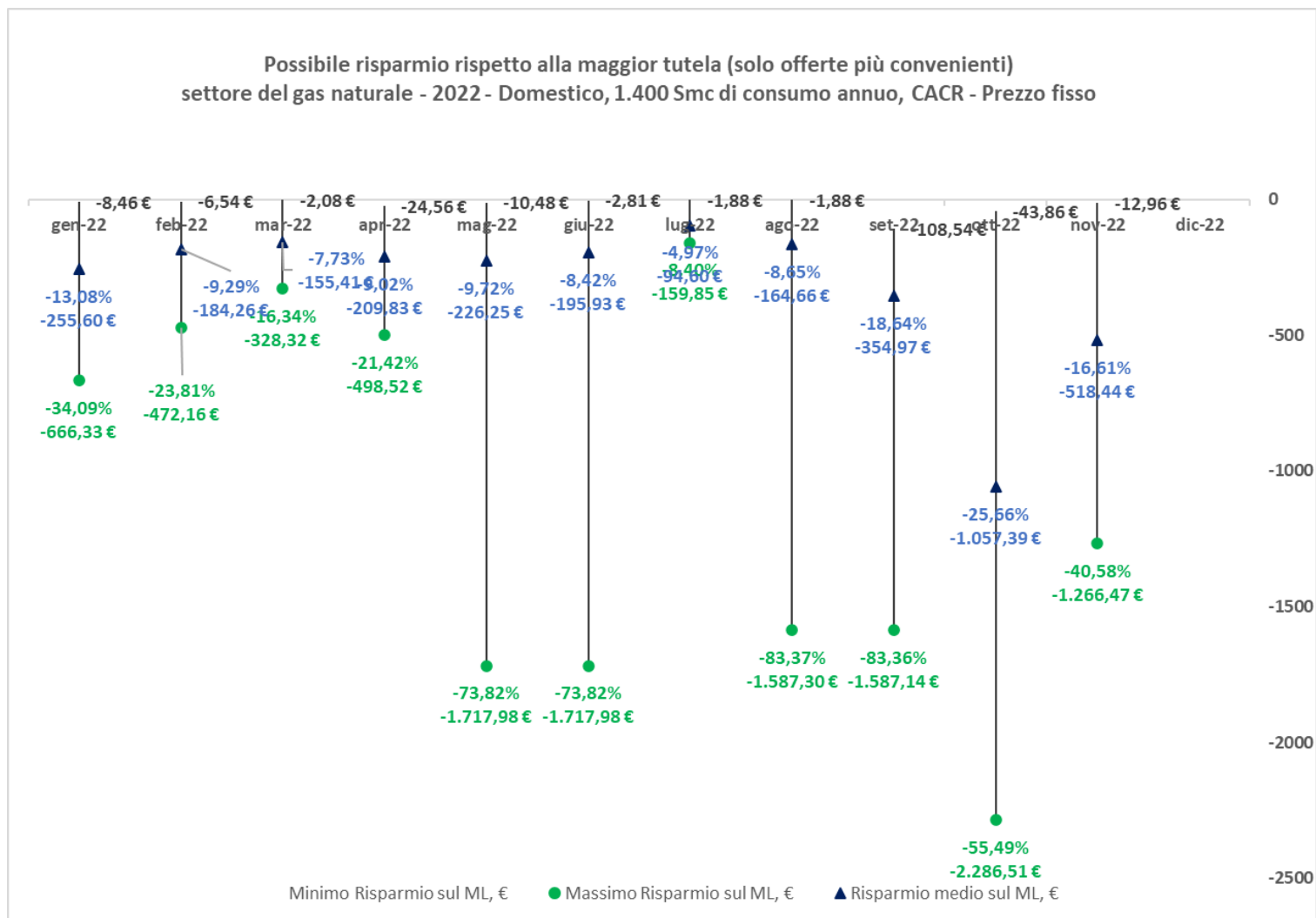
Grafico 46. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto al servizio di tutela – anno 22 – Domestico – prezzo variabile.



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

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

Grafico 47. Possibile risparmio nel mercato libero rispetto al servizio di tutela – anno 22 – Domestico – prezzo fisso.



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

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

Distribuzione geografica dei venditori che hanno pubblicato offerte sul PO

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

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

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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Settore elettrico

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

Domestico residente 2.700 kWh/a e 3 kW di potenza	AREA GEOGRAFICA	gen-22	feb-22	mar-22	apr-22	mag-22	giu-22	lug-22	ago-22	set-22	ott-22	nov-22	dic-22	media del periodo
n° venditori attivi sul PO	TUTTE	199	219	218	223	228	242	241	243	241	239	250	252	233
di cui suolo nel CAP:	ROMA - 00174	96,5%	96,8%	96,3%	98,2%	96,5%	96,7%	96,7%	97,5%	97,5%	97,5%	97,6%	97,2%	97,1%
	MILANO - 20121	98,5%	99,1%	98,6%	99,1%	99,1%	99,2%	99,2%	99,2%	99,2%	99,2%	99,2%	99,2%	99,1%
	PALERMO -90121	94,5%	95,4%	95,0%	97,8%	95,2%	95,5%	95,4%	95,9%	96,7%	96,7%	97,2%	96,4%	96,0%
	range tra le aree	4,0%	3,7%	3,7%	1,3%	3,9%	3,7%	3,7%	3,3%	2,5%	2,5%	2,0%	2,8%	3,1%
	media tra le aree	96,5%	97,1%	96,7%	98,4%	97,0%	97,1%	97,1%	97,6%	97,8%	97,8%	98,0%	97,6%	97,4%
n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio		93,97%	94,98%	94,50%	97,31%	94,74%	95,04%	95,02%	95,47%	96,27%	96,23%	96,80%	96,03%	95,5%
n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree		6,03%	5,02%	5,50%	2,69%	5,26%	4,96%	4,98%	4,53%	3,73%	3,77%	3,20%	3,97%	4,5%

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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

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

BT Altri usi 4.000 kWh/a e 6 kW di potenza	AREA GEOGRAFICA	gen-22	feb-22	mar-22	apr-22	mag-22	giu-22	lug-22	ago-22	set-22	ott-22	nov-22	dic-22	media del periodo
n° venditori attivi sul PO	TUTTE	191	213	208	214	214	234	223	231	236	233	243	251	224
di cui suolo nel CAP:	ROMA - 00174	95,8%	96,2%	95,7%	97,7%	95,8%	96,2%	96,9%	97,0%	97,0%	97,4%	97,1%	96,8%	96,6%
	MILANO - 20121	99,0%	99,1%	99,0%	99,1%	99,1%	99,1%	99,1%	99,1%	99,2%	99,1%	99,2%	99,2%	99,1%
	PALERMO -90121	94,2%	94,4%	94,7%	96,7%	93,9%	94,4%	96,0%	95,7%	95,8%	96,1%	96,7%	96,0%	95,4%
	range tra le aree	4,7%	4,7%	4,3%	2,3%	5,1%	4,7%	3,1%	3,5%	3,4%	3,0%	2,5%	3,2%	3,7%
	media tra le aree	96,3%	96,6%	96,5%	97,8%	96,3%	96,6%	97,3%	97,3%	97,3%	97,6%	97,7%	97,3%	97,0%
n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio		93,7%	93,9%	94,2%	96,3%	93,5%	94,0%	95,5%	95,2%	95,3%	95,7%	96,3%	95,6%	94,9%
n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree		6,3%	6,1%	5,8%	3,7%	6,5%	6,0%	4,5%	4,8%	4,7%	4,3%	3,7%	4,4%	5,1%

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

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

BT Altri usi 12.000 kWh/a e 15 kW di potenza	AREA GEOGRAFICA	gen-22	feb-22	mar-22	apr-22	mag-22	giu-22	lug-22	ago-22	set-22	ott-22	nov-22	dic-22	media del periodo
n° venditori attivi sul PO	TUTTE	191	213	208	214	214	234	223	231	236	233	243	251	224
di cui suolo nel CAP:	ROMA - 00174	95,8%	96,2%	95,7%	97,7%	95,8%	96,2%	96,9%	97,0%	97,0%	97,4%	97,1%	96,8%	96,6%
	MILANO - 20121	99,0%	99,1%	99,0%	99,1%	99,1%	99,1%	99,1%	99,1%	99,2%	99,1%	99,2%	99,2%	99,1%
	PALERMO -90121	94,2%	94,4%	94,7%	96,7%	93,9%	94,4%	96,0%	95,7%	95,8%	96,1%	96,7%	96,0%	95,4%
	range tra le aree	4,7%	4,7%	4,3%	2,3%	5,1%	4,7%	3,1%	3,5%	3,4%	3,0%	2,5%	3,2%	3,7%
	media tra le aree	96,3%	96,6%	96,5%	97,8%	96,3%	96,6%	97,3%	97,3%	97,3%	97,6%	97,7%	97,3%	97,0%
n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio		93,7%	93,9%	94,2%	96,3%	93,5%	94,0%	95,5%	95,2%	95,3%	95,7%	96,3%	95,6%	94,9%
n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree		6,3%	6,1%	5,8%	3,7%	6,5%	6,0%	4,5%	4,8%	4,7%	4,3%	3,7%	4,4%	5,1%

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

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Settore Del Gas

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

Domestico 1.400 Smc, CACR	AREA GEOGRAFICA	gen-22	feb-22	mar-22	apr-22	mag-22	giu-22	lug-22	ago-22	set-22	ott-22	nov-22	dic-22	media del periodo
n° venditori attivi sul PO	TUTTE	176	195	193	191	196	214	211	208	209	193	210	212	201
di cui suolo nel CAP:	ROMA - 00174	89,8%	91,8%	90,7%	93,2%	91,3%	92,1%	93,4%	93,8%	92,8%	91,7%	93,3%	92,5%	92,2%
	TORINO - 10059	92,6%	93,8%	93,8%	94,2%	92,9%	93,5%	94,8%	96,2%	95,2%	93,3%	94,3%	93,9%	94,0%
	MILANO - 20121	94,3%	95,4%	94,8%	95,8%	95,4%	96,3%	96,2%	96,6%	96,2%	96,4%	97,1%	96,7%	95,9%
	NAPOLI - 80121	88,6%	90,8%	90,2%	92,1%	89,3%	90,2%	91,5%	91,8%	91,9%	91,2%	92,9%	92,0%	91,0%
	PALERMO -90121	87,5%	90,3%	88,6%	91,1%	88,3%	89,3%	90,0%	90,9%	90,9%	89,6%	91,9%	91,5%	90,0%
	range tra le aree	6,8%	5,1%	6,2%	4,7%	7,1%	7,0%	6,2%	5,8%	5,3%	6,7%	5,2%	5,2%	5,9%
	media tra le aree	90,7%	92,5%	91,7%	93,3%	91,5%	92,3%	93,2%	93,9%	93,4%	92,5%	93,9%	93,3%	92,3%
n° venditori con presenza omogenea su tutto il territorio		79,5%	82,6%	82,4%	83,8%	83,2%	84,1%	86,3%	86,5%	86,6%	86,0%	88,1%	86,3%	86,7%
n° venditori con offerte presenza differenziata tra le varie aree		20,5%	17,4%	17,6%	16,2%	16,8%	15,9%	13,7%	13,5%	13,4%	14,0%	11,9%	13,7%	13,4%

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

Offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e relative alternative disponibili

5.12. Al fine di analizzare in modo specifico le scelte operate dai clienti finali in fase di uscita dalla maggior tutela, è proseguita anche per il secondo semestre del 2022 l'analisi volta ad acquisire elementi di dettaglio, con riferimento a:

- a) le tipologie di offerte preferite;
- b) gli operatori scelti e le offerte proposte da questi ultimi;
- c) il processo di scelta attuato dal cliente finale.

5.13. L'analisi, che nel presente rapporto riguarda l'anno 2022, ha preso in considerazione le uscite dalla maggior tutela. I dati analizzati riguardano:

- a) le offerte scelte in tutti gli *switching* in uscita dalla maggior tutela relative a clienti finali domestici⁴⁶, per i quali fosse disponibile anche l'indicazione relativa al contratto sottoscritto con il nuovo fornitore⁴⁷;
- b) una platea di circa 142 venditori scelti dai clienti finali, che sono rappresentativi di una quota di mercato del 94,2% nel segmento della vendita ai clienti domestici⁴⁸.

5.14. Il campione, così determinato e riportato nella seguente tabella e nel relativo grafico, per il periodo gennaio – dicembre 2022 è costituito da un totale di oltre 1.120.000⁴⁹ clienti che hanno scelto il mercato libero e per cui è stato possibile individuare l'offerta tra quelle disponibili nel Portale offerte nei due mesi precedenti, pari a poco più del 59% dei clienti domestici che hanno fatto questa scelta.

5.15. Si segnala che con delibera 135/2022/R/com, inoltre, l'Autorità ha disciplinato la standardizzazione del Codice offerta delle offerte commercializzate, e pertanto pubblicate

⁴⁶ Da gennaio 2022 sono stati considerati tutti i clienti domestici, a prescindere dal livello di potenza. Per il periodo da luglio 2020 a dicembre 2021, oggetto dei precedenti Rapporti 327/2021/I/com e 37/2022/I/com (di seguito: i precedenti Rapporti), i clienti domestici con potenza impegnata pari a 3 kW.

⁴⁷ Con riferimento ai precedenti Rapporti, l'analisi ha avuto ad oggetto le osservazioni costituite, da almeno:

- 100 passaggi in uscita dalla maggior tutela con preferenza per la medesima offerta, per ciascun mese del periodo luglio 2020-giugno 2021,
- 50 passaggi in uscita dalla maggior tutela con preferenza per la medesima offerta, per ciascun mese del periodo luglio-dicembre 2022.

Tali limiti sono stati abbassati al fine di includere nell'analisi anche venditori di dimensioni minori.

⁴⁸ Per il periodo luglio 2020-dicembre 2021, oggetto dei precedenti Rapporti, l'analisi ha ad oggetto una platea di 35 venditori scelti dai clienti finali, che sono rappresentativi di una quota di mercato dell'83,4% nel segmento della vendita ai clienti domestici.

⁴⁹ Per il periodo luglio 20-dicembre 21, oggetto dei precedenti Rapporti, oltre 947.000 clienti.

sul Portale Offerte. Tale disciplina è entrata in vigore nel settore elettrico, ai sensi della delibera 258/2022/R/com, con riferimento agli switching con validità dall'1 ottobre 2022.

Tabella 14. Numerosità del campione di clienti oggetto dell'analisi delle offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e relative alternative disponibili – gennaio – dicembre 2022*.

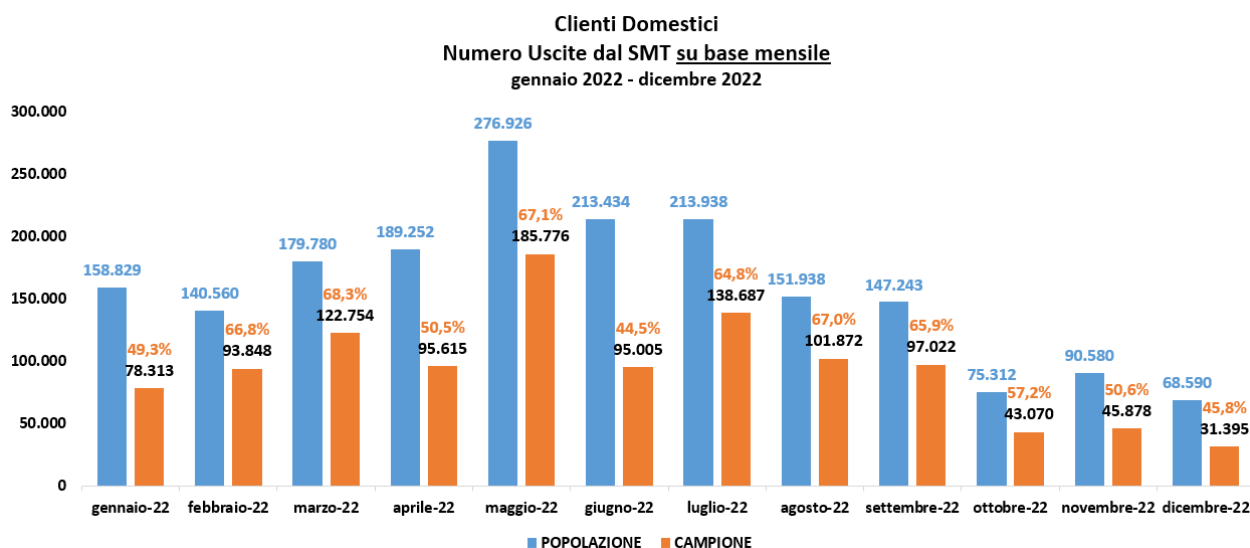
CAMPIONE	
CLIENTI DOMESTICI	Uscite da MT
gennaio-22	78.313
febbraio-22	93.848
marzo-22	122.754
aprile-22	95.615
maggio-22	185.776
giugno-22	95.005
luglio-22	138.687
agosto-22	101.872
settembre-22	97.022
ottobre-22	43.070
novembre-22	45.878
dicembre-22	31.395

1.129.235

*Da luglio '20 a dicembre '21 la numerosità del campione era di circa 950.000.

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

Grafico 48. Rappresentatività rispetto alla popolazione del campione di clienti oggetto dell'analisi delle offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e relative alternative disponibili – gennaio – dicembre 2022*

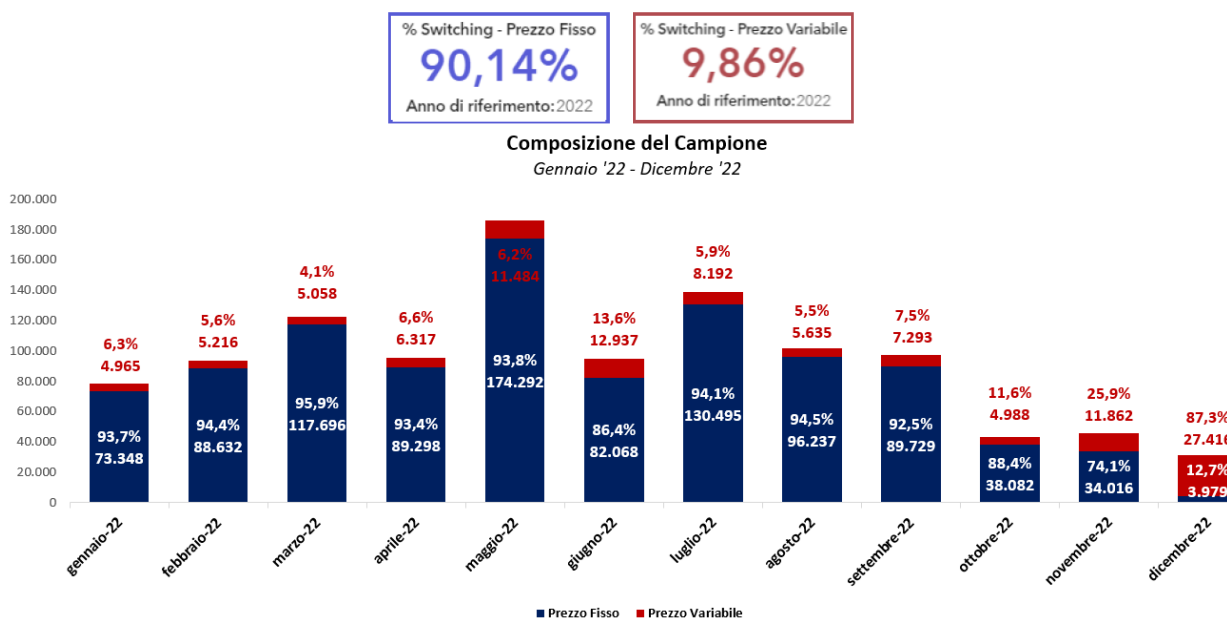


*La rappresentatività del campione rispetto alla popolazione da luglio '20 a dicembre '21 era del 53,8%, nel 2022 è salita al 59,2%

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

5.16. Dal punto di vista dei risultati emerge che la quasi totalità dei clienti del campione analizzato su base annua ha scelto un'offerta di mercato libero con struttura di prezzo fisso, anche se nella parte finale dell'anno si registra un progressivo aumento per le offerte variabili, tanto che nel mese di dicembre rappresentano la maggioranza.

Grafico 49. Distinzione tra offerte scelte per struttura di prezzo; fisso o variabile – gennaio – dicembre 2022*.



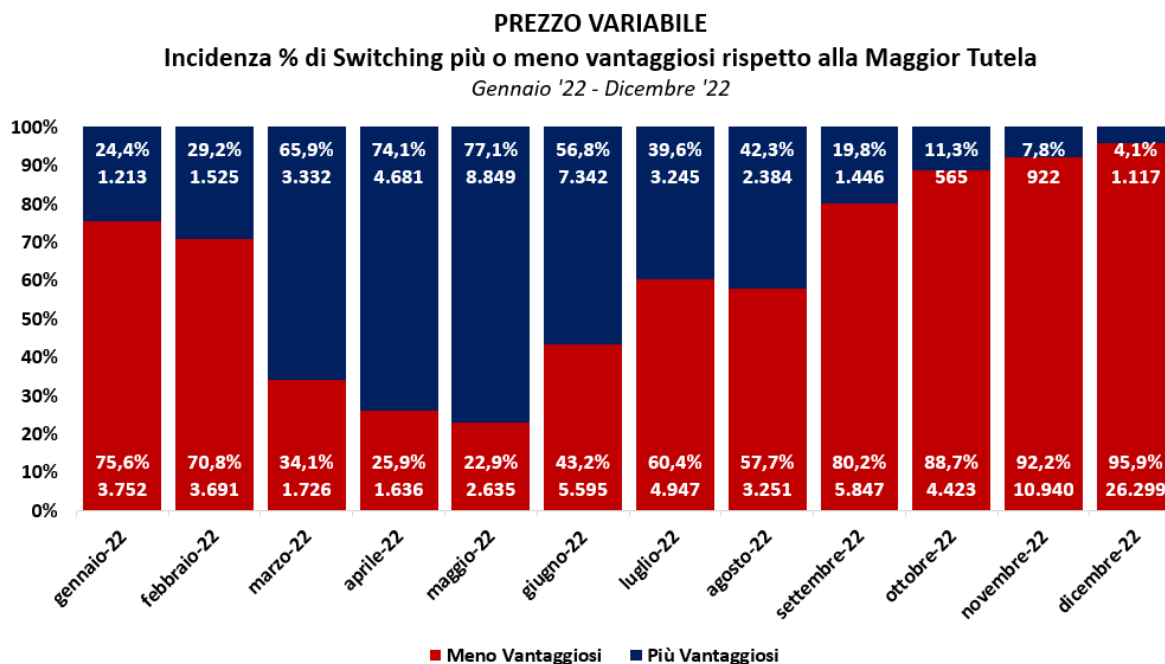
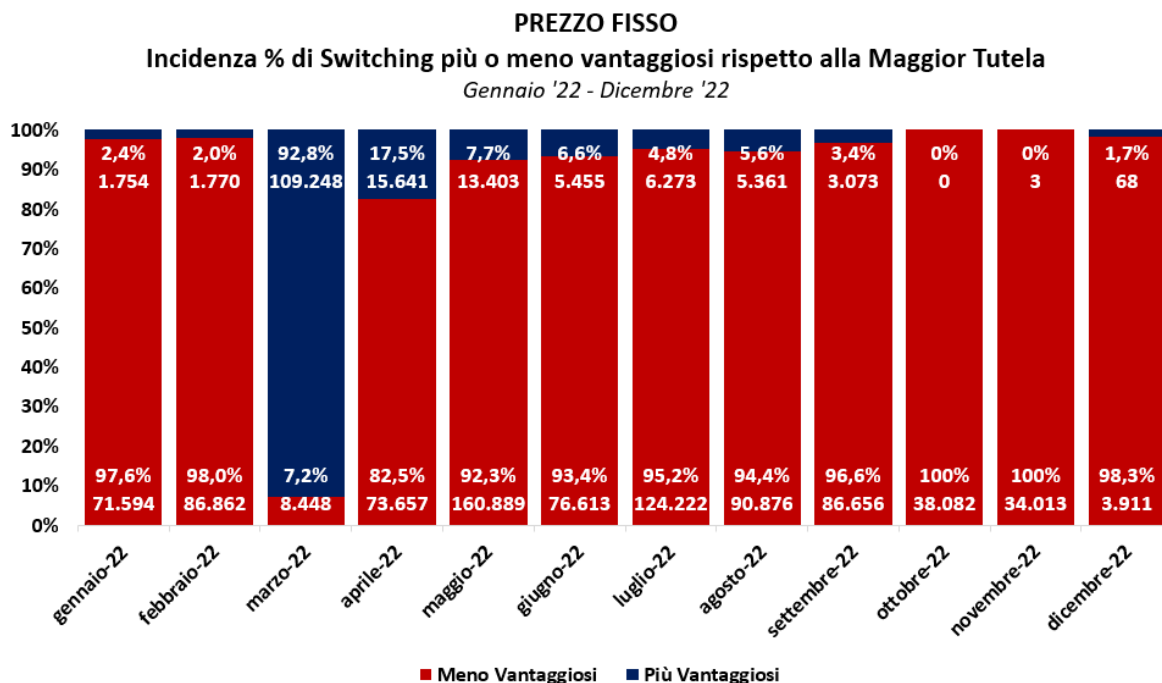
*Da luglio '20 a dicembre '21 la percentuale del campione che ha scelto un'offerta a prezzo fisso era del 98,5% e a prezzo variabile dell'1,5%

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

5.17. Nei casi analizzati nel 2022, la maggior parte dei venditori scelti dai clienti finali in uscita dalla maggior tutela hanno contrattualizzato prevalentemente tali clienti con offerte a prezzo fisso.

5.18. Dal punto di vista della convenienza delle offerte scelte dai clienti finali, comparate alla stima della spesa del servizio di maggior tutela che i clienti hanno deciso di lasciare, assumendo dei profili di consumo convenzionali riconducibili ai suddetti clienti, le simulazioni effettuate sembrano dimostrare che in molti casi la scelta operata dal cliente non sia la più conveniente dal punto di vista della spesa annua. Le analisi mostrano che nell'ultimo semestre del 2022 la quota di offerte più vantaggiose scelte dai clienti finali si sono ridotte sensibilmente, specie per le offerte a prezzo fisso.

Grafico 50. Vantaggiosità delle offerte scelte rispetto alla spesa prevista nel Portale Offerte per la maggior tutela nei due mesi precedenti il cambio fornitore – gennaio – dicembre 2022*



*L'incidenza di Switching, , più o meno vantaggiosi rispetto alla Maggior Tutela era per le offerte a prezzo: Variabile del 67,6% meno vantaggiosi e 32,4% più vantaggiosi, tra luglio '20 e dicembre '21. Nel '22 è del 67,1% meno vantaggiosi e 32,9% più vantaggiosi; Fisso del 80,6% meno vantaggiosi e 19,4% più vantaggiosi, tra luglio '20 e dicembre '21. Nel '22 è del 84,1% meno vantaggiosi e 15,9% più vantaggiosi.

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

5.19. A fronte di tali risultati si è proceduto a valutare se i contratti prescelti presentassero degli elementi esogeni al prezzo e quindi non valutati nel calcolo della spesa annua effettuata dal Portale Offerte (quali i più volte citati servizi aggiuntivi) che avrebbero potuto indurre il cliente a optare per tali contratti, anche se economicamente non più vantaggiosi della maggior tutela. Come mostrato dalla tabella seguente, nel 2022 per la grande maggioranza, ossia il 96,6%, delle offerte scelte in uscita dalla maggior tutela, l'attrattiva esercitata non è legata a particolari elementi aggiuntivi: solo in pochissimi casi, poco più del 3%, erano presenti servizi aggiuntivi quali elementi qualificanti l'offerta. Tali elementi non si ritengono pertanto sufficienti a giustificare la generalità delle scelte.

Tabella 15. Numerosità del campione di clienti oggetto dell'analisi delle offerte scelte in uscita dalla maggior tutela e relative alternative disponibili – gennaio – dicembre 2022.

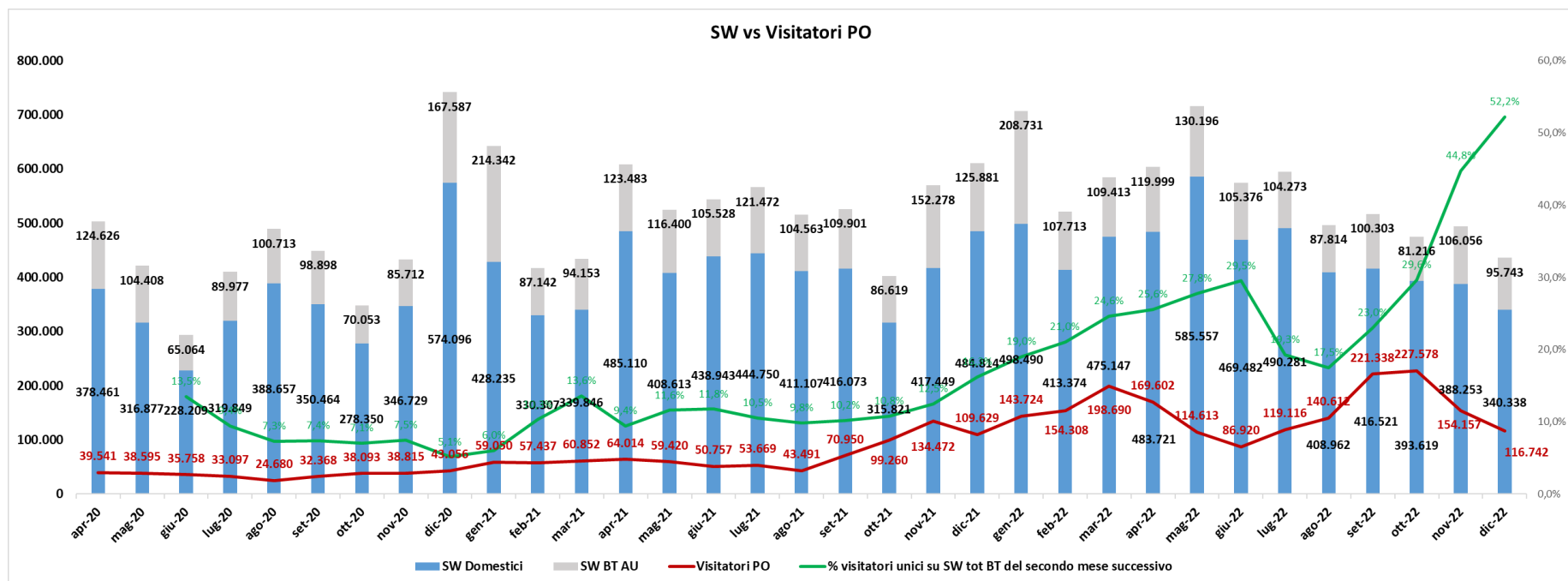
Servizi aggiuntivi	Numero di clienti che hanno scelto l'offerta	%
Nessun servizio aggiuntivo	1.091.043	96,6%
Polizza assicurativa	410	0,04%
Caldaia, Climatizzazione, Altro	205	0,02%
Altri servizi anche in bundle	37.577	3,3%
Totale complessivo	1.129.235	100,0%

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

5.20. Al fine di una prima valutazione circa il processo di scelta operato dal cliente, i cui comportamenti sono in parte stati descritti dalle evidenze riportate nel capitolo 5 del precedente Rapporto 342/2022/I/com, si sono comparati gli accessi al Portale Offerte (effettuati da singoli visitatori) nel periodo di osservazione, rispetto alla totalità dei cambi di fornitore che si sono realizzati nei medesimi periodi. In particolare, sono rapportati i visitatori unici di ciascun mese con il numero di *switching* eseguenti nel secondo mese successivo alla consultazione, nell'ipotesi che tra la consultazione del Portale in cui il cliente può individuare l'offerta che ritiene più conveniente e l'esecuzione dello *switching* possano passare in media uno o due mesi, in cui contattare il venditore e firmare i contratti e dar modo al venditore di completare le procedure di *switching*. I risultati sono riportati nel grafico seguente:

Andamento dei prezzi offerti ai clienti finali

Grafico 51. Confronto tra numero di cambi fornitore eseguiti mensilmente e consultazioni del Portale Offerte (visitatori unici) – aprile 2020 – dicembre 2022.



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

- 5.21. Dai dati si evince come il numero di visitatori del Portale Offerte⁵⁰ sia notevolmente inferiore al numero di cambi fornitore. È altresì utile evidenziare però come nel 2022 si registri un notevole incremento delle consultazioni mensili del Portale offerte, pari a +114% rispetto al 2021. Inoltre, il rapporto tra i visitatori unici di ciascun mese e il numero di switching eseguiti nel secondo mese successivo alla consultazione è in rapida crescita nel 2022, raggiungendo il 52,2%. Tali aumenti, potrebbero essere ascrivibili anche all'incremento dei prezzi all'ingrosso dell'energia elettrica e del gas naturale, con un conseguente incremento anche degli interventi mediatici su tale tematica.
- 5.22. In sintesi, tuttavia, appare ancora evidente come l'approccio al mercato libero da parte dei clienti finali che lasciano il servizio di maggior tutela sia caratterizzato da elementi di non semplice lettura, eventualmente indagabili attraverso una *survey* diretta ai clienti finali interessati: molti di tali clienti scelgono un'offerta che dal punto di vista economico non risulta vantaggiosa e che non presenta elementi aggiuntivi che potrebbero comunque giustificare tale scelta. Spesso, inoltre, i clienti finali sottoscrivono il contratto di mercato libero con il medesimo venditore (o con un venditore del medesimo gruppo societario) del servizio di maggior tutela: quindi tale scelta non sembra essere giustificata, se non in pochi possibili casi, dalla disponibilità a sostenere un costo maggiore, cambiando però operatore e scegliendone uno del quale si apprezzano talune caratteristiche. La scelta avviene, con molta probabilità e nella maggior parte dei casi, senza aver acquisito attivamente elementi puntuali di confronto attraverso il Portale Offerte, anche se gli elementi che potrebbero consentire una valutazione di tali aspetti economici sono presenti nella documentazione pre-contrattuale (vedi ad esempio Scheda sintetica e la Scheda di confrontabilità) che forse il cliente non legge con la dovuta attenzione. Sembra, quindi, che in questo processo il motore principale di scelta sia costituito dal venditore proponente che riesce in molti casi a focalizzare l'attenzione di un cliente predisposto al cambiamento, ma non molto "attento" agli effettivi benefici economici di tale cambiamento, su offerte di mercato libero con caratteristiche tali da non risultare immediatamente migliorative.
- 5.23. In tale ambito il processo di rimozione della tutela di prezzo secondo le modalità già sperimentate per le piccole imprese e le microimprese, potrebbe ragionevolmente favorire il passaggio al mercato libero del cliente finale domestico con venditori diversi dall'esercente la maggior tutela. Infatti, è importante sottolineare come l'esperienza del Servizio a Tutele Graduali e della sua evoluzione nei mesi successivi all'assegnazione agli esercenti, ancorché relativa ad una determinata tipologia di clienti diversi sia stata caratterizzata da una dinamica di accesso al mercato libero che si discosta molto da quella sintetizzata nel paragrafo

⁵⁰ Si evidenzia come il dato registri la "visita" al Portale Offerte di un singolo visitatore che non necessariamente porta ad un'effettiva azione di cambio fornitore. Inoltre, nel grafico vengono comparati solo i cambi fornitore per il settore elettrico, mentre i visitatori possono indistintamente aver effettuato delle simulazioni per il settore elettrico o per il settore del gas naturale.

precedente. Infatti, nella maggior parte dei casi, il cliente finale che fino a luglio 2021 non aveva cambiato venditore e che quindi ha avuto accesso al Servizio a Tutele Graduali, ha trovato una collocazione nel mercato libero con un venditore diverso dall'esercente la maggior tutela e in alcuni casi anche dall'esercente il Servizio a Tutele Graduali stesso. In tale ambito la campagna informativa indirizzata ai clienti domestici dovrebbe non solo rendere edotti i clienti sulla rimozione della tutela di prezzo, ma anche stimolare l'utilizzo degli strumenti messi a disposizione del cliente per favorire una scelta pienamente consapevole.

6. Trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi

- 6.1. Nella presente sezione sono esposte sinteticamente le attività di verifica in tema di trasparenza e pubblicità delle offerte e dei servizi connessi svolti dal Gestore del SII⁵¹ in coordinamento con l'Autorità. Inoltre, ove disponibili, ne sono sintetizzati i risultati.
- 6.2. In particolare, sono sintetizzate le seguenti attività di verifica effettuate a campione sulle offerte più convenienti disponibili per alcuni clienti tipo:
- a) **monitoraggio giornaliero della corretta rappresentazione dell'offerta sul PO** che il venditore intendeva pubblicare;
 - b) **verifica di corrispondenza tra l'offerta pubblicata nel PO e quanto riportato nei siti web dei venditori.**
- 6.3. In aggiunta a quanto sopra indicato, secondo gli indirizzi dell'Autorità, il Gestore del SII verifica da luglio 2018 il rispetto dell'obbligo in capo a ciascun venditore di pubblicare sul Portale Offerte almeno due offerte PLACET (una a prezzo variabile ed una a prezzo fisso).

Monitoraggio giornaliero della corretta rappresentazione dell'offerta sul Portale Offerte

- 6.4. La verifica si basa sull'interrogazione diretta del Portale Offerte, sul quale viene eseguita la ricerca delle offerte disponibili in base a predefiniti parametri di ricerca e considerando le caratteristiche dei clienti tipo (domestici e non domestici e con differenti livelli di consumo). In particolare, rientrano nel campione 10 clienti tipo per il settore elettrico ed 8 clienti tipo per il settore gas⁵².

⁵¹ Acquirente Unico, in qualità di Gestore del SII, svolge già da tempo numerose attività in merito al monitoraggio dei processi, del Portale Offerte e sull'andamento del Mercato Retail, via via attivate secondo gli indirizzi della Direzione Mercati Retail e Tutele dei consumatori di energia dell'Autorità.

⁵² I clienti tipo del campione sono siti a Milano, nel CAP 2021 per il settore elettrico mentre per il settore gas i clienti tipo del campione sono siti a Milano, nel CAP 2021 e a Palermo, nel CAP 90121.

Per il settore elettrico sono distinti tra:

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

Per il settore del gas sono distinti tra:

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

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

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

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

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

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

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

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

-
- Domestico ulteriormente differenziato per i CAP di Milano e Palermo, con 1.400 Smc di consumo annuo, uso gas per Cottura, acqua calda e riscaldamento, misuratore di classe < G6– ulteriormente differenziato tra con prezzo fisso/variabile;
 - Altri usi gas uso con 16.000 Smc di consumo annuo, uso tecnologico del gas misuratore di classe tra G10 e G40– ulteriormente differenziato tra con prezzo fisso/variabile;
 - Altri usi gas con 30.000 Smc di consumo annuo, uso tecnologico del gas misuratore di classe >G40– ulteriormente differenziato tra con prezzo fisso/variabile.

e) icone identificative tipologia offerta (Sconto Tutela, Energia Verde...) ⁵³.

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

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

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

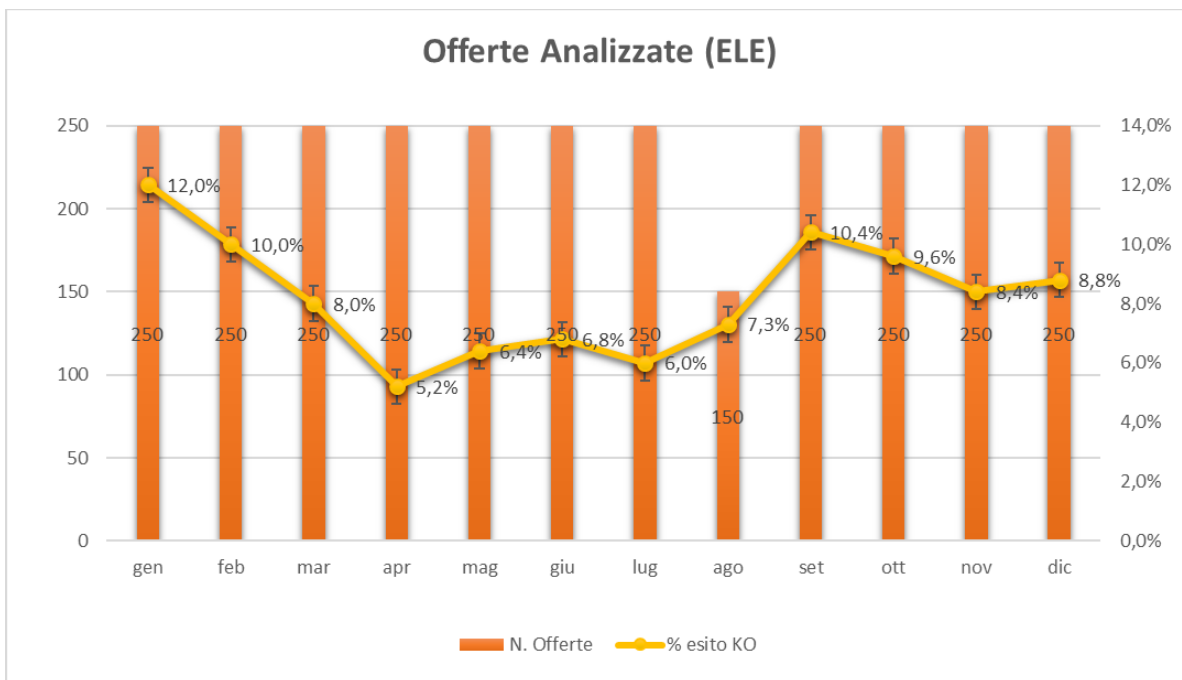
6.11. Per il settore elettrico, le non-conformità rilevate hanno avuto un andamento decrescente nel corso del primo semestre 2022, passando dal 12% di gennaio al 6,8% di giugno con un picco minimo del 5% nel mese di aprile. Nel secondo semestre 2022 la tendenza è stata opposta, in aumento. È passata infatti dal 6% di luglio all'8,8% di dicembre, con un picco massimo a settembre, pari al 10,4% di non-conformità rilevate. Nonostante le oscillazioni mensili i valori semestrali medi risultano omogenei, infatti la media per il primo semestre 2022 è pari a 8,1% e per il secondo semestre 2022 è 8,4% per un valore medio annuo di 8,2% riscontrate nel corso del 2022. Il maggior numero di non conformità riguardano aspetti ed informazioni legati al "prezzo" che si intendeva pubblicare, incidenza compresa tra il 32% e l'88% con una media del 55% nel periodo analizzato. Le altre causali hanno una incidenza minore come

⁵³ Sono infatti disponibili sul mercato libero offerte che offrono degli elementi distintivi, anche selezionabili nei filtri disponibili nella pagina del Portale al momento della sua interrogazione. Tali elementi sono identificabili nella pagina del Portale Offerte anche tramite delle icone visualizzate su ciascuna offerta cui si applicano. Tra questi è possibile citare:

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

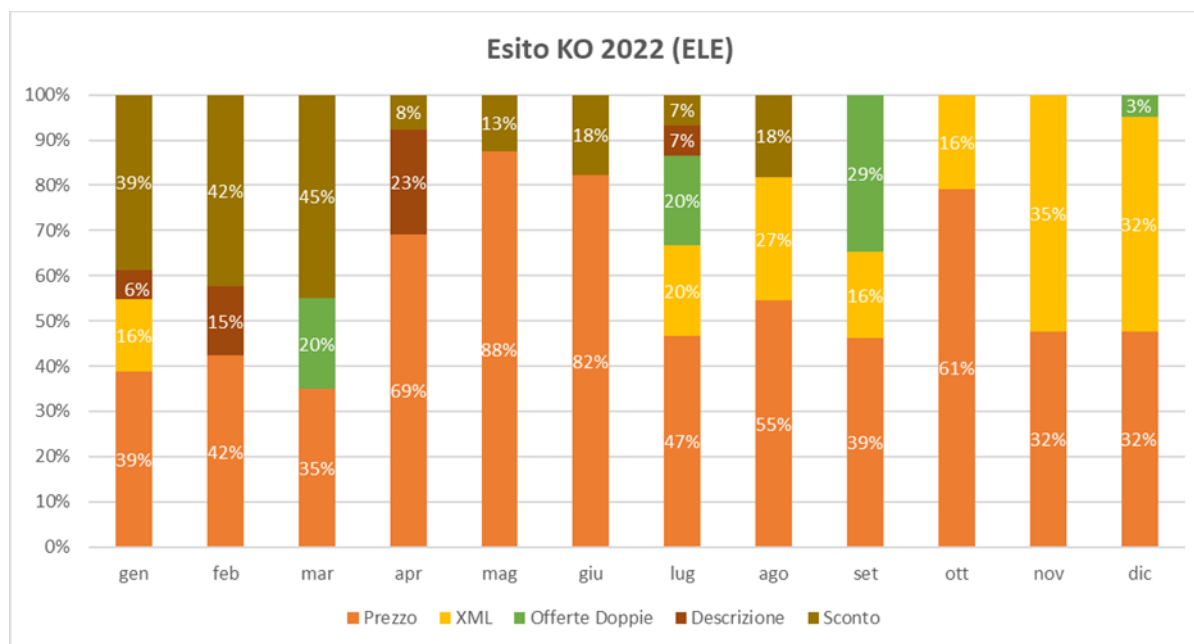
ad esempio problematiche sulla “descrizione”, 13% nel 2022, la presenza di “*offerte doppie*”, 18% nel 2022, o criticità nella compilazione dei tracciati informatici standardizzati “XML” per la trasmissione e la pubblicazione delle offerte, 23%, e compilazione del tipo di “Sconto” applicato, 24%.

Grafico 52. Incidenza delle anomalie e non conformità riscontrate nell’ambito del monitoraggio quotidiano delle offerte pubblicate nel Portale Offerte, rispetto alle offerte verificate – settore elettrico anno 2022.



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

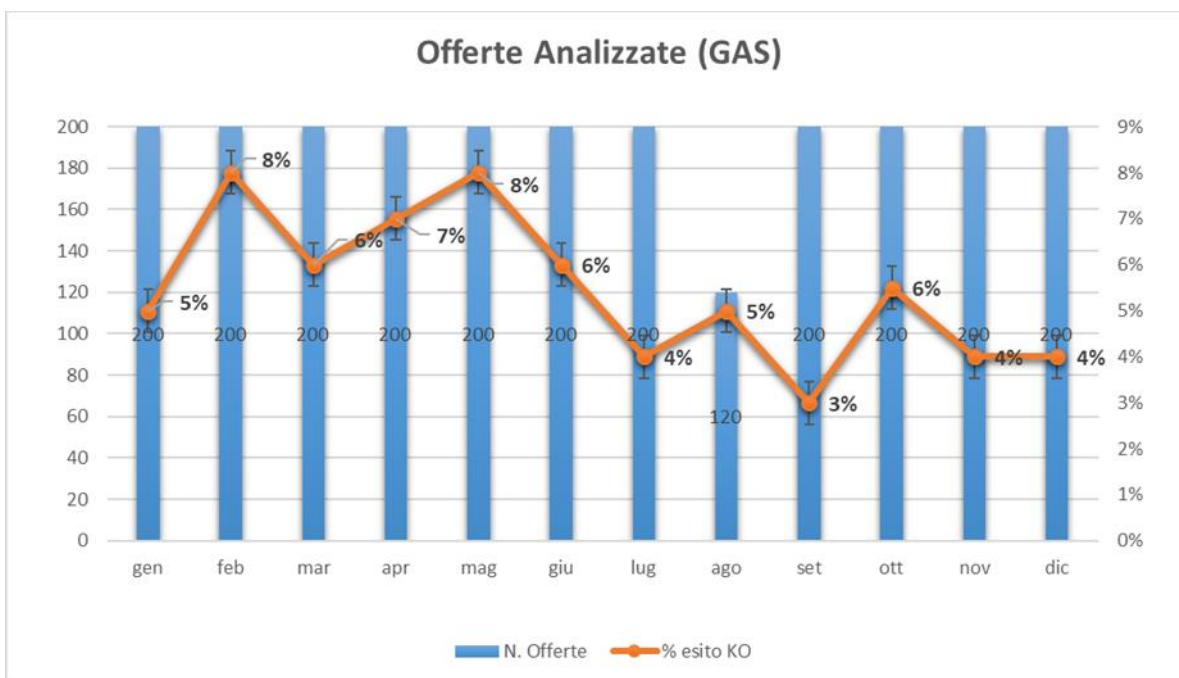
Grafico 53. Classificazione per argomento delle non conformità riscontrate nell’ambito del monitoraggio quotidiano delle offerte pubblicate nel Portale Offerte – settore elettrico anno 2022.



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

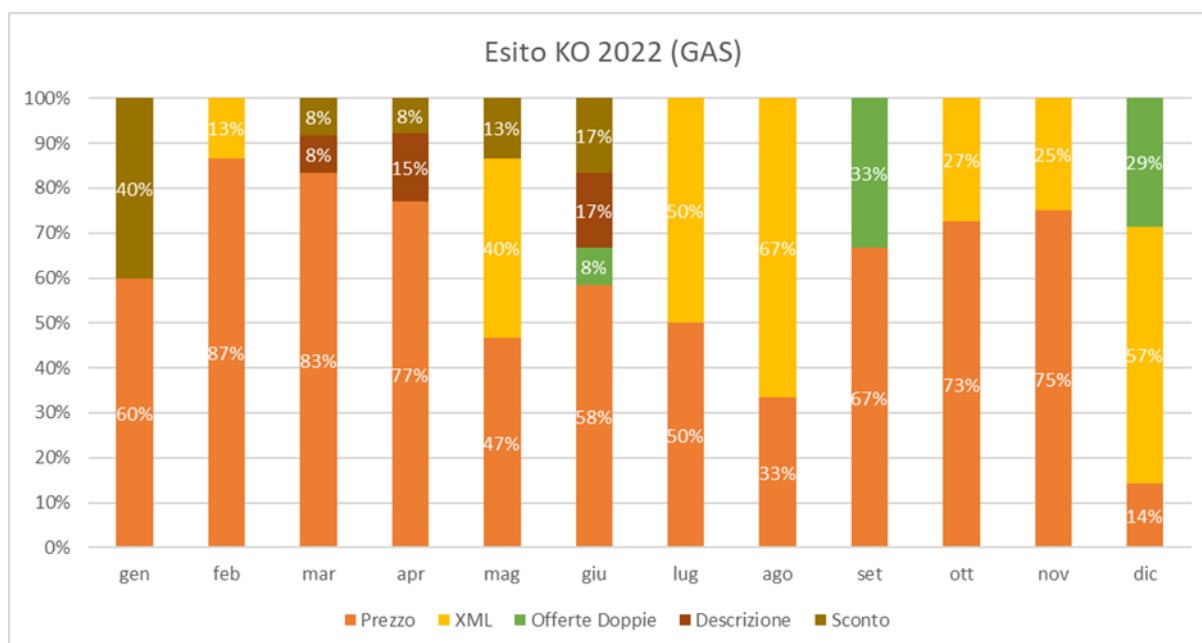
6.12. Nel settore del gas le non-conformità rilevate sono leggermente aumentate nei primi 5 mesi dell’anno 2022, passando dall’5% di gennaio all’8% di maggio. Nel secondo semestre invece l’andamento è stato più lineare, con i mesi di luglio, novembre e dicembre in cui il valore è pari a 4% e solo leggeri scostamenti negli altri mesi, dal 3% di settembre al 6% di ottobre. Il confronto semestrale indica chiaramente livelli più alti di non-conformità nel primo semestre, la cui media si assesta al 7%, rispetto al secondo semestre pari a 4%, per valore medio annuo del 5,5%. Anche in tale settore, il maggior numero di non conformità rilevate afferiscono, come per il settore elettrico, alle informazioni sul “prezzo” che il veditore intendeva pubblicare, con un’incidenza di non conformità sulle offerte analizzate pari al 60% in media nel periodo analizzato. Un’altra casistica di non conformità frequentemente rilevata afferisce alle informazioni sullo “sconto” contenuto nell’offerta pubblicata, 17%. Le altre causali si presentano solo in alcuni mesi, come il controllo sulla “descrizione”, 13% o su “XML”40%. Non si evidenziano criticità sulla presenza di “offerte doppie”.

Grafico 54. Incidenza delle anomalie e non conformità riscontrate nell'ambito del monitoraggio quotidiano delle offerte pubblicate nel Portale Offerte, rispetto alle offerte verificate – settore del gas naturale – anno 2022.



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

Grafico 55. Classificazione per argomento delle non conformità riscontrate nell'ambito del monitoraggio quotidiano delle offerte pubblicate nel Portale Offerte – settore del gas naturale – anno 2022.



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

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

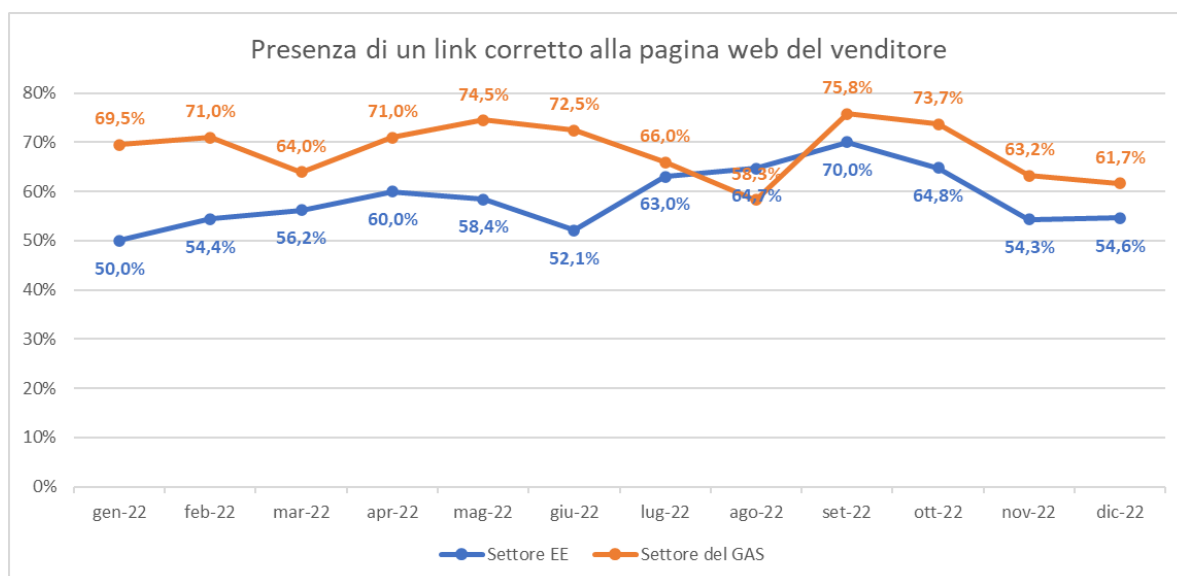
6.13. A partire da gennaio 2022 per tutte le offerte soggette a monitoraggio mensile, si eseguono tra l'altro le verifiche di:

- a) **la presenza delle documentazioni afferenti all'offerta nella pagina web del venditore** - verifica della effettiva presenza, nelle pagine web del Venditore, delle offerte pubblicate sul PO, con riferimento al campione del monitoraggio giornaliero sopra riportato.
- b) **la corrispondenza delle CTE pubblicate nel PO con quelle della pagina web del venditore** – corrispondenza tra le CTE della offerta pubblicate sul PO con quelle presenti sulla pagina web del venditore competente, con riferimento al campione delle offerte più scelte dai clienti finali che hanno cambiato fornitore;
- c) **la presenza sul PO delle offerte maggiormente scelte dai clienti** che hanno cambiato fornitore – sul campione delle prime 100 offerte scelte in ciascun mese.

6.14. In merito alla **presenza delle documentazioni afferenti all'offerta nella pagina web del venditore**, sono verificati mensilmente, tra l'altro, i seguenti aspetti:

- i. presenza sul PO alla pagina web del venditore;
- ii. correttezza del link pubblicato sul PO, ove presente.

Grafico 56. Esito verifiche: Presenza all'interno dell'offerta pubblicata sul Portale Offerte di un link corretto e funzionante alla pagina web del venditore – entrambi i settori – anno 2022.

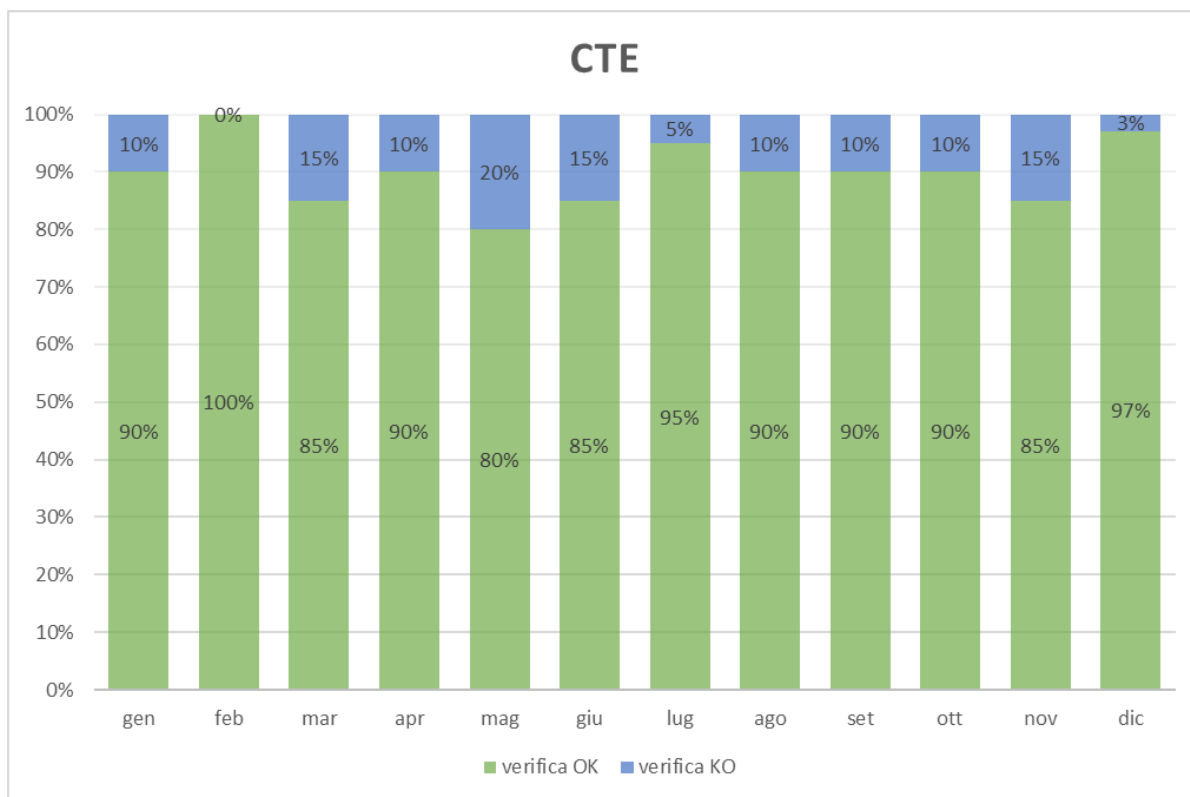


RENDICONTAZIONE DEL GESTORE DEL SII IN RELAZIONE AI MONITORAGGI SUL PORTALE OFFERTE.

- 6.15. Per il **settore elettrico**, nel 2022 la percentuale di offerte che presentano un link correttamente funzionante tra le offerte analizzate ha un andamento altalenante ma con una tendenza leggera al miglioramento. In media è infatti passata dal 55,2% del primo semestre al 61,9% del secondo semestre.
- 6.16. Per il **settore del gas naturale**, il grafico evidenzia una situazione di minore criticità rispetto al settore elettrico, anche se il leggero peggioramento nella seconda parte del 2022. La percentuale di offerte pubblicate complete di un link corretto alla relativa pagina web del venditore passa dal 70,4% del primo semestre al 66,4% del secondo semestre.
- 6.17. Per la **corrispondenza delle CTE pubblicate nel PO con quelle della pagina web del venditore**, le verifiche hanno l'obiettivo accertare che il contenuto delle informazioni tecniche ed economiche (principalmente riferite al prezzo) sia corrispondente con quanto trasmesso al SII dal venditore per la pubblicazione nel Portale Offerte. In tal modo si accerta che l'offerta rappresentata sul Portale Offerte sia omogenea a quanto indicato dal venditore in sede di presentazione al cliente della documentazione dell'offerta e in particolar modo delle CTE⁵⁴.
- 6.18. Per poter verificare suddetta la corrispondenza, le offerte oggetto di verifica sono selezionate sulla base della numerosità dei clienti che hanno scelto ciascuna offerta nell'ambito degli *switching* eseguiti in un determinato mese. Tra quelle maggiormente scelte, che sono sia presenti su PO che complete di CTE pubblicate sulla pagina *web* del venditore, ne vengono analizzate 20 al mese, 10 per il settore elettrico e 10 per il settore gas.
- 6.19. Come riportato nel grafico seguente, nel 2022, la documentazione contrattuale pubblicata sul sito dei venditori, quando presente, risulta per lo più corretta. La percentuale di conformità è elevata, in media pari a oltre il 90%. Le non conformità riscontrate mensilmente non hanno mai superato il 20%, toccato solo a maggio, rimanendo tra il 10-15% e risultando nulle a febbraio.

⁵⁴ I venditori hanno l'obbligo ai sensi del codice di condotta commerciale di trasferire tutta la documentazione contrattuale al cliente finale ma non l'obbligo di pubblicare sul proprio sito la medesima documentazione. Le CTE di un'offerta sono parte della documentazione contrattuale che il venditore mette a disposizione del cliente finale. Nello specifico pubblicizzano i prezzi applicati, le formule con cui vengono calcolati e tutte le altre condizioni contrattuali che influiscono sui prezzi stessi.

Grafico 57. Esiti verifiche della corrispondenza tra le CTE pubblicate sul PO con quelle della pagina web del venditore – Anno 2022.



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

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

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

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

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

- 7.1. Nella presente sezione sono esposti sinteticamente gli interventi effettuati dall'Autorità finalizzati al rafforzamento degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali nelle fasi precontrattuale e contrattuale, che sono diventati efficaci nel corso del 2022 mediante la revisione del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali (di seguito: Codice di condotta commerciale), nonché mediante l'aggiornamento della regolazione della Bolletta 2.0.
- 7.2. Inoltre, sono dettagliate le attività relative all'estensione delle funzionalità del Portale Offerte.
- 7.3. Infine, sono riportate le iniziative informative dell'Autorità per rafforzare la consapevolezza dei clienti finali di piccole dimensioni nei mercati *retail* dell'energia elettrica e del gas naturale.

//Codice di condotta commerciale

BOX: cos'è il Codice di condotta commerciale?

Il Codice di condotta commerciale rappresenta, in accordo con le previsioni del Codice del consumo⁵⁵ e delle direttive comunitarie in materia energetica, una specificazione settoriale della normativa generale in tema di tutela dei consumatori con particolare riguardo alla fase di offerta e di stipula del contratto di fornitura ed è stato adottato con l'obiettivo generale di prevenire condotte pregiudizievoli per i clienti finali (clienti domestici e clienti non domestici di piccole dimensioni)⁵⁶ nel momento in cui ricevono offerte per la conclusione di contratti di fornitura di energia elettrica e/o gas naturale di mercato libero.

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

⁵⁵ Decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

⁵⁶ Ad es. comportamenti messi in atto da venditori, denotanti la carenza di informazioni adeguate sulle offerte commerciali disponibili o il ricorso ad informazioni inesatte al fine di indurre il cliente finale alla conclusione di un nuovo contratto di fornitura, sfruttando l'inconsapevolezza dello stesso.

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

7.4. In tale ambito si ricorda che con la deliberazione 27 ottobre 2020, 426/2020/R/com, l'Autorità ha approvato interventi di ulteriore rafforzamento degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali, mediante la revisione del Codice di condotta commerciale, finalizzati a migliorare la comprensibilità delle informazioni precontrattuali e contrattuali, incluse le condizioni economiche delle offerte, ad aumentare la confrontabilità delle offerte proposte dai venditori ed a rafforzare la complementarità tra gli strumenti informativi a disposizione del cliente finale medesimo. Tali interventi sono diventati operativi nel corso del 2021; in particolare, relativamente:

- a) alla fase precontrattuale, l'introduzione della **Scheda sintetica**⁵⁷ e di **indicatori di prezzo**⁵⁸, che sintetizzano le componenti di costo dell'offerta al fine di facilitare il confronto tra le offerte, con disposizioni entrate in vigore dal 1° luglio 2021;
- b) alla fase contrattuale, tra cui, l'introduzione, nella comunicazione delle variazioni unilaterali che comportino variazioni delle condizioni economiche, della **stima della spesa annua** e la previsione di una comunicazione specifica in caso di **evoluzioni automatiche**, con disposizioni entrate in vigore dal 1° ottobre 2021.

7.5. Con riferimento all'anno 2022, sono stati fatti ulteriori interventi finalizzati a rafforzare l'allineamento tra il Portale Offerte e il materiale informativo fornito al cliente finale ai sensi del Codice di condotta commerciale: con la deliberazione 135/2022/R/com è stata prevista la standardizzazione del codice offerta da riportare obbligatoriamente nella documentazione precontrattuale e contrattuale nonché sul Portale medesimo.

7.6. Inoltre, sempre relativamente all'anno 2022, con la deliberazione 289/2022/R/com l'Autorità ha approvato specifiche modifiche al Codice di condotta commerciale al fine di adeguare, a partire dall'1 ottobre 2022:

- a) alcuni degli obblighi informativi dei venditori per tenere conto delle disposizioni di cui al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 210/2021⁵⁹ relativamente ai diritti

⁵⁷ Allegato 4 al Codice di condotta commerciale. La Scheda sintetica riassume tutti gli obblighi informativi, in capo al venditore, relativi all'offerta, in formato standardizzato e comprensibile per il cliente finale

⁵⁸ Finalizzati a sintetizzare le componenti di costo dell'offerta al fine di facilitare il confronto tra le offerte

⁵⁹ Attuazione della direttiva UE 2019/944, del Parlamento europeo e del Consiglio, del 5 giugno 2019, relativa a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica e che modifica la direttiva 2012/27/UE, nonché recante disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento UE 943/2019 sul mercato interno dell'energia elettrica e del regolamento UE 941/2019 sulla preparazione ai rischi nel settore dell'energia elettrica e che abroga la direttiva 2005/89/CE.

contrattuali dei clienti finali, con particolare riferimento alle modalità ed ai termini per il pagamento delle fatture ed alle informazioni in merito ai diritti connessi agli obblighi di servizio pubblico universale dei venditori di energia elettrica,

- b) i criteri di calcolo della stima della spesa annua delle offerte a prezzo variabile riportata nel materiale informativo precontrattuale fornito al cliente finale, in considerazione del perfezionamento della metodologia di determinazione degli indici *forward* utilizzati per la stima della spesa annua delle offerte pubblicate sul Portale Offerte.

7.7. Infine, con il documento per la consultazione 668/2022/R/com, l'Autorità ha delineato gli orientamenti in merito ad ulteriori interventi di aggiornamento ed efficientamento degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali, con particolare riferimento agli oneri di recesso anticipato dei clienti finali di energia elettrica e ai casi di rinnovo delle condizioni economiche nei contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale. Inoltre, il documento per la consultazione ha avviato una disamina in materia di contratti con prezzo dinamico dell'energia elettrica, di offerte di mercato libero con strutture di prezzo non convenzionali, di servizi e prodotti aggiuntivi e di offerte con disponibilità di energia rinnovabile finalizzata ad una prima ricognizione sulla possibile introduzione di nuovi obblighi informativi.

Il Portale Offerte

BOX: cos'è il Portale Offerte?

Il Portale Offerte, disciplinato dalla deliberazione dell'Autorità, 51/2018/R/com e smi in attuazione della legge 124/2017 (legge Concorrenza), è un portale informatico pubblico per la raccolta e la pubblicazione in modalità *open data* dove clienti domestici e piccole imprese di energia elettrica e gas naturale possono confrontare in modo immediato, chiaro e gratuito tutte le offerte di elettricità e gas naturale. Con la medesima deliberazione l'Autorità ha adottato il Regolamento per la realizzazione e gestione, da parte del Gestore del SII (Acquirente Unico), del Portale Offerte.⁶⁰ Il Regolamento prevede la pubblicazione in seno al Portale Offerte, unicamente delle offerte di energia elettrica e gas naturale rivolte alla generalità dei clienti di piccole dimensioni, mentre esclude dallo stesso quelle riservate a un gruppo chiuso di soggetti dotati di specifici requisiti distintivi nonché le offerte con condizioni contrattuali ed economiche oggetto di negoziazione individuale.

⁶⁰ Il Portale è attivo dal 1° luglio 2018. Da tale data erano disponibili per la consultazione le offerte PLACET (Prezzo Libero a Condizioni Equiparate di Tutela) e delle tariffe dei Servizi di Tutela (Servizio di Maggior Tutela e Servizio di Tutela Gas). Da settembre 2018 è stato avviato il popolamento del Portale con le offerte presenti nel Trova Offerte dell'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) mentre da dicembre 2018 è possibile consultare le offerte di mercato nella loro totalità.

Ai sensi della legge Concorrenza, inoltre, è stato istituito il Comitato Tecnico Consultivo (di seguito: CTC)⁶¹ che si riunisce periodicamente per illustrare ai propri membri lo stato dell'arte in merito alle fasi di implementazione del Portale Offerte e alle funzionalità del sito sviluppate nel tempo (<https://www.arera.it/it/ctc.htm>).

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

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

In relazione al modello organizzativo e tecnologico, è identificato un set minimo di criteri per lo sviluppo del Portale Offerte tali da garantire, al contempo, livelli prestazionali adeguati, segnatamente, sotto il profilo della massima usabilità del sito da parte dell'utente (anche con l'ausilio di appositi sussidi informativi) nonché la necessaria flessibilità di adattamento nel tempo; a riguardo, è altresì prevista l'integrazione tecnica e funzionale del Portale in questione con il SII, in modo da sfruttare i relativi benefici e sinergie derivanti dagli sviluppi di quest'ultimo.

⁶¹ Il CTC è composto da un rappresentante dell'Autorità, uno del Ministero dello sviluppo economico, uno dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, uno delle associazioni dei consumatori non domestici, uno del CNCU ed uno degli operatori di mercato. Inoltre, è prevista la presenza di un rappresentante dell'Acquirente Unico, in qualità di uditore. A oggi il CTC si è riunito rispettivamente in data 5 ottobre 2017, 13 novembre 2017, 17 gennaio 2018, 25 giugno 2018, 24 ottobre 2018, 8 maggio 2019, 11 dicembre 2019, 19 maggio 2021 per permettere ai suoi membri di manifestare le proprie esigenze e confrontarsi in merito ai possibili contenuti del Portale, esigenze di cui l'Autorità ha tenuto conto nella predisposizione del Regolamento di funzionamento di tale Portale adottato con la deliberazione 51/2018/R/com.

Evoluzione del Portale Offerte

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

- Fase 1 - luglio 2018: la pubblicazione di tutte le offerte PLACET di energia elettrica e di gas naturale;
- Fase 2 - settembre 2018: integrazione progressiva nel Portale di tutte le offerte di energia elettrica e gas naturale (incluse le *dual fuel*) rivolte ai clienti domestici, formulate dai venditori presenti nel TrovaOfferte⁶² con la relativa disattivazione del medesimo;
- Fase 3 - dicembre 2018: pubblicazione progressiva delle offerte di energia elettrica e di gas naturale e *dual fuel* rivolte alla generalità dei clienti finali di piccole dimensioni (c.d. offerte generalizzate), pubblicizzate o diffuse sui siti internet e/o presso gli sportelli fisici dei venditori, su altri siti internet e sui principali mezzi di informazione con copertura territoriale almeno pari alla regione nonché delle offerte non pubblicizzate con le modalità in discorso qualora i venditori ne facciano richiesta.

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

Il Portale Offerte contiene offerte fisse e offerte variabili di mercato libero, Offerte PLACET nonché la spesa dei regimi di tutela sia per l'energia elettrica che per il gas naturale. Si tratta di tutte le 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.

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

⁶² Il TrovaOfferte istituito nel 2008 e disattivato da settembre 2018 era il comparatore presente sul sito dell'Autorità che permetteva il confronto delle sole offerte rivolte ai clienti domestici del mercato libero proposte dai venditori che volontariamente decidevano di pubblicarle in tale strumento.

Dal monitoraggio degli accessi risulta che per il periodo gennaio-dicembre 2022, il sito ha avuto un totale di 1.847.400 visitatori unici (+114% rispetto allo stesso periodo del 2021). Il numero di utenti che utilizzano il Portale Offerte è pertanto aumentato sia in termini assoluti che in termini percentuali rispetto al totale delle visite. In media hanno visitato mensilmente il Portale nel 2022 oltre 153 mila visitatori unici, con un picco nel mese di ottobre 2022 di oltre 227 mila utenti.

Nel quarto trimestre 2022 la maggior parte degli utenti del Portale ha utilizzato, per la navigazione, browser disponibili mediante dispositivi desktop. Gli accessi nel quarto trimestre 2022 sono avvenuti, infatti, per il 54,8% tramite desktop, in aumento rispetto al trimestre precedente pari a 45%, il 40% è avvenuta tramite smartphone, in diminuzione rispetto al precedente trimestre (-2,5%).

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

Triennio 2018-2020

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

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

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

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

- sono state sviluppate *nuove opzioni di ricerca*: la ricerca semplice che permette al cliente finale di scegliere, sin da subito, se effettuare una ricerca rapida costituita da pochi filtri

essenziali (es. offerte green), in grado di dare un riscontro immediato relativamente alla ricerca delle offerte, oppure una ricerca avanzata articolata con tutti i filtri disponibili, ulteriormente arricchiti (es. energia verde, presenza di servizi aggiuntivi, ecc.) nonché la possibilità per l'utente di scegliere tra ricerca semplice e ricerca avanzata, in fase di interrogazione del Portale Offerte;

- è stata inserita nella *pagina dei risultati* di ricerca la differenza tra la spesa annua totale di ogni offerta e quella del servizio di tutela;
- è stato previsto l'inserimento del codice offerta nella schermata di *ranking* delle offerte così da agevolare la ricerca dell'utente;
- è stato migliorato il *layout* grafico della pagina di dettaglio delle offerte per rendere più comprensibile all'utente le componenti della spesa annua stimata (diversa modalità di visualizzazione delle componenti di prezzo c.d. passanti rispetto a quelle stabilite dal venditore, all'interno della pagina di dettaglio);
- è stata implementata la pagina informativa di *help online* per gli utenti, con l'inserimento di *Frequently Asked Questions* (FAQ) e video tutorial.

Biennio 2021-2022

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

- *inserimento di nuovi parametri di ricerca*: sono stati inseriti nel Portale Offerte due ulteriori filtri che consentano all'utente di ricercare le offerte sulla base del nome e/o del codice offerta. Tali opzioni di ricerca sono disponibili all'utente sia in fase iniziale di confronto delle offerte, sia in fase di affinamento della ricerca;
- *adeguamento del contenuto della pagina di dettaglio* delle offerte in conformità con le nuove previsioni sul Codice di condotta commerciale di cui alla deliberazione 426/2020/R/com (cfr. paragrafo precedente): in particolare, sono stati inseriti gli indicatori sintetici di prezzo e il grafico dell'andamento dell'indice negli ultimi 12 mesi, in corrispondenza delle offerte a prezzo variabile; in proposito è altresì previsto che nella prima metà del 2022 siano completati gli ulteriori interventi di completo allineamento tra le informazioni tecnico-economiche contenute nella scheda sintetica delle offerte che i venditori sono tenuti a fornire ai clienti in fase precontrattuale e quelle rappresentate nelle pagine di dettaglio delle offerte visualizzate nel Portale Offerte⁶³;

⁶³ Rappresentazione delle caratteristiche principali delle offerte; indicatori sintetici di prezzo della materia energia/gas naturale; grafico sull'andamento annuale degli indici a pubblica diffusione con riferimento alle offerte variabili.

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

Nel corso del 2022 è stato ulteriormente ottimizzato il *layout* delle pagine di dettaglio delle offerte pubblicate nel Portale Offerte, con il duplice obiettivo di renderlo di più facile utilizzo per l'utente e quello di fornirgli il maggior numero di informazioni utili.

A titolo esemplificativo, nella pagina di dettaglio di ciascuna offerta è stata resa evidente la spesa al netto e al lordo delle imposte, sono stati inserite le informazioni contenute nella scheda sintetica di cui al codice di Condotta commerciale richiamate nel paragrafo precedente.

Da ottobre 2022, dopo apposita consultazione, sono state apportate alcune modifiche al tracciato con cui gli operatori caricano le proprie offerte nel Portale, principalmente al fine di acquisire ulteriori informazioni sulle offerte, nonché a rendere più agevole il processo di trasmissione dei dati su tali offerte (il nuovo tracciato, ad esempio, permette al venditore di inserire offerte con nuovi indici di riferimento e con differenti periodicità di aggiornamento dell'indice di riferimento delle offerte variabili).

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

- è stato previsto l'aggiornamento su base mensile in luogo di quello trimestrale o degli indici *forward* di energia elettrica e gas naturale adoperati per la stima della spesa delle offerte a prezzo variabile;
- con specifico riferimento alla stima della spesa del servizio di tutela gas, sono state modificate le modalità di determinazione della stessa, in seguito all'eliminazione di alcune componenti del prezzo di tutela previgenti alla riforma di cui alla deliberazione 374/2022/R/gas e alla nuova indicizzazione al PSV.

Sempre nell'ottica di agevolare l'utilizzo del sito da parte degli utenti sono stati integrati e arricchiti i contenuti dei *video tutorial*.

Nel corso del 2022, sono infine proseguiti gli *approfondimenti già iniziati nell'anno precedente funzionali* al successivo sviluppo di due ulteriori funzionalità del Portale Offerte:

- di calcolo della spesa associato all'offerta che il cliente riceve dal proprio venditore in occasione di rinnovi contrattuali, variazioni delle condizioni economiche ed evoluzioni

automatiche delle condizioni contrattuali, così da poterla confrontare con quella delle altre offerte visualizzate in seno al Portale e valutarne l'eventuale convenienza;

- di simulare la spesa annua delle offerte ivi visualizzate sulla base dell'andamento dei consumi effettivi dell'utente, riferiti agli ultimi dodici mesi.

Si rammenta, infine, che oltre alle attività sopra riportate, Acquirente unico svolge la consueta analisi delle offerte caricate sul Portale Offerte dai venditori così da valutare l'esigenza di modifiche/affinamenti agli attuali algoritmi di calcolo della spesa in funzione delle caratteristiche prevalenti di tali offerte, nonché interventi sul layout grafico del Portale o in generale sui contenuti informativi (es. icone, descrizione delle tipologie di sconto applicate) nell'ottica di rendere lo strumento di più agevole uso per l'utente. Tra questi interventi sarà altresì valutata la più opportuna modalità per permettere all'utente che visualizza un'offerta nel Portale Offerte di reperirla più agevolmente sul sito del venditore.

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

7.9. Da ultimo, con riferimento agli interventi sulla trasparenza della bolletta, con la deliberazione 549/2020/R/com l'Autorità ha avviato un procedimento per l'aggiornamento e revisione della regolazione della Bolletta 2.0, teso, tra altro, a perseguire una maggiore coerenza del contenuto informativo della bolletta con gli altri interventi disciplinati dall'Autorità in vista del superamento delle tutele di prezzo, tra cui il Portale Offerte e il Codice di condotta commerciale. In particolare, con la deliberazione 209/2022/R/com, l'Autorità ha disposto un arricchimento delle informazioni minime veicolate mediante il canale della bolletta, definendo l'obbligo di riportare elementi funzionali alla maggiore consapevolezza da parte del cliente finale rispetto alle condizioni economiche del proprio contratto di fornitura, alla riscontrabilità dell'offerta sottoscritta e, infine, alla valutazione ed eventuale confrontabilità di quest'ultima con le altre offerte presenti sul mercato. Nello specifico, dall'1 gennaio 2023, dovranno essere obbligatoriamente riportate in bolletta sia la spesa annua sostenuta, aggiornata in ogni bolletta, finalizzata a incrementare la consapevolezza del cliente finale rispetto alla sua spesa complessiva, sia il Codice Offerta, quale informazione funzionale al perseguimento dell'obiettivo della riscontrabilità delle condizioni economiche dell'offerta sottoscritta e al confronto con le offerte disponibili sul Portale Offerte al momento della consultazione dello stesso. Entrambe queste informazioni sono state infatti inserite in un'ottica di utilizzo integrato con il Portale Offerte e con la

documentazione precontrattuale predisposta dal venditore, in particolar modo con la Scheda sintetica come brevemente illustrato sopra. Infine, anche in attuazione della Direttiva 2019/944/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 5 giugno 2019 (Direttiva elettrica) è stato introdotto il link alla pagina web, ARERA per il consumatore (www.arera.it/consumatori) creata appositamente all'uopo, che permette di accedere in maniera semplice e immediata ai servizi disciplinati dall'Autorità sviluppati rispettivamente per confrontare le offerte sul mercato (Portale Offerte), conoscere i propri consumi di energia elettrica e di gas naturale (Portale Consumi) e di conoscere i propri diritti (Sportello per il consumatore).

Iniziative informative

7.10. In ottemperanza alle disposizioni della legge 4 agosto 2017, n. 124 “Legge annuale per il mercato e la concorrenza” (di seguito: Legge concorrenza 2017), come modificata dalla legge 26 febbraio 2021, n. 21 di conversione del decreto legge 31 dicembre 2020, n. 183 e dalla legge 29 dicembre 2021, n. 233 di conversione del decreto legge 6 novembre 2021, n. 152, con la deliberazione 10 novembre 2017, 746/2017/R/com, l'Autorità ha disposto l'obbligo per gli esercenti la maggior tutela e i venditori nell'ambito della tutela gas di inviare ai clienti interessati una informativa a cadenza semestrale, definita dall'Autorità medesima e comunicata in bolletta nella sezione relativa alle comunicazioni istituzionali⁶⁴ in merito al superamento delle tutele di prezzo. Con la deliberazione 21 maggio, 197/2019/R/com l'Autorità ha, tra l'altro, aggiornato la tempistica finale relativa all'obbligo degli esercenti in regimi di tutela di fornire ai clienti finali interessati la suddetta informativa, prevedendo che tale obbligo perduri fino al superamento delle tutele di prezzo e mantenendo la previsione di un aggiornamento semestrale. Tenuto conto del suo carattere informativo mirante ad un rafforzamento della consapevolezza e della contemporanea neutralità rispetto ad ulteriori interventi in fieri, l'Autorità ha confermato il seguente testo per le bollette emesse nel corso del secondo semestre 2022:

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

⁶⁴ Articolo 10, comma 3, dell'Allegato A alla deliberazione 16 ottobre 2014, 501/2014/R/com (Bolletta 2.0).

7.11. A partire dall'1 gennaio 2023, ai sensi della deliberazione 209/2022/R/com che modifica, tra l'altro, l'Allegato A alla deliberazione 501/2014/R/com, sia i venditori di mercato libero sia gli esercenti i servizi di tutela per le forniture di energia elettrica e gas naturale sono tenuti a riportare all'interno di ciascuna bolletta, con separata e adeguata evidenza, il seguente messaggio:

"Per scoprire se ci sono altre offerte più adatte alle tue esigenze, per conoscere meglio le tue abitudini di consumo, i tuoi consumi storici e per confrontare il tuo consumo nello stesso periodo degli anni precedenti e per ricevere informazioni o conoscere i tuoi diritti, consulta www.arera.it/consumatori."

In analogia con l'informazione di cui alla deliberazione 10 novembre 2017, 746/2017/R/com, il testo della comunicazione sopra esposto assolve il ruolo di rafforzare la consapevolezza del cliente finale, utilizzando un canale informativo di larga diffusione, la bolletta. L'Autorità ha quindi deciso che la previsione dell'obbligo informativo a valere sugli esercenti la maggior tutela e i fornitori nell'ambito della tutela gas, con riferimento ai clienti forniti in maggior tutela e ai clienti serviti in tutela gas, di cui alla deliberazione 746/2017/R/com a decorrere dall'1 gennaio 2023, e fino al pieno superamento delle tutela di prezzo previsto entro gennaio 2024, è da considerarsi assolto con il previsto inserimento in bolletta della comunicazione introdotta dalla deliberazione 209/2022/R/com.

7.12. Relativamente al superamento delle tutele di prezzo per le microimprese, con la deliberazione 10 maggio 2022, 208/2022/R/eel, l'Autorità ha dato attuazione alle disposizioni della Legge concorrenza 2017, definendo la regolazione del Servizio a Tutele Graduali (di seguito: STG) per le microimprese e le modalità di assegnazione dello stesso tramite procedure concorsuali, così da permetterne l'operatività a partire da gennaio 2023. Con la successiva deliberazione 586/2022/R/eel è stato differito al 1° aprile 2023 il termine di erogazione del servizio da parte degli esercenti individuati tramite le procedure concorsuali. Simile differimento si è reso necessario in seguito all'attacco informatico subito dalla società Gestore dei Servizi Energetici SpA., che ha reso indisponibili i sistemi informatici di Acquirente Unico (di cui la prima è la capogruppo), provocando l'impossibilità per quest'ultimo di svolgere le aste secondo l'originario calendario che prevedeva la pubblicazione dei relativi esiti al 7 ottobre 2022 così da lasciare tre mesi di tempo prima dell'attivazione del servizio per tutte le attività prodromiche all'operatività dei nuovi esercenti.

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

- a) nel periodo intercorrente da luglio a marzo 2023, ad allegare, ad almeno due bollette di cui la seconda inviata al cliente finale tra dicembre e marzo 2023, una specifica informativa definita dall'Autorità sul STG e sul mercato libero, in un foglio separato

e, nel caso di bolletta in formato dematerializzato, in file separato dalla bolletta oppure all'interno del file della bolletta nella prima pagina del documento;

- b) a riportare, nella sezione relativa alle comunicazioni istituzionali della bolletta sintetica di chiusura del cliente finale, che i clienti interessati riceveranno a partire da gennaio 2023, il seguente testo in carattere *bold*:

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

Campagna servizio tutele graduali per microimprese

- 7.14. Il differimento delle date di fine tutela per i domestici e l'allineamento delle scadenze tra i settori elettrico e gas hanno indotto ad una diversa calendarizzazione delle campagne di comunicazione ipotizzate, nel precedente Rapporto, per il secondo semestre 2022.
- 7.15. La campagna informativa è stata segmentata nel corso del 2023 sui diversi target.
- 7.16. Nel primo trimestre 2023 verrà diffusa, in collaborazione con le Associazioni di categoria e le camere di commercio, la campagna destinata alle microimprese (*clienti non domestici titolari di POD con potenza contrattualmente impegnata fino a 15 kW*) incentrata sull'illustrazione del processo di fine tutela e sui meccanismi del Servizio Tutele Graduali.
- 7.17. Nel secondo semestre 2023 e nel primo semestre 2024 sarà posta in produzione e diffusa la campagna destinata ai clienti domestici (energia e gas).

Campagna ARERA-AGCM “Difenditi così” (nei confronti dei call center aggressivi)

- 7.18. Nel mese di luglio è stata lanciata su radio tv, social media e stampa, la campagna informativa “Difenditi così”, realizzata da ARERA e AGCM. Uno spot di 30 secondi diffuso negli spazi gratuiti messi a disposizione dal Dipartimento Informazione Editoria della Presidenza del Consiglio e numerosi prodotti social, diffusi attraverso i profili delle due Autorità nelle diverse piattaforme.

- 7.19. La campagna prevedeva la realizzazione di un sito web di servizio – <https://www.difenditicosi.it/> – con contenuti informativi e di indirizzo. Il sito è regolarmente on line e raggiungibile da tutti gli strumenti web e social delle due Autorità.
- 7.20. Solo considerando i numeri di ARERA, la campagna di advertising, già dalle prime fasi ha registrato 43 milioni di *impression*, oltre 86 mila *click* di approfondimento. Superati i 2 milioni di visualizzazioni su YouTube. L'avvio della campagna “Difenditi così”, nel bimestre del lancio, ha registrato circa 7000 visualizzazioni su Twitter e oltre 13 mila su LinkedIn

Riorganizzazione del sito web di ARERA

- 7.21. Nel mese di dicembre 2022 è stata effettuata la progettazione e la realizzazione della nuova pagina **ARERA per il consumatore**. Con la deliberazione 209/2022/R/com, infatti, l'Autorità ha scelto di offrire un unico punto di accesso ai tre servizi (Portale Consumi, Portale Offerte e Sportello per il consumatore), facilmente memorizzabile e con un *url* da riportare nella bolletta dei clienti finali: **www.arera.it/consumatori**.
- 7.22. La creazione della nuova pagina ha richiesto modifiche anche nella home page del sito di ARERA, nella quale è stato creato un banner di accesso dedicato, con una grafica riconoscibile che caratterizzerà le parti del sito dedicato ai consumatori. L'inserimento ha richiesto la razionalizzazione di altri spazi all'attività istituzionale di ARERA.