



ARERA

Autorità di Regolazione
per Energia Reti e Ambiente



Rapporto 596/2018/I/com



MONITORAGGIO RETAIL

RAPPORTO PER L'ANNO

2017



MONITORAGGIO RETAIL

RAPPORTO PER L'ANNO

2017

In aggiornamento dei precedenti rapporti

SOMMARIO



1. SINTESI DEI CONTENUTI E CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE 2

1.1. SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI..... 4

1.2. INTERVENTI IN ATTO ED EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO E REGOLATORIO 22



2. PREMESSA..... 27



3. INDICATORI SUL MERCATO LIBERO E I SERVIZI DI TUTELA PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS NATURALE 28

3.1 MERCATO LIBERO E SERVIZI DI TUTELA: SETTORE ELETTRICO 29

3.2 MERCATO LIBERO E SERVIZIO DI TUTELA: SETTORE DEL GAS NATURALE 33



4. MONITORAGGIO DEL MERCATO RETAIL DELL'ENERGIA ELETTRICA 40

4.1 STRUTTURA DEL SETTORE..... 41

4.2 PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI..... 49

4.3 OFFERTE E PREZZI..... 56

4.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE..... 66

4.5 MOROSITÀ..... 90



5. MONITORAGGIO DEL MERCATO RETAIL DEL GAS NATURALE..... 105

5.1 STRUTTURA DEL SETTORE..... 106

5.2 PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI..... 121

5.3 OFFERTE E PREZZI..... 125

5.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE..... 132

5.5 MOROSITÀ..... 154

1. SINTESI DEI CONTENUTI E CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Il presente Rapporto sintetizza, per l'anno 2017, gli esiti dell'attività monitoraggio¹ strutturale del mercato della vendita di energia elettrica e gas naturale alla clientela di massa (di seguito: monitoraggio *retail*), ovvero ai clienti di piccola e media dimensione² in termini di volumi di consumo. Tali esiti sono definiti sulla base dell'aggiornamento e dell'integrazione di alcuni dei risultati relativi a precedenti periodi, pubblicati mediante i Rapporti 2012-13, 2014-15 e 2016³.

Il Rapporto è redatto dall'Autorità nell'ambito dell'attività di regolare e sistematica osservazione delle condizioni di funzionamento del mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas naturale. Rispetto ai precedenti rapporti contiene, al fine di monitorare il regolare funzionamento del mercato sia nella fase pre-contrattuale che in quella contrattuale, sezioni dedicate a:

¹ L'attività di monitoraggio è stata avviata con il *Testo integrato del sistema di monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale* (di seguito TIMR), di cui alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, ora Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito l'Autorità), 3 novembre 2011, ARG/com 151/11 (di seguito deliberazione ARG/com 151/11).

² Come descritto con maggior dettaglio nel Rapporto 2012-13, ai fini del presente monitoraggio rientrano nella definizione di clienti di piccola e media dimensione:

- con riferimento alla vendita al dettaglio di energia elettrica, le tipologie:
 - i. clienti domestici, pari a poco meno di 30 milioni di punti e poco meno di 58.000 GWh di energia fornita nel 2017;
 - ii. clienti non domestici connessi in bassa tensione (di seguito: BT altri usi), esclusa l'illuminazione pubblica, pari a oltre 7 milioni di punti e circa 69.000 GWh di energia fornita;
 - iii. clienti non domestici connessi in media tensione, esclusa l'illuminazione pubblica (di seguito: MT altri usi), pari a circa 104.600 punti e oltre circa 98.000 GWh di energia fornita;
- per la vendita al dettaglio di gas naturale, le tipologie:
 - i. clienti domestici con consumi fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: clienti domestici), pari a quasi 20 milioni di punti e circa 15 miliardi di Smc di gas fornito;
 - ii. condomini uso domestico con consumi fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: condomini uso domestico), che complessivamente corrispondono a 200.000 punti e poco meno di 2,5 miliardi di Smc di gas fornito;
 - iii. clienti non domestici con consumi fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: clienti altri usi), esclusa la generazione elettrica, che complessivamente corrispondono a circa 1,2 milioni di punti e più di 6,6 miliardi di Smc di gas fornito;
 - iv. attività di servizio pubblico fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: attività di servizio pubblico), pari a 64.000 punti e circa 630 milioni di Smc di energia fornita.

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

³ Rapporto 42/2015//com, per il 2012-2013, e Rapporto 168/2017//com, per il 2014-15, e Rapporto 801/2017//com, per il 2016.

1 SINTESI DEI CONTENUTI E CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

- alcune evidenze circa la diffusione dei servizi di ultima istanza nel settore del gas (Fornitura di ultima Istanza, di seguito FUI, e Fornitura di Default⁴, di seguito FDD), come rilevate ai sensi del TIVG⁵.
- il monitoraggio della disciplina di cui al TIRV⁶, che ha innovato e sostituito la previgente disciplina dei contratti contestati;
- le prime evidenze in merito alla qualità della fatturazione risultanti dai dati raccolti ai sensi del TIF⁷.

Di seguito sono sintetizzati i contenuti del Rapporto (sezione 1.1) e sono riportate le considerazioni conclusive dell'Autorità e le possibili linee di intervento (sezione 1.2).

⁴ I Servizi di ultima istanza su rete di distribuzione sono disciplinati dal TIVG. In particolare hanno diritto al FUI:

- a) i clienti domestici, condominio uso domestico con consumo annuo inferiore ai 200.000 Smc, altri usi con consumo annuo inferiore ai 50.000 Smc, qualora rimangano privi di un contratto di fornitura per motivi diversi dalla morosità;
- b) i clienti titolari di attività di servizio pubblico, per qualsiasi motivo.

Diversamente hanno diritto al FDD:

- c) i clienti i clienti di cui alla lettera a) qualora rimangano privi di un contratto di fornitura a seguito della propria morosità;
- d) i clienti condominio uso domestico con consumo annuo superiore ai 200.000 Smc, altri usi con consumo annuo superiore ai 50.000 Smc, qualora rimangano privi di un contratto di fornitura per qualsiasi motivo.

⁵ "Testo Integrato delle attività di Vendita al dettaglio di Gas naturale e gas diversi da gas naturale distribuiti a mezzo di reti urbane", Allegato alla deliberazione 64/09 ARG/gas.

⁶ "Testo integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura ripristinatoria volontaria", Allegato alla deliberazione 228/2017/R/com.

⁷ "Testo Integrato in materia di Fatturazione del servizio di vendita al dettaglio per i clienti di energia elettrica e di gas naturale", Allegato alla deliberazione 463/2016/R/com.



1.1. SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

In questa sezione sono presentati i principali risultati emersi con riferimento all'anno 2017. Inoltre, ove possibile, è descritta l'evoluzione dei fenomeni rilevanti a partire dal 2012. Tali risultati sono esposti distinguendo tra le seguenti aree tematiche:

- Dinamiche concorrenziali;
- Offerte e prezzi;
- Processi e meccanismi organizzativi a supporto del funzionamento del mercato della vendita;
- Qualità della fatturazione;
- Morosità.

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

Tutte le evidenze riscontrate sono riportate nei successivi capitoli 3, 4 e 5. Nell'Appendice sono inoltre approfondite alcune di tali evidenze, attraverso un dettaglio maggiore di quello riportato nei suddetti capitoli.

Dinamiche concorrenziali nel settore elettrico

Con riferimento alle dinamiche concorrenziali nel settore elettrico, l'analisi ha evidenziato condizioni concorrenziali disomogenee tra le tipologie di clienti⁸. Durante tutto il quinquennio analizzato si osserva un costante e cospicuo incremento del numero degli operatori attivi nel mercato libero⁹ per tutte le tipologie di clientela¹⁰. La crescita del numero dei gruppi societari¹¹ attivi nella vendita non si arresta, raggiungendo il numero di 391; anche se nel 2017, tali gruppi sono aumentati di sole 18 unità rispetto al 2016, l'incremento più basso registrato dal 2012. Inoltre, continua la crescita a livello geografico di numerosi gruppi societari, che hanno allargato la propria presenza sul territorio nazionale. Per il primo anno, infatti la maggioranza dei gruppi societari, ossia il 53%, risulta presente su più della metà delle regioni italiane (Tabella 4.1). Per contro, gli indici di concentrazione a livello nazionale valutati sia in termini di energia fornita che di punti serviti migliorano, rispetto al 2016, solo con riferimento ai clienti domestici e non per le altre tipologie di cliente (Tabella 4.3). L'incremento

⁸ Dal punto di vista geografico, si conferma che le condizioni concorrenziali sono uniformi nell'ambito del territorio nazionale. Coerentemente, nel paragrafo 4.1 sono riportati gli indici della concentrazione del settore elettrico calcolati a livello nazionale.

⁹ Le numerose entrate di nuovi operatori nel settore della vendita di energia elettrica al dettaglio potrebbero tuttavia non essere legate esclusivamente a dinamiche specifiche del medesimo settore, ma essere strumentali a perseguire obiettivi strategici nei mercati a monte della filiera.

¹⁰ L'incremento del numero di soggetti attivi nella vendita è un fenomeno che si registra sia per il settore dell'energia elettrica che per il gas. Inoltre si segnala come la diffusione degli operatori attivi in entrambi i settori sia in costante aumento dal 2012 (Grafico 3.1).

¹¹ I gruppi societari sono conformati in base alle dichiarazioni degli operatori nell'ambito dell'Anagrafica Operatori dell'Autorità, come rilevate al 31/12 di ciascun anno.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

del numero degli operatori attivi nel mercato libero è infatti associato a una costante frammentazione delle loro quote di mercato più che ad una loro crescita media (Grafico 4.2, Grafico 4.3 e Grafico 4.4). Al fine di valutare correttamente gli impatti dell'incremento del numero degli operatori e l'entità delle eventuali barriere alla crescita, andrebbe tuttavia approfondita anche la capacità dei nuovi entranti di soddisfare i requisiti tecnici, di natura finanziaria e di onorabilità che garantiscono l'affidabilità degli operatori. Tali requisiti, infatti, rappresentano il fondamento di una crescita sostenibile e duratura della base clienti e pertanto determinano l'efficacia della pressione concorrenziale esercitata dai nuovi entranti nel mercato.

Dal lato della domanda, si segnala una costante dinamicità dei clienti che escono dalla maggior tutela, anche se differenziata tra le varie tipologie di clientela. La quota di clienti sul libero cresce, infatti, in media al ritmo di +3 punti percentuali all'anno per i clienti domestici e +2 punti percentuali all'anno per i clienti BT altri usi.

Clienti MT altri usi

L'attività di vendita ai clienti MT altri usi continua ad apparire caratterizzata da condizioni di effettiva concorrenza, come desumibili dagli indici di concentrazione, ridotti rispetto alle altre tipologie di cliente, e dalla frequenza con cui i clienti cambiano fornitore (*switching*), che nel 2017 ha raggiunto il livello più alto dal 2012. Tuttavia si osserva un innalzamento dei livelli di concentrazione rispetto al 2016, comunque tale da non raggiungere né i picchi registrati nel passato né la soglia della criticità. Tale aspetto richiede pertanto ulteriori approfondimenti nell'attività di monitoraggio dei prossimi anni al fine di verificarne la permanenza nel tempo e gli eventuali impatti sullo sviluppo della dinamica concorrenziale.

In particolare, tutti gli indici di concentrazione (HHI, C1-C3) hanno registrato un incremento (Tabella 4.3 e Grafico 4.4), e l'analisi dell'evoluzione della struttura dell'offerta testimonia come:

- ciascuno dei tre principali operatori ha acquisito maggiori quote di mercato, calcolate sia in termini di energia che di punti serviti;
- i cluster di gruppi societari di media dimensione, con quote comprese tra lo 0,5% e il 2% e tra il 2% e il 5%^{12, 13}, hanno perso quote di mercato a favore dei primi tre gruppi, segnalando un elemento di attenzione per il futuro. Gli operatori di media dimensione dovrebbero, infatti, presumibilmente essere in grado di esercitare la maggiore pressione competitiva sui primi tre grazie alla dimensione critica raggiunta, rilevante per sfruttare le economie di scala necessarie per fronteggiare i rischi in maniera efficiente e sostenere gli investimenti necessari per aumentare la competitività;
- la frammentazione dei gruppi societari di minori dimensioni (con quota inferiore allo 0,5%) è confermata anche nel 2017. I 15 nuovi gruppi societari entrati rispetto al 2016, infatti, hanno determinato un incremento della variazione della quota di mercato complessiva del cluster di solo +0,01%¹⁴.

D'altro canto, un elemento che rafforza la dinamicità del mercato della vendita ai clienti MT altri usi è l'elevato tasso di passaggi dei clienti finali¹⁵, che con un livello di 30,7% nel 2017 ha raggiunto il

¹² Nell'analisi della struttura del settore di cui ai capitoli 4 e 5, si distingue tra: gruppi piccoli, con quote inferiori allo 0,5%, gruppi medio-piccoli, con quote tra lo 0,5% e il 2%, gruppi medio-grandi, con quote di mercato tra il 2% e il 5% e gruppi grandi con quote superiori al 5%.

¹³ Con riferimento all'analisi della dinamica concorrenziale, nel resto del paragrafo si fa riferimento ai gruppi societari utilizzando indifferentemente le parole "gruppi" che "operatori".

¹⁴ Per la clientela MT altri usi, infatti, la quota di mercato in media coperta dai piccolissimi operatori si riduce tra il 2016 e il 2017 dallo 0,038% allo 0,036%.

¹⁵ Nell'ambito del presente Rapporto, per passaggi dei clienti finali si intendono i cambiamenti, in entrata o in uscita, dai servizi di tutela, i cambiamenti di venditore (*switching*) nell'ambito del solo mercato libero e le rinegoziazioni

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

picco massimo dal 2012 con valori nettamente più performanti rispetto agli altri segmenti di mercato (più del doppio del tasso registrato dai clienti BT altri usi e oltre sei volte quello dei domestici) (Tabella 4.6).

Clients BT altri usi

La struttura dell'offerta del mercato della vendita ai clienti BT altri usi, storicamente più concentrata sul lato dell'offerta rispetto a quanto emerge per i clienti MT altri usi, nel 2017 registra un incremento non trascurabile della concentrazione rispetto a quanto rilevato nel 2016 e con riferimento all'HHI rilevato in termini di punti serviti anche rispetto a quanto rilevato all'inizio del periodo di monitoraggio (2012). Ciascuno dei primi tre operatori, infatti, accresce la propria quota di mercato sia in termini di punti serviti che di energia fornita (ad eccezione del secondo operatore che riduce leggermente la quota in termini di energia). Tale incremento della concentrazione non inficia del tutto i buoni risultati raggiunti in termini di concorrenza raggiunti negli anni passati. Gli indici C1, C2 e C3 in termini di energia e gli indici C2 e C3 in termini di punti serviti, infatti, risultano comunque inferiori rispetto a quanto rilevato nel 2012. Tuttavia rappresenta un elemento da monitorare con attenzione nei prossimi anni, in modo da valutarne gli eventuali impatti sullo sviluppo della concorrenza.

Per il suddetto segmento di clientela, nel 2017, il primo operatore del settore detiene una quota prossima al 26,0% delle vendite a clienti finali del mercato libero (con un aumento di +3,0 punti percentuali rispetto al 2016). I principali tre operatori detengono complessivamente una quota di circa il 34,3% (con un aumento di +1,1 punti percentuali rispetto al 2016 e una diminuzione di -5,1 rispetto al 2012) (Tabella 4.3). L'analisi dell'evoluzione della struttura dell'offerta evidenzia come nel 2017 (Grafico 4.3):

- il primo operatore abbia accresciuto la propria quota di mercato a scapito del cluster degli operatori medio-grandi (con quota di mercato compresa tra il 2% e il 5%), comprensivo del secondo e del terzo operatore, che perdono anch'essi quote di mercato;
- i gruppi medio-piccoli e piccoli, rispettivamente con quote di mercato tra lo 0,5% e il 2% e inferiori allo 0,5%, esercitano una pressione competitiva limitata sui concorrenti di maggiori dimensioni. Infatti, i suddetti cluster registrano una riduzione della quota complessiva di circa lo 0,5% a fronte del costante aumento del numero di clienti che sceglie di approvvigionarsi sul mercato libero (in media al ritmo di +2 punti percentuali all'anno);
- anche per tale segmento di mercato è confermata la frammentazione di tutti i cluster di gruppi societari al di sotto del 5%. In particolar modo, per il cluster dei piccoli gruppi societari (con quota inferiore allo 0,5%), i 19 nuovi gruppi societari entrati rispetto al 2016, hanno determinato un incremento della variazione della quota di mercato complessiva del cluster di solo +0,2%¹⁶.

Se pertanto tra il 2012 e il 2016 la dinamica concorrenziale è stata tale da permettere agli operatori medio-piccoli e piccoli di entrare e crescere sul mercato libero, erodendo le quote di mercato anche dei principali operatori a livello nazionale, nel 2017 tali operatori registrano una battuta d'arresto, perdendo parte dei 10,7 punti percentuali erosi ai grandi gruppi nei precedenti cinque anni (-1 punto percentuale nell'ultimo anno).

Continua, inoltre, la contrazione del mercato di Maggior tutela per i clienti BT altri usi: nel 2017, per la prima volta la maggioranza dei clienti (51%) si è approvvigionata nel mercato libero (Grafico 3.4), per una corrispondente quota dell'energia fornita pari al 75% (Grafico 3.5). Le uscite dalla Maggior tutela sono aumentate del +0,6%, rispetto al 2016, raggiungendo il picco massimo dal 2012 pari a un tasso del 4,5%. Rispetto alle uscite, sembra permanere e in taluni casi accrescersi un vantaggio

contrattuali avvenute con lo stesso venditore (queste ultime rilevate solo per i clienti domestici di entrambi i settori e per i condomini uso domestico del gas naturale).

¹⁶ Per la clientela BT altri usi, infatti, la quota di mercato in media coperta dai piccolissimi operatori si riduce tra il 2016 e il 2017 dallo 0,031% allo 0,030%.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

competitivo in capo agli esercenti il servizio di Maggior tutela: nel 2017 il 60% dei clienti BT Altri usi che passano al libero mercato sceglie come fornitore il venditore collegato all'impresa di distribuzione (quota massima dal 2012). Diminuiscono invece i rientri in Maggior tutela attestandosi allo 0,7% rispetto al 2016 (nel quale si era già registrata una diminuzione significativa rispetto al quadriennio precedente). Il loro peso rispetto alle uscite si è ulteriormente ridotto rispetto al passato: per ogni 6 clienti BT altri usi che hanno lasciato il servizio nel 2016 uno vi è rientrato¹⁷ (Tabella 4.7).

Infine, nell'ultimo anno si conferma la crescita della dinamicità dei clienti BT altri usi. I passaggi dei clienti finali registrano infatti il picco massimo dal 2012, con un tasso del 20,1%. Tale dinamicità è dovuta a un aumento di tutte le tipologie di passaggio: principalmente agli *switching* sul mercato libero, ma anche a passaggi da e per il servizio di maggior tutela sopra richiamati e da e per la salvaguardia.

Clienti Domestici

Il grado di concorrenzialità della vendita ai *clienti domestici*, permane a un livello inferiore rispetto a quello rilevato per i clienti non domestici, ma vi sono segnali sia di leggero miglioramento. Per contro, permangono aspetti di potenziale criticità da monitorare con attenzione nei prossimi anni al fine di valutarne l'evoluzione e i possibili impatti sulla dinamica concorrenziale. In particolare, l'analisi della struttura dell'offerta mostra come (Tabella 4.3 e Grafico 4.2):

- per quanto l'indice HHI diminuisca leggermente rispetto al 2016, sia in termini di punti che di energia fornita, non risulta ancora inferiore ai valori mediamente registrati in passato. Tale diminuzione è principalmente ascrivibile alla perdita di quote di mercato sia in termini di energia che di punti da parte del secondo operatore e della quota in termini di punti da parte del terzo operatore. A differenza dell'indice C1, infatti, diminuiscono esclusivamente gli indici di concentrazione C2 e C3, che comunque rimangono elevati;
- il primo operatore fornisce più della metà del mercato libero sia considerando l'energia fornita, 50,5%, che i punti serviti, 51,5%, mentre complessivamente i primi tre servono il 68,4% del mercato in termini di energia e il 69,6% in termini di punti;
- d'altra parte, vi sono alcuni cluster di operatori che riescono lentamente a esercitare una pressione competitiva efficace (a cui si ascrive la riduzione dell'HHI). In particolare nel 2017, accrescono la quota di mercato complessiva i cluster dei piccoli gruppi venditori (con quota inferiore allo 0,5%) e dei medio-grandi (con quote comprese tra il 5% e il 2%), a scapito degli operatori con quota tra il 2% e lo 0,5% e del secondo e del terzo operatore;
- viene confermata la frammentazione dei piccoli gruppi societari. L'entrata di 32 nuovi gruppi attivi sulla vendita è infatti a un incremento della quota complessiva del cluster di appena +0,2 punti percentuali¹⁸.

I clienti Domestici si approvvigionano ancora prevalentemente in Maggior tutela, sebbene continui ad aumentare la quota di detti clienti che scelgono il mercato libero. Nel 2017 il 39% dei clienti domestici si approvvigiona sul mercato libero (prelevando il 42% dell'energia fornita ai clienti di detta tipologia) (Grafico 3.2 e Grafico 3.3). Il tasso di uscita dal servizio di Maggior tutela, segna un'inversione di tendenza rispetto alle diminuzioni degli ultimi anni, attestandosi nel 2017 al 4,4% con un incremento di 1,1% rispetto all'anno precedente. Inoltre, come per la clientela BT altri usi, continua la riduzione dei rientri in tutela raggiungendo un tasso dello 0,3%. Il rapporto tra entrate e uscite dalla maggior tutela nel 2017 registra il picco massimo dal 2012 in quanto all'incirca per ogni

¹⁷ Nell'analisi non viene considerato, in quanto residuale, il mercato della salvaguardia (vi è servito l'1% dei punti BT altri usi) e i relativi passaggi da e per tale mercato (0,9% rispetto ai punti serviti e 4,5% rispetto al totale dei relativi passaggi).

¹⁸ Per clienti Domestici, infatti, la quota di mercato in media coperta dai piccolissimi operatori si riduce tra il 2016 e il 2017 dallo 0,034% allo 0,031%.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

15 clienti domestici che hanno lasciato il servizio di Maggior tutela uno vi è rientrato, triplicando il rapporto uscite/entrate ravvisato negli ultimi anni. Da ultimo, il vantaggio competitivo in capo agli esercenti del servizio di Maggior tutela risulta maggiore di quello rilevato per i clienti BT altri usi e sempre maggiore. Infatti, nel 2017 il 68% dei clienti domestici che passano al libero mercato sceglie come fornitore il venditore collegato all'impresa di distribuzione (quota massima dal 2012).

I passaggi dei clienti finali evidenziano, in generale, come la dinamicità dei clienti domestici, seppur significativa, sia meno accentuata di quella della clientela BT altri usi e di quella registrata per i clienti MT altri usi. Nel 2017 i passaggi di tali clienti sono stati pari al 13,0%, in lieve diminuzione rispetto al 2016 (Tabella 4.6).

Elementi contrastanti circa la concorrenzialità del mercato della vendita ai clienti domestici sono inoltre forniti dalla lettura congiunta del fatto che il numero di nuovi entranti nel settore è, anche nel 2017, significativamente maggiore di quello rilevato per le altre due tipologie monitorate¹⁹ e che i gruppi che operano nel solo mercato libero, concorrendo con i venditori tradizionali (gruppi che esercitano anche la Maggior tutela), pur riuscendo ad acquisire nuovi clienti sul mercato libero continuano a perdere quote di mercato, -0,4 punti percentuali rispetto al 2016 (Tabella 4.5). Se da un lato le barriere all'entrata sembrano non essere così elevate, dall'altro la velocità con cui i venditori tradizionali riescono ad attrarre i propri clienti sul mercato libero non è raggiungibile dai concorrenti attivi solo sul mercato libero. Tale vantaggio competitivo potrebbe rappresentare una barriera alla crescita per i nuovi entranti nel settore della vendita di energia elettrica ai clienti domestici addirittura più consistente e diffuso di quanto osservato per il segmento dei clienti BT altri usi. Nel periodo 2012-2017, infatti (Grafico 4.5 e Grafico 4.6):

- il tasso di uscita dalla maggior tutela con un venditore collegato al distributore è stato mediamente più del doppio per i clienti domestici che per i clienti BT altri usi;
- il numero delle reti di distribuzione in cui si osserva un tasso di uscita col venditore collegato preponderante rispetto al tasso di *switching* è maggiore per i clienti domestici che per i clienti BT altri usi.

Se dunque vi siano delle opportunità di crescita nel libero mercato, i fornitori di piccole dimensioni riescono a beneficiarne con difficoltà ancora maggiore rispetto a quanto sperimentato nel segmento dei clienti BT Altri usi.

Tali risultati meno performanti registrati per la clientela domestica confermano che la limitata concorrenzialità del settore sia in parte attribuibile anche alla ridotta capacità che in media caratterizza i clienti domestici, che non sembra ancora adeguata per cogliere a pieno i benefici del mercato libero e resta comunque a livelli inevitabilmente inferiori rispetto ad altre tipologie di clienti.

Dinamiche concorrenziali nel settore del gas naturale

Parimenti al settore elettrico, le dinamiche concorrenziali nel settore del gas naturale presentano sia criticità che elementi positivi. Tuttavia per il 2017 il settore del gas naturale ha evidenziato alcuni timidi segnali di maggiore dinamicità rispetto al settore dell'energia elettrica. Considerando che alcuni di tali segnali positivi erano già stati rilevati nel 2016, pur non esprimendo giudizi in termini assoluti, vanno monitorati con attenzione costantemente elevata nei prossimi anni al fine di poterne confermare la stabilità in termini strutturali.

In primo luogo, anche nel settore del gas naturale il numero degli operatori attivi nel mercato libero è incrementato ulteriormente (nel 2017 risultano 387 con un incremento di +14 nuovi gruppi in un anno) (Tabella 5.1). Gli operatori di piccole e medie dimensioni incrementano le loro quote di mercato, esercitando un'efficace pressione concorrenziale sui medio-grandi, anche se in maniera differenziata tra le diverse tipologie di cliente finale.

¹⁹ Nel 2017 +32 gruppi per i Domestici contro +19 per i clienti BT altri usi e + 15 per i clienti MT altri usi.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

In secondo luogo, a differenza di quanto accade nel settore elettrico, anche per il 2017, la concorrenza tra i venditori sembra avere luogo principalmente su una scala geografica regionale o sub regionale, non assumendo ancora connotazioni nazionali²⁰. Dal 2015 rimane infatti stabile il numero di operatori che risultano tra i primi 4 da 1 a 4 regioni (Tabella 5.5) e dal 2012 nessun operatore oltre ai due principali risulta tra i primi 4 venditori in almeno metà del territorio nazionale. Inoltre la concentrazione valutata a livello regionale²¹ nel 2017 ha raggiunto in media il livello più basso dal 2012, anche se con livelli disomogenei tra le diverse regioni e tra tipologie di cliente (Tabella 5.4). La dinamica concorrenziale non si sviluppa in maniera omogenea sul territorio nazionale per tutte le tipologie di clienti. Anche nel 2017, infatti, il livello di concentrazione osservato nelle varie regioni per a vendita di gas ai clienti diversi dai domestici (Altri clienti) è più omogeneo che in passato, tendendo verso un mercato maggiormente nazionale. Diversamente, per la clientela domestica l'indice di concentrazione è meno omogeneo tra le varie regioni (Tabella 5.4).

Dal lato della domanda, si segnala una costante dinamicità dei clienti che escono dal servizio di tutela, anche maggiore di quanto rilevato nel settore elettrico, ma sempre differenziata tra le varie tipologie di clientela. La quota di clienti sul libero cresce, infatti, in media al ritmo di +5 punti percentuali all'anno per i clienti domestici e +8 punti percentuali all'anno per i clienti Condominio uso domestico.

Clienti altri usi e Attività di servizio pubblico

In merito ai clienti altri usi e le attività di servizio pubblico, tra il 2015 e il 2017, con riferimento a tutti i venditori²², l'analisi della struttura dell'offerta mostra come (da Grafico 5.4 a Grafico 5.6):

- i grandi operatori (con quote oltre il 5%) hanno incrementato le proprie quote di mercato a scapito dei cluster di venditori di dimensioni minori (tra il 5% e il 2%, tra 2% e lo 0,5% e inferiore allo 0,5%), per i clienti Altri usi con consumi tra 50.000 e 200.000 Smc e per le Attività di Servizio pubblico, e a scapito dei venditori medi (tra il 5% e lo 0,5%) nel segmento Altri usi con consumi inferiori a 50.000 Smc,.
- gli indicatori di concertazione del mercato, già molto al di sotto dei valori critici, si riducono costantemente tra il 2015 e il 2017;
- il cluster dei piccoli venditori (con quota inferiore allo 0,5%), riesce a esercitare una pressione concorrenziale lieve ma costante nel tempo nel solo segmento dei clienti Altri usi con consumo inferiore ai 50.000 Smc. Inoltre si osserva una generale frammentazione dei cluster di venditori di minori dimensioni²³.

²⁰ Coerentemente, nel paragrafo 5.1 sono riportati gli indici della concentrazione del settore del gas calcolati, oltre che a livello nazionale, anche a livello regionale.

²¹ Nell'ambito del solo campione del monitoraggio *retail*.

²² Per ragioni legate all'indisponibilità di dati completi con dettaglio differenziato tra mercato libero e servizio di tutela, l'analisi riportata al paragrafo 5.1 sull'evoluzione delle quote dell'energia fornita sul solo mercato libero per cluster, per gli anni 2012-2014 fa riferimento ai soli soggetti facenti parte del campione del monitoraggio retail. Diversamente per gli anni successivi fa riferimento a tutti i venditori presenti sul mercato. Pertanto, i relativi risultati qui sintetizzati si concentrano sul periodo dal 2015 in poi. Tale discontinuità limita la possibilità di verificare per tutte le tipologie di cliente l'eventuale frammentazione delle quote di mercato dei piccoli operatori nel settore del gas a partire dal 2012 (per il settore elettrico vedi note 14, 16 e 18). In ogni caso, l'analisi della quota di mercato mediamente coperta dai piccoli operatori evidenzia:

- tra il 2012 e il 2017 e con riferimento al solo campione del monitoraggio retail, una minore frammentazione per i clienti domestici, e una maggiore frammentazione per la clientela condomini uso domestico;
- tra il 2015 e il 2017 e con riferimento a tutti i venditori, una sostanziale stabilità per la clientela altri usi e attività di servizio pubblico.

²³ In particolare la quota media dei piccoli venditori è diminuita di -0,1% per gli Altri usi e di -0,3% per le Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

Rispetto agli ultimi anni in cui gli *switching* risultavano in costante crescita, nel 2017 si riducono leggermente pur mantenendosi a livelli sostenuti, anche rispetto ai clienti non domestici in BT del settore elettrico. In particolare hanno cambiato fornitore il 14,0% dei clienti Altri usi inferiori a 50.000 Smc/a, il 23,4% dei clienti Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc/a e il 18,5% per le attività di servizio pubblico (Tabella 5.8). I clienti Altri usi con consumi sopra i 50.000 Smc/a confermano pertanto il maggiore dinamismo rispetto alle tipologie del settore del gas naturale.

Clienti domestici

Per i clienti domestici nel 2017, con riferimento al campione del monitoraggio *retail*²⁴:

- la concentrazione della vendita di gas sul mercato libero si è ridotta particolarmente raggiungendo il livello minimo dal 2012, considerando l'HHI in termini di volumi forniti e dal 2014 in termini di punti serviti (Tabella 5.3);
- diminuiscono le quote coperte dal primo operatore e dal terzo e aumentano quelle del secondo. In particolare il primo operatore nel 2017 fornisce il 34,5% dei volumi e serve il 36,1% dei punti, con una riduzione rispettivamente di -3,2% e -3,0%. Il terzo operatore perde -2,1% in termini di volumi e -3,0% in termini di punti, mentre il secondo guadagna rispettivamente +3,5% e +4,8% (Tabella 5.3);
- in aggiunta, si evidenzia una certa pressione concorrenziale da parte dei piccoli operatori (quota inferiore allo 0,5%) e dei medio-grandi operatori (con quota tra il 5% e il 2%). Tale espansione, rispettivamente pari a +1,2% e +8,4% (Grafico 5.2), è anche quest'anno superiore a quanto registrato dai venditori dei corrispondenti cluster nel settore elettrico.

Anche i venditori che non rientrano nel campione del monitoraggio *retail* nel 2017 riescono a esercitare una certa pressione concorrenziale pur non raggiungendo i valori registrati in passato. Questi ultimi, infatti, recuperano +0,6% rispetto al 2016, raggiungendo il 9,7% del mercato (rispetto all'insieme di mercato libero e servizio di tutela) (Tabella 5.7).

In merito ai passaggi dei clienti finali domestici, si registra una leggera diminuzione rispetto al 2016 (anno in cui si è raggiunto il picco dal 2012) raggiungendo un valore, 12,9%, comunque paragonabile al 13,0% dei clienti domestici del settore elettrico. Rispetto a quest'ultimo, tuttavia nel gas si sono verificati meno cambi di fornitore e più rinegoziazioni con lo stesso venditore che nell'elettrico (6,5% cambi di fornitore, contro 10,3% dell'elettrico, e 6,4% rinegoziazioni contro 2,4% dell'elettrico) (Tabella 5.8 e Tabella 4.6). Si segnala che aumentano le rinegoziazioni in uscita dal servizio di tutela, +0,5 punti percentuali, tanto da incidere per più della metà delle rinegoziazioni, 52%. Si rafforza pertanto il vantaggio competitivo dei fornitori nel far uscire dal servizio di tutela i propri clienti, offrendo loro un contratto di libero mercato (Tabella 5.8).

Come per il settore elettrico, i venditori storici²⁵ presentano, infatti, un certo vantaggio competitivo nell'aumentare le proprie quote di mercato sul libero. La loro presenza territoriale è molto rilevante e va altresì segnalato come i venditori storici, e in particolare il maggiore operatore a livello nazionale, servono la maggior parte dei propri clienti domestici ancora nel Servizio di tutela. Un elemento positivo a riguardo è tuttavia ascrivibile alla riduzione delle regioni in cui i venditori tradizionali coprono più del 75% del mercato (sia per i domestici, -2 regioni, che per i non domestici, -4

²⁴ Il campione è individuato selezionando gli operatori che forniscono energia elettrica e gas naturale ad almeno 50.000 punti in entrambi i settori (PdP e/o PdR).

²⁵ Per venditori "storici" o *incumbent* locali si intendono, ai fini del presente Rapporto, i venditori che in passato operavano come monopolisti locali nel territorio della regione. Nel settore del gas tale connotazione è associata anche a gruppi societari che attualmente non sono più parte di gruppi societari in cui è presente anche un distributore gas. Nel settore del gas infatti il perimetro societario di alcuni gruppi attivi nella vendita e nella distribuzione è stato soggetto a significativi cambiamenti dovuti a operazioni straordinarie.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

regioni²⁶) e, in misura limitata per i soli non domestici, delle regioni in cui i venditori tradizionali coprono più della metà del mercato (-5 regioni rispetto alle quote calcolate in termini di energia e -1 regione rispetto alle quote in punti serviti) (Tabella 5.6).

Nel 2017 i clienti domestici si approvvigionano ancora prevalentemente nel Servizio di tutela (56% sia in termini di volumi che di punti), con una riduzione di -7 punti percentuali con riferimento ai punti serviti in tutela e -6 punti percentuali in termini di volumi forniti in tale servizio (Grafico 3.4 e Grafico 3.5).

Clienti Condominio uso domestico

Con riferimento ai clienti Condominio uso domestico, per il campione del monitoraggio *retail*, tra il 2016 e il 2017²⁷, l'analisi della struttura dell'offerta mostra:

- segnali non univocamente interpretabili con riferimento alla concentrazione (Tabella 5.3). In termini di punti serviti infatti vi sono dei segnali di miglioramento, diminuendo tutti gli indici di concentrazione. Diversamente in termini di punti serviti vi sono segnali di peggioramento. Tutti gli indici aumentano ad eccezione del C3, a dimostrazione che sia il primo che il secondo operatore aumentano le proprie quote, mentre è solo il terzo a subire pressioni competitive dei concorrenti;
- che anche gli operatori di medie dimensioni (con quota tra il 5% e il 2% e tra il 2% e lo 0,5%) hanno subito la pressione dei concorrenti (Grafico 5.3);
- all'interno del campione del monitoraggio *retail* anche i piccoli operatori hanno esercitato una pressione competitiva anche solo parzialmente efficace (complessivamente la loro quota di mercato è aumentata di 0,3 punti percentuali rispetto al 2016); si conferma anche in questo caso pertanto la frammentazione delle relative quote di mercato (Grafico 5.3);
- un lieve aumento della pressione concorrenziale esercitata dai soggetti al di fuori del campione del monitoraggio *retail*. La quota di mercato complessiva (rispetto sia al mercato libero che al servizio di tutela) di tali soggetti, infatti, si attesta a 30,9% nel 2017 con un incremento di +0,1% rispetto al 2016 (Tabella 5.7).

Nel 2017 per la prima volta con riferimento ai clienti Condominio uso domestico il mercato libero è la modalità di approvvigionamento prevalente sia in termini di volumi (68%) che di punti serviti (52%), con un incremento di +7 punti percentuali con riferimento ad entrambe le metriche (Grafico 3.4 e Grafico 3.5).

Nonostante i buoni segnali in termini di riduzione della concentrazione, anche per quanto concerne il settore gas, per i clienti domestici e Condominio uso domestico emergono evidenze comunque meno performanti in termini di concorrenza e dinamicità rispetto alle altre tipologie di clientela. Tali risultati possono essere almeno in parte ricondotti al non sufficiente livello di capacità del cliente "medio" di tale tipologia nel comprendere il mercato e al vantaggio competitivo di cui i venditori tradizionali godono rispetto ai nuovi entranti.

²⁶ Entrambe le riduzioni indicate sono calcolate sia rispetto alle quote in termini di energia che in termini di punti serviti.

²⁷ Per ragioni legate alla coerenza dei dati dichiarati dagli operatori, l'analisi riportata al paragrafo 5.1 sulla concentrazione della vendita nel mercato libero del gas naturale distingue, per gli anni 2012-2014 fra clienti domestici ed Altri clienti (includendo in tale ultima tipologia anche i clienti condominio uso domestico). Diversamente, per gli anni successivi mostra con separata evidenza le analisi relative alla tipologia condominio uso domestico.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

Offerte e prezzi

Nel mercato libero di entrambi i settori, per i clienti domestici si osserva un rilevante livello di differenziazione delle offerte commerciali rispetto ai servizi di tutela. Sono diffuse, infatti, offerte a prezzo fisso e offerte, sia a prezzo fisso che variabile, che includono servizi aggiuntivi, mentre i servizi di tutela sono basati su un prezzo variabile e sull'assenza di servizi aggiuntivi²⁸.

Tale differenziazione è rilevata considerando sia le offerte disponibili sul TrovaOfferte²⁹ sia le offerte effettivamente sottoscritte di clienti finali.

Nel TrovaOfferte, infatti, nel 2017 per il settore elettrico erano visualizzabili in media 61,5 offerte commerciabili (con una punta di 68 a luglio), nei mesi di riferimento (gennaio, aprile, luglio e ottobre). Di queste il 69,9% erano a prezzo bloccato per uno o due anni (con una punta del 75,4% a dicembre) in aumento rispetto al 2016 (65,9%) (Tabella 4.9). Per il settore del gas, il numero di offerte commerciali visualizzabili risultava inferiore rispetto al settore dell'energia elettrica. In media il numero di offerte commerciabili visualizzabili nei quattro mesi di riferimento è stato pari a 32 con punte di 38 nel mese di luglio. In media circa il 78,1% delle offerte disponibili sul TrovaOfferte erano a prezzo bloccato³⁰ (Tabella 5.9).

Coerentemente, come rilevato nell'ultimo biennio³¹, i clienti finali domestici preferiscono in maniera preponderante offerte a prezzo fisso rispetto a quelle con prezzo variabile. Nel 2017 per il settore elettrico l'83,9% dei nuovi contratti siglati dai clienti domestici consistevano in offerte a prezzo fisso (84,6% nel 2016). Nel settore del gas, tale preferenza è leggermente meno frequente che per il settore elettrico, ma comunque prevalente (68,6% nel 2017 e 68,5% nel 2016) (Tabella 4.11 e Tabella 5.11). Tra le offerte a prezzo fisso siglate dai clienti domestici, molte prevedono anche servizi aggiuntivi. Nel settore del gas, tale quota è preponderante, 61,7%; in quello elettrico, invece, nonostante l'accertata presenza di servizi aggiuntivi tra le offerte a prezzo fisso, non è disponibile il dato concernente la loro quota rispetto al totale. I clienti domestici che scelgono un'offerta a prezzo variabile tendono a preferire quelle senza servizi aggiuntivi (la percentuale di offerte a prezzo variabile senza servizi aggiuntivi nel settore del gas ammonta a 86,5% e nel settore elettrico la stragrande maggioranza dei servizi aggiuntivi sono erogati nell'ambito di offerte a prezzo fisso).

I clienti non domestici, inoltre:

- nel settore elettrico, preferiscono offerte a prezzo fisso anche se in misura minore rispetto ai clienti domestici (79,7% nel 2017 e 67,0% nel 2016); da notare che tali clienti preferiscono offerte che prevedono la "Garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile" in misura maggiore che i domestici (Tabella 4.12); anche in tale segmento i servizi aggiuntivi scelti da clienti non domestici sono erogati prevalentemente nell'ambito di offerte a prezzo fisso, anche se in con un rapporto più equilibrato rispetto ai clienti domestici;
- nel settore del gas, diversamente, preferiscono offerte a prezzo variabile; in particolare la quota di tali offerte siglate dai clienti Condominio uso domestico è pari a 71,7% nel 2017 e a 63,7% nel 2016, mentre quella degli altri non domestici è pari a 87,8% nel 2017 e a 61,6% nel 2016; inoltre, entrambe le suddette tipologie di clienti preferiscono offerte prive di servizi aggiuntivi (Tabella 5.12 e Tabella 5.13).

²⁸ Il servizio di maggior tutela nel settore elettrico e quello di tutela nel settore del gas sono limitati alla somministrazione dell'energia o del gas a un prezzo che riflette le condizioni prevalenti nel mercato all'ingrosso.

²⁹ L'utilizzo del TrovaOfferte risulta in crescita. Nel 2017, infatti, le sessioni di ricerca delle offerte più convenienti tramite il TrovaOfferte sono circa 234 mila mentre la pagina web è stata visualizzata circa 6 Mln di volte. Ai sensi della deliberazione 51/2018/R/com, il TrovaOfferte non è più attivo dal 16/09/2018. Da tale data le offerte ivi presenti sono confluite nel Portale Offerte di cui al paragrafo 1.2.

³⁰ Si ricorda in merito che gli operatori partecipano al TrovaOfferte su base volontaria. Con riferimento al periodo analizzato, tale strumento contiene comunque le offerte di tutti i principali operatori a livello nazionale, oltre a quelle di alcuni degli operatori di minori dimensioni.

³¹ I dati a riguardo sono rilevati nell'ambito delle Indagini annuali dell'Autorità a partire dal 2016.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

Le evidenze riscontrate nell'analisi dei *prezzi dell'energia elettrica* pagati dalle varie tipologie di clienti finali sono compatibili anche con gli effetti di detta differenziazione³² (sia in termini di tipologia di prezzo che di servizi aggiuntivi presenti nell'offerta). L'evoluzione della relazione dei prezzi applicati alle suddette tipologie di clienti (Domestici, BT Altri usi e MT altri) tra il 2012 e il 2017 mostra come (Grafico 4.10):

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

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

Va comunque evidenziato che per i clienti domestici vi sono opportunità di risparmio rilevanti anche nello scegliere le offerte a prezzo fisso in luogo di quelle a prezzo variabile. In entrambi i settori nel 2017, infatti, l'offerta minima a prezzo bloccato disponibile nel TrovaOfferte è risultata in tutti i mesi analizzati più conveniente dell'offerta minima disponibile con prezzo variabile (Tabella 4.10 e Tabella 5.10). Inoltre, in entrambi i settori molte offerte sono più convenienti rispetto ai servizi di tutela (in media il 62% nel settore elettrico, in aumento rispetto al 2016, e il 49% nel settore del gas). Le opportunità di risparmio sul mercato libero sono infine strutturalmente provate dalla presenza di offerte a prezzo variabile "a sconto" rispetto alla maggior tutela, nel settore elettrico, o al servizio di tutela nel settore del gas.

Nonostante la diffusa disponibilità di offerte più convenienti della maggior tutela nel 2017, i clienti domestici che hanno scelto di approvvigionarsi nel mercato libero hanno pagato costi di approvvigionamento mediamente più elevati rispetto alla maggior tutela. Diversamente i clienti BT Altri usi sul mercato libero hanno mediamente pagato un costo di approvvigionamento in linea con quello della maggior tutela nel 2016 e uno più vantaggioso della maggior tutela nel 2017.

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

- una quota derivante dalla presenza di elementi aggiuntivi nelle offerte sul mercato libero rispetto alla fornitura di tutela (rientrano in tali casistiche le caratteristiche aggiuntive delle offerte del mercato libero: programmi fedeltà, servizi energetici etc.);

³² Oltre che con l'esercizio del potere di mercato e con una ridotta capacitazione della domanda.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

- la diversa tipologia di offerte presenti sul mercato libero, sempre più caratterizzate da un prezzo fisso (come sopra evidenziato) che necessita da parte del venditore di acquisire adeguate coperture per il rischio di incrementi futuri del prezzo; ciò determina pertanto un differenziale aggiuntivo pagato dai clienti finali per la stabilizzazione della componente materia prima a fronte della variabilità dei prezzi all'ingrosso (di seguito: differenziale per offerte a prezzo fisso).

La mancanza di ulteriori elementi informativi di dettaglio, in particolare con riferimento ai costi per la copertura a termine del rischio di prezzo sostenuti dagli esercenti la vendita che maggiormente utilizzano offerte a prezzo fisso e sui costi di sbilanciamento, non consente al momento di effettuare una corretta comparazione tra i prezzi e del calcolo dei margini ottenuti dagli esercenti la vendita³³.

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

- le differenti dinamiche concorrenziali tra i vari segmenti di mercato impattino sui margini che gli esercenti la vendita riescono ad ottenere in ciascun segmento di clientela e nella vendita ai clienti del mercato libero e in regime di tutela;
- il potere di mercato detenuto da una parte degli operatori sui segmenti di clientela basso consumanti, e in particolare modo per i clienti domestici,³⁴ possa in qualche modo rendere sostenibili e facilitare le strategie di prezzo aggressive sui segmenti di clientela alto consumante.

Con riferimento al settore del gas naturale, il prezzo di vendita al dettaglio al netto delle imposte risulta in costante diminuzione dal 2013 per tutte le tipologie di clienti, e presenta valori inferiori per la clientela alto consumante rispetto alle altre tipologie di cliente (Grafico 5.7).

Proprio con riferimento ai *prezzi praticati nelle offerte a prezzo fisso o bloccato* disponibili nel TrovaOfferte nel 2017, inoltre, emerge come i clienti finali che sottoscrivono offerte *on line* possono ottenere un prezzo fisso pagando un differenziale inferiore rispetto a quello delle offerte sottoscrivibili mediante altri canali. Tuttavia, nel settore elettrico, il differenziale per le offerte a prezzo fisso sottoscrivibili *on line* nel 2017 è incrementato notevolmente rispetto ai valori registrati nel corso del precedente quinquennio (raggiungendo in media un valore di -37,8%). Anche il differenziale per le offerte a prezzo sottoscrivibili mediante altri canali è diminuito nel 2017 (tornando a un valore medio di 23,35, paragonabile a quello del 2012, dopo il picco di +57,6% raggiunto nel 2016). Nel settore del gas nel 2017 il differenziale per le offerte sottoscrivibili online risulta in media quasi 3 volte inferiore rispetto a quello mediamente pagato per le altre offerte e per la prima volta dall'inizio del periodo monitorato è stabilmente negativo per tutto l'anno 2017, con un valore medio di -16,0%. Il differenziale per le offerte sottoscritte attraverso altri canali di vendita invece conferma

³³ Una corretta valutazione della differenza tra la componente "costi di approvvigionamento, vendita e margine di vendita" rilevata per i clienti che si approvvigionano alle condizioni di mercato libero e quella rilevata per i clienti che ricorrono alle condizioni di tutela dovrebbe considerare esclusivamente l'effetto dei seguenti elementi:

- l'incidenza dei costi di commercializzazione sostenuti per servire i clienti nel mercato libero, a loro volta dipendenti da alcuni fattori quali i costi di acquisizione della clientela, i costi connessi alla morosità dei clienti serviti e fattori strutturali legati per esempio alla dimensione di impresa;
- il livello di concorrenza e la capacità di esercizio di potere di mercato da parte dei venditori nei confronti dei clienti che si approvvigionano sul mercato libero;
- la non completa consapevolezza dei clienti finali, in particolare dei clienti domestici, relativamente ai benefici che potrebbero essere raggiunti a seguito del cambio di venditore, con la conseguenza che l'offerta scelta non necessariamente riesce a garantire il massimo risparmio ottenibile;
- con esclusivo riferimento all'energia elettrica, i differenti costi di approvvigionamento (compresi i costi per il servizio di dispacciamento) nel mercato all'ingrosso dell'energia elettrica sostenuti dai venditori nel mercato libero rispetto ai costi di approvvigionamento dell'energia elettrica per il servizio di Maggiore tutela sostenuti dall'Acquirente unico, soggetto che comunque, al pari degli altri venditori, si approvvigiona a condizioni di mercato.

³⁴ Cfr. vantaggio competitivo di cui sopra.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

l'andamento altalenante nel tempo, registrando un livello medio pari a +32%) (Focus box 1 e Focus box 2). Tale evidenza dimostra come la sottoscrizione *online* permetta ai venditori di minimizzare i costi di acquisizione del cliente, riuscendo a formulare offerte mediamente più vantaggiose rispetto a quelle commercializzate tramite canali differenti da quello online. Nonostante ciò rispetto al totale dei clienti domestici che hanno sottoscritto un nuovo contratto nel 2017 solo il solo il 3,8%, per il settore elettrico e il 4,1% per il settore del gas naturale lo ha fatto tramite il canale *on-line*.

Processi e meccanismi organizzativi a supporto del funzionamento del mercato della vendita

Gli indicatori riguardanti i **processi e i meccanismi organizzativi a supporto del funzionamento del mercato della vendita**³⁵, aspetti che hanno un rilevante effetto sull'esperienza del mercato percepita dai clienti finali, hanno registrato in entrambi i settori in generale leggere variazioni nel quinquennio analizzato, fornendo indicazioni in parte contrastanti tra loro, ma comunque rimanendo a un livello non critico.

Settore dell'energia elettrica

In particolare, per quanto riguarda il *settore dell'energia elettrica*, l'indice di reclusività³⁶ è diminuito significativamente nel 2017, attestandosi all'1,0% per i clienti domestici del mercato libero (rispetto al 1,5% del 2016) a fronte di un lievissimo incremento della reclusività dei clienti domestici in Maggior tutela (0,5% con +0,1% rispetto al livello pressoché costante del quinquennio precedente) (Tabella 4.15). In termini assoluti, Nel 2017, i clienti domestici hanno presentato circa 196 mila reclami³⁷, rispetto ai quali i reclami presentati dai clienti domestici nel mercato libero si riducono sia in termini assoluti (circa -21 mila reclami rispetto al 2016), che in termini percentuali rispetto ai reclami presentati da tutti i clienti domestici (il 58% di reclami afferisce al mercato libero) (Tabella 4.16). Nonostante questo risultato positivo, anche alla luce dell'incremento dei reclami dei clienti in maggior tutela, l'Autorità ritiene necessario continuare a monitorare con particolare attenzione tale fenomeno, in quanto segnale dei potenziali disservizi lamentati dai clienti finali. Le rettifiche fatturazione, invece, pur rimanendo a un livello esiguo (nel 2017 i clienti finali in BT, domestici e non, hanno inviato circa 13.500 rettifiche di fatturazione), aumentano nel 2017 sia per la clientela domestica che BT Altri usi. Tale incremento è principalmente legato a due operatori di grandi dimensioni (Grafico 4.13 e Grafico 4.14). Le doppie fatturazioni nel 2017 sono incrementate leggermente rispetto ai numeri rilevati per il 2016, principalmente con riferimento ai clienti del mercato libero, rimanendo comunque estremamente limitate (circa 3.100 casi in tutte le tipologie di clientela monitorate) (Tabella 4.17).

In merito alla disciplina dei contratti contestati nel settore dell'energia elettrica a partire da maggio 2017³⁸ sono stati rilevati 1.987 casi di reclamo presentati ai sensi del TIRV³⁹ da parte dei clienti finali (1.508 clienti domestici e 479 clienti BT altri usi), pari allo 0,1% dei contratti conclusi nello stesso periodo. Di questi, il 93% è stato accolto (94% per i clienti domestici, pari a 1.418 reclami, e 90% per i clienti BT altri usi, pari a 430 reclami). Il 40% dei reclami dei clienti domestici accolti, inoltre, ha

³⁵ Relativi alla qualità del servizio di vendita, dei servizi telefonici e alla qualità commerciale del servizio di distribuzione, nonché ai contratti contestati disciplinati a partire da maggio 2017 dal TIRV.

³⁶ Inteso come rapporto tra il numero di reclami e i clienti serviti.

³⁷ Rispetto a un totale di clienti serviti pari a circa 29,5 milioni.

³⁸ Nel primo quadrimestre 2017, il fenomeno dei contratti contestati ai sensi della precedente disciplina, risulta in calo rispetto gli anni precedenti.

³⁹ Di cui agli articoli 6 e 10 del TIRV.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

portato a procedure ripristinatorie⁴⁰ (570 casi)⁴¹ e il 22,6% ha portato a procedure analoghe al ripristino (320 casi)⁴².

L'indicatore relativo all'indisponibilità delle misure di *switching* entro le tempistiche continua a ridursi da quattro anni, raggiungendo nel 2017 1,9%, il valore più basso registrato a parte il 2,1% del 2013 (Grafico 4.12). Tale risultato, relativamente contenuto, non può comunque portare a una minore attenzione dell'Autorità sul fenomeno monitorato tenuto conto dell'alta variabilità mostrata negli anni passati⁴³. Al fine di aumentare l'efficacia dell'azione di vigilanza dell'Autorità in merito, infatti, è stato avviato l'ulteriore monitoraggio dei tempi di messa a disposizione dei dati di misura da parte dei distributori in occasione della cessazione della fornitura, compresi i casi di *switching*⁴⁴.

Infine, gli indicatori della qualità dei servizi telefonici e di distribuzione oggetto di monitoraggio continuano ad attestarsi, in generale, su livelli qualitativi superiori rispetto agli standard minimi prescritti dall'Autorità (Tabella 4.19 e Tabella 4.20).

Settore del gas

Per quanto riguarda il *settore del gas*, sono confermati anche per il 2017 i valori del 2016, i più bassi dal 2012 (1,3% per il mercato libero e 0,6% per il servizio di tutela) (Tabella 5.16). Il numero dei reclami presentato nell'ultimo anno dai clienti in bassa pressione (in larga parte domestici), è aumentato a quasi 197.000 di cui poco più del 60% relativi al mercato libero (Tabella 5.15). Diversamente le rettifiche di fatturazione sono aumentate sia nel mercato libero che nel servizio di tutela (Grafico 5.10). Inoltre, prosegue anche per il 2017 la continua riduzione del fenomeno delle rettifiche di doppia fatturazione sia per il mercato libero che per il servizio di tutela (Tabella 5.18).

I reclami per contratti contestati presentati dai clienti ai sensi del TIRV, nel periodo maggio-dicembre 2017⁴⁵, sono pari a 892 (827 da clienti domestici, 2 da condomini e 63 da clienti altri usi), pari allo 0,1% sul totale dei contratti conclusi nello stesso periodo. Di questi, l'89% (795) è stato accolto (89% per i clienti domestici, pari a 734 reclami, 100% per i condomini e 94% per i clienti altri usi, pari a 59 reclami). Il 43% dei reclami dei clienti domestici accolti ha portato a procedure ripristinatorie⁴⁶ (317 casi) e il 13% ha portato a procedure analoghe al ripristino (95 casi) (Tabella 5.19).

Sempre relativamente al settore del gas, nel 2017 gli *switching* non completati sono aumentati rispetto all'anno precedente, per la prima volta dall'inizio del periodo monitorato, raggiungendo l'8,7% con un +1,5 punti percentuali rispetto al 2016. A livello regionale in particolare si segnalano incrementi in Emilia-Romagna e in Toscana (Grafico 5.8). L'attenzione posta dall'Autorità su tale fenomeno continua a rimanere elevata fino alla fine 2018, quando il processo di *switching* non sarà gestito dal Sistema Informativo integrato (di seguito: SII). L'indisponibilità delle misure di *switching* entro le tempistiche raggiunge il livello minimo dal periodo monitorato, pari allo 0,8% già registrato

⁴⁰ Per i clienti BT altri usi lo stesso dato è pari al 100% poiché la procedura è automatica in seguito all'accoglimento del reclamo.

⁴¹ Attivate ai sensi della Parte IV del TIRV.

⁴² Attivate ai sensi dell'articolo 7, comma 7.2 lettera d) del TIRV.

⁴³ Si specifica che i dati raccolti a riguardo non tengono conto delle tempistiche di ritardo di messa a disposizione del dato di misura oltre le tempistiche, né distinguono i casi in cui i dati di misura non sono stati messi a disposizione dai casi di messa a disposizione in ritardo. Tale impostazione è legata alla necessità di limitare gli oneri informativi in capo ai venditori che rientrano nel campione del monitoraggio *retail*.

⁴⁴ Di cui sono riportati i primi risultati ai capitoli 4.4 e 5.4.

⁴⁵ Nel primo quadrimestre 2017, il fenomeno dei contratti contestati, ai sensi della precedente disciplina, risulta in flessione rispetto agli anni precedenti.

⁴⁶ Per i condomini e i clienti altri usi, tale dato è pari al 100% dei reclami per contratti contestati ricevuti poiché la procedura è automatica in seguito all'accoglimento del reclamo.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

nel 2013. A livello regionale, si segnala un incremento di tale fenomeno solo in Campania (Grafico 5.9).

Infine, anche nel gas gli indicatori della qualità dei servizi telefonici e di distribuzione oggetto di monitoraggio continuano ad attestarsi, in generale, su livelli qualitativi superiori rispetto agli standard minimi prescritti dall'Autorità (Tabella 5.20 e Tabella 5.21).

Qualità della Fatturazione

Per la prima volta, nel presente Rapporto sono esposti i risultati dell'attività di monitoraggio della qualità della fatturazione, valutata rispetto ad alcuni degli aspetti che possono avere maggiore impatto diretto sul cliente finale e sulla sua esperienza circa i benefici della liberalizzazione del mercato della vendita di energia elettrica e gas naturale. In particolare, sono analizzati i seguenti aspetti:

- tempi di emissione delle fatture di periodo e di chiusura da parte dell'esercente la vendita;
- tempi di messa a disposizione delle misura da parte dei distributori in occasione della cessazione della fornitura (per *switching*, disattivazione o voltura);
- incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi.

Tempi di emissione delle fatture di periodo

Nel 2017 in media gli esercenti la vendita impiegano un tempo di gran lunga inferiore per emettere una fattura di periodo rispetto ai termini previsti dalla disciplina. A fronte dei 45 giorni dalla fine del periodo di fatturazione (cui si riferiscono i consumi contabilizzati in fattura) previsti dal TIF, infatti, il tempo medio di emissione è di 7,7 giorni per il settore elettrico e di 9,3 per quello del gas (Tabella 4.23 e Tabella 5.22). I ritardi di emissione riguardano un numero veramente esiguo di fatture nel settore elettrico, con lo 0,08% su più di 140 Mln di fatture per i clienti domestici e lo 0,02% su quasi 35 Mln di fatture per i clienti BT Altri usi. Nel settore del gas, sono leggermente più diffusi per i clienti non domestici, con lo 0,57% su più di 7 Mln di fatture, e lo 0,2% per i clienti domestici su più di 73 Mln di fatture. Per tutte le tipologie di cliente, comunque, la maggior parte dei suddetti ritardi si risolve entro 3 mesi dall'ultimo giorno del periodo oggetto di fatturazione (45 giorni di ritardo) (grafici da Grafico 4.15 a Grafico 4.19 per l'elettrico e da Grafico 5.11 a Grafico 5.14 per il gas). I ritardi di maggior durata sono pertanto residuali. L'analisi dei tempi di emissione per operatore fa emergere che rispetto alla generalità degli operatori, rispetto alla quale i ritardi sembrano poco frequenti e di ridotta durata, vi sono alcune situazioni specifiche in cui i ritardi nell'emissione delle fatture di periodo sono maggiormente frequenti e presentano tempi più lunghi rispetto a quelli previsti dalla disciplina vigente (Grafico 4.17 e Grafico 5.15). In merito ai suddetti ritardi, per il 2017 sono stati finora accertati indennizzi maturati per un ammontare complessivo di quasi € 1,57 Mln, nel settore elettrico, e di circa 1,9 Mln € nel settore del gas, a fronte dei quali risultano già erogati, ai sensi della normativa vigente⁴⁷, indennizzi rispettivamente per circa € 440.000 e 1 Mln€.

Tempi di emissione delle fatture di chiusura

Per l'emissione delle fatture di chiusura, nel 2017, in media gli esercenti la vendita impiegano un tempo comunque inferiore a i termini previsti dalla disciplina ma leggermente superiore rispetto al tempo medio impiegato per le fatture di periodo. A fronte dei 46 giorni dalla cessazione del rapporto

⁴⁷ Ai sensi dell'articolo 15 del TIF, gli indennizzi devono essere erogati decorsi 6 mesi dalla data di emissione della fattura di periodo emessa in ritardo rispetto a quanto previsto dalla regolazione o dal contratto. Per quanto riguarda nello specifico l'anno 2017, l'Autorità ha disposto, in deroga, che tali indennizzi siano corrisposti entro 12 mesi anziché 6.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

contrattuale previsti dal TIF⁴⁸, infatti, il tempo medio di emissione è di 27,3 giorni per il settore elettrico e di 25,4 per quello del gas. A differenza che per le fatture di periodo, per le quali tutti gli operatori emettono in media fatture entro i tempi prestabiliti, nell'emissione delle fatture di chiusura alcuni operatori presentano in media tempistiche superiori ai termini imposti dalla disciplina (Tabella 4.23 e Tabella 5.24). L'operatore che mediamente impiega più tempo a emettere una fattura di periodo, infatti, lo fa con 16,4 giorni rispetto ai 45 previsti dalla disciplina. Diversamente, con riferimento alle fatture di chiusura l'operatore che mediamente impiega più tempo nell'emissione lo fa con 76,0 giorni, rispetto ai 46 previsti dalla disciplina. Inoltre, l'incidenza dei ritardi è superiore rispetto alle fatture di periodo e i ritardi si risolvono con maggior frequenza con tempi più lunghi. In particolare, nel settore elettrico i ritardi di emissione riguardano il 5,8% su più di 4 Mln di fatture per i clienti domestici e l'8,6% su oltre 1,3 Mln di fatture per i clienti BT Altri usi. Nel settore del gas, sono leggermente meno diffusi per i clienti non domestici, con il 4,9% su più di 200.000 fatture, mentre trovano una diffusione abbastanza critica per quanto riguarda i clienti domestici, con il 12,1% su quasi 2 Mln di fatture. Inoltre, in entrambi i settori la quota di fatture emesse oltre i due mesi e mezzo dall'ultimo giorno fatturato e anche con ritardi oltre i 91 giorni è rilevante per tutte le tipologie di clienti (Grafico 4.18, Grafico 4.19 e da Grafico 5.16 a Grafico 5.19). I ritardi di maggior durata sono pertanto residuali. Diversamente da quanto accade per le fatture di periodo, l'analisi dei tempi di emissione per operatore fa emergere, rispetto alla generalità degli operatori, una maggiore diffusione delle situazioni in cui è frequente che le fatture di chiusura siano emesse in ritardo e con tempi medi molto più lunghi rispetto a quelli previsti dalla disciplina vigente (Grafico 4.20 e Grafico 5.20). In merito ai suddetti ritardi, è stata finora rendicontata l'effettiva erogazione di indennizzi, maturati nel periodo luglio 2016-dicembre 2017, per un ammontare complessivo di circa € 3,8 Mln, nel settore elettrico, e di circa 2,5 Mln € nel settore del gas^{49, 50}. Va segnalato comunque il netto e costante miglioramento nell'emissione delle fatture di chiusura che si registra negli ultimi tre anni, anche grazie agli interventi regolatori attuati dall'Autorità, dapprima con la deliberazione 100/2016/R/com, in attuazione della disciplina comunitaria e nazionale, e in seguito con il TIF. Rispetto al 2015, infatti, nel 2017 le fatture di chiusura emesse in ritardo si sono ridotte in media del -64% nel settore elettrico e del -62% in quello del gas (Tabella 4.24 e Tabella 5.23). Nonostante le criticità relative a tale fenomeno si stanno riducendo anno dopo anno, il ritardo medio sia leggermente aumentato per i casi di mancato rispetto dei termini di emissione che ancora permangono nel 2017. Pertanto, le cause dei ritardi da parte dei venditori che trascendono la messa a disposizione delle misure da parte del distributore vanno pertanto ulteriormente approfondite sia nella prossima attività di monitoraggio che nell'ambito delle attività regolatorie e di vigilanza dell'Autorità.

Messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura

Nel 2017 i ritardi da parte dell'impresa distributrice nella messa a disposizione delle misure funzionali all'emissione della fattura di chiusura del venditore riguardano un numero veramente esiguo di casi sia nel settore elettrico, con il 2,3% su più di 5,5 Mln di misure, sia in quello del gas, con il 2,0% su oltre 2,7 Mln di misure. In entrambi i settori la maggior parte dei suddetti ritardi si risolve entro 1 mese dal termine previsto dalla disciplina per la messa a disposizione (Tabella 4.25 e Grafico 5.21). La frequenza con cui le misure sono messe a disposizione del venditore in ritardo, pertanto, per quanto ulteriormente migliorabile, risulta molto inferiore rispetto alla frequenza dei

⁴⁸ Corrispondenti alle 6 settimane previste dalla direttiva 2012/27/UE recepita nell'ordinamento italiano con il decreto legislativo 102/14.

⁴⁹ Nel settore del gas è stato erogato il 97,7% degli indennizzi maturati.

⁵⁰ Ai sensi dell'articolo 15 del TIF, gli indennizzi devono essere erogati decorsi 6 mesi dalla data di emissione della fattura di periodo emessa in ritardo rispetto a quanto previsto dalla regolazione o dal contratto. Per quanto riguarda nello specifico l'anno 2017, l'Autorità ha disposto, in deroga, che tali indennizzi siano corrisposti entro 12 mesi anziché 6.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

ritardi riscontranti per le fatture di chiusura emesse dai venditori nei confronti dei clienti domestici di entrambi i settori.

L'analisi dei tempi di emissione per distributore fa emergere che le criticità non sono concentrate maggiormente su alcuni specifici operatori, come invece mostrato per il tempo di emissione delle fatture di periodo. I casi di mancato rispetto dei termini di messa a disposizione dei dati sembrano avere infatti una certa diffusione tra la generalità dei distributori (Grafico 4.22 e Grafico 5.22). Inoltre, i ritardi sembrano mediamente più lunghi nel settore elettrico che in quello del gas (Tabella 4.25 e Tabella 5.26). In merito ai suddetti ritardi, per il periodo luglio 2016-dicembre 2017 sono stati accertati, a carico del distributore:

- indennizzi maturati da parte dei clienti finali per un ammontare complessivo di oltre € 1,7 Mln, nel settore elettrico, e di oltre 460.000 € nel settore del gas, a fronte dei quali risultano già erogati, ai sensi della normativa vigente⁵¹, indennizzi rispettivamente per circa € 160.000 (pari al 10% del maturato) e 172.000€ (pari al 37% del maturato);
- indennizzi erogati nei confronti dei venditori, ai sensi della normativa vigente⁵², per un ammontare complessivo di oltre € 26.000, nel settore elettrico, (pari al 5% del maturato) e di oltre 260.000 Mln € nel settore del gas (pari al 71% del maturato).

Incidenza consumi stimati

L'analisi della qualità delle stime dei consumi contabilizzati nelle fatture di ricalcolo, fa emergere una critica diffusione di operatori non conformi allo standard generale fissato dall'articolo 10 del TIF. In particolare nel 2017, rispetto alle dichiarazioni degli operatori, il 27,7% degli operatori nel settore elettrico è non conforme, mentre nel gas il 16,7%. La stragrande maggioranza di tali operatori tende a sottostimare i consumi effettivi, sia nel settore elettrico che in quello del gas (situazione in cui, il cliente finale riceve fatture di ricalcolo a suo debito di importi rilevanti) (Grafico 4.23 e Tabella 4.28, Grafico 5.23 e Tabella 5.29). Tale evidenza richiede maggiori approfondimenti al fine di aumentare l'efficacia degli strumenti regolatori in merito e dell'attività di vigilanza dell'Autorità. Nell'ambito di detti approfondimenti, potrebbero essere esplorate anche eventuali differenze nella capacità di adempiere allo standard generale in funzione dell'ampiezza della base clienti servita dall'operatore.

Morosità

In merito alla morosità⁵³, le richieste di sospensione del servizio per morosità, sia nel settore elettrico che in quello del gas, sono diminuite per i domestici nel libero e i non domestici, mentre sono leggermente aumentate per i clienti domestici nei regimi di tutela. Inoltre, si conferma anche per il 2017, per entrambi i settori, una disomogenea distribuzione della morosità nelle varie regioni d'Italia (Tabella 4.29 e Tabella 5.30).

Per il *settore elettrico*, continua la forte riduzione delle richieste di sospensione per i clienti in Salvaguardia, in primo luogo al Sud (come visibile in Appendice, sezione 1.3), già segnalata a partire dal 2014. Inoltre, le differenze tra le richieste di sospensione per morosità per i clienti BT altri

⁵¹ Ai sensi dell'articolo 15 del TIF, gli indennizzi devono essere erogati decorsi 6 mesi dalla data di messa a disposizione, al venditore da parte del distributore, dei dati di misura funzionali alla cessazione della fornitura in ritardo rispetto a quanto previsto dalla regolazione.

⁵² Vedi nota precedente.

⁵³ Il fenomeno della morosità è inquadrato nel contesto macroeconomico generale e risulta anche legato a situazioni specifiche di povertà che devono essere opportunamente prese in considerazione ai fini della corretta valutazione del fenomeno. In merito, si precisa che la regolamentazione dell'Autorità fornisce ai clienti finali strumenti mirati per far fronte a tali situazioni (si pensi, per i settori oggetto del presente monitoraggio, agli strumenti relativi al Bonus elettrico e al Bonus gas).

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

usi, storicamente più numerose, e quelle dei clienti domestici continuano ad assottigliarsi (Tabella 4.29).

Anche nel *settore del gas naturale* le richieste di sospensione per morosità sono più frequenti per i clienti non domestici che per i clienti domestici, anche se tale differenza si assottiglia a partire dal 2015. In tale settore tuttavia, le richieste di sospensione risultano in media più basse che nel settore elettrico⁵⁴ (Tabella 5.30).

In entrambi i settori, nei casi in cui viene richiesta la sospensione della morosità, è meno probabile che il cliente finale saldi il proprio debito. La capacità di saldare i debiti dopo avere ricevuto la notifica della richiesta di sospensione per morosità (sia prima che la richiesta di sospensione venga eseguita, in modo da impedire che il servizio venga sospeso, sia dopo, facendolo ripristinare qualora già sospeso), si è ridotta rispetto a quanto rilevato in passato (con l'unica eccezione dei clienti condominio uso domestico del settore gas, per cui si è registrato un incremento di 4,4 punti percentuali) (Tabella 4.31 e Tabella 5.32). Nel *settore elettrico* ha raggiunto il livello minimo dall'inizio del periodo monitorato, in particolar modo per i clienti domestici che, se storicamente riuscivano comunque a saldare i debiti dopo la suddetta notifica con una frequenza maggiore delle altre tipologie di clienti, nel 2017 lo hanno fatto con una frequenza più bassa. Anche nel *settore del gas*, tale indicatore ha toccato in media il livello minimo dal 2012 (ad eccezione che per i clienti Altri usi Inferiori a 50.000 Smc per i quali nel biennio 2012-13 si registravano valori ancora più bassi del 2017).

Tale fenomeno desta preoccupazione particolare per i clienti domestici nei servizi di maggior tutela e di tutela gas, per i quali la suddetta riduzione perdura nel tempo. Diversamente, i clienti serviti nel mercato libero, in entrambi settori, registrano un miglioramento sotto tale punto di vista.

Inoltre, come già nel 2016 la mera notifica della richiesta di sospensione vede diminuire il proprio effetto deterrente rispetto all'anno precedente per i clienti domestici, in entrambi i settori, per i clienti BT Altri usi del settore elettrico e per i clienti condominio uso domestico del settore del gas. In ogni caso nel 2016 i clienti morosi del settore elettrico tendono a saldare il debito, una volta che la fornitura sia stata effettivamente sospesa, con una frequenza più che doppia rispetto a quelli del settore del gas.

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

Sulla base dell'analisi della *struttura del credito in entrambi i settori*, il peso del credito di lungo periodo (in essere da più di 180 giorni) si mantiene a livelli più che doppi rispetto a quello di medio e corto periodo (rispettivamente in essere da un periodo compreso tra i 30 e i 180 giorni e da meno di 30 giorni), con quote superiori al 70% del credito complessivo nel 2017. Ciò evidenzia un elemento di criticità per lo sviluppo della concorrenza in quanto la rilevante necessità di cassa per i venditori può costituire una barriera alla crescita degli operatori di dimensioni ridotte, e potrebbe ripercuotersi indirettamente sui prezzi praticati alla generalità dei clienti finali (Grafico 4.30 e Grafico 4.31, Grafico 5.27 e Grafico 5.28). Nel settore del gas si segnala che l'ammontare complessivo del credito si è ridotto raggiungendo il valore minimo dal 2012, inoltre per la prima volta dal 2015 il peso del credito di lungo periodo è inferiore del livello registrato nel settore elettrico. In tale ultimo settore è invece

⁵⁴ A riguardo si precisa che, nel settore del gas a differenza che per l'elettrico, i distributori sono tenuti a soddisfare le richieste di sospensione solo fino a un prefissato numero massimo (peraltro, l'Autorità è già intervenuta in più occasioni con modifiche della regolazione a incrementare tali limiti), e che non sono in funzione misuratori telegestiti che permettano di eseguire da remoto la sospensione della fornitura, in misura comparabile al settore elettrico.

1.1 SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

diminuito fortemente il peso del credito di breve periodo, che ha raggiunto il valore minimo dal 2012, facendo aumentare quello di lungo periodo.

Per entrambi i settori, nel 2017, come per tutto il periodo monitorato, il credito di lungo periodo verso i clienti domestici pesa meno sulle casse degli esercenti la vendita di quanto lo faccia il credito di lungo periodo verso le altre tipologie di clientela.

Nel settore elettrico il rispetto dei termini di pagamento delle fatture⁵⁵ è maggiore per i clienti alto consumatori che per i clienti con consumi minori. Tale evidenza è più forte tra i clienti MT altri usi, con riferimento alle tipologie di clientela, e nel mercato libero, se si considera il tipo di mercato (confronto tra grafici da Grafico 4.24 a Grafico 4.29). Inoltre, si segnala l'aumento della frequenza del mancato rispetto dei termini di pagamento delle fatture per i clienti domestici e per i clienti in maggior tutela (per entrambe le categorie di clienti nel 2017 si rileva il valore maggiore dal 2012). Diversamente i clienti MT altri usi migliorano molto la loro capacità di rispettare i termini di pagamento (la frequenza del mancato rispetto raggiunge il minimo dal 2012).

Nel settore gas, in generale il rispetto dei termini di pagamento è maggiore che nel 2016, ad eccezione che per i clienti domestici e condominio uso domestico nel mercato libero. Inoltre detti termini di pagamento sono maggiormente rispettati con l'aumentare del consumo annuo, nel caso dei clienti domestici e condominio uso domestico. Diversamente nel caso delle tipologie altri usi e attività di servizio pubblico si registra che complessivamente i clienti con maggiori consumi tendono a rispettare di meno i termini di pagamento (confronto tra Grafico 5.25 e Grafico 5.26). Infine, i clienti domestici e condomini uso domestico in servizio di tutela tendono a rispettare sempre più i termini di pagamento rispetto a quelli nel libero. Mentre per i primi la frequenza del mancato rispetto dei termini di pagamento ha raggiunto il livello minimo dal 2012, per i secondi aumenta leggermente.

⁵⁵ In tal caso si valuta la *quota dei clienti finali che non hanno rispettato i termini di pagamento*, come valutato alla fine di ciascun trimestre di rilevazione. I dati a riguardo pertanto non distinguono tra i clienti nei confronti dei quali l'operatore vanta un credito rimasto insoluto, i clienti che hanno pagato in ritardo né distingue la durata del ritardo con cui i clienti hanno eventualmente pagato. Tale evidenza è ottenuta confrontando la frequenza dell'inadempienza alla scadenza della fattura valutata rapportando i clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento al numero delle fatture scadute e la frequenza dell'inadempienza valutata rapportando gli importi non pagati alla scadenza della fattura al totale degli importi in scadenza (confronto tra Grafico 4.28 e Grafico 4.29).



1.2. INTERVENTI IN ATTO ED EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO E REGOLATORIO

I risultati dell'attività di monitoraggio *retail* per l'anno 2017 confermano, in primo luogo, l'assenza di specifiche criticità per i *clienti MT altri usi*. Pertanto anche per tale anno, è possibile affermare che il funzionamento del mercato, con riferimento al segmento di clienti MT altri usi, non richieda interventi regolatori specifici.

Per i *clienti BT altri usi* le evidenze circa le dinamiche concorrenziali e la struttura del mercato della vendita mostrano alcuni incoraggianti segnali di vivacità, che tuttavia non trovano ancora continuità pluriennale. Tali segnali sono pertanto meritevoli di particolare attenzione nell'attività di monitoraggio a venire, anche al fine di poterne trovare conferma con ulteriori riscontri.

Per contro, i risultati emersi con riferimento ai *clienti domestici*, nel settore elettrico, e ai *clienti domestici e condomini uso domestico*, nel settore del gas naturale, suggeriscono maggiore attenzione nel processo di accompagnamento anche regolatorio alla completa liberalizzazione del mercato. In dettaglio, attenzione va posta in primo luogo agli alti livelli di concentrazione e al permanere del vantaggio competitivo in capo agli esercenti i servizi tutela. Altri elementi suscettibili di essere approfonditi nell'attività a venire consistono:

- negli impatti sui prezzi finali della maggiore differenziazione dell'offerta riscontrata nel segmento della clientela domestica rispetto a quella non domestica;
- nelle modalità con cui le variazioni dei prezzi di approvvigionamento nei mercati all'ingrosso possono o meno essere trasferite nelle offerte a disposizione dei clienti finali nei mercati a valle e nei prezzi pagati dai clienti.

Per entrambi i settori, risulta rilevante tenere conto della scarsa partecipazione della domanda⁵⁶ e tali elementi vanno considerati con attenzione alla luce dell'evoluzione del mercato *retail*, al fine di evitare che nel prossimo contesto di completa liberalizzazione i clienti non riescano a cogliere completamente l'occasione di beneficiare di tutte le opportunità offerte dal mercato libero. In tale ottica, con specifico riferimento agli interventi volti all'evoluzione dei servizi di tutela di prezzo e alla loro completa eliminazione, occorre rimuovere gli elementi che possono limitare la contendibilità dei clienti che si apprestano a uscire dai servizi di tutela. Inoltre occorre favorire la maggior partecipazione della domanda, anche al fine di accrescere la consapevolezza e la fiducia dei clienti

⁵⁶ Come già indicato nei precedenti Rapporti, la scarsa partecipazione della domanda è evidenziata anche dalle indagini demoscopiche avviate dall'Autorità in merito ai comportamenti e alle scelte dei clienti nei mercati energetici liberalizzati. Da tali indagini emerge, da un lato, che la maggior parte dei clienti che cambia fornitore non lo fa in maniera proattiva (ma solo dopo essere stata contattata dal *call center* o da un agente di vendita) e, dall'altro, la scarsa conoscenza delle opportunità offerte dal mercato da parte dei clienti che sono rimasti nei servizi di tutela.

1.2 INTERVENTI IN ATTO ED EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO E REGOLATORIO

circa i benefici, anche in termini di prezzo, ottenibili attraverso il cambio di venditore, e permettere loro di discernere le scelte per loro più congeniali e convenienti⁵⁷.

In tale quadro, occorre considerare come il disegno di completa liberalizzazione previsto dalla Legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito: Legge concorrenza 2017) sia volto, da un lato, a definire una serie di specifici strumenti a supporto del cliente nella scelta delle offerte presenti nel mercato libero e, dall'altro, a definire un percorso di transizione al mercato libero che porti quest'ultimo a divenire la normale modalità di fornitura anche per i clienti di piccola dimensione. Infine, sono definite specifiche previsioni volte a un potenziamento delle tutele non di prezzo dei clienti finali.

Nel dettaglio la Legge concorrenza 2017 prevede:

- a) la definizione di specifici strumenti che aiutino il cliente a effettuare scelte consapevoli. Rientrano tra questi:
 - la realizzazione del Portale informatico delle offerte vigenti sul mercato libero di energia elettrica e gas naturale (di seguito: Portale Offerte), che gli operatori della vendita saranno tenuti a trasmettere per la loro pubblicazione;
 - la definizione delle clausole essenziali e dei requisiti minimi di confrontabilità delle offerte, per entrambi i settori;
 - le linee guida per la promozione delle offerte commerciali a favore dei gruppi di acquisto di energia elettrica e gas naturale;
 - l'istituzione del già citato elenco dei soggetti abilitati per la vendita dell'energia elettrica ai clienti finali;
 - una specifica informativa ai clienti finali in relazione al superamento delle tutele di prezzo nel settore dell'energia elettrica e la pubblicizzazione delle informazioni sull'apertura del mercato;
- b) misure volte a stimolare i clienti a uscire dalla tutela prima di luglio 2019, termine successivamente prorogato al luglio 2020⁵⁸, garantendo l'ingresso consapevole nel mercato libero di energia elettrica da parte dei clienti finali, secondo meccanismi che assicurino la concorrenza e la pluralità di fornitori e offerte nel mercato;
- c) la definizione, relativamente al settore elettrico, di un servizio di salvaguardia post-tutela, che dovrà essere effettuata sulla base delle caratteristiche della clientela che a regime dovrà accedere al suddetto servizio e in modo da garantire un'effettiva concorrenzialità, attraverso procedure concorsuali che incentivino il passaggio al mercato libero.

Con riferimento alle tutele non di prezzo, la Legge concorrenza 2017 prevede il potenziamento della tutela dei clienti finali sia nei confronti di eventuali inefficienze o contingenze particolari, sia nei casi di clienti che versino in condizioni di svantaggio economico o di gravi condizioni di salute. Nel primo caso, infatti, aumenta l'efficacia dell'azione dello Sportello per il consumatore di Energia e Ambiente garantendone e disciplinandone l'accesso alle informazioni contenute nel SII. Nel secondo caso, ridefinisce le politiche a sostegno dei clienti "svantaggiati" con un nuovo bonus sociale e con

⁵⁷ Come già indicato nei rapporti precedenti, infatti, "solo se [il cliente] ha a disposizione informazioni affidabili, chiare, facilmente comprensibili ed accessibili riesce a essere attivo nel mercato e a cogliere le opportunità di risparmio che esso offre. Diversamente, il cliente rischierebbe di subire l'esercizio di potere di mercato da parte del fornitore".

⁵⁸ Legge 21 settembre 2018, n. 108.

1.2 INTERVENTI IN ATTO ED EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO E REGOLATORIO

strumenti alternativi a quest'ultimo, basati comunque sull'erogazione di benefici economici individuali. Come ulteriore intervento nell'ambito del rafforzamento degli strumenti a disposizione del cliente finale per una più efficace tutela dei propri diritti, la deliberazione 355/2018/R/com ha approvato interventi per efficientare la disciplina in tema di procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie tra clienti e operatori nei settori regolati dell'Autorità, di cui all'Allegato A alla deliberazione 209/2016/E/com.

L'Autorità, nel corso del 2017 e del 2018, ha concentrato gli sforzi regolatori sugli interventi che rispondono all'obiettivo di supportare il cliente nella scelta consapevole delle offerte presenti nel mercato libero definiti dalla Legge concorrenza 2017, in molti casi anticipandone le previsioni. In particolare, l'Autorità è intervenuta:

- con la deliberazione 375/2017/R/com, avviando un procedimento per la definizione di un quadro degli strumenti regolatori esistenti e per la promozione di nuovi strumenti regolatori per l'informazione e la capacitazione dei clienti finali domestici e delle piccole imprese nei mercati al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale; nell'ambito di tale procedimento rientra la definizione delle modalità attraverso cui i clienti finali dovranno ricevere adeguata informativa da parte di ciascun fornitore in relazione alla rimozione delle tutele di prezzo; in particolare la deliberazione 746/2017/R/com, ha delineato specifici obblighi di informazione, previsti dall'articolo 1 comma 69 della Legge concorrenza 2017, a carico dei fornitori nell'ambito della tutela gas e degli esercenti il servizio di maggior tutela nei confronti dei clienti serviti nell'ambito dei regimi di tutela, volti a capacitare i clienti finali in merito al superamento delle tutele di prezzo; tali obblighi prevedono l'inserimento, all'interno della fattura sintetica, di un'informativa relativa alla liberalizzazione dei mercati, definita dall'Autorità a cadenza semestrale, a partire dal 1° gennaio 2018. La deliberazione prevede inoltre la realizzazione di un progetto di pubblicizzazione e diffusione delle informazioni ai sensi dell'articolo 1 comma 72 della medesima legge;
- con la deliberazione 555/2017/R/com⁵⁹, istitutiva della disciplina delle Offerte "A Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela" (offerte P.L.A.C.E.T.) finalizzata a facilitare la comprensione delle offerte commerciali presenti sul mercato libero da parte dei clienti finali di piccole dimensioni, innanzitutto i domestici, attraverso l'individuazione di strutture di offerta facilmente comprensibili e comparabili tra loro, in quanto caratterizzate da condizioni contrattuali uniformi e da livelli di prezzo liberamente stabiliti tra le parti (in accordo a una struttura predefinita di corrispettivi);
- con la deliberazione 366/2018/R/com, ha aggiornato il Codice di condotta commerciale, armonizzato i criteri di calcolo della spesa annua stimata delle Schede di confrontabilità, di cui agli Allegati 1, 2 e 3 del Codice di condotta commerciale, ai criteri di calcolo implementati per la stima della spesa annua nel Portale confrontabilità e semplificato la struttura del confronto ai fini di rendere le medesime schede ancora più chiare e intuitive per il cliente finale;
- con la deliberazione 51/2018/R/com recante il Regolamento per la realizzazione e la gestione, da parte del Gestore del SII, del Portale di tutte le offerte di energia elettrica e gas naturale presenti nei mercati *retail* rivolte ai clienti finali domestici e alle piccole imprese. In particolare, la deliberazione in parola stabilisce (i) i criteri generali per la realizzazione del Portale Offerte, (ii) i

⁵⁹ Tale deliberazione disciplina le Offerte "A Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela" (offerte P.L.A.C.E.T.) e condizioni contrattuali minime per le forniture ai clienti finali domestici e alle piccole imprese nei mercati liberi dell'energia elettrica e del gas naturale.

1.2 INTERVENTI IN ATTO ED EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO E REGOLATORIO

criteri per il calcolo della spesa annua stimata associata a ciascuna offerta, (iii) il modello organizzativo e tecnologico del sito e (iv) le tempistiche per la sua implementazione graduale per fasi successive. A luglio il Portale è stato attivato, con una prima fase di implementazione (relativa alle offerte Placet) e dicembre dovrebbe entrare pienamente a regime prevedendo anche il caricamento e la pubblicazione delle offerte del libero anche per le piccole e medie imprese (passando per la fase di caricamento delle offerte presenti nel TrovaOfferte e l'elaborazione della spesa annua per offerta a settembre. con il DCO 191/2018/R/COM recante gli orientamenti dell'Autorità in merito alle linee guida per promuovere le offerte commerciali di energia elettrica e gas a favore dei gruppi di acquisto; nel documento in parola si prospetta l'adozione di regole di comportamento di natura volontaria, per la diffusione di *best practice*, nella promozione e svolgimento delle campagne di acquisto collettivo di servizi di somministrazione di energia da parte dei gruppi di acquisto, finalizzate a garantire ai clienti finali di piccole dimensioni, da un lato, un'adeguata conoscenza e comprensione delle iniziative in questione e, dall'altro, un'apposita assistenza sia durante il processo di adesione al gruppo e di selezione del fornitore sia in fase di sottoscrizione dell'offerta proposta per il tramite del gruppo.

- la formulazione della proposta, da parte dell'Autorità al Ministro dello Sviluppo Economico e approvata con deliberazione 762/2017//eel, relativa all'individuazione dei criteri, delle modalità e dei requisiti tecnici, finanziari e di onorabilità per l'iscrizione all'Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica a clienti finali.

Nel corso del 2017 e del 2018 sono proseguite, inoltre, le attività dell'Autorità volte alla semplificazione dei processi di diretto impatto sul cliente finale, quali i processi commerciali funzionali all'esecuzione di un contratto di vendita, con riferimento al settore gas, e quelli relativi alle gestione delle misure in entrambi i settori, attraverso la centralizzazione nell'ambito del SII.

In particolare, con riferimento al settore gas, con la deliberazione 850/2017/R/gas, l'Autorità ha approvato le disposizioni in merito all'estensione e all'aggiornamento dei dati contenuti nel Registro Centrale Ufficiale finalizzate, *in primis*, a semplificare la gestione e gli scambi informativi funzionali alla risoluzione contrattuale, alla messa a disposizione dei dati funzionali all'inizio della fornitura e all'attivazione dei servizi di ultima istanza. Successivamente, con la deliberazione 77/2018/R/gas, l'Autorità ha approvato la regolazione dello *switching* attraverso l'utilizzo del SII, unitamente alla gestione della risoluzione contrattuale e all'attivazione dei servizi di ultima istanza. Con la deliberazione 783/2017/R/com, inoltre, l'Autorità ha provveduto ad attuare la razionalizzazione e semplificazione delle procedure per l'esercizio del recesso per cambio venditore da parte del cliente finale, in entrambi i settori.

Con riferimento, invece, alla gestione delle misure, per quanto attiene al settore elettrico sono stati ultimati gli interventi regolatori necessari alla creazione nell'ambito del SII di un *hub* centralizzato di tutte le misure relative ai consumi dei clienti finali, ivi incluse le misure messe a disposizione quotidianamente rinvenienti dai nuovi sistemi di misura elettronici di seconda generazione⁶⁰. Analogo percorso è stato intrapreso anche con riferimento alla gestione delle misure dei consumi di gas naturale per cui, a seguito di una fase di sperimentazione⁶¹, ai sensi della deliberazione

⁶⁰ Con la deliberazione 594/2017/R/eel l'Autorità ha previsto che i dati di misura relativi a tutti i punti di prelievo siano resi disponibili esclusivamente tramite il SII.

⁶¹ Si veda la deliberazione 434/2017/R/gas, con cui l'Autorità, in generale, ha pubblicato i propri orientamenti in materia di messa a disposizione dei propri dati storici di prelievo di energia elettrica e di potenza ai clienti finali in bassa tensione, in attuazione del decreto legislativo 102/2014, con riferimento al settore elettrico.

1.2 INTERVENTI IN ATTO ED EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO E REGOLATORIO

488/2018/R/gas, a partire dall'1 gennaio 2019 entrerà in vigore il processo centralizzato di messa a disposizione dei dati nell'ambito del SII. La disponibilità dei dati di misura nell'ambito del SII, oltre che agevolare il processo di messa a disposizione dei dati sia per le imprese distributrici sia per i venditori e, di conseguenza, facilitare le attività di fatturazione al cliente finale, potrà consentire lo sviluppo di una domanda di energia più consapevole e attiva, grazie alla possibilità di rendere disponibili tali dati direttamente ai clienti finali.

In merito al ruolo del SII di *hub* centralizzato di tutte le misure relative ai consumi, inoltre, con il documento per la consultazione 865/2017/R/efr⁶² l'Autorità ha previsto che l'accesso da parte del cliente finale al SII avvenga mediante l'autenticazione del cliente per il tramite del sistema SPID⁶³, istituito dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

Infine, con riferimento all'evoluzione del sistema di monitoraggio *retail*, anticipata nei precedenti Rapporti, nel corso del 2017 e del 2018 è proseguita e si è rafforzata l'azione di sfruttamento delle potenzialità del SII⁶⁴ al fine di raccogliere i dati oggetto del monitoraggio, minimizzando gli oneri informativi per gli operatori. È in corso anche un'attività volta a sfruttare tali potenziali per raggiungere un maggiore dettaglio delle informazioni monitorate, una maggiore tempestività della loro messa disposizione per l'Autorità⁶⁵ e l'allargamento dei fenomeni monitorati⁶⁶. Infine, risulta molto rilevante aggiornare le informazioni monitorate circa le offerte dai clienti finali, per migliorarne la comprensione sia dal punto di vista del prezzo praticato e del *mark-up* ottenuto dagli esercenti la vendita che circa gli elementi di differenziazione e innovazione introdotti.

on cui l'Autorità, in generale, ha pubblicato i propri orientamenti in materia di messa a disposizione dei propri dati storici di prelievo di energia elettrica e di potenza ai clienti finali in bassa tensione, in attuazione del decreto legislativo 102/2014, con riferimento al settore elettrico.

⁶³ Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese.

⁶⁴ Con la deliberazione 495/2017/R/com sono infatti state eliminate le prime raccolte dati - la cui incombenza spettava agli operatori - annuali funzionali alla definizione del campione del monitoraggio retail nonché la raccolta dei dati di *switching* nel settore elettrico. Inoltre ai sensi del TIF, sono state avviate le prime raccolte in cui parte dei dati sono raccolti dal SII. La suddetta deliberazione ha inoltre allargato l'oggetto del monitoraggio retail ai fenomeni relativi ai servizi di ultima stanza gas e alle fatture di periodo e chiusura.

⁶⁵ L'attuale meccanismo di raccolta dati presenta elevati margini di miglioramento in termini di tempestività con cui i dati raccolti possono essere effettivamente utilizzati dall'Autorità. Alcuni dei dati analizzati afferiscono a raccolte dati caratterizzate da modalità e tempistiche disomogenee. Una volta comunicati dai singoli operatori, infatti, tali dati vanno comunque aggregati, verificati ed elaborati ed eventualmente rettificati dai dichiaranti. Un pieno sfruttamento delle potenzialità del SII ai fini del monitoraggio permetterebbe di minimizzare le tempistiche di aggregazione e verifica, riducendo al minimo il confronto e gli scambi informativi con gli operatori.

⁶⁶ Tale evoluzione deve necessariamente garantire anche il continuo allineamento a eventuali aggiornamenti degli indicatori di monitoraggio *retail* richiesti in ambito europeo.

2. PREMESSA

Come anticipato al capitolo 1, il presente Rapporto mostra le evidenze riscontrate nel corso dell'attività di monitoraggio *retail* per l'anno 2017 e fa seguito ai primi due Rapporti, relativi al biennio 2012-13, 2014-15 e 2016.

In merito ad una breve disamina della normativa comunitaria e nazionale relativa alla vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, degli ambiti di rilevazione e del campione⁶⁷ del suddetto monitoraggio e degli indicatori monitorati, si può fare riferimento ai capitoli 2 del Rapporto 2012-13, del Rapporto 2014-15 e del Rapporto 2016. Rispetto a quanto ivi riportato, si specificano solo i seguenti aspetti di novità.

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

A riguardo dei servizi di ultima istanza nel settore del gas, nel Rapporto vengono fornite alcune evidenze circa la diffusione di tali servizi e i volumi di gas forniti in tali ambiti, come rilevati ai sensi del TIVG.

Con riferimento ai contratti contestati, le modifiche della disciplina introdotte dal TIRV, entrate in vigore a partire da maggio 2017, hanno, in particolare, reso volontaria l'adesione dei clienti finali domestici alla procedura ripristinatoria e previsto la verifica documentale del rigetto del venditore da parte dello Sportello solo nel caso in cui il venditore sia aderente al TIRV. Per tali ragioni anche i dati richiesti ai fini del monitoraggio del fenomeno e i relativi indicatori sono variati, rendendo in parte non comparabili i dati relativi al periodo precedente, fino ad aprile 2017, con quelli afferenti alla nuova disciplina. Pertanto nel Rapporto sono riportati i dati a partire da maggio 2017 in poi. Inoltre è aggiornata rispetto ai Rapporti precedenti la sezione relativa ai reclami gestiti dallo Sportello per tenere conto della riforma della tutela che ha ridefinito⁶⁸ i compiti dello Sportello.

In merito alla qualità della fatturazione, come rilevata ai sensi del TIF, nel Rapporto vengono analizzate le prime evidenze afferenti al rispetto dei termini di emissione delle fatture di periodo e di chiusura, all'incidenza dei consumi stimati rispetto a quelli effettivi e al rispetto dei termini di messa a disposizione dei dati di misura da parte delle imprese distributrici nei casi di cessazione della fornitura.

Infine si specifica che, rispetto a quanto pubblicato nei precedenti Rapporti, alcuni dati relativi agli anni 2012-16 contenuti nel presente Rapporto possono essere variati in seguito alle rettifiche dei dati dichiarati dagli stessi operatori.

⁶⁷ L'elenco dei soggetti inclusi nel campione del monitoraggio *retail* può essere consultato sul sito *internet* dell'Autorità, alla pagina: https://www.arera.it/it/operatori//monitoraggio_retail.htm.

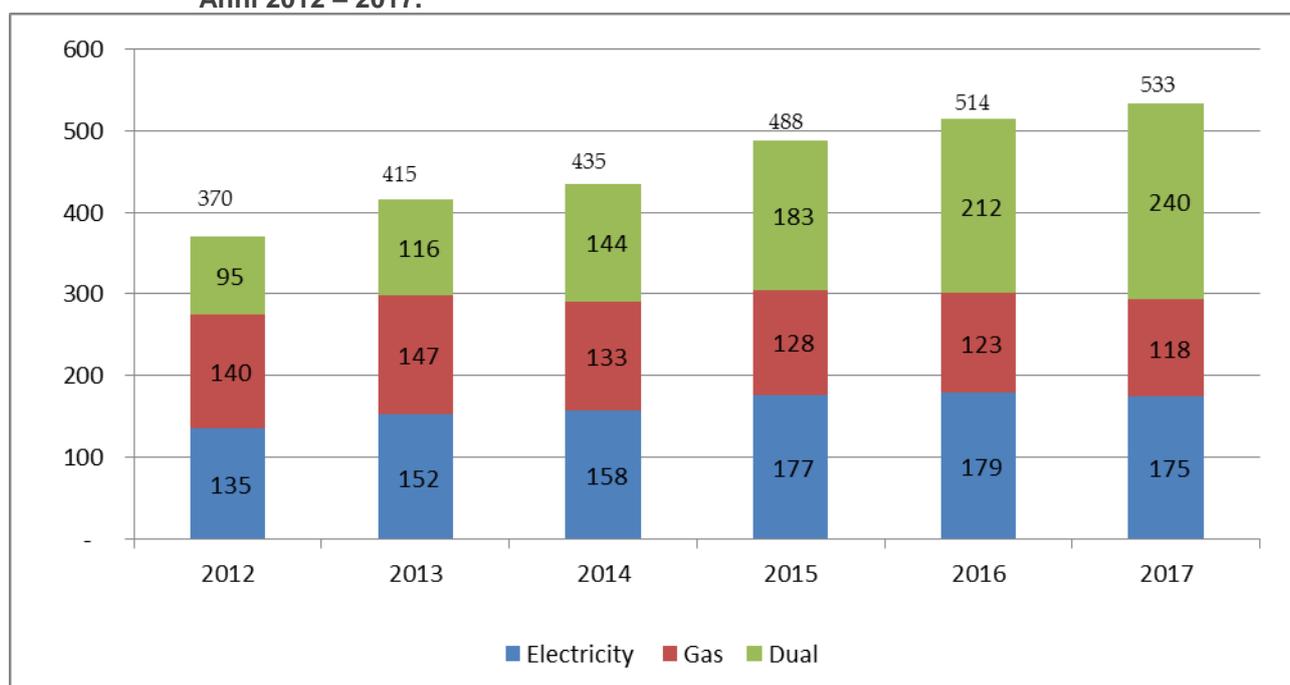
⁶⁸ Con la deliberazione 383/2016/E/com.

3. INDICATORI SUL MERCATO LIBERO E I SERVIZI DI TUTELA PER L'ENERGIA ELETTRICA E IL GAS NATURALE

Nel presente capitolo vengono fornite informazioni circa la ripartizione della clientela di massa tra le forniture del mercato libero e i servizi di tutela. In particolare la sezione 3.1 si riferisce al settore elettrico, mentre la sezione 3.2 a quello del gas.

Il Grafico 3.1 illustra l'andamento del numero dei gruppi societari attivi nella vendita a tutta la clientela oggetto del monitoraggio distinte per settori e anno. Sono conteggiati sia gli operatori del mercato libero che gli esercenti la maggior tutela.

Grafico 3.1 Numero di gruppi societari attivi nella vendita ai clienti finali per settore e anno – Anni 2012 – 2017.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO RETAIL.



3.1. MERCATO LIBERO E SERVIZI DI TUTELA: SETTORE ELETTRICO

La Tabella 3.1 e la Tabella 3.2 illustrano l'andamento della domanda di energia elettrica nei segmenti di clientela domestica e non domestica connessa in BT e in MT. A differenza che nel resto del Rapporto tali tabelle includono anche l'Illuminazione Pubblica⁶⁹, oggetto del monitoraggio, aggiornate all'anno 2017 sulla base delle informazioni rilevate in occasione della Relazione Annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta del 31 marzo 2018, relativa all'anno 2018 (di seguito: Relazione Annuale 2018). Nel Grafico 3.2 e nel Grafico 3.3 è riportata la suddivisione dei clienti in funzione del regime di fornitura: servizio di Maggiore tutela, servizio di Salvaguardia e mercato libero. Ai fini dell'elaborazione dei seguenti dati sono state considerate le informazioni trasmesse dagli operatori ai sensi degli obblighi previsti dalla deliberazione dell'Autorità 20 novembre 2008, ARG/elt 167/08, come successivamente modificata e integrata⁷⁰.

⁶⁹ Per un dettaglio di punti e volumi al netto dell'Illuminazione Pubblica vedi nota 2.

⁷⁰ I dati rilevati ai sensi della deliberazione ARG/elt 167/08 non si riferiscono al campione dei soggetti obbligati ai fini del monitoraggio *retail* ma sono riconducibili a tutti gli operatori presenti sul mercato. Poiché tali dati sono strutturati per permettere all'Autorità di adempiere agli obblighi di comunicazione vigenti nei confronti di Eurostat e fanno riferimento, relativamente ai volumi, ai quantitativi fatturati è possibile che riflettano quantità non direttamente connesse alla fornitura effettivamente erogata nel periodo considerato.



3.1 MERCATO LIBERO E SERVIZI DI TUTELA: SETTORE ELETTRICO

Tabella 3.1 Domanda di energia elettrica da parte della clientela di massa - Anni 2012 – 2017.

		Energia fornita (GWh)	Numero di PdP serviti (n°) (Migliaia)	Consumo medio (kWh/PdP)
BT Domestici	2012	61.261	28.971	2.115
	2013	57.393	29.309	1.958
	2014	57.458	29.628	1.939
	2015	59.175	29.716	1.991
	2016	57.130	29.897	1.911
	2017	57.751	29.532	1.956
BT Altri usi	2012	74.598	7.571	9.853
	2013	70.980	7.510	9.451
	2014	71.202	7.449	9.559
	2015	73.821	7.233	10.206
	2016	74.660	7.390	10.103
	2017	74.042	7.272	10.182
MT Altri usi	2012	94.780	104	911.346
	2013	92.515	113	818.717
	2014	92.677	107	866.140
	2015	94.366	106	890.245
	2016	94.424	106	890.792
	2017	98.304	106	927.396

FONTE DATI: RELAZIONE ANNUALE.

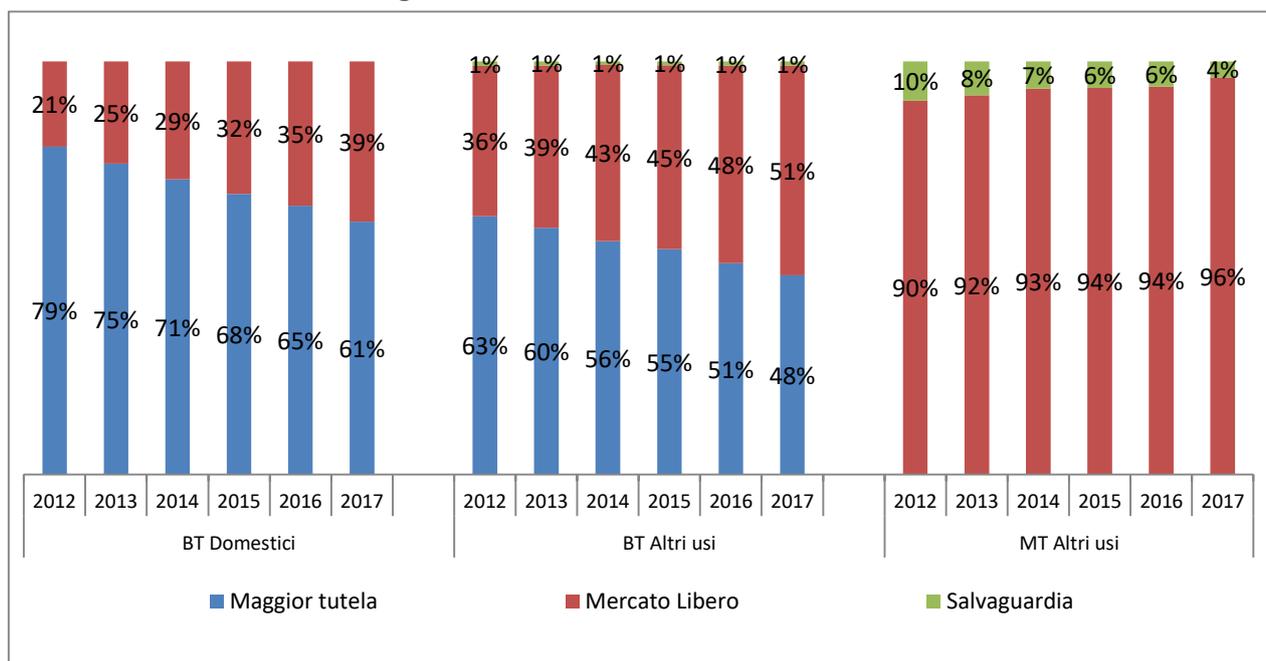
3.1 MERCATO LIBERO E SERVIZI DI TUTELA: SETTORE ELETTRICO

Tabella 3.2 Variazione della domanda di energia elettrica da parte della clientela di massa tra gli Anni 2012 – 2017.

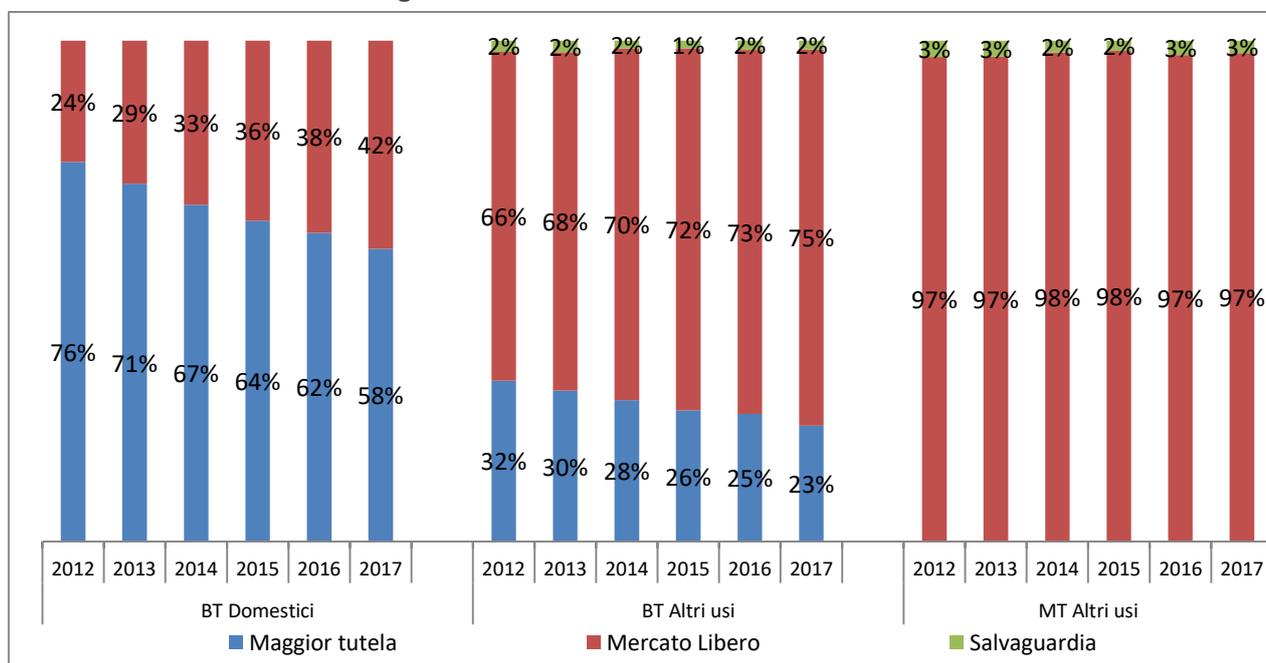
		Energia fornita	Numero di PdP serviti	Consumo medio
BT Domestici	Δ 2012 - 2013	-6,3%	+1,2%	-7,4%
	Δ 2013 - 2014	+0,1%	+1,1%	-1,0%
	Δ 2014 - 2015	+3,0%	+0,3%	+2,7%
	Δ 2015 - 2016	-3,5%	+0,6%	-4,0%
	Δ 2016 - 2017	+1,1%	-1,2%	+2,3%
BT Altri usi	Δ 2012 - 2013	-4,8%	-0,8%	-4,1%
	Δ 2013 - 2014	+0,3%	-0,8%	+1,1%
	Δ 2014 - 2015	+3,7%	-2,9%	+6,8%
	Δ 2015 - 2016	-1,1%	+0,6%	-1,7%
	Δ 2016 - 2017	-0,8%	-1,6%	+0,8%
MT Altri usi	Δ 2012 - 2013	-2,4%	+8,7%	-10,2%
	Δ 2013 - 2014	+0,2%	-5,3%	+5,8%
	Δ 2014 - 2015	+3,0%	-	+3,0%
	Δ 2015 - 2016	-2,5%	-1,9%	-0,6%
	Δ 2016 - 2017	+4,1%	-	+4,1%

FONTE DATI: ELABORAZIONE DATI RELAZIONE ANNUALE.

3.1 MERCATO LIBERO E SERVIZI DI TUTELA: SETTORE ELETTRICO

Grafico 3.2 Punti di prelievo serviti nel mercato libero, nel servizio di Maggior tutela e nel servizio di Salvaguardia – Anni 2012 – 2017.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

Grafico 3.3 Energia elettrica fornita nel mercato libero, nel servizio di Maggior tutela e nel servizio di Salvaguardia – Anni 2012 – 2017.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.



3.2. MERCATO LIBERO E SERVIZIO DI TUTELA: SETTORE DEL GAS NATURALE

La Tabella 3.3 e la Tabella 3.4 riportano la domanda di gas dei clienti finali, così come rilevata in occasione della Relazione Annuale 2018. Sono qui indicati come clienti *altri usi* i clienti della tipologia commercio e servizi e i clienti della tipologia industria, senza distinguere per fasce di consumo annuo e con riferimento a tutta la popolazione dei clienti finali del settore del gas⁷¹. Sono invece esclusi i clienti della tipologia generazione elettrica. Il Grafico 3.4 e il Grafico 3.5 illustrano la ripartizione dei clienti in funzione del regime di fornitura⁷²: servizio di tutela e mercato libero. Ai fini dell'elaborazione dei dati dei suddetti grafici sono state considerate le informazioni trasmesse dagli operatori ai sensi del TIVG⁷³.

⁷¹ In altri termini sono considerati anche i clienti con livelli di consumo annuo superiori a 200.000 Smc, soglia invece che delimita il perimetro dei clienti finali oggetto del monitoraggio *retail*. Per un dettaglio di punti e volumi relativi ai clienti on consumo annuo inferiore a 200.000 Smc vedi nota 2.

⁷² A differenza del settore elettrico, per il settore gas i dati fanno riferimento al campione dei soggetti obbligati ai fini del monitoraggio *retail*.

⁷³ I dati comunicati dagli operatori ai sensi del TIVG sono strutturati per permettere all'Autorità di adempiere agli obblighi di comunicazione vigenti nei confronti di Eurostat e fanno riferimento, per quanto riguarda i volumi, ai quantitativi fatturati. E' possibile pertanto che riflettano quantità non direttamente connesse alla fornitura effettivamente erogata nel periodo considerato.

**Tabella 3.3 Domanda di gas naturale da parte della clientela di massa– Anni 2012 – 2017.**

		Energia fornita - (Mln Smc)	Numero di PdR serviti (Migliaia)	Consumo medio (Smc/PdR)
Domestici Inferiori 200.000 Smc	2012	16.869	19.858	849
	2013	16.628	19.977	832
	2014	13.770	19.940	691
	2015	14.863	19.770	752
	2016	14.591	19.659	742
	2017	15.236	19.671	775
Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	2012	3.021	196	15.413
	2013	2.827	199	14.206
	2014	2.341	194	12.067
	2015	2.571	202	12.728
	2016	2.506	207	12.106
	2017	2.495	198	12.601
Altri usi Inferiori 200.000 Smc	2012	26.641	1.340	19.881
	2013	27.864	1.314	21.205
	2014	27.302	1.256	21.737
	2015	26.432	1.244	21.248
	2016	27.868	1.259	22.135
	2017	28.834	1.244	23.178
Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc	2012	1.140	91	12.527
	2013	1.293	88	14.693
	2014	1.225	76	16.118
	2015	1.204	67	17.970
	2016	1.276	60	21.267
	2017	1.345	65	20.692

FONTE DATI: RELAZIONE ANNUALE

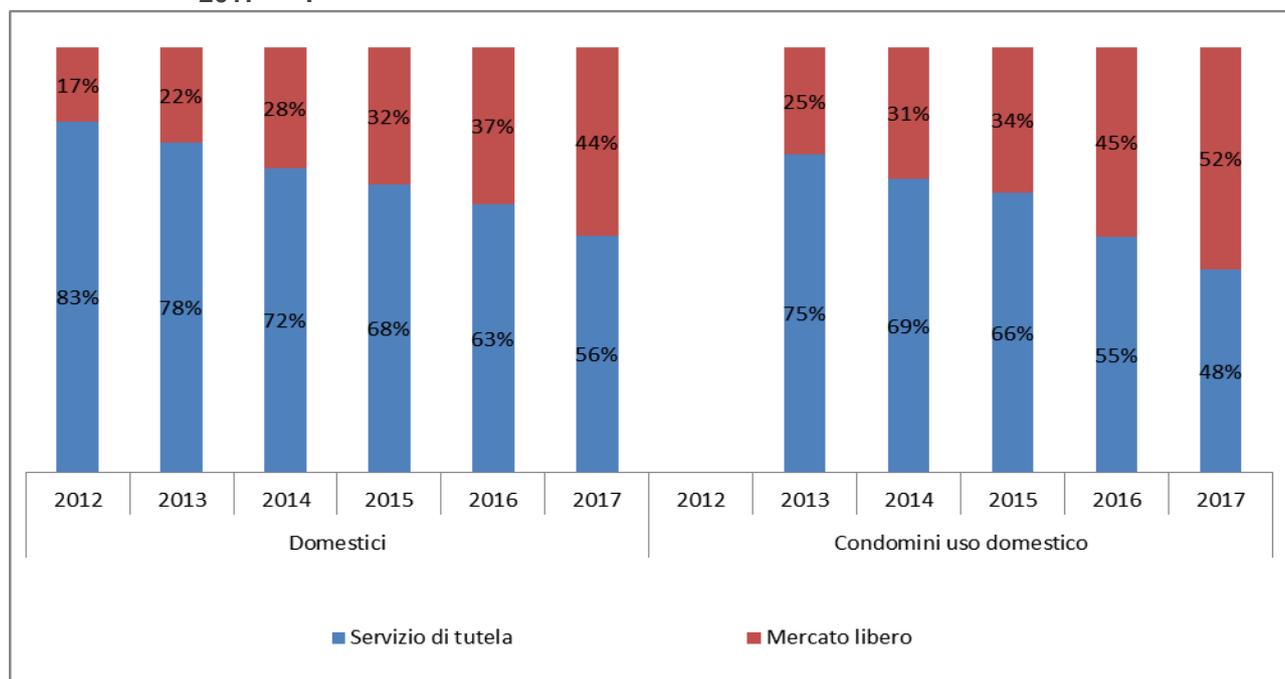


Tabella 3.4 Variazione della domanda di gas naturale tra gli Anni 2012 – 2017.

		Energia fornita	Numero di PdP serviti	Consumo medio
Domestici Inferiori 200.000 Smc	Δ 2012-2013	-1,4%	+0,6%	-2,0%
	Δ 2013-2014	-17,2%	-0,2%	-17,0%
	Δ 2014-2015	+7,9%	-0,9%	+8,9%
	Δ 2015-2016	-1,8%	-0,6%	-1,3%
	Δ 2016-2017	+4,4%	+0,1%	+4,4%
Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	Δ 2012-2013	-6,4%	+1,5%	-7,8%
	Δ 2013-2014	-17,2%	-2,5%	-15,1%
	Δ 2014-2015	+9,8%	+4,1%	+5,5%
	Δ 2015-2016	-2,5%	+2,5%	-4,9%
	Δ 2016-2017	-0,4%	-4,3%	+4,1%
Altri usi Inferiori 200.000 Smc	Δ 2012-2013	+4,6%	-1,9%	+6,7%
	Δ 2013-2014	-2,0%	-4,4%	+2,5%
	Δ 2014-2015	-3,2%	-1,0%	-2,3%
	Δ 2015-2016	+5,4%	+1,2%	+4,2%
	Δ 2016-2017	+3,5%	-1,2%	+4,7%
Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc	Δ 2012-2013	+13,4%	-3,3%	+17,3%
	Δ 2013-2014	-5,3%	-13,6%	+9,7%
	Δ 2014-2015	-1,7%	-11,8%	+11,5%
	Δ 2015-2016	+6,0%	-10,4%	+18,3%
	Δ 2016-2017	+5,4%	+8,3%	-2,7%

FONTE DATI: ELABORAZIONE DATI RELAZIONE ANNUALE.

3.2 MERCATO LIBERO E SERVIZIO DI TUTELA: SETTORE DEL GAS NATURALE

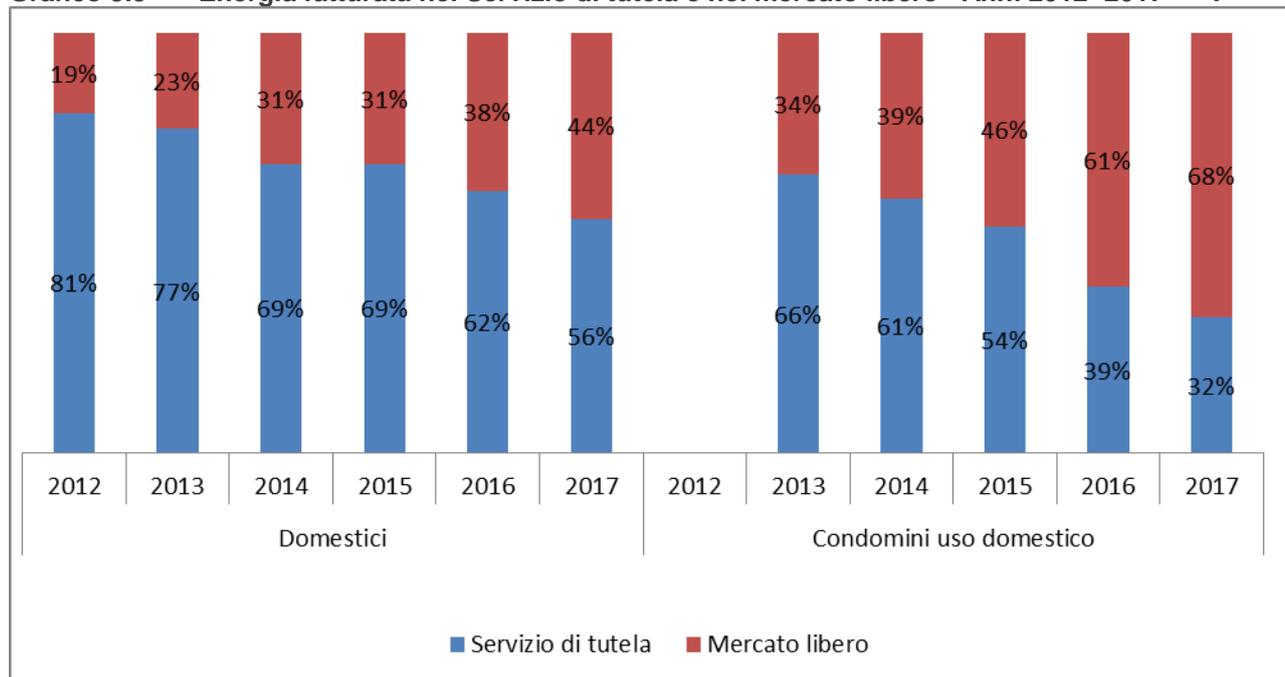
Grafico 3.4 Punti di riconsegna serviti nel Servizio di tutela e nel mercato libero – Anni 2012 - 2017^{74, 75}.

FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

⁷⁴ Per l'anno 2012 sono presentati i dati di dettaglio relativi unicamente alla tipologia dei clienti Domestici, in ragione del fatto che, a valle di verifiche compiute nell'ambito del presente Rapporto, per tale anno la suddivisione delle grandezze tra le altre tipologie di cliente non risulta affidabile.

⁷⁵ Rispetto a quanto pubblicato nel precedente Rapporto di monitoraggio retail 2014-15, i valori relativi al 2015 per i clienti Condomini uso domestico sono stati rettificati da un operatore di livello nazionale.

3.2 MERCATO LIBERO E SERVIZIO DI TUTELA: SETTORE DEL GAS NATURALE

Grafico 3.5 Energia fatturata nel Servizio di tutela e nel mercato libero– Anni 2012 -2017^{76, 77}.

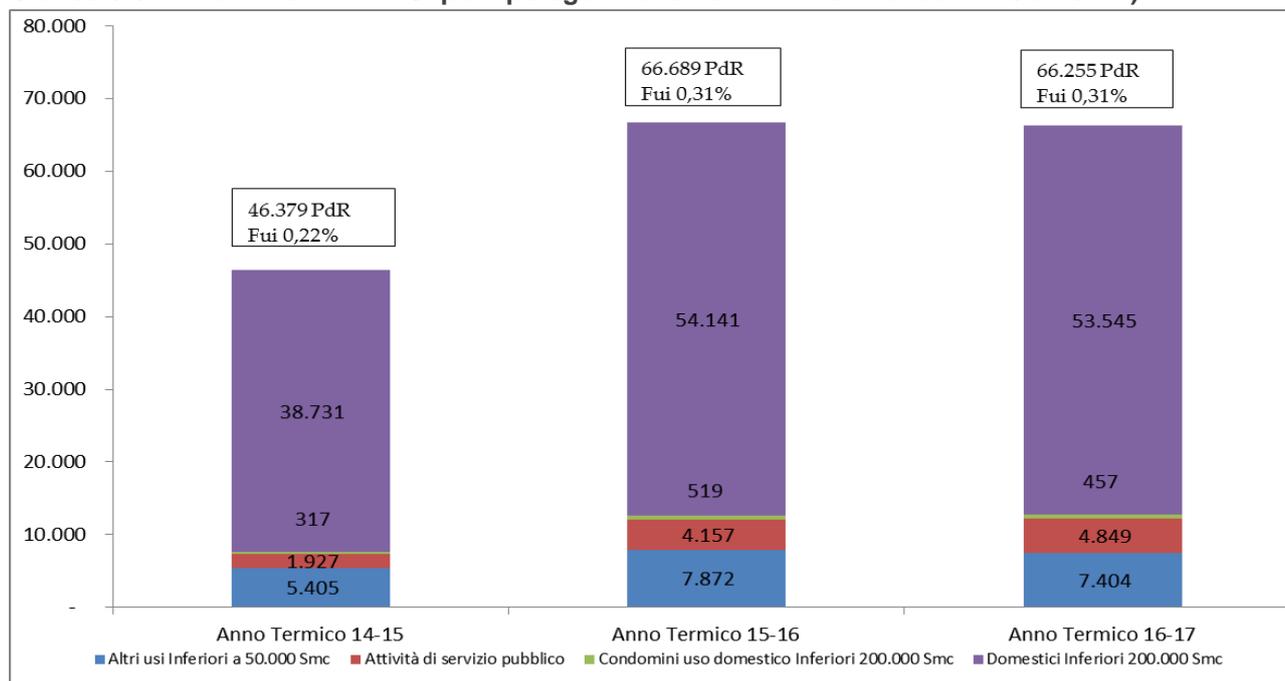
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

Nei Grafico 3.6 e Grafico 3.8 sono rappresentati rispettivamente i punti forniti in FUI e in FDD ripartiti per tipologia di cliente mentre il Grafico 3.7 e il Grafico 3.9 riportano i volumi di Fui e FDD sempre ripartiti per tipologia. Nel box in alto a ogni hanno viene riportato il totale di punti/ volumi e una percentuale rappresentativa del rapporto tra i punti/volumi in FUI e FDD e i punti e volumi totali del mercato.

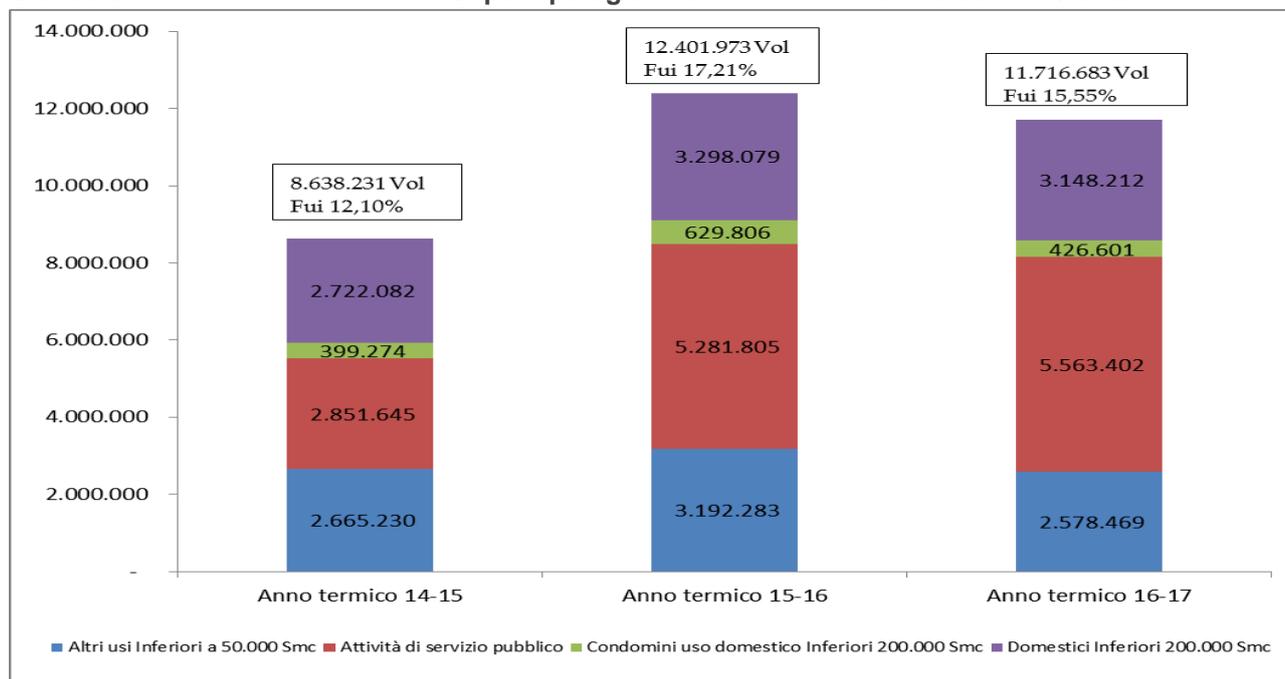
⁷⁶ Per l'anno 2012 sono presentati i dati di dettaglio relativi unicamente alla tipologia dei clienti domestici, in ragione del fatto che, a valle di verifiche compiute nell'ambito del presente Rapporto, per tale anno la suddivisione delle grandezze tra le altre tipologie di cliente non risulta affidabile.

⁷⁷ Per l'anno 2014 i valori dei clienti domestici sono stati ottenuti depurando la serie storica dei dati non correttamente dichiarati da tre operatori. Per i clienti condomini uso domestico non si è depurata la serie storica in quanto la variazione era poco significativa.

3.2 MERCATO LIBERO E SERVIZIO DI TUTELA: SETTORE DEL GAS NATURALE

Grafico 3.6 Punti forniti in *FUI* per tipologia di cliente – Anni termici da 14-15 a 16-17.)

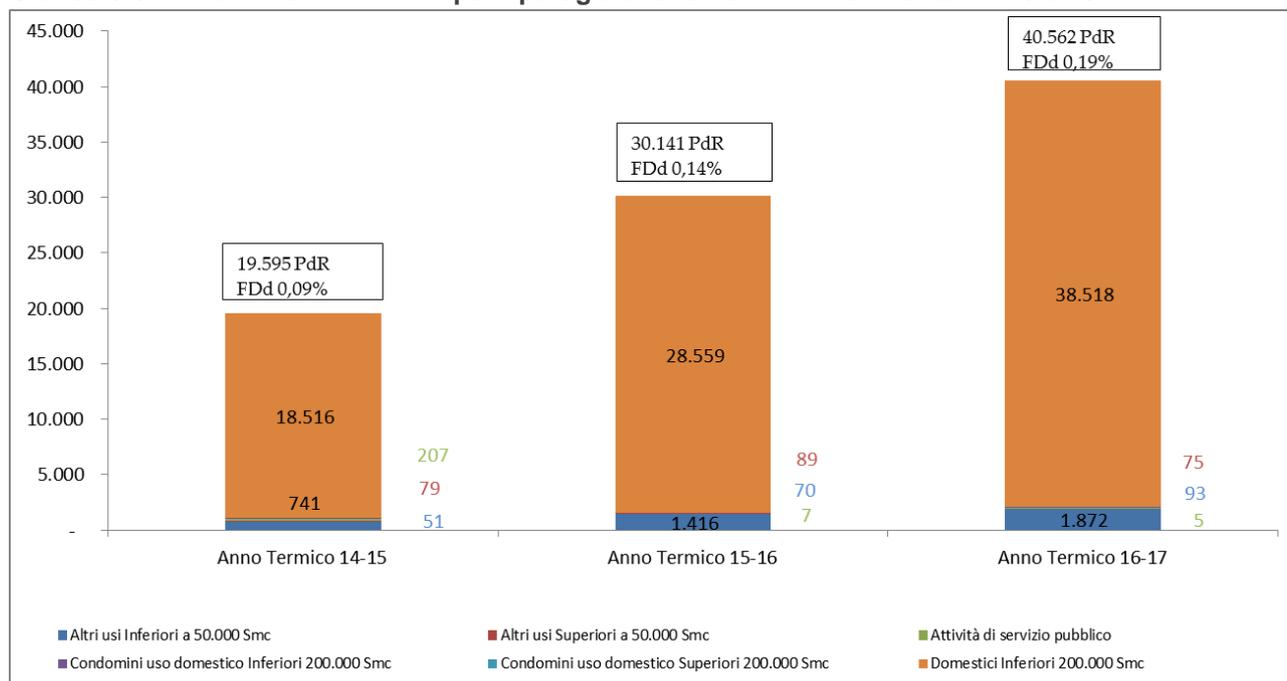
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

Grafico 3.7 Volumi forniti⁷⁸ in *FUI* per tipologia di cliente – Anni termici da 14-15 a 16-17.

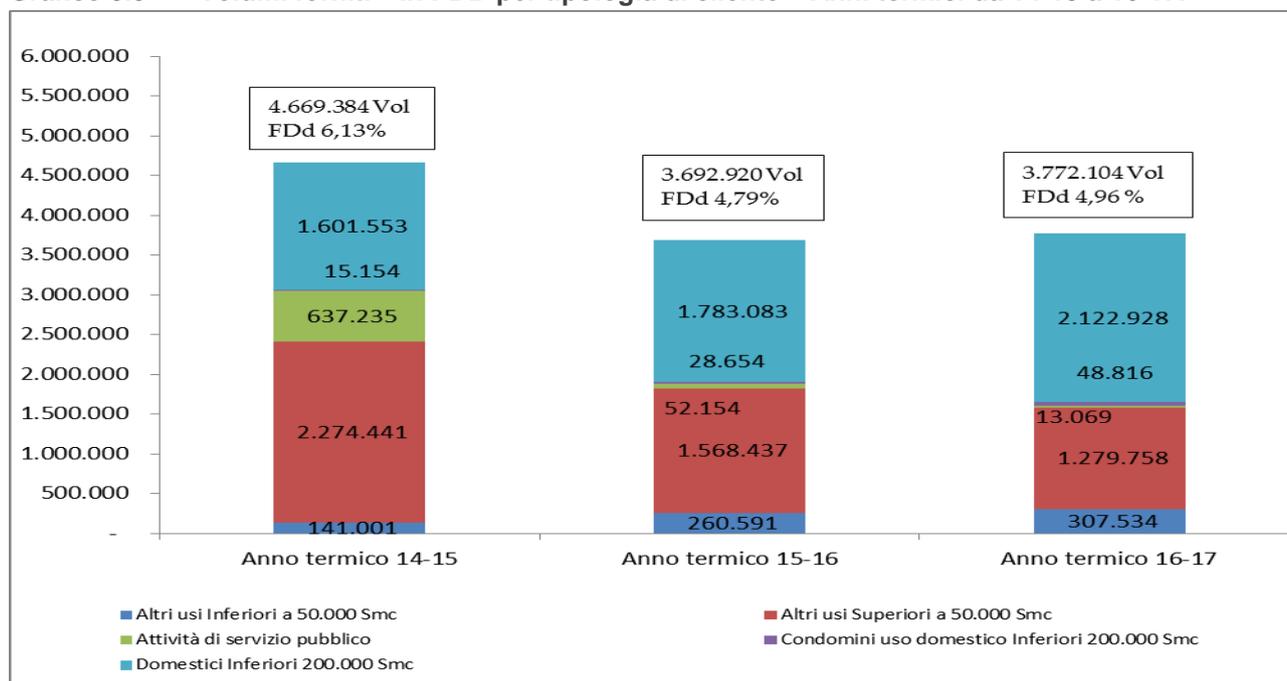
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

⁷⁸ I volumi indicati nel Grafico 3.7 possono essere oggetto di futuri aggiornamenti alla luce di eventuali rettifiche dei dati dichiarati dagli operatori.

3.2 MERCATO LIBERO E SERVIZIO DI TUTELA: SETTORE DEL GAS NATURALE

Grafico 3.8 Punti forniti in *FDD* per tipologia di cliente – Anni termici da 14-15 a 16-17.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

Grafico 3.9 Volumi forniti⁷⁹ in *FDD* per tipologia di cliente – Anni termici da 14-15 a 16-17.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

⁷⁹ I volumi indicati nel Grafico 3.9 possono essere oggetto di futuri aggiornamenti alla luce di eventuali rettifiche dei dati dichiarati dagli operatori.

4. MONITORAGGIO DEL MERCATO RETAIL DELL'ENERGIA ELETTRICA

In questo capitolo vengono analizzati i seguenti fenomeni: struttura del settore della vendita di energia elettrica ai clienti di massa in Italia (sezione 4.1), passaggi dei clienti finali (sezione 4.2), varietà dell'offerta e i prezzi medi di fornitura (sezione 4.3), qualità ed efficacia di molteplici attività che hanno impatto sull'esperienza dei clienti finali di energia elettrica (sezione 4.4) e fenomeno della morosità (sezione 4.4).



4.1. STRUTTURA DEL SETTORE

Le società di vendita che hanno dichiarato di essere state attive in Italia⁸⁰ possono essere ricondotte a 219 gruppi societari nel 2012, a 260 nel 2013, a 280 nel 2014, a 335 nel 2015, a 373 nel 2016⁸¹ e a 391 nel 2017 dei quali la Tabella 4.1 riporta indicazioni circa la presenza territoriale.

Tabella 4.1 Presenza nel mercato libero a livello regionale dei gruppi societari attivi nella vendita di energia elettrica e relative variazioni – Anni 2012 – 2017.

Gruppi presenti in:	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	n°	%	n°	%								
1 regione	60	27%	65	25%	64	23%	63	19%	71	19%	69	18%
tra 2 a 5 regioni	39	18%	54	21%	55	20%	78	23%	71	19%	64	16%
tra 6 a 10 regioni	24	11%	35	13%	41	15%	57	17%	56	15%	52	13%
tra 11 a 15 regioni	33	15%	27	10%	37	13%	39	12%	49	13%	55	14%
tra 16 a 20 regioni	63	29%	79	30%	83	30%	98	29%	126	34%	151	39%
Totale	219	100%	260	100%	280	100%	335	100%	373	100%	391	100%
Variazioni %												
	Δ 2012-'13		Δ 2013-'14		Δ 2014-'15		Δ 2015-'16		Δ 2016-'17		Δ 2012-'17	
	n°	%	n°	%								
1 regione	+5	+8%	-1	-2%	-1	-2%	+8	+13%	-2	-3%	+9	+15%
tra 2 a 5 regioni	+15	+38%	+1	+2%	+23	+42%	-7	-9%	-7	-10%	+25	+64%
tra 6 a 10 regioni	+11	+46%	+6	+17%	+16	+39%	-1	-2%	-4	-7%	+28	+117%
tra 11 a 15 regioni	-6	-18%	+10	+37%	+2	+5%	+10	+26%	+6	+12%	+22	+67%
tra 16 a 20 regioni	+16	+25%	+4	+5%	+15	+18%	+28	+29%	+25	+20%	+88	+140%
Totale	+41	+19%	+20	+8%	+55	+20%	+38	+11%	+18	+5%	+172	+79%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

La Tabella 4.2 evidenzia per l'anno 2017, le quote di mercato⁸², dei primi 20 gruppi societari in Italia.

Sono riportate separatamente:

- le quote di mercato corrispondenti alla fornitura nell'ambito dei servizi di tutela;
- la quota di mercato corrispondente alla fornitura dei clienti a condizioni di mercato libero.

I gruppi sono ordinati in base alla quota di mercato concernente il totale dell'energia elettrica fornita complessivamente a tutte le tipologie di clienti oggetto del monitoraggio.

⁸⁰ Il numero di gruppi societari conteggiati è calcolato in base agli esercenti che, oltre a dichiarare di essere stati attivi nel periodo considerato, hanno comunicato i dati ai sensi della deliberazione ARG/elt 167/08.

⁸¹ Tali numeri, come quelli riportati in Tabella 4.1, si riferiscono al numero di gruppi societari attivi nella vendita di energia elettrica nel corso dell'anno. Le variazioni tra un anno e l'altro risultano dalla differenza tra le entrate nel mercato e le eventuali uscite verificatesi nel corso dell'anno. Il dettaglio delle entrate e delle uscite non sono esplicitate in tabella.

⁸² I dati si riferiscono ai volumi fatturati comunicati dagli operatori nell'ambito della deliberazione 167/08 e fanno riferimento a tutti gli operatori presenti sul mercato.

4.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Tabella 4.2 Quota di mercato dei primi 20 gruppi societari rispetto all'energia – Anno 2017.

Gruppi societari	Servizio	BT Domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
ENEL	Maggior Tutela	51,0%	19,5%	
	Mercato Libero	21,0%	19,5%	14,5%
	Salvaguardia		0,5%	1,1%
	Totale servizi	72,0%	39,5%	15,6%
ENI	Maggior Tutela	-	-	
	Mercato Libero	5,6%	2,1%	5,2%
	Totale servizi	5,6%	2,1%	5,2%
ACEA	Maggior Tutela	2,7%	1,5%	
	Mercato Libero	0,9%	0,7%	1,6%
	Totale servizi	3,6%	2,2%	1,6%
A2A	Maggior Tutela	1,8%	0,8%	
	Mercato Libero	1,1%	2,1%	3,0%
	Totale servizi	2,9%	2,9%	3,0%
IREN	Maggior Tutela	0,6%	0,4%	
	Mercato Libero	1,5%	2,5%	2,9%
	Totale servizi	2,1%	2,9%	2,9%
HERA	Maggior Tutela	0,2%	0,2%	
	Mercato Libero	1,9%	3,5%	4,0%
	Salvaguardia		1,2%	1,4%
	Totale servizi	2,1%	4,9%	5,4%
EDISON	Mercato Libero	1,8%	1,9%	4,6%
	Totale servizi	1,8%	1,9%	4,6%
DOLOMITI ENERGIA	Maggior Tutela	0,4%	0,1%	
	Mercato Libero	0,6%	2,2%	1,7%
	Totale servizi	1,0%	2,3%	1,7%
AGSM VERONA	Maggior Tutela	0,1%	-	
	Mercato Libero	0,4%	1,1%	0,9%
	Totale servizi	0,5%	1,1%	0,9%
ALPERIA S.P.A.	Maggior Tutela	0,2%	0,1%	
	Mercato Libero	0,3%	1,1%	1,6%
	Totale servizi	0,5%	1,2%	1,6%
E.ON	Mercato Libero	0,5%	2,1%	3,3%
	Totale servizi	0,5%	2,1%	3,3%
ENGIE	Mercato Libero	0,4%	0,1%	0,6%
	Totale servizi	0,4%	0,1%	0,6%
E.S.TR.A. S.P.A.	Mercato Libero	0,4%	0,1%	0,1%
	Totale servizi	0,4%	0,1%	0,1%
SORGENIA	Mercato Libero	0,3%	1,8%	2,3%
	Totale servizi	0,3%	1,8%	2,3%
TREMAGI SRL	Mercato Libero	0,3%	0,3%	0,2%
	Totale servizi	0,3%	0,3%	0,2%
ACEGAS-APS	Maggior Tutela	0,3%	0,1%	
	Mercato Libero	-	-	-
	Totale servizi	0,3%	0,1%	-
AIM VICENZA	Maggior Tutela	0,1%	0,1%	
	Mercato Libero	0,2%	0,1%	-
	Totale servizi	0,3%	0,2%	-

4.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Gruppi societari	Servizio	BT Domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
GREEN NETWORK	Mercato Libero	0,2%	0,4%	2,2%
	Totale servizi	0,2%	0,4%	2,2%
BKW	Mercato Libero	0,2%	1,0%	0,8%
	Totale servizi	0,2%	1,0%	0,8%
BLUENERGY GROUP S.P.A.	Mercato Libero	0,2%	0,2%	0,1%
	Totale servizi	0,2%	0,2%	0,1%
C.V.A.	Maggior Tutela	0,1%	-	-
	Mercato Libero	0,1%	1,9%	3,0%
	Totale servizi	0,2%	1,9%	3,0%
Altri gruppi	Maggior Tutela	0,8%	0,5%	-
	Mercato Libero	3,8%	30,3%	44,7%
	Salvaguardia	-	-	-
	Totale servizi	4,6%	30,8%	44,7%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

Allo stato attuale, la prevalenza del servizio di Maggior tutela rende possibile solo congetturare il grado di concorrenzialità che si determinerà nel settore quando il processo di liberalizzazione avrà dispiegato pienamente i suoi effetti⁸³.

È possibile tuttavia valutare il grado di concentrazione del segmento di mercato costituito dai clienti che non ricorrono alle condizioni di Maggior tutela e, su questa base, valutare il suo grado di concorrenzialità. Tale valutazione è informativa circa le condizioni concorrenziali che potrebbero prevalere nell'intero mercato qualora i clienti che lasceranno il servizio di Maggior tutela in futuro si distribuiscano tra i fornitori concorrenti nella stessa proporzione dei clienti che si approvvigionano già sul mercato libero.

La seguente Tabella 4.3 riporta i principali indicatori del grado di concentrazione⁸⁴, per il periodo 2012 - 2017, del segmento del mercato libero, costituito dai clienti che sono usciti dai servizi di tutela (i dati fanno riferimento a tutti gli operatori presenti sul mercato libero, a differenza che nella Tabella 4.2 ove si fa riferimento all'energia fornita in tutti i servizi - Maggior tutela, mercato libero e Salvaguardia).

⁸³ Come già indicato nel Rapporto 2012-13, infatti, "La situazione attuale mostra una prevalenza per i clienti domestici e per i clienti BT altri usi (clienti di piccola dimensione) del servizio di maggior tutela. Tale servizio ha, tra le altre finalità, quella di permettere la transizione verso la completa liberalizzazione del mercato retail anche per i suddetti clienti che non hanno elevata capacità e non sono quindi in grado di partecipare efficacemente al mercato. I prezzi di maggiore tutela possono infatti fornire protezione contro il potenziale esercizio di potere di mercato dei fornitori - cioè contro la fissazione di prezzi a un livello persistentemente superiore ai costi - fino a quando i clienti saranno in grado di partecipare efficacemente al mercato. Una volta che tale modalità di fornitura abbia assunto un ruolo residuale, la possibilità per le imprese di esercitare potere di mercato dipenderà dal grado di concorrenzialità del settore."

⁸⁴ L'indice HHI (*Herfindahl-Hirschman Index*) è un indice di concentrazione del mercato calcolato come somma dei valori al quadrato delle quote di mercato di ciascun gruppo societario; assume valori compresi tra 0 (concorrenza perfetta) e 10.000 (monopolio). Valori inferiori a 1.000 sono comunemente considerati come rappresentativi di mercati concorrenziali; valori superiori a 2.000 sono considerati indicativi di una dinamica concorrenziale critica, mentre valori compresi tra 1.000 e 2.000 evidenziano situazioni da valutare anche con informazioni ed analisi ulteriori rispetto al mero livello dell'HHI. Gli indici C1, C2 e C3 rappresentano la quota di mercato detenuta, rispettivamente, dal primo gruppo societario, dai primi due gruppi societari e dai primi tre gruppi societari presenti sul mercato.

4.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Tabella 4.3 Indici di concentrazione in termini di energia e di punti di prelievo per gruppo societario per i clienti che si approvvigionano sul mercato libero – Anni 2012 – 2017.

Mercato libero	Indici di concentrazione a livello nazionale																	
	Clienti domestici						BT Altri usi						MT Altri usi					
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2012	2013	2014	2015	2016	2017
in termini di energia																		
HHI	2.849	2.810	2.802	2.809	2.822	2.803	956	920	853	700	766	823	371	364	543	428	368	478
C1	50,2%	49,8%	49,4%	49,9%	50,4%	50,5%	27,2%	26,9%	25,0%	22,9%	24,5%	25,9%	9,3%	9,5%	17,7%	12,5%	11,8%	14,8%
C2	62,0%	63,0%	64,7%	64,8%	64,6%	63,9%	33,4%	33,0%	33,5%	27,6%	29,3%	30,7%	17,6%	18,4%	25,4%	20,1%	17,5%	23,5%
C3	72,8%	72,4%	73,4%	71,4%	69,8%	68,4%	39,4%	37,8%	38,6%	31,9%	33,4%	34,3%	22,8%	23,3%	30,4%	27,6%	22,6%	28,8%
in termini di PdP																		
HHI	2.777	2.641	2.890	2.880	2.928	2.904	1698	1576	1592	1.664	1.630	1.706	912	1128	769	817	863	990
C1	49,2%	47,7%	50,4%	50,7%	51,5%	51,5%	38,3%	37,0%	37,6%	39,0%	38,9%	39,8%	24,0%	24,7%	24,2%	25,5%	26,9%	28,8%
C2	62,3%	61,9%	66,0%	65,8%	65,8%	64,9%	46,5%	43,8%	44,2%	44,1%	43,2%	45,5%	38,6%	44,9%	30,6%	30,7%	30,8%	36,1%
C3	72,8%	70,6%	72,7%	71,2%	70,2%	69,6%	53,0%	49,8%	50,3%	49,0%	47,3%	49,0%	42,5%	49,6%	34,7%	35,1%	34,5%	40,1%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

4.1 STRUTTURA DEL SETTORE

La Tabella 4.4 riporta le quote dell'energia fornita nel mercato libero detenute dai principali operatori che svolgono (nell'ambito del medesimo gruppo) anche il servizio di Maggior tutela nel 2017. I valori sono ordinati in base alla quota di mercato detenuta con riferimento alla tipologia dei clienti domestici.

Tabella 4.4 Quote di mercato libero rispetto all'energia dei clienti domestici dei primi 10 gruppi societari che esercitano anche la Maggior tutela – Anno 2017.

Gruppo societario 2017	BT Domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
ENEL	50,5%	26,0%	14,8%
ENI	13,3%	2,7%	5,3%
HERA	4,5%	4,7%	4,1%
IREN	3,7%	3,4%	3,0%
A2A	2,5%	2,8%	3,1%
ACEA	2,1%	0,9%	1,6%
DOLOMITI ENERGIA	1,4%	2,9%	1,8%
AGSM VERONA	0,9%	1,5%	0,9%
ALPERIA S.P.A.	0,7%	1,5%	1,7%
AIM VICENZA	0,4%	0,2%	0,0%
Altri gruppi attivi sia in maggior tutela che sul libero	1,3%	3,4%	3,7%
Gruppi attivi solo sul libero	18,7%	50,0%	59,9%
Totale complessivo	100,0%	100,0%	100,0%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

La Tabella 4.5, diversamente, riporta le quote dell'energia fornita nel mercato libero detenute dai principali gruppi societari attivi esclusivamente sul mercato libero nel periodo 2012- 2017.

Tabella 4.5 Quote di mercato libero rispetto all'energia dei clienti domestici dei Gruppi attivi solo sul libero – Anno 2012-2017.

		2012	2013	2014	2015	2016	2017
BT Domestici	Tutti i gruppi attivi solo sul libero	26,5%	23,1%	21,7%	19,5%	19,1%	18,7%
	Primi tre gruppi attivi solo sul libero	20,5%	16,6%	12,3%	9,8%	7,8%	6,50%
BT Altri usi	Tutti i gruppi attivi solo sul libero	49,6%	47,4%	51,1%	54,3%	51,6%	50,0%
	Primi tre gruppi attivi solo sul libero	16,5%	14,2%	14,7%	10,2%	11,6%	5,52%

* La quota di mercato libero coperta complessivamente dai gruppi che non operano anche come esercenti la maggior tutela del 2012 è stata depurata dalla quota del gruppo ENI per garantire l'omogeneità dell'analisi con gli anni successivi, in quanto dal 2013 acquisisce un esercente la maggior tutela.

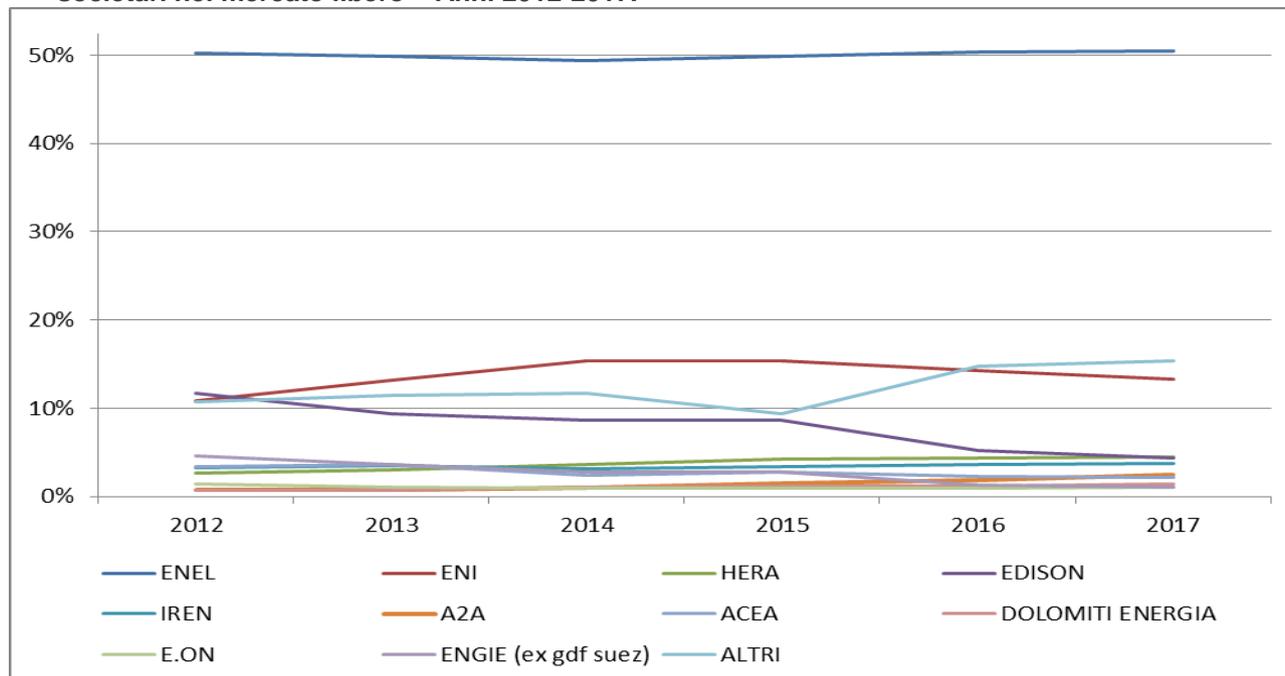
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

Il Grafico 4.1 riporta l'evoluzione tra il 2012 e il 2017 delle quote dell'energia fornita nella vendita ai clienti domestici sul mercato libero detenute dai principali operatori in tale mercato.



4.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Grafico 4.1 Quote di mercato rispetto all'energia fornita ai clienti domestici dei primi 10 gruppi societari nel mercato libero – Anni 2012-2017.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

Il Grafico 4.2, il Grafico 4.3 e il Grafico 4.4 mostrano l'evoluzione dell'offerta di energia elettrica nel mercato libero, suddividendo i gruppi societari attivi nella vendita nei seguenti cluster:

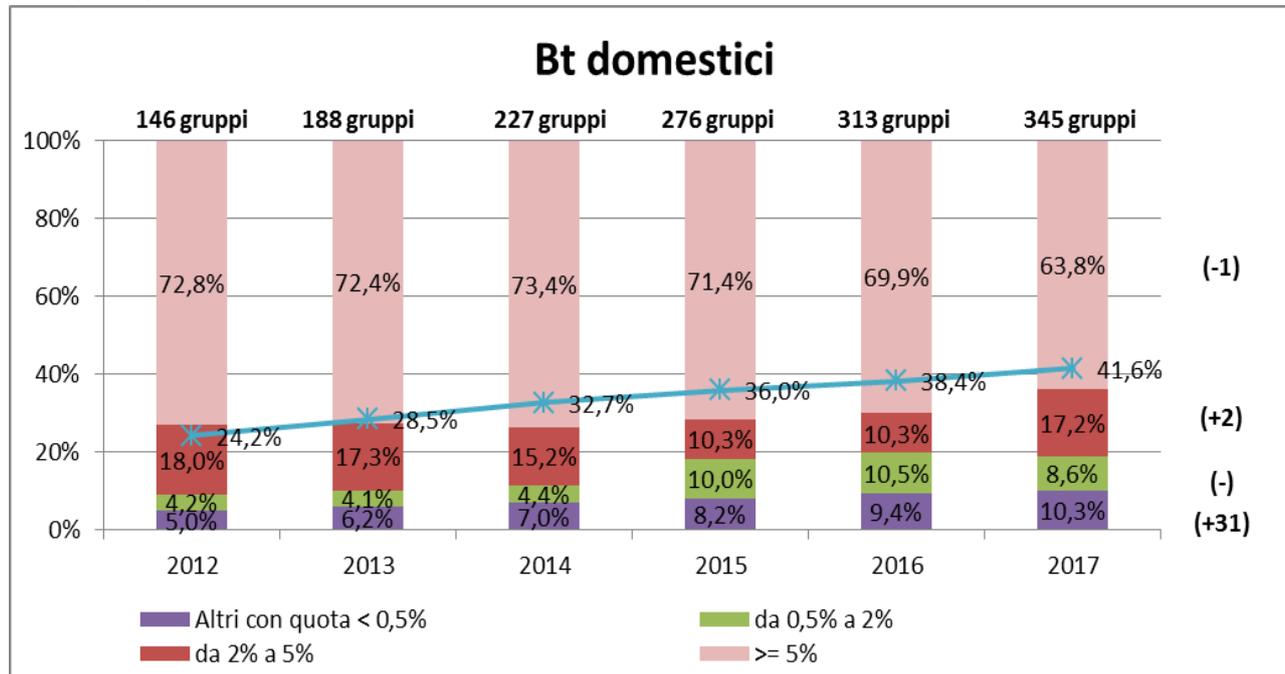
- operatori di grande dimensione – con quota di mercato almeno pari a 5%;
- operatori di dimensione medio grande – con quota di mercato da 2% a 5%;
- operatori di dimensione medio piccola – con quota di mercato da 0,5% a 2%;
- operatori di piccola dimensione – con quota di mercato inferiore a 0,5%.

Tali cluster includono tutta la popolazione dei gruppi societari attivi in ciascun anno (non solo quelli facenti parte del campione del monitoraggio *retail*). Le relative quote di mercato sono calcolate rispetto all'energia fornita nel mercato libero a tutti i clienti finali.

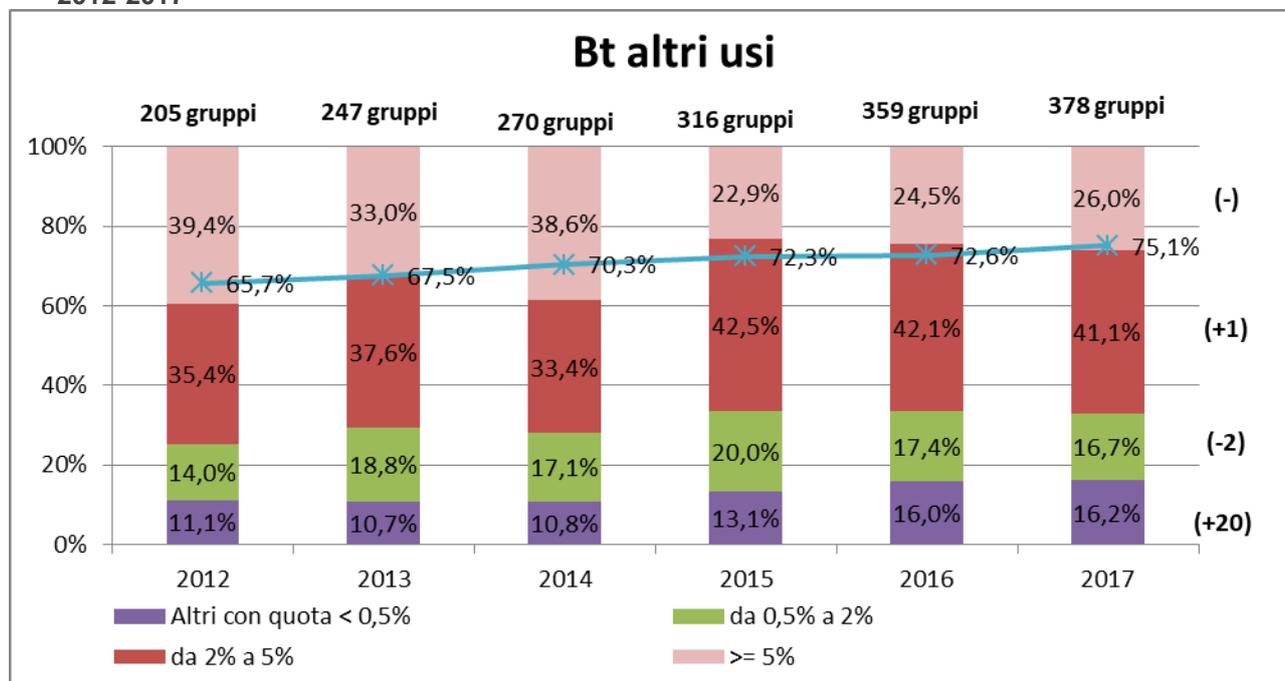
Inoltre, riportano anche:

- la dimensione del mercato libero rispetto al totale dell'energia fornita a tutta la popolazione dei clienti finali (comprensiva pertanto dell'energia fornita in Maggiore tutela e in Salvaguardia) in ciascun anno (linea in blu);
- il numero dei gruppi societari attivi nella fornitura di energia elettrica sul mercato libero in ciascun anno (in cima a ciascuna colonna annuale);
- la variazione del numero dei gruppi societari che compongono i suddetti cluster tra il 2016 e il 2017 (valori tra parentesi a destra della colonna relativa al 2017).

4.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Grafico 4.2 Evoluzione delle quote di mercato rispetto all'energia per cluster – BT Domestici 2012-2017.


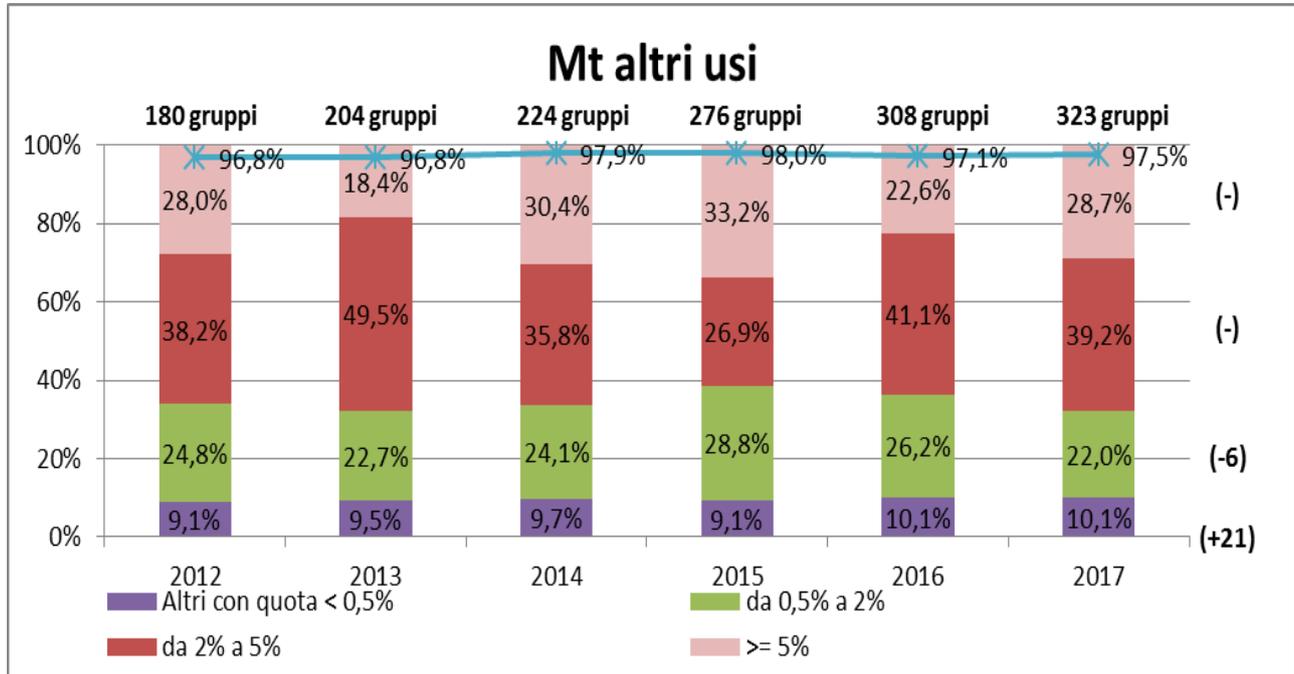
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

Grafico 4.3 Evoluzione delle quote di mercato rispetto all'energia per cluster - BT Altri Usi 2012-2017


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

4.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Grafico 4.4 Evoluzione delle quote di mercato rispetto all'energia per cluster – Mt Altri Usi 2012-2017.



FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.



4.2. PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI

L'intensità delle dinamiche concorrenziali nei settori della vendita di energia elettrica può essere monitorata considerando anche la frequenza dei diversi tipi di passaggio con riferimento ai clienti finali di massa serviti dai soggetti obbligati (Tabella 4.6). Per ciascuna tipologia di cliente, i passaggi sono calcolati rispetto al numero di clienti attivi e rispetto al numero totale di passaggi rilevati. In Appendice (sezione 1.1) sono riportate, a livello grafico, le medesime informazioni, differenziate secondo un dettaglio regionale.

Tabella 4.6 Passaggi dei clienti finali – Anni 2012 – 2017.

	Domestici		BT altri usi		MT altri usi	
	% risp PdP attivi domestici	% risp totale cambiamenti domestici	% risp PdP attivi BT altri usi	% risp totale cambiamenti BT altri usi	% risp PdP attivi MT altri usi	% risp totale cambiamenti MT altri usi
CLIENTI CHE HANNO CAMBIATO FORNITORE SUL MERCATO LIBERO						
2012	3,4%	33,2%	7,4%	59,4%	20,0%	76,2%
2013	4,8%	37,4%	10,2%	63,8%	21,6%	79,3%
2014	5,7%	45,9%	10,5%	64,1%	21,4%	74,9%
2015	6,1%	46,6%	10,7%	65,6%	28,7%	83,0%
2016	6,9%	50,4%	10,5%	64,1%	20,8%	76,6%
2017	5,9%	45,1%	14,0%	69,8%	30,7%	85,2%
Δ 2013-2012	+1,4%	+4,1%	+2,8%	+4,4%	+1,7%	+3,0%
Δ 2014-2013	+0,9%	+8,6%	+0,3%	+0,3%	-0,2%	-4,3%
Δ 2015-2014	+0,4%	+0,7%	+0,2%	+1,5%	+7,4%	+8,1%
Δ 2016-2015	+0,8%	+3,8%	-0,1%	-1,5%	-7,9%	-6,4%
Δ 2017-2016	-1,1%	-5,3%	+3,5%	+5,7%	+9,9%	+8,6%
PASSAGGI DA E PER IL REGIME DI TUTELA						
2012	5,1%	49,2%	4,5%	35,9%	-	-
2013	5,6%	42,9%	5,3%	33,1%	-	-
2014	5,0%	40,4%	5,0%	30,9%	-	-
2015	4,3%	32,6%	4,8%	29,3%	-	-
2016	3,9%	28,3%	4,8%	29,3%	-	-
2017	4,7%	36,1%	5,2%	25,8%	-	-
Δ 2013-2012	+0,5%	-6,3%	+0,8%	-2,8%	-	-
Δ 2014-2013	-0,5%	-2,5%	-0,2%	-2,2%	-	-
Δ 2015-2014	-0,7%	-7,8%	-0,3%	-1,5%	-	-
Δ 2016-2015	-0,4%	-4,3%	0,0%	-0,1%	-	-
Δ 2017-2016	+0,8%	+7,8%	+0,4%	-3,5%	-	-

4.2 PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI

	Domestici		BT altri usi		MT altri usi	
	% risp PdP attivi domestici	% risp totale cambiamenti domestici	% risp PdP attivi BT altri usi	% risp totale cambiamenti BT altri usi	% risp PdP attivi MT altri usi	% risp totale cambiamenti MT altri usi
PASSAGGI DA E PER IL REGIME DI SALVAGUARDIA						
2012	-	-	0,6%	4,7%	6,2%	23,7%
2013	-	-	0,5%	3,2%	5,6%	20,7%
2014	-	-	0,8%	5,0%	7,1%	25,0%
2015	-	-	0,8%	5,1%	5,9%	16,9%
2016	-	-	1,1%	6,7%	6,4%	23,4%
2017	-	-	0,9%	4,5%	5,3%	14,7%
Δ 2013-2012			-0,1%	-1,6%	-0,6%	-3,0%
Δ 2014-2013			+0,3%	+1,9%	+1,5%	+4,3%
Δ 2015-2014	-	-	0,0%	0,0%	-1,3%	-8,1%
Δ 2016-2015	-	-	+0,3%	+1,6%	+0,5%	+6,5%
Δ 2017-2016	-	-	-0,2%	-2,2%	-1,1%	-8,7%
RINEGOZIAZIONI SUL MERCATO LIBERO (*)						
2012	1,8%	17,6%	-	-	-	-
2013	2,6%	19,7%	-	-	-	-
2014	1,7%	13,7%	-	-	-	-
2015	2,7%	20,8%	-	-	-	-
2016	2,9%	21,3%	-	-	-	-
2017	2,4%	18,7%	-	-	-	-
Δ 2013-2012	+0,7%	+2,1%				
Δ 2014-2013	-0,9%	-6,1%				
Δ 2015-2014	+1,0%	+7,1%	-	-	-	-
Δ 2016-2015	+0,2%	+0,5%	-	-	-	-
Δ 2017-2016	-0,5%	-2,5%	-	-	-	-
TOTALE PASSAGGI						
2012	10,4%	100,0%	12,4%	100,0%	26,2%	100,0%
2013	13,0%	100,0%	16,0%	100,0%	27,3%	100,0%
2014	12,5%	100,0%	16,3%	100,0%	28,5%	100,0%
2015	13,2%	100,0%	16,3%	100,0%	34,6%	100,0%
2016	13,7%	100,0%	16,5%	100,0%	27,2%	100,0%
2017	13,0%	100,0%	20,1%	100,0%	36,0%	100,0%
Δ 2013-2012	+2,6%		+3,6%		+1,1%	
Δ 2014-2013	-0,5%		+0,3%		+1,2%	
Δ 2015-2014	+0,7%		-0,1%		+6,1%	
Δ 2016-2015	+0,6%		+0,2%		-7,4%	
Δ 2017-2016	-0,7%		+3,6%		+8,8%	

(*) Il dato relativo alle rinegoziazioni è raccolto solo con riferimento ai clienti domestici.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Nelle Tabella 4.7 e Tabella 4.8 vengono riportati rispettivamente i passaggi in entrata e in uscita dal servizio di Maggior tutela e di Salvaguardia. In Appendice (sezione 1.1) sono riportate le



4.2 PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI

informazioni tramite grafico relative all'entrata e all'uscita dal servizio di Maggior tutela, differenziate secondo un dettaglio regionale nonché i dati i dati sulle rinegoziazioni nel mercato libero, differenziati a livello regionale.

4.2 PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI

Tabella 4.7 Passaggi da e per il servizio di Maggior tutela - Anni 2012 – 2017.

	Domestici		BT altri usi	
	Rispetto a clienti domestici attivi	Rispetto a totale passaggi domestici	Rispetto a clienti BT Altri usi attivi	Rispetto a totale passaggi BT Altri usi
USCITE				
2012	4,4%	42,1%	3,3%	26,6%
2013	4,9%	37,6%	4,2%	26,0%
2014	4,3%	34,2%	3,8%	23,4%
2015	3,6%	27,6%	3,6%	22,0%
2016	3,3%	24,0%	3,9%	23,9%
2017	4,4%	33,7%	4,5%	22,4%
Δ 2013-2012	+0,5%	-4,5%	+0,8%	-0,6%
Δ 2014-2013	-0,6%	-3,4%	-0,3%	-2,5%
Δ 2015-2014	-0,6%	-6,6%	-0,2%	-1,4%
Δ 2016-2015	-0,3%	-3,5%	+0,4%	+1,9%
Δ 2017-2016	+1,1%	+9,7%	+0,6%	-1,5%
DI CUI: PASSATI A UN VENDITORE COLLEGATO AL DISTRIBUTORE				
2012	2,2%	21,2%	1,5%	12,1%
2013	2,9%	22,7%	2,1%	12,9%
2014	2,7%	21,5%	2,0%	12,4%
2015	2,4%	18,1%	2,0%	12,3%
2016	2,1%	15,5%	2,2%	12,5%
2017	3,0%	23,2%	2,7%	12,8%
Δ 2013-2012	+0,7%	+1,5%	+0,6%	+0,8%
Δ 2014-2013	-0,3%	-1,2%	-1,6%	-0,5%
Δ 2015-2014	-0,3%	-3,4%	0,0%	-0,1%
Δ 2016-2015	-0,3%	-2,6%	+0,2%	+0,2%
Δ 2017-2016	+0,9%	+7,6%	+0,5%	+0,2%
RIENTRI				
2012	0,7%	7,1%	1,2%	9,3%
2013	0,7%	5,3%	1,1%	7,1%
2014	0,8%	6,2%	1,2%	7,5%
2015	0,7%	5,0%	1,2%	7,3%
2016	0,6%	4,3%	0,9%	5,3%
2017	0,3%	2,4%	0,7%	3,3%
Δ 2013-2012	0,0%	-1,8%	0,0%	-2,2%
Δ 2014-2013	+0,1%	+0,9%	+0,1%	+0,4%
Δ 2015-2014	-0,1%	-1,2%	0,0%	-0,1%
Δ 2016-2015	-0,1%	-0,7%	-0,3%	-2,0%
Δ 2017-2016	-0,3%	-1,9%	-0,2%	-2,0%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

4.2 PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI

Tabella 4.8 Passaggi da e per il servizio di Salvaguardia - Anni 2012 – 2017.

	BT altri usi		MT altri usi	
	Rispetto a clienti BT Altri usi attivi	Rispetto a totale passaggi BT Altri usi	Rispetto a clienti MT Altri usi attivi	Rispetto a totale passaggi MT Altri usi
USCITE				
2012	0,2%	2,0%	3,1%	11,7%
2013	0,3%	2,1%	3,5%	12,9%
2014	0,4%	2,5%	3,7%	12,9%
2015	0,4%	2,2%	3,0%	8,7%
2016	0,8%	5,1%	4,7%	17,2%
2017	0,4%	1,9%	2,5%	7,1%
Δ 2013-2012	+0,1%	+0,1%	+0,5%	+1,2%
Δ 2014-2013	+0,1%	+0,4%	+0,2%	0,0%
Δ 2015-2014	-0,1%	-0,3%	-0,7%	-4,3%
Δ 2016-2015	+0,5%	+2,9%	+1,7%	+8,6%
Δ 2017-2016	-0,4%	-3,2%	-2,2%	-10,1%
DI CUI: PASSAGGI DA SALVAGUARDIA A MERCATO LIBERO CON LO STESSO FORNITORE				
2012	0,1%	1,1%	1,7%	6,5%
2013	0,2%	1,2%	2,1%	7,7%
2014	0,2%	1,3%	1,9%	6,8%
2015	0,1%	0,4%	0,4%	1,2%
2016	0,02%	0,1%	0,1%	0,3%
2017	0,02%	0,1%	0,2%	0,4%
Δ 2013-2012	+0,1%	+0,1%	+0,4%	+1,1%
Δ 2014-2013	0,03%	+0,1%	-0,2%	-0,9%
Δ 2015-2014	-0,2%	-1,0%	-1,5%	-5,6%
Δ 2016-2015	0,04%	-0,2%	-0,3%	-0,9%
Δ 2017-2016	-	-	+0,1%	+0,1%
ENTRATE				
2012	0,3%	2,8%	3,1%	12,0%
2013	0,2%	1,1%	2,1%	7,8%
2014	0,4%	2,5%	3,4%	12,0%
2015	0,5%	2,9%	2,9%	8,3%
2016	0,2%	1,5%	1,7%	6,2%
2017	0,5%	2,6%	2,8%	7,7%
Δ 2013-2012	-0,2%	-1,7%	-1,0%	-4,2%
Δ 2014-2013	+0,2%	+1,5%	+1,3%	+4,2%
Δ 2015-2014	+0,1%	+0,3%	-0,6%	-3,8%
Δ 2016-2015	-0,2%	-1,4%	-1,2%	-2,1%
Δ 2017-2016	+0,3%	+1,1%	+1,1%	+1,5%

FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.



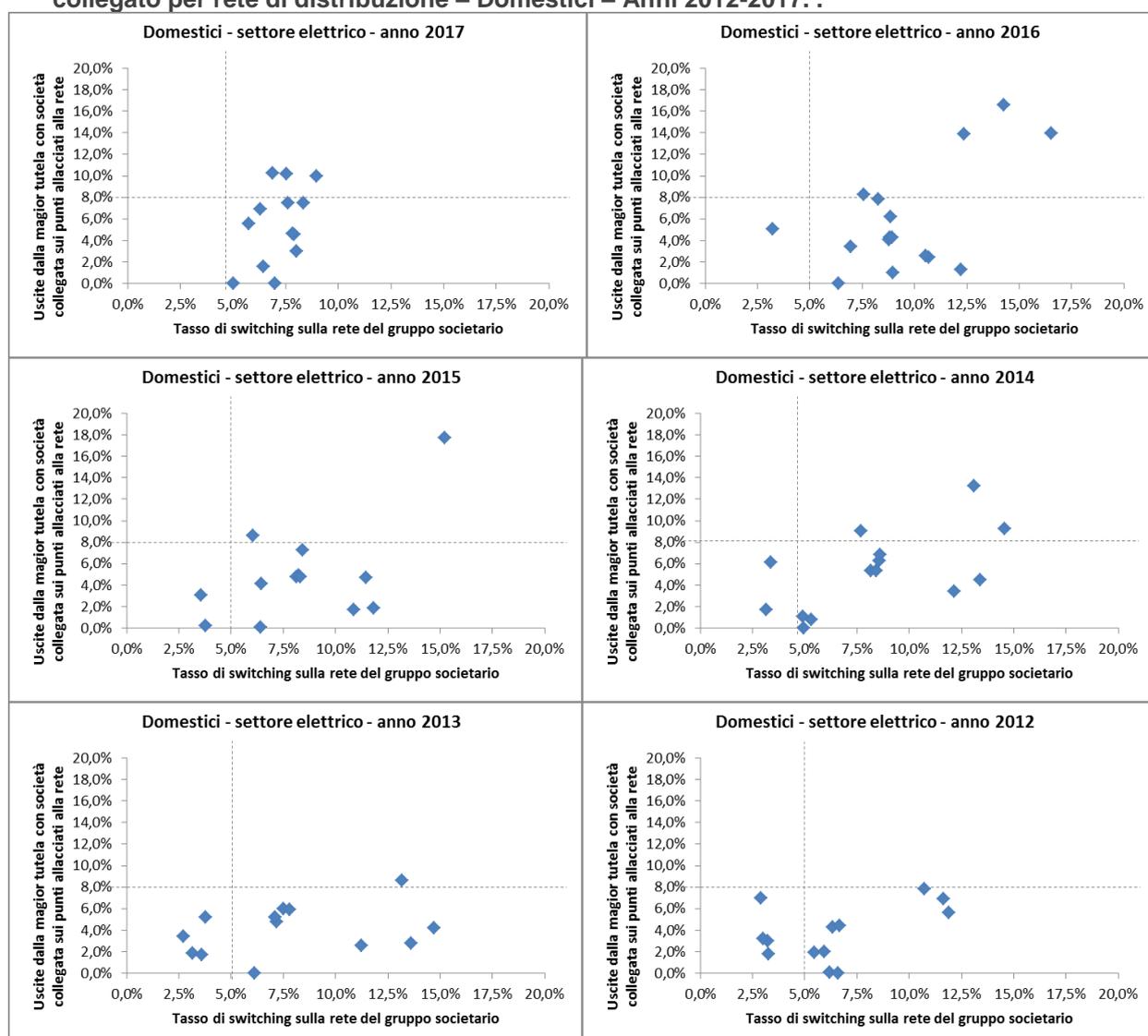
4.2 PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI

Il Grafico 4.5 e il Grafico 4.6 mettono in relazione, in ciascuna rete di distribuzione, il tasso di *switching* e le uscite dalla maggior tutela con un venditore collegato al distributore, di cui alla Tabella 4.7. Tali grafici mostrano se in alcune specifiche reti le uscite dalla maggior tutela con un venditore collegato al distributore sono più alte:

- di quelle che quelle storicamente riscontrate nelle altre reti;
- rispetto al tasso di *switching* registrato nella medesima rete.

In tali reti verrebbe sfruttato più che nelle altre, il vantaggio competitivo che l' esercente la maggior tutela ha nel "convincere" i propri clienti ad approvvigionarsi sul mercato libero alle condizioni dell' esercente la vendita collegato. I grafici, distinti tra domestici e clienti BT Altri usi, riportano in ciascun anno i valori mediamente osservati nel periodo 2012-2017 (linee tratteggiate) dei tassi di *switching* e di uscita dalla maggior tutela con venditore collegato.

Grafico 4.5 Relazione tra tassi di switching e uscite dalla maggior tutela con un venditore collegato per rete di distribuzione – Domestici – Anni 2012-2017. .

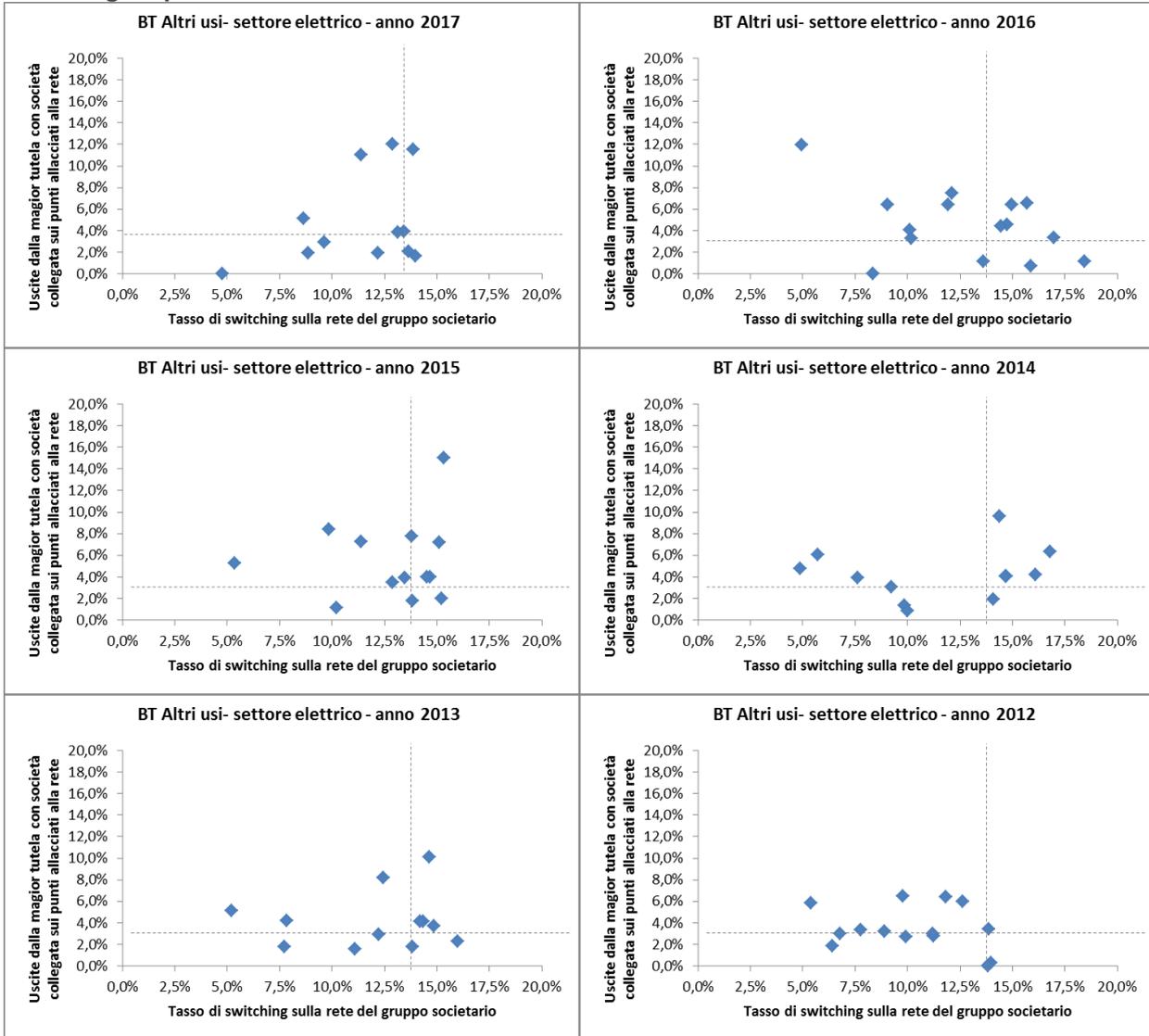


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO *RETAIL*



4.2 PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI

Grafico 4.6 Relazione tra tassi di switching e uscite dalla maggior tutela con un venditore collegato per rete di distribuzione – Domestici – Anni 2012-2017. .



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL



4.3. OFFERTE E PREZZI

In merito ai prodotti offerti ai clienti finali il *monitoraggio retail* considera le seguenti tipologie di dati:

- le informazioni reperibili nel TrovaOfferte⁸⁵ e disponibili per i soli clienti domestici;
- le informazioni comunicate trimestralmente da tutti i venditori all'Autorità in merito ai prezzi medi praticati ai clienti finali domestici e non domestici connessi in BT e in MT.

La Tabella 4.9 riporta un'indicazione di sintesi del numero delle offerte per il settore elettrico visualizzate nel TrovaOfferte⁸⁶ effettuando una ricerca per il profilo del cliente domestico tipo⁸⁷ a marzo e ottobre degli anni dal 2012 al 2015. A partire dal 2016 la ricerca è stata estesa rispetto agli anni passati considerando, il numero di offerte per il settore elettrico visualizzate nel TrovaOfferte con riferimento ai mesi di gennaio, aprile, luglio e ottobre.

La Tabella 4.10 confronta invece informazioni quali la spesa minima, media e massima⁸⁸, al lordo delle imposte, rilevata per ciascun anno del quinquennio 2012-2017 nei due mesi in cui è stata effettuata la ricerca per il cliente domestico tipo come sopra identificato⁸⁹.

⁸⁵ Il TrovaOfferte, attivo fino ad agosto 2018, è stato un motore di ricerca disponibile sul sito internet dell'Autorità che ha consentito per i clienti finali domestici di confrontare tra loro, e rispetto alla spesa prevista per il trimestre in corso nei servizi tutelati, le offerte commerciali per la fornitura di energia elettrica e di gas naturale. Ha fornito, sulla base delle caratteristiche di consumo del cliente e del luogo di fornitura, una lista delle offerte commerciali disponibili con l'indicazione della relativa spesa annua (al lordo delle imposte) e degli eventuali sconti previsti. Al TrovaOfferte hanno partecipato, con tutte le proprie offerte messe in commercio e dirette alla generalità dei clienti domestici, le imprese di vendita aderenti su base volontaria. Nel 2017 le offerte vengono classificate, con riferimento alle formule di prezzo della componente energia, in offerte a prezzo:

- bloccato, che prevedono un prezzo costante per almeno un anno;
- variabile, che prevedono un prezzo variabile secondo tempistiche e modalità stabilite nel contratto.

⁸⁶ Nell'ambito delle ricerche tramite TrovaOfferte era possibile approfondire le informazioni sulle offerte, analizzando nel dettaglio non solo le condizioni economiche (prezzo fisso o prezzo variabile), ma anche gli eventuali elementi aggiuntivi. Con riferimento al 2017 in particolare, le offerte rivolte alla clientela domestica possono contenere, quali elementi aggiuntivi, la possibilità di aderire a programmi fedeltà che danno diritto a premi, polizze assicurative che coprono, ad esempio, da danni all'impianto elettrico, oppure bonus e sconti fedeltà che si concretizzano solo nel caso in cui il cliente rimanga con il venditore anche oltre la prima scadenza del contratto sottoscritto. Tali elementi – che pure possono giustificare prezzi diversi per offerte diverse - non sono però direttamente ed esplicitamente valorizzati economicamente dal TrovaOfferte ai fini della creazione della lista dei risultati ordinati in base alla spesa annua; lo stesso cliente che intenda conoscere le eventuali caratteristiche delle offerte deve consultare la scheda della singola offerta, compilata a cura del venditore.

⁸⁷ Per "cliente domestico tipo" si intende un cliente connesso in BT, in abitazione di residenza anagrafica – per la ricerca è stato inserito un CAP della città di Roma - con potenza pari a 3 kW ed un consumo annuo di 2.700 kWh, ripartiti per il 33,4% nella fascia oraria F1 e per il 66,6% nella fascia oraria F23.

⁸⁸ Ai fini del calcolo della spesa annua stimata associata a ciascuna offerta, il TrovaOfferte prende a riferimento i prezzi in vigore nel momento in cui è effettuata la consultazione del sito.

⁸⁹ Le offerte a prezzo variabile sono costituite, di norma, da offerte a sconto rispetto al prezzo della componente materia prima energia elettrica definito dall'Autorità per il servizio di Maggiore tutela e solo una quota minore prevede

4.3 OFFERTE E PREZZI

Tabella 4.9 Numero di offerte e loro caratteristiche – Domestici – Anni 2012 – 2017.

		Prezzo variabile	Prezzo bloccato	Totale
2012	Marzo	12	15	27
	Ottobre	10	16	26
2013	Marzo	10	20	30
	Ottobre	6	25	31
2014	Marzo	9	24	33
	Ottobre	9	23	32
2015	Marzo	6	21	27
	Ottobre	11	29	40
2016	Gennaio	13	24	37
	Aprile	14	27	41
	Luglio	17	32	49
	Ottobre	14	29	43
2017	Gennaio	20	38	58
	Aprile	20	43	63
	Luglio	20	48	68
	Ottobre	14	43	57

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEL TROVAOFFERTE.

corrispettivi per tale componente indicizzati secondo criteri diversi. Occorre precisare peraltro che la spesa per le offerte a prezzo variabile viene calcolata ipotizzando che il valore delle componenti che non sono, in base all'offerta, prefissate per l'intera durata contrattuale, assumano un valore che per i dodici mesi successivi risulta pari a quello vigente alla data in cui viene effettuata l'interrogazione del TrovaOfferte. Ciò significa che non vengono prese in considerazione le variazioni future di alcune voci che concorrono alla definizione del prezzo finale. Pertanto la spesa così calcolata, in base alla quale vengono ordinate tutte le offerte nel TrovaOfferte nella pagina dei risultati, risulta essere in realtà una spesa stimata e non coincide con la spesa annua effettiva del cliente che sottoscrive tali condizioni economiche. La metodologia di calcolo della spesa annua appena illustrata è applicata anche per la quantificazione della spesa in servizio di Maggior tutela, il cui prezzo viene aggiornato trimestralmente dall'Autorità.

Tabella 4.10 Confronto della spesa in base al TrovaOfferte (valori in euro) – Anni 2012 – 2017.

		Offerte a prezzo variabile (€)				Offerte a prezzo bloccato (€)			
		2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
Spesa massima	Marzo	462,8	504,0	506,9	493,1	564,2	593,3	586,6	587,7
	Ottobre	510,4	499,4	510,5	554,6	591,6	588,6	608,7	623,7
Spesa media	Marzo	442,6	486,3	489,8	488,8	492,5	526,2	527,7	517,8
	Ottobre	492,5	494,3	494,7	498,2	522,3	531,6	525,2	527,5
Spesa minima	Marzo	391,6	442,1	450,4	482,0	429,0	462,7	474,2	472,7
	Ottobre	443,1	486,9	457,8	457,6	455,4	473,5	474,4	462,8
		Offerte a prezzo variabile (€)				Offerte a prezzo bloccato (€)			
		2016		2017		2016		2017	
Spesa massima	Gennaio	566,3		627,7		599,3		602,7	
	Aprile	561,7		615,1		589,1		602,1	
	Luglio	557,7		574,4		585,2		577,5	
	Ottobre	574,1		577,1		598,3		592,5	
Spesa media	Gennaio	501,0		502,2		528,4		520,1	
	Aprile	476,4		518,9		520,2		512,0	
	Luglio	496,4		517,7		519,6		510,2	
	Ottobre	493,0		520,8		527,7		516,2	
Spesa minima	Gennaio	456,8		455,5		453,1		444,1	
	Aprile	462,0		467,2		467,3		434,5	
	Luglio	486,4		476,9		461,3		436,0	
	Ottobre	479,7		504,1		450,1		433,5	

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEL TROVAOFFERTE.

FOCUS BOX 1

Rispetto alle informazioni desumibili dal TrovaOfferte, sono state approfondite le offerte che prevedono un prezzo bloccato per la componente a copertura del costo di acquisto dell'energia elettrica.

In particolare si è stimato il differenziale ottenuto dai venditori in virtù dell'applicazione ai clienti finali di un prezzo di fornitura fisso per i successivi 12 mesi, a fronte della variabilità dei prezzi all'ingrosso dell'energia elettrica (di seguito: "differenziale per le offerte a prezzo fisso").

Ai fini del calcolo del differenziale per le offerte a prezzo fisso è stato confrontato il prezzo *forward* per l'acquisto dell'energia elettrica nei mercati all'ingrosso, definito sulla base delle quotazioni disponibili al momento di formulazione dell'offerta, con la componente a copertura dei costi dell'energia elettrica nelle offerte a prezzo fisso praticate ai clienti finali.

Si noti che la stima del differenziale per le offerte a prezzo fisso così ottenuta non tiene conto del consueto margine sull'attività di vendita (che copre i costi di commercializzazione al dettaglio e la relativa remunerazione). Quest'ultimo infatti sembra trovare copertura attraverso una specifica componente che i clienti finali che sottoscrivono offerte a prezzo fisso nella generalità dei casi



4.3 OFFERTE E PREZZI

esaminati continuano a pagare (in particolare in tali offerte viene applicato il corrispettivo PCV a un livello pari a quanto determinato per il servizio di Maggior tutela).

Lo stesso ragionamento si applica ai costi di perdite di rete e di servizi di dispacciamento, che sono di norma coperti, tanto nelle offerte a prezzo fisso come in quelle variabili, mediante l'applicazione di specifiche componenti di prezzo.

Pertanto, il differenziale per le offerte a prezzo fisso qui calcolato sembra rappresentare quanto ottenuto dalla "rivendita" ai clienti finali del solo servizio di stabilizzazione del prezzo, rispetto alla volatilità dei prezzi all'ingrosso. Questa rappresentazione è soggetta tuttavia alle seguenti importanti qualificazioni:

- a) il differenziale per le offerte a prezzo fisso, così calcolato, include il costo di eventuali prestazioni ulteriori rispetto alla somministrazione di energia elettrica, quali ad esempio i servizi aggiuntivi sopra ricordati;
- b) il costo di approvvigionamento dell'energia a prezzo fisso considerato ai fini del calcolo del suddetto differenziale si riferisce a un profilo temporale di prelievo dell'energia elettrica costante ove il prelievo dei consumatori è generalmente variabile nel tempo; ciò può rendere l'acquisizione del servizio di stabilizzazione del prezzo più costosa. In tale ambito, inoltre deve essere considerata la possibilità del cliente finale di poter "uscire" dalla fornitura in tempi piuttosto brevi a fronte di una copertura sottoscritta dal venditore di durata tendenzialmente annuale.

La seguente tabella riporta il differenziale per le offerte a prezzo fisso, così come calcolato sulla base delle offerte pubblicate nel TrovaOfferte. L'analisi considera sia offerte sottoscrivibili solo *online*⁹⁰, sia offerte sottoscrivibili mediante gli altri canali di vendita, di norma più diffusi e utilizzati. Inoltre sono considerate unicamente offerte che prevedono un prezzo bloccato per un periodo di 12 mesi. Con riferimento al 2017, la tabella mostra un dettaglio di analisi maggiore rispetto ai precedenti quattro anni analizzati. Si è scelto di considerare le offerte presenti sul TrovaOfferte all'inizio di ciascun trimestre dell'anno, invece, che considerarle, come fatto per il passato, per i soli mesi di marzo e ottobre.

⁹⁰ Come rilevato nell'ambito delle Indagini annuali dell'Autorità, per il settore elettrico nel 2017 il 3,8% dei clienti domestici che hanno sottoscritto un nuovo contratto, lo ha fatto tramite il canale on-line.

4.3 OFFERTE E PREZZI

La tabella evidenzia come il differenziale per le offerte a prezzo fisso vari significativamente in funzione del canale di vendita prescelto ed esibisce una dinamica crescente nel tempo. Dall'analisi emerge altresì come i clienti finali che sottoscrivono offerte *on line* possono ottenere un prezzo fisso pagando un differenziale inferiore rispetto a quello delle offerte sottoscrivibili mediante altri canali. Nel 2017 il differenziale per le offerte a prezzo fisso sottoscrivibili *on line* è incrementato notevolmente rispetto ai valori assunti nel corso del precedente quinquennio. Raggiungendo in media -37,8% a fronte dei valori che oscillavano in media nell'intervallo compreso tra il -13% del 2012 allo 0,6% raggiunto in media nel 2015. Anche il differenziale per offerte a prezzo fisso sottoscrivibili mediante altri canali è in media diminuito nel 2017. Dopo un quinquennio di continua crescita, passando da +27,7% del 2012 a +57,6% del 2016, è tornato a livelli paragonabili a quelli del 2012 con un valore di +23,3% in media.

Differenziale per le offerte a prezzo fisso (prezzo bloccato per 12 mesi)	mar-12	ott-12	mar-13	ott-13	mar-14	ott-14	mar-15	ott-15
canale di vendita online	-15,6%	-9,8%	-3,2%	-4,8%	+5,5%	-5,0%	+0,6%	+2,1%
<i>n° offerte</i>	4	3	3	3	8	6	5	6
altro canale di vendita	+24,8%	+30,6%	+41,3%	39,6%	+31,1%	+33,2%	+50,0%	+58,8%
<i>n° offerte</i>	2	3	2	3	2	4	5	4

Differenziale per le offerte a prezzo fisso (prezzo bloccato per 12 mesi)	gen-16	apr-16	lug-16	ott-16	gen-17	apr-17	lug-17	ott-17
canale di vendita online	+1,5%	+13,7%	-8,5%	-11,6%	-28,0%	-32,5%	-34,9%	-40,7%
<i>n° offerte</i>	5	5	5	5	2	1	2	1
altro canale di vendita	+50%	+62,5%	+51,4%	+66,6%	+27,5%	+24,5%	+28,2%	+13,1%
<i>n° offerte</i>	5	5	5	5	8	9	8	9

Tabella 4.11 Offerte sottoscritte dai clienti domestici distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo – Anni 2016-2017.

Clienti Domestici	Contratti a prezzo fisso		Contratti a prezzo variabile	
	2016	2017	2016	2017
Offerte sottoscritte rispetto al totale	84,6%	83,9%	15,4%	16,1%
Di cui che prevedono servizi aggiuntivi:				
Nessun servizio aggiuntivo	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile (offerta verde totale o percentuale)	49,6%	45,7%	60,9%	48,9%
Programma di raccolta punti (proprio o altrui)	42,2%	45,0%	5,8%	6,9%
Servizi energetici accessori (es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione ecc.)	3,9%	5,7%	22,0%	16,1%
Omaggio o gadget	n.d.	1,4%	n.d.	23,1%
Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc...)	2,6%	0,5%	4,1%	3,6%
Altro non compreso tra le voci riportate sopra (specificare)	1,8%	1,7%	7,2%	1,4%
TOTALE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte dati: INDAGINE ANNUALE DELL'AUTORITÀ SUI SETTORI REGOLATI.

4.3 OFFERTE E PREZZI

Tabella 4.12 Offerte sottoscritte dai clienti non domestici distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo – Anni 2016-2017.

Clienti Non domestici	Contratti A Prezzo Fisso		Contratti A Prezzo Variabile	
	2016	2017	2016	2017
Offerte sottoscritte rispetto al totale	67,0%	79,7%	33,0%	20,3%
Di cui che prevedono servizi aggiuntivi:				
Nessun servizio aggiuntivo	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile (offerta verde totale o percentuale)	87,1%	86,3%	71,7%	76,1%
Programma di raccolta punti (proprio o altrui)	1,2%	1,5%	0,1%	0,2%
Servizi energetici accessori (es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione ecc.)	6,0%	7,8%	18,2%	23,5%
Omaggio o gadget	n.d.	0,1%	n.d.	0,1%
Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc...)	1,1%	0,9%	0,0%	0,0%
Altro non compreso tra le voci riportate sopra (specificare)	4,7%	3,4%	9,9%	0,1%
TOTALE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte dati: INDAGINE ANNUALE DELL'AUTORITÀ SUI SETTORI REGOLATI.

Tabella 4.13 Offerte sottoscritte tramite canale online – Domestici – Anno 2017.

Numero offerte online siglate per anno	2017
Clienti domestici settore elettrico	3,8%

Fonte dati: INDAGINE ANNUALE DELL'AUTORITÀ SUI SETTORI REGOLATI.

La seconda fonte di informazioni circa i prezzi delle forniture alla clientela di massa sono i prezzi medi, comunicati trimestralmente da tutti i venditori, non solo dal sottoinsieme dei soggetti obbligati, nell'ambito delle raccolte istituite dall'Autorità⁹¹.

Gli obblighi di comunicazione, introdotti anteriormente alla disciplina del monitoraggio, prevedono che i venditori forniscano distintamente per i domestici, BT altri usi e MT altri usi, il seguente dettaglio delle componenti di costo che contribuiscono a determinare i prezzi praticati ai clienti finali:

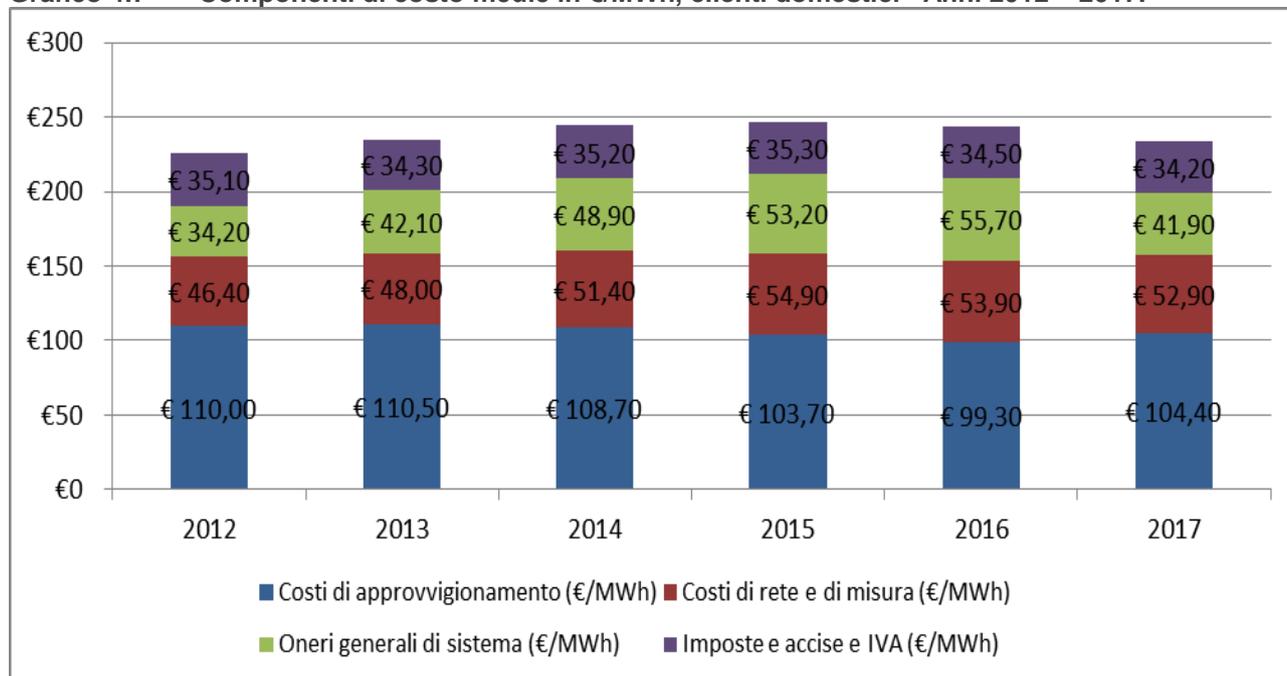
- costi di rete e misura;
- oneri generali;
- imposte e accise;
- costi di approvvigionamento, vendita e margine di vendita.

⁹¹ Rispetto alle informazioni desumibili dal TrovaOfferte per i soli clienti domestici, in questo caso il dato considerato è diverso sotto vari punti di vista. Innanzitutto, i prezzi medi sono determinati considerando i dati, raccolti "ex-post", relativi ai prezzi fatturati effettivamente ai clienti finali che, tuttavia, possono riflettere anche elementi non direttamente connessi ai prezzi di fornitura previsti dalle condizioni contrattuali sottoscritte dai clienti; è possibile, infatti, che risentano di fattori quali ad esempio i conguagli, gli interessi di mora, o l'eventuale bonus sociale nel caso di clienti che ne sono titolari; inoltre, per le offerte a prezzo variabile il dato di fatturato riflette la valorizzazione a consuntivo dei parametri che determinano il prezzo.

4.3 OFFERTE E PREZZI

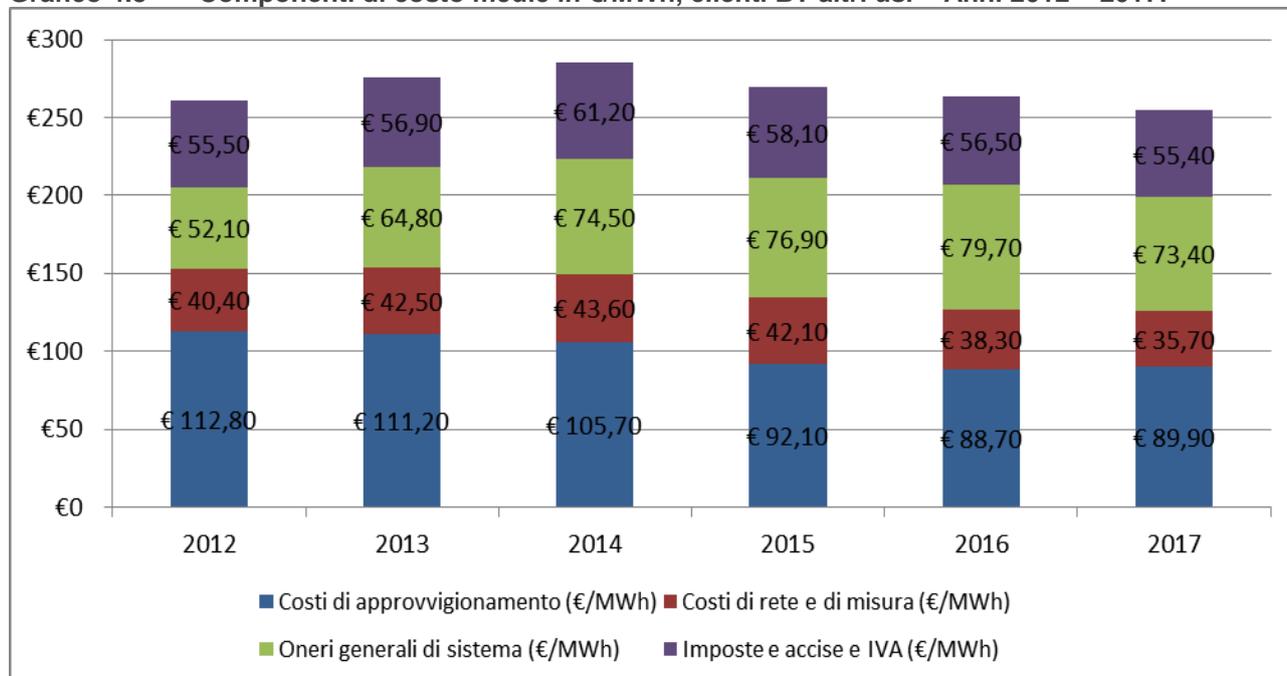
Il Grafico 4.75, Grafico 4.86 e il Grafico 4.97 riportano, per ciascuna tipologia di cliente e per ciascun anno, il valore medio delle quattro componenti del prezzo dell'energia elettrica (che contribuiscono a determinare i prezzi praticati ai clienti finali) con riferimento alle forniture comunicate dai venditori.

Grafico 4.7 Componenti di costo medie in €/MWh, clienti domestici – Anni 2012 – 2017.



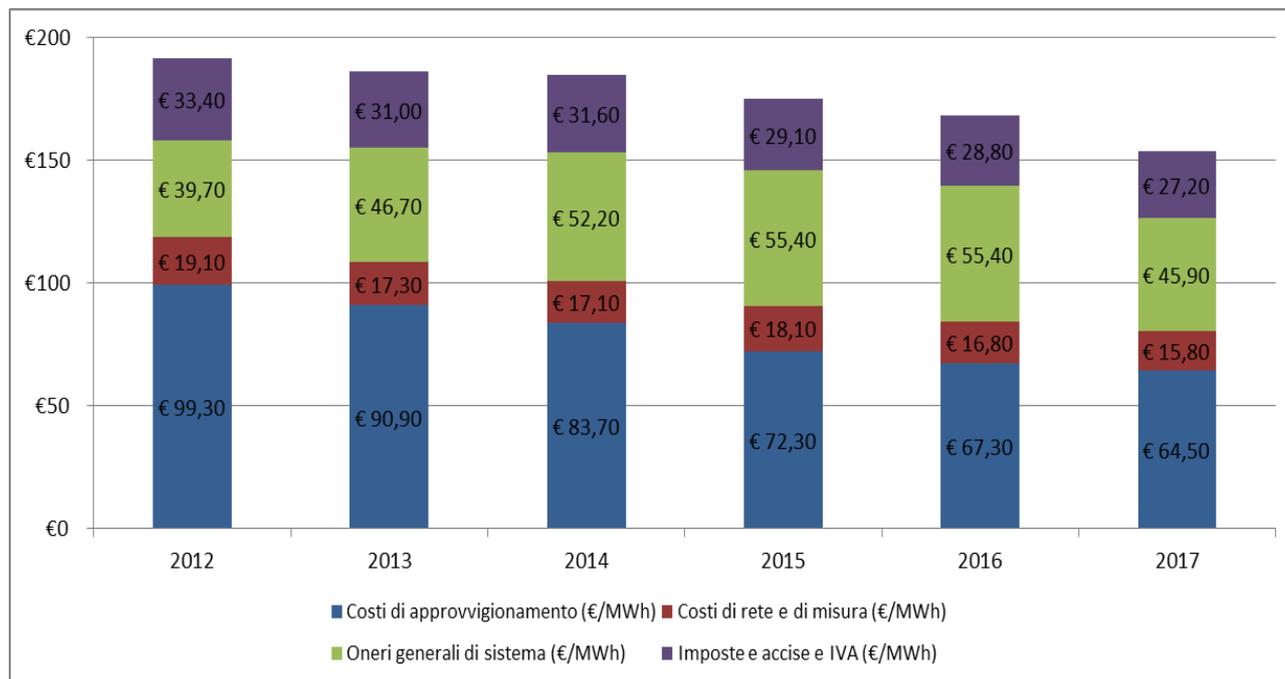
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

Grafico 4.8 Componenti di costo medie in €/MWh, clienti BT altri usi – Anni 2012 – 2017.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

4.3 OFFERTE E PREZZI

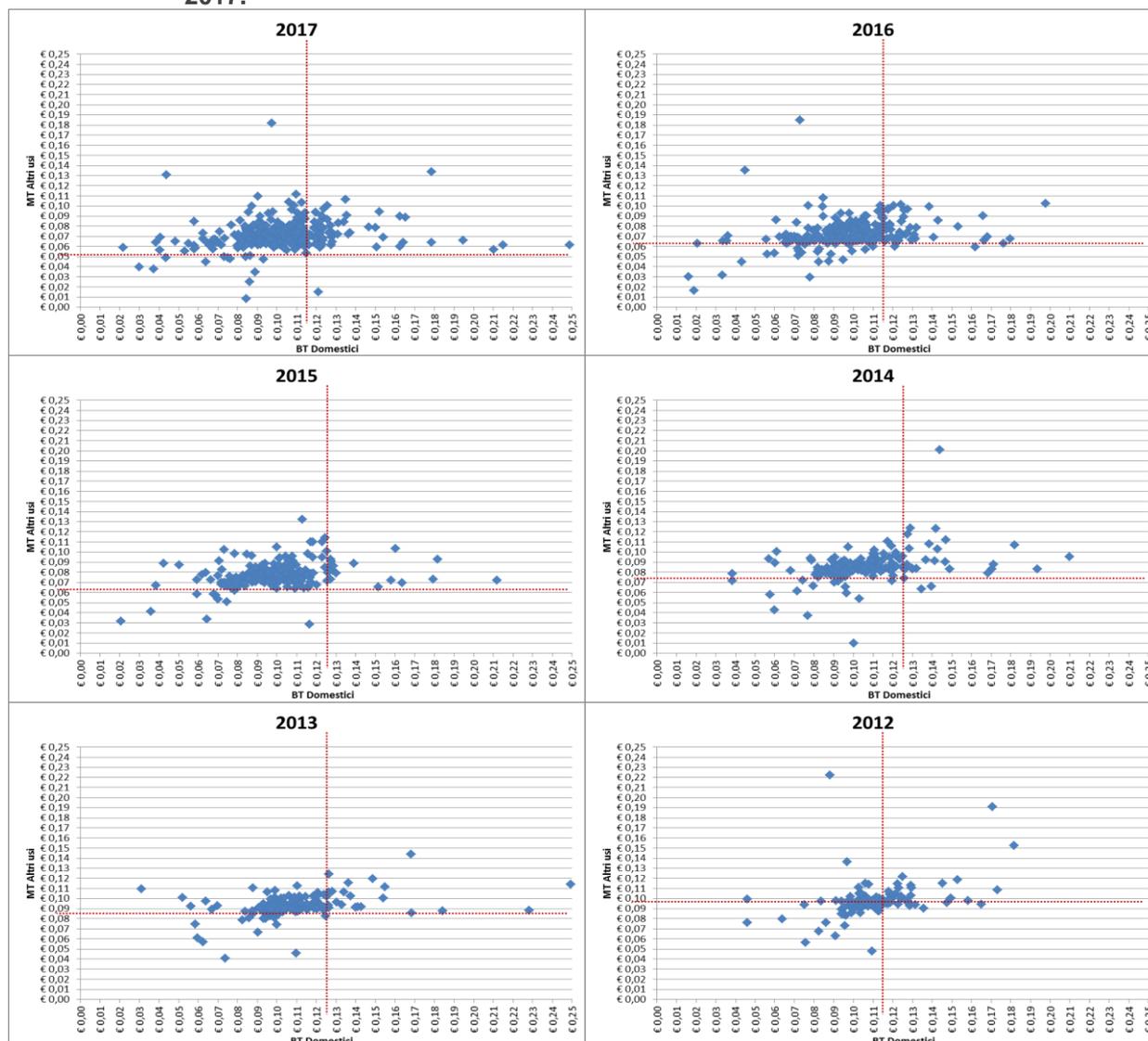
Grafico 4.9 Componenti di costo medie in €/MWh, clienti MT altri usi – Anni 2012 – 2017.

FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

4.3 OFFERTE E PREZZI

Il Grafico 4.10 e il Grafico 4.11 mettono in relazione i prezzi praticati ai clienti Domestici con quelli praticati rispettivamente agli MT altri usi e ai BT Altri usi dagli venditori attivi contemporaneamente su entrambi i segmenti per ciascuno degli anni dal 2012 al 2017. Permette pertanto di valutare l'evoluzione delle strategie di prezzo tra i due segmenti e come gli operatori hanno reagito alle differenti dinamiche concorrenziali che li caratterizzano. I grafici riportano i prezzi mediamente osservati in ciascun anno (linee rosse) con riferimento ad ogni tipologia di clientela.

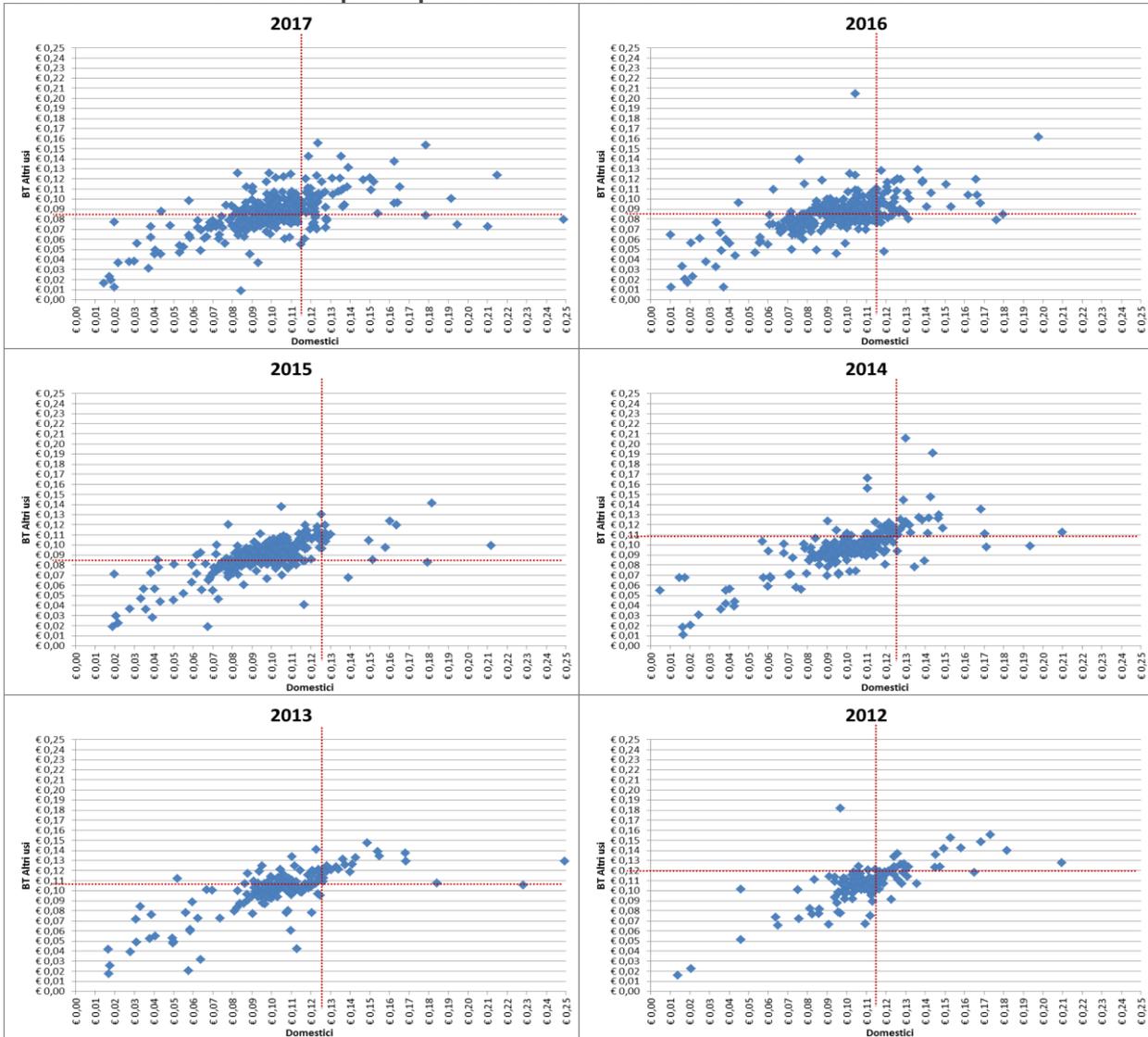
Grafico 4.10 Relazione tra prezzi praticati ai clienti Domestici e agli MT altri usi – Anni 2012-2017.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

4.3 OFFERTE E PREZZI

Grafico 4.11 Relazione tra prezzi praticati ai clienti Domestici e ai BT altri usi – Anni 2012-2017.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.



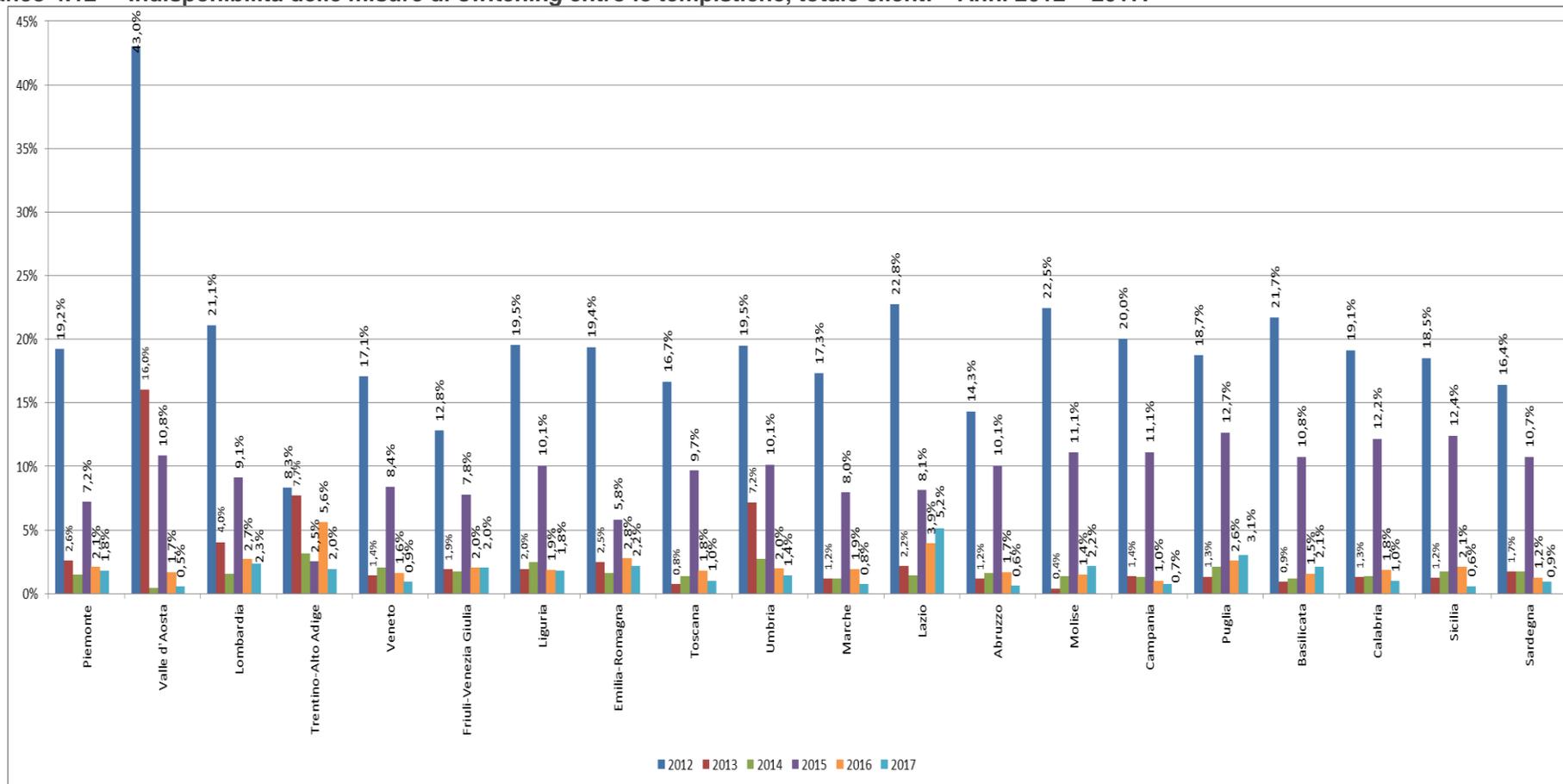
4.4. LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

In questa sezione sono indicati, per il settore elettrico, gli indicatori di qualità del servizio relativi ad attività che concorrono a determinare l'esperienza del mercato percepita dai clienti finali. Tali attività includono la messa a disposizione dei dati di misura nel caso di cambiamento di fornitore, i servizi di vendita e i servizi di distribuzione.

a. **INDISPONIBILITÀ DELLE MISURE DI SWITCHING ENTRO LE TEMPISTICHE**

Come per i precedenti Rapporti, l'indicatore *indisponibilità delle misure di switching entro le tempistiche* è stato considerato, nell'ambito del presente Rapporto nell'area tematica relativa al livello di partecipazione dei clienti finali e al grado di soddisfazione dei medesimi, in quanto tale indicatore contribuisce a valutare in primo luogo la potenziale soddisfazione del cliente finale nell'ambito del processo di *switching* e in secondo luogo, insieme ad altre informazioni oggetto di raccolta, la presenza di eventuali barriere all'entrata e il grado di efficienza delle imprese di distribuzione, che sono tenute, in base alla regolazione vigente, a fornire entro determinate tempistiche, il dato di misura ai venditori entranti.

4.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

Grafico 4.12 Indisponibilità delle misure di *switching* entro le tempistiche, totale clienti – Anni 2012 – 2017.

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

L'indicatore relativo all'*indisponibilità delle misure di switching entro le tempistiche* ha assunto a partire dal 2012 un andamento altalenante passando, in media, dal 19,1% (2012), al 2,1% (2013), al 1,6% (2014), al 9,3% (2015), al 2,3% (2016), al 1,9% (2017).

4.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

b. CUSTOMER SATISFACTION

In questa area tematica gli indicatori analizzati forniscono informazioni relative alla qualità dei servizi di vendita e dei servizi telefonici offerti ai clienti finali, con particolare riguardo alla numerosità delle comunicazioni presentate dai clienti finali e alla loro gestione da parte dei venditori nonché delle prestazioni relative al servizio di call center messo a disposizione dei clienti finali.

Indicatori di qualità dei servizi di vendita

La presente sezione riporta i dati trasmessi dai venditori e dallo Sportello relativi ai reclami ricevuti. In merito occorre precisare che il sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattazione dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie nei confronti degli operatori dei settori regolati è stato riformato⁹². In particolare, sono stati ridefiniti⁹³ i compiti dello Sportello relativi alla gestione, per conto dell'Autorità, dei reclami e delle controversie dei clienti finali.

Dal 1° gennaio 2017 il sistema di tutele prevede:

- un livello base di informazione e assistenza;
- un primo livello caratterizzato dal reclamo all'operatore (fase negoziale) disciplinato dal TIQV⁹⁴;
- un secondo livello caratterizzato dall'attivazione di una procedura conciliativa (tentativo obbligatorio di conciliazione) presso il Servizio Conciliazione dell'Autorità o altri organismi alternativi individuati dal TICO⁹⁵ e in deroga, per alcuni argomenti predefiniti, le c.d. procedure speciali. Per tali procedure è previsto, che venga inviato un reclamo allo Sportello, che individua in tempi brevi la soluzione al problema poiché le fattispecie in oggetto sono caratterizzate da disposizioni applicabili automaticamente o presenti in banche dati centralizzate quali il SII⁹⁶.

per alcuni argomenti predefiniti, le c.d. procedure speciali, per cui è previsto che venga inviato un reclamo allo Sportello⁹⁷.

Le procedure speciali sono distinte tra:

- procedure a carattere risolutivo, per i seguenti argomenti: Contratti Contestati, Doppia fatturazione, Annullamento del corrispettivo C^{MOR} nell'ambito del sistema indennitario⁹⁸, Bonus e mancato indennizzo dovuto;

⁹² Nell'ambito un ampio procedimento avviato con la deliberazione 410/2014/E/com.

⁹³ Con la deliberazione 383/2016/E/com.

⁹⁴ Deliberazione 413/2016/R/com.

⁹⁵ Testo Integrato Conciliazione approvato con la deliberazione 209/2016/E/com.

⁹⁶ È altresì previsto un successivo intervento decisorio dell'Autorità in determinate ipotesi di fallimento della conciliazione, allo stato in itinere.

⁹⁷ È, inoltre, in via di definizione un terzo livello decisorio, già previsto dalla disciplina ma ad oggi non ancora operativo.

⁹⁸ Ai sensi della deliberazione ARG/elt 191/09 e seguenti.

4.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

- procedure a carattere informativo relative ai seguenti argomenti: applicazione del corrispettivo C^{MOR}, informazioni sulla controparte commerciale, sul fornitore in caso di voltura e sulla data di *switching*.

Coerentemente, i dati riportati di seguito sono distinti tra reclami inviati ai venditori, reclami inviati allo Sportello ai sensi della precedente disciplina del sistema di tutele, per gli anni 2012-2016, e procedure speciali gestite dallo sportello a partire dal 2017 ai sensi della nuova disciplina.

Nella Tabella 4.14 vengono riportati, con riferimento al solo campione dei soggetti del monitoraggio *retail*, i reclami che i medesimi clienti inviano ai propri fornitori. Per un maggiore dettaglio dell'incidenza dei reclami per i quali occorre richiedere dati tecnici ai distributori, si rimanda alla sezione 1.2 dell'Appendice.

Tabella 4.14 Numero di reclami inviati ai venditori – Anni 2012 – 2017.

	BT Domestici		BT Altri usi		MT Altri usi	TOTALE	
	Mercato Libero	Maggior tutela	Mercato Libero	Maggior tutela	Mercato Libero	Mercato Libero	Maggior tutela
2012	104.429	65.536	50.178	31.197	2.313	156.920	96.733
2013	121.433	63.432	47.901	36.970	2.177	171.511	100.402
2014	118.901	55.717	47.156	32.888	1.841	167.898	88.605
2015	104.292	57.609	45.383	32.305	1.866	151.541	89.914
2016	134.545	54.524	41.168	30.800	1.718	177.431	85.324
2017	113.656	82.638	48.341	49.980	2.465	164.462	132.618
Δ 2013 -2012	+16,3%	-3,2%	-4,5%	+18,5%	-5,9%	+9,3%	+3,8%
Δ 2014 -2013	-2,1%	-12,2%	-1,6%	-11,0%	-15,4%	-2,1%	-11,7%
Δ 2015 -2014	-12,3%	+3,4%	-3,8%	-1,8%	+1,4%	-9,7%	+1,5%
Δ 2016 -2015	+29,0%	-5,4%	-9,3%	-4,7%	-7,9%	+17,1%	-5,1%
Δ 2017 -2016	-15,5%	+51,6%	+17,4%	+62,3%	+43,5%	-7,3%	+55,4%

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

La successiva Tabella 4.15 riporta, con riferimento al solo campione dei soggetti del monitoraggio *retail*, un indicatore della reclusività dei clienti finali, intesa come rapporto tra il numero di reclami inviati ai venditori e il numero di clienti serviti.

4.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

Tabella 4.15 Reclamosità dei clienti finali – Anni 2012 – 2017.

	BT Domestici		BT Altri usi		MT Altri usi	TOTALE	
	Mercato Libero	Maggior tutela	Mercato Libero	Maggior tutela	Mercato Libero	Mercato Libero	Maggior tutela
2012	1,8%	0,4%	2,2%	1,4%	5,1%	1,9%	0,5%
2013	1,8%	0,4%	2,6%	1,7%	5,0%	2,0%	0,5%
2014	1,5%	0,4%	2,4%	1,7%	4,3%	1,7%	0,5%
2015	1,4%	0,4%	2,4%	1,6%	4,1%	1,6%	0,5%
2016	1,5%	0,4%	1,9%	1,7%	3,8%	1,6%	0,5%
2017	1,0%	0,5%	2,1%	1,9%	5,2%	1,2%	0,7%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

La seguente Tabella 4.16 riporta, per il periodo 2012-2016, la ripartizione per argomento dei reclami ricevuti dallo Sportello distinti per il servizio di Maggiore tutela e per il mercato libero. In particolare, sono messi in evidenza i reclami relativi alle tematiche più rilevanti per il cliente finale nei confronti del mercato libero. La voce “altro” contiene tematiche differenti quali ad esempio i reclami relativi al bonus elettrico e i reclami relativi a problematiche riguardanti la qualità tecnica, di competenza dell'impresa distributrice. L'argomento di reclamo relativo alla fatturazione comprende di norma le problematiche relative alle letture, alle autoletture, ai conguagli, alla trasparenza dei documenti di fatturazione, alla periodicità di invio delle fatture, ai pagamenti e alle rateizzazioni. La tematica classificata come mercato, comprende problematiche relative al cambio di fornitore, all'applicazione del Codice di Condotta Commerciale e alla doppia fatturazione. Infine la tematica contratti comprende le questioni relative alla morosità, i distacchi, le modalità di pagamento e le caratteristiche della fornitura.

Si precisa che oltre alle procedure speciali gestite dallo Sportello, il Servizio Conciliazione dell'Autorità ha ricevuto nel corso del 2017 oltre 6.300, con riferimento al settore elettrico, e oltre 500, con riferimento a clienti *dual fuel*, richieste di attivazione della procedura di conciliazione. Si segnala inoltre che rispetto al monte complessivo delle richieste di attivazione (riferite sia al settore elettrico che al gas) il 76% è stato ritenuto ammissibile⁹⁹.

⁹⁹ Per ulteriori dettagli è possibile consultare i report del Servizio Conciliazione dell'Autorità pubblicati sul sito www.arera.it/it/consumatori/conciliazione.htm.

4.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

Tabella 4.16 Classificazione dei reclami dello Sportello¹⁰⁰ – Anni 2012 – 2016.

		Mercato	Fatturazione	Contratti	Prezzi e tariffe	Altro
Mercato libero	2012	26,1%	35,2%	20,9%	3,2%	14,7%
	2013	27,6%	27,2%	22,0%	1,9%	21,3%
	2014	20,8%	26,5%	30,8%	1,4%	20,5%
	2015	21,2%	26,8%	35,2%	1,6%	15,2%
	2016	22,8%	19,3%	39,1%	1,3%	17,5%
Maggior tutela	2012	3,7%	28,8%	13,0%	1,2%	53,3%
	2013	4,1%	30,5%	16,3%	0,9%	48,1%
	2014	3,3%	33,9%	15,5%	0,8%	46,5%
	2015	3,4%	33,7%	20,0%	1,0%	41,9%
	2106	4,2%	28,0%	22,8%	1,9%	43,0%
Totale	2012	19,2%	33,2%	18,5%	2,6%	26,6%
	2013	20,8%	28,2%	20,4%	1,6%	29,0%
	2014	16,1%	28,5%	26,7%	1,2%	27,5%
	2015	16,2%	28,7%	31,0%	1,5%	22,6%
	2016	18,5%	21,4%	35,2%	1,4%	23,5%

Fonte dati: ELABORAZIONI SU DATI DELLO SPORTELLLO.

Per il 2017, in attuazione della riforma del sistema di tutela come sopra richiamata, con riferimento sia al settore elettrico che a quello del gas e sia al mercato libero che ai servizi di tutela, le procedure speciali gestite dallo Sportello hanno interessato:

- per il 57% le procedure speciali informative,
- per il 43% le procedure speciali risolutive.

Nel Grafico 4.13 e Grafico 4.14 viene analizzato, per il periodo 2012-2017, il fenomeno delle rettifiche di fatturazione eseguite¹⁰¹. In questi grafici i dati sono differenziati tra clienti domestici e BT altri usi e tra mercato libero e servizio di Maggior tutela (rispetto ai rapporti precedentemente pubblicati non viene riportata più l'incidenza percentuale delle richieste che hanno effettivamente dato luogo a una rettifica della fattura, rispetto al totale delle richieste di rettifica presentate dai clienti

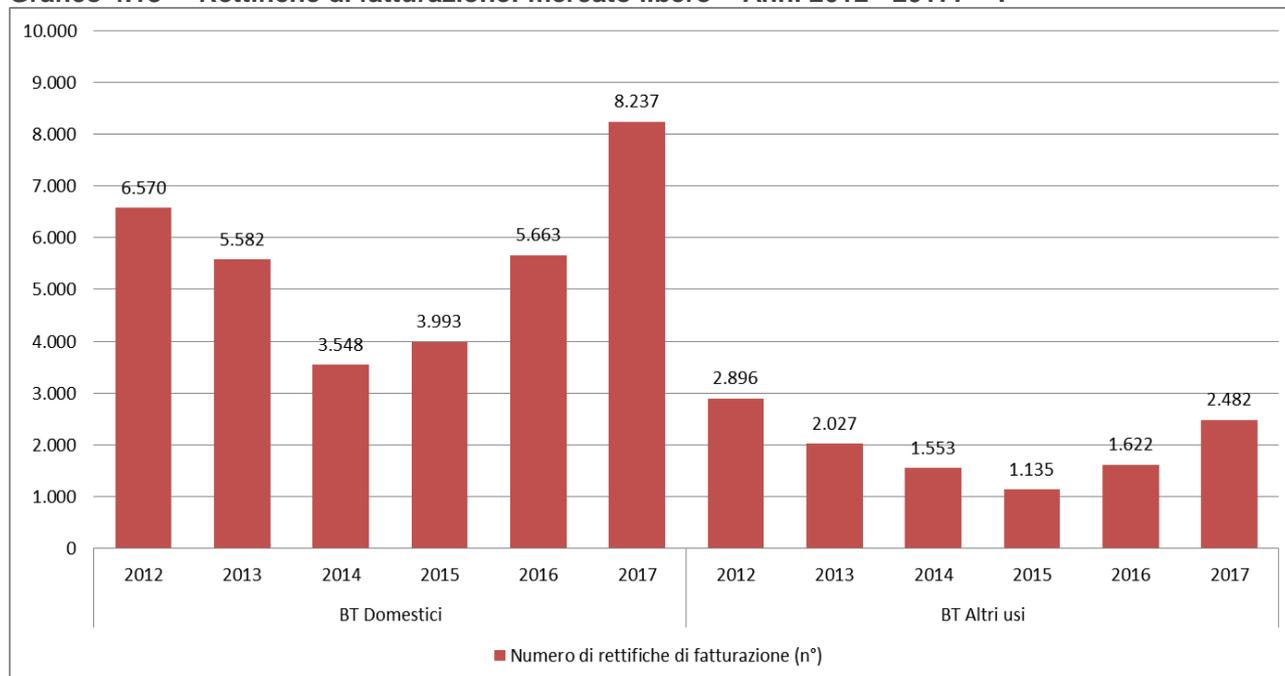
¹⁰⁰ Si segnala tuttavia che a partire dall'1 gennaio 2013, ai sensi della deliberazione 20 dicembre 2012, 548/2012/E/com, lo Sportello gestisce anche i reclami provenienti dai cosiddetti *prosumer*, che quindi non erano compresi nel totale relativo al 2012.

¹⁰¹ La regolazione prevede che se il cliente si rivolge al proprio venditore per esprimere una lamentela relativamente a presunti errori nella fatturazione dell'energia elettrica, il venditore è tenuto a effettuare una verifica e a inviare una risposta al cliente contenente l'esito delle verifiche effettuate e, in caso venga ravvisato un errore, la rettifica deve essere compiuta entro 90 giorni.

4.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

in quanto, a seguito della riforma del sistema di tutele¹⁰², l'informazione relativa al numero di richieste di rettifica di fatturazione non viene più acquisita)¹⁰³.

Grafico 4.13 Rettifiche di fatturazione: mercato libero – Anni 2012 - 2017¹⁰⁴.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

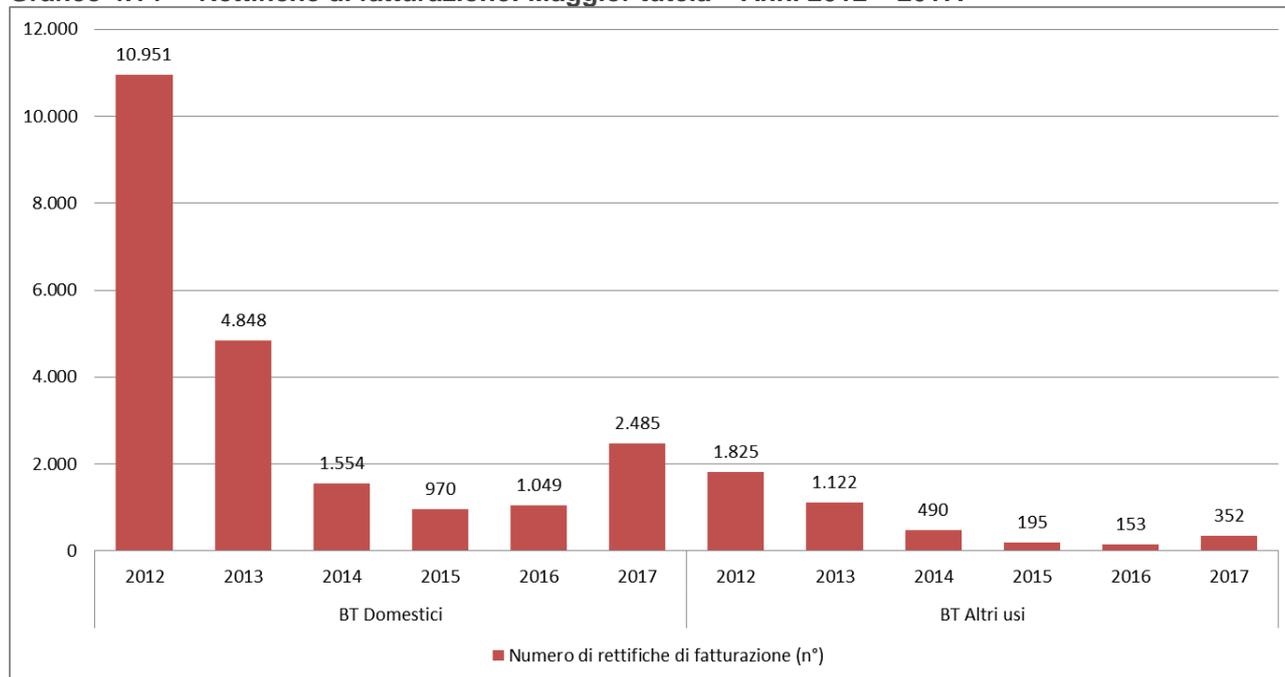
¹⁰² Le modifiche sono state apportate con la deliberazione 413/2016/R/com nell'ambito del procedimento di razionalizzazione del sistema di tutele dei clienti finali in materia di trattamento dei reclami e risoluzione extragiudiziale delle controversie.

¹⁰³ Non viene riportato il dato relativo alla categoria dei clienti MT altri usi per i quali si riscontra, in entrambi gli anni considerati, un numero molto esiguo sia di richieste sia di rettifiche di fatturazione effettivamente eseguite, le quali peraltro si attestano su proporzioni simili a quanto si osserva per i clienti BT altri usi del mercato.

¹⁰⁴ Le variazioni dei valori pubblicati rispetto a quanto indicato nel precedente Rapporto 2014-2015 con riferimento al 2015 sono dovute alle rettifiche di un operatore pervenute successivamente alla pubblicazione del precedente rapporto.

4.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

Grafico 4.14 Rettifiche di fatturazione: Maggior tutela – Anni 2012 – 2017.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

La successiva Tabella 4.17, invece, riguarda il fenomeno delle doppie fatturazioni. Situazioni che si possono originare in seguito ad uno *switching*, qualora il precedente venditore continui a fatturare il cliente pur non avendone più titolo¹⁰⁵. In tal caso il cliente finale può richiedere, al venditore non più titolare direttamente o indirettamente della fornitura di energia elettrica per il punto di prelievo oggetto di *switching*, la rettifica dei consumi relativi a tale punto (rettifiche di doppia fatturazione).

Per quanto riguarda le richieste di informazione, la sezione 1.2 dell'Appendice riporta il numero di casi rilevati, per ciascuna tipologia di cliente e per ciascun anno, con separata indicazione dei dati relativi al mercato libero e al servizio di Maggior tutela.

¹⁰⁵ Per tale fattispecie il TIQV prevede che il venditore che non avrebbe dovuto fatturare provveda ad accreditare al cliente la somma non dovuta entro 20 giorni solari, pena il pagamento di un indennizzo automatico al cliente finale medesimo.

4.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

Tabella 4.17 Rettifiche di doppia fatturazione¹⁰⁶ – Anni 2012 - 2017¹⁰⁷.

	Mercato Libero						Maggio tutela						TOTALE					
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2012	2013	2014	2015	2016	2017
BT																		
Domestici	4.170	2.021	1.718	1.458	1.516	1.945	220	634	220	363	492	417	4.390	2.655	1.938	1.821	2.008	2.362
BT Altri usi	1.555	807	1.088	475	397	551	303	593	152	336	222	257	1.858	1.400	1.240	811	619	808
MT Altri usi	44	36	15	9	13	15	-	-	-	-	-	-	44	36	15	9	10	11
TOTALE	5.769	2.864	2.821	1.942	1.926	2.511	523	1.227	372	699	714	674	6.292	4.091	3.193	2.641	2.637	3.181

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

Contratti contestati

Uno dei fenomeni che incidono sulla fiducia del cliente finale e sulla sua percezione dei benefici attesi nel mercato libero riguarda il fenomeno dei contratti contestati, in relazione al quale l'Autorità è intervenuta con un'apposita regolazione volta a minimizzare il suo manifestarsi e con forme di monitoraggio specifiche. In particolare con il TIRV ha innovato, a partire da maggio 2017, la previgente disciplina.

A riguardo dei contratti contestati disciplinati dal TIRV a partire da maggio 2017, la Tabella 4.18 riporta i seguenti indicatori¹⁰⁸:

- *Contratti conclusi*, pari al numero di contratti conclusi¹⁰⁹ con clienti finali rientranti nell'ambito di applicazione del TIRV¹¹⁰;
- *Reclami ricevuti*, pari al numero di reclami per contratto contestato presentati dai clienti finali ai sensi del TIRV e ricevuti dai venditori¹¹¹;
- *Reclami accolti*, pari al numero di reclami per contratto contestato accolti dai venditori ai sensi del TIRV;
- *Procedure ripristinatorie*, numero di casi in cui i venditori, a seguito dell'accoglimento del reclamo ai sensi del TIRV, hanno attivato la procedura ripristinatoria caratterizzata dal ritorno al venditore precedente al contratto contestato e dall'applicazione di condizioni economiche di

¹⁰⁶ Le rettifiche di doppia fatturazione riguardano i consumi relativi a un punto di prelievo il cui contratto di dispacciamento non è nella titolarità, diretta o indiretta, del venditore che ha ricevuto la richiesta di rettifica da parte del cliente.

¹⁰⁷ Per i clienti BT Domestici, sia l'incremento registrato nel 2016 rispetto al 2015 nel Mercato Libero, sia quello registrato nel 2015 e nel 2016 per la Maggio tutela è legato principalmente ad un operatore di grandi dimensioni.

¹⁰⁸ Tali indicatori sono stati definiti dalla Determina della Direzione Mercati Retail e Tutele dei Consumatori 13/2017 - DMRT.

¹⁰⁹ Conclusi in luogo diverso dai locali commerciali del venditore o attraverso forme di comunicazione a distanza, ivi inclusi i nuovi contratti conclusi con clienti per i quali era già attiva una fornitura con il medesimo fornitore.

¹¹⁰ Nel settore elettrico i clienti domestici e i BT Altri usi, mentre nel settore del gas naturale i clienti con consumo annuo inferiore ai 200.000 Smc domestici, Condominio uso domestico e Altri usi.

¹¹¹ Sono esclusi i reclami inviati dal cliente finale oltre i termini previsti dal TIRV e, per i clienti domestici, quelli relativi a presunte forniture non richieste ex articolo 66-quinquies del Codice del Consumo.



4.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

fornitura ridotte (per i clienti domestici, la procedura ripristinatoria può avvenire solo previa adesione del cliente medesimo);

- *Ripristini*, numero di procedure attivate dai venditori a seguito dell'accoglimento del reclamo ai sensi del TIRV presentato da un cliente domestico; tale misura può essere attivata dal venditore solo in caso di mancata adesione del cliente medesimo alla procedura ripristinatoria e previa espressa informativa a quest'ultimo in merito alle modalità per il ritorno al venditore precedente.

Per una disamina dei dati afferenti ai contratti contestati fino ad aprile 2017, nell'ambito della precedente disciplina, si rimanda ai precedenti Rapporti di monitoraggio *retail*.

Tabella 4.18 Indicatori contratti contestati ai sensi del TIRV – maggio–dicembre 2017.

		Contratti conclusi	Reclami ricevuti	Reclami accolti	Procedure ripristinatorie ¹¹²	Ripristini
maggio–dicembre 2017	Domestici	1.530.634	1.508	1.418	570	320
	BT Altri usi	464.848	479	430	430	-
	Totale	1.995.482	1.987	1.848	1000	320

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI SPORTELLI PER IL CONSUMATORE NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIRV.

¹¹² Procedure ripristinatorie ex Parte IV TIRV attivate.

4.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

Indicatori di qualità dei servizi telefonici

Gli indicatori della qualità dei servizi telefonici considerati nell'ambito del monitoraggio *retail* prendono a riferimento alcuni degli standard qualitativi che il TIQV stabilisce nell'ambito della regolazione della qualità dei servizi telefonici commerciali offerti ai clienti finali da parte dei venditori. Lo scopo principale di tale regolazione è fare in modo che il cliente ottenga un rapido contatto con il venditore tramite il canale telefonico, che è spesso il primo canale di comunicazione utilizzato.

Tabella 4.19 Indicatori qualità del servizio telefonico¹¹³ – Anni 2012 – 2017.

Indicatore	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Accessibilità al servizio (%)	99,6%	99,4%	99,7%	99,6%	99,5%	99,7%
Standard generale *	AS ≥ 85%			AS ≥ 90%		AS ≥ 95%
Tempo medio di attesa (Secondi)	96,8	91	87,6	89,9	114,1	102,9
Standard generale *	TMA ≤ 240 secondi			TMA ≤ 200 secondi		TMA ≤ 180 secondi
Livello di servizio (%)	94,9%	95,1%	96,3%	96,5%	95,5%	96,0%
Standard generale *	LS ≥ 80%					LS ≥ 85%

*LIVELLO STANDARD GENERALE FISSATO AI SENSI DELL'ARTICOLO ART. 27 DEL TIQV.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

C. QUALITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE

Gli indicatori considerati nell'ambito della qualità del servizio di distribuzione comprendono alcuni degli indicatori utilizzati nell'ambito delle regolazione in materia di qualità commerciale del servizio di distribuzione. IL TIQE, infatti, stabilisce le tempistiche massime entro cui devono essere effettuate determinate prestazioni da parte dell'impresa di distribuzione, nell'ottica di garantire ai clienti finali adeguate tutele e tempi certi nell'adempimento delle loro richieste. La Tabella 4.20 riporta, con riferimento la periodo 2012-2017, la sintesi degli indicatori relativi al *tempo medio di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici*, al *tempo medio di esecuzione di lavori semplici* e al *tempo medio di attivazione della fornitura* a livello nazionale e per tipologia di cliente. Tali prestazioni devono singolarmente essere effettuate nei tempi massimi previsti dalla regolazione e, qualora ciò non avvenga, l'impresa di distribuzione è tenuta a corrispondere un indennizzo al cliente richiedente la prestazione. In Appendice (sezione 1.2) sono riportati i grafici relativi al dettaglio regionale dei singoli indicatori per l'anno 2017.

¹¹³Gli indicatori del qualità del servizio telefonico sono definiti come segue:

- *Accessibilità al servizio (AS)* – Rapporto, tra il numero di unità di tempo in cui almeno una delle linee è libera e il numero complessivo di unità di tempo di apertura del call center con presenza di operatori;
- *Tempo medio di attesa (TMA)* – Tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore;
- *Livello di servizio (LS)* – Rapporto tra il numero di chiamate andate a buon fine sul numero di chiamate che chiamano i call center e chiedono di parlare con un operatore.

4.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

Tabella 4.20 Tempi medi nazionali di preventivazione, di attivazione e di esecuzione lavori semplici per tipo di utente – Anni 2012-2017.

Dato di base	BT Domestici						BT Altri usi						MT Altri usi					
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Tempo medio di preventivazione di lavori semplici (Giorni lavorativi)	9,5	10,1	10,3	11,3	9,4	8,9	10,6	11	11,4	12,1	10	9,6	20,4	23,1	22	23,8	22	20,8
Standard (tempo max.)	20			15			20			15			40			30		
Tempo medio di esecuzione di lavori semplici (Giorni lavorativi)	7,7	8,2	7,4	8,3	6,5	6,3	6	5,3	5,1	5,5	4,9	5	9,3	15,7	12,9	11	10,5	9
Standard (tempo max.)	15			10			15			10			30			20		
Tempo medio di attivazione della fornitura (Giorni lavorativi)	0,9	0,8	0,6	0,6	0,6	0,6	1,1	1,1	0,9	0,9	1,1	1	2,9	3,1	3,3	2,8	3,2	2,1
Standard (tempo max.)	5						5						5					

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQE.



4.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

d. QUALITÀ DELLA FATTURAZIONE

Un altro fenomeno che ha impatti considerevoli sulla soddisfazione del cliente finale è la qualità dei servizi di fatturazione. L'Autorità con la deliberazione 100/2016/R/com e con il TIF ha disciplinato, anche in applicazione normativa nazionale e comunitaria¹¹⁴, alcuni degli aspetti più rilevanti afferenti alla qualità della fatturazione. Al fine di verificarne la corretta applicazione di acquisire elementi informativi utili ad affinarne l'efficacia, inoltre, con il medesimo provvedimento è stato avviato il monitoraggio dei seguenti aspetti¹¹⁵:

- tempi di emissione delle fatture di periodo;
- tempi di emissione delle fatture di chiusura;
- tempi di messa a disposizione dei dati di misura da parte dei distributori in occasione della cessazione della fornitura;
- incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi.

Di seguito vengono riportate le prime evidenze raccolte in merito con riferimento al settore elettrico, a partire dal 2017.)

Tempi di emissione delle fatture di periodo

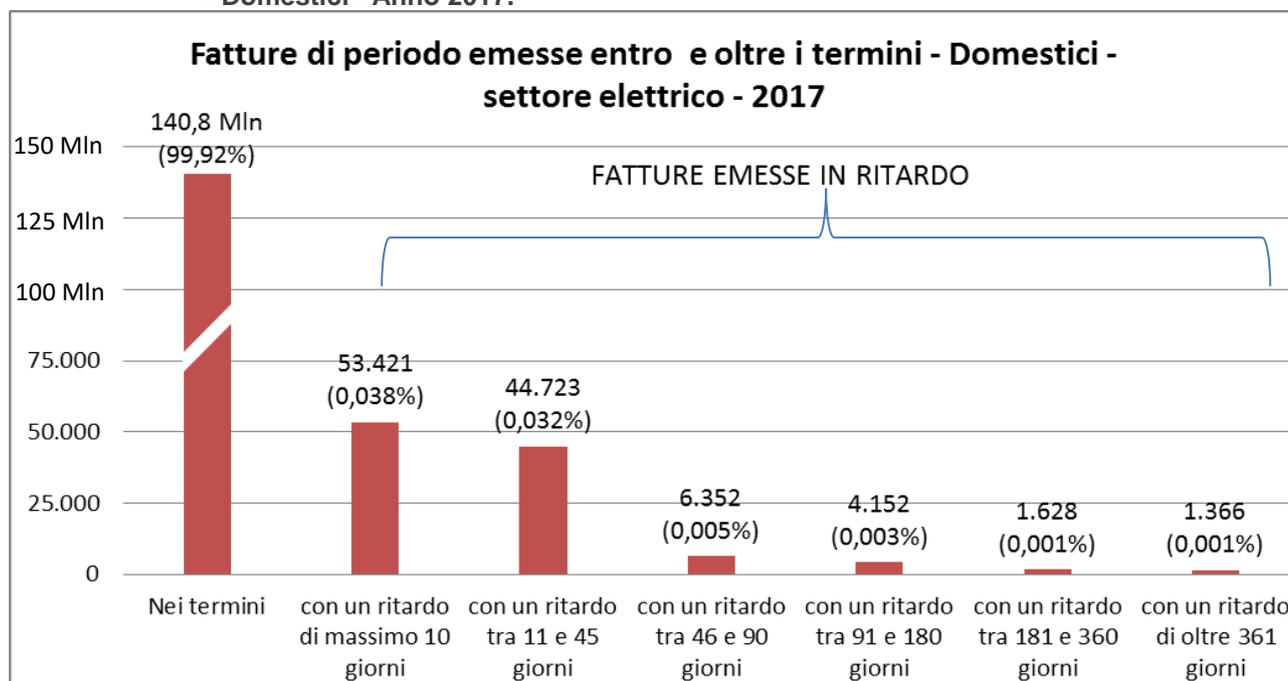
Il Grafico 4.15 e Grafico 4.16 Grafico 4.16 riportano, nelle diverse tipologie di utenza, i tempi di emissione delle fatture di periodo di energia elettrica per fascia di ritardo, indicando la distribuzione delle fatture di periodo emesse messe nei termini e quelle emesse nelle diverse fasce di ritardo e le relative percentuali rispetto al totale delle fatture emesse.

¹¹⁴ Vedi nota 48

¹¹⁵ Tale monitoraggio è stato avviato in attuazione delle disposizioni di detta deliberazione e del TIF, con le determinazioni 10/2016 – DMEG e 17/2016 – DMEG.

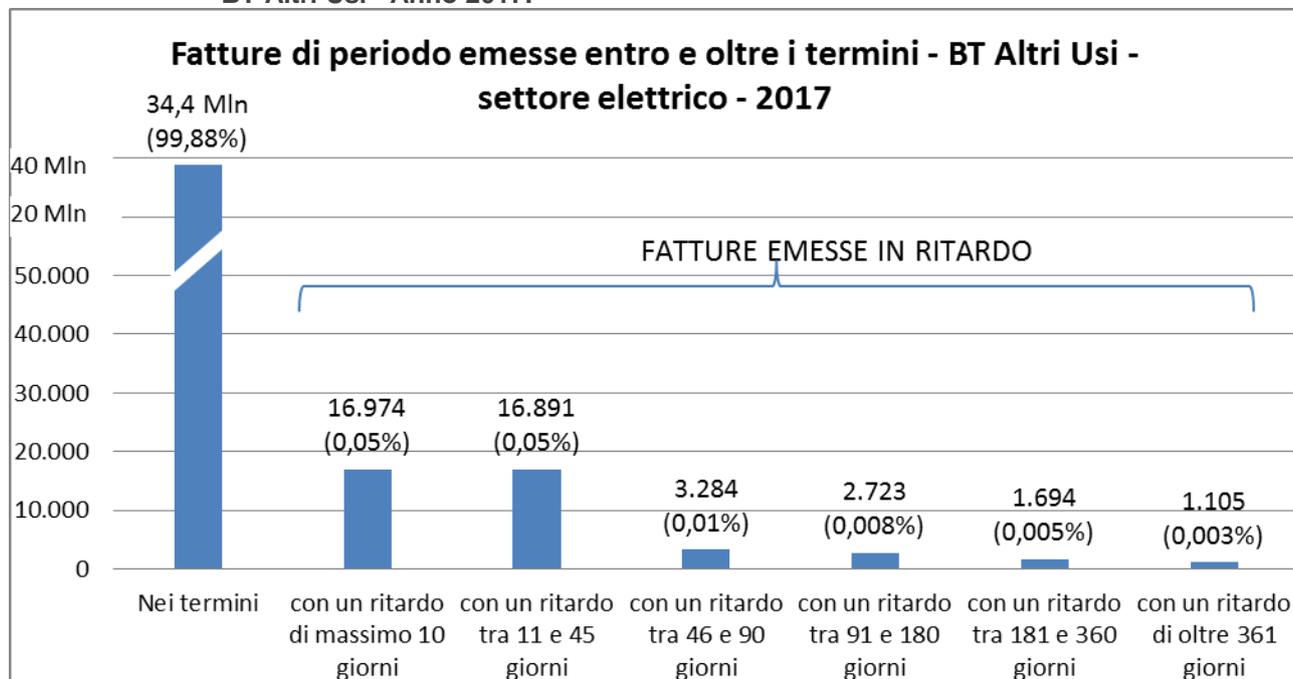
4.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

Grafico 4.15 Tempi di emissione delle fatture di periodo di energia elettrica per fascia di ritardo – Domestici– Anno 2017.



FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Grafico 4.16 Tempi di emissione delle fatture di periodo di energia elettrica per fascia di ritardo – BT Altri Usi– Anno 2017.



FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

La Tabella 4.21 visualizza i tempi medi, minimi e massimi per l'emissione delle fatture di periodo dei diversi venditori, per tipologia di utenza e il relativo totale.

4.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

In particolare sono inseriti, per tipologia di utenza:

- l'operatore che mediamente, rispetto a tutte le fatture che ha rendicontato, ha impiegato il tempo più alto;
- il tempo mediamente impiegato da tutti gli operatori;
- l'operatore che mediamente, rispetto a tutte le fatture che ha rendicontato, ha impiegato il minimo.

Tabella 4.21 Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di periodo calcolati per ciascun venditore, per tipologia di utenza – Anno 2017.

TIPO UTENZA	Tempi per l'emissione delle fatture di periodo da ciascun venditore	
Domestici	MAX	36,9
	MEDIO	7,6
	MIN	1,1
Altri usi connessi in BT	MAX	39,4
	MEDIO	8,2
	MIN	2,2
TOTALE	MAX	36,9
	MEDIO	7,7
	MIN	2,3

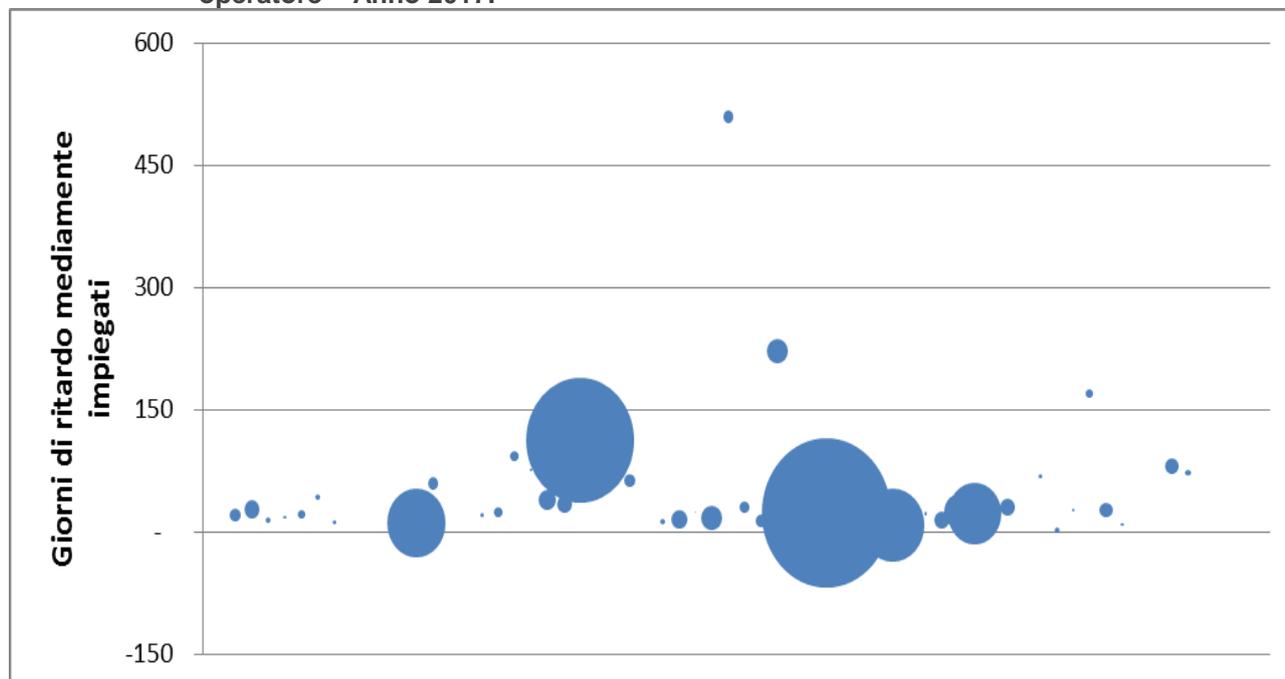
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Il Grafico 4.17 fornisce due informazioni per ciascun operatore: i ritardi medi nell'emissione delle fatture di periodo e la percentuale di fatture emesse in ritardo per ciascun venditore.

In particolare l'ampiezza della bolla rappresenta la percentuale delle fatture emesse in ritardo per ciascun operatore rispetto al totale delle fatture emesse mentre l'altezza della bolla rispetto all'asse delle ordinate rappresenta il numero di giorni di ritardo medio per l'emissione delle fatture. Diversamente sull'asse delle ascisse sono ordinati gli operatori al fine di disporli in maniera che non si sovrappongano.

4.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

Grafico 4.17 Ritardi medi nell'emissione delle fatture di periodo e incidenza dei ritardi per operatore – Anno 2017.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Infine la Tabella 4.22 descrive l'evoluzione temporale dei ritardi e in particolare la percentuale di fatture di periodo emesse oltre i termini e il ritardo medio nell'emettere le fatture di periodo per trimestre.

Tabella 4.22 Evoluzione temporale ritardi per trimestre – Anno 2017.

	I trimestre 2017	II trimestre 2017	III trimestre 2017	IV trimestre 2017
Fatture di periodo emesse oltre i termini	0,02%	0,03%	0,08%	0,06%
Ritardo medio (n° giorni)	5	75	52	75

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

In base alle rilevazioni dell'Autorità in merito¹¹⁶, a seguito del mancato rispetto dei termini di emissione delle fatture di periodo ai sensi del TIF, sono stati finora accertati nel 2017 indennizzi maturati per più di 154.300 casi, corrispondenti a un importo complessivo di quasi € 1,57 Mln. a fronte dei quali risultano effettivamente erogati circa 39.600 indennizzi per un ammontare di quasi € 440.000.

Tempi di emissione delle fatture di chiusura

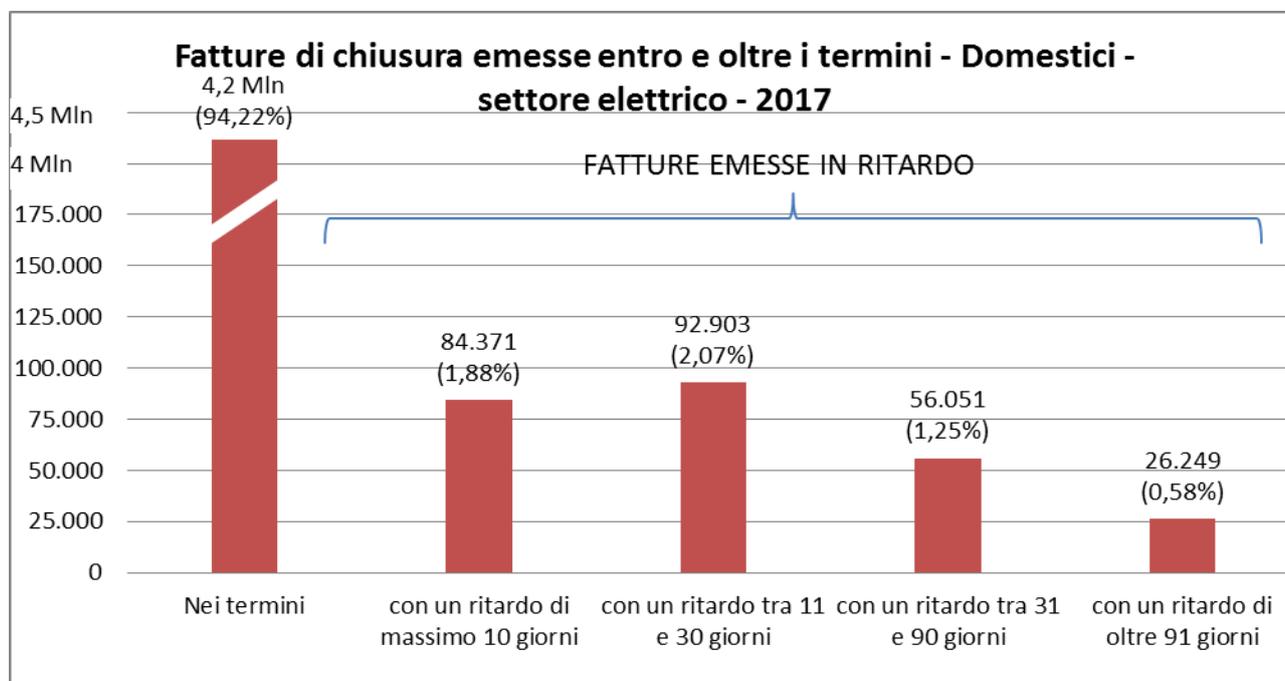
Il Grafico 4.18 e Grafico 4.19 riportano, nelle diverse tipologie di utenza, i tempi di emissione delle fatture di chiusura di energia elettrica per fascia di ritardo, indicando la distribuzione delle fatture di

¹¹⁶ Al momento della pubblicazione del presente Rapporto, sono ancora in corso le operazioni di acquisizione dei dati con riferimento all'anno analizzato. I numeri sopra riportati potranno pertanto essere aggiornati non appena concluse le rilevazioni.

4.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

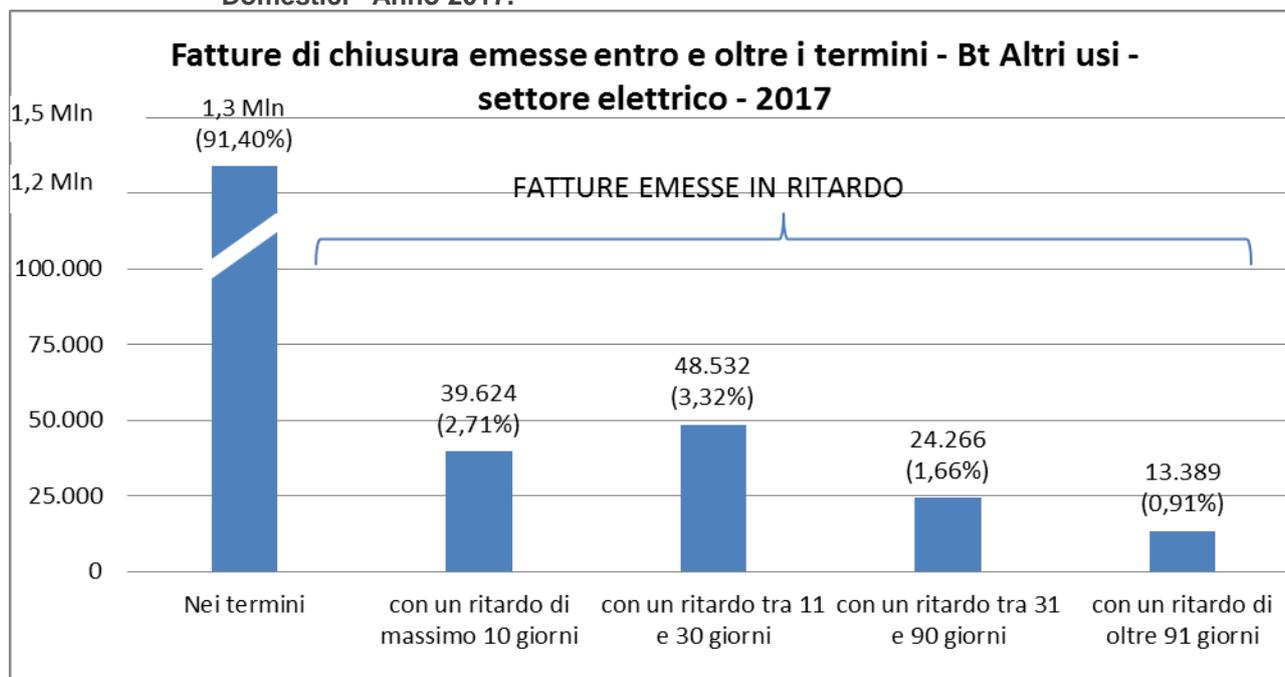
chiusura emesse nei termini e quelle emesse nelle diverse fasce di ritardo e le relative percentuali rispetto al totale delle fatture emesse.

Grafico 4.18 Tempi di emissione delle fatture di chiusura di energia elettrica per fascia di ritardo – Domestici– Anno 2017.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Grafico 4.19 Tempi di emissione delle fatture di chiusura di energia elettrica per fascia di ritardo – Domestici– Anno 2017.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.



4.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

La Tabella 4.23 visualizza i tempi medi, minimi e massimi per l'emissione delle fatture di chiusura dei diversi venditori, per tipologia di utenza e il relativo totale. In particolare sono inseriti, per tipologia di utenza:

- l'operatore che mediamente, rispetto a tutte le fatture che ha rendicontato, ha impiegato il tempo più alto;
- il tempo mediamente impiegato rispetto a tutti gli operatori;
- l'operatore che mediamente, rispetto a tutte le fatture che ha rendicontato, ha impiegato il minimo.

Tabella 4.23 Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di chiusura calcolati per ciascun venditore, per tipologia di utenza – Anno 2017.

TIPO UTENZA	Tempi per l'emissione delle fatture di periodo da ciascun venditore	
Domestici	MAX	95,1
	MEDIO	16,4
	MIN	6,4
Altri usi connessi in BT	MAX	210,9
	MEDIO	19,1
	MIN	4,4
TOTALE	MAX	107,6
	MEDIO	27,3
	MIN	4,4

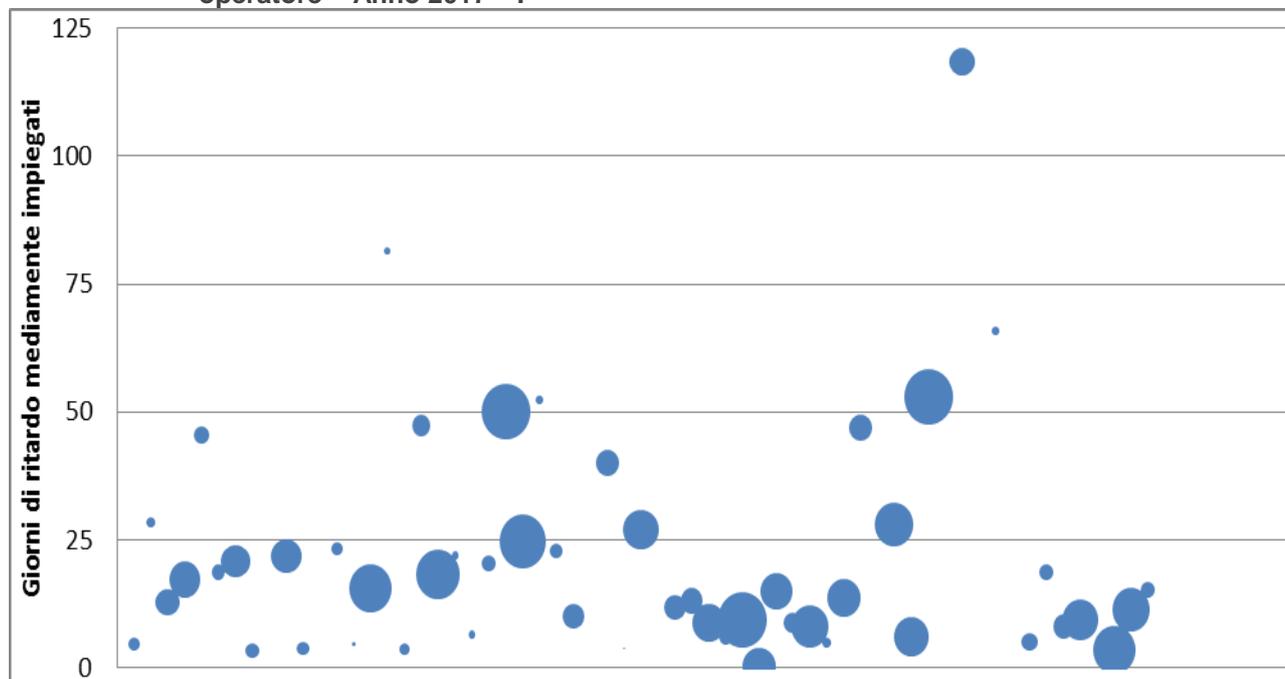
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Il Grafico 4.20 fornisce due informazioni per ciascun operatore: i ritardi medi nell'emissione delle fatture di chiusura e la percentuale di fatture emesse in ritardo per ciascun venditore.

In particolare l'ampiezza della bolla rappresenta la percentuale delle fatture emesse in ritardo per ciascun operatore rispetto al totale delle fatture emesse, mentre l'altezza della bolla rispetto all'asse delle ordinate rappresenta il numero di giorni di ritardo medio per l'emissione delle fatture.

4.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

Grafico 4.20 Ritardi medi nell'emissione delle fatture di chiusura e incidenza dei ritardi per operatore – Anno 2017¹¹⁷.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Infine la Tabella 4.24 descrive l'evoluzione temporale dei ritardi, in particolare la percentuale di fatture di chiusura emesse oltre i termini e il ritardo medio nell'emettere le fatture di chiusura nei diversi trimestri oggetto di analisi.

Tabella 4.24 Evoluzione temporale ritardi per trimestre – Anni 2015- 2017.

Anno	Trimestre	Fatture di chiusura emesse oltre i termini	Ritardo medio (n° giorni)
2015	I trimestre	20,8%	30
2015	II trimestre	10,2%	44
2015	III trimestre	9,6%	44
2015	IV trimestre	7,7%	54
2016	I trimestre	9,7%	27
2016	II trimestre	8,1%	31
2016	III trimestre	13,9%	32
2016	IV trimestre	7,1%	85
2017	I trimestre	4,9%	65
2017	II trimestre	3,9%	70
2017	III trimestre	5,5%	30
2017	IV trimestre	3,1%	62

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

¹¹⁷Fuori dall'area visualizzata dal grafico vi è un operatore di medie dimensioni con 523 giorni di ritardo mediamente registrati per il 16,8% delle fatture emesse.

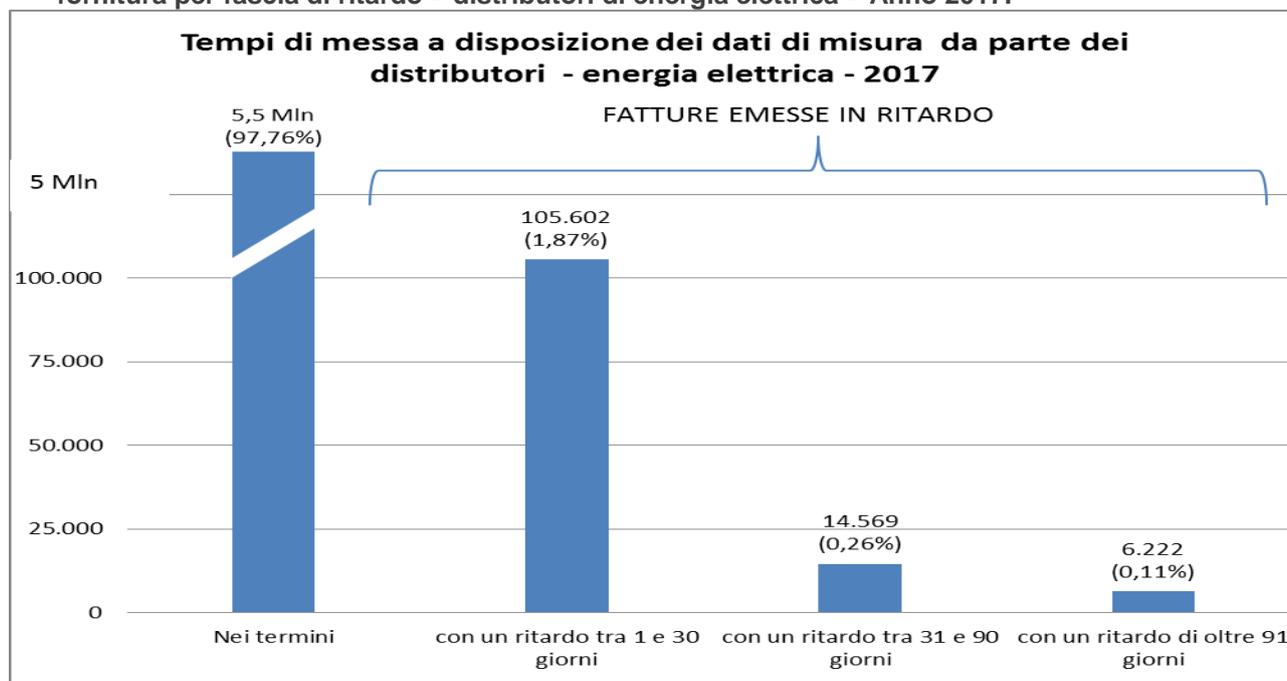
4.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

In base alle rilevazioni dell'Autorità in merito, sono stati finora accertati, a seguito del mancato rispetto dei termini di emissione delle fatture di chiusura ai sensi del TIF, un numero di indennizzi maturati tra luglio 2016 e dicembre 2017 per quasi 1,2 Mln di casi, corrispondenti a un importo stimato di circa € 3,7 Mln¹¹⁸. A fronte di questi è stata finora rendicontata l'effettiva erogazione di indennizzi per circa 500.000 casi corrispondenti a un ammontare di circa di € 3,8 Mln.

Tempi di messa a disposizione dei dati di misura da parte dei distributori in occasione della cessazione della fornitura

Il Grafico 4.21 riporta i tempi di emissione delle fatture di chiusura di energia elettrica per fascia di ritardo, indicando la distribuzione delle fatture di chiusura emesse nei termini e quelle emesse nelle diverse fasce di ritardo e le relative percentuali rispetto al totale delle fatture emesse.

Grafico 4.21 Tempi di messa a disposizione dei dati misura in occasione della cessazione della fornitura per fascia di ritardo – distributori di energia elettrica – Anno 2017.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

La Tabella 4.25 visualizza i tempi medi, minimi e massimi impiegati dai distributori per la messa a disposizione dei dati di misura per tipologia di utenza.

In particolare sono inseriti:

- Il distributore che mediamente, rispetto a tutte le misure messe a disposizione che ha rendicontato, ha impiegato il tempo più alto;

¹¹⁸ Ai sensi del TIF, il valore dell'indennizzo maturato in ciascun caso è funzione della durata del relativo ritardo. L'ammontare degli indennizzi maturati, non è dichiarato direttamente dagli operatori, ma è calcolato applicando il valore dell'indennizzo medio per ciascuna fascia di ritardo (e non il valore esatto per ciascun caso) al numero dei casi di ciascuna fascia. È possibile pertanto, che l'ammontare degli indennizzi maturati risultante sia leggermente sottostimato.

4.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

- il tempo mediamente impiegato rispetto a tutti i distributori;
- Il distributore che mediamente, rispetto a tutte le misure messe a disposizione che ha rendicontato, ha impiegato il tempo minimo.

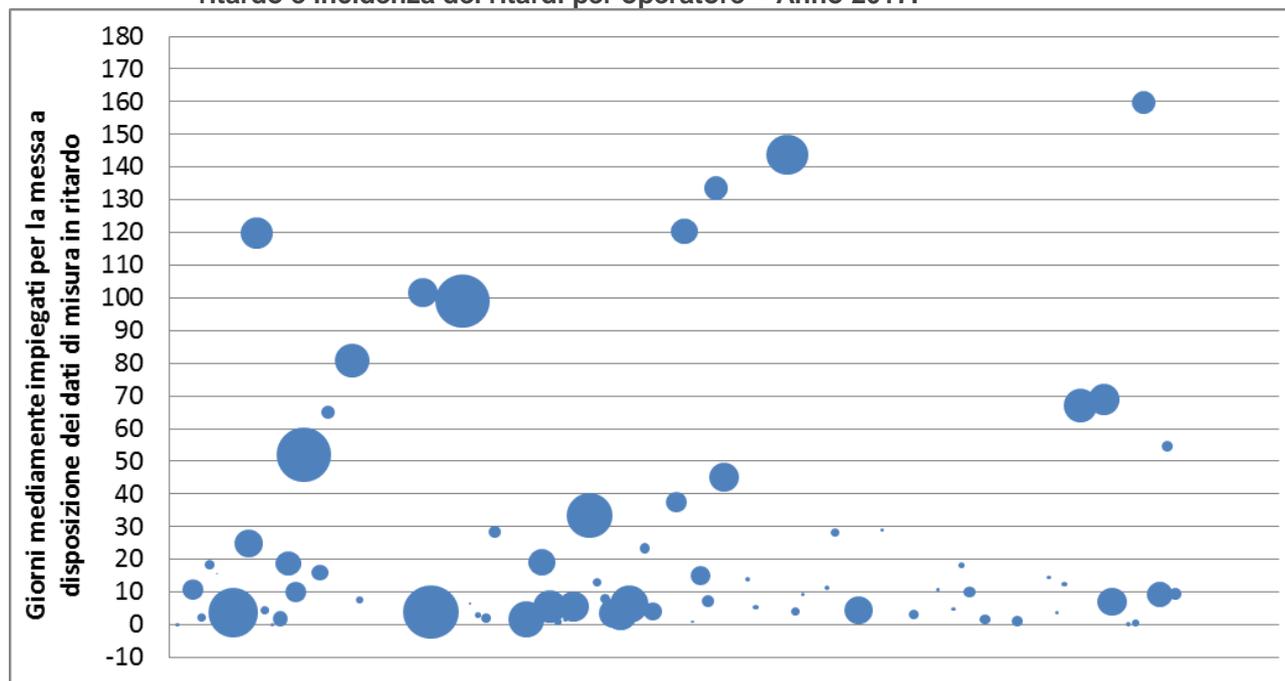
Tabella 4.25 Tempi mediamente impiegati per la messa a disposizione dei dati di misura da parte di ciascun distributore – Anno 2017.

Tempi impiegati per la messa a disposizione dei dati di misura da parte di ciascun distributore	
MAX	355,0
MEDIO	25,1
MIN	0,14

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Il Grafico 4.22 fornisce due informazioni per ciascun distributore: i giorni mediamente impiegati per la messa a disposizione dei dati di misura in ritardo e la percentuale dei punti messi a disposizione in ritardo rispetto al totale dei punti. In particolare l'ampiezza della bolla indica la percentuale dei punti messi a disposizione in ritardo rispetto al totale dei punti, mentre l'altezza della bolla rispetto all'asse delle ordinate indica i giorni mediamente impiegati per la messa a disposizione dei dati di misura in ritardo.

Grafico 4.22 Giorni mediamente impiegati per la messa a disposizione dei dati di misura in ritardo e incidenza dei ritardi per operatore – Anno 2017.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Infine la Tabella 4.26 descrive l'evoluzione, nei diversi anni oggetto di analisi, dell'incidenza dei ritardi rispetto al totale dei dati di misura messi a disposizione suddivisa per tipo di dato di misura. In particolare indica l'evoluzione nei diversi anni del rapporto tra i punti con dati messi a disposizione in ritardo rispetto al totale dei punti (con dati messi a disposizione sia in ritardo che entro i termini) per tipologia di dato di misura.

4.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

Tabella 4.26 Evoluzione dell'incidenza dei ritardi rispetto al totale per tipo di dati di misura.

Incidenza dei ritardi rispetto al totale dei dati misura messi a disposizione per tipo di dati di misura			
Tipo Dati Misura	2015	2016	2017
autoletture validate	6,22%	-	16,67%
dati di misura effettivi	2,99%	2,23%	1,39%
dati di misura stimati dal DISTRIBUTORE	23,59%	17,24%	18,63%

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

In base alle rilevazioni dell'Autorità in merito, sono stati finora accertati con riferimento al periodo luglio 2016 – dicembre 2017, a seguito del mancato rispetto dei termini di emissione delle fatture di chiusura ai sensi del TIF:

- più di 47.400 casi in cui il cliente finale ha maturato il diritto all'indennizzo in seguito al ritardo nella messa a disposizione delle misure da parte del distributore, corrispondenti a un importo complessivo di quasi € 1,7 Mln.
- più di 316.000 casi in cui il venditore ha maturato il diritto all'indennizzo da parte dell'impresa distributrice, in seguito a ritardo nella messa a disposizione delle misure, corrispondenti a un importo complessivo di quasi € 482.000.

A fronte di tali casi, anche considerando i tempi per il riconoscimento di tali indennizzi al cliente finale¹¹⁹, sono stati finora accertati indennizzi effettivamente erogati dalle imprese distributrici:

- a favore del cliente finale, circa 4.500 indennizzi, corrispondenti a un ammontare complessivo di circa € 160.000 (10% degli importi maturati);
- a favore del venditore, circa 3.500, corrispondenti a un ammontare complessivo di circa € 26.000 (5% degli importi maturati).

¹¹⁹Vedi nota 51.

4.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi

La Tabella 4.27 riporta, per le diverse tipologie di utenza e per il tipo di fatture, la percentuale del tipo di consumi contabilizzati (stimati, effettivi e misti¹²⁰).

Tabella 4.27 Percentuale del tipo di consumi contabilizzati per tipo di utenza e per tipo di fatture – Anno 2017.

	Fatture di chiusura 2017		Fatture di periodo 2017	
	BT Domestici	BT Altri usi	BT Domestici	BT Altri usi
Fatture con consumi effettivi	67,7%	93,4%	83,8%	86,9%
Fatture con consumi stimati	3,2%	3,3%	3,6%	5,6%
Fatture con consumi misti	29,1%	3,3%	12,6%	7,5%
TOTALE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

La Tabella 4.28 e il Grafico 4.23 descrivono invece l'incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi per operatore, calcolata ai sensi dell'art. 10 del TIF. Il grafico riporta, evidenziate in rosso, le linee corrispondenti al livello dello Standard generale per la quantificazione dei consumi stimati per il settore dell'energia elettrica.

In particolare l'indicatore è calcolato come rapporto tra i consumi stimati rispetto a quelli effettivi. Le linee rosse indicano il *range* dello Standard generale stabilito dall'art. 10 del TIF. Le osservazioni che si trovano al di fuori di tale *range*, sono relative agli esercenti la vendita che con riferimento al semestre considerato non rispettano lo Standard generale mentre, quelli che sono posizionali al suo interno, rispettano lo Standard generale previsto dal TIF.

Tabella 4.28 Percentuale di operatori che non hanno rispettato lo standard generale di qualità dei consumi stimati – Anno 2017.

	I semestre 2017	II semestre 2017	TOTALE 2017
% operatori che hanno sovrastimato	6,2%	5,6%	5,8%
% operatori che hanno sottostimato	22,4%	20,7%	21,9%
% operatori che non hanno rispettato lo standard generale ex art. 10 del TIF	28,6%	26,3%	27,7%

FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

¹²⁰ Le fatture emesse ai clienti finali possono distinguersi considerando le seguenti modalità di determinazione dei consumi contabilizzati:

- fatture stimate – interamente basate su consumi stimati o importi forfettari, relative a situazioni in cui non risulta disponibile un dato di misura effettivo o l'autolettura o perché stabilito dal contratto del mercato libero (come ad esempio i contratti del tipo "tutto compreso");
- fatture effettive – interamente basate su consumi effettivi;
- fatture con ricalcoli – contabilizzanti ricalcoli (tipicamente conguagli relativi a consumi stimati effettuati in fatture precedenti); tali fatture possono altresì contabilizzare i consumi relativi al periodo oggetto di fatturazione, a loro volta basati su consumi effettivi o su consumi stimati;
- fatture miste – contabilizzanti, oltre ad importi basati su consumi effettivi messi a disposizione del distributore o autoletture, anche importi determinati da consumi stimati, afferenti al periodo compreso tra la data di rilevazione del dato di misura effettivo e l'ultimo giorno di consumo fatturato, in alcuni casi coincidente con la data di emissione della fattura.

4.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

Grafico 4.23 Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi – Rispetto dello Standard generale per la quantificazione dei consumi stimati settore energia elettrica – Primo* e secondo** semestre 2017.

* Non sono visualizzati nell'area del grafico gli esercenti che presentano dei valori eccedenti il 200%, pari a 15 , o inferiori al -200%, pari a 12.

** Non sono visualizzati nell'area del grafico gli esercenti che presentano dei valori eccedenti il 200%, pari a 13 , o inferiori al -200%, pari a 8.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.



4.5. MOROSITÀ

In questa sezione si analizza, per il settore elettrico, il fenomeno mancato pagamento da parte del cliente finale in base a due punti di vista principali. Da un lato si analizza la sua distribuzione tra le tipologie di clienti tramite le azioni degli strumenti regolatori che il venditore può mettere in atto per sanare l'inadempienza del cliente, valutandone anche la relativa efficacia (*Dimensione e distribuzione della morosità*). Dall'altro lato si forniscono dati sugli impatti che tale fenomeno genera sui venditori (*Incidenza della morosità ed esigibilità del credito*).

Il processo di sospensione della fornitura per morosità nel settore elettrico

Nei casi di mancato pagamento da parte del cliente finale, la regolazione dell'Autorità definisce il processo relativo alla sospensione della fornitura per morosità¹²¹. Per eseguire l'intervento di sospensione richiesto il distributore ha a disposizione al massimo due settimane¹²², durante le quali la richiesta di sospensione può essere revocata in qualsiasi momento¹²³, sia in seguito al pagamento degli importi per cui il cliente finale era stato costituito in mora sia per altri motivi (principalmente legati a casi di erronea richiesta di sospensione). Qualora il pagamento da parte del cliente finale venga ricevuto dal venditore una volta che l'intervento di sospensione è già stato eseguito dal distributore, la revoca della richiesta di sospensione implica la riattivazione del punto di prelievo precedentemente sospeso.

Gli indicatori analizzati

Di seguito sono dapprima riportati gli indicatori afferenti alla *Dimensione e distribuzione della morosità* e in seguito quelli relativi all'*Incidenza della morosità ed esigibilità del credito*).

¹²¹ La regolazione disciplina, in particolare, i tempi e le modalità con cui il venditore può ricorrere alla sospensione, anche al fine di tutelare il cliente finale permettendogli di avere il tempo utile per effettuare il pagamento dovuto, prima che la sospensione richiesta produca i suoi effetti. Nello specifico, l'Autorità ha previsto che, accertato un inadempimento da parte del cliente finale, prima di richiedere al distributore la sospensione della fornitura per morosità, il venditore debba sollecitare il pagamento rimasto inevaso costituendo in mora il cliente stesso e indicando il termine decorso il quale, in costanza di mora, il venditore provvederà a richiedere la sospensione al distributore. Si veda, per il periodo precedente all'1 settembre 2015, l'Allegato A alla deliberazione 25 gennaio 2008, ARG/elt 04/08, e per il periodo successivo il Testo Integrato Morosità Elettrica (TIMOE), Allegato A alla deliberazione 29 maggio 2015, 258/2015/R/com.

¹²² A seconda che il misuratore installato presso il punto di prelievo nella titolarità del cliente finale sia telegestito o meno, il distributore ha a disposizione 5 o 8 giorni utili (definiti come i giorni diversi dai festivi, dal sabato e dai giorni che precedono i festivi e il sabato).

¹²³ Per i punti di prelievo connessi in BT, qualora sussistano le condizioni tecniche, il distributore, prima della sospensione della fornitura è tenuto a ridurre al 15% la potenza disponibile. Decorsi 15 giorni da tale riduzione di potenza disponibile, l'impresa distributrice procede, in caso di mancata richiesta di riattivazione da parte del venditore, alla sospensione della fornitura.



a. Dimensione e distribuzione della morosità

I dati a disposizione dell'Autorità relativi alle sospensioni per morosità sono raccolti dai venditori ed evidenziano le differenti fasi del processo di sospensione della fornitura, dall'invio della richiesta da parte del venditore (richieste di sospensione per morosità) alla revoca, differenziando tra revoche per pagamento e revoche per motivi diversi dal pagamento, e dall'eventuale successiva riattivazione (punti oggetto di riattivazione)¹²⁴. La Tabella 4.29 evidenzia la distribuzione del fenomeno della morosità tra le tipologie di cliente finale a livello nazionale e il relativo andamento a partire dal 2012c, considerando i dati sulle richieste di sospensione per morosità al netto di quelle revocate per errore da parte del venditore e il peso di tale richieste rispetto al totale dei punti serviti.

¹²⁴ In particolare nel TIMR sono previsti i seguenti indicatori calcolati a partire dai dati di base raccolti:

- a) *quote di richieste di sospensione rispetto al numero di punti serviti*, al fine di considerare la rilevanza del fenomeno;
- b) *quote di richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto al numero di richieste di sospensione* al fine di tenere conto dell'effetto "positivo" in termini di riduzione del fenomeno dovuto al pagamento del cliente finale tra il momento della richiesta di sospensione e l'effettiva sospensione del punto;
- c) *quote di richieste di sospensione revocate per motivi diversi dal pagamento rispetto al numero di richieste di sospensione* al fine di depurare l'analisi del fenomeno da richieste presentate non correttamente e al contempo di monitorare il comportamento dei venditori rispetto ad un aspetto particolarmente delicato del rapporto con il cliente finale;
- d) *quote di riattivazione rispetto al numero di punti serviti*;
- e) *quote di riattivazione rispetto alle richieste di sospensione*.

Tabella 4.29 Richieste di sospensione effettive – Anni 2012 - 2017¹²⁵.

Richieste di sospensione al netto delle revocate per errore	BT Domestici		BT Altri usi			MT Altri usi	
	Maggior Tutela	Libero	Maggior Tutela	Libero	Salvaguardia	Libero	Salvaguardia
Anno 2012							
Numero di richieste (migliaia)	1.236,7	371,8	456,5	246,3	10,3	7,7	3,5
% rispetto al numero di PdP serviti	5,4%	6,3%	10,0%	11,0%	14,9%	12,4%	39,7%
Anno 2013							
Numero di richieste (migliaia)	1.162,9	600,4	441,9	275,5	8,6	7,5	3,2
% rispetto al numero di PdP serviti	5,4%	8,6%	10,3%	11,9%	14,9%	11,6%	42,1%
Anno 2014							
Numero di richieste (migliaia)	1.045,8	562,6	398,5	235,7	5,3	5,3	2,5
% rispetto al numero di PdP serviti	5,0%	6,9%	9,9%	9,4%	8,9%	7,6%	34,3%
Anno 2015							
Numero di richieste (migliaia)	826,8	602,9	370,9	256,4	4,3	5,4	2,1
% rispetto al numero di PdP serviti	4,2%	6,7%	9,7%	9,8%	6,4%	7,7%	29,6%
Anno 2016							
Numero di richieste (migliaia)	635,6	629,6	291,5	225,6	3,9	3,4	1,5
% rispetto al numero di PdP serviti	3,3%	6,4%	8,1%	7,9%	5,4%	4,5%	22,3%
Anno 2017							
Numero di richieste (migliaia)	683,7	665,0	247,7	235,1	3,2	2,1	1,2
% rispetto al numero di PdP serviti	3,8%	6,0%	7,5%	7,3%	4,3%	1,7%	19,1%

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

¹²⁵ Alcuni dati 2012-13 sono stati aggiornati rispetto al Rapporto 2012-13, in seguito alle rettifiche delle dichiarazioni da parte degli operatori.



b. Efficacia delle richieste di sospensione per morosità

I dati relativi alle varie fasi del processo di sospensione per morosità sono invece riportati nella Tabella 4.30: i pagamenti effettuati in seguito alla richiesta di sospensione sono determinati come somma delle richieste di sospensione *Revocate per pagamento* e delle *Riattivazioni* successive alla sospensione per morosità rispetto ai punti serviti. Le richieste di sospensioni da eseguire consistono nelle richieste di sospensione al netto di quelle revocate per qualsiasi motivo.

In Tabella 4.31 è riportato il tasso di efficacia della sospensione ottenuto dalla somma delle richieste di sospensione revocate per pagamento e delle riattivazioni rapportata alle richieste di sospensioni effettive.

La sezione 1.3 dell'Appendice inoltre contiene gli approfondimenti relativi a:

- le richieste di sospensione effettive rispetto ai punti serviti differenziate a livello territoriale e tra mercato libero e servizi di tutela;
- le sospensioni da eseguire rispetto ai punti serviti, differenziate a livello territoriale e tra mercato libero e servizi di tutela;
- le richieste di sospensione revocate per pagamento e riattivazioni rispetto ai punti serviti differenziate livello territoriale e tra mercato libero e servizi di tutela;
- il tasso di efficacia della sospensione differenziato a livello territoriale, tra mercato libero e servizi di tutela e per tipologia di clienti.

Tabella 4.30 Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni – Anni 2012 – 2017.

Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni rispetto ai PdP serviti	BT Domestici		BT Altri usi			MT Altri usi	
	Maggior Tutela	Libero	Maggior Tutela	Libero	Salvaguardia	Libero	Salvaguardia
Anno 2012							
Richieste di sospensioni rispetto ai PdP serviti	5,6%	7,2%	10,8%	13,6%	15,8%	17,6%	46,5%
di cui:							
- Revocate per motivi diversi dal pagamento	0,2%	0,9%	0,8%	2,6%	0,8%	5,2%	6,8%
- Revocate per pagamento	0,6%	3,6%	1,9%	5,1%	4,0%	3,0%	8,6%
- da eseguire	4,8%	2,7%	8,1%	5,8%	10,9%	9,4%	31,0%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	4,2%	1,7%	7,7%	3,5%	3,8%	4,7%	13,9%
Anno 2013							
Richieste di sospensioni rispetto ai PdP serviti	5,6%	9,4%	11,3%	14,2%	15,5%	17,8%	48,1%
di cui:							
- Revocate per motivi diversi dal pagamento	0,2%	0,8%	1,0%	2,3%	0,6%	6,2%	6,0%
- Revocate per pagamento	0,8%	5,0%	2,3%	6,1%	5,0%	2,7%	13,4%
- da eseguire	4,6%	3,6%	8,0%	5,7%	9,9%	8,9%	28,8%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	3,5%	2,5%	5,7%	4,1%	4,0%	6,1%	18,2%
Anno 2014							
Richieste di sospensioni rispetto ai PdP serviti	5,1%	7,2%	10,2%	10,5%	9,2%	11,5%	38,8%
di cui:							
- Revocate per motivi diversi dal pagamento	0,1%	0,3%	0,4%	1,2%	0,4%	3,8%	4,5%
- Revocate per pagamento	0,6%	3,8%	1,9%	4,8%	4,5%	2,1%	11,7%

4.5 MOROSITÀ

- da eseguire	4,5%	3,1%	8,0%	4,6%	4,4%	5,5%	22,6%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	3,3%	2,1%	5,2%	3,0%	3,2%	4,3%	14,9%
Anno 2015							
Richieste di sospensioni rispetto ai PdP serviti	4,3%	7,1%	10,2%	11,0%	6,6%	10,7%	32,9%
<i>di cui:</i>							
- Revocate per motivi diversi dal pagamento	0,1%	0,4%	0,5%	1,2%	0,2%	3,1%	3,2%
- Revocate per pagamento	0,6%	4,1%	2,2%	5,2%	2,6%	1,9%	6,7%
- da eseguire	3,5%	2,6%	7,5%	4,6%	3,8%	5,8%	22,9%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	2,5%	1,5%	4,7%	2,8%	1,9%	4,5%	12,9%
Anno 2016							
Richieste di sospensioni rispetto ai PdP serviti	3,4%	8,1%	8,5%	9,7%	5,7%	7,6%	26,4%
<i>di cui:</i>							
- Revocate per motivi diversi dal pagamento	0,1%	1,7%	0,4%	1,8%	0,3%	3,1%	4,1%
- Revocate per pagamento	0,5%	1,7%	1,9%	2,1%	0,4%	1,6%	1,2%
- da eseguire	2,8%	4,7%	6,2%	5,8%	5,0%	2,9%	21,1%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	2,0%	1,5%	3,6%	2,6%	2,0%	3,2%	12,3%
Anno 2017							
Richieste di sospensioni rispetto ai PdP serviti	3,9%	6,8%	7,7%	8,7%	4,4%	3,8%	21,0%
<i>di cui:</i>							
- Revocate per motivi diversi dal pagamento	0,1%	0,7%	0,2%	1,3%	0,2%	2,0%	1,9%
- Revocate per pagamento	0,6%	0,7%	1,8%	1,3%	0,3%	1,0%	1,6%
- da eseguire	3,3%	5,3%	5,7%	6,0%	3,9%	0,8%	17,5%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	2,3%	1,6%	3,5%	2,7%	2,0%	1,8%	8,5%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.



Tabella 4.31 Tasso di efficacia delle richieste di sospensione – Anni 2012 – 2017 .

	BT Domestici		BT Altri usi			MT Altri usi	
	Maggior Tutela	Mercato Libero	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Mercato Libero	Salvaguardia
Anno 2012							
Richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto alle richieste di sospensioni effettive	11,4%	57,3%	18,6%	46,7%	27,1%	24,4%	21,8%
Richieste di sospensione da eseguire rispetto alle richieste di sospensioni effettive	88,6%	42,7%	81,4%	53,3%	72,9%	75,6%	78,2%
Riattivazioni rispetto alle richieste di sospensioni effettive	76,9%	26,6%	77,0%	32,4%	25,1%	37,5%	35,1%
Efficacia della sospensione nella tutela del credito	88,3%	83,9%	95,6%	79,1%	52,2%	61,9%	56,9%
Anno 2013							
Richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto alle richieste di sospensioni effettive	14,3%	58,5%	22,1%	51,7%	33,5%	23,4%	31,7%
Richieste di sospensione da eseguire rispetto alle richieste di sospensioni effettive	85,7%	41,5%	77,9%	48,3%	66,5%	76,6%	68,3%
Riattivazioni rispetto alle richieste di sospensioni effettive	65,2%	28,6%	55,0%	34,2%	26,8%	52,6%	43,1%
Efficacia della sospensione nella tutela del credito	79,5%	87,1%	77,1%	85,9%	60,4%	75,9%	74,8%
Anno 2014							
Richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto alle richieste di sospensioni effettive	11,5%	54,6%	19,3%	50,9%	50,5%	27,3%	34,0%



	BT Domestici		BT Altri usi			MT Altri usi	
	Maggior Tutela	Mercato Libero	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Mercato Libero	Salvaguardia
Richieste di sospensione da eseguire rispetto alle richieste di sospensioni effettive	88,5%	45,4%	80,7%	49,1%	49,5%	72,2%	66,0%
Riattivazioni rispetto alle richieste di sospensioni effettive	65,7%	30,1%	52,6%	32,4%	36,7%	56,0%	43,3%
Efficacia della sospensione nella tutela del credito	77,2%	84,7%	72,0%	83,3%	87,1%	83,3%	77,4%
Anno 2015							
Richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto alle richieste di sospensioni effettive	15,2%	60,9%	22,9%	53,0%	40,8%	24,4%	22,7%
Richieste di sospensione da eseguire rispetto alle richieste di sospensioni effettive	84,8%	39,1%	77,1%	47,0%	59,2%	75,6%	77,3%
Riattivazioni rispetto alle richieste di sospensioni effettive	60,6%	22,5%	48,7%	29,0%	30,2%	59,2%	43,7%
Efficacia della sospensione nella tutela del credito	75,7%	83,5%	71,6%	82,1%	71,0%	83,7%	66,4%
Anno 2016							
Richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto alle richieste di sospensioni effettive	15,6%	25,9%	23,6%	26,3%	7,4%	35,1%	5,4%
Richieste di sospensione da eseguire rispetto alle richieste di sospensioni effettive	84,4%	74,1%	76,4%	73,7%	92,6%	64,9%	94,6%



	BT Domestici		BT Altri usi			MT Altri usi	
	Maggior Tutela	Mercato Libero	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Mercato Libero	Salvaguardia
Riattivazioni rispetto alle richieste di sospensioni effettive	58,8%	22,7%	44,1%	33,2%	36,4%	71,5%	55,0%
Efficacia della sospensione nella tutela del credito	74,5%	48,7%	67,7%	59,5%	43,7%	n.d.	60,4%
Anno 2017							
Richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto alle richieste di sospensioni effettive	15,1%	12,2%	23,4%	18,0%	7,4%	55,8%	8,5%
Richieste di sospensione da eseguire rispetto alle richieste di sospensioni effettive	84,9%	87,8%	76,6%	82,0%	92,6%	44,2%	91,5%
Riattivazioni rispetto alle richieste di sospensioni effettive	58,9%	26,7%	46,5%	36,6%	48,1%	n.d.	44,6%
Efficacia della sospensione nella tutela del credito	74,0%	38,8%	69,9%	54,6%	55,5%	n.d.	53,0%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

c. Incidenza della morosità ed esigibilità del credito

L'impatto che il fenomeno della morosità ha sui venditori, viene analizzato attraverso lo studio di più indicatori (dettagliati per ciascuna tipologia e per ciascun tipo di mercato):

- *quota di clienti finali che non hanno rispettato i termini di pagamento su numero di punti serviti* - che mostra quanti clienti, sul totale dei clienti serviti, che alla fine di ciascun trimestre per cui vengono raccolti i dati risultano non aver rispettato i termini di pagamento indicati in bolletta, generando dei crediti che in seguito dovranno poi essere sollecitati, essere oggetto di costituzione in mora e quindi entrare nel processo di recupero crediti¹²⁶;
- *quota di clienti finali che non hanno rispettato i termini di pagamento rispetto al numero delle fatture* - che mostra la frequenza con cui, alla fine di ciascun trimestre per cui vengono raccolti i dati, le fatture risultano non essere state pagate nei termini indicati¹²⁷;
- *quota degli importi con termini di pagamento non rispettati* - che mostra gli importi fatturati per cui, alla fine di ciascun trimestre per cui vengono raccolti i dati, risultano non essere stati rispettati i termini di pagamento¹²⁸.

Le informazioni circa gli impatti economici di tale fenomeno e circa il tempo per cui i crediti, una volta generati, risultano in essere, invece, sono fornite dal Grafico 4.30 e dal Grafico 4.31, che mostrano come viene ripartito il credito in essere relativo a fatture scadute da non oltre trenta giorni (breve termine) da più di trenta e non oltre centottanta giorni (medio termine) e da più di centottanta giorni (lungo termine).

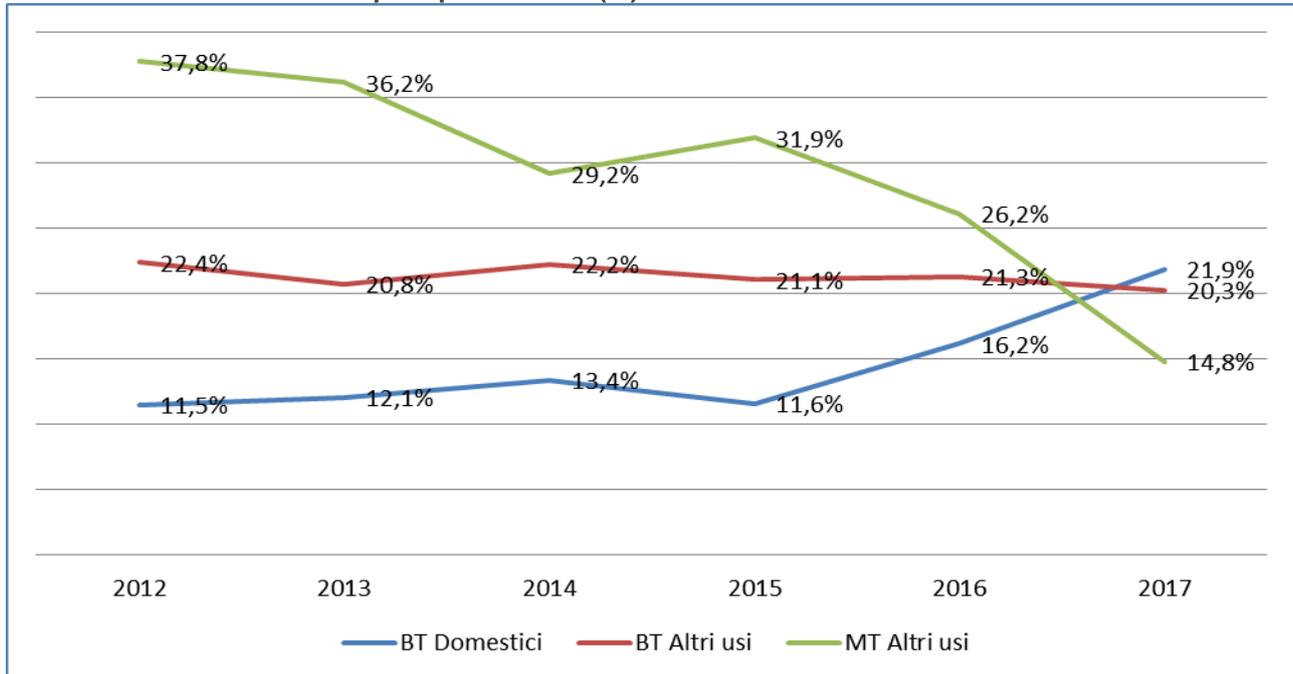
¹²⁶ Non si distingue pertanto tra clienti che non hanno più saldato il proprio debito e quelli che l'hanno fatto con ritardo né, tra questi, si distinguono quelli che l'hanno fatto con molto ritardo dai clienti che hanno pagato il giorno successivo allo scadere dei termini.

¹²⁷ Sempre senza distinguere tra fatture successivamente pagate e quelle pagate con molto o poco ritardo.

¹²⁸ Senza adoperare la distinzione di cui alla nota precedente.

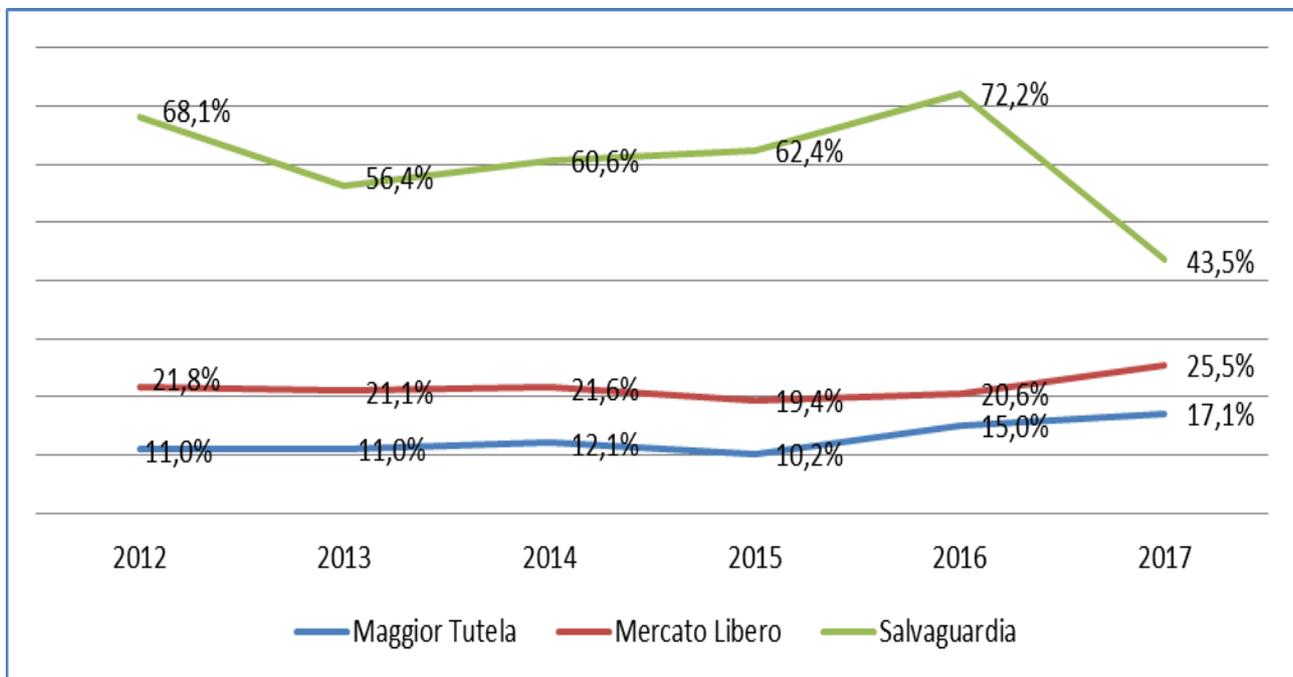
4.5 MOROSITÀ

Grafico 4.24 Quota dei clienti finali che non hanno rispettato i termini di pagamento su numero di PdP serviti per tipo di utente (%) Anni 2012 – 2017.



FORNTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

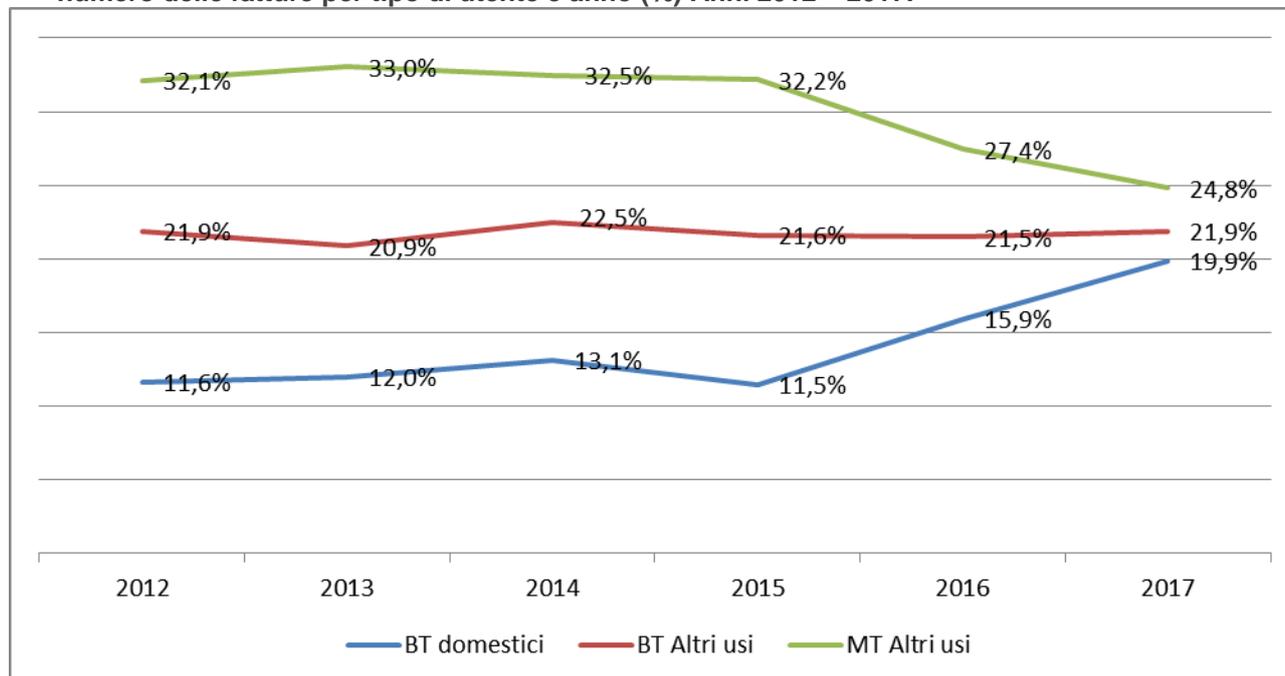
Grafico 4.25 Quota dei clienti finali che non hanno rispettato i termini di pagamento su numero di PdP serviti tipo di mercato (%) Anni 2012 – 2017.



FORNTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

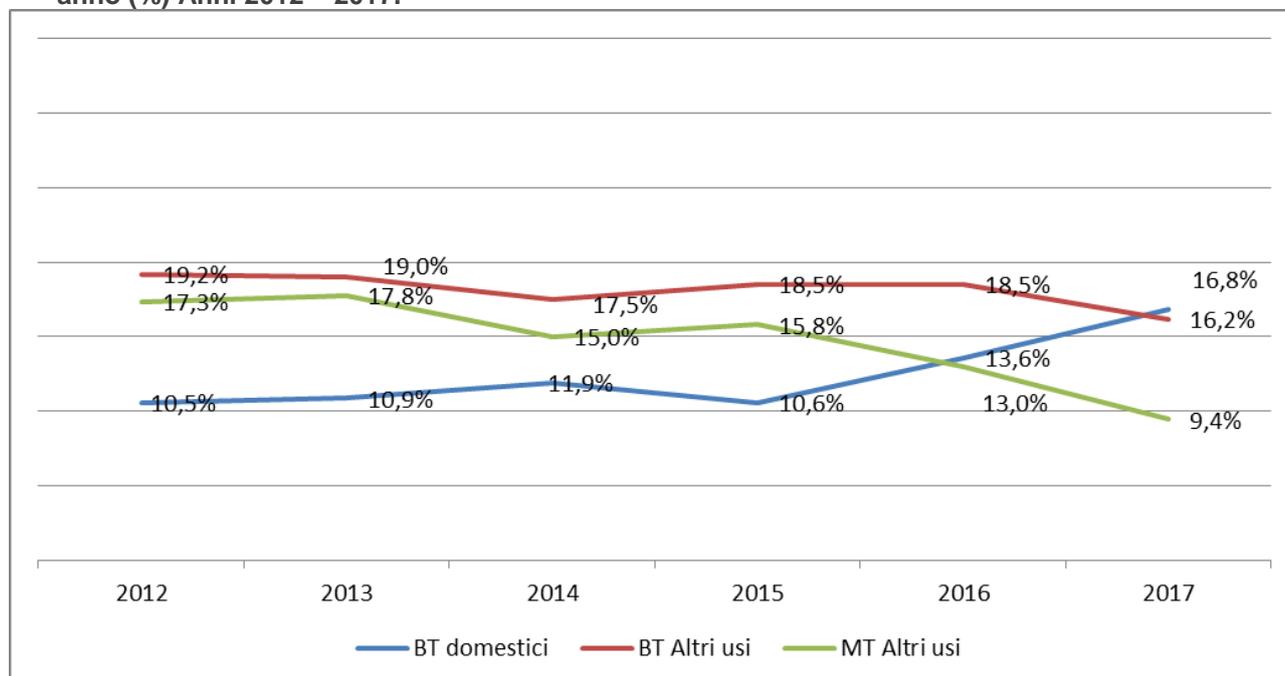
4.5 MOROSITÀ

Grafico 4.26 Quota di clienti finali che non hanno rispettato i termini di pagamento rispetto al numero delle fatture per tipo di utente e anno (%) Anni 2012 – 2017.



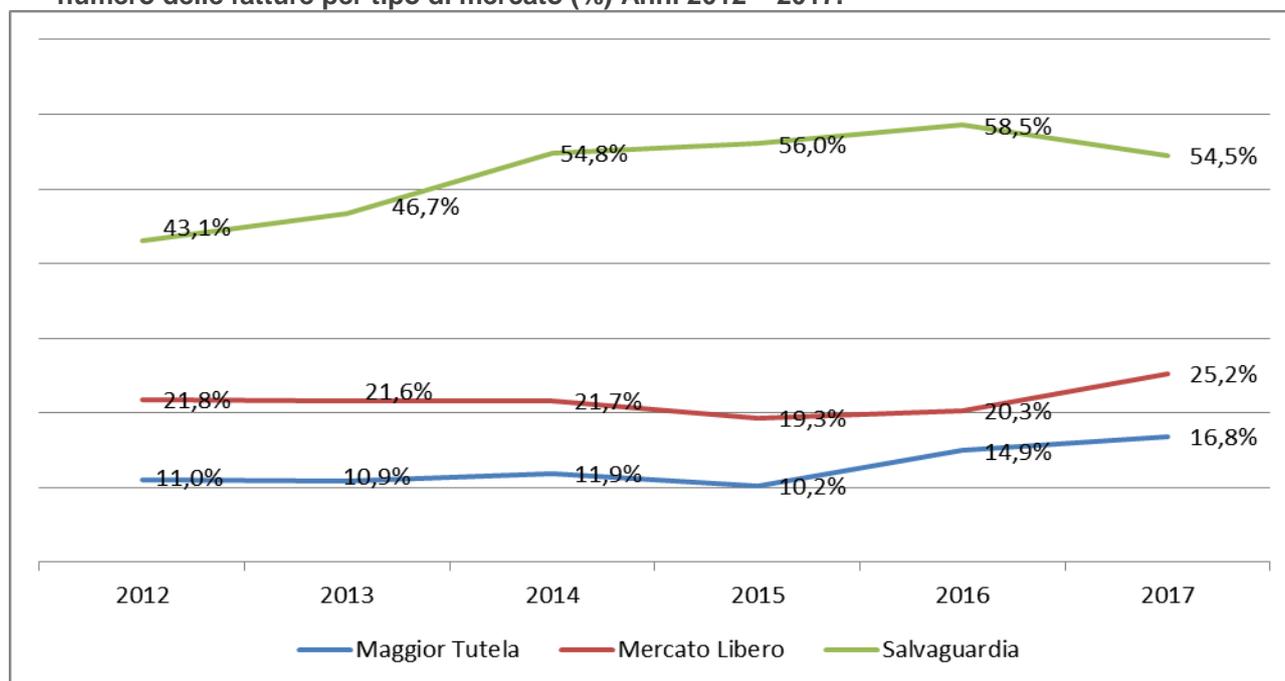
FORNTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico 4.27 Quota degli importi con termini di pagamento non rispettati per tipo di utente e anno (%) Anni 2012 – 2017.



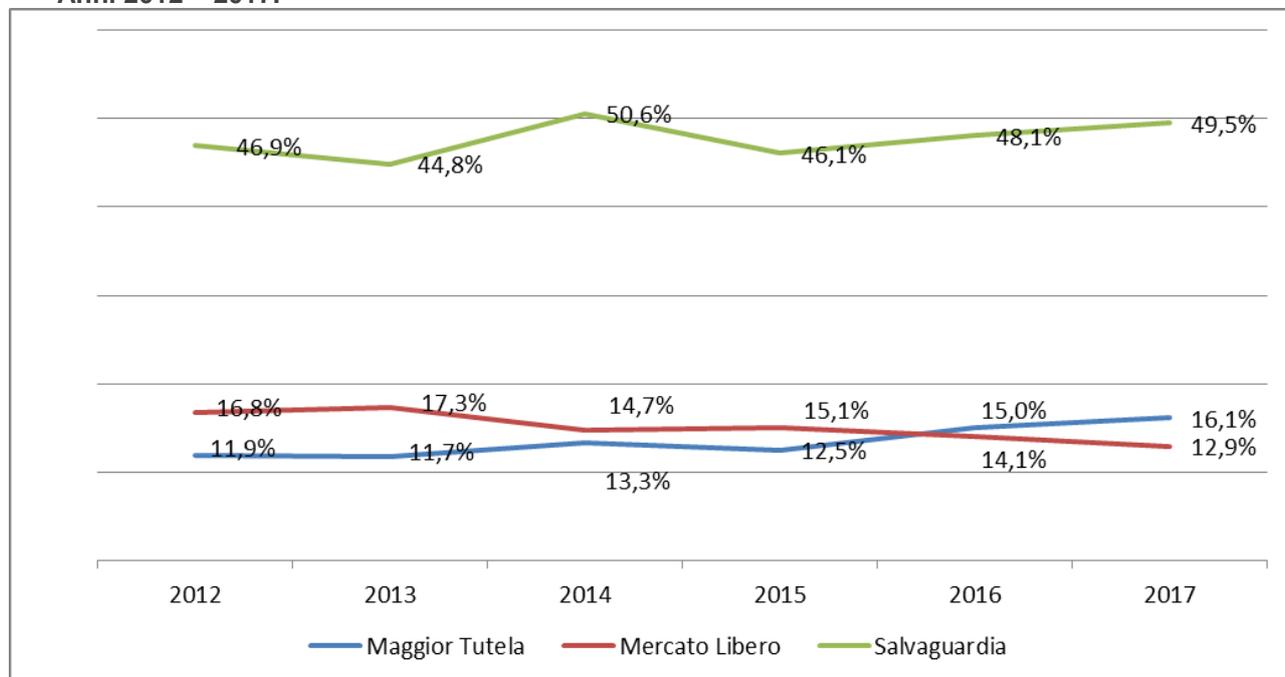
FORNTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico 4.28 Quota di clienti finali che non hanno rispettato i termini di pagamento rispetto al numero delle fatture per tipo di mercato (%) Anni 2012 – 2017.



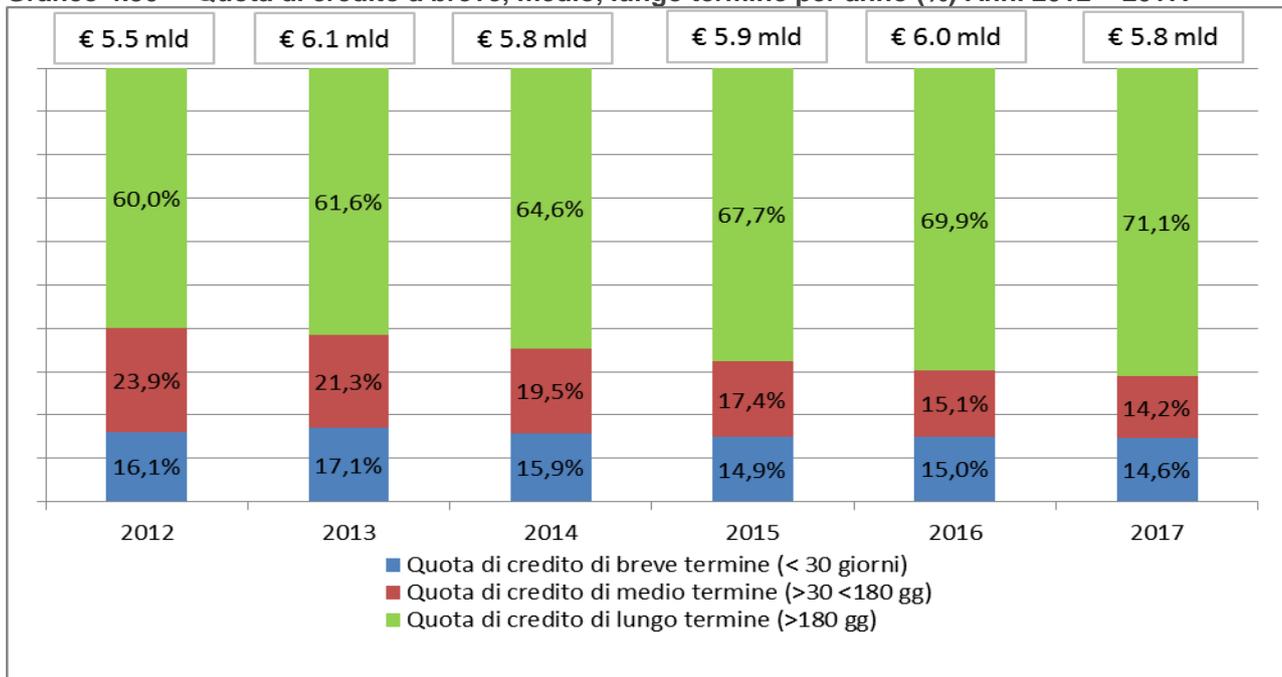
FORNITE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico 4.29 Quota degli importi con termini di pagamento non rispettati per tipo di mercato (%) Anni 2012 – 2017.



FORNITE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

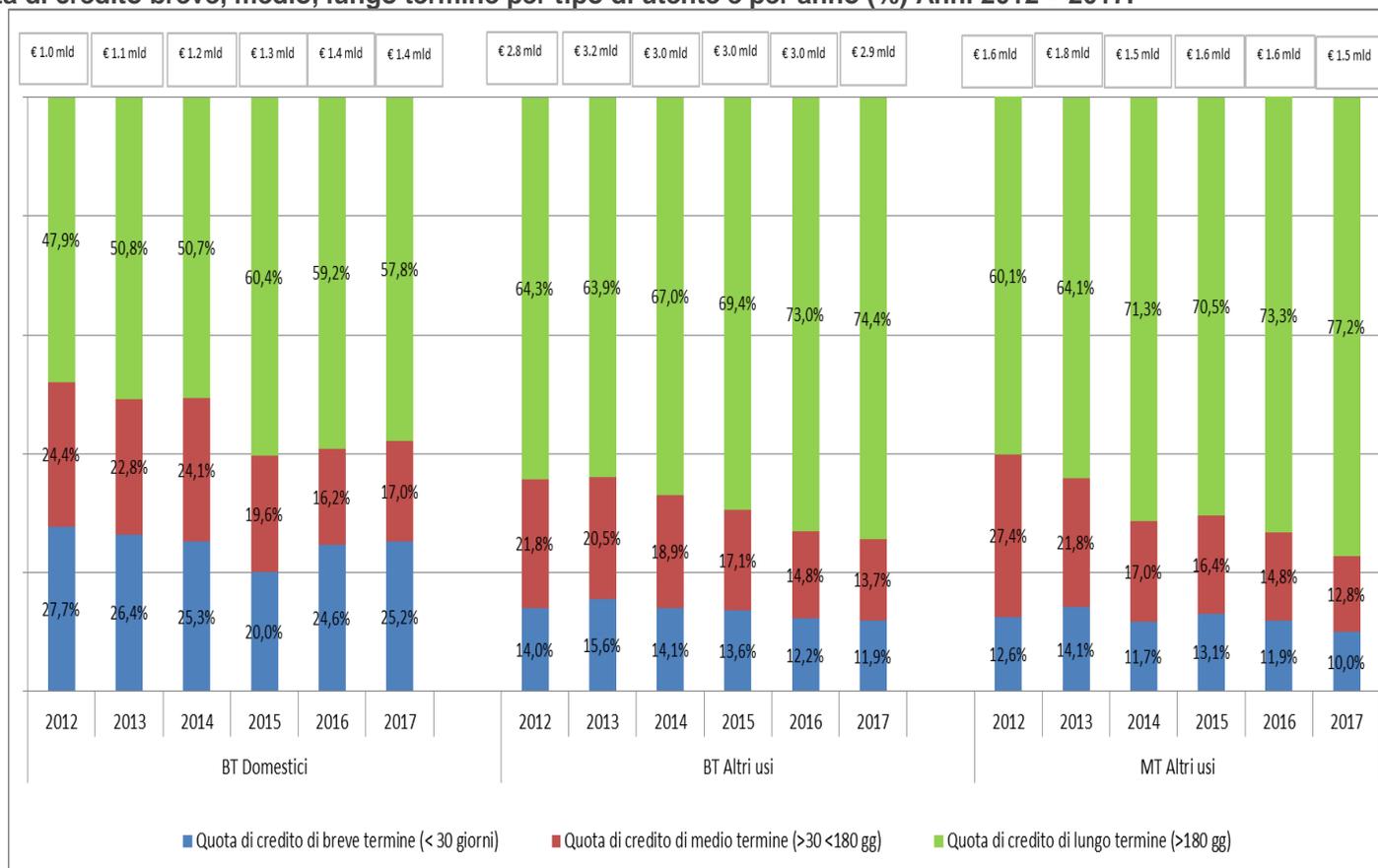
Grafico 4.30 Quota di credito a breve, medio, lungo termine per anno (%) Anni 2012 – 2017.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.



Grafico 4.31 Quota di credito breve, medio, lungo termine per tipo di utente e per anno (%) Anni 2012 – 2017.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.



5. MONITORAGGIO DEL MERCATO *RETAIL* DEL GAS NATURALE

Il presente capitolo comprende le analisi dei fenomeni seguenti: struttura del settore della vendita di gas naturale ai clienti di massa in Italia (sezione 5.1), passaggi dei clienti finali (sezione 5.2), varietà dell'offerta e i prezzi medi di fornitura (sezione 5.3), qualità ed efficacia di molteplici attività che hanno impatto sull'esperienza dei clienti finali di gas naturale (sezione 5.4) e fenomeno della morosità (sezione 5.5).



5.1. STRUTTURA DEL SETTORE

Le società di vendita che hanno dichiarato di essere state attive in Italia possono essere ricondotte a 280 gruppi societari nel 2012, a 306 nel 2013, a 313 gruppi societari nel 2014, a 340 nel 2015, a 373 nel 2016 e a 387 nel 2017, dei quali la Tabella 5.1¹²⁹ riporta indicazioni circa la presenza territoriale di tutti gruppi societari attivi nel settore del gas naturale.

La Tabella 5.2 evidenzia le quote di mercato a livello nazionale relative al 2017 dei primi venti gruppi societari attivi nel settore della vendita (le suddette quote sono calcolate sulla base dei volumi fatturati comunicati, ai sensi del TIVG, con riferimento al totale dei volumi forniti all'intera popolazione dei clienti finali). I gruppi societari sono ordinati in senso decrescente rispetto alla quota relativa a tutte le tipologie di clienti.

La Tabella 5.3 riporta gli indici C1 C2, C3 e HHI¹³⁰ calcolati, con riferimento ai gruppi societari, a livello nazionale in termini sia di punti di riconsegna che di volumi. Mentre la Tabella 5.4 riporta l'Indice HHI a livello regionale.

Diversamente dalle prime due tabelle, i dati relativi alla Tabella 5.3 e alla Tabella 5.4 fanno riferimento alle forniture sul solo mercato libero e si riferiscono al solo campione dei soggetti del monitoraggio *retail*. Nel quinquennio considerato gli indici sono calcolati distinguendo tra clienti domestici e altri clienti, dove questi ultimi comprendono i condomini uso domestico, i clienti altri usi e le attività di servizio pubblico. Nella Tabella 5.4 l'indice di concentrazione è riportato per ciascuna regione. Inoltre la medesima tabella riporta le regioni in ordine decrescente rispetto ai volumi serviti nell'anno 2017.

¹²⁹ Tali numeri si riferiscono al numero di gruppi societari attivi nella vendita di gas naturale nel corso dell'anno. Le variazioni tra un anno e l'altro, pertanto sono al netto di eventuali uscite dal mercato, verificatesi nel corso dell'anno, e che non sono esplicitate in tabella.

¹³⁰ Vedasi nota 84.



Tabella 5.1 Presenza nel mercato, a livello regionale, di gruppi societari attivi nella vendita del gas naturale e relative variazioni – Anni 2012 - 2017.

Gruppi presenti in:	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	n°	%	n°	%								
1 regione	103	37%	107	35%	99	32%	103	30%	114	31%	108	28%
tra 2 a 5 regioni	103	37%	104	34%	91	29%	97	29%	97	26%	95	25%
tra 6 a 10 regioni	26	9%	33	11%	53	17%	54	16%	54	14%	58	15%
tra 11 a 15 regioni	21	8%	22	7%	23	7%	30	9%	38	10%	46	12%
tra 16 a 19 regioni	27	10%	40	13%	47	15%	56	16%	70	19%	80	21%
Totale	280	100%	306	100%	313	100%	340	100%	373	100%	387	100%
Variazioni %												
	Δ 2012-13		Δ 2013-14		Δ 2014-15		Δ 2015-16		Δ 2016-17		Δ 2012-17	
	n°	%	n°	%								
1 regione	+4	+4%	-8	-7%	+4	+4%	+11	11%	-6	-5%	+5	+5%
tra 2 a 5 regioni	+1	+1%	-13	-13%	+6	+7%	0	0%	-2	-2%	-8	-8%
tra 6 a 10 regioni	+7	+27%	+20	+61%	+1	+2%	0	0%	+4	+7%	+32	+123%
tra 11 a 15 regioni	+1	+5%	+1	+5%	+7	+30%	+8	+27%	+8	+21%	+25	+119%
tra 16 a 19 regioni	+13	+48%	+7	+18%	+9	+19%	+14	+25%	+10	+14%	+53	+196%
Totale	+26	+9%	+7	+2%	+27	+9%	+33	+10%	+14	+4%	+107	+38%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG.

Tabella 5.2 Quota di mercato dei primi 20 gruppi societari in termini di volumi di gas – Anno 2017.

Gruppo societario	Tipologia di Servizio	Domestici Inferiori 200.000 Smc	Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	Altri usi Inferiori a 50.000 Smc	Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc	Totale
ENI	MERCATO LIBERO	6,6%	3,2%	10,7%	8,9%	9,6%	7,3%
	SERVIZIO DI TUTELA	18,2%	8,8%				12,1%
	TOTALE MERCATO	24,8%	12,0%	10,7%	8,9%	9,6%	19,4%
ENEL	MERCATO LIBERO	14,1%	2,3%	9,1%	5,2%	5,4%	11,2%
	SERVIZIO DI TUTELA	4,6%	1,2%				2,9%
	TOTALE MERCATO	18,7%	3,5%	9,1%	5,2%	5,4%	14,1%
HERA	MERCATO LIBERO	3,6%	6,2%	5,9%	5,4%	3,0%	4,4%
	SERVIZIO DI TUTELA	2,8%	1,0%				1,8%
	TOTALE MERCATO	6,4%	7,2%	5,9%	5,4%	3,0%	6,2%
A2A	MERCATO LIBERO	1,4%	4,1%	4,4%	4,7%	2,3%	2,5%
	SERVIZIO DI TUTELA	3,5%	3,3%				2,5%
	TOTALE MERCATO	4,9%	7,4%	4,4%	4,7%	2,3%	5,0%
IREN	MERCATO LIBERO	1,8%	2,0%	2,4%	2,4%	2,0%	2,0%
	SERVIZIO DI TUTELA	1,7%	1,4%				1,2%
	TOTALE MERCATO	3,5%	3,4%	2,4%	2,4%	2,0%	3,2%
E.ON	MERCATO LIBERO	1,1%	1,1%	1,9%	1,4%	5,1%	1,4%
	SERVIZIO DI TUTELA	2,1%	0,4%				1,3%
	TOTALE MERCATO	3,2%	1,5%	1,9%	1,4%	5,1%	2,7%
ASCOPIAVE	MERCATO LIBERO	0,6%	0,2%	1,8%	1,8%	1,4%	0,9%
	SERVIZIO DI TUTELA	2,4%	0,5%				1,5%
	TOTALE MERCATO	3,0%	0,7%	1,8%	1,8%	1,4%	2,4%
EDISON	MERCATO LIBERO	2,0%	0,8%	3,1%	3,9%	0,6%	2,2%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,3%	0,1%				0,2%



5.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Gruppo societario	Tipologia di Servizio	Domestici Inferiori 200.000 Smc	Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	Altri usi Inferiori a 50.000 Smc	Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc	Totale
	TOTALE MERCATO	2,3%	0,9%	3,1%	3,9%	0,6%	2,4%
ENGIE	MERCATO LIBERO	0,6%	0,1%	1,0%	0,7%	0,8%	0,6%
	SERVIZIO DI TUTELA	2,7%	0,4%				1,7%
	TOTALE MERCATO	3,3%	0,5%	1,0%	0,7%	0,8%	2,3%
ESTRA SPA	MERCATO LIBERO	0,9%	0,4%	3,7%	4,1%	3,4%	1,7%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,9%	0,3%				0,6%
	TOTALE MERCATO	1,8%	0,6%	3,7%	4,1%	3,4%	2,3%
UNOGAS	MERCATO LIBERO	0,1%	14,7%	2,3%	3,6%	1,3%	2,2%
	SERVIZIO DI TUTELA	-	-				0,0%
	TOTALE MERCATO	0,1%	14,7%	2,3%	3,6%	1,3%	2,2%
DOLOMITI ENERGIA	MERCATO LIBERO	0,3%	1,3%	5,4%	0,5%	6,0%	1,6%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,5%	0,3%				0,3%
	TOTALE MERCATO	0,8%	1,6%	5,4%	0,5%	6,0%	1,9%
EG HOLDING SPA	MERCATO LIBERO	1,0%	0,4%	0,9%	1,9%	0,2%	1,0%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,6%	0,3%				0,4%
	TOTALE MERCATO	1,6%	0,7%	0,9%	1,9%	0,2%	1,4%
GAS NATURAL SDG S.A.	MERCATO LIBERO	0,5%	-	0,8%	0,5%	0,6%	0,5%
	SERVIZIO DI TUTELA	1,1%	0,1%				0,7%
	TOTALE MERCATO	1,6%	0,1%	0,8%	0,5%	0,6%	1,2%
ACEGAS-APS	MERCATO LIBERO	0,2%	0,8%	0,4%	0,3%	2,6%	0,4%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,8%	0,4%				0,5%
	TOTALE MERCATO	1,0%	1,2%	0,4%	0,3%	2,6%	0,9%
ENERXENIA	MERCATO LIBERO	0,2%	0,9%	0,7%	1,0%	0,4%	0,4%



5.1 STRUTTURA DEL SETTORE

Gruppo societario	Tipologia di Servizio	Domestici Inferiori 200.000 Smc	Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	Altri usi Inferiori a 50.000 Smc	Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc	Totale
S.P.A.	SERVIZIO DI TUTELA	0,6%	0,8%				0,4%
	TOTALE MERCATO	0,8%	1,7%	0,7%	1,0%	0,4%	0,8%
GELSIA	MERCATO LIBERO	0,2%	0,1%	0,7%	0,3%	0,4%	0,3%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,7%	0,5%				0,5%
	TOTALE MERCATO	0,9%	0,6%	0,7%	0,3%	0,4%	0,8%
GAS RIMINI	MERCATO LIBERO	0,3%	0,1%	0,8%	0,6%	0,1%	0,4%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,6%	0,2%				0,4%
	TOTALE MERCATO	0,9%	0,3%	0,8%	0,6%	0,1%	0,8%
AGSM VERONA	MERCATO LIBERO	0,4%	0,3%	0,6%	0,6%	0,5%	0,4%
	SERVIZIO DI TUTELA	0,4%	0,3%				0,3%
	TOTALE MERCATO	0,8%	0,6%	0,6%	0,6%	0,5%	0,7%
BLUENERGY GROUP S.P.A.	MERCATO LIBERO	0,6%	1,0%	0,9%	0,8%	0,2%	0,7%
	SERVIZIO DI TUTELA	-	-				-
	TOTALE MERCATO	0,6%	1,0%	0,9%	0,8%	0,2%	0,7%
Altri gruppi	TOTALE MERCATO	19,3%	39,7%	42,6%	51,5%	54,1%	28,8%
Totale		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO RETAIL.



Tabella 5.3 Indici di concentrazione in termini di volumi di gas e di punti di riconsegna per gruppo societario per i clienti che si approvvigionano sul mercato– Anni 2012 – 2017.

		Clienti domestici*					
		2012	2013	2014	2015	2016	2017
in termini di Volumi							
HHI		1.654	1.877	1.647	1.998	1.743	1.621
C1		35,3%	39,0%	34,1%	40,9%	37,7%	34,5%
C2		47,6%	48,0%	48,5%	54,0%	50,4%	50,7%
C3		57,0%	57,5%	59,7%	61,3%	58,2%	59,6%
in termini di PdR							
HHI		1.672	1.704	1.811	1.996	1.865	1.777
C1		35,5%	36,6%	38,3%	40,9%	39,1%	36,1%
C2		47,8%	46,4%	50,4%	53,3%	52,5%	54,3%
C3		56,4%	55,6%	57,9%	61,5%	60,3%	62,1%



5.1 STRUTTURA DEL SETTORE

	Altri clienti*			Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc*	Altri usi e Attività di servizio pubblico**	Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc*	Altri usi e Attività di servizio pubblico**	Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc*	Altri usi e Attività di servizio pubblico**
	2012	2013	2014	2015		2016		2017	
in termini di Volumi									
HHI	605	659	878	1.775	347	1.255	325	1.389	324
C1	13,8%	12,2%	21,4%	36,6%	12,1%	24,3%	11,74%	31,20%	10,15%
C2	24,9%	24,4%	33,8%	52,5%	20,0%	43,1%	19,34%	44,30%	18,00%
C3	32,2%	35,9%	43,8%	60,5%	24,8%	55,9%	24,20%	53,00%	23,53%
in termini di PdR									
HHI	835	835	1245	5.366	771	1.453	707	1.009	656
C1	22,50%	21,20%	28,3%	71,20%	21,9%	30,60%	20,4%	22,70%	18,6%
C2	32,90%	31,30%	44,6%	81,60%	35,0%	39,30%	33,5%	33,30%	32,0%
C3	39,40%	39,30%	52,0%	90,70%	41,1%	47,60%	39,6%	43,60%	38,3%

*Campione dei SO TIMR sul mercato libero

**Tutti i venditori sul mercato libero

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

Tabella 5.4 Indici di concentrazione in termini di volumi di gas per gruppo societario per i clienti che si approvvigionano sul mercato – Anni 2012 – 2017.

Regioni	Clienti domestici						Altri clienti								
							Altri clienti			Cond. uso domest.<200.000 Smc	Altri usi e Att. Serv. pubbl.**	Cond. uso domest.<200.000 Smc	Altri usi e Att. Serv. pubbl.**	Cond. uso domest.<200.000 Smc	Altri usi e Att. Serv. pubbl.**
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2012	2013	2014	2015		2016		2017	
Abruzzo	3.167	3.230	3.374	4.141	4.012	3.496	2.449	2.240	2.279	4.682	773	3.148	671	3.243	532
Basilicata	4.464	3.939	3.946	4.192	3.974	3.884	2.649	2.603	3.286	7.163	6.694	4.384	1.272	1.984	1.086
Calabria	4.915	3.810	4.116	3.820	3.908	3.790	2.352	2.214	4.042	7.311	2.631	6.964	1.596	4.068	1.027
Campania	4.132	3.769	3.673	3.801	3.669	3.323	2.526	1.929	2.645	7.684	779	4.447	829	2.348	543
Emilia-Romagna	2.663	2.243	2.546	2.457	2.602	2.652	3.523	3.076	2.632	7.120	1.034	6.094	1.070	5.375	977
Friuli-Venezia Giulia	3.100	2.714	2.786	2.786	2.202	1.948	1.677	1.693	1.532	2.411	969	2.076	795	2.171	668
Lazio	2.485	2.193	2.221	2.410	2.375	2.637	2.096	2.364	3.545	8.276	1.995	3.843	2.099	3.580	1.261
Liguria	3.045	2.676	2.860	2.875	2.618	2.566	5.531	5.720	3.540	6.536	1.356	3.478	1.130	3.680	866
Lombardia	2.211	2.760	2.466	2.546	2.082	1.902	982	986	1.163	1.854	405	1.517	359	1.917	356
Marche	3.396	2.542	2.060	1.857	1.953	2.065	2.714	2.477	2.124	3.945	855	2.897	692	2.776	604
Molise	3.013	2.597	2.429	2.570	2.794	2.868	1.753	2.018	2.002	7.555	773	5.822	742	4.735	734
Piemonte	2.166	2.128	2.366	2.506	2.077	2.086	1.151	1.410	1.997	5.698	626	2.558	675	2.803	420
Puglia	3.096	3.491	3.801	4.133	4.288	4.074	2.350	2.085	1.742	2.849	1.051	2.753	872	2.089	646
Sicilia	3.213	2.611	2.784	2.861	3.028	2.764	2.170	2.322	2.189	4.400	1.324	5.261	1.216	6.172	929
Toscana	4.095	4.070	3.460	2.857	2.662	2.505	4.330	4.039	3.059	5.213	1.448	2.518	1.263	2.736	1.026
Trentino-Alto Adige	3.805	4.186	3.448	3.621	3.937	3.944	7.134	8.492	5.273	5.547	3.331	4.987	2.798	3.849	2.959
Umbria	2.016	2.465	2.930	3.487	3.601	3.452	1.875	1.864	2.094	2.737	794	2.660	725	2.189	585
Valle d'Aosta	4.015	2.872	5.348	5.962	5.369	6.954	4.658	5.808	7.287	8.372	3.579	5.088	3.519	2.724	1.392
Veneto	2.674	2.157	1.948	1.955	1.459	1.326	1.380	1.258	1.211	1.830	539	1.114	382	1.110	400
ITALIA	1.654	1.877	1.647	1.998	1.743	1.621	605	659	878	1.775	347	1.255	325	1.389	324

*Campione dei SO TIMR sul mercato libero; **Tutti i venditori sul mercato libero

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO RETAIL.



Dalla precedente tabella emerge la conferma che, anche per l'anno 2017, per tutte le tipologie di clientela il grado di concentrazione a livello regionale è significativamente superiore a quello rilevato su base nazionale. In particolare, emerge come in ciascuna regione alcuni venditori detengano quote di mercato significative. Tuttavia poiché i venditori principali nelle varie regioni sono diversi, su base nazionale ciascuno di essi detiene una quota più bassa di quella detenuta nella regione in cui è prevalente.

La Tabella 5.5 fornisce informazioni circa la presenza territoriale degli operatori che risultando, in una o più regione, tra i primi quattro operatori.

La Tabella 5.6 mette a confronto per gli anni 2016 e 2017, distinguendo tra clienti domestici e altri clienti:

- il numero di regioni in cui la quota delle vendite detenuta da venditori storici ¹³¹ supera, rispettivamente, il 50% e il 75%;
- la percentuale del gas consumato in tali regioni rispetto al totale nazionale.

Entrambe le suddette tabelle si riferiscono al solo campione del monitoraggio *retail*.

Tabella 5.5 Distribuzione regionale dei gruppi societari che risultano tra i primi 4 venditori del mercato libero in almeno una regione – Anni 2012 – 2017.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
da 1 a 4 regioni	21	22	21	26	26	26
da 5 a 9 regioni	2	2	1	1	1	1
da 10 a 14 regioni	0	0	0	0	0	0
da 15 a 19 regioni	2	2	2	2	2	2
Totale	25	26	24	29	29	29

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

¹³¹ Come già indicato nel capitolo 1, per venditori storici si intende l'insieme dei venditori integrati con un distributore di gas operante nella regione e venditori che sono stati integrati con distributore di gas operante nella regione (questa categoria comprende fornitori parte di un gruppo che precedentemente controllava un distributore di gas operante nella regione, successivamente ceduto ad una impresa che non opera nell'attività di vendita di gas).

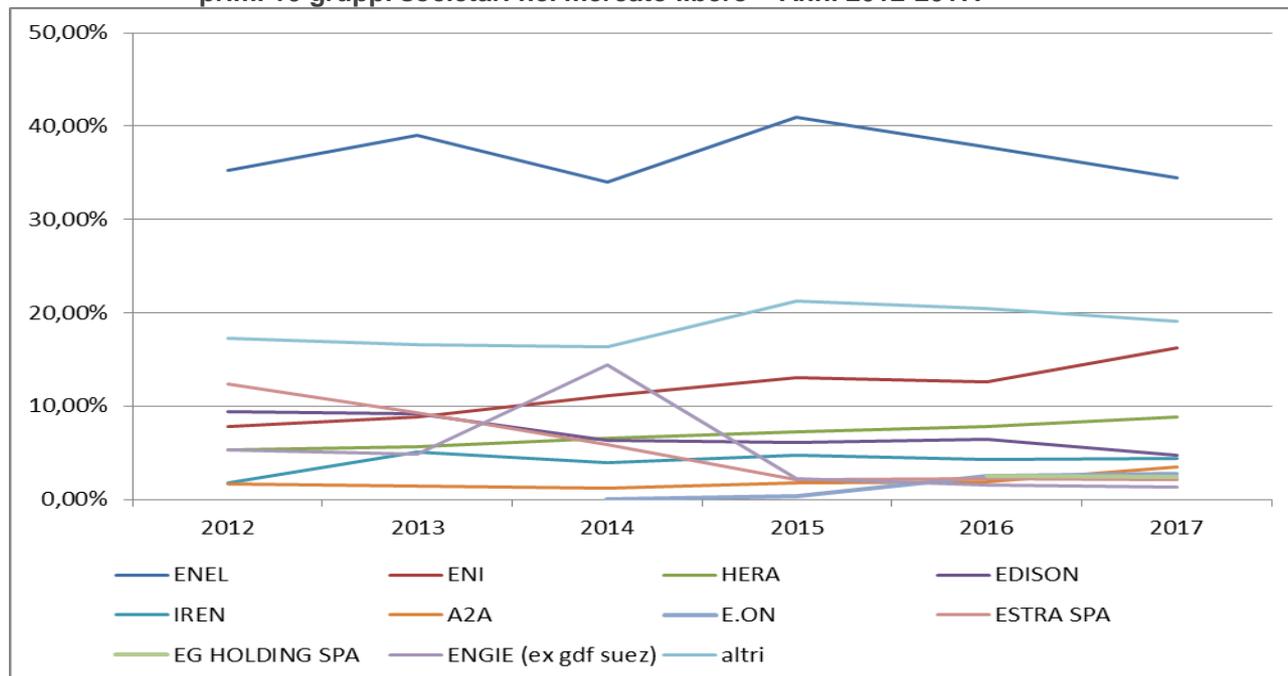
Tabella 5.6 Numero di regioni in cui la quota di mercato dei venditori storici è maggiore del 50% e del 75% e quota dei consumi di tali regioni sul totale nazionale – confronto 2016 – 2017.

Tipologia di utenti	N° regioni con quota di mercato dei fornitori tradizionali maggiore del 50%		Peso, rispetto al consumo nazionale, delle regioni in cui la quota di mercato dei fornitori tradizionali è maggiore del 50%		N° regioni con quota di mercato dei fornitori tradizionali maggiore del 75%		Peso, rispetto al consumo nazionale, delle regioni in cui la quota di mercato dei fornitori tradizionali è maggiore del 75%	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
In termini di energia								
Domestici Inferiori 200.000 Smc	18	18	97,9%	97,8%	16	14	91,6%	84,2%
NON DOMESTICI	18	13	97,7%	85,0%	6	2	33,3%	27,6%
TOTALE	18	18	97,9%	97,8%	10	8	46,3%	39,4%
In termini di PdR								
Domestici Inferiori 200.000 Smc	18	18	97,5%	97,5%	16	14	88,1%	82,5%
NON DOMESTICI	19	18	100,0%	96,9%	16	12	92,0%	79,9%
TOTALE	18	18	97,4%	97,4%	18	14	97,4%	82,7%

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG.

Il Grafico 5.1 riporta l'evoluzione tra il 2012 e il 2017 delle quote dell'energia fornita nella vendita ai clienti domestici sul mercato libero detenute dai principali operatori del medesimo mercato.

Grafico 5.1 Quote di mercato libero rispetto ai volumi di gas forniti ai clienti domestici dei primi 10 gruppi societari nel mercato libero – Anni 2012-2017.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG.

I seguenti grafici, dal Grafico 5.2 al Grafico 5.6, mostrano l'evoluzione dell'offerta di gas naturale nel mercato libero per ciascuna tipologia clientela, raggruppandone i gruppi societari nei seguenti cluster:

- operatori di grande dimensione – con quota di mercato almeno pari a 5%;
- operatori di dimensione medio grande – con quota di mercato da 2% a 5%;
- operatori di dimensione medio piccola – con quota di mercato da 0,5% a 2%;
- operatori di piccola dimensione – con quota di mercato inferiore a 0,5%;

Si precisa che a differenza di quanto riportato al capitolo 4 per il settore elettrico, in ciascun anno tali cluster includono, per i clienti Domestici ed i Condomini uso domestico, esclusivamente i gruppi societari che rientrano nel campione del monitoraggio *retail*. Per quanto riguarda i clienti Altri usi e Attività di servizio pubblico, invece, l'analisi riportata si concentra sul campione del monitoraggio *retail* per i soli anni 2012-2014 e su tutti gli esercenti la vendita del mercato libero a partire dal 2015, coerentemente con le analisi del settore elettrico. Le quote di mercato riportate in tali grafici sono calcolate rispetto ai volumi di gas forniti nel mercato libero dai suddetti soggetti. In merito alla valutazione della concentrazione nel mercato libero nel settore del gas naturale, si segnala che il campione del monitoraggio *retail* risulta particolarmente rappresentativo ma offre una rappresentatività minore per le tipologie di clienti non domestici. Rispetto al totale dei clienti finali, infatti, il campione copre una parte molto rappresentativa (88,4% nel 2017) della popolazione dei punti esistenti. Dal punto di vista dei volumi di gas forniti il campione conferma tale livello di significatività solo con riferimento ai clienti domestici. Includendo nel 2017 il 90% del gas prelevato da tutti i clienti domestici, il 69% di quello prelevato dai Condomini uso domestico e l'71% di quello

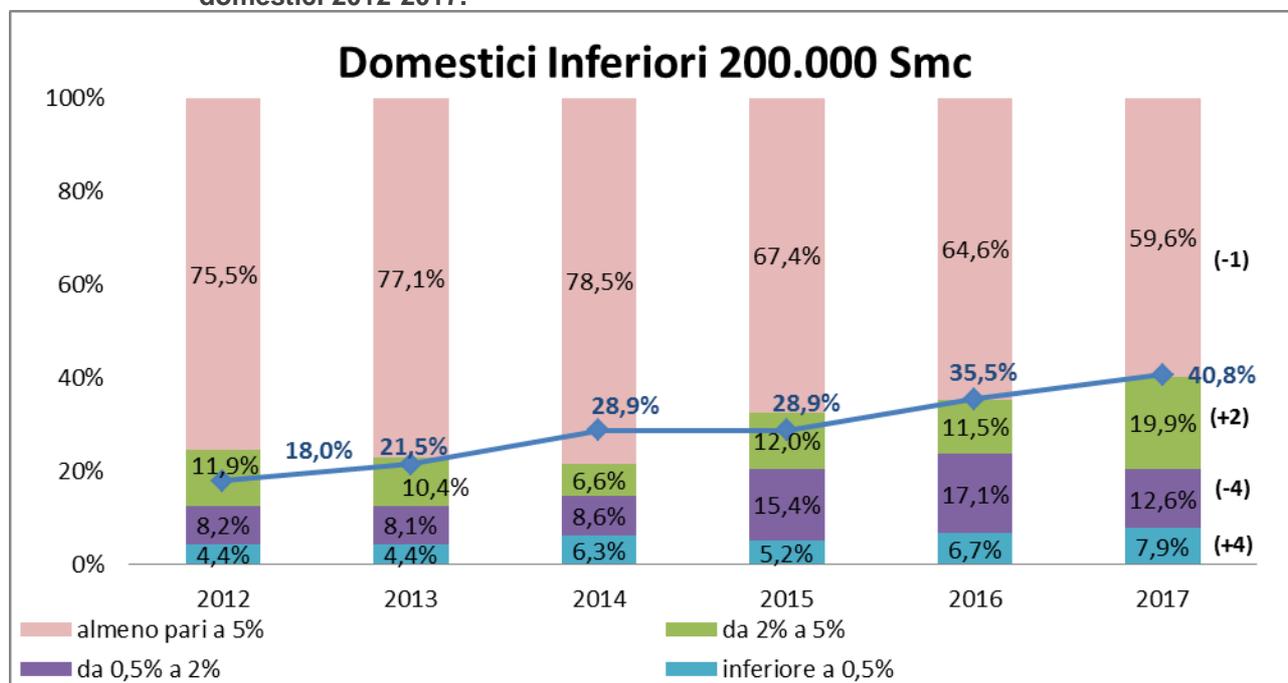
5.1 STRUTTURA DEL SETTORE

complessivamente prelevato dai clienti Altri usi e Attività di servizio pubblico oggetto del monitoraggio. Tali livelli di rappresentatività permettono comunque di valutare correttamente le dinamiche concorrenziali tra venditori con più di 50.000 clienti e la loro evoluzione nel tempo.

Inoltre, il Grafico 5.2 e il Grafico 5.3 riportano anche:

- la quota parte di volumi forniti nel mercato libero dai gruppi del campione del monitoraggio *retail* rispetto al totale del gas fornito all'intera popolazione dei clienti finali in ciascun anno nel periodo 2012-2014 (linea in blu)¹³²;
- la variazione del numero dei gruppi societari che compongono i suddetti cluster tra il 2016 e il 2017 (valori tra parentesi a destra della colonna relativa al 2017)¹³³.

Grafico 5.2 Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster – Clienti domestici 2012-2017.

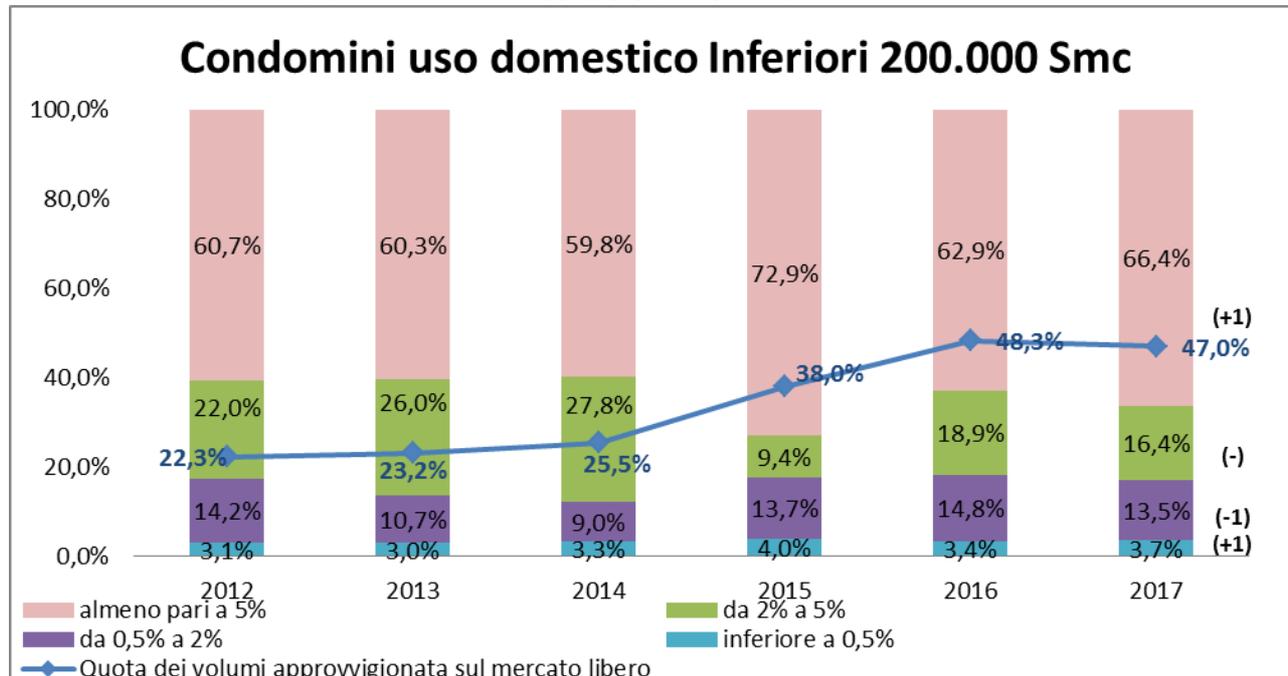


Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG.

¹³² I valori riportati in merito, pertanto, non coincidono con quelli del Grafico 3.5 che invece riportano il peso del mercato libero rispetto al solo campione del monitoraggio *retail*.

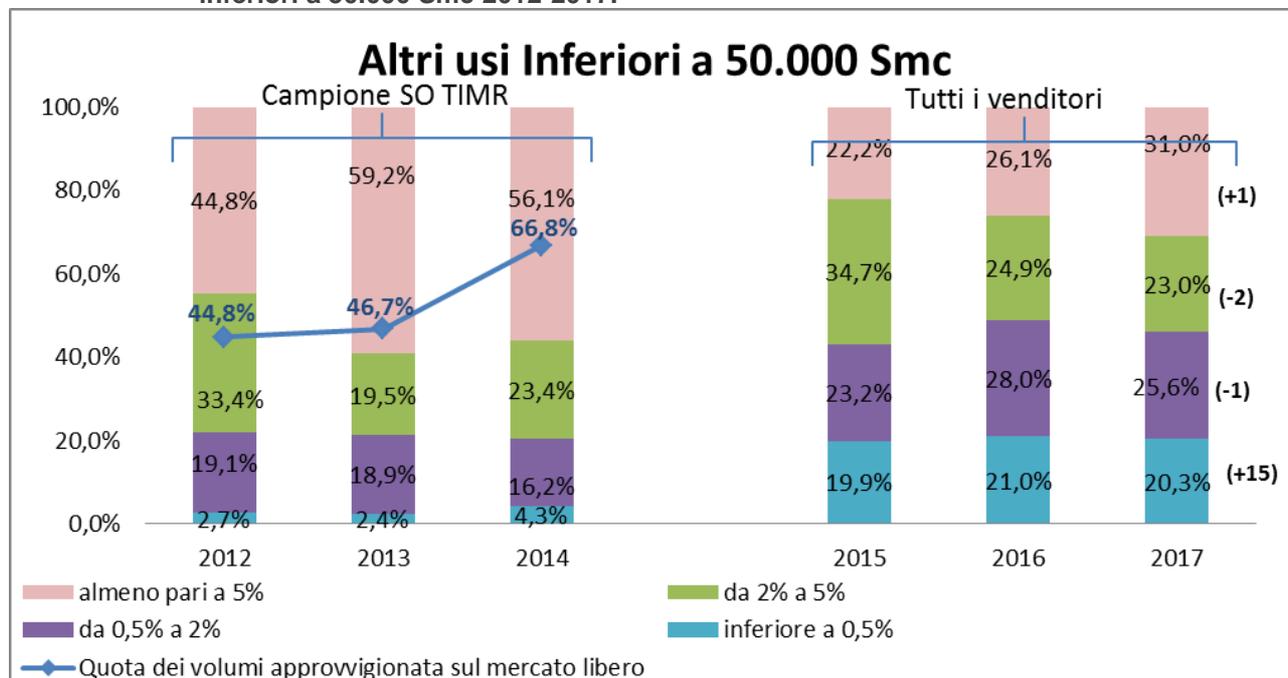
¹³³ Nei grafici da Grafico 5.2 e Grafico 5.6, a differenza di quanto riportato nel capitolo 4 per il settore elettrico, in cima alle colonne dei singoli anni non viene indicata la numerosità dei gruppi attivi nella fornitura sul mercato libero nel singolo anno, in quanto l'analisi per il settore gas si riferisce al solo campione dei Soggetti Obbligati TIMR.

Grafico 5.3 Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster – Condomini uso domestico inferiori a 200.000 Smc 2012-2017.



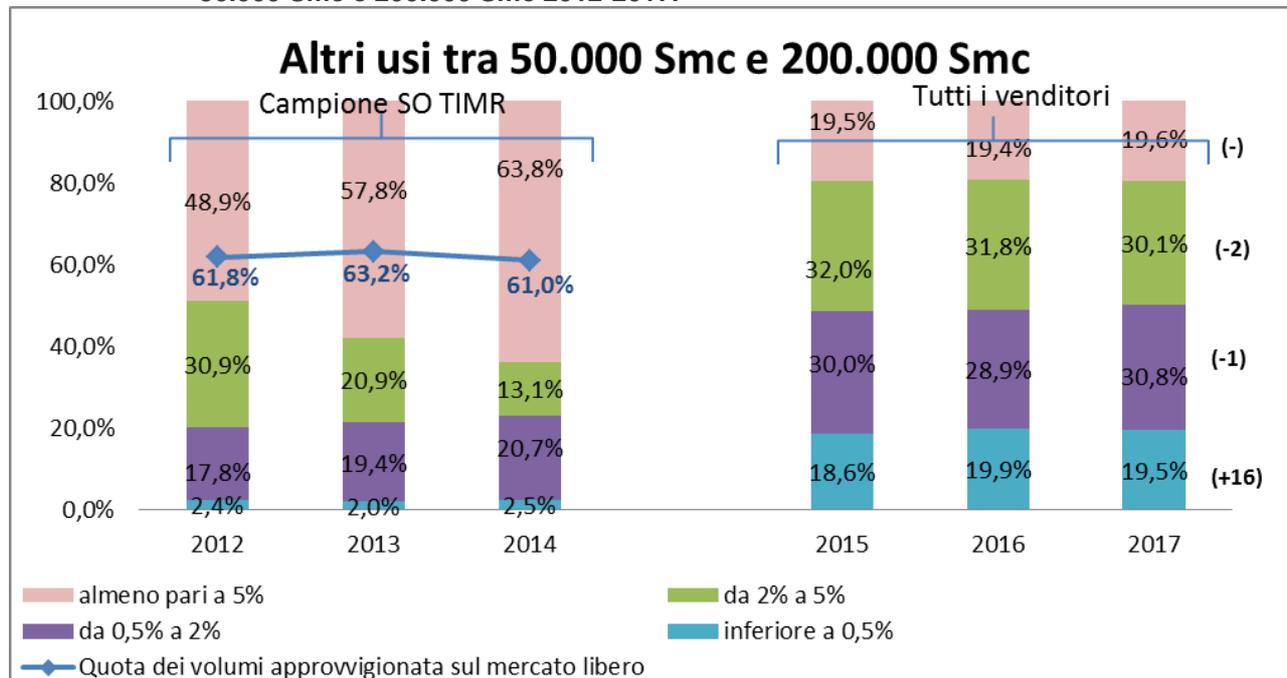
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG.

Grafico 5.4 Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster – Altri usi inferiori a 50.000 Smc 2012-2017.



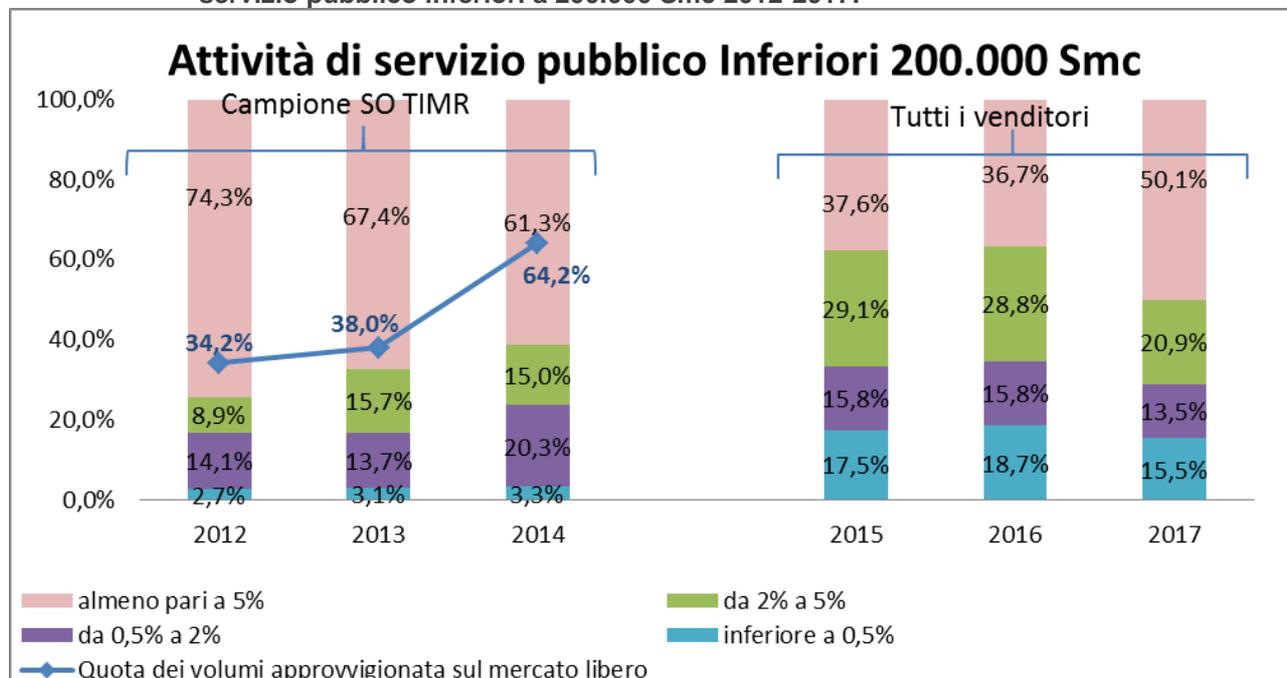
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG.

Grafico 5.5 Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster – Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc 2012-2017.



FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG.

Grafico 5.6 Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster – Attività di servizio pubblico inferiori a 200.000 Smc 2012-2017.



FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG.



Al fine di valutare correttamente la dinamica concorrenziale che si esprime nel mercato al dettaglio di gas naturale è necessario considerare anche la pressione concorrenziale che i gruppi societari che non fanno parte del campione del monitoraggio *retail* esercita sul campione stesso. A tal fine viene riportata nella Tabella 5.7 l'evoluzione della quota di mercato complessiva dei soggetti che non rientrano nel campione, con riferimento al gas fornito sia nel mercato libero che nel Servizio di tutela.

Tabella 5.7 Evoluzione della quota di mercato complessiva in termini di gas dei gruppi societari che non rientrano nel campione – 2012-2017.

Evolutione quota complessiva NON SO TIMR (Mercato Libero + Servizio di Tutela)	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Clienti domestici	9,6%	9,0%	8,9%	10,2%	9,1%	9,7%
Condomini uso domestico < 200.000 Smc	25,6%	31,4%	35,5%	42,1%	30,8%	30,9%

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG.



5.2. *PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI*

Come per il mercato dell'energia elettrica, al fine di valutare l'intensità delle dinamiche concorrenziali nel settore della vendita di gas naturale, è necessario considerare anche la frequenza dei passaggi dei clienti finali con riferimento ai clienti serviti dai Soggetti Obbligati TIMR (Tabella 5.8). Per ciascuna tipologia di cliente, i passaggi sono calcolati rispetto al numero di clienti attivi e rispetto al numero totale di passaggi rilevati. In Appendice (sezione 2.1) sono riportate, a livello grafico, le medesime informazioni, differenziate secondo un dettaglio regionale.

5.2 PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI

Tabella 5.8 Passaggi dei clienti finali – Anni 2012 – 2017.

	Clienti domestici		Condomini uso domestico		Altri usi inferiori a 50.000 Smc/anno	Altri usi Tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno	Attività di servizio pubblico
	Rispetto a clienti domestici attivi	Rispetto a totale passaggi domestici	Rispetto a clienti condominio uso domestico attivi	Rispetto a totale passaggi condominio uso domestico	Rispetto a clienti Altri usi < 50.000 Smc/anno attivi	Rispetto a clienti Altri usi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno attivi	Rispetto a clienti Attività di servizio pubblico attivi
CLIENTI CHE HANNO CAMBIATO FORNITORE							
2012	5,2%	66,8%	6,5%	66,6%	7,5%	21,6%	11,5%
2013	6,5%	52,4%	7,3%	49,3%	10,5%	25,7%	17,8%
2014	7,9%	61,9%	9,0%	53,6%	12,3%	24,6%	18,4%
2015	7,7%	60,0%	10,5%	63,6%	13,3%	26,3%	20,4%
2016	7,8%	54,1%	13,2%	63,8%	14,2%	25,7%	23,0%
2017	6,5%	50,4%	9,7%	58,9%	14,0%	23,4%	18,5%
Δ 2013-2012	+1,4%	-14,4%	+0,8%	-17,3%	+3,0%	+4,1%	+6,3%
Δ 2014-2013	+1,4%	+9,5%	+1,7%	+4,3%	+1,8%	-1,1%	+0,6%
Δ 2015-2014	-0,2%	-1,9%	+1,6%	+10,0%	+0,9%	+1,6%	+2,0%
Δ 2016-2015	+0,1%	-6,0%	+2,7%	+0,2%	+1,0%	-0,6%	+2,6%
Δ 2017-2016	-1,3%	-3,7%	-3,5%	-4,9%	-0,2%	-2,3%	-4,5%



5.2 PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI

	Clienti domestici		Condomini uso domestico		Altri usi inferiori a 50.000 Smc/anno	Altri usi Tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno	Attività di servizio pubblico
	Rispetto a clienti domestici attivi	Rispetto a totale passaggi domestici	Rispetto a clienti condominio uso domestico attivi	Rispetto a totale passaggi condominio uso domestico	Rispetto a clienti Altri usi < 50.000 Smc/anno attivi	Rispetto a clienti Altri usi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno attivi	Rispetto a clienti Attività di servizio pubblico attivi
RINEGOZIAZIONI							
2012	2,6%	33,2%	3,3%	33,4%	--	--	--
2013	5,9%	47,6%	7,5%	50,7%	--	--	--
2014	4,9%	38,1%	7,8%	46,4%	--	--	--
2015	5,1%	40,0%	6,0%	36,4%	--	--	--
2016	6,7%	45,9%	7,5%	36,2%	--	--	--
2017	6,4%	49,6%	6,8%	41,1%	--	--	--
Δ 2013-2012	+3,4%	+14,4%	+4,2%	+17,3%	--	--	--
Δ 2014-2013	-1,1%	-9,5%	+0,3%	-4,3%	--	--	--
Δ 2015-2014	+0,2%	+1,9%	-1,7%	-10,0%	--	--	--
Δ 2016-2015	+1,5%	+6,0%	+1,4%	-0,2%	--	--	--
Δ 2017-2016	-0,3%	+3,7%	-0,7%	+4,9%	--	--	--
DI CUI: RINEGOZIAZIONI IN USCITA DAL SERVIZIO DI TUTELA							
2012	1,1%	14,8%	1,0%	10,4%	--	--	--
2013	2,8%	22,2%	1,9%	13,0%	--	--	--
2014	2,3%	17,7%	1,1%	6,4%	--	--	--
2015	1,9%	14,9%	1,6%	9,6%	--	--	--
2016	2,7%	18,4%	2,0%	9,8%	--	--	--
2017	3,3%	25,4%	2,4%	14,2%	--	--	--
Δ 2013-2012	+1,6%	+7,3%	+0,9%	+2,5%	--	--	--
Δ 2014-2013	-0,5%	-4,4%	-0,8%	-6,5%	--	--	--



5.2 PASSAGGI DEI CLIENTI FINALI

	Clienti domestici		Condomini uso domestico		Altri usi inferiori a 50.000 Smc/anno	Altri usi Tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno	Attività di servizio pubblico
	Rispetto a clienti domestici attivi	Rispetto a totale passaggi domestici	Rispetto a clienti condominio uso domestico attivi	Rispetto a totale passaggi condominio uso domestico	Rispetto a clienti Altri usi < 50.000 Smc/anno attivi	Rispetto a clienti Altri usi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno attivi	Rispetto a clienti Attività di servizio pubblico attivi
Δ 2015-2014	-0,4%	-2,9%	+0,5%	+3,2%	--	--	--
Δ 2016-2015	+0,8%	+3,5%	+0,4%	+0,1%	--	--	--
Δ 2017-2016	+0,6%	+7,0%	+0,4%	+4,4%	--	--	--
TOTALE PASSAGGI							
2012	7,7%	100,0%	9,8%	100,0%	7,5%	21,6%	11,5%
2013	12,5%	100,0%	14,7%	100,0%	10,5%	25,7%	17,8%
2014	12,8%	100,0%	16,7%	100,0%	12,3%	24,6%	18,4%
2015	12,8%	100,0%	16,6%	100,0%	13,3%	26,3%	20,4%
2016	14,5%	100,0%	20,7%	100,0%	14,2%	25,7%	23,0%
2017	12,9%	100,0%	16,5%	100,0%	14,0%	23,4%	18,5%
Δ 2013-2012	+4,7%	-	+5,0%	-	+3,0%	+4,1%	+6,3%
Δ 2014-2013	+0,3%	-	+2,0%	-	+1,8%	-1,1%	+0,6%
Δ 2015-2014	0,0%	-	-0,2%	-	+0,9%	+1,6%	+2,0%
Δ 2016-2015	+1,7%	-	+4,1%	-	+1,0%	-0,6%	+2,6%
Δ 2017-2016	-1,6%	-	-4,2%	0-0%	-0,2%	-2,3%	-4,5%

(*) Il dato relativo alle rinegoziazioni è raccolto solo con riferimento ai clienti domestici.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.



5.3. OFFERTE E PREZZI

Anche con riferimento al gas naturale, in merito ai prodotti offerti alla clientela sono inclusi nel *monitoraggio retail* i seguenti tipi dati:

- le informazioni reperibili nel TrovaOfferte¹³⁴ e disponibili per i soli clienti domestici;
 - le informazioni comunicate trimestralmente da tutti i venditori all'Autorità in merito ai prezzi medi praticati ai clienti finali domestici e non domestici con consumo annuo inferiore ai 200.000 Smc.
- La Tabella 5.9 riporta un'indicazione di sintesi del numero delle offerte per il gas naturale visualizzate nel TrovaOfferte¹³⁵ effettuando una ricerca per il profilo del cliente domestico tipo¹³⁶ a marzo e ottobre degli anni dal 2012 al 2017.

Un raffronto della spesa minima, media e massima, al lordo delle imposte, rilevata per ciascun anno del quinquennio 2012-2017 nei due mesi in cui è stata effettuata la ricerca per il cliente domestico tipo come sopra identificato, è fornito dalla Tabella 5.10¹³⁷.

¹³⁴ Per una descrizione del TrovaOfferte vedi nota 85. Per il gas naturale il TrovaOfferte presenta caratteristiche e funzionalità del tutto simili a quelle relative al settore dell'energia elettrica e descritte alla sezione 4.3, cui si rimanda per informazioni di maggiore dettaglio.

¹³⁵ Per una descrizione delle informazioni consultabili attraverso il TrovaOfferte vedi nota 86.

¹³⁶ Per "cliente domestico tipo" si intende un cliente con consumi di gas naturale pari a 1.400 Smc/anno e ubicazione della fornitura nella città di Roma.

¹³⁷ Le offerte a prezzo variabile sono costituite, di norma, da offerte a sconto rispetto al prezzo della componente materia prima gas definito dall'Autorità per il servizio di tutela e solo una quota minore prevede corrispettivi per tale componente indicizzati secondo criteri diversi. Occorre precisare peraltro che la spesa per le offerte a prezzo variabile viene calcolata ipotizzando che il valore delle componenti che non sono, in base all'offerta, prefissate per l'intera durata contrattuale, assumano un valore che per i dodici mesi successivi risulta pari a quello vigente alla data in cui viene effettuata l'interrogazione del TrovaOfferte. Ciò significa che non vengono prese in considerazione le variazioni future di alcune voci che concorrono alla definizione del prezzo finale. Pertanto la spesa così calcolata, in base alla quale vengono ordinate tutte le offerte nel TrovaOfferte nella pagina dei risultati, risulta essere in realtà una spesa stimata e non coincide con la spesa annua effettiva del cliente che sottoscrive tali condizioni economiche. La metodologia di calcolo della spesa annua appena illustrata è applicata anche per la quantificazione della spesa in servizio di tutela, il cui prezzo viene aggiornato trimestralmente dall'Autorità.



Tabella 5.9 Numero di offerte e loro caratteristiche – Domestici – Anni 2012 – 2017.

		Prezzo variabile	Prezzo bloccato	Totale
2012	Marzo	2	9	11
	Ottobre	3	10	13
2013	Marzo	4	11	15
	Ottobre	2	14	16
2014	Marzo	3	13	16
	Ottobre	6	16	22
2015	Marzo	6	16	22
	Ottobre	5	20	25
2016	Gennaio	5	19	24
	Aprile	6	17	23
	Luglio	6	21	27
	Ottobre	7	19	26
2017	Gennaio	4	26	30
	Aprile	8	21	29
	Luglio	8	30	38
	Ottobre	8	23	31

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEL TROVAOFFERTE.

Tabella 5.10 Confronto della spesa in base al TrovaOfferte (valori in euro) – Anni 2012 – 2017.

		Offerte a prezzo variabile (€)				Offerte a prezzo bloccato(€)			
		2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
Spesa massima	Marzo	1.340,30	1.433,00	1.338,48	1.197,26	1.493,40	1.581,40	1.479,77	1.175,22
	Ottobre	1.406,80	1.339,40	1.301,06	1.156,68	1.581,40	1.595,50	1.416,81	1.158,92
Spesa media	Marzo	1.337,50	1.420,50	1.327,23	1.261,01	1.391,80	1.430,90	1.355,54	1.258,31
	Ottobre	1.394,70	1.334,00	1.280,22	1.233,61	1.424,40	1.394,20	1.297,19	1.277,27
Spesa minima	Marzo	1.334,70	1.390,50	1.315,73	1.285,76	1.278,50	1.322,00	1.215,70	1.350,16
	Ottobre	1.376,70	1.328,60	1.260,34	1.310,91	1.295,00	1.236,60	1.187,64	1.426,26
		Offerte a prezzo variabile(€)				Offerte a prezzo bloccato(€)			
		2016		2017		2016		2017	
Spesa massima	Gennaio	1.125,10		1.331,40		1.164,79		1.284,04	
	Aprile	1.076,07		1.318,97		1.132,26		1.296,28	
	Luglio	1.053,98		1.307,40		1.110,16		1.280,24	
	Ottobre	1.086,68		1.317,01		1.118,11		1.285,80	
Spesa media	Gennaio	1.022,81		1.204,13		1.074,94		1.191,01	
	Aprile	937,95		1.171,76		1.022,41		1.179,87	
	Luglio	948,53		1.146,55		992,61		1.177,76	
	Ottobre	961,75		1.159,39		977,64		1.187,09	
Spesa minima	Gennaio	950,71		1.126,73		960,06		1.067,53	
	Aprile	864,61		1.098,63		944,04		1.021,90	
	Luglio	879,89		1.038,53		903,79		1.025,56	
	Ottobre	900,70		1.085,02		883,13		1.047,37	

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEL TROVAOFFERTE.

FOCUS BOX 2

Rispetto alle informazioni desumibili dal TrovaOfferte, le offerte che prevedono un prezzo bloccato per la componente a copertura del costo della materia prima di gas naturale, in maniera analoga a quanto illustrato nel FOCUS BOX 1 per il settore elettrico, sono state oggetto di specifici approfondimenti.

È stato in particolare stimato il differenziale ottenuto dai venditori in cambio dell'applicazione ai clienti finali di un prezzo di fornitura fisso per i successivi 12 mesi a fronte della variabilità dei prezzi all'ingrosso del gas naturale (di seguito: differenziale per le offerte a prezzo fisso).

Ai fini del calcolo del differenziale per le offerte a prezzo fisso è stato confrontato il prezzo *forward* per l'acquisto del gas naturale al PSV, definito sulla base delle quotazioni disponibili al momento di formulazione dell'offerta, e la componente a copertura dei costi della materia prima gas naturale nelle offerte a prezzo fisso praticate ai clienti finali. Si noti che la stima del differenziale per le offerte a prezzo fisso così ottenuta non tiene conto del consueto margine sull'attività di vendita (che copre i costi di commercializzazione al dettaglio e la relativa remunerazione). Quest'ultimo, infatti, sembra trovare copertura attraverso una specifica

componente che i clienti finali che sottoscrivono offerte a prezzo fisso, nella generalità dei casi esaminati, continuano a pagare (nella maggior parte delle offerte analizzate viene infatti applicata la componente QVD a un livello pari a quanto determinato dall'Autorità per il Servizio di tutela).

Pertanto il differenziale per le offerte a prezzo fisso qui calcolato sembra rappresentare quanto ottenuto dalla "rivendita" ai consumatori finali del solo servizio di stabilizzazione del prezzo a fronte della volatilità dei prezzi all'ingrosso. Nell'ambito di questa rappresentazione occorre tuttavia considerare che il prezzo offerto dai venditori tiene normalmente conto anche delle condizioni economiche del Servizio di tutela, quale alternativa sempre disponibile al cliente finale domestico¹³⁸.

Inoltre, occorre altresì considerare che:

- a) il differenziale per le offerte a prezzo fisso calcolato secondo quanto sopra indicato include il costo di eventuali prestazioni ulteriori rispetto alla somministrazione di gas naturale, quali ad esempio i già ricordati servizi aggiuntivi;
- b) il costo di approvvigionamento del gas a prezzo fisso considerato ai fini del calcolo del suddetto differenziale si riferisce a un profilo temporale di prelievo costante, ove il prelievo dei clienti è generalmente variabile nel tempo, il che può rendere il servizio di stabilizzazione del prezzo più costoso per il venditore. In tale ambito, inoltre deve essere considerata la possibilità del cliente finale di poter "uscire" dalla fornitura in tempi piuttosto brevi a fronte di una copertura sottoscritta dal venditore di durata tendenzialmente annuale.

La seguente tabella riporta il differenziale per le offerte a prezzo fisso così come calcolato sulla base delle offerte pubblicate nel TrovaOfferte. L'analisi considera sia offerte sottoscrivibili solo *online*¹³⁹ sia offerte sottoscrivibili mediante gli altri canali di vendita, di norma più diffusi e utilizzati. Inoltre sono considerate unicamente offerte che prevedono un prezzo bloccato per un periodo di 12 mesi. Come indicato per il settore elettrico, a partire dal 2016, la tabella mostra un dettaglio di analisi maggiore rispetto ai precedenti quattro anni analizzati. Sono infatti state considerate le offerte presenti sul TrovaOfferte all'inizio di ciascun trimestre dell'anno, mentre per il passato, venivano esaminate le offerte relative ai soli mesi di marzo e ottobre.

La tabella evidenzia come il differenziale per le offerte a prezzo fisso vari significativamente in funzione del canale di vendita prescelto ed esibisca una dinamica altalenante nel quinquennio considerato. Si evidenzia come tale differenziale risulti significativamente più elevato per le offerte sottoscrivibili tramite altri canali di vendita (in particolare nel 2017 risulta in media quasi 3 volte superiore a quello mediamente pagato per le offerte sottoscrivibili *online*).

Per la prima volta dall'inizio del periodo monitorato, il differenziale per le offerte *online* di vendita di gas naturale è stabilmente negativo per tutto l'anno 2017, con un valore medio di -16,0%. In precedenza tale evidenza era stata rilevata solo in alcuni periodi dell'anno. Il differenziale per le offerte sottoscritte attraverso altri canali di vendita invece conferma l'andamento altalenante nel tempo, registrando un livello medio pari a +32%).

¹³⁸ Al riguardo, si ricorda che le condizioni economiche del Servizio di tutela fino alla fine del mese di settembre 2013 sono state determinate prendendo a riferimento il prezzo di un paniere di prodotti composto in parte da contratti di approvvigionamento del gas di lungo periodo (contratti di importazione pluriennale) e in parte da contratti negoziati sul mercato spot.

¹³⁹ Come rilevato nell'ambito delle Indagini annuali dell'Autorità, per il settore del gas nel 2017 il 4,1% dei clienti domestici che hanno sottoscritto un nuovo contratto, lo ha fatto tramite il canale on-line.

Differenziale per le offerte a prezzo fisso (prezzo bloccato per 12 mesi)	mar-12	ott-12	mar-13	ott-13	mar-14	ott-14	mar-15	ott-15
canale di vendita online <i>n° offerte</i>	-2,3%	+8,7%	+13,9%	+2,5%	+6,4%	-5,8%	+0,9%	+8,3%
	3	3	3	3	3	5	5	5
altro canale di vendita <i>n° offerte</i>	+24,0%	+41,9%	+42,9%	+39,2%	+30,2%	+19,3%	+29,6%	+43,4%
	2	3	3	2	4	5	5	5

Differenziale per le offerte a prezzo fisso (prezzo bloccato per 12 mesi)	gen-16	apr-16	lug-16	ott-16	gen-17	apr-17	lug-17	ott-17
canale di vendita online <i>n° offerte</i>	+28,0%	+40,4%	-1,5%	+8,7%	-14,2%	-17,4%	-16,6%	-15,8%
	5	4	5	5	4	2	2	2
altro canale di vendita <i>n° offerte</i>	+55,0%	+65,6%	+29,5%	+53,7%	+37,3%	+34,6%	+34,0%	+21,9%
	4	2	3	4	6	8	8	8

Tabella 5.11 Offerte sottoscritte dai clienti domestici distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo – Anni 2016-2017.

Clienti Domestici	Contratti a prezzo fisso		Contratti a prezzo variabile	
	2016	2017	2016	2017
Offerte sottoscritte rispetto al totale	68,5%	68,6%	31,5%	31,4%
Di cui che prevedono servizi aggiuntivi:				
Nessun servizio aggiuntivo	85,3%	38,3%	68,4%	86,5%
Programma di raccolta punti (proprio o altrui)	72%	51,4%	13,3%	2,0%
Servizi energetici accessori (es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione, ecc.)	23%	7,1%	20,9%	7,0%
Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc...)	5%	1,4%	1,5%	0,5%
Omaggio o gadget	n.d.	0,2%	n.d.	0,3%
Servizi telefonici personalizzati	n.d.	0,0%	n.d.	0,0%
Altro non compreso tra le voci riportate sopra	1%	1,6%	64,3%	3,7%
TOTALE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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

Tabella 5.12 Offerte sottoscritte dai clienti Condominio uso domestico distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo – Anni 2016-2017.

Clienti Domestici	Contratti a prezzo fisso		Contratti a prezzo variabile	
	2016	2017	2016	2017
Offerte sottoscritte rispetto al totale	36,3%	28,3%	63,7%	71,7%
Di cui che prevedono servizi aggiuntivi:				
Nessun servizio aggiuntivo	22,5%	93,8%	68,4%	70,6%
Programma di raccolta punti (proprio o altrui)	0,2%	0,3%	0,0%	0,0%
Servizi energetici accessori (es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione, ecc.)	53,8%	4,3%	89,1%	27,9%
Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc...)	0,3%	0,7%	0,2%	0,1%
Omaggio o gadget	n.d.	0,1%	n.d.	0,0%
Servizi telefonici personalizzati	n.d.	0,0%	n.d.	0,0%
Altro non compreso tra le voci riportate sopra	45,7%	0,8%	10,6%	1,4%
TOTALE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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

Tabella 5.13 Offerte sottoscritte dai clienti non domestici distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo – Anni 2016-2017.

Clienti Non Domestici	Contratti a prezzo fisso		Contratti a prezzo variabile	
	2016	2017	2016	2017
Offerte sottoscritte rispetto al totale	38,4%	12,2%	61,6%	87,8%
Di cui che prevedono servizi aggiuntivi:				
Nessun servizio aggiuntivo	20,7%	89,9%	25,9%	97,6%
Programma di raccolta punti (proprio o altrui)	12,8%	0,1%	10,1%	0,1%
Servizi energetici accessori (es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione, ecc.)	54,1%	4,9%	60,0%	1,4%
Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi (es. sconti benzina, abbonamenti a riviste, ecc...)	10,1%	3,1%	4,8%	0,1%
Omaggio o gadget	n.d.	0,0%	n.d.	0,0%
Servizi telefonici personalizzati	n.d.	0,0%	n.d.	0,0%
Altro non compreso tra le voci riportate sopra	22,9%	2,0%	25,1%	0,8%
TOTALE	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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

Tabella 5.14 Offerte sottoscritte tramite canale online – Domestici – Anni 2016-2017.

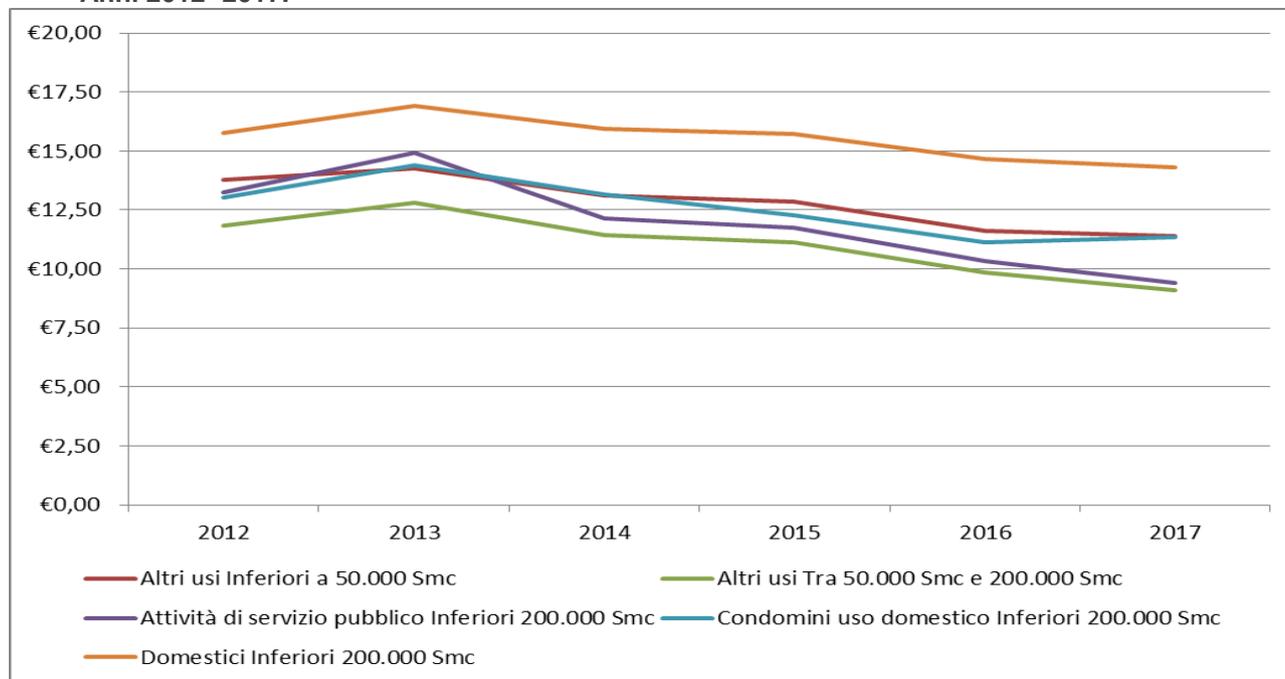
Numero offerte online siglate per anno	2017
Clienti domestici settore del gas naturale	4,1%

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



Il Grafico 5.7 descrive l'andamento dei prezzi al dettaglio del settore del gas naturale al netto delle imposte, accise e IVA nei diversi anni a partire dal 2012.

Grafico 5.7 Prezzi di vendita al dettaglio di gas naturale al netto di imposte, accise e IVA (€/GJ) – Anni 2012- 2017.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.



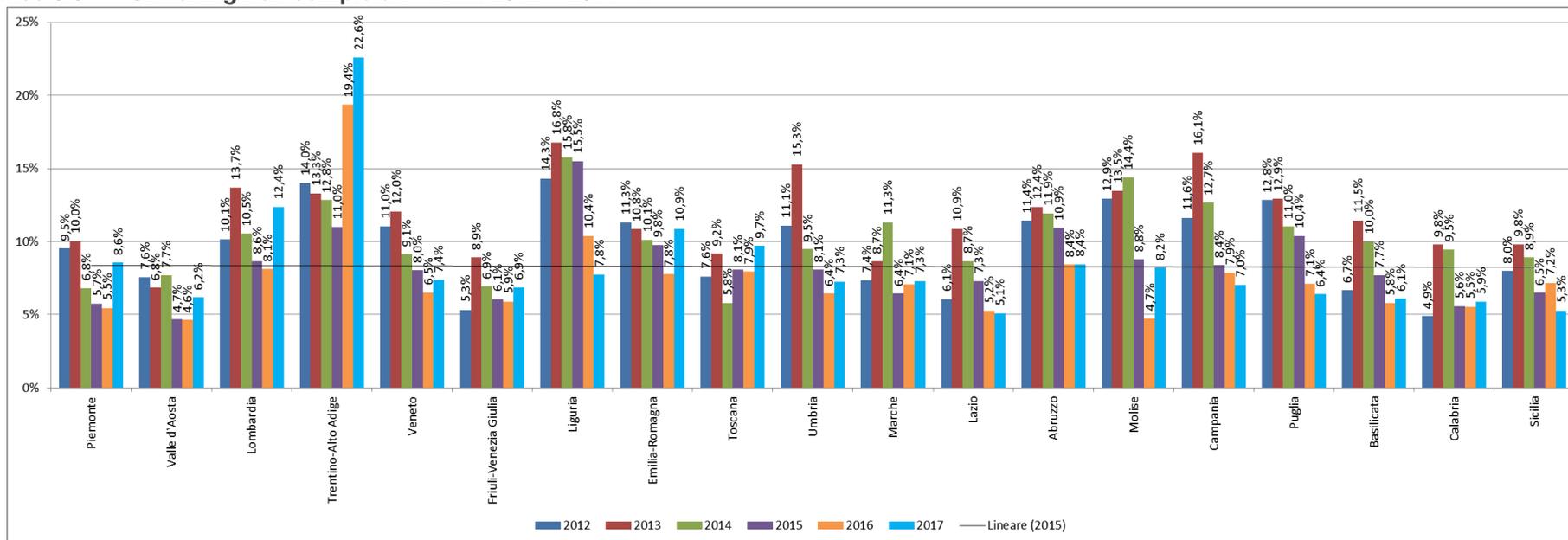
5.4. LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

In questa sezione vengono discussi, parimenti a quanto già effettuato per il settore elettrico, gli indicatori di qualità del servizio afferenti ad attività che concorrono a determinare l'esperienza dei clienti. Tra le sopramenzionate attività vengono considerate le informazioni circa gli *switching* non completati (si ricorda che, al momento, l'informazione è disponibile con esclusivo riferimento al settore del gas naturale), la messa a disposizione dei dati di misura nel caso di cambio di fornitore, i servizi di vendita e i servizi di distribuzione.

a. SWITCHING NON COMPLETATI

Questo indicatore è descritto nella presente area tematica in quanto contribuisce a determinare la potenziale insoddisfazione del cliente finale nell'ambito del processo di *switching* nonché, analogamente a quanto rappresentato dall'indicatore indisponibilità delle misure di *switching* entro le tempistiche descritto di seguito, la presenza di eventuali barriere all'entrata e il grado di efficienza delle imprese di distribuzione.

5.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

Grafico 5.8 Switching non completati – Anni 2012 – 2017¹⁴⁰.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

L'indicatore relativo agli *switching non completati* ha assunto a partire dal 2012 un andamento altalenante passando, in media, dal 9,7% (2012), allo 11,9% (2013), al 9,5% (2014), al 8,5% (2015), al 7,2% (2016), al 8,7% (2017).

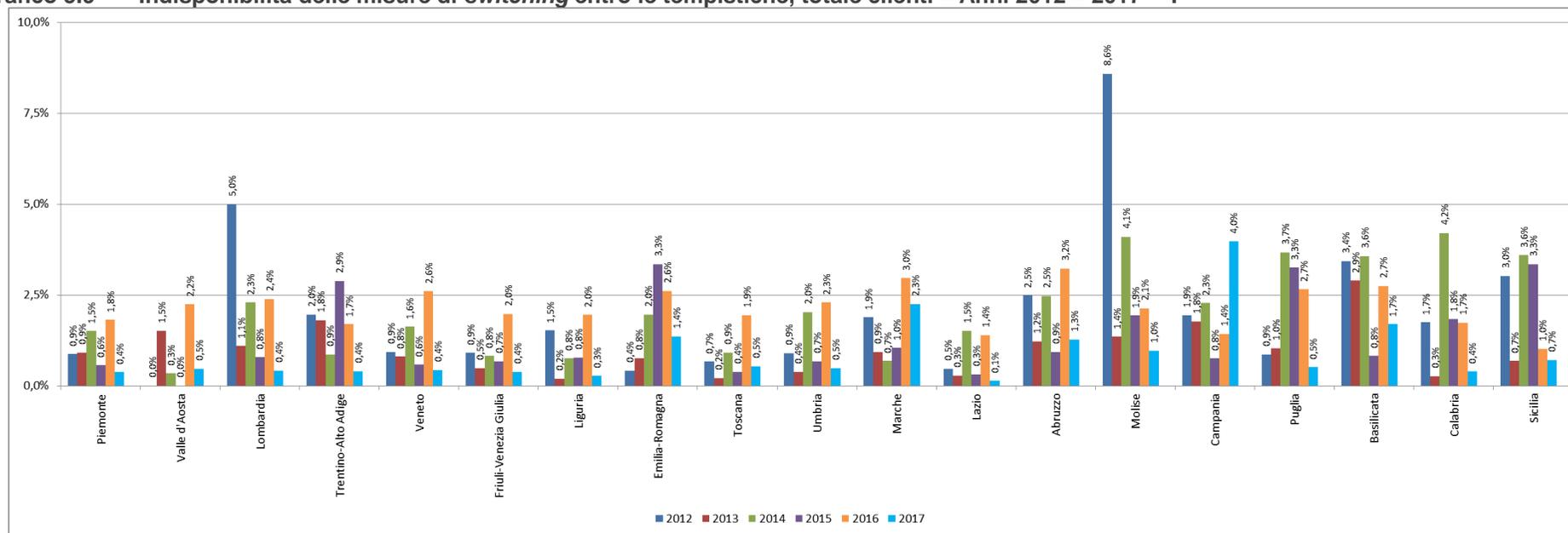
¹⁴⁰ La percentuale di switching non completati nella regione Trentino-Alto-Adige, con riferimento all'anno 2016, è imputabile principalmente a quanto dichiarato da una impresa di distribuzione di medie dimensioni.



b. *INDISPONIBILITÀ DELLE MISURE DI SWITCHING ENTRO LE TEMPISTICHE*

Come più ampiamente argomentato nella parte relativa al settore elettrico, l'indicatore *indisponibilità delle misure di switching entro le tempistiche* è stato considerato nella presente area tematica in quanto contribuisce a determinare la potenziale soddisfazione del cliente finale nell'ambito del processo di *switching*, nonché la presenza di eventuali barriere all'entrata e il grado di efficienza delle imprese di distribuzione.

5.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

Grafico 5.9 Indisponibilità delle misure di *switching* entro le tempistiche, totale clienti – Anni 2012 – 2017 ¹⁴¹.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

L'indicatore relativo all'indisponibilità delle misure di *switching* entro le tempistiche ha assunto a partire dal 2012 un andamento altalenante passando, in media, dal 1,9% (2012), allo 0,8% (2013), al 2,0% (2014), al 1,2% (2015), al 2,1% (2016), al 0,8% (2017).

¹⁴¹ L'incremento diffuso su tutto il territorio nazionale della percentuale di indisponibilità delle misure di *switching* entro le tempistiche con riferimento all'anno 2016 è imputabile principalmente a quanto dichiarato da 2 operatori.

c. CUSTOMER SATISFACTION

Gli indicatori relativi alla *customer satisfaction* forniscono informazioni relative alla qualità dei servizi di vendita e dei servizi telefonici offerti ai clienti finali, con particolare riguardo alla numerosità delle comunicazioni presentate dai clienti finali, alla loro gestione da parte dei venditori e delle prestazioni relative al servizio di *call center* messo a disposizione dei clienti finali.

Indicatori di qualità dei servizi di vendita

Un'indicazione rilevante circa il grado di soddisfazione dei clienti finali rispetto al servizio che ricevono è fornita, con riferimento al solo campione dei soggetti del monitoraggio *retail*, dai reclami che i medesimi clienti inoltrano nei confronti dei propri fornitori. Per una descrizione delle tabelle a riguardo si rinvia al paragrafo 4.4, in cui sono riportate le corrispondenti evidenze per il settore elettrico.

Tabella 5.15 Numero di reclami inviati ai venditori, clienti in bassa pressione – Anni 2012 - 2017¹⁴².

	Mercato libero	Servizio di tutela
2012	73.667	91.330
2013	87.519	98.032
2014	103.685	83.949
2015	88.793	70.352
2016	90.682	57.242
2017	121.294	75.609
Δ 2013-2012	+18,8%	+7,3%
Δ 2014-2013	+18,5%	-14,4%
Δ 2015-2014	-14,4%	-16,2%
Δ 2016-2015	+2,1%	-18,6%
Δ 2017-2016	+33,8%	+32,1%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

Tabella 5.16 Reclamosità dei clienti finali – Anni 2012 – 2017.

	Mercato libero	Servizio di tutela
2012	2,5%	0,6%
2013	2,2%	0,8%
2014	2,0%	0,7%
2015	1,5%	0,6%
2016	1,3%	0,6%
2017	1,3%	0,6%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

¹⁴² Con riferimento al 2014 sono in corso approfondimenti in merito ai dati comunicati da un operatore.

Tabella 5.17 Classificazione dei reclami dello Sportello – Anni 2012 – 2017.

		Mercato	Fatturazione	Contratti	Prezzi e tariffe	Altro
Mercato libero	2012	15,5%	48,3%	13,5%	0,9%	21,9%
	2013	24,8%	27,7%	14,0%	1,6%	31,9%
	2014	28,8%	32,0%	13,9%	0,9%	24,4%
	2015	21,8%	36,0%	17,4%	0,8%	24,1%
	2016	21,7%	27,3%	17,5%	1,0%	32,5%
Servizio di tutela	2012	0,9%	48,6%	10,1%	0,4%	40,0%
	2013	1,2%	45,3%	8,1%	0,4%	45,0%
	2014	1,2%	48,8%	9,2%	0,5%	40,3%
	2015	1,9%	46,4%	9,3%	0,8%	41,6%
	2016	2,5%	33,4%	8,1%	1,0%	55,1%
Totale	2012	12,1%	48,4%	12,7%	0,8%	26,1%
	2013	14,4%	35,4%	11,4%	1,1%	37,7%
	2014	19,5%	37,6%	12,3%	0,8%	29,7%
	2015	16,7%	38,5%	15,5%	0,8%	28,5%
	2016	17,2%	28,6%	15,6%	1,0%	37,6%

Fonte dati: ELABORAZIONI AUTORITÀ SU DATI DELLO SPORTELLLO.

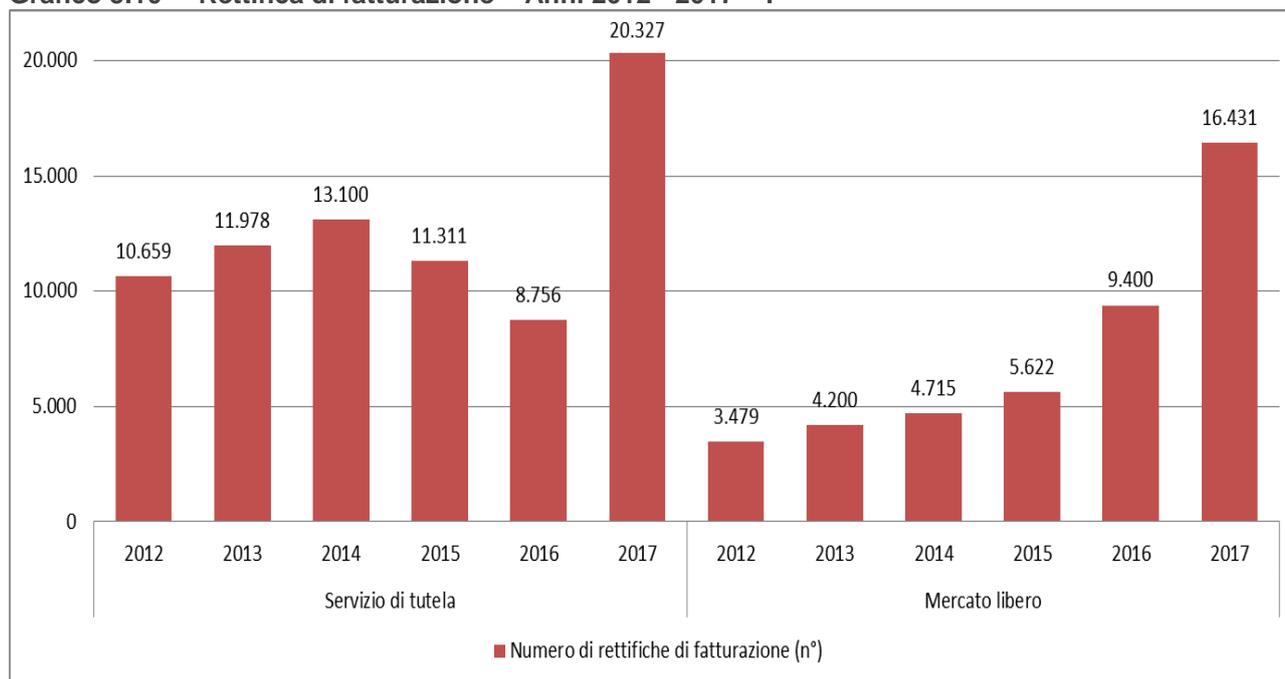
Per la ripartizione delle procedure speciali gestite dallo Sportello nel 2017 si rimanda a quanto già specificato al paragrafo 4.4.

Si precisa che oltre alle procedure speciali gestite dallo Sportello, il Servizio Conciliazione dell'Autorità ha ricevuto nel corso del 2017 oltre 3.700, con riferimento al settore del gas naturale, e oltre 500, con riferimento a clienti *dual fuel*, richieste di attivazione della procedura di conciliazione.

Il Grafico 5.10 riporta, distintamente per il mercato libero e per il servizio di tutela, il numero di rettifiche di fatturazione per il periodo 2012-2017 (rispetto ai rapporti precedentemente pubblicati non viene riportata più l'incidenza percentuale delle richieste che hanno effettivamente dato luogo a una rettifica della fattura, rispetto al totale delle richieste di rettifica presentate dai clienti in quanto l'informazione relativa al numero di richieste di rettifica di fatturazione non viene più acquisita)¹⁴³.

La Tabella 5.18 mostra invece l'andamento delle rettifiche di doppia fatturazione nel periodo 2012-2017 distinte per Servizio di tutela, mercato libero oltre che per totale mercato.

¹⁴³ Il venditore è tenuto a effettuare una verifica in merito alla richiesta formulata dal cliente - che esprime una lamentela relativa a presunti errori nella fatturazione del gas naturale - e inviare una risposta contenente l'esito delle verifiche effettuate; in caso venga ravvisato effettivamente un errore, la rettifica deve essere compiuta entro 90 giorni.

Grafico 5.10 Rettifica di fatturazione – Anni 2012 - 2017¹⁴⁴.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL TIQV.

Tabella 5.18 Rettifiche di doppia fatturazione – Anni 2012 – 2017.

	Mercato Libero	Servizio di Tutelata	TOTALE
2012	3.037	986	4.822
2013	2.911	849	4.322
2014	2.643	949	4.739
2015	2.344	924	3.779
2016	1.911	323	2.913
2017	1.322	223	1.920
Δ 2013- 2012	-4,1%	-13,9%	-10,4%
Δ 2014- 2013	-9,2%	+11,8%	+9,6%
Δ 2015- 2014	-11,3%	-2,6%	-20,3%
Δ 2016- 2015	-18,5%	-65,0%	-22,9%
Δ 2017- 2016	-30,8%	-31,0%	-34,1%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL TIQV.

¹⁴⁴ Per il mercato libero si rileva un incremento delle rettifiche di fatturazione con riferimento all'anno 2015. In seguito ad approfondimenti, un operatore ha comunicato la necessità di rettificare il dato dichiarato. Depurando i dati da quelli relativi a tale operatore, risulta che il fenomeno sia, con riferimento al mercato libero, in lieve aumento (17,3 % nel 2015).

Contratti contestati

La Tabella 5.19 riportano gli indicatori monitorati con riferimento al fenomeno dei contratti contestati. Per una descrizione degli indicatori è possibile consultare quanto indicato con riferimento al settore elettrico alla sezione 4.4.

Tabella 5.19 Indicatori contratti contestati ai sensi del TIRV – maggio–dicembre 2017.

		Contratti conclusi	Reclami ricevuti	Reclami accolti	Procedure ripristinatorie	Ripristini
Maggio – dicembre 2017	Domestici	822.340	827	734	317	95
	Condomini	5.790	2	2	2	-
	Altri usi	75.574	63	59	59	-
	Totale	903.704	892	795	378	95

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL TIRV.

Indicatori di qualità dei servizi telefonici

La Tabella 5.20 riporta la sintesi degli indicatori relativi all'*Accessibilità del servizio*, al Tempo medio di attesa e al livello del servizio nel settore del gas. Per una descrizione degli indicatori si rimanda al paragrafo 4.4.

Tabella 5.20 Indicatori di qualità del servizio telefonico – Anni 2012 – 2017.

Dato di base	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Accessibilità al servizio (%)	99,5%	99,2%	99,5%	99,5%	99,4%	99,6%
Standard generale *	AS ≥ 85%			AS ≥ 90%		AS ≥ 95%
Tempo medio di attesa (Secondi)	108,3	98,8	96,5	94,2	107	102,2
Standard generale *	TMA ≤ 240 secondi			TMA ≤ 200 secondi		TMA ≤ 180 secondi
Livello di servizio (%)	93,9%	94,3%	95,6%	95,9%	95,2%	95,6%
Standard generale *	LS ≥ 80%					LS ≥ 85%

*LIVELLO STANDARD GENERALE FISSATO AI SENSI DELL'ARTICOLO ART. 27 DEL TIQV.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL TIQV.

d. QUALITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE

La Tabella 5.21 riporta la sintesi degli indicatori relativi al *tempo medio di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici*, al *tempo medio di esecuzione di lavori semplici* e al *tempo medio di*



5.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

attivazione della fornitura a livello nazionale e per tipo di contatore¹⁴⁵. Si precisa che tutti gli indicatori monitorati fanno riferimento a prestazioni commerciali soggette, in base a quanto previsto dal RQDG, a standard specifico. Tali prestazioni devono singolarmente essere compiute nei tempi massimi previsti dalla regolazione e, qualora ciò non avvenga, l'impresa di distribuzione è tenuta a corrispondere un indennizzo al cliente richiedente la prestazione. In Appendice sono riportati i grafici concernenti il dettaglio regionale dei singoli indicatori per l'anno 2017.

¹⁴⁵ I dati, espressi in giorni lavorativi, sono comunicati dalle imprese distributrici distinguendo per classe del gruppo di misura installato presso l'utente: in particolare, viene fornito il dettaglio per utenti con gruppo di misura fino a G6, tra G10 e G25 e oltre G40.

Tabella 5.21 Tempi medi nazionali di preventivazione, di attivazione e di esecuzione lavori semplici per tipo di contatore – Anni 2012-2017.

Dato di base	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	Utenti BP fino G6						Utenti BP tra G10 e G25						Utenti BP oltre G40					
Tempo medio di preventivazione di lavori semplici (Giorni lavorativi)	5,3	5,1	5,4	5,8	6,4	5,8	6,5	6,1	6,5	6,4	7	6,2	7,9	5,9	6,9	7,3	8,2	8,1
Standard (tempo max)	15						15						15					
Tempo medio di esecuzione di lavori semplici (Giorni lavorativi)	5,2	4,9	5,1	5,9	6,3	6,4	5,3	5,1	5,3	6,1	5,7	5,6	6,5	5,6	5,7	6,2	4,8	6,2
Standard (tempo max)	10						10						15		10			
Tempo medio di attivazione della fornitura (Giorni lavorativi)	3,6	3,4	3,2	3,2	3,2	3,1	4,2	3,6	3,5	3,4	3,3	3,2	3,8	3,6	3,5	3,3	3,5	3,4
Standard (tempo max)	10						10						15		10			

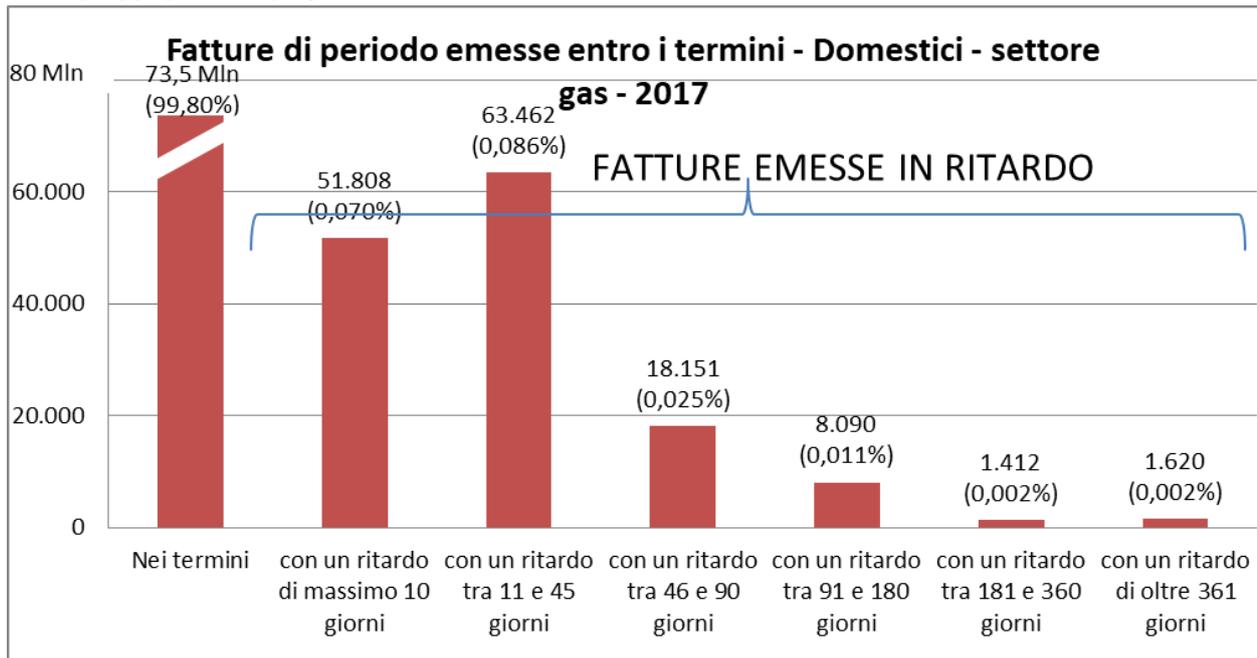
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL RQDG.

e. QUALITÀ DELLA FATTURAZIONE

Con riferimento alla descrizione degli indicatori afferenti al fenomeno della qualità della fatturazione per il settore del gas naturale, si rimanda al paragrafo 4.4.

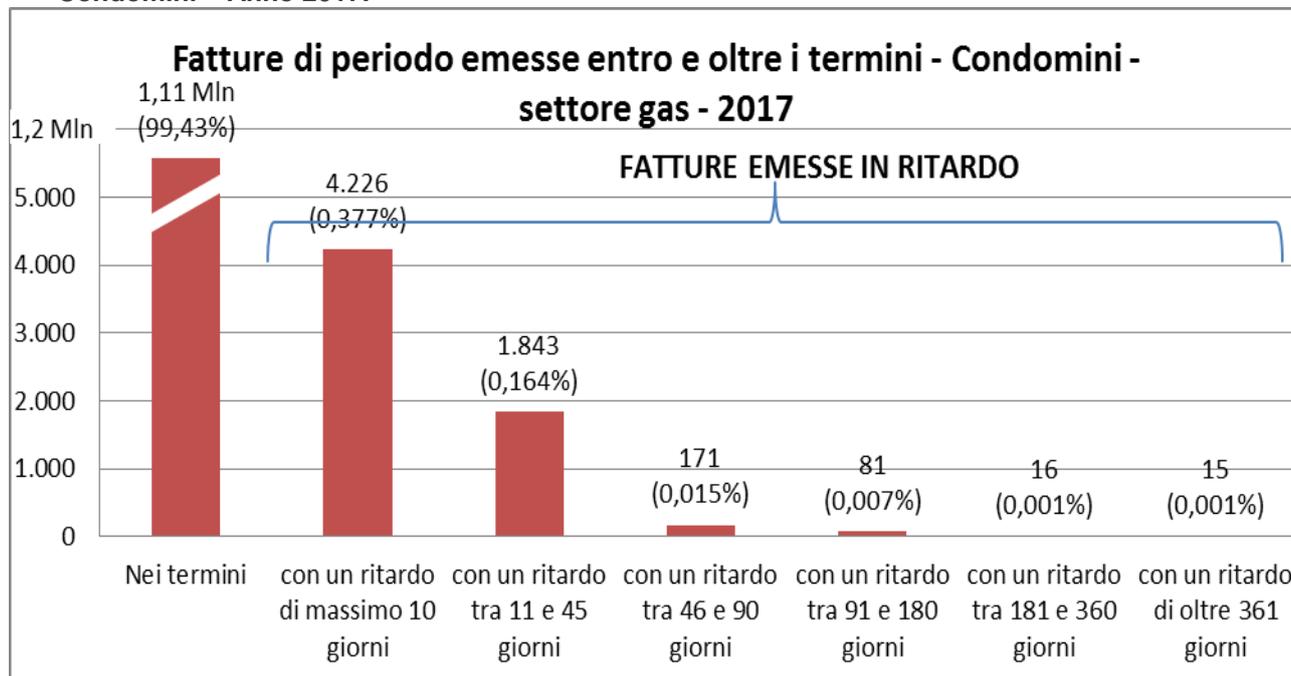
Tempi di emissione delle fatture di periodo

Grafico 5.11 Tempi di emissione delle fatture di periodo di gas naturale per fascia di ritardo – Domestici – Anno 2017.



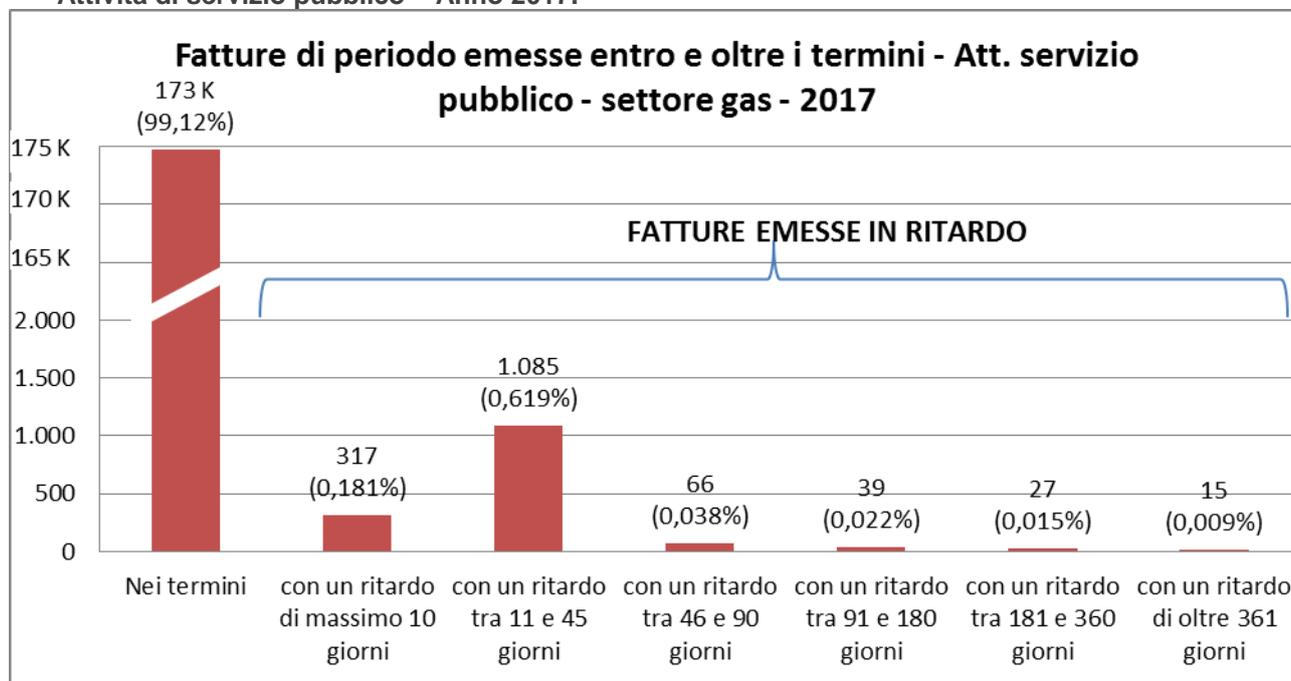
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Grafico 5.12 Tempi di emissione delle fatture di periodo di gas naturale per fascia di ritardo – Condomini – Anno 2017.



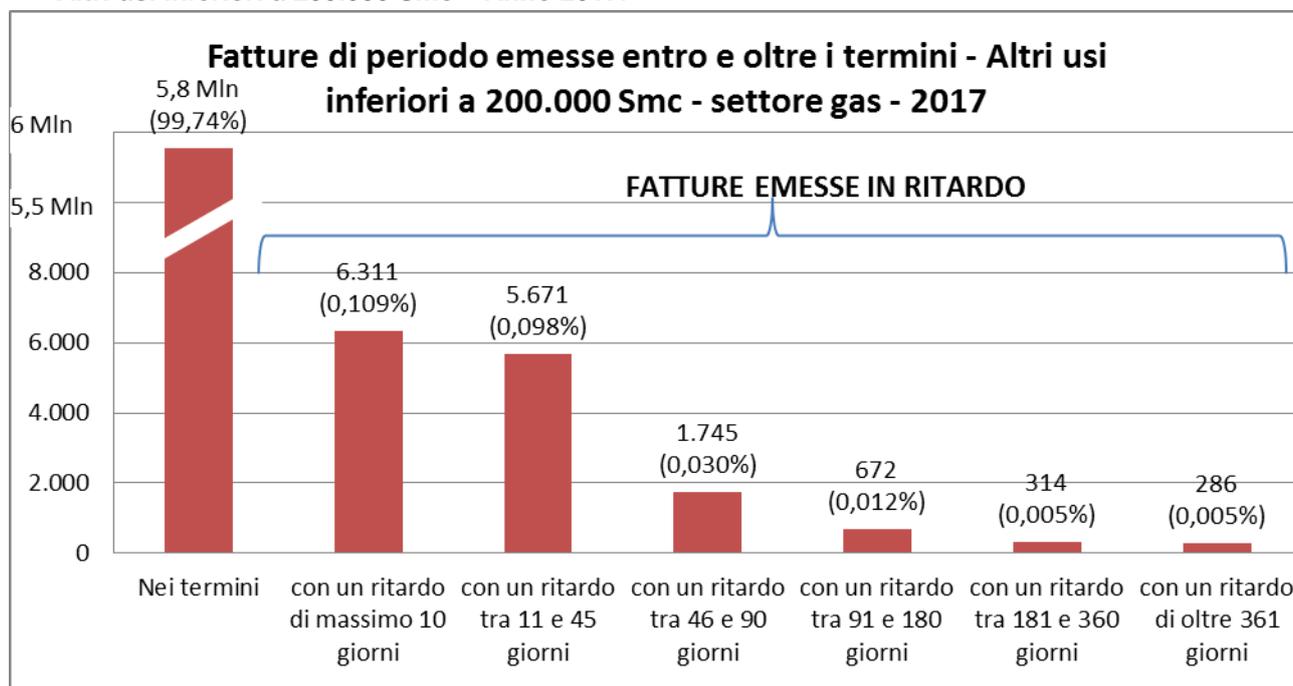
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Grafico 5.13 Tempi di emissione delle fatture di periodo di gas naturale per fascia di ritardo – Attività di servizio pubblico – Anno 2017.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Grafico 5.14 Tempi di emissione delle fatture di periodo di gas naturale per fascia di ritardo – Altri usi inferiori a 200.000 Smc – Anno 2017.



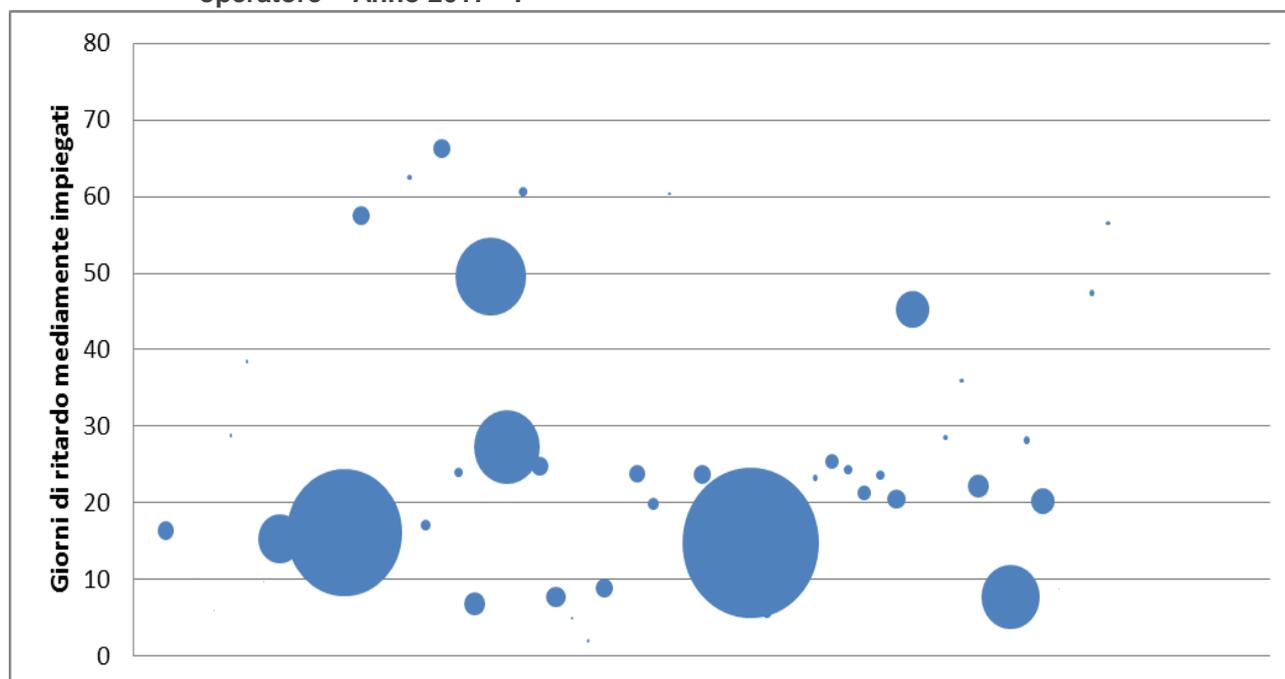
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Tabella 5.22 Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di periodo calcolati per ciascun venditore, per tipologia di utenza – Anno 2017.

TIPO UTENZA	Tempi per l'emissione delle fatture di periodo da ciascun venditore	
Domestici Inferiori 200.000 Smc	MAX	33,7
	MEDIO	9,4
	MIN	1,6
Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	MAX	34,7
	MEDIO	16,0
	MIN	1,6
Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc	MAX	43,1
	MEDIO	12,1
	MIN	1,4
Altri usi Inferiori a 200.000 Smc	MAX	32,3
	MEDIO	13,0
	MIN	1,5
TOTALE	MAX	33,7
	MEDIO	9,7
	MIN	1,9

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Grafico 5.15 Ritardi medi nell'emissione delle fatture di periodo e incidenza dei ritardi per operatore – Anno 2017¹⁴⁶.



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Tabella 5.23 Evoluzione temporale ritardi per trimestre – Anno 2017.

	Primo trimestre 2017	Secondo trimestre 2017	Terzo trimestre 2017	Quarto trimestre 2017
Fatture di periodo emesse oltre i termini	0,22%	0,28%	0,18%	0,17%
Ritardo medio (n° giorni)	35	22	33	42

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

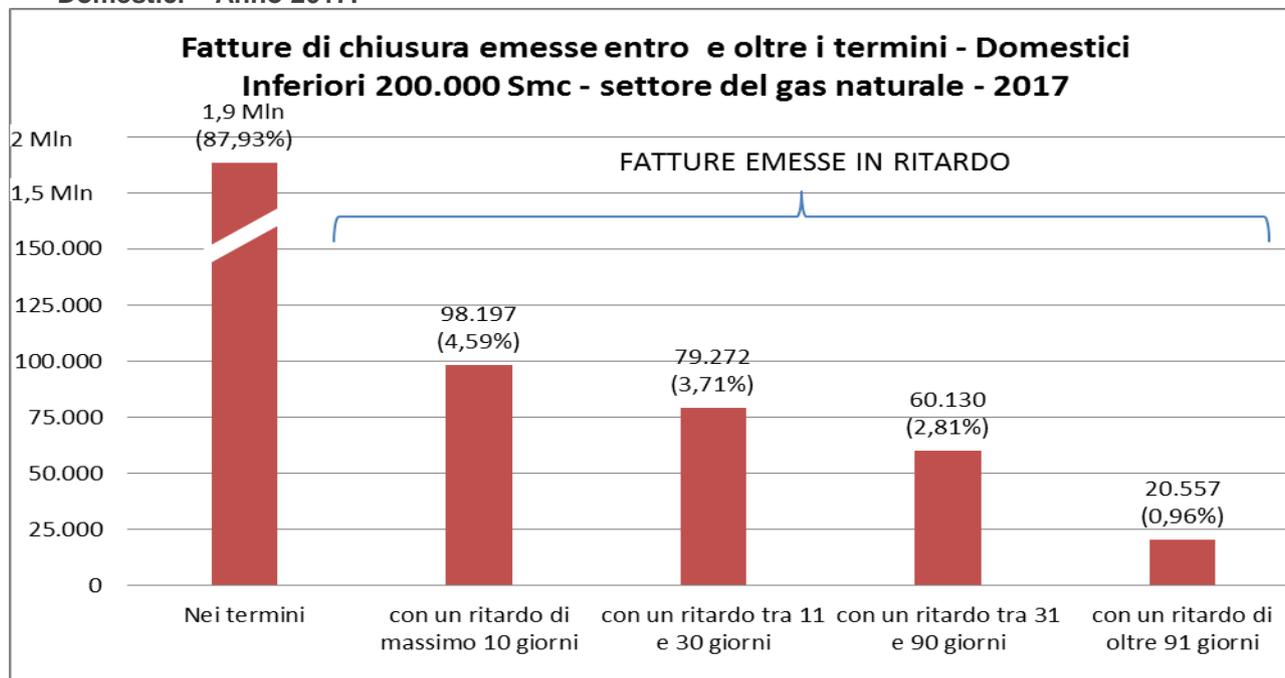
In base alle rilevazioni dell'Autorità in merito, sono stati finora accertati, a seguito del mancato rispetto dei termini di emissione delle fatture di periodo ai sensi del TIF, un numero di indennizzi maturati a seguito delle fatture di periodo in ritardo pari a circa 167.400 corrispondenti a un importo complessivo di più di € 1,9 mln. A fronte di un numero di indennizzi effettivamente erogati pari a circa 76.000 corrispondenti a un ammontare complessivo di più di € 1 Mln.

Si segnala che nel corso del 2017 sono stati in parte erogati anche indennizzi maturati nel 2016, ai sensi dei termini previsti dalla disciplina vigente.

¹⁴⁶Fuori dall'area visualizzata dal grafico vi è un operatore di medie dimensioni con 105 giorni di ritardo mediamente registrati per il 0,01% delle fatture emesse.

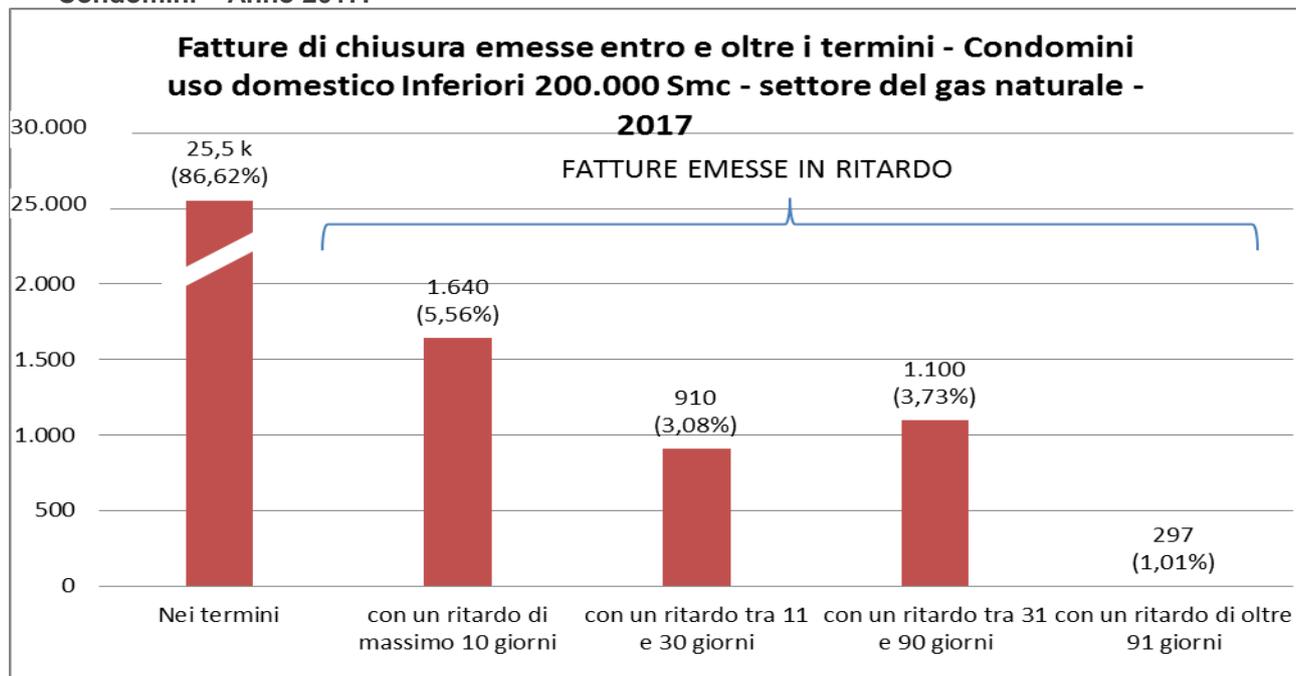
Tempi di emissione delle fatture di chiusura

Grafico 5.16 Tempi di emissione delle fatture di chiusura di gas naturale per fascia di ritardo – Domestici – Anno 2017.



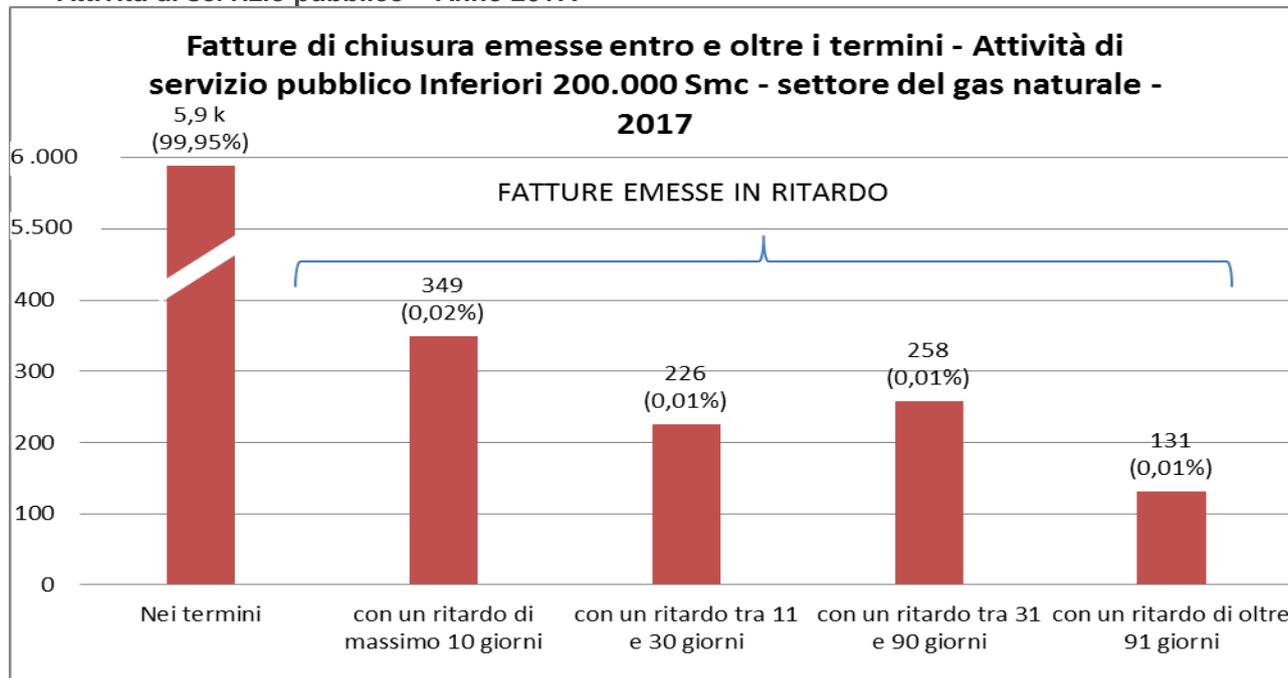
FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Grafico 5.17 Tempi di emissione delle fatture di chiusura di gas naturale per fascia di ritardo – Condomini – Anno 2017.



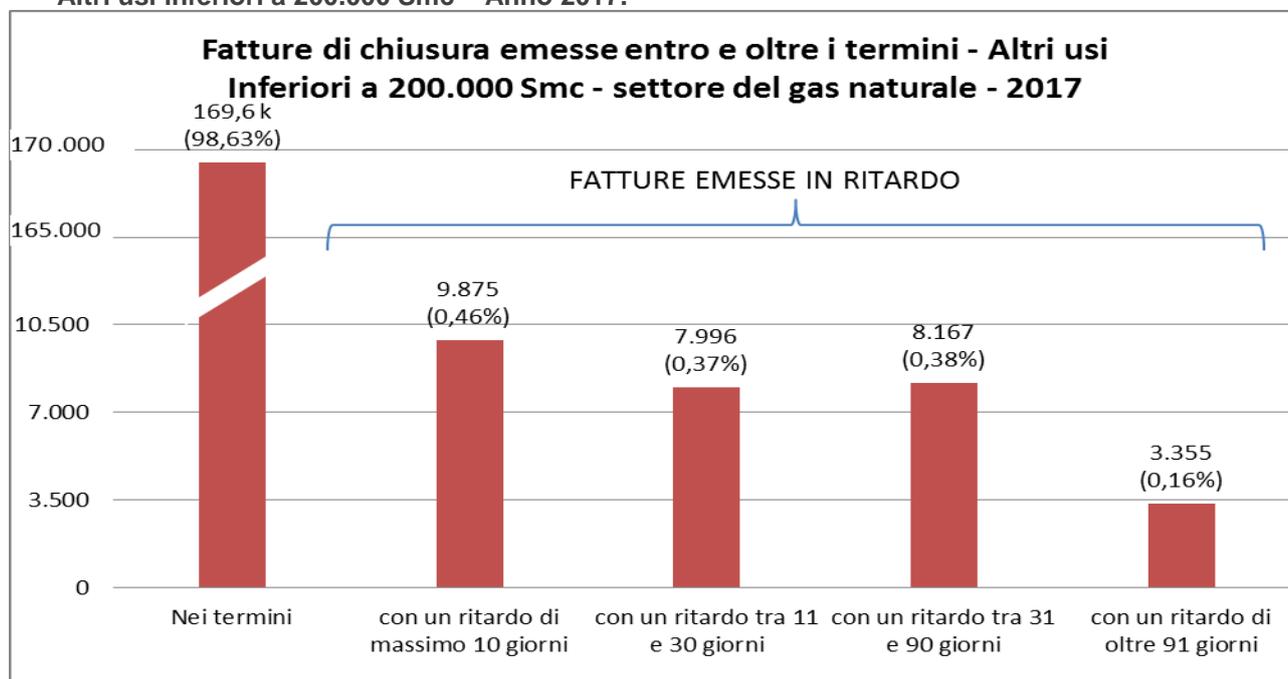
FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Grafico 5.18 Tempi di emissione delle fatture di chiusura di gas naturale per fascia di ritardo – Attività di servizio pubblico – Anno 2017.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Grafico 5.19 Tempi di emissione delle fatture di chiusura di gas naturale per fascia di ritardo – Altri usi inferiori a 200.000 Smc – Anno 2017.



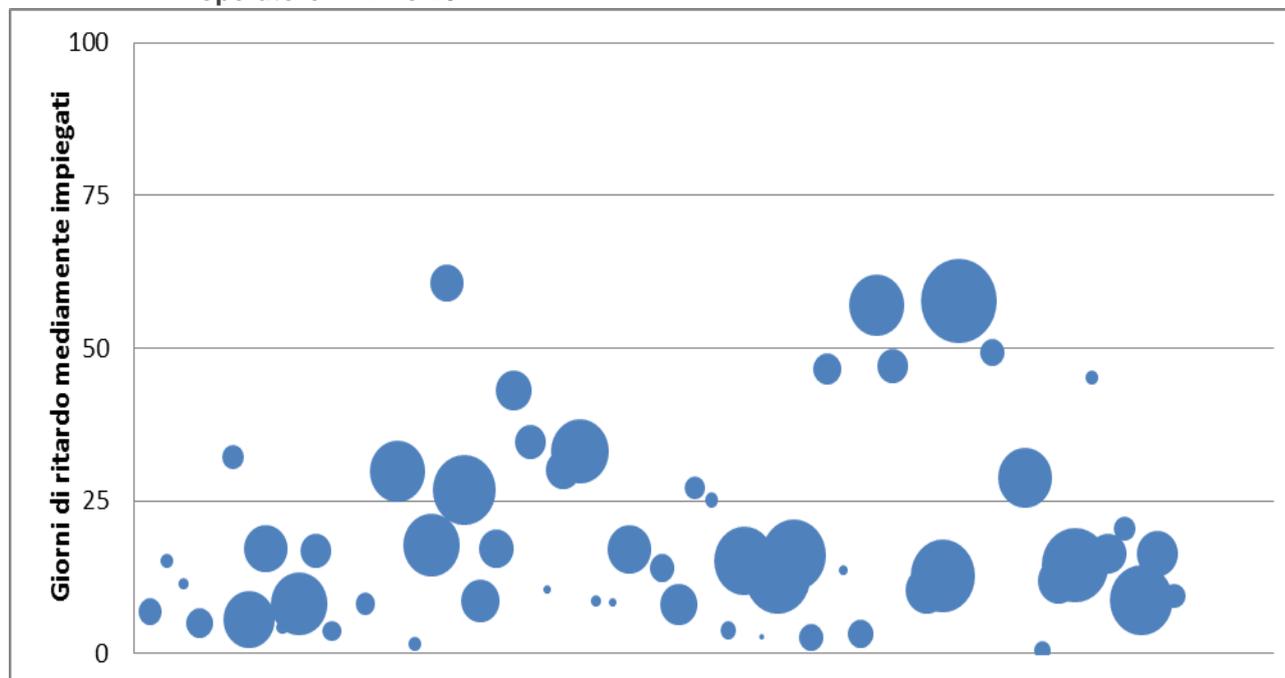
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Tabella 5.24 Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di chiusura calcolati per ciascun venditore, per tipologia di utenza – Anno 2017.

TIPO UTENZA	Tempi per l'emissione delle fatture di periodo da ciascun venditore	
Domestici Inferiori 200.000 Smc	MAX	76,0
	MEDIO	25,5
	MIN	7,2
Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	MAX	81,8
	MEDIO	28,7
	MIN	4,5
Att. di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc	MAX	119,5
	MEDIO	30,5
	MIN	11,5
Altri usi Inferiori a 200.000 Smc	MAX	120,1
	MEDIO	28,5
	MIN	8,9
TOTALE	MAX	78,1
	MEDIO	25,8
	MIN	7,3

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Grafico 5.20 Ritardi medi nell'emissione delle fatture di chiusura e incidenza dei ritardi per operatore – Anno 2017¹⁴⁷.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

¹⁴⁷Fuori dall'area visualizzata dal grafico vi è un operatore di medie dimensioni con 476 giorni di ritardo mediamente registrati per il 5,46% delle fatture emesse.

Tabella 5.25 Evoluzione temporale ritardi per trimestre – Anni 2015-2017.

Anno	Trimestre	Fatture di chiusura emesse oltre i termini	Ritardo medio (n° giorni)
2015	Primo trimestre 2015	22,35%	71,94
	Secondo trimestre 2015	18,90%	53,04
	Terzo trimestre 2015	22,51%	39,74
	Quarto trimestre 2015	16,21%	54,33
2016	Primo trimestre 2016	20,55%	26,3
	Secondo trimestre 2016	16,68%	27,38
	Terzo trimestre 2016	12,92%	53,98
	Quarto trimestre 2016	9,00%	84,98
2017	Primo trimestre 2017	8,60%	48,99
	Secondo trimestre 2017	12,05%	40,08
	Terzo trimestre 2017	5,93%	52,91
	Quarto trimestre 2017	3,81%	51,98

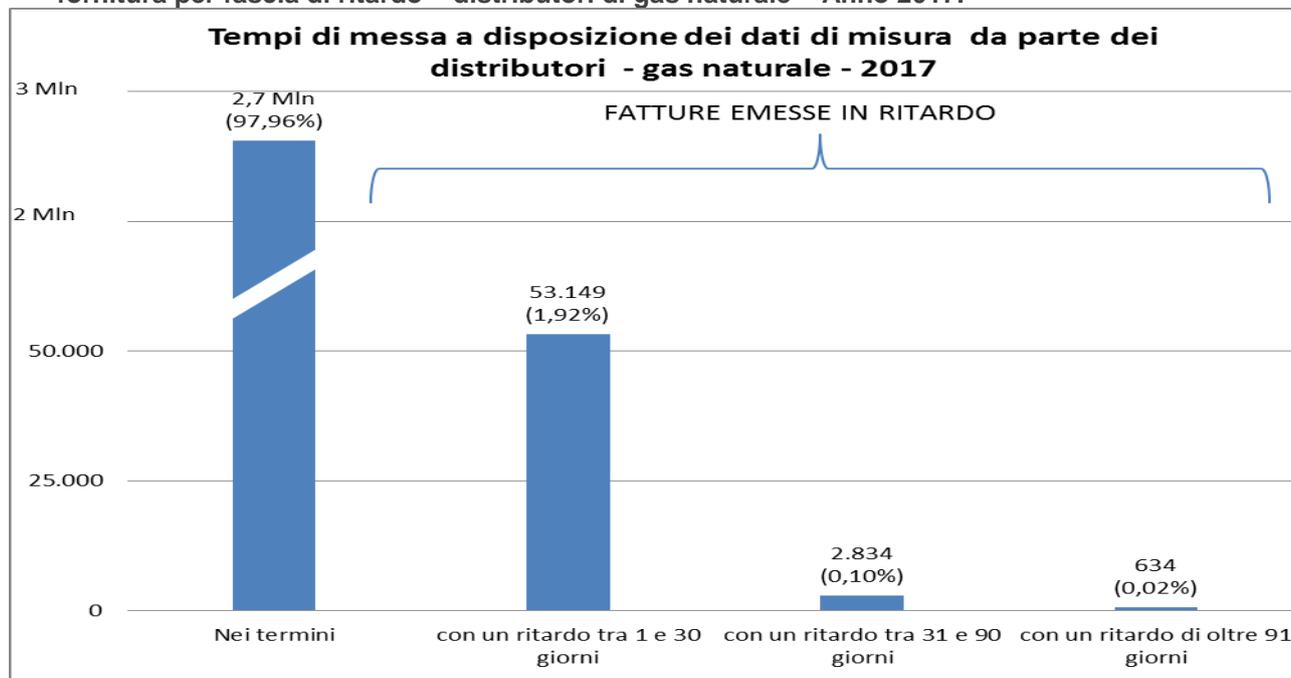
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

In base alle rilevazioni dell'Autorità in merito, sono stati finora accertati tra luglio 2016 e dicembre 2017, a seguito del mancato rispetto dei termini di emissione delle fatture di chiusura ai sensi del TIF, un numero di indennizzi maturati per oltre 822.000 casi, corrispondenti a un importo complessivo di più di € 2,5 Mln. A fronte dei quali è stata finora rendicontata l'effettiva erogazione degli indennizzi per quasi 289.000 casi corrispondenti a un ammontare complessivo di circa € 2,5 Mln (99,7% del maturato).

Si segnala che nel corso del 2017 sono stati in parte erogati anche indennizzi maturati nel 2016, come previsto dalla disciplina vigente.

Tempi di messa a disposizione dei dati di misura da parte dei distributori in occasione della cessazione della fornitura

Grafico 5.21 Tempi di messa a disposizione dei dati di misura in occasione della cessazione della fornitura per fascia di ritardo – distributori di gas naturale – Anno 2017.

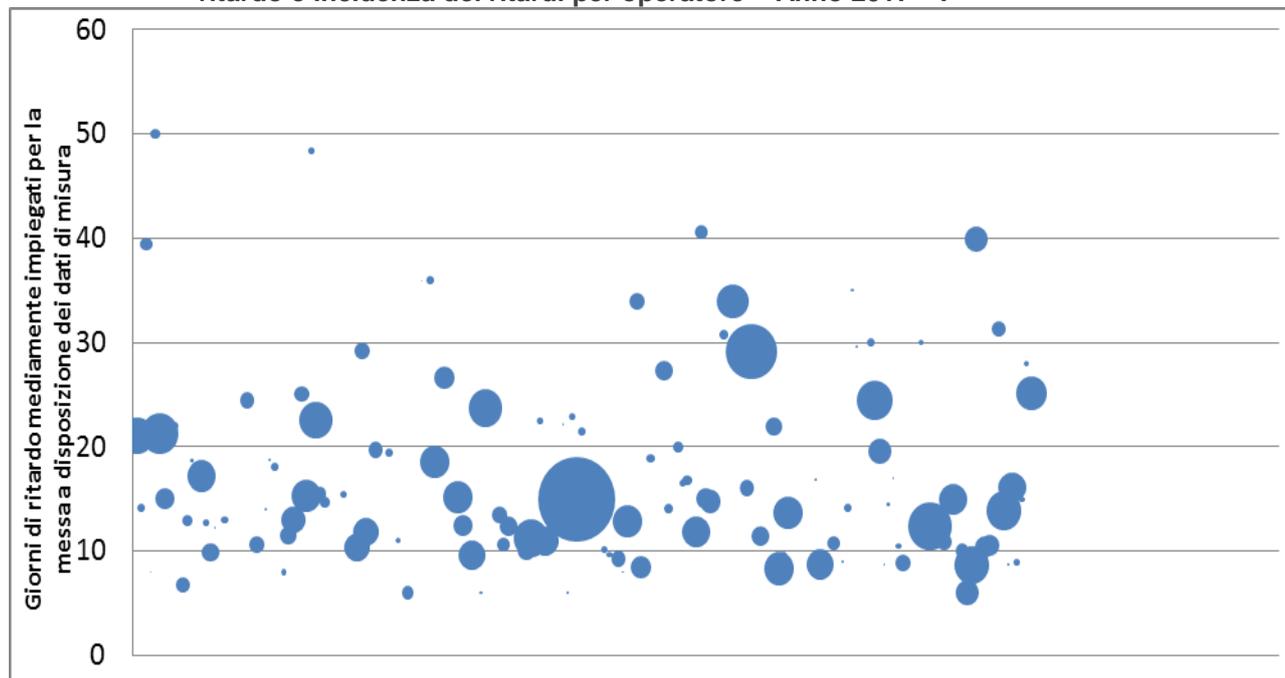


Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Tabella 5.26 Tempi mediamente impiegati per la messa a disposizione dei dati di misura da parte di ciascun distributore – Anno 2017.

Tempi impiegati per la messa a disposizione dei dati di misura da parte di ciascun distributore	
MAX	603,0
MEDIO	5,3
MIN	0,0006

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Grafico 5.22 Giorni mediamente impiegati per la messa a disposizione dei dati di misura in ritardo e incidenza dei ritardi per operatore – Anno 2017¹⁴⁸.

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Tabella 5.27 Evoluzione dell'incidenza dei ritardi rispetto al totale per tipo di dati di misura – Anni 2015-17.

Incidenza dei ritardi rispetto al totale dei dati misura messi a disposizione per tipo di dati di misura			
Tipo Dati Misura	2015	2016	2017
Autoletture validate	9,85%	3,29%	3,52%
Dati di misura effettivi	14,93%	1,88%	1,71%
Dati di misura stimati dal DISTRIBUTORE	28,32%	3,76%	2,94%

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

In base alle rilevazioni dell'Autorità in merito, sono stati finora accertati, a seguito del mancato rispetto dei termini di emissione delle fatture di chiusura ai sensi del TIF, nel periodo luglio 2016-dicembre 2017:

- oltre 13.000 casi in cui il cliente finale ha maturato il diritto all'indennizzo, corrispondenti a un importo complessivo di oltre € 460.000;
- oltre 132.000 casi in cui il venditore ha maturato il diritto all'indennizzo da parte dell'impresa distributrice, corrispondenti a un importo complessivo di quasi € 366.000.

A fronte di questi, anche considerando i tempi per il riconoscimento di tali indennizzi¹⁴⁹ sono stati finora accertati indennizzi effettivamente erogati dalle imprese distributrici:

¹⁴⁸ Fuori dall'area visualizzata dal grafico vi è un operatore di medio-piccole dimensioni, con 174 giorni mediamente impiegati per lo 0,04% delle fatture emesse.

¹⁴⁹ Vedi nota 51.



5.4 LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE

- a favore del cliente finale, circa 4.900 indennizzi, corrispondenti a un ammontare complessivo di più di € 172.000 (37% del maturato);
- a favore del venditore, circa 38.500, corrispondenti a un ammontare complessivo di circa € 261.000 Mln (71% del maturato).

Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi

Tabella 5.28 Fatture per tipo di consumi contabilizzati, tipo di utenza– Anno 2017.

Tipo di fatture	Tipologia di cliente	Fatture con consumi misti	Fatture con consumi effettivi	Fatture con consumi stimati
Fatture di chiusura 2017	Domestici Inferiori 200.000 Smc	19,9%	38,1%	42,0%
	Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	8,5%	77,9%	13,6%
	Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc	14,4%	59,7%	25,8%
	Altri usi Inferiori a 200.000 Smc	14,4%	28,6%	57,0%
Fatture di periodo 2017	Domestici Inferiori 200.000 Smc	27,6%	19,5%	52,9%
	Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	16,4%	58,5%	25,2%
	Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc	19,9%	34,5%	45,7%
	Altri usi Inferiori a 200.000 Smc	22,0%	32,0%	46,0%

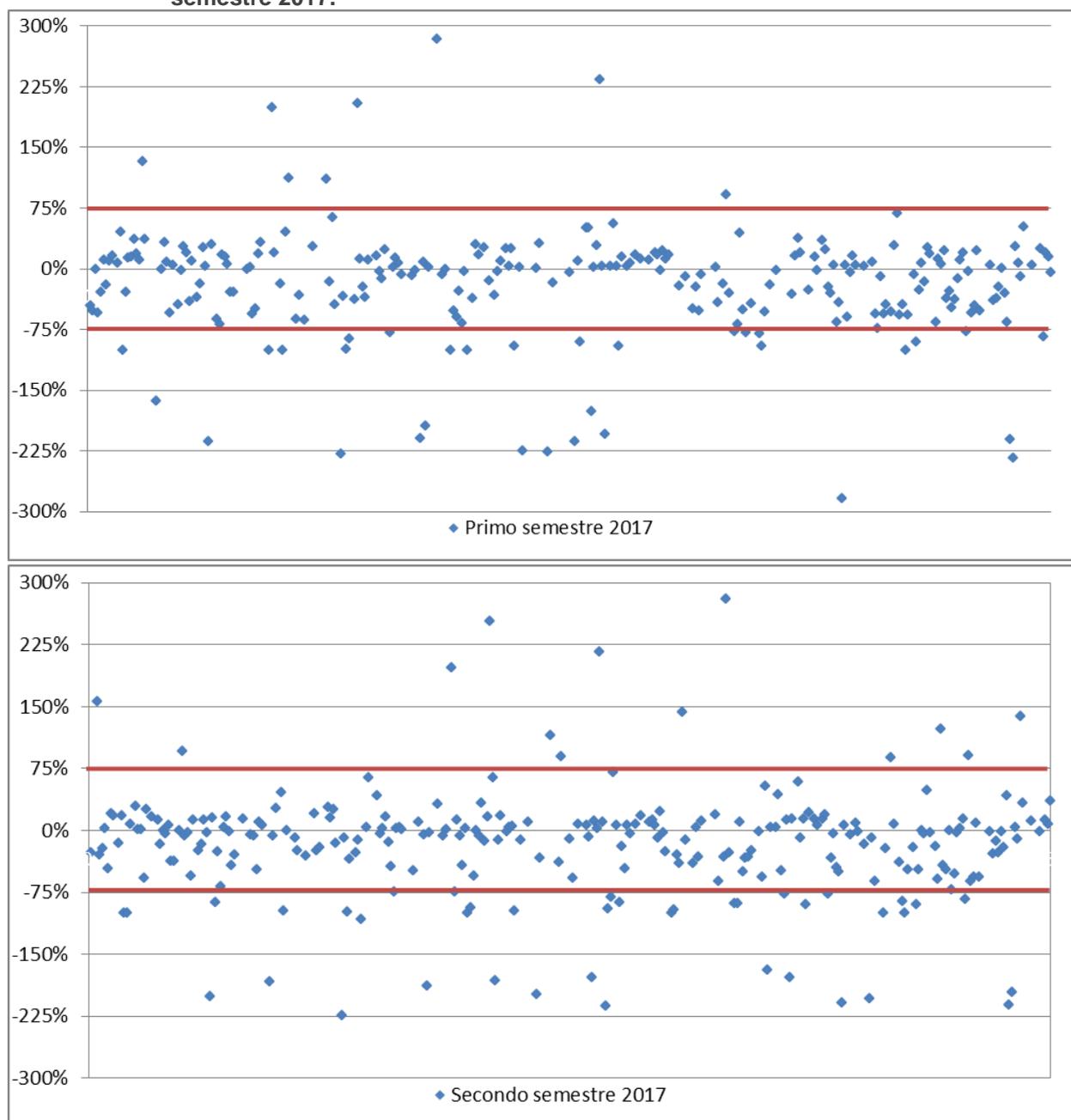
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Tabella 5.29 Percentuale di operatori che non hanno rispettato lo standard generale di qualità dei consumi stimati – Anno 2017.

	I semestre 2017	II semestre 2017	TOTALE 2017
% operatori che hanno sovrastimato	5,3%	5,7%	4,5%
% operatori che hanno sottostimato	11,2%	13,0%	12,1%
% operatori che non hanno rispettato lo standard generale ex art. 10 del TIF	16,5%	18,7%	16,7%

Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.

Grafico 5.23 Incidenza dei consumi stimati rispetto ai consumi effettivi - Standard generali per la quantificazione dei consumi stimati settore gas naturale – Primo* e secondo** semestre 2017.



* Non sono visualizzati nell'area del grafico gli esercenti che presentano dei valori eccedenti il 300%, pari a 9 , o inferiori al -300%, pari a 2.

** Non sono visualizzati nell'area del grafico gli esercenti che presentano dei valori eccedenti il 300%, pari a 5 , o inferiori al -300%, pari a 3.

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIF.



5.5. MOROSITÀ

Anche per il settore del gas il fenomeno della morosità è analizzato dai punti di vista della *Dimensione e distribuzione della morosità* e dell'*Incidenza della morosità ed esigibilità del credito*. Per una breve introduzione a tali tematiche si faccia riferimento a quanto indicato alla sezione 4.5 per il settore elettrico.

Il processo di sospensione della fornitura per morosità nel settore del gas naturale

La regolazione dell'Autorità in tema di morosità definisce, anche con riferimento al gas naturale, le procedure per la sospensione della fornitura¹⁵⁰. Nella fattispecie, la regolazione vigente disciplina:

- l'istituto della costituzione in mora mediante la quale, anche a garanzia del cliente finale, sono previsti specifici obblighi informativi (secondo determinate tempistiche) nei confronti dei clienti finali e di comportamento in capo al venditore;
- per i clienti finali disalimentabili, la chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità e, in determinati casi, l'istituto dell'interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna¹⁵¹.

Si precisa tuttavia il settore del gas presenta alcune peculiarità, anche tecnologiche, che rispetto a quanto accade in quello elettrico limitano il ricorso alla sospensione della fornitura per morosità quale strumento di tutela del credito (in particolare, ad esempio, rispetto al settore elettrico vi è un ridotto grado di accessibilità dei misuratori, comunque non ancora telegestiti, e la regolamentazione prevede dei limiti al numero di sospensioni mensili attuabili dalle imprese di distribuzione di gas naturale). Una corretta interpretazione delle tabelle relative al fenomeno della morosità per i due settori non può dunque non tenere conto di dette differenze nei settori oggetto di analisi, in ragione della quale i dati del settore del gas naturale sconterebbero una minore efficacia della gestione della

¹⁵⁰ Per quanto concerne il settore del gas naturale, con l'Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2011, n. 99/11 recante Testo integrato Morosità Gas (TIMG), l'Autorità ha definito la disciplina applicabile in caso di morosità per i clienti finali disalimentabili e non disalimentabili specificando le attività in capo alle imprese di distribuzione e di vendita.

¹⁵¹ L'articolo 10 del TIMG prevede che, qualora la chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità (ossia l'azione finalizzata alla sospensione temporanea della fornitura senza interruzione del servizio di distribuzione, consistente in una delle seguenti operazioni:

- a. chiusura da remoto o in loco dell'elettro-valvola di intercettazione del flusso del gas in caso di punto di riconsegna telegestito;
- b. chiusura in loco e sigillatura della valvola posta a monte del misuratore, in caso di punto di riconsegna non telegestito;
- c. altra operazione equivalente) dia esito negativo sia possibile richiedere, in caso siano rispettate determinate condizioni di fattibilità tecnica ed economica, l'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna (ossia l'azione finalizzata alla sospensione della fornitura attraverso l'azione diretta sull'allacciamento che alimenta l'impianto del cliente finale).



morosità. Di seguito si riportano le analisi relative alla dimensione e alla distribuzione del fenomeno della morosità. In Appendice (sezione 2.3) si riportano approfondimenti relativi a:

- le richieste di sospensione effettive rispetto ai punti serviti, differenziate a livello territoriale e tra mercato libero e Servizio di tutela;
- le sospensioni da eseguire rispetto ai punti serviti, differenziate a livello territoriale e tra mercato libero e Servizio di tutela;
- le richieste di sospensione revocate per pagamento e riattivazioni rispetto ai punti serviti, differenziate a livello territoriale e tra mercato libero e Servizio di tutela;
- il tasso di efficacia della sospensione differenziato a livello territoriale per macroarea e per regione.

Gli indicatori analizzati

Per una breve descrizione degli indicatori analizzati si può fare riferimento a quanto riportato nella sezione 4.5 per il settore elettrico.

a. Dimensione e distribuzione della morosità

La distribuzione del fenomeno della morosità è stata rappresentata considerando le richieste di sospensione effettive. In merito, la Tabella 5.30 evidenzia che il fenomeno della morosità, o quanto meno il ricorso allo strumento di sospensione da parte dei venditori, sembra crescere all'aumentare della dimensione del cliente finale.

Tabella 5.30 Richieste di sospensione effettive – Anni 2012 – 2017.

Richieste di sospensione al netto delle revocate per errore	Clienti domestici		Condomini uso domestico		Altri usi inferiori a 50.000 Smc	Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc
	Servizio di tutela	Libero	Servizio di tutela	Libero	Complessivo	Complessivo
Anno 2012						
Numero di richieste (migliaia)	174,6	173,2	4,0	1,2	49,8	n.d.
% rispetto al numero di PdR serviti	1,2%	5,6%	3,9%	1,6%	4,9%	n.d.
Anno 2013						
Numero di richieste (migliaia)	160,1	200,3	11,7	2,1	49,5	0,5
% rispetto al numero di PdR serviti	1,1%	4,9%	10,5%	5,5%	4,6%	4,1%
Anno 2014						
Numero di richieste (migliaia)	238,0	283,0	7,5	2,5	58,3	0,5
% rispetto al numero di PdR serviti	1,8%	5,5%	7,3%	5,5%	5,7%	4,0%
Anno 2015						
Numero di richieste (migliaia)	190,0	337,8	5,8	3,6	59,6	1,1
% rispetto al numero di PdR serviti	1,6%	5,8%	11,6%	3,9%	6,0%	9,9%
Anno 2016						
Numero di richieste (migliaia)	125,6	318,4	3,9	7,5	50,1	0,6
% rispetto al numero di PdR serviti	1,1%	4,7%	4,5%	10,8%	4,9%	5,0%
Anno 2017						
Numero di richieste (migliaia)	119,7	343,8	2,7	3,8	50,0	0,6
% rispetto al numero di PdR serviti	1,2%	4,2%	3,5%	4,5%	4,9%	4,4%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

b. Efficacia delle richieste di sospensione per morosità

La Tabella 5.31 riporta l'esito delle richieste di sospensione e riattivazione a livello nazionale per gli anni dal 2012 al 2017. Diversamente, in Tabella 5.32 è riportato il tasso di efficacia della richiesta di sospensione nell'indurre il consumatore moroso a pagare il proprio debito, espresso dalla somma delle richieste di sospensione revocate per pagamento e delle riattivazioni rapportate alle richieste di sospensione effettive negli anni dal 2012 al 2017.

Tabella 5.31 Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni – Anni 2012 – 2017.

Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni rispetto ai PdP serviti	Domestici Inferiori 200.000 Smc		Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc		Altri usi Inferiori a 50.000 Smc	Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc
	Servizio di tutela	Libero	Servizio di tutela	Libero	Complessivo	Complessivo
Anno 2012						
Richieste di sospensioni rispetto ai PdR serviti	1,8%	6,2%	4,4%	2,0%	5,9%	14,0%
di cui:						
- Revocate per motivi diversi dal pagamento	0,6%	0,6%	0,4%	0,4%	1,1%	23,2%
- Revocate per pagamento	0,3%	1,1%	1,1%	0,5%	0,9%	2,3%
- da eseguire	0,9%	4,5%	2,9%	1,2%	4,0%	n.d.
Riattivazioni rispetto ai PdR serviti	0,4%	0,9%	1,6%	0,9%	1,3%	1,5%
Tasso di efficacia della sospensione	59,6%	35,0%	68,2%	82,1%	44,5%	n.d.
Anno 2013						
Richieste di sospensioni rispetto ai PdR serviti	2,1%	5,8%	11,1%	6,6%	6,2%	6,5%
di cui:						
- Revocate per motivi diversi dal pagamento	0,9%	0,9%	0,6%	1,1%	1,6%	2,5%
- Revocate per pagamento	0,3%	0,8%	3,2%	1,1%	0,9%	1,5%
- da eseguire	0,8%	4,1%	7,4%	4,4%	3,7%	2,6%
Riattivazioni rispetto ai PdR serviti	0,4%	1,1%	2,6%	2,3%	1,2%	1,8%
Tasso di efficacia della sospensione	62,6%	38,6%	55,1%	61,8%	45,2%	80,4%
Anno 2014						
Richieste di sospensioni rispetto ai PdR serviti	2,4%	6,2%	8,0%	6,58%	6,8%	6,1%
di cui:						
- Revocate per motivi diversi dal pagamento	0,6%	0,790%	0,6%	1,04%	1,1%	2,1%
- Revocate per pagamento	0,2%	0,880%	1,0%	1,2%	1,0%	2,0%
- da eseguire	1,6%	4,570%	6,3%	4,37%	4,7%	2,0%
Riattivazioni rispetto ai PdR serviti	0,4%	1,0%	2,5%	2,0%	1,2%	1,3%
Tasso di efficacia della sospensione	35,7%	34,8%	47,7%	57,0%	38,5%	81,3%
Anno 2015						
Richieste di sospensioni rispetto ai PdR serviti	2,4%	6,5%	9,9%	6,0%	7,2%	17,8%
di cui:						
- Revocate per motivi diversi dal pagamento	0,9%	0,8%	1,9%	1,0%	1,3%	7,8%

Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni rispetto ai PdP serviti	Domestici Inferiori 200.000 Smc		Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc		Altri usi Inferiori a 50.000 Smc	Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc
	Servizio di tutela	Libero	Servizio di tutela	Libero	Complessi vo	Complessi vo
- Revocate per pagamento	0,2%	1,1%	1,5%	1,4%	1,2%	4,0%
- da eseguire	1,3%	4,7%	6,4%	3,6%	4,7%	6,0%
Riattivazioni rispetto ai PdR serviti	0,4%	0,9%	2,9%	1,7%	4,7%	6,0%
Tasso di efficacia della sospensione	44,1%	35,5%	55,3%	61,0%	43,4%	91,1%
Anno 2016						
Richieste di sospensioni rispetto ai PdR serviti	1,6%	5,2%	5,3%	11,3%	5,7%	5,5%
di cui:						
- Revocate per motivi diversi dal pagamento	0,5%	0,4%	0,8%	0,5%	0,7%	0,6%
- Revocate per pagamento	0,1%	0,4%	0,6%	2,7%	0,8%	1,4%
- da eseguire	0,9%	4,3%	3,9%	8,1%	4,2%	3,6%
Riattivazioni rispetto ai PdR serviti	0,3%	0,7%	1,5%	3,1%	1,1%	1,6%
Tasso di efficacia della sospensione	42,7%	23,8%	46,1%	53,7%	36,7%	60,2%
Anno 2017						
Richieste di sospensioni rispetto ai PdR serviti	1,8%	4,7%	4,2%	5,0%	5,6%	4,9%
di cui:						
- Revocate per motivi diversi dal pagamento	0,6%	0,4%	0,7%	0,5%	0,7%	0,5%
- Revocate per pagamento	0,1%	0,3%	0,4%	0,5%	0,7%	0,7%
- da eseguire	1,0%	3,9%	3,1%	4,0%	4,2%	3,7%
Riattivazioni rispetto ai PdR serviti	0,3%	0,7%	1,4%	1,1%	1,0%	0,9%
Tasso di efficacia della sospensione	40,8%	23,0%	50,5%	34,5%	34,3%	36,7%

FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Tabella 5.32 Tasso di efficacia delle richieste di sospensione – Anni 2012 – 2017.

Elaborazioni degli esiti	Clienti domestici		Condomini uso domestico		Altri usi Inferiori a 50.000 Smc	Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc
	Servizio di tutela	Libero	Servizio di tutela	Libero	Complessivo	Complessivo
Anno 2012						
Richieste revocate per pagamento rispetto alle sospensioni effettive	24,5%	19,0%	27,5%	28,2%	18,3%	n.d.
Richieste da eseguire rispetto alle sospensioni effettive	75,5%	81,0%	72,5%	71,8%	80,0%	n.d.
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti rispetto alle sospensioni effettive	35,0%	16,0%	40,7%	54,0%	25,5%	n.d.
Tasso di successo	59,6%	35,0%	68,2%	82,1%	43,8%	n.d.
Anno 2013						
Richieste revocate per pagamento rispetto alle sospensioni effettive	30,4%	17,2%	30,0%	19,7%	19,6%	37,0%
Richieste da eseguire rispetto alle sospensioni effettive	78,1%	82,8%	70,0%	80,3%	80,4%	63,0%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti rispetto alle sospensioni effettive	37,6%	21,6%	25,1%	42,5%	25,9%	43,8%
Tasso di successo	67,9%	38,8%	55,1%	62,3%	45,5%	80,8%
Anno 2014						
Richieste revocate per pagamento rispetto alle sospensioni effettive	12,8%	16,2%	14,1%	21,2%	16,7%	48,8%
Richieste da eseguire rispetto alle sospensioni effettive	87,2%	83,8%	85,9%	78,8%	83,3%	51,2%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti rispetto alle sospensioni effettive	22,9%	18,6%	33,6%	35,8%	21,7%	32,5%
Tasso di successo	35,7%	34,8%	47,7%	57,0%	38,5%	81,3%
Anno 2015						
Richieste revocate per pagamento rispetto alle sospensioni effettive	15,9%	19,1%	18,9%	28,2%	21,2%	34,6%
Richieste da eseguire rispetto alle sospensioni effettive	84,1%	80,9%	81,1%	71,8%	78,8%	65,4%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti rispetto alle sospensioni effettive	28,2%	16,4%	36,4%	32,8%	22,1%	56,5%
Tasso di successo	44,1%	35,5%	55,3%	61,0%	43,4%	91,1%
Anno 2016						
Richieste revocate per pagamento rispetto alle sospensioni effettive	13,1%	8,9%	13,0%	24,8%	15,3%	28,3%
Richieste da eseguire rispetto alle sospensioni effettive	86,9%	91,1%	87,0%	75,2%	84,7%	71,7%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti rispetto alle sospensioni effettive	29,6%	14,9%	33,2%	29,0%	21,4%	31,9%
Tasso di successo	42,7%	23,8%	46,1%	53,7%	36,7%	60,2%
Anno 2017						
Richieste revocate per pagamento rispetto alle sospensioni effettive	11,6%	7,1%	11,5%	10,8%	13,5%	16,4%
Richieste da eseguire rispetto alle	88,4%	92,9%	88,5%	89,2%	86,5%	83,6%

sospensioni effettive						
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti rispetto alle sospensioni effettive	29,2%	16,0%	38,9%	23,7%	20,7%	20,3%
Tasso di successo	40,8%	23,0%	50,5%	34,5%	34,3%	36,7%

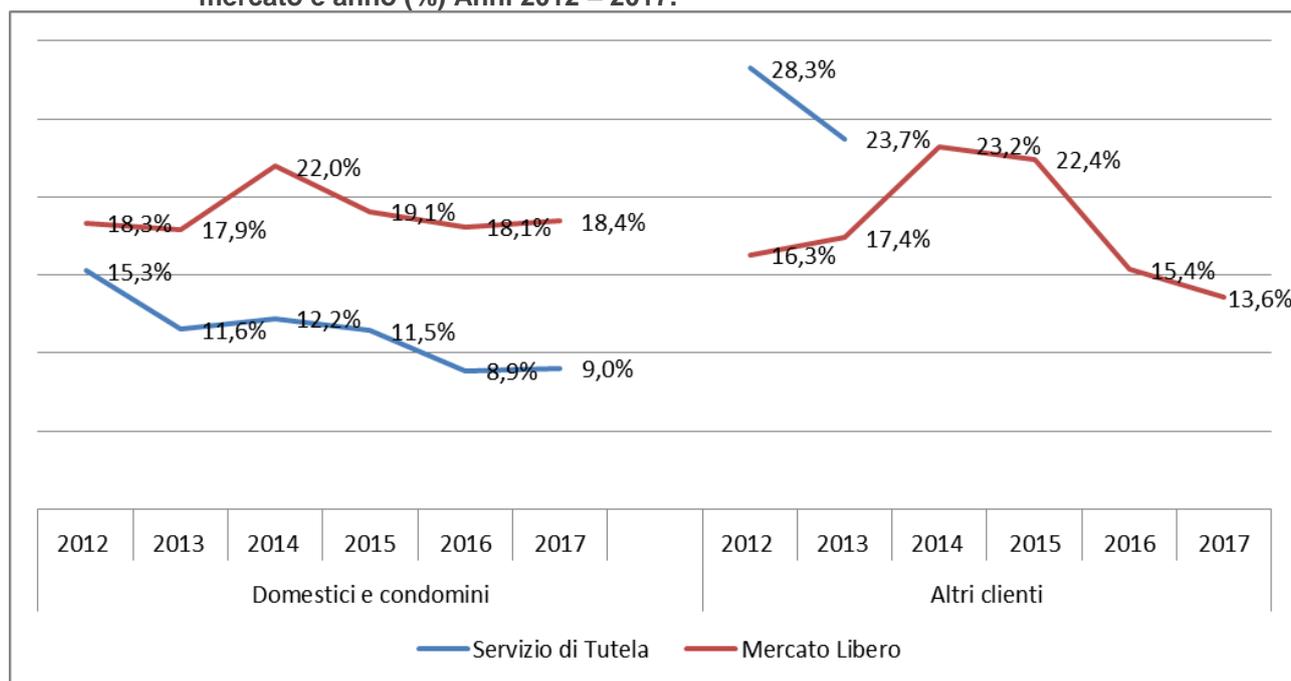
FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

c. Incidenza della morosità ed esigibilità del credito

Come per il settore elettrico, anche per il gas viene valutato l'impatto che il fenomeno della morosità ha sui venditori. Per una descrizione degli indicatori utilizzati si può fare riferimento a quanto indicato nella sezione 4.5.

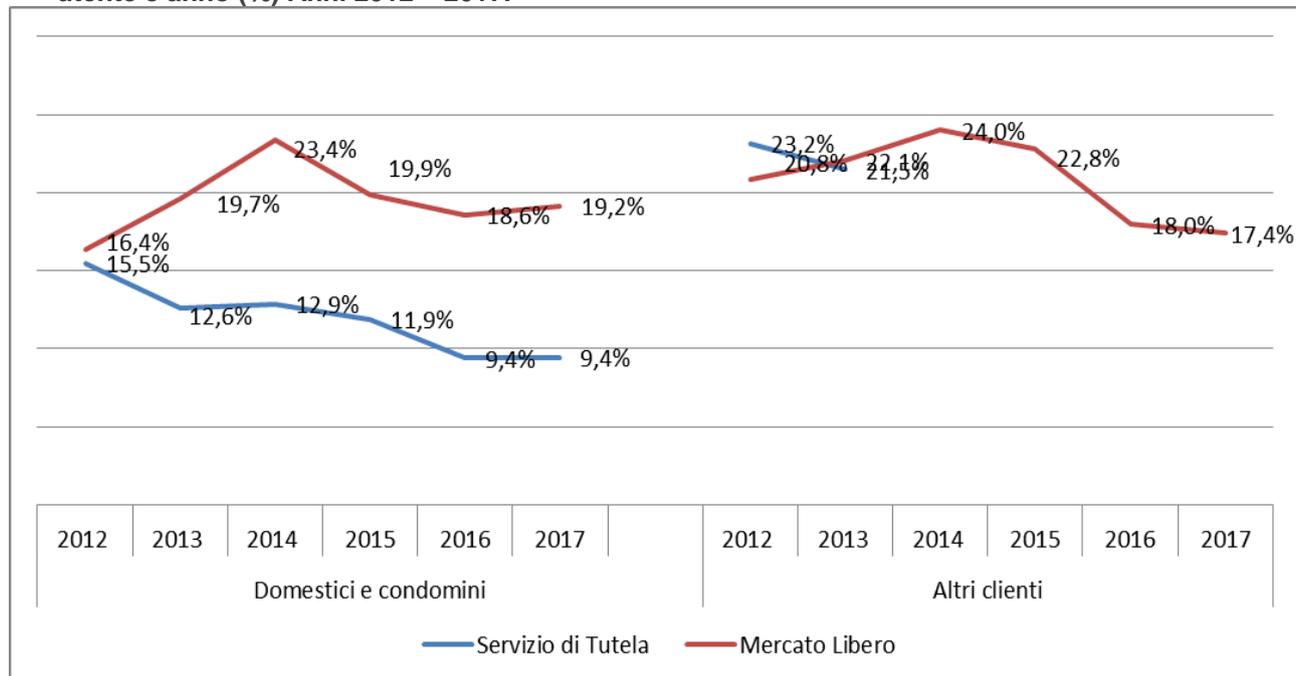
Nei seguenti Grafico 5.24, Grafico 5.25, Grafico 5.26 e Grafico 5.28, sono inclusi nella classe di clienti "Domestici e condomini" i clienti domestici < 200.000 Smc e i condomini uso domestico < 200.000 Smc. Diversamente la classe "Altri clienti" comprende i clienti altri usi < 50.000 Smc, altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc e attività di servizio pubblico < 200.000 Smc.

Grafico 5.24 Quota dei clienti finali inadempienti su numero di PdR serviti per tipo di utente, mercato e anno (%) Anni 2012 – 2017.



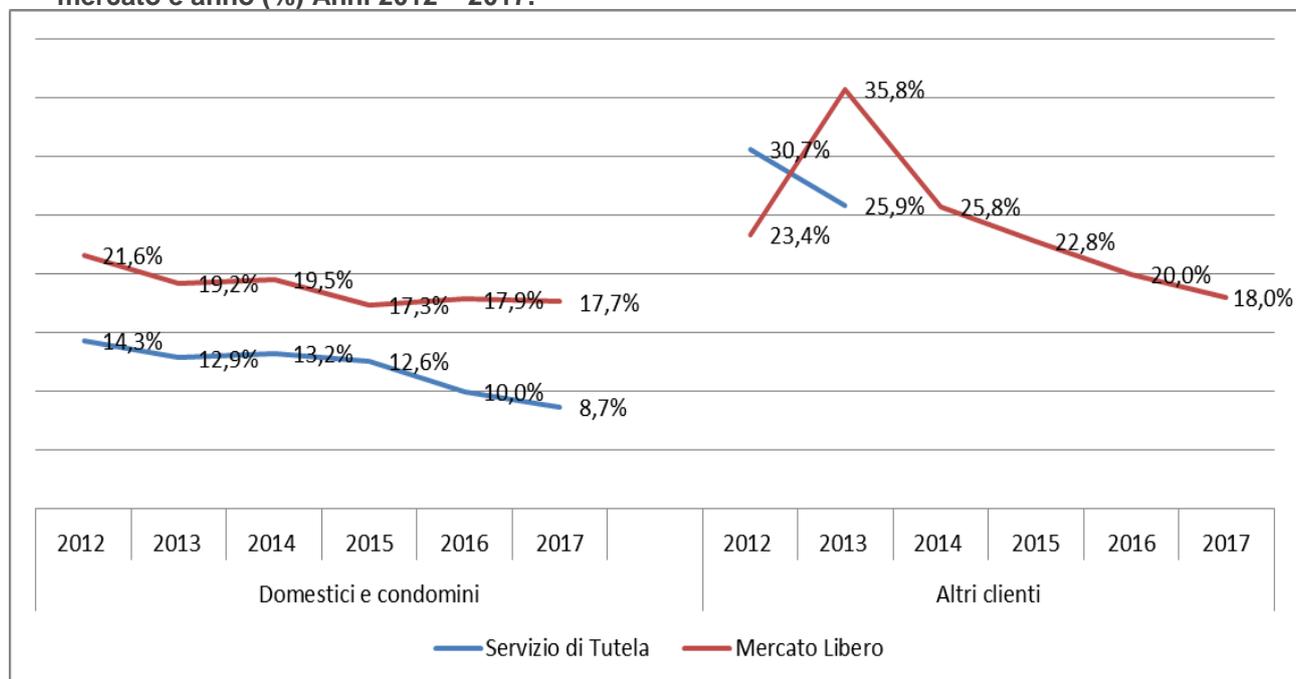
FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico 5.25 Quota di clienti finali inadempienti rispetto al numero di fatture per tipo di mercato, utente e anno (%) Anni 2012 – 2017.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico 5.26 Quota degli importi con termini di pagamento non rispettati per tipo di utente, mercato e anno (%) Anni 2012 – 2017.

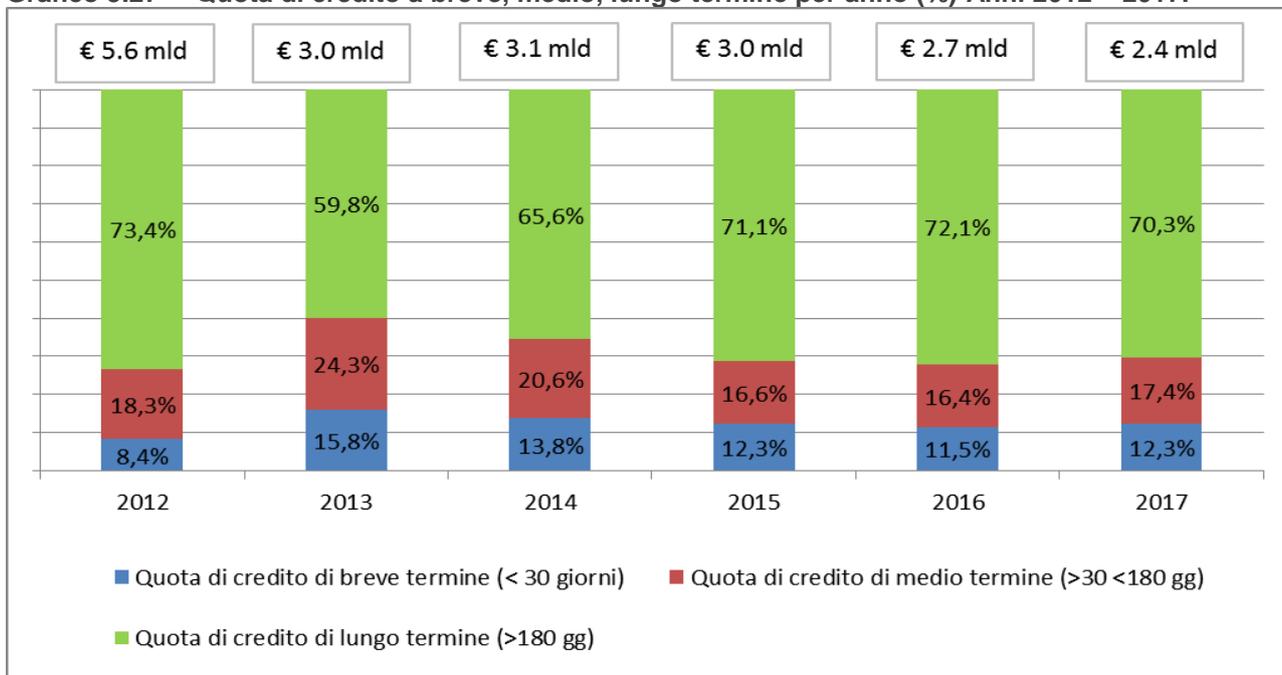


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Il Grafico 5.27 e il Grafico 5.28 mostrano come viene ripartito il credito in essere, non ancora dichiarato svalutato, relativo a fatture scadute (e non incassate) da non oltre trenta giorni (breve

termine) da più di trenta e non oltre centoottanta giorni (medio termine) e da più di centoottanta giorni.

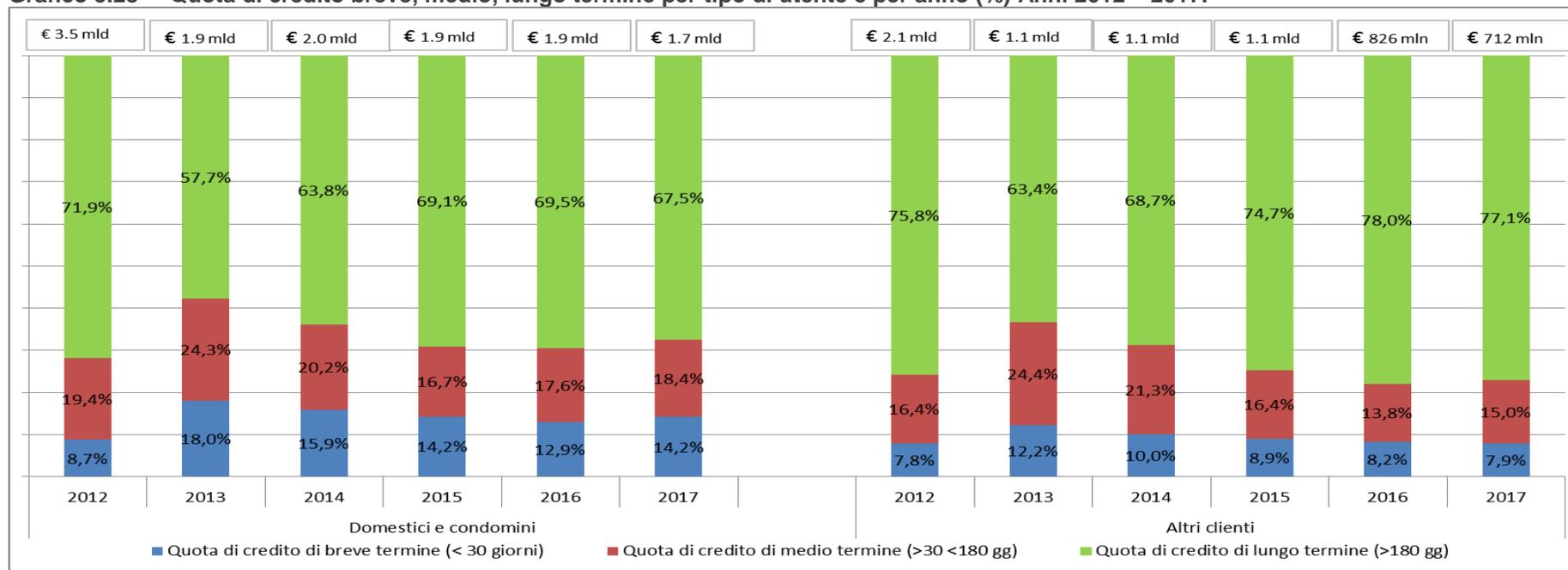
Grafico 5.27 Quota di credito a breve, medio, lungo termine per anno (%) Anni 2012 – 2017.



FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.



Grafico 5.28 Quota di credito breve, medio, lungo termine per tipo di utente e per anno (%) Anni 2012 – 2017.



FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL