

Rapporto 605/2021/I/com



MONITORAGGIO RETAIL

RAPPORTO PER L'ANNO

2020

In aggiornamento dei precedenti rapporti

Monitoraggio Retail - Rapporto 2020

Sommario

Premessa	1
Dinamiche concorrenziali	
Settore elettrico	
<i>Clienti MT altri usi</i>	
<i>Clienti BT altri usi</i>	
<i>Clienti domestici</i>	
Settore gas naturale	
<i>Clienti altri usi e attività di servizio pubblico</i>	
<i>Clienti domestici</i>	
<i>Clienti condominio uso domestico</i>	
Offerte e prezzi	
Qualità commerciale della vendita	
Settore elettrico	
Settore gas naturale	
Qualità della fatturazione	
Tempi di emissione delle fatture di periodo	
Tempi di emissione delle fatture di chiusura	
Messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura	
Incidenza consumi stimati	
Morosità	
Dimensione e distribuzione della morosità	
Efficacia della sospensione della fornitura	
Mancato rispetto dei termini di pagamento	
Interventi in atto ed evoluzione del quadro normativo e regolatorio	
Dati e analisi pubblicati nella pagina web del monitoraggio retail	

Premessa

Il presente Rapporto sintetizza, per l'anno 2020, gli esiti dell'attività monitoraggio¹ strutturale del mercato della vendita di energia elettrica e gas naturale alla clientela di massa (monitoraggio *retail*), ovvero ai clienti di piccola e media dimensione² in termini di consumo. Tali esiti sono definiti sulla base dell'aggiornamento e dell'integrazione di alcuni risultati precedentemente pubblicati nei [Rapporti di competenza dal 2012 al 2019](#) (di seguito: precedenti rapporti)³.

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

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

Il Rapporto è redatto dall'Autorità nell'ambito dell'attività di regolare e sistematica osservazione delle condizioni di funzionamento del mercato della vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas naturale. Rispetto ai precedenti rapporti, molti dati afferenti ai punti serviti e ai cambi fornitore dei clienti che in precedenza erano trasmessi dagli operatori sono stati trasmessi dal Gestore del SII, che tramite l'Ufficio del Monitoraggio retail, ha supportato l'elaborazione di detti dati. La trasmissione dei dati da parte di soggetti differenti implica anche che gruppi di dati siano resi disponibili con frequenze e tempestività disomogenee tra loro. Ne consegue che, nonostante per alcuni fenomeni sia possibile pubblicare informazioni molto recenti sulla pagina web del monitoraggio retail, il rapporto annuale di

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](#) (TIMR), di cui alla deliberazione [ARG/com 151/11](#) dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, ora Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

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

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

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

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

monitoraggio analizza in maniera completa e coerente tutti i fenomeni monitorati relativi ad un medesimo anno, appena si rendano tutti disponibili.

In merito a una breve disamina della normativa comunitaria e nazionale relativa alla vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, degli ambiti di rilevazione e del campione di operatori⁴ oggetto di monitoraggio (di seguito: [campione del monitoraggio retail](#)) e degli indicatori monitorati, si può fare riferimento ai capitoli 2 dei [precedenti Rapporti](#).

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

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

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

Di seguito sono presentati in maniera completa e coerente i principali fenomeni monitorati con riferimento all'anno 2020. Nella pagina web del monitoraggio retail sono consultabili anche dati maggiormente aggiornati. Inoltre, ove possibile, è descritta l'evoluzione dei fenomeni rilevanti a partire dal 2012. Tali risultati sono esposti distinguendo tra le seguenti aree tematiche:

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

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

⁴ Il campione è individuato annualmente selezionando:

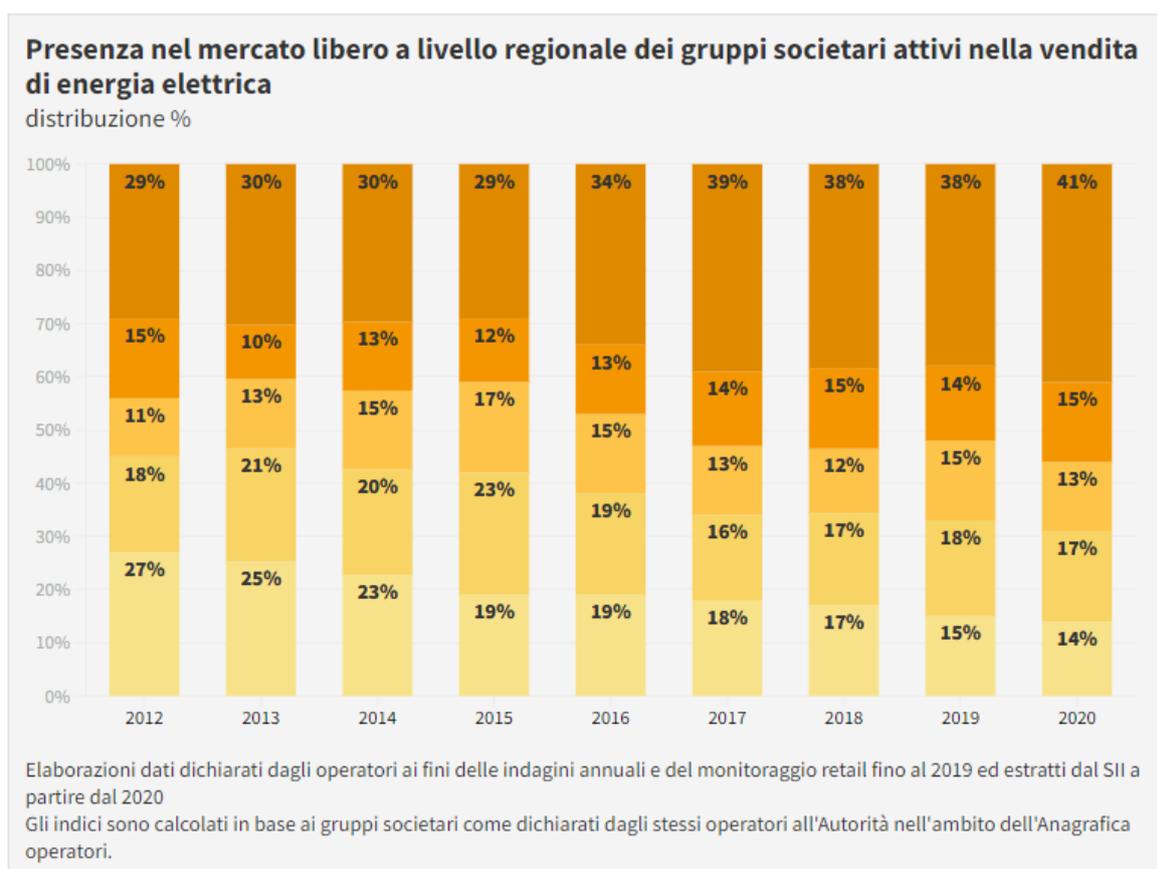
- i venditori che forniscono energia elettrica e gas naturale ad almeno 50.000 punti in entrambi i settori (PdP e/o PdR);
- le imprese distributrici di energia elettrica alla cui rete sono connessi più 50.000 punti di prelievo;
- le imprese distributrici di gas naturale alla cui rete sono connessi più 50.000 punti di riconsegna.

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

Dinamiche concorrenziali

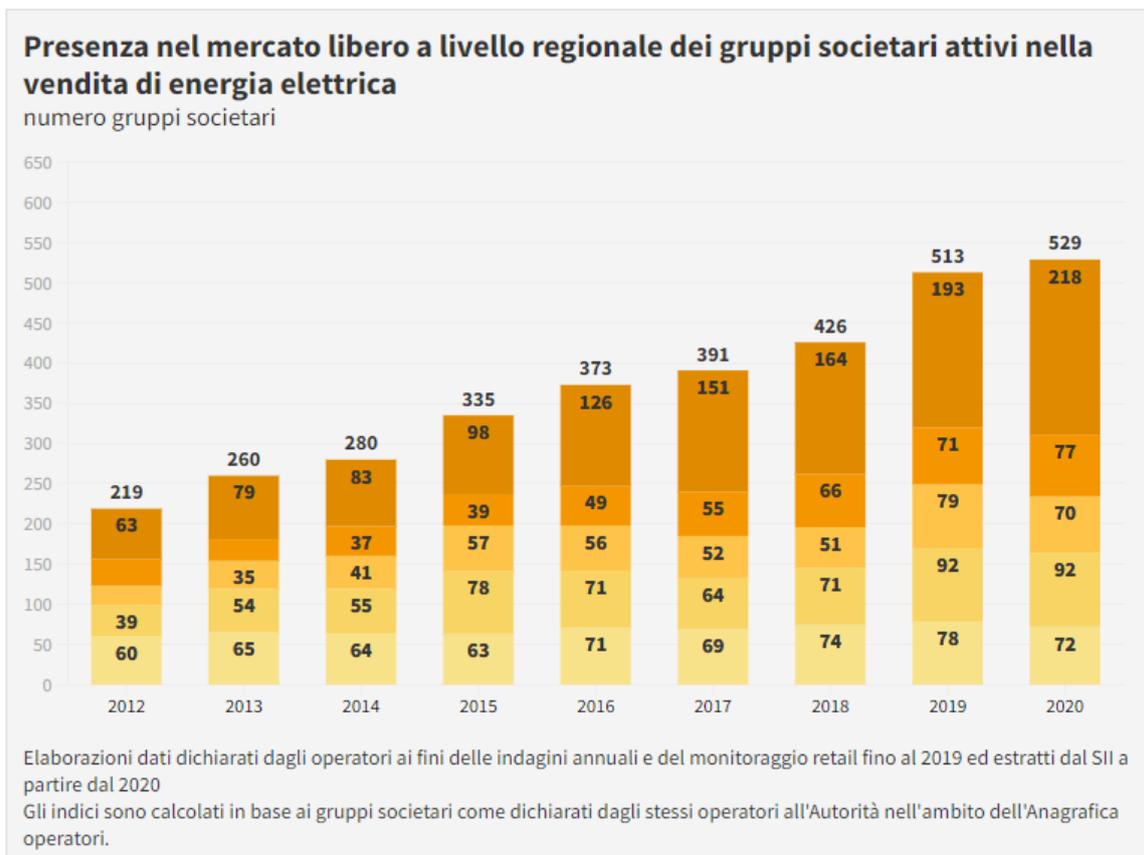
Settore elettrico

Le dinamiche concorrenziali sono disomogenee tra le tipologie di clienti⁵ del settore elettrico. Durante il periodo analizzato si osserva un costante e cospicuo incremento del numero dei gruppi societari⁶ attivi nella vendita a tutte le tipologie di clientela nel complesso sul mercato libero. Nel mercato libero sono attivi 529 gruppi societari, con un incremento netto di +16 unità rispetto al 2019. Numerosi gruppi societari sono cresciuti anche a livello geografico, allargando la propria presenza sul territorio nazionale, anche attraverso l'acquisizione di singole società di vendita operanti in zone geografiche differenti da quelle in cui i gruppi sono originariamente operativi. I gruppi societari presenti su più della metà delle regioni italiane sono il 56% dei gruppi attivi ed oltre il 40% è presente su tutto il territorio nazionale.



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

⁶ 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.



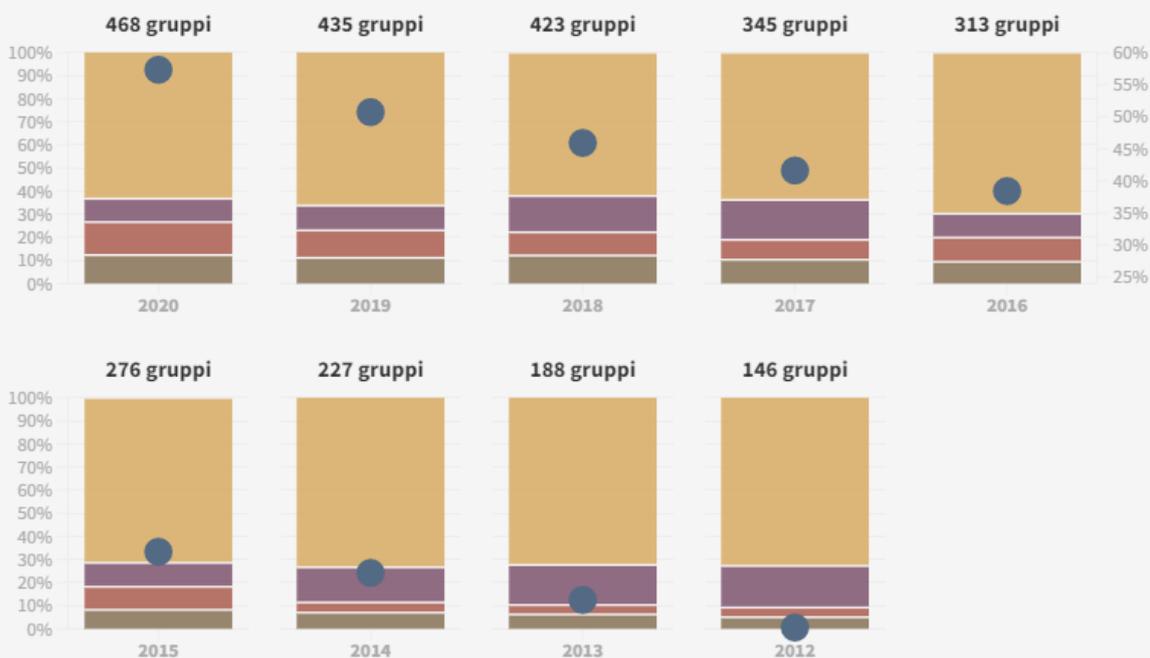
La concentrazione a livello nazionale ha un andamento differenziato tra le varie tipologie di clienti. In particolare, rispetto al 2019, per i clienti:

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

Nonostante il numero degli operatori attivi nel mercato libero aumenti, non sempre nell'insieme tali operatori crescono nel mercato libero ad un ritmo tale da esercitare una efficace pressione concorrenziale sugli operatori maggiori. Pertanto, per alcune tipologie di clienti, i cluster di venditori di minori dimensioni risulta sempre più frammentato, ossia formato da operatori più numerosi ma più piccoli. Al fine di valutare correttamente gli impatti dell'incremento del numero degli operatori e l'entità delle eventuali barriere alla crescita, andrebbe approfondita anche la capacità dei nuovi entranti di soddisfare i requisiti tecnici, di natura finanziaria e di onorabilità che garantiscono l'affidabilità degli operatori. Tali requisiti, infatti, rappresentano il fondamento di una crescita sostenibile e duratura della base clienti e pertanto determinano l'efficacia della pressione concorrenziale esercitata dai nuovi entranti nel mercato.

Evoluzione delle quote di mercato per cluster

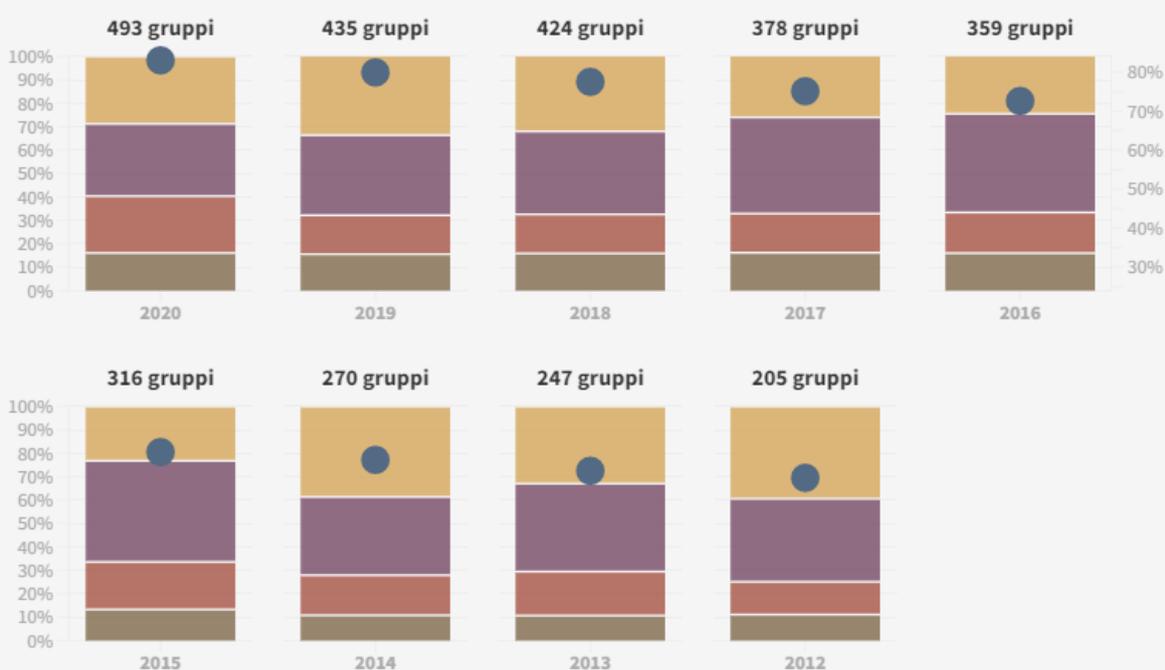
BT domestici



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

Evoluzione delle quote di mercato per cluster

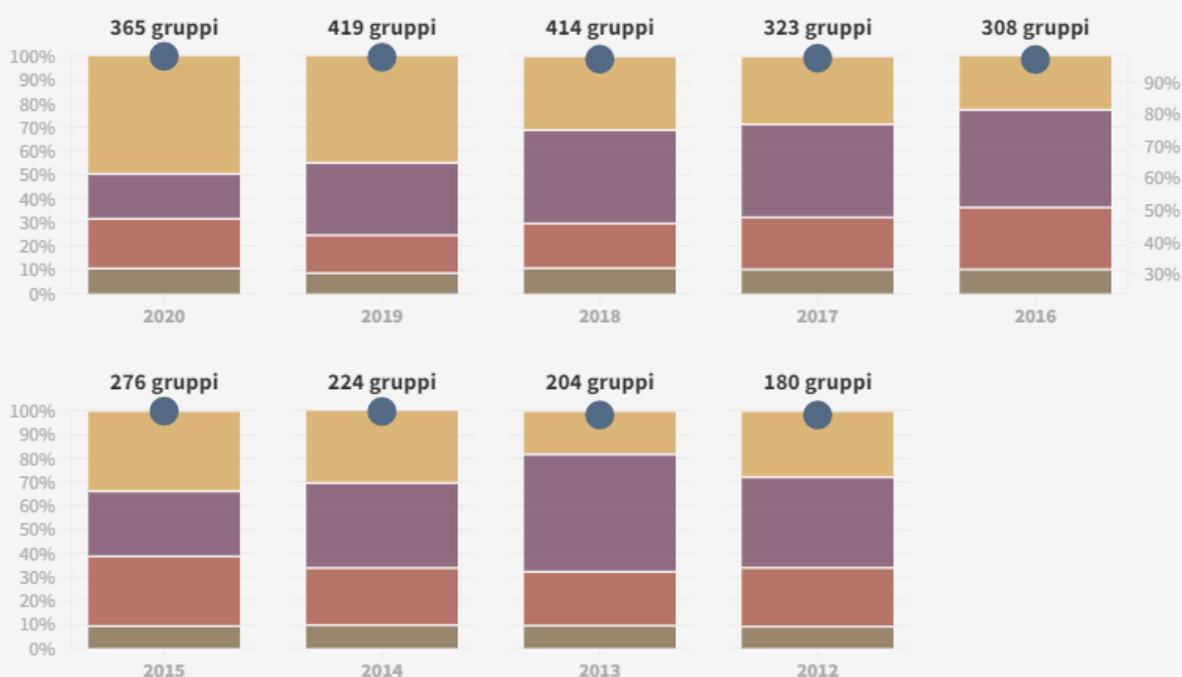
BT altri usi



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

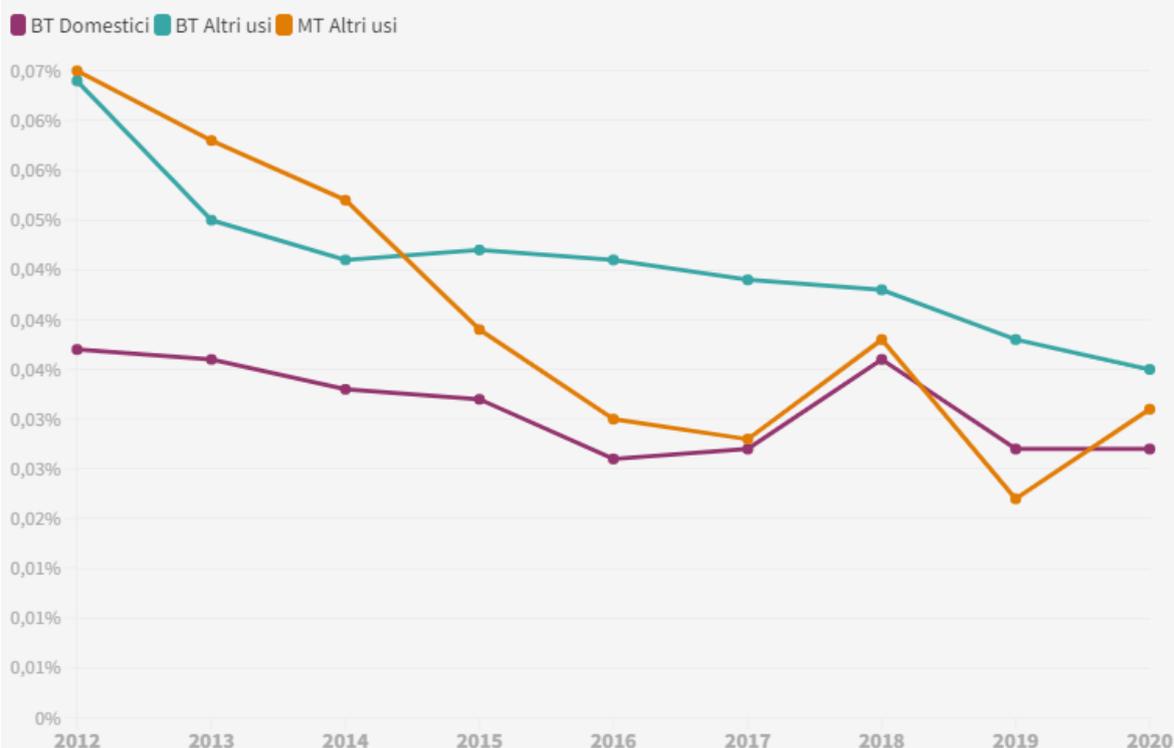
Evoluzione delle quote di mercato per cluster

MT altri usi ▾



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

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



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

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

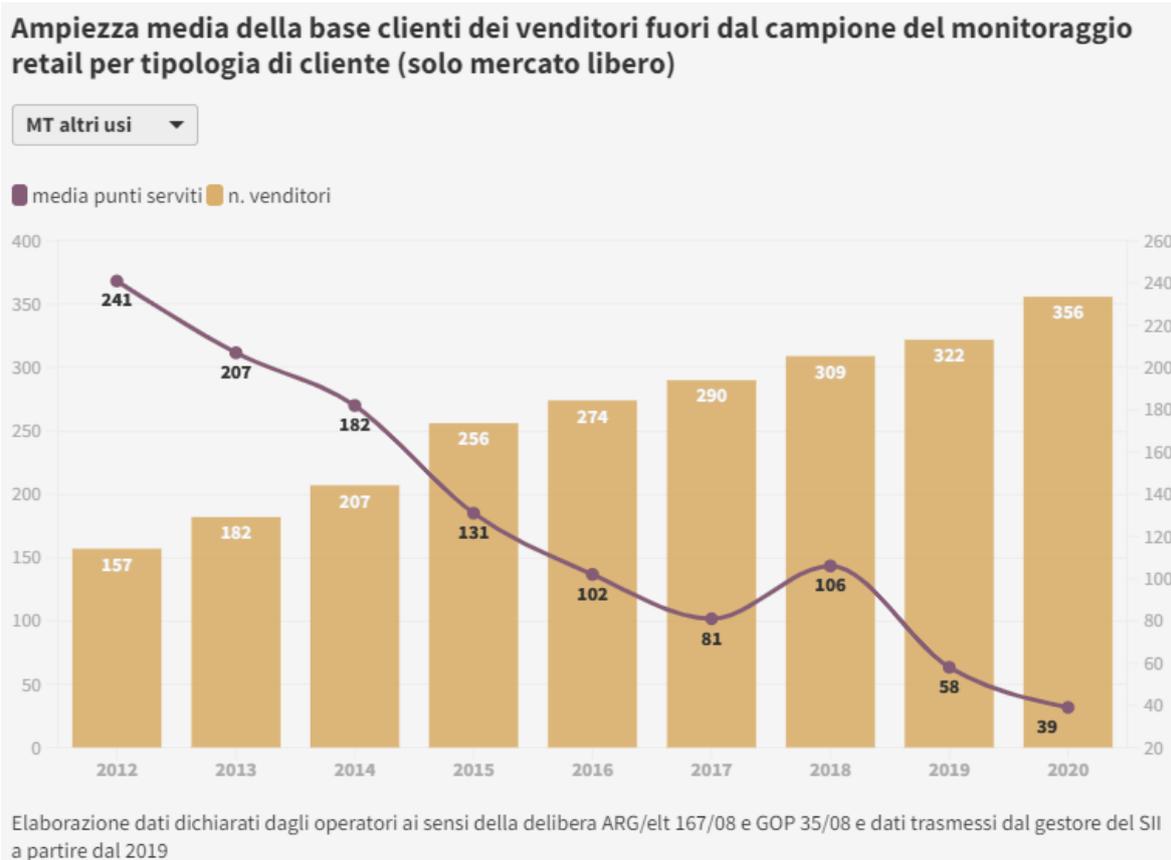


Elaborazione dati dichiarati dagli operatori ai sensi della delibera ARG/elt 167/08 e GOP 35/08 e dati trasmessi dal gestore del SII a partire dal 2019

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



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

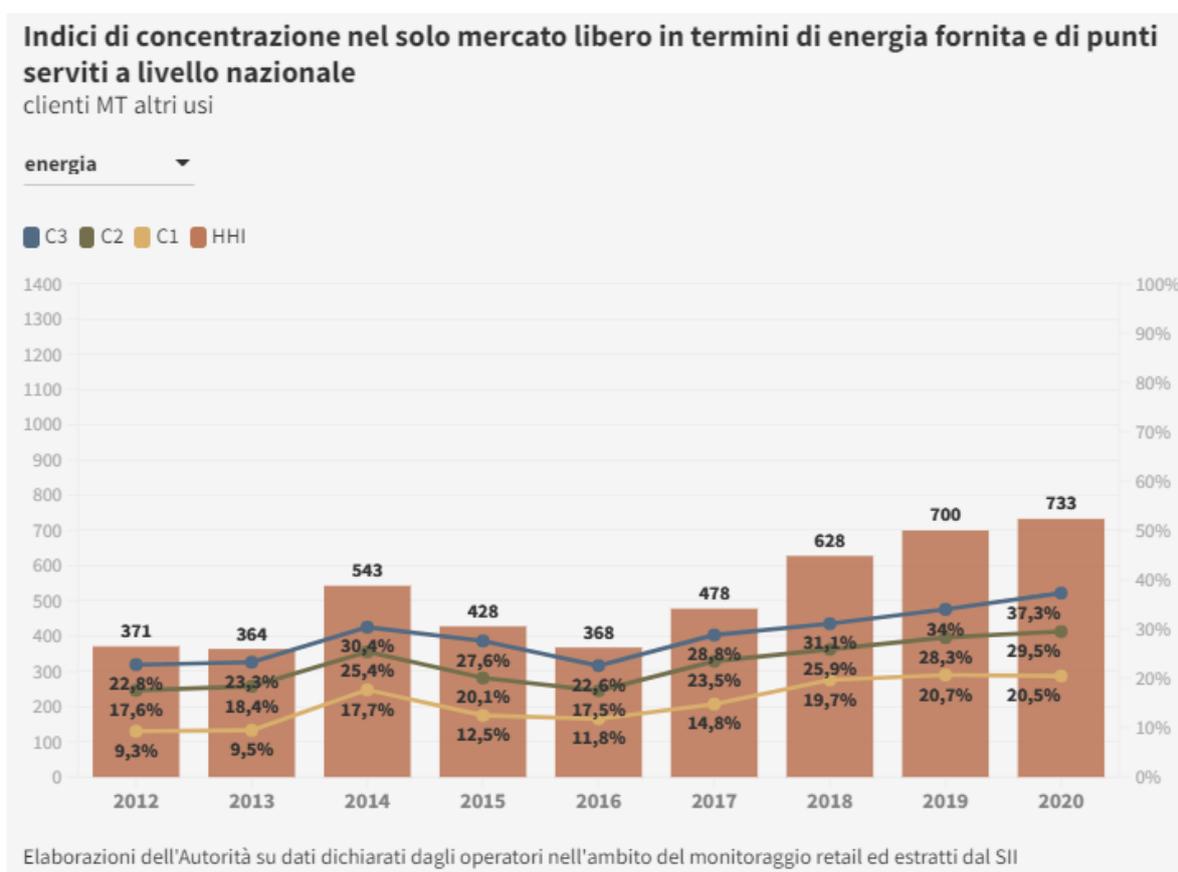


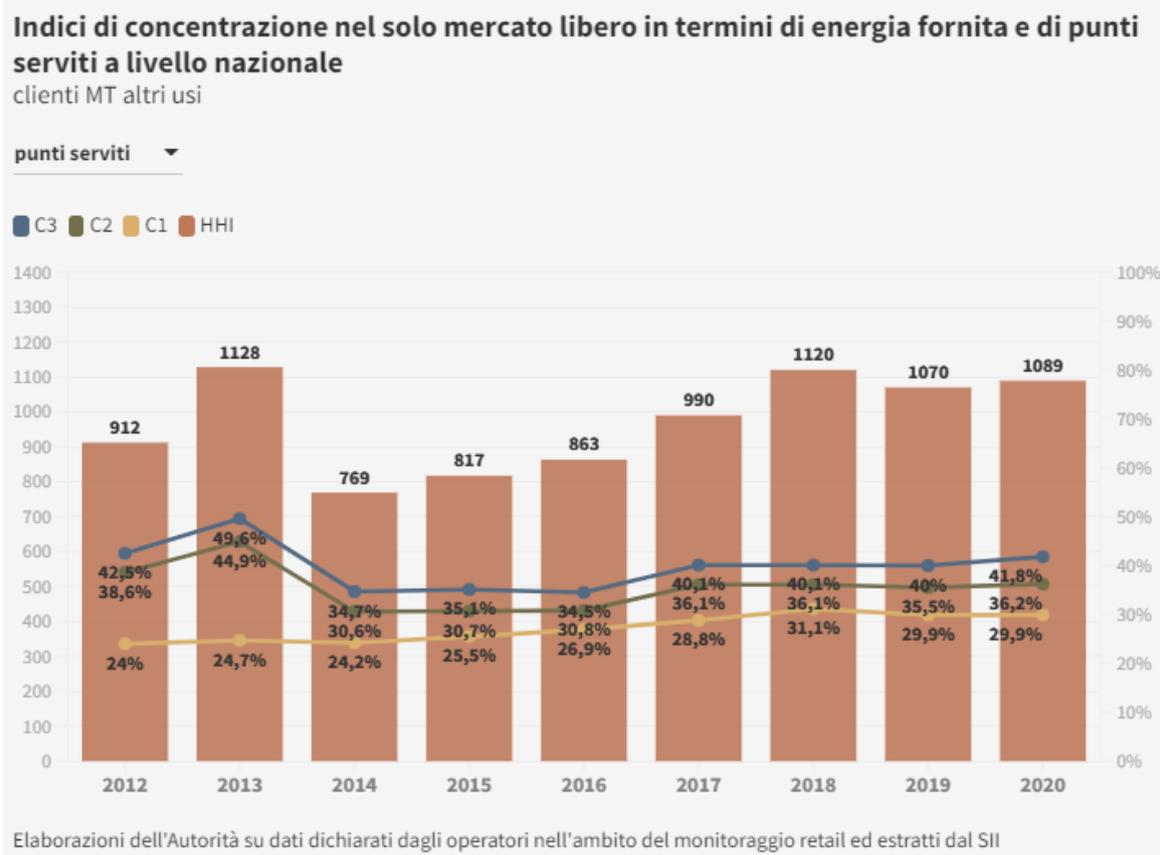
Dal lato della domanda, si segnala una costante dinamicità dei clienti che escono dalla maggior tutela. La quota di clienti sul libero cresce in media rispetto al 2019 di:

- +5,1 punti percentuali per i **clienti domestici**, arrivando al 54,5% medio annuo e al 56,2% a fine anno;
- +4,6 p.p. per i **clienti BT altri usi**, arrivando al 65,6% medio annuo e a 67,5% a fine anno.

Clienti MT altri usi

L'attività di vendita ai clienti MT altri usi appare caratterizzata da condizioni di effettiva concorrenza anche se vi sono elementi di potenziale criticità, se confermati in futuro. La concentrazione rimane limitata, ma i relativi indici calcolati in termini di energia sono in costante aumento dal 2016. Inoltre, l'indice HHI valutato in termini di punti supera per il terzo anno consecutivo la soglia dei 1.000, considerata come rappresentativa di mercati privi di criticità a livello concorrenziali. L'innalzamento dei livelli di concentrazione richiede ulteriori approfondimenti nell'attività di monitoraggio dei prossimi anni, al fine di verificarne la permanenza nel tempo e gli eventuali impatti sullo sviluppo della dinamica concorrenziale.





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

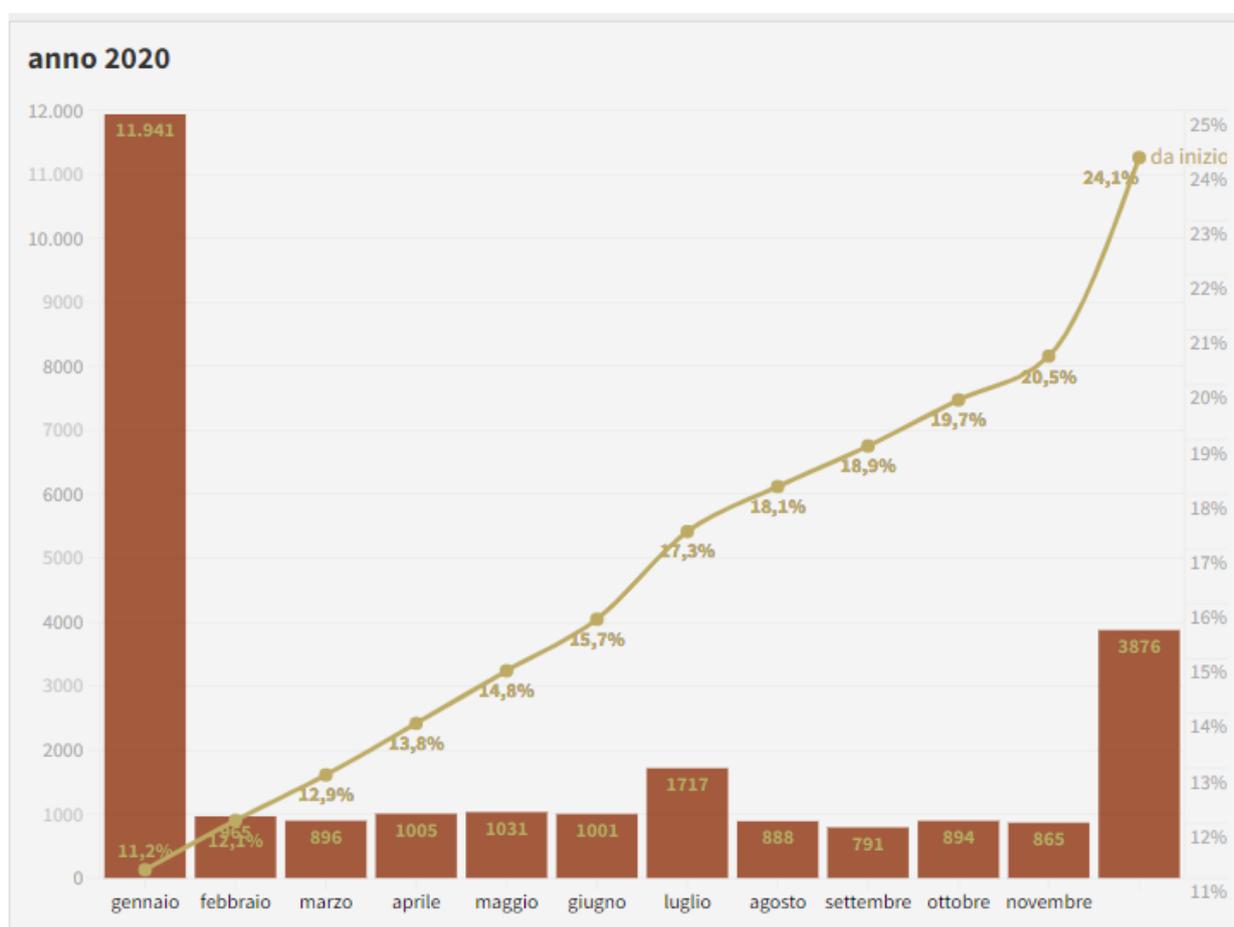
- l'operatore con la maggiore quota di mercato nel libero ha leggermente ridotto la propria quota in termini di energia, mentre ha mantenuto costante quella in termini di punti. Diversamente, gli operatori secondo e terzo hanno accresciuto le quote di mercato libero sia in termini di energia che di punti. Tali variazioni sono riflesse nel diverso andamento di tutti gli indici di concentrazione. L'HHI e gli indici C2 e C3 aumentano sia in termini di energia che di punti, mentre l'indice C1 diminuisce se calcolato in termini di energia e rimane stabile se calcolato in termini di punti;
- gli operatori con quote superiori al 5%, *cluster*^{7 8} di grandi dimensioni, coprono il 49,6% del mercato libero, crescendo di +4,7 p.p. rispetto all'anno precedente. Gli operatori di dimensioni medio-piccole, tra lo 0,5% e il 2%, e piccole, sotto lo 0,5%, recuperano in parte quanto perso negli ultimi anni e servono complessivamente il 31,5% del mercato. Diversamente, gli operatori di dimensioni medio-grandi, tra il 2% e il 5%, riducono in aggregato la loro quota di mercato e sembrano patire la pressione concorrenziale esercitata sia dagli operatori maggiori che dai più piccoli;
- in merito alla frammentazione dei gruppi societari di minori dimensioni (con quota inferiore allo 0,5%) non vi è un'indicazione univoca. In termini relativi, la quota di energia mediamente fornita all'interno del *cluster* aumenta nell'ultimo anno. Tuttavia, si riduce la base di clienti servita in media degli operatori con meno di 50.000 clienti.

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

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

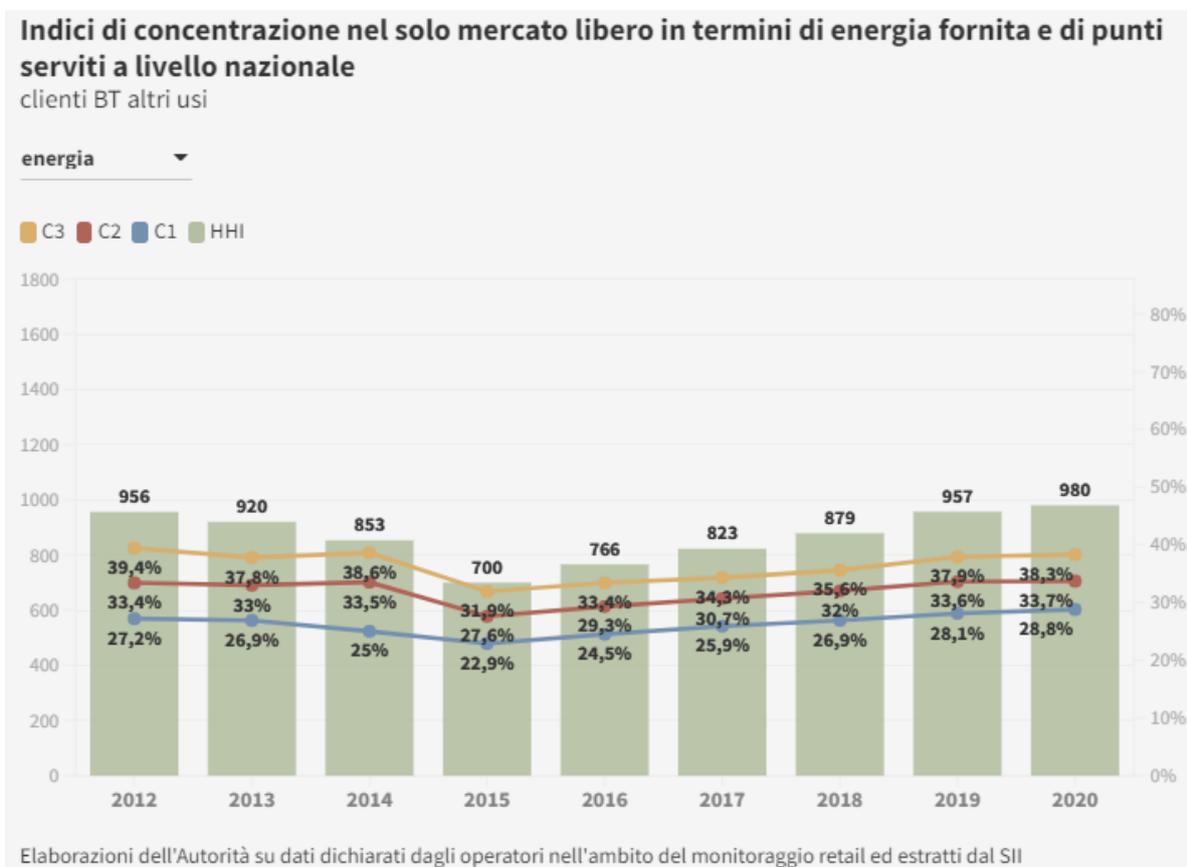
vedi [☞ Quote di mercato per cluster di venditori](#) e [Ampiezza della base clienti nel mercato libero dei piccoli venditori](#)

La dinamicità del mercato della vendita ai clienti MT altri usi è elevata, nonostante si stia riducendo negli ultimi anni. Nel 2020 il tasso di cambio fornitore dei clienti nel mercato libero è pari a 24,1%, con il 20,6% nel solo mercato libero. Un livello che permane più elevato rispetto alle altre tipologie di cliente nonostante rappresenti il valore più basso dal 2012 per gli MT altri usi. Per i clienti MT altri usi del settore elettrico negli ultimi anni si nota una certa variabilità nell'andamento del tasso di cambio fornitore. Dal 2015 infatti il tasso sale, per scendere nell'anno successivo e poi risalire nell'anno ancora successivo. Coerentemente con tale andamento, nel 2020 si registra un tasso inferiore rispetto all'anno precedente (-7,8 p.p.). In tale contesto, in media, a partire dal 2017 i tassi di cambio fornitore tendono a diminuire. L'andamento degli ultimi anni deve essere sicuramente valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici.



Clients BT altri usi

Nel 2020 si hanno indicazioni contrastanti in merito alla concentrazione del mercato della vendita ai clienti BT altri usi. In termini di energia venduta continua l'aumento della concentrazione registrato a partire dal 2015. L'HHI e gli indici C1 e C2 raggiungono i valori più alti dal 2012. Diversamente, in termini di punti serviti detto mercato è meno concentrato degli anni ultimi anni. L'HHI presenta il valore più basso dal 2015, mentre l'indice C3 raggiunge il livello minimo rispetto al 2012. Nonostante gli incrementi di alcuni indici di concentrazione, i relativi livelli non sono tali da evidenziare criticità. Piuttosto è la loro tendenza ad aumentare nel tempo a rappresentare l'elemento di potenziale criticità, da monitorare con attenzione nei prossimi anni per valutarne gli eventuali impatti sullo sviluppo della concorrenza.



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

clienti BT altri usi

punti serviti ▾

■ C3 ■ C2 ■ C1 ■ HHI



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

Nel 2020, il primo operatore detiene una quota del 28,8% delle vendite di energia elettrica a clienti del mercato libero (+0,7 p.p. in un anno). Il secondo operatore fornisce il 4,9% dell'energia del mercato libero (-0,6 p.p. rispetto allo scorso anno). I principali tre operatori detengono complessivamente il 38,3% dell'energia elettrica del mercato libero (+0,4 p.p. rispetto al 2019 e -1,1 rispetto al 2012). In sintesi, l'analisi dell'evoluzione della struttura dell'offerta evidenzia che nel 2020:

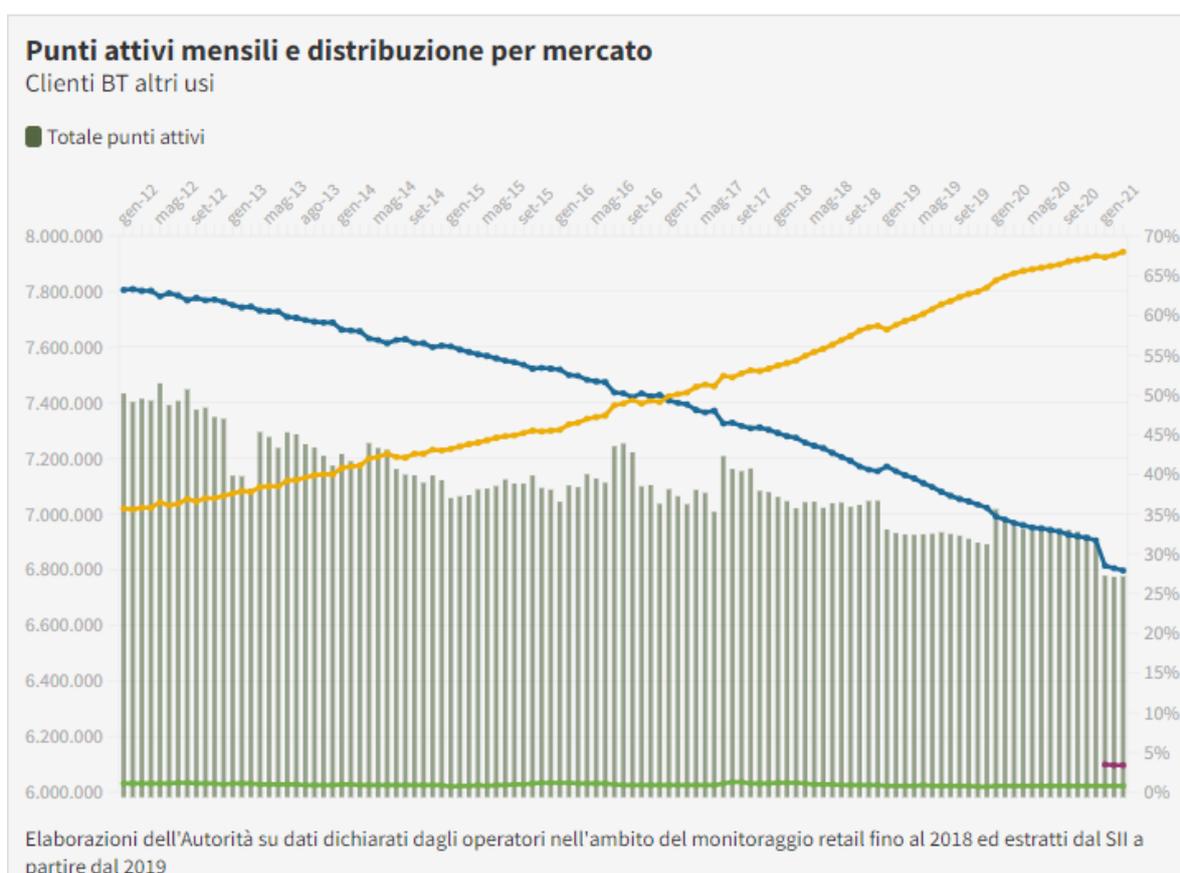
- l'operatore principale aumenta la propria quota di energia fornita nel mercato libero, ma riduce quella calcolata in termini di punti serviti;
- il secondo operatore, riducendo la propria quota di mercato libero al di sotto del 5%, esce dal *cluster* degli operatori di grandi dimensioni, che rimane pertanto formato esclusivamente dal primo operatore. Anche altri tre operatori passano dal *cluster* dei medio-grandi (con quota di mercato compresa tra il 2% e il 5%) a quello inferiore. Il cluster dei medio-grandi riduce complessivamente il proprio peso nel mercato libero di -3,3 p.p. Tali gruppi societari sembrano subire la pressione concorrenziale, oltre che del primo operatore, anche di quelli di dimensioni inferiori;
- gli operatori di dimensioni piccole e medio-piccole (con quote al di sotto del 2%) coprono complessivamente il 40,4% del mercato libero (+8,2 p.p. rispetto all'anno precedente). Si tratta della quota più alta finora coperta dai due *cluster* inferiori, non solo con riferimento ai clienti BT Altri usi ma anche per le altre tipologie di cliente. Segno della efficacia della pressione concorrenziale complessivamente esercitata dal *cluster* dei piccoli operatori. Inoltre, tre gruppi societari aumentano la propria quota di mercato libero superando lo 0,5% e passando dunque dal *cluster* dei piccoli a quello dei medio-piccoli;
- la crescita dei *cluster* di dimensioni inferiori è associata alla cospicua entrata di nuovi operatori in tale segmento, che ne implica la frammentazione. La quota di energia mediamente fornita nel mercato libero dai piccoli gruppi societari (con quota inferiore allo 0,5%) diminuisce. Allo stesso

modo si riduce la base di clienti mediamente fornita dai venditori degli operatori con meno di 50.000 clienti.

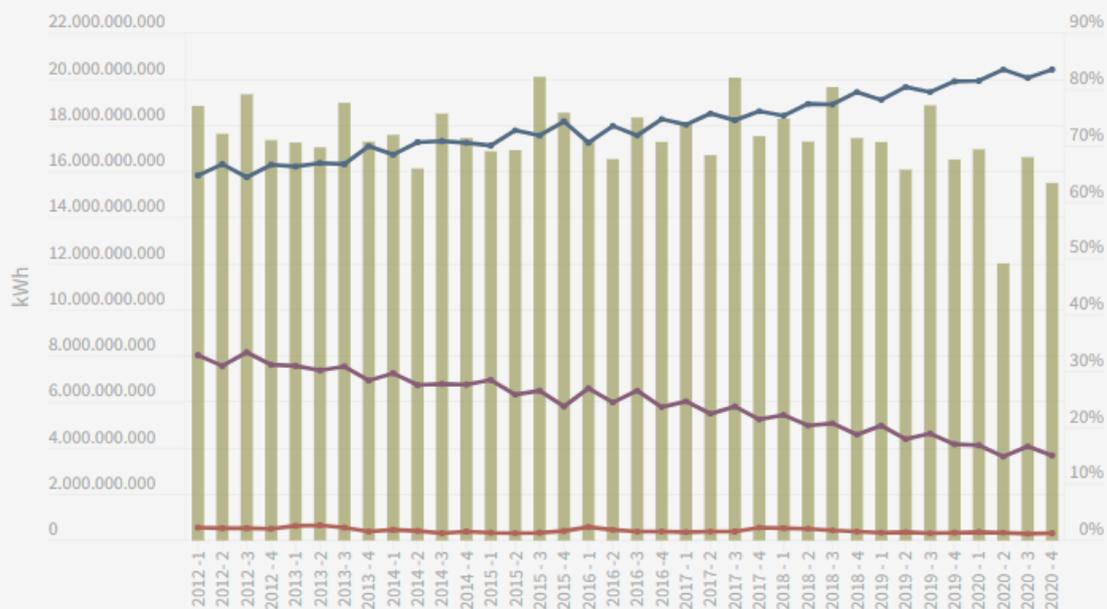
vedi [☞ Quote di mercato per cluster di venditori e Ampiezza della base clienti nel mercato libero dei piccoli venditori](#)

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

Continua la riduzione del peso del mercato di Maggior tutela per i clienti BT altri usi. La quota di clienti BT altri usi che si è approvvigionata nel mercato libero nel 2020 è, in media nell'anno, pari al 65,6% (67,5% a dicembre 20), corrispondente ad una quota media dell'energia fornita pari all'83%. Le uscite dalla Maggior tutela, pari al 3,5%, si riducono di 2,2 p.p. rispetto all'anno precedente.



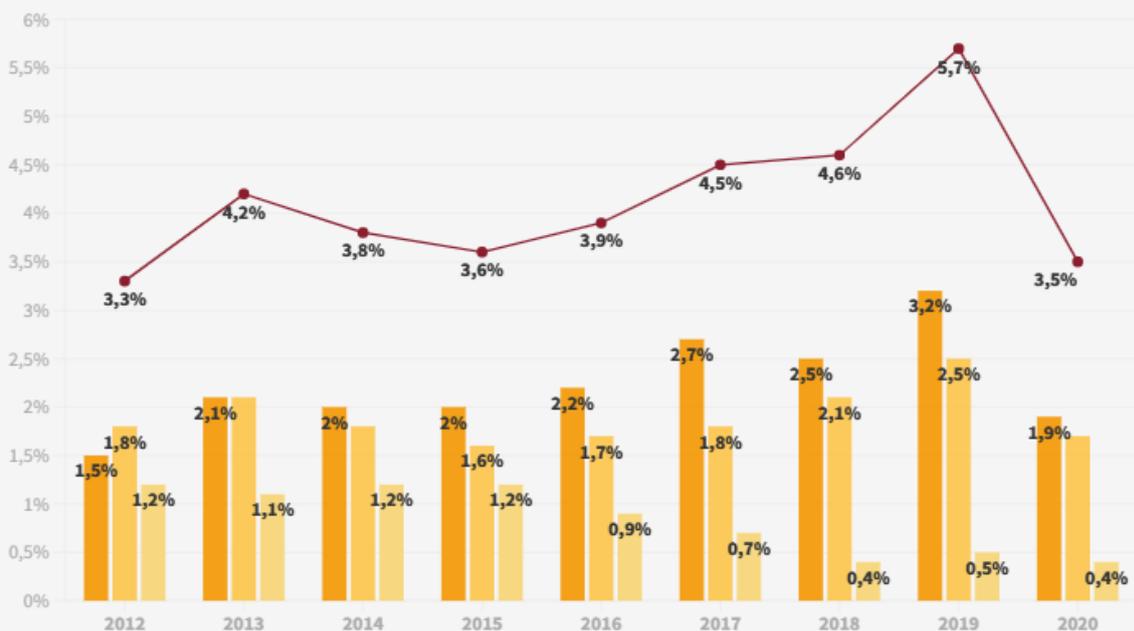
Energia elettrica fornita nel mercato libero, nel servizio di Maggiore tutela e in Salvaguardia BT altri usi



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

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

■ Uscite dalla maggior tutela ■ Uscite dalla maggior tutela verso un venditore collegato al distributore
■ Uscite dalla maggior tutela verso altri venditori ■ Rientri in maggior tutela

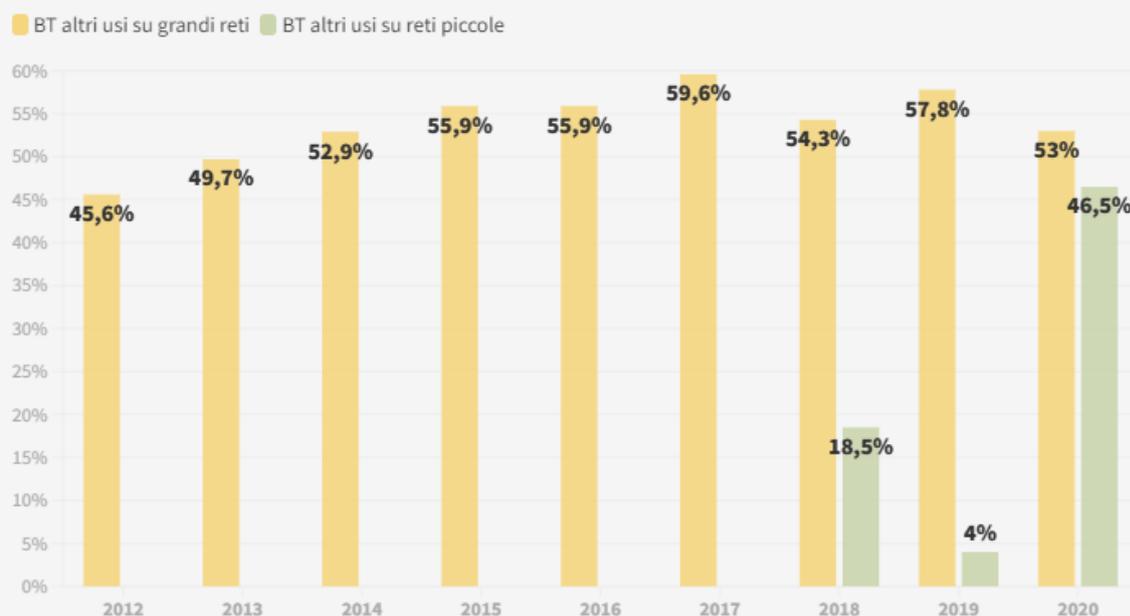


Elaborazioni dell'Autorità su dati comunicati dai distributori, fino al 2017, ed estratti dal SII a partire dal 2018

Il vantaggio competitivo nell'acquisire clienti sul libero in capo ai gruppi che operano anche nel servizio di Maggior tutela si riduce, ma si conferma elevato. Nel 2020 il 53,0% dei clienti BT Altri usi passati al libero mercato ha scelto come fornitore il venditore collegato al distributore (-4,8 p.p.). Anche sulle reti di minori dimensioni, con meno di 50.000 punti, il 46,5% delle uscite dalla maggior tutela è avvenuto verso il venditore collegato al distributore. I rientri in maggior tutela permangono ad un livello basso, 0,4%, e in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente. Il loro peso rispetto alle uscite dalla maggior tutela si è ulteriormente ridotto rispetto al passato: per ogni 8 clienti BT altri usi che hanno lasciato il servizio nel 2020 solo uno vi è rientrato.

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

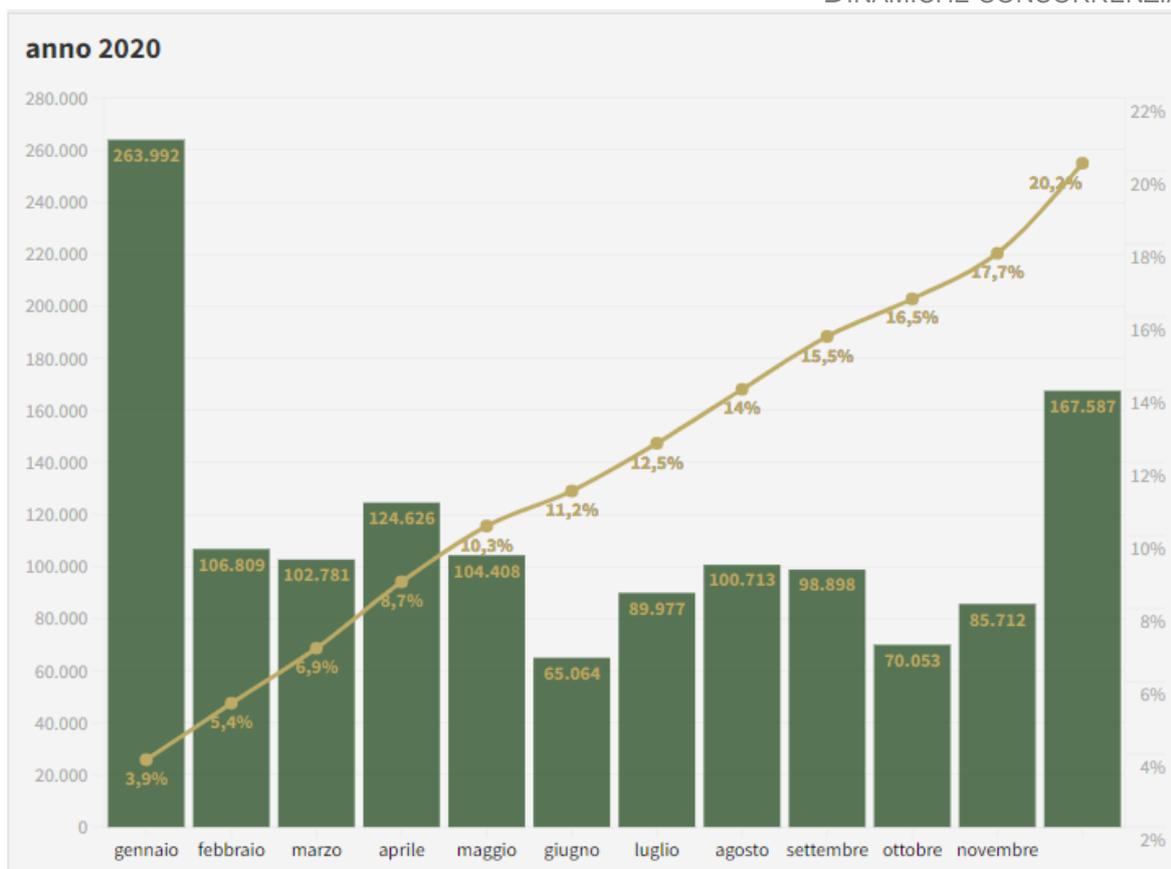
clienti BT altri usi



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

Per grandi reti si intendono le reti con più di 50.000 punti connessi, che entrano a far parte del campione dei Soggetti Obbligati ai fini del monitoraggio retail. Per reti piccole si intendono le restanti.

Infine, nell'ultimo anno si conferma una elevata dinamicità dei clienti BT altri usi. In particolare, il 20,2% di clienti BT Altri usi ha cambiato fornitore, e il 15,6% nel solo mercato libero. Anche per tale tipologia di clienti negli ultimi anni il tasso di cambio fornitore presenta un andamento apparentemente ciclico. Dal 2017 infatti il tasso sale, per scendere nell'anno successivo e poi ancora risalire. Coerentemente con tale andamento, nel 2020 si registra un tasso inferiore rispetto all'anno precedente (-2,5 p.p.). In tale contesto, a partire dal 2017 i tassi di cambio fornitore in media tendono leggermente ad aumentare, anche considerando che l'andamento degli ultimi anni deve essere sicuramente valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici. La dinamicità dei clienti BT altri usi nel 2020 è comunque più simile a quella dei clienti MT altri usi di quanto non lo fosse nel passato.



Clienti domestici

Si consolidano i segnali di leggero miglioramento del grado di concorrenzialità della vendita ai *clienti domestici* evidenziati negli ultimi anni, nonostante essa permanga ad un livello inferiore rispetto a quello dei non domestici. Vi sono degli aspetti di potenziale criticità che vanno monitorati nei prossimi anni, al fine di valutarne l'evoluzione e i possibili impatti sulla dinamica concorrenziale. In particolare, l'analisi della struttura dell'offerta mostra che nel 2020:

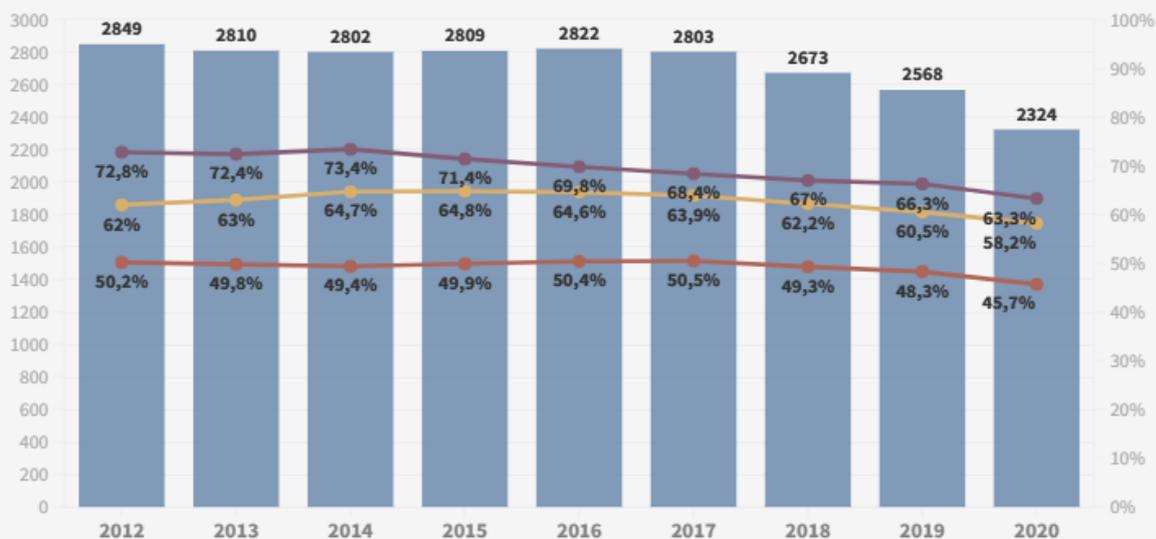
- tutti gli indici di concentrazione rimangono elevati, pur continuando a diminuire dal 2016, sia in termini di punti che di energia. Segnano inoltre il livello più basso dal 2012. Gli operatori primo e terzo riducono le proprie quote di mercato libero sia in termini di energia che di punti serviti. Il secondo operatore, invece, riduce la quota calcolata in termini punti ma aumenta quella in termini di energia;
- il primo operatore riduce la propria quota di energia fornita nel mercato libero, 45,7% (-2,6 p.p.), e di termini di punti, 46,6% (-2,1 p.p.); tuttavia, complessivamente i primi tre servono ancora una quota rilevante del mercato, il 63,3% del mercato in termini di energia (-3,0 p.p.) e il 64,5% in termini di punti (-2,2 p.p.);
- gli operatori di dimensioni piccole e medio-piccole (con quote al di sotto del 2%) coprono complessivamente il 26,6% del mercato libero (+3,6 p.p.), massimo storico per il segmento. Inoltre, quattro gruppi societari aumentano la propria quota di mercato libero superando lo 0,5% e passando dunque dal *cluster* dei piccoli a quello dei medio-piccoli. A fare le spese della pressione concorrenziale complessivamente esercitata dal *cluster* dei piccoli operatori, oltre che i primi tre operatori sono anche gli operatori medio-grandi (con quota tra 2% e 5%). Il relativo *cluster* fornisce complessivamente il 10,1% dell'energia del mercato libero (-0,6 p.p.), minimo storico.
- nonostante la crescita dei *cluster* di dimensioni inferiori sia associata ad una cospicua entrata di nuovi operatori in tale segmento, si riduce leggermente la frammentazione degli operatori di minori dimensioni. Aumentano infatti la quota di energia mediamente fornita nel mercato libero dai piccoli gruppi societari (con quota inferiore allo 0,5%) e la base di clienti mediamente forniti dai venditori degli operatori con meno di 50.000 clienti.

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

clienti domestici

energia

C3 C2 C1 HHI



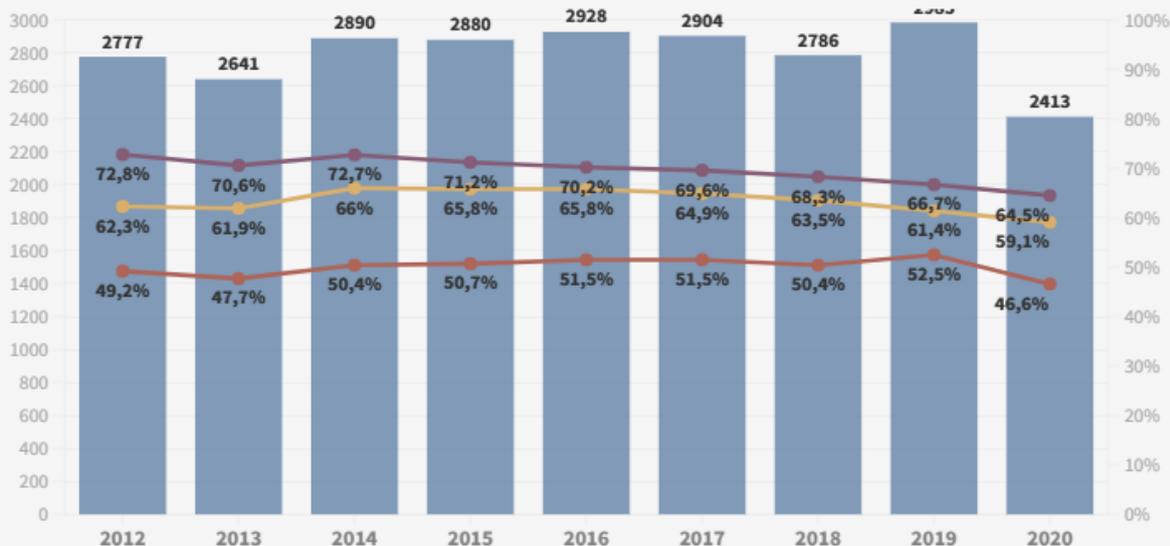
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

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

clienti domestici

punti serviti

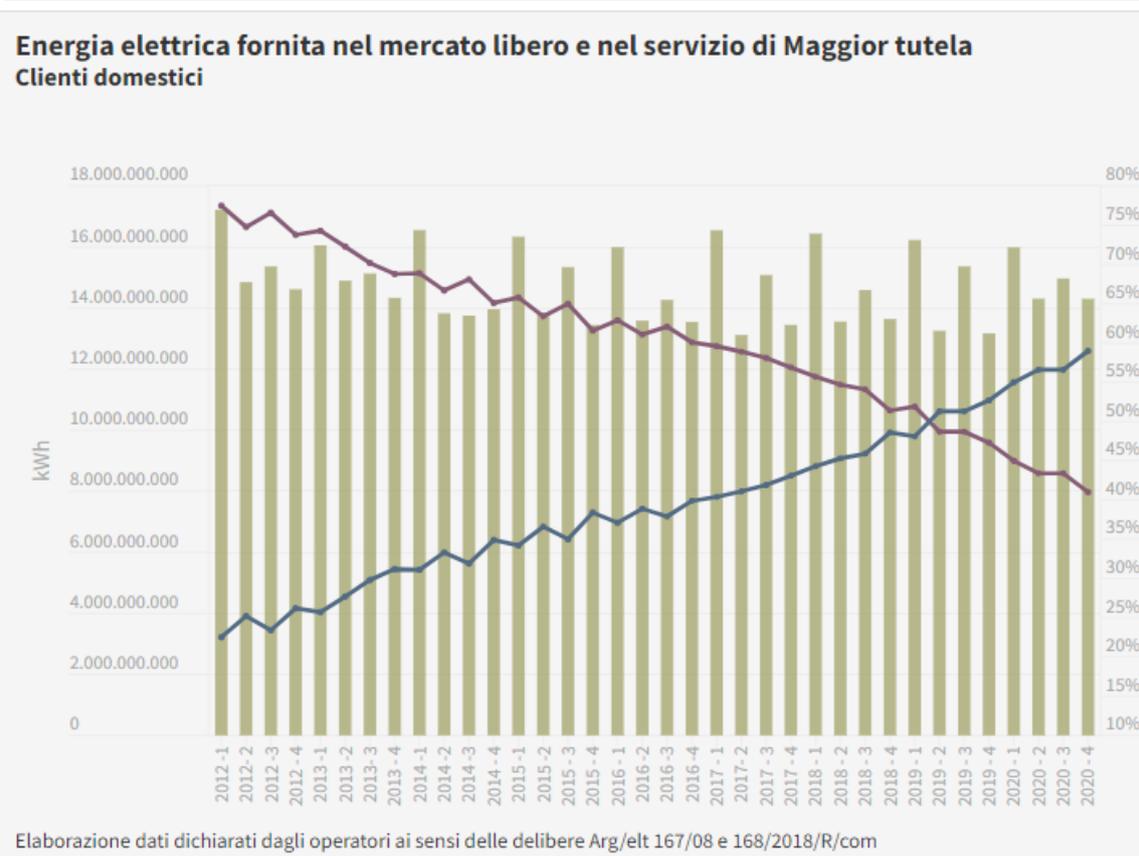
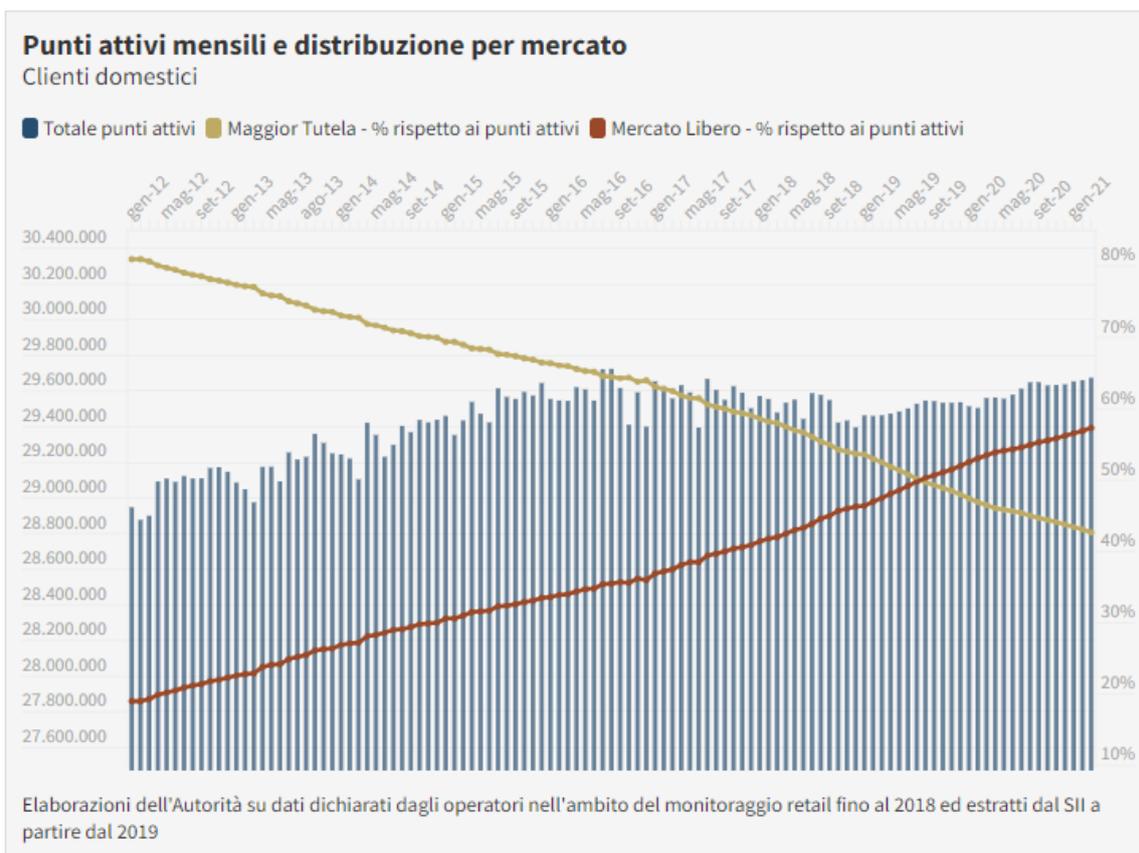
C3 C2 C1 HHI



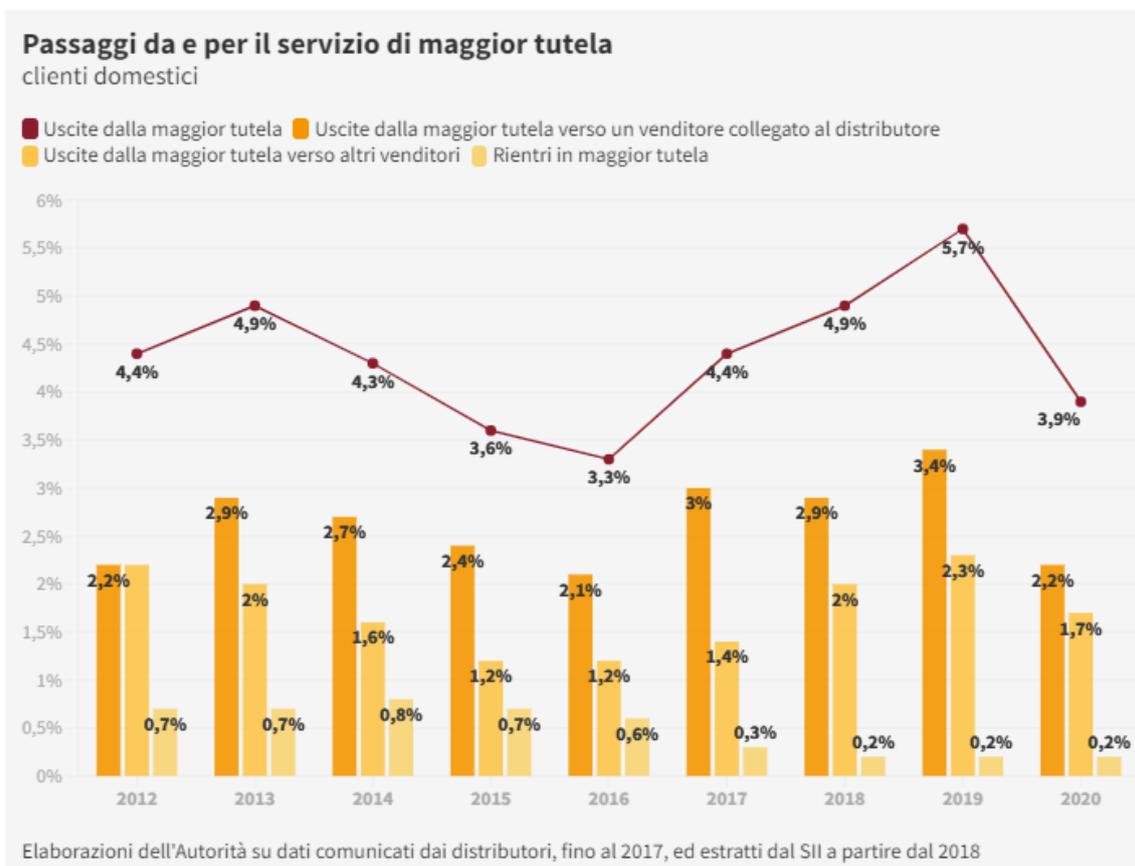
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

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

Nel 2020, si approvvigiona nel mercato libero in media il 54,5% dei clienti domestici (a dicembre dello stesso anno il 56,2%), prelevando il 57,3% dell'energia fornita ai clienti di detta tipologia.

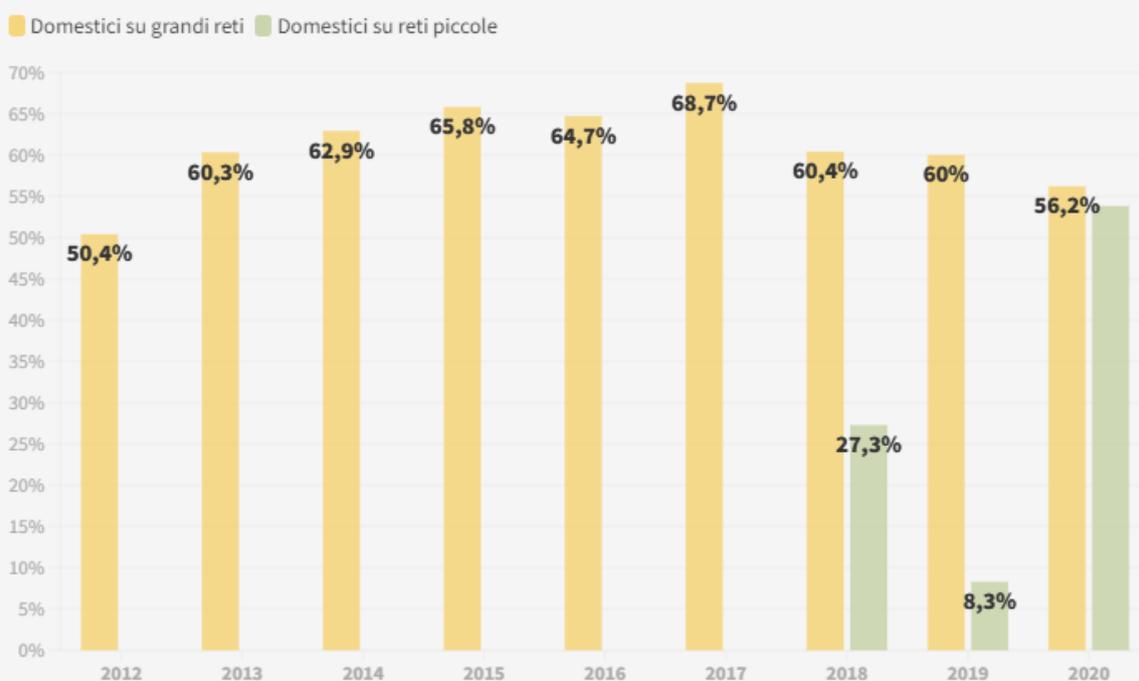


Il tasso di uscita dal servizio di Maggior tutela, pari 3,9%, è inferiore a quello del 2019 (-2,2 p.p. rispetto al 2019). Pochi clienti rientrano in tutela. Il tasso di rientro permane al livello minimo dal 2012 di 0,2% raggiunto l'anno precedente. Per ogni 20 clienti domestici che escono dalla Maggior tutela ne rientra uno soltanto.



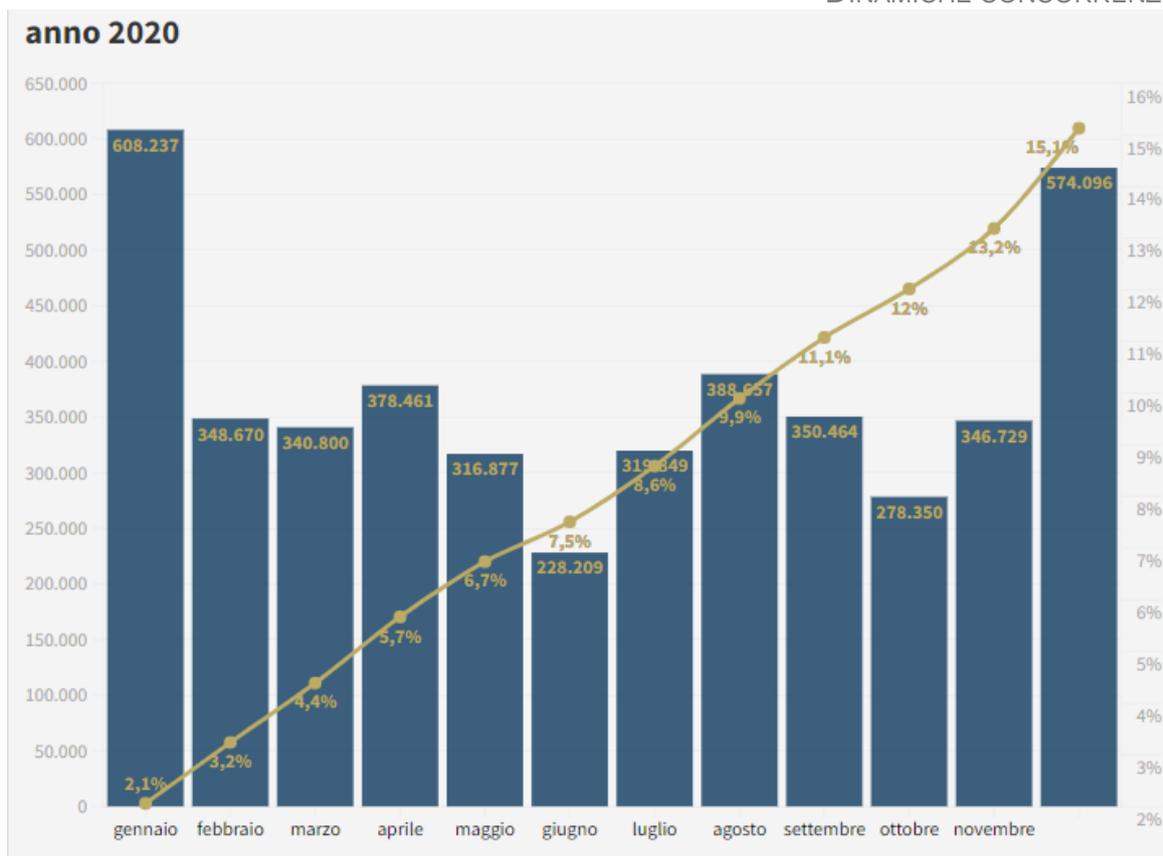
Da ultimo, il vantaggio competitivo in capo agli esercenti del servizio di Maggior tutela permane elevato. Nel 2020 il 56,2% dei clienti domestici che passano al libero mercato sulle reti del campione del monitoraggio retail sceglie come fornitore il venditore collegato all'impresa di distribuzione (-3,8 p.p.). Anche sulle reti di minori dimensioni, con meno di 50.000 punti, il 53,8% delle uscite dalla maggior tutela è stato verso il venditore collegato al distributore.

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



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

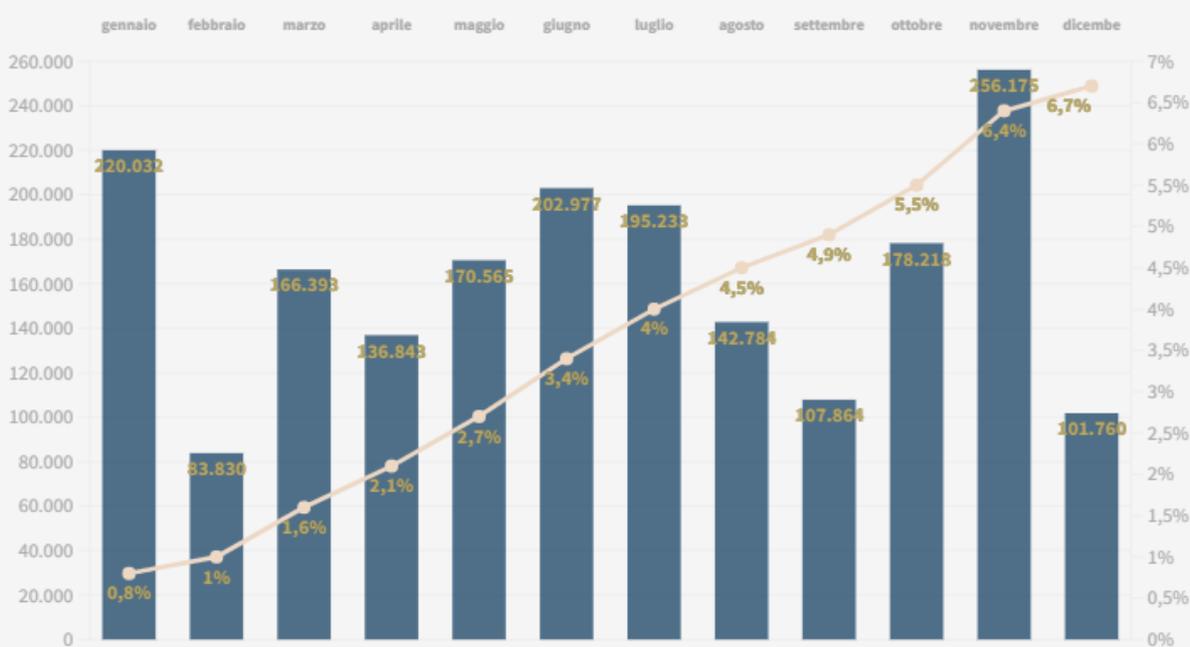
La dinamicità continua ad essere meno accentuata di quella della clientela altri usi in BT e in MT ma risulta in aumento rispetto al passato. In particolare, nel 2020 il 15,1% ha cambiato fornitore, di cui l'11,1% nel solo mercato libero. Inoltre, il 6,7% ha rinegoziato il contratto col proprio venditore (massimi storici). Tale risultato va comunque valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici.



Rinegoziazioni con lo stesso fornitore rispetto ai punti attivi

Clienti domestici

2020



Elaborazione dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail e dal SII a partire dal 2019

In conclusione, continuano a rimanere significativi, seppure con segnali di miglioramento, gli elementi critici per la concorrenzialità del mercato della vendita ai clienti domestici, quali la forte

concentrazione, il vantaggio competitivo degli esercenti la maggior tutela, la presenza di barriere alla crescita e la minore dinamicità dei clienti. La limitata concorrenzialità del segmento dei clienti domestici è in parte attribuibile alla ridotta capacità che in media caratterizza detti clienti⁹, che non sembra ancora adeguata a cogliere a pieno i benefici del mercato libero e resta comunque a livelli inevitabilmente inferiori rispetto ad altre tipologie di clienti. È dunque importante continuare a monitorare l'evoluzione tali aspetti, in modo da verificare che i miglioramenti conseguiti si consolidino nel tempo, permettendo, anche attraverso le opportunità di crescita dei fornitori di minori dimensioni e un maggior *empowerment* dei clienti, il trasferimento a questi ultimi dei benefici della concorrenza.

⁹Come 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.

Settore gas naturale

- clienti altri usi e attività di servizio pubblico
- clienti domestici
- clienti condominio uso domestico

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

Aumenta il numero degli operatori attivi nel mercato libero. Nel 2020 ne risultano 460, con un incremento di +25 nuovi gruppi societari in un anno. Numerosi gruppi sono cresciuti anche a livello geografico, allargando la propria presenza sul territorio nazionale. Permane tuttavia una dimensione territoriale più ridotta rispetto al settore elettrico: la quota di gruppi societari presenti su più della metà delle regioni italiane, pari al 42%, e di quelli presenti su tutto il territorio nazionale, pari al 25%, sono infatti inferiori a quelle del settore elettrico.

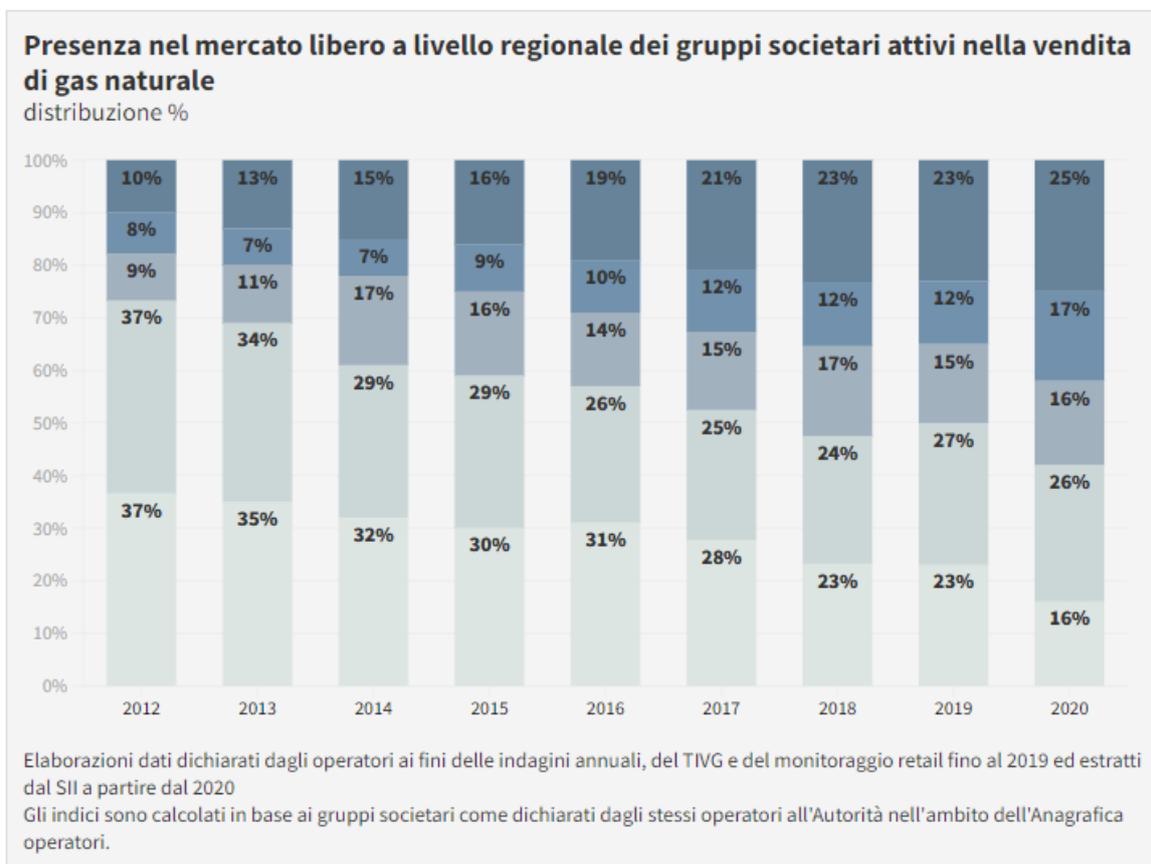
Presenza nel mercato libero a livello regionale dei gruppi societari attivi nella vendita di gas naturale

numero gruppi societari



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

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



A differenza di quanto accade nell'elettrico, anche per il 2020 la concorrenza tra i venditori sembra avere luogo principalmente su una scala geografica regionale o sub regionale, non assumendo ancora connotazioni nazionali¹⁰, anche se le disomogeneità tra le dinamiche concorrenziali regionali si sono ridotte per tutte le tipologie di clienti. In particolare, vi è una minore omogeneità delle dinamiche concorrenziali regionali per i domestici e i condomini rispetto a quanto accade per i non domestici.

vedi [→ Indici di concentrazione del mercato libero](#)

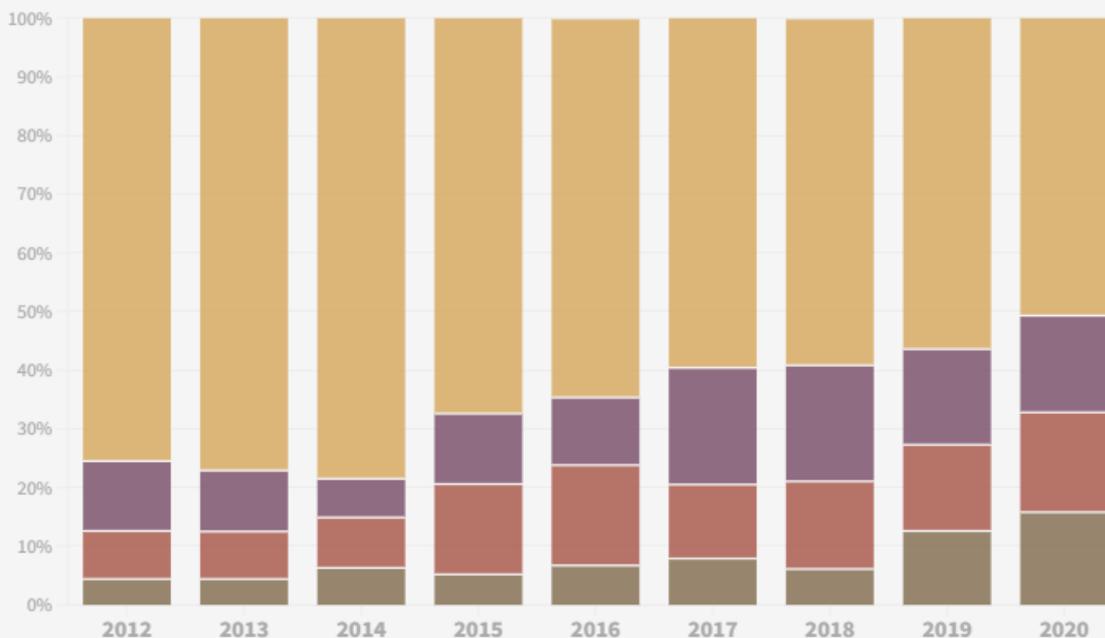
In tutti i segmenti gli operatori con quote inferiori a 2% (piccoli e medio-piccoli), nell'insieme esercitano una efficace pressione concorrenziale sugli operatori di dimensioni maggiori. I grandi operatori, con quota di mercato superiore a 5%, complessivamente riducono la propria quota di gas naturale fornito nel mercato libero in tutti i segmenti di clientela ad eccezione che per le Attività di servizio pubblico. Inoltre, per i segmenti Condomini e Attività di servizio pubblico, anche il *cluster* degli operatori medio-grandi subisce la pressione dei concorrenti. Diversamente per i domestici e gli Atri usi tale *cluster* risulta in crescita. In ciascun segmento di clientela, inoltre, alcuni operatori riescono a crescere tanto da passare da un *cluster* a quello di dimensioni superiori.

¹⁰ Coerentemente, nell'analisi della struttura e delle dinamiche concorrenziali del settore della vendita al dettaglio di gas sono riportati gli indici della concentrazione del settore del gas calcolati, oltre che a livello nazionale, anche a livello regionale.

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

tipologia clienti:

Domestici < 200.000 Smc

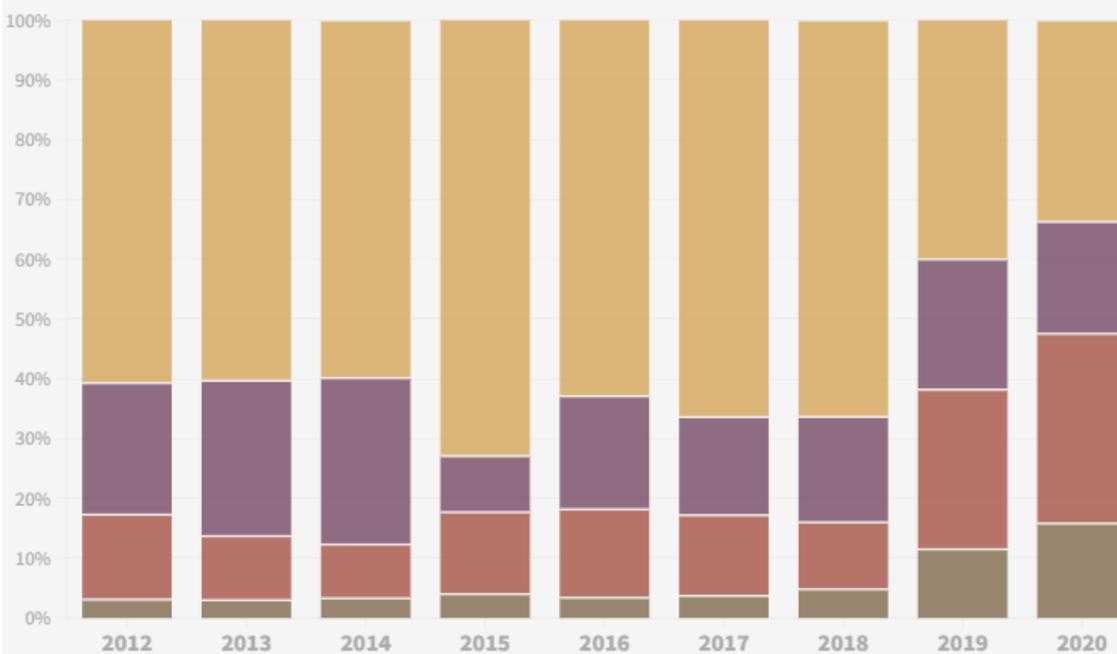


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

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

tipologia clienti:

Condomini uso domestico < 200.000 Smc

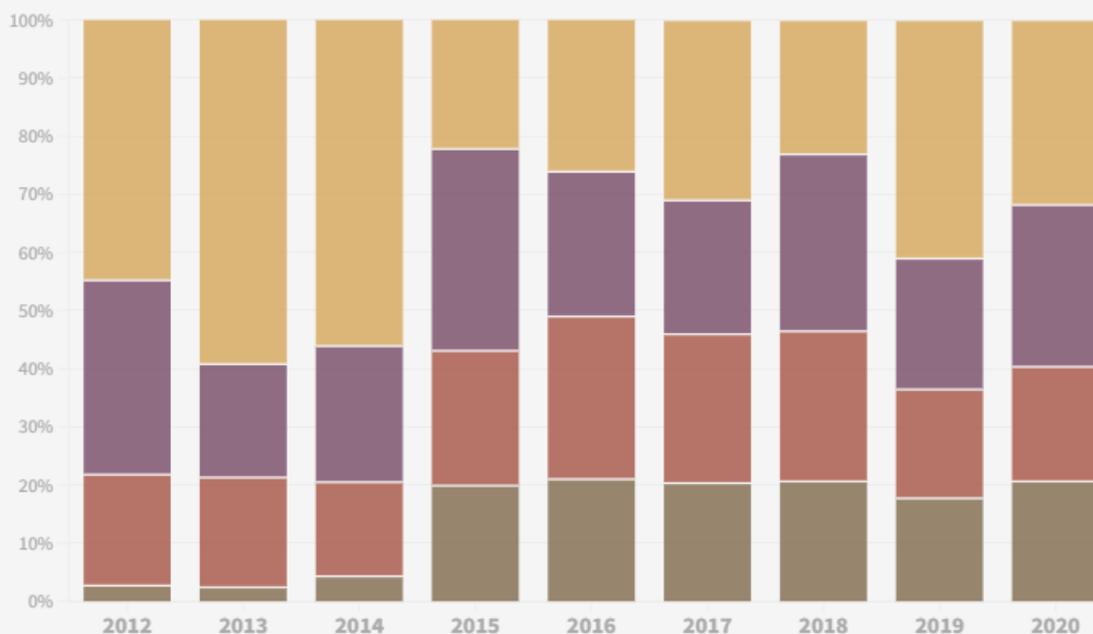


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

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

tipologia clienti:

Altri usi < 50.000 Smc

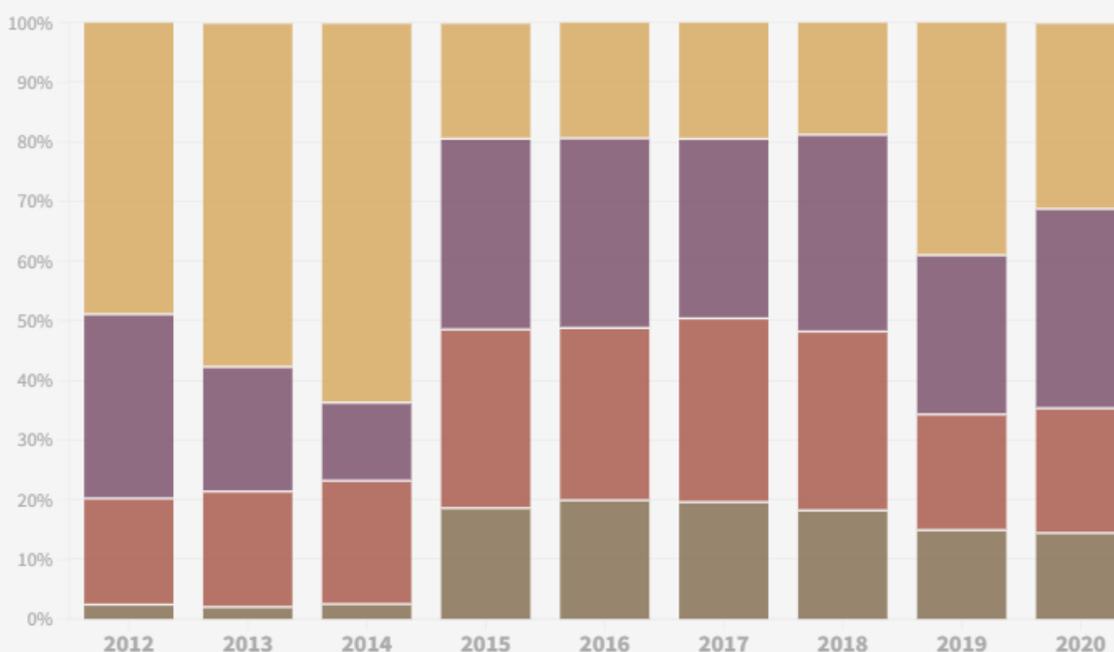


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII

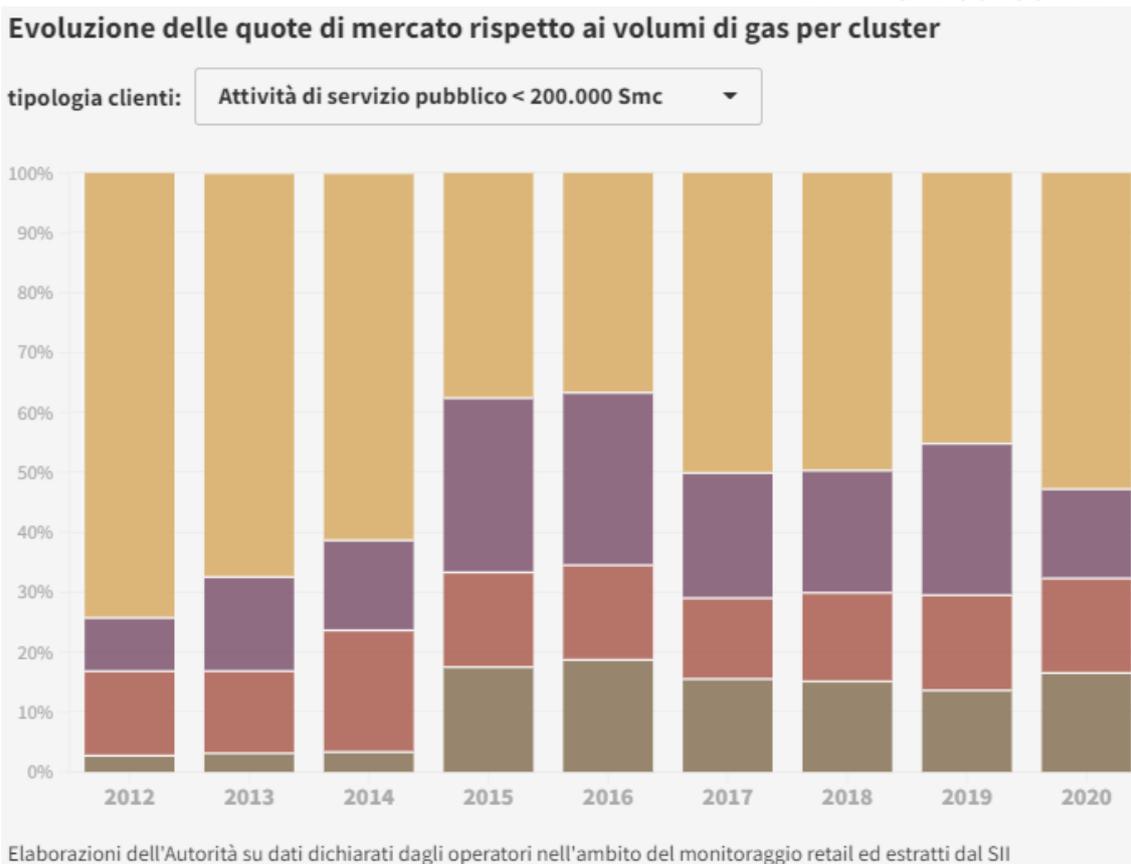
Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster

tipologia clienti:

Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc

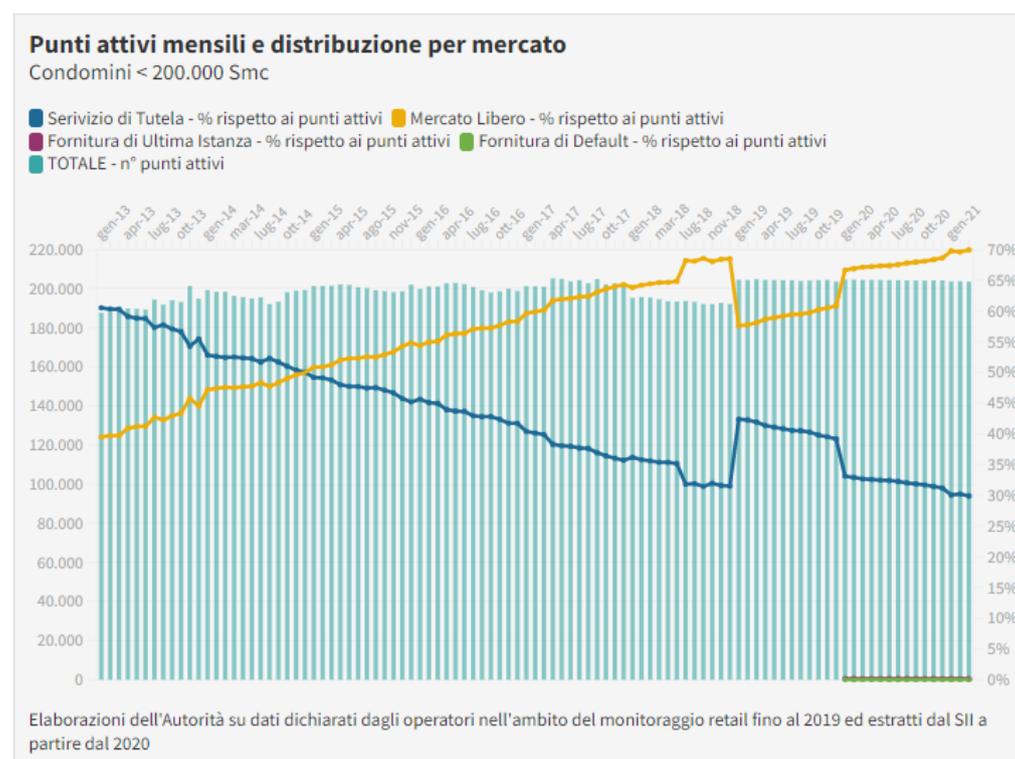
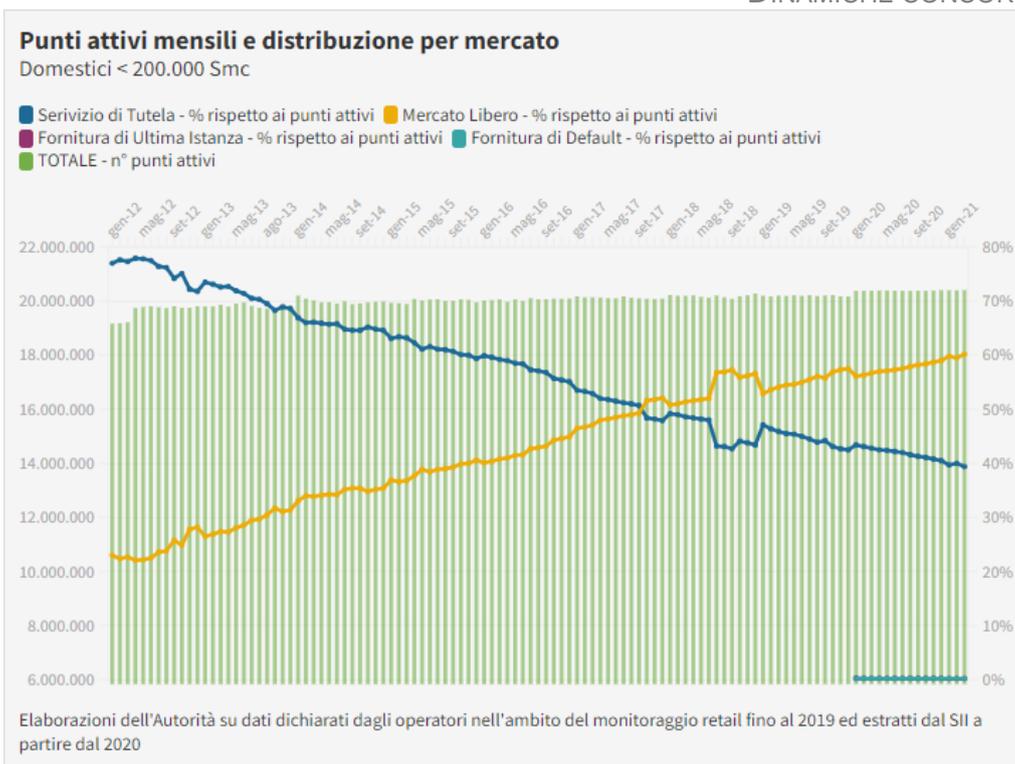


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII



Dal lato della domanda, si segnala una costante uscita dei clienti dal servizio di tutela. Nel 2020 in media si approvvigiona di gas naturale nel libero mercato:

- il 57,5% dei domestici (59,0% a dicembre dello stesso anno), con un incremento di +2,5 p.p. rispetto all'anno precedente, corrispondente al 54,1% del gas mediamente fornito a tale clientela;
- il 67,6% dei Condomini (68,6% a dicembre dello stesso anno), con un incremento di +8,6 p.p., l corrispondente al 78,1% del gas fornito in media a tale tipologia di cliente.



Cienti altri usi e attività di servizio pubblico

L'analisi della struttura dell'offerta nei segmenti dei clienti Altri usi e Attività di servizio pubblico per il 2020 mostra che:

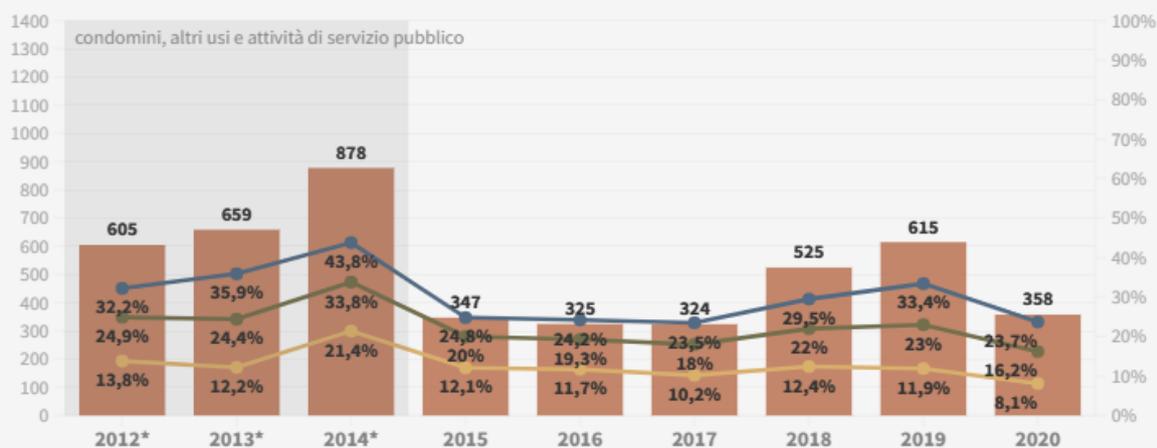
- la concentrazione del mercato libero a livello nazionale, già molto al di sotto dei valori critici, diminuisce per tutte le tipologie di cliente sia in termini di gas fornito che di punti serviti. I primi tre operatori subiscono la pressione concorrenziale degli operatori di dimensioni minori e riducono le loro quote di gas fornito nel mercato libero. Coerentemente diminuiscono tutti gli indici di concentrazione, HHI, C1, C2 e C3 nazionali;
- oltre ai primi tre operatori, per gli altri usi e le attività di servizio pubblico vi sono altri venditori con quota di mercato libero superiore al 5% e che fanno parte, dunque, del cluster dei grandi. Nei segmenti Altri usi, i grandi operatori subiscono complessivamente la pressione dei concorrenti di dimensioni minori, mentre il cluster degli operatori medio-grandi aumenta complessivamente la quota di mercato libero. Diversamente per le Attività di servizio pubblico crescono in aggregato i grandi operatori, mentre quelli medio grandi riducono la quota di mercato complessiva. Tale effetto è in parte legato anche alla crescita di un operatore medio-grande che crescendo oltre il 5% passa al *cluster* dei grandi operatori.
- la crescita dei cluster di dimensioni inferiori è associata alla cospicua entrata di nuovi operatori in tali segmenti. L'effetto congiunto dell'aumento della quota di mercato libero complessivamente servita dai venditori di piccola dimensione e della loro numerosità non fornisce un'indicazione univoca sulla frammentazione del cluster di concorrenti di minori dimensioni. Da un lato infatti aumentano le quote di gas mediamente fornito nel mercato libero dai piccoli gruppi societari (con quota inferiore allo 0,5%). Dall'altro si riducono le basi di clienti mediamente forniti dai venditori degli operatori con meno di 50.000 clienti.

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

Altri usi e Attività di servizio pubblico

volumi

■ C3 ■ C2 ■ C1 ■ HHI



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

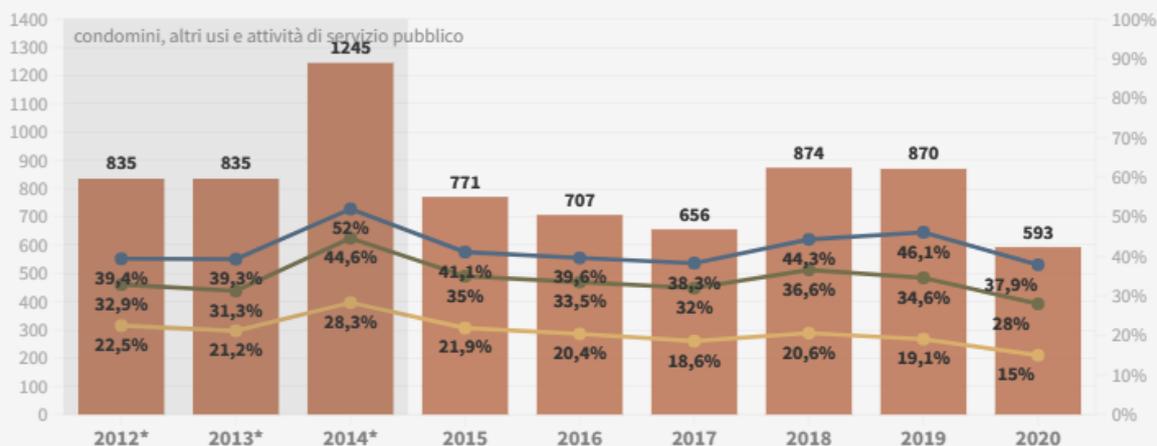
** Per il periodo 2012-'14 sono considerati solo gli operatori del mercato libero inclusi nel campione del monitoraggio retail. Dal 2015 sono considerati tutti i venditori del medesimo mercato.

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

Altri usi e Attività di servizio pubblico

punti serviti ▾

■ C3 ■ C2 ■ C1 ■ HHI



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

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

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

Aumentano i clienti che cambiano fornitore tra gli Altri usi con consumo inferiore a 50.000 Smc, segnando il massimo dal 2012 di 16,6% (+2,5 p.p. rispetto all'anno precedente). Il tasso di clienti che hanno cambiato fornitore diminuisce leggermente per gli Altri usi tra 50.000 e 20.000 Smc e le Attività di servizio pubblico (rispettivamente con 23,8%, -1,7 p.p. rispetto al 2018 e con 18,8%, -1,2 p.p.). Tuttavia, per tali ultime due tipologie il tasso di cambio fornitore è molto alto rispetto ai domestici e ai condomini ed è sintomo di un'elevata dinamicità dei clienti finali.

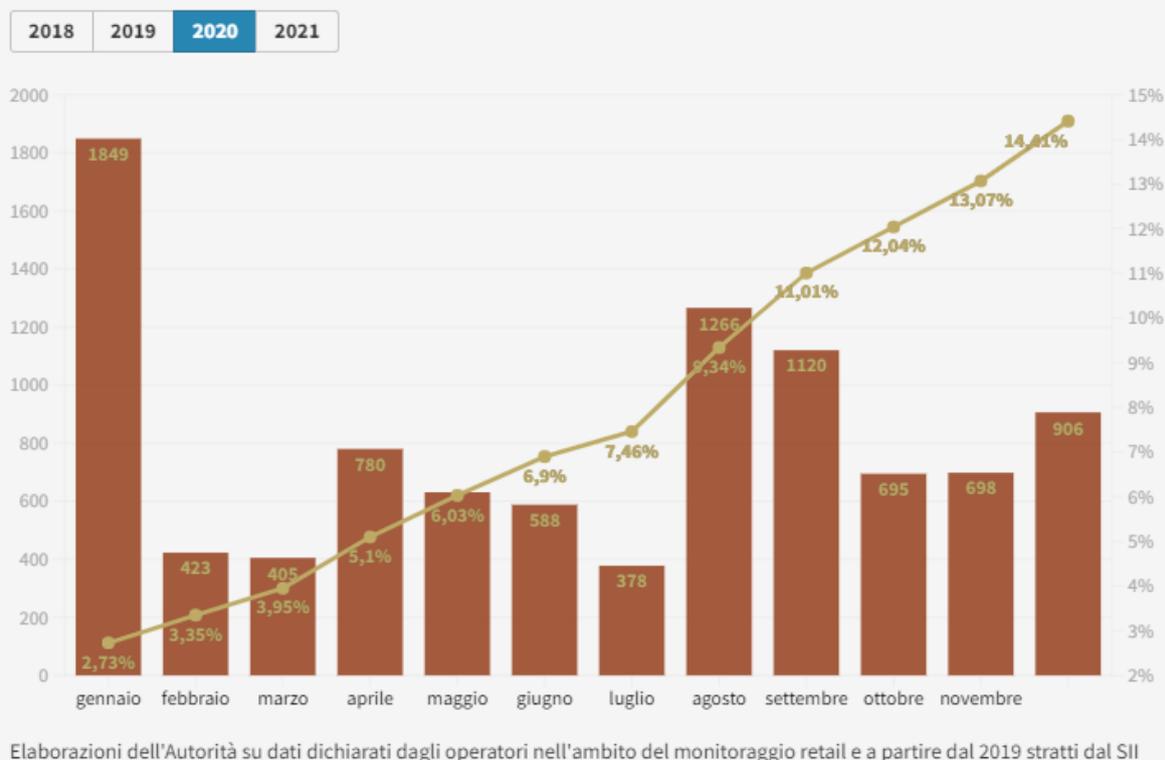
I tassi di cambio fornitore dei clienti diversi dai domestici del settore del gas si riducono rispetto all'anno precedente. In particolare, nel 2020 il tasso è pari a:

- 15,5% (-1,0 p.p.) per gli altri usi con consumo inferiore a 50.000 Smc;
- 19,6% (-4,2 p.p.) per gli altri usi con consumo tra 50.000 e 200.000 Smc;
- 14,4% (-4,4 p.p.) per le attività di servizio pubblico.

Tale risultato va comunque valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici.

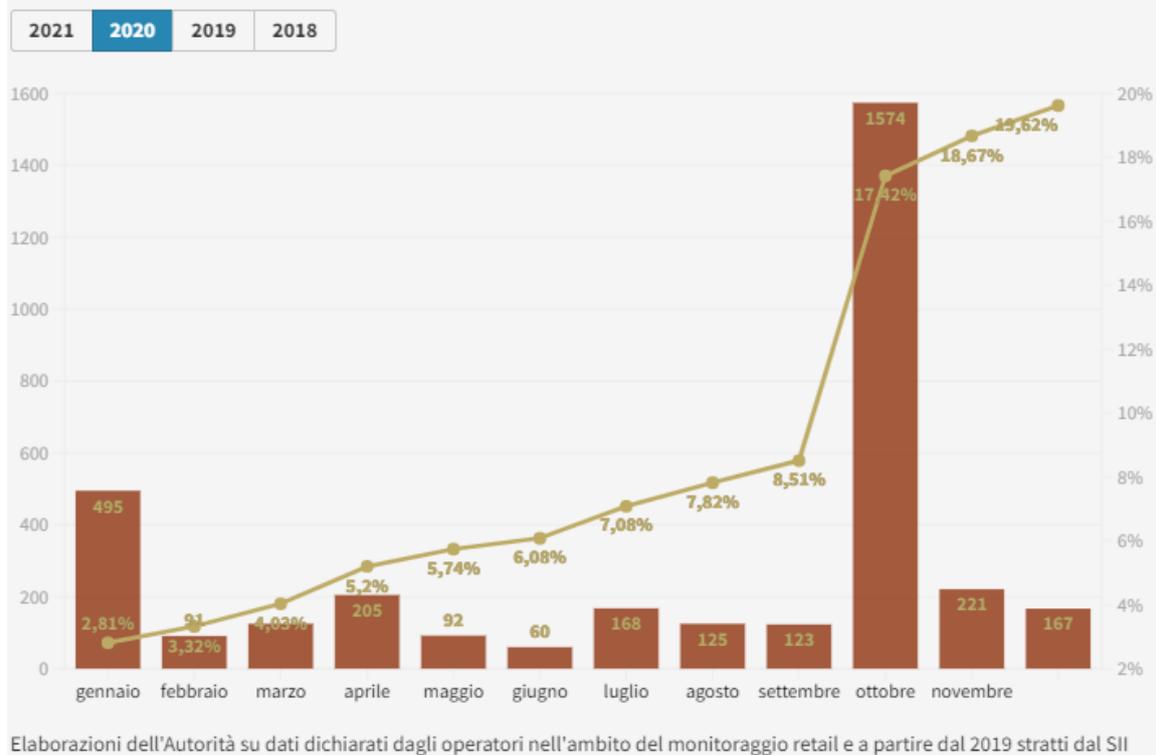
Cambi fornitore mensili e relativi tassi

Attività Serv. Pubblico



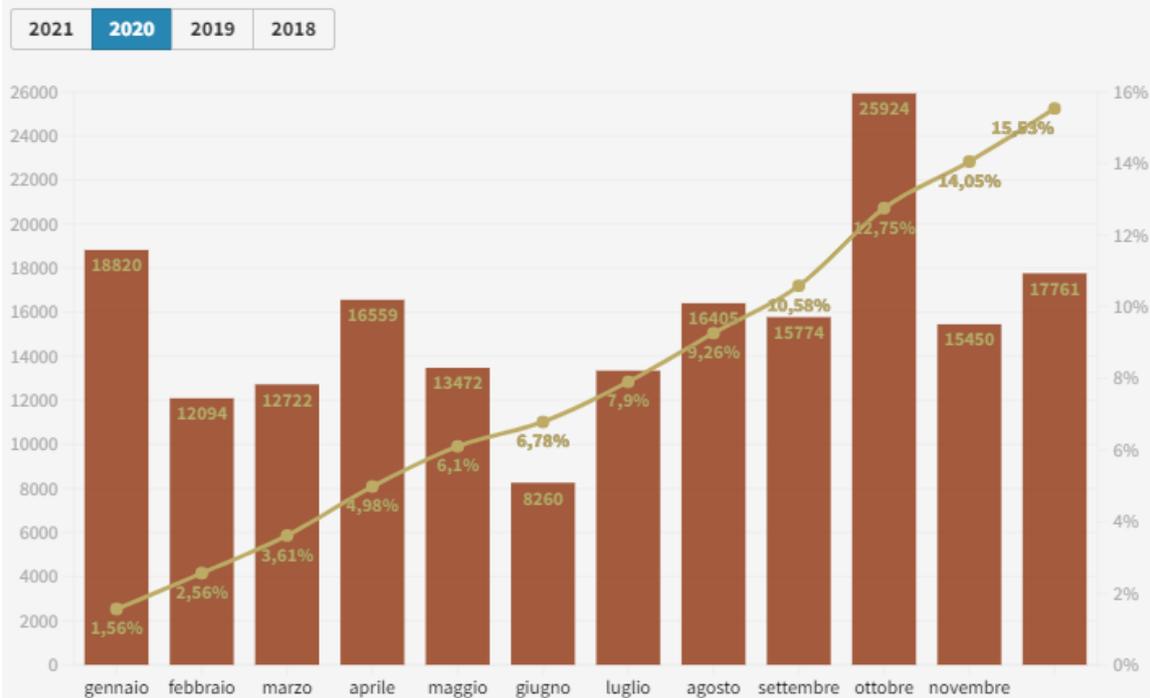
Cambi fornitore mensili e relativi tassi

Altri Usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc



Cambi fornitore mensili e relativi tassi

Altri Usi < 50.000 Smc



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

Clienti domestici

L'analisi della struttura dell'offerta di gas sul mercato libero ai clienti domestici per il 2020 mostra che:

- Il livello di concentrazione a livello nazionale si riduce sia in termini di volumi forniti che di punti serviti, raggiungendo il livello minimo dal 2012. L'indice HHI è leggermente sopra il valore soglia di 1.000, al di sotto della quale il mercato è comunemente considerato concorrenziale. Tuttavia, ancora oltre la metà dei domestici del mercato libero è servita dai primi tre operatori (53.0%), che forniscono il 50,7% del gas in detto segmento;
- I primi tre operatori, che formano il *cluster* dei grandi operatori, riducono le proprie quote di mercato sia in termini di volumi che di punti. In particolare, nel 2020:
 - il primo operatore fornisce il 24,9% del gas naturale prelevato dai domestici nel mercato libero, con -3,1 p.p. rispetto al 2019, e serve il 26,6% dei relativi punti di riconsegna, con -3,5 p.p. in un anno;
 - il secondo operatore fornisce il 15,8% del gas naturale prelevato dai domestici nel mercato libero, con -1,2 p.p. rispetto al 2019, e serve il 17,3% dei relativi punti, con -4,0 p.p. in un anno;
 - il terzo operatore fornisce il 10,0% del gas naturale prelevato dai domestici nel mercato libero, con -4,5 p.p. rispetto al 2019, e serve il 9,1% dei relativi punti, con -4,4 p.p. in un anno;
- gli operatori di dimensioni piccole e medio-piccole (con quote al di sotto del 2%) coprono complessivamente il 32,8% del mercato libero (+5,5 p.p.), raggiungendo nel complesso il massimo storico per tali gruppi di operatori. Oltre ai venditori di minori dimensioni, anche i medio-grandi esercitano con efficacia la pressione concorrenziale sui primi tre gruppi societari;
- la crescita dei cluster di dimensioni inferiori è tuttavia associata alla cospicua entrata di nuovi operatori in tali segmenti. L'effetto congiunto dell'aumento della quota di mercato libero complessivamente servita dai venditori di piccola dimensione e della loro numerosità non fornisce un'indicazione univoca sulla frammentazione del cluster di concorrenti di minori dimensioni. Da un lato aumentano le quote di gas mediamente fornito nel mercato libero dai piccoli gruppi societari (con quota inferiore allo 0,5%). Dall'altro si riducono le basi di clienti mediamente forniti dai venditori degli operatori con meno di 50.000 clienti.

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

clienti domestici

volume

■ C3 ■ C2 ■ C1 ■ HHI



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

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

clienti domestici

punti serviti

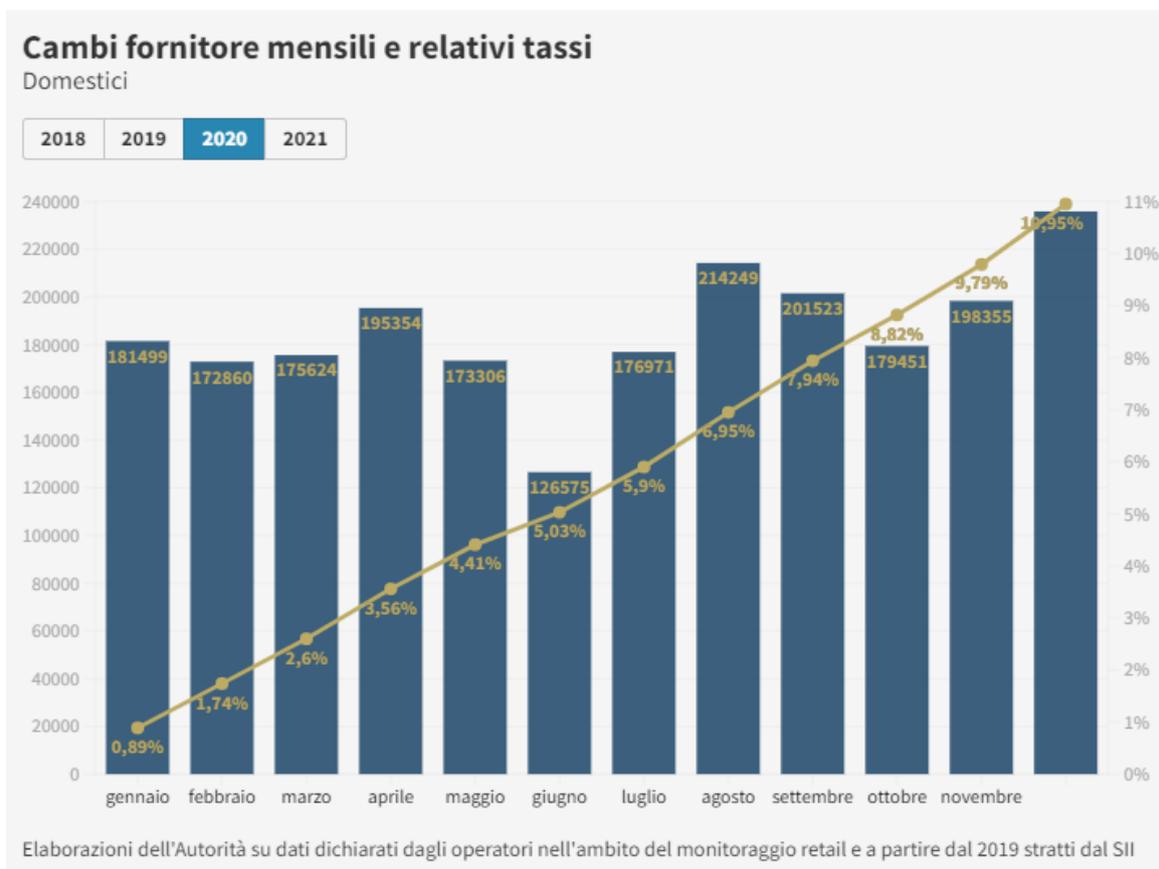
■ C3 ■ C2 ■ C1 ■ HHI



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

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

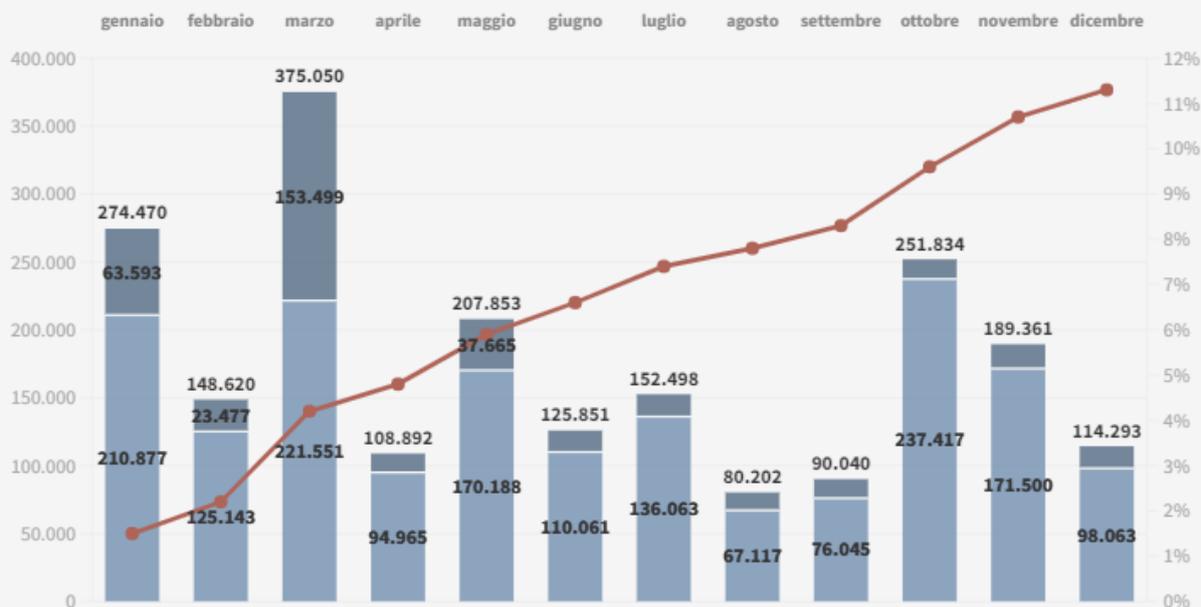
Per i domestici aumentano i cambi di fornitore e le rinegoziazioni, raggiungendo i massimi storici rispettivamente di 10,9% (+1,3 p.p. rispetto all'anno precedente) e 11,3% (+1,6 p.p. rispetto al 2019). Tale risultato va comunque valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici. Inoltre, si riduce significativamente il rapporto annuale tra i clienti usciti dal servizio di tutela scegliendo un'offerta del mercato libero dello stesso venditore e il totale delle rinegoziazioni, pari al 18,9% nel 2020 (-11,5 p.p.), minimo storico.



Rinegoziazioni con lo stesso fornitore rispetto ai punti attivi

Domestici Inferiori 200.000 Smc

2020



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

La presenza territoriale dei venditori storici¹¹ nel segmento dei domestici è molto rilevante. In 18 regioni su 19 i venditori storici servono più della metà del gas fornito nel mercato libero ai domestici, contro le sole 4 per i non domestici. Inoltre, molti venditori storici, in particolare il maggiore operatore a livello nazionale, servono la maggior parte dei propri clienti domestici ancora nel Servizio di tutela.

¹¹ 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.

Quota di mercato dei venditori storici per regione

Clienti domestici

2020

45 100



Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini delle indagini annuali e del monitoraggio retail e del TIVG.

In sintesi, per i clienti domestici si consolidano la tendenza del mercato ad essere meno concentrato e dei clienti ad essere più dinamici. Nonostante la concentrazione del mercato libero sia più bassa di quella rilevata per la vendita ai domestici di energia elettrica, la vendita di gas ai domestici è ancora più concertata e meno dinamica delle altre tipologie di clientela del settore del gas. Detti risultati possono essere almeno in parte ricondotti al non sufficiente livello di capacità del cliente "medio" di tale tipologia nel comprendere il mercato e al vantaggio competitivo di cui i venditori storici godono rispetto ai nuovi entranti.

Clienti condominio uso domestico

L'analisi della struttura dell'offerta per i Condomini¹² del 2020 mostra:

- una riduzione significativa della concentrazione rilevata a livello nazionale da tutti gli indici (HHI, C1, C2 e C3) sia in termini di energia fornita e che di punti serviti. Coerentemente, i primi tre operatori riducono le proprie quote nell'ambito del mercato libero subendo la pressione dei concorrenti di dimensioni inferiori;
- anche un venditore di dimensioni medio-grandi (con quota tra il 2% e il 5%) riduce la propria quota di mercato libero al di sotto della soglia del 2%, passando al *cluster* inferiore. I gruppi di minori dimensioni (*cluster* con quota tra 0,5% e 2% e inferiore a 0,5%) esercitano un'efficace pressione concorrenziale sui maggiori, arrivando a fornire complessivamente il 47,5% del gas nel mercato libero. Quattro operatori di piccole dimensioni, inoltre, crescono tanto da passare al *cluster* superiore;
- la crescita dei cluster di dimensioni inferiori è tuttavia associata alla cospicua entrata di nuovi operatori in tali segmenti. L'effetto congiunto dell'aumento della quota di mercato libero complessivamente servita dai venditori di piccola dimensione e della loro numerosità non fornisce un'indicazione univoca sulla frammentazione del cluster di concorrenti di minori dimensioni. Da un lato aumentano le quote di gas mediamente fornito nel mercato libero dai piccoli gruppi societari (con quota inferiore allo 0,5%). Dall'altro si riducono le basi di clienti mediamente forniti dai venditori degli operatori con meno di 50.000 clienti.

¹² Per ragioni legate alla coerenza dei dati dichiarati dagli operatori, l'analisi sulla concentrazione della vendita nel mercato libero del gas naturale distingue, per gli anni 2012-2014 fra clienti domestici ed Altri clienti (includendo in tale ultima tipologia anche i clienti condominio uso domestico). Diversamente, per gli anni successivi mostra con separata evidenza le analisi relative alla tipologia condominio uso domestico.

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

Condomini < 200.000 Smc

volumi

C3 C2 C1 HHI



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

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

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

Condomini < 200.000 Smc

punti serviti

C3 C2 C1 HHI



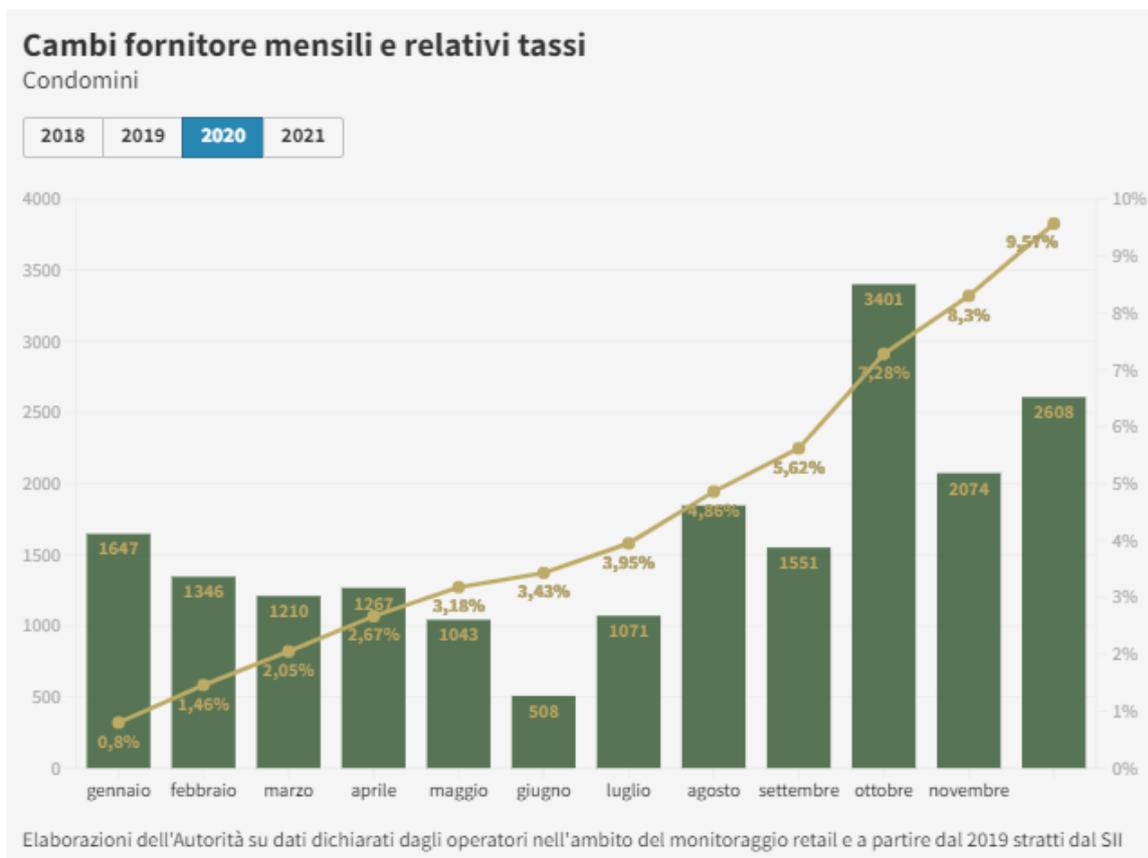
Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail ed estratti dal SII. Gli indici sono calcolati in base ai gruppi societari come dichiarati dagli stessi operatori all'Autorità nell'ambito dell'Anagrafica operatori.

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

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

Nel 2020 il 9,6% dei Condomini ha cambiato fornitore (-0,5 p.p. rispetto all'anno precedente), mentre il 10,9% ha rinegoziato il proprio contratto di fornitura col venditore da cui si approvvigionavano già (+0,6 p.p.), raggiungendo il massimo storico per tale indicatore. Tale risultato va valutato alla luce delle dinamiche correlate agli eventi pandemici. Inoltre, si riduce significativamente il rapporto tra i clienti usciti dal servizio di tutela scegliendo un'offerta del mercato libero dello stesso venditore e il totale delle rinegoziazioni, pari al 11,7% nel 2020 (-3,8 p.p.), minimo storico. Anche in tale segmento alcuni venditori storici, ma soprattutto l'operatore principale, forniscono gas ancora nell'ambito del servizio di tutela in misura preponderante.





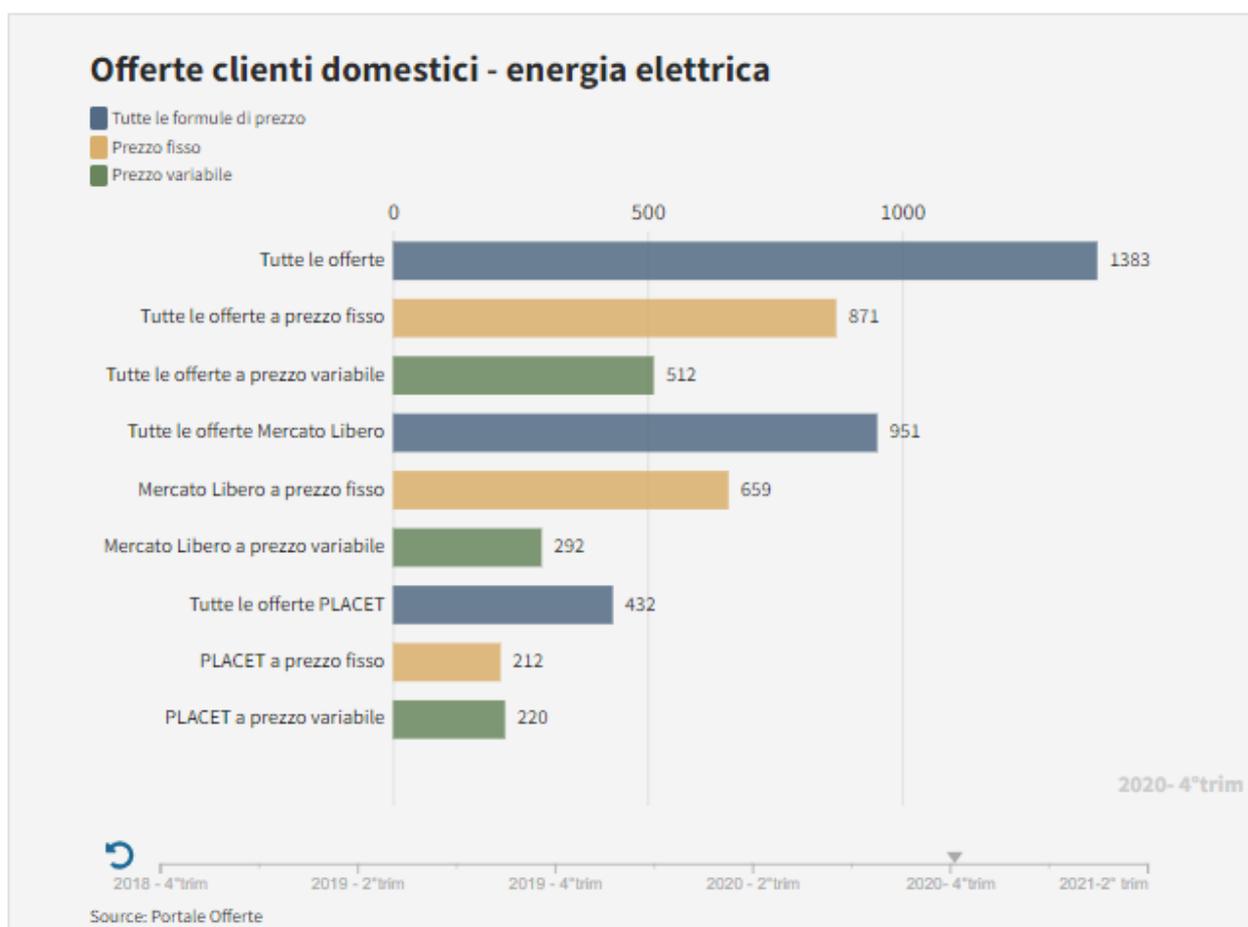
In sintesi, nel segmento dei Condomini emergono alcuni buoni segnali in termini di ampliamento della platea di clienti che si approvvigionano nel mercato libero e di capacità degli operatori di minori dimensioni di esercitare una efficace pressione concorrenziale sui venditori di maggiori dimensioni.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

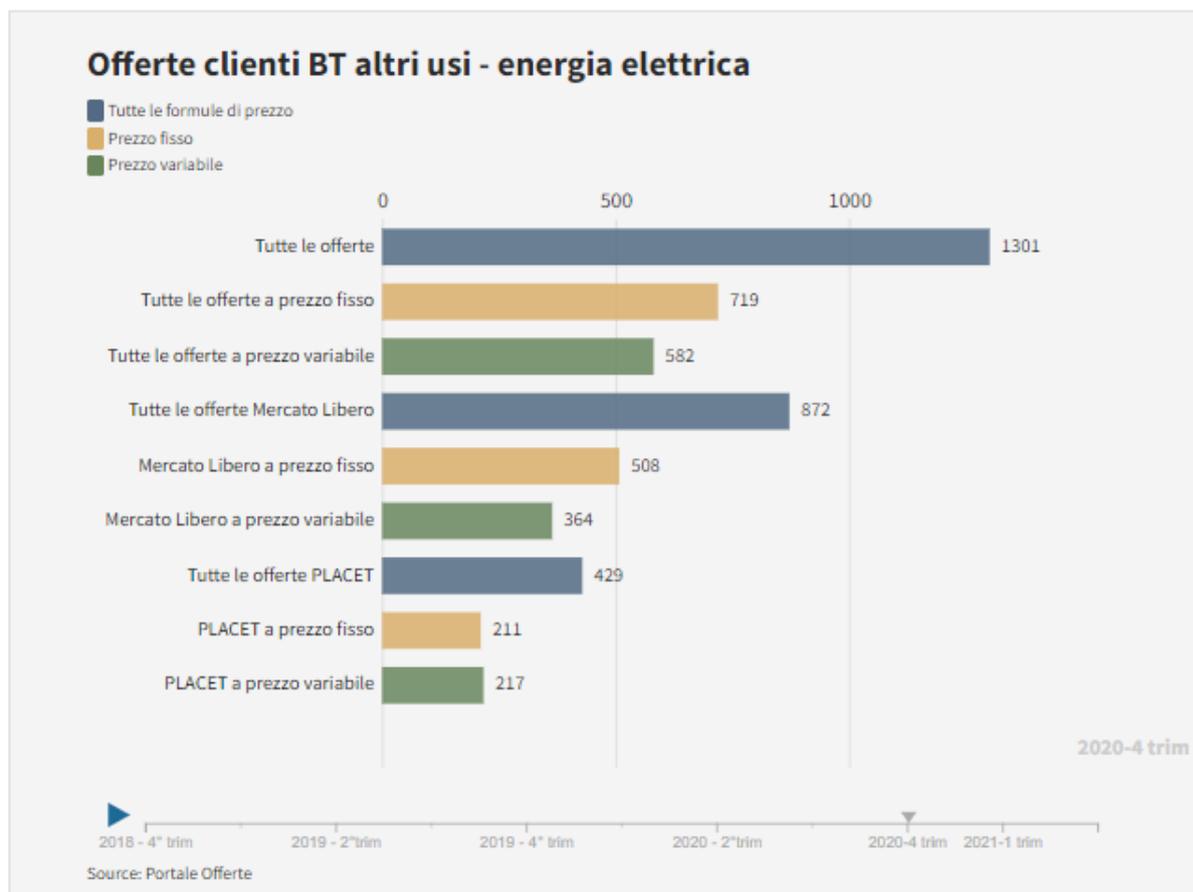
Offerte e prezzi

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

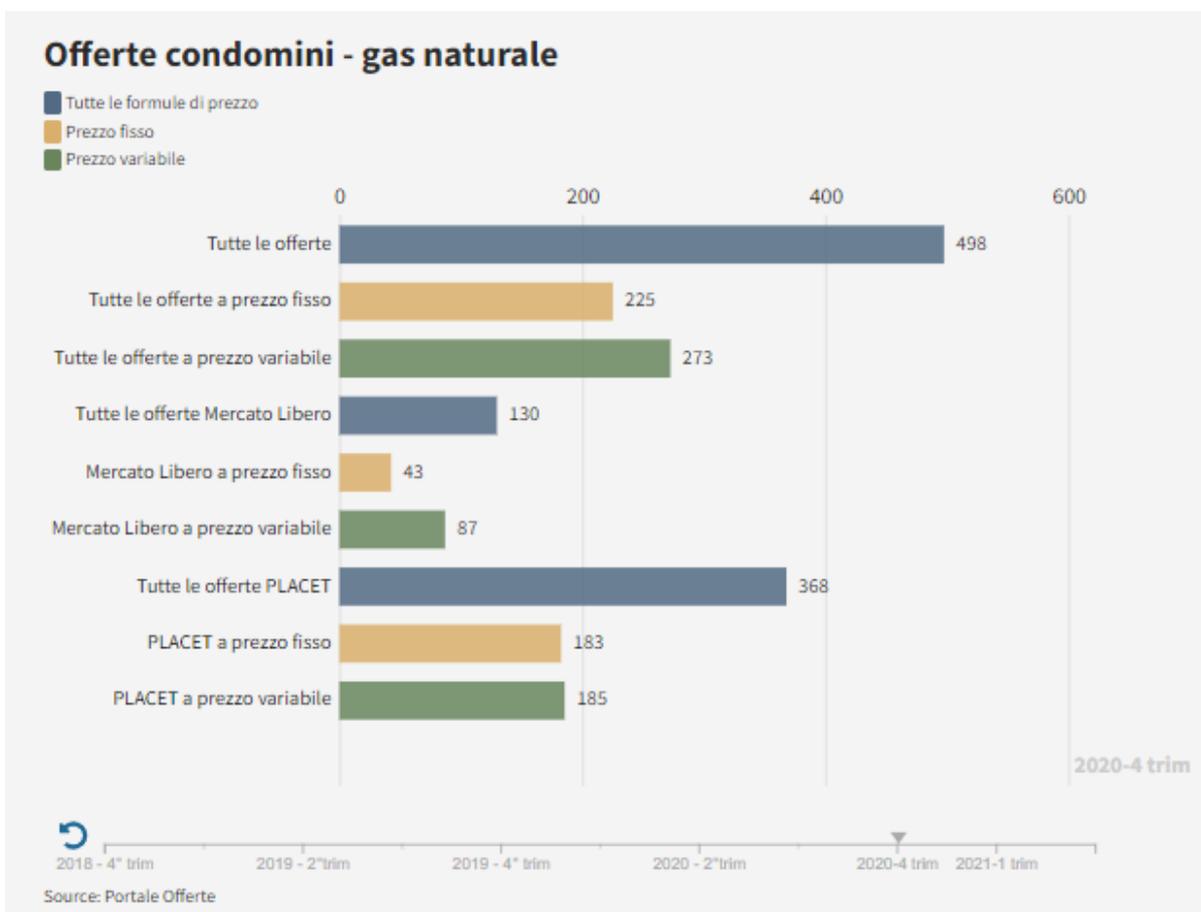
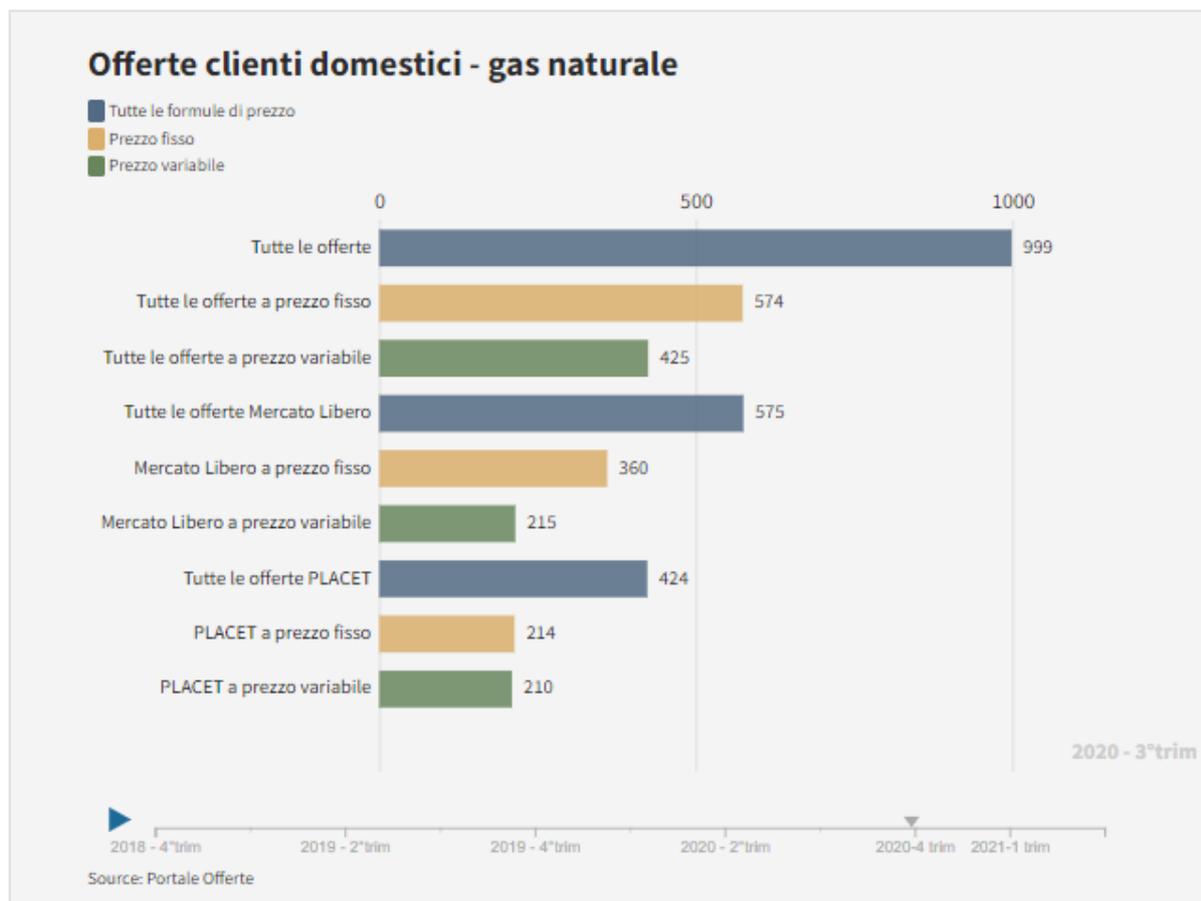
Tale differenziazione è rilevata considerando sia le offerte disponibili nel [Portale Offerte](#) che le offerte effettivamente sottoscritte dai clienti.

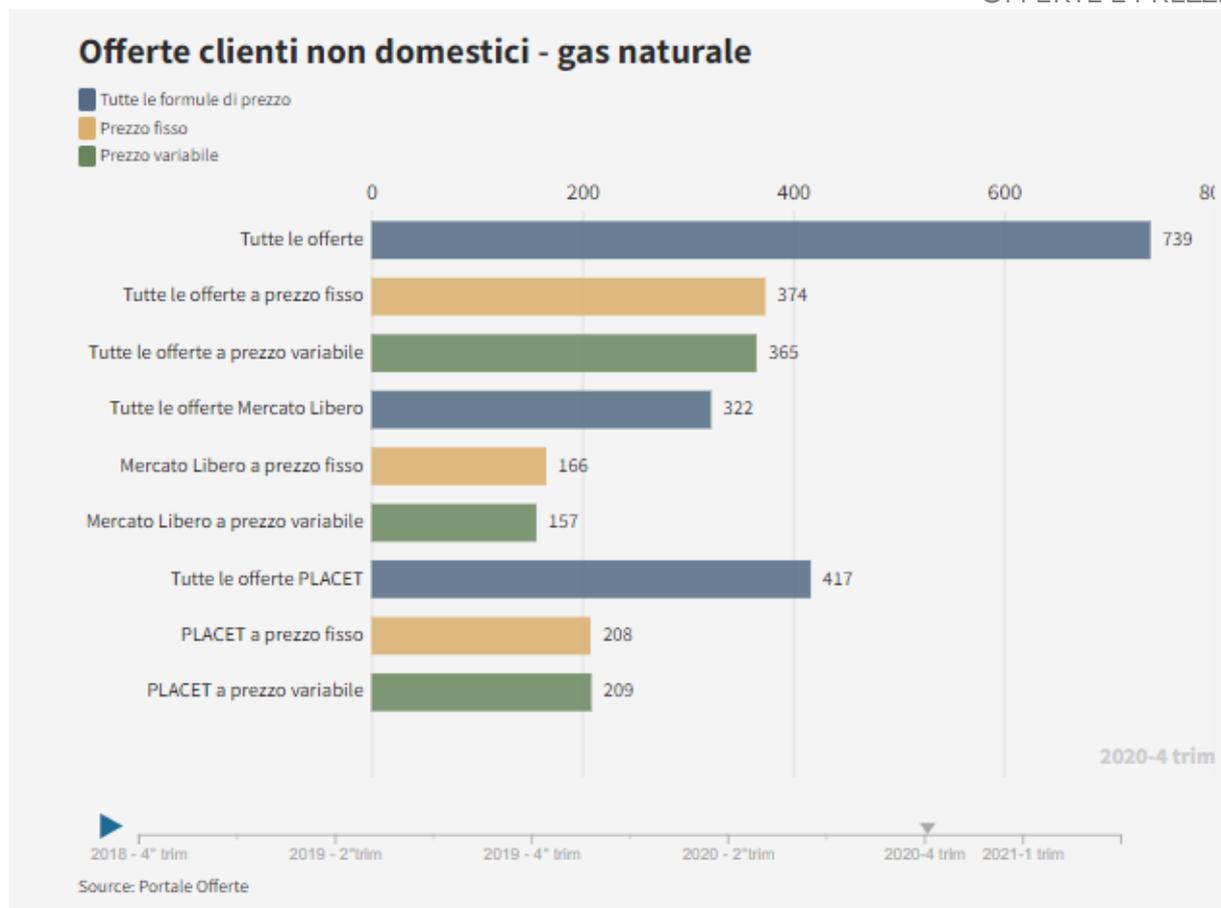
Nel [Portale Offerte](#) per il settore *elettrico* erano disponibili a dicembre 2020 1.391 offerte commerciabili per i clienti domestici e 1.305 per i BT Altri usi. Complessivamente per entrambe le tipologie di cliente tra le offerte disponibili sono preponderanti quelle a prezzo fisso, il 59,2% (+1,5 p.p. in un anno) rispetto a quelle a prezzo variabile, 40,8%.





Nel settore del gas naturale erano disponibili a dicembre 2020 1.002 offerte commerciabili per i clienti domestici, 500 per i Condomini e 743 per gli altri usi. Complessivamente per tutte le tipologie di cliente del settore del gas tra le offerte disponibili sono preponderanti quelle a prezzo fisso, il 52,4% (+4,0 p.p. in un anno) rispetto a quelle a prezzo variabile, 47,6%.



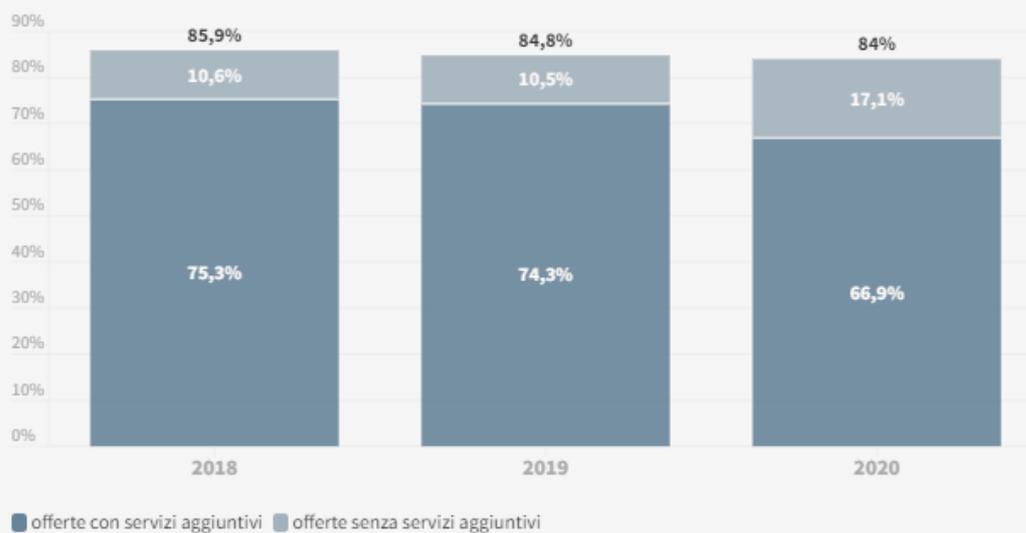


Le offerte a prezzo fisso sono preferite, nel settore elettrico, in maniera preponderante dai clienti in BT sia domestici che no. In particolare, nel 2020 l'84,0% (-0,7 p.p. in un anno) dei contratti in essere siglati dai clienti domestici è a prezzo fisso. Il 62,3% per i BT altri usi (-0,7 p.p. e -6,3 p.p. in un anno).

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

settore elettrico - clienti domestici

tipologia offerta: **prezzo fisso**

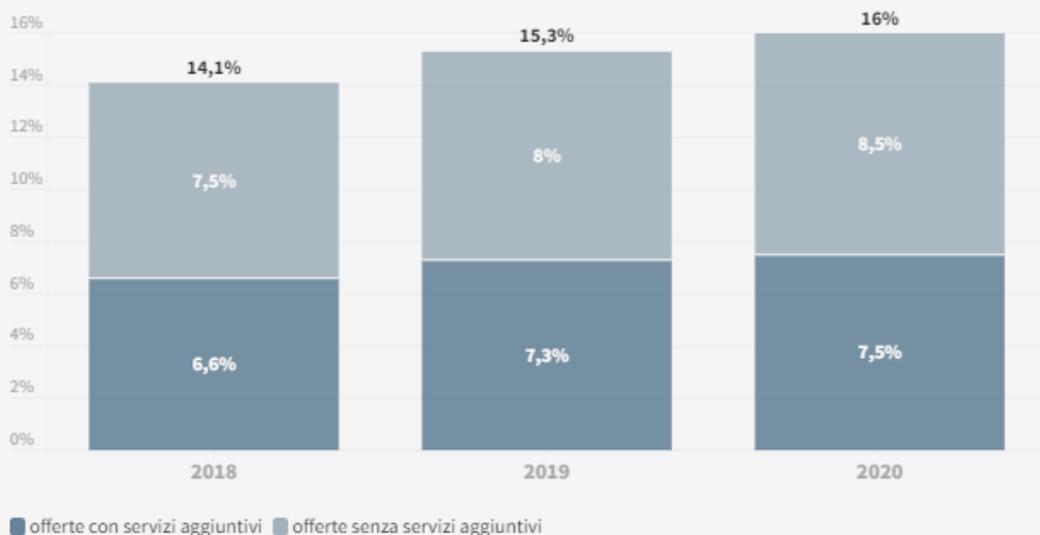


Indagini annuali dell'Autorità

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

settore elettrico - clienti domestici

tipologia offerta: **prezzo variabile**

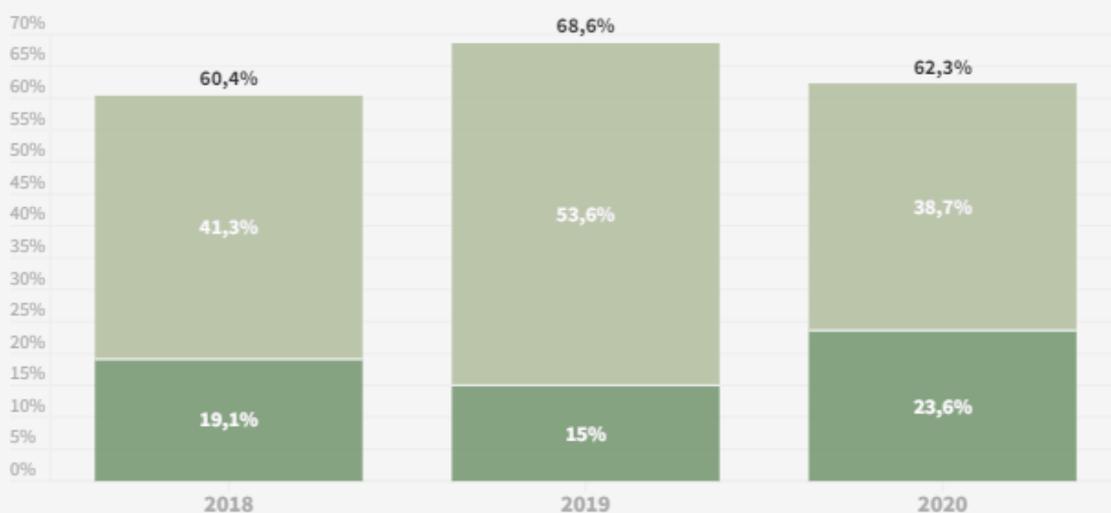


Indagini annuali dell'Autorità

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

settore elettrico - clienti BT altri usi

tipologia offerta:



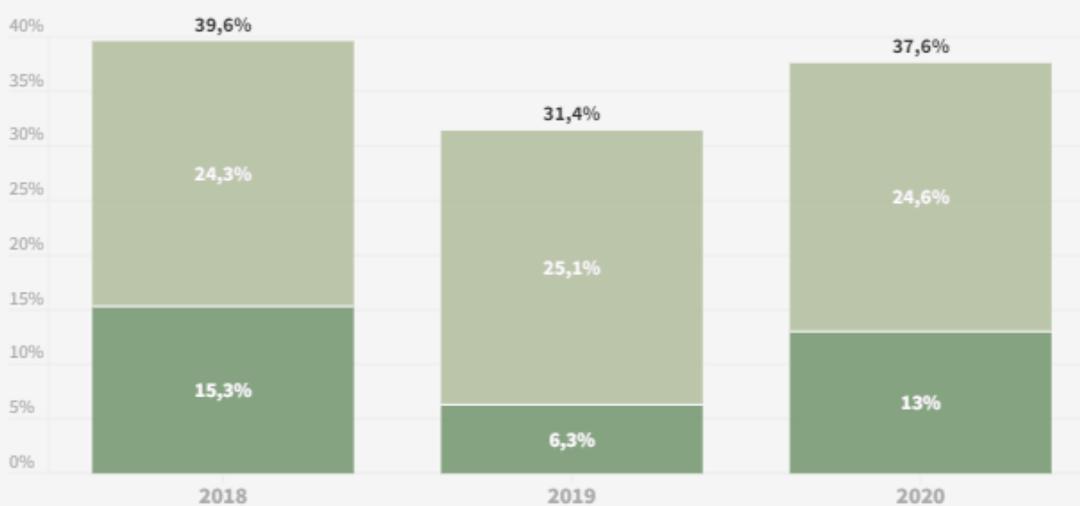
■ offerte con servizi aggiuntivi ■ offerte senza servizi aggiuntivi

Indagini annuali dell'Autorità

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

settore elettrico - clienti BT altri usi

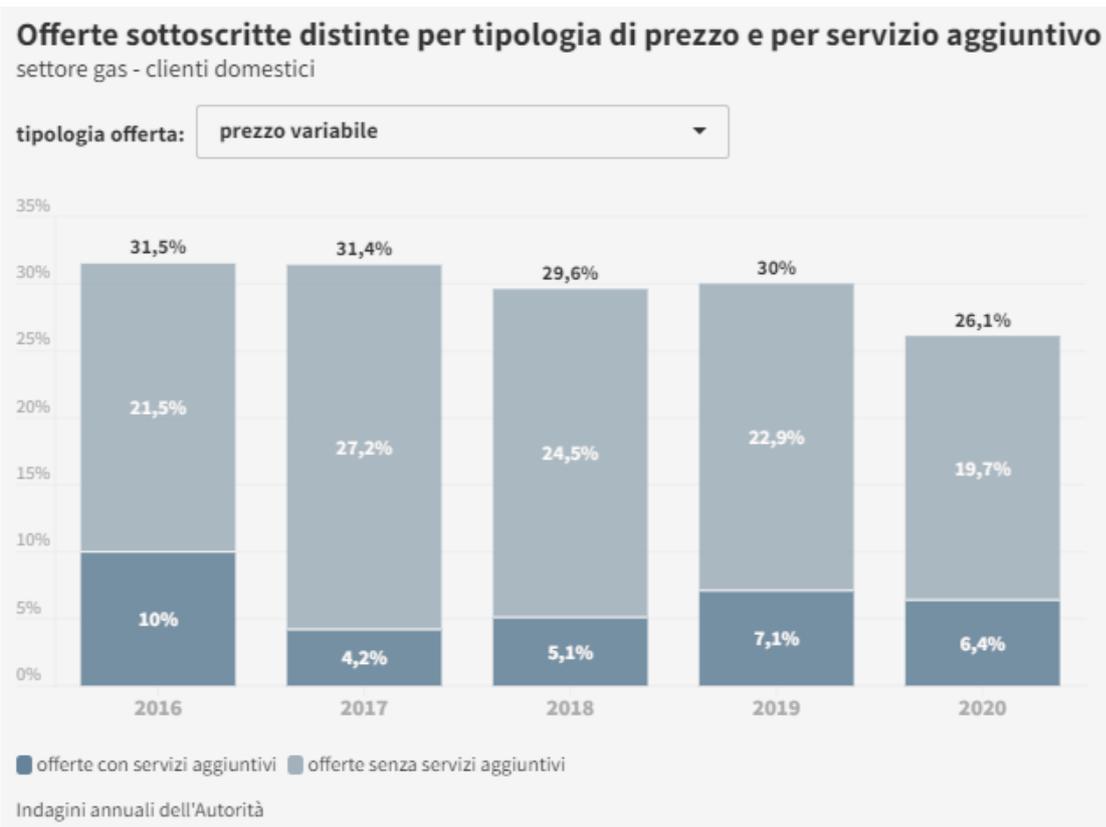
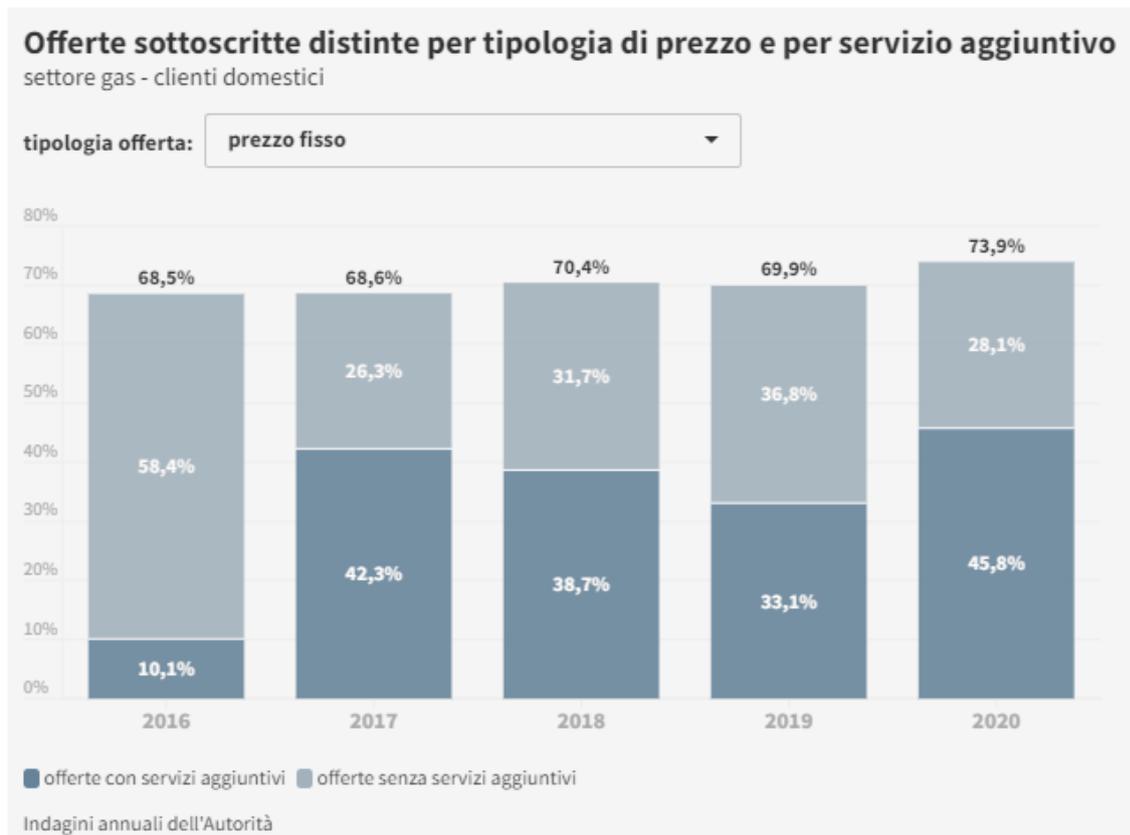
tipologia offerta:



■ offerte con servizi aggiuntivi ■ offerte senza servizi aggiuntivi

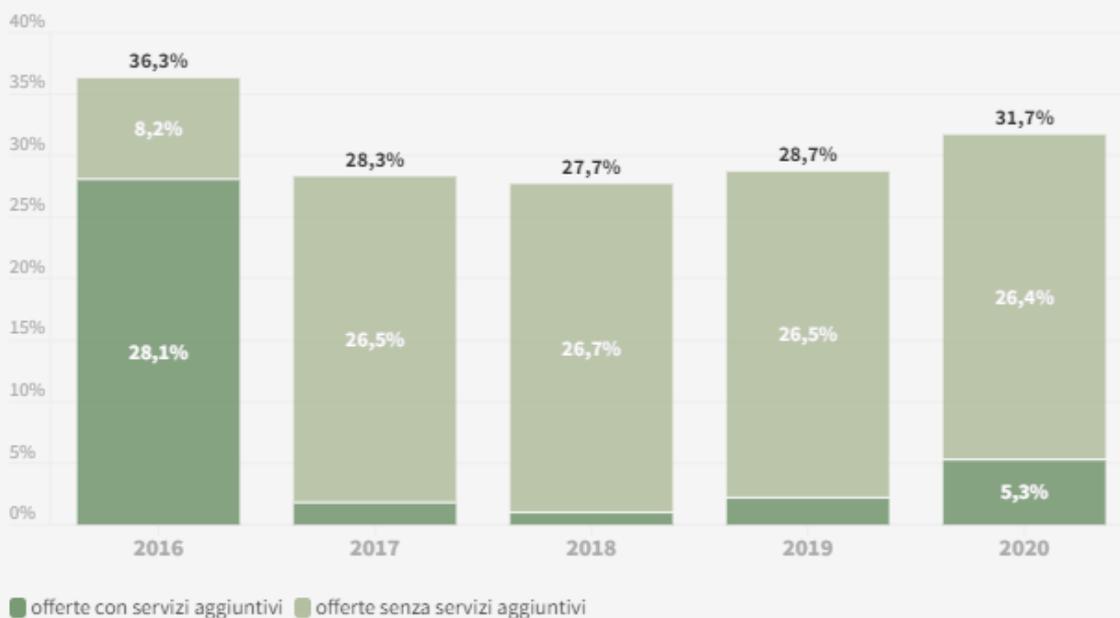
Indagini annuali dell'Autorità

Nel settore del gas, tale preferenza è prevalente solo tra i domestici. Rispetto ai contratti in essere nel 2020, quelli a prezzo fisso sono il 73,9% per i domestici (+4,0 p.p.), il 31,7% per i Condomini (+3,0 p.p.) e il 45,9% per i non domestici (+3,4 p.p.).



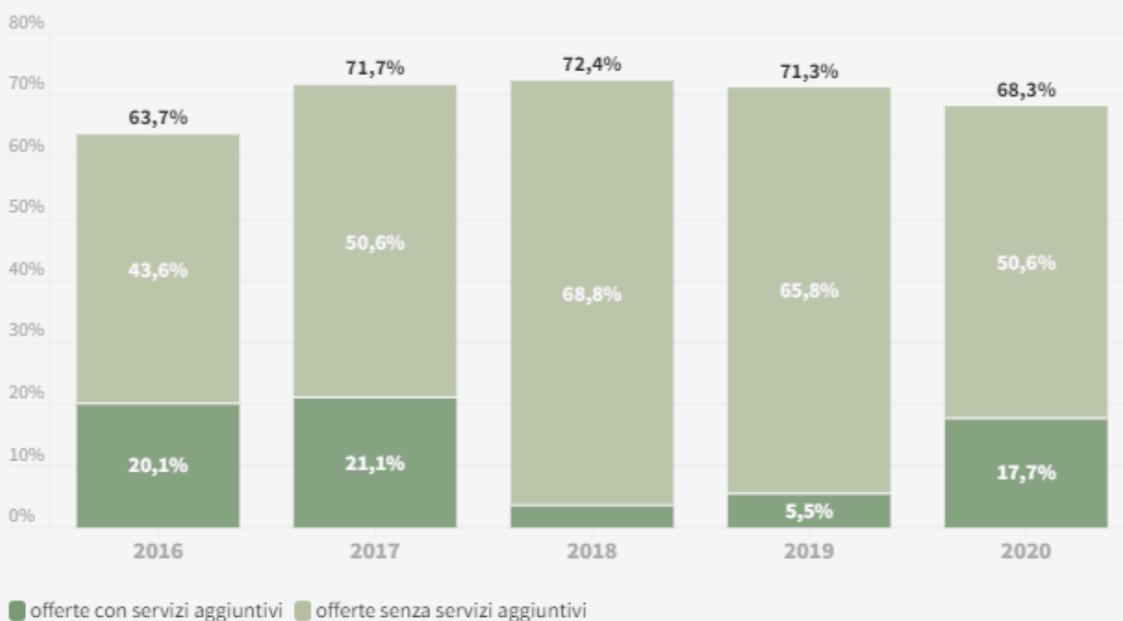
Offerte sottoscritte distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo settore gas - condomini uso domestico

tipologia offerta:



Offerte sottoscritte distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo settore gas - condomini uso domestico

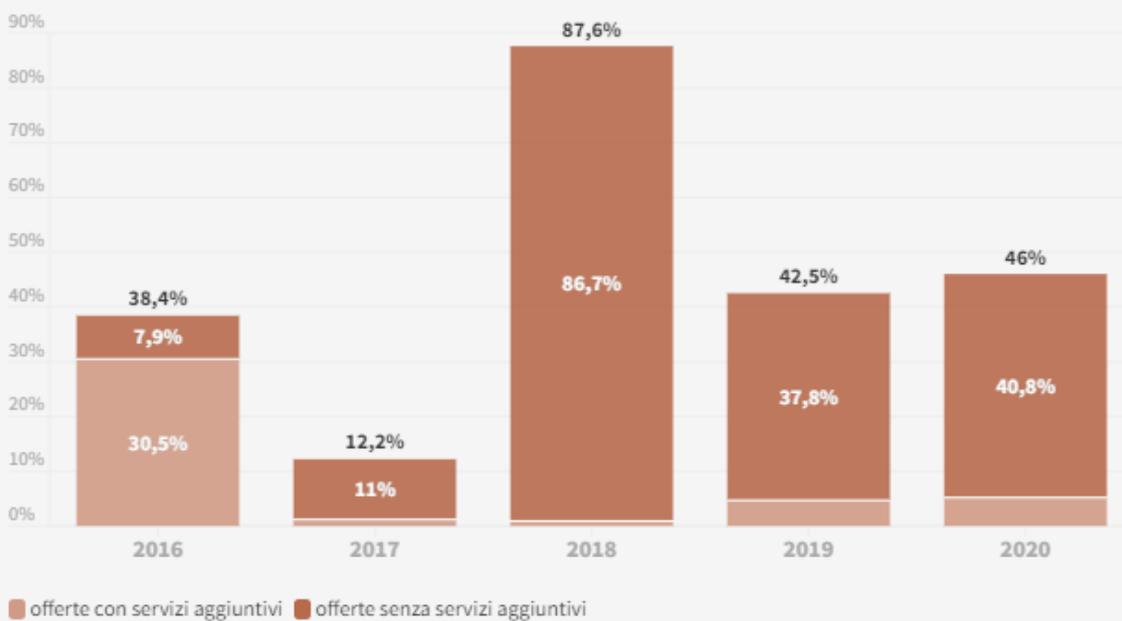
tipologia offerta:



Offerte sottoscritte distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo settore gas - clienti altri usi

tipologia offerta:

prezzo fisso

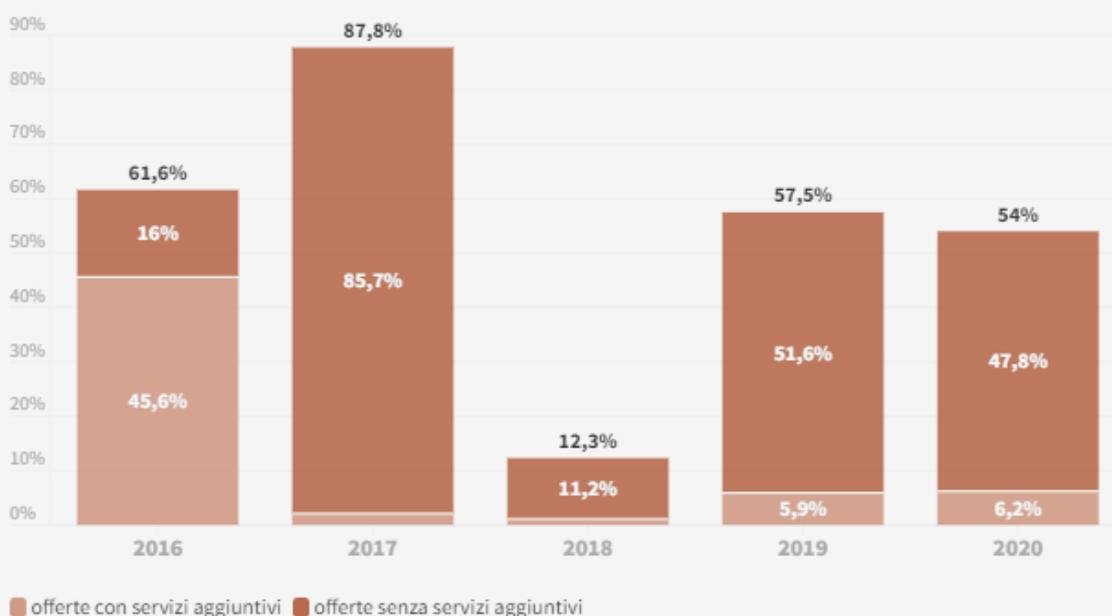


Indagini annuali dell'Autorità

Offerte sottoscritte distinte per tipologia di prezzo e per servizio aggiuntivo settore gas - clienti altri usi

tipologia offerta:

prezzo variabile



Indagini annuali dell'Autorità

I servizi aggiuntivi o gli altri elementi di differenziazione¹³, sia rispetto ai servizi di tutela che tra le offerte del mercato libero, sono:

- principalmente inclusi nelle offerte a prezzo fisso sottoscritte dai clienti domestici di entrambi i settori. Nell'elettrico i domestici hanno scelto servizi aggiuntivi per il 79,6%, nel caso di offerte a prezzo fisso, e per il 46,8% per quelle a prezzo variabile. Nel settore del gas i domestici hanno scelto servizi aggiuntivi per il 62,0%, nel caso di offerte a prezzo fisso, e per il 24,4% per quelle a prezzo variabile;
- poco diffusi tra le offerte sottoscritte dai clienti non domestici, a prescindere dalla struttura di prezzo. In particolare, nel settore elettrico i BT Altri usi hanno scelto servizi aggiuntivi nel 37,9% delle offerte sottoscritte a prezzo fisso e nel 34,6% di quelle a prezzo variabile. Nel settore del gas naturale i Condomini hanno scelto servizi aggiuntivi nel 16,8% delle offerte sottoscritte a prezzo fisso e nel 25,9% di quelle a prezzo variabile (in significativa crescita rispetto agli anni precedenti), mentre i non domestici rispettivamente nell'11,2% e nel 11,5% dei casi).

Tra i servizi aggiuntivi e gli altri elementi di differenziazione sottoscritti nel settore elettrico è preponderante la "*Garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile*" sia per i domestici che per i non domestici. Diversamente, nel settore del gas è molto diffusa la preferenza per "*Servizi energetici accessori*¹⁴ per i clienti non domestici e per i condomini e i "*Programmi di raccolta punti (propri o altrui)*" nel caso dei domestici.

¹³Tra i servizi aggiuntivi disponibili sono annoverati c.d. Servizi energetici accessori (es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione ecc... . Tra gli altri elementi di differenziazione dell'offerta sono annoverati, tra l'altro:

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

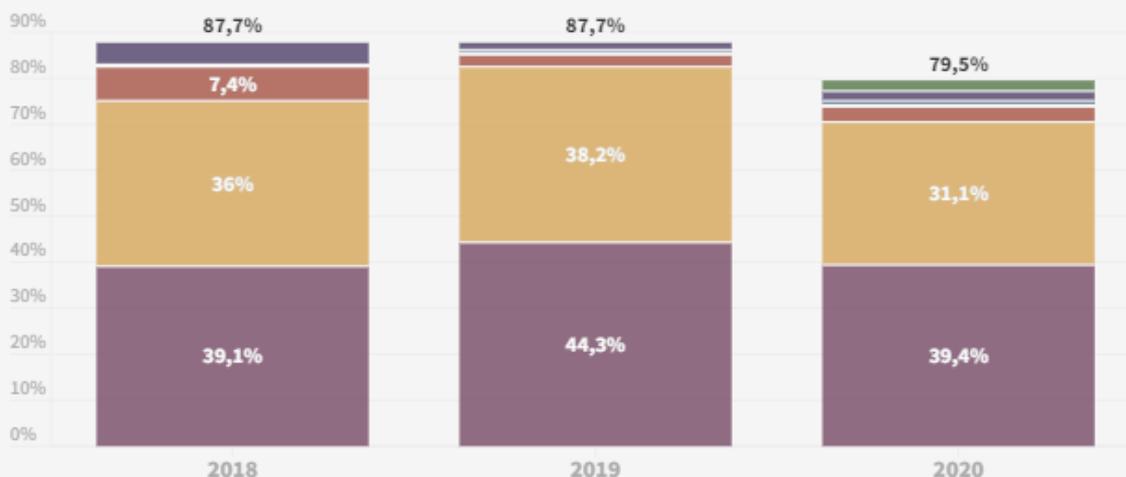
¹⁴ Quali ad (es. strumenti digitali e collaborativi per il controllo di consumi e costi energetici, strumenti per aumentare l'efficienza energetica, prestazioni professionali come assistenza telefonica, manutenzione impianti, assicurazione, ecc.).

Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore elettrico - clienti domestici

tipologia offerta:

prezzo fisso



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

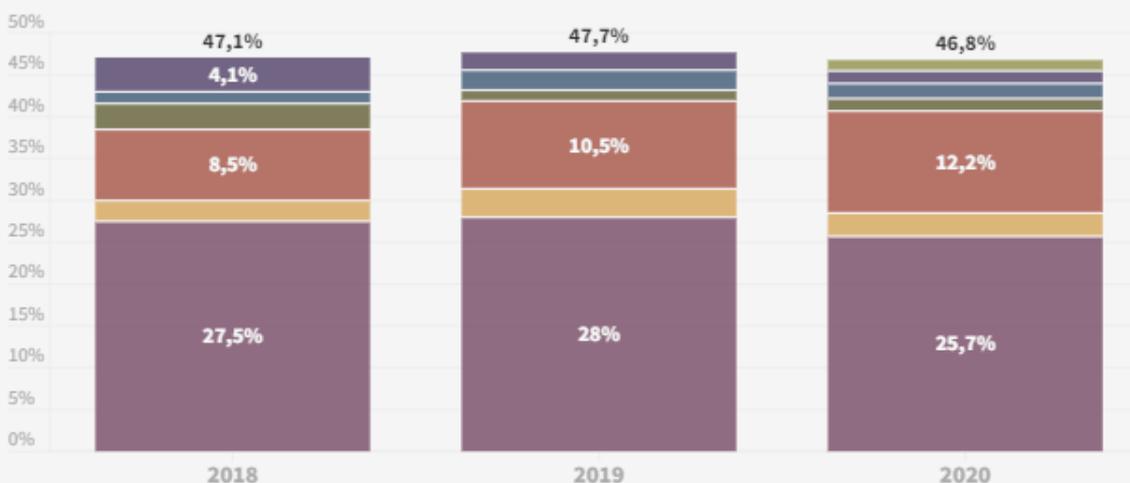
Indagini annuali dell'Autorità

Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore elettrico - clienti domestici

tipologia offerta:

prezzo variabile



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

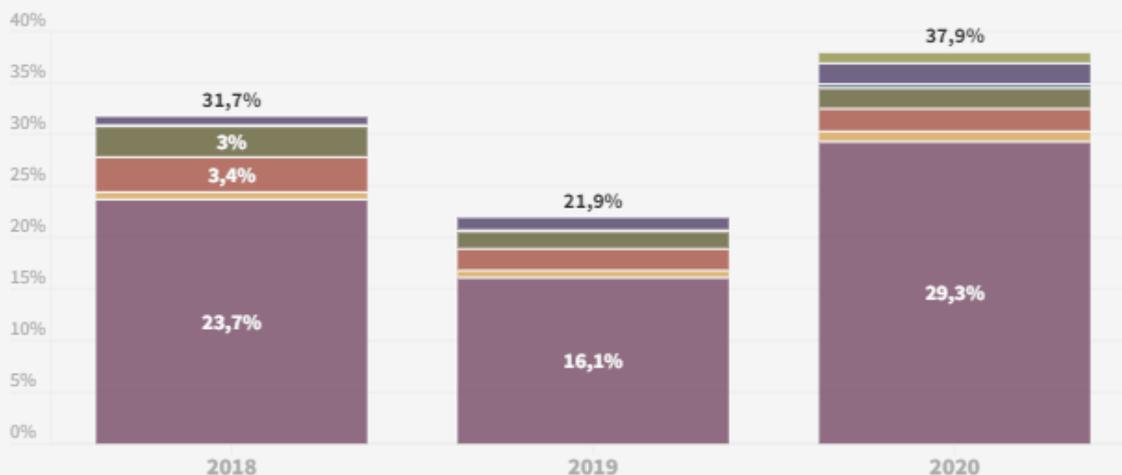
Indagini annuali dell'Autorità

Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore elettrico - clienti BT altri usi

tipologia offerta:

prezzo fisso



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

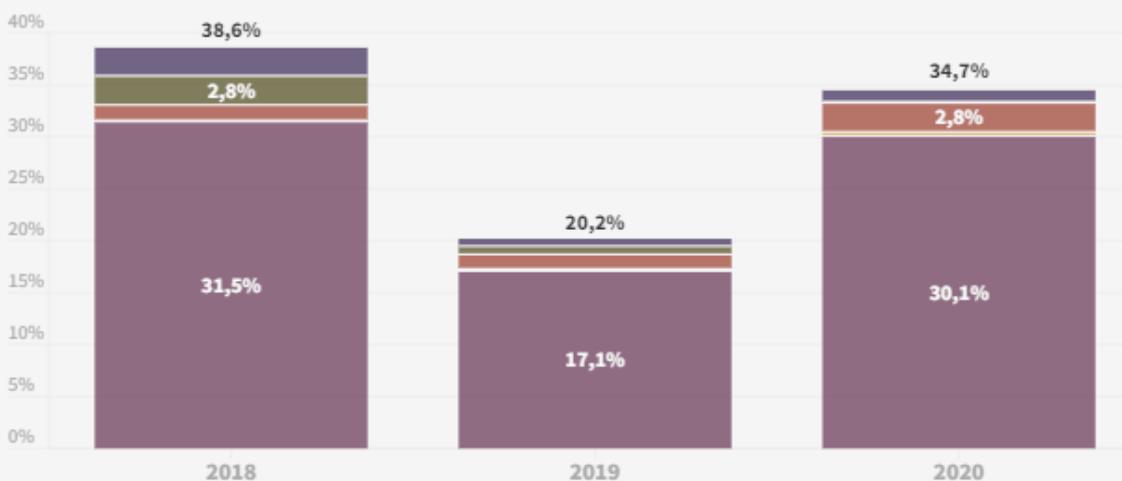
Indagini annuali dell'Autorità

Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore elettrico - clienti BT altri usi

tipologia offerta:

prezzo variabile



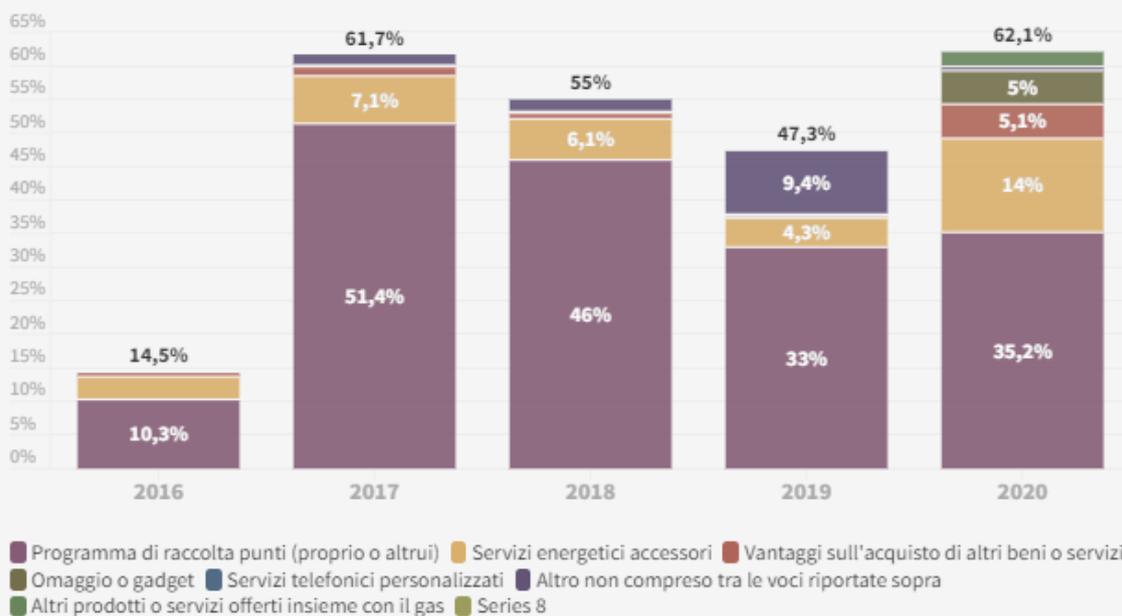
- Garanzia di energia proveniente da fonte rinnovabile (offerta verde totale o percentuale)
- Programma di raccolta punti (proprio o altrui) ■ Servizi energetici accessori ■ Omaggio o gadget
- Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi ■ Altro non compreso tra le voci riportate sopra
- Garanzia di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

Indagini annuali dell'Autorità

Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore gas - clienti domestici

tipologia offerta:

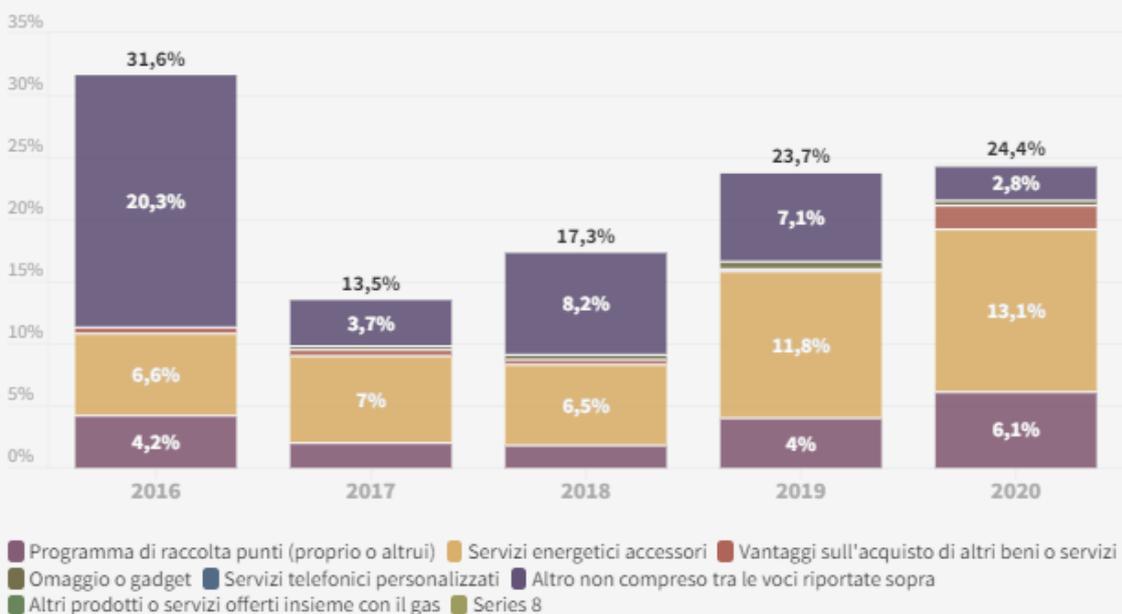


Indagini annuali dell'Autorità

Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore gas - clienti domestici

tipologia offerta:



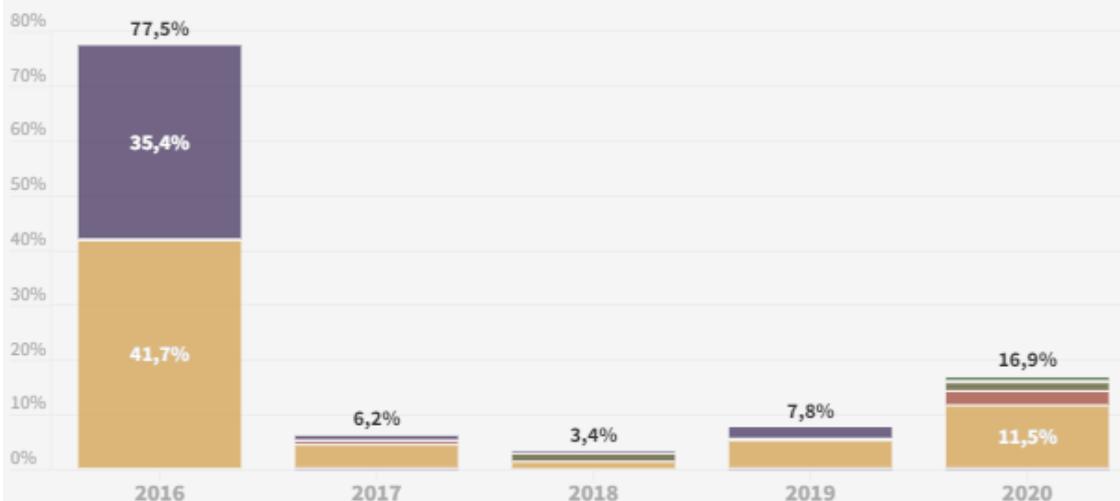
Indagini annuali dell'Autorità

Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore gas - clienti condomini

tipologia offerta:

prezzo fisso



■ Programma di raccolta punti (proprio o altrui)
 ■ Servizi energetici accessori
 ■ Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi
 ■ Omaggio o gadget
 ■ Servizi telefonici personalizzati
 ■ Altro non compreso tra le voci riportate sopra
 ■ Altri prodotti o servizi offerti insieme con il gas
 ■ Series 8

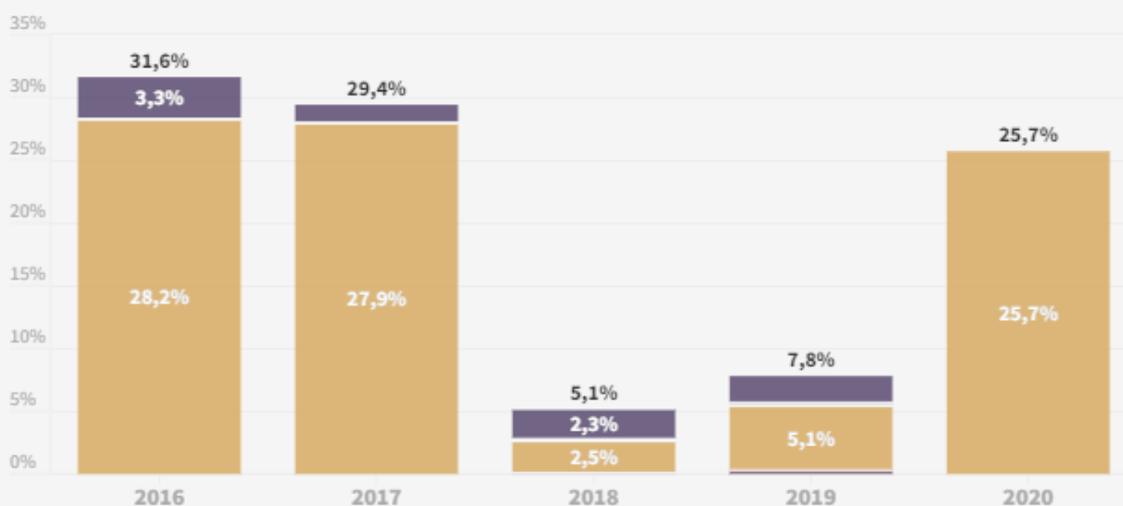
Indagini annuali dell'Autorità

Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore gas - clienti condomini

tipologia offerta:

prezzo variabile



■ Programma di raccolta punti (proprio o altrui)
 ■ Servizi energetici accessori
 ■ Vantaggi sull'acquisto di altri beni o servizi
 ■ Omaggio o gadget
 ■ Servizi telefonici personalizzati
 ■ Altro non compreso tra le voci riportate sopra
 ■ Altri prodotti o servizi offerti insieme con il gas
 ■ Series 8

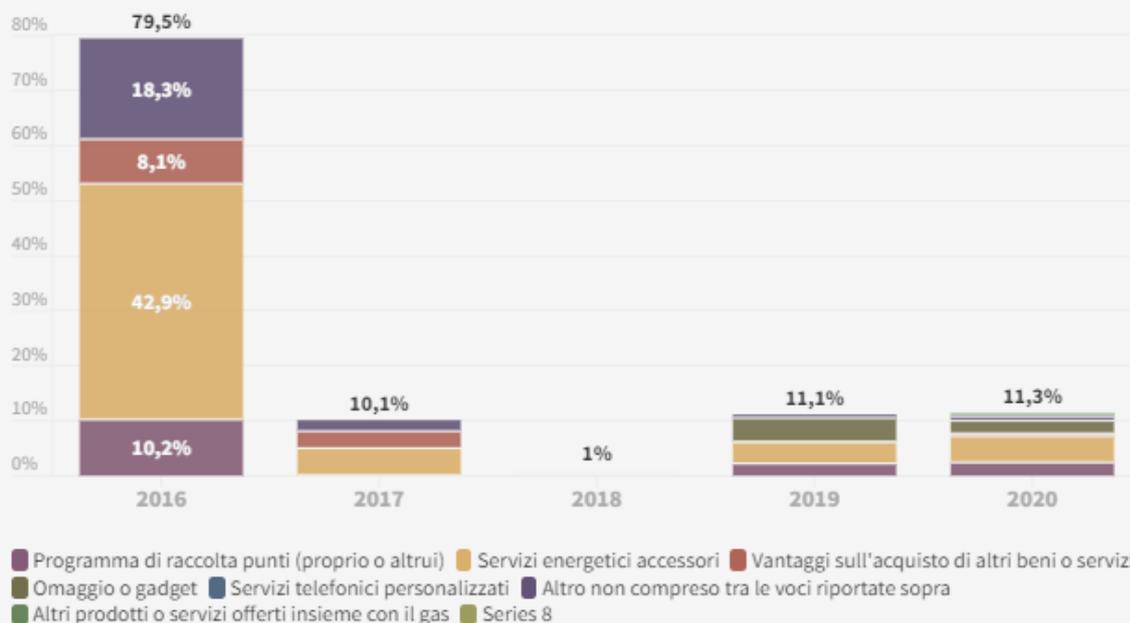
Indagini annuali dell'Autorità

Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore gas - clienti altri usi

tipologia offerta:

prezzo fisso



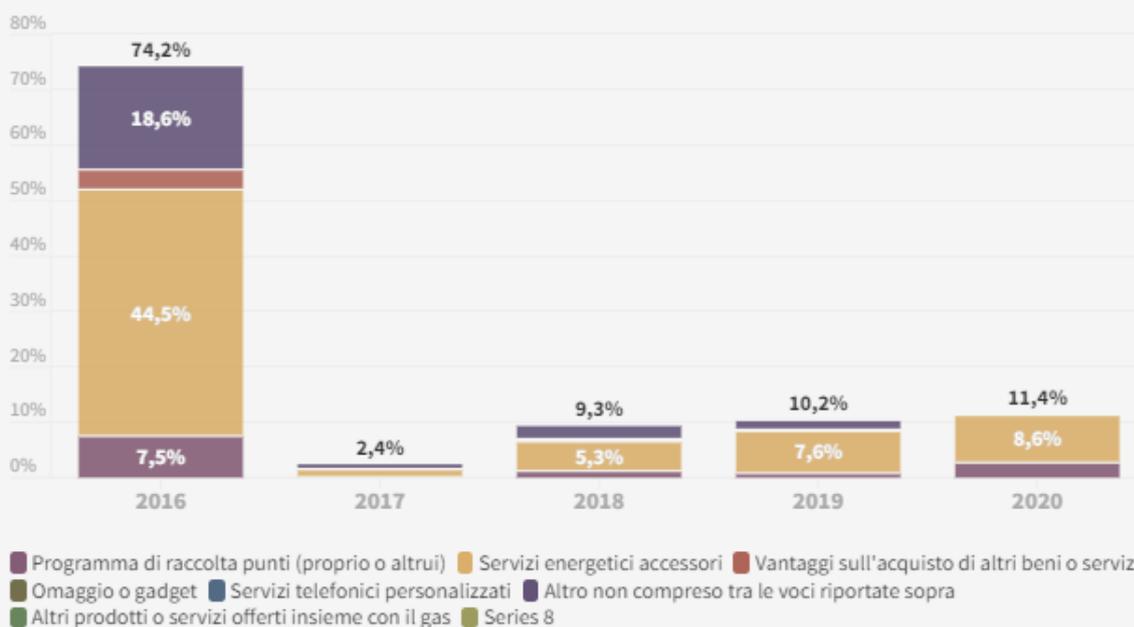
Indagini annuali dell'Autorità

Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti

settore gas - clienti altri usi

tipologia offerta:

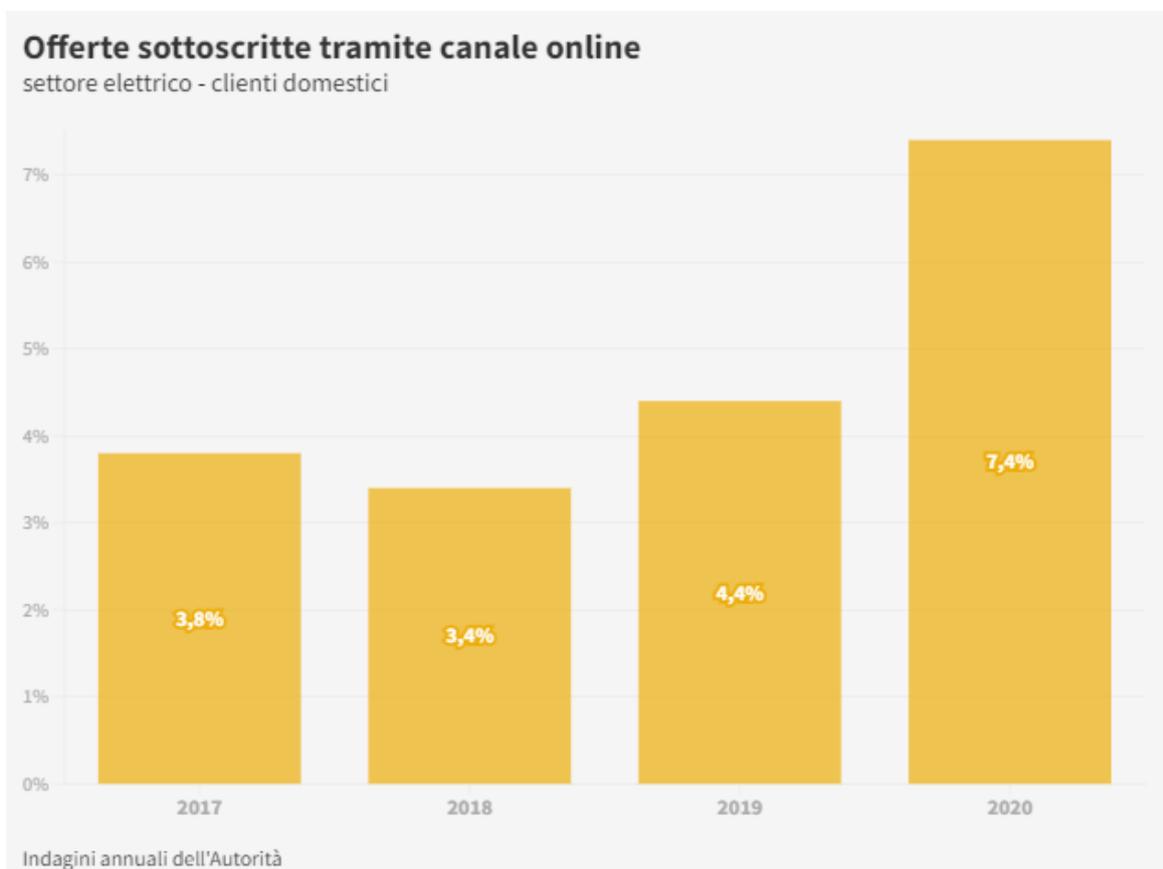
prezzo variabile

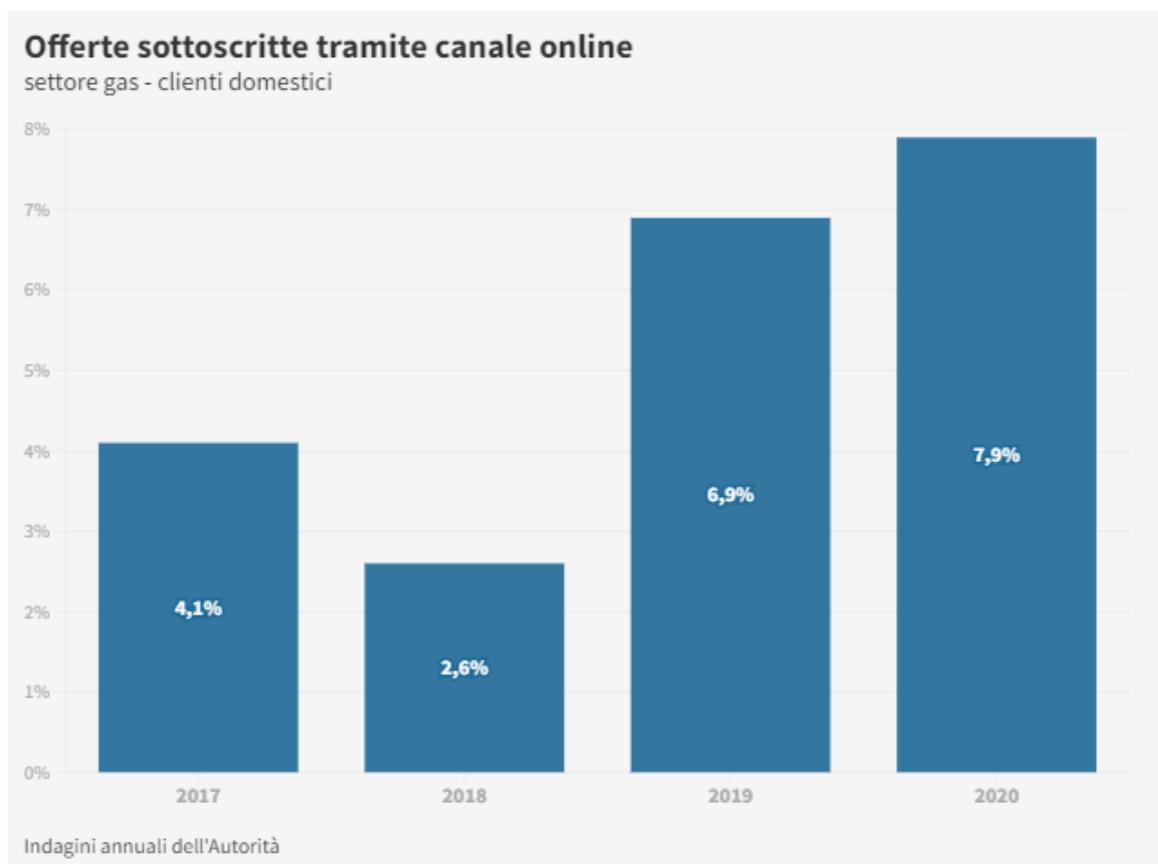


Indagini annuali dell'Autorità

Sono presenti offerte sottoscrivibili on line che potrebbero risultare più convenienti di quelle sottoscrivibili attraverso altri canali, in ragione del fatto che tale modalità di sottoscrizione dovrebbe

permettere ai venditori di minimizzare i costi di acquisizione del cliente, riuscendo a formulare offerte mediamente più vantaggiose rispetto a quelle commercializzate tramite canali differenti. Nonostante ciò, in entrambi i settori sono ancora residuali, anche se in aumento, i clienti domestici che sottoscrivono offerte tramite canale online, 7,4% nel settore elettrico (+3,0 p.p.) e 7,9% per il gas (+1,0 p.p.).



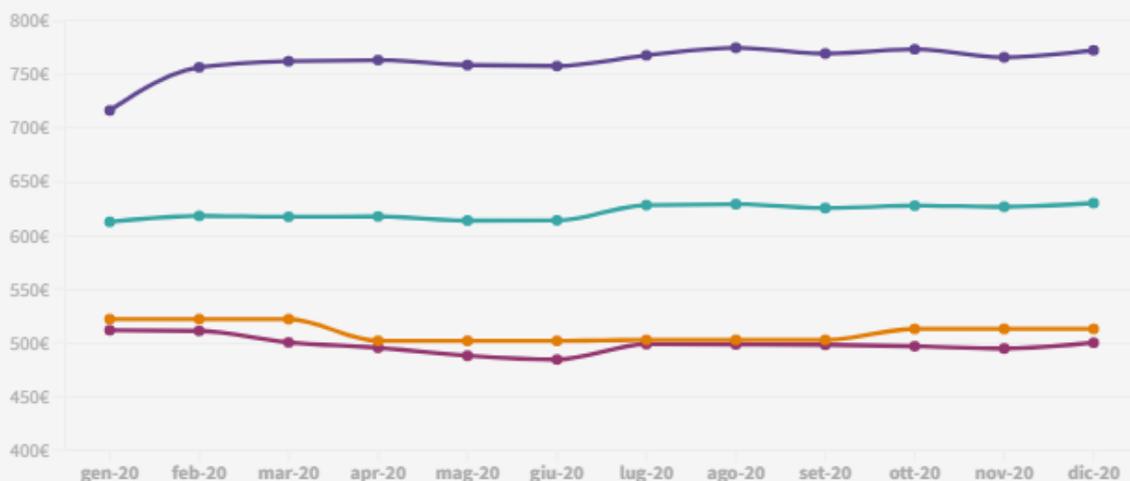


Tra le offerte disponibili del mercato libero vi è un'ampia varietà di prezzi, che aumenta nel tempo. Con riferimento ai clienti domestici, l'intervallo tra la spesa media del 10% delle offerte più convenienti e quella del 10% delle offerte meno convenienti aumenta nel corso del 2020 .

Offerte disponibili sul Portale Offerte

settore elettrico - cliente domestico

prezzo fisso



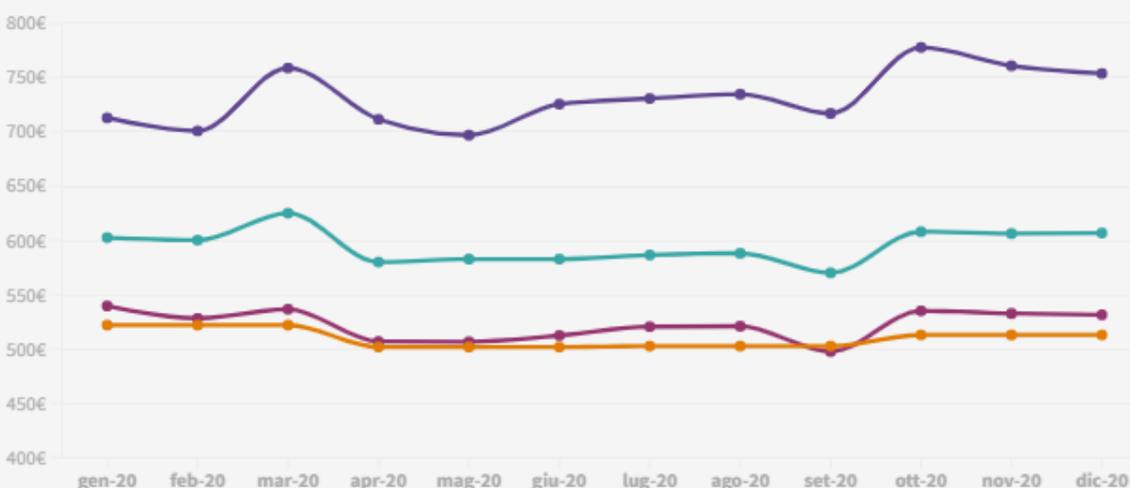
- 10% offerte più convenienti mercato libero
- Spesa media offerte mercato libero
- Spesa media annua Maggior tutela
- 10% offerte meno convenienti mercato libero

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail
 Cliente domestico residente a Milano - 3kW di potenza - 2.700 kWh/y - biorario e monorario insieme

Offerte disponibili sul Portale Offerte

settore elettrico - cliente domestico

prezzo variabile



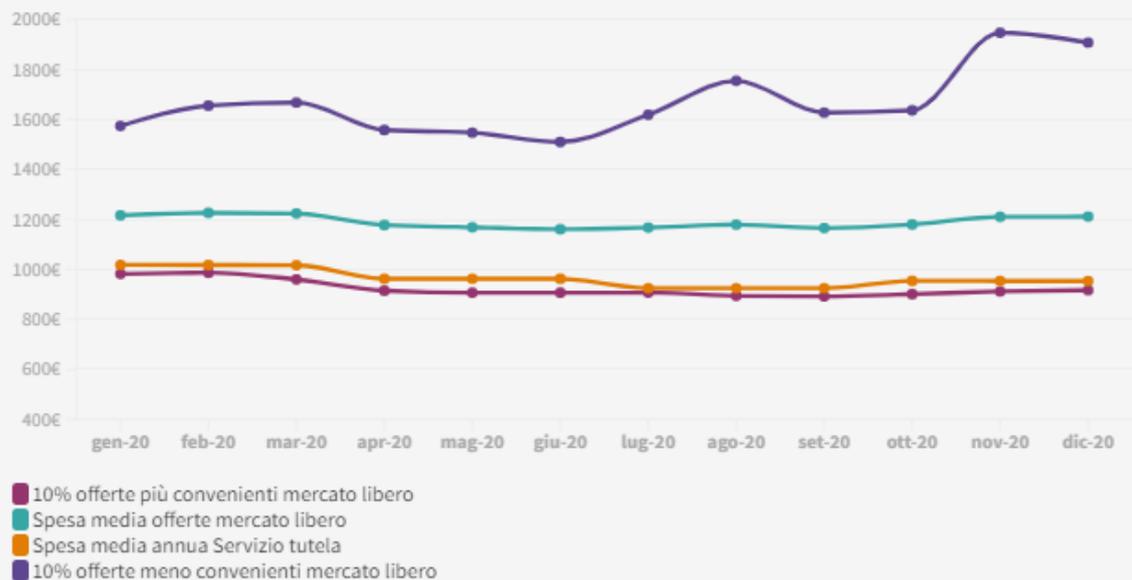
- 10% offerte più convenienti mercato libero
- Spesa media offerte mercato libero
- Spesa media annua Maggior tutela
- 10% offerte meno convenienti mercato libero

Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail
 Cliente domestico residente a Milano - 3kW di potenza - 2.700 kWh/y - biorario e monorario insieme

Offerte disponibili sul Portale Offerte

settore gas - cliente domestico

prezzo fisso



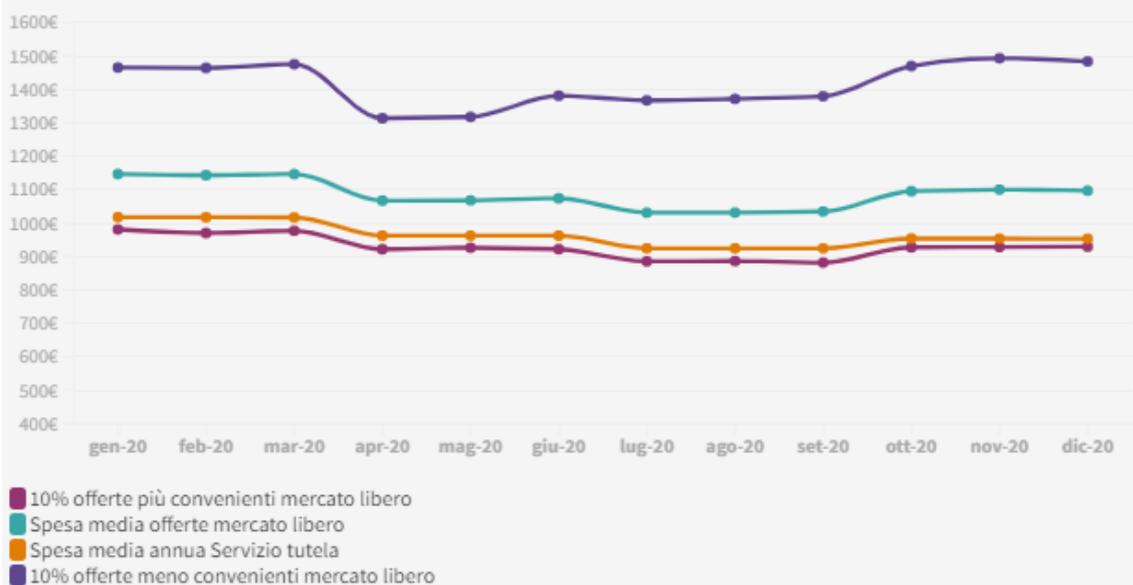
Elaborazioni dell'Autorità su dati pubblicati nel Portale Offerte

Cliente domestico sito a Milano - 1.400 Smc di consumo annuo - uso del gas naturale per Cottura, Riscaldamento e Acqua Calda - misuratore classe

Offerte disponibili sul Portale Offerte

settore gas - cliente domestico

prezzo variabile



Elaborazioni dell'Autorità su dati pubblicati nel Portale Offerte

Cliente domestico sito a Milano - 1.400 Smc di consumo annuo - uso del gas naturale per Cottura, Riscaldamento e Acqua Calda - misuratore classe

Con riferimento alle opportunità di risparmio delle offerte sul mercato libero rispetto ai servizi di tutela, dall'analisi delle offerte disponibili sul Portale Offerte per i clienti domestici tipo¹⁵, la cui identificazione verrà ampliata nel corso dei prossimi rapporti, emerge come nel mercato libero siano presenti alcune offerte più convenienti dei servizi di tutela, sia a prezzo fisso che a prezzo variabile, nonostante queste rappresentino una quota residuale di quelle disponibili. Tra le offerte variabili permane la presenza di offerte a prezzo variabile "a sconto" rispetto alla maggior tutela, nel settore elettrico, o al servizio di tutela nel settore del gas, consultabili esplicitamente nell'ambito del Portale Offerte.

Relativamente alla presenza nel Portale Offerte di offerte più convenienti dei servizi di tutela:

- nel settore elettrico, per il cliente tipo domestico residente¹⁶, nel 2020 erano disponibili in media 58 offerte più convenienti della maggior tutela, pari al 4,28% delle offerte a disposizione. Di queste, 13 erano a prezzo variabile e 45 a prezzo fisso. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di -29,60 € annui (pari al -5,68% della spesa di maggior tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -109,39 € annui, (pari al -21,47% della spesa di maggior tutela);
- nel settore del gas, per il cliente tipo domestico¹⁷, nel 2020 erano disponibili in media 64 offerte più convenienti del servizio di tutela, pari al 9,79% delle offerte a disposizione. Di queste, 34 erano a prezzo variabile e 30 erano a prezzo fisso. La media mensile del risparmio massimo ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo variabile più conveniente in ciascun mese è stata di -115,43 € annui (pari al -11,97% della spesa del servizio di tutela); quella ottenibile scegliendo l'offerta a prezzo fisso più conveniente in ciascun mese è stata di -169,12 € annui (pari al -17,56% della spesa del servizio di tutela).

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

- nel settore elettrico, per il cliente tipo domestico residente, tali offerte portano, in media, ad una spesa superiore a quella di maggior tutela, considerando le offerte a prezzo variabile, e leggermente più conveniente della maggior tutela, considerando le offerte a prezzo fisso;
- nel settore del gas, per il cliente domestico tali offerte portano in media ad una spesa costantemente inferiore a quella della tutela sia per le offerte a prezzo variabile che per quelle a prezzo fisso.

Nonostante una bassa numerosità rispetto al totale delle offerte presenti nel Portale Offerte, il numero di quelle più convenienti della tutela è tale da permettere al cliente che consulti il Portale Offerte di poter scegliere tra offerte ed operatori che garantiscano un risparmio. Eppure, nel 2020, nel mercato libero sia i domestici che i BT Altri usi hanno mediamente pagato costi di approvvigionamento più elevati di quanto pagato dai clienti in maggior tutela, sia in ragione delle diverse strutture di prezzo

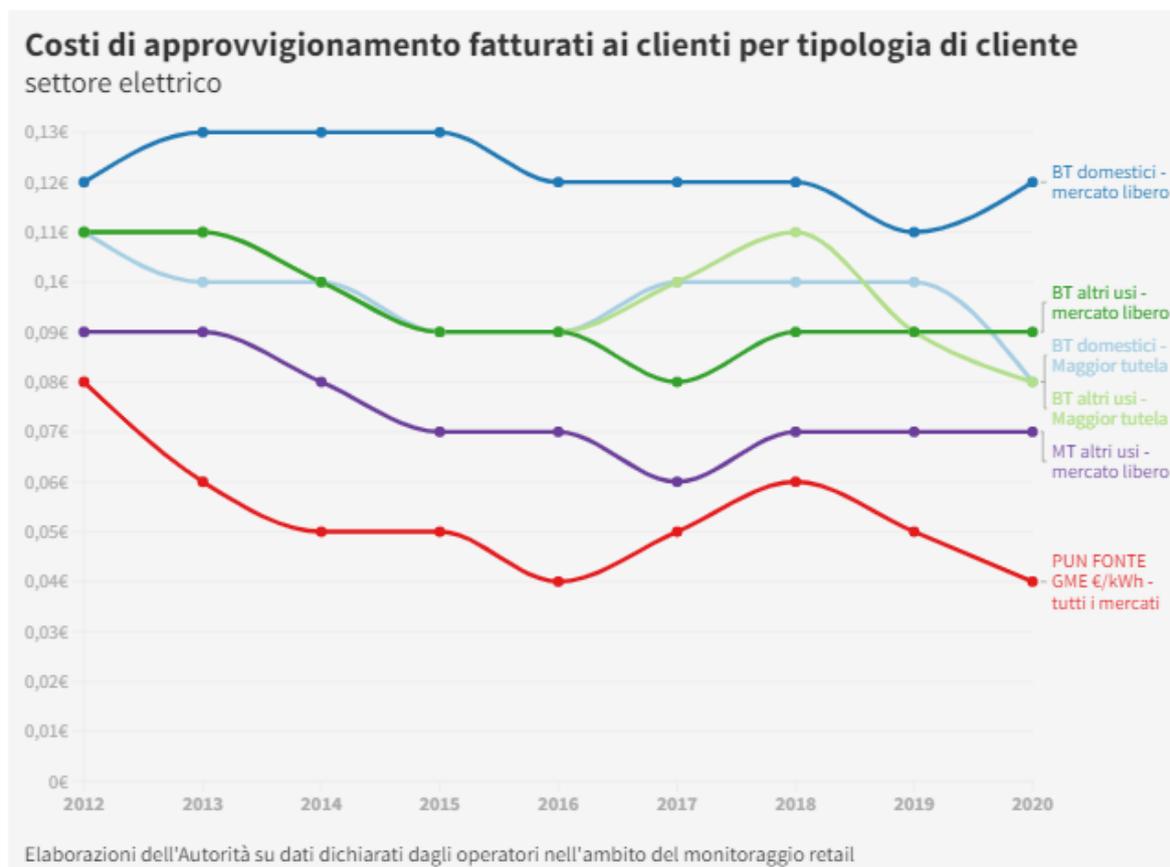
¹⁵ Il [Portale Offerte](#) è stato interrogato per verificare la spesa annua delle offerte a disposizione dei clienti tipo sottoelencati nel corso del 2020:

- per il settore elettrico - Domestico residente a Milano - 3kW di potenza - 2.700 kWh di consumo annuo;
- per il settore del gas - Domestico sito a Milano - 1.400 Smc di consumo annuo - uso del gas naturale per Cottura, Riscaldamento e Acqua Calda - misuratore classe <G6.

¹⁶ Domestico residente a Milano - 3kW di potenza - 2.700 kWh di consumo annuo.

¹⁷ Domestico sito a Milano - 1.400 Smc di consumo annuo - uso del gas naturale per Cottura, Riscaldamento e Acqua Calda - misuratore classe <G6.

che in considerazione delle ragioni sopra esposte circa la scelta di offerte che includono servizi aggiuntivi, elementi di differenziazione commerciale e differenti strutture di prezzo.



In merito ai *prezzi dell'energia elettrica pagati* dai clienti del mercato libero, la differenza tra i prezzi medi dei domestici e dei non domestici (BT Altri usi e MT altri) torna ad aumentare dopo una prima fase di divergenza¹⁸ e successivi quattro anni di progressivo assottigliamento. Tale significativa differenza è compatibile con gli effetti della già menzionata differenziazione delle offerte

¹⁸ In merito alle differenti dinamiche concorrenziali che caratterizzano i differenti segmenti di clientela, nel [Rapporto 2017](#) veniva indicato "che:

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

commerciali (sia in termini di tipologia di prezzo che di servizi aggiuntivi ed elementi di differenziazione presenti nell'offerta), oltre che con il maggiore livello di concentrazione del segmento dei domestici, con una ridotta capacitazione della domanda e con alcune differenze nei costi di commercializzazione tra domestici e non domestici. L'evoluzione dei prezzi va monitorata con attenzione nei prossimi anni al fine di poter valutare se, stabilmente, la pressione competitiva implichi benefici in termini di minori prezzi per tutte le tipologie di clienti; anche per quelle attualmente caratterizzate da un maggior grado di "innovazione dal punto di vista commerciale" e da una maggiore differenziazione delle offerte (anche se con prezzi maggiori), come i clienti Domestici e in misura minore i clienti BT Altri usi.

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

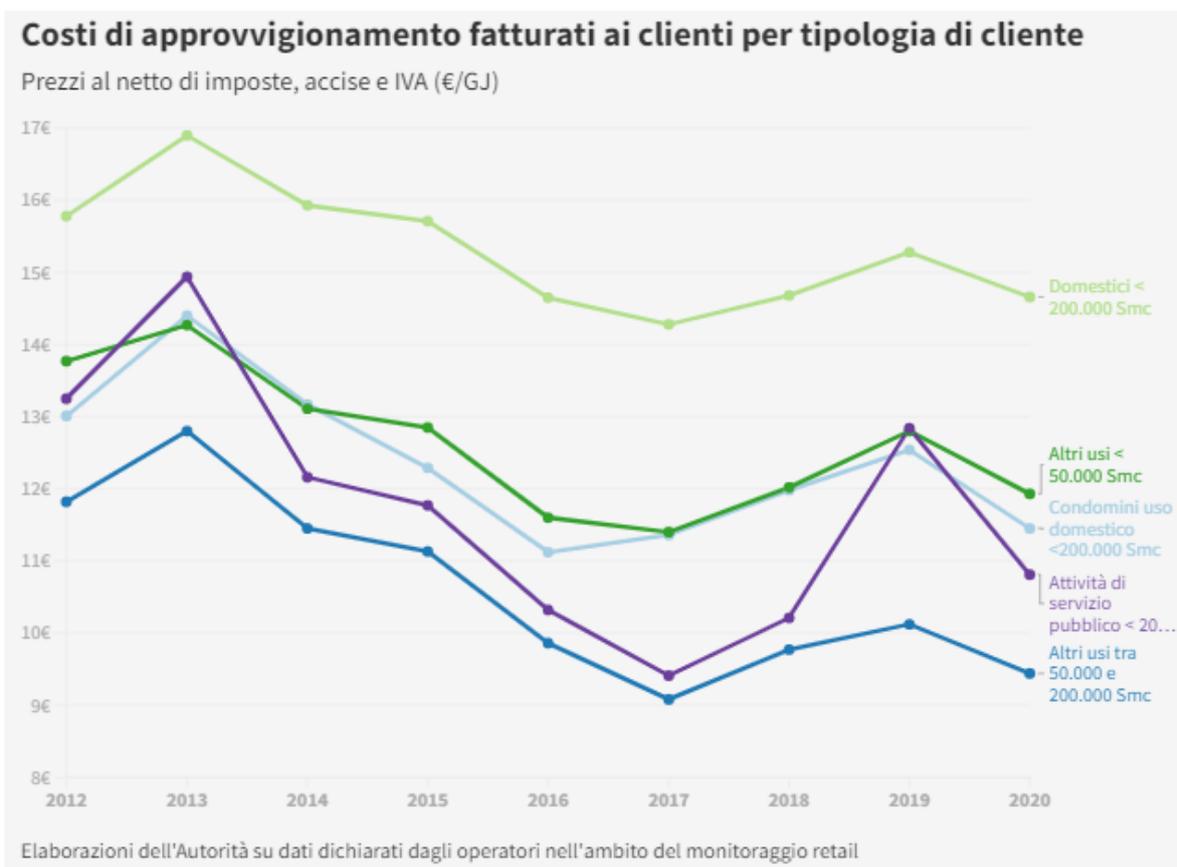
- una quota derivante dalla presenza di elementi aggiuntivi nelle offerte sul mercato libero rispetto alla fornitura di tutela (rientrano in tali casistiche le caratteristiche aggiuntive delle offerte del mercato libero: programmi fedeltà, servizi energetici, assicurazioni, etc.);
- la diversa tipologia di offerte presenti sul mercato libero, 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 per la stabilizzazione della componente materia prima a fronte della variabilità dei prezzi all'ingrosso.

In generale è bene ricordare come la valutazione delle proposte contrattuali risulta particolarmente complessa, non solo per la presenza di elementi aggiuntivi che possono essere differenti tra le varie offerte ma anche in ragione delle caratteristiche del settore, dove il prezzo dell'energia varia su base oraria ed è caratterizzato da una elevata volatilità. Pertanto, al fine di garantire la comparabilità delle offerte, l'Autorità ha definito nel [Portale Offerte](#) specifiche modalità di confronto tra offerte che hanno strutture di prezzo diverse (tipicamente offerte a prezzo variabile e offerte a prezzo fisso) e ha standardizzato le modalità di esposizione delle caratteristiche delle offerte, quali la presenza di sconti e l'indicazione dei servizi aggiuntivi. Ciò comporta che la valutazione della convenienza dell'offerta effettuata al momento della sua scelta, nel caso di prezzo variabile, potrebbe non coincidere con una valutazione ex-post, sulla base dell'effettiva realizzazione del prezzo. Così un risparmio valutato al momento della stipula del contratto (sulla base dei prezzi futuri attesi) potrebbe non concretizzarsi, nel caso in cui le condizioni effettive di andamento del prezzo dell'energia risultassero diverse rispetto alle aspettative di andamento del suddetto prezzo considerate al momento della scelta. Il cliente finale che abbia, per esempio, scelto una offerta a prezzo fisso potrebbe conseguire un maggior risparmio, rispetto a quello valutabile al momento della stipula, in confronto ad una proposta economica con struttura di prezzo variabile (quale è anche il prezzo del servizio di maggior tutela), in caso di andamenti di prezzo effettivi maggiori rispetto alle originarie aspettative,, così come sta avvenendo per l'anno 2021. Viceversa, si potrebbero verificare situazioni di maggiore spesa rispetto a offerte con strutture di prezzo variabile (o al prezzo del servizio di maggior tutela), in caso di andamenti di prezzo dell'energia effettivi inferiori alle aspettative, così come è invece avvenuto negli anni 2019 e 2020.

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

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

Con riferimento al settore del gas naturale nel 2020 il prezzo di vendita al dettaglio al netto delle imposte, diminuisce leggermente per tutte le tipologie di clienti rispetto all'anno precedente. L'andamento comune dei prezzi mediamente pagati dalle varie tipologie di clientela non segnala elementi di particolare criticità nello sviluppo della dinamica concorrenziale. Nonostante i prezzi costantemente inferiori pagati dalla clientela alto consumante rispetto alle altre tipologie di cliente e in particolar modo dai clienti domestici.



Qualità commerciale della vendita

La qualità del servizio di vendita¹⁹ ha un rilevante effetto sull'esperienza del mercato percepita dai clienti. In generale, i relativi indicatori, in entrambi i settori, hanno avuto leggere variazioni nel 2020, fornendo indicazioni in parte contrastanti tra loro ma rimanendo comunque a un livello non critico. Per tali ragioni l'Autorità ritiene necessario continuare a monitorarli, in quanto segnali dei potenziali disservizi lamentati dai clienti²⁰.

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

¹⁹ Di seguito vengono analizzate sia la qualità commerciale della vendita, rilevata, ai sensi del [TIQV](#), che il fenomeno dei contratti contestati disciplinati a partire da maggio 2017 dal [TIRV](#). Nell'ambito del monitoraggio retail sono analizzati dati afferenti alla qualità dei servizi telefonici e alla qualità commerciale del servizio di distribuzione. I relativi indicatori in generale, continuano ad attestarsi su livelli qualitativi superiori rispetto agli standard minimi prescritti dall'Autorità.

²⁰ Per una dettagliata e disamina di tutti gli indicatori afferenti alla qualità commerciale della vendita e della distribuzione, completa anche della trattazione delle controversie tramite servizi conciliativi, sia rimanda al *Rapporto annuale sul trattamento dei reclami e la risoluzione delle controversie dei clienti elettrici e di gas naturale*, redatto dall'Autorità ai sensi dell'art. 39 del [TIQV](#).

Settore elettrico

La reclusità, intesa come rapporto tra il numero di reclami e i clienti serviti, nel 2020, con riferimento al solo [campione del monitoraggio retail](#):

- per i domestici, è stabile con 0,8% nel libero e 0,5% nella maggior tutela e un totale di reclami inviati ai propri venditori di circa 186,9 mila, rispetto a circa 29,6 milioni di clienti serviti
- per i BT Altri usi, diminuisce sia nel libero mercato, 1,8% (-0,1 p.p.), che per la maggior tutela 1,4% (-0,5 p.p.). È pertanto più che doppia di quella rilevata per i domestici. Per un totale di circa 79,2 mila reclami, rispetto a circa 6,9 milioni di clienti serviti;
- gli MT Altri usi, è in aumento e significativamente più elevata che per altre tipologie di cliente, 5,9% (+1,0 p.p.). Per un totale di circa 3.200 reclami, rispetto a circa 106 mila clienti serviti.



Reclami dei clienti

settore elettrico



Reclami dei clienti

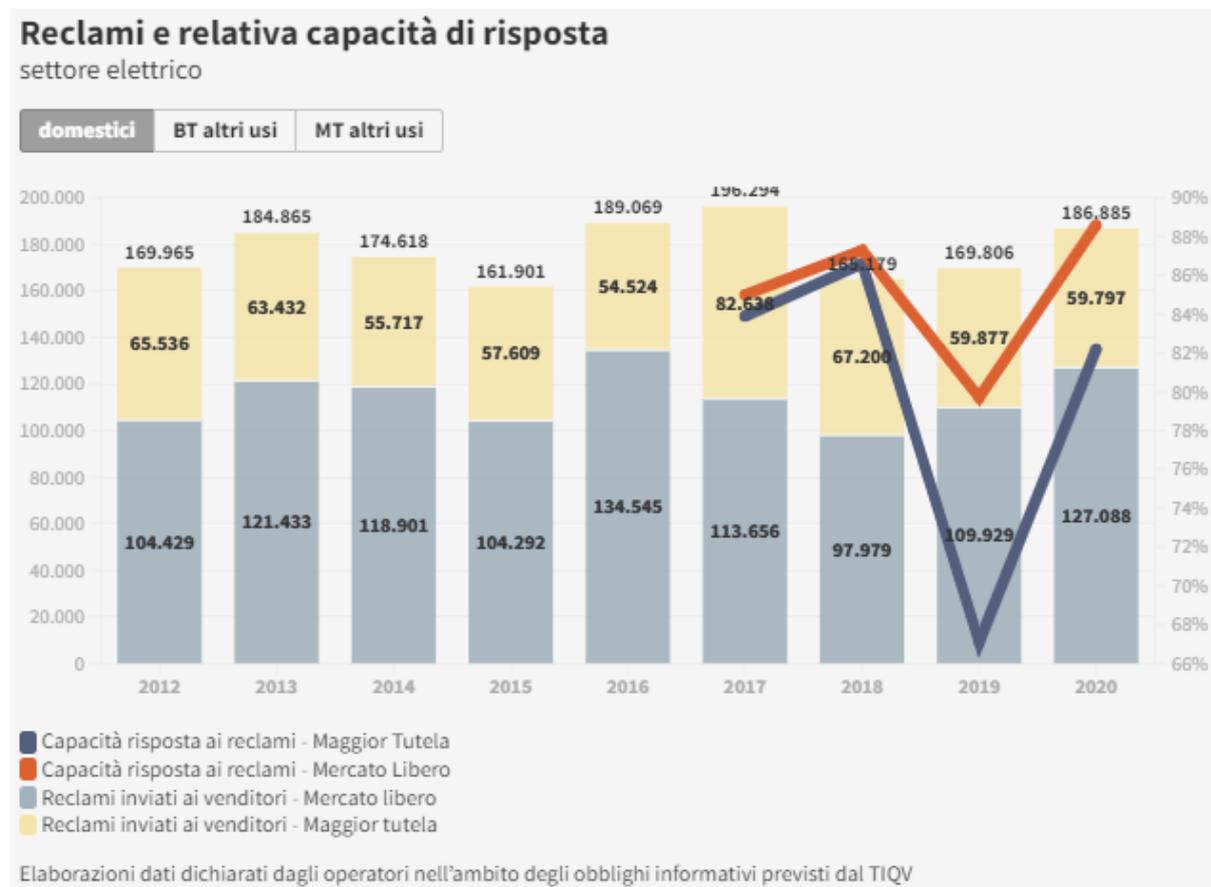
settore elettrico



QUALITÀ COMMERCIALE DELLA VENDITA

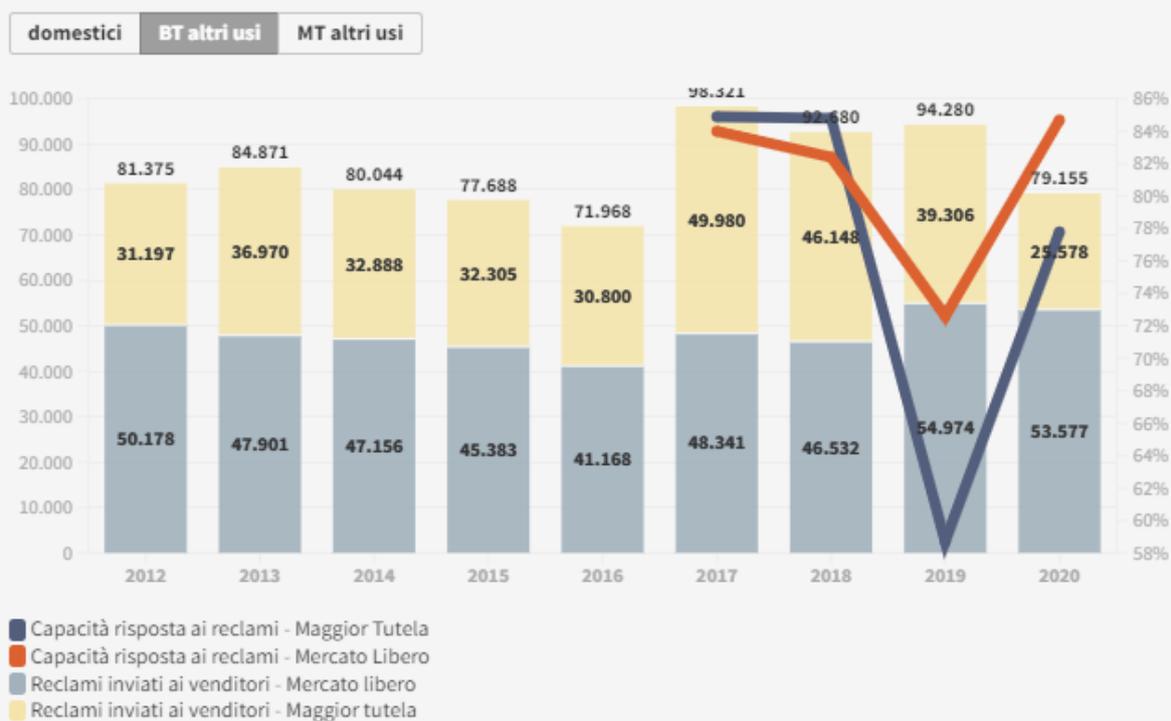
La capacità di risposta ai reclami, intesa come rapporto tra i reclami cui si è data una risposta e quelli ricevuti, è aumentata rispetto all'anno precedente per tutte le tipologie di cliente, con valori più elevati nel mercato libero che per la maggior tutela. In particolare, la capacità di risposta nel 2020 è pari a:

- per i clienti domestici a 88,6% (+9,0 p.p.) nel mercato libero e a 82,2% (+15,1 p.p.) nella maggior tutela;
- per i BT Altri usi, a 84,7% (+12,1 p.p.) nel mercato libero e a 77,8% (+19,0 p.p.) nella maggior tutela;
- per gli MT Altri usi, a 77,6% (+14,9 p.p.) nel mercato libero.



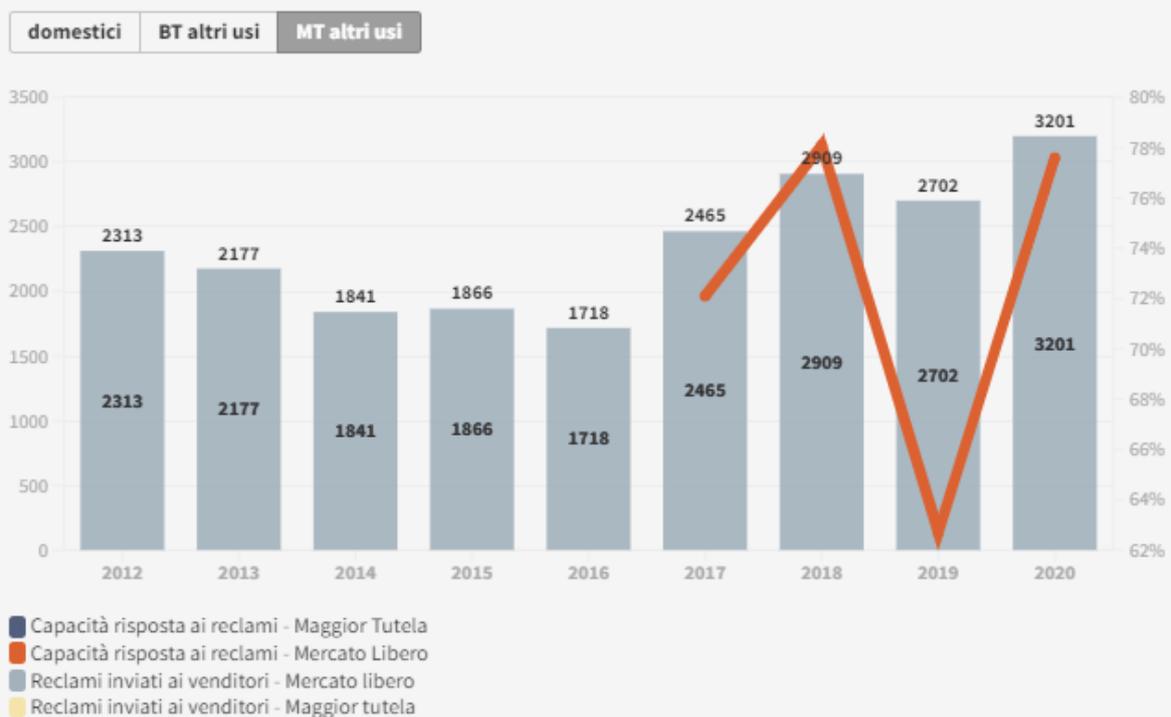
Reclami e relativa capacità di risposta

settore elettrico



Reclami e relativa capacità di risposta

settore elettrico



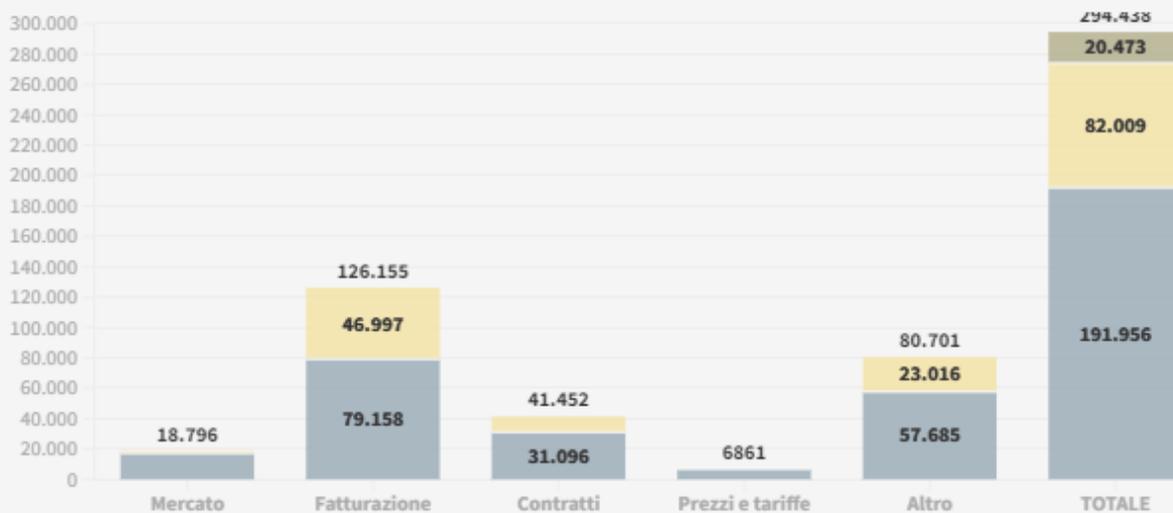
Il 43% dei reclami ai venditori attiene a problemi nella fatturazione. Inoltre, le *performance* in termini di reclami ricevuti e relativa capacità di risposta sono molto variegata tra gli operatori.

Le rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione nel 2020 sono nel complesso esigue e in diminuzione sia nel mercato libero (circa 7.100) che in maggior tutela (circa 600).

Argomento dei reclami

settore elettrico

2020 2019 2018



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

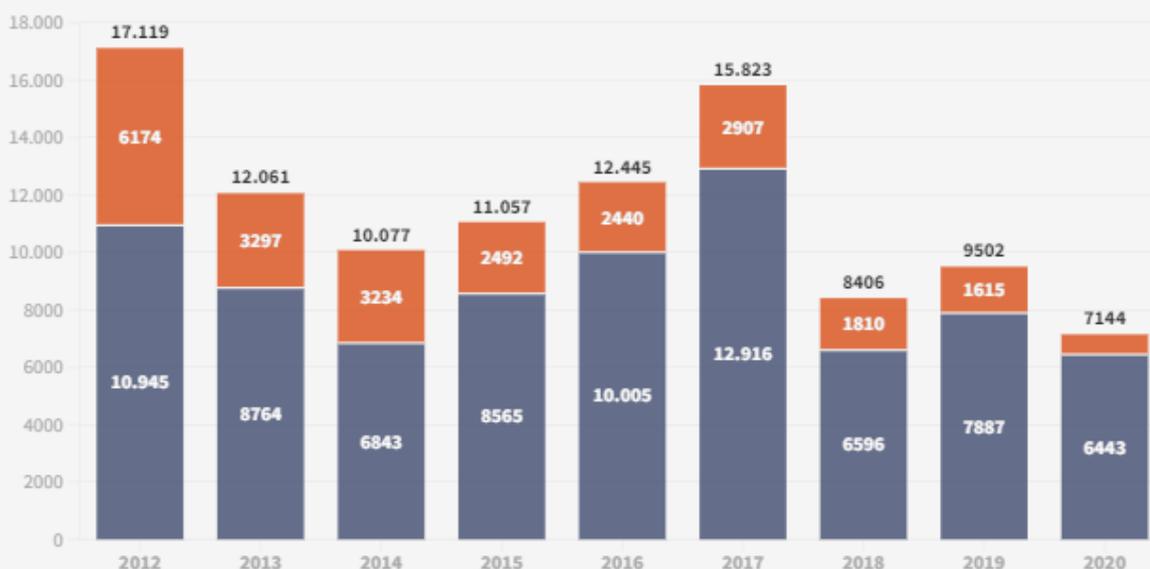
- Mercato libero
- Maggior tutela
- Multisito

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

Rettifiche di fatturazione

settore elettrico

mercato libero maggior tutela



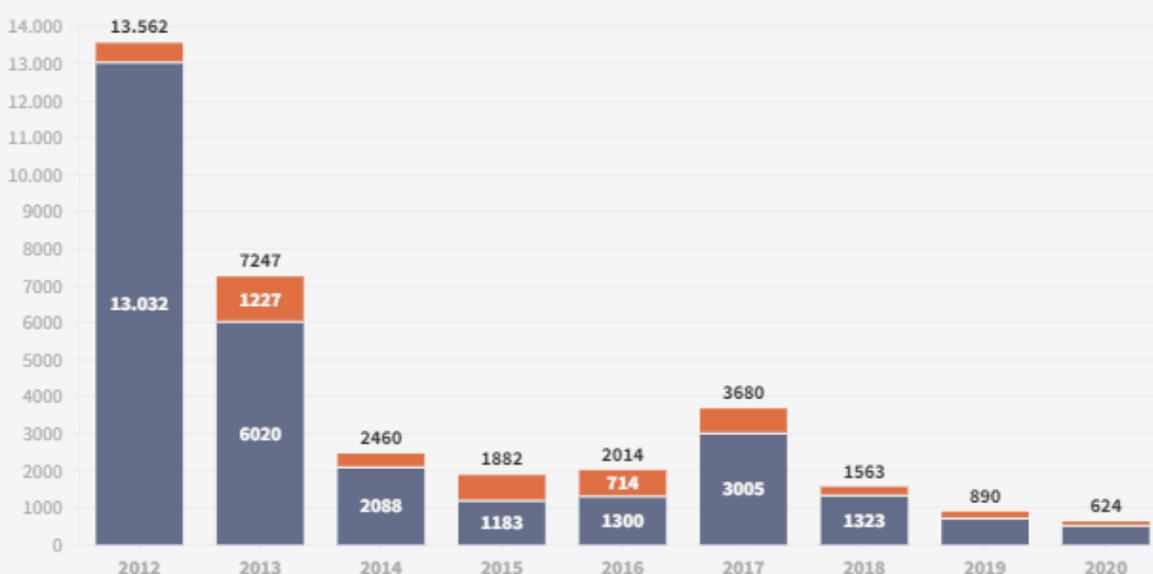
■ rettifiche di fatturazione
■ rettifiche di doppia fatturazione

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

Rettifiche di fatturazione

settore elettrico

mercato libero maggior tutela



■ rettifiche di fatturazione
■ rettifiche di doppia fatturazione

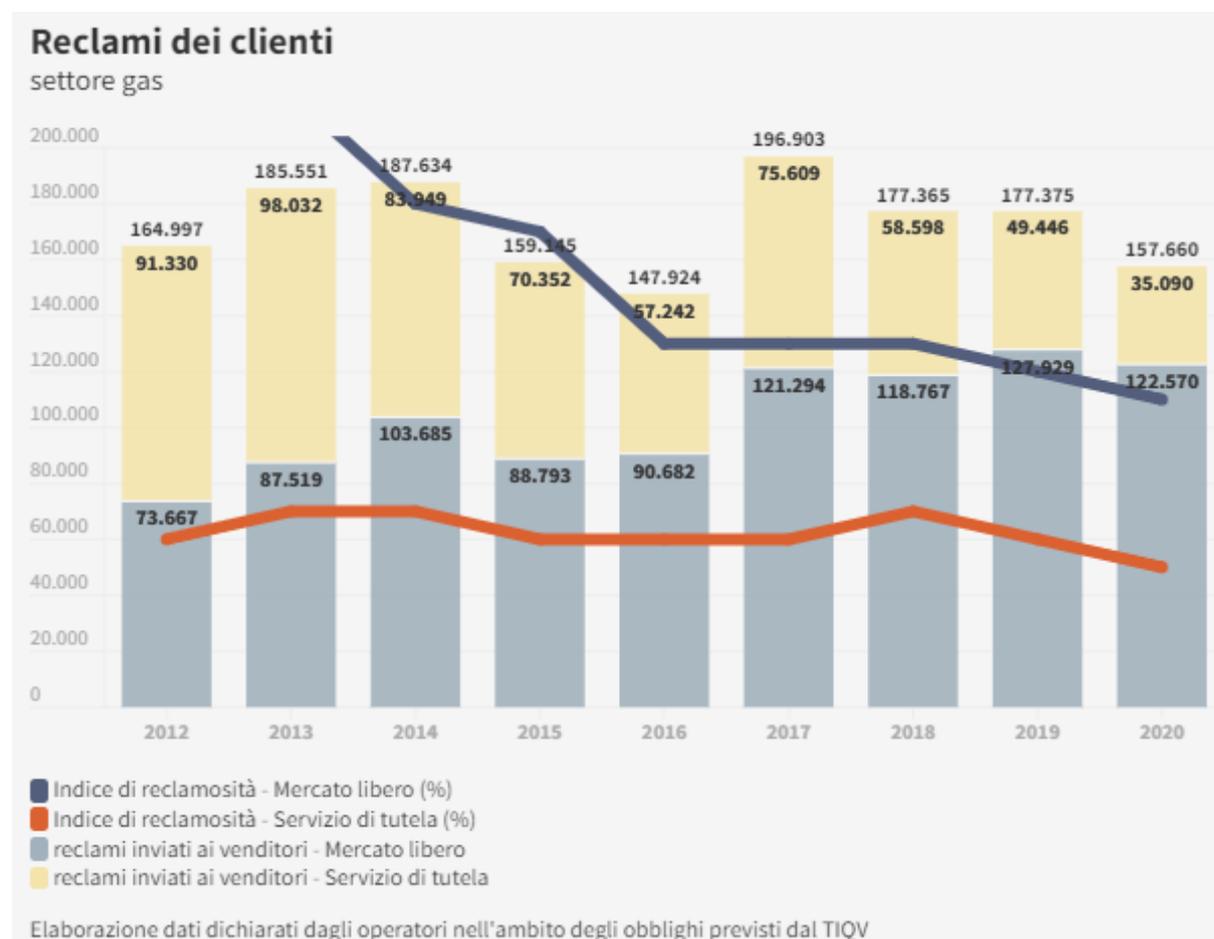
Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIQV

In merito alla disciplina dei contratti contestati nel settore elettrico, nel 2020 sono stati presentati ai sensi del [TIRV](#), art. 6 e 10, da parte dei clienti circa 1.700 reclami (1.350 dai domestici e 350 dai BT altri usi), pari allo 0,04% dei contratti conclusi nello stesso periodo (circa la metà rispetto all'anno precedente). Di questi, l'83,5% è stato accolto (85,9% per i domestici e 73,7% per i BT altri usi). I reclami accolti hanno portato a procedure ripristinatorie²¹ solo in 800 casi (630 per i domestici e 170 per BT Altri usi) e a procedure analoghe al ripristino in 18 casi.

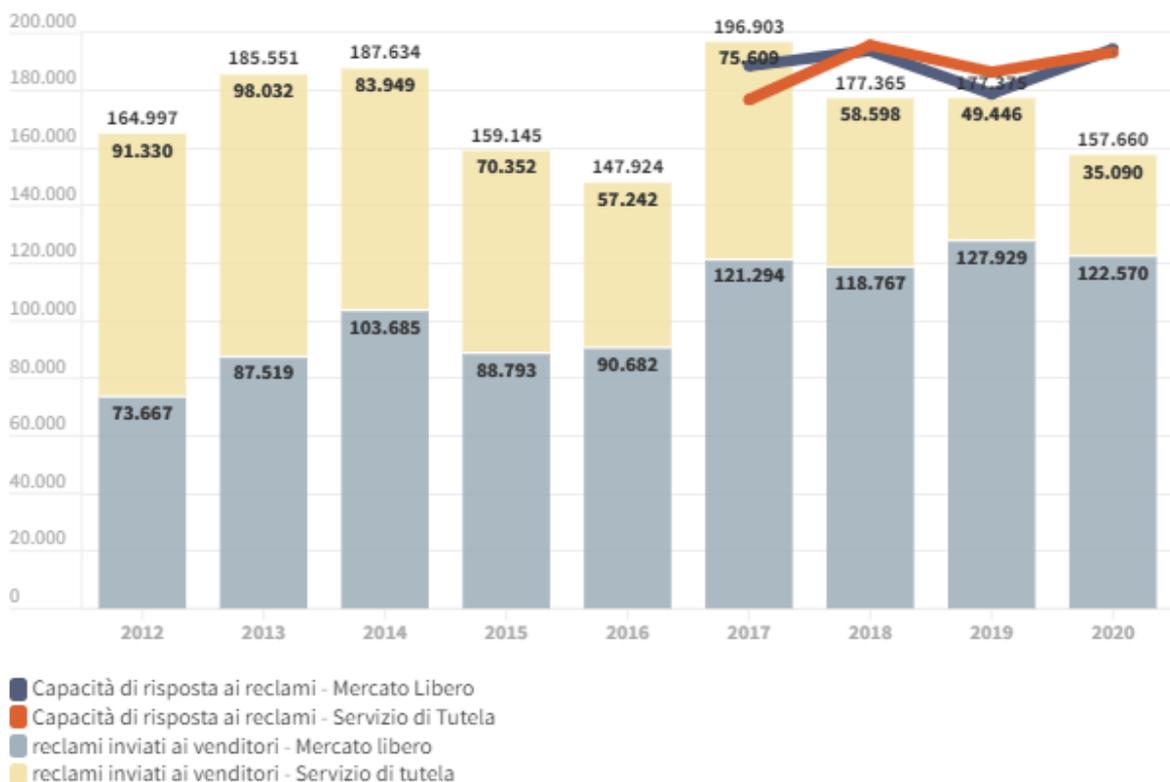
²¹ Tutte per i clienti domestici in quanto per i clienti BT altri usi la procedura ripristinatoria è automatica in seguito all'accoglimento del reclamo.

Settore gas naturale

L'indice di reclamosità dei clienti allacciati alla rete in bassa pressione è diminuito sia nel mercato libero, raggiungendo il minimo dal 2012 pari a 1,1% (-0,1 p.p.), che per il servizio di tutela, 0,5% (-0,1 p.p.). Il numero dei reclami, presentato nell'ultimo anno da tali clienti (in larga parte domestici), è in leggera diminuzione, circa 157.600. Il 77,7% dei quali è relativo al mercato libero. La capacità di risposta a detti reclami è elevata e in aumento rispetto all'anno precedente. I venditori hanno inviato una risposta nel rispetto degli standard previsti dall'Autorità all'87,5% (+7.0 p.p.) dei reclami ricevuti nell'ambito del mercato libero e nell'87,0% (+3.1 p.p.) di quelli della maggior tutela. I reclami si riferiscono principalmente a questioni afferenti alla fatturazione, 51,1%. Anche per il settore del gas la distribuzione dei reclami è variegata tra i vari operatori. Rispetto al settore elettrico, tuttavia si segnala in media una maggiore reclamosità per i venditori di minore dimensione e una capacità di risposta mediamente più elevata ma anche più disomogenea. Le rettifiche di fatturazione sono esigue e in diminuzione sia nel mercato libero, circa 7.500, che nel servizio di tutela, circa 5.400. Le rettifiche di doppia fatturazione sono del tutto trascurabili, circa 700 casi complessivamente per il mercato libero e per il servizio di tutela.



Reclami e relativa capacità di risposta



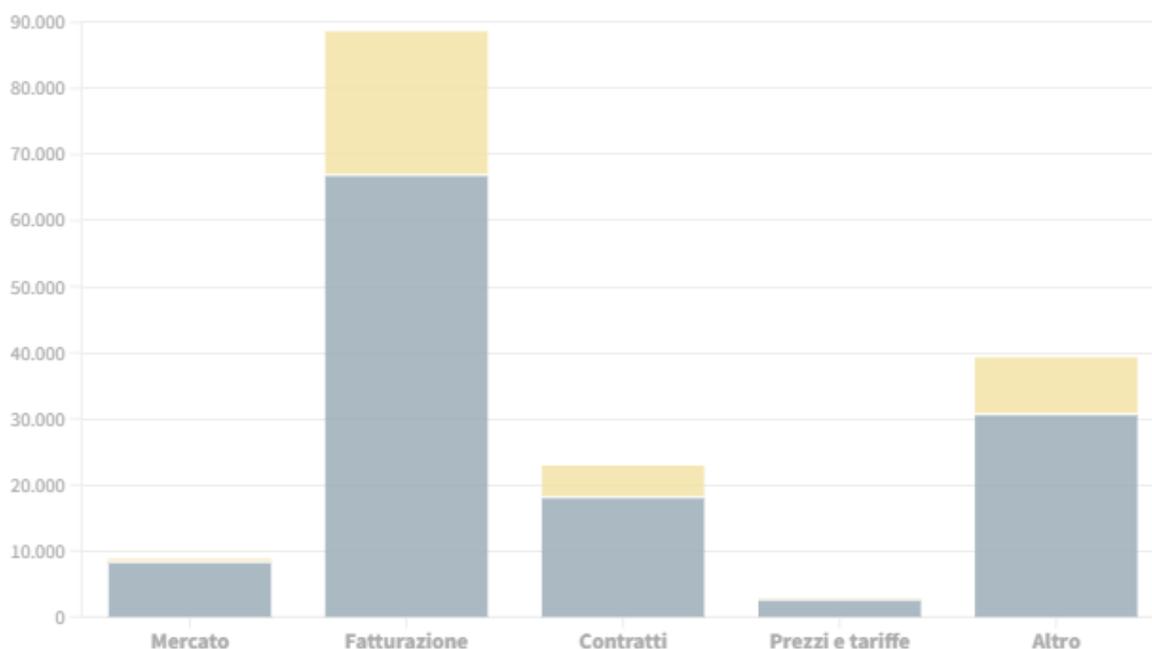
Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIQV

Argomento dei reclami

settore gas

2020 2019 2018

Mercato libero Servizio di tutela

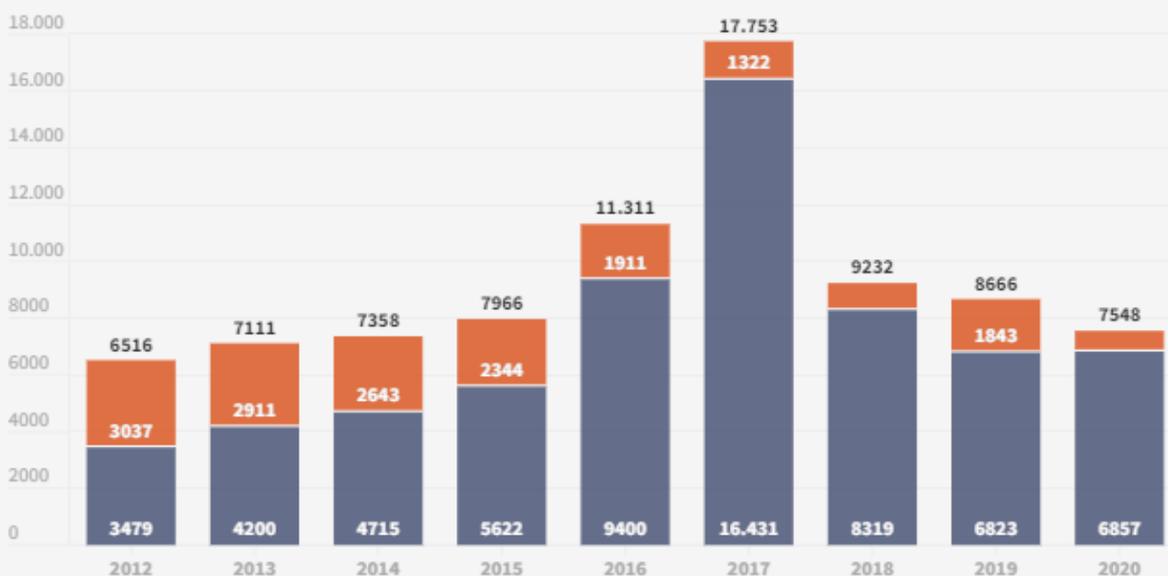


Rettifiche di fatturazione

settore gas

mercato libero

servizio di tutela



■ rettifiche di fatturazione
■ rettifiche di doppia fatturazione

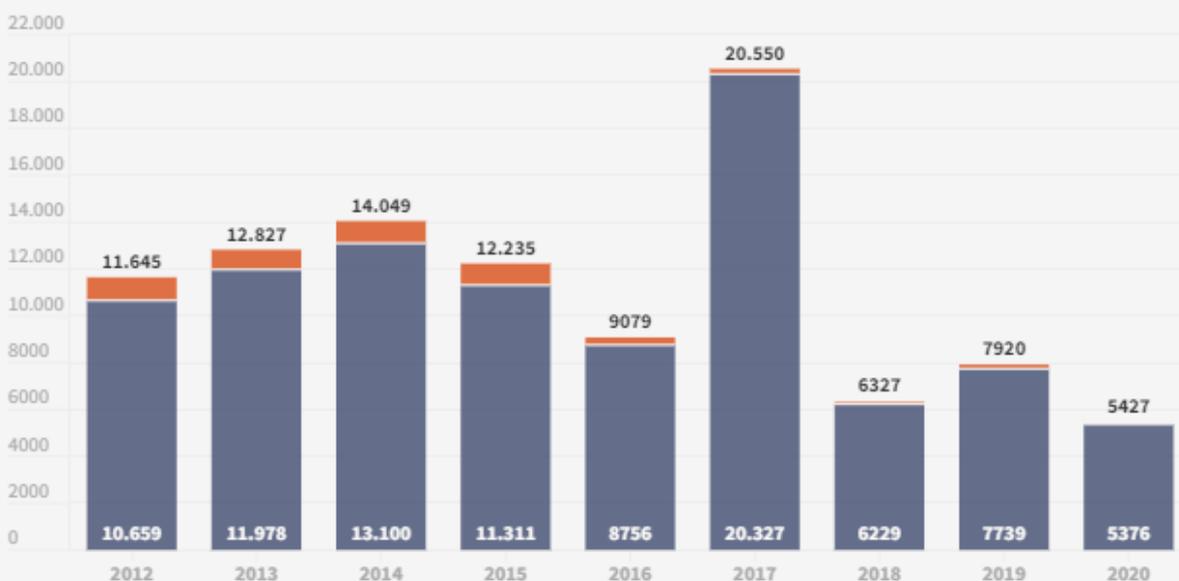
Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIQV

Rettifiche di fatturazione

settore gas

mercato libero

servizio di tutela



■ rettifiche di fatturazione
■ rettifiche di doppia fatturazione

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

Anche il fenomeno dei contratti contestati di cui al [TIRV](#) sembra del tutto trascurabile. Nel 2020, ha interessato lo 0,12% dei contratti conclusi, con circa 2200 casi su oltre 1.800.000 di contratti. Di questi il 96,2% (2.150) è stato accolto. Tra i reclami accolti, si è giunti a procedure ripristinatorie²² e in 700 casi (580 per i clienti domestici) e a sole 7 procedure analoghe al ripristino.

²² 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.

Qualità della fatturazione

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

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

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

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

Tempi di emissione delle fatture di periodo

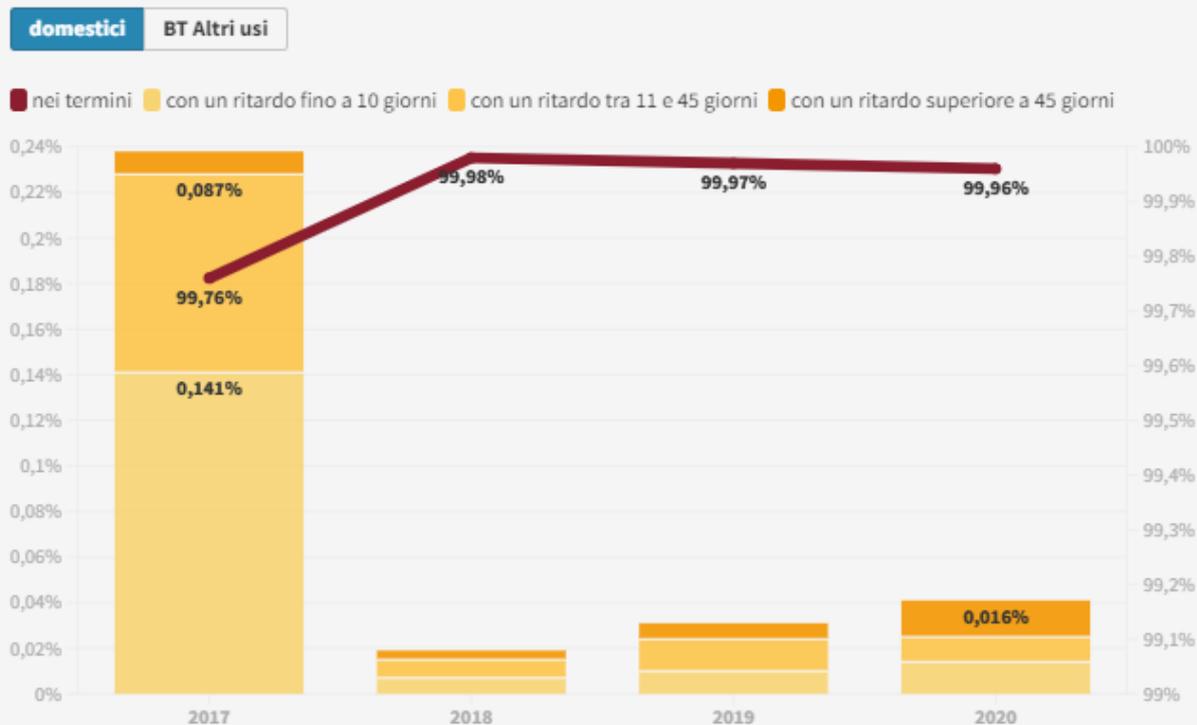
Nel 2020, in media, gli esercenti la vendita impiegano un tempo di gran lunga inferiore per emettere una fattura di periodo rispetto ai termini previsti dalla disciplina. A fronte dei 45 giorni dalla fine del periodo di fatturazione (cui si riferiscono i consumi contabilizzati in bolletta) previsti dal [TIF](#), infatti, il tempo medio di emissione è di 8,9 giorni per il settore elettrico (+0,1 giorni) e di 10,4 per quello del gas (+0,3 giorni). I ritardi di emissione riguardano un numero veramente esiguo di fatture di periodo. In particolare:

- nel settore elettrico, riguardano per i domestici lo 0,04% su più di 169,7 Mln di fatture (+0,01 p.p.) e per i BT Altri usi lo 0,07% su circa 38,6 Mln di fatture (-0,01 p.p.). Si sono verificati principalmente nel primo trimestre dell'anno. Le criticità affrontate dagli operatori a causa degli eventi pandemici possono aver influenzato l'entità dei ritardi soprattutto a cavallo tra il primo e il secondo trimestre dell'anno. Infine, sono distribuiti tra i venditori in maniera relativamente omogenea, con qualche eccezione per cui i ritardi nell'emissione delle fatture di periodo sono maggiormente frequenti e presentano tempi più lunghi rispetto a quelli previsti dalla disciplina vigente;
- nel settore del gas, sono un po' più diffusi per i clienti non domestici, con lo 0,25% su più di 8,6 Mln di fatture, e lo 0,08% per i clienti domestici su più di 96,0 Mln di fatture. Si sono verificati principalmente nell'ultimo trimestre dell'anno. Le criticità affrontate dagli operatori a causa degli eventi pandemici possono aver influenzato l'entità dei ritardi soprattutto a cavallo tra il primo e il secondo trimestre dell'anno. Infine, i ritardi sembrano riguardare in modo particolare alcuni singoli venditori, evidenziando un'incidenza più disomogenea che nell'elettrico;
- in entrambi i settori la stragrande maggioranza dei suddetti ritardi si risolve entro 3 mesi dall'ultimo giorno del periodo oggetto di fatturazione (45 giorni di ritardo). I ritardi di maggior durata sono residuali.

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

Fatture di periodo

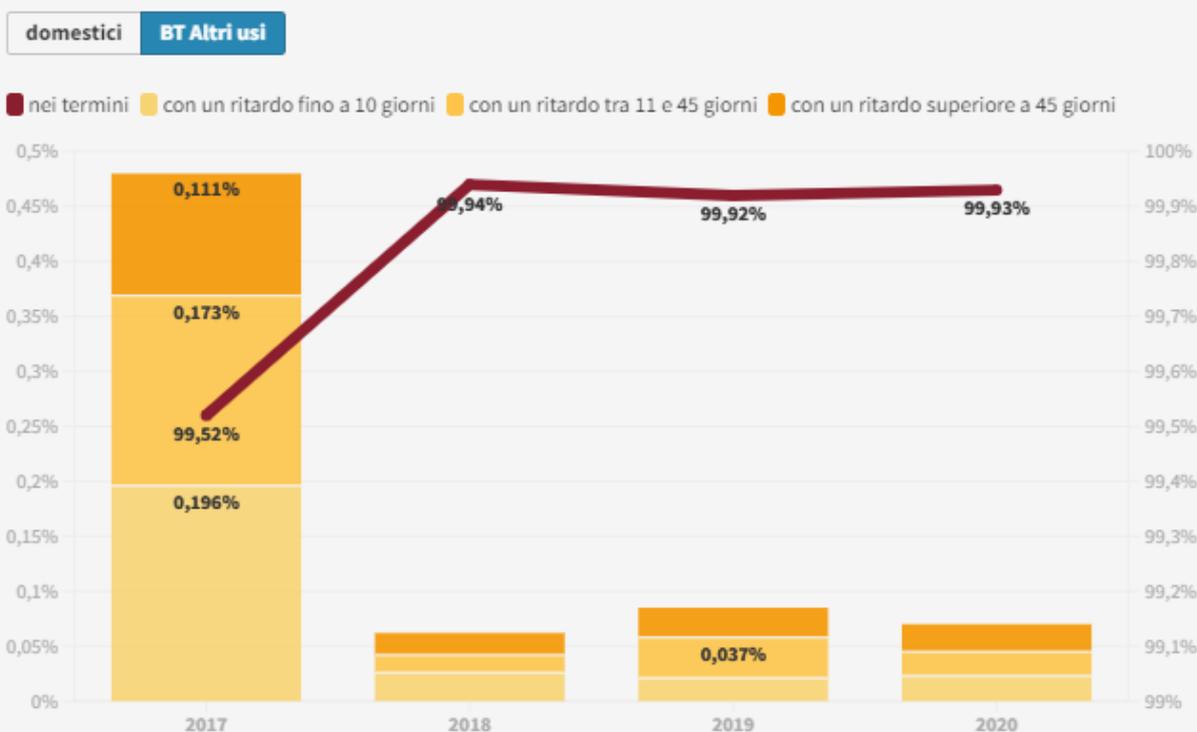
settore elettrico - tempi di emissione per fascia di ritardo



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

Fatture di periodo

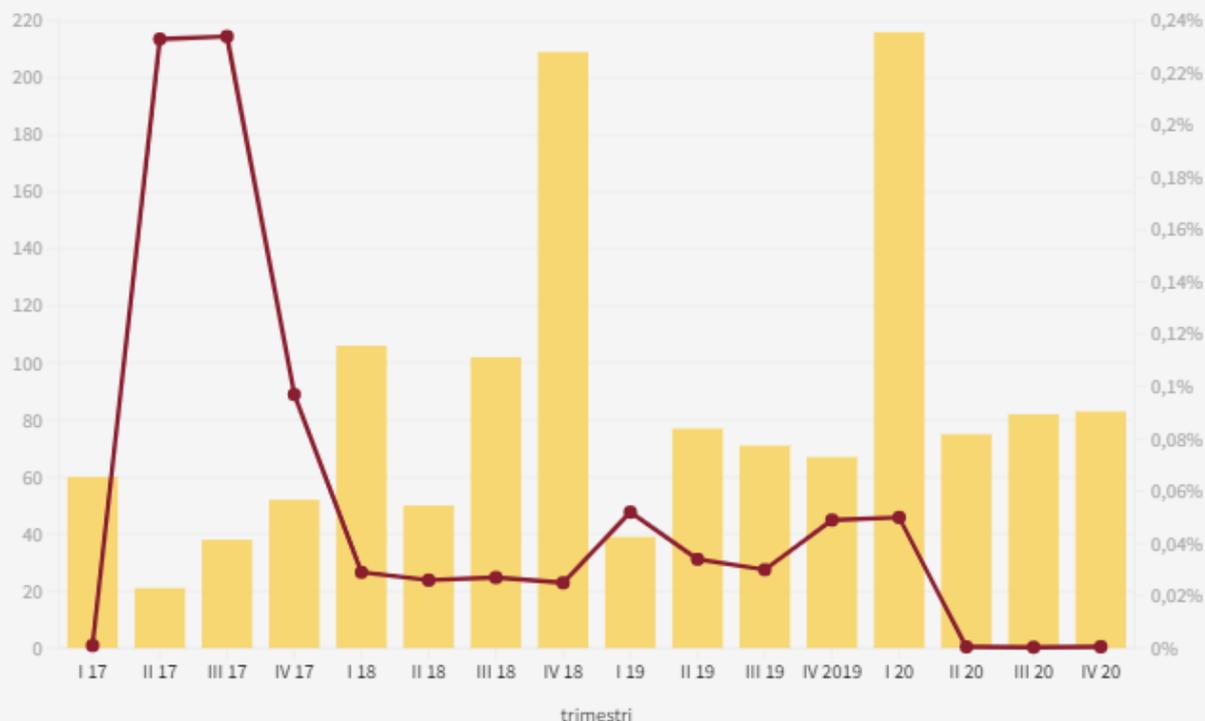
settore elettrico - tempi di emissione per fascia di ritardo



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

Fatture di periodo

settore elettrico - fatture emesse in ritardo per trimestre

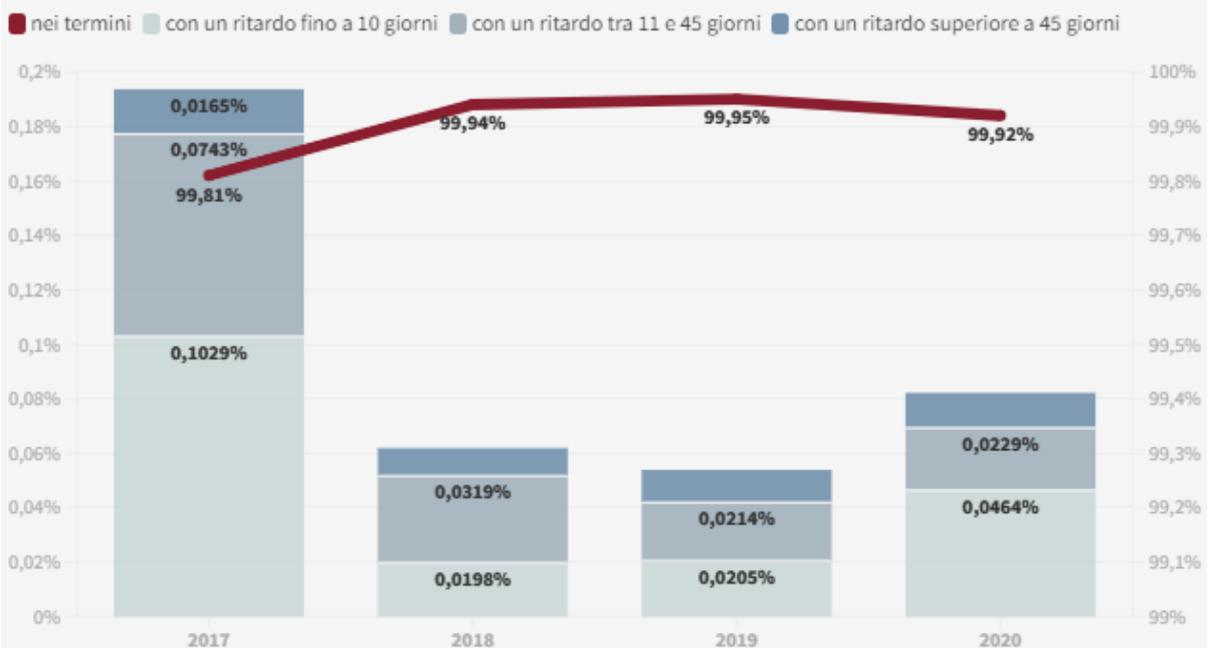


Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIF

Fatture di periodo

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

domestici



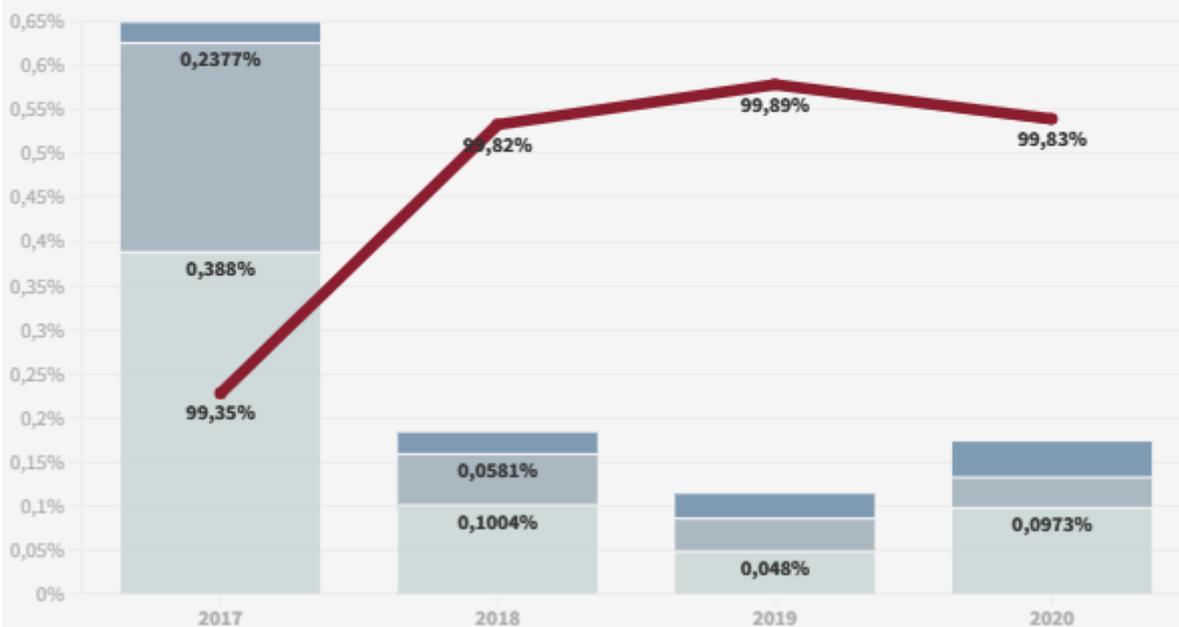
Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIF

Fatture di periodo

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

condomini

■ nei termini ■ con un ritardo fino a 10 giorni ■ con un ritardo tra 11 e 45 giorni ■ con un ritardo superiore a 45 giorni



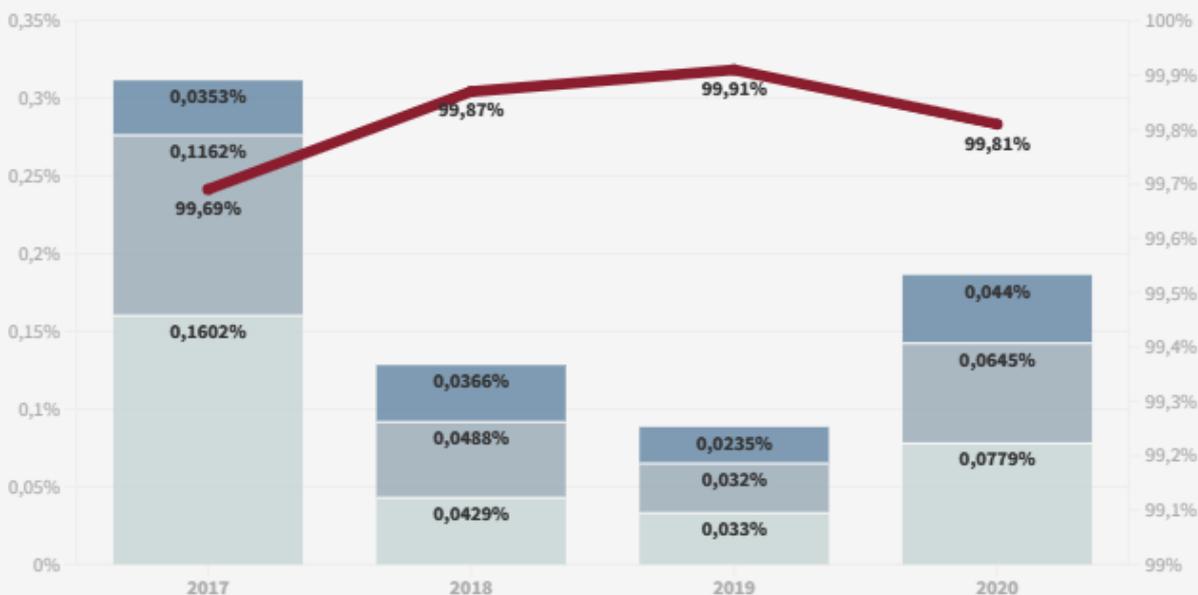
Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIF

Fatture di periodo

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

altri usi <50.000 smc

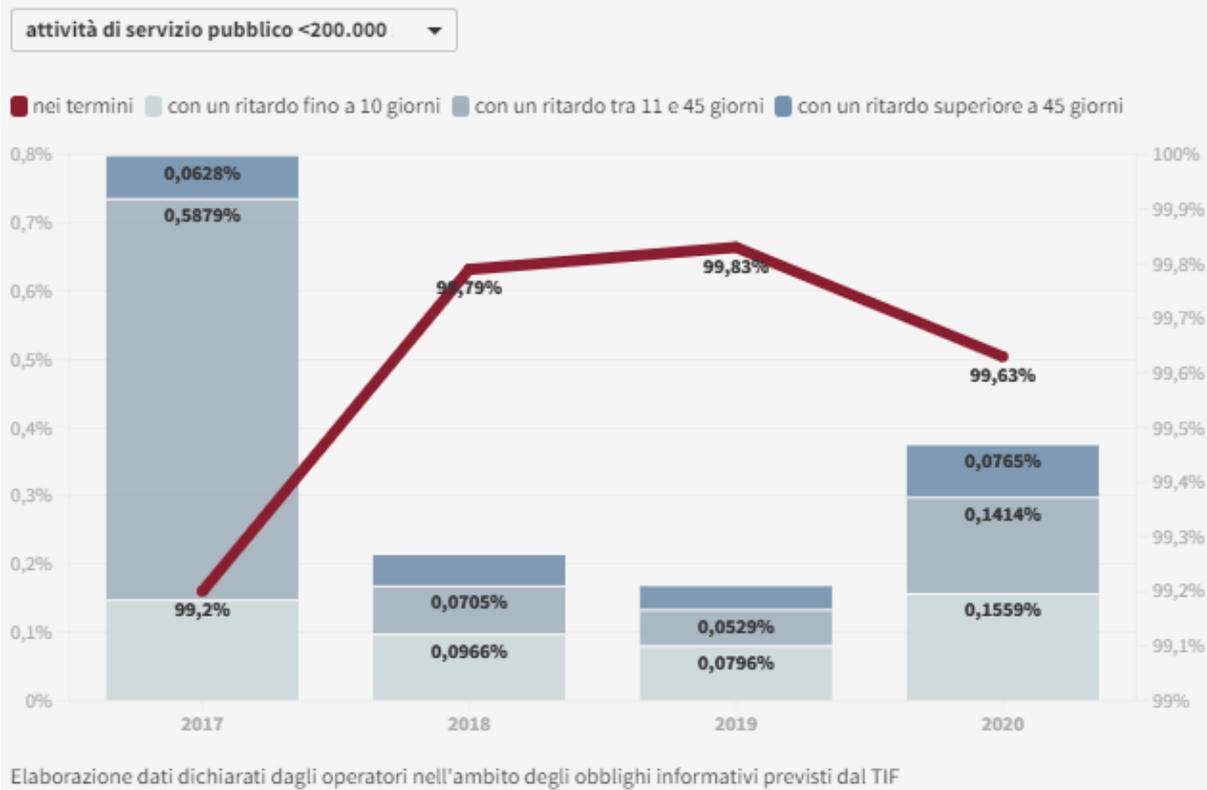
■ nei termini ■ con un ritardo fino a 10 giorni ■ con un ritardo tra 11 e 45 giorni ■ con un ritardo superiore a 45 giorni



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

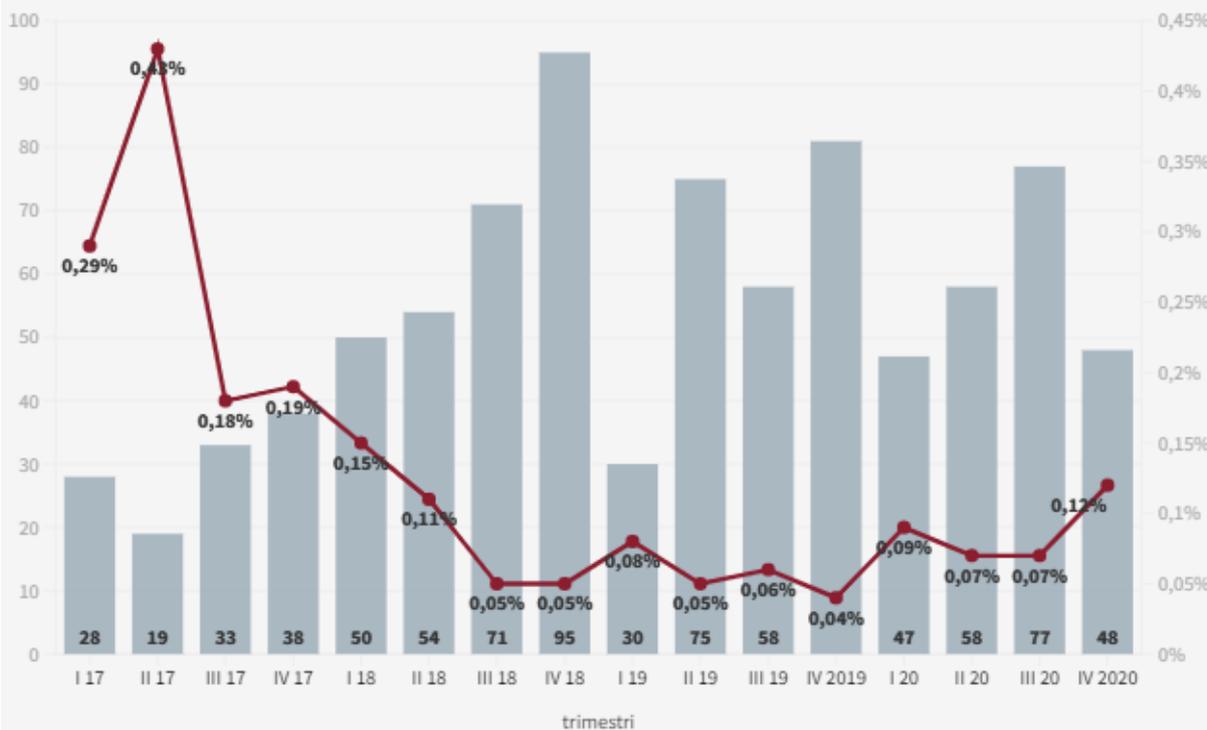
Fatture di periodo

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo



Fatture di periodo

settore gas naturale - fatture emesse in ritardo per trimestre



Tempi di emissione delle fatture di chiusura

Per l'emissione delle fatture di chiusura, nel 2020, in media gli esercenti la vendita impiegano un tempo inferiore ai termini previsti dalla disciplina ma leggermente superiore rispetto al tempo medio riscontrato per le fatture di periodo. A fronte dei 42 giorni dalla cessazione del rapporto contrattuale previsti dal TIF²³, infatti, il tempo medio di emissione della fattura di chiusura è di 14,5 giorni per il settore elettrico e di 22,9 per quello del gas. Per l'emissione delle fatture di periodo, inoltre, vi è un numero non trascurabile di operatori che non rispetta il termine di 46 giorni previsto in tal caso dal TIF, dichiarando tempi medi superiori.

Inoltre, la frequenza dei ritardi è superiore rispetto alle fatture di periodo e i ritardi si risolvono per una quota maggiore con tempi più lunghi. In particolare:

- nel settore elettrico i ritardi di emissione riguardano il 3,5% su più di 4,9 Mln di fatture per i clienti domestici e 4,4% su oltre 1,5 Mln di fatture per i clienti BT Altri usi. I ritardi hanno avuto un'incidenza maggiore nel corso del primo trimestre del 2020. Le criticità affrontate dagli operatori a causa degli eventi pandemici possono aver influenzato l'entità dei ritardi soprattutto a cavallo tra il primo e il secondo trimestre dell'anno;
- nel settore del gas, trovano una diffusione abbastanza critica con il 5,8%, su circa 2,7 Mln di fatture, per i clienti domestici (-5,3 p.p.), e con l'8,3% (-3,0 p.p.), su quasi 215.000 fatture, per i clienti non domestici. I ritardi hanno avuto un'incidenza maggiore nel corso del primo trimestre del 2020. Le criticità affrontate dagli operatori a causa degli eventi pandemici possono aver influenzato l'entità dei ritardi soprattutto a cavallo tra il primo e il secondo trimestre dell'anno.
- in entrambi i settori, la quota di fatture emesse oltre i due mesi e mezzo dall'ultimo giorno fatturato, e in particolare con ritardi oltre i 91 giorni, è più elevata che per le fatture di periodo per tutte le tipologie di clienti.

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

²³ Corrispondenti alle 6 settimane previste dalla direttiva 2012/27/UE recepita nell'ordinamento italiano con il decreto legislativo 102/14.

Fatture di chiusura

settore elettrico - tempi di emissione per fascia di ritardo

domestici BT Altri usi

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



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

Fatture di chiusura

settore elettrico - tempi di emissione per fascia di ritardo

domestici BT Altri usi

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



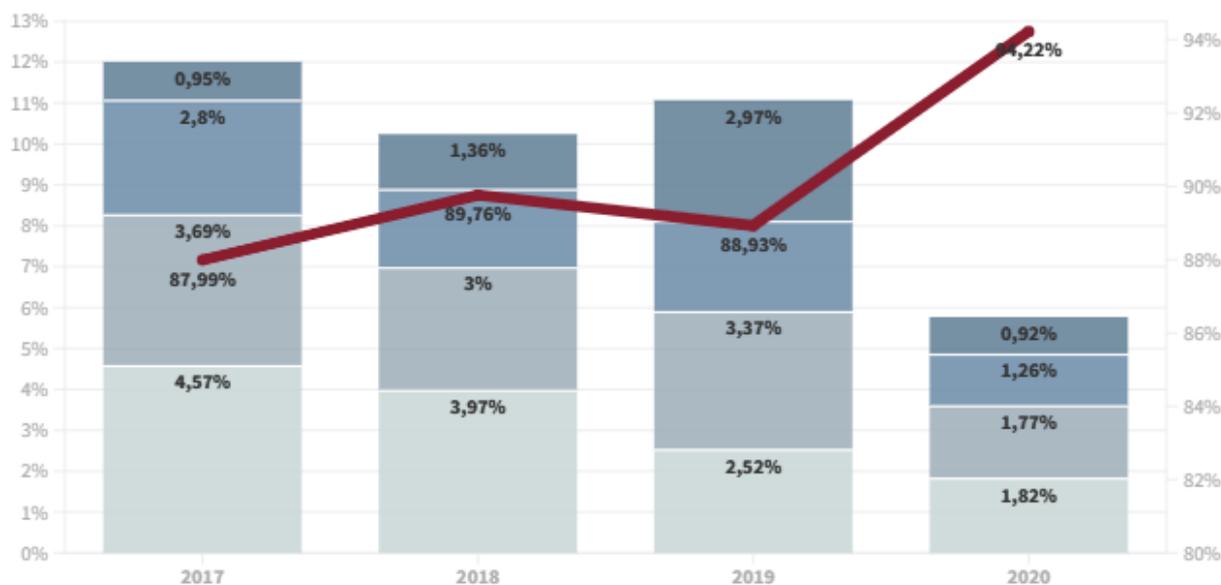
Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

Fatture di chiusura

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

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

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



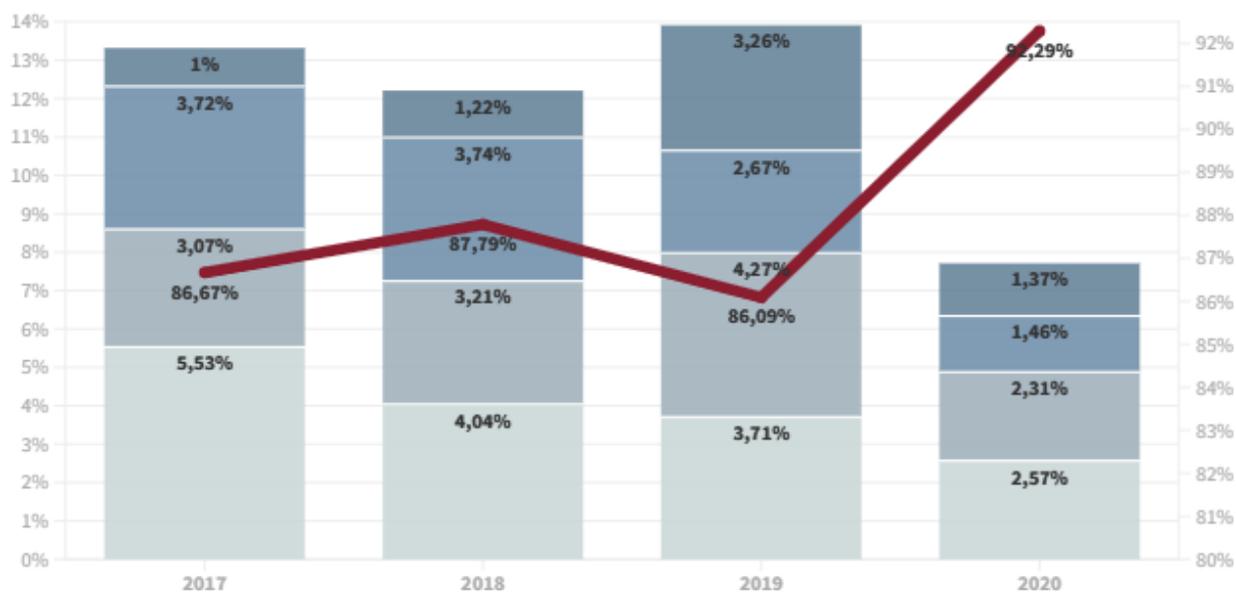
Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

Fatture di chiusura

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

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

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



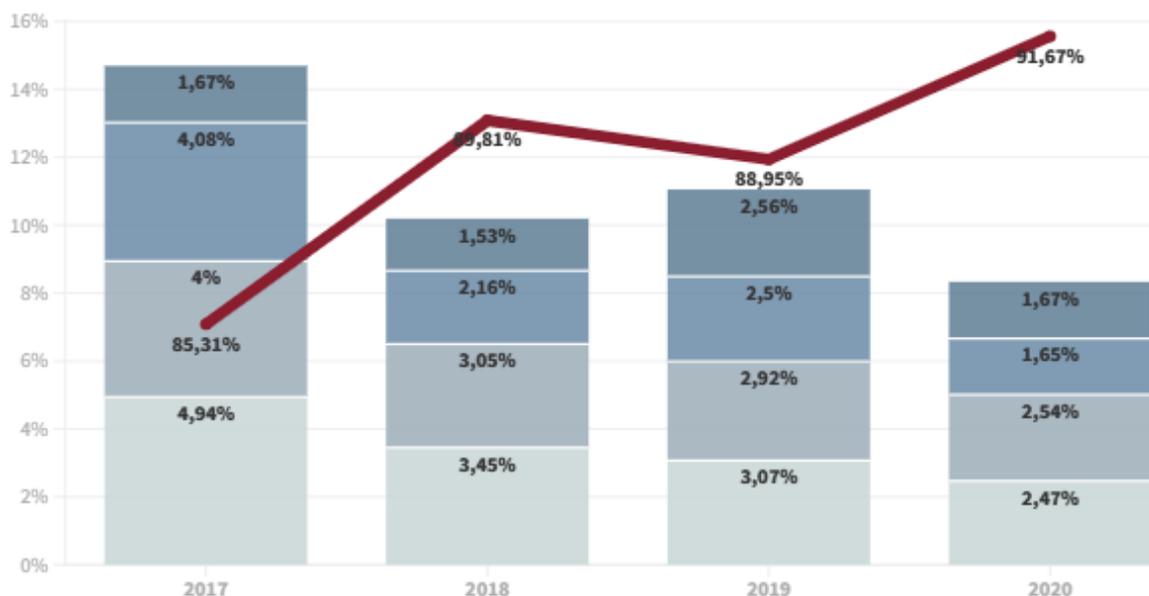
Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

Fatture di chiusura

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

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

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



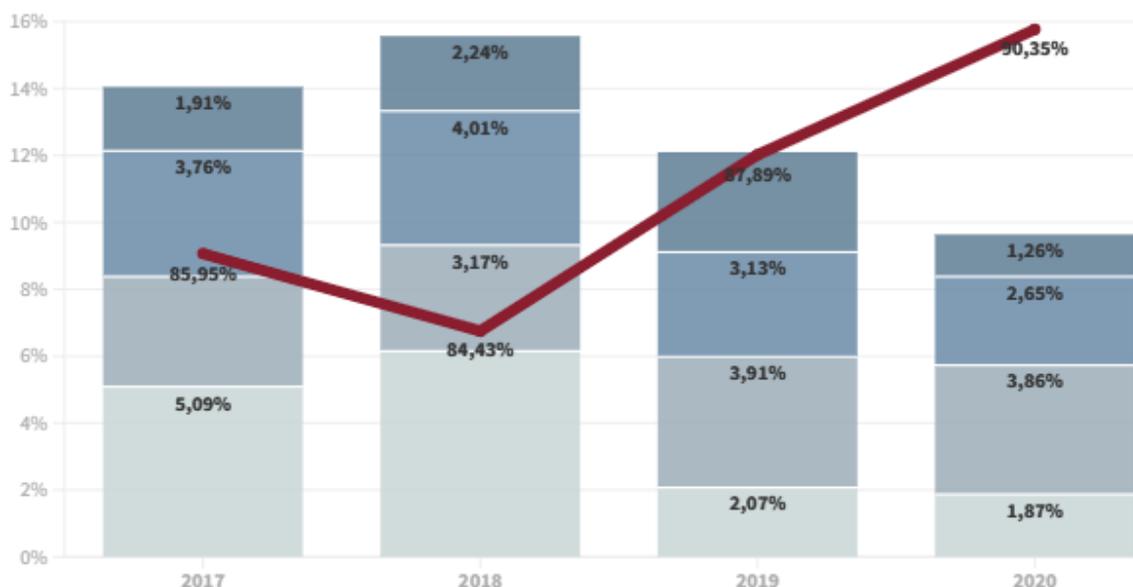
Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

Fatture di chiusura

settore gas naturale - tempi di emissione per fasce di ritardo

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

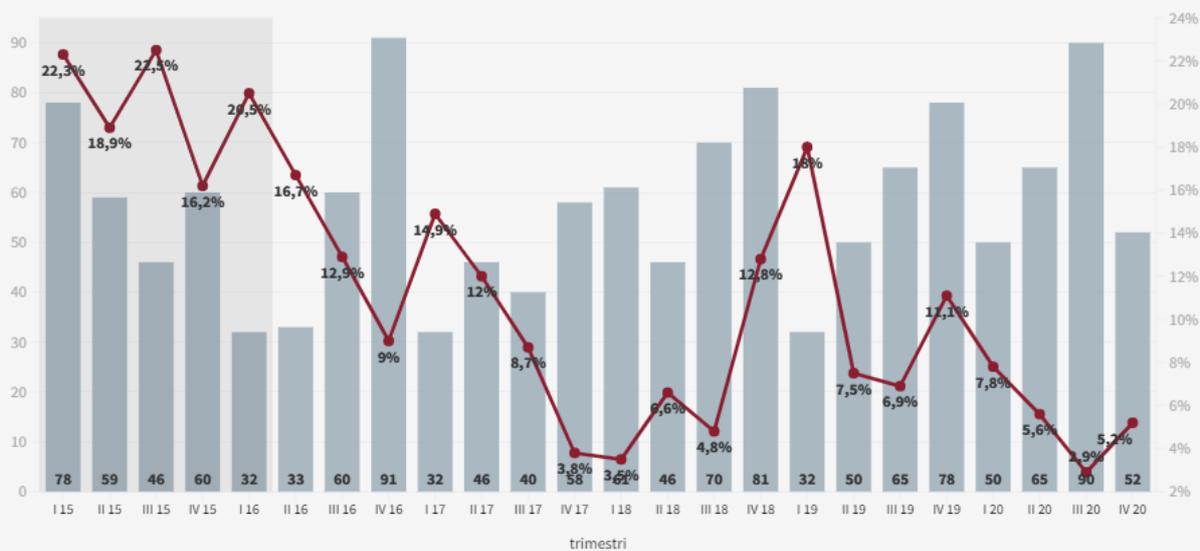
■ nei termini ■ con un ritardo fino a 10 giorni ■ con un ritardo tra 11 e 30 giorni ■ con un ritardo tra 31 e 90 giorni
■ con un ritardo superiore a 90 giorni



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

Fatture di chiusura

settore gas naturale - Fatture emesse in ritardo per trimestre

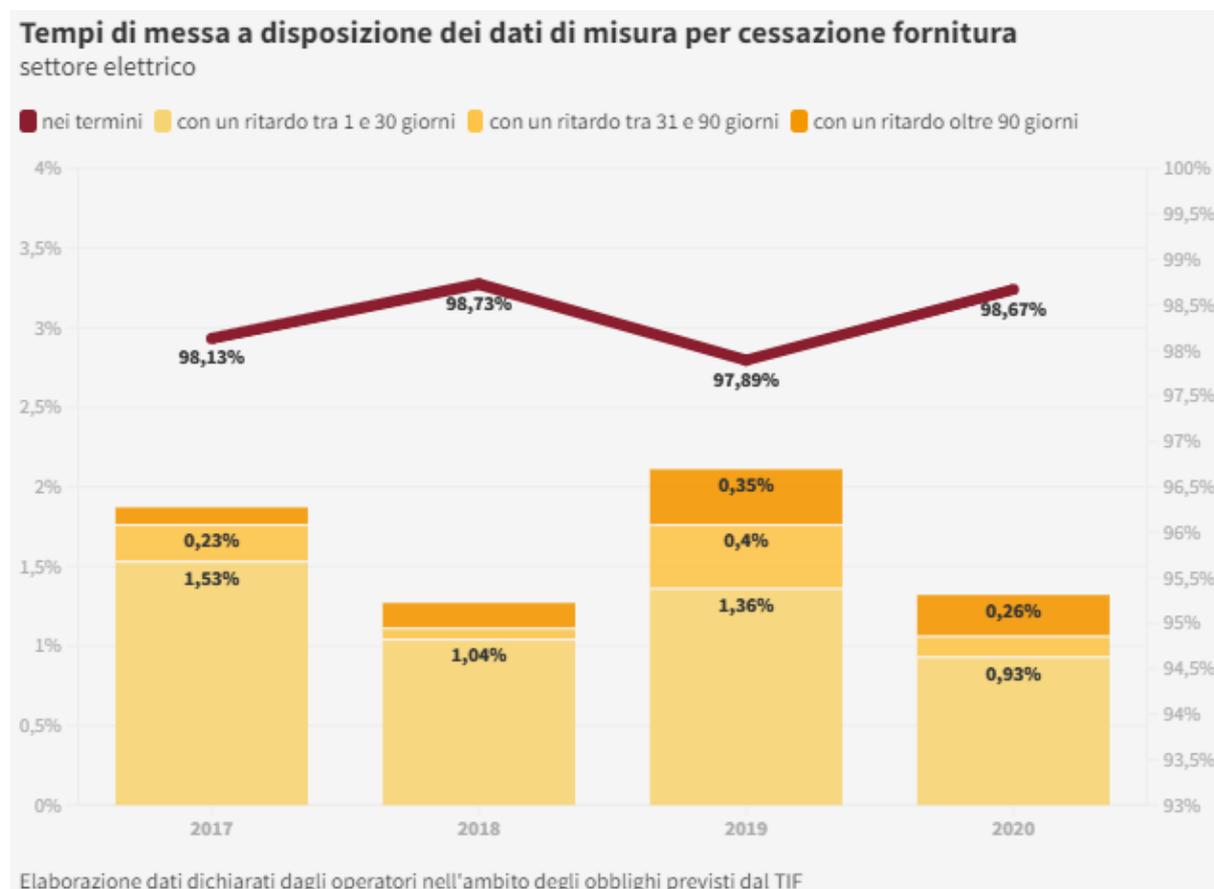


Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

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

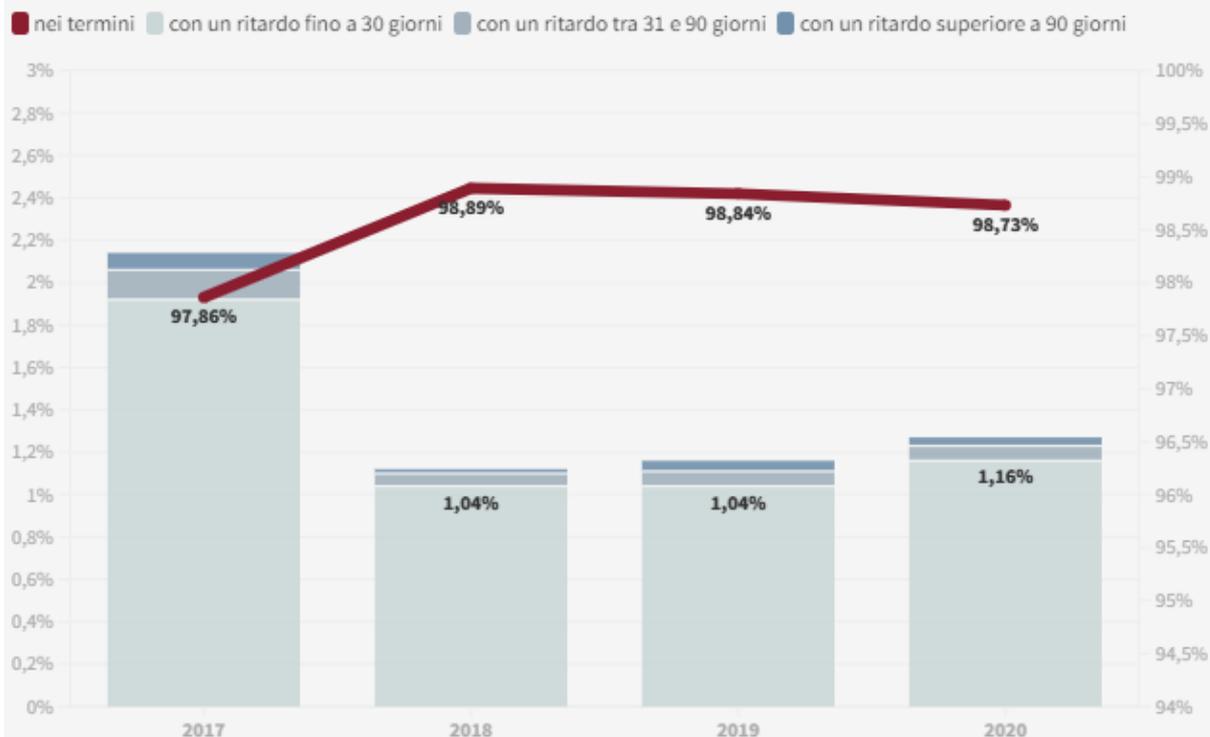
Messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura

Nel 2020, le misure funzionali all'emissione della fattura di chiusura messa a disposizione del venditore in ritardo da parte delle imprese distributrici riguardano un numero ridotto di casi. Nel settore elettrico, riguardando il 1,3% su più di 7,8 Mln di misure (-0,8 p.p.). In quello del gas riguardano l'1,3% su oltre 3,7 Mln di misure (+0,1 p.p.). In entrambi i settori la maggior parte dei suddetti ritardi si risolve entro 1 mese dal termine previsto dalla disciplina per la messa a disposizione.



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

settore gas



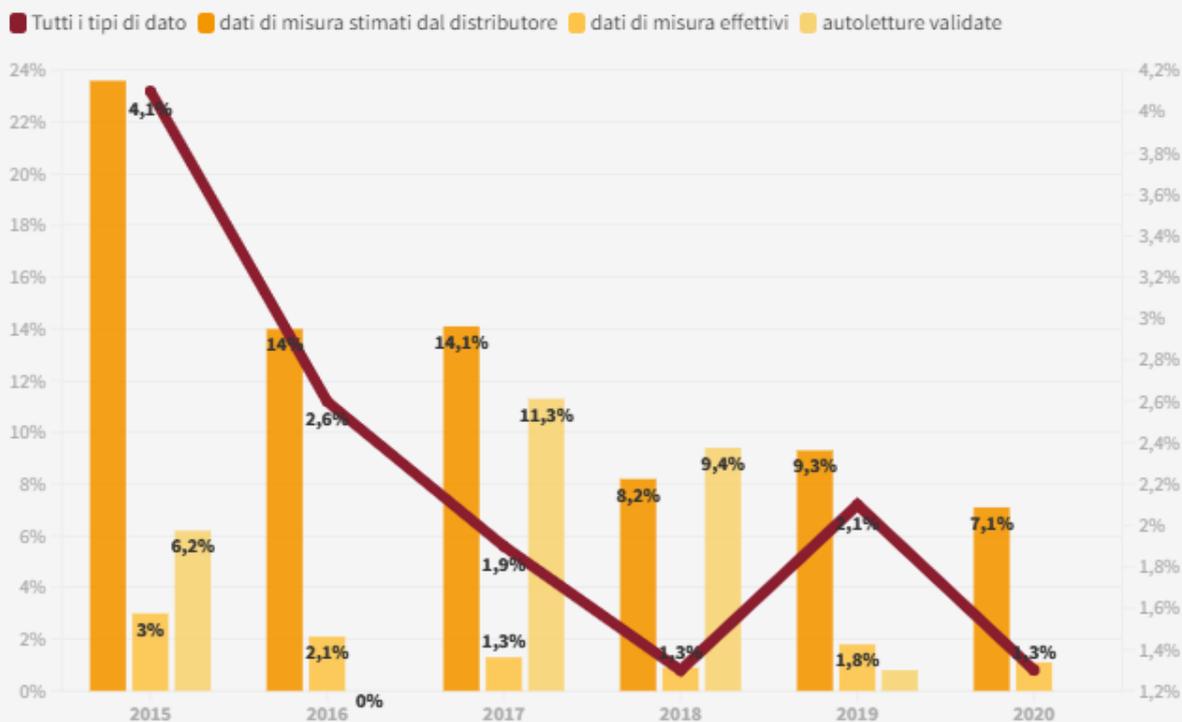
Elaborazione dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi previsti dal TIF

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

I ritardi nella messa a disposizione dei dati di misura sono distribuiti su tutte le imprese distributrici, ma nel 2020 quelle di minori dimensioni sembrano aver avuto maggiori criticità. Inoltre, i ritardi sono più frequenti e più lunghi da risolvere nel settore elettrico che nel settore del gas.

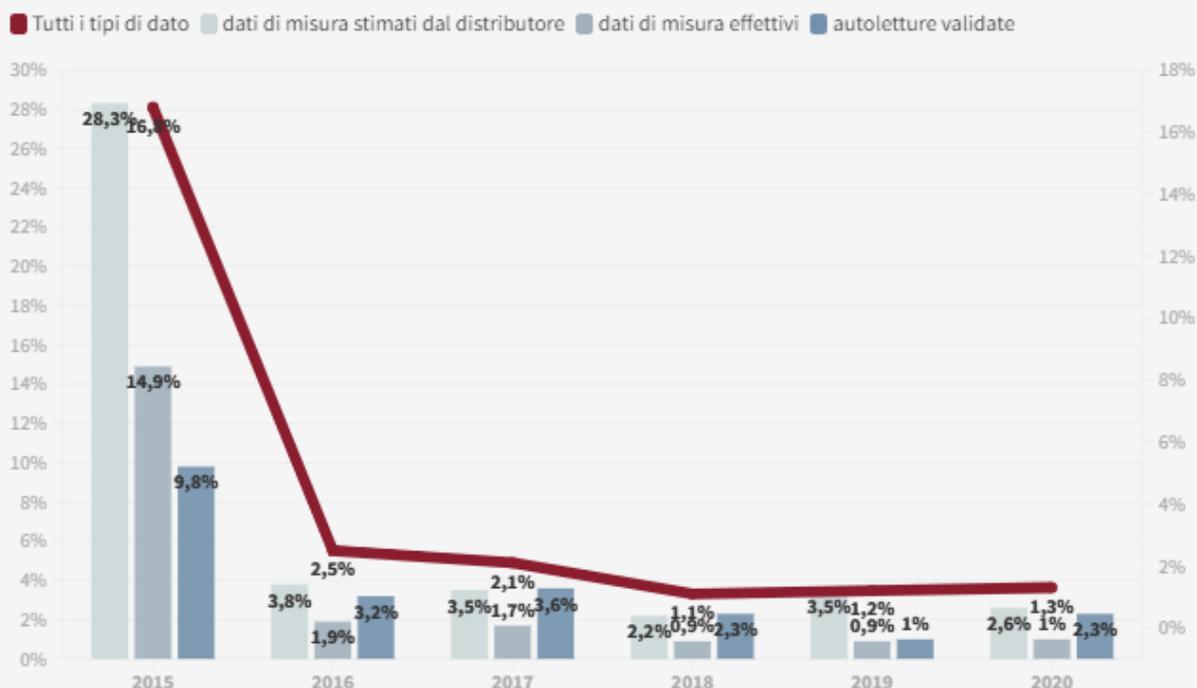
Rispetto al periodo precedente all'entrata in vigore della deliberazione [100/2016/R/com](#), l'incidenza dei ritardi è significativamente ridotta. Si mantiene a livelli contenuti e nel settore elettrico sta ulteriormente diminuendo, dimostrando l'efficacia della disciplina riformata dell'Autorità nel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

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



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

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



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

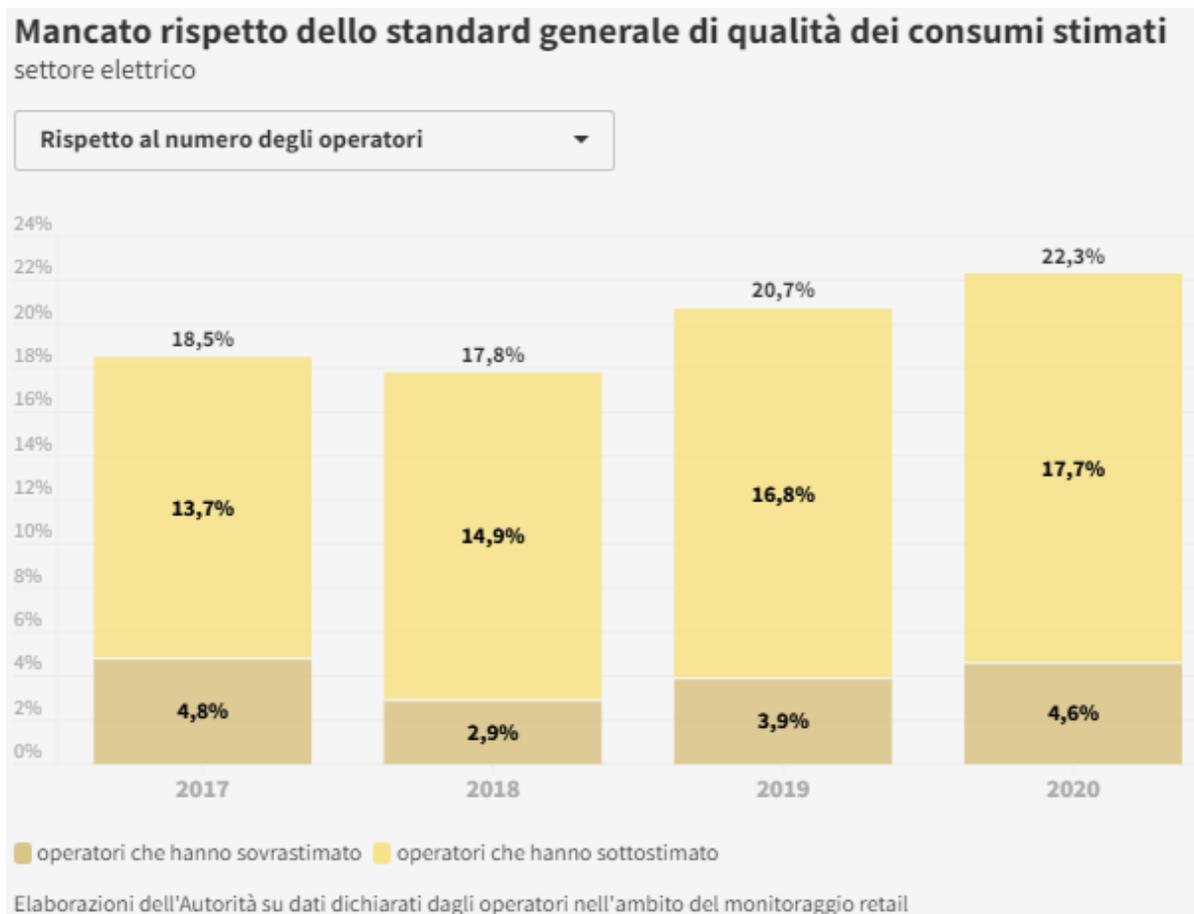
In sintesi, in merito al rispetto dei termini di emissione delle fatture di periodo e chiusura e di messa a disposizione dei dati di misura in occasione della cessazione della fornitura, al di là di una minima variabilità le prestazioni di venditori e imprese distributrici sono significativamente migliori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

Incidenza consumi stimati

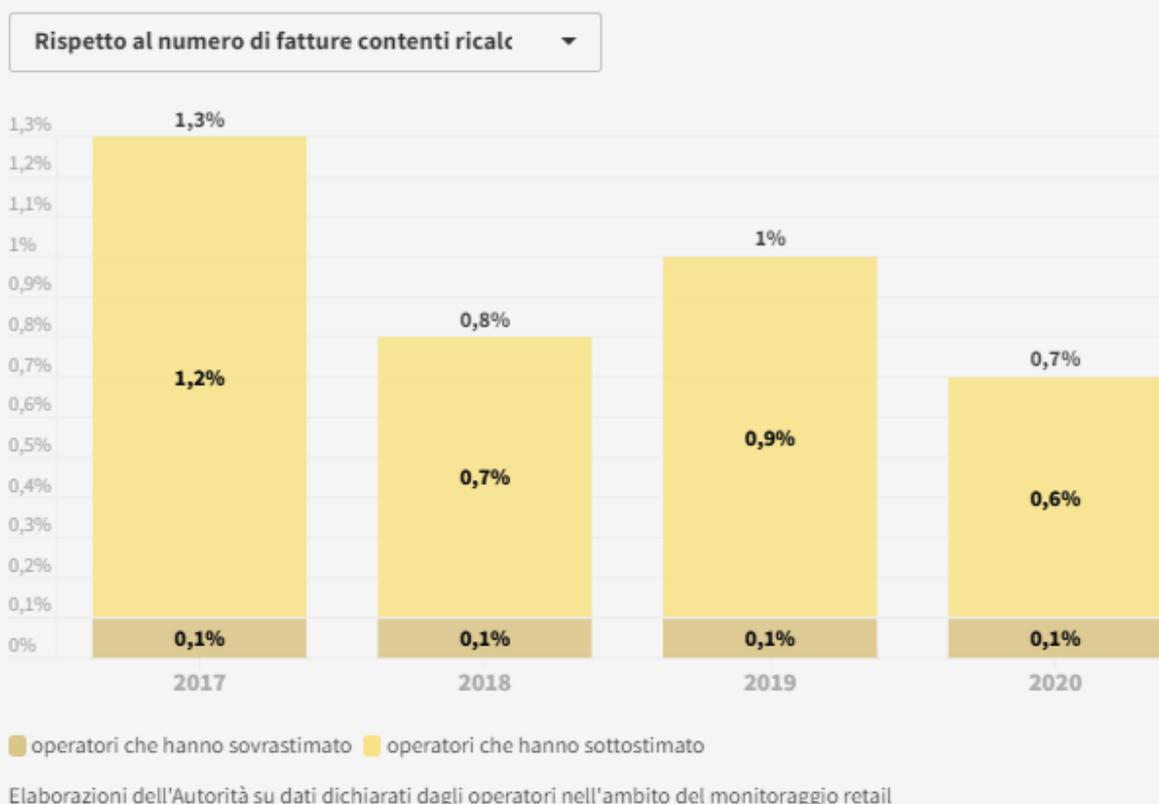
Sulla qualità delle stime dei consumi contabilizzati nelle fatture di ricalcolo emerge, da un lato, che numerosi operatori non risultano conformi allo standard generale fissato dall'articolo 10 del [TIE](#), dall'altro, che tali non conformità coinvolgono una quota di fatture esigua. In particolare, dalle dichiarazioni degli operatori risultano non conformi nel 2020:

- nel settore elettrico, il 22,3% degli operatori nel settore elettrico che hanno emesso lo 0,7% delle fatture contenenti ricalcoli (-0,3 p.p.);
- nel settore del gas, il 12,6% degli operatori, che hanno emesso lo 0,9% delle fatture contenenti ricalcoli (+0,8 p.p.).

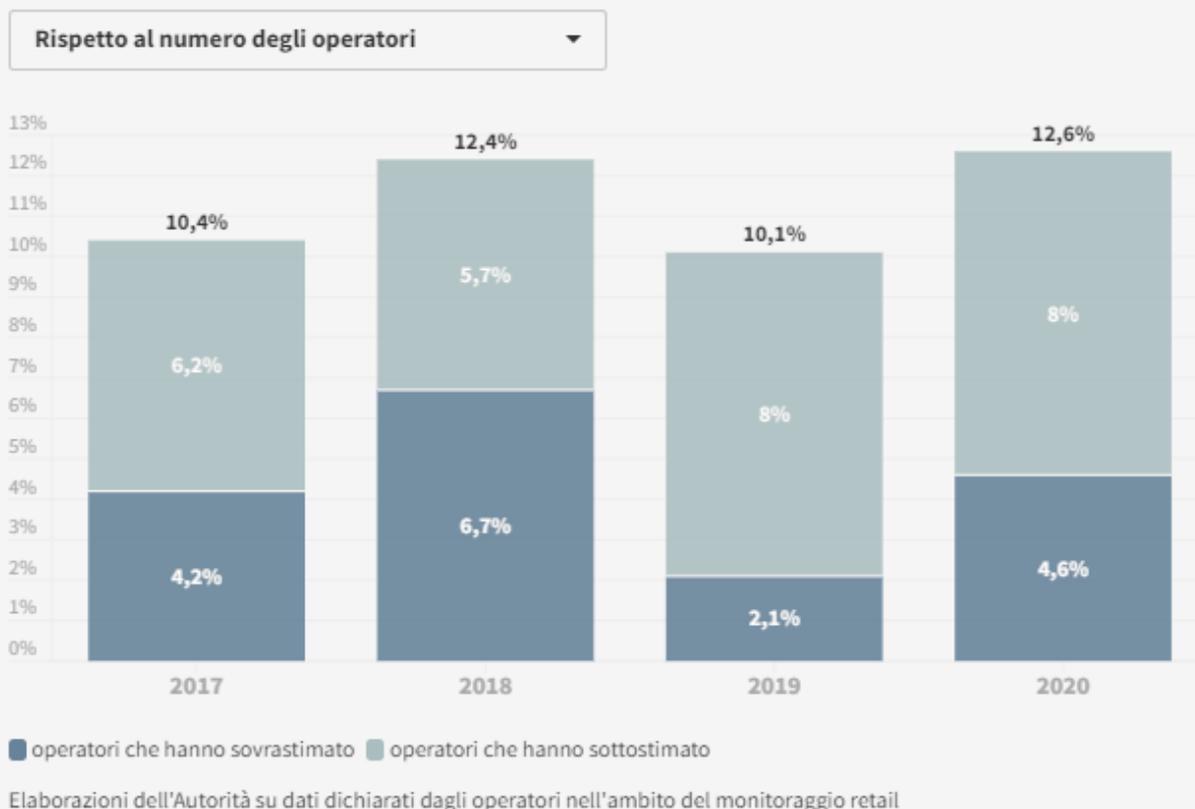
Nel settore elettrico la maggioranza delle fatture emesse da tali operatori presenta delle sottostime dei consumi effettivi. Situazione per cui, in esito al ricalcolo, il cliente riceve fatture con importi a suo debito. Diversamente nel settore del gas, la maggioranza delle fatture emesse da tali operatori presenta delle sovrastime, portando, in esito al ricalcolo, ad un conguaglio a favore del cliente.

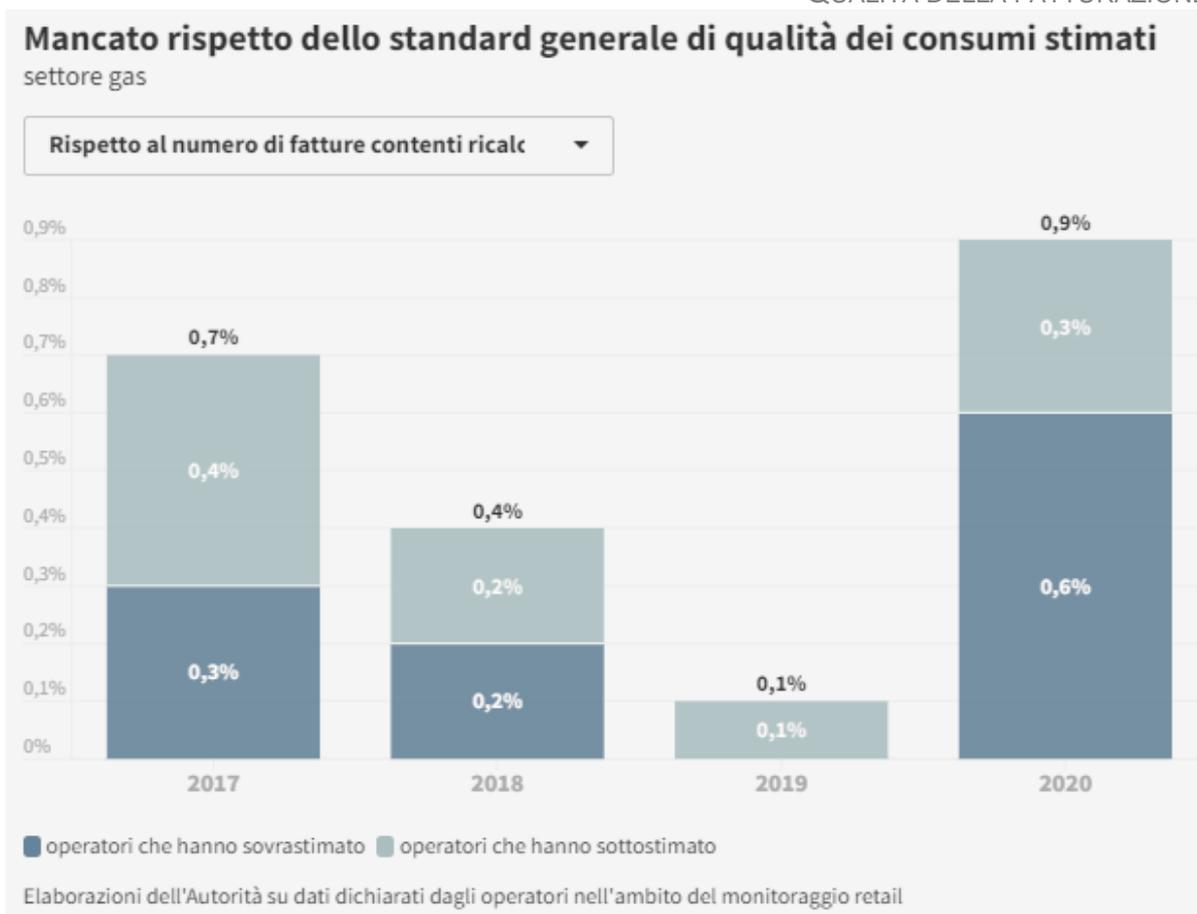


Mancato rispetto dello standard generale di qualità dei consumi stimati settore elettrico



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





Infine, nel 2020 gli operatori hanno dichiarato di aver fatto ricorso alla fatturazione sulla base di consumi effettivi (in luogo di fatture stimate e miste):

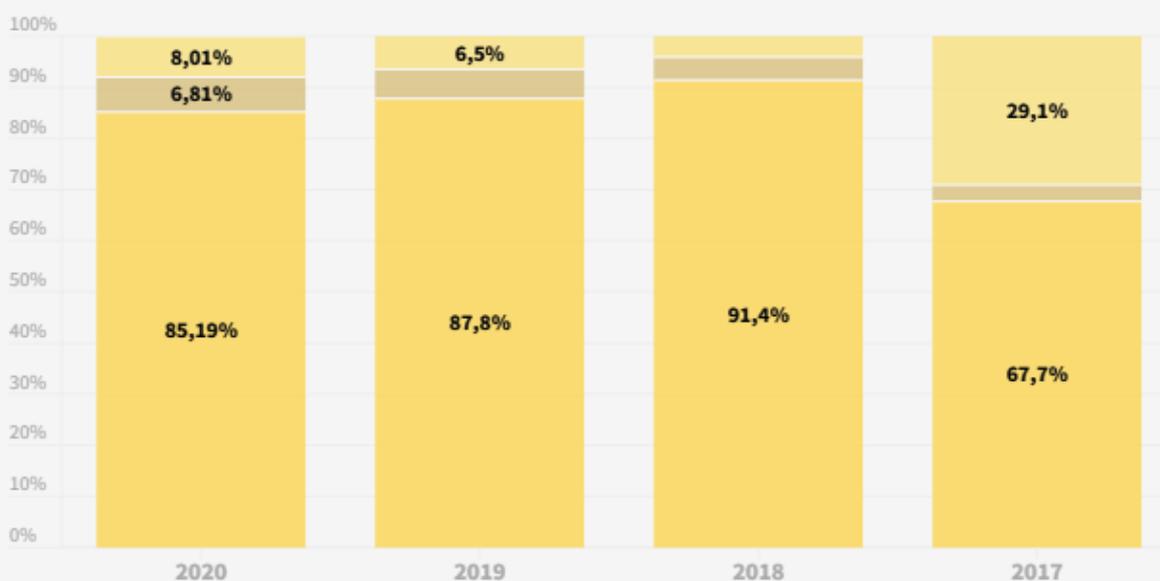
- nel settore elettrico, in misura preponderante (oltre l'80% delle fatture emesse), anche in occasione delle fatture di chiusura;
- nel settore del gas, in misura preponderante nel caso delle fatture di chiusura (oltre l'80%) e con percentuali molto ridotte anche se in crescita per le fatture di periodo;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

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

Consumi contabilizzati in fattura

settore elettrico - clienti domestici

Fatture di chiusura



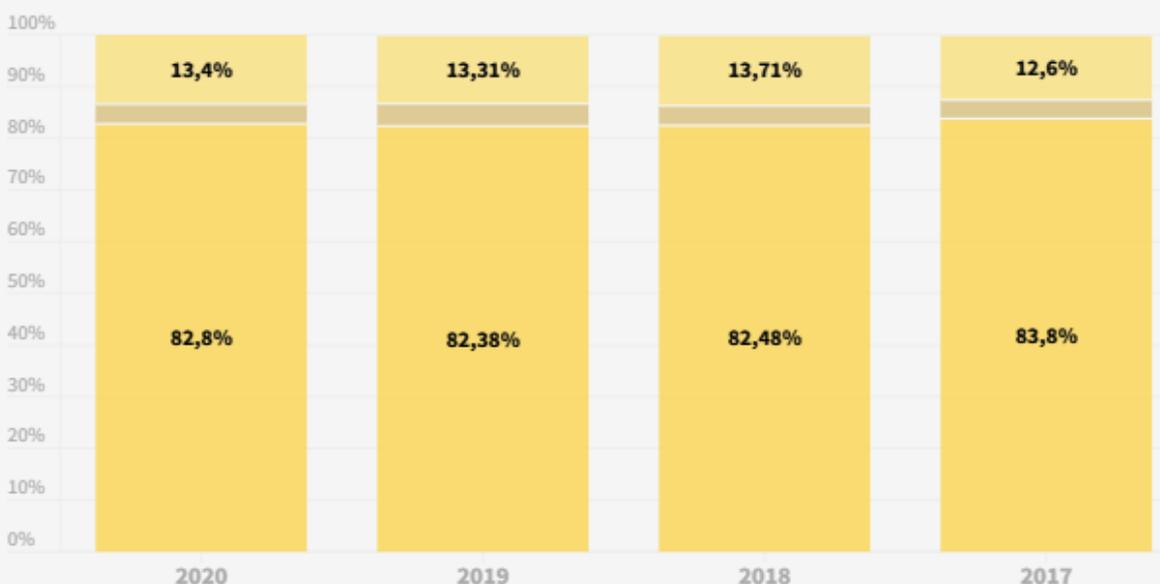
■ Fatture con consumi effettivi ■ Fatture con consumi stimati ■ Fatture con consumi misti

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

Consumi contabilizzati in fattura

settore elettrico - clienti domestici

Fatture di periodo



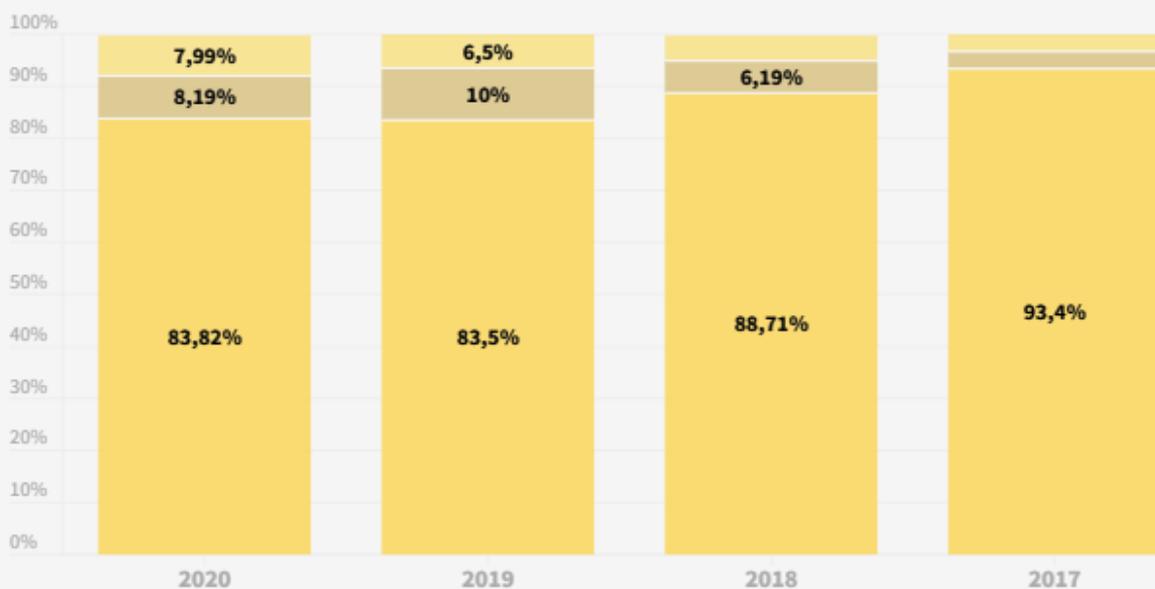
■ Fatture con consumi effettivi ■ Fatture con consumi stimati ■ Fatture con consumi misti

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

Consumi contabilizzati in fattura

settore elettrico - BT altri usi

Fatture di chiusura



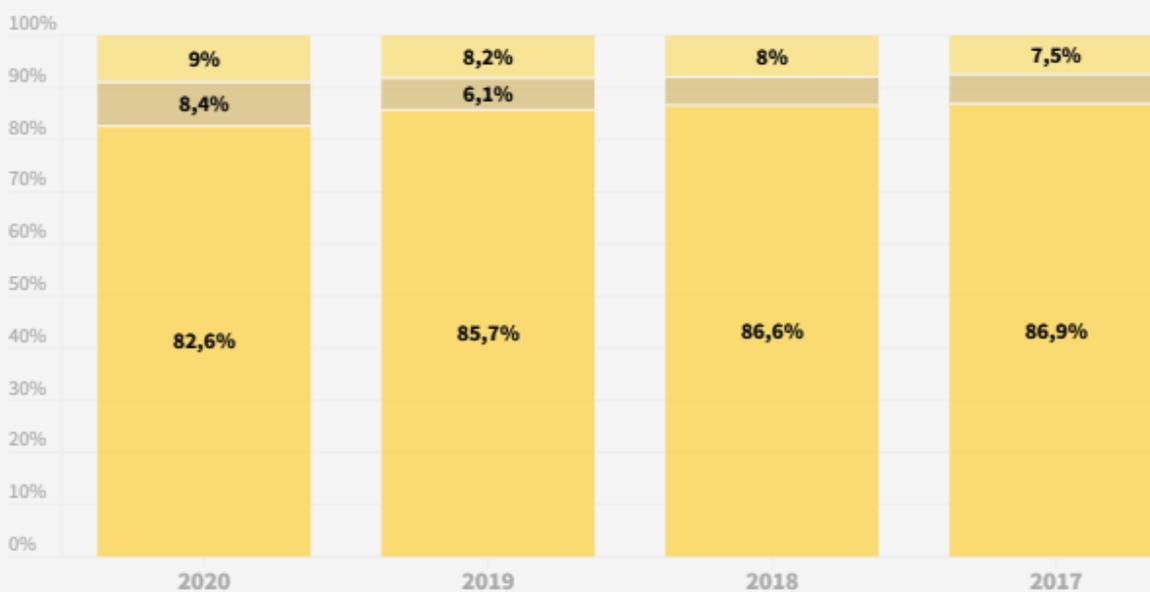
■ Fatture con consumi effettivi ■ Fatture con consumi stimati ■ Fatture con consumi misti

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

Consumi contabilizzati in fattura

settore elettrico - BT altri usi

Fatture di periodo



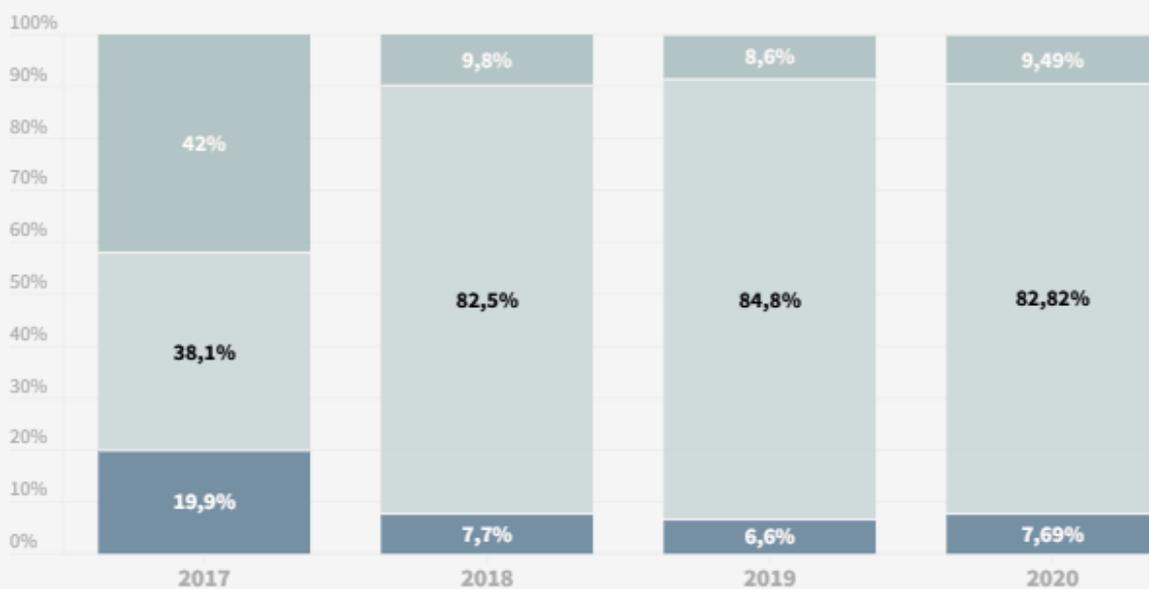
■ Fatture con consumi effettivi ■ Fatture con consumi stimati ■ Fatture con consumi misti

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

Consumi contabilizzati in fattura

settore gas - Domestici <200000 smc

Fatture di chiusura



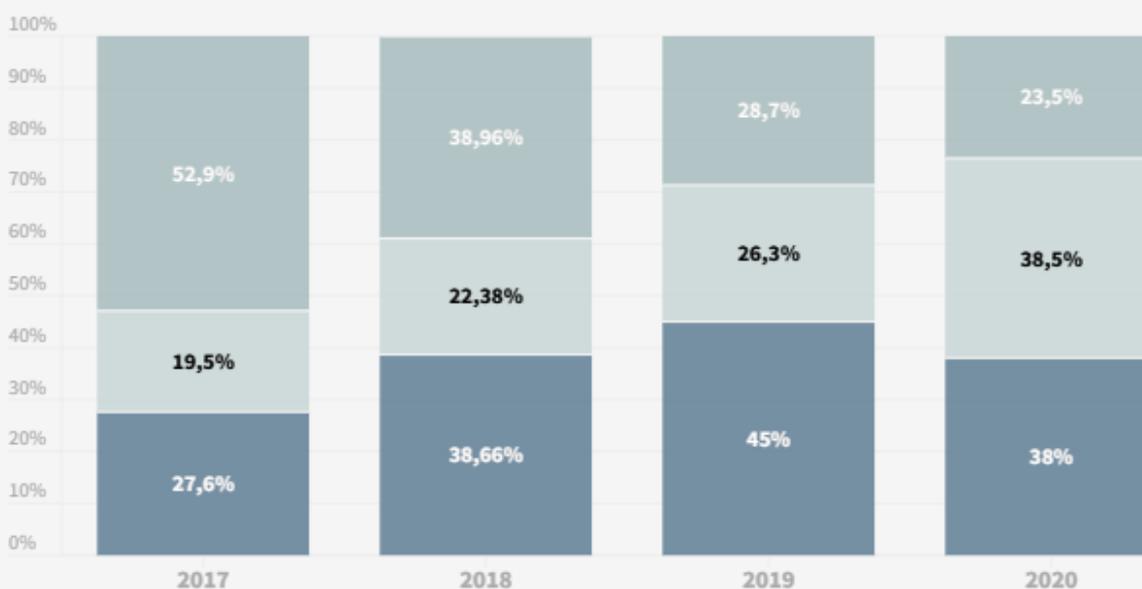
■ Fatture con consumi misti ■ Fatture con consumi effettivi ■ Fatture con consumi stimati

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

Consumi contabilizzati in fattura

settore gas - Domestici <200000 smc

Fatture di periodo



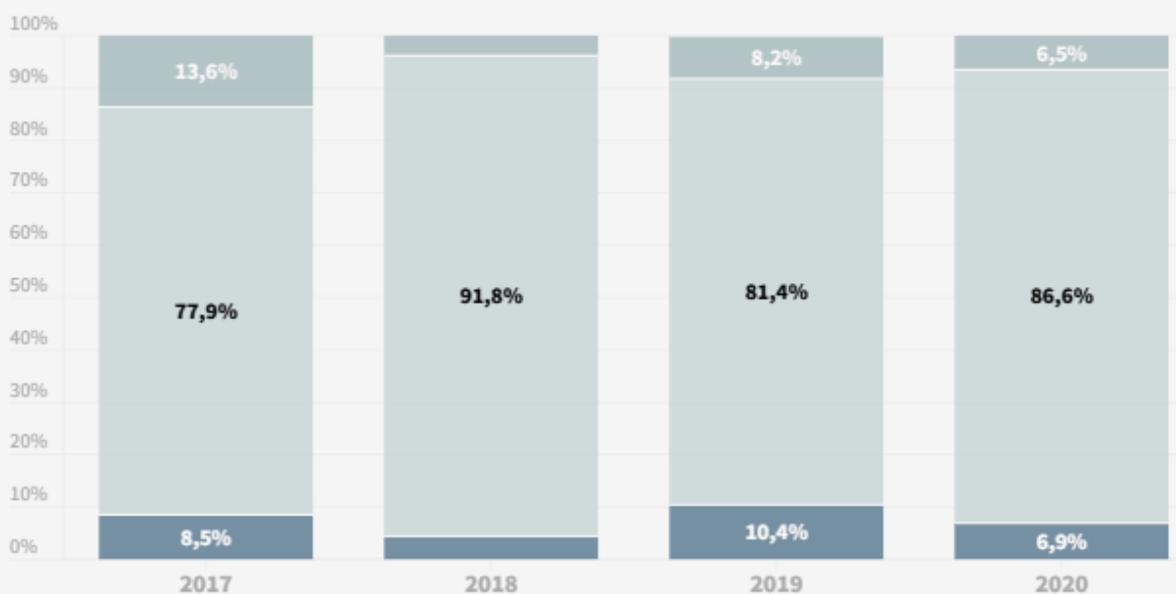
■ Fatture con consumi misti ■ Fatture con consumi effettivi ■ Fatture con consumi stimati

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

Consumi contabilizzati in fattura

settore gas - Condomini uso domestico <200.000 Smc

Fatture di chiusura



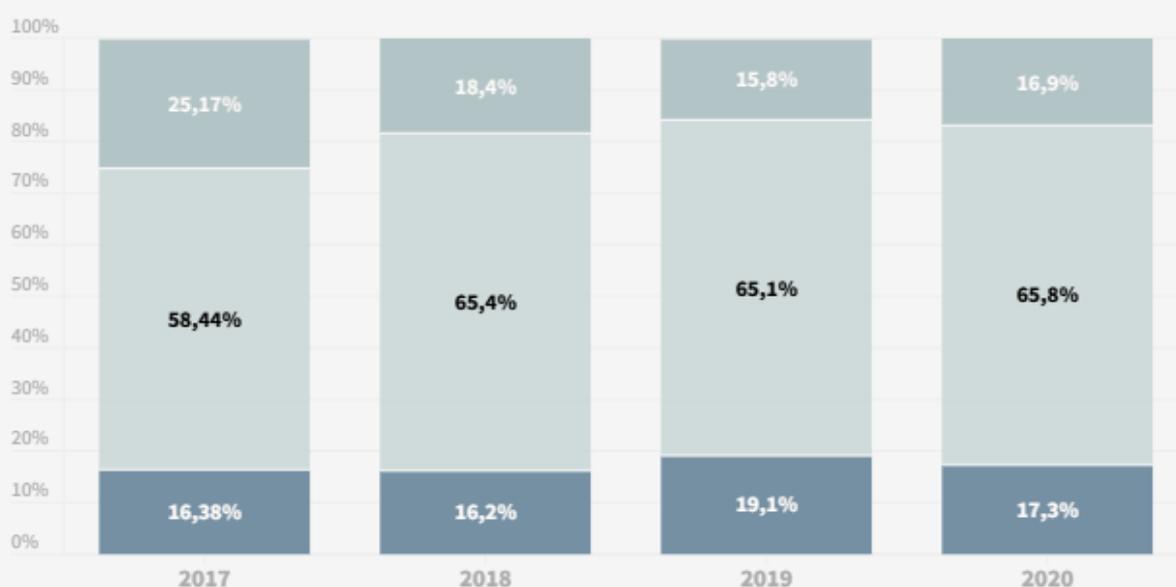
■ Fatture con consumi misti ■ Fatture con consumi effettivi ■ Fatture con consumi stimati

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

Consumi contabilizzati in fattura

settore gas - Condomini uso domestico <200.000 Smc

Fatture di periodo



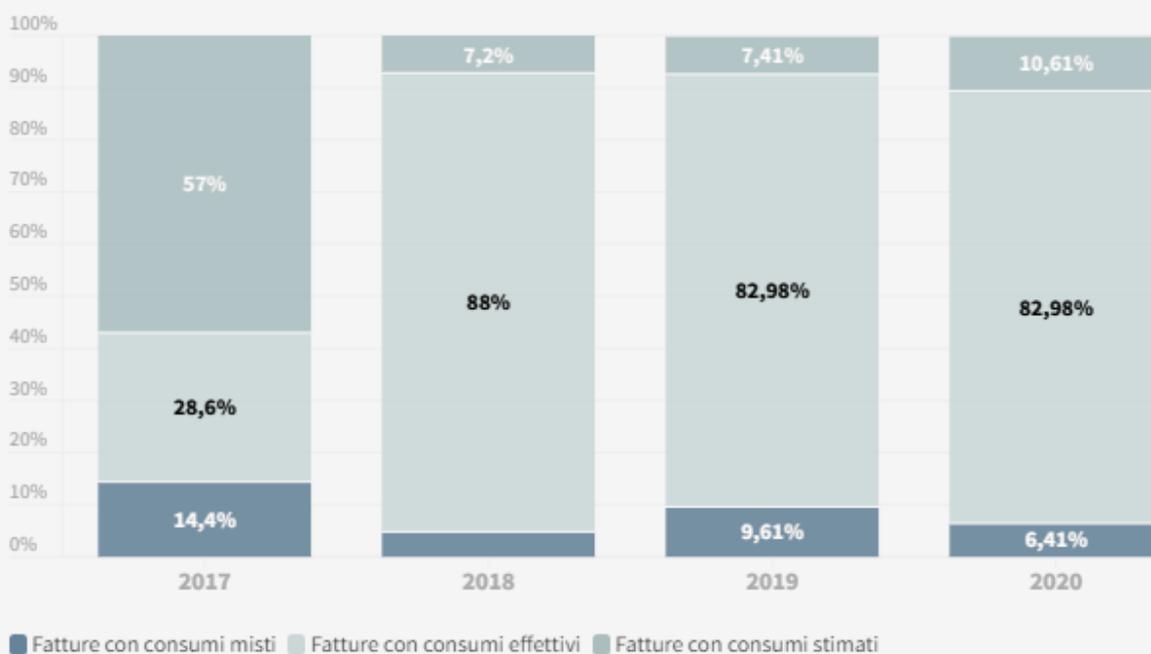
■ Fatture con consumi misti ■ Fatture con consumi effettivi ■ Fatture con consumi stimati

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

Consumi contabilizzati in fattura

settore gas - altri usi <200.000 Smc

Fatture di chiusura

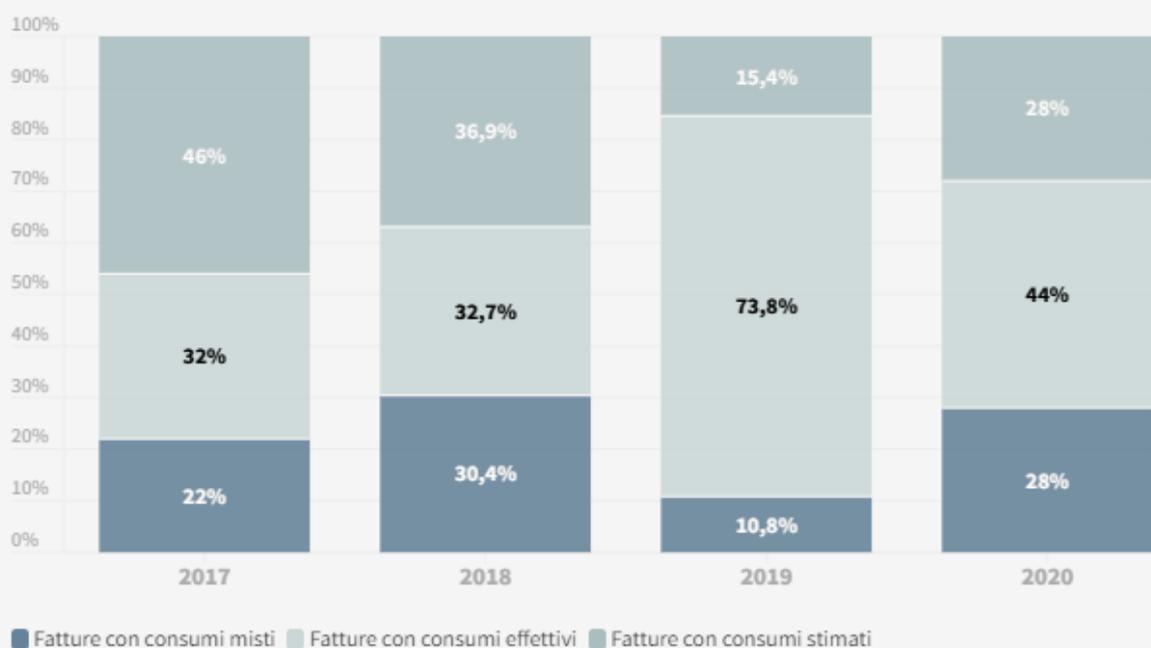


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

Consumi contabilizzati in fattura

settore gas - altri usi <200.000 Smc

Fatture di periodo

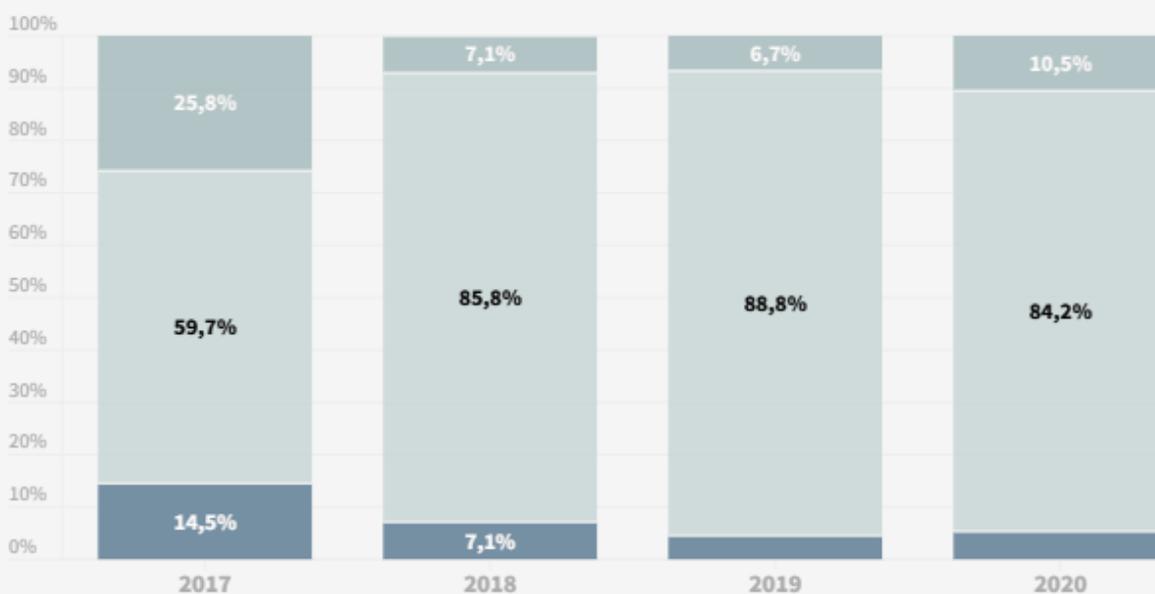


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

Consumi contabilizzati in fattura

settore gas - Attività di servizio pubblico <200.000 Smc

Fatture di chiusura



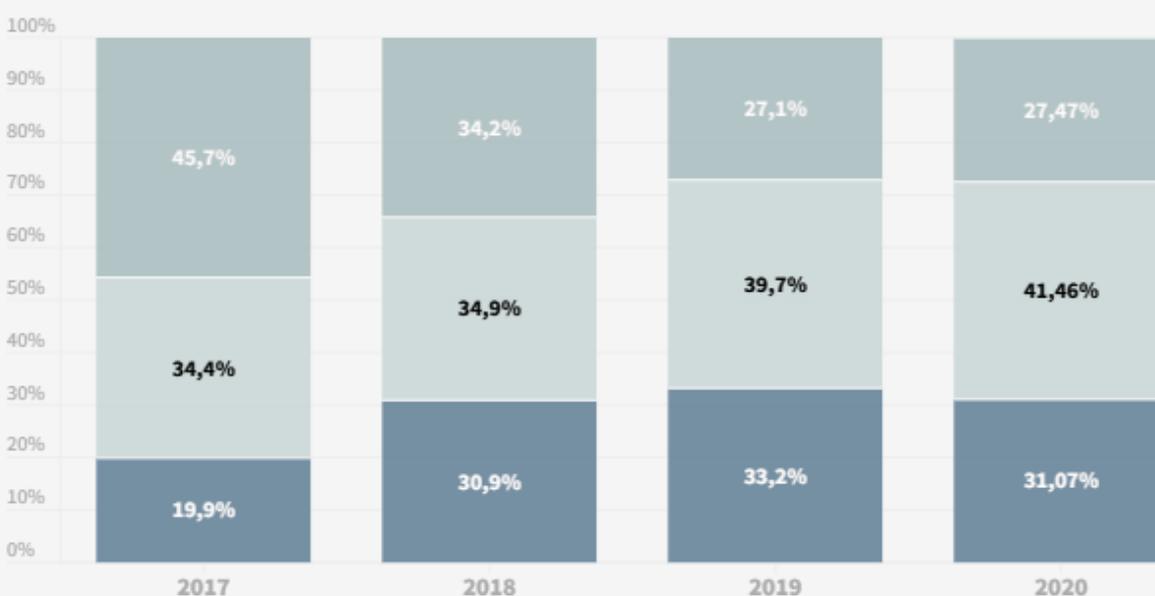
■ Fatture con consumi misti ■ Fatture con consumi effettivi ■ Fatture con consumi stimati

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

Consumi contabilizzati in fattura

settore gas - Attività di servizio pubblico <200.000 Smc

Fatture di periodo



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

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

Morosità

Nell'ambito del monitoraggio retail il fenomeno del mancato pagamento da parte del cliente (morosità²⁴) è analizzato da vari punti di vista:

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

²⁴ Il fenomeno della morosità è inquadrato nel contesto macroeconomico generale e risulta anche legato a situazioni specifiche di povertà che devono essere opportunamente prese in considerazione ai fini della corretta valutazione del fenomeno. In merito, si precisa che la regolamentazione dell'Autorità fornisce ai clienti finali strumenti mirati per far fronte a tali situazioni (si pensi, per i settori oggetto del presente monitoraggio, agli strumenti relativi al Bonus elettrico e al Bonus gas).

Dimensione e distribuzione della morosità

Nei casi di mancato pagamento da parte del cliente, la regolazione dell'Autorità definisce il processo relativo alla sospensione della fornitura per morosità²⁵. Per eseguire l'intervento di sospensione richiesto il distributore ha a disposizione al massimo due settimane²⁶, durante le quali la richiesta di sospensione può essere revocata in qualsiasi momento²⁷, sia in seguito al pagamento degli importi per cui il cliente era stato costituito in mora sia per altri motivi (principalmente legati a casi di erronea richiesta di sospensione). Qualora il pagamento da parte del cliente venga ricevuto dal venditore dopo l'esecuzione dell'intervento di sospensione da parte del distributore, la revoca della richiesta di sospensione implica la riattivazione del punto di prelievo precedentemente sospeso. Per valutare la dimensione e la distribuzione della morosità, nell'ambito del monitoraggio retail viene utilizzato l'indicatore "Richieste di sospensione effettive", pari alle richieste di sospensione della fornitura per morosità presentate dal venditore, al netto di quelle successivamente revocate dallo stesso per motivi diversi dal pagamento.

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

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

A cavallo tra il primo e il secondo trimestre, pertanto le richieste di sospensione per i clienti oggetto del monitoraggio retail²⁸ si sono azzerate, con un chiaro impatto anche sul dato annuale. Nonostante ciò, in entrambi i settori le richieste di sospensione della fornitura per morosità hanno un andamento disomogeneo tra le varie tipologie di cliente e tra le varie regioni d'Italia.

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

²⁵ 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 inavaso costituendo in mora il cliente stesso e indicando il termine decorso il quale, in costanza di mora, il venditore provvederà a richiedere la sospensione al distributore. Tali disposizioni sono disciplinate per il settore elettrico con il [TIMOE](#) e per il settore gas con il [TIMG](#).

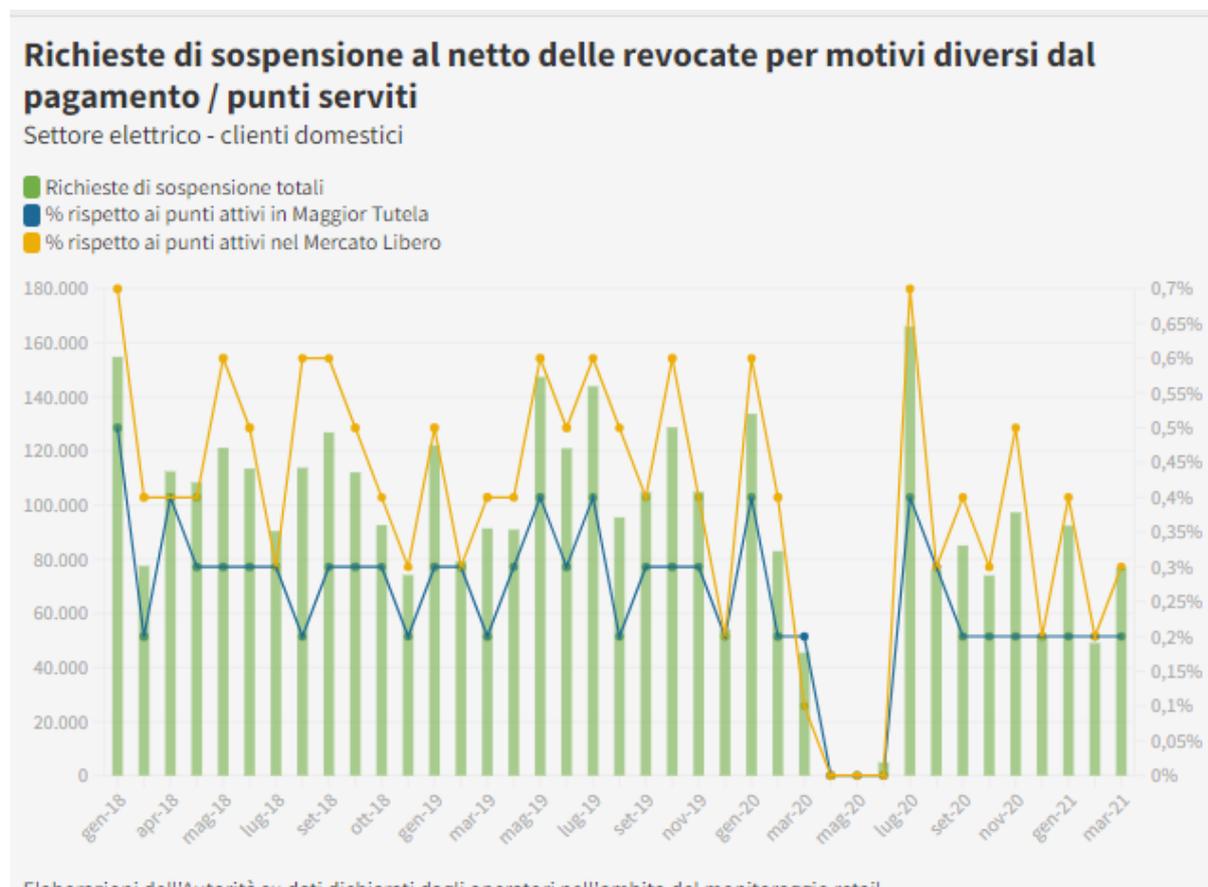
²⁶ A seconda che il misuratore installato presso il punto di prelievo nella titolarità del cliente finale sia telegestito o meno, il distributore ha a disposizione 5 o 8 giorni utili (definiti come i giorni diversi dai festivi, dal sabato e dai giorni che precedono i festivi e il sabato).

²⁷ 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.

²⁸ In particolare, all'interno del perimetro del monitoraggio retail, per le seguenti tipologie di clienti:

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

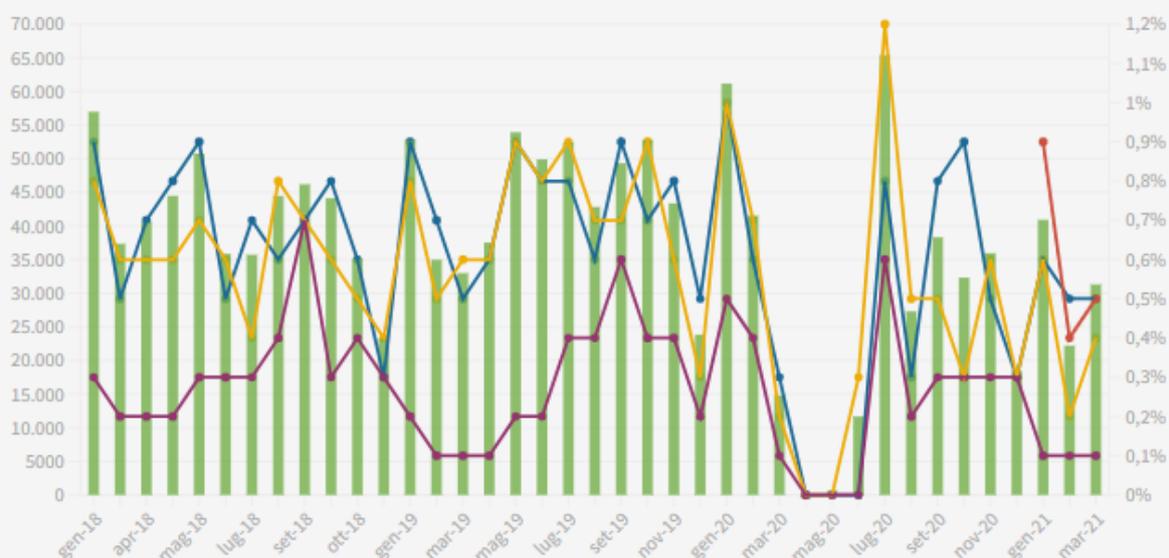
Per il *settore elettrico*, nel 2020 le richieste di sospensione effettive si riducono per tutti i tipi di clienti. Nonostante ciò, anche nel 2020 l'incidenza delle richieste di sospensione effettive è disomogenea tra le varie tipologie di cliente. In particolare, queste sono più frequenti per i clienti BT Altri usi serviti in maggior tutela (5,5%) e nel mercato libero (5,6%) e per i clienti MT altri usi in Salvaguardia (14,1%). Diversamente, si verificano con una frequenza minore e più omogenea a livello territoriale per i clienti domestici (2,2% in maggior tutela e 3,4% nel mercato libero), BT Altri usi in salvaguardia (3,0%) ed MT nel mercato libero (2,9%).



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

settore elettrico - clienti BT altri usi

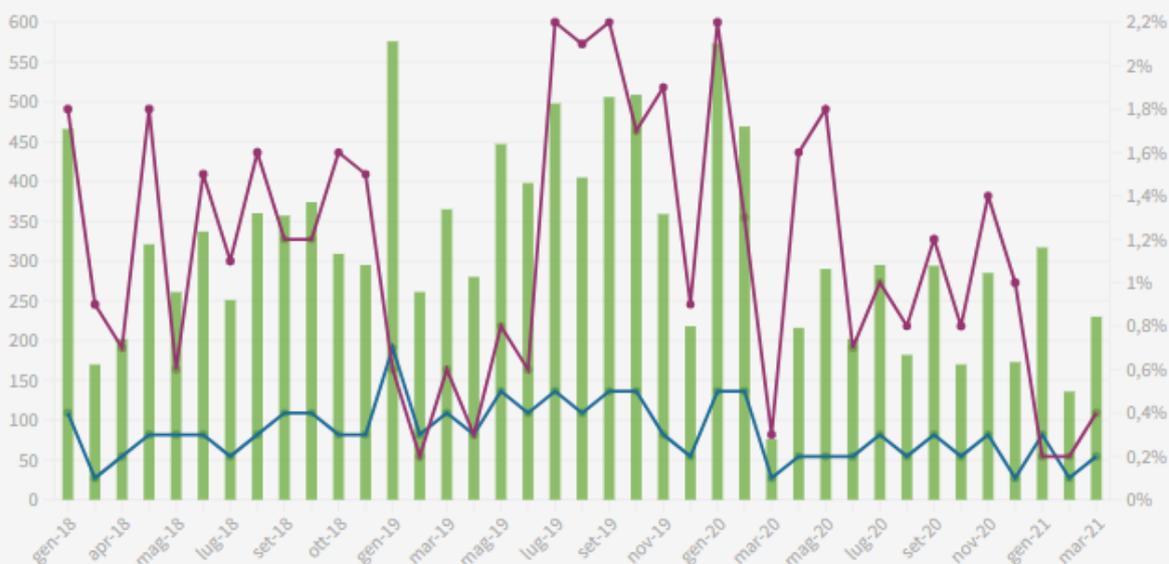
- Richieste di sospensione totali
- % rispetto ai punti attivi in Maggiore Tutela
- % rispetto ai punti attivi nel Mercato Libero
- % rispetto ai punti attivi in Salvaguardia
- % rispetto ai punti attivi in Serv. Tutele Graduali



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

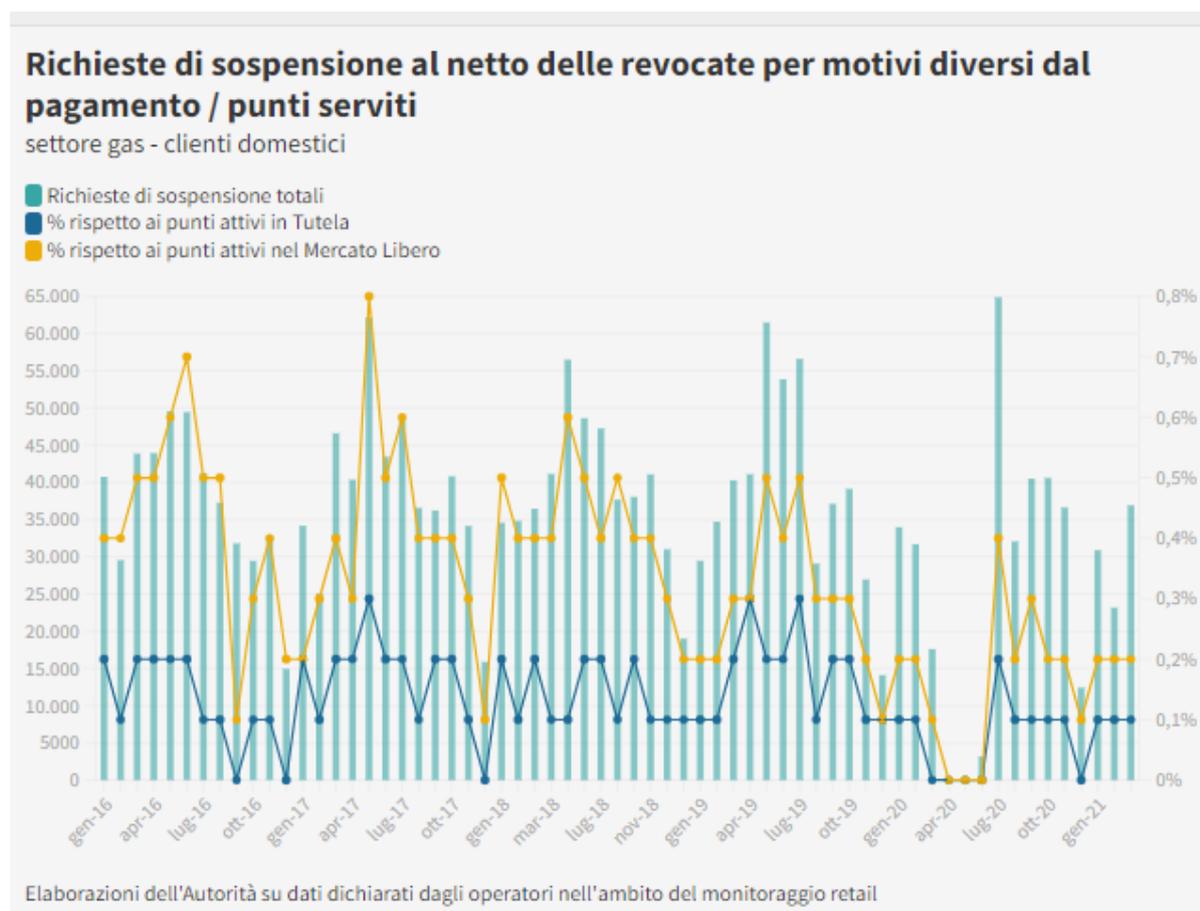
settore elettrico - clienti MT altri usi

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



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

Nel settore del gas naturale nel 2020 le differenze tra la frequenza con cui la sospensione per morosità viene richiesta tra le varie tipologie di cliente sono meno marcate che nel settore elettrico. Inoltre, nel settore del gas le richieste di sospensione sono in generale più basse che nell'elettrico²⁹. In particolare, le richieste di sospensione effettive riguardano lo 0,8% dei domestici in servizio di tutela e il 2,1% di quelli del mercato libero. Per i Condomini le sospensioni effettive riguarda una quota ridotta di clienti, l'1,1% per il servizio di tutela e l'1,3% nel mercato libero. Infine, per i clienti Altri usi tale percentuale è pari a 2,9% per i clienti con consumi inferiori a 50.000 Smc e a 2,% per quali con consumi tra 50.000 e 200.000 Smc.

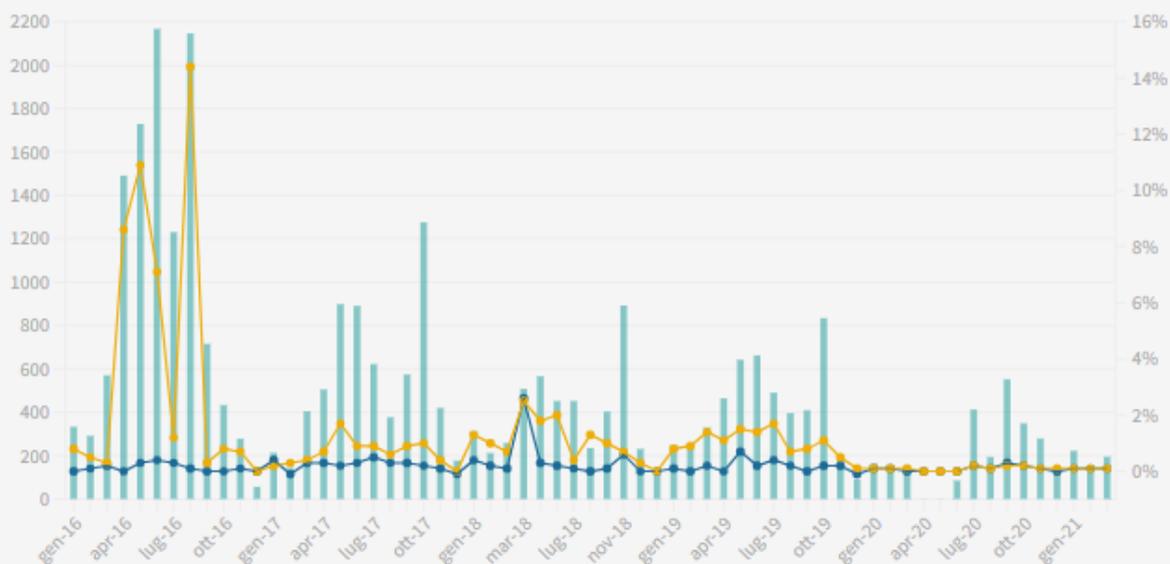


²⁹ A riguardo si precisa che, nel settore del gas a differenza che per l'elettrico, i distributori sono tenuti a soddisfare le richieste di sospensione solo fino a un prefissato numero massimo (peraltro, l'Autorità è già intervenuta in più occasioni con modifiche della regolazione a incrementare tali limiti), e che i misuratori telegestiti che permettano di eseguire da remoto la sospensione della fornitura non sono ancora in funzione in misura comparabile al settore elettrico.

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

settore gas -condomini

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

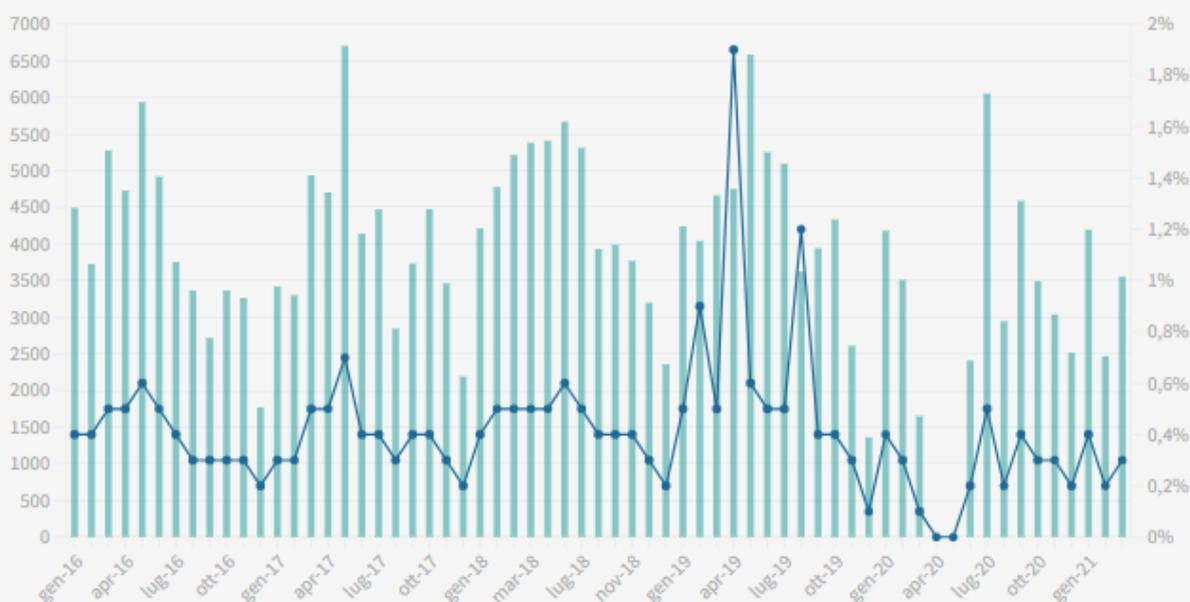


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

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

settore gas - altri usi < 50.000 Smc

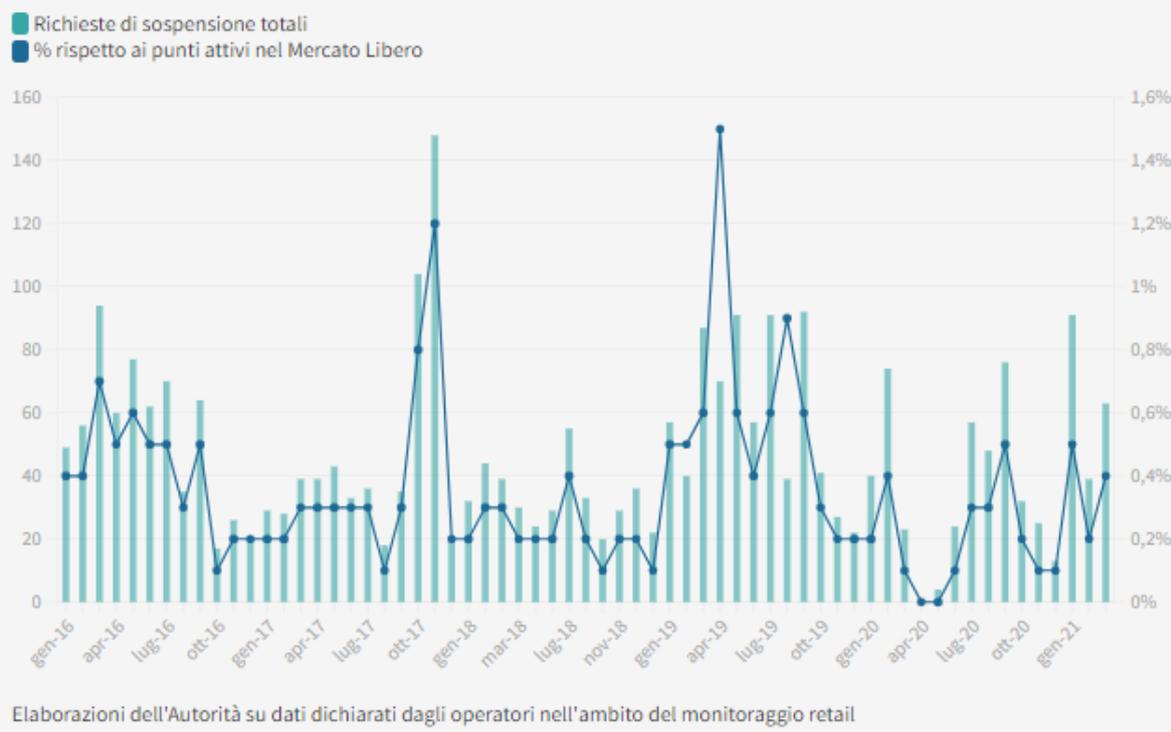
- Richieste di sospensione totali
- % rispetto ai punti attivi nel Mercato Libero



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

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

settore gas - Altri usi >50.000 e <200.000 Smc



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

Efficacia della sospensione della fornitura

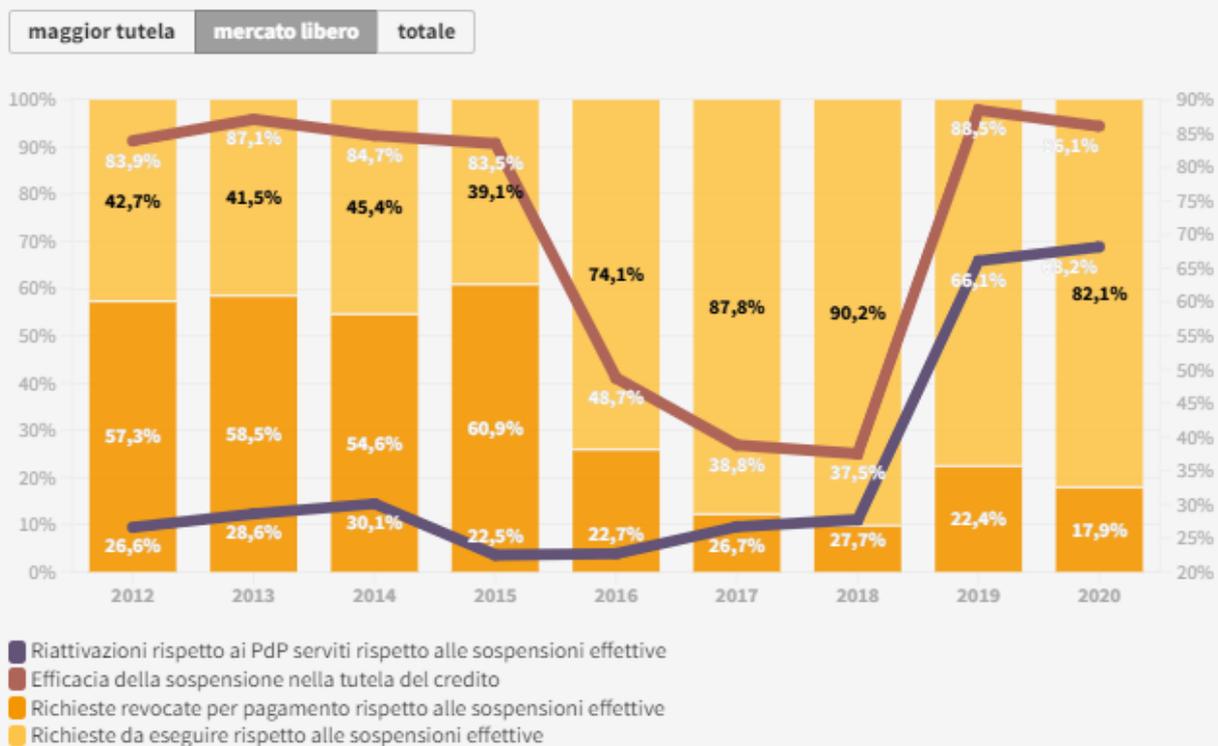
La capacità di saldare i debiti dopo essere stato oggetto di una richiesta di sospensione per morosità (sia prima che la richiesta di sospensione venga eseguita, in modo da impedire che il servizio venga sospeso, sia dopo, facendolo ripristinare qualora già sospeso) è:

- nel settore elettrico, diminuita per tutte le tipologie di cliente. Nel 2020 il tasso di efficacia della sospensione del credito è pari a 79,5% per domestici (-3,3 p.p.), 77,5% per i BT altri usi (-3,9 p.p.) e 83,8% per gli MT Altri usi (-3,3 p.p.);
- nel settore del gas, diminuita per tutte le tipologie ad eccezione che per gli Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc, arrivando a valori nettamente inferiori rispetto al settore elettrico. In particolare, è pari 45,5% per i clienti domestici (-4,6 p.p.), 57,6% per i Condomini (-2,2 p.p.), 46,4% per gli Altri usi inferiori a 50.000 Smc (-4,7 p.p.) e 62,3% per gli Altri usi con consumi tra 50.000 e 200.000 Smc (+6,7 p.p.). Nel settore del gas, pertanto, nei casi in cui venga richiesta la sospensione della morosità, è molto meno probabile che il cliente saldi il proprio debito di quanto non accada nell'elettrico (vi sono poco più della metà delle probabilità).



Efficacia della sospensione nella tutela del credito

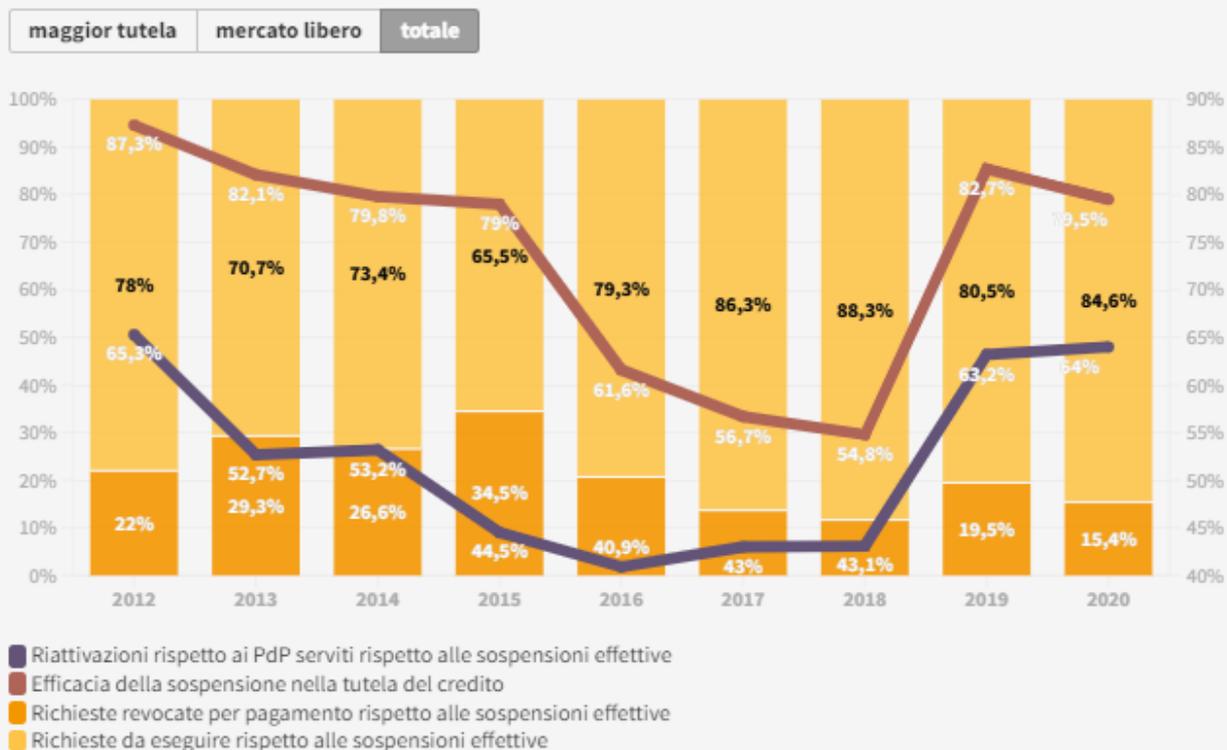
settore elettrico - domestici



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

Efficacia della sospensione nella tutela del credito

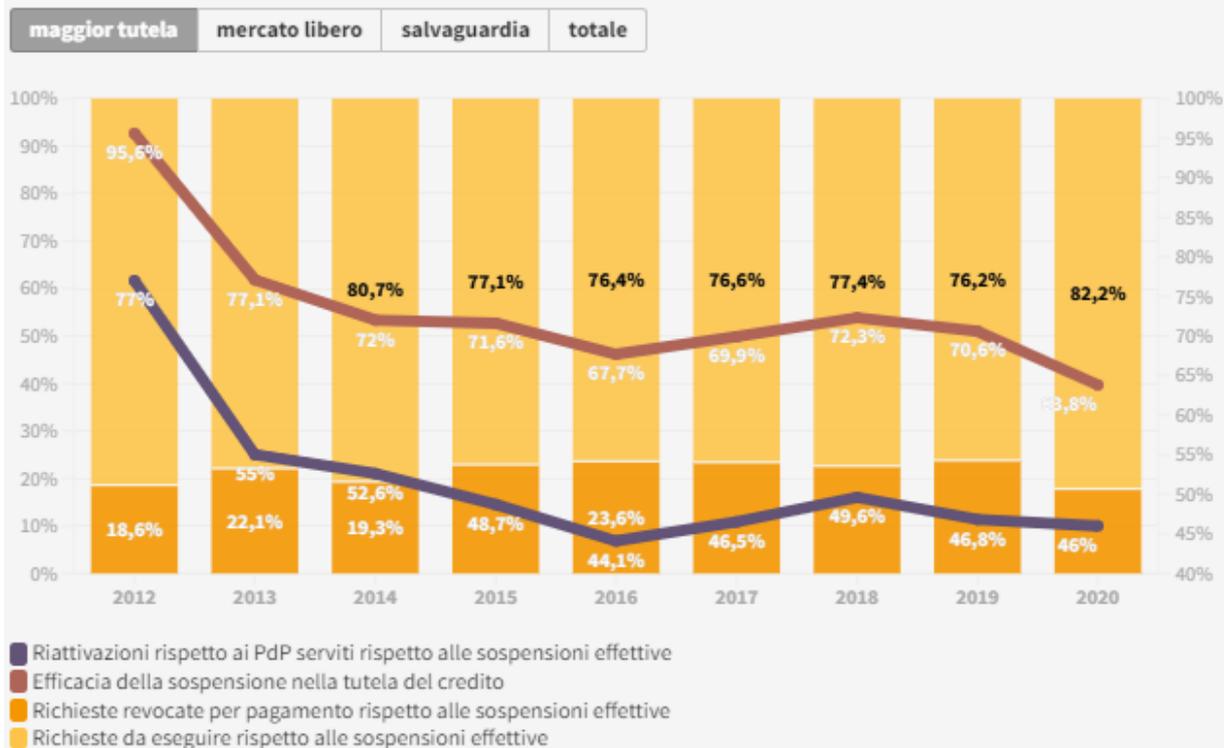
settore elettrico - domestici



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

Efficacia della sospensione nella tutela del credito

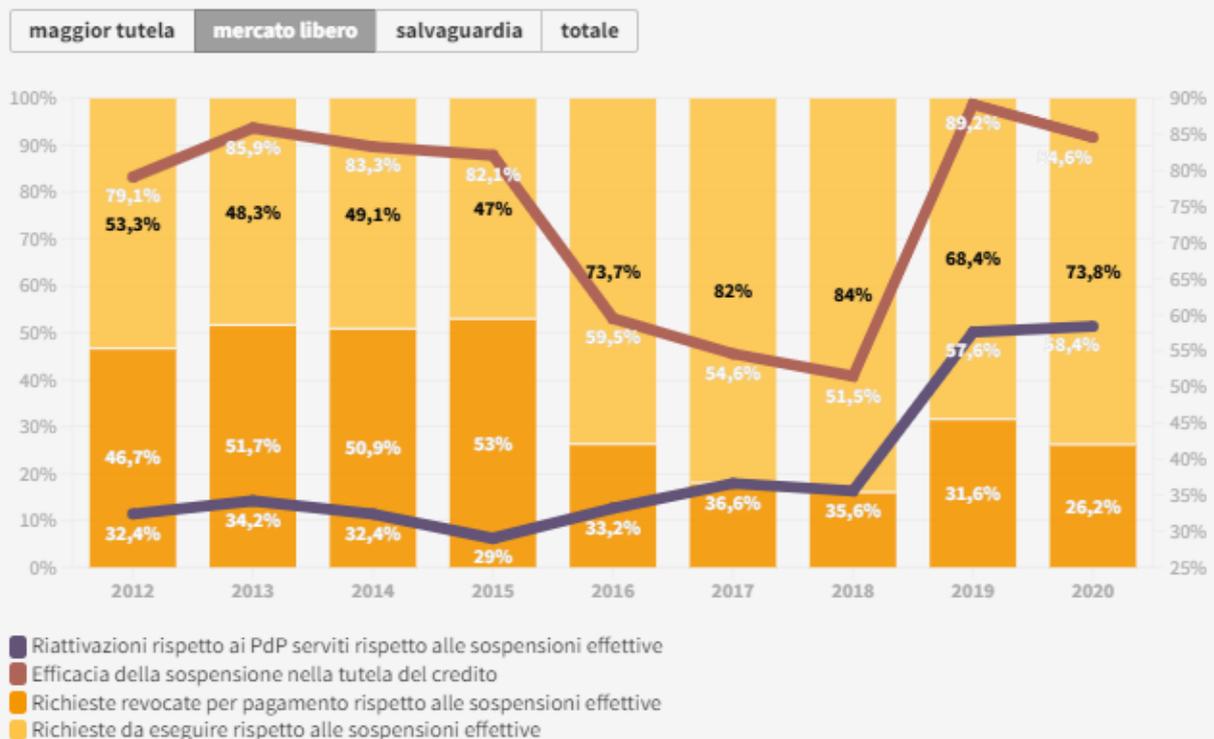
settore elettrico - BT altri usi



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

Efficacia della sospensione nella tutela del credito

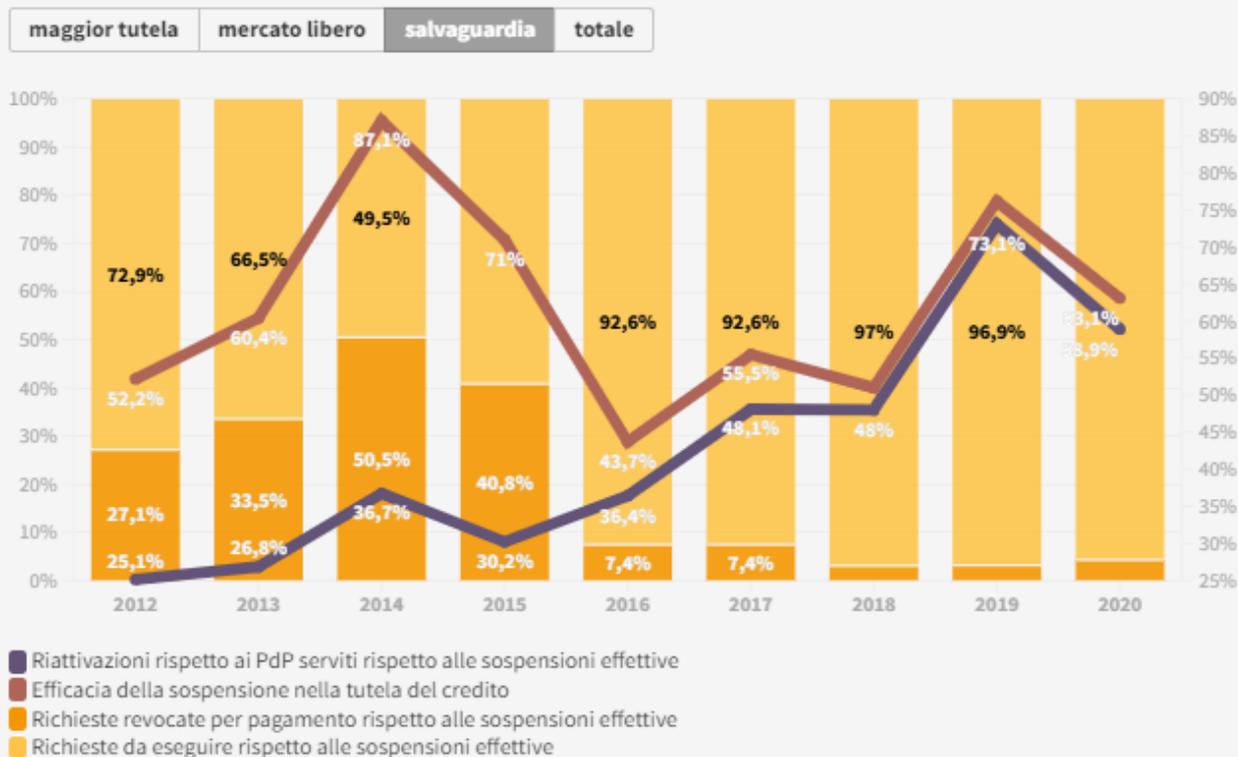
settore elettrico - BT altri usi



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

Efficacia della sospensione nella tutela del credito

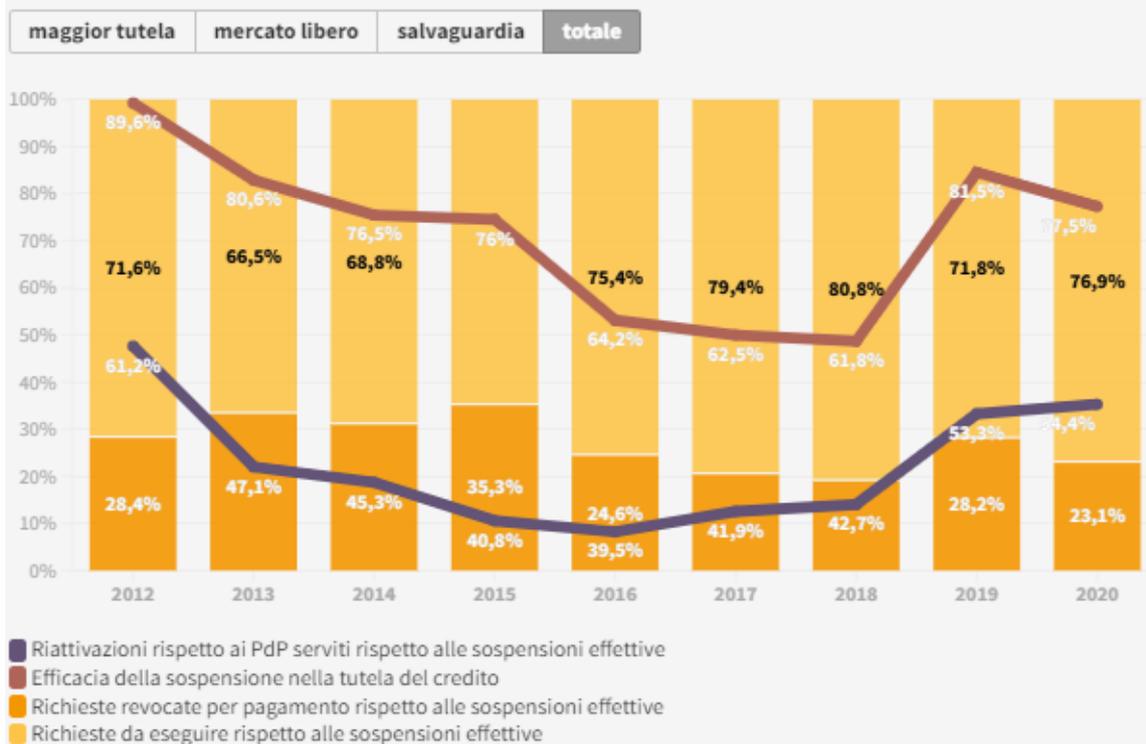
settore elettrico - BT altri usi



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

Efficacia della sospensione nella tutela del credito

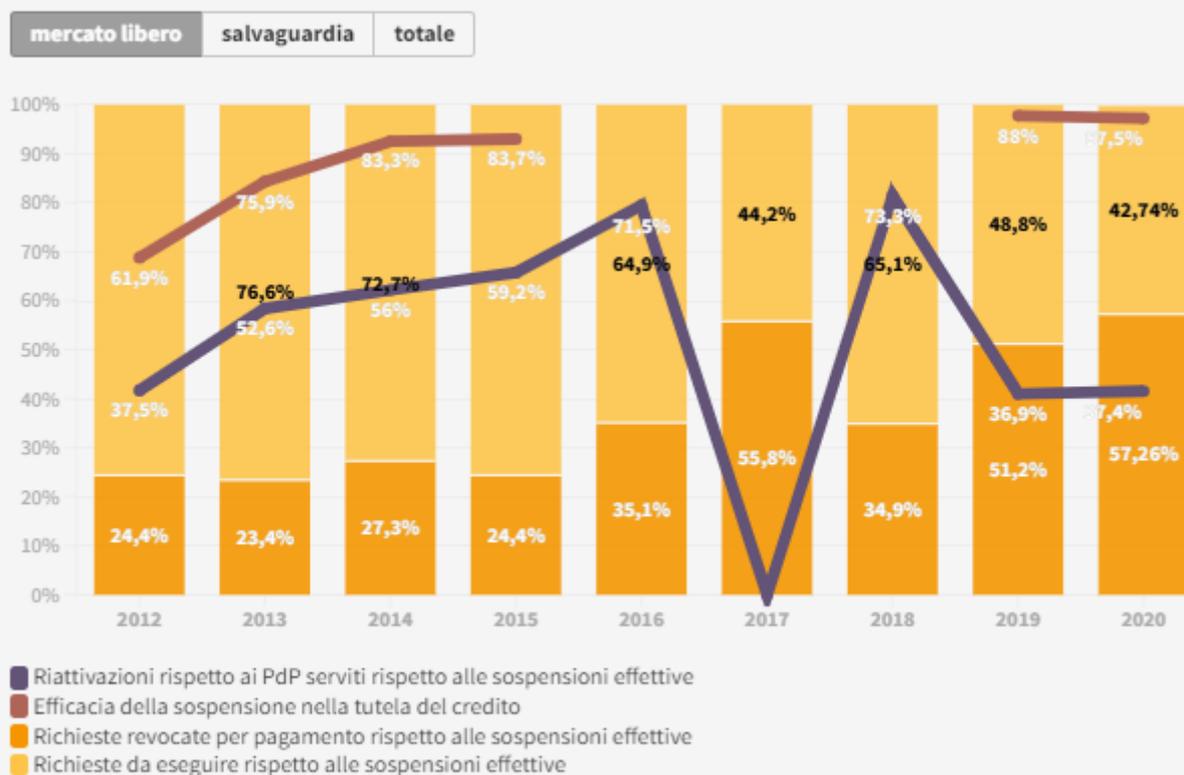
settore elettrico - BT altri usi



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

Efficacia della sospensione nella tutela del credito

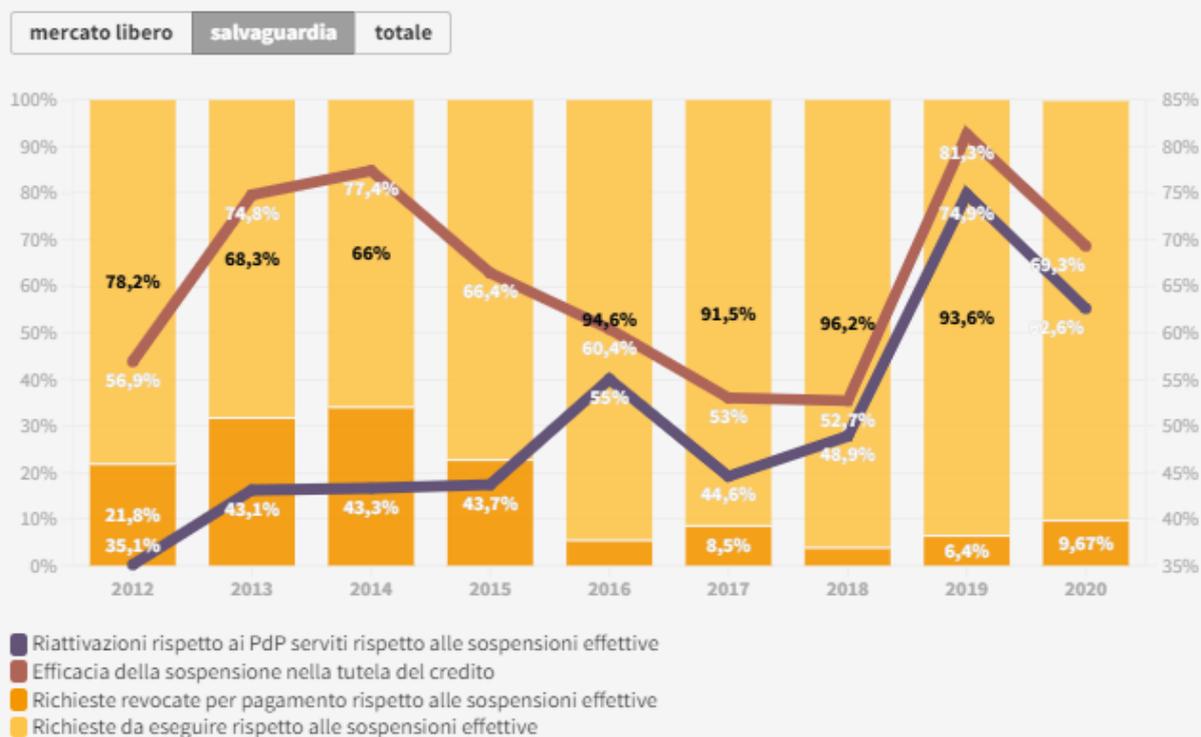
settore elettrico - MT altri usi



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

Efficacia della sospensione nella tutela del credito

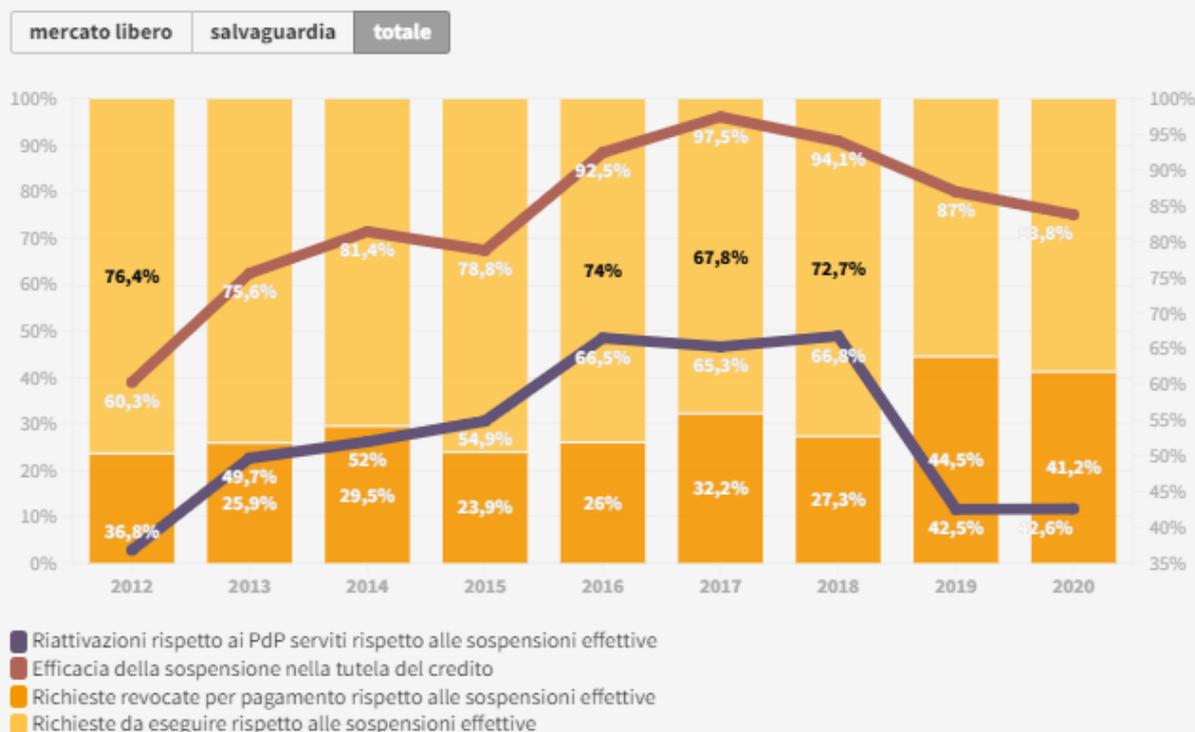
settore elettrico - MT altri usi



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

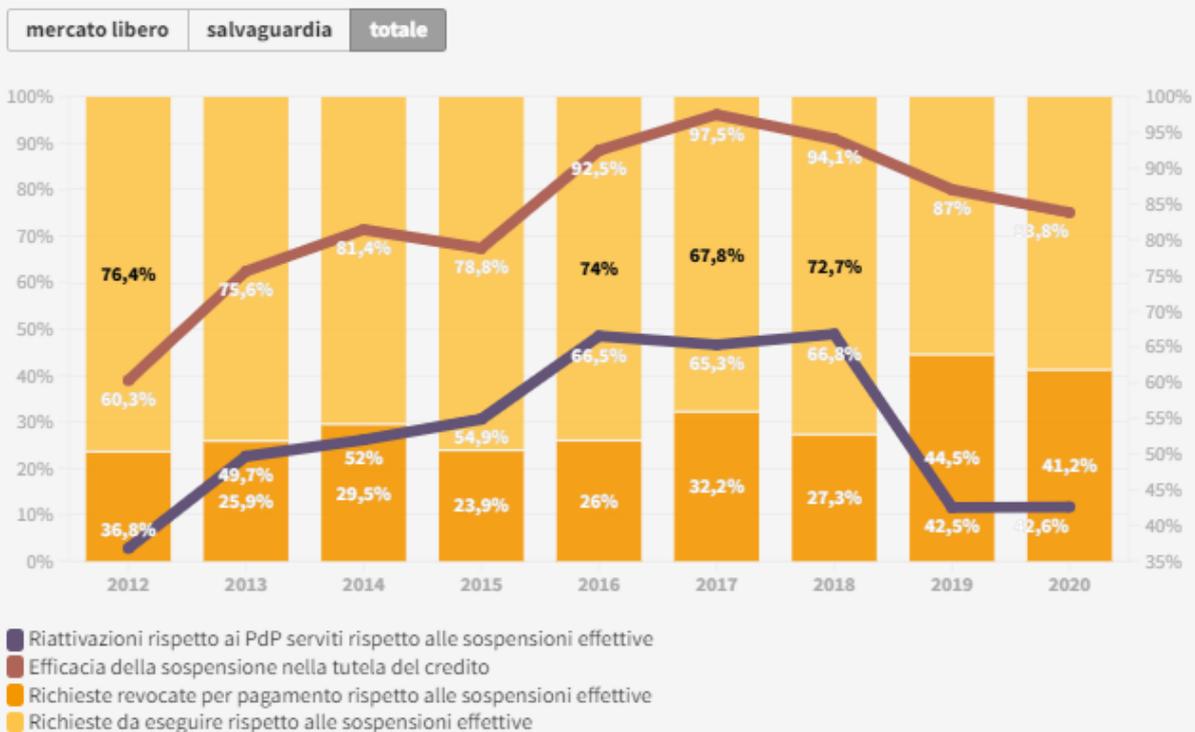
Efficiacia della sospensione nella tutela del credito

settore elettrico - MT altri usi



Efficiacia della sospensione nella tutela del credito

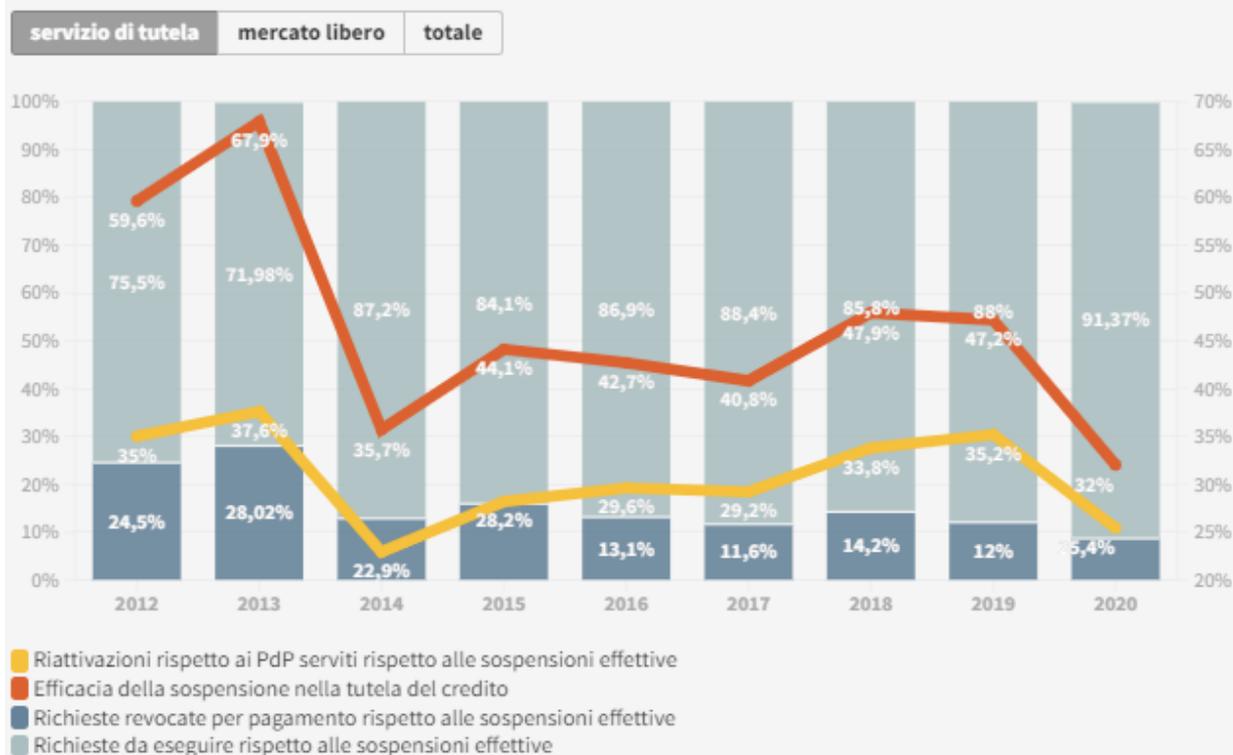
settore elettrico - BT altri usi



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

Efficacia della sospensione nella tutela del credito

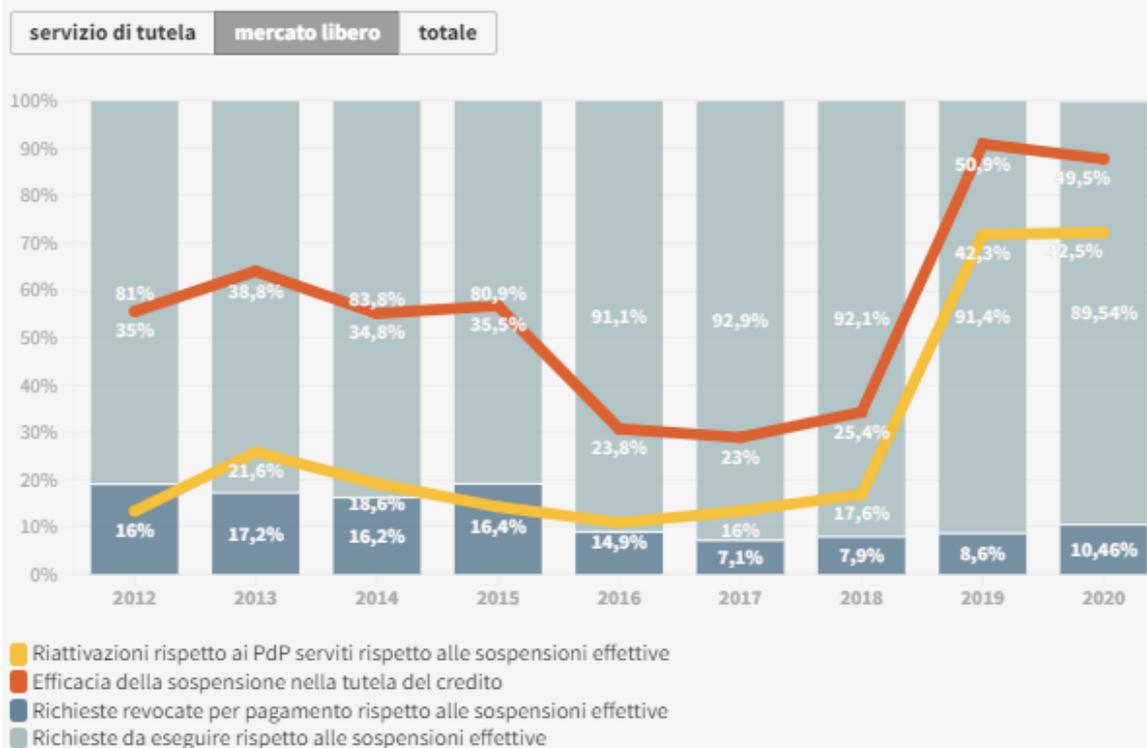
settore gas- domestici



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

Efficacia della sospensione nella tutela del credito

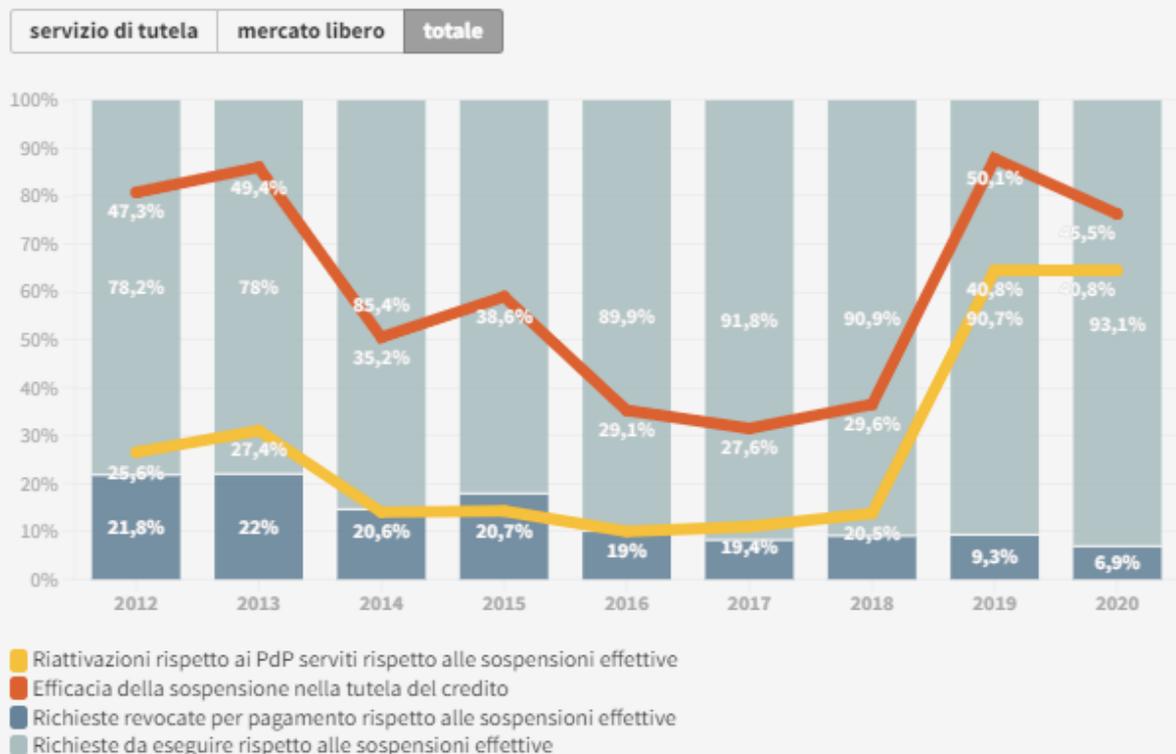
settore gas- domestici



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

Efficacia della sospensione nella tutela del credito

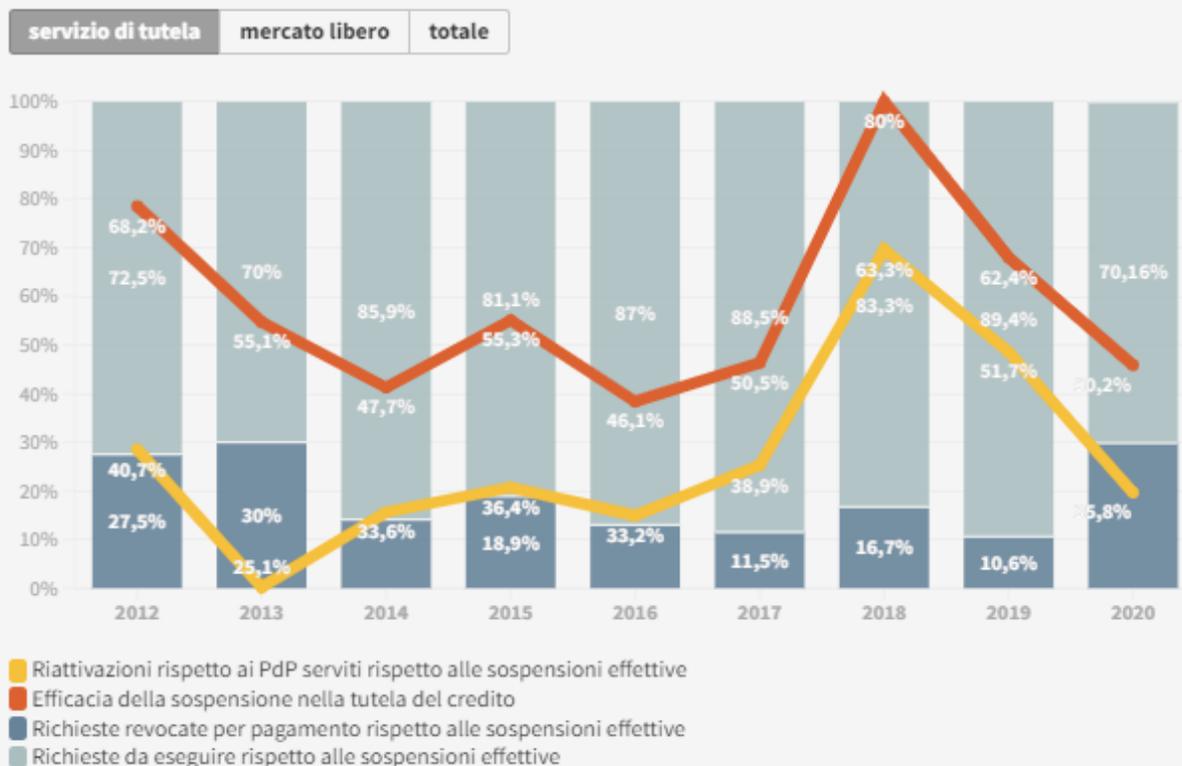
settore gas- domestici



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

Efficacia della sospensione nella tutela del credito

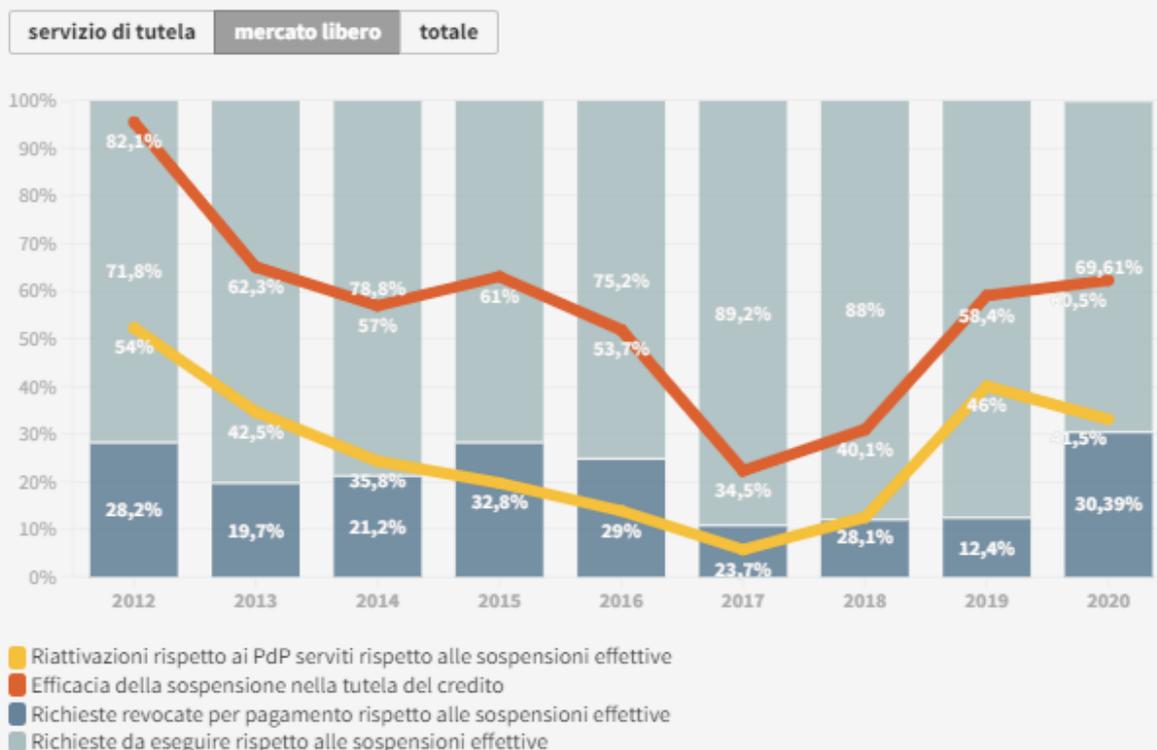
settore gas - condomini uso domestico



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

Efficacia della sospensione nella tutela del credito

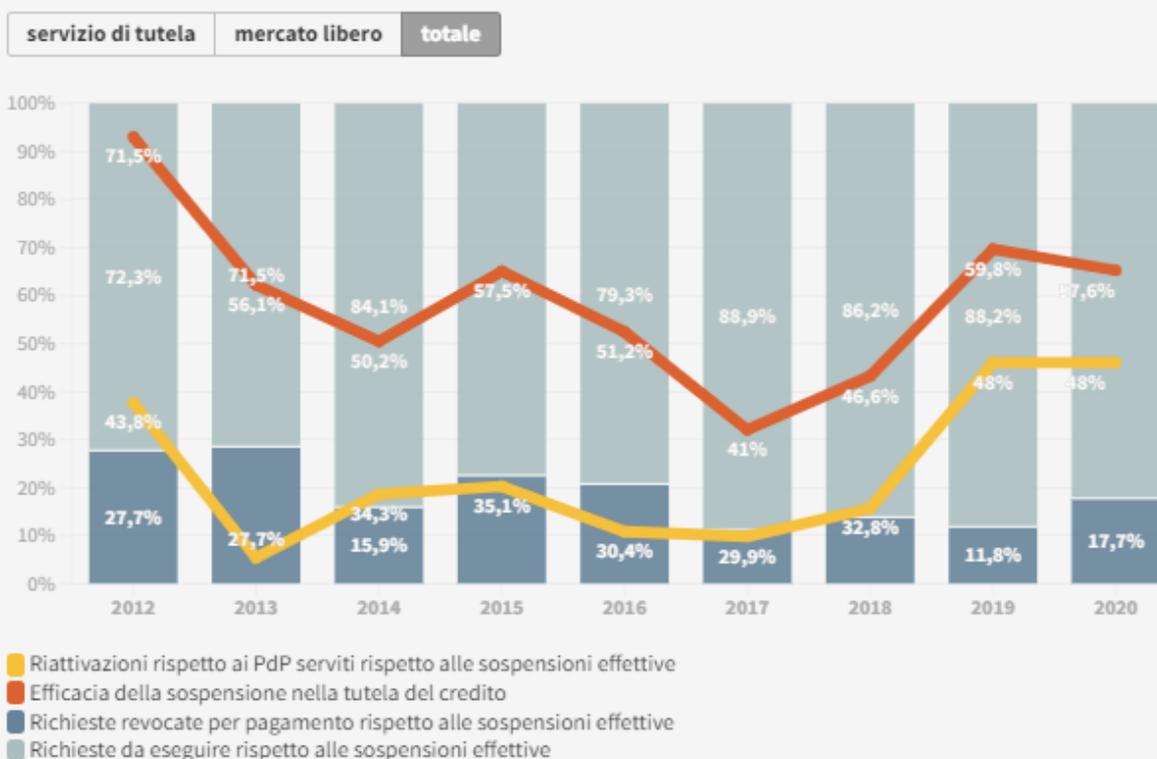
settore gas - condomini uso domestico



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

Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore gas - condomini uso domestico



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

Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore gas - Altri usi < 50.000 Smc



- Riattivazioni rispetto ai PdP serviti rispetto alle sospensioni effettive
- Efficacia della sospensione nella tutela del credito
- Richieste revocate per pagamento rispetto alle sospensioni effettive
- Richieste da eseguire rispetto alle sospensioni effettive

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

Efficacia della sospensione nella tutela del credito

settore gas - Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc



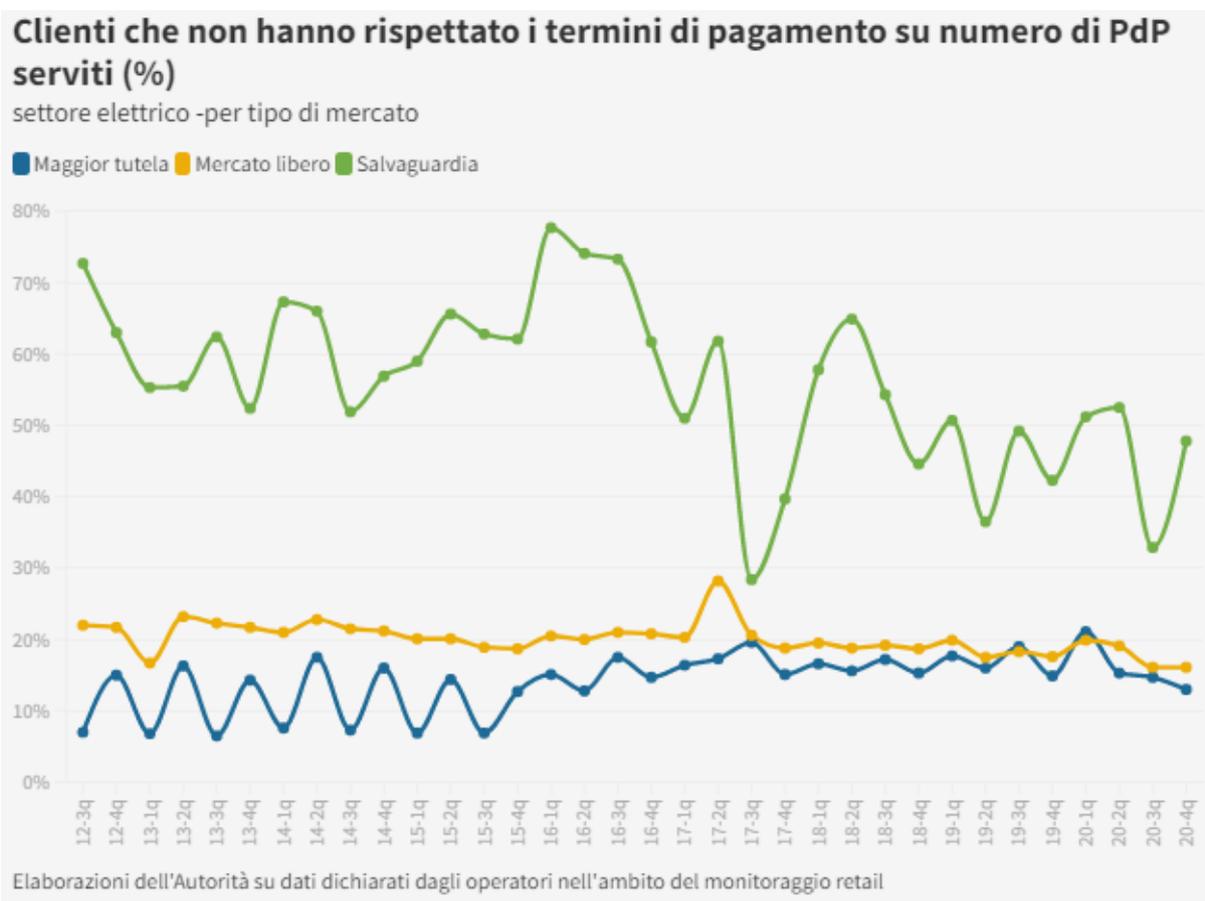
- Riattivazioni rispetto ai PdP serviti rispetto alle sospensioni effettive
- Efficacia della sospensione nella tutela del credito
- Richieste revocate per pagamento rispetto alle sospensioni effettive
- Richieste da eseguire rispetto alle sospensioni effettive

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

Mancato rispetto dei termini di pagamento

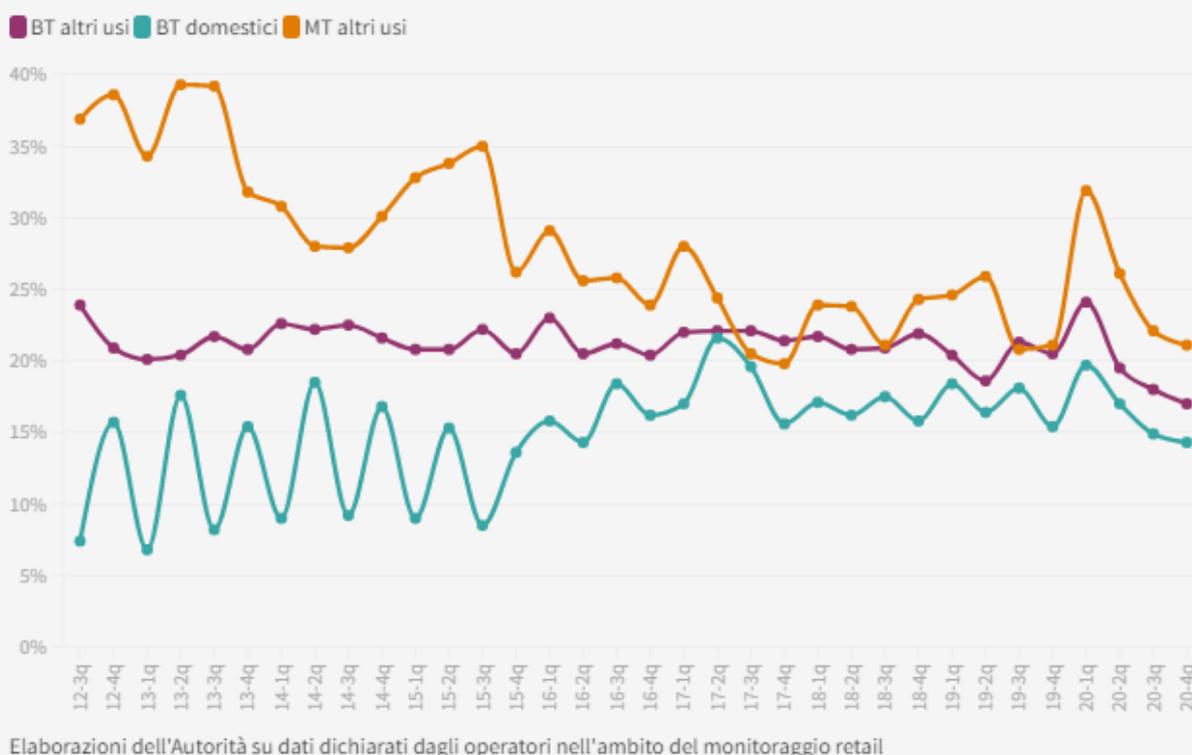
Nel settore elettrico, nel 2020 la capacità di rispettare i *termini di pagamento delle fatture* è peggiorata per i clienti MT altri usi e per i clienti in Salvaguardia. In particolare, non sono stati rispettati i termini di pagamento da:

- il 25,3% dei clienti MT altri usi (+2,2 p.p.) per importi pari al 12,0% del relativo fatturato (+1,8 p.p.);
- il 46,1% dei clienti in salvaguardia (+1,5 p.p.) per importi pari al 35,2% del relativo fatturato (+3,2 p.p.);



Clients that have not respected payment terms on the number of PdP served (%)

settore elettrico - per tipologia di cliente



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

Diversamente vi sono indicazioni contrastanti per i clienti in BT, domestici e no, e per i clienti del mercato libero e della maggior tutela. Per tali gruppi di clienti, infatti, i termini di pagamento vengono rispettati con maggiore frequenza, guardando gli indicatori calcolati rispetto al numero di clienti serviti, ma per una quota di importi inferiore. In particolare, non sono stati rispettati i termini di pagamento da:

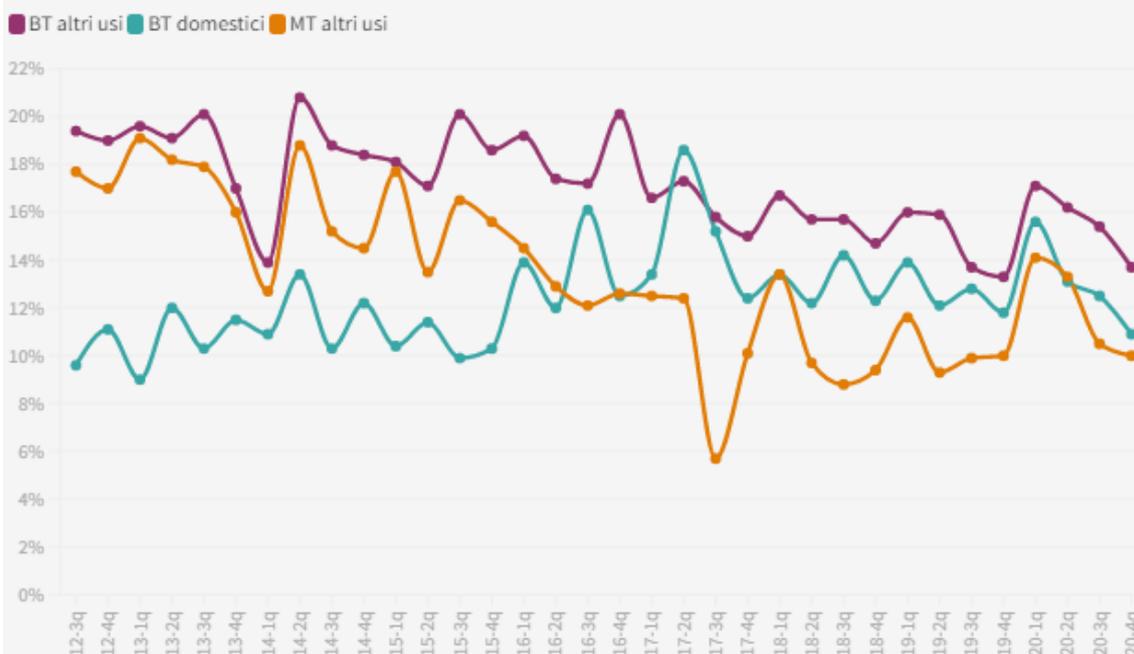
- il 16,5% dei clienti domestici (-0,6 p.p.) e dal 19,6% dei BT altri usi (-0,6 p.p.), per importi rispettivamente pari al 13,0% (+0,4 p.p.) e al 15,6% (+0,9 p.p.);
- il 17,8% dei clienti del mercato libero (-0,5 p.p.) e dal 16,0% di quelli in maggior tutela (-0,9 p.p.), per importi rispettivamente pari al 12,5% (+1,1 p.p.) e al 16,0% (+0,7 p.p.).

I clienti alto consumatori rispettano *i termini di pagamento delle fatture* con maggiore regolarità di quanto non facciano i clienti con consumi più bassi. Tale evidenza è confermata sia considerando le varie tipologie di cliente che distinguendo tra mercato libero e servizi di tutela. 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.

Importi con termini di pagamento non rispettati

settore elettrico - per tipologia di cliente

rapporto tra gli importi per cui alla fine di ciascun trimestre risultano non essere stati rispettati i termini di pagamento e il totale degli importi fatturati in scadenza nel trimestre medesimo

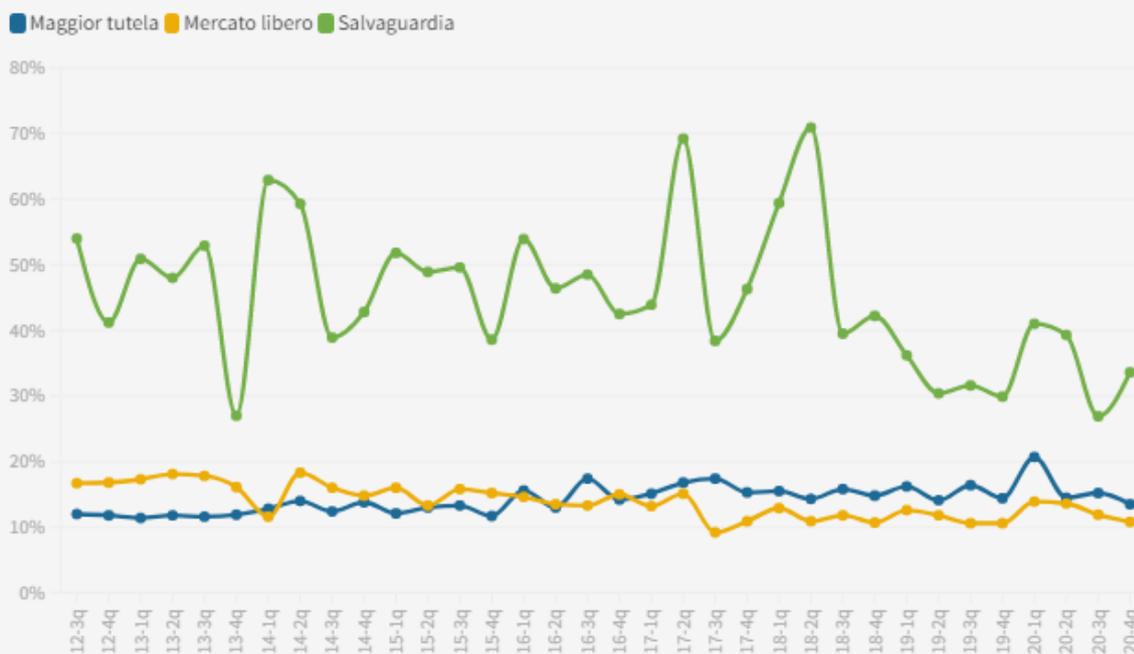


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

Importi con termini di pagamento non rispettati

settore elettrico - per tipo di mercato

rapporto tra gli importi per cui alla fine di ciascun trimestre risultano non essere stati rispettati i termini di pagamento e il totale degli importi fatturati in scadenza nel trimestre medesimo



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

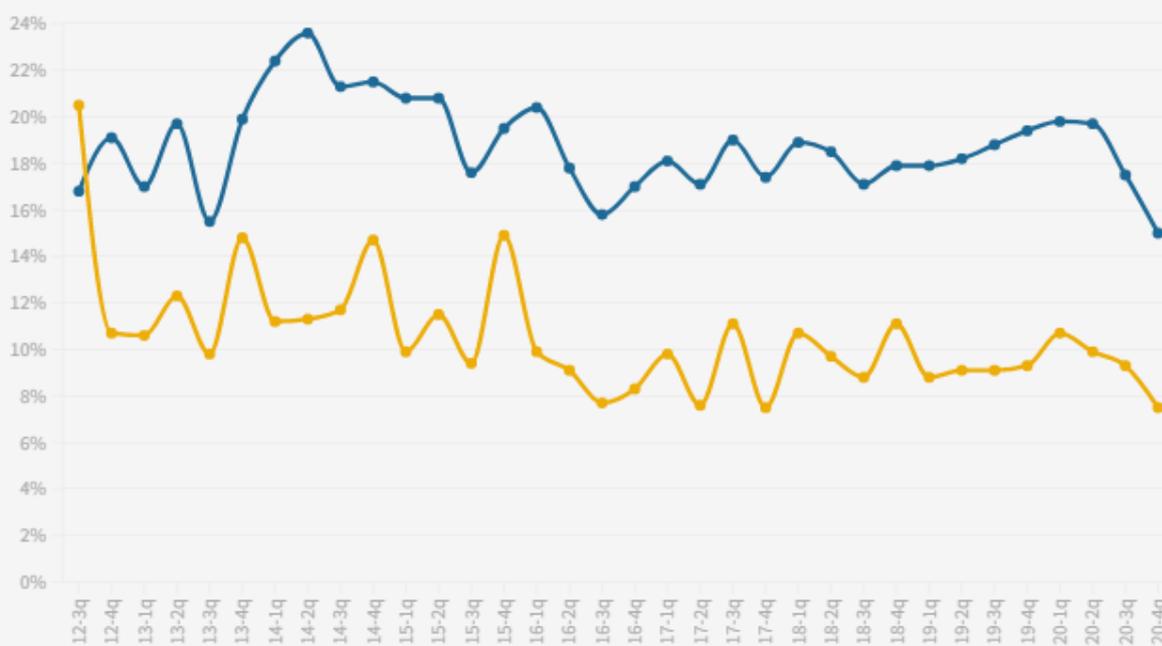
Nel settore gas, nel 2020 la capacità di rispettare *i termini di pagamento* è variata in maniera disomogenea tra le tipologie di cliente e mercato. In particolare, non sono stati rispettati i termini di pagamento da:

- il 14,0% dei clienti domestici, rimanendo stabile rispetto all'anno precedente;
- il 53,3% dei condomini peggiorando significativamente in un anno (+22,6 p.p.);
- il 19,% degli Altri usi inferiori a 50.000 Smc (-0,7 p.p.), unica tipologia di cliente per cui tale indicatore migliora;
- il 92,4% degli Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc (+21,2 p.p.), valore più elevato finora registrato;
- il 32,9% delle Attività di servizio pubblico (+3,3 p.p.).

Clients che non hanno rispettato i termini di pagamento su numero di PdP serviti (%)

settore gas - per tipo di mercato

■ Mercato libero ■ Servizio di tutela

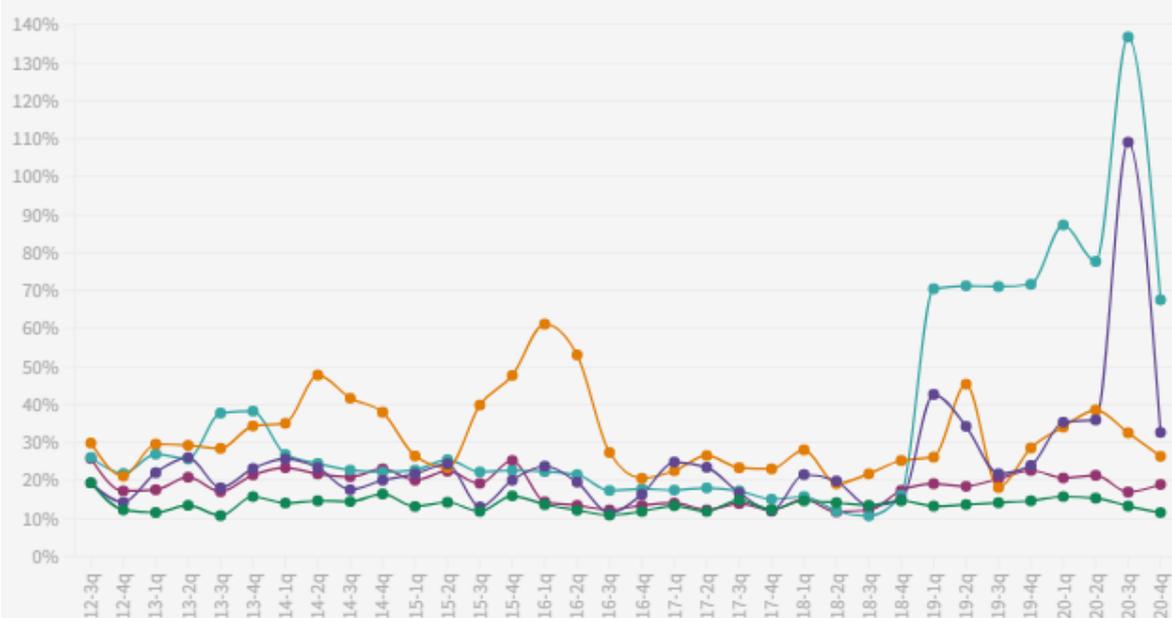


Elaborazioni dell'Autorità su dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del monitoraggio retail

Clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento su numero di PdP serviti (%)

settore gas - per tipologia di cliente

Altri usi < 50.000 Smc Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc Attività di servizio pubblico <200.000 Smc
 Condomini uso domestico <200.000 Smc Domestici <200.000 Smc



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

Nel mercato libero, in generale migliora la capacità di rispettare i termini di pagamento (18,0% nel 2020 con -0,6 p.p.). Inoltre, nel libero i clienti alto consumatori rispettano *i termini di pagamento delle fatture* con maggiore regolarità di quanto non facciano i clienti con consumi più bassi. Nel servizio di tutela accade l'inverso. Peggiora leggermente la capacità di rispettare i termini di pagamento (9,3% nel 2020 con +0,3 p.p.) e in tutela a rispettare con maggiore frequenza i termini pagamento sono più i clienti con consumi inferiori. Tale evidenza è confermata sia considerando le varie tipologie di cliente che distinguendo tra mercato libero e servizi di tutela

Interventi in atto ed evoluzione del quadro normativo e regolatorio

I risultati dell'attività di monitoraggio *retail* per l'anno 2020, in primo luogo, confermano per i *clienti MT altri usi* l'assenza di specifiche criticità rilevanti. In particolare, l'aumento della concentrazione è infatti limitato e la dinamicità dei clienti è sostenuta. Pertanto, anche per tale anno, è possibile affermare che il funzionamento del mercato, con riferimento al segmento di clienti MT altri usi, non richieda interventi regolatori specifici.

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

Per contro, nonostante i segnali di miglioramento emersi con riferimento ai *clienti domestici*, nel settore elettrico, e ai *clienti domestici e condomini*, nel settore del gas naturale, le criticità che storicamente caratterizzano tali segmenti di mercato, e che tuttora permangono, 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 e un non ancora sufficiente livello di capacità del cliente "medio" di tali tipologie nell'agire convenientemente nel mercato. 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, gli elementi sopra riportati relativi alla configurazione dei mercati e alla scarsa propensione dei clienti finali ad orientarsi tra le offerte presenti nel libero mercato devono essere tenuti in opportuna considerazione nel percorso di completa liberalizzazione previsto dalla Legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito: Legge concorrenza 2017), che ha previsto all'1 gennaio 2021 la rimozione del regime di maggior tutela dell'energia elettrica per le piccole imprese e attualmente prevede all'1 gennaio 2023 la rimozione di tale regime per le microimprese e i clienti domestici, nonché il superamento del servizio di tutela del gas naturale per i clienti domestici. Ciò 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 attuazione delle disposizioni della Legge concorrenza 2017 in tema di rimozione dei regimi di tutela di prezzo, l'Autorità, a seguito del [DCO 220/2020/R/eel](#) (preceduto nel 2019 dal DCO 397/2019/R/eel), ha adottato la deliberazione [491/2020/R/eel](#) con la quale è stato disciplinato il servizio a tutele graduali, rivolto alle piccole imprese che a partire dall'1 gennaio 2021 non hanno un venditore nel

INTERVENTI IN ATTO ED EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO E REGOLATORIO mercato libero. La disciplina del servizio per le microimprese³⁰ e i clienti domestici sarà invece oggetto di successivi interventi regolatori al momento in fase di predisposizione. In dettaglio, la deliberazione 491/2020/R/eel ha previsto che, in ossequio al quadro legislativo vigente, il servizio a tutele gradualmente sia effettuato da esercenti selezionati attraverso apposite procedure di gara; tuttavia in ragione delle tempistiche necessarie all'organizzazione di tali gare, è stato istituito un periodo di erogazione provvisoria del servizio per il periodo 1 gennaio 2021 - 30 giugno 2021 all'interno del quale la fornitura è erogata dagli esercenti la maggior tutela a condizioni economiche definite dall'Autorità che prevedono, tra l'altro, l'applicazione di un prezzo dell'energia elettrica pari ai prezzi consuntivi del mercato all'ingrosso. Successivamente, a partire dall'1 luglio 2021, l'erogazione del servizio a tutele gradualmente è avvenuta ad opera degli assegnatari del servizio in esito alle gare. A tal fine, la deliberazione 491/2020/R/eel ha definito:

1. le procedure di gara e i criteri di selezione degli esercenti, individuando tra l'altro le aree territoriali per l'assegnazione del servizio, i dati da mettere a disposizione dei partecipanti alle gare, le tempistiche per lo svolgimento delle procedure, i requisiti che gli operatori che partecipano alle gare hanno dovuto dimostrare di possedere, nonché le garanzie che hanno dovuto corrispondere, le cause di decadenza dall'incarico e le modalità di erogazione del servizio a tutele gradualmente in tali circostanze;
2. le condizioni contrattuali ed economiche applicabili ai clienti del servizio, prevedendo - con riguardo a queste ultime - oltre all'applicazione di un prezzo dell'energia elettrica pari ai prezzi consuntivi del mercato all'ingrosso, l'applicazione di un prezzo, definito a partire dagli esiti delle gare, indifferenziato a livello nazionale.

In esito alle procedure concorsuali disciplinate dalla richiamata 491/2020/R/eel, sono stati individuati, per ogni area territoriale, gli esercenti aggiudicatari del servizio a tutele gradualmente. La graduatoria definitiva, unitamente ai relativi prezzi di aggiudicazione è stata pubblicata sul sito di Acquirente unico in data 31 maggio 2021.

In data 30 settembre 2021, in ossequio a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4 del decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 31 dicembre 2020, l'Autorità ha pubblicato un rapporto sull'esito delle procedure concorsuali per l'individuazione degli esercenti il servizio a tutele gradualmente ([410/2021/I/eel](#)) in cui è stata riportata una rendicontazione dettagliata delle fasi di svolgimento delle procedure di gara e delle relative risultanze, nonché una descrizione dei primi esiti del trasferimento dei punti di prelievo ai nuovi esercenti il STG selezionati. Nel rapporto sono stati altresì illustrati i principali insegnamenti tratti da queste prime procedure per l'assegnazione del servizio destinato alle piccole imprese che ha offerto importanti spunti di riflessione, in prospettiva della completa liberalizzazione del mercato anche per i clienti domestici e le microimprese, prevista a partire dal 1° gennaio 2023.

Occorre altresì considerare che la Legge concorrenza 2017 ha previsto, nell'ambito del disegno complessivo di completa liberalizzazione, la definizione, da un lato, di una serie di specifici strumenti a supporto del cliente nella scelta delle offerte presenti nel mercato libero e, dall'altro, di specifiche previsioni volte a un potenziamento delle tutele non di prezzo dei clienti finali.

Nel dettaglio, rientrano tra gli specifici strumenti che aiutino il cliente a effettuare scelte consapevoli:

- la realizzazione del [Portale Offerte](#), realizzato e gestito da Acquirente Unico, a cui gli operatori della vendita sono tenuti a trasmettere le proprie offerte commerciali per la loro pubblicazione, il

³⁰ Ai sensi dell'art. 2 della direttiva (UE) 2019/944 rientrano in questa categoria le imprese aventi al massimo 10 dipendenti e un fatturato annuo o un totale di bilancio non superiore a 2 milioni di euro.

INTERVENTI IN ATTO ED EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO E REGOLATORIO quale è operativo dall'1 luglio 2018³¹. Nel corso 2021 sono state sviluppate nuove funzionalità³² e sono stati effettuati consistenti interventi alle funzioni d'uso e al layout, con il duplice obiettivo di renderlo di più facile utilizzo per l'utente e di fornirgli il maggior numero di informazioni utili³³;

- la definizione delle clausole essenziali e dei requisiti minimi di confrontabilità delle offerte, per entrambi i settori, attraverso la disciplina dell'offerta PLACET (a Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela - PLACET) di cui alla deliberazione [555/2017/R/com](#), che obbliga tutti i venditori a inserire nel proprio pacchetto di proposte commerciali, un'offerta rivolta alle famiglie e alle piccole imprese chiara e comprensibile, a prezzi determinati liberamente ma con condizioni contrattuali definite dall'Autorità;
- linee guida volontarie per la promozione delle offerte di energia elettrica e di gas naturale a favore di gruppi di acquisto rivolti ai clienti finali domestici e alle piccole imprese in attuazione dell'art. 1, comma 65, della legge 124/2017, definite dall'Autorità con la deliberazione, [59/2019/R/com](#);
- la prossima istituzione dell'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 elettrico e la pubblicizzazione delle informazioni sull'apertura del mercato.

L'Autorità, nel corso del 2020 e del 2021, ha concentrato gli sforzi regolatori sugli interventi definiti dalla Legge concorrenza 2017 che rispondono all'obiettivo di supportare il cliente nella scelta consapevole delle offerte presenti nel mercato libero, in molti casi anticipandone le previsioni. In particolare, l'Autorità è intervenuta:

- nel gruppo di lavoro interistituzionale istituito Ministero dello Sviluppo Economico al fine di tenere conto della previsione della legge 8/2020 che ha modificato l'articolo 1 della legge 124/2017. Con l'intervento normativo è stato aggiunto il comma 81bis che espressamente attribuisce al Ministro il potere di disciplinare, nell'ambito dell'Elenco, "un procedimento speciale [...] per l'eventuale esclusione motivata degli iscritti dall'Elenco" che "tenga anche conto delle violazioni e delle condotte irregolari poste in essere nell'attività di vendita dell'energia elettrica, accertate e sanzionate" dall'ARERA e da AGCM, Garante Dati Personali e Agenzia delle Entrate - finalizzato all'individuazione di un parametro oggettivo e omogeneo fra tutte le Autorità e Agenzie richiamate dalla novella che consenta di intercettare le condotte effettivamente più gravi, rispetto alle quali si giustifichi l'esclusione dall'Elenco.
- con la deliberazione [197/2019/R/com](#), avviando un procedimento relativo alla definizione di strumenti regolatori per l'informazione e l'*empowerment* dei clienti finali nei mercati *retail* dell'energia elettrica e del gas naturale e integrando la deliberazione [746/2017/R/com](#)³⁴ nell'ambito degli obblighi di informazione in capo ai venditori, con la continuazione, successivamente al primo semestre 2019, dell'informativa in bolletta rivolta ai clienti finali riforniti nei servizi di tutela di prezzo (maggior tutela elettrica e tutela gas); il testo, presente in tutte le bollette dei clienti medesimi emesse a partire dal secondo semestre 2019,

³¹ Il Portale Offerte contiene offerte fisse e offerte variabili di mercato libero, Offerte PLACET nonché la spesa dei regimi di tutela sia per l'energia elettrica che per il gas naturale. Si tratta di tutte offerte rivolte ai clienti domestici, alle imprese del settore elettrico alimentate in bassa tensione, ai condomini uso domestico con consumi gas inferiori a 200.000 S(m3)/anno, alle imprese del settore gas con consumi inferiori a 200.000 S(m3)/anno.

³² Finalizzate ad una ricerca immediata delle offerte del libero mercato mediante l'inserimento del codice o nome identificativo dell'offerta.

³³ Ampliamento del contenuto della pagina di dettaglio con informazioni in linea con la Nota sintetica del nuovo Codice di condotta commerciale, a titolo esemplificativo calcolo degli indicatori di spesa unitari con la finalità di migliorare la confrontabilità tra le offerte.

³⁴ La deliberazione 746/2017/R/com ha delineato specifici obblighi di informazione 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 previsti dall'articolo 1, comma 69 della Legge concorrenza 2017.

INTERVENTI IN ATTO ED EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO E REGOLATORIO presenta elementi che rassicurano il cliente finale relativamente al passaggio al mercato libero e, contestualmente, indica gli strumenti di supporto disponibili per valutare ed attivare una scelta, ponendosi l'obiettivo di fornire informazioni al cliente finale per indirizzarlo, gradualmente e contestualmente con gli altri strumenti dell'Autorità, a valutare il proprio contratto di fornitura e, eventualmente, considerare la possibilità di cambiare venditore;

- con la deliberazione [426/2020/R/com](#), approvando interventi di rafforzamento degli obblighi informativi dei venditori a vantaggio dei clienti finali nelle fasi precontrattuale e contrattuale mediante la revisione del Codice di condotta commerciale, anche in vista del superamento della tutela di prezzo e con l'obiettivo di migliorare la trasparenza delle offerte e la comparabilità delle stesse nel mercato libero. La deliberazione è, inoltre, intervenuta con l'efficientamento e l'aggiornamento dei riferimenti del Codice di condotta commerciale alla normativa e regolazione attualmente vigenti; con la deliberazione [366/2018/R/com](#), inoltre, ha modificato il Codice di condotta commerciale, armonizzando i criteri di calcolo della spesa annua stimata delle Schede di confrontabilità³⁵ ai criteri di calcolo implementati per la stima della spesa annua nel [Portale Offerte](#) e semplificando la struttura del confronto ai fini di rendere le medesime schede ancora più chiare e intuitive per il cliente finale;
- con la deliberazione [584/2020/R/eel](#), approvando le prime disposizioni in tema di iniziative informative per i clienti del servizio a tutele graduali di cui alla deliberazione 491/2020/R/eel, tra cui un'informativa in bolletta che informa i clienti medesimi della fine del servizio di maggior tutela indirizzandoli, per maggiori informazioni, ad una pagina dedicata del sito Internet dell'Autorità o al numero verde dello Sportello per il consumatore Energia e Ambiente.

A partire dall'1 novembre 2019 hanno trovato piena applicazione le disposizioni in merito alle modalità di esercizio del diritto di recesso per cambio fornitore, riguardo ai contratti di fornitura di energia elettrica e gas naturale stipulati dai clienti finali di grandi dimensioni. In particolare, è stata data la possibilità ai clienti finali di grandi dimensioni di gestire la comunicazione di recesso in un momento distinto rispetto alla richiesta di *switching* al fine di consentire di individuare l'offerta e il fornitore in tempi più vicini all'effettiva esecuzione del nuovo contratto di fornitura, e garantire - in tal modo - una maggiore flessibilità operativa.

A decorrere dal 30 ottobre 2021, sono entrate in applicazione le disposizioni introdotte con la delibera [135/2021/R/eel](#) dell'Autorità, funzionali all'acquisizione di un punto di prelievo attivo da parte di un cliente finale nel settore elettrico, consentendo a quest'ultimo la possibilità di effettuare una voltura contrattuale con contestuale cambio del fornitore.

La possibilità di sottoscrivere un contratto di fornitura con una nuova controparte commerciale nel momento cruciale della voltura, oltre a essere un'opportunità per il singolo cliente finale interessato, costituisce uno stimolo alla concorrenza nel mercato *retail*, a beneficio di tutti i clienti finali. In particolare, la delibera 135/2021/R/eel, ha previsto:

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

³⁵ Di cui agli Allegati 1, 2 e 3 del Codice di condotta commerciale.

INTERVENTI IN ATTO ED EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO E REGOLATORIO codice POD fornito dal cliente e sullo stato del punto di prelievo, gli possano consentire di non procedere con la richiesta di voltura in situazioni giudicate critiche.

Nel settore elettrico, l'Autorità ha altresì effettuato una serie di interventi finalizzati a minimizzare il rischio per il sistema derivante da una copertura non adeguata dell'esposizione finanziaria di insoluti per il sistema, a beneficio e tutela dei clienti finali, definendo al contempo un sistema di garanzie che minimizzi le potenziali barriere all'entrata dei venditori. In particolare:

- con la deliberazione [272/2019/R/eel](#), a decorrere dall'1 aprile 2020, l'Autorità ha introdotto un controllo ex ante definito sulla base della verifica di congruità del livello della garanzia prestata a Terna da parte dell'utente del dispacciamento, in relazione al mercato che l'utente intende servire e per il quale si appresta a presentare richiesta di *switching*;
- a decorrere dall'1 gennaio 2021, hanno trovato applicazione le disposizioni di cui alla deliberazione [37/2020/R/eel](#), che ha introdotto alcune modifiche alla risoluzione del contratto di dispacciamento e/o trasporto e alla successiva attivazione dei servizi di ultima istanza. Tali disposizioni sono state introdotte al fine di ridurre l'esposizione finanziaria del sistema nei confronti degli utenti del dispacciamento e, conseguentemente, ridurre gli oneri per gli utenti in termini di garanzie prestate a copertura del rischio di inadempienza nei confronti del sistema, salvaguardando in ogni caso il cliente finale, attraverso la predisposizione di strumenti adeguati a consentire una gestione semplice e consapevole della fornitura da parte del medesimo;
- con la delibera [261/2020/R/eel](#) sono stati definiti specifici interventi al codice di rete di trasporto elettrico, finalizzati alla riduzione del rischio di insoluto per il Sistema nonché dell'onerosità del sistema di garanzie per gli utenti del trasporto. In particolare, tali interventi (efficaci con le fatture di trasporto in scadenza di pagamento a gennaio 2021) sono volti a ridurre le tempistiche di risoluzione contrattuale, adeguare il dimensionamento delle garanzie, aumentare la copertura dal rischio in caso di prestazione di garanzia con giudizio di *rating* e fideiussione assicurativa, giungere ad una definizione della "regolarità nei pagamenti" più rigorosa;
- relativamente agli oneri generali di sistema, nelle more della futura adozione di specifici interventi in tema di modalità di esazione degli oneri generali, con la delibera [32/2021/R/eel](#), è stato completato il procedimento avviato con la deliberazione 109/2017/R/eel con la definizione di un Meccanismo di riconoscimento degli oneri generali di sistema non riscossi dai clienti finali e già versati alle imprese distributrici.

Nel settore gas, nel quadro generale della riforma della disciplina del *settlement* gas, con riferimento alla gestione della filiera dei rapporti commerciali nell'ambito del SII, la deliberazione [155/2019/R/gas](#) ha definito le disposizioni funzionali all'esecuzione del processo di aggiornamento della relazione di corrispondenza tra utente del bilanciamento e punto di riconsegna presente nel contratto di distribuzione di ciascun utente della distribuzione, a decorrere dall'1 gennaio 2020. Ciò ha consentito di attribuire puntualmente i volumi di gas prelevato da ciascun utente del bilanciamento, partendo dal prelievo di ciascun singolo punto di riconsegna sulle reti di distribuzione.

Con riferimento alla gestione centralizzata nell'ambito del SII della messa a disposizione dei dati di misura, a decorrere dall'1 gennaio 2021 hanno trovato applicazione i nuovi flussi informativi relativi ai dati di misura gas rilevati periodicamente e in esito all'esecuzione di prestazioni tecniche, ai sensi della deliberazione [185/2020/R/gas](#), garantendo una migliore qualità dei dati gestiti ai fini del calcolo dei consumi per l'aggregazione dei prelievi ai fini del *settlement*, in particolare nei casi di sostituzione dei gruppi di misura, e un aumento della disponibilità di dati di misura gestiti nell'ambito del SII e a disposizione dei clienti finali, attraverso il Portale Consumi.

In particolare il Portale dei Consumi di energia elettrica e di gas naturale è stato istituito dall'Autorità con la deliberazione [270/2019](#) in attuazione della Legge 205/2017 e permette a ogni cliente finale

INTERVENTI IN ATTO ED EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO E REGOLATORIO

l'accesso ai propri dati storici di consumo (permettendone la visualizzazione grafica per una sua buona comprensione degli stessi, la possibilità di *download* e il confronto infraperiodo) e ai principali dati contrattuali in maniera indipendente rispetto agli operatori, previa l'autenticazione del cliente per il tramite del sistema SPID³⁶, istituito dall'Agenzia per l'Italia Digitale. Come indicato dalla normativa, il Portale Consumi è operativo a partire dall'1 Luglio 2019. In linea con le previsioni della delibera, il Portale è stato successivamente oggetto di continue evoluzioni finalizzate sia a verificare e migliorare le performance sia ad aumentarne la fruibilità o implementare nuove funzionalità, tra cui l'aumento della profondità dei dati disponibili sino a 36 mesi, compatibilmente con la disponibilità nel Sistema Informativo Integrato dei medesimi dati, o la disponibilità anche dei dati quattorari per le forniture per cui è in servizio un misuratore 2G, le cui installazioni stanno via via progredendo. Successive evoluzioni riguarderanno l'accesso ai dati da parte di soggetti terzi debitamente autorizzati dal cliente finale.

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

- ampliare e aggiornare i fenomeni monitorati³⁷, anche in ragione degli importanti cambiamenti che si stanno attuando nei mercati retail dell'energia e del gas naturale;
- incrementare il dettaglio delle informazioni disponibili;
- definire nuove modalità di pubblicazione e reportistica, che consentano maggiore tempestività³⁸ e fruibilità dei dati monitorati, nell'ambito delle quali rientra lo sviluppo e l'accrescimento della pagina web del sito dell'Autorità dedicata al [monitoraggio retail](#);
- alleggerire gli oneri informativi a carico degli operatori.
- coerentemente, riorganizzare le attività e le strutture preposte al monitoraggio retail, in considerazione della crescente importanza e significatività delle informazioni rinvenienti dal SII, anche in modo da sfruttare il potenziale informativo del SII, riducendo gli oneri informativi per gli operatori, anche circa a dati e informazioni funzionali allo svolgimento di ulteriore attività istituzionali dell'Autorità³⁹.

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

³⁶ Sistema Pubblico per la gestione dell'Identità Digitale di cittadini e imprese.

³⁷ Tale evoluzione deve necessariamente garantire anche il continuo allineamento a eventuali aggiornamenti degli indicatori di monitoraggio *retail* richiesti in ambito europeo.

³⁸ 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.

³⁹ A titolo non esaustivo, si segnala a riguardo le informazioni pubblicate nell'ambito delle procedure concorsuali per l'assegnazione del servizio di Salvaguardia nel settore elettrico o dei servizi di ultima istanza in quello del gas.

Dati e analisi pubblicati nella pagina web del monitoraggio retail

CONSISTENZA MERCATI

Settore	Fenomeno monitorato	ID del grafico	Grafici con cui si analizza il fenomeno
• Elettrico	Punti attivi mensili e distribuzione per mercato	011	Punti attivi mensili e distribuzione per mercato -Clienti domestici
		012	Punti attivi mensili e distribuzione per mercato -Clienti BT altri usi
• Elettrico	Quota clienti nel mercato libero per provincia	001	Clienti domestici nel mercato libero - % mensile per provincia
		002	Clienti BT altri usi nel mercato libero - % mensile per provincia
• Elettrico	Venditori attivi	007	Numero di controparti commerciali attive in ciascuna regione: clienti domestici
		009	Numero di controparti commerciali attive in ciascuna regione: clienti domestici
		008	Numero di controparti commerciali attive in ciascuna regione: BT altri usi
		010	Numero di controparti commerciali attive in ciascuna regione: BT altri usi
• Elettrico	Operatività regionale e provinciale venditori nel mercato libero	003	Operatività regionale operatori che forniscono clienti domestici
		005	Operatività provinciale operatori che forniscono clienti domestici
		004	Operatività regionale operatori che forniscono clienti BT altri usi
		006	Operatività provinciale operatori che forniscono clienti BT altri usi
• Elettrico	Primi operatori del mercato libero	059	Quote dell'energia fornita nella vendita ai clienti domestici sul mercato libero detenute dai primi 10 operatori
		190	Quote di mercato libero rispetto all'energia dei Gruppi attivi solo sul libero
• Elettrico	Quote di mercato per tipologia di cliente	043	Quota di mercato in termini di energia elettrica fornita dei primi 20 Gruppi societari rispetto al totale dell'energia elettrica servita: Domestici
		044	Quota di mercato in termini di energia elettrica fornita dei primi 20 Gruppi societari rispetto al totale dell'energia elettrica servita: BT altri usi

Settore	Fenomeno monitorato	ID del grafico	Grafici con cui si analizza il fenomeno
		045	Quota di mercato in termini di energia elettrica fornita dei primi 20 Gruppi societari rispetto al totale dell'energia elettrica servita: MT altri usi
		046	Quota di mercato in termini di energia elettrica fornita dei primi 20 Gruppi societari rispetto al totale dell'energia elettrica servita: Totale
• Elettrico	Indici di concentrazione del mercato libero	047-048	Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti a livello nazionale: Domestici
		049-050	Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti a livello nazionale: BT Altri usi
		051-052	Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti a livello nazionale: MT Altri usi
• Elettrico	Ampiezza della base clienti nel mercato libero dei piccoli venditori	106	Ampiezza media della base clienti dei venditori fuori dal campione del monitoraggio retail per tipologia di cliente (solo mercato libero): settore elettrico
• Elettrico	Quote di mercato per cluster	103	Evoluzione delle quote di mercato rispetto all'energia elettrica per cluster: Domestici
		104	Evoluzione delle quote di mercato rispetto all'energia elettrica per cluster: Domestici
		105	Evoluzione delle quote di mercato rispetto all'energia elettrica per cluster: Domestici
		286	Quota di mercato libero media all'interno del cluster di operatori con quota <0,5%
• Elettrico	Energia elettrica fornita e distribuzione per mercato	209	Energia elettrica fornita nel mercato libero, nel servizio di Maggior tutela e nel servizio di Salvaguardia: Domestici *
		210	Energia elettrica fornita nel mercato libero, nel servizio di Maggior tutela e nel servizio di Salvaguardia: BT Altri usi *
		211	Energia elettrica fornita nel mercato libero, nel servizio di Maggior tutela e nel servizio di Salvaguardia: MT Altri usi *
• Gas naturale	Punti attivi mensili e distribuzione per mercato	141	Punti attivi e relativa distribuzione per mercato mensile: Domestici
		142	Punti attivi e relativa distribuzione per mercato mensile: Condomini
		143	Punti attivi e relativa distribuzione per mercato mensile: Altri usi <50.000Smc

Settore	Fenomeno monitorato	ID del grafico	Grafici con cui si analizza il fenomeno
		144	Punti attivi e relativa distribuzione per mercato mensile: Altri usi tra 50.000Smc e 200.000Smc
		145	Punti attivi e relativa distribuzione per mercato mensile: Attività di servizio pubblico <200.000Smc
• Gas naturale	Quota clienti nel mercato libero per provincia	146	Punti attivi per provincia e relativa % nel mercato libero: Domestici*
		147	Punti attivi per provincia e relativa % nel mercato libero: Condomini*
• Gas naturale	Venditori attivi	121	Numero di controparti commerciali attive in ciascuna regione: Domestici
		122	Numero di controparti commerciali attive in ciascuna provincia: Domestici
		123	Numero di controparti commerciali attive in ciascuna regione: Condomini
		124	Numero di controparti commerciali attive in ciascuna provincia: Condomini
		125	Numero di controparti commerciali attive in ciascuna regione: Altri usi <50.000 Smc
		126	Numero di controparti commerciali attive in ciascuna provincia: Altri usi <50.000 Smc
		127	Numero di controparti commerciali attive in ciascuna regione: Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc
		128	Numero di controparti commerciali attive in ciascuna provincia: Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc
		129	Numero di controparti commerciali attive in ciascuna regione: Attività di servizio pubblico <200.000 Smc
		130	Numero di controparti commerciali attive in ciascuna provincia: Attività di servizio pubblico <200.000 Smc
• Gas naturale	Operatività regionale e provinciale venditori nel mercato libero	131	Operatività regionale dei venditori del mercato libero: Domestici < 200.000 Smc
		132	Operatività provinciale dei venditori del mercato libero: Domestici < 200.000 Smc
		133	Operatività regionale dei venditori del mercato libero: Condomini < 200.000 Smc
		134	Operatività provinciale dei venditori del mercato libero: Condomini < 200.000 Smc
		135	Operatività regionale dei venditori del mercato libero: Altri usi < 50.000 Smc
		136	Operatività provinciale dei venditori del mercato libero: Altri usi < 50.000 Smc

Settore	Fenomeno monitorato	ID del grafico	Grafici con cui si analizza il fenomeno
		137	Operatività regionale dei venditori del mercato libero: Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc
		138	Operatività provinciale dei venditori del mercato libero: Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc
		139	Operatività regionale dei venditori del mercato libero: Attività di servizio pubblico < 200.000 Smc
		140	Operatività provinciale dei venditori del mercato libero: Attività di servizio pubblico < 200.000 Smc
• Gas naturale	Primi dieci operatori - vendita domestici mercato libero	096	Quote del gas fornito ai clienti domestici sul mercato libero detenute dai primi 10 operatori: Domestici
• Gas naturale	Quote di mercato per tipologia di cliente	092	Quota di mercato in termini di gas fornito dei primi 20 Gruppi societari rispetto al totale del gas servito: Domestici
		093	Quota di mercato in termini di gas fornito dei primi 20 Gruppi societari rispetto al totale del gas servito: Condomini
		094	Quota di mercato in termini di gas fornito dei primi 20 Gruppi societari rispetto al totale del gas servito: Altri usi <50.0000 Smc
		095	Quota di mercato in termini di gas fornito dei primi 20 Gruppi societari rispetto al totale del gas servito: Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc
		096	Quota di mercato in termini di gas fornito dei primi 20 Gruppi societari rispetto al totale del gas servito: Attività di servizio pubblico <200.000 Smc
• Gas naturale	Quote di mercato dei venditori storici per regione	114	Quota di mercato dei venditori storici per regione
• Gas naturale	Indici di concentrazione del mercato libero	087	Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti a livello nazionale: Domestici
		088	Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti a livello nazionale: Condomini
		089	Indici di concentrazione nel solo mercato libero in termini di energia fornita e di punti serviti a livello nazionale: Altri usi e Attività di Servizio pubblico
		113	HHI nel mercato libero in termini di volumi di gas a livello regionale

Settore	Fenomeno monitorato	ID del grafico	Grafici con cui si analizza il fenomeno
• Gas naturale	Ampiezza della base clienti nel mercato libero dei piccoli venditori	107	Ampiezza media della base clienti dei venditori fuori dal campione del monitoraggio retail per tipologia di cliente (solo mercato libero): settore del gas
• Gas naturale	Quote di mercato per cluster	108 109 110 111 112 287	<p>Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster: Domestici</p> <p>Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster: Condomini</p> <p>Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster: Altri usi < 50.000 Smc</p> <p>Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster: Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc</p> <p>Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster: Attività di servizio pubblico <200.000 Smc</p> <p>Quota di mercato libero media all'interno del cluster di operatori con quota <0,5%</p>
• Gas naturale	Gas naturale fornito e distribuzione per mercato	212 213	<p>Gas naturale fornito nel mercato libero, nel Servizio di tutela e nei servizi di ultima istanza: Domestici *</p> <p>Gas naturale fornito nel mercato libero, nel Servizio di tutela e nei servizi di ultima istanza: Condomini *</p>

* i Grafici segnalati con asterisco sono in via di pubblicazione o di aggiornamento

PASSAGGI

Settore	Fenomeno monitorato	ID del grafico	Grafici con cui si analizza il fenomeno
• Elettrico	Cambi fornitore	013 014 015	Cambi di fornitore / punti serviti: Domestici Cambi di fornitore / punti serviti: BT Altri usi Cambi di fornitore / punti serviti: MT altri usi
• Elettrico	Tassi cambio fornitore per provincia	016 017 018	Cambi di fornitore / punti serviti per provincia mensili: Domestici* Cambi di fornitore / punti serviti per provincia mensili: BT Altri usi* Cambi di fornitore / punti serviti per provincia mensili: MT Altri usi*
• Elettrico	Passaggi da e per la Maggior Tutela e la Salvaguardia	030 031 219 220 221 222 223 224 225	Passaggi dalla maggior tutela ad un UdD del mercato libero collegato al distributore: Domestici Passaggi dalla maggior tutela ad un UdD del mercato libero collegato al distributore: BT altri usi Passaggi da e per il servizio di maggior tutela: Domestici* Passaggi da e per il servizio di maggior tutela e il servizio di salvaguardia: BT Altri usi* Passaggi da e per il servizio di salvaguardia: MT Altri usi* Incidenza delle uscite dalla maggior tutela verso un fornitore collegato al distributore su piccole e grandi reti di distribuzione: Domestici* Incidenza delle uscite dalla maggior tutela verso un fornitore collegato al distributore su piccole e grandi reti di distribuzione: BT Altri usi* Incidenza delle uscite dalla maggior tutela verso un fornitore collegato al distributore per rete di distribuzione: Domestici* Incidenza delle uscite dalla maggior tutela verso un fornitore collegato al distributore per rete di distribuzione: BT Altri usi*
• Elettrico	Rinegoziazioni con lo stesso fornitore	097 098	Rinegoziazioni con lo stesso fornitore rispetto ai punti attivi: Domestici Rinegoziazioni con lo stesso fornitore rispetto ai punti attivi per regione: Domestici
• Gas naturale	Cambi fornitore	077 078	Cambi fornitore mensili e relativi tassi: Domestici Cambi fornitore mensili e relativi tassi: Condomini

Settore	Fenomeno monitorato	ID del grafico	Grafici con cui si analizza il fenomeno
		079	Cambi fornitore mensili e relativi tassi: Altri usi < 50.000 Smc
		080	Cambi fornitore mensili e relativi tassi: Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc
		081	Cambi fornitore mensili e relativi tassi: Attività di servizio pubblico <200.000 Smc
<ul style="list-style-type: none"> Gas naturale 	Tassi cambio fornitore per provincia	082	Tasso di cambio fornitore per provincia/mese: Domestici
		083	Tasso di cambio fornitore per provincia/mese: Condomini
		084	Tasso di cambio fornitore per provincia/mese: Altri usi < 50.000 Smc
		085	Tasso di cambio fornitore per provincia/mese: Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc
		086	Tasso di cambio fornitore per provincia/mese: Attività di servizio pubblico <200.000 Smc
<ul style="list-style-type: none"> Gas naturale 	Rinegoziazioni con lo stesso fornitore	098	Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti: Domestici
		099	Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti: Condomini
		100	Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti: Altri usi < 50.000 Smc
		101	Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti: Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc
		102	Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti: Attività di servizio pubblico <200.000 Smc

* i Grafici segnalati con asterisco sono in via di pubblicazione o di aggiornamento

PREZZI E OFFERTE

Settore	Fenomeno monitorato	ID del grafico	Grafici con cui si analizza il fenomeno
• Elettrico	Offerte commerciali disponibili.	022	Offerte commerciali disponibili su Portale Offerte: Domestici
		023	Offerte commerciali disponibili su Portale Offerte: BT Altri usi
• Elettrico	Costi di approvvigionamento ed altre componenti di costo fatturate	191	Costi di approvvigionamento fatturati ai clienti per tipologia di cliente
		192	Componenti di costo medie in €/MWh - Domestici
		193	Componenti di costo medie in €/MWh - BT Altri usi
		194	Componenti di costo medie in €/MWh - MT Altri usi
• Elettrico	Offerte sottoscritte dai clienti: struttura di prezzo e servizi aggiuntivi	196	Offerte sottoscritte dai clienti distinte per struttura di prezzo e presenza di servizi aggiuntivi - Domestici
		197	Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti - Domestici
		198	Offerte sottoscritte dai clienti distinte per struttura di prezzo e presenza di servizi aggiuntivi - BT Altri usi
		199	Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti - BT Altri usi
		200	Offerte sottoscritte tramite canale online - Domestici
• Elettrico	Analisi delle offerte disponibili sul Portale Offerte	288	Disponibilità nel Portale Offerte di offerte più convenienti della maggior tutela: Domestici
		289	Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa - Domestici
		290	Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti - Domestici
		291	Possibile risparmio nel mercato libero rispetto alla maggior tutela- Domestici
• Gas naturale	Offerte commerciali disponibili	032	Offerte commerciali disponibili su Portale Offerte: Domestici
		033	Offerte commerciali disponibili su Portale Offerte: Condomini
		034	Offerte commerciali disponibili su Portale Offerte: Altri usi
• Gas naturale	Costi di approvvigionamento fatturati	195	Componenti di costo medie in €/MWh - MT Altri usi
• Gas naturale	Offerte sottoscritte dai clienti: struttura di prezzo e servizi aggiuntivi	201	Offerte sottoscritte dai clienti distinte per struttura di prezzo e presenza di servizi aggiuntivi - Domestici
		202	Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti - Domestici

DATI E ANALISI PUBBLICATI SULLA PAGINA WEB DEL MONITORAGGIO RETAIL

Settore	Fenomeno monitorato	ID del grafico	Grafici con cui si analizza il fenomeno
		203	Offerte sottoscritte dai clienti distinte per struttura di prezzo e presenza di servizi aggiuntivi - Condomini
		204	Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti - Condomini
		205	Offerte sottoscritte dai clienti distinte per struttura di prezzo e presenza di servizi aggiuntivi - Non domestici
		206	Tipo di servizi aggiuntivi sottoscritti dai clienti - Non domestici
		207	Offerte sottoscritte tramite canale online - Domestici
<ul style="list-style-type: none"> Gas naturale 	Analisi delle offerte disponibili sul Portale Offerte	292	Disponibilità nel Portale Offerte di offerte più convenienti del servizio di tutela: Domestici
		293	Offerte disponibili sul Portale Offerte: numero e intervallo di spesa - Domestici
		294	Indici di spesa delle offerte disponibili sul Portale Offerte: 10% delle più convenienti e 10% meno convenienti - Domestici
		295	Possibile risparmio nel mercato libero rispetto al servizio di tutela- Domestici

* i Grafici segnalati con asterisco sono in via di pubblicazione o di aggiornamento

MOROSITÀ

Settore	Fenomeno monitorato	ID del grafico	Grafici con cui si analizza il fenomeno
• Elettrico	Richieste di sospensione effettive	027 028 029	Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti: Domestici Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti: BT Altri usi Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti: MT Altri usi
• Elettrico	Efficacia delle richieste di sospensione per morosità	241 242 243 244 245 246	Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni rispetto ai PdP serviti: Domestici* Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni rispetto ai PdP serviti: BT Altri usi* Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni rispetto ai PdP serviti: MT Altri usi* Efficacia della sospensione nella tutela del credito: Domestici* Efficacia della sospensione nella tutela del credito: BT Altri usi* Efficacia della sospensione nella tutela del credito: MT Altri usi*
• Elettrico	Distribuzione geografica delle richieste di sospensione effettive	024 025 026 247 248 249	Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti per regione: Domestici Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti per regione: BT altri usi Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti per regione: MT Altri usi Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti per macro area geografica: Nord* Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti per macro area geografica: Centro* Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti per macro area geografica: Sud*

Settore	Fenomeno monitorato	ID del grafico	Grafici con cui si analizza il fenomeno
• Elettrico	Mancato rispetto dei termini di pagamento	117 118 233 234 235 236	Quota dei clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento su numero di PdP serviti per mercato Quota dei clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento su numero di PdP serviti per tipo di cliente Quota di clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento rispetto al numero delle fatture per tipo di cliente * Quota di clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento rispetto al numero delle fatture per mercato * Quota degli importi con termini di pagamento non rispettati per tipo di cliente: tutte le tipologie di cliente, insieme, distinti per mercato* Quota degli importi con termini di pagamento non rispettati per tipo di cliente: tutti i mercati, insieme, distinti per tipologia di cliente*
• Gas naturale	Richieste di sospensione effettive	035 036 037 038	Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti: Domestici Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti: Condomini Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti: Altri usi < 50.000 Smc Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti: Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc
• Gas naturale	Efficacia delle richieste di sospensione per morosità	250 251 252 253 254	Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni rispetto ai PdR serviti: Domestici <200.000 Smc* Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni rispetto ai PdR serviti: Condomini <200.000 Smc* Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni rispetto ai PdR serviti: Altri usi <50.000 Smc* Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni rispetto ai PdR serviti: Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc* Efficacia della sospensione nella tutela del credito: Domestici <200.000 Smc*

Settore	Fenomeno monitorato	ID del grafico	Grafici con cui si analizza il fenomeno
		255 256 257	Efficacia della sospensione nella tutela del credito: Condomini <200.000 Smc* Efficacia della sospensione nella tutela del credito: Altri usi <50.000 Smc* Efficacia della sospensione nella tutela del credito: Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc*
• Gas naturale	Distribuzione geografica delle richieste di sospensione effettive	039 040 041 041A 258 259 260	Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti per regione: Domestici Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti per regione: Condomini Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti per regione: Altri usi < 50.000 Smc Richieste di sospensione al netto delle revocate per motivi diversi dal pagamento / punti serviti per regione: Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti per macro area geografica: Nord* Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti per macro area geografica: Centro* Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti per macro area geografica: Sud*
• Gas naturale	Mancato rispetto dei termini di pagamento	119 120 237 238 239	Quota dei clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento su numero di PdP serviti per mercato Quota dei clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento su numero di PdP serviti per tipologia Quota di clienti inadempienti rispetto al numero di fatture per tipo di mercato e di utente: Domestici e Condomini, insieme, distinti per mercato* Quota di clienti inadempienti rispetto al numero di fatture per tipo di mercato e di utente: Altri usi e Attività di servizio pubblico, insieme, distinti per mercato* Quota degli importi con termini di pagamento non rispettati per tipo di mercato e di utente: Domestici e Condomini, insieme, distinti per mercato*

Settore	Fenomeno monitorato	ID del grafico	Grafici con cui si analizza il fenomeno
		240	Quota degli importi con termini di pagamento non rispettati per tipo di mercato e di utente: Altri usi e Attività di servizio pubblico, insieme, distinti per mercato*

* i Grafici segnalati con asterisco sono in via di pubblicazione o di aggiornamento

QUALITÀ COMMERCIALE

Settore	Fenomeno monitorato	ID del grafico	Grafici con cui si analizza il fenomeno
• Elettrico	Ritardo fatturazione - fatture di periodo	060 061 066	Tempi di emissione delle fatture di periodo di energia elettrica per fascia di ritardo: Domestici Tempi di emissione delle fatture di periodo di energia elettrica per fascia di ritardo: BT Altri usi Fatture di periodo - Evoluzione temporale ritardi per trimestre
• Elettrico	Tempi di emissione - Fatture di periodo	150 151 152 153	Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di periodo calcolati per ciascun venditore: Domestici* Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di periodo calcolati per ciascun venditore: BT Altri usi* Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di periodo calcolati per ciascun venditore: Totale BT* Ritardi medi nell'emissione delle fatture di periodo e incidenza dei ritardi per operatore*
• Elettrico	Ritardo fatturazione - fatture di chiusura	067 068 072	Tempi di emissione delle fatture di chiusura di energia elettrica per fascia di ritardo: Domestici Tempi di emissione delle fatture di chiusura di energia elettrica per fascia di ritardo: BT altri usi Fatture di chiusura - Evoluzione temporale ritardi per trimestre
• Elettrico	Tempi di emissione - Fatture di chiusura	165 166 167 154	Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di chiusura calcolati per ciascun venditore: Domestici* Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di chiusura calcolati per ciascun venditore: BT Altri usi* Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di chiusura calcolati per ciascun venditore: Totale BT* Ritardi medi nell'emissione delle fatture di chiusura e incidenza dei ritardi per operatore*
• Elettrico	Messa a disposizione dei dati per cessazione fornitura	074	Tempi di messa a disposizione delle misure per cessazione della fornitura per fascia di ritardo

Settore	Fenomeno monitorato	ID del grafico	Grafici con cui si analizza il fenomeno
		075	Incidenza dei ritardi rispetto al totale dei dati misura messi a disposizione per tipo di dati di misura
• Elettrico	Tempi di messa a disposizione dei dati di misura	168	Tempi mediamente impiegati per la messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura calcolati per ciascuna impresa distributrice*
		155	Ritardi medi nella messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura per impresa distributrice*
• Elettrico	Tipo di consumi contabilizzati e qualità delle stime dei consumi	159	Tipo di consumi contabilizzati in fattura*
		160	Incidenza del mancato rispetto dello standard generale di qualità dei consumi stimati rispetto agli operatori e alle fatture contenenti ricalcoli*
		161	Mancato rispetto dello Standard generale semestrale per la quantificazione dei consumi stimati*
• Gas naturale	Ritardo fatturazione - fatture di periodo	062	Tempi di emissione delle fatture di periodo di gas naturale per fascia di ritardo: Domestici
		062	Tempi di emissione delle fatture di periodo di gas naturale per fascia di ritardo: Condomini
		063	Tempi di emissione delle fatture di periodo di gas naturale per fascia di ritardo: Altri usi < 50.000 Smc
		064	Tempi di emissione delle fatture di periodo di gas naturale per fascia di ritardo: Attività di servizio pubblico < 200.000 Smc
		065	Fatture di periodo - Evoluzione temporale ritardi per trimestre
• Gas naturale	Tempi di emissione - Fatture di periodo	169	Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di periodo calcolati per ciascun venditore: Domestici*
		170	Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di periodo calcolati per ciascun venditore: Condomini*
		171	Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di periodo calcolati per ciascun venditore: Altri usi < 200.000 Smc*
		172	Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di periodo calcolati per ciascun venditore: Attività di servizio pubblico <200.000Smc*

Settore	Fenomeno monitorato	ID del grafico	Grafici con cui si analizza il fenomeno
		173	Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di periodo calcolati per ciascun venditore: Totale *
		156	Ritardi medi nell'emissione delle fatture di periodo e incidenza dei ritardi per operatore*
<ul style="list-style-type: none"> Gas naturale 	Ritardo fatturazione - fatture di chiusura	069	Tempi di emissione delle fatture di chiusura di gas naturale per fascia di ritardo: Domestici
		070	Tempi di emissione delle fatture di chiusura di gas naturale per fascia di ritardo: Condomini
		071	Tempi di emissione delle fatture di chiusura di gas naturale per fascia di ritardo: Altri usi < 50.000 Smc
		072	Tempi di emissione delle fatture di chiusura di gas naturale per fascia di ritardo: Attività di servizio pubblico < 200.000 Smc
		073	Fatture di chiusura - Evoluzione temporale ritardi per trimestre
<ul style="list-style-type: none"> Gas naturale 	Tempi di emissione - Fatture di chiusura	174	Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di chiusura calcolati per ciascun venditore: Domestici*
		175	Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di chiusura calcolati per ciascun venditore: Condomini*
		176	Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di chiusura calcolati per ciascun venditore: Altri usi < 200.000 Smc*
		177	Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di chiusura calcolati per ciascun venditore: Attività di servizio pubblico <200.000Smc*
		178	Tempi mediamente impiegati per l'emissione delle fatture di chiusura calcolati per ciascun venditore: Totale *
		157	Ritardi medi nell'emissione delle fatture di chiusura e incidenza dei ritardi per operatore*
<ul style="list-style-type: none"> Gas naturale 	Messa a disposizione dei dati per cessazione fornitura	180	Tempi di messa a disposizione delle misure per cessazione della fornitura per fascia di ritardo
		076	Incidenza dei ritardi rispetto al totale dei dati misura messi a disposizione per tipo di dati di misura

Settore	Fenomeno monitorato	ID del grafico	Grafici con cui si analizza il fenomeno
• Gas naturale	Tempi di messa a disposizione dei dati di misura	179	Tempi mediamente impiegati per la messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura calcolati per ciascuna impresa distributrice*
		158	Ritardi medi nella messa a disposizione delle misure in occasione della cessazione della fornitura per impresa distributrice*
• Gas naturale	Tipo di consumi contabilizzati e qualità delle stime dei consumi	162	Tipo di consumi contabilizzati in fattura*
		163	Incidenza del mancato rispetto dello standard generale di qualità dei consumi stimati rispetto agli operatori e alle fatture contenenti ricalcoli*
		164	Mancato rispetto dello Standard generale semestrale per la quantificazione dei consumi stimati*
• Elettrico • Gas naturale	Presenza regionale dei gruppi societari attivi nella vendita di energia elettrica al mercato libero	208	Numero di gruppi societari attivi nella vendita ai clienti Domestici in entrambi i settori*
• Elettrico		217	Presenza nel mercato libero a livello regionale dei gruppi societari attivi nella vendita di energia elettrica*
• Gas naturale		218	Presenza nel mercato libero a livello regionale dei gruppi societari attivi nella vendita di gas naturale*
• Elettrico	Contratti contestati	226	Contratti conclusi rilevati ai sensi del TIRV*
		227	Contratti contestati, procedure ripristinatorie e ripristini: Domestici*
		228	Contratti contestati, procedure ripristinatorie e ripristini: BT Altri usi*
• Gas naturale	Contratti contestati	229	Contratti conclusi rilevati ai sensi del TIRV*
		230	Contratti contestati, procedure ripristinatorie e ripristini: Domestici*
		231	Contratti contestati, procedure ripristinatorie e ripristini: Condomini*
		232	Contratti contestati, procedure ripristinatorie e ripristini: Altri usi*
• Elettrico	Reclami ai venditori e capacità di risposta	261	Reclamosità dei clienti: Domestici*
		262	Reclamosità dei clienti: BT Altri usi*
		263	Reclamosità dei clienti: MT Altri usi*

Settore	Fenomeno monitorato	ID del grafico	Grafici con cui si analizza il fenomeno
		264 265 266 267 268	Reclami e relativa capacità di risposta: Domestici* Reclami e relativa capacità di risposta: BT Altri usi* Reclami e relativa capacità di risposta: MT Altri usi* Reclamosità e capacità di risposta per operatore * Classificazione dei reclami ricevuti dai venditori*
• Gas naturale	Reclami ai venditori e capacità di risposta	279 280 281 282	Reclamosità dei clienti: clienti in bassa pressione* Reclami e relativa capacità di risposta: clienti in bassa pressione* Reclamosità e capacità di risposta per operatore * Classificazione dei reclami ricevuti dai venditori*
• Elettrico	Richieste di informazioni ai venditori e capacità di risposta	269 270 271 272 273 274	Indice di richieste di informazioni da parte dei clienti: Domestici * Indice di richieste di informazioni da parte dei clienti: BT Altri usi* Indice di richieste di informazioni da parte dei clienti: MT Altri usi* Richieste scritte di informazioni e relative capacità di risposta: Domestici* Richieste scritte di informazioni e relative capacità di risposta: BT Altri usi* Richieste scritte di informazioni e relative capacità di risposta: MT Altri usi*
• Gas naturale	Richieste di informazioni ai venditori e capacità di risposta	283 284	Indice di richieste di informazioni da parte dei clienti: clienti in bassa pressione * Richieste scritte di informazioni e relative capacità di risposta: clienti in bassa pressione*
• Elettrico	Rettifiche di fatturazione	275 276 277 278	Rettifica di fatturazione: Domestici* Rettifica di fatturazione: BT Altri usi* Rettifica di fatturazione: MT Altri usi* Rettifica di fatturazione: Totale*
• Gas naturale	Rettifiche di fatturazione	285	Rettifica di fatturazione: clienti in bassa pressione*

* i Grafici segnalati con asterisco sono in via di pubblicazione o di aggiornamento