

RAPPORTO
42/2015/I/COM

MONITORAGGIO *RETAIL*
RAPPORTO ANNUALE 2012 E 2013

5 febbraio 2015

SOMMARIO

1. SINTESI DEI CONTENUTI E CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE	3
1.1. <i>SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI</i>	3
1.2. <i>ALCUNE ESPERIENZE EUROPEE.....</i>	9
1.3. <i>POSSIBILI LINEE DI INTERVENTO</i>	11
2. CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO	14
2.1. <i>NORMATIVA DI RIFERIMENTO DEI MERCATI RETAIL DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS NATURALE</i>	14
2.2. <i>MONITORAGGIO DEI MERCATI RETAIL</i>	15
2.3. <i>MONITORAGGIO DEI CONTRATTI NON RICHIESTI</i>	20
3. IL PROCESSO DI LIBERALIZZAZIONE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE ALLA CLIENTELA DI MASSA: MERCATO LIBERO E SERVIZI DI TUTELA.....	21
3.1. <i>IL PROCESSO DI LIBERALIZZAZIONE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE ALLA CLIENTELA DI MASSA IN ITALIA</i>	21
3.2. <i>MERCATO LIBERO E SERVIZI DI TUTELA: SETTORE ELETTRICO.....</i>	24
3.3. <i>MERCATO LIBERO E SERVIZIO DI TUTELA: SETTORE DEL GAS NATURALE.....</i>	27
4. MONITORAGGIO DEL MERCATO RETAIL DELL'ENERGIA ELETTRICA	29
4.1. <i>STRUTTURA DEL SETTORE.....</i>	29
4.2. <i>PASSAGGI TRA MODALITÀ DI FORNITURA</i>	42
4.3. <i>OFFERTE E PREZZI.....</i>	45
4.4. <i>LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE.....</i>	54
4.5. <i>MOROSITÀ.....</i>	66
5. MONITORAGGIO DEL MERCATO RETAIL DEL GAS NATURALE	72
5.1. <i>STRUTTURA DEL SETTORE.....</i>	72
5.2. <i>PASSAGGI TRA MODALITÀ DI FORNITURA</i>	87
5.3. <i>OFFERTE E PREZZI.....</i>	90
5.4. <i>LIVELLO DI PARTECIPAZIONE DEI CLIENTI FINALI E GRADO DI SODDISFAZIONE.....</i>	96
5.5. <i>MOROSITÀ.....</i>	107

1. SINTESI DEI CONTENUTI E CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Il presente Rapporto sintetizza, per gli anni 2012 e 2013, gli esiti dell'attività di monitoraggio *retail* avviata con il *Testo integrato del sistema di monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale* (di seguito: TIMR)¹ di cui alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, ora Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: Autorità) 3 novembre 2011, ARG/com 151/11 (di seguito: deliberazione ARG/com 151/11)².

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, strumentale al tempestivo svolgimento delle funzioni ad essa intestate sia dalla normativa nazionale che comunitaria³. Esso contiene anche delle sezioni dedicate al monitoraggio del fenomeno dei contratti non richiesti di cui alla deliberazione 19 aprile 2012, 153/2012/R/com (di seguito: deliberazione 153/2012/R/com).

Di seguito vengono sintetizzati i contenuti del Rapporto (sezione 1.1) ed evidenziate alcune esperienze osservate negli altri Paesi europei nel processo di completa liberalizzazione del mercato *retail* (sezione 1.2). Infine sono riportate le considerazioni conclusive dell'Autorità e le possibili linee di intervento (sezione 1.3).

1.1. SINTESI DEI RISULTATI DELL'ANALISI

In questa sezione sono presentati i principali risultati emersi con riferimento al primo biennio (2012-2013) di monitoraggio strutturale del mercato della vendita di energia elettrica e gas naturale alla clientela di massa, ovvero ai clienti di piccola e media dimensione in termini di volumi di consumo.

Come descritto con maggior dettaglio nel capitolo 2, l'analisi si è concentrata:

- relativamente alla vendita al dettaglio di energia elettrica sulle tipologie:
 - i. clienti domestici, pari a circa 29 milioni di punti e circa 60.000 GWh di energia fornita;

¹ Il procedimento terminato con tale approvazione ha implicato due consultazioni. La prima con il documento 29 aprile 2010, DCO 10/10, "*Linee guida per l'organizzazione di un sistema di monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale*", e la seconda con il documento 21 aprile 2011, DCO 10/11, "*Sistema di monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale*".

² Le analisi sono state condotte sulla base dei dati dichiarati dagli operatori. Tali dati potrebbero quindi essere rivisti sulla base di eventuali rettifiche comunicate da parte degli operatori stessi.

³ A titolo di esempio, si indica il seguente elenco non esaustivo di funzioni:

- la regolazione dei servizi di pubblica utilità e dei mercati con funzione pro competitiva, ivi inclusa la riforma della disciplina delle condizioni economiche di fornitura nei servizi di tutela;
- la pubblicazione delle informazioni relative allo stato di concorrenza dei mercati, a garanzia della trasparenza e dell'informazione degli operatori;
- le segnalazioni al Parlamento e al Governo;
- la segnalazione all'Autorità garante della concorrenza e del mercato di fattispecie di sua competenza, ai sensi dell'articolo 2, comma 33, della legge n. 481/95;
- l'ulteriore svolgimento di attività di tutela dei consumatori.

- ii. clienti non domestici connessi in bassa tensione (di seguito: BT altri usi), esclusa l'illuminazione pubblica, pari a circa 7,5 milioni di punti e circa 74.000 GWh di energia fornita;
- iii. clienti non domestici connessi in media tensione, esclusa l'illuminazione pubblica (di seguito: MT altri usi), pari a circa 110.000 punti e circa 94.000 GWh di energia fornita;
- relativamente alla vendita al dettaglio di gas naturale sulle tipologie:
 - i. clienti domestici con consumi fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: clienti domestici), pari a circa 20 milioni di punti e circa 17.000 milioni di Smc di energia fornita;
 - ii. condomini uso domestico con consumi fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: condomini uso domestico), che complessivamente corrispondono a circa 200.000 punti e circa 3.000 milioni di Smc di energia fornita;
 - iii. clienti non domestici con consumi fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: clienti altri usi), che complessivamente corrispondono a circa 1,3 milioni di punti e circa 27.000 milioni di Smc di energia fornita;
 - iv. attività di servizio pubblico fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: attività di servizio pubblico), pari a circa 90.000 punti e circa 1.100 milioni di Smc di energia fornita.

Le evidenze riscontrate in materia di **struttura dell'offerta e dinamiche concorrenziali** nel settore della vendita alla clientela di massa indicano che la maturità e la concorrenzialità del mercato ha raggiunto livelli disomogenei nei due settori - elettricità e gas - e, nell'ambito di ciascun settore, difforni per tipologia di cliente.

In particolare, con riferimento alla **struttura dell'offerta e alle dinamiche concorrenziali nel settore elettrico**, l'analisi ha evidenziato condizioni concorrenziali uniformi sul territorio nazionale ma assai disomogenee se articolate in ragione delle tipologie di clienti. L'attività di vendita ai clienti MT altri usi appare caratterizzata da condizioni di effettiva concorrenza, come desumibile dagli indici di concentrazione e dalla frequenza con cui i clienti cambiano fornitore (*switching*). Nel biennio analizzato, il primo operatore del settore detiene una quota di mercato libero di poco inferiore al 10% dei volumi venduti a clienti finali e i principali tre operatori una quota complessiva di circa il 23%. Infine, la dinamicità dei clienti MT altri usi risulta più intensa rispetto agli altri clienti analizzati: nel solo 2013 i passaggi tra modalità di fornitura⁴ operati da tali clienti sono stati pari a circa il 27,3%, risultato di un tasso di clienti che hanno cambiato fornitore sul mercato libero pari a circa il 21,6% e di passaggi nell'ambito del servizio di salvaguardia pari a circa il 5,6%.

Emergono invece indicazioni di segno opposto circa il grado di concorrenzialità nell'attività di vendita ai clienti connessi in bassa tensione. In particolare, i risultati dell'analisi circa le condizioni di fornitura ai clienti domestici possono essere sintetizzate come segue.

In primo luogo, il servizio di maggior tutela costituisce la modalità di fornitura prevalente per tale tipologia di clienti finali: il 75% dei clienti domestici nel 2013 ha infatti preferito tale modalità di approvvigionamento rispetto alle alternative disponibili sul mercato libero, pur segnalando un importante traguardo in Europa delle liberalizzazioni per i clienti civili, se si considera che un quarto dei clienti domestici è passato al mercato libero.

⁴ Nell'ambito del presente Rapporto, per passaggi tra modalità di fornitura si intendono i cambiamenti, in entrata o in uscita, dai servizi di tutela, i cambiamenti di venditore nell'ambito del mercato libero e le rinegoziazioni contrattuali avvenute con lo stesso venditore (queste ultime rilevate solo per i clienti domestici di entrambi i settori e per i condomini uso domestico del gas naturale).

In secondo luogo, il fenomeno dei rientri nel servizio di maggior tutela, da parte di clienti finali che in precedenza si approvvigionavano sul mercato libero, presenta dimensioni non trascurabili: per ogni 7 clienti domestici che hanno lasciato il servizio di maggior tutela nel 2013 uno vi è rientrato.

In terzo luogo, gli esercenti del servizio di maggior tutela appaiono ancora godere, rispetto ai loro concorrenti, di un certo vantaggio nel “convincere” i clienti domestici a rifornirsi alle loro condizioni nel mercato libero. Infatti, quasi il 60% dei clienti che rinunciano al servizio di maggior tutela in favore della fornitura sul mercato libero, sceglie di approvvigionarsi dal venditore che in precedenza forniva il servizio di maggior tutela (o da un venditore appartenente al gruppo societario del medesimo esercente).

In quarto luogo, si osserva che il primo operatore del settore detiene, relativamente al biennio analizzato, una quota di mercato prossima al 50% delle vendite a clienti finali domestici del mercato libero⁵ e i principali tre operatori detengono una quota superiore al 70%⁶. Tali livelli di concentrazione, qualora trovassero conferma anche a seguito della progressiva riduzione del numero di clienti forniti nel servizio di maggior tutela, potrebbero risultare critici con il dispiegarsi di una effettiva concorrenza.

Infine, vi sono evidenze che in media i clienti domestici che si approvvigionano sul mercato libero pagano un prezzo di fornitura maggiore di quello che pagherebbero nell’ambito del servizio di maggior tutela. Nel 2013 i prezzi medi rilevati⁷ nel mercato libero, con riferimento alla sola quota relativa ai costi di approvvigionamento, vendita e margine di commercializzazione, risultano superiori a quelli del servizio di maggior tutela di un intervallo compreso tra il 15% e il 20%⁸. Questo elemento va interpretato con cautela in quanto il differenziale di prezzo rilevato può essere in parte imputato ad elementi di differenziazione delle offerte del mercato libero, spesso caratterizzate da elementi aggiuntivi anche connessi alla presenza di ulteriori servizi collegati alla fornitura. Tali elementi non sono presenti nel servizio di maggior tutela, il cui contenuto è limitato alla somministrazione dell’energia ad un prezzo che riflette le condizioni prevalenti nel mercato all’ingrosso. Tuttavia, data la sua portata, questo fenomeno rappresenta un punto di attenzione non trascurabile, in quanto potrebbe essere anche sintomo di una scarsa capacità, mediamente, del cliente domestico di valutare il valore intrinseco delle diverse offerte.

A fronte delle criticità evidenziate, anche per i clienti domestici il mercato libero presenta un certo dinamismo. In particolare, i passaggi tra modalità di fornitura si verificano assai frequentemente; complessivamente essi hanno interessato circa il 13% dei clienti domestici nel solo 2013. In tale anno i passaggi da e verso il servizio di maggior tutela si sono attestati complessivamente al 5,6% e, nonostante il fenomeno dei rientri sopra evidenziato, il tasso di uscita dalla maggior tutela si è mantenuto significativo, attestandosi al 4,9% e risultando stabile nel biennio.

⁵ In particolare la quota è pari al 50,2% nel 2012 e al 49,8% nel 2013.

⁶ In particolare la quota è pari al 72,8% nel 2012 e al 72,4% nel 2013.

⁷ Dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione ARG/elt 167/08, al fin di premettere all’Autorità di adempiere agli obblighi di comunicazione vigenti nei confronti di Eurostat, con l’obiettivo di permettere la confrontabilità delle grandezze rilevanti a livello europeo.

⁸ In merito al confronto tra i prezzi prevalenti sul mercato libero e quelli del servizio di maggior tutela si può ragionevolmente presumere che le componenti relative alle tariffe di rete, agli oneri generali di sistema, alle imposte e alle accise non contribuiscono a determinare differenze nei prezzi finali in quanto applicate in maniera uguale ai venditori del mercato libero e agli esercenti la maggior tutela. La comparazione viene pertanto condotta solo con riferimento alla componente relativa ai costi di approvvigionamento, vendita e margine di commercializzazione.

Dal confronto europeo, emerge che il tasso di *switching* in Italia, pari a 7,6%⁹ nel 2013, è superiore a quello registrato in media nei paesi europei, pari al 5,6%, e ciò costituisce indice di buona dinamicità.

Si osserva, infine, una certa varietà di offerte commerciali disponibili sul mercato e, più in generale, un comportamento attivo dei principali venditori nel cercare di attrarre i clienti domestici alle forniture del mercato libero, testimoniato, ad esempio, dalla crescita del numero di venditori che hanno aderito al TrovaOfferte, che servono una quota di volumi domestici nel mercato libero superiore al 90%, e dal numero di offerte visualizzabili in una ricerca, anch'esso in crescita (pari nel 2013 a più di 30 offerte, di cui la maggior parte costituite da offerte a prezzo bloccato).

Il segmento di mercato costituito dai clienti BT altri usi presenta una situazione simile a quella già descritta per i clienti domestici, seppur con criticità meno accentuate. In particolare, nonostante il servizio di maggior tutela costituisca ancora la modalità di approvvigionamento prevalente, il ricorso alle forniture del mercato libero da parte dei clienti BT altri usi risulta maggiore: nel 2013 circa il 40% si è infatti approvvigionato sul mercato libero.

Per tali clienti, tuttavia, il dato dei rientri nel servizio di maggior tutela risulta significativo (e con una situazione di ricambio più accentuata dei clienti domestici): per ogni 4 clienti BT altri usi che hanno lasciato il servizio di maggior tutela nel 2013, uno vi è rientrato.

Per questa tipologia di clienti la struttura del mercato libero risulta meno concentrata sul lato offerta rispetto a quanto emerge per i clienti domestici. Nel biennio analizzato, il primo operatore del settore detiene una quota prossima al 27% delle vendite a clienti finali del mercato libero e i principali tre operatori una quota complessiva di poco inferiore al 40%. Tali livelli di concentrazione, qualora trovassero conferma anche a seguito della progressiva riduzione del numero di clienti forniti nel servizio di maggior tutela, sarebbero compatibili con condizioni di effettiva concorrenza.

Infine, la dinamicità dei clienti BT altri usi risulta più intensa rispetto ai clienti domestici: nel 2013 il passaggio tra modalità di fornitura di tali clienti è stato pari a circa il 16%, risultato di un tasso di uscita dalla maggior tutela costante, anche se leggermente inferiore a quello dei clienti domestici (pari a 4,2% nel 2013), e di una più elevata dinamicità nel mercato libero, con un tasso di clienti che hanno cambiato fornitore sul mercato libero pari al 10,2%.

La **struttura dell'offerta e le dinamiche concorrenziali nel settore del gas naturale** presentano similarità e differenze rispetto al settore elettrico. Il principale elemento di differenza è che nel settore del gas la concorrenza tra i venditori ha luogo principalmente su scala geografica regionale o sub-regionale e non nazionale. In entrambi gli anni considerati, infatti, solo quattro venditori hanno quote di mercato significative in più di cinque regioni e, di questi, solo due sono presenti nella maggior parte di esse (più di 15 regioni).

Peraltro, alcuni venditori che attualmente operano in ambito locale hanno raggiunto dimensioni tali da renderne possibile l'evoluzione in operatori nazionali. Una tale evoluzione contribuirebbe a creare un mercato della vendita di gas alla clientela di massa con scala nazionale, come è attualmente il caso per il settore elettrico.

⁹ Il dato relativo al tasso di *switching* pubblicato da ACER comprende i clienti che hanno cambiato un fornitore sul mercato libero e i passaggi da e per il servizio di maggior tutela depurato dalle uscite con un venditore collegato all' esercente la maggior tutela.

Passando agli elementi di similarità rispetto al settore elettrico, anche nel settore del gas naturale vi sono indicazioni che l'attività di vendita ai clienti di massa è generalmente caratterizzata da condizioni di limitata concorrenza.

Tale valutazione è corroborata, in primo luogo, dagli indici di concentrazione calcolati su base regionale, che segnalano condizioni compatibili con l'esercizio di potere di mercato e la presenza di vantaggi concorrenziali per i venditori "tradizionali" o *incumbent* locali individuabili nei venditori che in passato operavano come monopolisti locali nel territorio della regione, indipendentemente dal fatto che siano attualmente parte di gruppi societari in cui è presente anche un distributore gas¹⁰. Nel 2013, oltre il 94% dei volumi di gas dei clienti oggetto del monitoraggio sono stati consegnati in regioni dove i venditori tradizionali hanno una quota di mercato complessivamente superiore al 75%, evidenziando un quadro coerente con la struttura del settore della vendita di gas naturale anteriore alla liberalizzazione, caratterizzata da una molteplicità di monopolisti locali.

In secondo luogo, il servizio di tutela costituisce la modalità di fornitura largamente prevalente per i clienti finali che ne hanno diritto (clienti domestici e condomini uso domestico): nel 2013 il 77% del gas consumato dai clienti domestici e il 66% di quello consumato dai condomini uso domestico è stato fornito nel servizio di tutela.

In terzo luogo, la bassa dinamicità del mercato è confermata, relativamente ai clienti domestici, dalla limitata varietà delle offerte disponibili nel TrovaOfferte. Il numero di venditori che ha aderito al TrovaOfferte fornisce una quota di volumi domestici nel mercato libero superiore all'80%, ma il numero di offerte visualizzabili in una ricerca, sebbene in crescita, risulta pari nel 2013 a circa 15, di cui quasi tutte costituite da offerte a prezzo bloccato. Peraltro dal confronto della spesa corrispondente a tali offerte emergono significative differenze tra la spesa massima e minima complessiva che il cliente sosterebbe scegliendo fornitori diversi, dell'ordine, nel 2013, dell'1,9% per le offerte a prezzo variabile e del 19,5% per le offerte a prezzo bloccato rispetto alla spesa corrispondente all'offerta meno economica disponibile.

Infine, il confronto dei prezzi applicati nel mercato libero e nel servizio di tutela evidenzia che, in entrambi gli anni considerati, il ricorso al mercato libero per i clienti aventi diritto alla tutela, ad eccezione dei clienti domestici con elevati consumi, si è rivelato in media più costoso rispetto al servizio di tutela.

A fronte delle criticità sopra descritte, si evidenzia anche nel settore del gas un'espansione del mercato libero. La quota del gas fornito in regime di libero mercato per i clienti domestici è aumentata di 4 punti percentuali tra il 2012 e il 2013. Inoltre, nel 2013 oltre il 12% dei clienti domestici ha sperimentato un cambiamento delle condizioni di fornitura. In particolare, la clientela avente diritto al servizio di tutela (domestici e condomini uso domestico) ha mostrato nel biennio considerato un forte incremento delle rinegoziazioni rispetto ai cambi di venditore (le suddette rinegoziazioni sono pari, nel 2013, a 5,9% per i domestici e a 7,5% per i condomini uso domestico). Infine, dal confronto europeo, emerge che il tasso di *switching* in Italia, pari a 5,5%¹¹ nel 2013, risulta in linea con il tasso medio di cambio fornitore registrato per gli altri paesi europei, pari a 5,6%.

¹⁰ 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.

¹¹ Il dato pubblicato da ACER si riferisce all'intera popolazione e conteggia come un unico passaggio i casi in cui il cliente cambia fornitore più volte nel corso dell'anno.

Per quanto riguarda i **processi e i meccanismi organizzativi a supporto del funzionamento del mercato della vendita**, l'analisi condotta si è concentrata su indicatori relativi al processo di *switching* (in termini di rispetto della regolazione ed efficacia del processo¹²), alla qualità del servizio di vendita, dei servizi telefonici e alla qualità commerciale del servizio di distribuzione, nonché sul fenomeno dei contratti non richiesti e sugli indicatori relativi alla morosità. Nel biennio analizzato sono emersi elementi che evidenziano, da un lato, miglioramenti significativi in diverse aree e, dall'altro, il permanere di aspetti critici su cui sono in corso attività di approfondimento e di intervento da parte dell'Autorità.

Sul fronte dei miglioramenti, in entrambi i settori la disponibilità in tempo utile dei dati di misura del cliente che cambia venditore (segnalata come principale criticità nel passato) è migliorata nel periodo analizzato. L'indicatore relativo all'indisponibilità delle misure di *switching* entro le tempistiche è infatti notevolmente migliorato nel 2013 nel settore elettrico, attestandosi ad un livello pari a 2,1%. Per il settore gas tale tasso è risultato inferiore ed in riduzione, attestandosi nel 2013 ad un livello pari allo 0,8%.

Inoltre il fenomeno delle doppie fatturazioni, monitorato nell'ambito della qualità del servizio di vendita, si è notevolmente ridotto. Per i clienti del mercato libero, maggiormente colpito dal fenomeno, le doppie fatturazioni si sono ridotte di ben il 50% nel settore elettrico e di solo il 4% per il settore del gas naturale.

Infine, la qualità dei servizi telefonici e di quelli di distribuzione si è attestata su livelli sensibilmente più elevati rispetto agli standard minimi prescritti dall'Autorità.

A fronte di tali elementi positivi si osserva, in primo luogo, un numero di reclami da parte dei clienti che si approvvigionano sul mercato libero superiore a quello dei clienti che utilizzano i servizi di tutela. L'analisi mostra anche che, nel biennio analizzato, il numero dei reclami è aumentato soprattutto con riferimento al settore del gas naturale. Ciò è confermato dalla reclusività dei clienti finali, pari al rapporto tra il numero dei reclami e il numero dei clienti serviti, che mostra nel mercato libero tassi leggermente più elevati per il settore del gas naturale, pari nel 2013 a 2,2%, rispetto al settore elettrico, che si attesta invece al 2% nel medesimo anno.

In secondo luogo, il fenomeno dei contratti non richiesti continua a costituire un elemento di elevata attenzione in ragione del rilevante impatto che esso ha sulla percezione del mercato da parte dei clienti finali e sulla loro fiducia nei confronti del medesimo. Nel periodo analizzato, il fenomeno, seppure assai mitigato dalle misure preventive stabilite dall'Autorità, non è ancora del tutto abbattuto. Dai dati si osserva come esso sia abbastanza contenuto e costante nel tempo: l'incidenza dei reclami per contratti non richiesti rispetto al numero dei clienti serviti sul mercato libero è mediamente pari, nel periodo analizzato, a circa lo 0,15% nel settore elettrico e a circa lo 0,09%¹³ nel settore del gas naturale. Tuttavia nel settore del gas naturale, il numero di reclami presentati per tale fenomeno è cresciuto di oltre il 50% tra il secondo semestre 2012 e il secondo semestre 2013.

In terzo luogo, desta preoccupazione l'elevata e crescente percentuale dei cambi di fornitore non completati relativi al settore del gas naturale: in media nel 2013 quasi il 12% dei cambiamenti di fornitore avviati in Italia non è andato a buon fine. Le ragioni del fenomeno devono essere

¹² In particolare è stato considerato, per il solo settore del gas naturale, l'indicatore relativo agli *switching* non completati e, per entrambi i settori, l'indicatore relativo all'indisponibilità delle misure relative allo *switching* entro le tempistiche previste.

¹³ Peraltro, nel settore del gas naturale l'effettiva incidenza dovrebbe essere determinata considerando tutti i clienti finali serviti e risulta mediamente pari allo 0,02%.

investigate ulteriormente per valutare eventuali disfunzionalità del processo di *switching* e la necessità di specifici interventi.

Infine, l'analisi delle richieste di sospensione del servizio per morosità rivela che tale fenomeno assume livelli elevati e moderatamente crescenti nel biennio 2012-2013, anche in ragione della crisi economica che ha caratterizzato il periodo considerato. In particolare, nel 2013 sono state registrate richieste di sospensione effettive, nel settore elettrico complessivamente considerato senza distinguere tra mercato libero e servizi di tutela, per il 6,1% dei clienti domestici, per il 10,6% dei clienti BT altri usi e per il 14,1% dei clienti MT altri usi. Per il settore del gas, nel 2013 sono state avanzate richieste di sospensione, per l'1,9% dei clienti domestici, per il 2,9% dei condomini uso domestico, per il 4,9% dei clienti altri usi con consumi fino a 50.000 Smc/anno e per il 14% dei clienti altri usi con consumi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno. Per quanto riguarda il settore dell'energia elettrica, l'informazione relativa alle richieste di sospensione mostra che la morosità ha una distribuzione territoriale assai disomogenea, raggiungendo picchi molto elevati nelle regioni meridionali, in Sardegna e in Sicilia, e che il fenomeno è più diffuso tra i clienti non domestici. Per quanto riguarda il settore del gas naturale deve essere in primo luogo evidenziato come l'informazione utilizzata per valutare il fenomeno della morosità, cioè le richieste di sospensione della fornitura, è un indicatore imperfetto della portata del fenomeno, in quanto i distributori sono tenuti a soddisfare richieste di sospensione solo fino ad un prefissato numero massimo¹⁴. È pertanto possibile che il numero di richieste di interruzione del servizio presentate dai venditori sia inferiore al numero dei clienti morosi e che il mix dei clienti morosi sia diverso dal mix dei clienti per cui viene richiesta l'interruzione del servizio. Nonostante i suddetti limiti, i dati sembrano confermare le differenze nella distribuzione territoriale e tra le tipologie di clienti rilevate nel settore dell'energia elettrica.

Sempre con riferimento alla morosità, dall'analisi si evince come nel settore elettrico, nella maggior parte dei casi, il cliente per cui viene richiesta la sospensione paga il proprio debito e la richiesta di sospensione viene annullata o il servizio ripristinato. Nel settore del gas naturale, invece, l'analisi mostra come i clienti morosi pagano il loro debito più frequentemente di quelli del settore elettrico dopo la sospensione del servizio, e non già dopo la notifica della richiesta di sospensione, poiché le difficoltà di effettuare la sospensione ne riducono l'effetto deterrente. Questo sembra essere a supporto dell'assunzione che la possibilità di interrompere il servizio costituisce uno degli strumenti fondamentali per permettere una efficiente gestione del credito, cioè per evitare che a causa della morosità conclamata di una piccola fetta di clienti finali l'incremento dei costi sostenuti si scarichi sulla generalità dei clienti finali tramite aumenti generalizzati dei prezzi.

1.2. ALCUNE ESPERIENZE EUROPEE

Le esperienze osservate negli altri Paesi europei evidenziano la disponibilità di molteplici interventi che consentono di graduare la protezione offerta ai clienti di piccola dimensione nella fase di transizione verso la piena liberalizzazione del settore, nonché di contribuire ad aumentare la concorrenza del mercato della vendita al dettaglio e la partecipazione dei clienti.

In alcuni paesi sono stati effettuati interventi sui sistemi di tutela di prezzo, volti a garantirne maggiormente la neutralità rispetto ai meccanismi concorrenziali. In Spagna, ad esempio, la

¹⁴ Peraltro, l'Autorità è già intervenuta in più occasioni con modifiche della regolazione ad incrementare tali limiti.

modalità di determinazione in via amministrativa del prezzo per i clienti di minori dimensioni (la c.d. Tariffa di ultima istanza, ora rinominata *Voluntary Price for Small Customers*) che includeva fino al 2013 una componente a copertura del prezzo all'ingrosso dell'energia elettrica bloccata per un quadrimestre, è stata modificata a partire dal 2014. In particolare la componente a copertura del prezzo all'ingrosso è stata sostituita con una pari al prezzo medio dell'energia elettrica all'ingrosso nel mercato del giorno prima. Questa modifica assicura maggiormente che i venditori del mercato libero siano in condizioni di approvvigionare l'energia elettrica all'ingrosso ad un costo identico a quello che viene riflesso nei prezzi di tutela.

In altri paesi sono attuate forme di tutela alternative alla definizione di offerte regolamentate. In Olanda, ad esempio, il regolatore ha il potere di fissare il prezzo massimo praticato da ciascun venditore (questo istituto è noto come "*safety net*") nel caso in cui il prezzo definito dal venditore risulti ingiustificatamente elevato; a questo scopo le offerte del mercato libero sono preventivamente notificate al regolatore, che ne valuta la congruità secondo criteri che non sono pubblici. In Belgio, invece, il Governo è in passato intervenuto congelando i prezzi e adottando un meccanismo analogo alla metodologia olandese sopra descritta. In dettaglio, in Belgio tutti gli aumenti di prezzo non legati a meccanismi di indicizzazione devono essere previamente sottoposti al regolatore e allo stesso motivati, potendo il regolatore rigettare la richiesta di aumento. Inoltre le offerte destinate alla clientela di massa possono essere modificate solo all'inizio di ogni trimestre, al fine di aumentare il grado di trasparenza del mercato per i clienti. Infine il regolatore dispone di un "*data base*" contenente tutti gli schemi di offerta presenti sul mercato e modula l'impatto del meccanismo del "*safety net*" anche tenendo conto del livello dei prezzi registrato nei paesi confinanti (Germania, Francia, Olanda).

Nei Paesi analizzati si può notare come la "*safety net*" comporti, da parte del regolatore, interventi meno trasparenti e più discrezionali rispetto alla disciplina vigente in Italia. Al contrario le condizioni economiche dei servizi di tutela in Italia sono determinate secondo una metodologia nota ai partecipanti al mercato, stabile nel tempo e tale da garantire il trasferimento sui prezzi finali dei prezzi di approvvigionamento prevalenti sul mercato all'ingrosso.

Tra gli interventi volti ad aumentare la partecipazione dei clienti finali al mercato, in Spagna, nel Regno Unito e in Olanda sono in atto disposizioni che obbligano tutti i venditori ad offrire un'offerta standard. Le offerte standard dei diversi venditori si possono differenziare per il valore di una sola componente di prezzo, la quota proporzionale al consumo del cliente finale¹⁵. Questo consente ai clienti di individuare immediatamente quale, tra le offerte standard dei diversi venditori, è la più economica. In particolare, in Gran Bretagna¹⁶ i venditori sono tenuti ad offrire una opzione di prezzo composta da una *standing charge* (corrispettivo fisso addebitato al cliente finale per ogni giorno di fornitura indipendentemente dal consumo) e da una *unit rate* (l'ammontare variabile addebitato al cliente per ogni Smc di gas o kWh di energia elettrica consumato). Inoltre ciascun fornitore può offrire non più di 4 opzioni di prezzo per ciascun tipo di contatore (es: *smart meter*, prepagato).

¹⁵ In Olanda sono consentiti fino a due cambiamenti l'anno della componente variabile dell'offerta standard, negli altri paesi uno solo.

¹⁶ Si veda in particolare "l'Appendice 1 – Esperienze internazionali" dell'Allegato A alla deliberazione 366/2013/E/com di "Chiusura dell'indagine conoscitiva avviata con la deliberazione dell'Autorità 26 luglio 2012, 317/2012/E/com, sulle condizioni di vendita al dettaglio di energia elettrica e di gas naturale ai clienti di piccole dimensioni" (di seguito: *Indagine retail 2011*).

1.3. POSSIBILI LINEE DI INTERVENTO

Dai risultati dei primi due anni di monitoraggio del mercato della vendita di energia elettrica ai clienti finali oggetto del monitoraggio *retail* emerge in primo luogo l'assenza di specifiche criticità relativamente ai clienti MT altri usi e pertanto, per tale tipologia, non appare opportuno alcun intervento. Per contro, le evidenze circa le dinamiche concorrenziali e la struttura del mercato della vendita a clienti connessi in bassa tensione nel settore elettrico e a clienti domestici e condomini uso domestico nel settore del gas naturale suggeriscono maggiore attenzione nel processo di accompagnamento regolatorio alla completa liberalizzazione del mercato.

Nell'ambito del processo di completa liberalizzazione è fondamentale evitare che l'accelerazione della transizione al mercato libero dei clienti di massa sia caratterizzata da massicci trasferimenti di ricchezza dai clienti finali ai venditori del mercato libero. Questo potrebbe accadere qualora la rimozione dei sistemi di tutela avvenisse in modo repentino, consentendo ai venditori esistenti di innalzare i prezzi senza che i clienti finali possano reagire tempestivamente, vuoi per l'elevata concentrazione dell'offerta, vuoi per la mancanza di consapevolezza dei clienti circa i benefici di prezzo ottenibili attraverso il cambio di venditore. Occorre infatti considerare come nel processo di completa liberalizzazione assume assoluta rilevanza il ruolo dei clienti: solo se il cliente finale ha fiducia nel mercato e nel suo funzionamento e solo se ha a disposizione informazioni affidabili, chiare, facilmente comprensibili ed accessibili riesce a essere attivo nel mercato e a cogliere le opportunità di risparmio che esso offre. Diversamente, il cliente rischierebbe di subire l'esercizio di potere di mercato da parte del fornitore.

Le evidenze fornite dal primo biennio di monitoraggio del mercato *retail* suggeriscono pertanto l'opportunità di mantenere attivi, allo stato, gli strumenti di tutela per i clienti domestici sia per il settore elettrico che per il settore del gas naturale nonché, per quest'ultimo, anche per i condomini uso domestico, limitandosi quindi in una prima fase, all'eventuale rimozione dei suddetti servizi ai soli clienti non domestici (con riferimento al settore elettrico).

Nell'ambito del mantenimento dei servizi di tutela, per i **clienti domestici**, potrebbe essere attuata una rimodulazione graduale delle attuali misure di tutela che operano sul lato dell'offerta, con la finalità di favorire l'espansione del ruolo del mercato libero. In tale ambito potranno essere effettuate specifiche valutazioni sulle modalità di erogazione dei suddetti servizi, tenendo conto come attualmente essi sono definiti in modo differenziato tra il settore dell'energia elettrica (in cui il servizio di maggior tutela è costituito dalla disponibilità del servizio alle condizioni di tutela e dall'erogazione del medesimo servizio da parte di soggetti identificati per legge) e quello del gas naturale (in cui il servizio di tutela è costituito dall'obbligo di offerta da parte di tutti i venditori anche delle condizioni di tutela definite dall'Autorità).

Un primo indirizzo, specificamente rilevante per il settore elettrico, potrebbe riguardare la previsione di strutture della componente del prezzo di maggior tutela a copertura del costo di approvvigionamento all'ingrosso dell'energia elettrica completamente allineate al prezzo medio del mercato "a pronti", a cui tutti i fornitori hanno eguale accesso. Questa misura rimuoverebbe qualsiasi potenziale asimmetria tra le modalità di approvvigionamento del servizio di maggior tutela effettuate dalla società Acquirente unico S.p.A. (di seguito: Acquirente unico) e quelle accessibili a tutti gli operatori.

Alternativamente, o in un secondo tempo, potrebbero essere introdotte forme ancora più attenuate di protezione, quali l'imposizione dell'obbligo di offerta, mutuando gli schemi già in vigore in

Europa. A tal fine potrebbe essere introdotto un obbligo in capo a tutti i venditori di prevedere un'offerta con una struttura di prezzo e con condizioni contrattuali standard tali da permettere una facile comparazione da parte dei clienti finali. Tale modello potrebbe essere adottato anche per il servizio di tutela del gas naturale, superando così l'attuale sistema che prevede la fissazione, oltre che della struttura di prezzo, anche del livello del medesimo da parte dell'Autorità.

Infine, sempre con riferimento ai clienti domestici, dovranno essere effettuati ulteriori e specifici approfondimenti anche sul ruolo della domanda. In particolare dovrà essere valutata la capacità dei clienti finali di effettuare scelte consapevoli, anche facendo ricorso a tecniche di analisi comportamentale, e di verificare i risultati delle scelte effettuate, ad esempio approfondendo il livello complessivo di conoscenza e di capacitazione rispetto al mercato da parte di tutti i clienti finali. Deve essere infatti sottolineato come il successo della liberalizzazione dell'attività di vendita è legato anche alla proattività di una porzione sufficientemente ampia dei clienti. Il ruolo attivo del cliente finale permette, infatti, di stimolare la concorrenza tra i venditori, ciascuno dei quali si trova a fronteggiare una domanda più reattiva ai prezzi e ai servizi offerti. Per contro, la riluttanza dei clienti a partecipare al mercato, cioè a ricercare l'offerta più conveniente, o la presenza di ostacoli alla comprensione del contenuto delle offerte e pertanto al loro confronto da parte dei clienti possono costituire ostacoli allo sviluppo della concorrenza.

Pertanto il processo di transizione verso la completa rimozione degli strumenti di tutela per i clienti domestici non può prescindere da interventi volti a stimolare il ruolo attivo del cliente, prendendo in considerazione la caratteristica e l'orientamento "al mercato" della domanda (non limitandosi quindi all'analisi all'offerta). In tale ambito, potrebbero essere considerati specifici interventi volti ad aumentare l'informazione ai clienti circa i benefici ottenibili dalla partecipazione al mercato e ad incrementare la comprensibilità e la comparabilità delle offerte. Infine potrebbero essere valutate specifiche modalità volte a potenziare i meccanismi di garanzia contro i comportamenti scorretti dei venditori, al fine di creare condizioni di fiducia nel mercato dell'energia da parte dei clienti che vi si avvicinano per la prima volta.

Per i **clienti BT altri usi** nel settore elettrico, l'analisi ha evidenziato come essi siano, rispetto ai clienti domestici, generalmente in condizioni migliori per trarre vantaggio dalla concorrenza nel mercato della vendita al dettaglio. Tuttavia potrebbe essere opportuno investigare maggiormente le dinamiche concorrenziali e le caratteristiche di tali clienti, anche in ragione della loro comprensione del mercato, al fine di identificare una differenziazione di tale tipologia (ad esempio per classi di consumo) nell'ambito del suddetto processo di riforma degli strumenti di protezione.

In tale processo di rimozione dei servizi di tutela, anche con riferimento ai clienti non domestici dovrebbero essere definiti, da un lato, idonee attività di preparazione dei clienti finali e, dall'altro, specifici obblighi dei venditori. In tale contesto rientrano, a titolo di esempio, gli interventi volti ad aumentare l'informazione ai clienti finali sulla rimozione degli strumenti di tutela quali la promozione di specifiche campagne pubblicitarie sul tema che dovrebbero essere messe in atto con sufficiente anticipo rispetto all'evoluzione degli strumenti di tutela stessi, affinché i clienti finali possano cogliere al meglio le opportunità date dalla concorrenza. Relativamente, infine, a specifici obblighi dei venditori sarebbe possibile imporre nell'ambito delle offerte libere, anche in questo caso, l'obbligo di offrire una opzione con formato di prezzo e contenuto di servizio standardizzati, per facilitare la confrontabilità delle offerte di venditori alternativi.

Infine, al fine di migliorare le funzionalità del mercato, il processo dovrebbe essere allineato all'entrata in piena operatività del Sistema informativo integrato (SII). Il SII potrà infatti consentire

di migliorare l'esperienza dei clienti finali in occasione dello *switching*, semplificando e rendendo tracciabili le diverse fasi del suddetto processo e minimizzando potenziali criticità attualmente presenti. Inoltre attraverso il SII sarà possibile un più incisivo controllo da parte delle istituzioni preposte alla protezione dei clienti, che disporranno tempestivamente di informazioni circa eventuali malfunzionamenti dei processi di gestione del cliente finale e potranno individuare tempestivamente comportamenti disfunzionali messi in atto dai diversi attori coinvolti nei suddetti processi. Tutto questo contribuirà ad aumentare la fiducia dei piccoli clienti nella sicurezza del ricorso al mercato libero e quindi a promuoverne lo sviluppo. Per questo motivo, l'entrata in piena operatività del SII deve essere considerata una pre-condizione per la rimodulazione degli strumenti di tutela dei clienti di massa.

L'evoluzione dei servizi di tutela nel senso poc'anzi delineato verrà valutata nell'ambito delle attività volte all'aumento della concorrenza del mercato indicate all'obiettivo OS10 di cui al Quadro strategico dell'Autorità per il quadriennio 2015-2018, approvato con deliberazione 15 gennaio 2015, 3/2015/A. In particolare, in stretto coordinamento con gli indirizzi normativi e in parallelo al costante monitoraggio strutturale dei mercati, dovrà essere definita una *Roadmap* relativa alla progressiva revisione del perimetro delle tutele di prezzo per le diverse tipologie di utenza, da proporre al Ministero dello Sviluppo Economico ed alla Presidenza del Consiglio dei Ministri.

2. CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

La sezione 2.1 presenta il contesto normativo di riferimento per l'attività di monitoraggio. La sezione 2.2 descrive il sistema di monitoraggio *retail* previsto dal TIMR, indicando il dettaglio dei dati di base, i soggetti obbligati al monitoraggio e gli indicatori utilizzati. La sezione 2.3 descrive il sistema di monitoraggio che considera le informazioni relative al fenomeno dei contratti non richiesti.

2.1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO DEI MERCATI RETAIL DELL'ENERGIA ELETTRICA E DEL GAS NATURALE

a. NORMATIVA COMUNITARIA

Le Direttive¹⁷ 2003/54/CE e 2003/55/CE, successivamente aggiornate dalle Direttive 2009/72/CE e 2009/73/CE (di seguito: Terzo pacchetto), stabiliscono le prerogative dell'Autorità di regolazione in materia di monitoraggio del livello di trasparenza e concorrenza dei mercati dell'energia elettrica e del gas naturale. In particolare, il Terzo pacchetto contiene nuove previsioni in materia di monitoraggio dei mercati che pongono in capo all'Autorità di regolazione nazionale:

- l'obbligo di vigilare sul grado e sull'efficacia di apertura del mercato e sulla concorrenza a livello dei mercati all'ingrosso e al dettaglio¹⁸;
- il potere di effettuare indagini sul funzionamento dei mercati dell'energia elettrica e del gas naturale, adottare e imporre i provvedimenti opportuni, necessari e proporzionati per promuovere una concorrenza effettiva e garantire il buon funzionamento del mercato¹⁹.

Secondo tali previsioni, l'attività di vigilanza avviene attraverso il monitoraggio dei prezzi fatturati ai clienti finali, della percentuale dei clienti che cambiano fornitore, della percentuale delle disattivazioni, delle spese per i servizi di manutenzione e per la loro esecuzione, dei reclami dei clienti civili, nonché delle eventuali distorsioni o restrizioni della concorrenza. È inoltre previsto che l'Autorità comunichi ogni informazione pertinente alle autorità preposte alla tutela della concorrenza e deferisca alle stesse tutti i casi che essa ritenga di loro competenza.

In merito al monitoraggio dei mercati *retail* dell'energia elettrica e del gas naturale, è intervenuto anche lo *European Regulators' Group for Electricity and Gas* che a ottobre 2010 ha pubblicato le linee guida finali per il monitoraggio dei mercati *retail* "*Final guidelines of good practice (GGP) on indicators for retail market monitoring for electricity and gas*" (di seguito: *GGP retail market monitoring*)²⁰.

¹⁷ Direttiva 2003/54/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 giugno 2003, art. 23, comma 1, lettera h) per il settore dell'energia elettrica e Direttiva 2003/55/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 26 giugno 2003, art. 25, comma 1, lettera h) per quello del gas naturale.

¹⁸ Direttiva 2009/72/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009, art. 37, comma 1, lettera j) per il settore dell'energia elettrica e Direttiva 2009/73/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 13 luglio 2009, art. 41, comma 1, lettera j) per quello del gas naturale.

¹⁹ Direttiva 2009/72/CE, art. 37, comma 4 e Direttiva 2009/73/CE, art. 41, comma 4.

²⁰ Per una ricognizione sull'applicazione di tali linee guida nei vari Stati membri è possibile consultare il rapporto del *Council of European Energy Regulators (CEER)* di settembre 2012, "*Status Review of the implementation of the ERGEG GGP on indicators for retail market monitoring as of 1 January 2012*".

b. NORMATIVA NAZIONALE

La normativa nazionale ha previsto, con la legge n. 481/95²¹, che l'Autorità:

- studi l'evoluzione del settore e dei singoli servizi, anche per modificare condizioni tecniche, giuridiche ed economiche relative allo svolgimento o all'erogazione dei medesimi²²;
- pubblicizzi e diffonda la conoscenza delle condizioni di svolgimento dei servizi al fine di garantire la massima trasparenza, la concorrenzialità dell'offerta e la possibilità di migliori scelte da parte degli utenti intermedi o finali²³;
- abbia la facoltà, per lo svolgimento delle proprie funzioni, di richiedere documenti e informazioni²⁴.

La necessità di acquisire informazioni in modo strutturato e su base periodica è stata rafforzata con la legge n. 99/09²⁵, che prevede, infatti, che l'Autorità riferisca annualmente alle commissioni parlamentari competenti sullo stato del mercato dell'energia elettrica e del gas naturale.

Infine, il decreto legislativo n. 93/11²⁶ di attuazione del Terzo pacchetto ha previsto che l'Autorità:

- monitori, tra l'altro, il grado e l'efficacia di apertura dei mercati al dettaglio, i prezzi fatturati ai clienti civili inclusi i sistemi di prepagamento e gli anticipi, la percentuale dei clienti che cambiano fornitore, la percentuale delle disattivazioni, le spese per i servizi di manutenzione e la loro esecuzione²⁷;
- al fine dell'efficace svolgimento dei propri compiti, ivi compreso il monitoraggio, possa svolgere "indagini sul funzionamento dei mercati dell'energia elettrica e del gas naturale, nonché adottare e imporre provvedimenti opportuni, necessari e proporzionati per promuovere una concorrenza effettiva e garantire il buon funzionamento dei mercati", tra cui anche misure temporanee di regolazione asimmetrica²⁸.

2.2. MONITORAGGIO DEI MERCATI RETAIL

Il sistema di monitoraggio *retail* previsto dal TIMR è volto a fornire una rappresentazione sistemica delle principali condizioni di funzionamento del mercato, cui peraltro potranno seguire apposite indagini di dettaglio circa determinati fenomeni eventualmente rilevati. Il set di indicatori definito nel monitoraggio *retail* ha quindi lo scopo di segnalare la possibile presenza di eventuali criticità, ma non può consentire, da solo, una verifica esauriente e definitiva.

Il TIMR definisce:

- l'elenco minimo degli indicatori di mercato monitorati e le relative modalità di calcolo;

²¹ Legge 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità", come successivamente modificata ed integrata.

²² L. 481/95, art. 2, comma 12, lettera i).

²³ L. 481/95, art. 2, comma 12, lettera l).

²⁴ L. 481/95, art. 12, comma 20, lettera a).

²⁵ Legge 23 luglio 2009, n. 99 "Disposizioni per lo sviluppo e l'internazionalizzazione delle imprese, e in materia di energia", art. 28.

²⁶ Decreto legislativo 1 giugno 2011, n. 93 "Attuazione delle Direttive 2009/72/CE, 2009/73/CE e 2008/92/CE relative a norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica, del gas naturale e ad una procedura comunitaria sulla trasparenza dei prezzi al consumatore finale industriale di gas e di energia elettrica, nonché abrogazione delle direttive 2003/54/CE e 2003/55/CE".

²⁷ Decreto legislativo n. 93/11, art. 43, comma 4.

²⁸ Decreto legislativo n. 93/11, art. 43, comma 5.

- le attività di rilevazione dei dati di base²⁹;
- le modalità di pubblicazione degli esiti del monitoraggio, tra cui rientra il presente Rapporto, e il relativo aggiornamento.

Il sistema di monitoraggio è stato definito nel TIMR contemperando anche l'esigenza di contenere gli oneri per gli operatori tenuti a partecipare al sistema monitoraggio *retail*. In tale ottica, il TIMR prevede:

- un dettaglio dei dati di base raccolti, in termini di clientela monitorata e di ambito geografico considerato, coerente con i dati che i medesimi operatori possono mettere a disposizione senza generare ingenti oneri;
- che, qualora i dati di base richiesti ai sensi di tale sistema siano già oggetto, con eguale o maggior richiesta di dettaglio, di un'altra richiesta dati prevista dalla regolazione dell'Autorità, l'operatore è tenuto ad adempiere soltanto a quest'ultima richiesta;
- che la raccolta delle informazioni sia effettuata su un campione significativo di operatori (i cosiddetti "soggetti obbligati").

a. IL DETTAGLIO DEI DATI DI BASE: AMBITI DI RILEVAZIONE

Gli ambiti di rilevazione definiscono il dettaglio dei dati di base, in termini di clientela monitorata (dimensione del prodotto) e di ambito geografico considerato (dimensione geografica), che i soggetti sono tenuti a mettere a disposizione nel monitoraggio *retail*. Tali ambiti sono stati identificati considerando gli obiettivi perseguiti dall'attività di monitoraggio in coerenza con le raccomandazioni contenute nel documento *GGP retail market monitoring* e in maniera funzionale anche all'analisi dell'evoluzione della regolazione. Gli ambiti di rilevazione tengono altresì conto del massimo dettaglio al momento disponibile da parte degli operatori, in ragione dei costi che la messa a disposizione dei dati può ingenerare sugli operatori medesimi.

La definizione degli ambiti di rilevazione tiene presente anche i criteri adottati per la definizione del "mercato rilevante"³⁰ nella prassi *antitrust*, ancorché l'individuazione di mercati rilevanti non è tra le finalità del monitoraggio *retail* effettuato dall'Autorità.

Relativamente alla **dimensione del prodotto**, i dati di base e i relativi indicatori vengono distinti tra energia elettrica e gas naturale, mentre al momento non viene fatta specifica raccolta delle informazioni relative alla vendita congiunta di elettricità e gas (*dual fuel*). All'interno di ciascun ambito, i dati vengono raccolti considerando la seguente classificazione dei clienti finali:

- relativamente alla vendita al dettaglio di energia elettrica:
 - iv. clienti domestici;
 - v. clienti BT altri usi;
 - vi. clienti MT altri usi;
- relativamente alla vendita al dettaglio di gas naturale:
 - v. clienti domestici;
 - vi. condomini uso domestico;
 - vii. clienti altri usi, in alcuni casi con separata indicazione dei clienti con consumi fino a 50.000 Smc/anno e di quelli con consumi compresi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno;

²⁹ Il dettaglio dei dati di base raccolti è specificato dalle Schede Tecniche del monitoraggio *retail* predisposte, aggiornate e pubblicate dalla Direzione Mercati sul sito internet dell'Autorità, in coerenza con i criteri definiti nel TIMR.

³⁰ Individuando i confini del mercato in cui gli operatori competono nella vendita di uno o più beni o servizi che i consumatori considerano tra loro sostituibili.

viii. attività di servizio pubblico.

I clienti domestici e i condomini uso domestico utilizzano il gas naturale per i cosiddetti usi civili, che comprendono la cottura di cibi, la produzione di acqua calda sanitaria e, in taluni casi, il riscaldamento e il condizionamento. Le attività di servizio pubblico sono strutture, pubbliche o private, che svolgono un'attività riconosciuta di assistenza, tra cui ospedali, case di cura e di riposo, carceri e scuole.

Ancora in merito alla classificazione dei clienti finali, viene inoltre richiesto che i dati siano distinti a seconda che il cliente sia servito nel servizio di tutela o nel mercato libero³¹.

In alcuni casi, tuttavia, al fine di minimizzare gli oneri a carico degli operatori che devono trasmettere i dati, sono state adottate delle semplificazioni degli ambiti di rilevazione, quali:

- alcuni dati non sono disaggregati per tipologie di clienti finali; si mantiene invece la distinzione tra mercato libero e servizio di tutela (ad esempio per il caso del dato relativo al numero dei punti oggetto di *switching* senza disponibilità dei dati di misura);
- alcuni dati sono richiesti con il livello di aggregazione utilizzato in precedenti raccolte dati (ad esempio: i dati relativi alla qualità del servizio di vendita³², alla qualità del servizio di distribuzione³³, e i dati relativi ai prezzi medi).

Relativamente alla **dimensione geografica**, il TIMR individua per gli anni 2012 e 2013 la regione³⁴, tranne in alcuni casi in cui, al fine di ridurre gli oneri per gli operatori e di mantenere per quanto possibile la coerenza con le rilevazioni dei dati già effettuate prima dell'implementazione del monitoraggio *retail*, l'ambito di rilevazione del dato corrisponde alla nazione.

b. COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE

L'Autorità ha ritenuto opportuno che l'acquisizione di dati di base nel monitoraggio *retail* non coinvolgesse tutti gli operatori di mercato, ma solo un campione significativo dei medesimi, corrispondente agli operatori di maggiore dimensione. In particolare, l'articolo 3 del TIMR, ha previsto il coinvolgimento:

- dei venditori che servono più di 50.000 punti di prelievo e/o punti di riconsegna;

³¹ In particolare, per il settore elettrico viene richiesto di separare i dati tra servizio di maggior tutela/salvaguardia e mercato libero. Per il settore del gas naturale viene richiesto di separare i dati tra il servizio di tutela e il mercato libero. Per una descrizione dei servizi qui citati si rimanda al successivo capitolo 3, paragrafo 3.1.

³² Si tratta dei dati raccolti ai sensi dell'Allegato A alla deliberazione 18 novembre ARG/com 164/08 (di seguito: TIQV) in tema di numero dei reclami, numero di rettifiche di fatturazione e di doppia fatturazione, numero di richieste di rettifiche di fatturazione e numero di richieste di informazioni, nonché alcuni dati relativi alla qualità.

³³ In merito alla qualità del servizio di distribuzione vengono monitorati, nell'ambito del monitoraggio *retail*, alcuni dati già trasmessi dagli operatori nell'ambito della raccolta Qualità commerciale del servizio elettrico per l'attività di distribuzione, ai sensi del Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 29 dicembre 2011, ARG/elt 198/2011 (di seguito: TIQE) e dell'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 7 agosto 2008, ARG/gas 120/08 e successive modifiche ed integrazioni (di seguito: RQDG); in particolare vengono monitorati i seguenti indicatori: tempo medio di preventivazione di lavori, di esecuzione di lavori semplici e di attivazione della fornitura.

³⁴ Al fine di investigare l'esistenza di legami tra l'attività di distribuzione e l'attività di vendita sarebbe utile raccogliere dati con una granularità territoriale pari a quella di ciascun distributore. Tuttavia si è ritenuto opportuno non gravare sugli operatori che attualmente forniscono i dati, in ragione anche del fatto che nell'ambito del Sistema informativo integrato, istituito ai sensi della legge 13 agosto 2010 n. 129, sarà possibile avere le informazioni per la costruzione degli indicatori con un maggiore livello di granularità.

- dei distributori di energia elettrica che servono più di 50.000 punti di prelievo e di quelli di gas naturale che servono più di 50.000 punti di riconsegna.

Nella fattispecie l'Autorità, ai fini dell'individuazione dei soggetti obbligati in ciascun anno solare, effettua una "fotografia" degli operatori che, alla data del 30 giugno dell'anno precedente, presentano le caratteristiche dimensionali sopra evidenziate. Tale fotografia è il frutto di un'elaborazione, da parte dell'Autorità, delle comunicazioni che, entro il 31 luglio di ogni anno, devono essere effettuate da tutti i venditori e da tutte le imprese di distribuzione. L'elenco dei soggetti obbligati così individuati, con riferimento a ciascun anno solare, viene pubblicato dall'Autorità entro il 15 ottobre dell'anno precedente. L'insieme degli operatori coinvolti nel sistema di monitoraggio risulta quindi aggiornato su base annuale, includendo in ciascun anno quelli che l'anno precedente hanno soddisfatto i criteri sopra esposti³⁵.

In prima applicazione tutti i venditori di energia elettrica e di gas naturale e tutte le imprese di distribuzione di energia elettrica e di gas naturale hanno dovuto comunicare all'Autorità, entro il 30 novembre 2011, il numero di punti di prelievo e/o di riconsegna che, alla data del 30 giugno 2011, risultavano rispettivamente forniti e connessi alle reti di distribuzione, al fine dell'identificazione, da parte dell'Autorità, dei soggetti obbligati.

Sulla base delle comunicazioni pervenute, l'Autorità ha quindi pubblicato sul proprio sito internet l'elenco relativo ai venditori e alle imprese di distribuzione che assumono la qualifica di soggetti obbligati, e che sono pertanto tenuti a fornire i dati di base. Tale elenco è stato oggetto di opportuni aggiornamenti per tenere conto di alcune operazioni societarie avvenute in corso d'anno che hanno interessato alcuni dei soggetti individuati in precedenza. Per l'anno 2012, sono stati individuati 44 venditori di energia elettrica e 52 venditori di gas naturale (per un totale di 55 soggetti), 13 distributori di energia elettrica e 52 distributori di gas naturale³⁶.

Rispetto ai clienti finali oggetto di analisi, per quanto concerne i venditori, il campione del monitoraggio *retail* per l'anno 2012 ha rappresentato circa il 97% dei punti di prelievo serviti nel settore dell'energia elettrica e circa il 91% dei punti di riconsegna serviti nel settore del gas naturale. Analogamente, con riferimento ai clienti finali oggetto di analisi, per quanto riguarda i distributori, il campione per l'anno 2012 ha rappresentato il 98% dei punti di prelievo attivi connessi alle reti di distribuzione elettrica e circa il 90% dei punti di riconsegna attivi connessi alle reti di distribuzione del gas naturale.

Per l'anno 2013 i livelli di rappresentatività sopra descritti risultano confermati sia per quanto concerne i venditori che per i distributori.

Si tratta pertanto di un campione del tutto rappresentativo dell'intero mercato *retail*.

L'elenco completo dei soggetti obbligati è riportato nell'Appendice al presente Rapporto (Tabella A.1).

c. AREE TEMATICHE DEGLI INDICATORI MONITORATI

La seguente tabella illustra le aree tematiche secondo cui sono stati classificati gli indicatori monitorati.

³⁵ Un operatore coinvolto nel sistema di monitoraggio viene successivamente escluso dal medesimo solo se per due anni consecutivi non soddisfa i requisiti sopra evidenziati.

³⁶ Tra i distributori ve ne sono quattro attivi in entrambi i settori per cui il numero complessivo di soggetti obbligati è 116.

Tabella 2.1 Aree tematiche degli indicatori monitorati

INDICATORI STRUTTURALI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ quote di mercato ▪ indicatori di concentrazione ▪ numerosità degli operatori ▪ energia fornita
PREZZI E DINAMICHE DI MERCATO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ indicatori relativi allo <i>switching</i> ▪ indicatori relativi alle variazioni contrattuali ▪ indicatori relativi ai prezzi (ad esempio: il prezzo medio) ▪ indicatori relativi alle offerte contrattuali
SODDISFAZIONE DEI CLIENTI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ indicatori relativi alla qualità del servizio di vendita e alla qualità dei servizi telefonici ▪ indicatori relativi al rispetto della regolazione relativa al processo di <i>switching</i>³⁷ ▪ indicatori di efficacia del processo di <i>switching</i>³⁸
QUALITÀ COMMERCIALE DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE	<ul style="list-style-type: none"> ▪ indicatori relativi alle prestazioni effettuate dall'impresa distributrice in tema di lavori semplici e in caso di attivazione della fornitura
MOROSITÀ	<ul style="list-style-type: none"> ▪ indicatori di tipo quantitativo (ad esempio: relativi alle richieste di sospensione effettuate per morosità) ▪ indicatori relativi all'incidenza della morosità (ad esempio: quota dei clienti inadempienti)

³⁷ Viene infatti considerato, sia per il settore dell'energia elettrica che per quello del gas naturale, l'indicatore relativo all'indisponibilità delle misure relative allo *switching* entro le tempistiche previste.

³⁸ Si tratta dell'indicatore relativo agli *switching* non completati, considerato solo per il settore del gas naturale.

2.3. MONITORAGGIO DEI CONTRATTI NON RICHIESTI

Nell'ambito della valutazione della soddisfazione dei clienti finali sono state considerate le informazioni relative al fenomeno dei contratti non richiesti. La deliberazione 153/2012/R/com prevede misure atte a prevenire e a sanare il fenomeno dei c.d. contratti non richiesti, derivanti da presunte pratiche commerciali scorrette messe in atto dai venditori di energia elettrica e di gas naturale.

La specifica regolazione in materia di contratti non richiesti definita dall'Autorità è applicata ai rapporti contrattuali tra tutti i venditori di energia elettrica e/o gas naturale e i clienti finali:

- del servizio elettrico aventi diritto alla maggior tutela, ovvero i clienti domestici e i clienti BT altri usi che hanno, ai sensi della legge, i requisiti per l'ammissione al servizio³⁹;
- del servizio gas considerati clienti vulnerabili⁴⁰, ovvero i clienti domestici, i condomini uso domestico e i clienti altri usi fino a 50.000 Smc/annui, ad esclusione delle attività di servizio pubblico.

Nella medesima deliberazione 153/2012/R/com l'Autorità ha inoltre previsto un'attività di monitoraggio *ad hoc* del fenomeno al fine di verificarne l'andamento, nonché le *performances* in termini di gestione dei reclami⁴¹ da parte dei venditori⁴². La deliberazione ha infine previsto che le risultanze del suddetto monitoraggio siano rese pubbliche nell'ambito del presente Rapporto relativo al monitoraggio *retail* e siano, in futuro, alla base della costruzione di una graduatoria pubblica dei venditori.

Si nota in merito che l'insieme dei venditori partecipanti al monitoraggio *retail* e di quelli partecipanti al monitoraggio dei contratti non richiesti non è perfettamente coincidente: nel primo caso i dati si riferiscono al campione descritto nella sezione precedente; nel secondo alla totalità dei venditori attivi nei confronti dei clienti per i quali trovano applicazione le disposizioni della deliberazione 153/2012/R/com.

Inoltre, con riguardo al periodo di rilevazione dei dati relativi ai contratti non richiesti, poiché la deliberazione 153/2012/R/com è entrata in vigore l'1 giugno 2012, il monitoraggio del fenomeno ha avuto avvio a partire dal secondo semestre dell'anno 2012.

³⁹ Per una descrizione del servizio di maggior tutela si veda il successivo capitolo 3, sezione 3.1.

⁴⁰ In base a quanto previsto dall'articolo 22, comma 2, del decreto legislativo 23 maggio 2000, n. 164 "Attuazione della direttiva n. 98/30/CE recante norme comuni per il mercato interno del gas naturale, a norma dell'articolo 41 della legge 17 maggio 1999, n. 144".

⁴¹ Un cliente finale che ritiene di essere parte di un contratto non richiesto può infatti effettuare nei confronti del venditore un reclamo che deve essere conforme a quanto previsto dall'articolo 6 della deliberazione 153/2012/R/com in termini di contenuti e tempistiche di invio. La medesima deliberazione stabilisce che il reclamo possa essere accettato o rigettato dal venditore. Nel caso di rigetto, il venditore è tenuto a inviare la documentazione allo Sportello del consumatore di energia (di seguito: lo Sportello), il quale provvede a verificare l'attendibilità del rigetto. Nel caso in cui il reclamo sia accettato (direttamente dal venditore o attraverso lo Sportello) si applicano, qualora possibile, le misure ripristinatorie.

⁴² Il dettaglio dei dati da raccogliere e degli indicatori rappresentativi del fenomeno dei contratti non richiesti è stato definito con la determina della Direzione Mercati n. 4/2012.

3. IL PROCESSO DI LIBERALIZZAZIONE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E GAS NATURALE ALLA CLIENTELA DI MASSA: MERCATO LIBERO E SERVIZI DI TUTELA

La sezione 3.1 richiama le tappe principali del processo di apertura dei mercati della fornitura di energia elettrica e di gas naturale alla clientela di massa. Le sezioni 3.2 e 3.3 forniscono informazioni circa la ripartizione della clientela di massa tra le forniture del mercato libero e i servizi di tutela.

3.1. *IL PROCESSO DI LIBERALIZZAZIONE DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA E DI GAS NATURALE ALLA CLIENTELA DI MASSA IN ITALIA*

Il processo che ha portato alla completa liberalizzazione per tutti i clienti finali si è sviluppato in modo diverso nei settori dell'elettricità e del gas naturale, anche in ragione di alcune scelte normative effettuate.

Relativamente al **settore dell'energia elettrica**, secondo quanto previsto dalla legge n. 125/07⁴³, a partire dall'1 luglio 2007 è stata completata la liberalizzazione del mercato *retail*, avviata, per tappe successive, dal decreto legislativo n. 79/99⁴⁴, estendendone l'apertura anche ai clienti domestici.

La legge n. 125/07 ha inoltre introdotto il servizio di maggior tutela destinato ai clienti domestici e alle piccole imprese⁴⁵. Tale servizio, istituito sulla base del dettato comunitario della Direttiva 2003/54/CE e successivamente confermato dalla Direttiva 2009/72/CE⁴⁶, persegue le finalità previste dalle richiamate Direttive di assicurare la continuità della fornitura di energia elettrica e di garantire che essa abbia una "qualità specifica a prezzi ragionevoli". Anche al fine di contemperare le esigenze di tutela dei clienti finali e di sviluppo del mercato *retail*, il decreto legislativo n. 93/11, che ha recepito nel nostro ordinamento il Terzo pacchetto, ha previsto che in relazione all'evoluzione del mercato al dettaglio il Ministro dello sviluppo economico possa adeguare, con particolare riferimento alle piccole imprese, le forme e le modalità di erogazione del servizio di maggior tutela. Tale adeguamento avrebbe luogo anche tenuto conto dell'esito di monitoraggi, da effettuare almeno ogni due anni, sull'andamento del mercato al dettaglio e sulla sussistenza in tale mercato di effettive condizioni di concorrenza.

Il servizio di maggior tutela è prestato dall'impresa distributrice territorialmente competente, anche attraverso un'apposita società di vendita (di seguito: esercente la maggior tutela) e la funzione di approvvigionamento dell'energia elettrica destinata ai clienti del servizio è svolta dall'Acquirente unico.

L'Autorità stabilisce e aggiorna, sulla base dei sottostanti costi, le condizioni economiche applicate dagli esercenti la maggior tutela ai clienti finali. Le componenti del prezzo di maggior tutela

⁴³ Legge 3 agosto 2007, n. 125 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 18 giugno 2007, n. 73, recante misure urgenti per l'attuazione di disposizioni comunitarie in materia di liberalizzazione dei mercati dell'energia".

⁴⁴ Decreto legislativo 16 marzo 1999, n. 79 "Attuazione della direttiva 96/92/CE recante norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica".

⁴⁵ La legge n. 125/07 definisce piccole imprese i clienti finali interamente connessi in BT, con meno di 50 dipendenti e un fatturato o totale di bilancio non superiore a 10 milioni di euro/anno.

⁴⁶ Si veda al riguardo l'articolo 3, comma 3 di entrambe le Direttive.

relative alle attività regolate – principalmente il trasporto dell'energia elettrica sulle reti di trasmissione e distribuzione e la misura – sono identiche alle tariffe di rete e ai relativi oneri generali che si applicherebbero ai punti di prelievo se i clienti fossero serviti da venditori sul mercato libero. La componente relativa all'acquisto dell'energia elettrica all'ingrosso è determinata in modo da coprire i costi sostenuti dall'Acquirente unico, che si approvvigiona nei mercati all'ingrosso; infine la componente del prezzo relativa alla commercializzazione è determinata dall'Autorità sulla base dei costi che sosterebbe un operatore del mercato: essa include ad esempio una stima dei costi di acquisizione dei clienti che i fornitori sul mercato libero sostengono (a differenza degli esercenti la maggior tutela). In questo modo si assicura che i prezzi di maggior tutela non "spiazzino" le offerte (economicamente efficienti) del mercato libero.

La neutralità del servizio di maggior tutela appare tanto più rilevante dal momento che attualmente i clienti finali che hanno scelto di rifornirsi sul mercato libero hanno la facoltà di accedere nuovamente al servizio di maggior tutela.

La legge n. 125/07 ha stabilito altresì l'obbligo di separazione tra le attività di vendita e di distribuzione dell'energia elettrica nel caso in cui alle reti di un'impresa distributrice siano connessi più di 100.000 clienti finali. Le imprese distributrici che hanno condotto la separazione societaria delle attività di distribuzione e di vendita hanno operato scelte diverse per quanto attiene l'erogazione del servizio di maggior tutela, che in alcune situazioni è erogato da una società di vendita operante anche nel mercato libero e generalmente facente parte del gruppo societario dell'impresa distributrice⁴⁷, in altre situazioni è erogato da un'apposita società dedicata esclusivamente al servizio di maggior tutela.

Infine, per quanto riguarda i clienti che non hanno diritto alla maggior tutela, il legislatore ha previsto un istituto – il servizio di salvaguardia - finalizzato a garantire la continuità della fornitura. Tale servizio è erogato da società di vendita selezionate attraverso procedure concorsuali per aree territoriali a condizioni economiche determinate in esito alle medesime procedure. Il differente regime di erogazione del servizio di salvaguardia rispetto alla maggior tutela, in particolare con riferimento alle modalità di determinazione del prezzo applicato, risponde alle diverse esigenze di tutela dei clienti che in questo caso, anche in ragione delle loro dimensioni e della loro capacità contrattuale, risultano maggiormente in grado di operare sul mercato. In dettaglio, il servizio di salvaguardia è destinato ai clienti finali che, non avendo i requisiti per l'accesso al servizio di maggior tutela, non hanno tuttavia un venditore nel mercato libero. I motivi perché questo può accadere possono essere sostanzialmente connessi a due ragioni principali. In primo luogo, può accadere che un venditore del mercato libero perda il diritto di accesso al sistema a causa di propri inadempimenti contrattuali nei confronti dell'impresa distributrice o di Terna S.p.a., erogatori, rispettivamente, del servizio di trasporto e di dispacciamento. In questo caso i clienti serviti da tale venditore sono trasferiti ai servizi di tutela (maggior tutela o salvaguardia a seconda delle caratteristiche del cliente). In secondo luogo, accedono al servizio clienti per i quali risulta difficile trovare un venditore nel mercato libero, principalmente a causa della loro bassa qualità creditizia (ad esempio clienti di grandi dimensioni con episodi di morosità pregressa). In aggiunta, attualmente il servizio risulta caratterizzato da una consistente presenza di clienti finali cosiddetti non disalimentabili, per i quali, in caso di morosità, l'impresa distributrice non può comunque procedere alla sospensione della fornitura. A fronte pertanto del rischio connesso alla fornitura del servizio, particolarmente condizionato dal

⁴⁷ Si rilevano tuttavia casi in cui la società che eroga il servizio di maggior tutela non fa parte del gruppo societario dell'impresa distributrice, ferma restando la responsabilità del servizio che la legge intesta a quest'ultima.

rischio credito, i prezzi del servizio di salvaguardia⁴⁸ possono risultare potenzialmente più elevati dei prezzi prevalenti sul mercato libero.

Per quanto attiene, invece, il **settore del gas naturale** la completa liberalizzazione del mercato, avviata per tappe successive dal decreto legislativo n. 164/00, è avvenuta già dall'1 gennaio 2003. A differenza che per il settore elettrico la separazione delle attività di vendita e di distribuzione è stata imposta a tutte le imprese distributrici, a prescindere dal numero di punti di riconsegna serviti.

Una ulteriore differenza è poi legata alle forme di tutela previste per i clienti finali. In primo luogo, i clienti domestici e i condomini uso domestico beneficiano di una forma di tutela, nella forma di condizioni economiche definite dall'Autorità che tutti i venditori hanno l'obbligo di offrire loro (c.d. servizio di tutela del gas naturale); non sono pertanto individuati, come invece avviene nel settore elettrico, soggetti obbligati all'erogazione del servizio di tutela. In relazione al perimetro dei clienti ammessi al servizio di tutela, esso comprendeva tutti i clienti identificati dal legislatore come "vulnerabili", vale a dire anche le utenze relative ad attività di servizio pubblico e i clienti altri usi con consumi fino a 50.000 Smc/anno; tuttavia con riferimento a queste tipologie di clienti esso è stato rimosso dalla legge n. 98/13⁴⁹.

Le condizioni economiche del servizio di tutela sono determinate dall'Autorità secondo una logica analoga a quella su cui è basata la determinazione dei prezzi del servizio di maggior tutela nel settore elettrico, cioè in modo da riflettere le condizioni di costo di un operatore efficiente del mercato. In particolare, per quanto concerne la componente del prezzo relativa all'approvvigionamento all'ingrosso del gas naturale, sono prese a riferimento le condizioni di prezzo prevalenti sul mercato *spot*⁵⁰.

Il richiamato diverso assetto organizzativo dei due settori comporta altresì che, mentre nel caso dell'energia elettrica il cliente che intende usufruire del servizio di maggior tutela deve ricorrere al soggetto individuato ai sensi di legge alla sua erogazione, nel settore del gas naturale i clienti finali che hanno scelto di rifornirsi sul mercato libero hanno facoltà di accedere nuovamente al servizio di tutela con qualsiasi venditore che offra loro le condizioni definite dall'Autorità, incluso eventualmente il venditore che li serve sul mercato libero. La particolarità di tale assetto organizzativo ha comportato la necessità di individuare ulteriori servizi di tutela, anche al fine di garantire la fornitura ai clienti che non riescano ad accedere al servizio di tutela.

In particolare, sono stati individuati due ulteriori istituti di tutela: il servizio di fornitura di ultima istanza (di seguito: servizio FUI) e il servizio di *default*.

Il servizio FUI è orientato unicamente a garantire la continuità della fornitura ed è destinato ai clienti domestici, ai condomini uso domestico e ai clienti altri usi con consumi fino a 50.000

⁴⁸ Il prezzo del servizio di salvaguardia risulta definito come somma delle tariffe di rete e degli oneri generali, applicati secondo quanto previsto dall'Autorità, e del prezzo per l'acquisto e il dispacciamento dell'energia elettrica. Il prezzo di acquisto è determinato come somma tra il prezzo che si forma sul mercato a pronti e un parametro, definito in esito alle procedure concorsuali, che tiene conto, tra l'altro, dei costi di commercializzazione e dei rischi, in particolare del rischio creditizio, tipicamente connessi ai clienti del servizio di salvaguardia.

⁴⁹ Legge 9 agosto 2013, n. 98 "Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 21 giugno 2013, n. 69 Disposizioni urgenti per il rilancio dell'economia".

⁵⁰ Il riferimento al prezzo del mercato *spot* attualmente in uso è stato introdotto in maniera graduale e accompagnato da un processo di riforma, conclusosi con la deliberazione dell'Autorità 9 maggio 2013 196/2013/R/gas, che ha comportato l'abbandono del precedente riferimento al prezzo dei contratti di approvvigionamento del gas di lungo periodo.

Smc/anno che si trovano senza un venditore per cause indipendenti dalla loro volontà, pertanto sono esclusi quei clienti che, pur appartenendo a una delle menzionate tipologie, risultano morosi; il servizio è altresì destinato alle attività di pubblico servizio in qualità di clienti non disalimentabili.

Il servizio di *default* ha invece la finalità di garantire unicamente il bilanciamento della rete ed è pertanto destinato ai clienti che non hanno diritto al servizio FUI in quanto rientranti nelle citate tipologie, ma morosi, o in quanto appartenenti ad altre tipologie di clientela⁵¹.

La disciplina relativa a tali servizi si è andata delineando in anni recenti; in particolare, il servizio di *default* ha avuto pieno avvio solamente con riferimento all'anno termico 2013-2014. Al momento non è previsto, nell'ambito del TIMR, uno specifico monitoraggio di tali servizi dei quali pertanto non viene data separata evidenziazione nell'ambito del presente Rapporto.

3.2. MERCATO LIBERO E SERVIZI DI TUTELA: SETTORE ELETTRICO

La Tabella 3.1 e la Tabella 3.2 riportano informazioni circa la domanda di energia elettrica dei segmenti di clientela oggetto del monitoraggio, così come rilevate in occasione della Relazione Annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta del 31 marzo 2014, relativa all'anno 2013 (di seguito: Relazione Annuale 2014)⁵².

Tabella 3.1 Domanda di energia elettrica da parte della clientela di massa - Anni 2012 e 2013

ANNO 2012	Clienti domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
Energia fornita (GWh)	61.261	74.598	94.780
Numero di PdP serviti (n°) (Migliaia)	28.971	7.571	104
Consumo medio (kWh/PdP)	2.115	9.853	911.346
ANNO 2013	Clienti domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
Energia fornita (GWh)	59.528	73.875	93.927
Numero di PdP serviti (n°) (Migliaia)	29.304	7.508	112
Consumo medio (kWh/PdP)	2.031	9.840	838.634

FONTE DATI: RELAZIONE ANNUALE 2014.

Tabella 3.2 Variazione della domanda di energia elettrica tra il 2012 e il 2013

	Clienti domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
Energia fornita	-2,8%	-1,0%	-0,9%
Numero di PdP serviti	1,1%	-0,8%	7,7%
Consumo medio	-3,9%	-0,1%	-8,0%

FONTE DATI: ELABORAZIONE DATI RELAZIONE ANNUALE 2014.

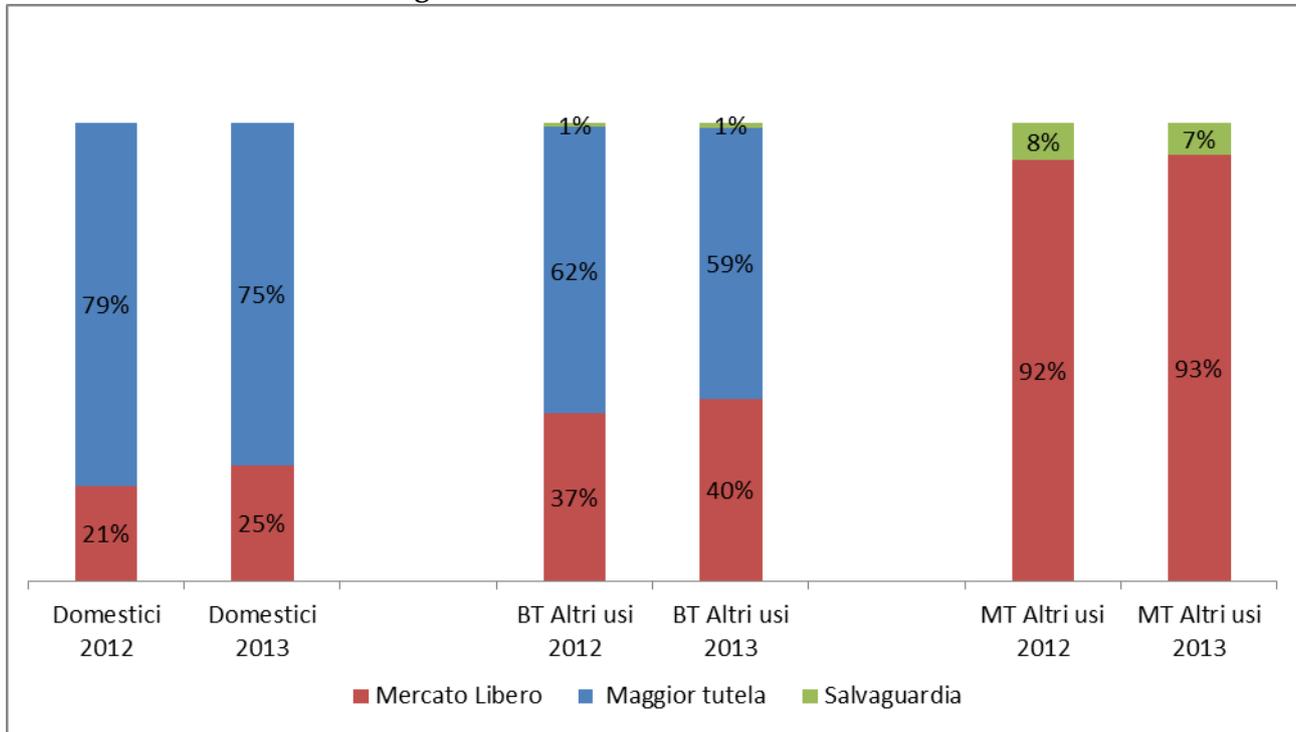
I grafici seguenti illustrano la ripartizione dei clienti in funzione del regime di fornitura: mercato libero, servizio di maggior tutela e servizio di salvaguardia. Ai fini dell'elaborazione dei seguenti

⁵¹ L'attivazione del servizio di *default* è prevista anche per i clienti che hanno diritto al servizio FUI, ma per i quali l'attivazione di questo secondo servizio risulta impossibile (in quanto il FUI non è stato selezionato).

⁵² I dati descritti nel presente paragrafo si riferiscono all'intero mercato *retail*, considerando quindi i punti e l'energia fornita sia dai venditori che fanno parte del campione oggetto del monitoraggio *retail* (si veda la sezione 2.2) che dagli altri venditori.

dati sono state considerate le informazioni trasmesse dagli operatori ai sensi degli obblighi previsti dalla deliberazione dell'Autorità 20 novembre 2008, ARG/elt 167/08, come successivamente modificata e integrata^{53, 54}.

Grafico 3.1 Punti di prelievo serviti nel mercato libero, nel servizio di maggior tutela e nel servizio di salvaguardia – Anni 2012 e 2013

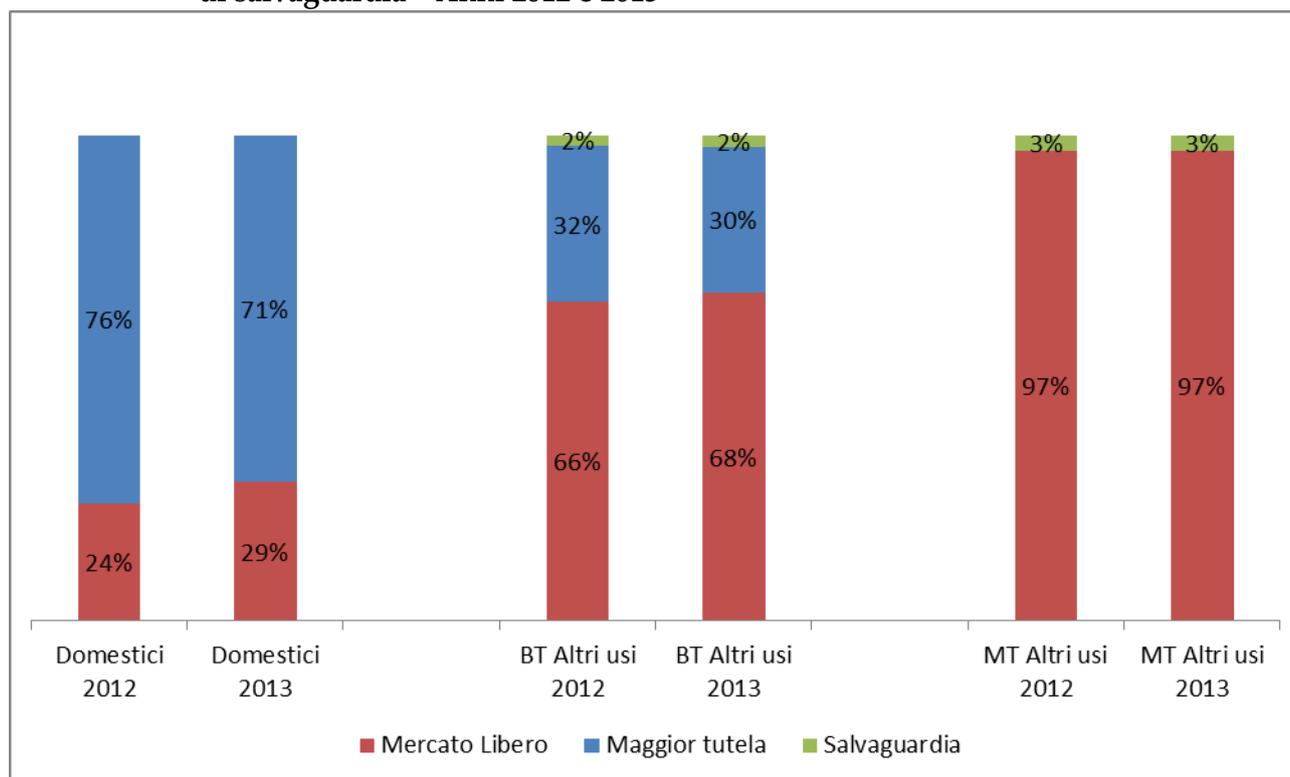


FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

⁵³ I dati rilevati ai sensi della deliberazione ARG/elt 167/08 fanno riferimento a tutti gli operatori presenti sul mercato e non soltanto al campione dei soggetti obbligati ai fini del monitoraggio *retail*.

⁵⁴ I dati comunicati dagli operatori ai sensi di tale deliberazione sono strutturati per permettere all'Autorità di adempiere agli obblighi di comunicazione vigenti nei confronti di Eurostat e fanno riferimento, relativamente ai volumi, ai quantitativi fatturati. E' possibile pertanto che riflettano quantità non direttamente connesse alla fornitura effettivamente erogata nel periodo considerato.

Grafico 3.2 Energia elettrica nel mercato libero, nel servizio di maggior tutela e nel servizio di salvaguardia – Anni 2012 e 2013



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

I precedenti grafici evidenziano che:

- nel 2012 e nel 2013 il servizio di maggior tutela è stata la modalità di approvvigionamento di energia elettrica largamente prevalente per i clienti connessi in BT e in particolare per quelli domestici, di cui nel 2012 1 su 5 si è rivolto al mercato libero per l'approvvigionamento di elettricità; tra il 2012 e il 2013 il numero di clienti domestici e BT altri usi che ricorrono a forniture del mercato libero aumenta rispettivamente del 4% e del 3%;
- il confronto tra le quote delle diverse modalità di approvvigionamento espresse in termini di numero di punti di prelievo e di energia evidenzia che, in particolare per i clienti BT altri usi, il ricorso al mercato libero avviene prevalentemente da parte dei clienti con consumi più elevati;
- una quota significativa (pari rispettivamente all'8% nel 2012 e al 7% nel 2013) dei clienti MT altri usi ricorre al servizio di salvaguardia; si tratta di clienti con consumi relativamente bassi, pari al 3% di quelli totali della categoria.

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

La Tabella 3.3 e la Tabella 3.4 illustrano la domanda di gas dei clienti finali, così come rilevata in occasione della Relazione Annuale 2014. Sono qui indicati come clienti altri usi i clienti della tipologia commercio e servizi e i clienti della tipologia industria, a prescindere dal livello di consumo annuo; sono invece esclusi i clienti della tipologia generazione elettrica.

Tabella 3.3 Domanda di gas naturale da parte della clientela di massa– Anni 2012 e 2013

ANNO 2012	Clienti domestici	Condomini uso domestico	Altri usi	Attività di servizio pubblico
Energia fornita - (Mln Smc)	16.869	3.021	26.641	1.140
Numero di PdR serviti (Migliaia)	19.858	196	1.340	91
Consumo medio (Smc/PdR)	849	15.413	19.881	12.527
ANNO 2013	Clienti domestici	Condomini uso domestico	Altri usi	Attività di servizio pubblico
Energia fornita - (Mln Smc)	16.629	2.825	27.806	1.289
Numero di PdR serviti (Migliaia)	19.981	198	1.314	88
Consumo medio (Smc/PdR)	832	14.268	21.161	14.648

FONTE DATI: RELAZIONE ANNUALE 2014.

Tabella 3.4 Variazione della domanda di gas naturale tra il 2012 e il 2013

	Clienti domestici	Condomini uso domestico	Altri usi	Attività di servizio pubblico
Energia fornita	-1,4%	-6,5%	4,4%	13,1%
Numero di PdR serviti	0,6%	1,0%	-1,9%	-3,3%
Consumo medio	-2,0%	-7,4%	6,4%	16,9%

FONTE DATI: ELABORAZIONE DATI RELAZIONE ANNUALE 2014.

I grafici seguenti illustrano la ripartizione dei clienti in funzione del regime di fornitura⁵⁵: mercato libero e servizio di tutela. Ai fini dell'elaborazione dei seguenti dati sono state considerate le informazioni trasmesse dagli operatori ai sensi del TIVG⁵⁶.

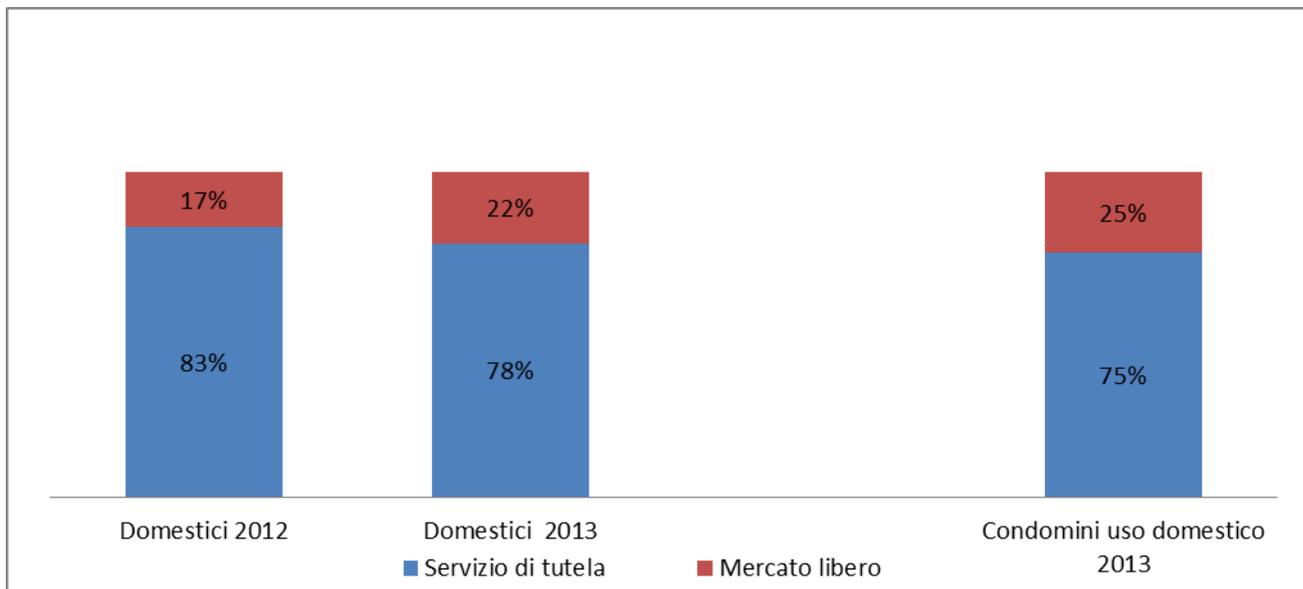
Rispetto al dettaglio di cui alla Tabella 3.3, il Grafico 3.3 e il Grafico 3.4 riportano le informazioni relative ai clienti finali aventi diritto al servizio di tutela (clienti domestici e condomini uso domestico). Inoltre, per l'anno 2012 sono presentati i dati di dettaglio relativi unicamente alla tipologia clienti domestici, in ragione del fatto che, a valle di verifiche compiute nell'ambito del

⁵⁵ A differenza che nel settore elettrico, i dati fanno riferimento al campione dei soggetti obbligati ai fini del monitoraggio *retail*.

⁵⁶ I dati comunicati dagli operatori ai sensi del TIVG sono strutturati per permettere all'Autorità di adempiere agli obblighi di comunicazione vigenti nei confronti di Eurostat e fanno riferimento, per quanto riguarda i volumi, ai quantitativi fatturati. E' possibile pertanto che riflettano quantità non direttamente connesse alla fornitura effettivamente erogata nel periodo considerato.

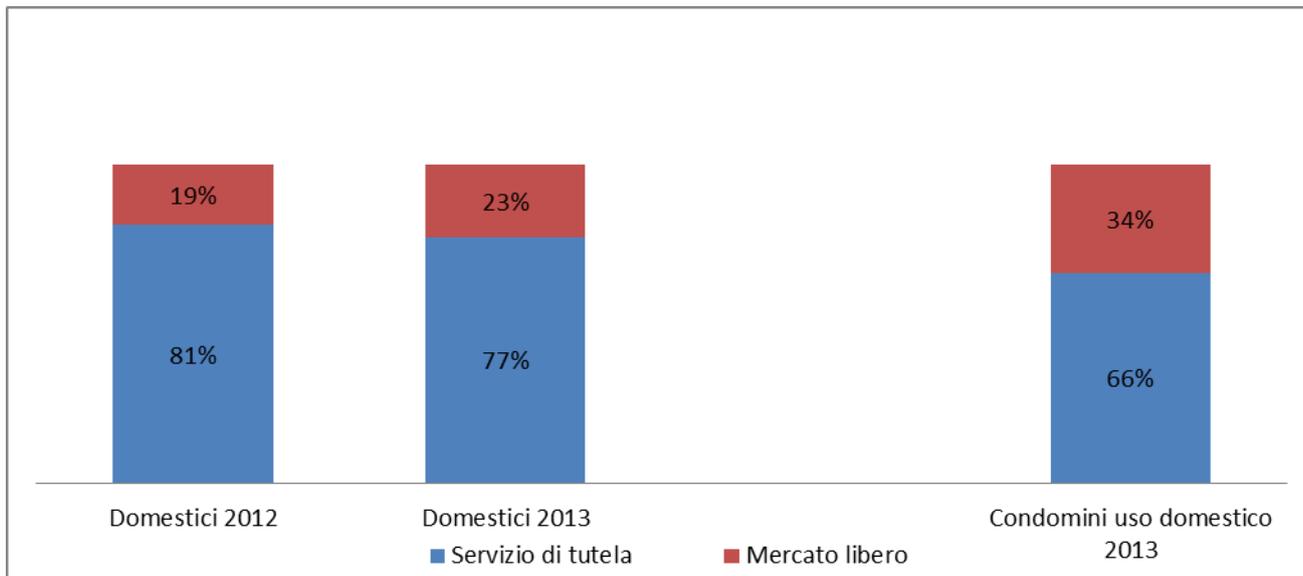
presente Rapporto, per tale anno la suddivisione delle grandezze tra le altre tipologie di cliente non risulta affidabile.

Grafico 3.3 Punti di riconsegna serviti nel mercato libero e nel servizio di tutela – Anni 2012 e 2013



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

Grafico 3.4 Gas naturale nel mercato libero e nel servizio di tutela – Anni 2012 e 2013



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

Il Grafico 3.3 e il Grafico 3.4 evidenziano che il servizio di tutela costituisce la modalità prevalente di fornitura di gas naturale per i clienti oggetto del campione.

4. MONITORAGGIO DEL MERCATO *RETAIL* DELL'ENERGIA ELETTRICA

La sezione 4.1 analizza la struttura del settore della vendita di energia elettrica ai clienti di massa in Italia, la sezione 4.2 i passaggi tra modalità di fornitura, la sezione 4.3 la varietà dell'offerta e i prezzi medi di fornitura, la sezione 4.4 la qualità e l'efficacia di molteplici attività che hanno impatto sull'esperienza dei clienti finali di energia elettrica, e la sezione 4.5 il fenomeno della morosità.

4.1. STRUTTURA DEL SETTORE

Le società di vendita che hanno dichiarato di essere state attive in Italia, che sono oltre 300 nel biennio analizzato⁵⁷, possono essere ricondotte a 219 gruppi societari nel 2012 e a 260 nel 2013, dei quali la Tabella 4.1 riporta indicazioni circa la presenza territoriale.

Tabella 4.1 Presenza nel mercato libero a livello regionale dei gruppi societari attivi nella vendita di energia elettrica – Anni 2012 e 2013

Gruppi presenti in:	2012		2013	
	n°	%	n°	%
1 regione	60	27%	65	25%
tra 2 e 5 regioni	39	18%	54	21%
tra 6 e 10 regioni	24	11%	35	13%
tra 11 e 15 regioni	33	15%	27	10%
tra 16 e 20 regioni	63	29%	79	30%
Totale	219	100%	260	100%

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

La Tabella 4.2 e la Tabella 4.3 evidenziano, rispettivamente per gli anni 2012 e 2013, le quote di mercato⁵⁸ dei primi 20 gruppi societari in Italia. Sono riportate separatamente:

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

I gruppi societari che includono anche distributori di energia elettrica sono evidenziati, per riferimento successivo, in grassetto. I gruppi sono ordinati in base alla quota di mercato concernente l'energia elettrica relativa a tutte le tipologie di clienti oggetto del monitoraggio.

In Appendice (Tabelle A.2 e A.3) sono evidenziate, per ciascuna regione e per ciascun anno, le quote di mercato dei primi quattro venditori con riferimento alle diverse tipologie di clientela.

⁵⁷ Il numero di gruppi societari conteggiati è calcolato in base agli esercenti che, oltre a dichiarare di essere stati attivi nel periodo considerato, hanno comunicato i dati ai sensi della deliberazione ARG/elt 167/08.

⁵⁸ Come sopra evidenziato (cfr nota 56), i dati si riferiscono ai volumi fatturati comunicati dagli operatori nell'ambito della deliberazione 167/08. I dati fanno riferimento a tutti gli operatori presenti sul mercato.

Tabella 4.2 Quota di mercato dei primi 20 gruppi societari rispetto all'energia – Anno 2012

Gruppo societario	Servizio	Clienti domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
ENEL	MAGGIOR TUTELA	65,5%	26,4%	-
	MERCATO LIBERO	12,2%	17,9%	9,0%
	SALVAGUARDIA	-	0,7%	1,3%
	TOTALE	77,7%	44,9%	10,3%
EDISON	MERCATO LIBERO	2,8%	4,0%	8,0%
	TOTALE	2,8%	4,0%	8,0%
ACEA	MAGGIOR TUTELA	3,4%	1,7%	-
	MERCATO LIBERO	0,8%	2,1%	4,3%
	TOTALE	4,2%	3,8%	4,3%
HERA	MAGGIOR TUTELA	0,6%	0,3%	-
	MERCATO LIBERO	0,6%	3,1%	4,0%
	SALVAGUARDIA	-	1,1%	1,4%
	TOTALE	1,2%	4,6%	5,4%
IREN	MAGGIOR TUTELA	0,9%	0,6%	-
	MERCATO LIBERO	0,8%	1,6%	5,0%
	TOTALE	1,7%	2,2%	5,0%
ENI	MERCATO LIBERO	2,6%	2,2%	4,3%
	TOTALE	2,6%	2,2%	4,3%
A2A	MAGGIOR TUTELA	2,4%	1,6%	-
	MERCATO LIBERO	0,2%	1,7%	2,6%
	TOTALE	2,6%	3,3%	2,6%
SORGENIA	MERCATO LIBERO	1,0%	4,0%	3,0%
	TOTALE	1,0%	4,0%	3,0%
GALA	MERCATO LIBERO	0,004%	1,5%	5,0%
	TOTALE	0,004%	1,5%	5,0%
E.ON	MERCATO LIBERO	0,3%	2,8%	3,4%
	TOTALE	0,3%	2,8%	3,4%
ENERGETIC SOURCE	MERCATO LIBERO	0,1%	2,4%	3,3%
	TOTALE	0,1%	2,4%	3,3%
EGEA	MERCATO LIBERO	0,1%	0,5%	4,0%
	TOTALE	0,1%	0,5%	4,0%
REPOWER	MERCATO LIBERO	-	2,9%	2,0%
	TOTALE	-	2,9%	2,0%
DOLOMITI ENERGIA	MAGGIOR TUTELA	0,5%	0,2%	-
	MERCATO LIBERO	0,2%	1,5%	1,7%
	TOTALE	0,7%	1,7%	1,7%
EXERGIA	MERCATO LIBERO	0,0002%	0,6%	1,4%
	SALVAGUARDIA	-	0,4%	0,5%
	TOTALE	0,0002%	1,0%	1,9%
TEA MANTOVA	MERCATO LIBERO	0,1%	0,7%	2,0%
	TOTALE	0,1%	0,7%	2,0%
GREEN NETWORK LUCE & GAS	MERCATO LIBERO	0,01%	0,4%	2,0%
	TOTALE	0,01%	0,4%	2,0%
METAENERGIA	MERCATO LIBERO	-	0,2%	2,0%
	TOTALE	-	0,2%	2,0%
TELECOM ITALIA	MERCATO LIBERO	-	1,1%	1,4%
	TOTALE	-	1,1%	1,4%
C.I.E.	MERCATO LIBERO	0,003%	1,1%	1,3%
	TOTALE	0,003%	1,1%	1,3%
Altri Gruppi	MAGGIOR TUTELA	2,4%	1,4%	0,0%
	MERCATO LIBERO	2,4%	13,4%	27,0%
	SALVAGUARDIA	-	-	-
	TOTALE	4,8%	14,8%	27,0%
Totale complessivo		100,0%	100,0%	100,0%

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

Tabella 4.3 Quota di mercato dei primi 20 gruppi societari rispetto all'energia – Anno 2013

Gruppo societario	Servizio	Clienti domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
ENEL	MAGGIOR TUTELA	62,4%	25,2%	-
	MERCATO LIBERO	14,2%	18,1%	8,6%
	SALVAGUARDIA	-	0,6%	1,1%
	TOTALE	76,6%	44,0%	9,7%
EDISON	MERCATO LIBERO	2,7%	4,1%	9,2%
	TOTALE	2,7%	4,1%	9,2%
ACEA	MAGGIOR TUTELA	3,2%	1,6%	-
	MERCATO LIBERO	1,0%	1,9%	4,1%
	TOTALE	4,3%	3,5%	4,1%
ENI	MAGGIOR TUTELA	0,1%	0,02%	-
	MERCATO LIBERO	3,8%	2,8%	4,8%
	TOTALE	3,8%	2,8%	4,8%
HERA	MAGGIOR TUTELA	0,5%	0,3%	-
	MERCATO LIBERO	0,9%	3,3%	3,6%
	SALVAGUARDIA	-	0,9%	1,2%
	TOTALE	1,4%	4,5%	4,8%
SORGENIA	MERCATO LIBERO	1,0%	3,2%	3,7%
	TOTALE	1,0%	3,2%	3,7%
E.ON	MERCATO LIBERO	0,3%	2,2%	3,9%
	TOTALE	0,3%	2,2%	3,9%
A2A	MAGGIOR TUTELA	1,7%	1,0%	-
	MERCATO LIBERO	0,2%	1,3%	2,3%
	TOTALE	1,9%	2,4%	2,3%
IREN	MAGGIOR TUTELA	0,8%	0,5%	-
	MERCATO LIBERO	1,0%	1,4%	2,5%
	TOTALE	1,8%	1,9%	2,5%
GALA	MERCATO LIBERO	0,01%	1,4%	4,0%
	TOTALE	0,01%	1,4%	4,0%
C.V.A.	MAGGIOR TUTELA	0,2%	0,1%	-
	MERCATO LIBERO	0,1%	2,2%	2,7%
	TOTALE	0,2%	2,2%	2,7%
ENERGETIC SOURCE	MERCATO LIBERO	0,1%	2,2%	2,5%
	TOTALE	0,1%	2,2%	2,5%
DOLOMITI ENERGIA	MAGGIOR TUTELA	0,5%	0,2%	-
	MERCATO LIBERO	0,2%	2,0%	2,0%
	TOTALE	0,7%	2,2%	2,0%
REPOWER	MERCATO LIBERO	-	2,7%	1,8%
	TOTALE	-	2,7%	1,8%
EXERGIA	MERCATO LIBERO	-	0,9%	1,6%
	SALVAGUARDIA	-	0,8%	0,8%
	TOTALE	-	1,7%	2,4%
EGEA	MERCATO LIBERO	0,04%	0,5%	3,0%
	TOTALE	0,04%	0,5%	3,0%
AGSM VERONA	MAGGIOR TUTELA	0,2%	0,1%	-
	MERCATO LIBERO	0,3%	0,7%	2,1%
	TOTALE	0,4%	0,8%	2,1%
METAENERGIA	MERCATO LIBERO	-	0,4%	2,5%
	TOTALE	-	0,4%	2,5%
ALPIQ HOLDING	MERCATO LIBERO	-	0,7%	2,1%
	TOTALE	-	0,7%	2,1%
AXPO GROUP	MERCATO LIBERO	0,00001%	1,0%	1,9%
	TOTALE	0,00001%	1,0%	1,9%
Altri Gruppi	MAGGIOR TUTELA	1,9%	1,1%	0,0%
	MERCATO LIBERO	2,8%	14,4%	28,2%
	SALVAGUARDIA	-	-	-
	TOTALE	4,6%	15,5%	28,2%
Totale complessivo		100,0%	100,0%	100,0%

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

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

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

E' possibile tuttavia valutare il grado di concentrazione⁵⁹ del segmento di mercato costituito dai clienti che non ricorrono alle condizioni di maggior tutela e, su questa base, valutare il suo grado di concorrenzialità. Tale valutazione è informativa circa le condizioni concorrenziali che prevarranno nell'intero mercato qualora i clienti che lasceranno il servizio di maggior tutela in futuro si distribuiscano tra i fornitori concorrenti nella stessa proporzione dei clienti che si approvvigionano già sul mercato libero.

La seguente Tabella 4.4 riporta i principali indicatori del grado di concentrazione, per il 2012 e il 2013, del segmento del mercato libero⁶⁰, costituito dai clienti che hanno abbandonato i servizi di tutela.

⁵⁹ L'indice HHI (*Herfindahl-Hirschman Index*) è un indice di concentrazione del mercato calcolato come somma dei valori al quadrato delle quote di mercato di ciascun gruppo societario; assume valori compresi tra 0 (concorrenza perfetta) e 10.000 (monopolio). Valori inferiori a 1.000 sono comunemente considerati come rappresentativi di mercati concorrenziali; valori superiori a 2.000 sono considerati indicativi di una dinamica concorrenziale critica, mentre valori compresi tra 100 e 2.000 evidenziano situazioni da valutare anche con informazioni ed analisi ulteriori rispetto al mero livello dell'HHI. Gli indici C1, C2 e C3 rappresentano la quota di mercato detenuta, rispettivamente, dal primo gruppo societario, dai primi due gruppi societari e dai primi tre gruppi societari presenti sul mercato.

⁶⁰ I dati fanno riferimento a tutti gli operatori presenti sul mercato.

Tabella 4.4 Indici di concentrazione in termini di energia e di punti di prelievo per gruppo societario per i clienti che si approvvigionano sul mercato libero – Anni 2012 e 2013

Mercato libero	Indici di concentrazione a livello nazionale					
	Clienti domestici		BT Altri usi		MT Altri usi	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
in termini di energia						
HHI	2.849	2.810	956	920	371	364
C1	50,2%	49,8%	27,2%	26,9%	9,3%	9,5%
C2	62,0%	63,0%	33,4%	33,0%	17,6%	18,4%
C3	72,8%	72,4%	39,4%	37,8%	22,8%	23,3%
in termini di PdP						
HHI	2.777	2.641	1.698	1.576	912	1.128
C1	49,2%	47,7%	38,3%	37,0%	24, %	24,7%
C2	62,3%	61,9%	46, 5%	43,8%	38,6%	44,9%
C3	72,8%	70,6%	53,0%	49,8%	42,5%	49, 6%

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

La Tabella 4.4 evidenzia che – nell’ipotesi in cui la ripartizione tra i fornitori dei clienti che attualmente si approvvigionano sul mercato libero si riproducesse per l’intero mercato – la struttura del settore che ne risulterebbe:

- per i clienti domestici evidenzierebbe, in entrambi gli anni analizzati, come la prima impresa deterrebbe una quota di mercato, in termini di energia fornita, di circa il 50% e le prime tre una quota complessivamente superiore al 72%;
- sarebbe compatibile con una effettiva concorrenza nella fornitura ai clienti BT altri usi e MT altri usi.

Ulteriori informazioni circa il funzionamento del mercato della vendita di energia elettrica alla clientela di massa possono essere desunte dall’analisi della posizione sul mercato di diversi tipi di operatori.

La Tabella 4.5 e la Tabella 4.6 riportano le quote della clientela che si approvvigiona sul mercato libero detenute dai principali operatori che svolgono (nell’ambito del medesimo gruppo) anche il servizio di maggior tutela rispettivamente nel 2012 e nel 2013. I valori sono ordinati in base alla quota di mercato detenuta con riferimento alla tipologia dei clienti domestici.

Tabella 4.5 Quote di mercato libero rispetto all'energia dei clienti domestici dei primi 10 gruppi societari che esercitano anche la maggior tutela– Anno 2012

Gruppo societario 2012	Clienti domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
ENEL	50,2%	27,2%	9,3%
ACEA	3,4%	3,3%	4,4%
IREN	3,2%	2,5%	5,2%
HERA	2,6%	4,8%	4,2%
AGSM VERONA	0,8%	0,8%	1,1%
A2A	0,7%	2,6%	2,6%
DOLOMITI ENERGIA	0,6%	2,2%	1,8%
UMBRIA ENERGY	0,3%	0,2%	0,5%
C.V.A.	0,2%	1,4%	1,1%
ATENA	0,1%	0,1%	0,0%
Altri gruppi attivi sia in maggior tutela che nel mercato libero	0,4%	1,9%	1,8%
Gruppi attivi solo sul mercato libero	37,4%	52,9%	67,8%
Totale complessivo	100,0%	100,0%	100,0%

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

Tabella 4.6 Quote di mercato libero rispetto all'energia dei clienti domestici dei primi 10 gruppi societari che esercitano anche la maggior tutela – Anno 2013

Gruppo societario 2013	Clienti domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
ENEL	49,8%	26,9%	8,9%
ENI	13,2%	4,1%	4,9%
ACEA	3,6%	2,8%	4,2%
IREN	3,5%	2,1%	2,6%
HERA	3,0%	4,9%	3,7%
AGSM VERONA	0,9%	1,1%	2,1%
A2A	0,7%	2,0%	2,4%
DOLOMITI ENERGIA	0,7%	2,9%	2,0%
UMBRIA ENERGY	0,3%	0,2%	0,5%
C.V.A.	0,2%	3,2%	2,8%
Altri gruppi attivi sia in maggior tutela che sul mercato libero	1,0%	2,5%	2,3%
Gruppi attivi solo sul mercato libero	23,1%	47,4%	63,6%
Totale complessivo	100,0%	100,0%	100,0%

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

Come mostrato dalla Tabella 4.5 e dalla Tabella 4.6:

- fornitori che appartengono ad un gruppo societario che eroga anche il servizio di maggior tutela servono sul mercato libero il 62,5% dei clienti domestici nel 2012 e il 76,9% nel 2013 e il 47,0% di quelli BT altri usi nel 2012 e il 52,7% nel 2013⁶¹;

⁶¹ La variazione delle quote di mercato totali degli operatori che operano sia sul mercato che nella maggior tutela dipende principalmente dall'acquisizione societaria di Est Più Spa da parte del Gruppo ENI. Quest'ultimo infatti è indicato tra i gruppi societari operanti nella maggior tutela nella Tabella 4.6, relativa al 2013, ma non nella Tabella 4.5, relativa al 2012.

- includendo nell'analisi i principali due operatori tradizionali del settore del gas, ENI (anche nel 2012) ed EDISON (per entrambi gli anni analizzati), la quota del mercato libero servita raggiunge, rispettivamente per i clienti domestici e BT altri usi, il 68,1% e il 53,3% nel 2012 e il 79,6% e il 56,7% nel 2013.

Questi risultati suggeriscono che operatori che hanno già servito i clienti (alle condizioni di maggior tutela) e operatori tradizionalmente presenti sul mercato del gas naturale possono avere una posizione di vantaggio rispetto ai nuovi entranti nel settore.

Tale valutazione è corroborata dall'analisi della correlazione tra le quote di mercato che i singoli gruppi societari verticalmente integrati raggiungono, in una determinata regione, nella vendita al dettaglio nel mercato libero e la quota di copertura della rete di distribuzione dagli stessi detenuta nella regione medesima. A tal proposito, nei seguenti grafici i punti rappresentano, per ciascun gruppo societario verticalmente integrato con un distributore locale:

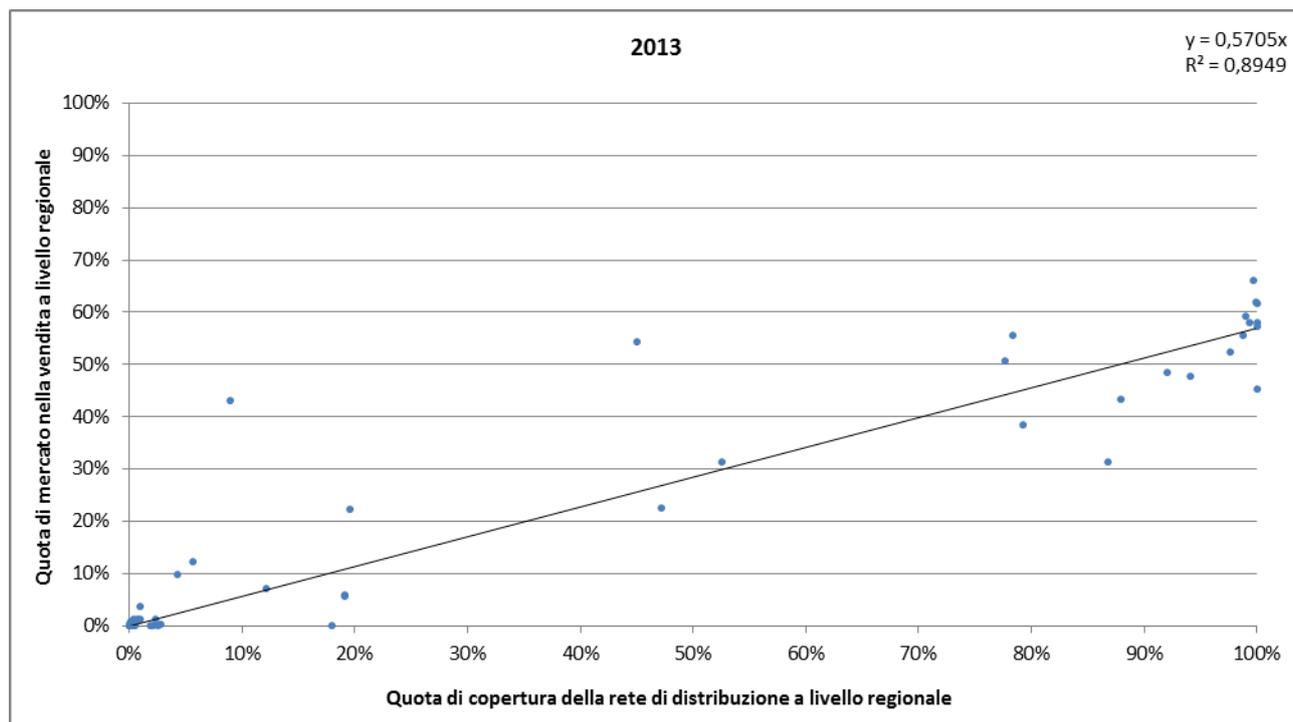
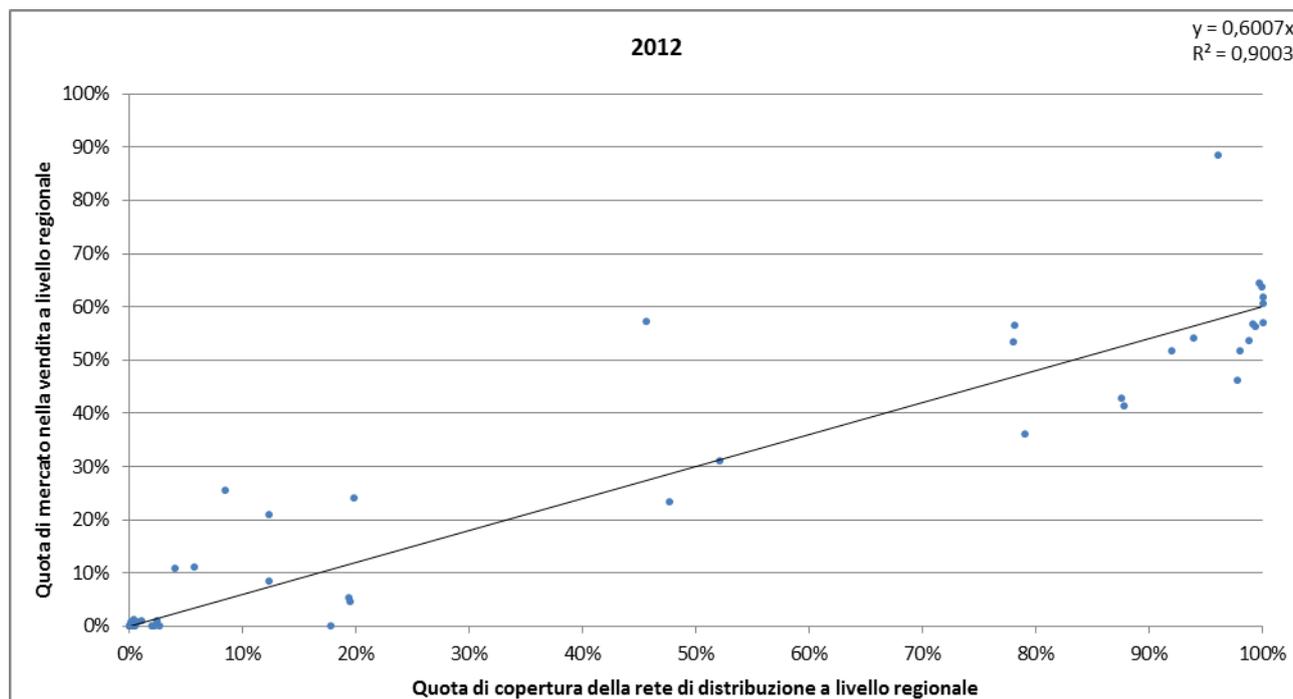
- la quota di copertura della rete di distribuzione in ciascuna regione in cui opera;
- la quota del sottoinsieme dei clienti che si approvvigionano sul mercato libero servita da una impresa del gruppo nella medesima regione.

Per ciascun gruppo societario viene dunque riportato un punto per ciascuna regione in cui opera sia come venditore nel mercato libero che come distributore locale di energia elettrica.

Si evidenzia una correlazione positiva tra la quota di mercato detenuta dal gruppo nella distribuzione – un indicatore del bacino di clientela rispetto al quale il gruppo opera come esercente la maggior tutela – e la quota di mercato del gruppo nella fornitura dei clienti che si approvvigionano sul mercato libero. Tale correlazione, coerentemente con le altre evidenze raccolte, è più elevata per i clienti domestici che per quelli BT altri usi e MT altri usi.

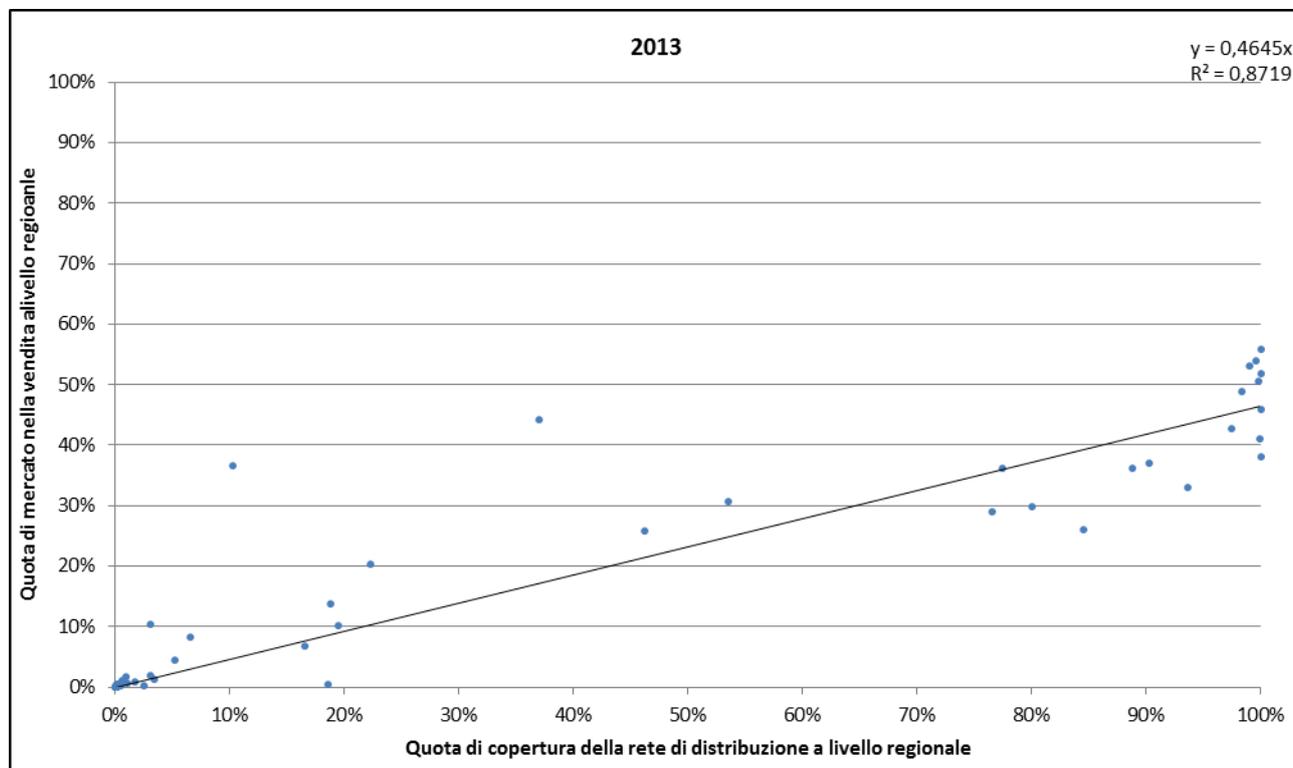
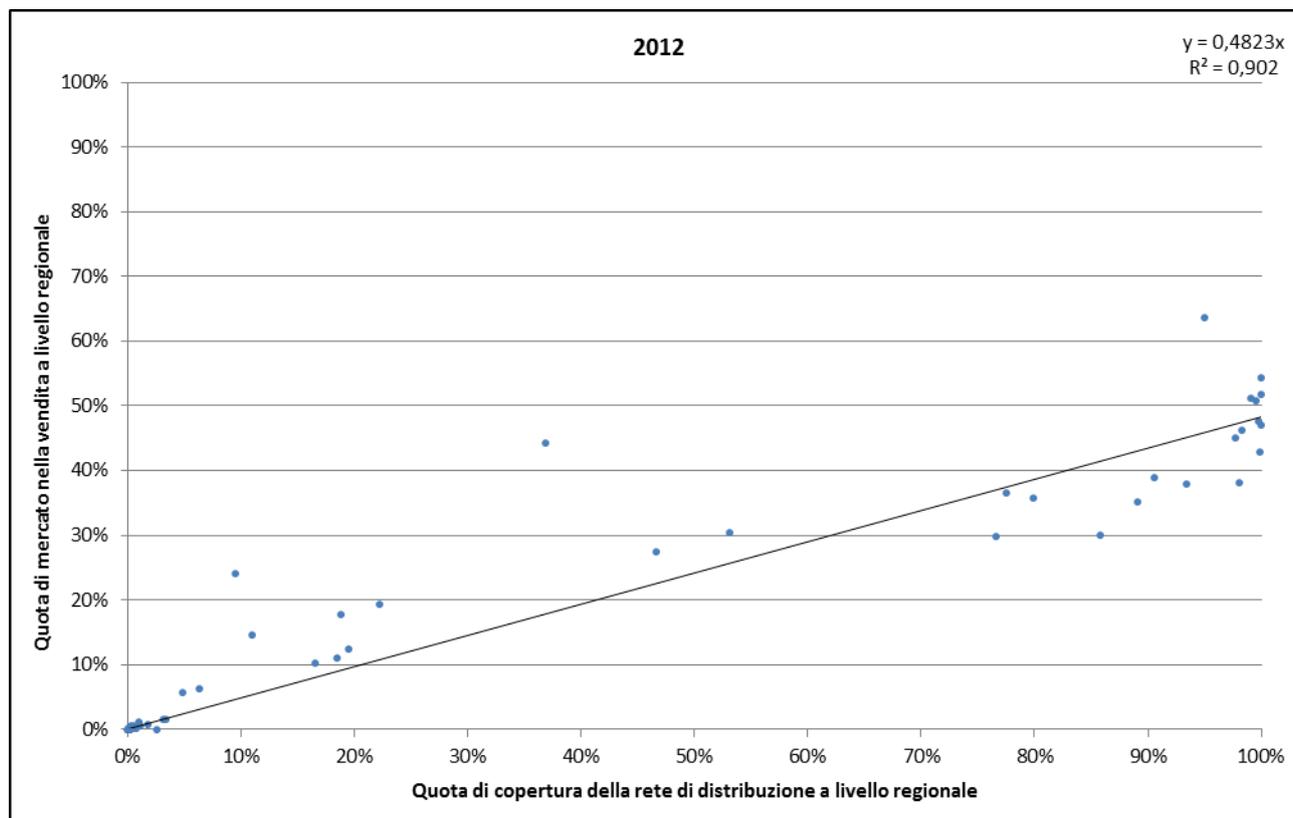
La correlazione positiva tra quota di mercato nella distribuzione e quota di mercato nella vendita segnalerebbe l'esistenza di un vantaggio - su base locale – per i gruppi societari verticalmente integrati. Deve essere comunque considerato che i risultati osservati dipendono anche dalle scelte strategiche delle imprese. Alcuni gruppi operanti su scala locale appaiono infatti avere adottato strategie di espansione della propria presenza sul mercato libero nell'area in cui operano tradizionalmente, mentre altri presentano una quota di mercato nella vendita in calo.

Grafico 4.1 Quote regionali nella vendita al mercato libero e di copertura della rete di distribuzione detenute dai gruppi integrati nelle due attività, clienti domestici – Anni 2012 e 2013



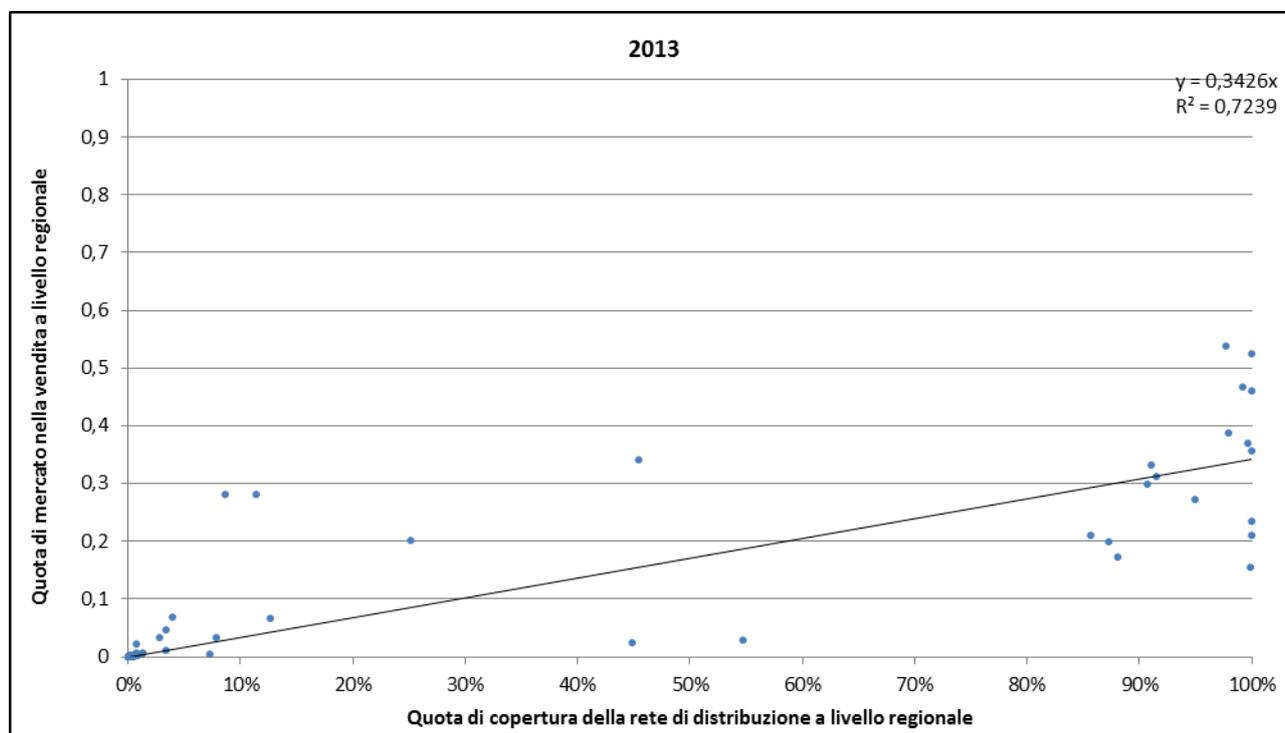
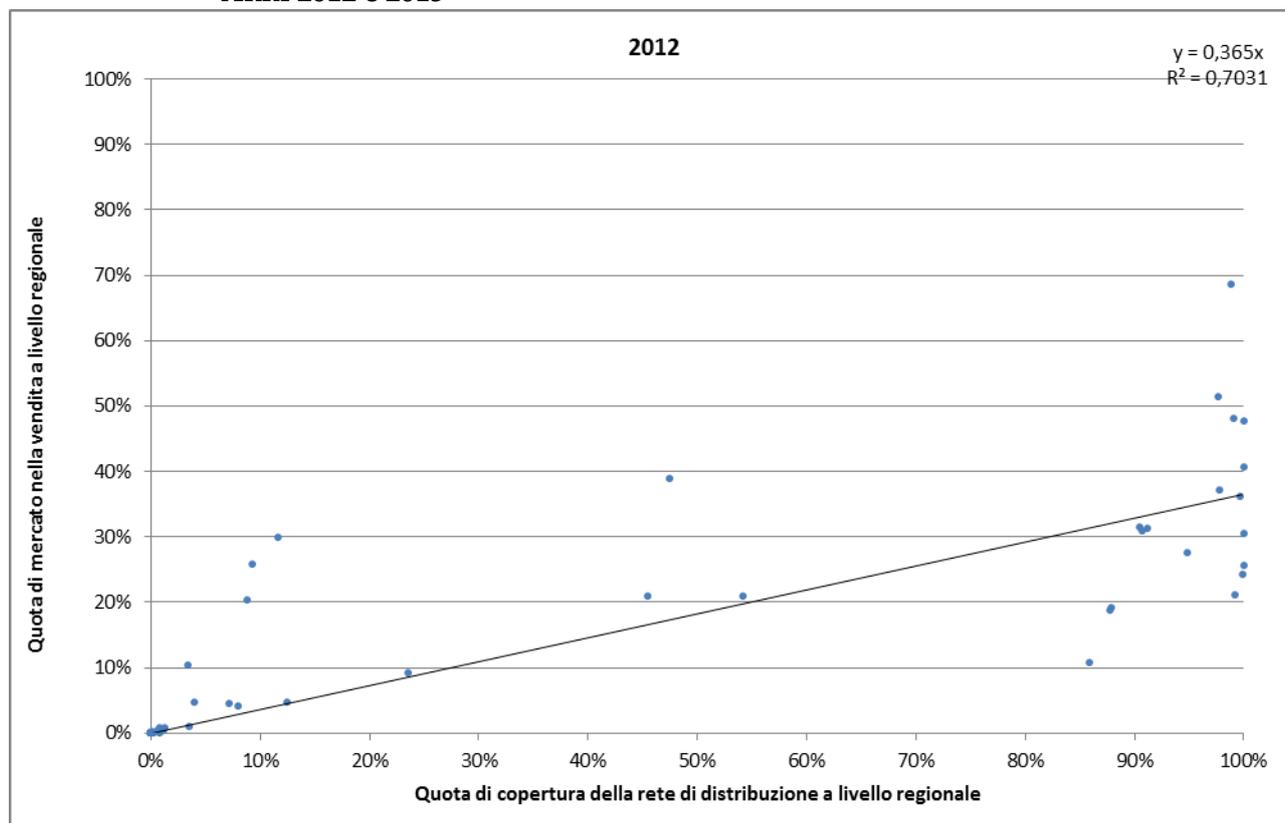
FONTE: ELABORAZIONI DATI FORNITI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

Grafico 4.2 Quote regionali nella vendita al mercato libero e di copertura della rete di distribuzione detenute dai gruppi integrati nelle due attività, clienti BT altri usi – Anni 2012 e 2013



FONTE: ELABORAZIONI DATI FORNITI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

Grafico 4.3 Quote regionali nella vendita al mercato libero e di copertura della rete di distribuzione detenute dai gruppi integrati nelle due attività, clienti MT altri usi – Anni 2012 e 2013



FONTE: ELABORAZIONI DATI FORNITI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

FOCUS BOX 1

Di seguito sono illustrate alcune strategie dei principali venditori integrati nell'attività di distribuzione, come emergono dall'analisi delle quote di mercato in termini di punti serviti che i gruppi societari raggiungono nell'attività di vendita di energia elettrica nel mercato libero su base regionale.

Alcuni venditori integrati con la distribuzione hanno perseguito, nella regione in cui operano, una strategia di espansione dell'attività di vendita, che si evidenzia nella forma di una differenza positiva tra la quota di mercato regionale nella vendita e quella nella distribuzione⁶². In merito si segnalano quote di mercato regionali nella vendita maggiori che nella distribuzione per singoli gruppi operanti in:

- Friuli-Venezia Giulia, per la sola tipologia BT altri usi (differenza tra quota vendita sul mercato libero e quota di copertura della rete di distribuzione compresa tra il 5% e il 9%), e in Veneto, dove il gruppo in questione è anche gestore del Servizio Idrico Integrato in alcune ATO⁶³ e dove presenta una quota di mercato maggiore che nelle altre regioni in cui il gruppo vende energia elettrica sul mercato;
- Trentino-Alto Adige per i clienti domestici (differenza tra quota vendita sul mercato libero e quota di copertura della rete di distribuzione compresa tra il 7% e l'11%) e i BT altri usi (differenza compresa tra il 5% e il 9%);
- Emilia-Romagna e Piemonte per i clienti domestici (rispettivamente differenza compresa tra il 5% e l'8% e compresa tra l'1% e il 4% rispetto alle relative reti di distribuzione) e in Emilia-Romagna per i clienti MT altri usi (differenza inferiore al 2%);
- Emilia-Romagna (nonostante il gruppo in questione sia verticalmente integrato anche in altre regioni), per tutte le tipologie di clienti (differenze comprese tra il 30% e il 35% per i clienti domestici, tra il 25% e il 30% per i clienti BT altri usi e tra il 17% e il 23% per i clienti MT altri usi).

Altri venditori integrati con la distribuzione appaiono avere adottato strategie differenti. In particolare si segnalano gruppi (almeno 3) che raggiungono quote di mercato maggiori dell'1% a livello regionale in buona parte del territorio nazionale, spesso concentrandosi quasi esclusivamente sulla clientela MT altri usi e, in alcuni casi, anche sulla clientela BT altri usi.

Tra i venditori di energia elettrica integrati nell'attività di distribuzione di gas naturale:

- due gruppi non sembrano aver sfruttato tale integrazione verticale nel settore gas per acquisire quote di mercato nella vendita di energia elettrica; nelle regioni in cui tali gruppi controllano un distributore di gas naturale (Abruzzo, Campania, Emilia-Romagna, Molise, Piemonte, Puglia e Trentino-Alto Adige e in Lombardia) infatti presentano quote molto ridotte nella vendita di energia elettrica nel mercato libero;

⁶² L'analisi delle strategie di espansione rispetto all'ampiezza della rete è basata sul confronto tra le quote di mercato calcolate in termini di punti serviti nel mercato libero registrata dalle società di vendita di un gruppo societario, con la quota di copertura della rete di distribuzione che la società di distribuzione del medesimo gruppo registra a livello regionale.

⁶³ L'ATO è l'ambito territoriale ottimale che determina la dimensione minima per l'affidamento della gestione del servizio idrico integrato.

- un gruppo che nella regione in cui è integrato nell'attività di distribuzione di gas naturale raggiunge una quota di mercato significativamente maggiore che nelle regioni in cui non è verticalmente integrato nel settore del gas (comprese tra il 3% e il 5% per gli MT altri usi e non superiori al 2% per gli MT altri usi);
- un gruppo raggiunge una quota di mercato nella vendita di energia elettrica significativa in una delle regioni dove la presenza nella distribuzione gas è molto diffusa (alla sua rete sono infatti connessi più del 35% dei punti di riconsegna di tale regione), con una quota compresa tra il 15% e il 20% per i clienti domestici, tra il 9% e il 14% per i BT altri usi e tra il 5% e il 7% per gli MT altri usi; diversamente in un'altra regione, dove detiene una quota inferiore al 10% della rete gas, raggiunge quote inferiori all'1% per tutte le tipologie di clienti analizzate;
- un gruppo attivo su scala nazionale che nelle regioni in cui controlla un distributore di gas raggiunge, solo per i clienti domestici, quote di mercato maggiori rispetto alle altre regioni, come indicato nella tabella seguente.

Quota di mercato nelle regioni	Domestici	BT altri usi	MT altri usi
in cui il gruppo è integrato con il distributore di gas	<10%	<8%	<6%
in cui il gruppo non è integrato con il distributore di gas	< 9%	<9%	<8%

- un operatore attivo su scala nazionale, che in precedenza controllava un distributore di gas naturale in alcune regioni, raggiunge in tali regioni quote di mercato maggiori rispetto ad altre aree del Paese per tutte le tipologie di clienti analizzate, come indicato nella tabella seguente.

Quota di mercato nelle regioni	Domestici	BT altri usi	MT altri usi
in cui il gruppo era integrato nel gas	< 6%	< 2%	<1%
in cui il gruppo non era integrato nel gas	<4%	<1%	<1%

Infine, tra gli operatori attivi su scala nazionale, oltre al principale gruppo verticalmente integrato nel settore elettrico, che è presente sulla quasi totalità del territorio italiano, si segnalano due gruppi verticalmente integrati nel settore del gas, di cui uno con il maggiore distributore di gas naturale a livello nazionale e un gruppo non integrato nella distribuzione di entrambi i settori.

In sintesi, l'analisi delle quote di mercato dei singoli operatori a livello regionale evidenzia:

1) l'attuazione di strategie differenti, in quanto si osservano operatori:

- presenti su tutto il territorio nazionale e in crescita, durante il periodo oggetto del Rapporto, sia verticalmente integrati che no;

- presenti principalmente a livello regionale, dove sono verticalmente integrati col distributore locale e dove stanno registrando una crescita rispetto alla loro base di clienti storica;
 - presenti principalmente a livello regionale dove sono verticalmente integrati col distributore locale ma che non sembrano attivi nell'acquisizione di nuovi clienti sul mercato e stanno registrando una riduzione rispetto alla loro base di clienti storica;
- 2) nella maggior parte dei casi, lo sfruttamento dell'integrazione verticale con il distributore di energia elettrica a livello locale, per garantire efficacia alle proprie strategie di crescita nel mercato della vendita. Alcuni operatori sembrano aver sfruttato anche altre caratteristiche quali:
- il possesso di un *brand* riconosciuto a livello nazionale, per ragioni storiche e/o grazie a investimenti pubblicitari;
 - l'integrazione verticale con il distributore di gas naturale e quindi con il relativo fornitore tradizionale; l'analisi delle quote di mercato regionali di un gruppo verticalmente integrato nel settore del gas fornisce evidenza di tale fenomeno;
 - la presenza sul territorio locale legata anche ad altri servizi quali il Servizio Idrico Integrato, come evidenziato dalle quote di mercato di gruppi che operano anche come gestori del Servizio Idrico Integrato in alcune ATO.

4.2. PASSAGGI TRA MODALITÀ DI FORNITURA

Uno degli indicatori più comunemente utilizzati per valutare l'intensità delle dinamiche concorrenziali nei settori della vendita di energia elettrica e gas è lo *switching rate*, cioè la percentuale di clienti che cambia fornitore nel corso di un certo periodo.

Nell'ambito del monitoraggio *retail* sono raccolte informazioni circa i seguenti tipi di passaggi tra modalità di fornitura:

- da un fornitore sul mercato libero ad un altro;
- dal servizio di maggior tutela all'approvvigionamento sul mercato libero;
- dall'approvvigionamento sul mercato libero al servizio di maggior tutela (cd "rientri nella tutela");
- da un'opzione contrattuale a un'altra con lo stesso fornitore sul mercato libero (cd. "rinegoziazione");
- dal servizio di salvaguardia a qualsiasi altra modalità di fornitura;
- da una qualsiasi altra modalità di fornitura al servizio di salvaguardia ⁶⁴.

La successiva Tabella 4.7 illustra la frequenza dei diversi tipi di passaggio con riferimento ai clienti finali serviti dai soggetti obbligati. Per ciascuna tipologia di cliente, i passaggi sono calcolati rispetto al numero di clienti attivi⁶⁵ e rispetto al numero totale di passaggi rilevati. A titolo di esempio si evidenzia che nel 2012 il 3,4% dei clienti domestici ha cambiato fornitore sul mercato libero e tale tipologia di passaggio ha rappresentato il 33,2% del totale dei passaggi dei clienti finali domestici (a cui si aggiungono per il 49,2% i passaggi da e per il servizio di maggior tutela e per il 17,6% le rinegoziazioni). In Appendice (Grafici da A.1 a A.6) sono riportate, a livello grafico, le medesime informazioni, differenziate secondo un dettaglio regionale.

⁶⁴ I passaggi tra il servizio di salvaguardia e le altre modalità di fornitura avvengono da parte dei clienti sul mercato libero, tuttavia sono possibili passaggi dal servizio di maggior tutela ad esempio nel caso dei clienti che nel tempo perdono i requisiti per quest'ultimo servizio.

⁶⁵ In particolare si intendono i punti di prelievo connessi alla rete di distribuzione, compresi i punti sospesi per morosità.

Tabella 4.7 Passaggi dei clienti finali - Anni 2012 e 2013

	Clienti domestici		BT Altri usi		MT Altri usi	
	Rispetto a clienti domestici attivi	Rispetto a totale passaggi domestici	Rispetto a clienti BT Altri usi attivi	Rispetto a totale passaggi BT Altri usi	Rispetto a clienti MT Altri usi attivi	Rispetto a totale passaggi MT Altri usi
CLIENTI CHE HANNO CAMBIATO FORNITORE SUL MERCATO LIBERO						
2012	3,4%	33,2%	7,4%	59,4%	20,0%	76,2%
2013	4,8%	37,4%	10,2%	63,8%	21,6%	79,3%
Δ 2013-2012	1,4%	4,2%	2,8%	4,4%	1,6%	3,1%
PASSAGGI DA E PER IL SERVIZIO DI MAGGIOR TUTELA						
2012	5,1%	49,2%	4,5%	35,9%	-	-
2013	5,6%	42,9%	5,3%	33,1%	-	-
Δ 2013-2012	0,5%	-6,3%	0,8%	-2,8%	-	-
PASSAGGI DA E PER IL SERVIZIO DI SALVAGUARDIA						
2012	-	-	0,6%	4,7%	6,2%	23,7%
2013	-	-	0,5%	3,2%	5,6%	20,6%
Δ 2013-2012	-	-	-0,1%	-1,5%	-0,6%	-3,1%
RINEGOZIAZIONI SUL MERCATO LIBERO(*)						
2012	1,8%	17,6%	-	-	-	-
2013	2,6%	19,7%	-	-	-	-
Δ 2013-2012	0,8%	2,1%	-	-	-	-
TOTALE PASSAGGI						
2012	10,4%	100,0%	12,4%	100,0%	26,2%	100,0%
2013	13,0%	100,0%	16,0%	100,0%	27,3%	100,0%
Δ 2013-2012	2,6%		3,6%		1,1%	

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

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

La Tabella 4.8 e Tabella 4.9 illustrano rispettivamente i passaggi in entrata e in uscita dal servizio di maggior tutela e di salvaguardia. In Appendice (Grafici da A.7 a A.10) sono riportate, a livello grafico, le informazioni relative all'entrata e all'uscita dal servizio di maggior tutela, differenziate secondo un dettaglio regionale. Inoltre sempre in Appendice (Grafici A.11 e A.12) sono riportati i dati sulle rinegoziazioni nel mercato libero, differenziate a livello regionale.

Tabella 4.8 Passaggi da e per il servizio di maggior tutela - Anni 2012 e 2013

	Clienti domestici		BT Altri usi	
	Rispetto a clienti domestici attivi	Rispetto a totale passaggi domestici	Rispetto a clienti BT Altri usi attivi	Rispetto a totale passaggi BT Altri usi
USCITE				
2012	4,4%	42,1 %	3,3%	26,6%
2013	4,9%	37,6%	4,2%	26,0%
Δ 2013-2012	0,5%	-4,5%	0,9%	-0,6%
DI CUI: PASSATI A UN VENDITORE COLLEGATO AL DISTRIBUTORE				
2012	2,2%	21,2%	1,5%	12,1%
2013	2,9%	22,7%	0,5%	12,9%
Δ 2013-2012	0,7%	1,5%	-1,0%	0,8%
RIENTRI				
2012	0,7%	7,1%	1,2%	9,3%
2013	0,7%	5,3%	1,1%	7,1%
Δ 2013-2012	0,0%	-1,8%	-0,1%	-2,2%

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

Tabella 4.9 Passaggi da e per il servizio di salvaguardia - Anni 2012 e 2013⁶⁶

	BT Altri usi		MT Altri usi	
	Rispetto a clienti BT Altri usi attivi	Rispetto a totale passaggi BT Altri usi	Rispetto a clienti MT Altri usi attivi	Rispetto a totale passaggi MT Altri usi
USCITE				
2012	0,2%	2,0%	3,1%	11,7%
2013	0,3%	2,1%	3,5%	12,8%
Δ 2013-2012	0,1%	0,1%	0,4%	1,1%
DI CUI: PASSAGGI DA SALVAGUARDIA A MERCATO LIBERO CON LO STESSO FORNITORE				
2012	0,1%	1,1%	1,7%	6,5%
2013	0,2%	1,2%	2,1%	7,7%
Δ 2013-2012	0,1%	0,1%	0,4%	1,2%
ENTRATE				
2012	0,3%	2,8%	3,1%	12,0%
2013	0,2%	1,1%	2,1%	7,8%
Δ 2013-2012	-0,1%	-1,7%	-1,0%	-4,2%

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

Le evidenze relative al biennio 2012-2013 presentate suggeriscono le seguenti valutazioni. In primo luogo il mercato delle forniture a clienti MT altri usi è dinamico; infatti circa il 20% dei clienti cambia fornitore ogni anno.

In secondo luogo, il tasso di abbandono delle forniture del servizio di maggior tutela è modesto per i clienti connessi in bassa tensione, attestandosi nell'anno 2013 al 4,9% per i clienti domestici e il 4,2% per i clienti BT altri usi. Tuttavia, anche per queste tipologie di clienti il passaggio alle forniture a condizioni di mercato libero sembra corrispondere all'adozione di un atteggiamento attivo. Infatti, i clienti domestici e i clienti BT altri usi che si approvvigionano sul mercato libero e che hanno cambiato fornitore, rispettivamente pari nel 2013 al 4,8% e al 10,2%, mostrano un andamento di crescita sostenuto nel tempo.

In terzo luogo, nel 2013 quasi il 60% dei clienti domestici che escono dal servizio di maggior tutela sceglie il fornitore collegato al distributore come fornitore alle condizioni di mercato libero; questo confermerebbe l'esistenza di un vantaggio per i fornitori preesistenti nell'acquisizione dei clienti da

⁶⁶ Non sono compresi i dati relativi alla società Exergia in quanto ritenuti non pienamente attendibili.

fornire alle condizioni di mercato libero, come già evidenziato al paragrafo 3.1. Analogamente quasi il 60% dei clienti che lasciano il servizio di salvaguardia stipulano un contratto di fornitura alle condizioni di mercato libero con lo stesso soggetto che opera come fornitore del servizio.

Infine, i tassi di rientro nel servizio di maggior tutela sono non trascurabili. Per ogni 6 (7) consumatori domestici che hanno lasciato il servizio di tutela nel 2012 (2013) uno vi è rientrato; per quanto riguarda i clienti BT altri usi il dato risulta moderatamente più pessimista in quanto per ogni 3 (4) clienti che hanno lasciato il servizio di maggior tutela nel 2012 (2013), uno vi è rientrato.

Da un raffronto dei tassi di *switching* per i clienti domestici rilevati da ACER con riferimento all'anno 2012 nei paesi UE emerge che sebbene alcuni paesi del Nord Europa, la Spagna e il Portogallo dimostrano una dinamicità del mercato sicuramente maggiore rispetto all'Italia, il dato italiano (pari al 6,4%) risulta in linea con il tasso medio di *switching* registrato per i paesi nei quali persistono meccanismi di tutela per alcune tipologie di clienti (6,5%). Evidenze migliorative si riscontrano per l'anno 2013, in cui il tasso di *switching* italiano (7,6%) risulta in crescita rispetto al tasso medio di cambio fornitore registrato per gli altri paesi europei (5,6%)^{67,68}.

4.3. OFFERTE E PREZZI

Il monitoraggio dell'Autorità dei prodotti offerti alla clientela negli anni 2012 e 2013 è basato due serie di dati:

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

Il TrovaOfferte è un motore di ricerca disponibile sul sito internet dell'Autorità che consente ai clienti finali domestici di confrontare informazioni sulle offerte commerciali per la fornitura di energia elettrica⁶⁹, effettuando una ricerca personalizzata con l'inserimento delle proprie caratteristiche di consumo e il luogo di fornitura. In esito alla ricerca, si genera una lista delle offerte commerciali ordinate per valori crescenti della spesa annua (al lordo delle imposte) ad esse associata, che consente di visualizzare gli eventuali sconti previsti. Vi è poi una evidenziazione separata della spesa a condizioni di maggior tutela, determinata sulla base dei corrispettivi in vigore nel trimestre in cui viene effettuata la ricerca.

Al TrovaOfferte le imprese di vendita partecipano su base volontaria, tuttavia una volta che hanno aderito sono tenute a partecipare per almeno un anno inserendo tutte le offerte messe in commercio e dirette alla generalità dei clienti domestici. Con riferimento al 2012 sono stati presenti nel TrovaOfferte 21 venditori, saliti poi a 23 nel 2013; tra questi vi sono sia soggetti attivi sull'intero territorio nazionale, sia le principali imprese attive su scala regionale o sovraregionale, nonché alcune imprese attive a livello

⁶⁷ Per maggiori approfondimenti si rimanda ai documenti ACER *Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2012* e *Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2013*.

⁶⁸ Come già precisato i dati relativi al monitoraggio *retail* illustrati nel presente paragrafo afferiscono esclusivamente al campione di soggetti obbligati; per contro, i dati pubblicati nei citati documenti ACER prendono in considerazione i dati forniti da tutti i soggetti operanti sul mercato. Peraltro, il dato relativo al tasso di *switching* pubblicato da ACER comprende i clienti che hanno cambiato fornitore sul mercato libero e i passaggi da e per il servizio di maggior tutela depurati dalle uscite con venditore collegato al distributore.

⁶⁹ Il TrovaOfferte ha delle funzionalità relative anche al settore del gas naturale che saranno analizzate nel successivo capitolo 5.

locale: complessivamente tali venditori forniscono più del 90% della quantità di energia elettrica fornita nel mercato libero ai clienti domestici.

Attualmente le offerte inserite dai venditori vengono classificate, per quanto riguarda le formule di prezzo dell'energia elettrica, in due categorie⁷⁰:

- offerte a prezzo bloccato, che prevedono un prezzo dell'energia invariabile per almeno un anno;
- offerte a prezzo variabile, che prevedono un prezzo dell'energia variabile secondo tempistiche e modalità stabilite nel contratto.

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

La Tabella 4.10 riporta un'indicazione di sintesi del numero delle offerte per il settore elettrico visualizzate nel TrovaOfferte effettuando una ricerca per il profilo del cliente domestico tipo⁷¹ a marzo e ottobre degli anni 2012 e 2013.

Tabella 4.10 Numero di offerte e loro caratteristiche – Anni 2012 e 2013

	2012			2013		
	Prezzo variabile	Prezzo bloccato	Totale	Prezzo variabile	Prezzo bloccato	Totale
Marzo	12	15	27	10	20	30
Ottobre	10	16	26	6	25	31

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

Circa la metà delle offerte indicate nella Tabella 4.10 ha validità estesa a tutto il territorio nazionale. Tra di esse, nei momenti temporali in cui è stata effettuata la ricerca, sono risultate più numerose le offerte a prezzo bloccato. Esse comprendono:

- offerte che prevedono, per almeno 12 mesi, l'applicazione di un prezzo bloccato con riferimento alla componente a copertura del costo dell'energia elettrica; in questa categoria vi sono, seppur minoritarie, anche offerte con un prezzo bloccato per 24 mesi;

⁷⁰ Fino al 2012, le categorie in cui venivano classificate le offerte erano tre, infatti l'attuale categoria delle offerte a prezzo variabile era distinta in base al fatto che la regola di indicizzazione seguisse o meno l'indicizzazione del servizio di maggior tutela. Nel seguito dell'analisi anche per l'anno 2012 verrà utilizzata l'attuale distinzione in due categorie.

⁷¹ Per "cliente domestico tipo" si intende un cliente connesso in BT, in abitazione di residenza anagrafica – per la ricerca è stato inserito un CAP della città di Roma - con potenza pari a 3kW ed un consumo annuo di 2.700 kWh, ripartiti per il 33,4% nella fascia oraria F1 e per il 66,6% nella fascia oraria F23.

- offerte che prevedono l'applicazione di un corrispettivo comprensivo delle componenti di acquisto e vendita dell'energia elettrica, delle tariffe di rete e degli oneri di sistema (cosiddette offerte "tutto compreso").

Le offerte a prezzo variabile sono costituite, di norma, da offerte a sconto rispetto al prezzo dell'energia definito dall'Autorità per il servizio di maggior tutela e solo una quota minore prevede corrispettivi per la componente energia indicizzati secondo criteri diversi.

Occorre precisare peraltro che la spesa per le offerte a prezzo variabile viene calcolata ipotizzando che il valore delle componenti che non sono, in base all'offerta, prefissate per l'intera durata contrattuale, assumano un valore che per i dodici mesi successivi risulta pari a quello vigente alla data in cui viene effettuata l'interrogazione del TrovaOfferte. Ciò significa che non vengono prese in considerazione le variazioni future di alcune voci che concorrono alla definizione del prezzo finale. Pertanto la spesa così calcolata, in base alla quale vengono ordinate tutte le offerte nel TrovaOfferte nella pagina dei risultati, risulta essere in realtà una spesa stimata e non coincide con la spesa annua effettiva del cliente che sottoscrive tali condizioni economiche. La metodologia di calcolo della spesa annua appena illustrata è applicata anche per la quantificazione della spesa in maggior tutela, il cui prezzo viene aggiornato trimestralmente dall'Autorità⁷².

Da ciò consegue che, almeno ai fini del presente Rapporto, è opportuno limitare il confronto a offerte appartenenti alla stessa categoria, pur tenendo presente che tale confronto per le offerte a prezzo variabile risulta, per quanto detto in precedenza, fortemente influenzato dalle modalità di calcolo della spesa complessiva annua.

Pur considerati tali effetti, è comunque possibile fornire per ciascun anno un raffronto - in Tabella 4.11- della spesa minima, media e massima, al lordo delle imposte, rilevata nei due mesi in cui è stata effettuata la ricerca per il cliente domestico tipo come sopra identificato.

Tabella 4.11 Confronto della spesa in base al TrovaOfferte (valori in euro) – Anni 2012 e 2013

		Offerte a prezzo variabile		Offerte a prezzo bloccato	
		2012	2013	2012	2013
Spesa massima	marzo	462,8	504,0	564,2	593,3
	ottobre	510,4	499,4	591,6	588,6
Spesa media	marzo	442,6	486,3	492,5	526,2
	ottobre	492,5	494,3	522,3	531,6
Spesa minima	marzo	391,6	442,1	429,0	462,7
	ottobre	443,1	486,9	455,4	473,5

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

Dalla lettura congiunta delle due precedenti tabelle si evince che le offerte a prezzo variabile si sono nel tempo ridotte numericamente, lasciando spazio a quelle a prezzo bloccato.

Rispetto alle offerte a prezzo variabile, quelle a prezzo bloccato:

- comportano una spesa (come stimata dal TrovaOfferte) di norma più elevata (tranne per quanto concerne il dato della spesa minima di ottobre 2013);
- mostrano un differenziale tra il livello di spesa massima e di spesa minima maggiore.

⁷² In dettaglio, in occasione dell'aggiornamento per il primo trimestre di ogni anno solare vengono aggiornate tutte le componenti del prezzo, negli altri trimestri vengono aggiornate solamente le componenti a copertura dei costi di acquisto e vendita dell'energia elettrica e gli oneri generali di sistema.

Con riferimento al secondo aspetto, occorre ricordare come il divario tra la spesa massima e la spesa minima tra offerte della medesima tipologia possa essere dovuto a caratteristiche specifiche delle singole offerte, o a differenze legate ad altri corrispettivi previsti dalla singola offerta.

Risultano inoltre di norma meno convenienti le offerte “tutto compreso” e le offerte che prevedono l’applicazione di un prezzo bloccato con riferimento alla componente a copertura del costo dell’energia elettrica per un periodo di 24 mesi.

FOCUS BOX 2

Rispetto a quanto rilevabile in base alle informazioni desumibili dal TrovaOfferte, sono stati effettuati specifici approfondimenti relativamente alle offerte che prevedono un prezzo bloccato per la componente a copertura del costo di acquisto dell’energia elettrica.

È stato in particolare stimato il differenziale ottenuto dai venditori in cambio dell’applicazione ai clienti finali di un prezzo di fornitura fisso a fronte della variabilità dei prezzi all’ingrosso dell’energia elettrica. Indicheremo di seguito questa differenza come il “differenziale”.

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

Si noti che la stima del differenziale così ottenuta non include il consueto margine sull’attività di vendita (che copre i costi di commercializzazione al dettaglio e la relativa remunerazione); quest’ultimo infatti sembra trovare copertura attraverso una specifica componente che i clienti finali che sottoscrivono offerte a prezzo fisso nella generalità dei casi esaminati continuano a pagare (in particolare in tali offerte viene applicato il corrispettivo PCV ad un livello pari a quanto determinato per il servizio di maggior tutela).

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

Pertanto il differenziale qui calcolato sembra rappresentare quanto ottenuto dalla “rivendita” ai clienti finali del solo servizio di stabilizzazione del prezzo. Questa rappresentazione è soggetta tuttavia alle seguenti importanti qualificazioni:

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

La seguente tabella riporta il differenziale, così come calcolato sulla base delle offerte pubblicate nel TrovaOfferte. Le offerte considerate comprendono sia offerte sottoscrivibili solo *online*⁷³, sia offerte sottoscrivibili mediante gli altri canali di vendita, di norma più diffusi e utilizzati. Inoltre sono considerate unicamente offerte che prevedono un prezzo bloccato per un periodo di 12 mesi.

Rispetto a quanto riscontrato nella classifica ottenuta in esito all'interrogazione del TrovaOfferte, per la stima del prezzo pagato dai clienti finali per la stabilizzazione del prezzo sono state considerate le offerte sottoscrivibili solo *online*, coincidenti con le prime (più convenienti) 3 offerte per i mesi di ottobre 2012, marzo 2013, ottobre 2013 e con le prime 4 offerte del mese di marzo 2012, e le offerte sottoscrivibili mediante gli altri canali di vendita, corrispondenti alle ultime (meno convenienti) 3 offerte per i mesi di ottobre 2012 e di ottobre 2013, e alle ultime 2 per i mesi di marzo 2012 e di marzo 2013.

La tabella evidenzia come il differenziale varia grandemente in funzione del canale di vendita prescelto ed esibisce una dinamica crescente. Per le offerte sottoscrivibili mediante i più diffusi canali di vendita il differenziale è crescente tra il 2012 e il 2013, passando in media da +25% di marzo 2012 a +40% di ottobre 2013.

Risulta invece meno costosa per i clienti finali – e in particolare ottenuta ad un prezzo inferiore al costo - la stabilizzazione ottenuta attraverso offerte sottoscrivibili solo *online*; tuttavia anche in questo caso il vantaggio si riduce nel tempo, passando in media da -16% di marzo 2012 a -5% di ottobre 2013.

	Marzo 2012	Ottobre 2012	Marzo 2013	Ottobre 2013
CANALE DI VENDITA ONLINE	-16%	-10%	-3%	-5%
ALTRO CANALE DI VENDITA	25%	31%	41%	40%

Passando alle offerte a prezzo variabile, la maggior parte di esse sono caratterizzate da uno sconto rispetto al prezzo dell'energia (elemento *PE* del corrispettivo *PED*) definito per il servizio di maggior tutela dall'Autorità; solo un'offerta prevede che lo sconto (del 10%) si applichi al prezzo dell'energia e al prezzo del dispacciamento (corrispettivo *PED*, pari alla somma degli elementi *PE* e *PD*). La percentuale di sconto applicato all'elemento *PE* va dal 5% al 9%. Dal momento che l'elemento *PE* costituisce solo una parte del prezzo finale pagato dal cliente, rispetto al totale della spesa l'incidenza percentuale degli sconti oscilla tra il 2,6% ed il 4,5% circa.

La seconda fonte di informazioni circa i prezzi delle forniture alla clientela di massa sono i prezzi medi distinti tra servizio di maggior tutela e mercato libero, comunicati trimestralmente da tutti i venditori, non solo dal sottoinsieme dei soggetti obbligati, nell'ambito delle raccolte istituite dall'Autorità.

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

⁷³ In relazione alle offerte *online*, non si hanno informazioni circa il numero di clienti che le hanno effettivamente sottoscritte negli anni qui considerati. Tuttavia pare utile ricordare che, in base a quanto indicato nell'Indagine *retail* 2011, le offerte *online* nell'anno 2011 risultavano sottoscritte da un numero esiguo di clienti (circa il 2% rispetto al totale delle offerte sottoscritte). Sebbene il canale *web* risultava all'epoca essere in espansione, risulta verosimile assumere che il suo utilizzo da parte dei clienti finali sia comunque ancora contenuto, in valore assoluto, negli anni oggetto del presente Rapporto.

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

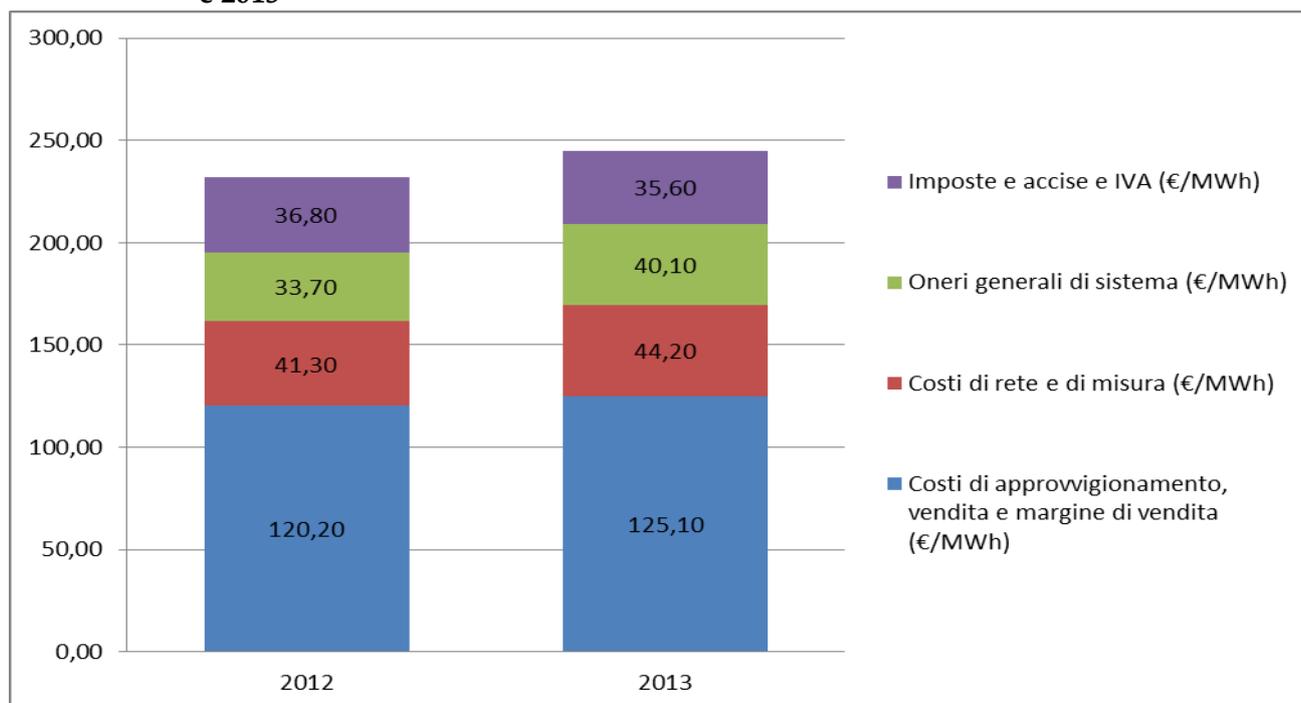
Rispetto alle informazioni desumibili dal TrovaOfferte per i soli clienti domestici, in questo caso il dato considerato è diverso sotto vari punti di vista. Innanzitutto, i prezzi medi sono determinati considerando i dati, raccolti "ex-post", relativi ai prezzi fatturati effettivamente ai clienti finali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

Il TrovaOfferte invece, come spiegato sopra, fornisce informazioni "ex-ante" sulla spesa associata alle offerte disponibili sul mercato, assumendo che i prezzi considerati per il calcolo di tale spesa restino costanti per tutto il periodo di fornitura al livello vigente al momento dell'interrogazione del sistema. Inoltre, a differenza del dato relativo ai prezzi medi, le informazioni presenti nel TrovaOfferte si riferiscono alle offerte disponibili ad una determinata data sul mercato e non alle scelte che hanno poi effettivamente fatto i clienti domestici circa le offerte sottoscritte.

Pur a fronte di queste potenziali limitazioni, i dati a disposizione possono essere utilizzati per effettuare una prima analisi dei prezzi prevalenti sul mercato libero e un primo confronto tra i prezzi prevalenti sul mercato libero e quelli del servizio di maggior tutela.

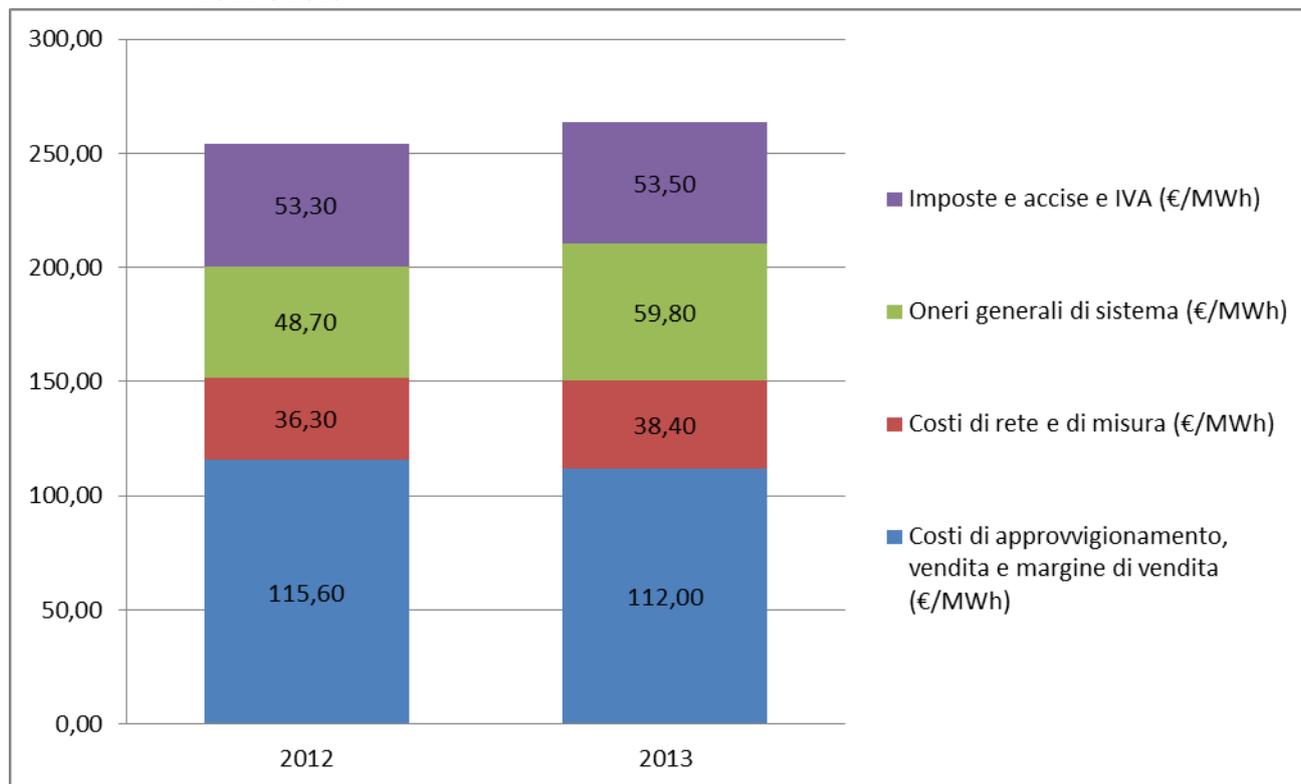
In relazione al primo aspetto, i seguenti grafici riportano, per ciascuna tipologia di cliente e per ciascun anno, il valore medio delle quattro componenti del prezzo dell'energia elettrica con riferimento alle forniture di mercato libero.

Grafico 4.4 Componenti di costo medie in €/MWh, clienti domestici nel mercato libero – Anni 2012 e 2013



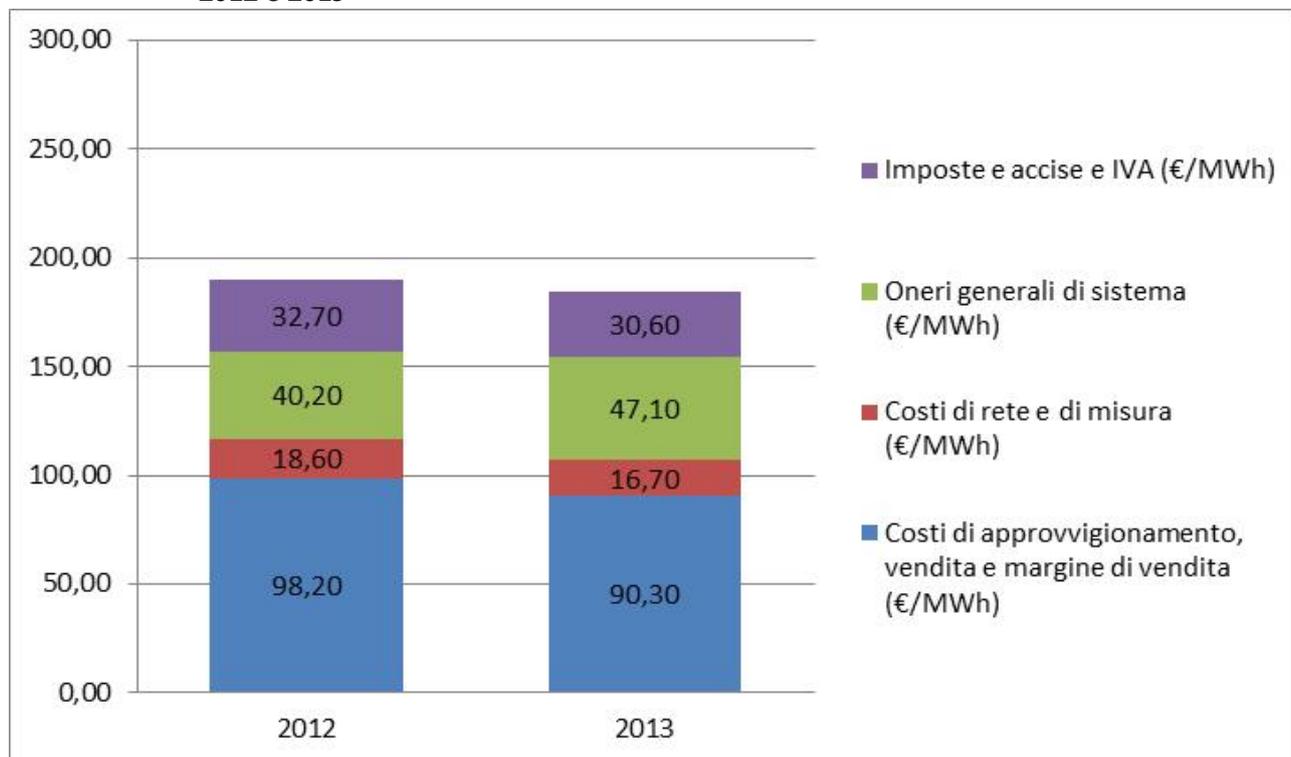
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

Grafico 4.5 Componenti di costo medie in €/MWh, clienti BT altri usi nel mercato libero – Anni 2012 e 2013



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

Grafico 4.6 Componenti di costo medie in €/MWh, clienti MT altri usi nel mercato libero – Anni 2012 e 2013



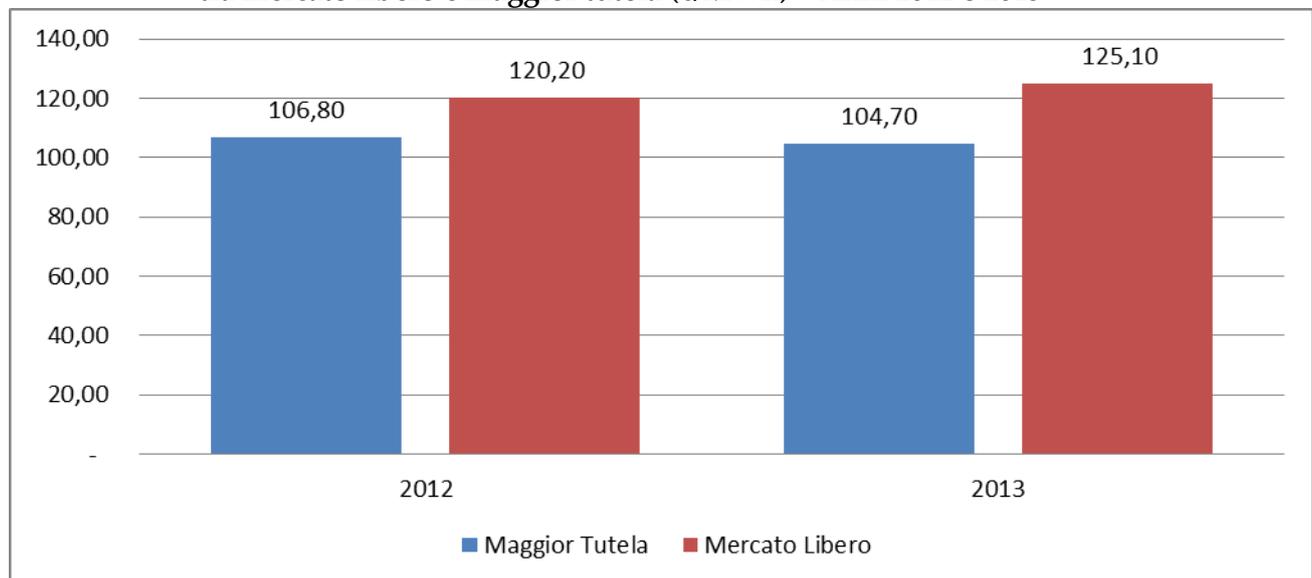
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

Si evidenzia come i prezzi complessivamente sostenuti nel mercato libero dai clienti domestici e dai clienti BT altri usi siano aumentati tra il 2012 e il 2013 (rispettivamente +5,6% e +3,9%), di segno opposto la variazione relativa ai clienti MT altri usi (-2,6%). Per tutte le tipologie di clienti una variazione rilevante ha riguardato la componente relativa agli oneri generali.

In merito al confronto tra i prezzi prevalenti sul mercato libero e quelli del servizio di maggior tutela, si può ragionevolmente presumere che le componenti relative alle tariffe di rete e agli oneri di sistema non contribuiscono a determinare differenze nei prezzi finali, in quanto applicate dal distributore in maniera uguale ai venditori del mercato libero e agli esercenti la maggior tutela. Analoga osservazione vale per imposte e accise. Pertanto la comparazione può essere condotta con riferimento alla sola componente “costi di approvvigionamento, vendita e margine di vendita”.

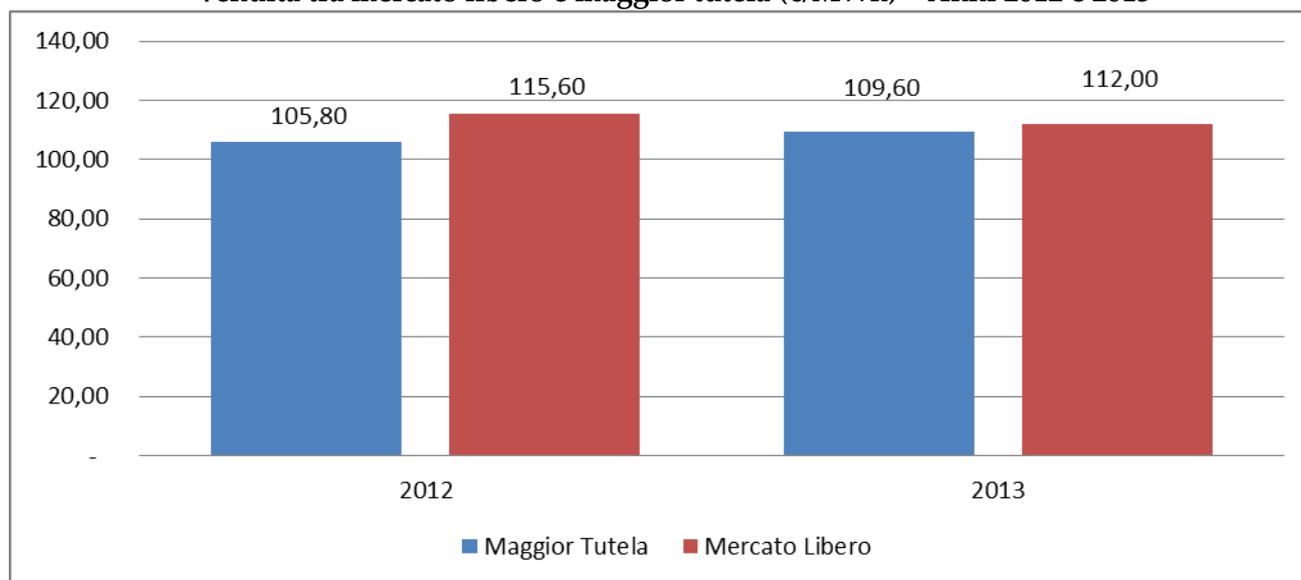
I seguenti grafici illustrano la differenza tra la componente “costi di approvvigionamento, vendita e margine di vendita” rilevata per i clienti che si approvvigionano nel mercato libero e quella rilevata per i clienti del servizio di maggior tutela per gli anni 2012 e 2013. Rispetto ai dati riportati nella Relazione Annuale 2014, i prezzi qui presentati sono derivati, come sopra ricordato, da elaborazioni delle informazioni trasmesse dai venditori ai sensi della deliberazione ARG/elt 167/08 e possono quindi presentare delle differenze rispetto ai primi. In particolare, le modalità di rilevazione dei dati di cui alla citata deliberazione sono strutturate per permettere all’Autorità di adempiere agli obblighi di comunicazione vigenti nei confronti di Eurostat, con l’obiettivo di permettere la confrontabilità delle grandezze rilevanti a livello europeo.

Grafico 4.7 Clienti domestici: confronto costi di approvvigionamento, vendita e margine di vendita tra mercato libero e maggior tutela (€/MWh) – Anni 2012 e 2013



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

Grafico 4.8 Clienti BT altri usi: confronto costi di approvvigionamento, vendita e margine di vendita tra mercato libero e maggior tutela (€/MWh) – Anni 2012 e 2013



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

I grafici evidenziano che i clienti che si approvvigionano sul mercato libero sostengono mediamente un costo di approvvigionamento più elevato rispetto a quelli che si approvvigionano in maggior tutela. Ciò risulta particolarmente vero per i clienti domestici, per i quali la componente relativa al costo medio di approvvigionamento, vendita e margine di vendita rilevata nel mercato libero è risultata più alta di quella del servizio di maggior tutela del 13% nel 2012 e del 19% nel 2013. Per quanto riguarda i clienti BT altri usi il differenziale tra mercato libero e maggior tutela registrato per l'anno 2012 tende a diminuire nel 2013.

La differenza tra la componente "costi di approvvigionamento, vendita e margine di vendita" rilevata per i clienti che si approvvigionano alle condizioni di mercato libero e quella rilevata per i clienti che ricorrono alle condizioni di maggior tutela fornisce indicazioni circa l'entità netta di (almeno) i seguenti effetti:

- il differenziale tra i costi di approvvigionamento (compresi i costi per il servizio di dispacciamento) nel mercato all'ingrosso dell'energia elettrica sostenuti dai venditori nel mercato libero rispetto ai costi di approvvigionamento dell'energia elettrica per il servizio di maggior tutela sostenuti dall'Acquirente unico, soggetto che tuttavia al pari degli altri venditori si approvvigiona a condizioni di mercato;
- l'incidenza dei costi di commercializzazione sostenuti per servire i clienti nel mercato libero, a loro volta dipendenti da alcuni fattori quali i costi di acquisizione della clientela, i costi connessi alla morosità dei clienti serviti e fattori strutturali legati per esempio alla dimensione di impresa;
- il differenziale nei costi derivanti dalla presenza di elementi aggiuntivi nelle offerte sul mercato libero rispetto alla fornitura di maggior tutela; rientrano in tali casistiche le caratteristiche aggiuntive delle offerte del mercato libero (programmi fedeltà, servizi energetici ecc.);
- la diversa tipologia di offerte presenti sul mercato libero, spesso caratterizzate da un prezzo fisso che necessita da parte del venditore di acquisire adeguate coperture per il rischio di incrementi futuri del prezzo;
- il livello di concorrenza e la capacità di esercizio di potere di mercato da parte dei venditori nei confronti dei clienti che si approvvigionano sul mercato libero.

- la non completa consapevolezza dei clienti finali, in particolare dei clienti domestici, relativamente ai benefici che potrebbero essere raggiunti a seguito del cambio di venditore, con la conseguenza che l'offerta scelta non necessariamente riesce a garantire il massimo risparmio ottenibile.

Sulla base delle informazioni al momento disponibili non è possibile distinguere il peso dei diversi elementi sopra considerati.

I Grafici da A.13 a A.15 dell'Appendice forniscono un confronto, per tutte le tipologie di clienti, della componente relativa ai costi di approvvigionamento, vendita e margine di vendita per i clienti del mercato libero a livello regionale. Dai grafici si rileva una contenuta variabilità regionale del dato per tutte le tipologie di clienti esaminate, in special modo per i clienti MT altri usi (per i quali si registra una deviazione standard per il 2013 pari a circa 3,7). Per i clienti domestici e per i clienti BT altri usi si registra un'oscillazione di prezzo leggermente maggiore (deviazione standard 2013 rispettivamente pari a 9,1 e 6,5), che potrebbe essere dovuta a diversi fattori quali ad esempio livelli e profili di consumo differenziati all'interno della singola tipologia di cliente.

Con riferimento invece alla variabilità temporale, tra il 2012 e il 2013 si registra una riduzione dei costi di approvvigionamento sia per i clienti BT altri usi che per i clienti MT altri usi e un aumento per i clienti domestici.

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

In questa sezione sono discussi indicatori di qualità del servizio relativi ad attività che concorrono a determinare l'esperienza dei clienti elettrici. Tali attività includono la messa a disposizione dei dati di misura nel caso di cambiamento di fornitore, i servizi di vendita e i servizi di distribuzione.

a. INDISPONIBILITÀ DELLE MISURE DI SWITCHING ENTRO LE TEMPISTICHE

L'indicatore *indisponibilità delle misure di switching entro le tempistiche* è stato considerato, nell'ambito del presente Rapporto nell'area tematica relativa al livello di partecipazione dei clienti finali e al grado di soddisfazione dei medesimi, in quanto tale indicatore contribuisce a valutare in primo luogo la potenziale soddisfazione del cliente finale nell'ambito del processo di *switching* e in secondo luogo, insieme ad altre informazioni oggetto di raccolta, la presenza di eventuali barriere all'entrata e il grado di efficienza delle imprese di distribuzione, che sono tenute, in base alla regolazione vigente, a fornire entro determinate tempistiche, il dato di misura ai venditori entranti. La rilevanza del dato di misura al momento dello *switching* è data dal fatto che esso costituisce un elemento essenziale per garantire il buon funzionamento del mercato, in quanto permette la chiusura del precedente contratto e l'avvio del nuovo contratto senza potenziali problematiche in relazione alla fatturazione del cliente finale. Il dato di misura è quindi essenziale per il venditore entrante (nuovo venditore che subentra nella fornitura al precedente venditore in occasione dello *switching*) in una fase di per sé molto delicata del rapporto con il cliente finale da poco contrattualizzato a seguito di uno *switching*: l'emissione e il pagamento della prima fattura. Un'informazione non fornita secondo le tempistiche previste potrebbe comportare un ritardo nella fatturazione da parte del venditore entrante, con conseguente aggravio degli importi richiesti visto l'accumularsi dei mesi oggetto di fatturazione, ovvero l'emissione di una fattura in base a un dato stimato sulla base dei profili di prelievo e del volume contrattuale che potrebbe discostarsi dal reale consumo del cliente finale; ciò può comportare la fatturazione di importi che si discostano dall'importo pagato in precedenza dal cliente finale. In entrambi i casi l'indisponibilità del dato può avere ripercussioni sul rapporto tra il venditore entrante e il cliente finale, contribuendo a creare una percezione negativa da parte del cliente medesimo. Nel lungo periodo, la mancata disponibilità del dato di misura può costituire una vera e propria barriera all'entrata in una determinata area in quanto,

incidendo negativamente sui rapporti tra i venditori entranti e i clienti finali, può comportare la mancata crescita della pressione concorrenziale⁷⁴.

Relativamente al periodo considerato, il numero di *switching* per i quali non è reso disponibile il dato di misura da parte delle imprese di distribuzione ha subito una notevole riduzione. Le preoccupazioni relative all'andamento dell'indicatore nel 2012 (19,2% in media) sono state notevolmente ridimensionate dall'analisi del 2013 (2,14%).

Il forte ridimensionamento del fenomeno da un anno all'altro sembra attribuibile a una scarsa veridicità del dato con riferimento al 2012 dovuto a:

- problematiche riscontrate nella prima metà del 2012 da alcuni distributori di grandi dimensioni;
- in misura residua, come affermato da alcuni venditori durante i primi approfondimenti, a criticità rilevate da alcuni venditori all'interno dei propri sistemi informativi che impedivano di gestire il trasferimento dei dati di misura messi a disposizione dal distributore.

In effetti si è cominciato a rilevare una riduzione considerevole del fenomeno già a partire dal quarto trimestre 2012: i quattro principali venditori, infatti, mostrano una riduzione rilevante del fenomeno, raggiungendo percentuali di indisponibilità dei dati in media pari al 6% (complessivo per tutte le tipologie di cliente).

Il Grafico A.16 dell'Appendice mostra l'analisi regionale di tale indicatore. Con riferimento al 2013 si evidenzia che in media per la stragrande maggioranza dei punti che cambiano fornitore le informazioni relative ai dati di misura sono disponibili secondo le tempistiche previste dalla regolazione. Dal punto di vista regionale tre regioni (Valle d'Aosta, Trentino-Alto Adige e Umbria) evidenziano ancora valori elevati, ben al di sopra della media nazionale.

b. CUSTOMER SATISFACTION

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

Indicatori di qualità dei servizi di vendita

Un'indicazione rilevante circa il grado di soddisfazione dei clienti finali rispetto al servizio che ricevono è fornita dai reclami che i medesimi clienti inoltrano nei confronti dei propri fornitori.

Per quanto concerne le forniture di energia elettrica e di gas naturale è prevista una specifica regolazione per i reclami presentati dai clienti al proprio fornitore, reclami che possono essere presentati anche tramite un rappresentante legale o un'associazione di consumatori, al fine di esprimere lamentele circa il servizio ottenuto od ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra venditore e cliente finale.

La regolazione vigente prevede infatti che il venditore sia tenuto a fornire una risposta motivata⁷⁵ al reclamo del cliente entro 40 giorni dal suo ricevimento; nei casi in cui il cliente non abbia ricevuto risposta dal proprio fornitore o ritiene di aver ricevuto una risposta non soddisfacente, può rivolgersi

⁷⁴ In altri termini un venditore, sapendo che a causa dell'indisponibilità del dato di misura entro le tempistiche può vedere compromesso il rapporto con i propri clienti finali, la propria immagine e la profittabilità futura dell'investimento, potrebbe decidere di non entrare in una determinata area geografica.

⁷⁵ Per la definizione degli contenuti minimi della risposta motivata si rimanda a quanto previsto dall'articolo 10 TIQV.

allo Sportello⁷⁶. Lo Sportello in questo caso provvede ad acquisire le necessarie ulteriori informazioni presso i venditori interessati, fornendo poi al cliente le indicazioni per la soluzione delle problematiche lamentate⁷⁷.

Il cliente che vuole formulare un reclamo deve rivolgersi quindi in prima istanza al proprio fornitore di energia elettrica e/o gas e solo in un secondo momento può decidere di ricorrere allo Sportello.

L'Autorità effettua un monitoraggio dei reclami pervenuti e della relativa gestione sia attraverso dati forniti dai venditori, sia attraverso informazioni trasmesse dallo Sportello⁷⁸. I due gruppi di dati non sono tuttavia immediatamente comparabili in quanto:

- dal momento che il cliente può decidere di ricorrere allo Sportello solo in seconda istanza, potrebbe esservi uno sfasamento temporale tra quanto comunicato dai venditori e dallo Sportello, tuttavia l'analisi qui condotta è su base annuale per cui il potenziale disallineamento temporale dovrebbe essere contenuto;
- i dati dei venditori sono raccolti solo presso i soggetti obbligati⁷⁹, mentre i dati dello Sportello fanno riferimento a rapporti di fornitura con tutti i venditori, anche con quelli non partecipanti al monitoraggio.

Con riferimento al monitoraggio condotto presso i venditori, essi sono tenuti a trasmettere semestralmente, ai sensi del TIQV⁸⁰, i dati relativi al numero di reclami, di richieste di informazioni, di richieste di rettifica di fatturazione e di doppia fatturazione ricevute.

In questo caso i dati utilizzati ai fini del monitoraggio considerano la dimensione prodotto e la dimensione geografica già prevista dalla regolazione precedente al TIMR. Conseguentemente, i dati raccolti risultano:

- distinti per clienti connessi in BT ed MT, distinguendo per i primi, tra clienti domestici e non domestici e con l'ulteriore dettaglio tra forniture di mercato libero e forniture di maggior tutela (non sono invece considerati i reclami o le richieste pervenute da parte dei clienti forniti in salvaguardia)⁸¹;
- rilevati su scala nazionale.

Per quanto attiene i reclami, il TIQV prevede una distinzione tra quelli di esclusiva competenza del venditore e quelli per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore al fine di fornire una risposta esaustiva al cliente finale⁸². La Tabella 4.12 mostra il numero complessivo di reclami, per gli anni 2012 e

⁷⁶ Lo Sportello è stato istituito presso l'Acquirente unico con deliberazione 26 luglio 2012, 23/2012/E/com con il compito di dare informazioni e assistenza ai clienti finali di energia elettrica, del gas naturale e del sistema idrico, mettendo a disposizione un canale di comunicazione diretto, in grado di assicurare anche risposte a reclami, istanze e segnalazioni dei clienti.

⁷⁷ Un ulteriore strumento a disposizione del cliente finale per risolvere, anche in alternativa al ricorso allo Sportello, eventuali problemi con il venditore o con il distributore è il Servizio di conciliazione clienti energia, istituito dall'Autorità ed operativo da aprile 2013.

⁷⁸ Con riferimento all'anno 2012, eventuali differenze tra i dati presentati in questa sezione e quelli precedentemente pubblicati nell'Indagine *retail* 2011 sono dovuti a rettifiche, effettuate dagli operatori sui dati comunicati, successivamente alla pubblicazione della medesima.

⁷⁹ Più correttamente, i dati di cui al TIQV sono raccolti presso tutti i venditori, ma ai fini del presente Rapporto vengono considerati solo i soggetti obbligati.

⁸⁰ Approvato con deliberazione 18 novembre 2008, ARG/com 164/08.

⁸¹ Una categoria distinta è costituita dai clienti multisito, ovvero tutti i clienti finali – indipendentemente dalla tensione di alimentazione – che hanno stipulato uno o più contratti per uno o più punti di fornitura, che ai fini della presente analisi non vengono considerati.

⁸² Si ricorda che in tali casi la regolazione prevede che il venditore debba inoltrare richiesta al distributore entro 5 giorni solari dal ricevimento del reclamo e può inviare al cliente finale una risposta motivata preliminare, precisando di aver richiesto i dati tecnici al distributore; in tal modo il venditore non corre il rischio, in attesa della

2013, distinto per tipologia di cliente e tra mercato libero e servizio di maggior tutela. Il numero indicato è pari alla somma dei reclami di esclusiva competenza del venditore e di quelli per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore, la cui incidenza percentuale rispetto al numero complessivo dei reclami si mantiene stabile da un anno all'altro ed è nettamente superiore nel servizio di maggior tutela. Per un maggiore dettaglio dell'incidenza dei reclami per i quali occorre richiedere dati tecnici ai distributori, si rimanda alla Tabella A.4 dell'Appendice.

Tabella 4.12 Numero di reclami – Anni 2012-2013

	Clienti domestici		BT Altri usi		MT Altri usi	Totale	
	Mercato libero	Maggior tutela	Mercato libero	Maggior tutela	Mercato libero	Mercato libero	Maggior tutela
2012	104.429	65.536	50.178	31.197	2.313	156.920	96.733
2013	121.433	63.432	47.901	36.970	2.177	171.511	100.402
Δ 2013-2012	16,3%	-3,2%	-4,5%	18,5%	-5,9%	9,3%	3,8%

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

Dall'analisi della suddetta tabella emerge come il numero di reclami inviati nei due anni presi in considerazione⁸³ sia sempre più elevato nel mercato libero, per tutte le categorie di clienti considerate e sia andato complessivamente aumentando nel tempo, ad eccezione di quanto riguarda i reclami inviati di clienti connessi in MT.

La successiva Tabella 4.13 riporta un indicatore della reclusività dei clienti finali, intesa come rapporto tra il numero di reclami e il numero di clienti serviti. Si conferma una maggiore incidenza per i clienti del mercato libero, che potrebbe indicare sia la presenza di maggiori problematiche in tale mercato, ad esempio legate al passaggio al nuovo operatore (problematicità legate allo *switching*) o relative al nuovo rapporto contrattuale, sia la maggiore attenzione da parte dei clienti del mercato libero, rispetto ai clienti rimasti nei servizi di tutela, con riferimento al rapporto con il proprio venditore.

Tabella 4.13 Reclusività dei clienti finali – Anni 2012-2013

	BT domestici		BT altri usi		MT	Totale	
	Mercato libero	Maggior tutela	Mercato libero	Maggior tutela	Mercato libero	Mercato libero	Maggior tutela
2012	1,8%	0,4%	2,2%	1,4%	5,1%	1,9%	0,5%
2013	1,8%	0,4%	2,6%	1,7%	5,0%	2,0%	0,5%

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

Come già ricordato, i clienti possono, in seconda istanza, rivolgersi allo Sportello. In relazione a tale facoltà si osserva che il ricorso da parte dei clienti finali allo Sportello negli anni 2012 e 2013, calcolato come rapporto tra il numero di reclami presentati allo Sportello⁸⁴ e il numero di reclami dichiarato da

risposta del distributore, di non rispettare lo standard relativo al tempo di risposta motivata ai reclami dei clienti finali, pari a 40 giorni.

⁸³Il numero dei reclami si distribuisce in modo sostanzialmente uniforme nei semestri di ciascun anno.

⁸⁴ Si segnala che dal totale dei dati comunicati dallo Sportello sono stati eliminati i reclami relativi ai meccanismi di compensazione della spesa per la fornitura di energia elettrica (bonus elettrico), in quanto normalmente inerenti problematiche nella responsabilità del distributore, rispetto alle quali il venditore assume un mero ruolo di interfaccia del cliente verso il sistema delle agevolazioni, e per i quali lo Sportello può intervenire anche in prima istanza.

tutti i venditori nel medesimo periodo, è stato pari, rispettivamente, a 6,1% e 8,4%. Un dettaglio relativo al numero di reclami ricevuti dallo Sportello distinti per mercato di riferimento è riportato nella Tabella A.5 dell'Appendice e conferma il ricorso crescente allo Sportello da parte dei clienti finali⁸⁵, oltre che il maggior peso che i reclami provenienti dal mercato libero hanno rispetto a quelli provenienti da clienti serviti in maggior tutela.

Relativamente ai dati forniti dallo Sportello, diversamente da quanto previsto dagli obblighi di comunicazione del TIQV in capo ai venditori, è possibile effettuare una classificazione dei reclami gestiti anche sulla base degli argomenti trattati. La seguente Tabella 4.14 riporta, distintamente per il mercato libero e per il servizio di maggior tutela, l'incidenza di ciascun argomento rispetto al totale dei reclami ricevuti. In particolare, sono messi in evidenza i reclami relativi alle tematiche più rilevanti per il cliente finale nei confronti del mercato libero; la voce "altro" contiene tematiche differenti quali ad esempio i reclami relativi al bonus elettrico e i reclami relativi a problematiche riguardanti la qualità tecnica, di competenza dell'impresa distributrice.

Si rileva come per entrambi i mercati l'argomento più comune di reclamo sia complessivamente relativo alla *fatturazione*, comprendente di norma le problematiche relative alle letture, alle autoletture, ai conguagli, alla trasparenza dei documenti di fatturazione, alla periodicità di invio delle fatture, ai pagamenti e alle rateizzazioni. Il secondo gruppo di reclami nel mercato libero riguarda la tematica classificata come *mercato*, comprendente problematiche relative al cambio di fornitore, all'applicazione del Codice di Condotta Commerciale⁸⁶ e alla doppia fatturazione; tale casistica risulta non rilevante per il servizio di maggior tutela, date anche le tematiche a cui fa riferimento.

Infine assume una discreta rilevanza nel mercato la tematica *contratti* di cui fanno parte le questioni relative alla morosità, i distacchi, le modalità di pagamento e le caratteristiche della fornitura.

Tabella 4.14 Classificazione dei reclami dello Sportello – Anni 2012 e 2013

	Mercato libero		Maggior tutela		Totale	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Mercato	26%	28%	4%	4%	19%	21%
Fatturazione	35%	27%	29%	31%	33%	28%
Contratti	21%	22%	13%	16%	18%	20%
Prezzi e tariffe	3%	2%	1%	1%	3%	2%
Altro	15%	21%	53%	48%	27%	29%
Totale	100%	100%	100%	100%	100%	100%

FONTE DATI: ELABORAZIONI SU DATI DELLO SPORTELLLO.

Il numero di richieste scritte di rettifiche di fatturazione e il numero delle rettifiche effettivamente eseguite⁸⁷ sono stati analizzati per gli anni 2012 e 2013, distintamente per i clienti domestici e BT altri usi, considerando separatamente il fenomeno nel mercato libero (Grafico 4.9 e Grafico 4.10) e nel servizio di

⁸⁵ Si segnala tuttavia che a partire dall'1 gennaio 2013, ai sensi della deliberazione 20 dicembre 2012, 548/2012/E/com, lo Sportello gestisce anche i reclami provenienti dai cosiddetti *prosumer*, che quindi non erano compresi nel totale relativo al 2012.

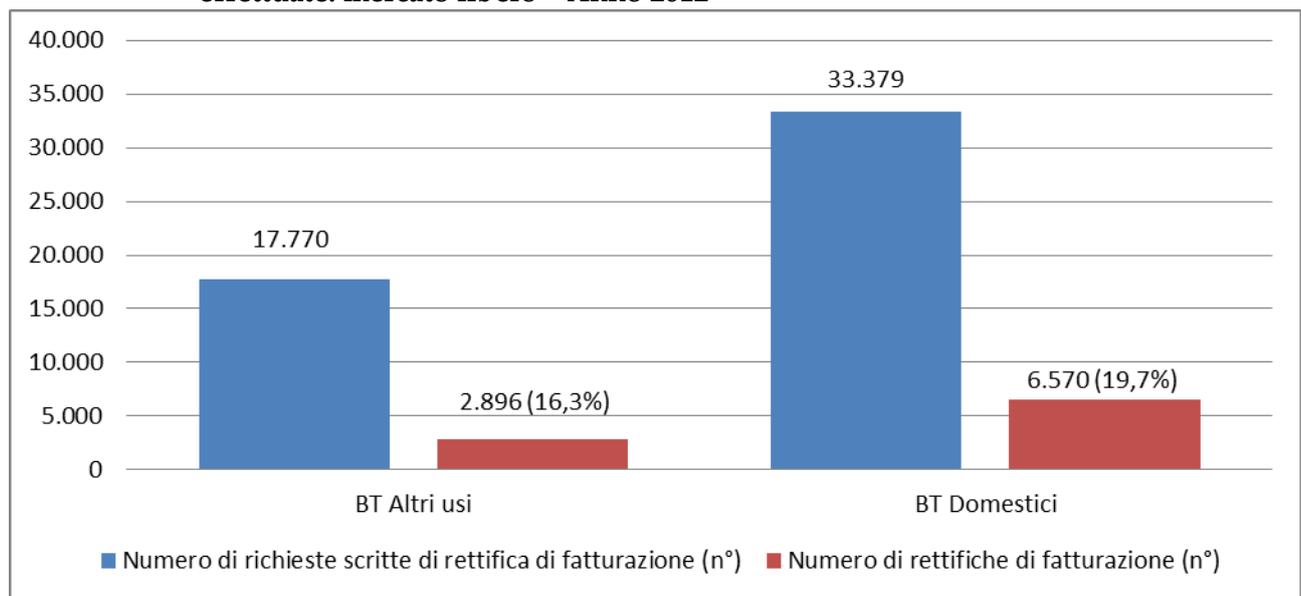
⁸⁶ Approvato dall'Autorità con deliberazione 8 luglio 2010, ARG/com 104/10.

⁸⁷ La regolazione prevede che se il cliente si rivolge al proprio venditore per esprimere una lamentela relativamente a presunti errori nella fatturazione dell'energia elettrica, il venditore è tenuto a effettuare una verifica e a inviare una risposta al cliente contenente l'esito delle verifiche effettuate e, in caso venga ravvisato un errore, la rettifica deve essere compiuta entro 90 giorni.

maggior tutela (Grafico 4.11 e Grafico 4.12). I suddetti grafici riportano anche l'incidenza percentuale delle richieste che hanno effettivamente dato luogo a una rettifica della fattura, rispetto al totale delle richieste di rettifica presentate dai clienti⁸⁸.

Dall'analisi emerge che sono tendenzialmente i clienti domestici ad essere "più attivi" e a far registrare un elevato tasso di richieste di rettifica "fondate": nel 2012 si nota soprattutto che circa un terzo delle richieste dei clienti domestici serviti in maggior tutela ha dato luogo ad una rettifica di quanto precedentemente fatturato; per i clienti BT altri usi tale tasso si attesta al 18% circa. Per entrambe le categorie di clienti si registra poi un calo di tale incidenza da un anno all'altro.

Grafico 4.9 Richieste di rettifica di fatturazione e rettifiche di fatturazione effettivamente effettuate: mercato libero – Anno 2012

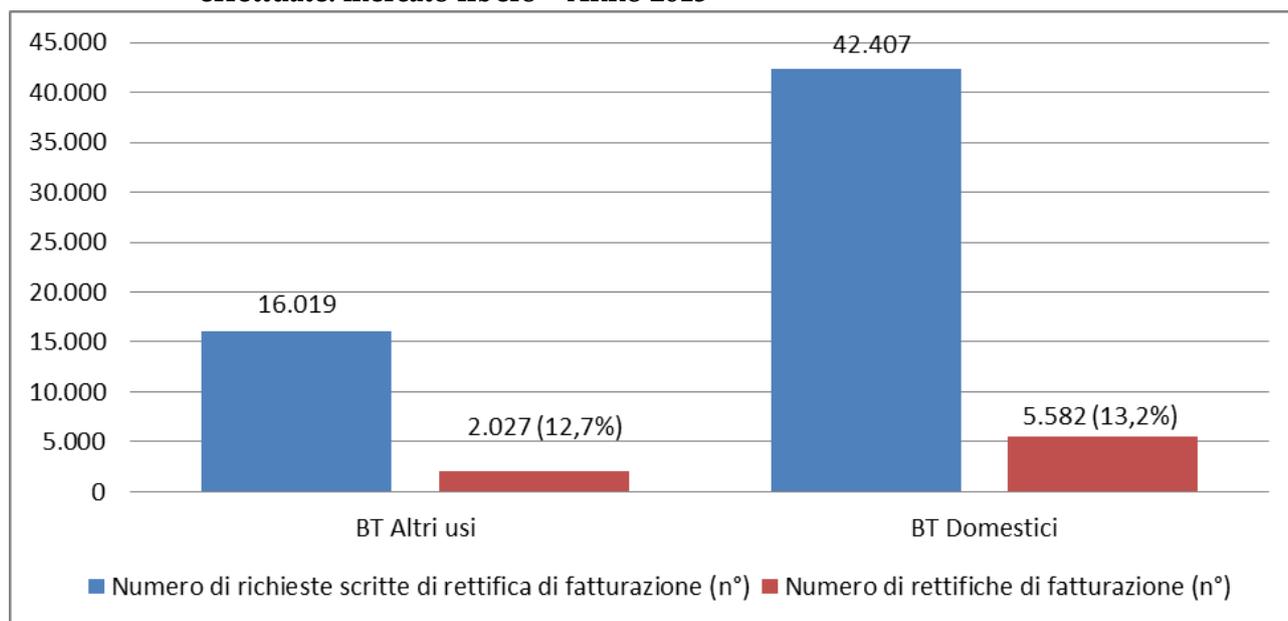


FONTE

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

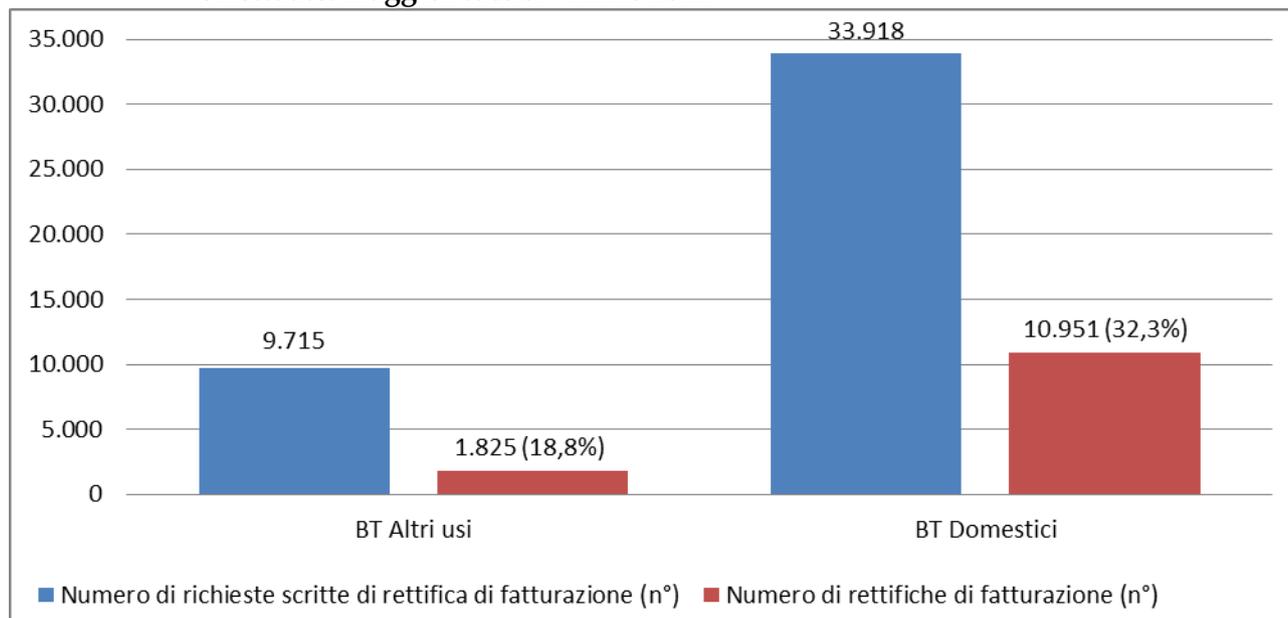
⁸⁸ Non viene riportato il dato relativo alla categoria dei clienti MT altri usi per i quali si riscontra, in entrambi gli anni considerati, un numero molto esiguo sia di richieste sia di rettifiche di fatturazione effettivamente eseguite, le quali peraltro si attestano su proporzioni simili a quanto si osserva per i clienti BT altri usi del mercato.

Grafico 4.10 Richieste di rettifica di fatturazione e rettifiche di fatturazione effettivamente effettuate: mercato libero – Anno 2013



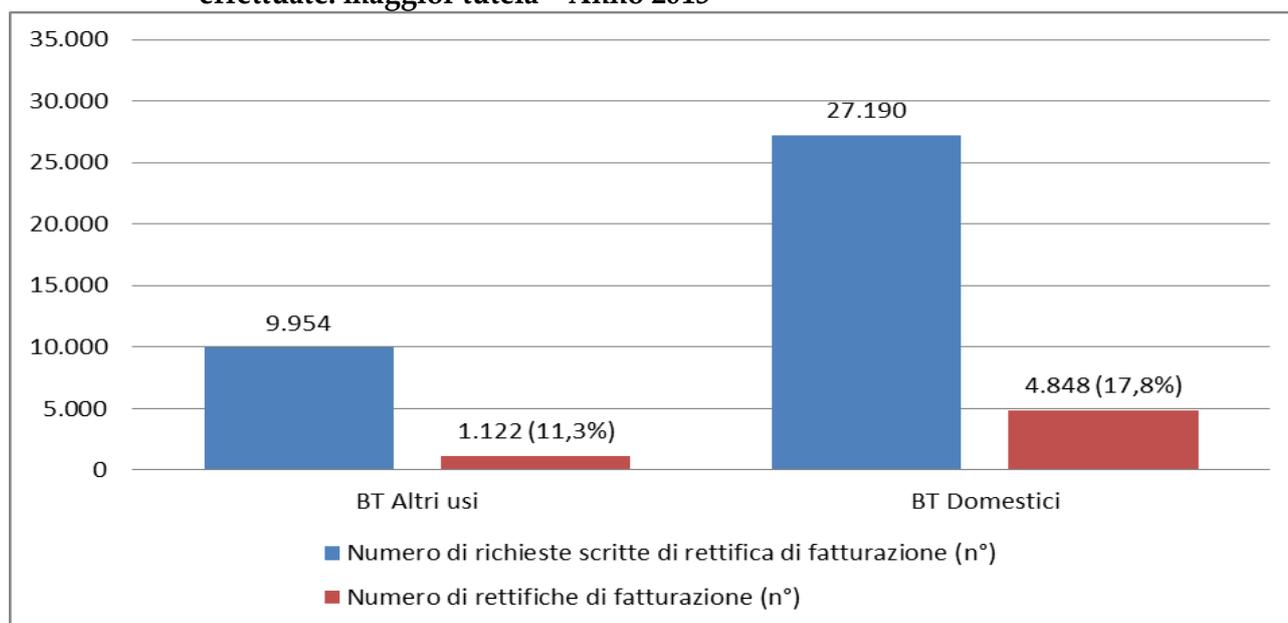
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

Grafico 4.11 Richieste di rettifica di fatturazione e rettifiche di fatturazione effettivamente effettuate: maggior tutela – Anno 2012



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

Grafico 4.12 Richieste di rettifica di fatturazione e rettifiche di fatturazione effettivamente effettuate: maggior tutela – Anno 2013



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

Le rettifiche di doppia fatturazione riguardano i consumi relativi a un punto di prelievo il cui contratto di dispacciamento non è nella titolarità, diretta o indiretta, del venditore che ha ricevuto la richiesta di rettifica da parte del cliente⁸⁹.

La seguente Tabella 4.15 mostra come il fenomeno riguardi in maniera rilevante il mercato libero, sebbene tra i due anni considerati il fenomeno si riduca. Al contrario nel servizio di maggior tutela l'andamento del fenomeno risulta crescente.

⁸⁹ Tale situazione si può originare nel caso in cui a seguito di cambio di fornitore, il precedente venditore continui a fatturare il cliente pur non avendone titolo. Il TIQV prevede che il venditore che non avrebbe dovuto fatturare provveda ad accreditare al cliente la somma non dovuta entro 20 giorni solari, pena il pagamento di un indennizzo automatico al cliente finale medesimo.

Tabella 4.15 Rettifiche di doppia fatturazione – Anni 2012 e 2013

	Mercato libero		Maggior tutela		Totale	
	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2012	Anno 2013	Anno 2012	Anno 2013
Domestici	4.170	2.021	220	634	4.390	2.655
BT Altri usi	1.555	807	303	593	1.858	1.400
MT Altri usi	44	36	-	-	44	36
TOTALE	5.769	2.864	523	1.227	6.292	4.091

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

Per quanto riguarda le richieste di informazione, la Tabella A.6 dell' Appendice riporta il numero di casi rilevati, per ciascuna tipologia di cliente e per ciascun anno, con separata indicazione dei dati relativi al mercato libero e al servizio di maggior tutela. Dalla richiamata tabella si evince che la numerosità delle richieste risulta più elevata nel mercato libero, probabilmente anche in ragione delle richieste di informazioni aventi ad oggetto offerte commerciali pubblicizzate e sulle quali il cliente può voler chiedere ulteriori chiarimenti. L'incidenza percentuale delle richieste di informazioni rispetto al numero dei clienti serviti risulta infatti pari a circa 1% per i clienti serviti nel mercato libero e pari a circa 0,1% nel servizio di maggior tutela.

Contratti non richiesti

Uno dei fenomeni che si sono manifestati nel tempo, e che incide sulla percezione che il cliente ha del mercato, riguarda il fenomeno dei contratti non richiesti, in relazione al quale l'Autorità è intervenuta con una apposita regolazione volta a minimizzare il suo manifestarsi e con forme di monitoraggio specifiche⁹⁰.

In considerazione delle tempistiche di entrata in vigore della regolazione in tema di contratti non richiesti, il monitoraggio del fenomeno parte dal secondo semestre 2012. Inoltre sono raccolti dati relativamente ai soli clienti aventi diritto al servizio di maggior tutela, ai quali si applica la regolazione dell'Autorità in materia.

Gli indicatori monitorati^{91,92} sono:

- *fenomeno contratti non richiesti*, rappresentato dalla percentuale di reclami per contratti non richiesti rispetto al totale dei contratti conclusi in luogo diverso dai locali commerciali del venditore o attraverso forme di comunicazione a distanza;
- *incidenza casi più critici*, rappresentato dalla percentuale di reclami per contratti non richiesti che sono stati riconosciuti non rigettabili ai sensi della deliberazione ARG/com 153/11 solo dopo l'intervento dello Sportello, rispetto al totale dei reclami per contratti non richiesti riconosciuti non rigettabili;
- *incidenza errore dei clienti*, rappresentato dalla percentuale dei reclami ritenuti (dal venditore e dallo Sportello) rigettabili rispetto al totale dei reclami per contratti non richiesti;

⁹⁰ In tema di contratti non richiesti si veda anche il capitolo 2, paragrafo 2.3.

⁹¹ Tali indicatori sono stati definiti dalla Determina della Direzione Mercati 4/2012.

⁹² Con riferimento all'anno 2012, eventuali differenze tra i dati presentati in questa sezione e quelli precedentemente pubblicati nel documento di consultazione 245/2013/R/com sono dovute a rettifiche, effettuate dagli operatori sui dati comunicati, successivamente alla pubblicazione del medesimo.

- *incidenza misure preventive*, rappresentato dalla percentuale di procedure di ripristino attivate rispetto al totale dei reclami per contratti non richiesti ritenuti non rigettabili; tale indicatore, monitora il numero di ripristini attivati dai venditori – che hanno aderito alle misure ripristinatorie - rispetto ai casi che sono stati giudicati fondati – dal venditore medesimo o dallo Sportello - e pertanto fornisce una indicazione di quanto l'applicazione delle misure preventive sia stata o meno in grado di intercettare tempestivamente il fenomeno del contratto non richiesto, prima che lo stesso produca i suoi effetti in termini di *switching* del punto di prelievo.

In merito ai dati osservati, si evidenzia come il fenomeno sia abbastanza contenuto, con un'incidenza stabile del numero complessivo di reclami per contratti non richiesti⁹³ ricevuti dai venditori⁹⁴ e dallo Sportello rispetto al numero dei clienti serviti sul mercato libero, pari a circa lo 0,15% nel biennio considerato. L'analisi dei casi più critici (ovvero quelli che hanno richiesto l'intervento dello Sportello per la loro soluzione) mostra invece un incremento nel 2013, che però resta confinato a circa un caso su 100.

Nel dettaglio, il numero complessivo di reclami per contratti non richiesti è andato aumentando nei tre semestri oggetto di rilevazione, passando in particolare da 9.782 del secondo semestre 2012 a 12.224 nel primo semestre 2013 e a 14.614 nel secondo semestre 2013. Di tali reclami in media l'85% proviene da clienti domestici. Per i venditori che hanno ricevuto reclami per contratti non richiesti da parte dei clienti domestici e BT altri usi, l'incidenza di tale casistica rispetto al totale dei reclami di esclusiva competenza dei venditori registra un andamento crescente nel tempo, passando da un 11% nel secondo semestre 2012 a circa il 16% nel secondo semestre 2013.

Le tabelle seguenti mostrano, per ciascun semestre analizzato, i valori assunti dagli indicatori, calcolati considerando i dati comunicati dai venditori che hanno partecipato alla raccolta. Risulta rilevante il valore dell'indicatore delle misure preventive. Per i clienti domestici si registra nel 2013 un valore circa doppio rispetto al secondo semestre 2012, per i BT altri usi l'incremento è da attribuire all'aumento del numero di ripristini attivati che però, si segnala, riguarda circa 800 casi nel II semestre 2013 e 650 nel I semestre, contro i 45 del II semestre 2012⁹⁵.

Tabella 4.16 Indicatori contratti non richiesti – II semestre 2012

Indicatori contratti non richiesti	Domestici	BT Altri usi	Totale
Fenomeno contratti non richiesti	0,7%	0,4%	0,7%
Incidenza casi più critici	0,3%	0,3%	0,3%
Incidenza errore dei clienti	0,9%	0,2%	0,8%
Incidenza misure preventive	15,00%	3,1%	13,3%

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

⁹³ Tale numero comprende tutti i reclami ricevuti, sia quelli ritenuti rigettabili che quelli accettati.

⁹⁴ I reclami sono stati comunicati complessivamente da 21 operatori per il II semestre 2012, 31 per il I semestre 2013 e 27 per il secondo semestre 2013; circa la metà di tali soggetti compare in tutti i semestri considerati.

⁹⁵ Per i domestici il numero assoluto di ripristini avviati dagli operatori è passato da circa 1.200 a circa 3.400 nel II semestre 2013.

Tabella 4.17 Indicatori contratti non richiesti – I semestre 2013

Indicatori contratti non richiesti	Domestici	BT Altri usi	Totale
Fenomeno contratti non richiesti	0,7%	0,3%	0,6%
Incidenza casi più critici	1,1%	1,9%	1,2%
Incidenza errore dei clienti	2,7%	3,7%	2,8%
Incidenza misure preventive	31,2%	45,8%	32,9%

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

Tabella 4.18 Indicatori contratti non richiesti – II semestre 2013

Indicatori contratti non richiesti	Domestici	BT Altri usi	Totale
Fenomeno contratti non richiesti	0,8%	0,7%	0,8%
Incidenza casi più critici	0,9%	1,6%	1,0%
Incidenza errore dei clienti	2,3%	1,9%	2,2%
Incidenza misure preventive	28,9%	36,2%	30,1%

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

Occorre ricordare che il fenomeno dei contratti non richiesti assume particolare importanza in ragione del rilevante impatto che esso ha sulla percezione del mercato da parte dei clienti finali e sulla loro fiducia nei confronti del medesimo. La particolarità del fenomeno ha quindi reso quanto mai opportuno l'intervento dell'Autorità in materia.

Indicatori di qualità dei servizi telefonici

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

In particolare il TIQV prevede che i venditori si dotino di un *call center*^{96,97} per i servizi di assistenza e informazioni per i clienti finali e che tale *call center* rispetti gli standard generali in termini di accessibilità al servizio (AS), tempo medio di attesa (TMA) per parlare con un operatore e di livello di servizio (LS), inteso come percentuale di clienti che sono riusciti a parlare con l'operatore come desiderato.

La Tabella 4.19 riporta i valori degli standard richiamati (che costituiscono anche gli indicatori monitorati) nel biennio considerato per i soggetti obbligati TIMR e, nell'ultima colonna il livello che il venditore deve rispettare⁹⁸. Dall'analisi dei dati si evidenzia come, a livello nazionale, si sia registrata una prestazione sempre migliore, e quasi ovunque in miglioramento, rispetto agli standard. Tali risultati hanno infatti portato l'Autorità ad approvare, a seguito di un processo di consultazione, la deliberazione

⁹⁶ Il *call center* è, ai sensi del TIQV, un servizio telefonico commerciale dotato di tecnologie che permettono al venditore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata.

⁹⁷ I venditori con meno di 10.000 clienti finali sono esclusi dagli obblighi della regolazione della qualità dei servizi telefonici, purchè siano dotati di uno o più sportelli aperti al pubblico per un numero minimo complessivo di 25 ore settimanali.

⁹⁸ Il venditore, per rispettare lo standard, deve raggiungere un livello pari o migliore a quello fissato in almeno 5 mesi di ciascun semestre.

580/2014/R/com che riforma in particolare a partire da gennaio 2015 gli standard di *Accessibilità al servizio* e *Tempo medio di attesa* e dal 2017 anche il *Livello di servizio*⁹⁹.

Tabella 4.19 Indicatori qualità del servizio telefonico – Anni 2012 e 2013

Indicatore	2012	2013	Livello Standard generale (art. 27 TIQV)
Accessibilità al servizio (%)	99,6%	99,4%	AS ≥ 90%
Tempo medio di attesa (secondi)	96,8	91	TMA ≤ 240 secondi
Livello di servizio (%)	94,9%	95,1%	LS ≥ 80%

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

c. QUALITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE

Gli indicatori considerati nell'ambito della qualità del servizio di distribuzione comprendono alcuni degli indicatori utilizzati nell'ambito delle regolazione in materia di qualità commerciale del servizio di distribuzione. IL TIQE, infatti, stabilisce le tempistiche massime entro cui devono essere effettuate determinate prestazioni da parte dell'impresa di distribuzione, nell'ottica di garantire ai clienti finali adeguate tutele e tempi certi nell'adempimento delle loro richieste. Qualora il distributore non rispetti le tempistiche previste dovrà corrispondere un indennizzo automatico al cliente richiedente. Tali indicatori offrono informazioni circa la *performance* dell'impresa distributrice nei confronti del cliente finale, che concorre a determinare la percezione che il cliente medesimo ha del mercato nel suo complesso.

Ai fini del monitoraggio *retail*, vengono analizzati i dati relativi a:

- il tempo medio di preventivazione per lavori;
- il tempo medio di effettuazione dei lavori semplici;
- il tempo medio di attivazione della fornitura.

I dati, espressi in giorni lavorativi, sono comunicati dalle imprese distributrici e distinti per tipologia di clientela: domestici, BT altri usi e MT altri usi.

Preventivazione per lavori

Relativamente al tempo medio di preventivazione dei lavori, la regolazione prevede un tempo massimo entro il quale effettuare il preventivo pari a 20 giorni lavorativi per i clienti BT e 40 giorni lavorativi per i clienti MT.

Dall'analisi dei dati emerge come i tempi a livello nazionale sono pari a circa la metà dello standard¹⁰⁰, si registrano infatti, per il 2013, tempistiche medie pari a circa 20 giorni lavorativi per le reti in MT e tra i 10 e gli 11 giorni lavorativi per le reti in BT. Il Grafico A.17 e il Grafico A.18 dell'Appendice mostrano come le imprese distributrici abbiano effettuato i preventivi per lavori sulle reti di bassa o media tensione con

⁹⁹ In particolare l'*accessibilità al servizio* dovrà essere almeno pari al 95%, il *tempo medio di attesa* inferiore a 180 secondi e il *livello di servizio* almeno pari all'85%.

¹⁰⁰ L'incremento dei valori medi nel 2013, piuttosto che segnalare un peggioramento delle prestazioni dei distributori, potrebbe dipendere dalla modifica della regolazione – articolo 83 del TIQE – entrata in vigore dall'1 gennaio 2013 in base alla quale alcuni lavori semplici (quali ad esempio variazioni di potenza, voltture, ecc.) sono oggi soggetti a preventivo rapido, ovvero non è più necessario che il venditore inoltri al distributore la richiesta del cliente al fine di ottenere il preventivo; ciò può aver influenzato al ribasso i valori medi del 2012.

una tempistica sempre decisamente inferiore allo standard previsto dalla regolazione in tutte le regioni, ad eccezione di quanto registrato nel 2012 relativamente ai clienti MT altri usi della Valle d'Aosta che presenta un piccolo rispetto alle altre regioni, pur rimanendo al di sotto dello standard.

Esecuzione di lavori semplici

Relativamente al tempo medio di esecuzione di lavori semplici¹⁰¹, il TIQE prevede una tempistica massima pari a 15 giorni lavorativi per i clienti connessi in BT e a 30 per quelli in MT.

L'analisi mostra, anche in questo caso, tempistiche effettive inferiori rispetto allo standard, sia a livello di singola regione che a livello medio nazionale, relativamente a tutte le tipologie di clienti, sebbene in crescita nel 2013 per i clienti domestici e per i clienti MT altri usi. Mediamente per le reti in MT i tempi di esecuzione dei lavori sono passati da 9,4 a 15,9 giorni lavorativi; per i lavori eseguiti presso clienti BT altri usi le tempistiche vanno da 6 giorni lavorativi nel 2012 a 5,2 nel 2013; infine per i clienti domestici il tempo medio è stato pari a 7,7 giorni lavorativi nel 2012 e 8,2 nel 2013.

Il Grafico A.19 e il Grafico A.20 in Appendice riportano il dettaglio regionale dei tempi delle prestazioni; si segnala che l'assenza del dato relativo ai clienti MT altri usi per la Valle d'Aosta è dovuta alla mancanza di richieste di prestazione da parte dei clienti finali.

Attivazione della fornitura

Con riguardo al *tempo medio di attivazione della fornitura*¹⁰² lo standard previsto dal TIQE è di 5 giorni lavorativi per tutte le categorie di clientela.

Le tempistiche a livello nazionale di effettuazione della prestazione risultano essere, anche in questo caso, inferiori allo standard.

Relativamente al dettaglio regionale, come evidenziato dai Grafici A.21 e A.22 in Appendice, i tempi medi risultano, relativamente alla clientela in BT, più bassi e meno variabili tra regioni rispetto ai clienti MT altri usi. A livello nazionale le attivazioni dei clienti MT mostrano tempi medi pari a circa 3 giorni lavorativi, per i clienti BT altri usi pari a 1,1 giorni lavorativi e per i clienti al disotto di un giorno sia nel 2012 che nel 2013.

In definitiva gli indicatori mostrano ovunque livelli sempre inferiori rispetto agli standard per cui si può evidenziare come l'obiettivo di garantire ai clienti finali adeguate tutele e tempi certi nell'adempimento delle loro richieste sia stato raggiunto sia per il 2012 che per il 2013.

4.5. MOROSITÀ

Il processo di sospensione della fornitura per morosità

Nei casi di mancato pagamento da parte del cliente finale, la regolazione dell'Autorità definisce il processo relativo alla sospensione della fornitura per morosità. 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

¹⁰¹ Per lavori semplici si intende la realizzazione, modifica o sostituzione dell'impianto in bassa o media tensione di proprietà del distributore, su richiesta del cliente, eseguita con un intervento limitato alla presa o alle apparecchiature elettromeccaniche, nell'impianto elettrico esistente, ed eventualmente al gruppo di misura.

¹⁰² Per attivazione della fornitura si intende l'energizzazione di un nuovo punto di prelievo o di uno precedentemente disattivato, un aumento o una diminuzione di potenza di un punto già attivo, realizzato attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'eventuale installazione o sostituzione del gruppo di misura medesimo.

finale permettendogli di avere il tempo utile per effettuare il pagamento dovuto, prima che la sospensione richiama 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 inascolto 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 distributore¹⁰³.

Per eseguire l'intervento di sospensione richiesto il distributore ha a disposizione al massimo due settimane¹⁰⁴, durante le quali la richiesta di sospensione può essere revocata in qualsiasi momento¹⁰⁵, sia in seguito al pagamento degli importi per cui il cliente finale era stato costituito in mora sia per altri motivi (principalmente legati a casi di erronea richiesta di sospensione).

Qualora il pagamento da parte del cliente finale venga ricevuto dal venditore una volta che l'intervento di sospensione è già stato eseguito dal distributore, la revoca della richiesta di sospensione implica la riattivazione del punto di prelievo precedentemente sospeso.

Gli indicatori analizzati

I dati a disposizione dell'Autorità relativi alle sospensioni per morosità sono raccolti dai venditori ed evidenziano le differenti fasi del processo di sospensione della fornitura, dall'invio della richiesta da parte del venditore (richieste di sospensione per morosità) alla revoca, differenziando tra revoche per pagamento e revoche per motivi diversi dal pagamento, e dall'eventuale successiva riattivazione (punti oggetto di riattivazione)¹⁰⁶. Non sono invece disponibili dati relativi ai casi di tentativi di sospensione da parte distributore non andati a buon fine, che dovrebbero essere non particolarmente rilevanti nel settore elettrico grazie alla diffusione su larga scala dei misuratori telegestiti¹⁰⁷.

¹⁰³ Per un approfondimento circa la regolazione di tale istituto è possibile consultare l'Allegato A alla deliberazione 25 gennaio 2008, ARG/elt 04/08.

¹⁰⁴ 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).

¹⁰⁵ Per i punti di prelievo connessi in BT, qualora sussistano le condizioni tecniche, il distributore, prima della sospensione della fornitura è tenuto a ridurre al 15% la potenza disponibile. Decorso 15 giorni da tale riduzione di potenza disponibile, l'impresa distributrice procede, in caso di mancata richiesta di riattivazione da parte del venditore, alla sospensione della fornitura.

¹⁰⁶ In particolare nel TIMR sono previsti i seguenti indicatori calcolati a partire dai dati di base raccolti:

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

¹⁰⁷ In presenza di misuratori telegestiti, infatti, l'intervento di sospensione viene eseguito da remoto, mentre per i misuratori non telegestiti l'intervento di sospensione è eseguito direttamente dal personale tecnico del distributore che deve accedere fisicamente al misuratore. L'insuccesso dei tentativi di sospensione è quindi molto più probabile in questi ultimi casi in quanto, oltre che da problematiche di tipo tecnico od organizzativo, i tecnici del distributore possono avere difficoltà nell'accedere ai locali in cui è installato il misuratore.

Essendo la sospensione per morosità uno strumento a disposizione del venditore tra le attività di riscossione del credito in caso di inadempimento del cliente finale, l'analisi dei dati relativi alle richieste di sospensione presentate dai venditori, di quelle revocate per pagamento o per altri motivi e dei dati relativi alle riattivazioni dei punti sospesi per morosità fornisce elementi utili per capire la dimensione del fenomeno della morosità, della sua distribuzione geografica e tra le varie tipologie di clienti. Inoltre, l'analisi dei dati relativi alle riattivazioni dei punti precedentemente sospesi per morosità e delle revoche delle richieste di sospensione per pagamento fornisce indicazioni sull'efficacia dello strumento della sospensione della fornitura rispetto al contenimento del fenomeno della morosità.

Di seguito vengono riportate le analisi relative alla dimensione e alla distribuzione del fenomeno della morosità, come rilevate tramite le richieste di sospensione della fornitura. In particolare sono riportati, differenziando per tipologia di cliente e di fornitura, i dati afferenti alle richieste di sospensione effettive, ottenute depurando le richieste di sospensione inviate al distributore da quelle che non sono state presentate correttamente.

Sono inoltre riportate le analisi dell'efficacia delle richieste di sospensione, determinata attraverso:

- gli esiti delle richieste di sospensione, distinguendo tra:
 - i. le richieste di sospensione revocate per pagamento o per altri motivi;
 - ii. le richieste da eseguire da parte del distributore, ottenuto come differenza tra gli interventi di sospensione richiesti e quelli revocati;
 - iii. il numero di riattivazioni di punti di prelievo precedentemente sospesi per morosità;
- il tasso di efficacia delle richieste di sospensione, ottenuto considerando il totale delle richieste di sospensione revocate per pagamento e delle riattivazioni rapportato alle richieste di sospensione effettive.

L'Appendice inoltre contiene gli approfondimenti relativi a:

- le richieste di sospensione effettive rispetto ai punti serviti differenziate a livello territoriale e tra mercato libero e servizi di tutela (Tabelle A.7 e A.8 e Grafici A.23 e A.24);
- le sospensioni da eseguire rispetto ai punti serviti, differenziate a livello territoriale e tra mercato libero e servizi di tutela (Grafici A.25 e A.26);
- le richieste di sospensione revocate per pagamento e riattivazioni rispetto ai punti serviti differenziate livello territoriale e tra mercato libero e servizi di tutela (Grafici A.27 e A.28);
- il tasso di efficacia della sospensione differenziato a livello territoriale, tra mercato libero e servizi di tutela e per tipologia di clienti (Grafici A.29 e A.30 e Tabelle A.9 e A.10).

Dimensione e distribuzione della morosità

La distribuzione del fenomeno della morosità è stata rappresentata considerando le richieste di sospensione effettive. In merito, la Tabella 4.20 evidenzia che il fenomeno della morosità, o quanto meno il ricorso allo strumento di sospensione da parte dei venditori, sembra crescere all'aumentare della dimensione del cliente finale, raggiungendo i valori più elevati per i clienti MT altri usi. Confrontando i vari servizi di fornitura, l'indicatore analizzato risulta più elevato per il servizio di salvaguardia¹⁰⁸ e, tra i clienti in BT, risulta maggiore per il mercato libero rispetto al servizio di maggior tutela.

Dal punto di vista geografico risulta marcata anche la differenziazione territoriale del fenomeno, con una maggiore rilevanza in tutte le regioni della macro area Sud¹⁰⁹, come mostrato dai Grafici A.23 e A.24

¹⁰⁸ Si ricorda a tale fine che i dati si riferiscono a due dei tre esercenti la salvaguardia in quanto Exergia non rientra tra i soggetti obbligati al TIMR e, conseguentemente, non ha inviato queste informazioni.

¹⁰⁹ Nonostante il valore particolarmente elevato dell'indicatore relativo alle richieste di sospensione effettive registrato per il servizio di salvaguardia nella macrozona Sud si riferisca principalmente a regioni servite da uno

dell'Appendice, valori leggermente più alti al Centro, per cui si registrano valori sopra la media nazionale nel 2012 nelle regioni Umbria, Abruzzo e Molise e per il 2013, oltre che in tali regioni, anche nel Lazio e valori sotto la media nazionale in tutte le regioni del Nord¹¹⁰.

Come mostrato dalla Tabella 4.20, tra il 2012 e il 2013 la percentuale delle richieste di sospensione per morosità rispetto ai punti di prelievo serviti è aumentata in maniera significativa per i clienti domestici sul mercato libero (+2,1 punti percentuali) e in misura minore per i clienti BT altri usi sul mercato libero (+0,5 punti percentuali) e in maggior tutela (+0,2 punti percentuali), mentre è diminuita per i domestici in maggior tutela (-0,1 punti percentuali), i BT altri usi in salvaguardia (-3,5 punti percentuali) e per gli MT altri usi del mercato libero (-1,2 punti percentuali) e della salvaguardia (-4,5 punti percentuali).

Tabella 4.20 Richieste di sospensione effettive – Anni 2012 e 2013.

	Clienti domestici		BT Altri usi			MT Altri usi	
	Mercato libero	Maggior tutela	Mercato libero	Maggior tutela	Salvaguardia	Mercato libero	Salvaguardia
Anno 2012							
Numero di richieste effettive (migliaia)	371,8	1.237,1	246,3	456,6	10,3	7,7	3,5
% rispetto al numero di PdP serviti	6,3%	5,4%	11,0%	10,0%	14,9%	12,4%	39,7%
Anno 2013							
Numero di richieste effettive (migliaia)	600,5	1.162,9	275,6	441,9	8,6	7,5	3,2
% rispetto al numero di PdP serviti	8,4%	5,3%	11,5%	10,2%	11,4%	11,2%	35,2%

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

Efficacia delle richieste di sospensione per morosità

I dati relativi alle varie fasi del processo di sospensione per morosità riportati nella Tabella 4.21 indicano che i pagamenti effettuati in seguito alla richiesta di sospensione, determinati come somma delle richieste revocate per pagamento e delle riattivazioni rispetto ai punti serviti, risultano:

- più elevati nel mercato libero e nel servizio di maggior tutela per i clienti domestici e, nel solo 2013, per i BT altri usi;
- inferiori nel mercato libero rispetto al servizio di salvaguardia per i clienti MT altri usi;
- complessivamente in aumento tra il 2012 e il 2013.

Peraltro, è opportuno considerare che l'indicatore risulta tendenzialmente più elevato nei casi in cui anche il livello iniziale relativo alle richieste di sospensione effettive è risultato maggiore.

In merito alle revoche per motivi diversi dal pagamento, si evidenzia come queste abbiano un peso generalmente inferiore rispetto alle revoche per pagamento.

specifico esercente la salvaguardia, tale picco sembra maggiormente spiegato dall'incidenza del fenomeno della morosità nelle diverse regioni piuttosto che da una differente efficienza nella politica di gestione del credito dei differenti esercenti la salvaguardia. Infatti, l'incidenza del fenomeno registrata dai differenti esercenti la salvaguardia a livello nazionale risulta inferiore rispetto a quella evidenziata dall'analisi per macro zone.

¹¹⁰ Le regioni sono raggruppate nelle seguenti macro aree:

- NORD – Piemonte, Liguria, Valle d'Aosta, Lombardia, Trentino-Alto Adige, Veneto, Friuli-Venezia Giulia e Emilia-Romagna;
- CENTRO – Toscana, Umbria, Marche, Lazio, Abruzzo e Molise;
- SUD – Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia, Sardegna.

Tabella 4.21 Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni – Anni 2012 e 2013

	Clienti domestici		BT Altri usi			MT Altri usi	
	Mercato libero	Maggior tutela	Mercato libero	Maggior tutela	Salvaguardia	Mercato libero	Salvaguardia
Anno 2012							
Richieste di sospensione inviate al distributore rispetto ai PdP serviti	7,2%	5,6%	13,6%	10,8%	15,8%	17,6%	46,5%
di cui:							
- <i>revocate per motivi diversi dal pagamento</i>	0,9%	0,2%	2,6%	0,8%	0,8%	5,2%	6,8%
- <i>revocate per pagamento</i>	3,6%	0,6%	5,1%	1,9%	4,1%	3,0%	8,6%
- <i>da eseguire</i>	2,7%	4,8%	5,8%	8,2%	10,9%	9,4%	31,0%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	1,7%	4,2%	3,5%	7,7%	3,8%	4,7%	13,9%
Anno 2013							
Richieste di sospensioni inviate al distributore rispetto ai PdP serviti	9,2%	5,6%	13,8%	11,2%	11,8%	17,2%	40,2%
di cui:							
- <i>revocate per motivi diversi dal pagamento</i>	0,8%	0,2%	2,3%	0,9%	0,4%	6,0%	5,0%
- <i>revocate per pagamento</i>	4,9%	0,8%	6,0%	2,3%	3,8%	2,6%	11,2%
- <i>da eseguire</i>	3,5%	4,6%	5,6%	8,0%	7,6%	8,6%	24,0%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	2,4%	3,5%	3,9%	5,6%	3,1%	5,9%	15,2%

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

Con riferimento alle richieste di sospensioni da eseguire (ossia le richieste di sospensione al netto di quelle revocate per qualsiasi motivo) la Tabella 4.21 mostra come esse siano aumentate sensibilmente per i clienti domestici serviti nel mercato libero (+0,8 punti percentuali), peraltro in coerenza con il già citato sensibile aumento delle richieste di sospensione effettive, a fronte di una diminuzione per tutte le altre tipologie analizzate (-0,2 punti percentuali per i domestici serviti in maggior tutela e per i BT altri usi serviti nel mercato libero e in maggior tutela, -3,3 punti percentuali per i BT altri usi serviti in salvaguardia, -0,8 punti percentuali per gli MT altri usi serviti nel mercato libero e -7 punti percentuali per gli MT altri usi serviti in salvaguardia).

Infine, la Tabella 4.22 mostra il peso delle richieste di sospensione da eseguire rispetto alle sospensioni effettive. In merito risulta che per il mercato libero sembrano prevalere i casi in cui il pagamento degli importi dovuti avvenga prima che l'intervento di sospensione produca i suoi effetti (casi evidenziati dalle revoche per pagamento) rispetto a quelli in cui il pagamento dei clienti avviene successivamente alla sospensione della fornitura (riattivazioni di punti precedentemente sospesi per morosità). Per il servizio di maggiore tutela, invece, si osserva il fenomeno opposto.

A titolo esemplificativo, considerando i clienti domestici, l'analisi congiunta degli indicatori relativi alla morosità evidenzia che:

- per il mercato libero, il pagamento avviene prima della sospensione della fornitura nel 57,3% dei casi nel 2012, e nel 58,5% nel 2013; mentre avviene dopo che l'intervento di sospensione ha già prodotto i suoi effetti nel 26,6% dei casi nel 2012 e nel 28,6% nel 2013;

- per il servizio di maggior tutela i pagamenti precedenti alle sospensioni rappresentano solo l'11,4% nel 2012 e il 14,3% nel 2013, mentre quelli successivi alla sospensione rappresentano il 76,9% nel 2012 e 65,2% nel 2013.

È poi possibile valutare il tasso di efficacia della sospensione considerando, come già sopra evidenziato, la somma delle richieste di sospensione revocate per pagamento e delle riattivazioni rapportata alle richieste di sospensioni effettive. Al riguardo l'efficacia complessiva dello strumento sospensione per morosità presenta una certa variabilità tra il 2012 e il 2013.

Nel 2012, infatti, l'efficacia delle richieste di sospensione risulta mediamente più elevata per il servizio di maggior tutela che per il mercato libero, mentre nel 2013 tale proporzione si inverte. Con riferimento ai clienti in salvaguardia, l'efficacia registra livelli medi significativamente minori rispetto agli altri due servizi, ma in sensibile incremento tra il 2012 e il 2013.

Tabella 4.22 Tasso di efficacia delle richieste di sospensione – Anni 2012 e 2013

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

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

5. MONITORAGGIO DEL MERCATO *RETAIL* DEL GAS NATURALE

La sezione 5.1 analizza la struttura del settore della vendita di gas naturale ai clienti di massa in Italia, la sezione 5.2 i passaggi tra modalità di fornitura, la sezione 5.3 la varietà dell'offerta e i prezzi medi di fornitura, la sezione 5.4 la qualità e l'efficacia di molteplici attività che hanno impatto sull'esperienza dei clienti finali di gas naturale e la sezione 5.5 il fenomeno della morosità.

5.1. STRUTTURA DEL SETTORE

Le società di vendita che hanno dichiarato di essere state attive in Italia, oltre 300 nel biennio analizzato¹¹¹, possono essere ricondotte a 280 gruppi societari nel 2012 e a 306 nel 2013, dei quali la Tabella 5.1 riporta indicazioni circa la presenza territoriale.

Si evince che più di un terzo dei gruppi societari opera in una sola regione. Rispetto al settore elettrico, la vendita di gas naturale presenta un'offerta significativamente più distribuita dal punto di vista geografico. Nel 2013 infatti solo il 13% dei venditori è stato attivo su scala nazionale o quasi (tra 16 e 19 regioni), contro una percentuale maggiore del 30% rilevata nel settore elettrico.

Tabella 5.1 Presenza nel mercato, a livello regionale, di gruppi societari attivi nella vendita del gas naturale – Anni 2012 e 2013

Gruppi presenti in:	2012		2013	
	n°	%	n°	%
1 regione	103	37%	107	35%
tra 2 e 5 regioni	103	37%	104	34%
tra 6 e 10 regioni	26	9%	33	11%
tra 11 e 15 regioni	21	7%	22	7%
tra 16 e 19 regioni	27	10%	40	13%
Totale	280	100%	306	100%

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

La Tabella 5.2 e la Tabella 5.3 evidenziano le quote di mercato a livello nazionale relative rispettivamente al 2012 e 2013 dei primi venti gruppi societari attivi nel settore della vendita¹¹². Per il 2012, oltre alla quota di mercato complessiva, viene evidenziata solamente la quota di mercato nella fornitura ai clienti domestici data l'indisponibilità di dati affidabili relativi alle altre tipologie di clientela (si veda a tale proposito quanto illustrato al capitolo 3). Le quote di mercato sono calcolate con riferimento ai volumi, con distinzione delle vendite del mercato libero e di quelle del servizio di tutela¹¹³. I gruppi societari sono ordinati in senso decrescente rispetto alla quota relativa a tutte le tipologie di clienti. In Appendice

¹¹¹ Il numero di gruppi societari conteggiati è calcolato in base agli esercenti che, oltre a dichiarare di essere stati attivi nel periodo considerato, hanno comunicato i dati ai fini del TIVG.

¹¹² Come sopra evidenziato (cfr nota 56), i dati si riferiscono ai volumi fatturati comunicati dagli operatori nell'ambito del TIVG. I dati fanno riferimento agli operatori del campione del monitoraggio *retail*.

¹¹³ Come illustrato nel paragrafo 3.1 il servizio di tutela nel settore del gas naturale è erogato da tutti i venditori, attraverso l'offerta, ai clienti aventi diritto a detto servizio, di un'opzione tariffaria le cui condizioni sono definite dall'Autorità.

(Tabelle A.11 e A.12) sono evidenziate, per ciascuna regione e per ciascun anno, le quote di mercato dei primi quattro venditori secondo il suddetto dettaglio per tipologie di clientela.

Tabella 5.2 Quota di mercato dei primi 20 gruppi societari rispetto al gas – Anno 2012

Gruppo societario	Servizio	Clienti domestici	TOTALE
ENI	SERVIZIO DI TUTELA	22,9%	19,4%
	MERCATO LIBERO	1,4%	2,0%
	TOTALE MERCATO	24,3%	21,4%
ENEL	SERVIZIO DI TUTELA	9,1%	7,1%
	MERCATO LIBERO	6,4%	5,7%
	TOTALE MERCATO	15,5%	12,8%
HERA	SERVIZIO DI TUTELA	4,6%	3,3%
	MERCATO LIBERO	1,0%	2,7%
	TOTALE MERCATO	5,6%	6,0%
A2A	SERVIZIO DI TUTELA	3,1%	3,1%
	MERCATO LIBERO	0,3%	1,2%
	TOTALE MERCATO	3,4%	4,3%
GDF SUEZ	SERVIZIO DI TUTELA	4,0%	2,9%
	MERCATO LIBERO	0,9%	1,0%
	TOTALE MERCATO	4,9%	3,9%
IREN	SERVIZIO DI TUTELA	3,1%	2,7%
	MERCATO LIBERO	0,3%	0,9%
	TOTALE MERCATO	3,4%	3,6%
E.On	SERVIZIO DI TUTELA	2,8%	2,0%
	MERCATO LIBERO	0,7%	1,2%
	TOTALE MERCATO	3,5%	3,2%
ASCOPIAVE	SERVIZIO DI TUTELA	2,7%	1,8%
	MERCATO LIBERO	0,1%	0,9%
	TOTALE MERCATO	2,8%	2,7%
EDISON	SERVIZIO DI TUTELA	1,2%	0,8%
	MERCATO LIBERO	1,7%	1,7%
	TOTALE MERCATO	2,9%	2,5%
ESTRA	SERVIZIO DI TUTELA	0,0%	0,0%
	MERCATO LIBERO	2,2%	2,3%
	TOTALE MERCATO	2,2%	2,3%
EROGASMET	SERVIZIO DI TUTELA	1,1%	0,9%
	MERCATO LIBERO	0,7%	0,8%
	TOTALE MERCATO	1,8%	1,7%
GAS NATURAL.	SERVIZIO DI TUTELA	1,9%	1,4%
	MERCATO LIBERO	0,4%	0,3%
	TOTALE MERCATO	2,3%	1,7%

Gruppo societario	Servizio	Clienti domestici	TOTALE
LINEA GROUP HOLDING	SERVIZIO DI TUTELA	1,3%	1,0%
	MERCATO LIBERO	0,0%	0,3%
	TOTALE MERCATO	1,3%	1,3%
ACEGAS-APS	SERVIZIO DI TUTELA	1,1%	0,9%
	MERCATO LIBERO		0,2%
	TOTALE MERCATO	1,1%	1,1%
ENERXENIA	SERVIZIO DI TUTELA	0,8%	0,7%
	MERCATO LIBERO	0,1%	0,4%
	TOTALE MERCATO	0,9%	1,1%
DOLOMITI ENERGIA	SERVIZIO DI TUTELA	0,6%	0,6%
	MERCATO LIBERO	0,1%	0,5%
	TOTALE MERCATO	0,7%	1,1%
GELSIA	SERVIZIO DI TUTELA	1,0%	0,8%
	MERCATO LIBERO	0,0%	0,1%
	TOTALE MERCATO	1,0%	0,9%
GAS RIMINI	SERVIZIO DI TUTELA	0,9%	0,7%
	MERCATO LIBERO	0,0%	0,2%
	TOTALE MERCATO	0,9%	0,9%
BLUENERGY GROUP	SERVIZIO DI TUTELA	0,2%	0,2%
	MERCATO LIBERO	0,4%	0,7%
	TOTALE MERCATO	0,6%	0,9%
AGSM VERONA	SERVIZIO DI TUTELA	0,8%	0,6%
	MERCATO LIBERO	0,1%	0,3%
	TOTALE MERCATO	0,9%	0,9%
Altri Gruppi	TOTALE MERCATO	19,9%	25,9%

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

Tabella 5.3 Quota di mercato dei primi 20 gruppi societari rispetto al gas – Anno 2013

Gruppo societario	Servizio	Clienti domestici	Condomini uso domestico	Altri usi inferiori a 50.000 Smc/anno	Altri usi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno	Attività di servizio pubblico	TOTALE
ENI	SERVIZIO DI TUTELA	24,0%	20,8%	12,1%	0,0%	20,8%	20,0%
	MERCATO LIBERO	1,9%	1,7%	4,8%	10,6%	4,2%	3,0%
	TOTALE MERCATO	25,9%	22,5%	16,9%	10,6%	25,0%	23,0%
ENEL	SERVIZIO DI TUTELA	7,5%	1,7%	3,5%	0,0%	2,8%	5,6%
	MERCATO LIBERO	8,4%	1,8%	7,0%	6,1%	3,2%	7,2%
	TOTALE MERCATO	15,9%	3,5%	10,5%	6,1%	6,0%	12,8%
HERA	SERVIZIO DI TUTELA	4,0%	2,8%	0,6%	0,0%	0,9%	2,9%
	MERCATO LIBERO	1,2%	4,6%	5,0%	6,7%	4,9%	2,7%
	TOTALE MERCATO	5,2%	7,4%	5,6%	6,7%	5,8%	5,6%
A2A	SERVIZIO DI TUTELA	3,5%	5,7%	2,9%	0,0%	1,6%	3,3%
	MERCATO LIBERO	0,3%	2,4%	1,6%	6,4%	2,5%	1,2%
	TOTALE MERCATO	3,8%	8,1%	4,5%	6,4%	4,1%	4,5%
IREN	SERVIZIO DI TUTELA	2,4%	2,7%	0,1%	0,0%	1,0%	1,8%
	MERCATO LIBERO	1,1%	3,3%	2,8%	3,0%	1,3%	1,8%
	TOTALE MERCATO	3,5%	6,0%	2,9%	3,0%	2,3%	3,6%
GDF SUEZ	SERVIZIO DI TUTELA	3,6%	0,9%	0,4%	0,0%	0,6%	2,4%
	MERCATO LIBERO	1,0%	0,1%	1,5%	1,5%	3,3%	1,1%
	TOTALE MERCATO	4,6%	1,0%	1,9%	1,5%	3,9%	3,5%
E.On	SERVIZIO DI TUTELA	3,5%	1,2%	1,8%	0,0%	4,5%	3,0%
	MERCATO LIBERO		0,2%	0,5%	1,9%		
	TOTALE MERCATO	3,5%	1,4%	2,3%	1,9%	4,5%	3,0%
EDISON	SERVIZIO DI TUTELA	0,9%	0,2%	0,1%	0,0%	0,2%	0,6%

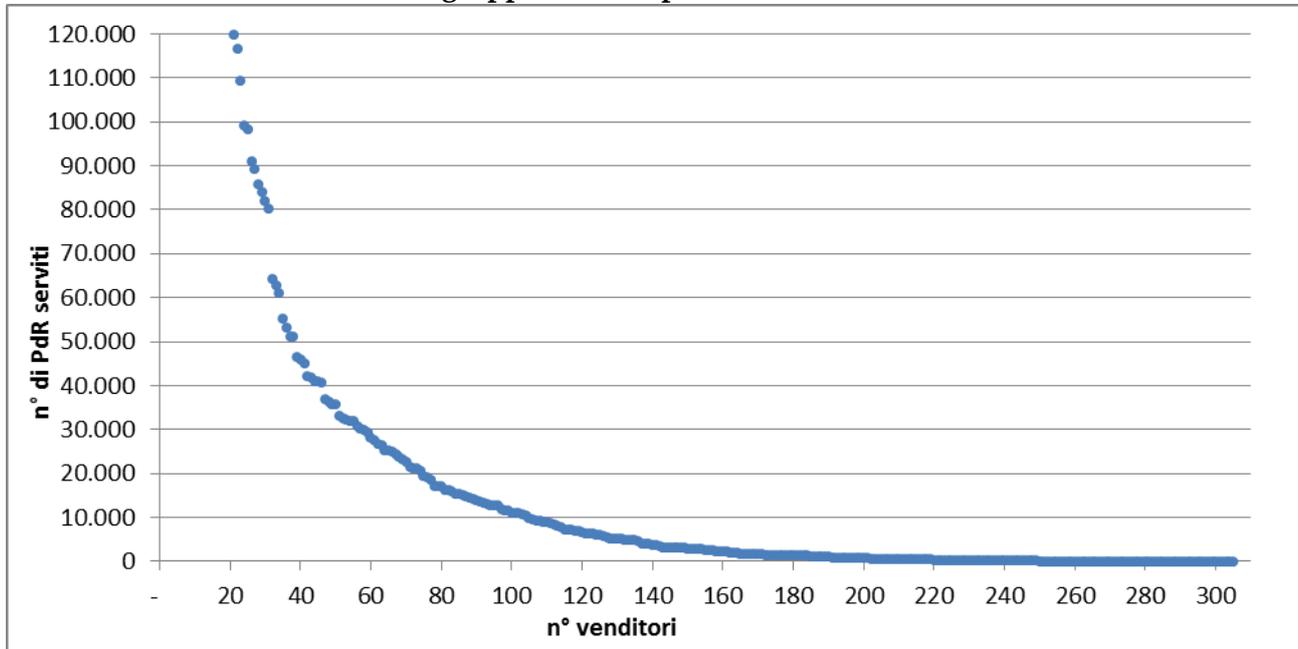
Gruppo societario	Servizio	Clienti domestici	Condomini uso domestico	Altri usi inferiori a 50.000 Smc/anno	Altri usi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno	Attività di servizio pubblico	TOTALE
	MERCATO LIBERO	2,0%	1,1%	2,5%	3,4%	0,3%	2,0%
	TOTALE MERCATO	2,9%	1,3%	2,6%	3,4%	0,5%	2,6%
ASCOPIAVE	SERVIZIO DI TUTELA	2,7%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,8%
	MERCATO LIBERO	0,1%	0,1%	2,8%	2,7%	2,1%	0,8%
	TOTALE MERCATO	2,8%	0,8%	2,8%	2,7%	2,1%	2,6%
ESTRA	SERVIZIO DI TUTELA	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
	MERCATO LIBERO	2,0%	1,0%	2,7%	3,3%	1,0%	2,1%
	TOTALE MERCATO	2,0%	1,0%	2,7%	3,3%	1,0%	2,1%
GAS NATURAL	SERVIZIO DI TUTELA	2,0%	0,05%	0,6%	0,0%	0,1%	1,4%
	MERCATO LIBERO	0,2%	0,02%	0,2%	0,3%	0,1%	0,2%
	TOTALE MERCATO	2,2%	0,07%	0,8%	0,3%	0,2%	1,6%
EROGASMET	SERVIZIO DI TUTELA	1,0%	0,7%	0,3%	0,0%	0,3%	0,7%
	MERCATO LIBERO	0,8%	0,5%	0,8%	1,4%	0,5%	0,8%
	TOTALE MERCATO	1,8%	1,2%	1,1%	1,4%	0,8%	1,5%
LINEA GROUP HOLDING	SERVIZIO DI TUTELA	1,2%	0,5%	0,6%	0,0%	0,4%	0,9%
	MERCATO LIBERO	0,1%	0,7%	0,6%	1,4%	0,4%	0,4%
	TOTALE MERCATO	1,3%	1,2%	1,2%	1,4%	0,8%	1,3%
DOLOMITI ENERGIA	SERVIZIO DI TUTELA	0,6%	0,4%	0,5%	0,0%	0,3%	0,6%
	MERCATO LIBERO	0,1%	0,9%	2,2%	1,0%	3,1%	0,7%
	TOTALE MERCATO	0,7%	1,3%	2,7%	1,0%	3,4%	1,3%
ENERXENIA	SERVIZIO DI TUTELA	0,9%	1,1%	0,0%	0,0%	0,2%	0,7%
	MERCATO LIBERO	0,1%	0,8%	1,0%	1,3%	0,6%	0,4%
	TOTALE MERCATO	1,0%	1,9%	1,0%	1,3%	0,8%	1,1%
ACEGAS-APS	SERVIZIO DI TUTELA	1,1%	1,4%	0,1%	0,0%	0,0%	0,8%

Gruppo societario	Servizio	Clienti domestici	Condomini uso domestico	Altri usi inferiori a 50.000 Smc/anno	Altri usi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno	Attività di servizio pubblico	TOTALE
	MERCATO LIBERO		0,2%	0,6%	0,7%	1,5%	0,2%
	TOTALE MERCATO	1,1%	1,6%	0,7%	0,7%	1,5%	1,0%
GELSIA	SERVIZIO DI TUTELA	1,0%	0,4%	0,7%	0,0%	0,6%	0,8%
	MERCATO LIBERO	0,0%	0,2%	0,4%	0,5%	0,5%	0,1%
	TOTALE MERCATO	1,0%	0,6%	1,1%	0,5%	1,1%	0,9%
BLUENERGY GROUP	SERVIZIO DI TUTELA	0,2%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%
	MERCATO LIBERO	0,4%	1,1%	1,5%	1,3%	0,4%	0,8%
	TOTALE MERCATO	0,6%	1,1%	1,6%	1,3%	0,4%	0,9%
GAS RIMINI	SERVIZIO DI TUTELA	0,8%	0,3%	0,1%	0,0%	0,2%	0,6%
	MERCATO LIBERO	0,1%	0,0%	1,1%	0,7%	0,3%	0,3%
	TOTALE MERCATO	0,9%	0,3%	1,2%	0,7%	0,5%	0,9%
AGSM VERONA	SERVIZIO DI TUTELA	0,6%	0,4%	0,1%	0,0%	0,2%	0,5%
	MERCATO LIBERO	0,2%	0,3%	0,6%	0,7%	1,0%	0,3%
	TOTALE MERCATO	0,8%	0,7%	0,7%	0,7%	1,2%	0,8%
Altri Gruppi	TOTALE MERCATO	18,5%	36,8%	35,3%	45,2%	34,2%	25,4%
Totale		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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

Le tabelle precedenti mostrano che la gran parte dei gruppi societari ha quote di mercato assai modeste, in particolare nella vendita ai clienti domestici. Tale risultato è confermato dal seguente Grafico 5.1, che, con riferimento all'anno 2013, mostra come sia particolarmente elevato il numero di gruppi societari che riforniscono, a livello nazionale, un numero assai limitato di clienti.

Grafico 5.1 Distribuzione dei gruppi societari per numero di clienti – Anno 2013



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

La Tabella 5.4 riporta gli indici C2 C3, C4 e HHI¹¹⁴ calcolati, con riferimento ai gruppi societari, a livello nazionale in termini sia di punti di riconsegna che di volumi. I dati fanno riferimento alle forniture sul mercato libero¹¹⁵. In entrambi gli anni considerati gli indici sono calcolati distinguendo tra clienti domestici e altri clienti, dove questi ultimi comprendono i condomini uso domestico, i clienti altri usi e le attività di servizio pubblico.

L'operatore principale detiene, con riferimento ai volumi di gas relativi a tutte le tipologie di clienti, una quota di mercato del 21,7% nel 2012 e del 24,7% nel 2013, sensibilmente inferiore a

¹¹⁴ Per la definizione degli indici di concentrazione si veda il paragrafo 4.1.

¹¹⁵ Come indicato per il settore elettrico, la presenza del servizio di tutela, sebbene con caratteristiche diverse, ha, tra le altre finalità, quella di permettere la transizione verso la completa liberalizzazione del mercato *retail*, anche per i clienti di piccola dimensione che non hanno elevata capacitazione e non sono quindi in grado di partecipare efficacemente al mercato. I prezzi di tutela possono infatti fornire protezione contro il potenziale esercizio di potere di mercato dei fornitori - cioè contro la fissazione di prezzi a un livello persistentemente superiore ai costi - fino a quando i consumatori saranno in grado di partecipare efficacemente al mercato. Una volta che tale modalità di fornitura abbia assunto un ruolo residuale, la possibilità per le imprese di esercitare potere di mercato dipenderà dal grado di concorrenzialità del settore. Allo stato attuale, tuttavia, è possibile solo congetturare il grado di concorrenzialità che si determinerà nel settore quando il processo di liberalizzazione avrà dispiegato pienamente i suoi effetti. È possibile tuttavia valutare il grado di concentrazione del segmento di mercato costituito dai clienti che non ricorrono alle condizioni di tutela e, su questa base, valutare il suo grado di concorrenzialità. Tale valutazione è informativa circa le condizioni concorrenziali che prevarranno nell'intero mercato qualora i clienti che lasceranno il servizio di tutela in futuro si distribuissero tra i fornitori concorrenti nella stessa proporzione dei clienti che si approvvigionano già a condizioni di libero mercato.

quella detenuta dal principale venditore di energia elettrica (pari al 39% nel 2012 e 38% nel 2013). I tre principali operatori controllano il 40,6% nel 2012 e il 44,4% nel 2013 delle vendite di gas in Italia. Inoltre 7 altri operatori hanno quote di mercato tra il 2 e il 3%, a cui corrisponde un numero di utenze dell'ordine di 550.000 clienti, tale da consentire, presumibilmente, lo sfruttamento delle economie di scala.

Questi risultati sono confermati dagli indici di concentrazione calcolati con riferimento all'intera clientela – includendo quindi anche i clienti che si approvvigionano attraverso il servizio di tutela – riportati nell'Appendice (Tabella A.13).

Tabella 5.4 Indici di concentrazione in termini di gas e di punti di riconsegna per gruppo societario per i clienti che si approvvigionano sul mercato libero – Anni 2012 e 2013

Mercato libero	Indici di concentrazione a livello nazionale					
	Clienti domestici		Altri clienti		Totale	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
in termini di volumi						
HHI	1.654	1.877	605	659	861	1.017
C1	35,3%	39,0%	13,8%	12,2%	21,7%	24,7%
C2	47,6%	48,3%	24,9%	24,4%	31,8%	35,1%
C3	57,0%	57,5%	32,2%	35,9%	40,6%	44,4%
in termini di PdR						
HHI	1.672	1.704	859	835	1.484	1.530
C1	35,5%	36,6%	22,5%	21,2%	33,3%	34,3%
C2	47,8%	46,4%	32,9%	31,3%	44,5%	43,6%
C3	56,4%	55,6%	39,4%	39,3%	52,3%	52,2%

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

L'analisi a livello regionale fornisce tuttavia indicazioni diverse da quelle ottenute su base nazionale. La seguente Tabella 5.5 riporta gli indici HHI calcolati in termini di volumi per ciascuna regione, per il 2012 e il 2013.

Tabella 5.5 Indici di concentrazione in termini di gas per gruppo societario per i clienti che si approvvigionano sul mercato libero – Anni 2012 e 2013

Mercato libero	Indice di concentrazione HHI a livello regionale					
	Clienti domestici		Altri clienti		Totale	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Abruzzo	3.167	3.230	2.449	2.240	2.769	2.814
Basilicata	4.464	3.939	2.649	2.603	3.387	3.327
Calabria	4.915	3.810	2.352	2.214	3.145	2.877
Campania	4.132	3.769	2.526	1.929	2.885	2.877
Emilia-Romagna	2.663	2.243	3.523	3.076	3.028	2.579
Friuli-Venezia Giulia	3.100	2.714	1.677	1.693	1.735	1.766
Lazio	2.485	2.193	2.096	2.364	1.716	1.892
Liguria	3.045	2.676	5.531	5.720	3.686	3.934
Lombardia	2.211	2.760	982	986	1.116	1.350
Marche	3.396	2.542	2.714	2.477	2.248	1.801
Molise	3.013	2.597	1.753	2.018	1.990	1.911
Piemonte	2.166	2.128	1.151	1.410	1.578	1.660
Puglia	3.096	3.491	2.350	2.085	2.716	2.828
Sicilia	3.213	2.611	2.170	2.322	2.473	2.329
Toscana	4.095	4.070	4.330	4.039	4.307	3.923
Trentino-Alto Adige	3.805	4.186	7.134	8.492	7.526	7.623
Umbria	2.016	2.465	1.875	1.864	1.976	2.105
Valle d'Aosta	4.015	2.872	4.658	5.808	3.730	4.671
Veneto	2.674	2.157	1.380	1.258	1.292	1.247
ITALIA	1.654	1.877	605	659	861	1.017

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

Dalla precedente tabella emerge che per tutte le tipologie di clientela il grado di concentrazione a livello regionale è significativamente superiore a quello rilevato su base nazionale, registra dei livelli disomogenei tra le varie regioni e nella maggior parte di queste è compatibile con condizioni di significativo potere di mercato. In altri termini, in ciascuna regione alcuni venditori detengono quote di mercato significative; tuttavia poiché i venditori principali nelle diverse regioni sono diversi, su base nazionale ciascuno di essi detiene una quota più bassa di quella detenuta nella regione in cui è prevalente.

Questo vale in particolare per i clienti domestici dove si rilevano in molte regioni livelli dell'indice HHI ben superiori a 2.000, comunemente associati a mercati scarsamente concorrenziali¹¹⁶.

La seguente Tabella 5.6 fornisce informazioni circa i primi quattro operatori nelle diverse regioni. In particolare, essa indica quanti operatori sono risultati tra i primi quattro in una o più regioni.

¹¹⁶ Vedi nota 59.

Tabella 5.6 Distribuzione regionale dei gruppi societari che risultano tra i primi 4 venditori in almeno una regione – Anni 2012 e 2013

	Complessivo (mercato libero + servizio di tutela)	
	2012	2013
da 1 a 4 regioni	21	22
da 5 a 9 regioni	2	2
da 10 a 14 regioni	-	-
da 15 a 19 regioni	2	2
Totale	25	26

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

La tabella indica che in entrambi gli anni considerati solo quattro operatori figurano tra i principali in più di cinque regioni e, di questi, solo due, Enel e Eni, figurano tra i primi quattro venditori in più di quindici regioni del paese. Nel 2013 (2012) 22 (21) gruppi societari figurano tra i principali operatori in meno di cinque regioni.

Le evidenze presentate suggeriscono condizioni concorrenziali differenziate nelle diverse regioni e che il grado di concorrenza effettivo è inferiore di quello misurato dagli indicatori strutturali applicati su base nazionale. In particolare, come risultato della struttura del settore della vendita di gas naturale anteriore alla liberalizzazione, caratterizzata da una molteplicità di monopolisti locali, si rileva come ciascuno di questi appare godere, all'interno di un contesto di apertura del mercato alla concorrenza, di un vantaggio nell'area geografica in cui operava come monopolista. In prospettiva, alcuni fornitori tradizionalmente locali potrebbero avere il potenziale per evolvere in operatori nazionali e ciò avrebbe l'effetto di omogeneizzare le condizioni concorrenziali a livello nazionale.

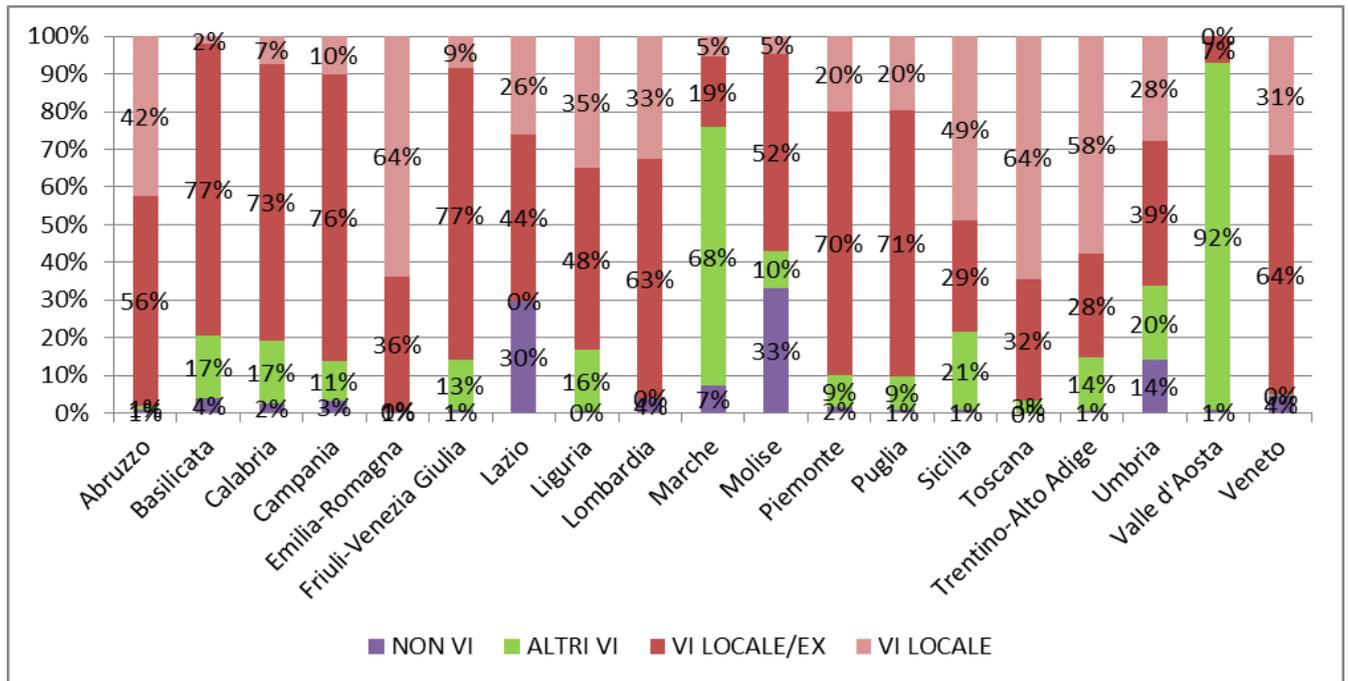
I grafici seguenti riportano la ripartizione tra i seguenti tipi di operatori del mercato della vendita di gas naturale ai clienti finali del mercato libero in ogni regione:

- venditori integrati con un distributore di gas operante nella regione (VI LOCALE);
- venditori che sono stati integrati con distributore di gas operante nella regione (VI LOCALE/EX); questa categoria comprende fornitori parte di un gruppo che precedentemente controllava un distributore di gas operante nella regione, successivamente ceduto ad una impresa che non opera nell'attività di vendita di gas (fanno parte di questa categoria Eni, E.On, Enel, Gdf Suez, nelle regioni in cui hanno operato come distributore in passato); l'analisi assume che tali operatori godano di vantaggi che derivano dall'essere i venditori tradizionali nell'area in cui prima operavano anche come distributori;
- altri venditori integrati, o che lo erano precedentemente, con distributori operanti in regioni diverse da quella in esame (ALTRI VI);
- venditori non integrati con un distributore di gas (NON VI).

Per semplicità indicheremo nel seguito come venditori tradizionali l'insieme dei VI LOCALE e dei VI LOCALE/EX.

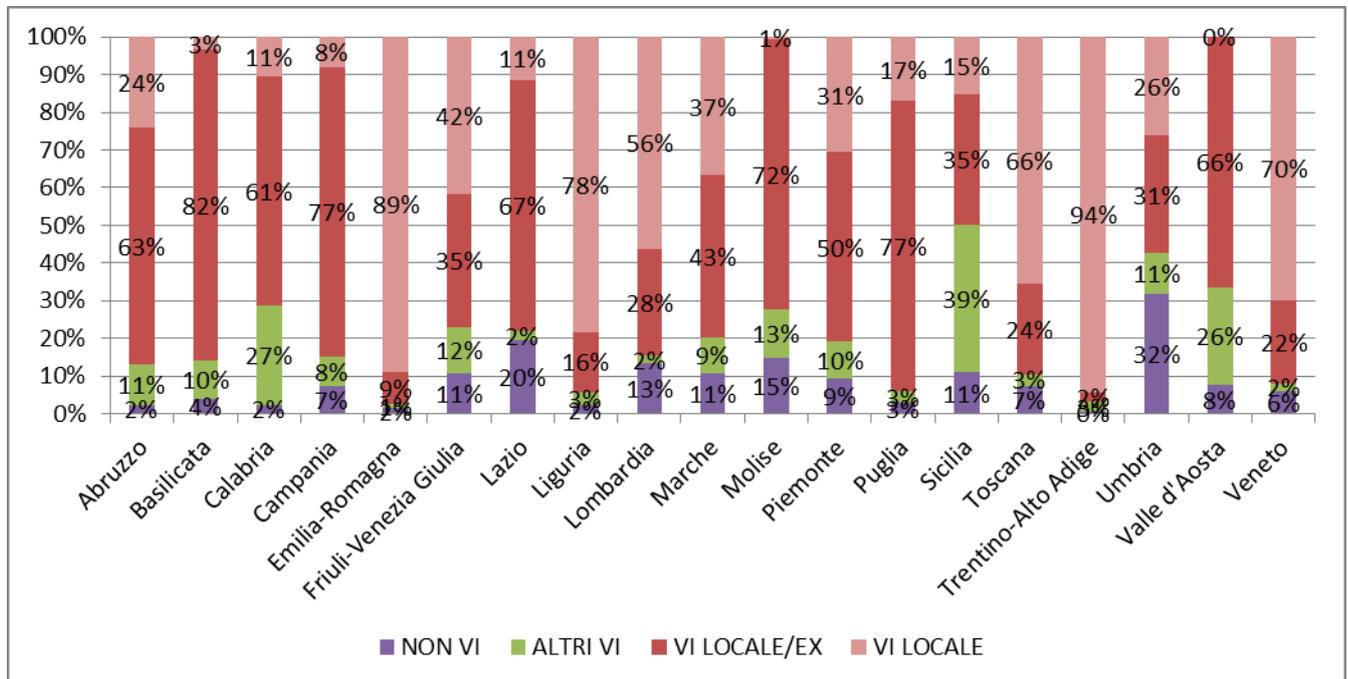
I dati sono calcolati con riferimento ai volumi di gas. Per l'anno 2012 sono riportati solo i dati relativi ai clienti domestici e agli altri clienti, mentre per l'anno 2013 sono disponibili i dati relativi a ciascuna tipologia di cliente finale.

Grafico 5.2 Quote di mercato regionali in termini di gas nella vendita sul mercato libero ai clienti domestici – Anno 2012



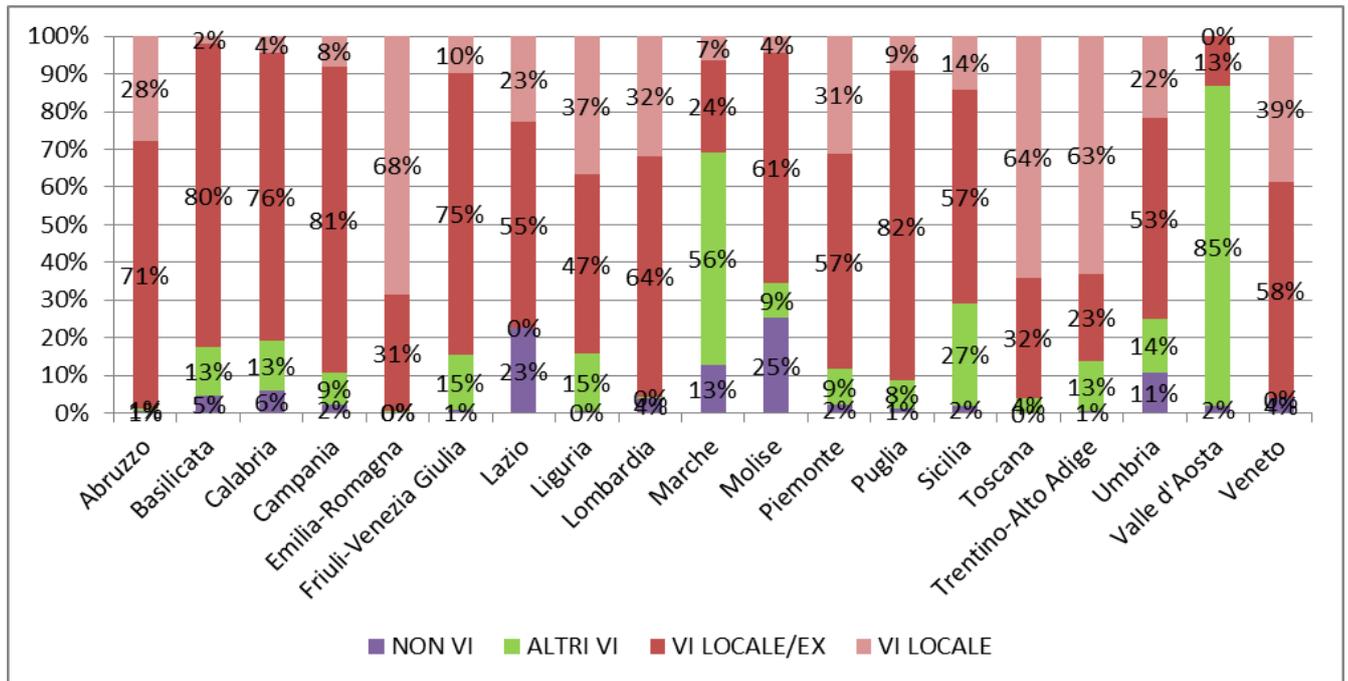
FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG.

Grafico 5.3 Quote di mercato regionali in termini di gas nella vendita sul mercato libero ai clienti diversi dai domestici – Anno 2012



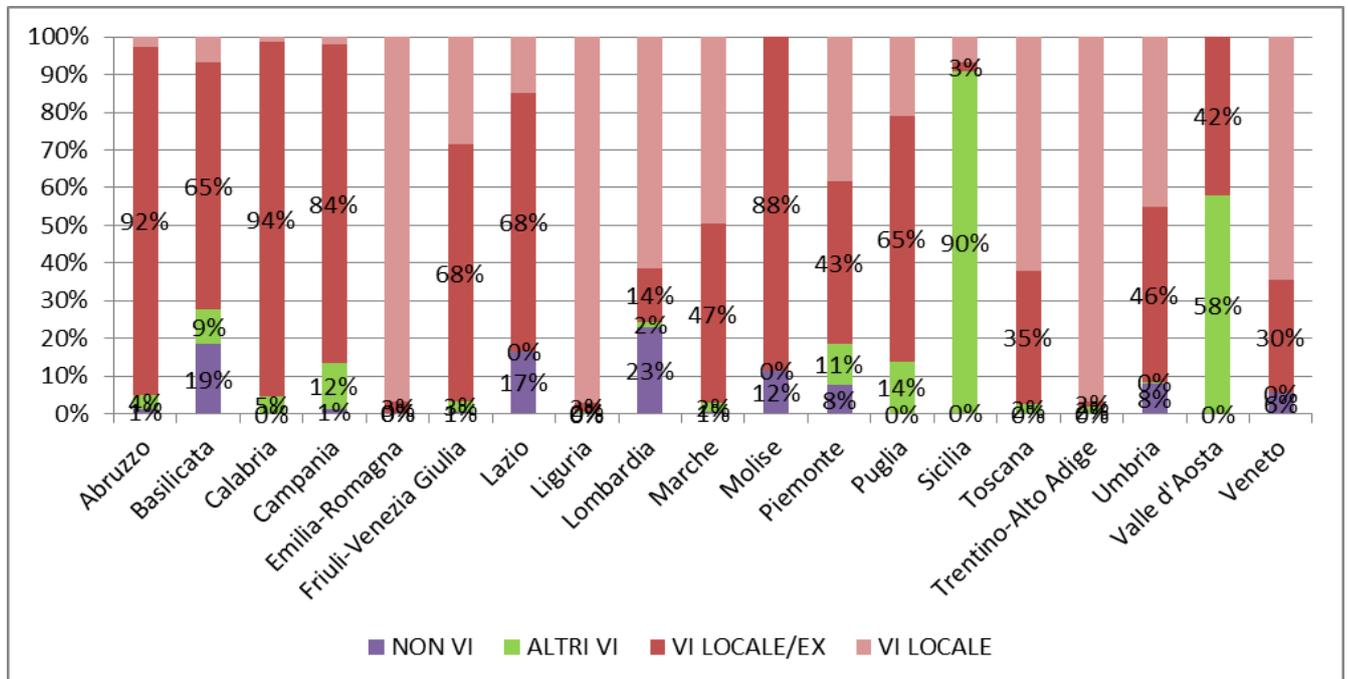
FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG.

Grafico 5.4 Quote di mercato regionali in termini di gas nella vendita sul mercato libero ai clienti domestici – Anno 2013



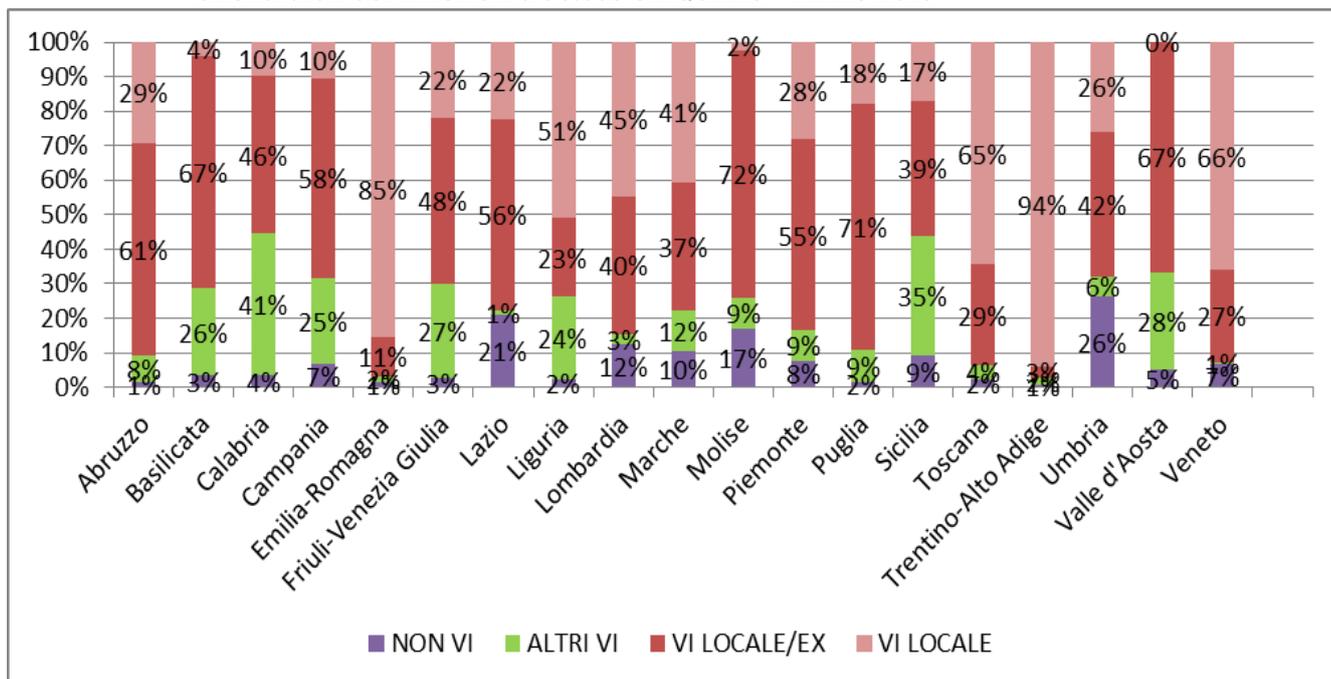
FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG.

Grafico 5.5 Quote di mercato regionali in termini di gas nella vendita sul mercato libero ai condomini uso domestico – Anno 2013



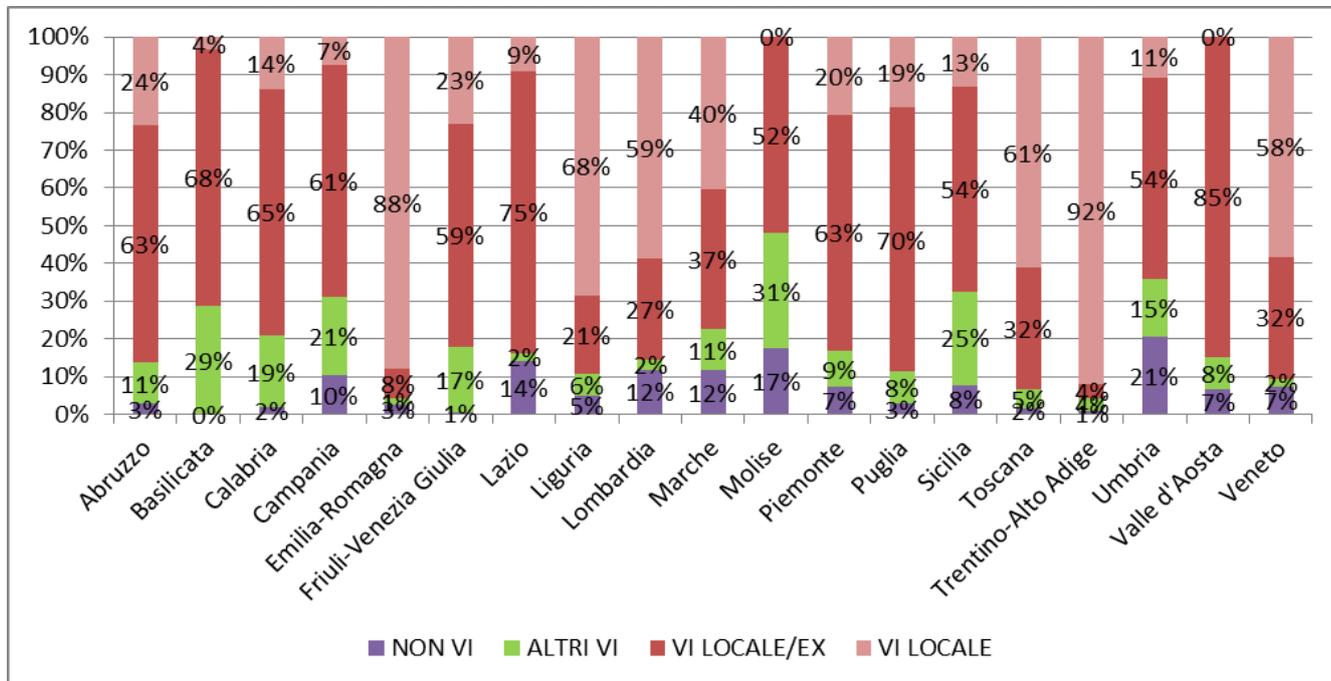
FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG.

Grafico 5.6 Quote di mercato regionali in termini di gas nella vendita sul mercato libero ai clienti altri usi inferiori a 50.000 Smc/anno – Anno 2013



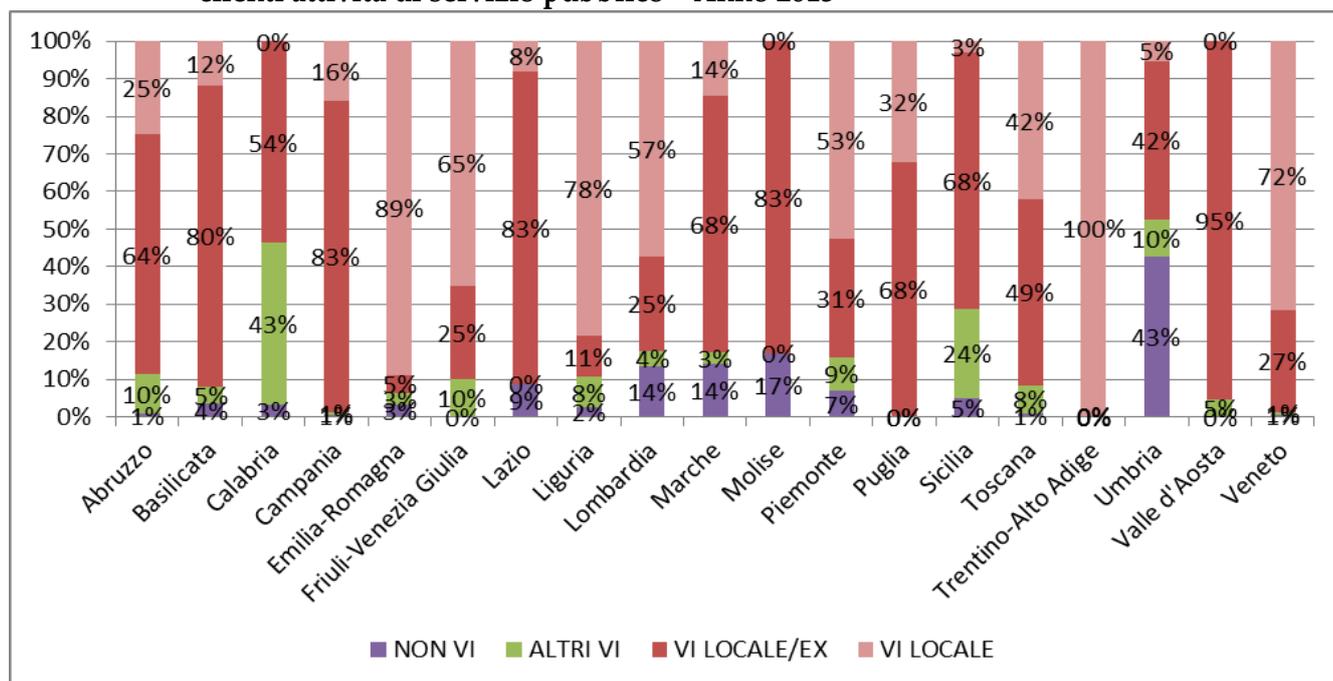
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG.

Grafico 5.7 Quote di mercato regionali in termini di gas nella vendita sul mercato libero ai clienti altri usi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno – Anno 2013



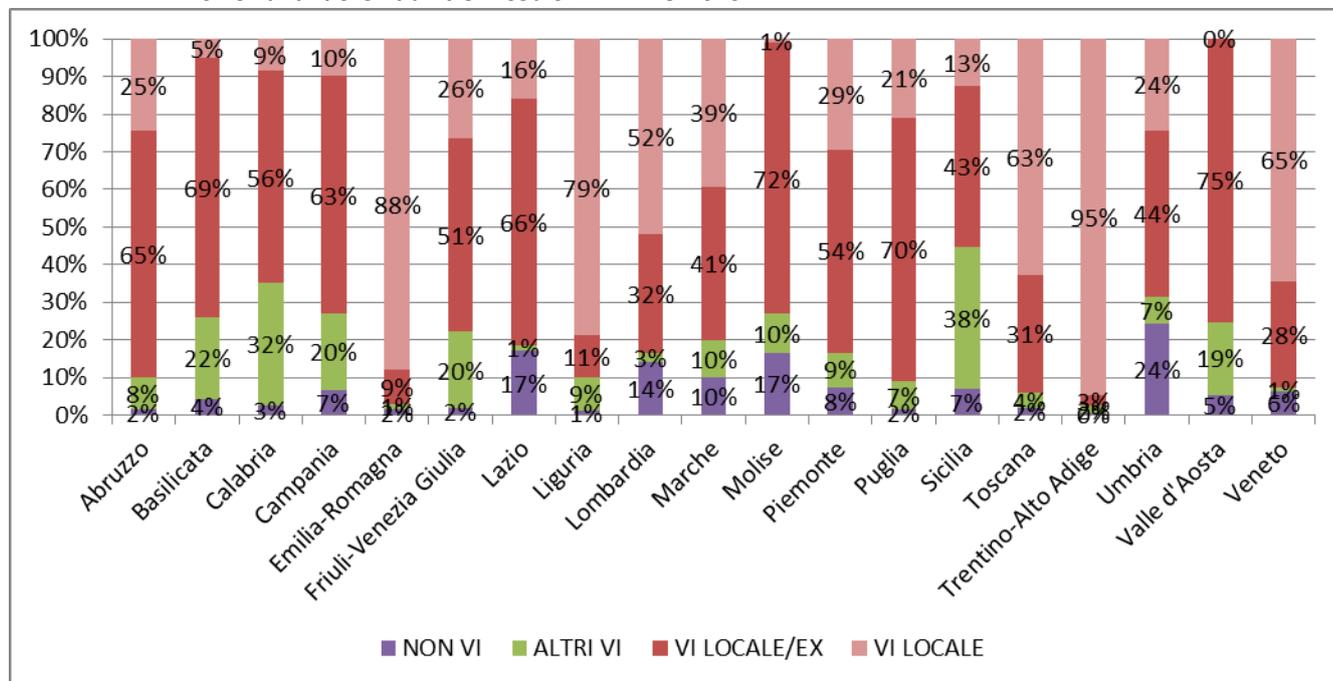
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DELLE INDAGINI ANNUALI E DEL MONITORAGGIO *RETAIL* E AI SENSI DEL TIVG.

Grafico 5.8 Quote di mercato regionali in termini di gas nella vendita sul mercato libero ai clienti attività di servizio pubblico – Anno 2013



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

Grafico 5.9 Quote di mercato regionali in termini di gas nella vendita sul mercato libero ai clienti diversi dai domestici – Anno 2013



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

I grafici evidenziano che nella gran parte delle regioni i venditori tradizionali hanno una quota di mercato elevata nella fornitura dei clienti che si approvvigionano sul mercato libero.

La seguente Tabella 5.7 illustra, distinguendo tra clienti domestici e altri clienti:

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

Tabella 5.7 Numero di regioni in cui la quota di mercato dei venditori tradizionali è maggiore del 50% e del 75% e quota dei consumi di tali regioni sul totale nazionale – Anni 2012 e 2013

	N° regioni con quota di mercato dei venditori tradizionali maggiore del 50%		Quota del gas delle regioni con quota di mercato dei venditori tradizionali maggiore del 50%		N° regioni con quota di mercato dei venditori tradizionali maggiore del 75%		Quota del gas delle regioni con quota di mercato dei venditori tradizionali maggiore del 75%	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
In termini di volumi								
Domestici	17	17	98%	97%	14	14	89%	93%
Altri clienti	18	19	99%	100%	14	13	97%	94%
TOTALE	19	19	100%	100%	13	14	89%	94%
In termini di PdR								
Domestici	17	17	98%	98%	12	14	81%	84%
Altri clienti	18	19	99,98%	100%	16	16	98%	98%
TOTALE	17	17	98%	98%	12	14	83%	85%

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

La tabella evidenzia che, nel 2013, il 93% dei consumi dei clienti domestici è stato effettuato in regioni dove i venditori tradizionali hanno una quota di mercato complessivamente superiore al 75%. La stessa percentuale è di circa il 94% per le tipologie di cliente diverse dai domestici (altri clienti). Questa evidenza corrobora l'ipotesi che i venditori tradizionali godano di vantaggi significativi nell'attrarre i clienti come fornitori sul mercato libero ed evidenzia che la quota di clienti serviti in un contesto di significativo potere di mercato è molto elevata.

Si nota incidentalmente che tale caratteristica del settore non si è modificata significativamente tra il 2012 e il 2013. Ciò è confermato dalla Tabella 5.8, che riporta l'evoluzione tra il 2012 e il 2013 delle quote di mercato degli operatori tradizionali riferite al mercato libero e distinte tra clienti domestici e altre tipologie di clientela nel loro complesso. La tabella mostra che, negli anni oggetto di analisi, le quote di mercato complessivamente detenute dai venditori tradizionali hanno avuto una dinamica disomogenea tra le varie regioni e che in media per i domestici sono aumentate, mentre per i clienti diversi dai domestici sono rimaste stabili.

Tabella 5.8 Quote di mercato regionali in termini di gas dei venditori tradizionali per regione – Anni 2012 e 2013

	Clienti Domestici			Altri clienti			TOTALE		
	2012	2013	Δ	2012	2013	Δ	2012	2013	Δ
Abruzzo	98,2%	98,6%	0,5%	86,8%	89,9%	3,1%	93,1%	95,6%	2,6%
Basilicata	79,2%	82,4%	3,1%	85,8%	73,9%	-11,8%	81,8%	79,3%	-2,5%
Calabria	80,8%	80,8%	0,0%	71,1%	64,9%	-6,2%	77,4%	75,7%	-1,8%
Campania	86,2%	89,3%	3,1%	84,8%	73,0%	-11,8%	86,6%	83,7%	-2,9%
Emilia-Romagna	99,4%	99,6%	0,2%	97,5%	97,0%	-0,5%	98,0%	98,0%	0,0%
Friuli-Venezia Giulia	86,0%	84,4%	-1,6%	76,9%	77,8%	1,0%	80,0%	80,3%	0,3%
Lazio	70,1%	77,3%	7,1%	78,2%	81,5%	3,3%	73,7%	79,1%	5,3%
Liguria	83,3%	84,2%	1,0%	94,2%	89,9%	-4,3%	89,8%	87,8%	-2,0%
Lombardia	96,0%	95,8%	-0,2%	84,6%	83,4%	-1,2%	88,9%	88,3%	-0,6%
Marche	24,2%	30,7%	6,5%	79,8%	80,0%	0,3%	59,3%	60,2%	0,9%
Molise	56,9%	65,6%	8,7%	72,2%	73,0%	0,8%	63,0%	68,9%	5,9%
Piemonte	89,8%	88,4%	-1,5%	80,8%	83,3%	2,6%	85,7%	85,9%	0,2%
Puglia	90,1%	91,3%	1,2%	93,9%	91,1%	-2,8%	91,2%	91,4%	0,1%
Sicilia	78,3%	70,9%	-7,4%	49,8%	55,2%	5,4%	68,8%	65,2%	-3,7%
Toscana	96,8%	96,0%	-0,8%	89,5%	94,0%	4,6%	96,1%	95,3%	-0,8%
Trentino-Alto Adige	85,2%	86,1%	0,9%	96,8%	97,5%	0,7%	94,8%	95,8%	1,0%
Umbria	66,2%	74,9%	8,7%	57,3%	68,6%	11,2%	60,9%	72,5%	11,6%
Valle d'Aosta	7,1%	13,3%	6,2%	66,5%	75,2%	8,8%	57,8%	66,2%	8,4%
Veneto	95,1%	96,1%	1,1%	92,1%	92,6%	0,5%	93,0%	93,9%	1,0%

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

5.2. PASSAGGI TRA MODALITÀ DI FORNITURA

Al fine di ottenere informazioni circa l'intensità delle dinamiche concorrenziali, si è provveduto a monitorare il tasso di *switching*, ovvero la percentuale di clienti che ha cambiato fornitore in un determinato periodo.

Attraverso gli indicatori del monitoraggio *retail* sono raccolte informazioni circa i seguenti passaggi tra modalità di fornitura¹¹⁷:

- da un fornitore ad un altro, indipendentemente dalla tipologia di mercato (libero o servizio di tutela);
- da un'opzione contrattuale a un'altra con lo stesso fornitore (cd "rinegoziazione"), indipendentemente dalla tipologia di mercato;
- dal servizio di tutela all'approvvigionamento sul mercato libero con il medesimo fornitore (rinegoziazione in uscita dal servizio di tutela).

¹¹⁷ Per il settore del gas naturale, l'indicatore tasso di *switching* è rilevato escludendo, oltre ai passaggi da un fornitore ad un altro se appartenenti al medesimo gruppo societario, anche le operazioni societarie intervenute. Inoltre si segnala che l'indicatore rinegoziazioni considera esclusivamente la tipologia di clientela domestica e condomini uso domestico.

I dati attualmente disponibili per il settore del gas naturale, pertanto, non consentono di calcolare la percentuale complessiva dei clienti che sono usciti dal servizio di tutela. La struttura del mercato *retail* per il settore del gas naturale e le modalità di erogazione del servizio di tutela comportano infatti che le informazioni del passaggio tra il servizio di tutela e il mercato libero siano a disposizione esclusivamente dei venditori. La portata di questo fenomeno può comunque essere apprezzata, ancorché con minore precisione¹¹⁸, dall'analisi della composizione dei clienti condotta nel paragrafo 3.3.

La Tabella 5.9 riporta, per il biennio 2012-2013, la percentuale di passaggi per i clienti attivi del campione di venditori oggetto del monitoraggio *retail*. In Appendice (Grafici da A.31 a A.40) sono riportate, a livello grafico, le medesime informazioni, differenziate secondo un dettaglio regionale.

¹¹⁸ In particolare i dati presentati nel paragrafo 3.3 non consentono di distinguere le attivazioni e le disattivazioni di punti di riconsegna dai passaggi da un mercato ad un altro, né permettono di enucleare i casi in cui il medesimo punto di riconsegna cambia fornitore più di una volta nel corso dell'anno.

Tabella 5.9 Passaggi dei clienti finali – Anni 2012 e 2013

	Clienti domestici		Condomini uso domestico		Altri usi inferiori a 50.000 Smc/anno		Altri usi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno		Attività di servizio pubblico	
	Rispetto a clienti domestici attivi	Rispetto a totale passaggi domestici	Rispetto a clienti condominio uso domestico attivi	Rispetto a totale passaggi condominio uso domestico	Rispetto a clienti Altri usi < 50.000 Smc/anno attivi	Rispetto a totale passaggi Altri usi < 50.000 Smc/anno	Rispetto a clienti Altri usi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno attivi	Rispetto a totale passaggi Altri usi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno	Rispetto a clienti Attività di servizio pubblico attivi	Rispetto a totale passaggi Attività di servizio pubblico
CLIENTI CHE HANNO CAMBIATO FORNITORE										
2012	5,2%	66,8%	6,5%	66,6%	7,5%	100,0%	21,6%	100,0%	11,5%	100,0%
2013	6,5%	52,4%	7,3%	49,3%	10,5%	100,0%	25,7%	100,0%	17,8%	100,0%
Δ 2013-2012	1,4%	-14,4%	0,8%	-17,3%	3,0%	0,0%	4,2%	0,0%	6,3%	0,0%
RINEGOZIAZIONI										
2012	2,6%	33,2%	3,3%	33,4%	--	--	--	--	--	--
2013	5,9%	47,6%	7,5%	50,7%	--	--	--	--	--	--
Δ 2013-2012	3,4%	14,4%	4,2%	17,3%	--	--	--	--	--	--
DI CUI: RINEGOZIAZIONI IN USCITA DAL SERVIZIO DI TUTELA										
2012	1,2%	14,9%	1,0%	10,4%	--	--	--	--	--	--
2013	2,8%	22,2%	1,9%	13,0%	--	--	--	--	--	--
Δ 2013-2012	1,6%	7,3%	0,9%	2,6%	--	--	--	--	--	--
TOTALE PASSAGGI										
2012	7,8%	100,0%	9,8%	100,0%	7,5%	100,0%	21,6%	100,0%	11,5%	100,0%
2013	12,5%	100,0%	14,7%	100,0%	10,5%	100,0%	25,7%	100,0%	17,8%	100,0%
Δ 2013-2012	4,7%	0,0%	5,0%	0,0%	3,0%	0,0%	4,2%	0,0%	6,3%	0,0%

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

La Tabella 5.9 evidenzia un dinamismo del mercato della vendita di gas alla clientela di massa, sia nel 2012 che nel 2013. Nel 2013 oltre il 12% dei clienti domestici ha cambiato fornitore o rinegoziato le condizioni di fornitura con il fornitore corrente.

In entrambi gli anni considerati i clienti altri usi con consumi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno hanno rappresentato il segmento di mercato più dinamico: nel 2013 più di un cliente su quattro appartenenti a tale tipologia ha cambiato fornitore. Anche i clienti che svolgono attività di servizio pubblico hanno dimostrato un notevole dinamismo (17,8% di passaggi nel 2013 con un incremento pari a 6,3% da un anno all'altro). Inferiori, ma comunque rilevanti e crescenti rispetto al 2012, sono i cambiamenti di fornitore dei clienti altri usi con consumi inferiori a 50.000 Smc/anno, che nel 2013 hanno riguardato più del 10% dei clienti.

Con riferimento a tali clienti bisogna altresì ricordare, come già riportato nel paragrafo 3.3, che la legge n. 98/13 ha ridefinito il perimetro dei clienti ammessi al servizio di tutela, escludendo le utenze relative ad attività di servizio pubblico e i clienti altri usi. Gli effetti di tale intervento potrebbero aver influito nel determinare l'incremento dei tassi di passaggio di tali clienti da un fornitore a un altro.

La clientela avente diritto al servizio di tutela (domestici e condomini uso domestico) ha mostrato nel biennio considerato un forte incremento delle rinegoziazioni a fronte di un minore incremento dei passaggi da un fornitore ad un altro. La quota di rinegoziazioni con lo stesso venditore coincidenti con l'uscita dal servizio di tutela è rimasta sostanzialmente costante per i clienti domestici (circa il 45% delle rinegoziazioni) e si è lievemente ridotta per i condomini uso domestico (da circa il 30% nel 2012 a circa il 25% delle rinegoziazioni nel 2013). L'incremento delle rinegoziazioni potrebbe essere anche legato alla riforma delle condizioni economiche del servizio di tutela che ha visto il proprio completamento dall'1 ottobre 2013 e che è stata introdotta a valle di un ampio processo di consultazione della riforma medesima e dei suoi effetti sui clienti finali. Il passaggio a condizioni maggiormente allineate a quelle di mercato potrebbe avere portato a una rinegoziazione sia per i venditori che precedentemente servivano i suddetti clienti a condizioni di tutela che per venditori che servivano clienti a condizioni di mercato libero.

Infine, da un raffronto dei tassi di *switching* per i clienti domestici rilevati con riferimento all'anno 2013, emerge che il tasso di *switching* in Italia, pari a 5,5%, risulta in linea con il tasso medio di cambio fornitore registrato per gli altri paesi europei, pari a 5,6%¹¹⁹.

5.3. OFFERTE E PREZZI

Il monitoraggio delle opzioni contrattuali disponibili alla clientela viene effettuato mediante l'analisi di due serie di dati:

- le informazioni reperibili sul TrovaOfferte, disponibili per i soli clienti domestici;
- le informazioni relative ai prezzi medi praticati ai clienti finali, comunicate all'Autorità con cadenza trimestrale dai venditori.

Per il gas naturale il TrovaOfferte presenta caratteristiche e funzionalità del tutto simili a quelle relative al settore dell'energia elettrica e descritte al paragrafo 4.3, cui si rimanda per informazioni di maggiore dettaglio.

¹¹⁹ Per maggiori approfondimenti si rimanda al documento ACER *Annual Report on the Results of Monitoring the Internal Electricity and Natural Gas Markets in 2013*. Si segnala altresì che i dati rilevati ai fini del monitoraggio *retail* afferiscono a un campione di punti e tengono conto di tutti i passaggi da parte di uno stesso cliente nel corso dell'anno di rilevazione, mentre i dati pubblicati da ACER si riferiscono all'intera popolazione e contano il cliente che cambia fornitore più volte nel corso dell'anno una sola volta.

Le offerte inserite dai venditori vengono classificate in base alle modalità di aggiornamento della componente relativa al prezzo del gas naturale e sono distinte in due categorie¹²⁰:

- offerte a prezzo bloccato: prevedono un prezzo del gas naturale invariabile per almeno un anno;
- offerte a prezzo variabile: prevedono un prezzo del gas naturale variabile secondo tempistiche e modalità stabilite nel contratto.

Per gli anni 2012 e 2013 hanno aderito al TrovaOfferte una ventina di venditori che forniscono una quota di volumi ai clienti domestici del mercato libero superiore all'80% del totale. La Tabella 5.10 riporta un'indicazione di sintesi del numero delle offerte per il settore del gas naturale visualizzate nel TrovaOfferte effettuando una ricerca per il profilo del cliente domestico tipo¹²¹ nei mesi di marzo e ottobre degli anni 2012 e 2013.

Tabella 5.10 Numero di offerte e loro caratteristiche – Anni 2012 e 2013

	2012			2013		
	Prezzo variabile	Prezzo bloccato	Totale	Prezzo variabile	Prezzo bloccato	Totale
Marzo	2	9	11	4	11	15
Ottobre	3	10	13	2	14	16

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

Le offerte indicate nella Tabella 5.10 hanno, nella gran parte dei casi, validità estesa a tutto il territorio nazionale. Tra di esse, nei momenti temporali per cui è stata effettuata la ricerca, le offerte a prezzo bloccato sono risultate di gran lunga più numerose¹²². Esse comprendono:

- offerte che prevedono per almeno 12 o 24 mesi l'applicazione di un prezzo bloccato con riferimento alla componente a copertura del costo della materia prima gas, solo un'offerta, presentata nel 2013, prevede un prezzo bloccato per 36 mesi;
- in misura minore, offerte che prevedono l'applicazione di un corrispettivo comprensivo di tutte le componenti di costo della fornitura di gas naturale, ad esclusione delle imposte (cosiddette offerte "tutto compreso").

¹²⁰ Fino a tutto il 2012, le categorie in cui venivano classificate le offerte erano tre, infatti l'attuale categoria delle offerte a prezzo variabile era distinta in base al fatto che la regola di indicizzazione seguisse o meno l'indicizzazione del servizio di tutela definito dall'Autorità. Nel seguito dell'analisi anche per l'anno 2012 verrà utilizzata l'attuale distinzione in due categorie.

¹²¹ Per "cliente domestico tipo" si intende un cliente con consumi di gas naturale pari a 1.400 Smc/anno e ubicazione della fornitura nella città di Roma.

¹²² Per tutto il 2012 e fino a settembre 2013, le offerte del mercato libero, di norma, erano strutturate come l'offerta del servizio di tutela, tranne che per la componente relativa alla commercializzazione all'ingrosso (CCI), che veniva ad essere sostituita con un prezzo per la materia prima bloccato o alla quale veniva applicato uno sconto, nel caso di offerte a prezzo variabile agganciate alle condizioni di tutela. Con l'entrata in vigore ad ottobre 2013 della riforma delle condizioni economiche di fornitura di gas - deliberazione 196/2013/R/gas - la componente per il calcolo della materia prima è stata modificata facendo esclusivo riferimento ai prezzi *spot* del mercato all'ingrosso. A seguito di tale riforma anche le offerte sul mercato libero hanno operato un cambio nel riferimento alla componente che viene ad essere bloccata o alla quale viene applicato uno sconto, pertanto le offerte relative al mese di ottobre 2013 fanno riferimento a tali nuove modalità di calcolo risultanti dalla riforma.

Tutte le offerte a prezzo variabile sono costituite da offerte a sconto rispetto al prezzo della materia gas definito dall'Autorità per il servizio di tutela.

Occorre peraltro ricordare che la spesa per le offerte a prezzo variabile viene calcolata ipotizzando che le componenti variabili del prezzo mantengano un valore pari a quello assunto alla data in cui viene effettuata l'interrogazione del TrovaOfferte per i dodici mesi successivi. In tal modo la spesa complessiva risultante dall'interrogazione del TrovaOfferte risulterà di norma diversa dalla spesa effettivamente sostenuta dal cliente sottoscrivendo tali condizioni economiche. La metodologia di calcolo della spesa annua appena illustrata è applicata anche per la quantificazione della spesa del servizio di tutela, il cui prezzo viene aggiornato trimestralmente dall'Autorità.

Nella Tabella 5.11 è presentato un confronto, per le diverse tipologie di offerte, della spesa minima, media e massima, al lordo delle imposte, rilevata nei due mesi in cui è stata effettuata la ricerca per l'utente tipo di cui alla Tabella 5.10.

Tabella 5.11 Confronto della spesa in base al TrovaOfferte (valori in euro) – Anni 2012 e 2013

		Offerte a prezzo variabile		Offerte a prezzo bloccato	
		2012	2013	2012	2013
Spesa massima	Marzo	1.340,3	1.433,0	1493,4	1.581,4
	Ottobre	1.406,8	1.339,4	1.581,4	1.595,5
Spesa media	Marzo	1.337,5	1.420,5	1.391,8	1.430,9
	Ottobre	1.394,7	1.334,0	1.424,4	1.394,2
Spesa minima	Marzo	1.334,7	1.390,5	1.278,5	1.322,0
	Ottobre	1.376,7	1.328,6	1.295,0	1.236,6

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

Dall'analisi della tabella emerge che le offerte a prezzo bloccato, per entrambi gli anni, presentano una spesa media (come stimata dal TrovaOfferte) sempre superiore rispetto a quelle a prezzo variabile. Tali offerte a prezzo bloccato mostrano inoltre un differenziale tra il livello di spesa massima e di spesa minima maggiore rispetto a quanto si registra per le offerte a prezzo variabile. In particolare, per queste ultime, il differenziale assume valori estremamente ridotti.

Occorre osservare che il divario tra la spesa massima e minima relativa a offerte della stessa tipologia potrebbe essere dovuto a caratteristiche specifiche delle singole offerte (ad esempio presenza di servizi a valore aggiunto o altre componenti di prezzo).

Infine, anche per il gas naturale, per tutte le ricerche effettuate, le offerte cosiddette "tutto compreso", che rientrano nella categoria di offerte a prezzo bloccato sono risultate sempre le meno convenienti; quelle a prezzo variabile risultano invece di norma a metà classifica per ciascuna delle ricerche effettuate.

FOCUS BOX 3

Rispetto a quanto rilevabile in base alle informazioni desumibili dal TrovaOfferte, sono stati effettuati specifici approfondimenti relativamente alle offerte che prevedono un prezzo bloccato per la componente a copertura del costo della materia prima di gas naturale, in maniera analoga a quanto illustrato nel *FOCUS BOX 2* per il settore elettrico.

È stato in particolare stimato il differenziale ottenuto dai venditori in cambio dell'applicazione ai clienti finali di un prezzo di fornitura fisso a fronte della variabilità dei prezzi all'ingrosso del gas naturale. Indicheremo di seguito questa differenza come il "differenziale".

Ai fini del calcolo del suddetto differenziale è stato confrontato il prezzo *forward* per l'acquisto del gas naturale al PSV, definito sulla base delle quotazioni disponibili al momento di formulazione dell'offerta, e la componente a copertura dei costi della materia prima gas naturale nelle offerte a prezzo fisso praticate ai clienti finali.

Si noti che la stima del differenziale così ottenuta non include il consueto margine sull'attività di vendita (che copre i costi di commercializzazione al dettaglio e la relativa remunerazione); quest'ultimo infatti sembra trovare copertura attraverso una specifica componente che i clienti finali che sottoscrivono offerte a prezzo fisso nella generalità dei casi esaminati continuano a pagare (nella maggior parte delle offerte analizzate viene infatti applicata la componente QVD ad un livello pari a quanto determinato dall'Autorità per il servizio di tutela).

Pertanto il differenziale qui calcolato sembra rappresentare quanto ottenuto dalla "rivendita" ai consumatori finali del solo servizio di stabilizzazione del prezzo. Nell'ambito di questa rappresentazione occorre tuttavia considerare che il prezzo offerto dai venditori tiene normalmente conto anche delle condizioni economiche del servizio di tutela, quale alternativa sempre disponibile al cliente finale domestico. Al riguardo, come già richiamato nell'ambito del presente Rapporto, si ricorda che le condizioni economiche del servizio di tutela fino alla fine del mese di settembre 2013 sono state determinate prendendo a riferimento il prezzo di un paniere di prodotti composto in parte da contratti di approvvigionamento del gas di lungo periodo (contratti di importazione pluriennale) e in parte da contratti negoziati sul mercato *spot*.

Inoltre, occorre altresì considerare che:

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

La seguente tabella riporta il differenziale così come calcolato sulla base delle offerte pubblicate nel TrovaOfferte. Le offerte considerate comprendono sia offerte sottoscrivibili solo *online*¹²³, sia offerte sottoscrivibili mediante gli altri canali di vendita, di norma più diffusi e utilizzati. Inoltre sono considerate unicamente offerte che prevedono un prezzo bloccato per un periodo di 12 mesi.

Rispetto a quanto riscontrato nella classifica ottenuta in esito all'interrogazione del TrovaOfferte, per la stima del prezzo pagato dai clienti finali per la stabilizzazione del prezzo sono state

¹²³ In relazione alle offerte *online*, non si hanno informazioni circa il numero di clienti che le hanno effettivamente sottoscritte negli anni qui considerati. Tuttavia pare utile ricordare che, in base a quanto indicato nell'Indagine *retail* 2011, le offerte *online* nell'anno 2011 risultavano sottoscritte da un numero esiguo di clienti (circa il 2% rispetto al totale delle offerte sottoscritte). Sebbene il canale *web* risultava all'epoca essere in espansione, risulta verosimile assumere che il suo utilizzo da parte dei clienti finali sia comunque ancora contenuto, in valore assoluto, negli anni oggetto del presente Rapporto.

considerate le offerte sottoscrivibili solo *online*, coincidenti con le prime (più convenienti) 3 offerte per i mesi considerati, e le offerte sottoscrivibili mediante gli altri canali di vendita, corrispondenti alle ultime (meno convenienti) 3 offerte per i mesi di ottobre 2012 e marzo 2013 e alle ultime (meno convenienti) 2 offerte per i mesi di marzo 2012 e ottobre 2013.

La tabella evidenzia come il differenziale varia grandemente in funzione del canale di vendita prescelto ed esibisce una dinamica crescente durante i primi tre periodi considerati, a fronte di una inversione di tendenza, sebbene più moderata per le offerte sottoscrivibili mediante gli altri canali di vendita, nel mese di ottobre 2013.

Risulta meno costosa per i clienti finali – e talora ottenuta ad un prezzo inferiore al costo - la stabilizzazione ottenuta attraverso offerte sottoscrivibili solo *online*.

	Marzo 2012	Ottobre 2012	Marzo 2013	Ottobre 2013
CANALE DI VENDITA ONLINE	-2%	9%	14%	-4%
ALTRO CANALE DI VENDITA	24%	42%	43%	30%

Le offerte a prezzo variabile sono caratterizzate da uno sconto rispetto alla componente di prezzo a copertura dei costi di approvvigionamento della materia prima gas¹²⁴ definita per il servizio di tutela dall’Autorità. La percentuale di sconto applicato varia a seconda delle offerte risultanti dalle ricerche effettuate: per il 2012 gli sconti vanno dal 4% al 6%, per il 2013 si registrano sconti tra il 4% e il 10%. Dal momento che lo sconto viene applicato solo su una parte del prezzo finale pagato dal cliente, rispetto al totale della spesa l’incidenza percentuale effettiva degli sconti¹²⁵ è di norma molto inferiore: per il 2012 oscilla tra il 2,0% e il 4,0%; per il 2013 tra l’1,7% e il 4,9%¹²⁶.

Nell’Appendice (Grafici da A.41 a A.54) sono presentati i risultati dell’analisi dell’indicatore dei prezzi medi praticati al cliente finale, rilevato sulla base dei dati comunicati dai venditori con cadenza trimestrale nell’ambito delle raccolte che l’Autorità aveva già disposto prima della pubblicazione del TIMR. In particolare, i prezzi medi sono calcolati rapportando, rispetto ai relativi volumi, i dati comunicati dai venditori relativi al fatturato, rettificati per tener conto delle variazioni nei corrispettivi unitari, nelle imposte e nelle accise.

Le suddette informazioni non forniscono elementi di dettaglio delle componenti di costo che concorrono a comporre i prezzi e non riportano la distinzione dei prezzi tra mercato libero e servizio di tutela.

Relativamente alla differenziazione dei prezzi tra regimi di mercato, possono essere analizzate le informazioni, di cui l’Autorità dispone nell’ambito delle indagini annuali sui servizi regolati, pubblicate nella Relazione Annuale¹²⁷, che vengono raccolte presso i venditori con cadenza annuale distinguendo tra il prezzo mediamente rilevato nel mercato libero e nel servizio di tutela;

¹²⁴ Si veda precedente nota 122.

¹²⁵ Calcolata come rapporto tra l’ammontare dello sconto, come risultante dopo l’applicazione dell’IVA, e l’ammontare della spesa complessiva.

¹²⁶ Associati rispettivamente ad un’offerta con sconto pari al 4% di ottobre 2013 e quella con sconto del 10% di marzo 2013

¹²⁷ Per maggiori dettagli si rimanda alle Relazioni Annuali degli anni 2013 e 2014, capitolo 3 *Struttura, prezzi e qualità nel settore gas*, paragrafo *Prezzi del mercato al dettaglio*.

tali indicatori fanno riferimento all'anno solare (1 gennaio – 31 dicembre) e sono ponderati per i volumi.

Analogamente a quanto già segnalato per il settore dell'energia elettrica, le informazioni sui prezzi desumibili dalle indagini annuali differiscono da quanto rilevabile nel TrovaOfferte in quanto quest'ultimo si riferisce ai soli clienti domestici e riguarda le offerte disponibili sul mercato, senza però fornire indicazioni circa quelle effettivamente sottoscritte dai clienti; le informazioni del TrovaOfferte scontano inoltre l'ipotesi di invarianza dei prezzi applicati ai clienti per 12 mesi successivi alla data di interrogazione del sistema.

L'analisi dei prezzi, come sotto riportata, si basa invece su dati relativi a quanto effettivamente applicato ai clienti finali in ciascun anno del periodo considerato.

Le seguenti tabelle mostrano, con riferimento ai clienti domestici e ai condomini uso domestico, i prezzi medi (al netto delle imposte) distinguendo tra mercato libero e servizio di tutela e per livelli di consumo annuo¹²⁸.

Tabella 5.12 Prezzi di vendita al dettaglio clienti domestici e condomini uso domestico - Anno 2012 (dati in €/Smc)

	< 5.000 Smc/anno	5.000 Smc/anno - 50.000 Smc/anno	50.000 Smc/anno - 200.000 Smc/anno	200.000 Smc/anno - 2.000.000 Smc/anno	2.000.000 Smc/anno - 20.000.000 Smc/anno
Servizio di tutela					
Domestico	60,45	52,25	48,94	43,46	-
Condominio uso domestico	50,72	45,21	50,21	45,96	-
Mercato Libero					
Domestico	62,57	50,98	47,4	44,77	39,2
Condominio uso domestico	55,93	52,01	51,16	46,46	39,79

FONTE DATI: RELAZIONE ANNUALE 2013.

¹²⁸ Si ricorda che, come evidenziato nella Relazione Annuale, nel caso dei condomini uso domestico la presenza di volumi e prezzi nel servizio di tutela per classi di consumo superiori ai 200.000 Smc/anno è dovuta al fatto che alcuni di essi, pur non beneficiando del servizio di tutela sono ancora serviti alle condizioni definite dall'Autorità.

Tabella 5.13 Prezzi di vendita al dettaglio clienti domestici e condomini uso domestico - Anno 2013 (dati in €/Smc)

	< 5.000 Smc/anno	5.000 Smc/anno - 50.000 Smc/anno	50.000 Smc/anno - 200.000 Smc/anno	200.000 Smc/anno - 2.000.000 Smc/anno	2.000.000 Smc/anno - 20.000.000 Smc/anno
Servizio di tutela					
Domestico	60,20	52,20	45,60	53,80	-
Condominio uso domestico	55,60	50,20	49,50	48,10	-
Mercato Libero					
Domestico	65,40	52,30	43,60	41,30	38,30
Condominio uso domestico	57,60	55,40	53,10	46,50	35,20

FONTE DATI: RELAZIONE ANNUALE 2014.

Dalle tabelle emerge che, a parità di tipologia di cliente, il prezzo medio, di norma, diminuisce all'aumentare dei consumi annui, anche in ragione della presenza, tra i corrispettivi che contribuiscono a formare il prezzo medio applicato al cliente, di quote fisse, indipendenti dal livello dei consumi, che impattano maggiormente sul prezzo medio dei clienti di dimensioni inferiori.

Il confronto tra il mercato libero e il servizio di tutela mostra inoltre che, in entrambi gli anni considerati, il ricorso al mercato libero per i clienti con consumi inferiori a 200.000 Smc/anno, ad eccezione dei clienti domestici con consumi compresi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno, si è rivelato in generale meno conveniente rispetto al servizio di tutela.

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

In questa sezione vengono discussi, parimenti a quanto già effettuato per il settore elettrico, gli indicatori di qualità del servizio afferenti ad attività che concorrono a determinare l'esperienza dei clienti. Tra le sopramenzionate attività vengono considerate le informazioni circa gli *switching* non completati¹²⁹, la messa a disposizione dei dati di misura nel caso di cambio di fornitore, i servizi di vendita e i servizi di distribuzione.

a. SWITCHING NON COMPLETATI

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

Il Grafico A.55 dell'Appendice mostra, per ciascun anno considerato, la percentuale delle richieste di passaggio da un fornitore ad un altro che non sono state completate. Da tale grafico si evince che la percentuale dei cambi di fornitore non completati nel biennio 2012-13 assume un valore rilevante e crescente nella maggior parte delle regioni italiane. Solo in Valle d'Aosta, in Trentino-

¹²⁹ Si ricorda che, al momento, l'informazione è disponibile con esclusivo riferimento al settore del gas naturale.

Alto Adige e in Emilia-Romagna si riscontra un decremento di tale fenomeno nel corso del biennio. In ambito nazionale si è passati da un valore medio del 9,6% del 2012 all'11,9% del 2013: in altri termini non viene completato più di un cambiamento di fornitore su ogni 10 avviati. Picchi di cambiamenti non completati si osservano in Liguria, Umbria e Campania.

Il mancato completamento degli *switching* potrebbe essere dovuto a cause diverse, alcune imputabili ai venditori, altre ai distributori. Le informazioni attualmente disponibili tuttavia non consentono di valutare il peso relativo delle possibili diverse motivazioni, che potrebbero pertanto essere oggetto di ulteriori indagini nel futuro.

b. INDISPONIBILITÀ DELLE MISURE DI SWITCHING ENTRO LE TEMPISTICHE

Come più ampiamente argomentato nella parte relativa al settore elettrico, l'indicatore *indisponibilità delle misure di switching entro le tempistiche* è stato considerato nella presente area tematica in quanto contribuisce a determinare la potenziale soddisfazione del cliente finale nell'ambito del processo di *switching*, nonché la presenza di eventuali barriere all'entrata e il grado di efficienza delle imprese di distribuzione¹³⁰.

Il Grafico A.56 riportato in Appendice analizza, per gli anni oggetto del presente Rapporto, la percentuale dei casi in cui il distributore non rende disponibili i dati di misura in occasione di cambi di fornitore secondo le tempistiche previste dalla normativa.

In controtendenza con il tasso di cambiamenti di fornitore non completati, a livello nazionale il fenomeno dell'indisponibilità del dato di misura secondo le tempistiche in occasione dei cambi di fornitore si è ridotto sensibilmente nel biennio 2012-13, passando da 1,8% a 0,8%.

I distributori delle regioni Trentino-Alto Adige, Molise, Campania e Basilicata continuano a evidenziare prestazioni di gran lunga inferiori alla media. A queste regioni si aggiunge la Valle d'Aosta a partire dal 2013. Occorre osservare che queste regioni, eccetto la Basilicata, hanno evidenziato anche elevati tassi di cambi di fornitore non completati.

c. CUSTOMER SATISFACTION

Gli indicatori¹³¹ relativi alla *customer satisfaction* forniscono informazioni relative alla qualità dei servizi di vendita e dei servizi telefonici offerti ai clienti finali, con particolare riguardo alla numerosità delle comunicazioni presentate dai clienti finali, alla loro gestione da parte dei venditori e delle prestazioni relative al servizio di *call center* messo a disposizione dei clienti finali.

Indicatori di qualità dei servizi di vendita

I dati utilizzati ai fini del monitoraggio *retail* prendono a riferimento le informazioni che i venditori devono comunicare all'Autorità ai sensi del TIQV e quelle trasmesse dallo Sportello, che interviene

¹³⁰ Questo indicatore fornisce informazioni circa la presenza di barriere all'entrata e il grado di efficienza delle imprese di distribuzione che sono tenute, in base alla regolazione vigente, a fornire entro determinate tempistiche il dato di misura ai venditori entranti. La disponibilità di tale informazione consente al nuovo venditore di fatturare correttamente (e secondo le tempistiche pattuite) il cliente finale con il quale ha appena instaurato un rapporto contrattuale. Una corretta fatturazione contribuisce, almeno in linea teorica, a ridurre il rischio di contenzioso e, nel lungo periodo, la mancata disponibilità del dato di misura può costituire una vera e propria barriera all'entrata in una determinata area in quanto, incidendo negativamente sui rapporti dei venditori entranti con i clienti finali, può comportare la mancata crescita della pressione concorrenziale.

¹³¹ Per una descrizione di dettaglio degli indicatori qui analizzati si rimanda al paragrafo 4.4.

se il cliente non ha ricevuto risposta dal proprio fornitore o se ritiene di aver ricevuto una risposta non soddisfacente^{132,133}.

I dati inviati dai venditori:

- riguardano i reclami o le richieste di informazioni e rettifiche di fatturazione ricevute dai clienti connessi in bassa pressione senza distinzione tra clienti domestici e non domestici, ma con la sola differenziazione relativa al mercato di appartenenza (libero o servizio di tutela); non sono invece considerati i reclami o le richieste pervenute da parte dei clienti forniti nell'ambito dei servizi di ultima istanza¹³⁴;
- sono rilevati su scala nazionale.

Di seguito la Tabella 5.14 riporta le informazioni relative al numero complessivo dei reclami ricevuti dai clienti in bassa pressione per il biennio 2012-2013, distinti in base al mercato di appartenenza dei medesimi. Il numero indicato è pari alla somma dei reclami di esclusiva competenza del venditore e dei reclami per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore¹³⁵. In Appendice (Tabella A.14) viene riportata la tabella relativa all'incidenza dei reclami per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore.

Tabella 5.14 Numero di reclami, clienti in bassa pressione – Anni 2012 e 2013

	Mercato libero	Servizio di tutela
2012	73.667	91.330
2013	87.519	98.032
Δ 2013-2012	18,8%	7,3%

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

La Tabella 5.14 mostra come il numero di reclami sia aumentato per entrambi i mercati considerati¹³⁶, in particolare con riferimento al mercato libero; inoltre, rispetto a quanto rilevato per il settore elettrico, l'incremento dei reclami, sia sul mercato libero che nel servizio di tutela, è doppio per il settore gas. Infine si nota come il numero assoluto di reclami per il servizio di tutela sia superiore a quanto si registra per il mercato libero¹³⁷.

¹³² Come indicato per il settore elettrico, si ricorda che anche nel settore del gas naturale i due gruppi di dati potrebbero non essere direttamente confrontabili in quanto:

- potrebbe esservi uno sfasamento temporale tra quanto comunicato dai venditori e dallo Sportello dovuto al fatto che il cliente può rivolgersi allo Sportello solo in seconda istanza;
- i dati dei venditori sono raccolti solo presso i soggetti obbligati, mentre i dati dello Sportello fanno riferimento a rapporti di fornitura con tutti i venditori, anche con quelli non partecipanti al monitoraggio.

¹³³ Con riferimento all'anno 2012, eventuali differenze tra i dati presentati in questa sezione e quelli precedentemente pubblicati nell'Indagine *retail* 2011 sono dovuti a rettifiche, effettuate dagli operatori sui dati comunicati successivamente alla pubblicazione della medesima.

¹³⁴ Inoltre, anche in questo caso, non sono considerati i clienti multisito, vale a dire tutti i clienti finali che hanno stipulato uno o più contratti per uno o più punti di fornitura

¹³⁵ Nel caso di reclami per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore, il venditore, al fine di fornire una risposta esaustiva al cliente finale, deve inoltrare la richiesta al distributore entro 5 giorni solari dal ricevimento del reclamo. Nell'attesa di un riscontro dal distributore può inviare al cliente finale una risposta motivata preliminare; in tal modo il venditore non corre il rischio, in attesa della risposta del distributore, di non rispettare lo standard relativo al tempo di risposta motivata ai reclami dei clienti finali, pari a 40 giorni.

¹³⁶ Il numero dei reclami si distribuisce in modo sostanzialmente uniforme nei due semestri dell'anno.

¹³⁷ Si veda anche più avanti ed in Appendice l'analisi del ricorso dei clienti finali allo Sportello che conferma un aumento dei reclami per il servizio di tutela.

Passando all'analisi della reclusività dei clienti finali, ovvero il rapporto tra il numero di reclami e il numero di clienti serviti, riportata nella Tabella 5.15, si nota come sia molto più alto il ricorso al reclamo da parte dei clienti finali del mercato libero, analogamente a quanto già riscontrato per il settore elettrico, dove però si evidenziavano sia per il mercato libero che per la maggiore tutela tassi più bassi (rispettivamente 1,9% e 0,5% nel 2012 e 2% e 0,5% nel 2013).

Tabella 5.15 Reclusività dei clienti finali – Anni 2012 e 2013

	Mercato Libero	Mercato Tutelato
2012	2,5%	0,6%
2013	2,2%	0,8%

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

Nel biennio 2012-2013 alcuni clienti finali che hanno presentato un reclamo al proprio venditore hanno poi richiesto l'intervento dello Sportello. In particolare si tratta di percentuali pari al 4,9% nel 2012 e al 6,3% nel 2013¹³⁸, evidenziando con ciò un ricorso minore allo Sportello rispetto a quanto avviene per il settore elettrico (che, si ricorda, è pari a 6,1% e 8,4% nei due anni considerati). Un dettaglio relativo al numero di reclami ricevuti dallo Sportello distinti per mercato di riferimento è riportato nella Tabella A.15 dell'Appendice¹³⁹, dalla quale si conferma, come già per il settore elettrico, un crescente ricorso allo Sportello da parte dei clienti finali.

I dati dello Sportello consentono di condurre un'analisi per argomento trattato dal reclamo, che viene riportata in 0 che mostra, distintamente per il mercato libero e per il servizio di tutela, l'incidenza di ciascun argomento classificato dallo Sportello rispetto al totale dei reclami ricevuti. In particolare, sono messi in evidenza i reclami relativi alle tematiche più rilevanti per il cliente finale nei confronti del mercato libero; la voce "altro" include tematiche differenti quali ad esempio i reclami relativi al bonus gas, nonché i reclami relativi a problematiche riguardanti la qualità tecnica, di competenza dell'impresa distributrice.

In generale le evidenze fornite da tali dati sono molto simili a quanto già riscontrato per il settore elettrico. L'argomento più comune di reclamo, per entrambi gli anni e sia con riferimento al mercato libero che al servizio di tutela, risulta essere la *fatturazione*, comprendente di norma le problematiche relative alle letture (in particolare letture di *switching*), alle autoletture, ai conguagli, alla trasparenza dei documenti di fatturazione, alla periodicità di invio delle fatture, ai pagamenti e alle rateizzazioni. Nel mercato libero assume rilievo, specialmente nel 2013, anche la voce *mercato* relativa alle problematiche inerenti il cambio di fornitore, l'applicazione del Codice di Condotta

¹³⁸ I valori riportati sono calcolati come rapporto tra il numero di reclami presentati allo Sportello e il numero di reclami dichiarato da tutti i venditori nel medesimo periodo. Il dato si riferisce al settore del gas naturale complessivamente considerato in quanto per lo Sportello non è stato sempre possibile distinguere tra reclami relativi a forniture di mercato libero e forniture relative al servizio di tutela. Dal totale dei dati comunicati dallo Sportello sono stati eliminati i reclami relativi ai meccanismi di compensazione della spesa per la fornitura di gas naturale (bonus gas), in quanto normalmente inerenti a problematiche nella responsabilità del distributore, rispetto alle quali il venditore assume un mero ruolo di interfaccia del cliente verso il sistema delle agevolazioni, e per i quali lo Sportello può intervenire anche in prima istanza.

¹³⁹ Come già evidenziato, i dati dello Sportello non possono essere perfettamente comparabili con quelli derivanti dalla raccolta dati del TIQV, tuttavia è possibile riscontrare anche nei reclami di "seconda istanza" una maggiore incidenza per quelli provenienti da clienti serviti sul mercato libero, che conferma una maggiore attività dei clienti di tale mercato nella gestione del rapporto contrattuale, laddove non una maggiore criticità connessa con tali tipologie di forniture.

Commerciale e la doppia fatturazione; tale materia non è rilevante per il servizio di tutela. Infine assume una discreta rilevanza in entrambi i mercati la voce *contratti*, che include le problematiche relative a morosità, distacchi, modalità di pagamento e caratteristiche della fornitura. La voce “altro”, come anche per il settore elettrico, assume valori rilevanti per il servizio di tutela, ma data l’eterogeneità degli argomenti sottostanti non è possibile fornire particolari considerazioni in merito.

Tabella 5.16 Classificazione dei reclami dello Sportello – Anni 2012 e 2013

	Mercato libero		Servizio di tutela		Totale	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Mercato	15,5%	24,8%	0,9%	1,2%	12,1%	14,4%
Fatturazione	48,3%	27,7%	48,6%	45,3%	48,4%	35,4%
Contratti	13,5%	14,0%	10,1%	8,1%	12,7%	11,4%
Prezzi e tariffe	0,9%	1,6%	0,4%	0,40%	0,8%	1,1%
Altro	21,9%	31,9%	40,0%	45,0%	26,1%	37,7%
Totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte dati: ELABORAZIONI AUTORITÀ SU DATI DELLO SPORTELLO.

Il Grafico 5.10 e il Grafico 5.11 riportano, distintamente per il mercato libero e per il servizio di tutela, il numero di richieste di rettifiche di fatturazione e il numero di rettifiche effettuate nel biennio 2012-2013, evidenziando l’incidenza percentuale delle richieste che hanno dato luogo a rettifica della fattura¹⁴⁰.

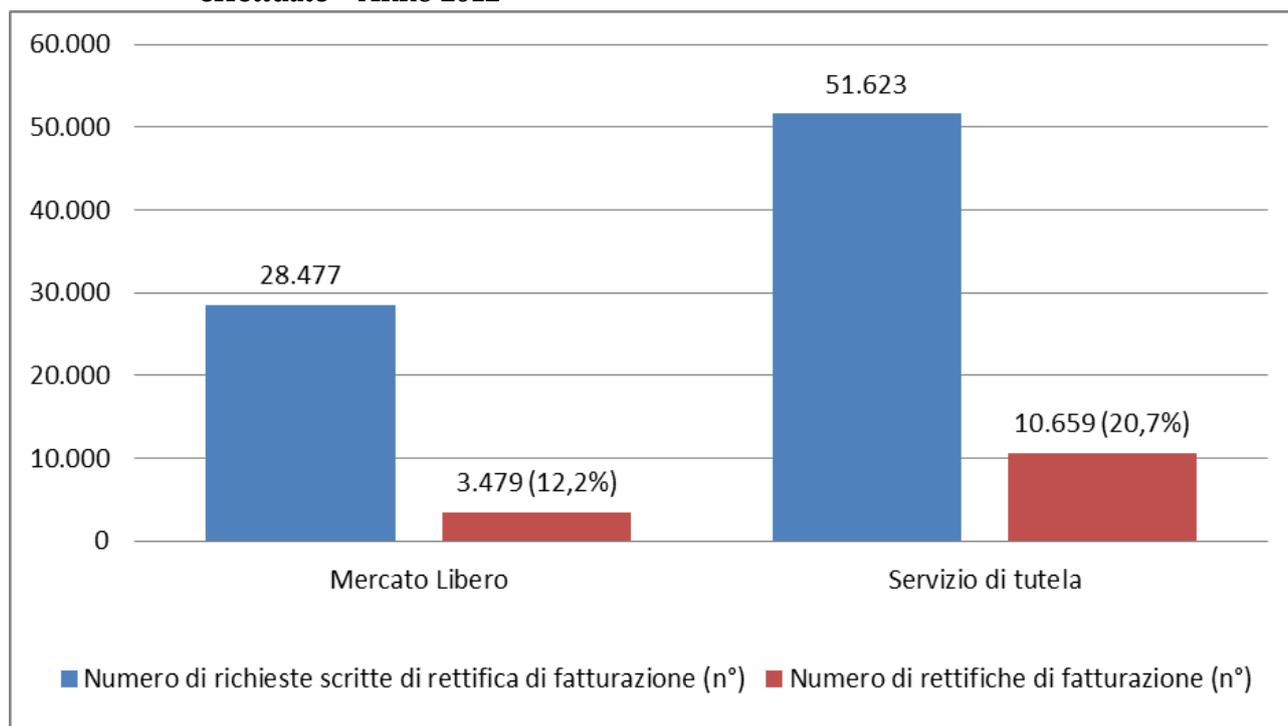
L’analisi dei grafici mostra come le maggiori criticità si registrino con riferimento al servizio di tutela, dove con maggiore frequenza le richieste dei clienti finali si rivelano fondate: rispettivamente per il 2012 e 2013, il 20,7% e il 28,7%, dei casi di richieste di rettifica di fatturazione danno luogo a una rettifica. Inoltre, nel 2013 si assiste ad un deciso incremento delle richieste di rettifica anche nel mercato libero; tale incremento è dovuto in particolare a tre operatori, per due dei quali è anche associato un aumento delle rettifiche effettivamente eseguite¹⁴¹.

Come per il settore elettrico, anche in quello del gas naturale in entrambi gli anni considerati le problematiche relative alle rettifiche di fatturazione hanno avuto una maggiore incidenza per il servizio di tutela che per il mercato libero.

¹⁴⁰Il venditore è tenuto a effettuare una verifica in merito alla richiesta formulata dal cliente - che esprime una lamentela relativa a presunti errori nella fatturazione del gas naturale - e inviare una risposta contenente l’esito delle verifiche effettuate; in caso venga ravvisato effettivamente un errore, la rettifica deve essere compiuta entro 90 giorni.

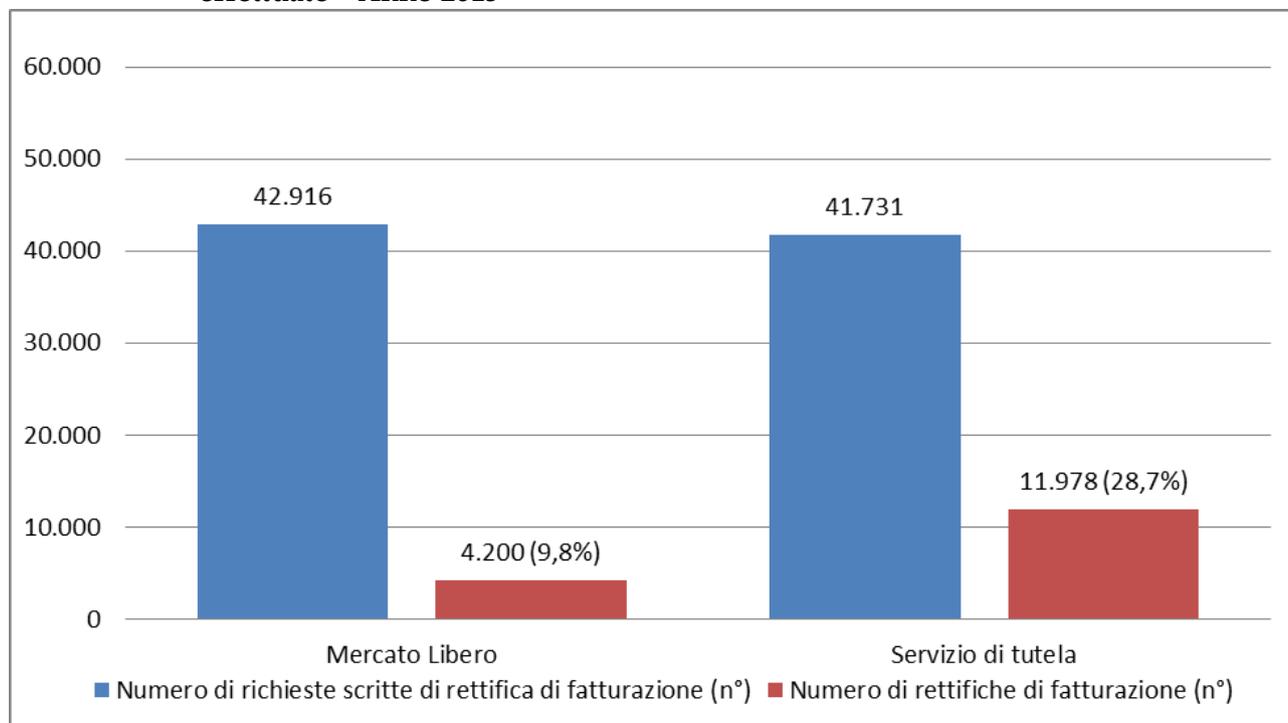
¹⁴¹Su tale aspetto sono in corso approfondimenti da parte dell’Autorità.

Grafico 5.10 Richieste di rettifica di fatturazione e rettifiche di fatturazione effettivamente effettuate – Anno 2012



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

Grafico 5.11 Richieste di rettifica di fatturazione e rettifiche di fatturazione effettivamente effettuate – Anno 2013



Passando alle rettifiche di doppia fatturazione¹⁴², la Tabella 5.17 mostra come esse, per i clienti in bassa pressione, siano molto inferiori nel servizio di tutela. Questo indica che la doppia fatturazione, che tipicamente si verifica in occasione di cambi di fornitore, è più frequente quando il fornitore uscente opera sul mercato libero. I dati mostrano comunque come il fenomeno sia in diminuzione nei due anni considerati.

Tabella 5.17 Rettifiche di doppia fatturazione – Anni 2012 e 2013

	Mercato Libero	Servizio di tutela	Totale
2012	3.037	986	4023
2013	2.911	849	3760
Δ 2013-2012	-4%	-14%	-7%

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

Per quanto riguarda infine le richieste di informazioni in Appendice si riporta la Tabella A.16 che indica il numero di richieste che i venditori ricevono da parte dei clienti finali¹⁴³. Tale tabella mostra come il numero di richieste pervenute nel servizio di tutela sia nettamente superiore a quanto riscontrato nel mercato libero, è tuttavia opportuno ricordare che la maggior parte dei clienti è servita nel servizio di tutela. Il numero delle richieste di informazioni rapportato ai clienti serviti risulta infatti pari nel servizio di tutela allo 0,3% e allo 0,5%, rispettivamente per il 2012 e il 2013, a fronte di valori nel mercato libero pari allo 0,7% e allo 0,9%, per i medesimi anni. Sebbene meno marcato che nel mercato elettrico, si rileva comunque un maggiore attivismo dei clienti sul mercato libero.

Contratti non richiesti

In relazione alla descrizione del fenomeno dei contratti non richiesti e degli indicatori analizzati si rimanda a quanto illustrato nel paragrafo 4.4 per il settore elettrico¹⁴⁴.

Nel settore del gas naturale, analogamente all'elettrico, il fenomeno risulta abbastanza circoscritto e costante nel tempo: il numero complessivo di reclami per contratti non richiesti¹⁴⁵ ricevuti dai

¹⁴² Le rettifiche di doppia fatturazione riguardano i consumi relativi a un punto di riconsegna per il quale il venditore che riceve la richiesta di rettifica da parte del cliente non ha però la titolarità a fatturare il cliente medesimo: tale situazione si può originare nel caso in cui a seguito di cambio di fornitore, il precedente venditore continui a fatturare il cliente pur non avendone più titolo. Il TIQV prevede che il venditore che non avrebbe dovuto fatturare provveda ad accreditare al cliente la somma non dovuta entro 20 giorni solari, pena il pagamento di un indennizzo automatico al cliente finale medesimo.

¹⁴³ Comunicazioni con le quali un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito al servizio gas non collegabile ad un disservizio percepito.

¹⁴⁴ Come già segnalato per il settore elettrico, con riferimento all'anno 2012, eventuali differenze tra i dati presentati in questa sezione e quelli precedentemente pubblicati nel documento di consultazione 245/2013/R/com, sono dovuti a rettifiche, effettuate dagli operatori sui dati comunicati, successivamente alla pubblicazione del medesimo.

¹⁴⁵ Tale numero comprende tutti i reclami ricevuti, sia quelli ritenuti rigettabili che quelli accettati.

venditori¹⁴⁶ e dallo Sportello rispetto al numero complessivo di clienti serviti risulta infatti invariato, pari mediamente allo 0,02%¹⁴⁷. Inoltre, anche per il settore del gas naturale la manifestazione più patologica del fenomeno, misurata dall'indicatore dell'incidenza dei casi più critici – cioè quelli per la cui risoluzione è stato necessario l'intervento dello Sportello – mostra comunque valori contenuti che hanno assunto un massimo, pari a poco più di un caso ogni 100, nel primo semestre del 2013, per poi ridiscendere allo 0,8% nel semestre successivo.

Nel dettaglio, il numero complessivo di reclami per contratti non richiesti è andato aumentando nei tre semestri oggetto di rilevazione, passando in particolare da 2.526 del secondo semestre 2012, a 3.068 e a 3.953, rispettivamente nel primo e secondo semestre del 2013 facendo quindi registrare, rispetto al secondo semestre 2012, un incremento nel secondo semestre 2013, pari circa il 56%, superiore a quanto rilevato per il settore elettrico (in cui tale incremento era di circa il 49%).

Come per il settore elettrico la problematica riguarda maggiormente i clienti domestici, i cui reclami per contratti non richiesti rappresentano il 95,2% del totale di quelli inviati nei semestri considerati.

Inoltre, rispetto al numero di reclami di esclusiva competenza del venditore ricevuti dai soggetti che hanno ricevuto anche reclami per contratti non richiesti, l'incidenza di questi ultimi è rimasta invariata nei primi due semestri (con un valore medio di 3,6%), aumentando poi nel secondo semestre 2013 a 5,1%, tali valori sono comunque molto più bassi rispetto al settore elettrico. Le tabelle seguenti riportano, per ciascun semestre, i valori assunti dagli indicatori analizzati. In tutti i semestri considerati il fenomeno dei contratti non richiesti è quasi inesistente per la categoria dei condomini uso domestico (al riguardo si precisa che l'elevato valore dell'incidenza misure preventive per il II semestre 2012, pari a 50%, sottende infatti un numero di soli 5 ripristini a fronte di un totale di 10 reclami ricevuti ed accolti dai venditori). L'incidenza del fenomeno dei contratti non richiesti rispetto al totale dei contratti conclusi risulta abbastanza contenuta (in media pari allo 0,42%), sebbene si debba sottolineare per la categoria altri usi un incremento per il II semestre 2013 rispetto ai semestri precedenti che riguarda tuttavia un numero di reclami comunque inferiore a 300.

Con riferimento alle misure preventive si fornisce una rappresentazione di quanto la loro applicazione sia stata o meno in grado di intercettare tempestivamente il problema, prima che avesse conseguenze per il cliente in termini di efficacia del procedure di *switching*. Il valore dell'indicatore, che misura il numero di ripristini avvenuti rispetto al totale dei reclami ritenuti non rigettabili, come già riscontrato per il settore elettrico, sembra essere abbastanza elevato, tuttavia anche in questo caso esso è dovuto ad un incremento dei ripristini, che arrivano ad un massimo di circa 1.100 casi, prevalentemente tra i clienti domestici, nell'ultimo semestre considerato.

Tabella 5.18 Indicatori contratti non richiesti - II semestre 2012

¹⁴⁶ I reclami sono stati comunicati complessivamente da 25 venditori per il II semestre 2012 e 23 sia per il I semestre che per il secondo del 2013; tali soggetti sono peraltro sostanzialmente gli stessi in tutti i semestri considerati.

¹⁴⁷ Si segnala che per il settore gas, contrariamente a quanto fatto nel settore elettrico, sono stati considerati anche i dati relativi al numero di clienti e di reclami del servizio di tutela, dato l'obbligo per i venditori di ricomprendere sempre tra le proprie offerte commerciali anche quelle relative a detto servizio. Se si volessero considerare i dati relativi al solo mercato libero, l'incidenza dei reclami per contratti non richiesti rispetto al numero di reclami complessivo sarebbe pari, per l'ultimo semestre considerato, a 7,61%; mentre rispetto al numero di clienti l'incidenza sarebbe dello 0,09%.

Indicatori contratti non richiesti	Domestici	Condomini uso domestico	Altri usi	Totale
Fenomeno contratti non richiesti	0,5%	0,3%	0,1%	0,4%
Incidenza casi più critici	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%
Incidenza errore dei clienti	0,1%	0,0%	0,0%	0,1%
Incidenza misure preventive	29,3%	50,0%	4,4%	29,0%

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

Tabella 5.19 Indicatori contratti non richiesti - I semestre 2013

Indicatori contratti non richiesti	Domestici	Condomini uso domestico	Altri usi	Totale
Fenomeno contratti non richiesti	0,4%	0,1%	0,1%	0,4%
Incidenza casi più critici	1,0%	0,0%	6,2%	1,2%
Incidenza errore dei clienti	2,1%	0,0%	2,0%	2,1%
Incidenza misure preventive	29,2%	0,0%	9,3%	28,5%

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

Tabella 5.20 Indicatori contratti non richiesti - II semestre 2013

Indicatori contratti non richiesti	Domestici	Condomini uso domestico	Altri usi	Totale
Fenomeno contratti non richiesti	0,5%	0,1%	0,3%	0,5%
Incidenza casi più critici	0,8%	0,0%	1,4%	0,8%
Incidenza errore dei clienti	2,5%	0,0%	1,2%	2,4%
Incidenza misure preventive	30,4%	0,0%	11,0%	28,9%

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

Indicatori di qualità dei servizi telefonici

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

In particolare il TIQV prevede che i venditori si dotino di un *call center*^{148,149} per i servizi di assistenza e informazioni per i clienti finali e che tale *call center* rispetti gli standard generali in termini di accessibilità al servizio (AS), tempo medio di attesa (TMA) per parlare con un operatore e di livello di servizio (LS), inteso come percentuale di clienti che sono riusciti a parlare con l'operatore come desiderato.

La Tabella 5.21 riporta i valori degli standard richiamati (che costituiscono anche gli indicatori monitorati) nel biennio considerato per i soggetti obbligati TIMR e, nell'ultima colonna il livello che il venditore deve rispettare¹⁵⁰. Dall'analisi dei dati si evidenzia come, a livello nazionale, si sia registrata una prestazione sempre migliore, e quasi ovunque in miglioramento, rispetto agli standard.

¹⁴⁸ Il *call center* è, ai sensi del TIQV, un servizio telefonico commerciale dotato di tecnologie che permettono al venditore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata.

¹⁴⁹ I venditori con meno di 10.000 clienti finali sono esclusi dagli obblighi della regolazione della qualità dei servizi telefonici, purchè siano dotati di uno o più sportelli aperti al pubblico per un numero minimo complessivo di 25 ore settimanali.

¹⁵⁰ Il venditore, per rispettare lo standard, deve raggiungere un livello pari o migliore a quello fissato in almeno 5 mesi di ciascun semestre.

Tabella 5.21 Indicatori di qualità del servizio telefonico – Anni 2012 e 2013

Indicatore	2012	2013	Livello Standard generale (art. 27 TIQV)
Accessibilità al servizio (%)	99,5%	99,2%	AS ≥ 90%
Tempo medio di attesa (secondi)	108,3	98,8	TMA ≤ 240 secondi
Livello di servizio (%)	93,94%	94,31%	LS ≥ 80%

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

Rispetto a quanto già osservato nel settore elettrico, si conferma anche per il settore del gas naturale come la regolazione in materia abbia dato buoni risultati che hanno infatti portato l'Autorità ad approvare la già richiamata deliberazione 580/2014/R/com che riforma in particolare a partire da gennaio 2015 gli standard di *Accessibilità al servizio* e *Tempo medio di attesa* e dal 2017 anche il *Livello di servizio*¹⁵¹.

d. QUALITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE

Ai fini del monitoraggio *retail* gli indicatori di questa area riguardano i dati relativi al *tempo medio di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici*, al *tempo medio di esecuzione di lavori semplici* e al *tempo medio di attivazione della fornitura*. I dati, espressi in giorni lavorativi, sono comunicati dalle imprese distributrici distinguendo per classe del gruppo di misura installato presso l'utente: in particolare, viene fornito il dettaglio per utenti con gruppo di misura fino a G6, tra G10 e G25 e oltre G40. Si precisa che tutti gli indicatori monitorati fanno riferimento a prestazioni commerciali soggette, in base a quanto previsto dal RQDG, a standard specifico. Tali prestazioni devono singolarmente essere effettuate nei tempi massimi previsti dalla regolazione e, qualora ciò non avvenga, l'impresa di distribuzione è tenuta a corrispondere un indennizzo al cliente richiedente la prestazione.

Preventivazione per l'esecuzione di lavori

Relativamente al *tempo medio di preventivazione per l'esecuzione di lavori*¹⁵² la regolazione prevede un tempo massimo entro il quale effettuare il preventivo pari a 15 giorni lavorativi indipendentemente dalla classe del gruppo di misura installato.

Dall'analisi si evince come per tutti i gruppi di utenza i tempi medi di preventivazione siano rimasti ben al di sotto dei 15 giorni previsti e si siano inoltre andati riducendo da un anno all'altro. In particolare per gli utenti con classe del gruppo di misura fino a G6, che rappresentano la tipologia di utenza più diffusa, il livello complessivo nazionale registrato è inferiore alla metà dello standard fissato (5,4 e 5 giorni lavorativi rispettivamente nel 2012 e 2013),.

Il dettaglio regionale dei dati è indicato nei Grafici A.57 e A.58 dell'Appendice.

¹⁵¹ In particolare l'*accessibilità al servizio* dovrà essere almeno pari al 95%, il *tempo medio di attesa* inferiore a 180 secondi e il *livello di servizio* almeno pari all'85%.

¹⁵² Per lavori semplici si intende, per i clienti allacciati o da allacciare in bassa pressione, la realizzazione, modifica o sostituzione a regola d'arte, su richiesta del richiedente, dell'allacciamento in bassa pressione, eseguita con un intervento limitato all'allacciamento medesimo ed eventualmente al gruppo di misura.

Esecuzione lavori semplici

Passando all'analisi dell'indicatore relativo al *tempo medio di esecuzione di lavori semplici*, la regolazione prevede uno standard specifico di 15 giorni lavorativi per i clienti con classe di misuratore oltre G40 e di 10 giorni lavorativi per le altre tipologie di clienti. Anche in questo caso, le tempistiche effettivamente registrate sono al di sotto dei tempi massimi previsti dalla regolazione. Con riferimento al dettaglio regionale, il Grafico A.59 e il Grafico A.60 dell'Appendice mostrano come per la categoria di clienti con misuratore oltre G40 in due regioni (il Lazio nel 2012 e la Liguria nel 2013) si registrano valori abbastanza vicini allo standard, ma dato che il fenomeno non si ripete, nella stessa regione, da un anno all'altro potrebbe essere dovuto ad elementi contingenti, piuttosto che a criticità di gestione da parte delle imprese distributrici. Nel 2013, a livello nazionale per tutte le categorie considerate, il tempo medio di esecuzione dei lavori si mantiene al di sotto dei 6 giorni lavorativi.

Attivazione della fornitura

Per l'attivazione della fornitura¹⁵³ la regolazione prevede un tempo massimo di 15 giorni lavorativi per i clienti con classe di misuratore oltre G40 e di 10 giorni lavorativi per le altre tipologie di clienti. I valori risultano, anche in questo caso molto al di sotto degli standard fissati dalla regolazione e il valore medio assume per il 2013 valori molto simili per tutte le tipologie di utenza (tra i 3,5 e i 3,7 giorni lavorativi). Come si evince dal Grafico A.61 e dal Grafico A.62 in Appendice, i valori in tutte le regioni sono ampiamente al di sotto di entrambi gli standard fissati dalla regolazione.

5.5. MOROSITÀ

La regolazione dell'Autorità in tema di morosità definisce, anche con riferimento al gas naturale, le procedure per la sospensione della fornitura¹⁵⁴. Nella fattispecie, la regolazione vigente disciplina:

- l'istituto della costituzione in mora mediante la quale, anche a garanzia del cliente finale, sono previsti specifici obblighi informativi (secondo determinate tempistiche) nei confronti dei clienti finali e di comportamento in capo al venditore;
- per i clienti finali disalimentabili, la chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità e, in determinati casi, l'istituto dell'interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna¹⁵⁵.

¹⁵³ Per attivazione della fornitura si intende l'avvio dell'alimentazione del punto di riconsegna, a seguito di un nuovo contratto di fornitura, di modifica delle condizioni contrattuali o di subentro, attraverso interventi limitati al gruppo di misura, inclusa l'eventuale installazione del gruppo di misura o la sua sostituzione senza modifica dell'impianto di derivazione di utenza (articolo 1 del RQDG).

¹⁵⁴ Per quanto concerne il settore del gas naturale, con l'Allegato A alla deliberazione 21 luglio 2011, n. 99/11 recante Testo integrato Morosità Gas (TIMG), l'Autorità ha definito la disciplina applicabile in caso di morosità per i clienti finali disalimentabili e non disalimentabili specificando le attività in capo alle imprese di distribuzione e di vendita.

¹⁵⁵ L'articolo 10 del TIMG prevede che, qualora la chiusura del punto di riconsegna per sospensione della fornitura per morosità (ossia l'azione finalizzata alla sospensione temporanea della fornitura senza interruzione del servizio di distribuzione, consistente in una delle seguenti operazioni: a) chiusura da remoto o in loco dell'elettro-valvola di intercettazione del flusso del gas in caso di punto di riconsegna telegestito; b)

Gli indicatori analizzati

L'analisi del fenomeno della morosità è stata effettuata considerando gli indicatori quantitativi previsti dal TIMR¹⁵⁶ e loro aggregazioni, al fine di evidenziare:

- l'effettiva dimensione del fenomeno della morosità, considerando:
 - i. le richieste di sospensione effettive, ottenute eliminando dal computo delle richieste di sospensione pervenute al distributore quelle revocate per motivi diversi dal pagamento;
 - ii. il numero delle sospensioni che sono realmente da eseguire, ottenute eliminando dal numero di richieste di sospensione effettive di cui al precedente alinea le richieste successivamente revocate poiché il cliente finale ha effettivamente pagato;
- l'efficacia dello strumento messo a disposizione dalla regolazione al fine di ottenere il pagamento della fornitura, considerando il numero delle richieste di sospensione revocate per pagamento e il numero di riattivazioni effettuate (a seguito di pagamento su punti in precedenza chiusi per sospensione della fornitura per morosità) e rapportando tale somma alle richieste di sospensione effettive.

Occorre innanzitutto rilevare che, a differenza del settore elettrico, per il quale la disciplina relativa alle procedure di sospensione della fornitura è entrata in vigore nel corso del 2008, nel settore del gas naturale, la regolazione della morosità di cui al TIMG è divenuta operativa dal 2012. Una corretta interpretazione delle tabelle relative al fenomeno della morosità per i due settori non può quindi non tenere conto del diverso grado di maturità delle due discipline¹⁵⁷ relative alla morosità dei clienti finali nei settori oggetto di analisi, in ragione della quale i dati del settore del gas naturale sconterebbero una minore efficacia della gestione della morosità.

Di seguito si riportano le analisi relative alla dimensione e alla distribuzione del fenomeno della morosità. In Appendice si riportano approfondimenti relativi a:

- le richieste di sospensione effettive rispetto ai punti serviti, differenziate a livello territoriale e tra mercato libero e servizio di tutela (Tabelle A.17 e A.18 e Grafici A.63 e A.64);
- le sospensioni da eseguire rispetto ai punti serviti, differenziate a livello territoriale e tra mercato libero e servizio di tutela (Grafici A.65 e A.66);

chiusura in loco e sigillatura della valvola posta a monte del misuratore, in caso di punto di riconsegna non telegestito; c) altra operazione equivalente) dia esito negativo sia possibile richiedere, in caso siano rispettate determinate condizioni di fattibilità tecnica ed economica, l'intervento di interruzione dell'alimentazione del punto di riconsegna (ossia l'azione finalizzata alla sospensione della fornitura attraverso l'azione diretta sull'allacciamento che alimenta l'impianto del cliente finale).

¹⁵⁶ Gli indicatori quantitativi monitorati dal TIMR sono:

- richieste di sospensione per morosità di cui:
 - o quote di richieste di sospensione rispetto al numero di punti serviti al fine di considerare la rilevanza del fenomeno;
 - o quote di richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto al numero di punti serviti che fornisce indicazioni circa l'efficacia della richiesta di sospensione quale strumento deterrente per ottenere il pagamento della prestazione;
 - o quote delle richieste di sospensione revocate per motivi diversi dal pagamento rispetto al numero di punti serviti.
- riattivazione dei PDR sospesi per morosità di cui:
 - o quote di riattivazioni rispetto al numero di punti serviti;
 - o quote di riattivazioni rispetto alle richieste di sospensione.

¹⁵⁷ Oltre, naturalmente, a considerare le differenze previste dalla regolazione in termini di procedure per la sospensione della fornitura.

- le richieste di sospensione revocate per pagamento e riattivazioni rispetto ai punti serviti, differenziate a livello territoriale e tra mercato libero e servizio di tutela (Grafici A.67 e A.68);
- il tasso di efficacia della sospensione differenziato a livello territoriale per macroarea (Grafici A.69 e A.70) e per regione (Tabelle A.19 e A.20).

Dimensione e distribuzione della morosità

Al fine di comprendere adeguatamente la dimensione del fenomeno della morosità, nella successiva Tabella 5.22 vengono riportate le richieste di sospensione effettive, aggregate a livello nazionale, per il biennio 2012-13.

Tabella 5.22 Richieste di sospensione effettive – Anni 2012 e 2013

	Clienti domestici		Condomini uso domestico		Altri usi inferiori a 50.000 Smc/anno	Altri usi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno
	Mercato libero	Servizio di tutela	Mercato libero	Servizio di tutela	Totale	Totale
Anno 2012						
Numero di richieste effettive (migliaia)	173,2	174,6	1,2	4	49,8	n.d.
% rispetto al numero di PdR serviti	5,6%	1,2%	1,6%	3,9%	4,9%	n.d.
Anno 2013						
Numero di richieste effettive (migliaia)	200,4	160,1	2,1	11,7	49,6	0,5
% rispetto al numero di PdR serviti	4,9%	1,1%	5,5%	10,5%	4,6%	4,1%

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

Raffrontando i dati della Tabella 5.22 con quanto descritto nella Tabella 4.20 relativamente al settore dell'energia elettrica, emerge che nel settore del gas, la percentuale di richieste di sospensione effettive rispetto ai punti serviti è di gran lunga inferiore a quanto rilevato per il settore elettrico. Ad esempio, le richieste di sospensione effettive della fornitura di gas naturale per i clienti domestici forniti nel mercato libero nel 2013 (pari 4,9%) sono quasi la metà della corrispondente percentuale di richieste della clientela domestica nel mercato libero elettrico (pari a 8,4%). Se si raffrontano invece, le percentuali di richieste per i clienti domestici in tutela in entrambi i settori, si nota che nel settore elettrico le richieste sono quasi 5 volte quelle del gas (5,3% per il settore elettrico contro l'1,1% per il gas).

E' possibile ipotizzare che tale differenza sia, almeno in parte, imputabile da un lato, alle soprarichiamate differenti tempistiche di implementazione delle discipline di sospensione delle forniture per morosità nei due settori e, dall'altro, al fatto che sussistono, a oggi, nell'ambito della disciplina di cui al TIMG, limiti alla capacità di sospensione da parte delle imprese distributrici che potrebbero aver indotto i venditori a contenere il numero di richieste di sospensione. Tali limiti sono stati introdotti dall'Autorità, a partire dal 2012, al fine di tenere conto dell'effettiva capacità delle imprese distributrici di procedere a interventi di sospensione della fornitura a fronte

dell'ampio numero di misuratori non telegestiti attualmente installati presso i punti di riconsegna dei clienti finali e alla loro spesso difficile accessibilità.

A differenza di quanto rilevato nel settore dell'energia elettrica, la Tabella 5.22 evidenzia come nel biennio considerato la percentuale di richieste di sospensione rispetto al numero di punti di riconsegna serviti si sia ridotta per tutte le tipologie di clientela ad eccezione dei condomini uso domestico.

Inoltre si rileva che gli interventi di sospensione della fornitura sono stati richiesti in media per entrambi i regimi, maggiormente per i clienti non domestici che per i clienti domestici, raggiungendo i valori più elevati (considerando complessivamente entrambi i regimi) per i clienti altri usi con consumi inferiori ai 50.000 Smc/anno, nel 2012, e per i condomini uso domestico nel 2013. Emerge quindi che, complessivamente per entrambi i regimi, i venditori hanno fatto maggiormente ricorso allo strumento della sospensione della fornitura per i clienti finali diversi dalla clientela domestica.

Da ultimo si evidenzia che relativamente ai regimi di fornitura (mercato libero e servizio di tutela), l'indicatore analizzato risulta, con riferimento ai clienti domestici, sensibilmente più elevato per il mercato libero che per il servizio di tutela, mentre per i condomini uso domestico il peso dell'indicatore risulta più rilevante per il servizio di tutela.

Con riferimento alla distribuzione geografica del fenomeno, dai Grafici A.63 e A.64 riportati in Appendice emerge che la quota delle richieste di sospensione effettive rispetto ai punti di riconsegna forniti risulta abbastanza omogenea per le macroaree Nord e Centro con riferimento sia al mercato libero che al servizio di tutela. Diversamente per il Sud, per cui sono disponibili dati esclusivamente per il mercato libero, è rilevato un livello più elevato che nel resto d'Italia.

Dal punto di vista regionale, l'analisi complessiva per tutte le tipologie evidenzia nel 2012 valori sopra la media nazionale per le regioni Abruzzo, Basilicata, Calabria, Marche, Molise, Puglia, Umbria e Trentino-Alto Adige. Nel 2013 le regioni Abruzzo, Calabria, Molise e Puglia confermano valori superiori alla media nazionale a cui si aggiunge la regione Campania. I valori distinti per tipologia di cliente finale sono riportati nelle Tabelle A.17 e A.18 dell'Appendice.

Efficacia delle richieste di sospensione per morosità

L'efficacia della richiesta di sospensione per morosità è analizzata tramite gli esiti delle richieste di sospensione relativi alle varie fasi del processo di sospensione per morosità, dettagliati tra:

- richieste di sospensione inviate dal venditore al distributore;
- richieste di sospensione revocate dal venditore, considerando separatamente le revoche che il venditore è tenuto ad effettuare a seguito del pagamento del cliente finale e quelle per motivi diversi dal pagamento;
- sospensioni che il distributore è tenuto ad eseguire;
- riattivazioni di punti precedentemente sospesi per morosità.

La Tabella 5.23 riporta invece l'esito delle richieste di sospensione e riattivazione a livello nazionale per il biennio 2012-13.

Tabella 5.23 Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni – Anni 2012 e 2013

	Clienti domestici		Condomini uso domestico		Altri usi inferiori a 50.000 Smc/anno	Altri usi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno
	Mercato libero	Servizio di tutela	Mercato libero	Servizio di tutela	Totale	Totale
Anno 2012						
Richieste di sospensioni rispetto ai PdR serviti	6,2%	1,8%	2,0%	4,4%	5,9%	14,0%
di cui:						
- <i>revocate per motivi diversi dal pagamento</i>	0,6%	0,6%	0,4%	0,4%	1,0%	<i>n.d.</i>
- <i>revocate per pagamento</i>	1,1%	0,3%	0,5%	1,1%	0,9%	2,3%
- <i>da eseguire</i>	4,5%	0,9%	1,2%	2,9%	4,0%	<i>n.d.</i>
Riattivazioni rispetto ai PdR serviti	0,9%	0,4%	0,9%	1,6%	1,3%	1,5%
Anno 2013						
Richieste di sospensioni rispetto ai PdR serviti	5,8%	2,0%	6,6%	11,1%	6,2%	6,5%
di cui:						
- <i>revocate per motivi diversi dal pagamento</i>	0,9%	0,9%	1,1%	0,6%	1,6%	2,4%
- <i>revocate per pagamento</i>	0,8%	0,3%	1,1%	3,2%	0,9%	1,5%
- <i>da eseguire</i>	4,1%	0,8%	4,4%	7,4%	3,7%	2,6%
Riattivazioni rispetto ai PdR serviti	1,1%	0,4%	2,3%	2,6%	1,2%	1,8%

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

Tabella 5.24 Tasso di efficacia delle richieste di sospensione – Anni 2012 e 2013

	Clienti domestici		Condomini uso domestico		Altri usi inferiori a 50.000 Smc/anno	Altri usi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno
	Mercato libero	Servizio di tutela	Mercato libero	Servizio di tutela	Totale	Totale
Anno 2012						
Richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto alle richieste di sospensioni effettive	19,0%	24,5%	28,2%	27,5%	18,3%	n.d.
Richieste di sospensione da eseguire rispetto alle richieste di sospensioni effettive	81,0%	75,5%	71,8%	72,5%	80,0%	n.d.
Riattivazioni rispetto alle richieste di sospensioni effettive	16,0%	35,0%	54,0%	40,7%	25,5%	n.d.
Efficacia della sospensione nella tutela del credito	35,0%	59,6%	82,1%	68,2%	43,8%	n.d.
Anno 2013						
Richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto alle richieste di sospensioni effettive	17,1%	30,4%	19,7%	30,0%	19,4%	36,2%
Richieste di sospensione da eseguire rispetto alle richieste di sospensioni effettive	82,9%	78,1%	80,3%	70,0%	80,6%	62,2%
Riattivazioni rispetto alle richieste di sospensioni effettive	21,5%	37,6%	42,1%	25,1%	25,7%	62,2%
Efficacia della sospensione nella tutela del credito	38,6%	67,9%	61,8%	55,1%	45,2%	79,2%

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

In merito al tasso di efficacia della richiesta di sospensione nell'indurre il consumatore moroso a pagare il proprio debito, espresso dalla somma delle richieste di sospensione revocate per pagamento e delle riattivazioni rapportate alle richieste di sospensione effettive, si rileva (Tabella 5.24) come esso risulti, tra il 2012 e il 2013, in aumento per la generalità delle tipologie di clienti ad esclusione dei condomini uso domestico. Rispetto al settore elettrico, il minore tasso di efficacia registrato nel settore del gas naturale (comunque in aumento nel biennio) può essere spiegato in parte dalla più recente implementazione della regolazione di riferimento (TIMG) e, in parte, dalla minore diffusione dei misuratori telegestiti e dei misuratori non telegestiti accessibili (e quindi dalla maggiore difficoltà a portare a termine le chiusure dei punti di riconsegna). In questi casi infatti le difficoltà a procedere alla sospensione del punto di riconsegna potrebbero essere tali da rendere poco credibile, dal punto di vista del cliente finale, l'effettivo ricorso alla sospensione della fornitura da parte dell'impresa distributrice su richiesta del venditore. In proposito, diversamente da quanto evidenziato per il settore elettrico, in merito al momento in cui la sospensione mostra la sua efficacia, risulta che, ad esclusione dei clienti domestici sul mercato libero nel 2012 e dei clienti altri usi con consumi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno e dei condomini uso domestico in tutela nel 2013, il pagamento degli importi dovuti avviene generalmente dopo che la fornitura è già stata sospesa (riattivazioni di punti precedentemente sospesi per morosità), piuttosto che prima che l'intervento di sospensione produca i suoi effetti (casi evidenziati dalle revoche in seguito al pagamento).

Per quanto concerne il settore del gas, i pagamenti effettuati in seguito alla richiesta di sospensione risultano:

- a) sensibilmente più elevati nel mercato libero rispetto al servizio di tutela per i clienti domestici in entrambi gli anni analizzati, mentre per i condomini uso domestico in entrambi gli anni si riscontra il fenomeno opposto;
- b) in media più elevati per i condomini uso domestico che per i clienti domestici e, tra i clienti non domestici, risultano nel 2012 in media maggiori per i clienti con consumi compresi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno;
- c) tra il 2012 e il 2013, con riferimento ai clienti domestici, in diminuzione per il mercato libero e pressoché costanti per il servizio di tutela, e per i condomini uso domestico in aumento per entrambi i mercati.

APPENDICE

Tabella A.1: Soggetti obbligati - Anni 2012 e 2013

Ragione sociale	Attività per cui l'operatore risulta soggetto obbligato
2iGAS INFRASTRUTTURA ITALIANA GAS S.R.L. (*)	Distribuzione di gas naturale
A.I.M. SERVIZI A RETE S.R.L.	Distribuzione di energia elettrica e di gas naturale
A.I.M. ENERGY S.R.L.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
A.S.A. - AZIENDA SERVIZI AMBIENTALI SPA	Distribuzione di gas naturale
A2A ENERGIA S.P.A.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
A2A RETI ELETTRICHE S.P.A.	Distribuzione di energia elettrica
A2A RETI GAS S.P.A.	Distribuzione di gas naturale
ACAM CLIENTI S.P.A.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
ACAM GAS S.P.A.	Distribuzione di gas naturale
ACEA DISTRIBUZIONE SPA	Distribuzione di energia elettrica
ACEA ENERGIA SPA	Vendita di energia elettrica e gas naturale
ACEGAS-APS S.P.A.	Distribuzione di energia elettrica e di gas naturale
ACEGAS-APS SERVICE S.R.L.	Vendita di energia elettrica
ACEL SERVICE S.R.L.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
ACSM-AGAM RETI GAS-ACQUA SRL	Distribuzione di gas naturale
AEM TORINO DISTRIBUZIONE S.P.A	Distribuzione di energia elettrica
AEMME LINEA DISTRIBUZIONE SRL	Distribuzione di gas naturale
AEMME LINEA ENERGIE SPA	Vendita di energia elettrica e gas naturale
AGSM DISTRIBUZIONE SPA	Distribuzione di energia elettrica e di gas naturale
AGSM ENERGIA SPA	Vendita di energia elettrica e gas naturale
AMG ENERGIA SPA	Distribuzione di gas naturale
AMG GAS S.R.L.	Vendita di gas naturale
AMGA - AZIENDA MULTISERVIZI S.P.A.	Distribuzione di gas naturale
AMGA ENERGIA & SERVIZI S.R.L.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
AMGAS S.P.A.	Distribuzione di gas naturale
AMGAS S.R.L.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
AS RETIGAS SRL	Distribuzione di gas naturale
ASA TRADE S.P.A.	Vendita di gas naturale
ASCOPIAVE S.P.A.	Distribuzione di gas naturale
ASCOTRADE S.P.A.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
ASM TERNI S.P.A.	Distribuzione di energia elettrica
ASTEA ENERGIA SRL	Vendita di energia elettrica e gas naturale
ATENA TRADING SRL	Vendita di energia elettrica e gas naturale
AZIENDA ENERGETICA RETI SPA	Distribuzione di energia elettrica
AZIENDA ENERGETICA SPA - ETSCHWERKE AG	Vendita di energia elettrica e gas naturale
AZIENDA ENERGIA E SERVIZI - TORINO	Distribuzione di gas naturale
AZIENDA MUNICIPALE DEL GAS S.P.A.	Distribuzione di gas naturale
BLUE META SPA A SOCIO UNICO	Vendita di energia elettrica e gas naturale
BLUENERGY GROUP S.P.A.	Vendita di energia elettrica e gas naturale

Ragione sociale	Attività per cui l'operatore risulta soggetto obbligato
COMPAGNIA NAPOLETANA DI ILLUMINAZIONE E SCALDAMENTO COL GAS S.P.A.	Distribuzione di gas naturale
CON ENERGIA S.P.A.	Vendita di gas naturale
CONDOTTE NORD S.P.A.	Distribuzione di gas naturale
DEVAL	Distribuzione di energia elettrica
DOLOMITI RETI S.P.A.	Distribuzione di gas naturale
E.ON ENERGIA S.P.A.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
E.S.TR.A S.P.A. (**)	Distribuzione di gas naturale
EDISON D.G. S.P.A.	Distribuzione di gas naturale
EDISON ENERGIA S.P.A.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
EGEA COMMERCIALE S.R.L.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
ENEL DISTRIBUZIONE S.P.A.	Distribuzione di energia elettrica
ENEL ENERGIA S.P.A.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
ENEL RETE GAS S.P.A.	Distribuzione di gas naturale
ENEL SERVIZIO ELETTRICO S.P.A.	Vendita di energia elettrica
ENERCOM S.R.L.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
ENERXENIA S.P.A.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
ENI S.P.A.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
EROGASMET S.P.A.	Distribuzione di gas naturale
EROGASMET VENDITA - VIVIGAS S.P.A.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
EST PIU' S.P.A. (**)	Vendita di energia elettrica e gas naturale
EST RETI ELETTRICHE S.P.A. (*)	Distribuzione di gas naturale
ESTENERGY S.P.A.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
ESTRA ENERGIE S.R.L.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
ESTRA RETI GAS S.R.L. (*)	Distribuzione di gas naturale
FLYENERGIA S.P.A.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
G.E.I. GESTIONE ENERGETICA IMPIANTI S.P.A.	Distribuzione di gas naturale
G6 RETE GAS S.P.A.	Distribuzione di gas naturale
GALA S.P.A. (**)	Vendita di energia elettrica
GAS NATURAL DISTRIBUZIONE ITALIA S.P.A.	Distribuzione di gas naturale
GAS NATURAL VENDITA ITALIA S.P.A.	Vendita di gas naturale
GAS PLUS RETI S.R.L.	Distribuzione di gas naturale
GAS PLUS VENDITE S.R.L.	Vendita di gas naturale
GDF SUEZ ENERGIE S.P.A.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
GELSIA RETI S.R.L.	Distribuzione di gas naturale
GELSIA S.R.L.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
GENOVA RETI GAS	Distribuzione di gas naturale
GESAM GAS S.P.A.	Vendita di gas naturale
GESAM S.P.A.	Distribuzione di gas naturale
GRITTI GAS S.R.L.	Vendita di gas naturale
HERA COMM MARCHE S.R.L.	Vendita di gas naturale

Ragione sociale	Attività per cui l'operatore risulta soggetto obbligato
HERA COMM S.R.L. SOCIO UNICO HERA S.P.A.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
HERA S.P.A.	Distribuzione di energia elettrica e di gas naturale
IREN EMILIA S.P.A.	Distribuzione di gas naturale
IREN MERCATO S.P.A.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
ISOGAS S.P.A. A SOCIO UNICO (*)	Vendita di energia elettrica e gas naturale
ISONTINA RETI GAS S.P.A.	Distribuzione di gas naturale
LARIO RETI HOLDING	Distribuzione di gas naturale
LINEA DISTRIBUZIONE S.R.L.	Distribuzione di gas naturale
LINEA PIU S.P.A.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
MARCHE MULTISERVIZI S.P.A.	Distribuzione di gas naturale
MEDITERRANEA ENERGIA	Distribuzione di gas naturale
MOLTENI S.P.A.	Distribuzione di gas naturale
MULTISERVIZI S.P.A.	Distribuzione di gas naturale
NUOVENERGIE DISTRIBUZIONE S.R.L.	Distribuzione di gas naturale
PASUBIO GROUP S.R.L.	Distribuzione di gas naturale
PASUBIO SERVIZI S.R.L. UNIPERSONALE	Vendita di energia elettrica e gas naturale
PESCARA DISTRIBUZIONE GAS S.R.L.	Distribuzione di gas naturale
PREALPI GAS S.R.L.	Distribuzione di gas naturale
PROMETEO S.P.A.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
S.I.DI.GAS S.P.A.	Distribuzione di gas naturale
S.I.ME. S.P.A.	Distribuzione di gas naturale
SALERNO ENERGIA DISTRIBUZIONE	Distribuzione di gas naturale
SALERNO ENERGIA VENDITE	Vendita di gas naturale
SELNET S.R.L.	Distribuzione di energia elettrica
SET DISTRIBUZIONE S.P.A.	Distribuzione di energia elettrica
SGR RETI S.P.A.	Distribuzione di gas naturale
SGR SERVIZI S.P.A.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
SIDIGAS.COM S.R.L.	Vendita di gas naturale
SIME-COMM S.R.L. SERVIZI ENERGIA	Vendita di energia elettrica e gas naturale
SINERGAS S.P.A.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
SOCIETA' ITALIANA PER IL GAS P.A. - ITALGAS	Distribuzione di gas naturale
SORGENIA S.P.A.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
TEA S.E.I. S.R.L. - SERVIZI ENERGETICI INTEGRATI	Distribuzione di gas naturale
TEAENERGIA S.R.L.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
TOSCANA ENERGIA CLIENTI S.P.A. (EX TOSCANA GAS CLIENTI) (*)	Vendita di gas naturale
TOSCANA ENERGIA S.P.A.	Distribuzione di gas naturale
TRENTA S.P.A.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
UMBRIA DISTRIBUZIONE GAS S.P.A.	Distribuzione di gas naturale
UMBRIA ENERGY S.P.A.	Vendita di energia elettrica e gas naturale
UNIGAS DISTRIBUZIONE S.R.L.	Distribuzione di gas naturale

Ragione sociale	Attività per cui l'operatore risulta soggetto obbligato
VALENERGIE S.P.A.	Vendita di energia elettrica

(*) Soggetto obbligato fino all' anno 2012.

(**) Soggetto obbligato a partire dall'anno 2013.

FONTE DATI: MONITORAGGIO RETAIL.

Tabella A.2: Quote di mercato regionali in termini di energia - Anno 2012

Regione	Gruppo societario	Servizio	Clienti Domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
ABRUZZO	GRUPPO 11	Maggior tutela	75,6%	33,1%	--
		Mercato libero	11,8%	23,1%	13,7%
		Totale	87,4%	56,1%	13,7%
	GRUPPO 13	Mercato libero	4,8%	3,0%	7,6%
		Totale	4,8%	3,0%	7,6%
GRUPPO 18	Mercato libero	0,1%	2,8%	2,5%	
	Salvaguardia	--	4,4%	4,1%	
	Totale	0,1%	7,1%	6,6%	
GRUPPO 9	Mercato libero	2,5%	3,0%	7,3%	
	Totale	2,5%	3,0%	7,3%	
Altri gruppi	Totale	5,2%	30,8%	64,8%	
BASILICATA	GRUPPO 11	Maggior tutela	77,1%	37,1%	--
		Mercato libero	14,1%	23,8%	10,6%
		Salvaguardia	--	2,2%	6,2%
		Totale	91,3%	63,0%	16,8%
	GRUPPO 16	Mercato libero	0,0%	8,5%	17,5%
	Totale	0,0%	8,5%	17,5%	
GRUPPO 9	Mercato libero	2,0%	4,1%	10,7%	
	Totale	2,0%	4,1%	10,7%	
GRUPPO 13	Mercato libero	3,7%	1,4%	5,4%	
	Totale	3,7%	1,4%	5,4%	
Altri gruppi	Totale	3,1%	23,0%	49,5%	
CALABRIA	GRUPPO 11	Maggior tutela	80,8%	45,0%	--
		Mercato libero	11,4%	20,9%	19,4%
		Salvaguardia	--	4,6%	23,2%
		Totale	92,2%	70,4%	42,6%
	GRUPPO 13	Mercato libero	3,3%	4,6%	8,5%
	Totale	3,3%	4,6%	8,5%	
GRUPPO 9	Mercato libero	2,5%	5,3%	6,2%	
	Totale	2,5%	5,3%	6,2%	
GRUPPO 2	Mercato libero	0,0%	0,9%	7,1%	
	Totale	0,0%	0,9%	7,1%	
Altri gruppi	Totale	2,1%	18,8%	35,6%	
CAMPANIA	GRUPPO 11	Maggior tutela	77,3%	45,9%	--
		Mercato libero	12,7%	21,8%	13,9%

Regione	Gruppo societario	Servizio	Clienti Domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
		Salvaguardia	--	3,4%	7,4%
		Totale	89,9%	71,1%	21,4%
	GRUPPO 16	Mercato libero	0,0%	1,4%	14,7%
		Totale	0,0%	1,4%	14,7%
	GRUPPO 9	Mercato libero	3,1%	3,7%	8,3%
	Totale	3,1%	3,7%	8,3%	
	GRUPPO 15	Mercato libero	0,0%	1,7%	11,7%
	Totale	0,0%	1,7%	11,7%	
	Altri gruppi	Totale	7,0%	22,1%	43,9%
EMILIA- ROMAGNA	GRUPPO 11	Maggior tutela	60,7%	20,1%	--
		Mercato libero	12,0%	14,1%	4,6%
		Totale	72,7%	34,2%	4,6%
	GRUPPO 18	Maggior tutela	7,7%	3,4%	--
		Mercato libero	7,2%	20,2%	19,9%
	Totale	14,9%	23,6%	19,9%	
	GRUPPO 19	Maggior tutela	3,1%	1,6%	--
	Mercato libero	3,1%	4,7%	13,5%	
	Totale	6,2%	6,3%	13,5%	
	GRUPPO 9	Mercato libero	2,7%	3,0%	5,6%
	Totale	2,7%	3,0%	5,6%	
	Altri gruppi	Totale	3,4%	33,0%	56,4%
FRIULI-VENEZIA GIULIA	GRUPPO 11	Maggior tutela	59,4%	17,2%	--
		Mercato libero	12,2%	15,1%	5,0%
		Totale	71,6%	32,3%	5,0%
	GRUPPO 17	Mercato libero	0,0%	1,2%	15,7%
		Totale	0,0%	1,2%	15,7%
	GRUPPO 5	Mercato libero	3,8%	7,4%	9,7%
	Totale	3,8%	7,4%	9,7%	
	GRUPPO 10	Mercato libero	0,0%	1,9%	14,1%
	Totale	0,0%	1,9%	14,1%	
	Altri gruppi	Totale	24,6%	57,2%	55,4%
LAZIO	GRUPPO 2	Maggior tutela	34,4%	19,2%	--
		Mercato libero	8,1%	18,6%	23,7%
		Totale	42,4%	37,7%	23,7%
	GRUPPO 11	Maggior tutela	37,0%	17,3%	--
		Mercato libero	8,9%	13,8%	8,3%
	Totale	45,9%	31,1%	8,3%	
	GRUPPO 9	Mercato libero	4,2%	3,5%	8,0%
	Totale	4,2%	3,5%	8,0%	
	GRUPPO 13	Mercato libero	5,2%	3,8%	4,8%
	Totale	5,2%	3,8%	4,8%	
	Altri gruppi	Totale	2,2%	23,9%	55,2%

Regione	Gruppo societario	Servizio	Clienti Domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
LIGURIA	GRUPPO 11	Maggior tutela	74,9%	26,9%	--
		Mercato libero	11,8%	20,9%	9,4%
		Totale	86,8%	47,8%	9,4%
	GRUPPO 19	Mercato libero	3,8%	6,2%	12,4%
		Totale	3,8%	6,2%	12,4%
GRUPPO 9	Mercato libero	2,8%	6,5%	11,0%	
	Totale	2,8%	6,5%	11,0%	
GRUPPO 23	Mercato libero	1,0%	5,6%	9,8%	
	Totale	1,0%	5,6%	9,8%	
Altri gruppi	Totale	5,5%	34,0%	57,5%	
LOMBARDIA	GRUPPO 11	Maggior tutela	58,7%	18,1%	--
		Mercato libero	13,5%	16,7%	6,3%
		Totale	72,3%	34,8%	6,3%
	GRUPPO 1	Maggior tutela	15,2%	7,6%	--
		Mercato libero	1,1%	7,8%	8,9%
Totale		16,2%	15,4%	8,9%	
GRUPPO 9	Mercato libero	3,1%	4,7%	8,1%	
	Totale	3,1%	4,7%	8,1%	
GRUPPO 12	Mercato libero	0,1%	3,5%	6,1%	
	Totale	0,1%	3,5%	6,1%	
Altri gruppi	Totale	8,4%	41,6%	70,5%	
MARCHE	GRUPPO 11	Maggior tutela	70,0%	26,7%	--
		Mercato libero	14,2%	18,1%	8,7%
		Salvaguardia	--	1,2%	2,1%
		Totale	84,3%	46,0%	10,8%
	GRUPPO 18	Mercato libero	2,5%	11,8%	11,6%
Totale		2,5%	11,8%	11,6%	
GRUPPO 8	Mercato libero	0,5%	4,1%	11,8%	
	Totale	0,5%	4,1%	11,8%	
GRUPPO 20	Maggior tutela	1,8%	1,0%	--	
	Mercato libero	0,3%	3,8%	4,7%	
	Totale	2,2%	4,8%	4,7%	
Altri gruppi	Totale	10,6%	33,2%	61,2%	
MOLISE	GRUPPO 11	Maggior tutela	79,3%	35,4%	--
		Mercato libero	12,9%	25,9%	19,7%
		Totale	92,3%	61,3%	19,7%
	GRUPPO 23	Mercato libero	1,7%	4,5%	10,5%
Totale		1,7%	4,5%	10,5%	
GRUPPO 21	Mercato libero	--	6,3%	10,2%	
	Totale	--	6,3%	10,2%	
GRUPPO 9	Mercato libero	2,5%	3,8%	8,6%	
	Totale	2,5%	3,8%	8,6%	

Regione	Gruppo societario	Servizio	Clienti Domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
	Altri gruppi	Totale	3,6%	24,1%	50,9%
PIEMONTE	GRUPPO 11	Maggior tutela	60,1%	21,2%	--
		Mercato libero	11,5%	18,1%	5,8%
		Totale	71,6%	39,3%	5,8%
	GRUPPO 10	Mercato libero	0,9%	3,9%	22,3%
		Totale	0,9%	3,9%	22,3%
	GRUPPO 19	Maggior tutela	10,1%	5,6%	--
Mercato libero		6,3%	8,6%	6,1%	
Totale		16,4%	14,2%	6,1%	
GRUPPO 9	Mercato libero	2,5%	5,0%	9,2%	
		Totale	2,5%	5,0%	9,2%
	Altri gruppi	Totale	8,6%	37,7%	56,5%
PUGLIA	GRUPPO 11	Maggior tutela	78,5%	43,8%	--
		Mercato libero	11,1%	19,1%	20,3%
		Totale	89,6%	62,8%	20,3%
	GRUPPO 16	Mercato libero	0,0%	2,6%	11,3%
		Totale	0,0%	2,6%	11,3%
	GRUPPO 9	Mercato libero	2,2%	3,2%	6,6%
Totale		2,2%	3,2%	6,6%	
GRUPPO 2	Mercato libero	0,0%	1,0%	10,7%	
	Totale	0,0%	1,0%	10,7%	
	Altri gruppi	Totale	8,2%	30,4%	51,1%
SARDEGNA	GRUPPO 11	Maggior tutela	79,3%	39,8%	--
		Mercato libero	13,1%	18,5%	19,9%
		Salvaguardia	--	3,2%	6,9%
		Totale	92,3%	61,5%	26,8%
	GRUPPO 13	Mercato libero	1,8%	4,4%	14,2%
		Totale	1,8%	4,4%	14,2%
GRUPPO 9	Mercato libero	3,9%	3,4%	8,1%	
	Totale	3,9%	3,4%	8,1%	
GRUPPO 23	Mercato libero	1,3%	5,4%	4,8%	
	Totale	1,3%	5,4%	4,8%	
	Altri gruppi	Totale	0,6%	25,4%	46,2%
SICILIA	GRUPPO 11	Maggior tutela	77,6%	44,6%	--
		Mercato libero	12,2%	22,6%	24,5%
		Salvaguardia	--	3,6%	10,7%
		Totale	89,8%	70,8%	35,2%
	GRUPPO 9	Mercato libero	2,8%	3,7%	7,4%
		Totale	2,8%	3,7%	7,4%
GRUPPO 13	Mercato libero	3,1%	2,2%	5,9%	
	Totale	3,1%	2,2%	5,9%	
GRUPPO 8	Mercato libero	0,1%	1,9%	7,2%	

Regione	Gruppo societario	Servizio	Clienti Domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
		Totale	0,1%	1,9%	7,2%
	Altri gruppi	Totale	4,2%	21,4%	44,4%
TOSCANA	GRUPPO 11	Maggior tutela	74,6%	30,8%	--
		Mercato libero	16,1%	20,9%	10,0%
		Totale	90,7%	51,7%	10,0%
	GRUPPO 18	Mercato libero	0,4%	3,6%	6,5%
		Salvaguardia	--	3,2%	3,5%
		Totale	0,4%	6,7%	10,0%
	GRUPPO 16	Mercato libero	0,0%	3,0%	10,7%
Totale		0,0%	3,0%	10,7%	
GRUPPO 9	Mercato libero	2,5%	6,0%	6,7%	
	Totale	2,5%	6,0%	6,7%	
	Altri gruppi	Totale	6,4%	32,5%	62,7%
TRENTINO-ALTO ADIGE	GRUPPO 7	Maggior tutela	35,0%	7,6%	--
		Mercato libero	9,9%	30,5%	32,8%
		Totale	44,9%	38,0%	32,8%
	GRUPPO 4	Maggior tutela	21,3%	7,2%	--
		Mercato libero	0,6%	10,0%	26,3%
		Totale	21,9%	17,2%	26,3%
	GRUPPO 22	Mercato libero	1,9%	13,2%	8,8%
Totale		1,9%	13,2%	8,8%	
GRUPPO 11	Maggior tutela	12,2%	5,4%	--	
	Mercato libero	3,4%	4,1%	1,1%	
	Totale	15,6%	9,6%	1,1%	
	Altri gruppi	Totale	15,8%	22,0%	31,0%
UMBRIA	GRUPPO 11	Maggior tutela	65,6%	25,4%	--
		Mercato libero	12,7%	19,2%	10,4%
		Salvaguardia	--	1,3%	2,1%
		Totale	78,3%	45,9%	12,5%
	GRUPPO 24	Maggior tutela	4,9%	1,6%	--
		Mercato libero	5,6%	9,5%	31,3%
	Totale	10,5%	11,1%	31,3%	
GRUPPO 9	Mercato libero	2,7%	3,7%	7,1%	
	Totale	2,7%	3,7%	7,1%	
GRUPPO 16	Mercato libero	0,0%	2,0%	8,9%	
	Totale	0,0%	2,0%	8,9%	
	Altri gruppi	Totale	8,5%	37,3%	40,2%
VALLE D'AOSTA	GRUPPO 6	Maggior tutela	79,3%	41,4%	--
		Mercato libero	17,4%	35,1%	62,9%
		Totale	96,7%	76,4%	62,9%
	GRUPPO 9	Mercato libero	0,5%	1,3%	13,1%
Totale		0,5%	1,3%	13,1%	

Regione	Gruppo societario	Servizio	Clienti Domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
	GRUPPO 11	Mercato libero	0,7%	4,1%	1,7%
		Totale	0,7%	4,1%	1,7%
	GRUPPO 14	Mercato libero	--	0,3%	2,5%
		Salvaguardia	--	1,5%	2,3%
	Totale	--	1,8%	4,8%	
	Altri gruppi	Totale	2,2%	16,3%	17,5%
VENETO	GRUPPO 11	Maggior tutela	71,7%	24,2%	--
		Mercato libero	12,6%	20,5%	9,6%
		Totale	84,3%	44,7%	9,6%
	GRUPPO 9	Mercato libero	2,5%	2,8%	11,3%
		Totale	2,5%	2,8%	11,3%
	GRUPPO 3	Maggior tutela	2,8%	1,0%	--
		Mercato libero	2,3%	4,2%	6,4%
		Totale	5,1%	5,2%	6,4%
	GRUPPO 8	Mercato libero	0,6%	3,0%	5,5%
		Totale	0,6%	3,0%	5,5%
	Altri gruppi	Totale	7,5%	44,2%	67,2%

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

Tabella A.3: Quote di mercato regionali in termini di energia - Anno 2013

Regione	Gruppo societario	Servizio	Clienti domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
ABRUZZO	GRUPPO 11	Maggior tutela	70,9%	29,7%	--
		Mercato	14,4%	22,3%	13,5%
		Totale	85,3%	52,0%	13,5%
	GRUPPO 13	Mercato	6,4%	6,2%	10,7%
		Totale	6,4%	6,2%	10,7%
	GRUPPO 18	Mercato	0,2%	3,5%	3,5%
		Salvaguardia	--	3,3%	4,7%
		Totale	0,2%	6,7%	8,2%
	GRUPPO 9	Mercato	2,5%	3,5%	8,7%
		Totale	2,5%	3,5%	8,7%
	Altri gruppi	Totale	5,6%	31,5%	58,9%
BASILICATA	GRUPPO 11	Maggior tutela	73,5%	37,4%	--
		Mercato	15,7%	25,7%	12,1%
		Salvaguardia	--	2,1%	6,8%
		Totale	89,2%	65,2%	18,9%
	GRUPPO 16	Mercato	0,0%	6,0%	11,9%
		Totale	0,0%	6,0%	11,9%
	GRUPPO 9	Mercato	1,8%	5,5%	10,6%
		Totale	1,8%	5,5%	10,6%
GRUPPO 13	Mercato	5,4%	2,4%	5,8%	

Regione	Gruppo societario	Servizio	Clienti domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
		Totale	5,4%	2,4%	5,8%
	Altri gruppi	Totale	3,5%	20,9%	52,8%
CALABRIA	GRUPPO 11	Maggior tutela	78,1%	45,0%	--
		Mercato	12,9%	19,7%	16,1%
		Salvaguardia	--	5,0%	21,9%
		Totale	91,0%	69,7%	38,0%
	GRUPPO 9	Mercato	2,2%	5,6%	8,6%
		Totale	2,2%	5,6%	8,6%
	GRUPPO 13	Mercato	4,1%	4,3%	4,0%
		Totale	4,1%	4,3%	4,0%
	GRUPPO 23	Mercato	0,8%	2,2%	2,9%
		Totale	0,8%	2,2%	2,9%
Altri gruppi	Totale	1,9%	18,3%	46,7%	
CAMPANIA	GRUPPO 11	Maggior tutela	74,0%	44,8%	--
		Mercato	15,1%	22,6%	15,4%
		Salvaguardia	--	3,0%	5,9%
		Totale	89,1%	70,4%	21,3%
	GRUPPO 9	Mercato	2,6%	3,5%	10,1%
		Totale	2,6%	3,5%	10,1%
	GRUPPO 15	Mercato	0,0%	2,0%	12,5%
		Totale	0,0%	2,0%	12,5%
GRUPPO 13	Mercato	4,9%	3,3%	4,9%	
	Totale	4,9%	3,3%	4,9%	
Altri gruppi	Totale	3,4%	20,8%	51,2%	
EMILIA- ROMAGNA	GRUPPO 11	Maggior tutela	58,8%	20,4%	--
		Mercato	14,1%	16,2%	3,6%
		Totale	72,9%	36,6%	3,6%
	GRUPPO 18	Maggior tutela	6,1%	2,8%	--
		Mercato	8,5%	18,0%	17,7%
		Totale	14,6%	20,8%	17,7%
	GRUPPO 19	Maggior tutela	2,4%	1,4%	--
		Mercato	3,7%	4,0%	6,5%
		Totale	6,2%	5,3%	6,5%
	GRUPPO 9	Mercato	2,4%	4,1%	6,9%
Totale		2,4%	4,1%	6,9%	
Altri gruppi	Totale	4,0%	33,2%	65,2%	
FRIULI-VENEZIA GIULIA	GRUPPO 11	Maggior tutela	55,6%	15,2%	--
		Mercato	13,5%	14,5%	5,4%
		Totale	69,1%	29,7%	5,4%
	GRUPPO 17	Mercato	0,0%	1,7%	16,4%
		Totale	0,0%	1,7%	16,4%
GRUPPO 5	Mercato	4,3%	7,2%	9,4%	

Regione	Gruppo societario	Servizio	Clienti domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
		Totale	4,3%	7,2%	9,4%
	GRUPPO 9	Maggior tutela	1,9%	4,7%	10,7%
		Totale	1,9%	4,7%	10,7%
Altri gruppi	Totale	24,7%	56,8%	58,1%	
LAZIO	GRUPPO 2	Maggior tutela	32,0%	18,5%	--
		Mercato	10,0%	18,5%	19,5%
		Totale	42,0%	37,0%	19,5%
	GRUPPO 11	Maggior tutela	33,9%	15,8%	--
		Mercato	10,0%	13,9%	7,6%
		Totale	43,9%	29,7%	7,6%
	GRUPPO 13	Mercato	7,4%	4,9%	5,3%
		Totale	7,4%	4,9%	5,3%
	GRUPPO 9	Mercato	4,0%	3,5%	6,4%
		Totale	4,0%	3,5%	6,4%
Altri gruppi	Totale	2,7%	25,0%	61,1%	
LIGURIA	GRUPPO 11	Maggior tutela	71,3%	25,1%	--
		Mercato	13,2%	20,3%	9,9%
		Totale	84,5%	45,3%	9,9%
	GRUPPO 9	Mercato	2,7%	6,7%	12,8%
		Totale	2,7%	6,7%	12,8%
	GRUPPO 23	Mercato	0,9%	4,7%	10,3%
		Totale	0,9%	4,7%	10,3%
GRUPPO 19	Mercato	4,8%	5,0%	5,2%	
	Totale	4,8%	5,0%	5,2%	
Altri gruppi	Totale	7,2%	38,3%	61,8%	
LOMBARDIA	GRUPPO 11	Maggior tutela	58,0%	18,3%	--
		Mercato	16,3%	17,5%	6,3%
		Totale	74,3%	35,8%	6,3%
	GRUPPO 1	Maggior tutela	10,6%	5,2%	--
		Mercato	1,3%	6,2%	7,9%
		Totale	12,0%	11,5%	7,9%
	GRUPPO 9	Mercato	3,1%	4,4%	9,3%
Totale		3,1%	4,4%	9,3%	
GRUPPO 13	Mercato	2,8%	2,7%	5,5%	
	Totale	2,8%	2,7%	5,5%	
Altri gruppi	Totale	7,9%	45,7%	71,0%	
MARCHE	GRUPPO 11	Maggior tutela	66,7%	25,6%	--
		Mercato	15,2%	17,0%	7,6%
		Salvaguardia	--	1,0%	1,3%
		Totale	81,8%	43,6%	8,9%
	GRUPPO 18	Mercato	3,1%	12,1%	12,5%
	Totale	3,1%	12,1%	12,5%	

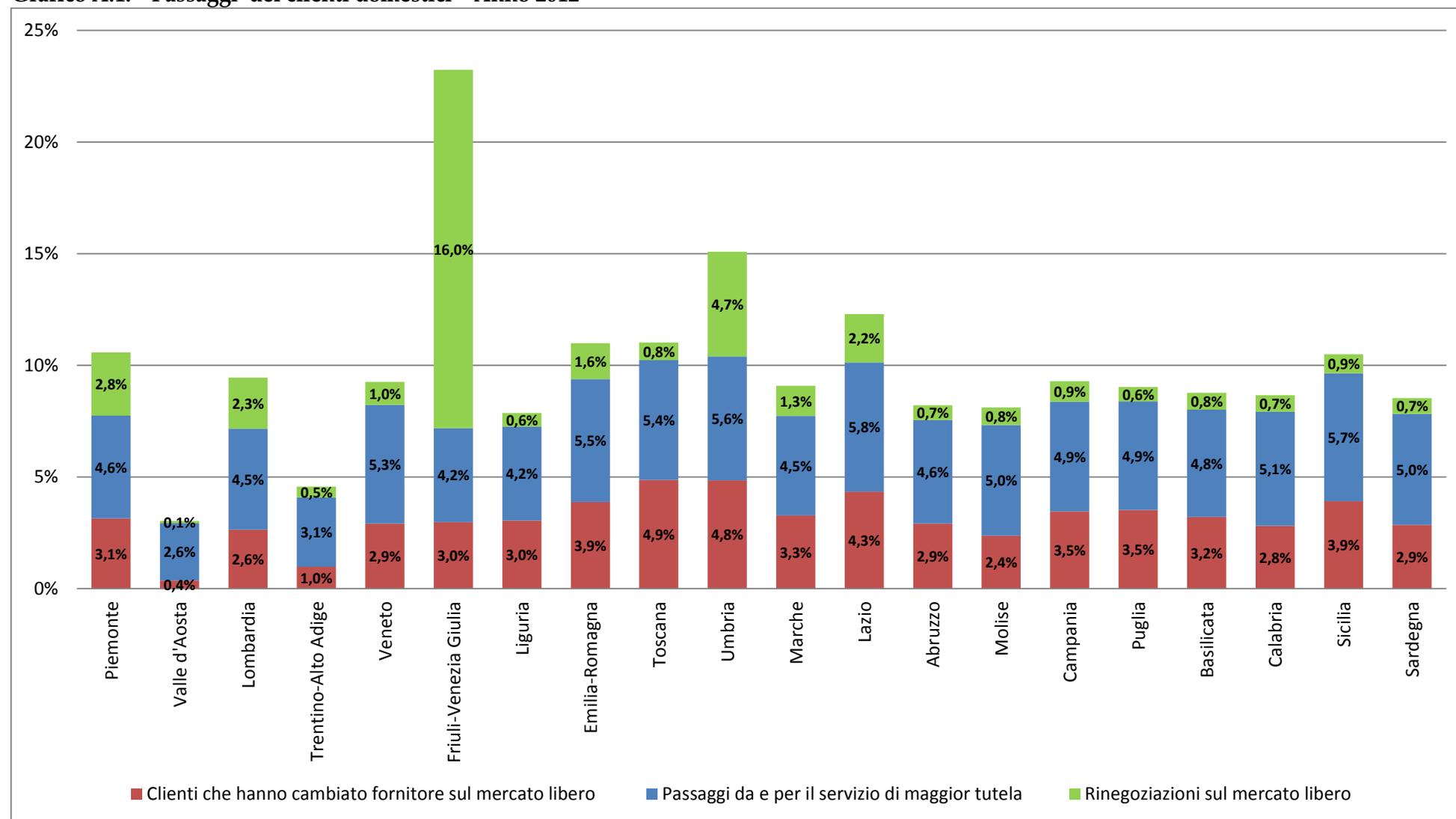
Regione	Gruppo societario	Servizio	Clienti domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
	GRUPPO 13	Mercato	3,4%	3,2%	7,5%
		Totale	3,4%	3,2%	7,5%
	GRUPPO 8	Mercato	0,4%	2,8%	8,5%
Totale		0,4%	2,8%	8,5%	
	Altri gruppi	Totale	11,2%	38,3%	62,7%
MOLISE	GRUPPO 11	Maggior tutela	74,5%	32,2%	--
		Mercato	15,4%	26,9%	13,4%
		Totale	89,9%	59,2%	13,4%
	GRUPPO 18	Mercato	0,8%	0,9%	0,2%
		Salvaguardia	--	1,8%	12,7%
	Totale	0,8%	2,8%	12,9%	
GRUPPO 9	Mercato	2,3%	3,4%	9,4%	
	Totale	2,3%	3,4%	9,4%	
GRUPPO 13	Mercato	3,4%	3,3%	8,6%	
	Totale	3,4%	3,3%	8,6%	
	Altri gruppi	Totale	3,6%	31,4%	55,7%
PIEMONTE	GRUPPO 11	Maggior tutela	56,2%	19,9%	--
		Mercato	13,5%	18,6%	6,2%
		Totale	69,7%	38,5%	6,2%
	GRUPPO 19	Maggior tutela	9,2%	5,2%	--
		Mercato	7,6%	7,7%	4,7%
	Totale	16,8%	12,9%	4,7%	
GRUPPO 10	Mercato	0,5%	3,0%	12,4%	
	Totale	0,5%	3,0%	12,4%	
GRUPPO 9	Mercato	2,5%	4,3%	9,7%	
	Totale	2,5%	4,3%	9,7%	
	Altri gruppi	Totale	10,6%	41,3%	66,9%
PUGLIA	GRUPPO 11	Maggior tutela	75,6%	43,1%	--
		Mercato	13,0%	19,5%	18,8%
		Totale	88,6%	62,6%	18,8%
	GRUPPO 23	Mercato	1,2%	4,3%	5,4%
		Totale	1,2%	4,3%	5,4%
	GRUPPO 2	Mercato	0,0%	0,4%	11,9%
Totale		0,0%	0,4%	11,9%	
GRUPPO 9	Mercato	1,8%	3,1%	5,5%	
	Totale	1,8%	3,1%	5,5%	
	Altri gruppi	Totale	8,4%	29,6%	58,4%
SARDEGNA	GRUPPO 11	Maggior tutela	75,6%	37,3%	--
		Mercato	15,9%	19,5%	17,0%
		Salvaguardia	--	2,5%	6,5%
Totale		91,4%	59,3%	23,5%	
	GRUPPO 13	Mercato	2,3%	5,8%	15,9%

Regione	Gruppo societario	Servizio	Clienti domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
		Totale	2,3%	5,8%	15,9%
	GRUPPO 9	Mercato	3,8%	5,6%	12,4%
		Totale	3,8%	5,6%	12,4%
	GRUPPO 23	Mercato	1,3%	3,4%	4,8%
Totale		1,3%	3,4%	4,8%	
Altri gruppi	Totale	1,2%	26,0%	43,4%	
SICILIA	GRUPPO 11	Maggior tutela	73,8%	44,4%	--
		Mercato	15,2%	22,7%	23,7%
		Salvaguardia	--	3,5%	8,4%
		Totale	89,0%	70,6%	32,1%
	GRUPPO 9	Mercato	2,5%	3,9%	11,0%
		Totale	2,5%	3,9%	11,0%
GRUPPO 13	Mercato	3,8%	3,2%	5,7%	
	Totale	3,8%	3,2%	5,7%	
GRUPPO 8	Mercato	0,1%	1,7%	8,3%	
	Totale	0,1%	1,7%	8,3%	
Altri gruppi	Totale	4,7%	20,7%	42,9%	
TOSCANA	GRUPPO 11	Maggior tutela	70,2%	28,8%	--
		Mercato	18,7%	20,9%	9,5%
		Totale	88,9%	49,8%	9,5%
	GRUPPO 9	Mercato	2,5%	6,6%	11,2%
		Totale	2,5%	6,6%	11,2%
	GRUPPO 18	Mercato	0,8%	5,5%	5,8%
Salvaguardia		--	2,6%	2,7%	
	Totale	0,8%	8,1%	8,5%	
GRUPPO 16	Mercato	0,0%	3,2%	8,5%	
	Totale	0,0%	3,2%	8,5%	
Altri gruppi	Totale	7,8%	32,3%	62,3%	
TRENTINO-ALTO ADIGE	GRUPPO 7	Maggior tutela	33,2%	6,5%	--
		Mercato	10,7%	30,8%	36,9%
		Totale	43,9%	37,3%	36,9%
	GRUPPO 4	Maggior tutela	19,9%	6,6%	--
		Mercato	0,9%	10,5%	21,3%
		Totale	20,7%	17,1%	21,3%
GRUPPO 22	Mercato	2,1%	15,0%	14,0%	
	Totale	2,1%	15,0%	14,0%	
GRUPPO 11	Maggior tutela	10,9%	4,6%	--	
	Mercato	3,2%	3,2%	1,1%	
	Totale	14,1%	7,8%	1,1%	
Altri gruppi	Totale	19,2%	22,9%	26,8%	
UMBRIA	GRUPPO 11	Maggior tutela	60,8%	24,6%	
		Mercato	15,3%	19,2%	10,2%

Regione	Gruppo societario	Servizio	Clienti domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
		Salvaguardia	--	1,1%	2,5%
		Totale	76,2%	44,8%	12,6%
	GRUPPO 24	Maggior tutela	4,4%	1,4%	--
		Mercato	6,1%	8,2%	30,7%
		Totale	10,5%	9,7%	30,7%
GRUPPO 9	Mercato	2,4%	5,0%	8,9%	
	Totale	2,4%	5,0%	8,9%	
GRUPPO 13	Mercato	3,9%	3,9%	2,2%	
	Totale	3,9%	3,9%	2,2%	
Altri gruppi	Totale	7,1%	36,6%	45,6%	
VALLE D'AOSTA	GRUPPO 6	Maggior tutela	70,2%	28,2%	--
		Mercato	23,7%	43,7%	74,7%
		Totale	93,9%	71,9%	74,7%
	GRUPPO 25	Mercato	--	6,7%	4,0%
		Totale	--	6,7%	4,0%
GRUPPO 14	Mercato	--	0,1%	2,1%	
	Salvaguardia	--	4,0%	2,6%	
	Totale	--	4,0%	4,7%	
GRUPPO 9	Mercato	1,0%	1,7%	5,5%	
	Totale	1,0%	1,7%	5,5%	
Altri gruppi	Totale	5,1%	15,7%	11,1%	
VENETO	GRUPPO 11	Maggior tutela	68,5%	21,7%	--
		Mercato	13,9%	20,0%	9,0%
		Totale	82,4%	41,7%	9,0%
	GRUPPO 3	Maggior tutela	2,1%	0,9%	--
		Mercato	2,9%	5,8%	10,0%
Totale		5,0%	6,7%	10,0%	
GRUPPO 9	Mercato	2,3%	2,9%	11,4%	
	Totale	2,3%	2,9%	11,4%	
GRUPPO 23	Mercato	0,9%	4,4%	5,5%	
	Totale	0,9%	4,4%	5,5%	
Altri gruppi	Totale	9,4%	44,4%	64,2%	

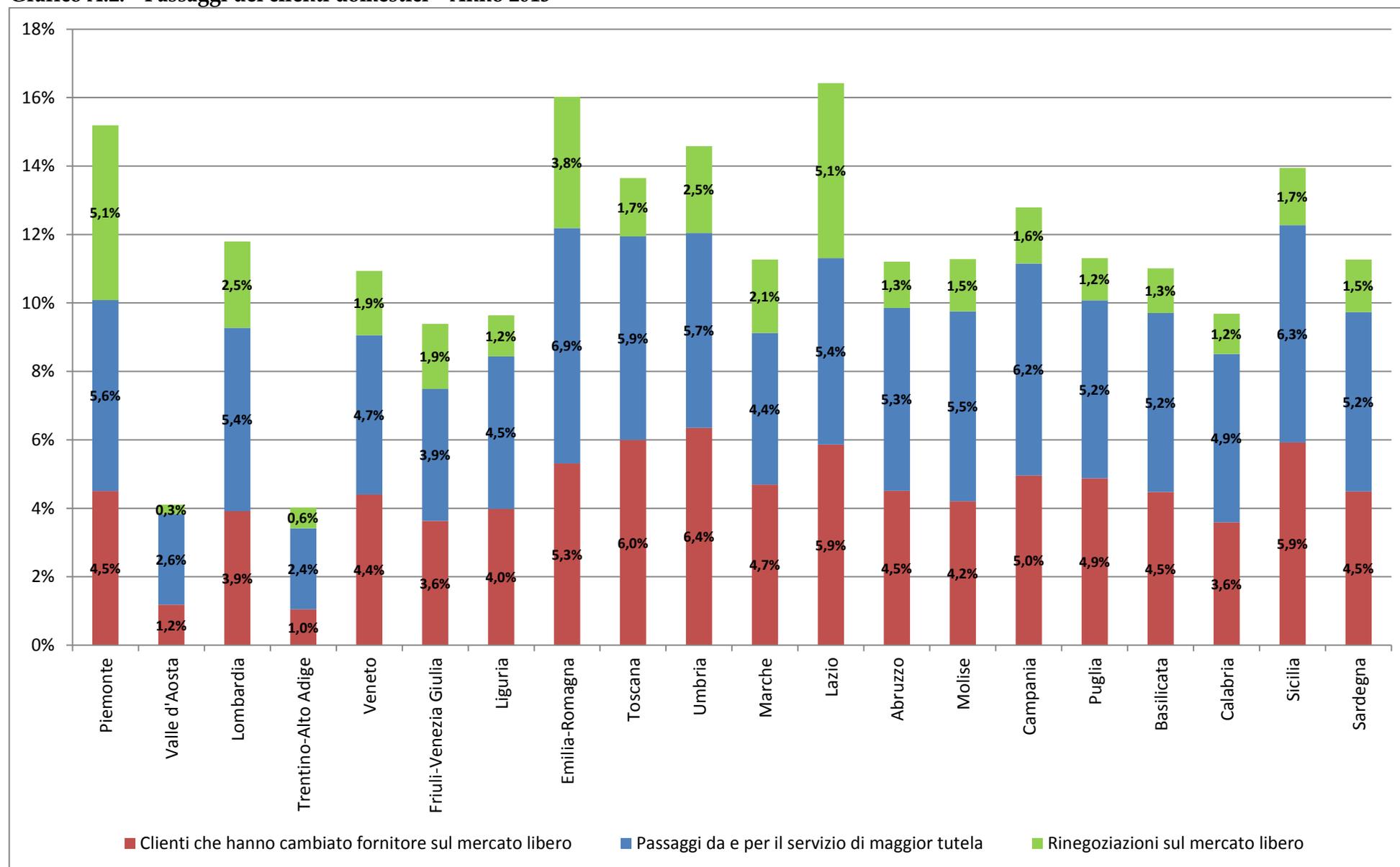
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

Grafico A.1: Passaggi dei clienti domestici – Anno 2012



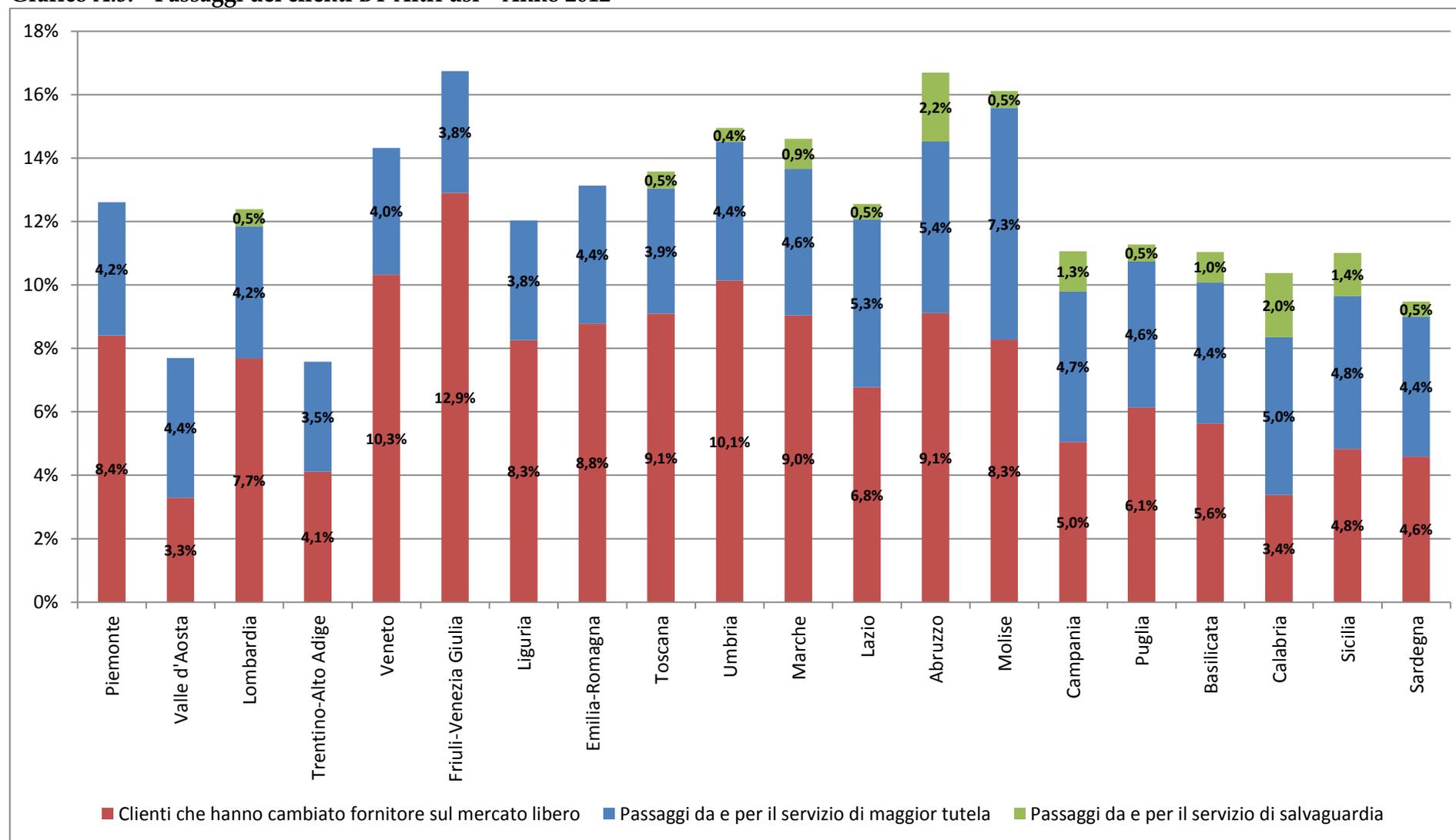
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.2: Passaggi dei clienti domestici – Anno 2013



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

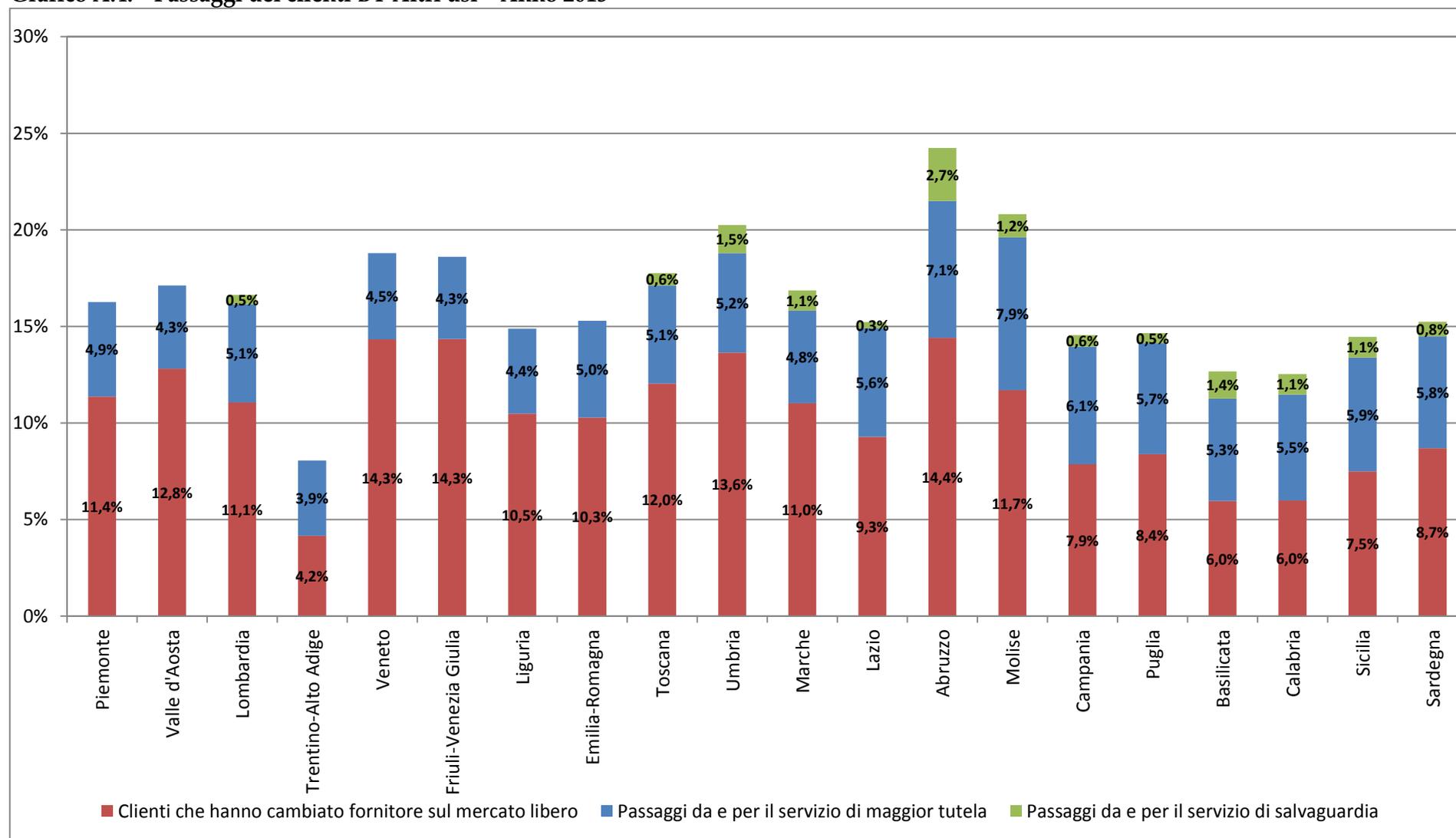
Grafico A.3: Passaggi dei clienti BT Altri usi – Anno 2012



I passaggi da e per il servizio di salvaguardia non comprendono i dati di Exergia in quanto non pienamente attendibili.

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

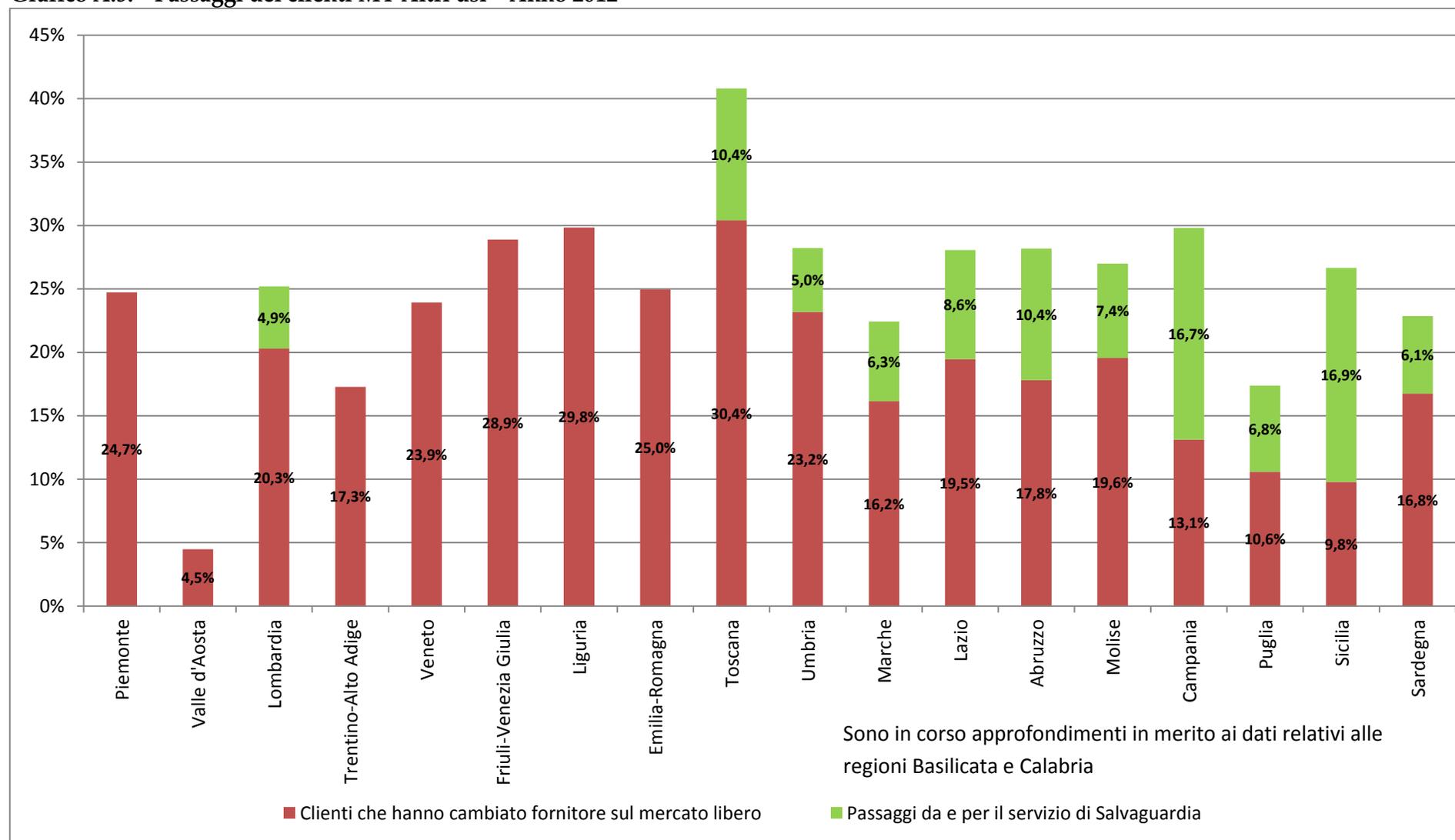
Grafico A.4: Passaggi dei clienti BT Altri usi – Anno 2013



I passaggi da e per il servizio di salvaguardia non comprendono i dati di Exergia in quanto non pienamente attendibili.

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

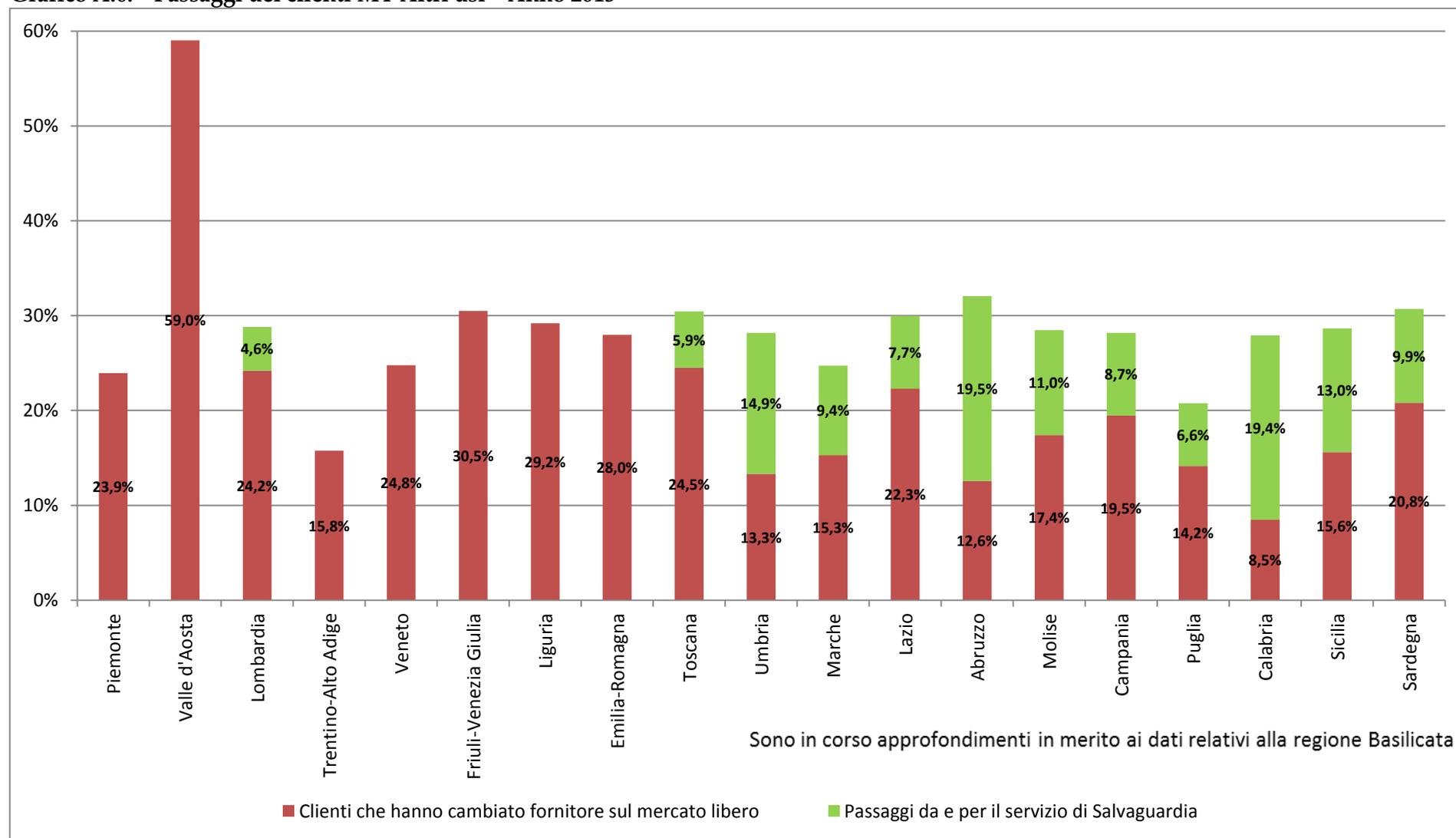
Grafico A.5: Passaggi dei clienti MT Altri usi – Anno 2012



I passaggi da e per il servizio di salvaguardia non comprendono i dati di Exergia in quanto non pienamente attendibili.

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

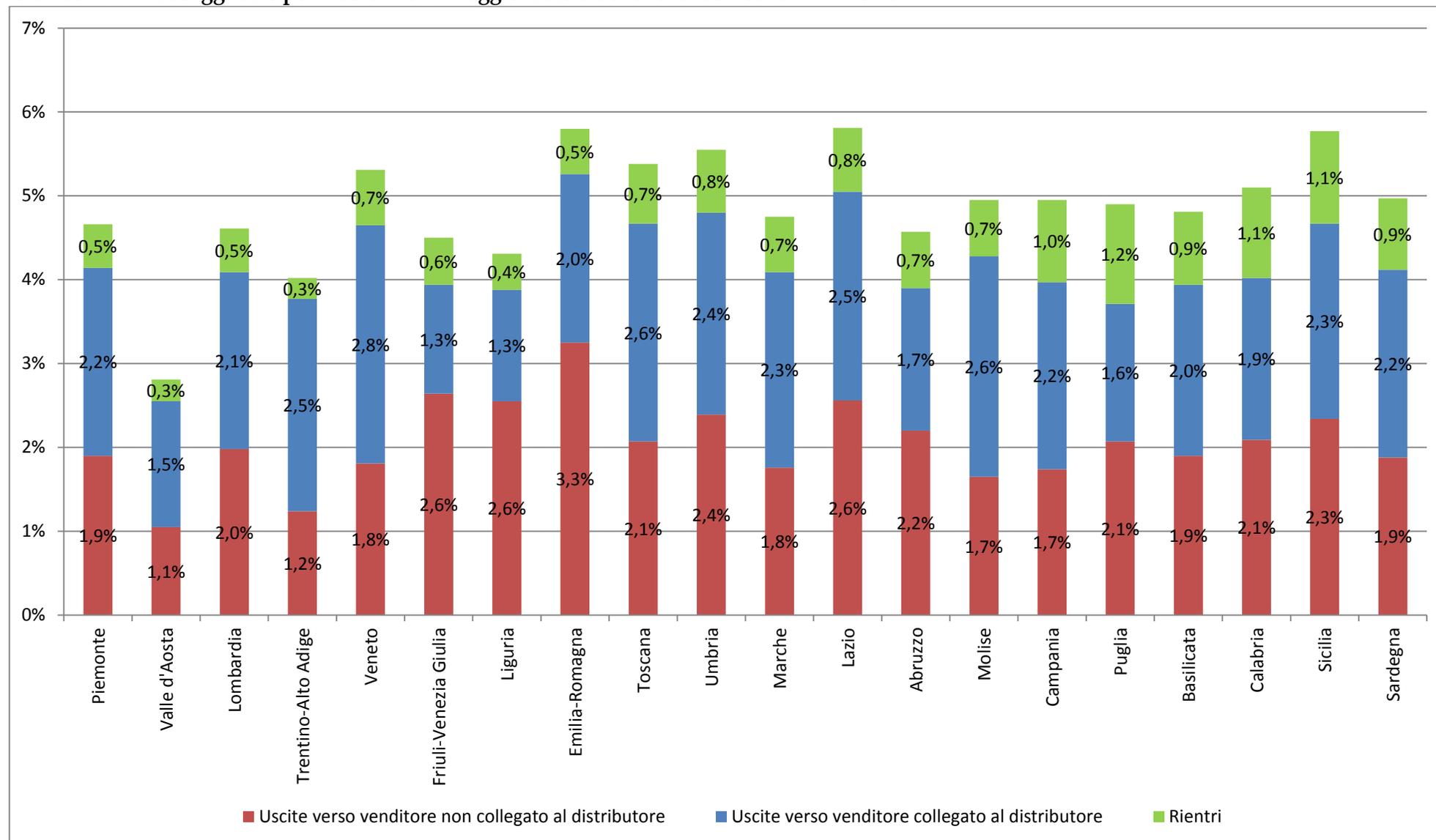
Grafico A.6: Passaggi dei clienti MT Altri usi – Anno 2013



I passaggi da e per il servizio di salvaguardia non comprendono i dati di Exergia in quanto non pienamente attendibili.

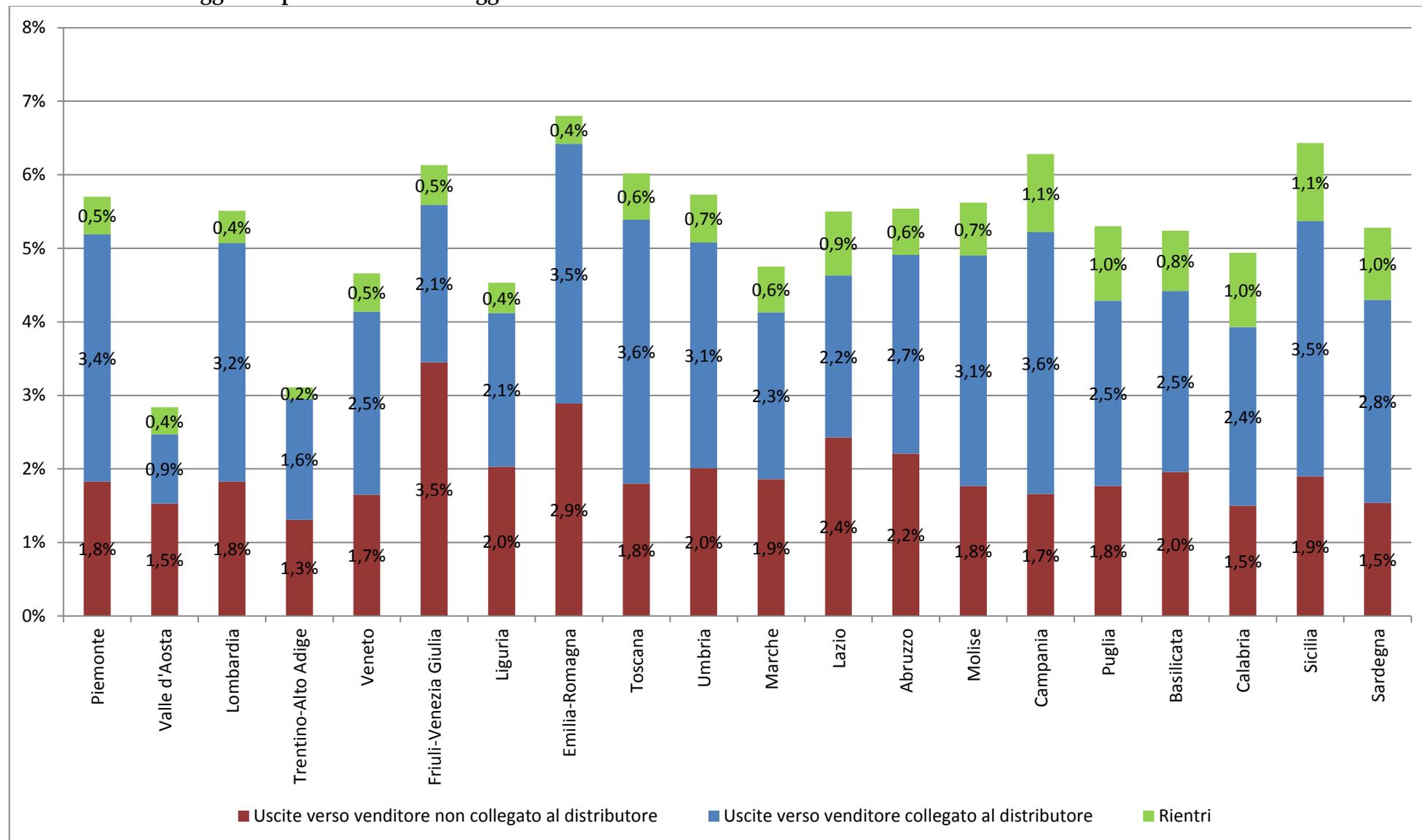
FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.7: Passaggi da e per il servizio di maggior tutela dei clienti domestici – Anno 2012



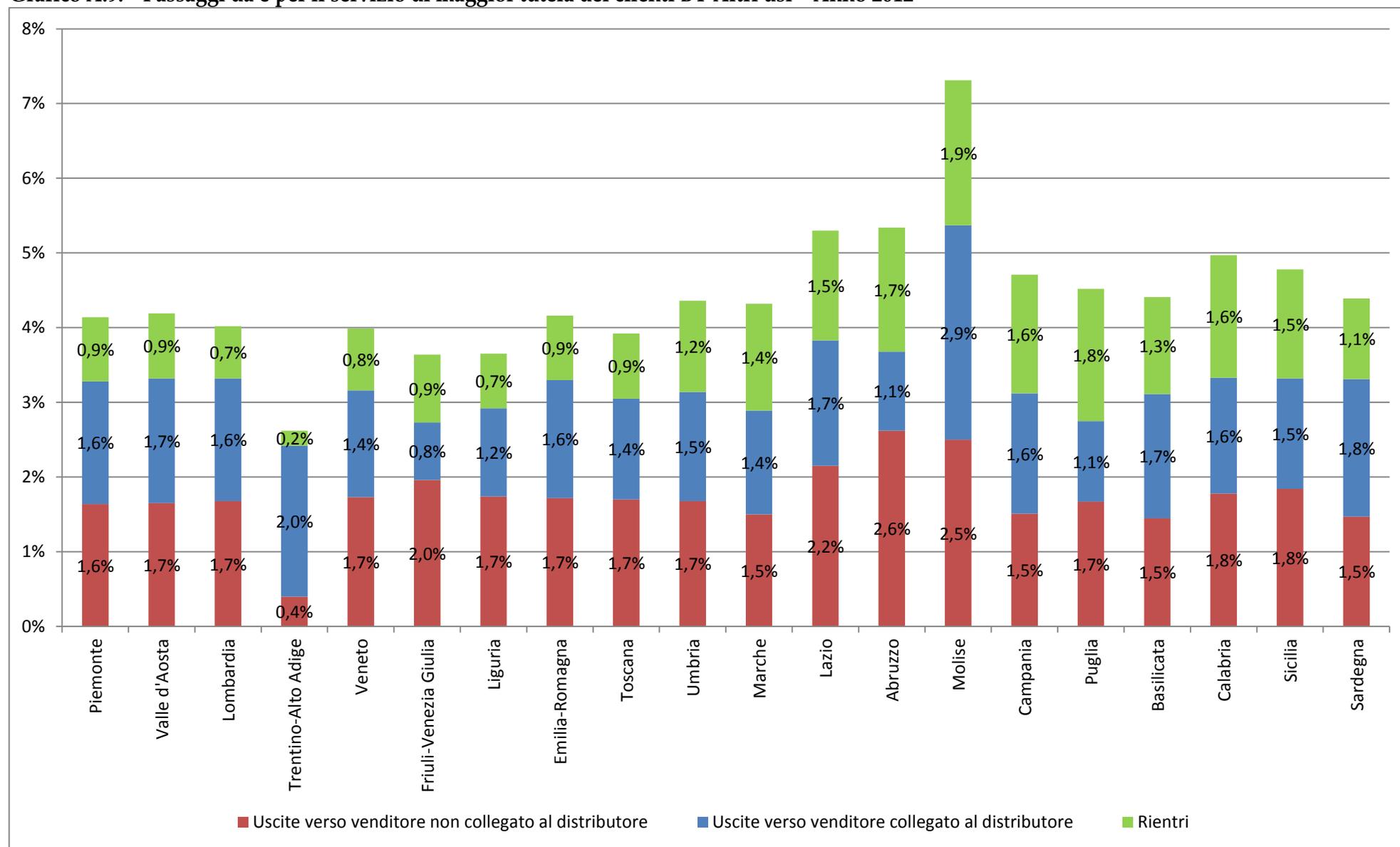
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.8: Passaggi da e per il servizio di maggior tutela dei clienti domestici – Anno 2013



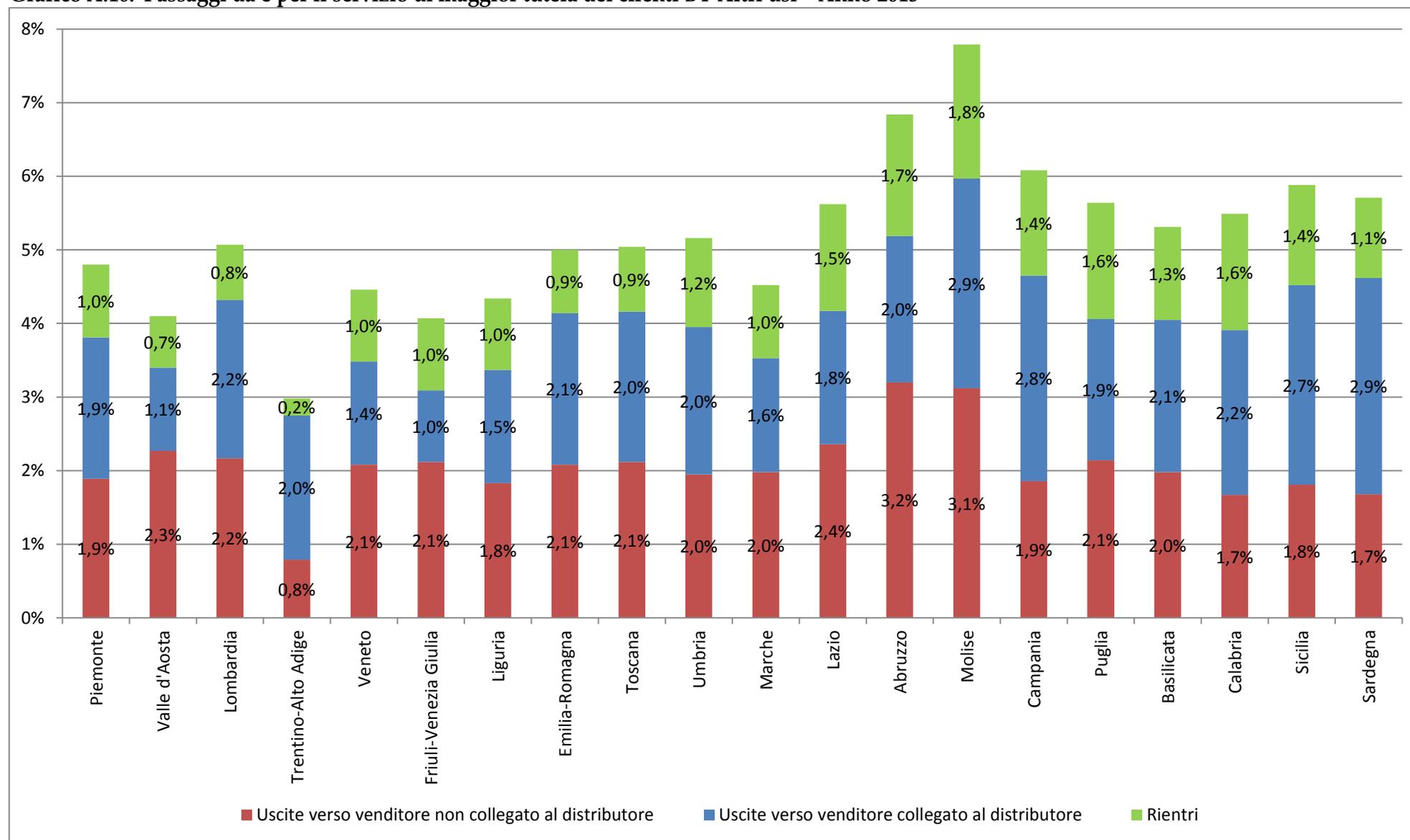
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.9: Passaggi da e per il servizio di maggior tutela dei clienti BT Altri usi – Anno 2012



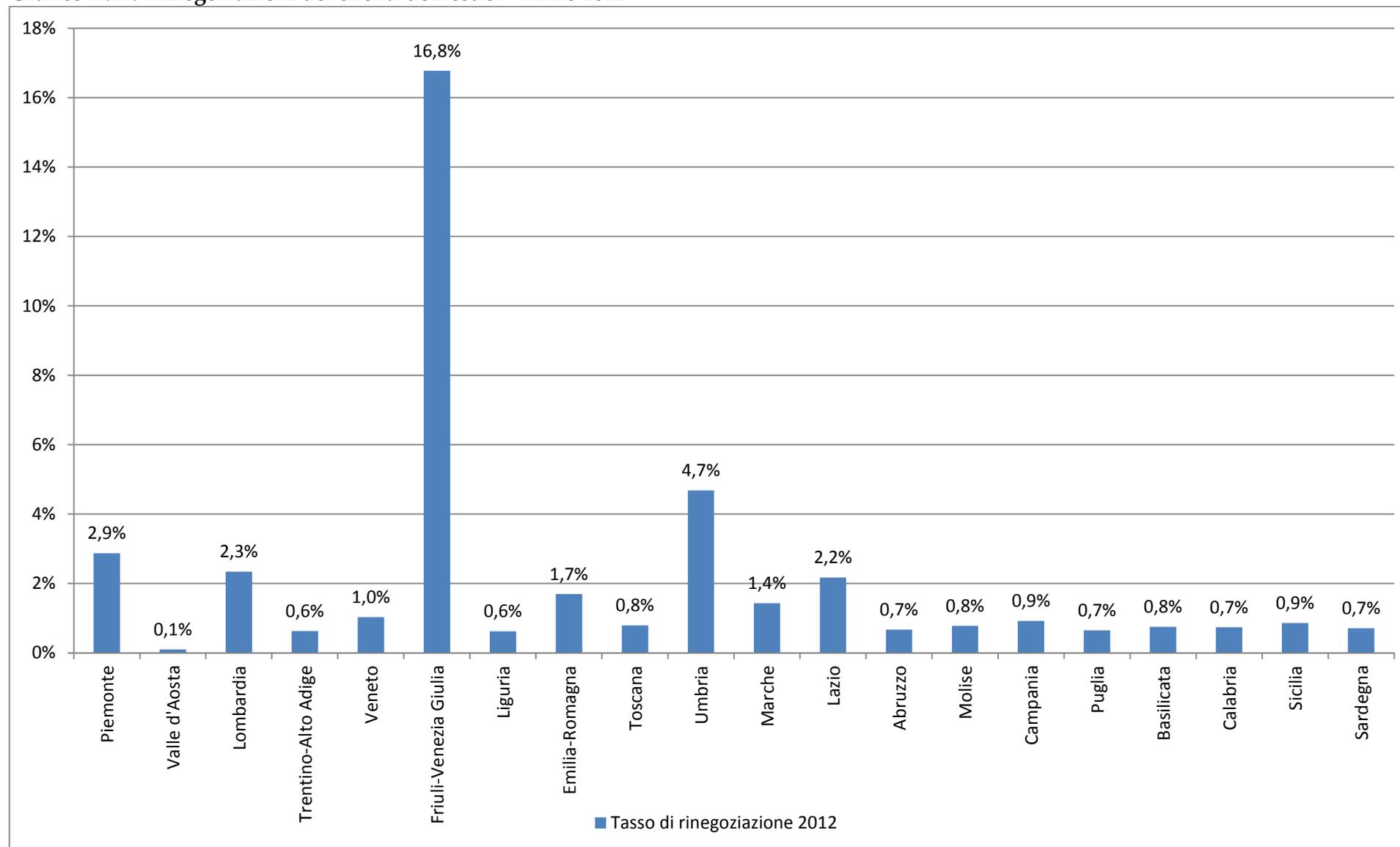
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.10: Passaggi da e per il servizio di maggior tutela dei clienti BT Altri usi – Anno 2013



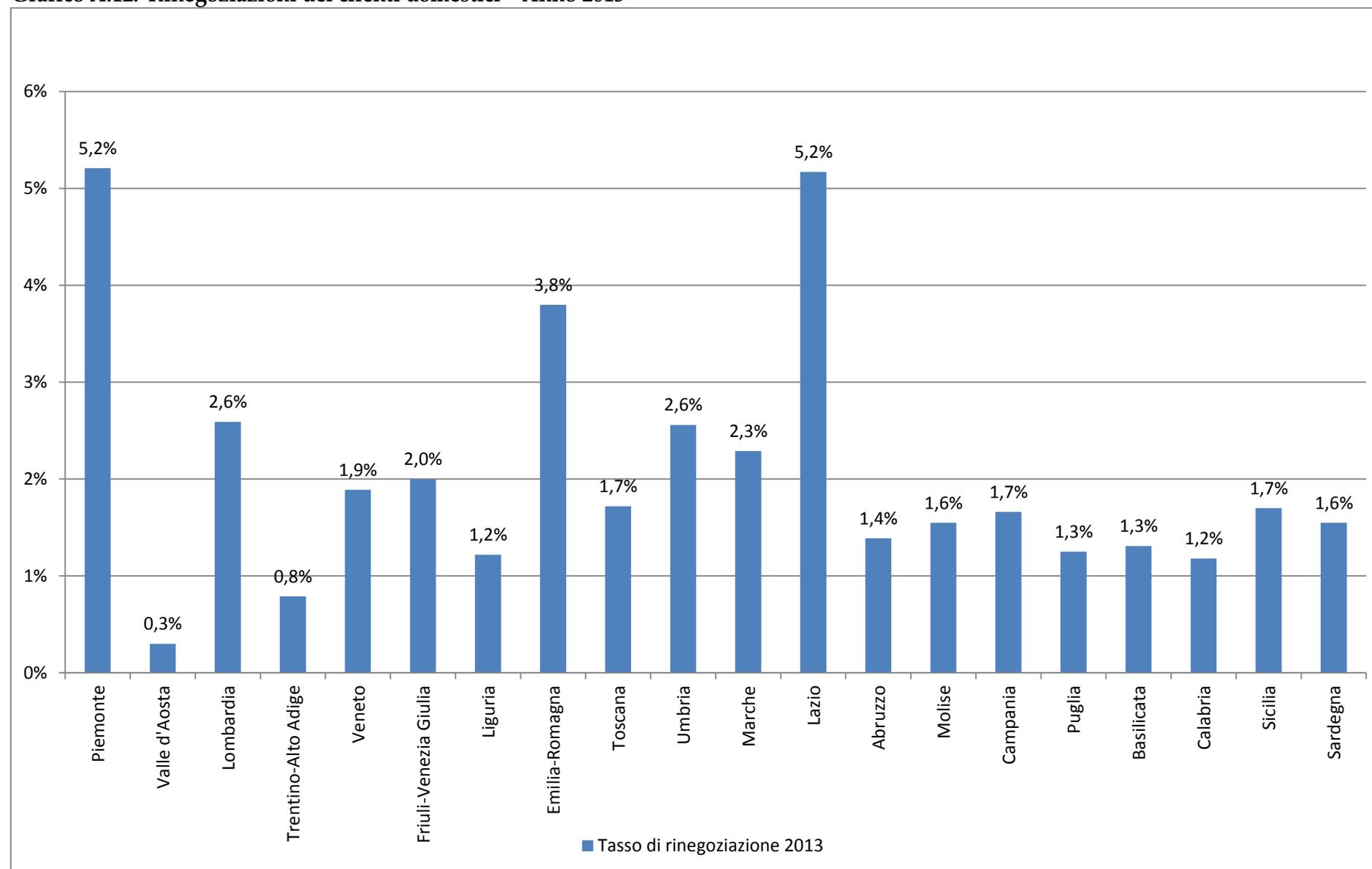
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.11: Rinegoziations dei clienti domestici – Anno 2012



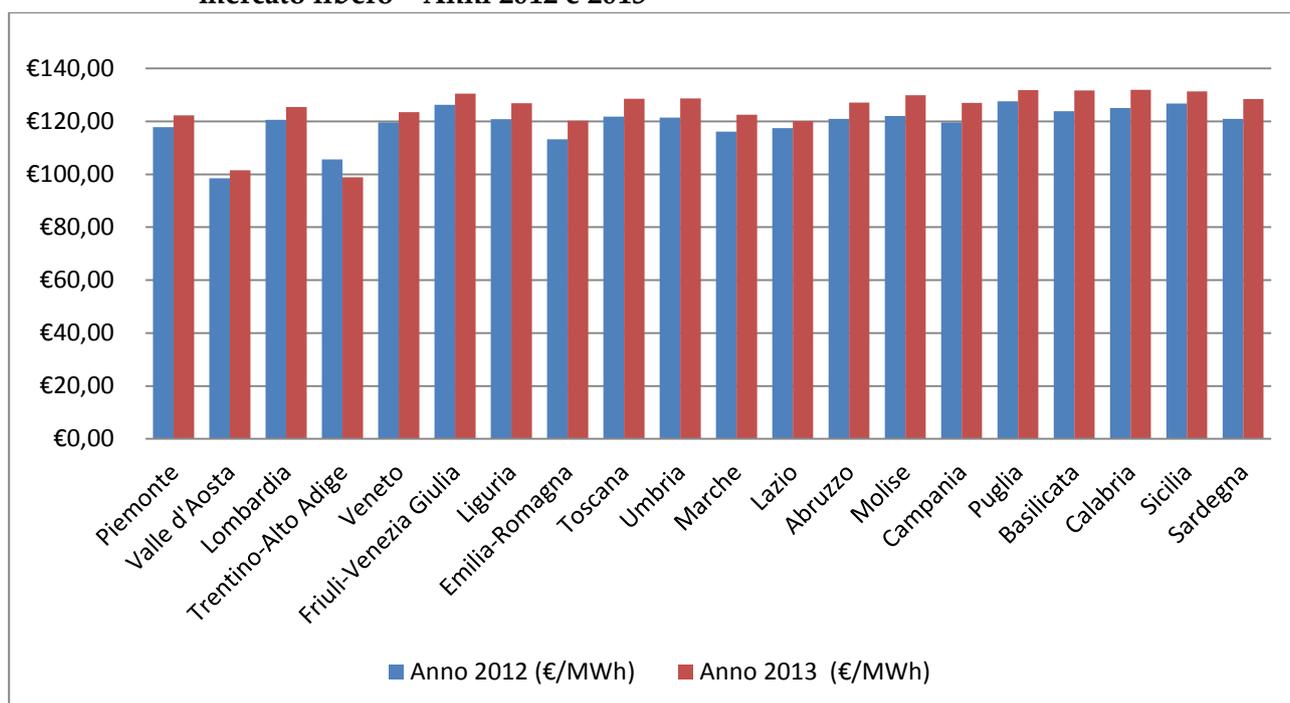
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

Grafico A.12: Rinegoziazioni dei clienti domestici – Anno 2013



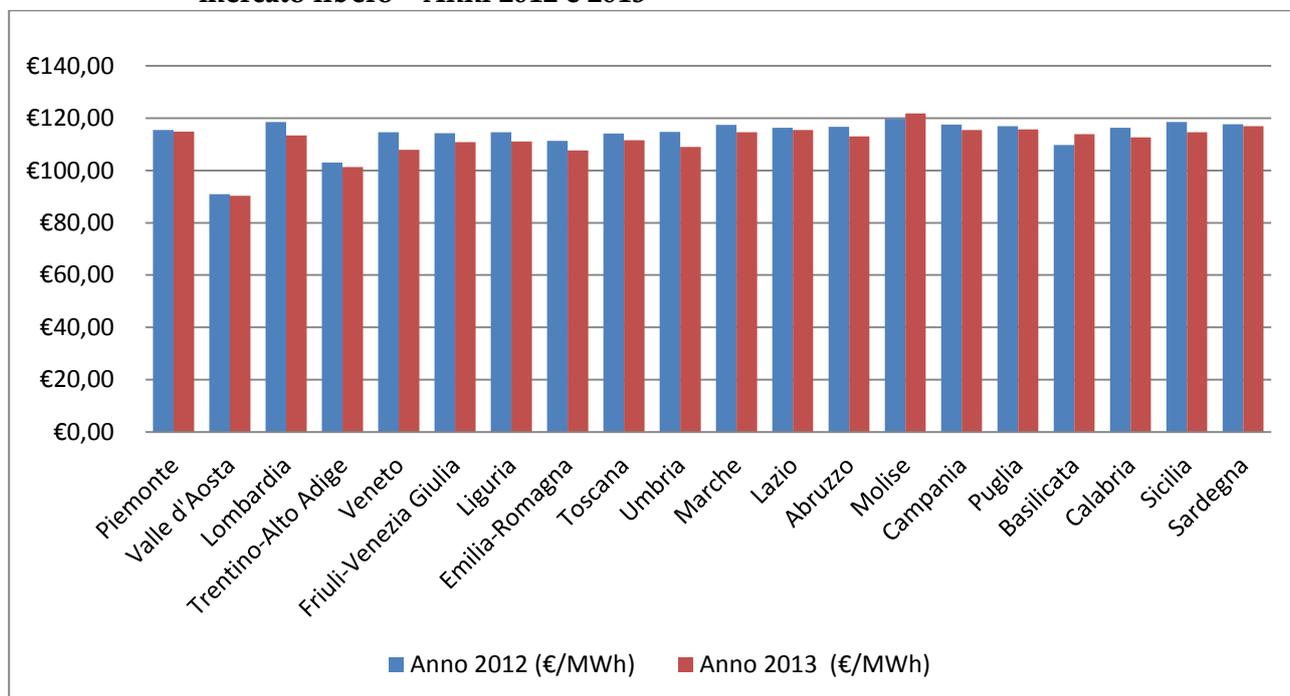
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

Grafico A.13: Costi di approvvigionamento, vendita e margine di vendita: clienti domestici, mercato libero – Anni 2012 e 2013



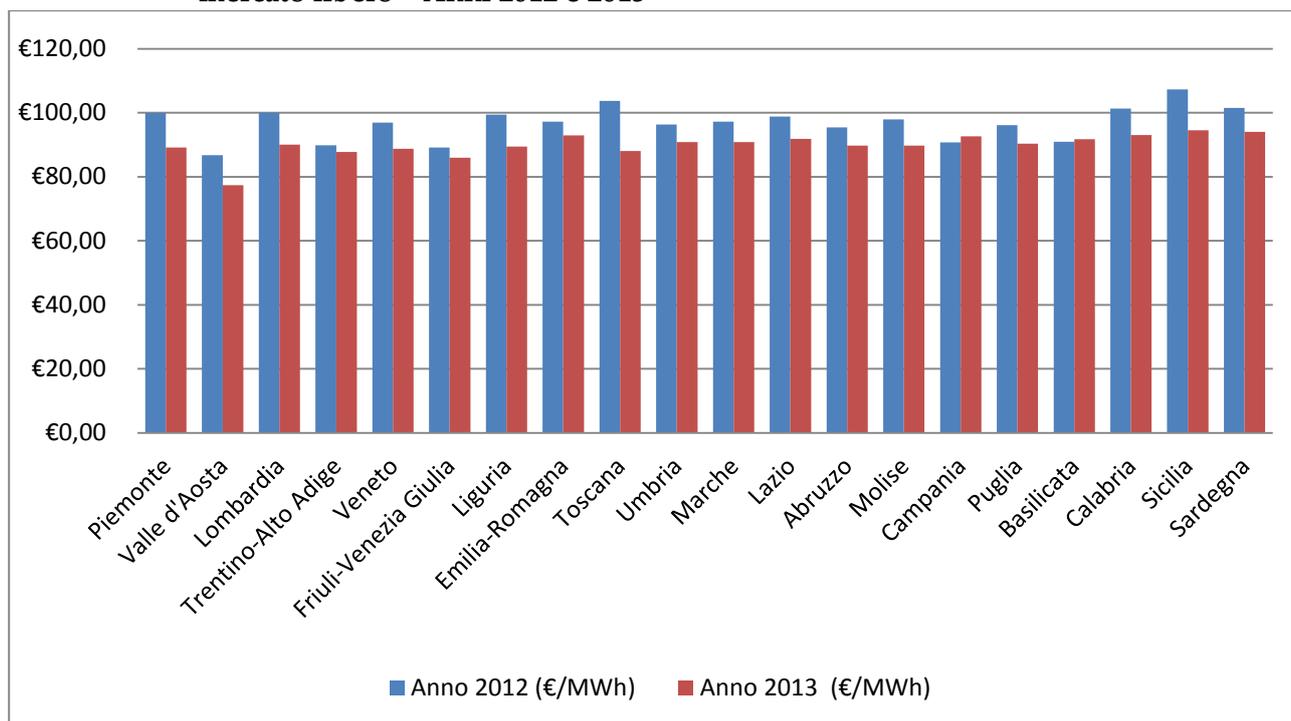
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

Grafico A.14: Costi di approvvigionamento, vendita e margine di vendita: clienti BT Altri usi, mercato libero – Anni 2012 e 2013



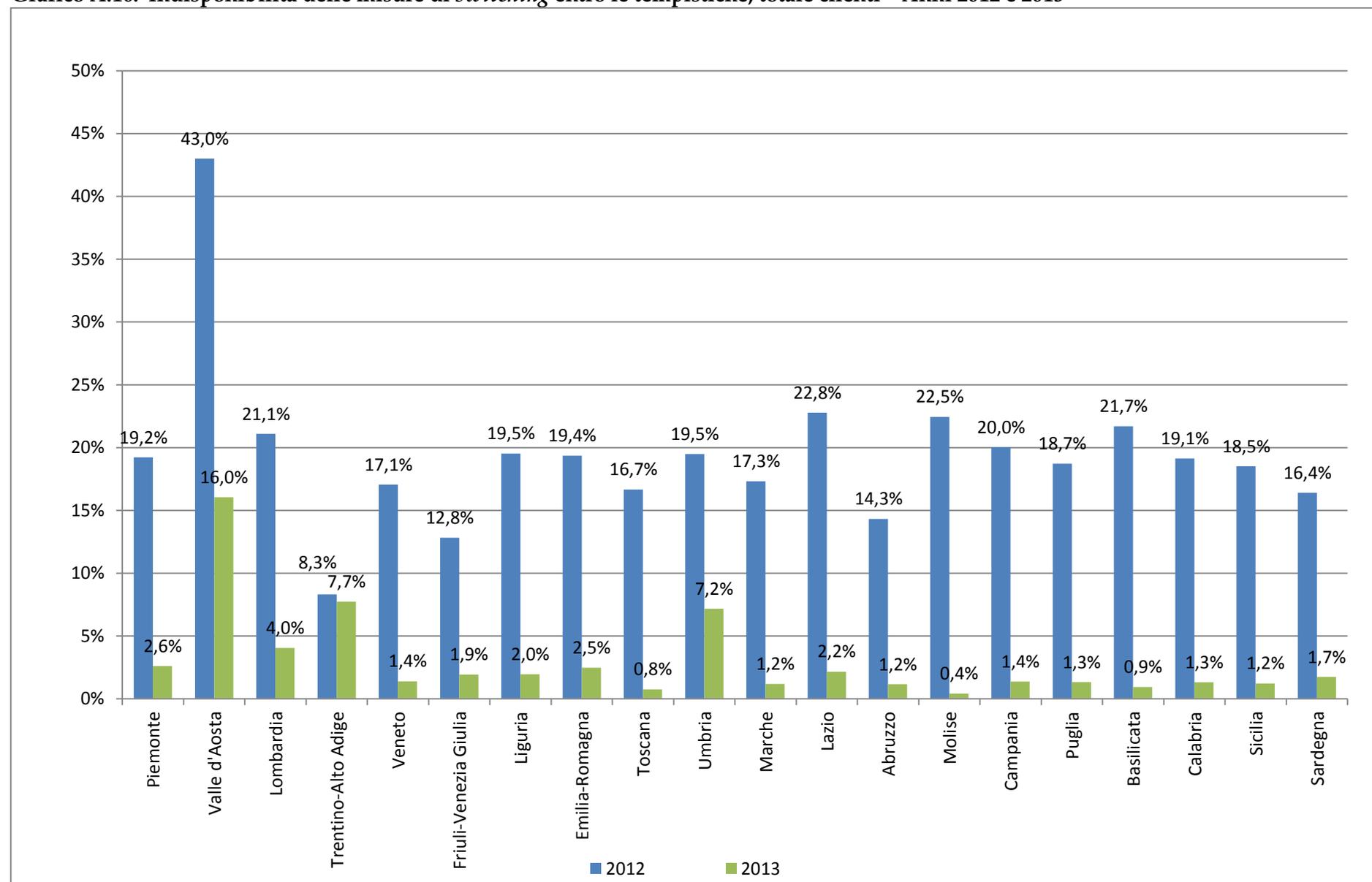
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08.

Grafico A.15: Costi di approvvigionamento, vendita e margine di vendita: clienti MT Altri usi, mercato libero – Anni 2012 e 2013



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

Grafico A.16: Indisponibilità delle misure di *switching* entro le tempistiche, totale clienti – Anni 2012 e 2013



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

Tabella A.4: Incidenza percentuale del numero di reclami per i quali il venditore deve richiedere dati tecnici al distributore (sul totale dei reclami) – Anni 2012-2013

	Clienti domestici		BT Altri usi		MT Altri usi	Totale	
	Mercato libero	Maggior tutela	Mercato libero	Maggior tutela	Mercato libero	Mercato libero	Maggior tutela
2012	3,8%	24,9%	7,4%	24,1%	8,0%	5,0%	24,7%
2013	2,9%	19,6%	6,7%	18,7%	7,7%	4,0%	19,3%

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

Tabella A.5: Reclami ricevuti dallo Sportello per tipologia di mercato – Anni 2012 e 2013

	Numero reclami ricevuti dallo Sportello		Peso percentuale per tipologia di mercato	
	2012	2013	2012	2013
Mercato libero	10.060	13.773	63,7%	59,4%
Maggior tutela	4.063	4.305	25,7%	18,6%
Salvaguardia	93	116	0,6%	0,5%
Non indicato(*)	1.576	4.982	10,0%	21,5%
Totale	15.792	23.176	100,0%	100,0%

(*) Si tratta di reclami per i quali lo Sportello, sulla base delle informazioni desumibili dal reclamo, non è riuscito a effettuare la classificazione.

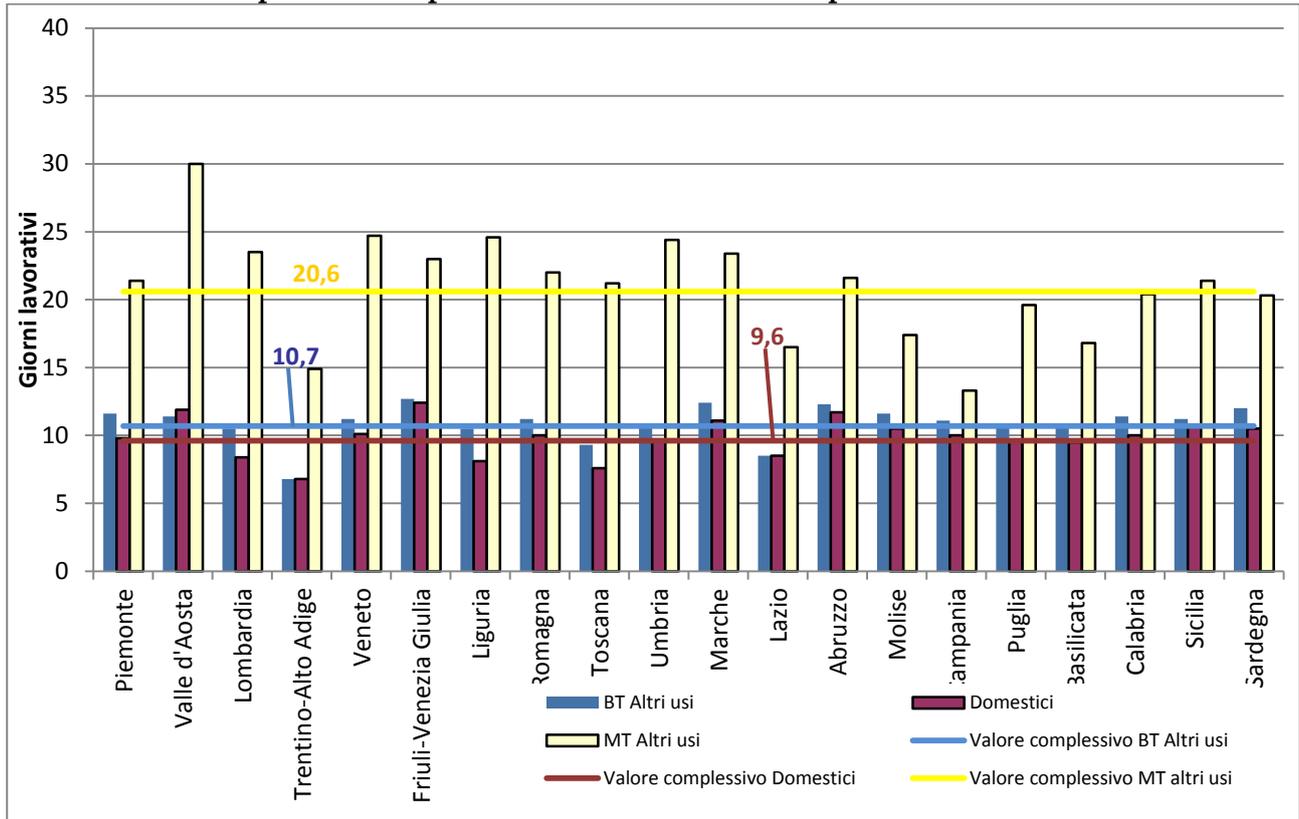
FONTE DATI: ELABORAZIONI AUTORITÀ SU DATI DELLO SPORTELLO.

Tabella A.6: Richieste di informazioni per tipologia di cliente – Anni 2012 e 2013

	Mercato Libero		Maggior tutela	
	2012	2013	2012	2013
Domestici	39.456	41.630	6.527	6.259
BT Altri usi	37.442	36.017	4.495	3.802
MT Altri usi	2.879	2.022	-	-
TOTALE	79.777	79.669	11.022	10.061

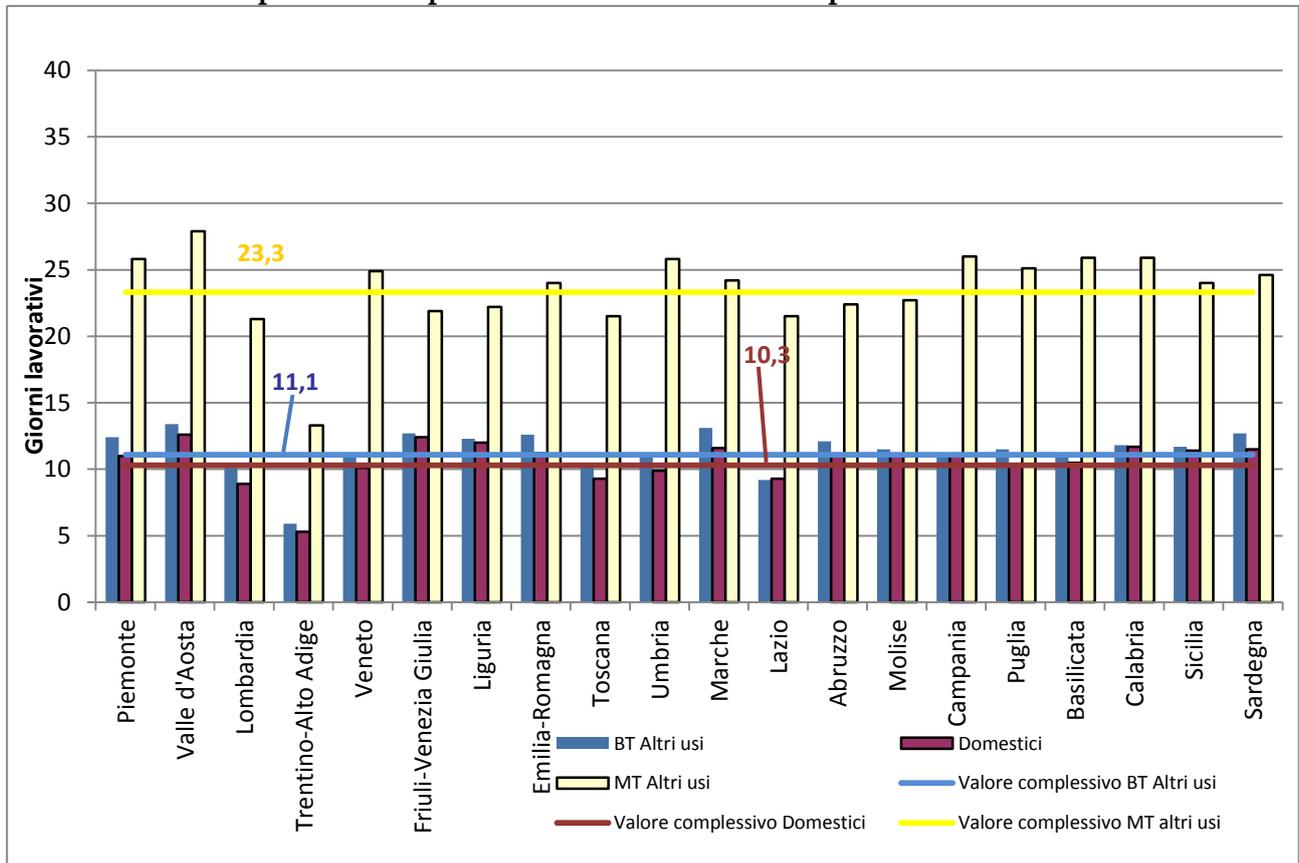
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQV.

Grafico A.17: Tempo medio di preventivazione di lavori semplici – Anno 2012



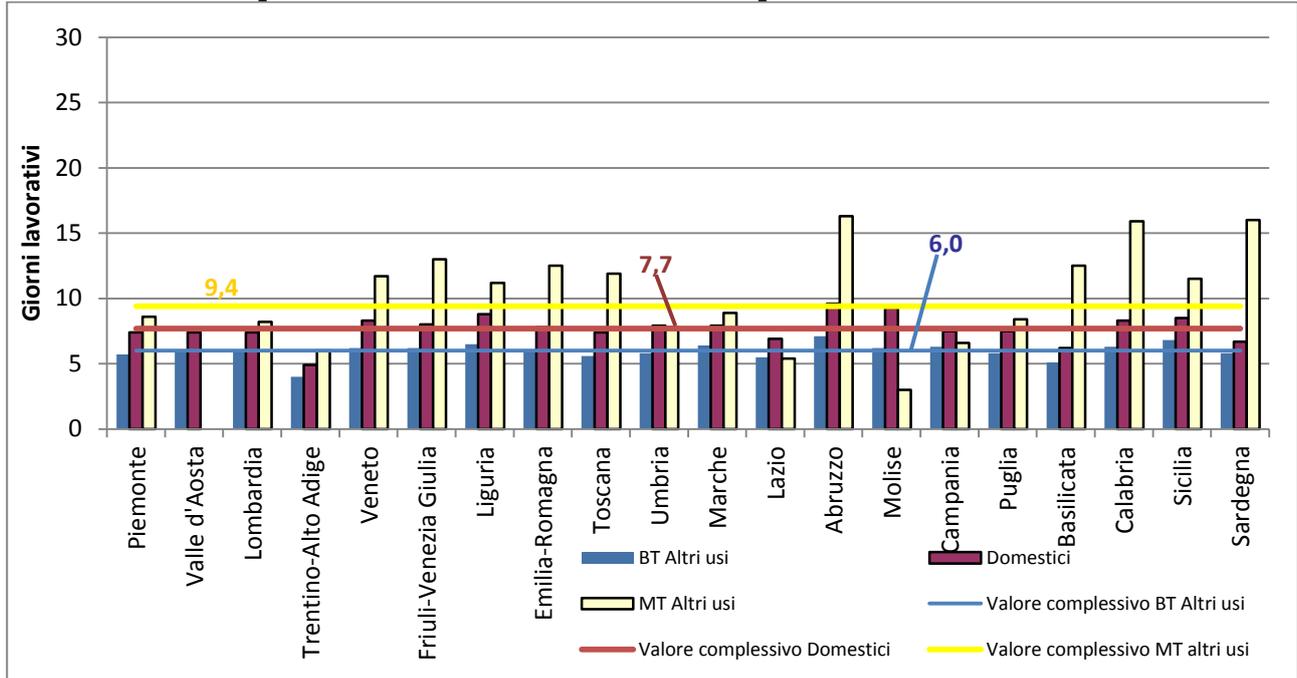
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQE.

Grafico A.18: Tempo medio di preventivazione di lavori semplici – Anno 2013



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

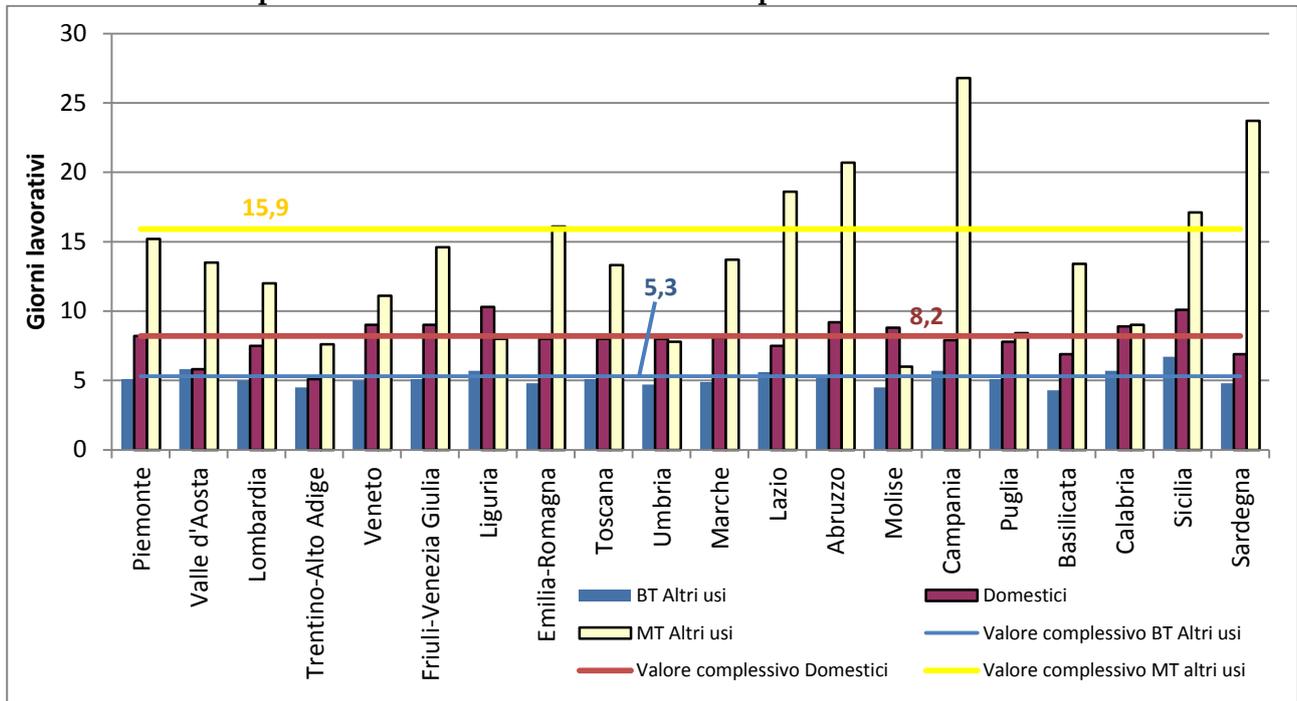
Grafico A.19: Tempo medio di esecuzione di lavori semplici – Anno 2012



Si segnala che l'assenza del dato relativo ai clienti MT altri usi per la Valle d'Aosta è dovuta alla mancanza di richieste di prestazione da parte dei clienti finali.

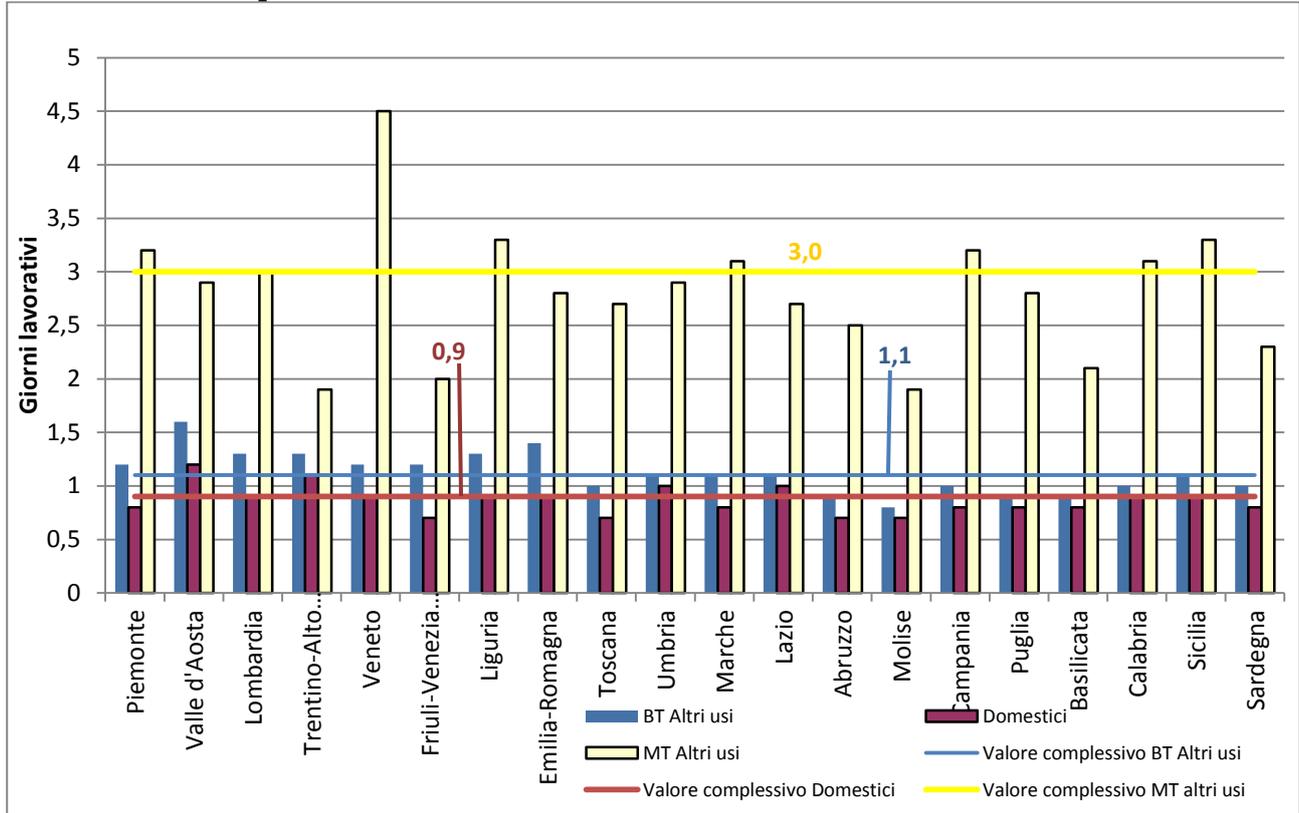
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQE.

Grafico A.20: Tempo medio di esecuzione di lavori semplici – Anno 2013



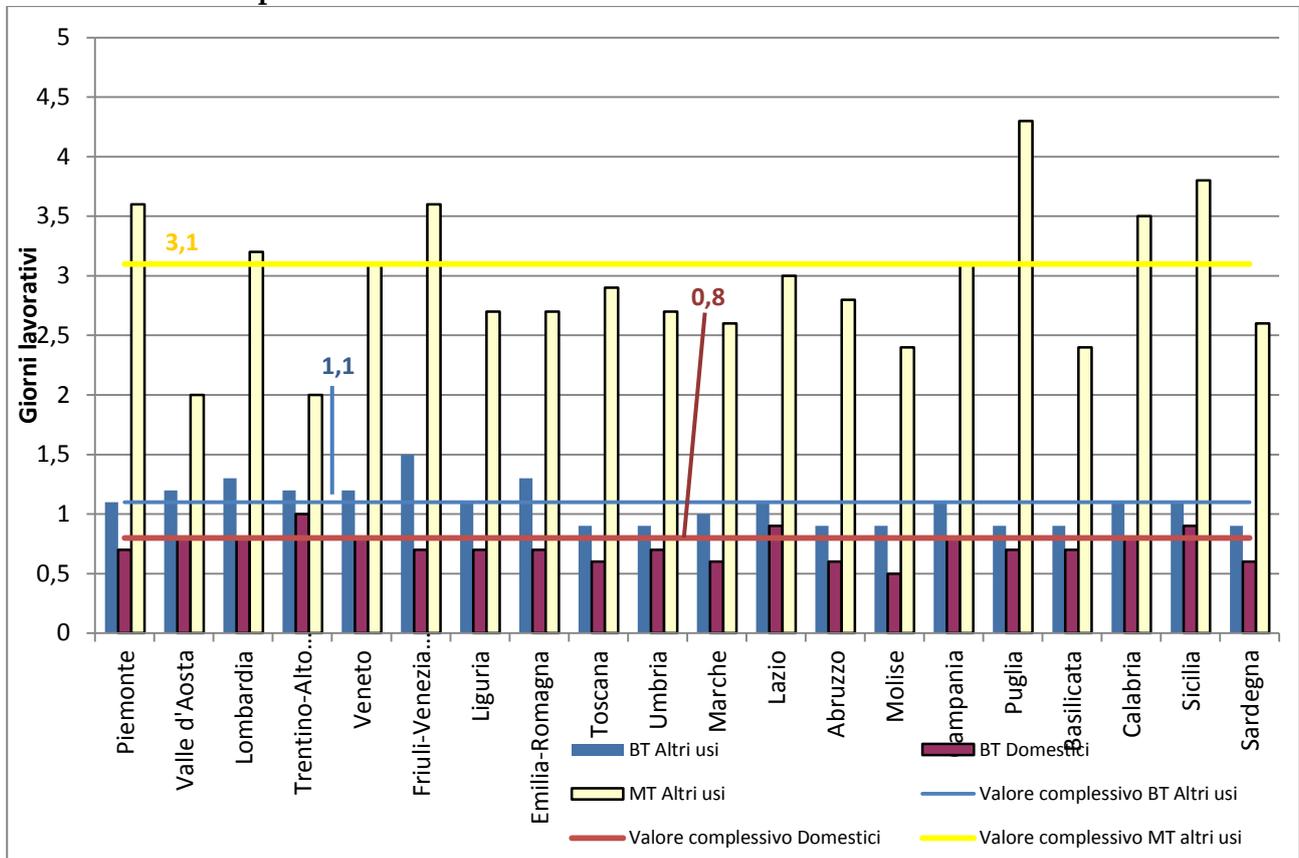
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI PREVISTI DAL TIQE.

Grafico A.21: Tempo medio di attivazione della fornitura – Anno 2012



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

Grafico A.22: Tempo medio di attivazione della fornitura – Anno 2013



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

Tabella A.7: Richieste di sospensione effettive rispetto ai punti serviti – Anno 2012

Regione	Clienti domestici		BT Altri usi			MT Altri usi	
	Mercato libero	Maggior Tutela	Mercato libero	Maggior Tutela	Salvaguardia	Mercato libero	Salvaguardia
Abruzzo	6,1%	5,8%	15,8%	14,2%	6,8%	19,3%	57,3%
Basilicata	6,5%	4,2%	15,8%	9,9%	54,2%	29,0%	52,8%
Calabria	10,2%	7,4%	22,4%	17,8%	35,5%	29,9%	49,1%
Campania	11,7%	8,5%	21,6%	17,6%	20,0%	23,7%	36,8%
Emilia-Romagna	4,9%	4,1%	6,5%	6,0%	n.d.	5,4%	n.d.
Friuli-Venezia Giulia	5,2%	3,8%	5,7%	7,2%	n.d.	3,4%	n.d.
Lazio	5,2%	4,9%	12,4%	9,8%	5,8%	17,5%	31,4%
Liguria	4,4%	4,3%	7,2%	8,0%	n.d.	4,2%	n.d.
Lombardia	5,8%	4,4%	6,4%	7,4%	6,8%	6,5%	13,8%
Marche	5,6%	4,2%	10,2%	8,3%	11,4%	12,8%	38,5%
Molise	7,1%	4,1%	16,3%	11,8%	7,9%	28,8%	37,1%
Piemonte	3,9%	4,6%	6,5%	7,6%	n.d.	7,1%	n.d.
Puglia	6,9%	5,6%	16,3%	10,9%	7,4%	18,7%	45,2%
Sardegna	7,5%	6,2%	14,5%	13,6%	17,4%	15,4%	34,3%
Sicilia	10,2%	9,1%	21,4%	17,0%	36,3%	28,4%	44,0%
Toscana	6,7%	5,5%	11,6%	10,1%	7,0%	12,3%	29,0%
Trentino-Alto Adige	3,5%	1,7%	3,6%	3,7%	n.d.	5,5%	n.d.
Umbria	5,5%	5,7%	11,5%	10,6%	14,9%	15,3%	40,4%
Valle d'Aosta	4,6%	1,1%	8,6%	3,9%	n.d.	3,4%	n.d.
Veneto	4,8%	3,8%	7,1%	6,5%	n.d.	7,2%	n.d.

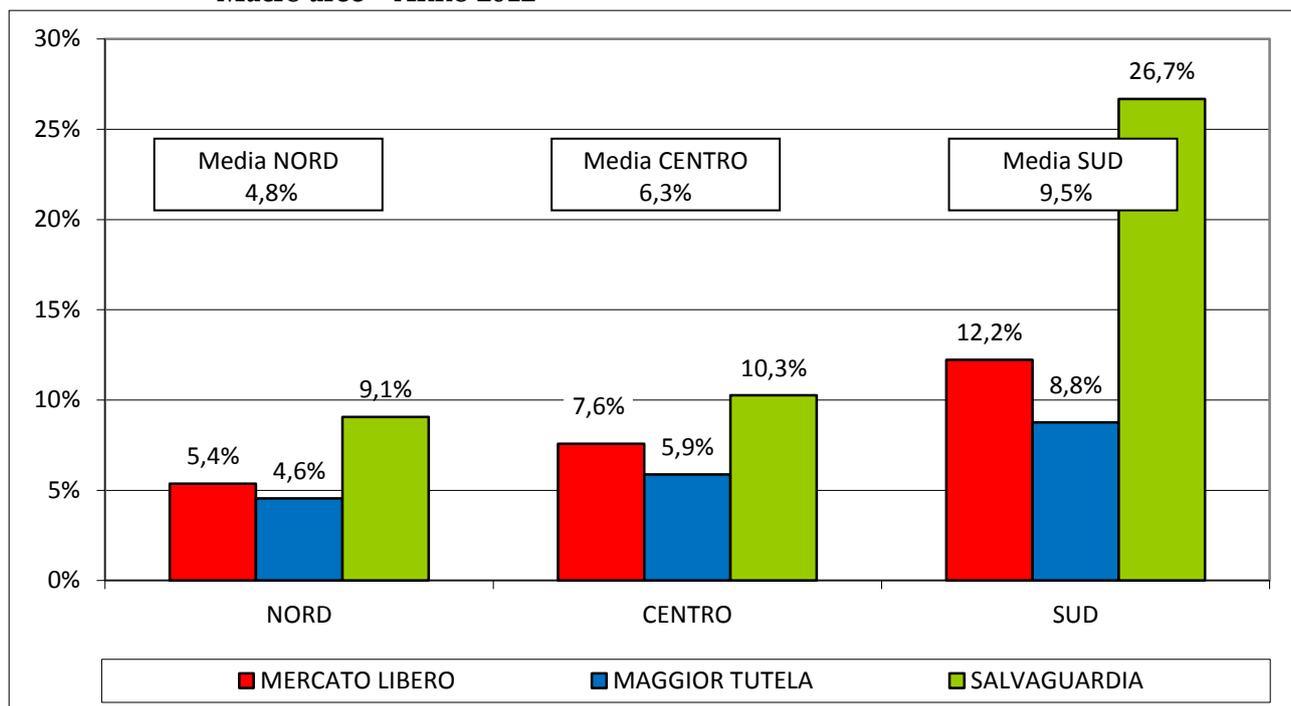
FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Tabella A.8: Richieste di sospensione effettive rispetto ai punti serviti – Anno 2013

Regione	Clienti domestici		BT Altri usi			MT Altri usi	
	Mercato libero	Maggior Tutela	Mercato libero	Maggior Tutela	Salvaguardia	Mercato libero	Salvaguardia
Abruzzo	8,2%	5,6%	15,3%	14,3%	5,1%	17,2%	35,8%
Basilicata	7,3%	3,9%	14,6%	9,8%	15,6%	17,9%	44,7%
Calabria	13,9%	7,0%	25,1%	17,7%	24,4%	24,1%	45,1%
Campania	15,8%	8,9%	22,3%	19,3%	17,1%	23,5%	40,2%
Emilia-Romagna	4,5%	3,5%	5,4%	5,0%	n.d.	4,1%	n.d.
Friuli-Venezia Giulia	5,7%	2,7%	4,8%	5,5%	n.d.	3,4%	n.d.
Lazio	8,8%	6,0%	15,6%	14,6%	4,6%	15,5%	28,6%
Liguria	6,3%	4,3%	8,2%	7,7%	n.d.	6,2%	n.d.
Lombardia	7,5%	4,5%	7,3%	7,9%	5,5%	6,2%	29,3%
Marche	6,2%	4,2%	9,5%	8,1%	12,0%	11,8%	37,2%
Molise	8,7%	3,8%	16,0%	11,2%	3,6%	20,8%	36,1%
Piemonte	5,5%	4,5%	6,8%	8,0%	n.d.	5,2%	n.d.
Puglia	10,4%	5,6%	16,8%	11,0%	5,4%	15,5%	38,7%
Sardegna	9,8%	5,3%	15,7%	12,2%	8,5%	10,9%	28,4%
Sicilia	14,1%	8,2%	22,9%	17,4%	39,3%	21,3%	50,6%
Toscana	8,6%	5,5%	12,3%	9,6%	5,5%	10,7%	24,1%
Trentino-Alto Adige	2,8%	1,5%	3,1%	3,1%	n.d.	7,3%	n.d.
Umbria	7,6%	5,5%	13,0%	10,0%	10,1%	51,4%	28,9%
Valle d'Aosta	5,0%	1,5%	5,6%	4,3%	n.d.	3,9%	n.d.
Veneto	6,2%	3,7%	6,9%	6,3%	n.d.	5,7%	n.d.

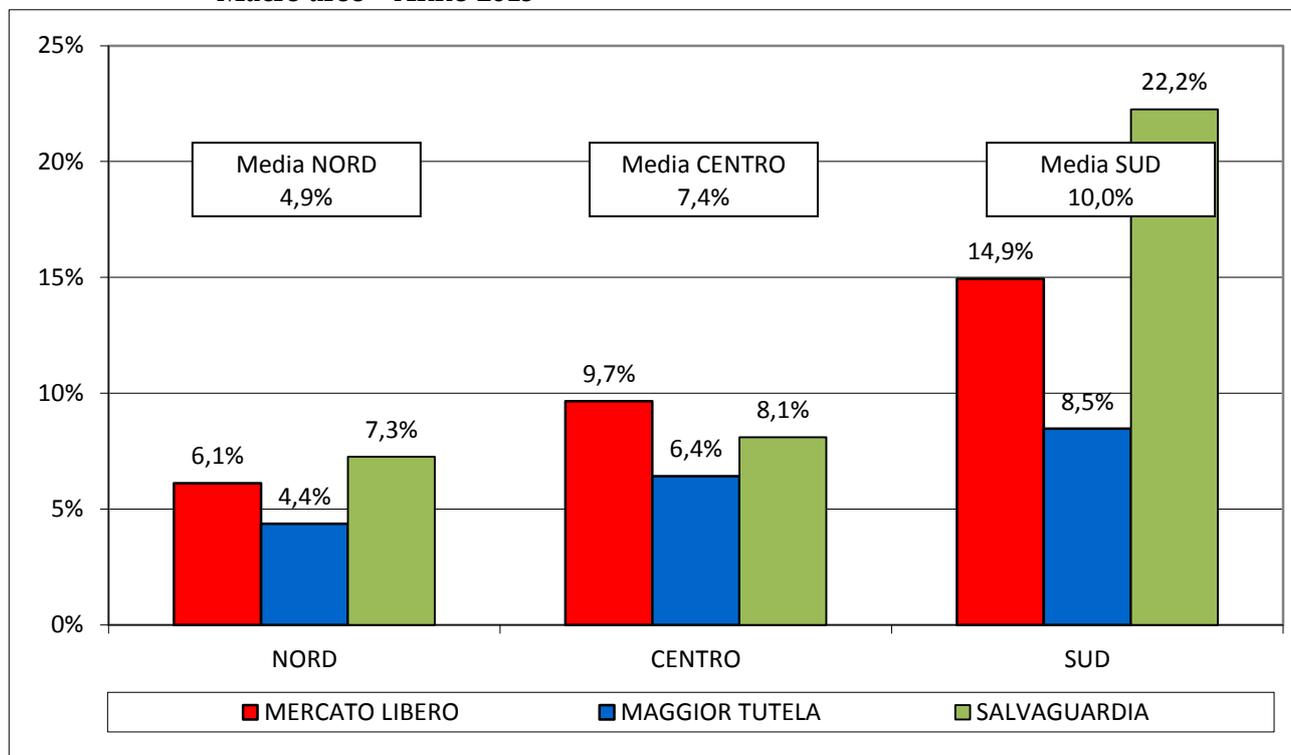
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.23: Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti - Macro aree - Anno 2012



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

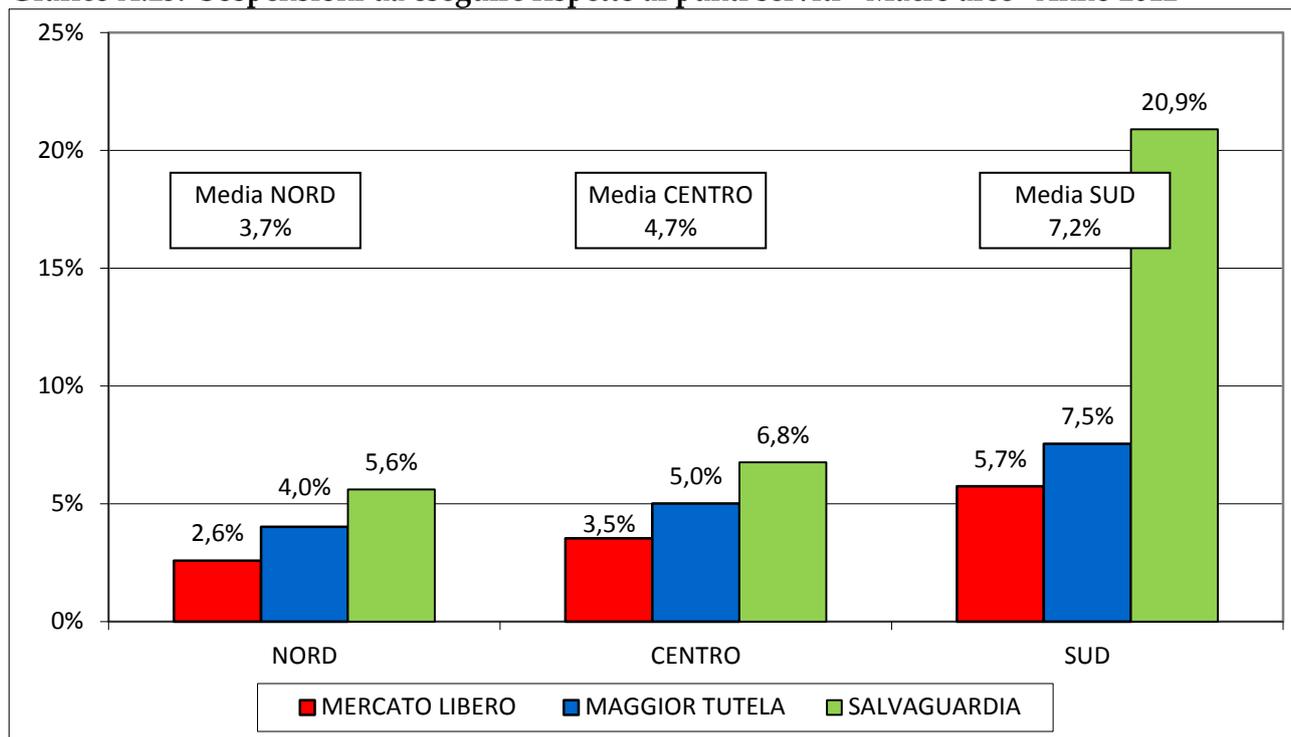
Grafico A.24: Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti - Macro aree - Anno 2013¹



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

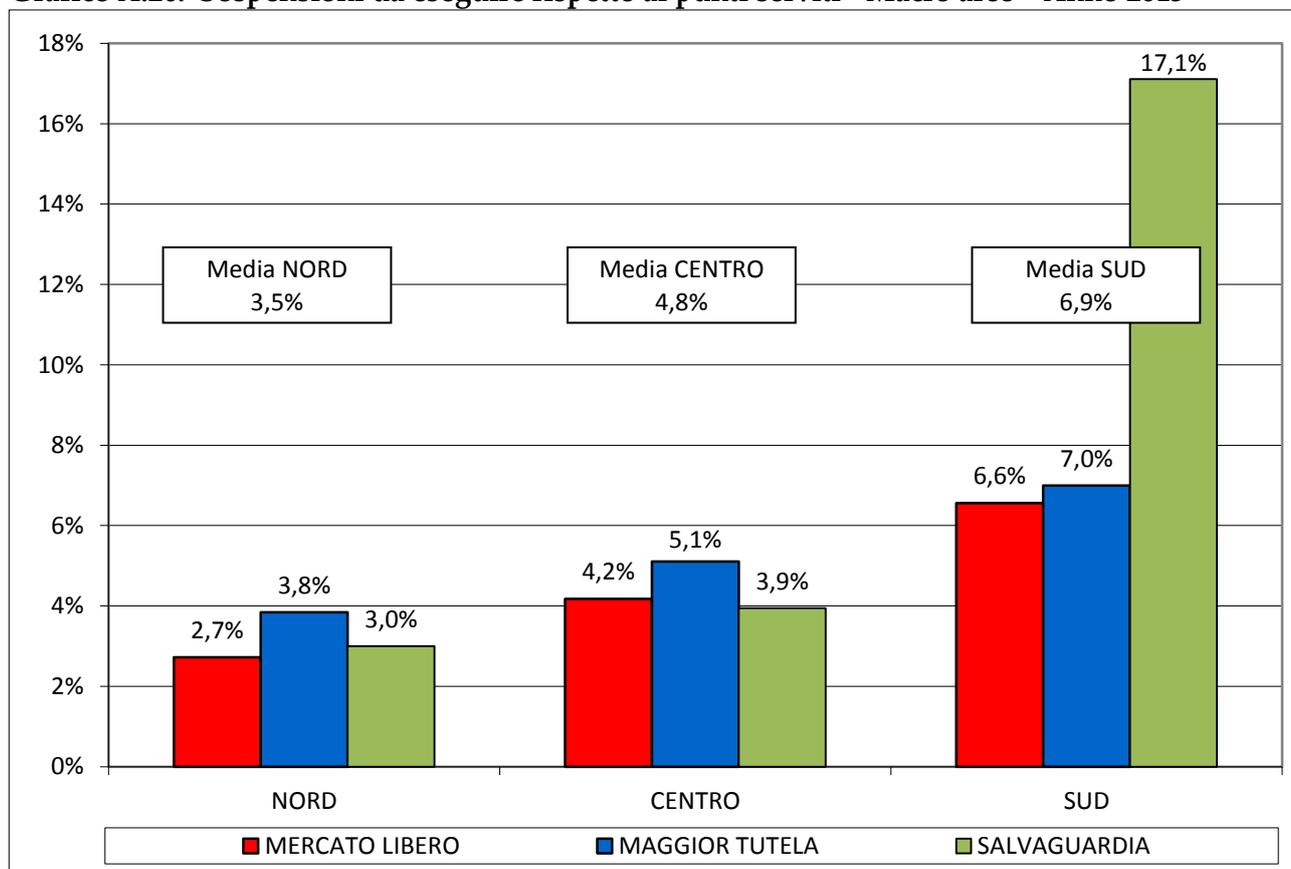
¹ I valori riportati nel grafico differiscono da quanto pubblicato nel DCO 477/2014/R/com in quanto nel grafico 1 del citato documento vengono evidenziate richieste di sospensione rispetto ai punti serviti, al lordo di quelle revocate per motivi diversi dal pagamento.

Grafico A.25: Sospensioni da eseguire rispetto ai punti serviti - Macro aree- Anno 2012



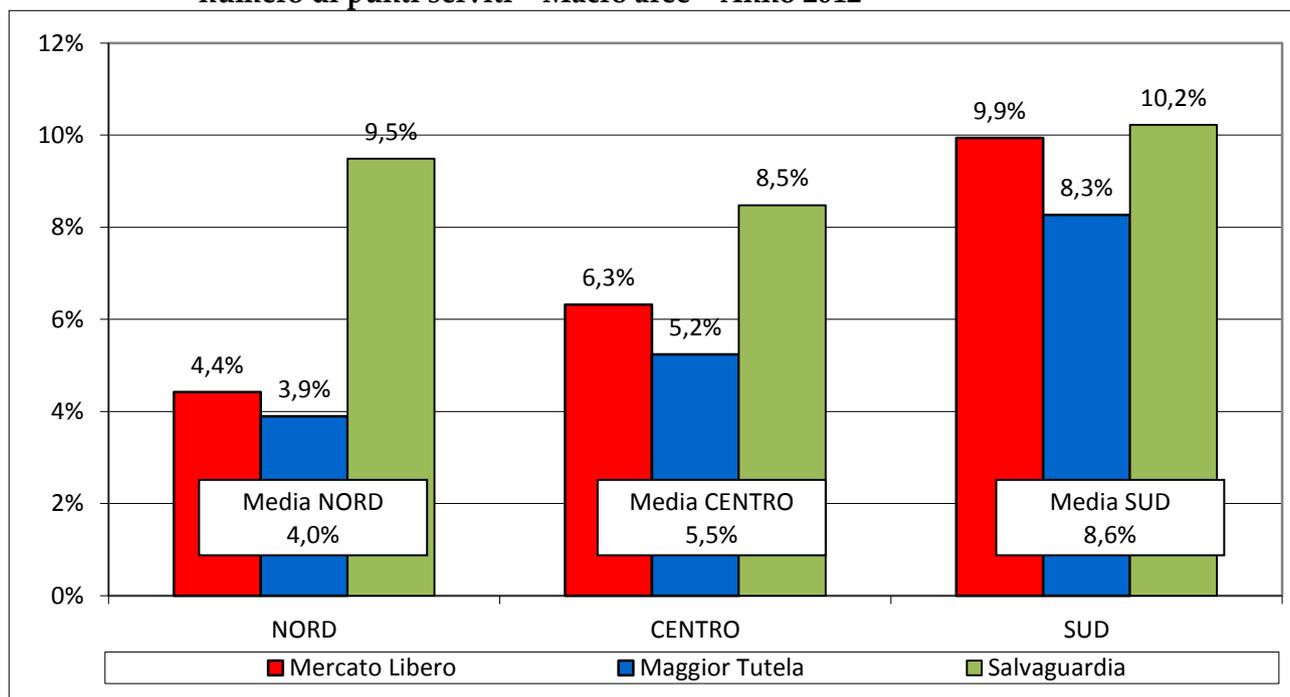
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.26: Sospensioni da eseguire rispetto ai punti serviti - Macro aree - Anno 2013



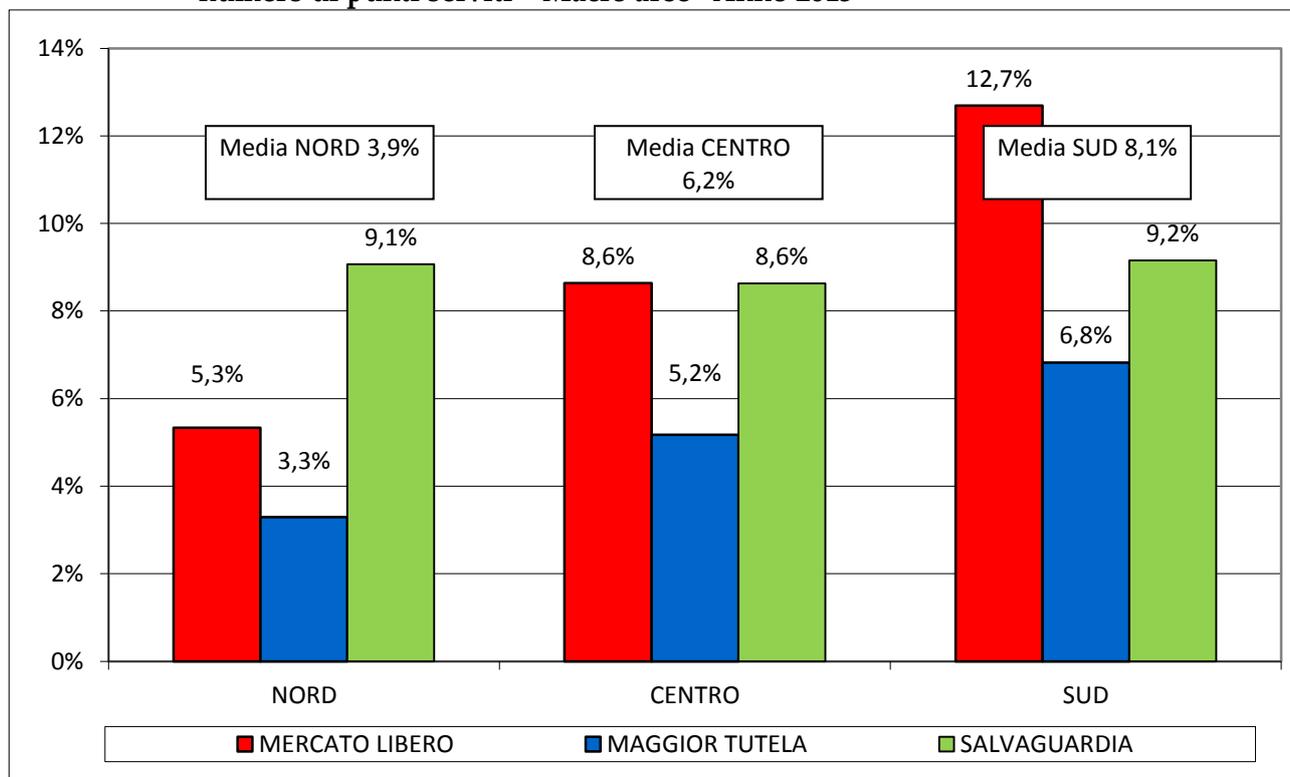
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.27: Richieste di sospensioni revocate per pagamento e riattivazioni, rispetto al numero di punti serviti – Macro aree – Anno 2012



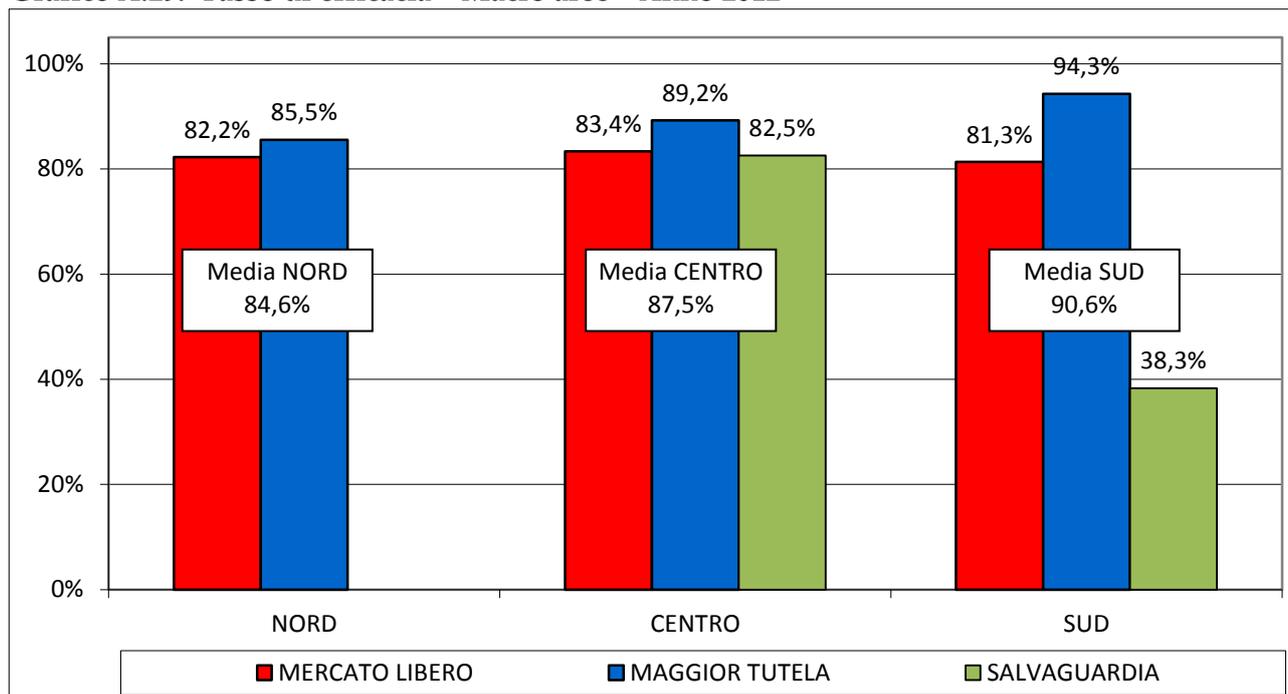
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*

Grafico A.28: Richieste di sospensioni revocate per pagamento e riattivazioni, rispetto al numero di punti serviti – Macro aree – Anno 2013



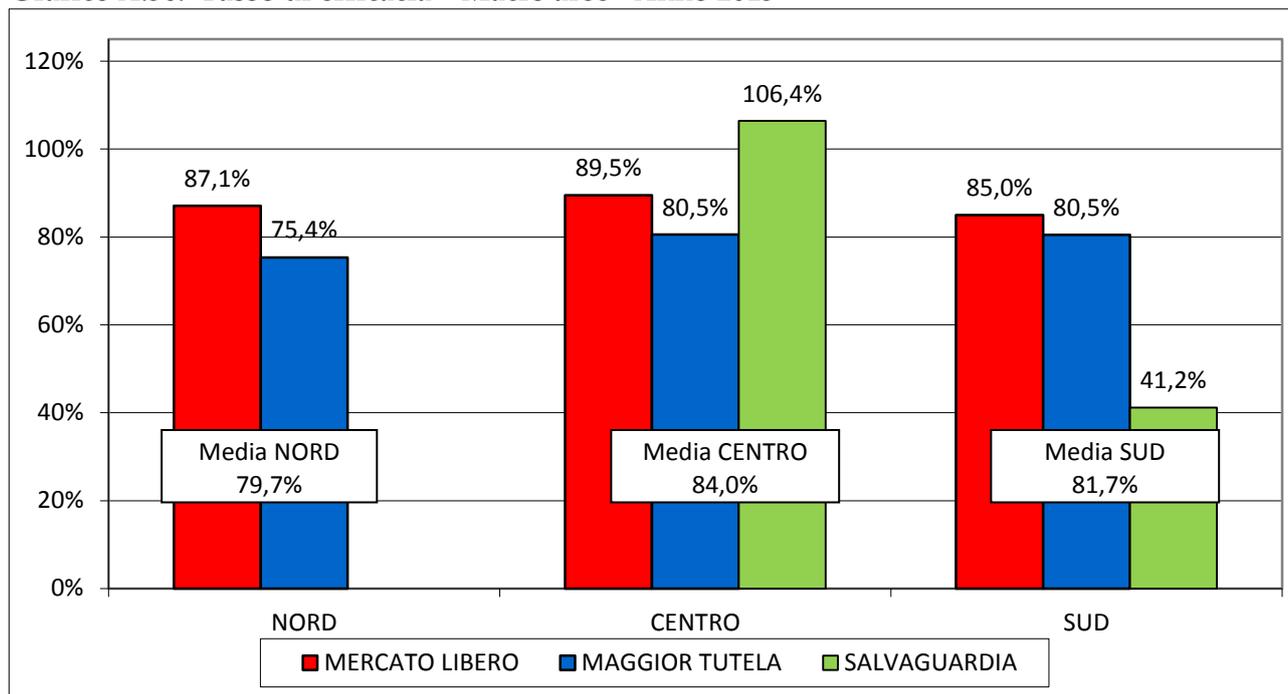
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DELLA DELIBERAZIONE ARG/ELT 167/08 E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

Grafico A.29: Tasso di efficacia – Macro aree – Anno 2012²



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

Grafico A.30: Tasso di efficacia – Macro aree - Anno 2013³



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

² Il dato relativo al servizio di salvaguardia nel Nord non è disponibile a causa di alcune approssimazioni relative ai dati di revoca delle richieste di sospensione e delle riattivazioni, dovute alla necessità di ridurre gli oneri di estrazione dei dati, che possono far assumere all'indicatore percentuali anomale se la numerosità delle richieste di sospensione del periodo considerato è limitata.

³ Vedi nota precedente.

Tabella A.9: Tasso di efficacia per regione – Anno 2012⁴.

Regione	Clienti domestici		BT Altri usi			MT Altri usi	
	Mercato libero	Maggior Tutela	Mercato libero	Maggior Tutela	Salvaguardia	Mercato libero	Salvaguardia
Abruzzo	84,4%	80,9%	76,8%	82,5%	63,8%	59,6%	48,4%
Basilicata	86,5%	88,8%	81,0%	96,3%	24,6%	56,9%	28,4%
Calabria	80,8%	87,5%	75,8%	n.d.	30,0%	49,4%	29,3%
Campania	81,3%	90,3%	76,9%	86,6%	38,4%	48,1%	27,9%
Emilia Romagna	54,2%	96,3%	62,1%	91,8%	n.d.	46,1%	n.d.
Friuli Venezia Giulia	67,7%	86,9%	66,9%	85,4%	n.d.	77,4%	n.d.
Lazio	54,1%	90,3%	48,4%	86,6%	38,4%	22,6%	27,9%
Liguria	83,6%	86,5%	75,1%	77,6%	n.d.	66,0%	n.d.
Lombardia	83,3%	85,6%	82,6%	83,5%	n.d.	70,0%	100,0%
Marche	87,4%	87,5%	88,6%	85,1%	65,9%	86,9%	46,2%
Molise	93,3%	85,6%	81,0%	95,9%	n.d.	69,2%	46,7%
Piemonte	81,7%	82,1%	76,1%	78,8%	n.d.	62,4%	n.d.
Puglia	85,8%	92,0%	80,6%	89,6%	96,3%	59,0%	70,3%
Sicilia	84,0%	91,6%	79,3%	93,2%	34,1%	50,3%	33,5%
Toscana	88,0%	89,2%	78,8%	85,8%	n.d.	63,0%	90,3%
Trentino Alto Adige	79,0%	84,1%	84,8%	82,9%	n.d.	n.d.	n.d.
Umbria	81,6%	88,7%	76,8%	83,7%	61,5%	59,2%	43,8%
Valle d'Aosta	71,6%	59,1%	42,4%	53,4%	n.d.	0,0%	n.d.
Veneto	85,6%	87,9%	79,0%	85,0%	n.d.	66,4%	n.d.

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

⁴ Alcuni dati regionali non sono disponibili a causa di alcune approssimazioni relative ai dati di revoca delle richieste di sospensione e delle riattivazioni, dovute alla necessità di ridurre gli oneri di estrazione dei dati, che possono far assumere all'indicatore percentuali anomale se la numerosità delle richieste di sospensione del periodo considerato è limitata.

Tabella A.10: Tasso di efficacia per regione – Anno 2013⁵.

Regione	Clienti domestici		BT Altri usi			MT Altri usi	
	Mercato libero	Maggior Tutela	Mercato libero	Maggior Tutela	Salvaguardia	Mercato libero	Salvaguardia
Abruzzo	88,2%	73,0%	85,2%	68,4%	n.d.	76,7%	n.d.
Basilicata	85,9%	78,2%	88,6%	76,1%	46,2%	89,9%	41,0%
Calabria	82,5%	75,7%	80,8%	73,8%	28,2%	71,7%	43,1%
Campania	85,3%	81,8%	84,9%	73,2%	33,6%	67,3%	28,6%
Emilia Romagna	90,0%	75,6%	93,2%	63,0%	n.d.	n.d.	n.d.
Friuli Venezia Giulia	79,5%	82,2%	79,1%	67,5%	n.d.	74,1%	n.d.
Lazio	93,4%	86,4%	85,5%	73,5%	n.d.	75,6%	96,0%
Liguria	85,3%	73,1%	80,8%	62,4%	n.d.	57,8%	n.d.
Lombardia	87,6%	78,3%	86,0%	71,2%	n.d.	92,8%	n.d.
Marche	92,5%	78,8%	97,2%	69,3%	66,5%	99,5%	42,2%
Molise	90,2%	76,3%	88,0%	77,2%	n.d.	85,7%	n.d.
Piemonte	83,8%	73,5%	84,1%	65,7%	n.d.	82,9%	n.d.
Puglia	84,0%	81,8%	88,4%	75,3%	n.d.	73,1%	93,3%
Sicilia	83,0%	80,2%	85,7%	75,1%	26,2%	68,6%	39,5%
Toscana	89,5%	80,3%	85,5%	69,9%	n.d.	83,5%	n.d.
Trentino Alto Adige	82,1%	84,0%	93,3%	81,2%	n.d.	n.d.	n.d.
Umbria	86,0%	77,8%	78,3%	70,1%	63,4%	30,9%	50,0%
Valle d'Aosta	96,5%	62,3%	66,4%	53,7%	n.d.	0,0%	n.d.
Veneto	88,0%	79,2%	85,3%	67,0%	n.d.	94,0%	n.d.

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

⁵ Vedi nota precedente.

Tabella A.11: Quote di mercato regionali in termini di energia– Anno 2012

Regione	Gruppo societario	Servizio	Clienti domestici	Totale
ABRUZZO	GRUPPO 11	Servizio di tutela	21,9%	19,7%
		Mercato libero	6,5%	8,5%
		Totale	28,4%	28,2%
	GRUPPO 13	Servizio di tutela	28,2%	24,4%
		Mercato libero	1,0%	1,6%
Totale		29,2%	26,0%	
GRUPPO 33	Servizio di tutela	6,9%	5,7%	
	Mercato libero	0,5%	1,1%	
	Totale	7,4%	6,8%	
GRUPPO 30	Servizio di tutela	0,0%	0,0%	
	Mercato libero	4,1%	4,4%	
	Totale	4,1%	4,4%	
Altri gruppi	Totale	30,9%	34,6%	
BASILICATA	GRUPPO 13	Servizio di tutela	46,1%	42,2%
		Mercato libero	0,9%	2,3%
		Totale	47,0%	44,5%
	GRUPPO 11	Servizio di tutela	18,0%	14,9%
		Mercato libero	7,1%	7,3%
Totale		25,1%	22,2%	
GRUPPO 35	Servizio di tutela	5,1%	4,3%	
	Mercato libero	0,2%	0,3%	
	Totale	5,3%	4,6%	
GRUPPO 8	Servizio di tutela	4,5%	3,4%	
	Mercato libero	0,5%	1,1%	
	Totale	5,0%	4,5%	
Altri gruppi	Totale	17,6%	24,2%	
CALABRIA	GRUPPO 13	Servizio di tutela	59,3%	46,2%
		Mercato libero	0,6%	2,1%
		Totale	59,9%	48,3%
	GRUPPO 11	Servizio di tutela	8,0%	6,4%
		Mercato libero	7,8%	6,0%
Totale		15,8%	12,4%	
GRUPPO 31	Servizio di tutela	11,2%	8,0%	
	Mercato libero	0,8%	1,0%	
	Totale	12,0%	9,0%	
GRUPPO 8	Servizio di tutela	2,2%	1,5%	
	Mercato libero	0,3%	0,4%	
	Totale	2,5%	1,9%	
Altri gruppi	Totale	9,9%	28,5%	
CAMPANIA	GRUPPO 13	Servizio di tutela	40,6%	37,3%
		Mercato libero	0,9%	2,8%
		Totale	41,5%	40,1%
	GRUPPO 11	Servizio di tutela	7,6%	6,6%
		Mercato libero	6,2%	5,8%
Totale		13,8%	12,4%	
GRUPPO 35	Servizio di tutela	4,6%	4,2%	
	Mercato libero	0,6%	0,8%	
	Totale	5,2%	5,0%	
GRUPPO 36	Servizio di tutela	21,4%	21,9%	
	Mercato libero	--	--	
	Totale	21,4%	21,9%	

Regione	Gruppo societario	Servizio	Clienti domestici	Totale
	Altri gruppi	Totale	18,2%	20,7%
EMILIA- ROMAGNA	GRUPPO 18	Servizio di tutela	33,6%	23,4%
		Mercato libero	7,1%	18,8%
		Totale	40,7%	42,2%
	GRUPPO 19	Servizio di tutela	19,8%	15,3%
		Mercato libero	1,1%	3,8%
		Totale	20,9%	19,1%
GRUPPO 11	Servizio di tutela	3,1%	2,3%	
	Mercato libero	5,7%	4,6%	
	Totale	8,8%	6,9%	
GRUPPO 32	Servizio di tutela	6,5%	4,2%	
	Mercato libero	0,3%	2,4%	
	Totale	6,8%	6,6%	
	Altri gruppi	Totale	22,7%	25,2%
FRIULI-VENEZIA GIULIA	GRUPPO 13	Servizio di tutela	26,8%	20,6%
		Mercato libero	0,2%	1,1%
		Totale	27,0%	21,7%
	GRUPPO 28	Servizio di tutela	16,3%	11,5%
		Mercato libero	1,5%	5,8%
Totale	17,8%	17,3%		
GRUPPO 27	Servizio di tutela	15,7%	10,9%	
	Mercato libero	--	3,2%	
Totale	15,7%	14,1%		
GRUPPO 5	Servizio di tutela	6,1%	4,3%	
	Mercato libero	7,0%	9,2%	
	Totale	13,1%	13,5%	
	Altri gruppi	Totale	26,5%	33,4%
LAZIO	GRUPPO 13	Servizio di tutela	66,3%	64,7%
		Mercato libero	0,8%	3,8%
		Totale	67,1%	68,5%
	GRUPPO 11	Servizio di tutela	3,2%	2,3%
		Mercato libero	6,2%	5,1%
Totale	9,4%	7,4%		
GRUPPO 33	Servizio di tutela	6,1%	4,3%	
	Mercato libero	0,4%	0,8%	
Totale	6,5%	5,1%		
GRUPPO 2	Servizio di tutela	0,0%	0,0%	
	Mercato libero	4,9%	3,3%	
Totale	4,9%	3,3%		
	Altri gruppi	Totale	12,2%	15,7%
LIGURIA	GRUPPO 19	Servizio di tutela	26,9%	24,2%
		Mercato libero	4,2%	12,1%
		Totale	31,1%	36,3%
	GRUPPO 13	Servizio di tutela	30,7%	22,3%
		Mercato libero	0,3%	0,7%
	Totale	31,0%	23,0%	
	GRUPPO 26	Servizio di tutela	17,3%	12,0%
Mercato libero		1,2%	1,3%	
Totale	18,5%	13,3%		
GRUPPO 11	Servizio di tutela	3,9%	2,6%	
	Mercato libero	7,1%	5,4%	
Totale	11,0%	8,0%		

Regione	Gruppo societario	Servizio	Clienti domestici	Totale
	Altri gruppi	Totale	8,3%	19,4%
LOMBARDIA	GRUPPO 1	Servizio di tutela	12,9%	11,8%
		Mercato libero	0,9%	4,1%
		Totale	13,8%	15,9%
	GRUPPO 11	Servizio di tutela	12,8%	9,7%
		Mercato libero	6,8%	5,9%
		Totale	19,6%	15,6%
GRUPPO 13	Servizio di tutela	8,1%	6,4%	
	Mercato libero	0,4%	0,8%	
	Totale	8,5%	7,2%	
GRUPPO 8	Servizio di tutela	5,2%	3,5%	
	Mercato libero	2,0%	2,7%	
	Totale	7,2%	6,2%	
	Altri gruppi	Totale	50,9%	55,2%
MARCHE	GRUPPO 20	Servizio di tutela	18,0%	13,6%
		Mercato libero	0,5%	5,5%
		Totale	18,5%	19,1%
	GRUPPO 13	Servizio di tutela	21,5%	18,3%
		Mercato libero	0,0%	0,1%
Totale		21,5%	18,4%	
GRUPPO 18	Servizio di tutela	14,7%	11,3%	
	Mercato libero	1,9%	6,5%	
	Totale	16,6%	17,8%	
GRUPPO 11	Servizio di tutela	0,1%	0,1%	
	Mercato libero	5,5%	4,6%	
	Totale	5,6%	4,7%	
	Altri gruppi	Totale	37,8%	40,0%
MOLISE	GRUPPO 33	Servizio di tutela	25,3%	20,4%
		Mercato libero	0,5%	2,5%
		Totale	25,8%	22,9%
	GRUPPO 13	Servizio di tutela	22,0%	20,1%
		Mercato libero	0,3%	1,7%
Totale		22,3%	21,8%	
GRUPPO 11	Servizio di tutela	1,3%	1,1%	
	Mercato libero	5,2%	4,9%	
	Totale	6,5%	6,0%	
GRUPPO 8	Servizio di tutela	4,4%	3,3%	
	Mercato libero	0,3%	1,0%	
	Totale	4,7%	4,3%	
	Altri gruppi	Totale	40,6%	44,9%
PIEMONTE	GRUPPO 13	Servizio di tutela	35,7%	29,7%
		Mercato libero	7,2%	5,7%
		Totale	42,9%	35,4%
	GRUPPO 11	Servizio di tutela	10,8%	7,7%
		Mercato libero	6,3%	5,9%
		Totale	17,1%	13,6%
	GRUPPO 33	Servizio di tutela	4,8%	3,4%
Mercato libero		1,1%	1,1%	
Totale		5,9%	4,5%	
GRUPPO 8	Servizio di tutela	3,1%	2,1%	
	Mercato libero	0,6%	1,1%	
	Totale	3,7%	3,2%	

Regione	Gruppo societario	Servizio	Clienti domestici	Totale
	Altri gruppi	Totale	30,4%	43,3%
PUGLIA	GRUPPO 33	Servizio di tutela	22,6%	20,4%
		Mercato libero	2,7%	3,8%
		Totale	25,3%	24,2%
	GRUPPO 11	Servizio di tutela	16,3%	15,3%
		Mercato libero	6,3%	6,8%
		Totale	22,6%	22,1%
GRUPPO 13	Servizio di tutela	18,1%	17,3%	
	Mercato libero	0,4%	1,0%	
	Totale	18,5%	18,3%	
GRUPPO 31	Servizio di tutela	13,5%	12,5%	
	Mercato libero	2,6%	2,6%	
	Totale	16,1%	15,1%	
	Altri gruppi	Totale	17,5%	20,3%
SICILIA	GRUPPO 31	Servizio di tutela	28,8%	26,3%
		Mercato libero	7,2%	6,8%
		Totale	36,0%	33,1%
	GRUPPO 13	Servizio di tutela	30,5%	28,8%
		Mercato libero	1,0%	1,7%
Totale	31,5%	30,5%		
GRUPPO 11	Servizio di tutela	8,7%	8,3%	
	Mercato libero	3,4%	3,9%	
	Totale	12,1%	12,2%	
GRUPPO 9	Servizio di tutela	7,4%	6,7%	
	Mercato libero	2,2%	3,9%	
	Totale	9,6%	10,6%	
	Altri gruppi	Totale	10,9%	13,5%
TOSCANA	GRUPPO 13	Servizio di tutela	37,6%	32,2%
		Mercato libero	6,3%	7,3%
		Totale	43,9%	39,5%
	GRUPPO 30	Servizio di tutela	0,0%	0,0%
		Mercato libero	27,9%	29,7%
Totale	27,9%	29,7%		
GRUPPO 11	Servizio di tutela	6,5%	5,0%	
	Mercato libero	7,7%	6,2%	
	Totale	14,2%	11,2%	
GRUPPO 34	Servizio di tutela	2,9%	2,7%	
	Mercato libero	1,6%	1,4%	
	Totale	4,5%	4,1%	
	Altri gruppi	Totale	9,5%	15,5%
TRENTINO-ALTO ADIGE	GRUPPO 7	Servizio di tutela	57,2%	28,2%
		Mercato libero	5,6%	21,3%
		Totale	62,8%	49,5%
	GRUPPO 4	Servizio di tutela	11,2%	20,1%
		Mercato libero	0,1%	--
Totale	11,3%	20,1%		
GRUPPO 11	Servizio di tutela	2,2%	1,0%	
	Mercato libero	2,8%	1,6%	
	Totale	5,0%	2,6%	
GRUPPO 9	Servizio di tutela	0,0%	0,0%	
	Mercato libero	1,5%	0,7%	
	Totale	1,5%	0,7%	

Regione	Gruppo societario	Servizio	Clienti domestici	Totale
	Altri gruppi	Totale	19,5%	27,1%
UMBRIA	GRUPPO 11	Servizio di tutela	21,2%	20,3%
		Mercato libero	5,3%	6,2%
		Totale	26,5%	26,5%
	GRUPPO 13	Servizio di tutela	10,3%	10,1%
		Mercato libero	0,4%	--
		Totale	10,7%	10,1%
	GRUPPO 30	Servizio di tutela	0,0%	0,0%
		Mercato libero	1,9%	3,6%
		Totale	1,9%	3,6%
	GRUPPO 24	Servizio di tutela	0,0%	0,0%
Mercato libero		2,3%	3,6%	
Totale		2,3%	3,6%	
	Altri gruppi	Totale	58,6%	56,1%
VALLE D'AOSTA	GRUPPO 13	Servizio di tutela	96,7%	84,8%
		Mercato libero	0,3%	6,2%
		Totale	97,0%	91,0%
	GRUPPO 9	Servizio di tutela	0,0%	0,0%
		Mercato libero	1,9%	1,3%
		Totale	1,9%	1,3%
	GRUPPO 33	Servizio di tutela	0,0%	0,0%
		Mercato libero	0,5%	1,2%
		Totale	0,5%	1,2%
	GRUPPO 11	Servizio di tutela	0,0%	0,0%
Mercato libero		0,5%	0,9%	
Totale		0,5%	0,9%	
	Altri gruppi	Totale	0,1%	5,7%
VENETO	GRUPPO 29	Servizio di tutela	18,7%	12,3%
		Mercato libero	0,5%	6,4%
		Totale	19,2%	18,7%
	GRUPPO 13	Servizio di tutela	17,5%	14,4%
		Mercato libero	0,3%	0,9%
		Totale	17,8%	15,3%
	GRUPPO 11	Servizio di tutela	9,2%	6,9%
		Mercato libero	6,7%	6,6%
		Totale	15,9%	13,5%
	GRUPPO 3	Servizio di tutela	7,2%	5,1%
Mercato libero		0,7%	2,4%	
Totale		7,9%	7,5%	
	Altri gruppi	Totale	39,3%	45,0%

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

Tabella A.12: Quota di mercato regionale in termini di energia – Anno 2013

Regione	Gruppo societario	Servizio	Clienti domestici	Totale
ABRUZZO	GRUPPO 11	Servizio di tutela	17,7%	16,0%
		Mercato libero	10,1%	11,3%
		Totale	27,8%	27,3%
	GRUPPO 13	Servizio di tutela	22,9%	19,9%
		Mercato libero	3,9%	4,5%
		Totale	26,8%	24,4%
	GRUPPO 33	Servizio di tutela	6,4%	5,0%
		Mercato libero	0,4%	1,2%
		Totale	6,8%	6,2%
	GRUPPO 37	Servizio di tutela	5,7%	5,4%
Mercato libero		0,0%	0,3%	
Totale		5,7%	5,7%	
Altri gruppi	Totale	32,9%	36,5%	
BASILICATA	GRUPPO 13	Servizio di tutela	43,8%	42,6%
		Mercato libero	3,0%	3,8%
		Totale	46,8%	46,4%
	GRUPPO 11	Servizio di tutela	14,4%	12,5%
		Mercato libero	9,3%	10,1%
		Totale	23,7%	22,6%
	GRUPPO 8	Servizio di tutela	4,4%	3,9%
		Mercato libero	0,4%	0,7%
		Totale	4,8%	4,6%
	GRUPPO 35	Servizio di tutela	4,7%	4,1%
Mercato libero		0,3%	0,4%	
Totale		5,0%	4,5%	
Altri gruppi	Totale	19,7%	21,9%	
CALABRIA	GRUPPO 13	Servizio di tutela	56,2%	53,7%
		Mercato libero	2,8%	4,4%
		Totale	59,0%	58,1%
	GRUPPO 11	Servizio di tutela	6,3%	6,2%
		Mercato libero	8,4%	8,1%
		Totale	14,7%	14,3%
	GRUPPO 31	Servizio di tutela	12,0%	10,4%
		Mercato libero	0,6%	1,1%
		Totale	12,6%	11,5%
	GRUPPO 9	Servizio di tutela	0,0%	0,0%
Mercato libero		1,3%	2,2%	
Totale		1,3%	2,2%	
Altri gruppi	Totale	12,4%	13,9%	
CAMPANIA	GRUPPO 13	Servizio di tutela	46,7%	42,0%

Regione	Gruppo societario	Servizio	Clienti domestici	Totale
		Mercato libero	3,4%	4,4%
		Totale	50,1%	46,4%
	GRUPPO 11	Servizio di tutela	7,1%	5,8%
		Mercato libero	9,5%	8,8%
		Totale	16,6%	14,6%
	GRUPPO 35	Servizio di tutela	5,1%	4,5%
		Mercato libero	0,8%	1,1%
		Totale	5,9%	5,6%
	GRUPPO 36	Servizio di tutela	5,8%	5,2%
		Mercato libero	0,0%	0,2%
Totale		5,8%	5,4%	
Altri gruppi	Totale	21,7%	28,0%	
EMILIA- ROMAGNA	GRUPPO 18	Servizio di tutela	29,5%	20,2%
		Mercato libero	9,5%	19,2%
		Totale	39,0%	39,4%
	GRUPPO 19	Servizio di tutela	14,9%	10,1%
		Mercato libero	5,7%	8,1%
		Totale	20,6%	18,2%
	GRUPPO 11	Servizio di tutela	2,7%	1,9%
		Mercato libero	7,4%	5,9%
		Totale	10,1%	7,8%
	GRUPPO 32	Servizio di tutela	6,4%	4,1%
Mercato libero		0,7%	2,4%	
Totale		7,1%	6,5%	
Altri gruppi	Totale	23,2%	28,1%	
FRIULI-VENEZIA GIULIA	GRUPPO 13	Servizio di tutela	38,8%	29,0%
		Mercato libero	0,9%	2,8%
		Totale	39,7%	31,8%
	GRUPPO 28	Servizio di tutela	14,5%	10,0%
		Mercato libero	2,1%	7,0%
		Totale	16,6%	17,0%
	GRUPPO 5	Servizio di tutela	7,3%	5,1%
		Mercato libero	7,8%	10,6%
		Totale	15,1%	15,7%
	GRUPPO 27	Servizio di tutela	13,5%	9,8%
Mercato libero		--	1,8%	
Totale		13,5%	11,6%	
Altri gruppi	Totale	15,2%	23,9%	
LAZIO	GRUPPO 13	Servizio di tutela	64,3%	59,8%
		Mercato libero	3,4%	6,5%
		Totale	67,7%	66,3%

Regione	Gruppo societario	Servizio	Clienti domestici	Totale
	GRUPPO 11	Servizio di tutela	2,5%	1,8%
		Mercato libero	7,4%	6,0%
		Totale	9,9%	7,8%
	GRUPPO 33	Servizio di tutela	5,5%	3,6%
		Mercato libero	0,6%	1,3%
		Totale	6,1%	4,9%
	GRUPPO 9	Servizio di tutela	0,7%	0,5%
Mercato libero		3,1%	3,2%	
Totale		3,8%	3,7%	
Altri gruppi	Totale	12,5%	17,3%	
LIGURIA	GRUPPO 19	Servizio di tutela	25,8%	18,5%
		Mercato libero	6,6%	18,0%
		Totale	32,4%	36,5%
	GRUPPO 13	Servizio di tutela	29,6%	20,4%
		Mercato libero	1,9%	1,8%
		Totale	31,5%	22,2%
GRUPPO 26	Servizio di tutela	14,7%	9,6%	
	Mercato libero	1,0%	1,3%	
	Totale	15,7%	10,9%	
GRUPPO 11	Servizio di tutela	3,2%	2,1%	
	Mercato libero	7,8%	5,5%	
	Totale	11,0%	7,6%	
Altri gruppi	Totale	9,4%	22,8%	
LOMBARDIA	GRUPPO 1	Servizio di tutela	13,3%	12,2%
		Mercato libero	0,8%	3,8%
		Totale	14,1%	16,0%
	GRUPPO 11	Servizio di tutela	10,0%	7,4%
		Mercato libero	8,9%	7,6%
		Totale	18,9%	15,0%
GRUPPO 13	Servizio di tutela	7,8%	6,1%	
	Mercato libero	1,6%	2,7%	
	Totale	9,4%	8,8%	
GRUPPO 8	Servizio di tutela	11,0%	7,8%	
	Mercato libero	--	--	
	Totale	11,0%	7,8%	
Altri gruppi	Totale	46,6%	52,4%	
MARCHE	GRUPPO 20	Servizio di tutela	20,8%	15,4%
		Mercato libero	0,9%	6,4%
		Totale	21,7%	21,8%
GRUPPO 13	Servizio di tutela	21,7%	18,1%	
	Mercato libero	1,5%	2,2%	

Regione	Gruppo societario	Servizio	Clienti domestici	Totale
		Totale	23,2%	20,3%
	GRUPPO 18	Servizio di tutela	16,8%	13,1%
		Mercato libero	2,0%	6,7%
		Totale	18,8%	19,8%
	GRUPPO 11	Servizio di tutela	0,0%	0,0%
		Mercato libero	7,1%	6,0%
		Totale	7,1%	6,0%
Altri gruppi	Totale	29,2%	32,1%	
MOLISE	GRUPPO 13	Servizio di tutela	19,2%	17,9%
		Mercato libero	2,3%	3,6%
		Totale	21,5%	21,5%
	GRUPPO 33	Servizio di tutela	22,6%	17,1%
		Mercato libero	0,9%	3,7%
		Totale	23,5%	20,8%
	GRUPPO 11	Servizio di tutela	1,0%	0,9%
Mercato libero		6,6%	5,9%	
Totale		7,6%	6,8%	
GRUPPO 30	Servizio di tutela	0,0%	0,0%	
	Mercato libero	4,0%	4,2%	
	Totale	4,0%	4,2%	
Altri gruppi	Totale	43,4%	46,7%	
PIEMONTE	GRUPPO 13	Servizio di tutela	41,8%	35,2%
		Mercato libero	2,0%	3,1%
		Totale	43,8%	38,3%
	GRUPPO 11	Servizio di tutela	8,5%	5,8%
		Mercato libero	8,2%	7,3%
		Totale	16,7%	13,1%
	GRUPPO 33	Servizio di tutela	4,1%	2,6%
Mercato libero		1,2%	1,2%	
Totale		5,3%	3,8%	
GRUPPO 10	Servizio di tutela	1,8%	1,0%	
	Mercato libero	1,1%	2,1%	
	Totale	2,9%	3,1%	
Altri gruppi	Totale	31,3%	41,7%	
PUGLIA	GRUPPO 33	Servizio di tutela	21,6%	18,6%
		Mercato libero	3,0%	4,6%
		Totale	24,6%	23,2%
	GRUPPO 11	Servizio di tutela	13,4%	12,5%
Mercato libero		8,9%	9,4%	
	Totale	22,3%	21,9%	
GRUPPO 13	Servizio di tutela	17,1%	16,4%	

Regione	Gruppo societario	Servizio	Clienti domestici	Totale
		Mercato libero	1,6%	2,1%
		Totale	18,7%	18,5%
	GRUPPO 31	Servizio di tutela	14,7%	13,6%
		Mercato libero	1,5%	1,6%
		Totale	16,2%	15,2%
Altri gruppi	Totale	18,2%	21,2%	
SICILIA	GRUPPO 13	Servizio di tutela	29,7%	28,1%
		Mercato libero	2,1%	3,2%
		Totale	31,8%	31,3%
	GRUPPO 31	Servizio di tutela	31,2%	28,6%
		Mercato libero	2,0%	2,4%
		Totale	33,2%	31,0%
	GRUPPO 11	Servizio di tutela	6,5%	6,1%
		Mercato libero	5,8%	6,2%
		Totale	12,3%	12,3%
	GRUPPO 9	Servizio di tutela	7,0%	6,4%
Mercato libero		2,8%	4,7%	
Totale		9,8%	11,1%	
Altri gruppi	Totale	12,9%	14,3%	
TOSCANA	GRUPPO 13	Servizio di tutela	47,2%	39,9%
		Mercato libero	2,1%	5,2%
		Totale	49,3%	45,1%
	GRUPPO 30	Servizio di tutela	0,0%	0,0%
		Mercato libero	24,2%	26,4%
		Totale	24,2%	26,4%
	GRUPPO 11	Servizio di tutela	5,2%	4,1%
		Mercato libero	9,8%	8,0%
		Totale	15,0%	12,1%
	GRUPPO 34	Servizio di tutela	3,0%	2,7%
Mercato libero		1,6%	1,4%	
Totale		4,6%	4,1%	
Altri gruppi	Totale	6,9%	12,3%	
TRENTINO-ALTO ADIGE	GRUPPO 7	Servizio di tutela	56,8%	28,7%
		Mercato libero	6,9%	23,9%
		Totale	63,7%	52,6%
	GRUPPO 4	Servizio di tutela	10,8%	8,2%
		Mercato libero	0,1%	0,5%
		Totale	10,9%	8,7%
	GRUPPO 11	Servizio di tutela	1,7%	0,8%
Mercato libero		2,4%	1,4%	
Totale		4,1%	2,2%	
GRUPPO 9	Servizio di tutela	0,0%	0,0%	

Regione	Gruppo societario	Servizio	Clienti domestici	Totale
		Mercato libero	1,5%	0,8%
		Totale	1,5%	0,8%
	Altri gruppi	Totale	19,8%	35,7%
UMBRIA	GRUPPO 11	Servizio di tutela	27,2%	22,9%
		Mercato libero	13,9%	13,0%
		Totale	41,1%	35,9%
	GRUPPO 13	Servizio di tutela	14,6%	12,8%
		Mercato libero	2,8%	4,1%
		Totale	17,4%	16,9%
GRUPPO 24	Servizio di tutela	0,0%	0,0%	
	Mercato libero	4,1%	5,5%	
	Totale	4,1%	5,5%	
GRUPPO 30	Servizio di tutela	0,0%	0,0%	
	Mercato libero	3,2%	4,6%	
	Totale	3,2%	4,6%	
Altri gruppi	Totale	34,2%	37,1%	
VALLE D'AOSTA	GRUPPO 13	Servizio di tutela	93,7%	81,7%
		Mercato libero	0,5%	8,1%
		Totale	94,2%	89,8%
	GRUPPO 9	Servizio di tutela	0,0%	0,0%
		Mercato libero	1,5%	1,6%
Totale		1,5%	1,6%	
GRUPPO 11	Servizio di tutela	0,0%	0,0%	
	Mercato libero	0,6%	0,9%	
	Totale	0,6%	0,9%	
GRUPPO 33	Servizio di tutela	0,0%	0,0%	
	Mercato libero	1,0%	0,6%	
	Totale	1,0%	0,6%	
Altri gruppi	Totale	2,7%	7,1%	
VENETO	GRUPPO 29	Servizio di tutela	17,7%	11,6%
		Mercato libero	0,7%	5,6%
		Totale	18,4%	17,2%
	GRUPPO 13	Servizio di tutela	17,3%	14,0%
Mercato libero		1,7%	2,5%	
Totale		19,0%	16,5%	
GRUPPO 11	Servizio di tutela	7,7%	5,6%	
	Mercato libero	7,7%	7,3%	
	Totale	15,4%	12,9%	
GRUPPO 3	Servizio di tutela	5,7%	4,1%	
	Mercato libero	1,4%	2,6%	
	Totale	7,1%	6,7%	

Regione	Gruppo societario	Servizio	Clienti domestici	Totale
	Altri gruppi	Totale	40,1%	46,7%

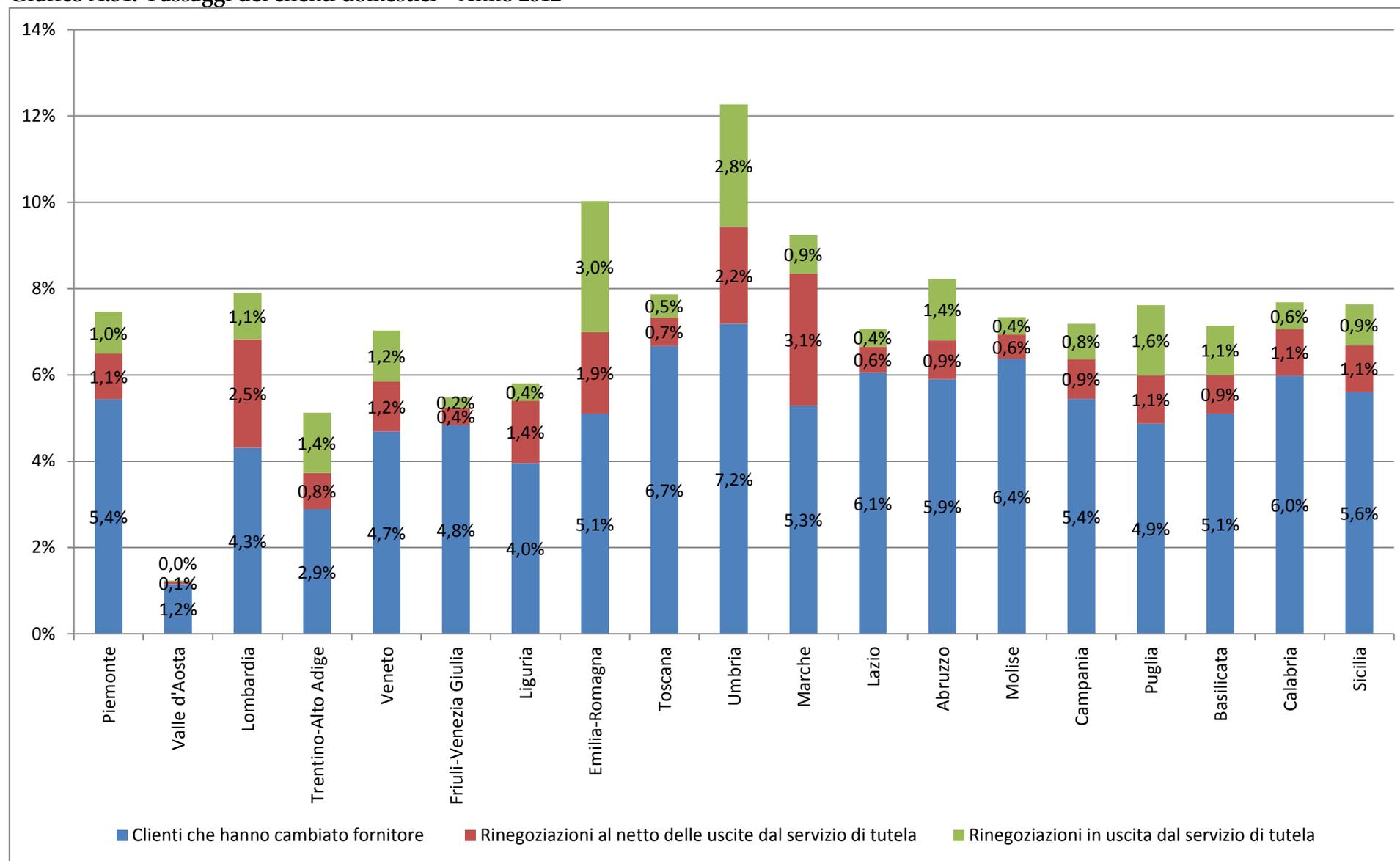
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

Tabella A.13: Indici di concentrazione in termini di energia e di punti di riconsegna per gruppo societario per i clienti che si approvvigionano nel mercato libero e nel servizio di tutela – Anni 2012 e 2013

Mercato	Indici di concentrazione a livello nazionale					
	Clienti domestici		Altri clienti		Totale	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
in termini di energia						
HHI	971	1.060	498	539	762	825
C1	24,3%	25,9%	16,4%	17,9%	21,4%	23,0%
C2	39,8%	41,8%	24,4%	25,6%	34,2%	35,8%
C3	45,4%	47,0%	31,2%	31,8%	40,2%	41,4%
in termini di PdR						
HHI	1.258	1.331	873	901	1.227	1.296
C1	29,9%	31,1%	24,2%	24,9%	29,5%	30,7%
C2	45,0%	46,4%	36,3%	37,0%	44,3%	45,7%
C3	50,4%	51,8%	42,2%	42,6%	49,7%	51,1%

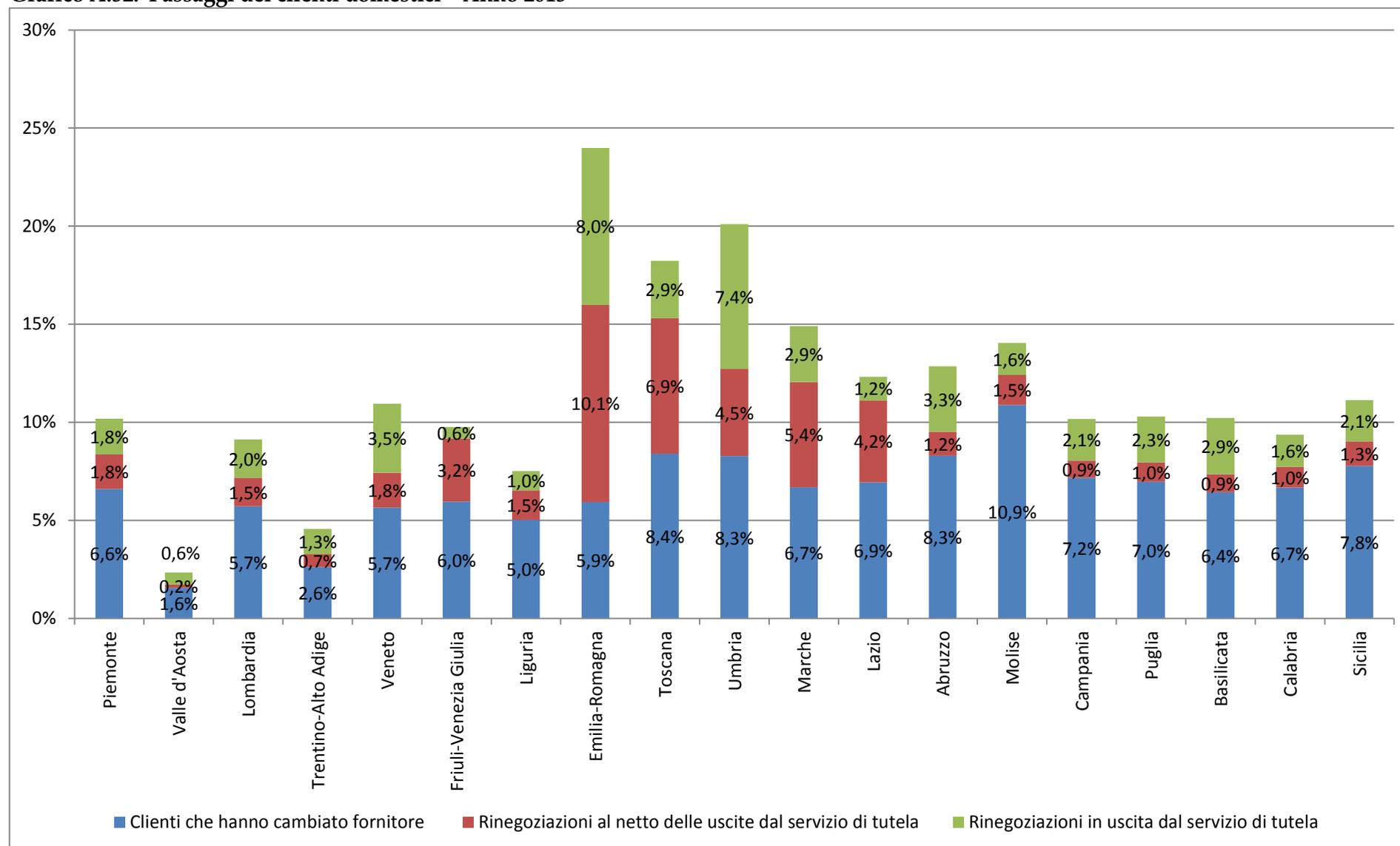
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

Grafico A.31: Passaggi dei clienti domestici – Anno 2012



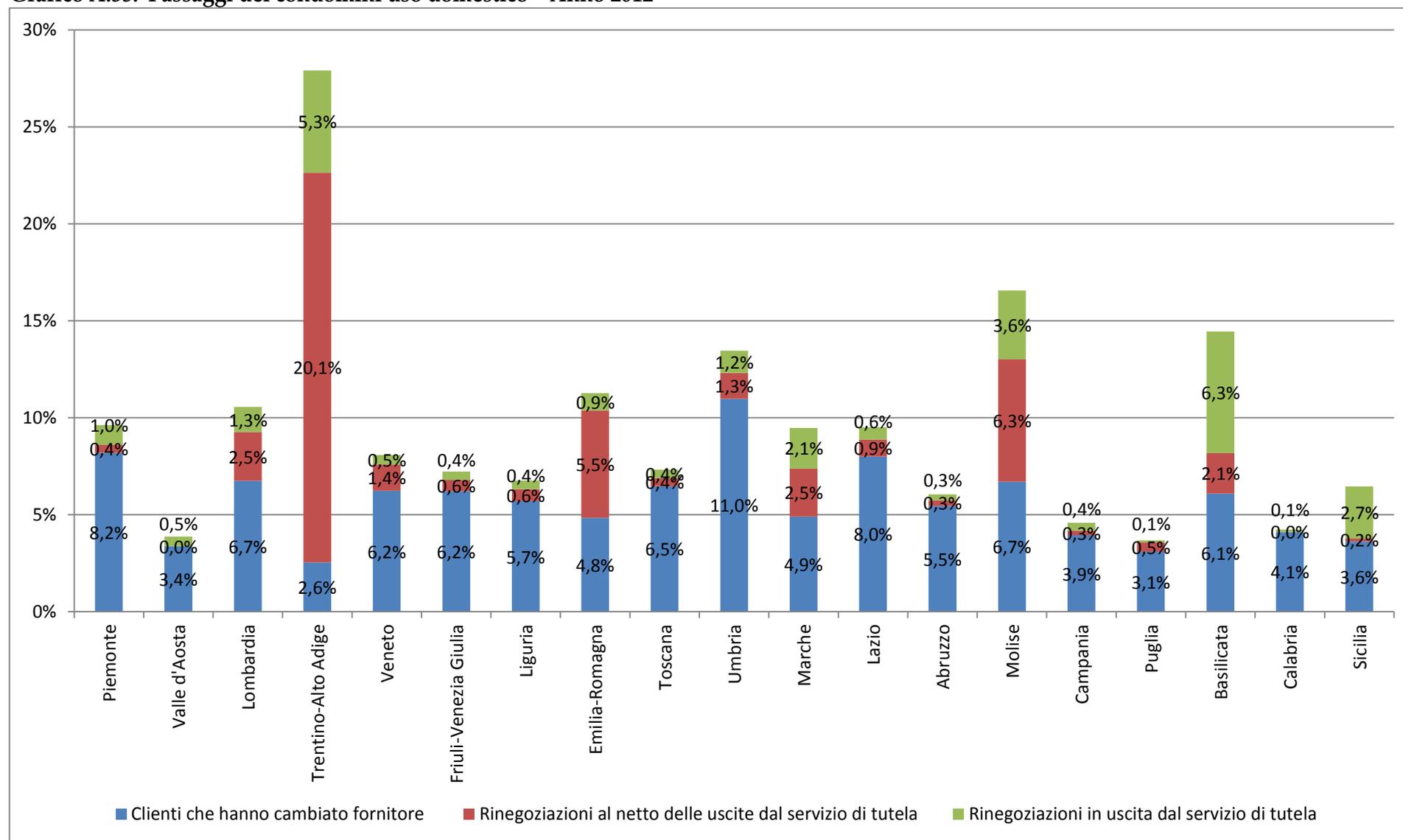
FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.32: Passaggi dei clienti domestici – Anno 2013



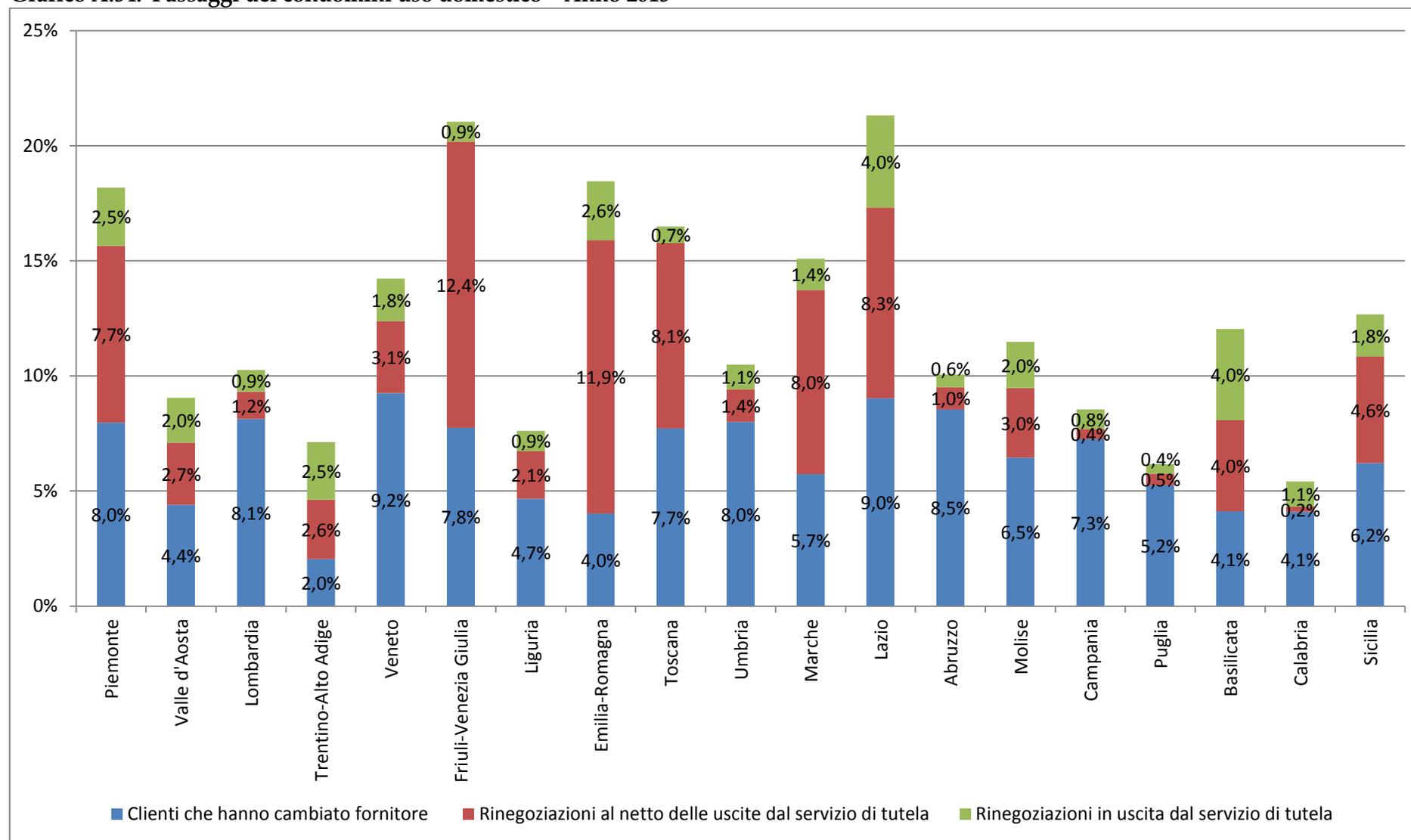
FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.33: Passaggi dei condomini uso domestico – Anno 2012



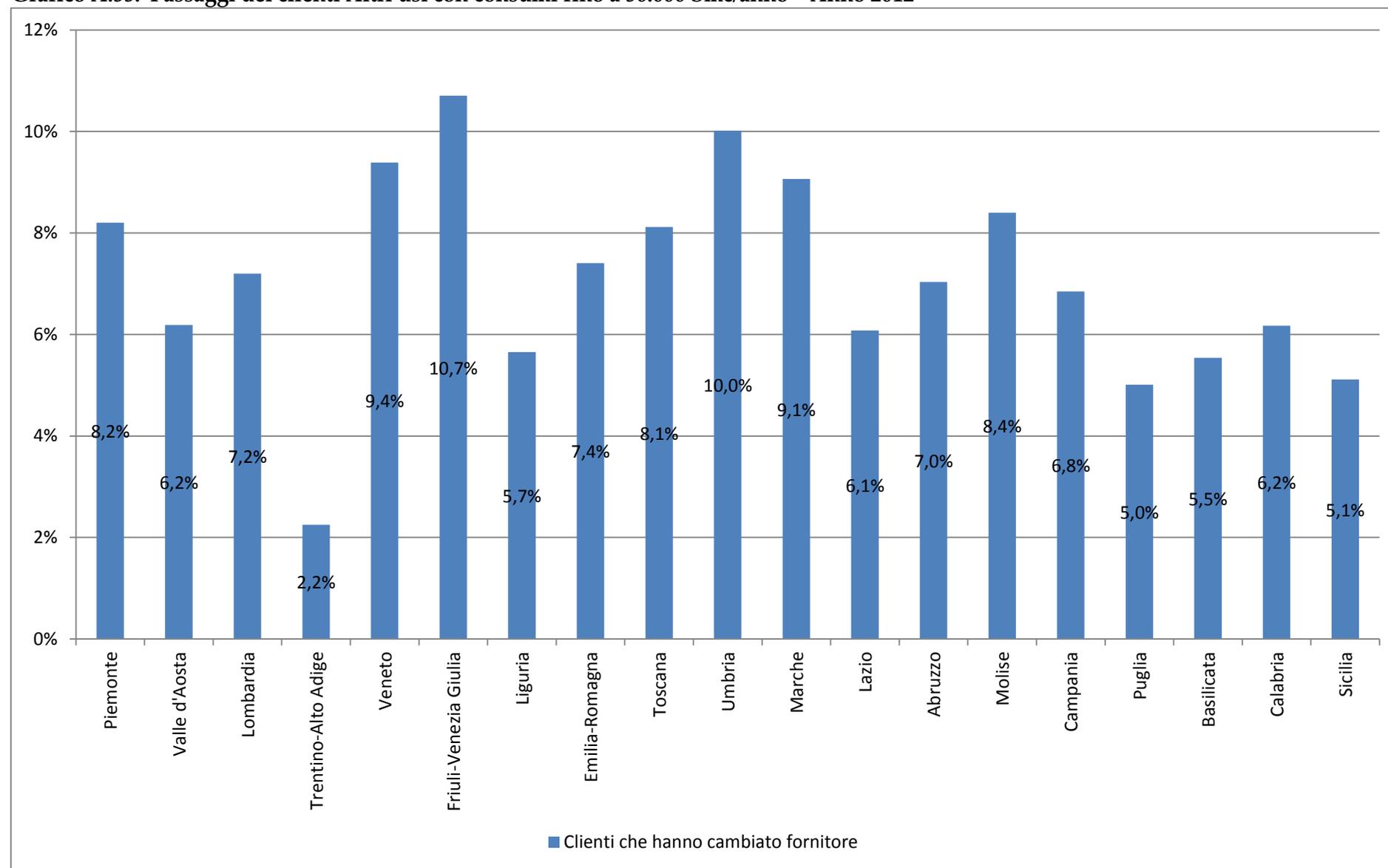
FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.34: Passaggi dei condomini uso domestico – Anno 2013



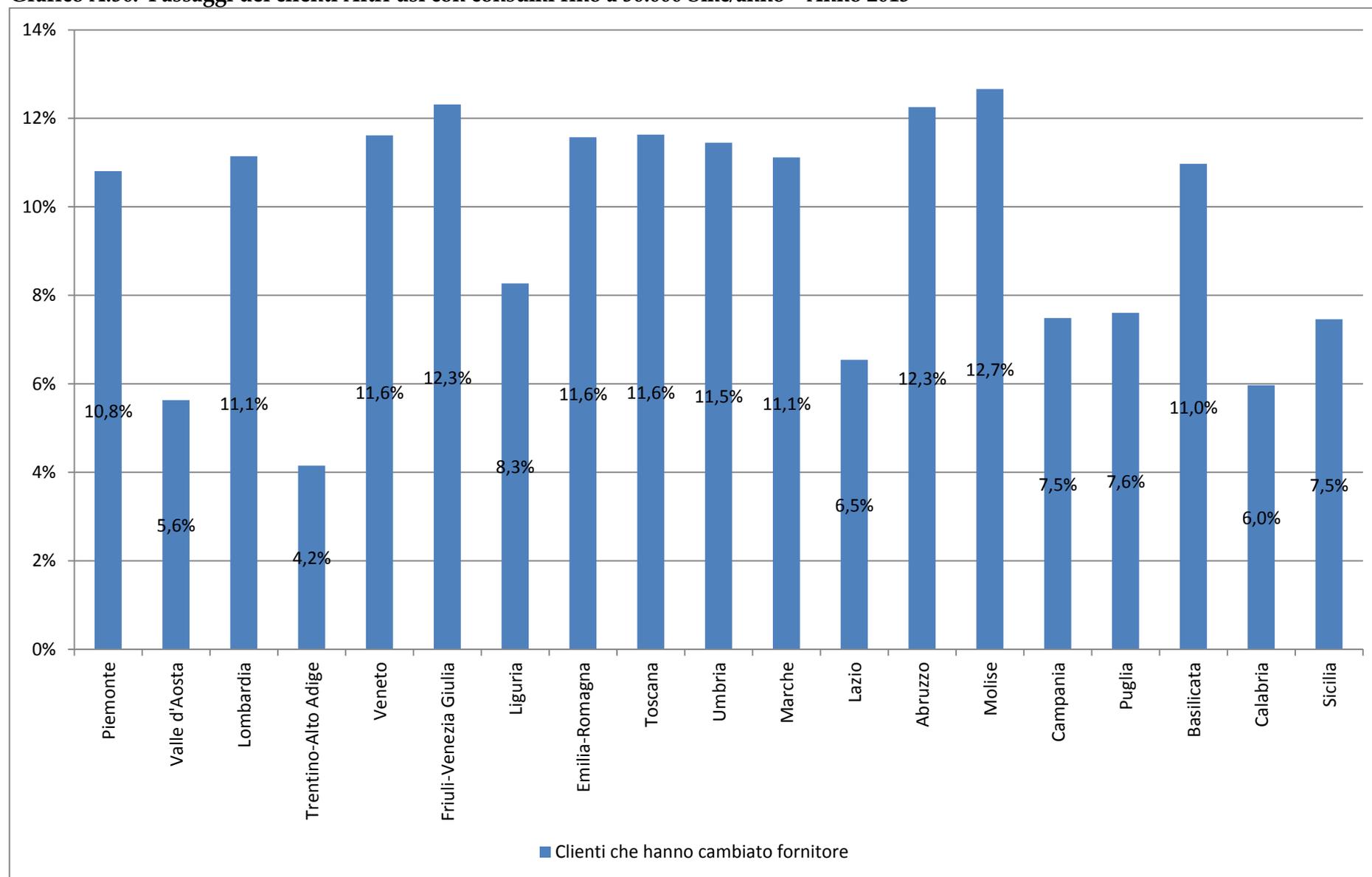
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.35: Passaggi dei clienti Altri usi con consumi fino a 50.000 Smc/anno – Anno 2012



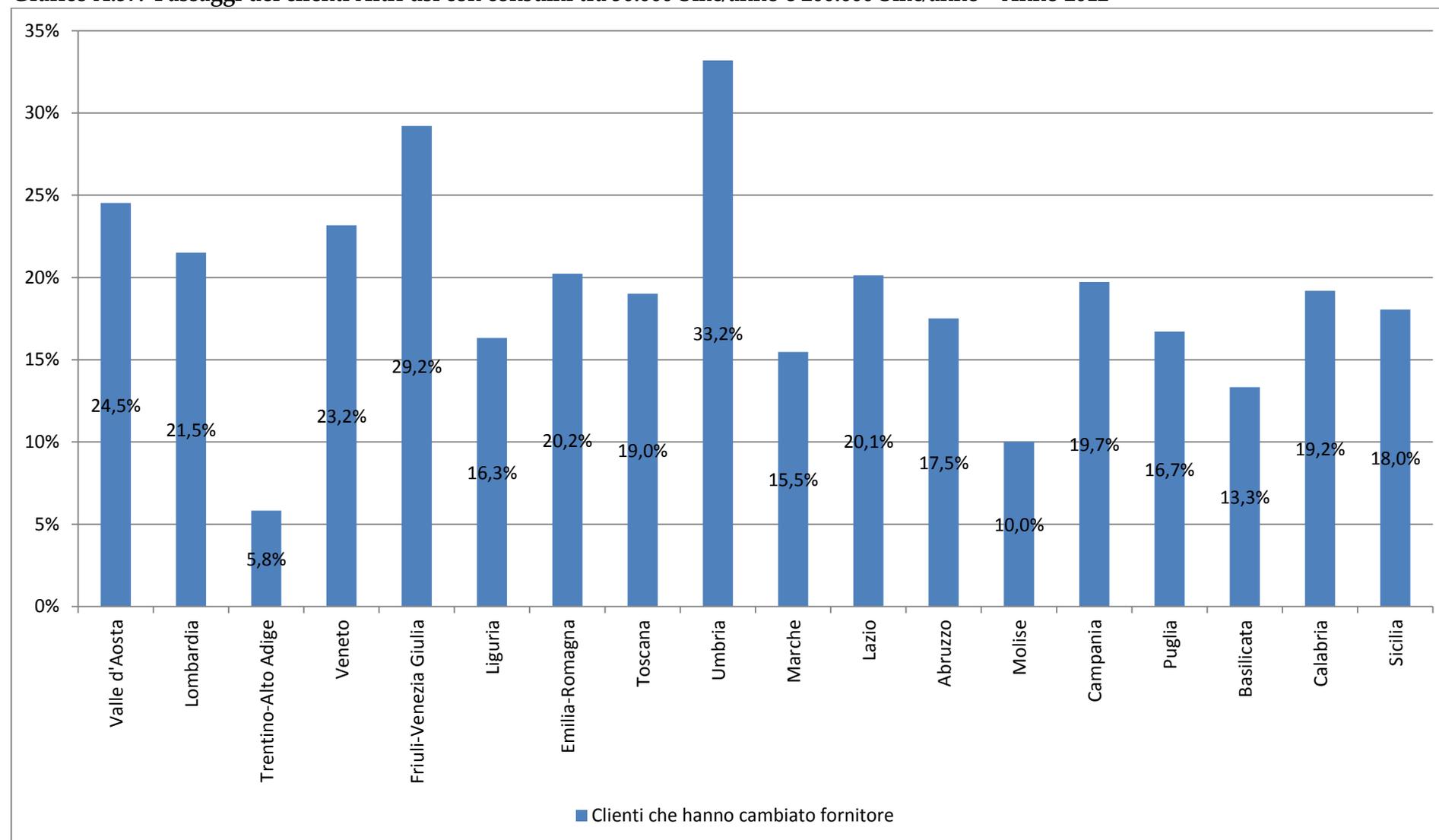
FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.36: Passaggi dei clienti Altri usi con consumi fino a 50.000 Smc/anno – Anno 2013



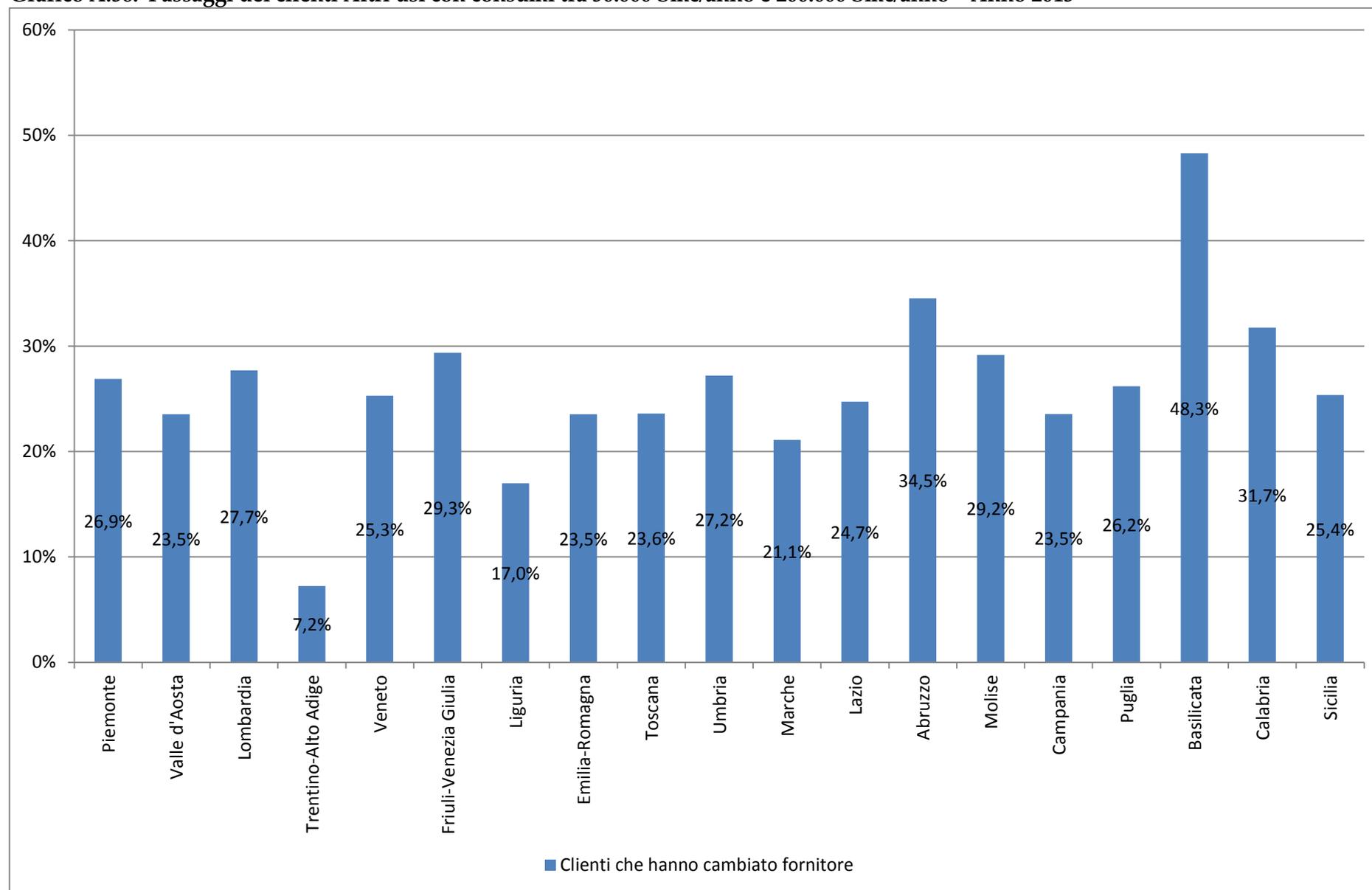
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.37: Passaggi dei clienti Altri usi con consumi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno – Anno 2012



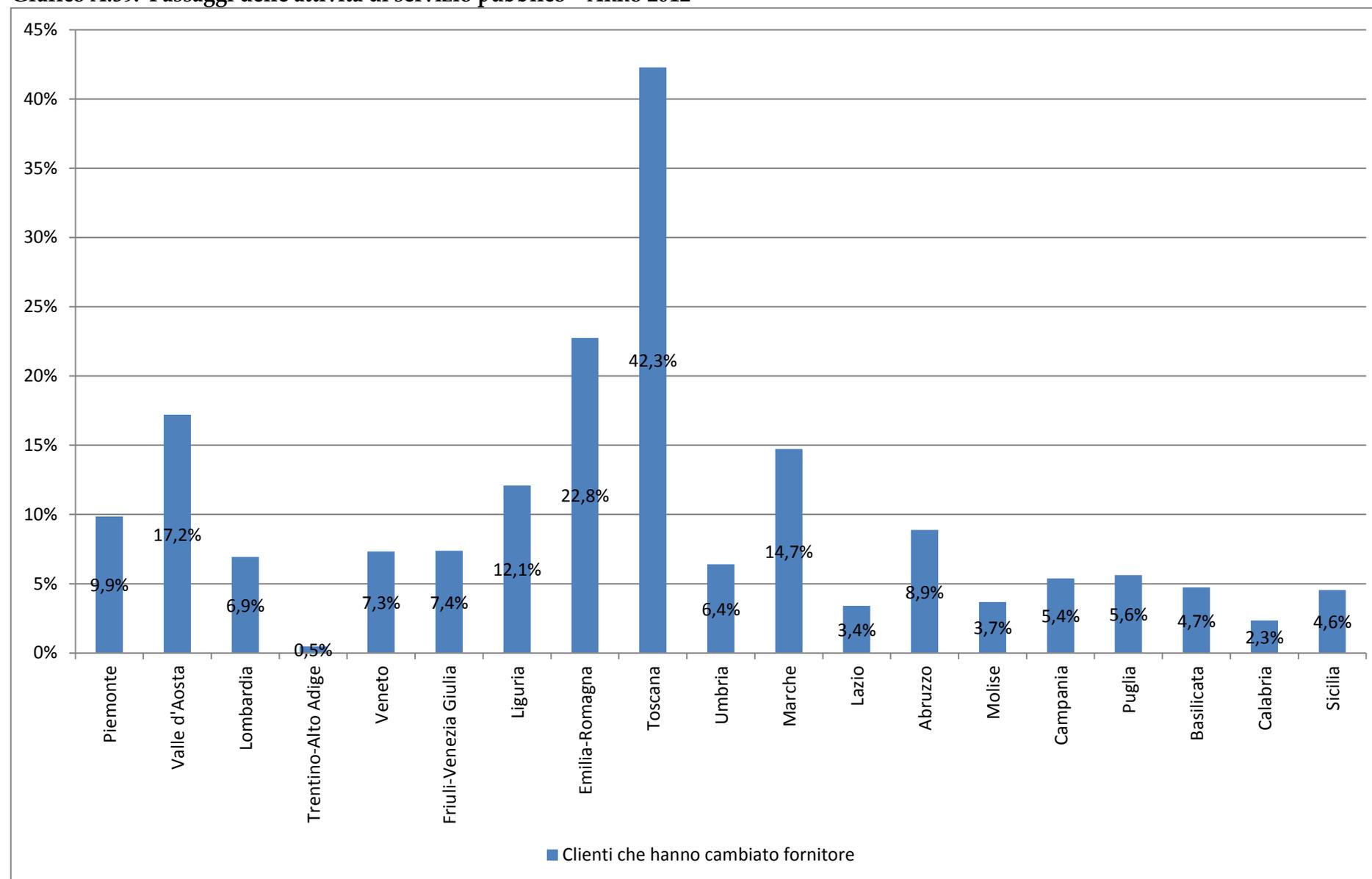
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.38: Passaggi dei clienti Altri usi con consumi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno – Anno 2013



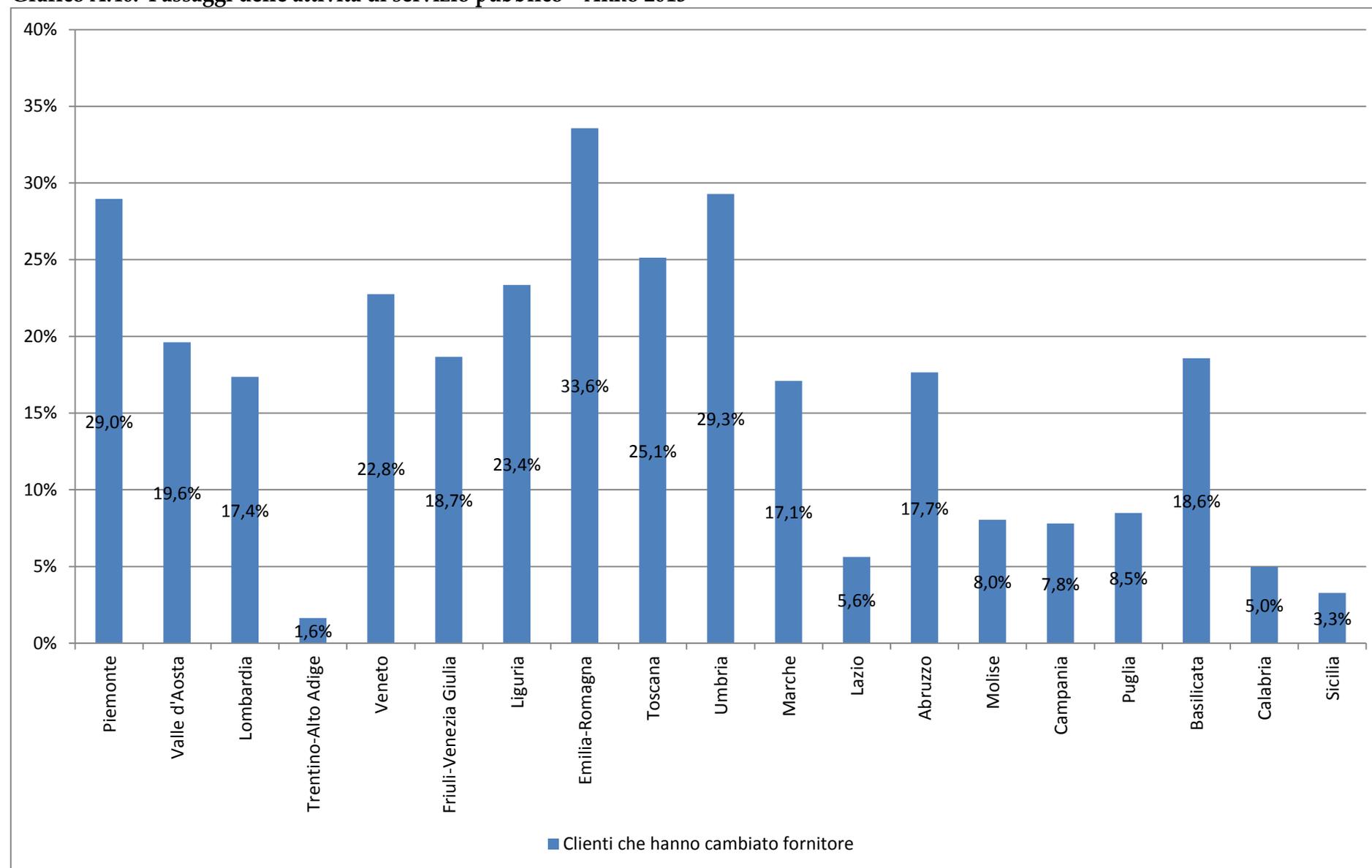
FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.39: Passaggi delle attività di servizio pubblico – Anno 2012



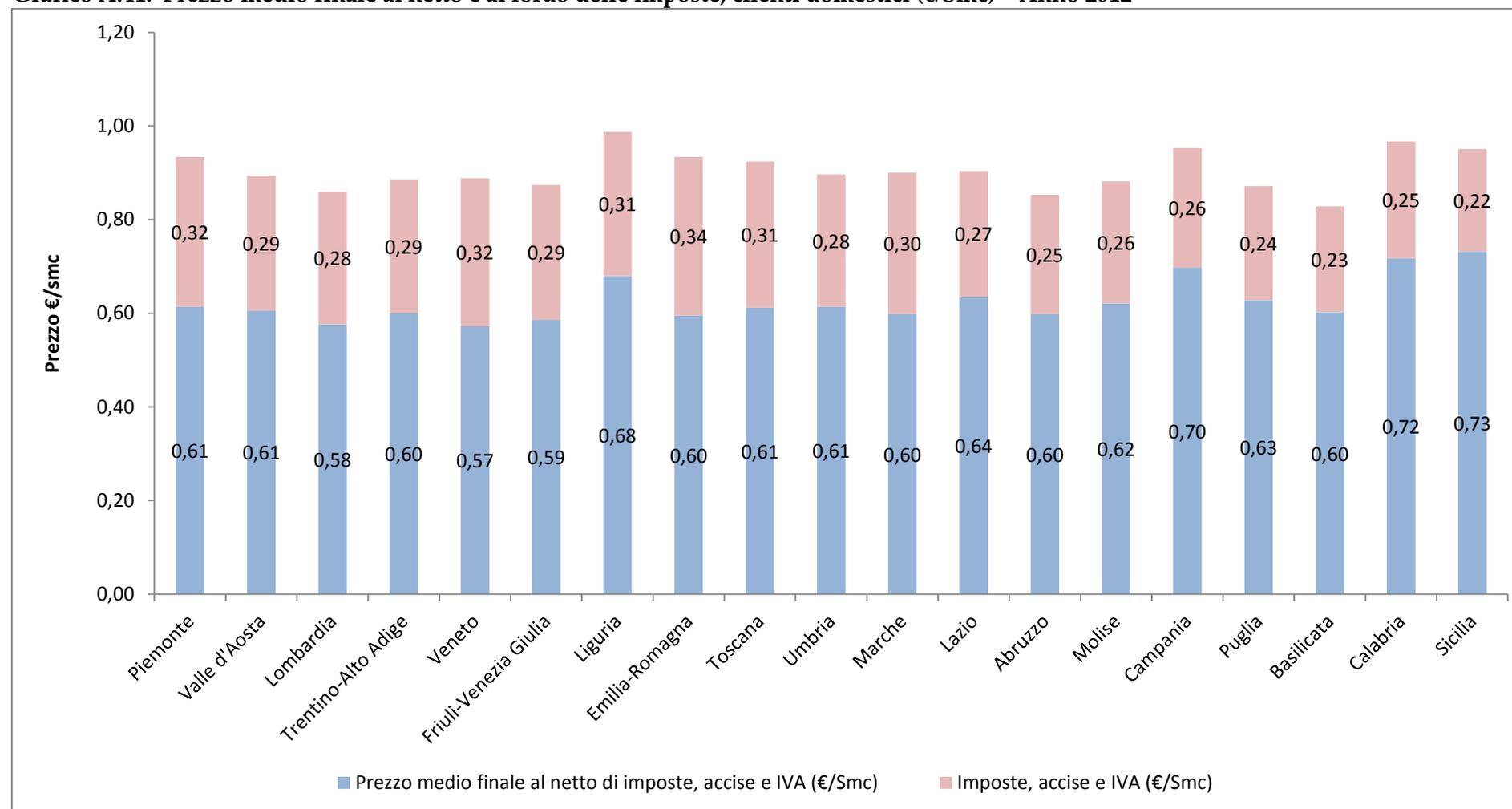
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.40: Passaggi delle attività di servizio pubblico – Anno 2013



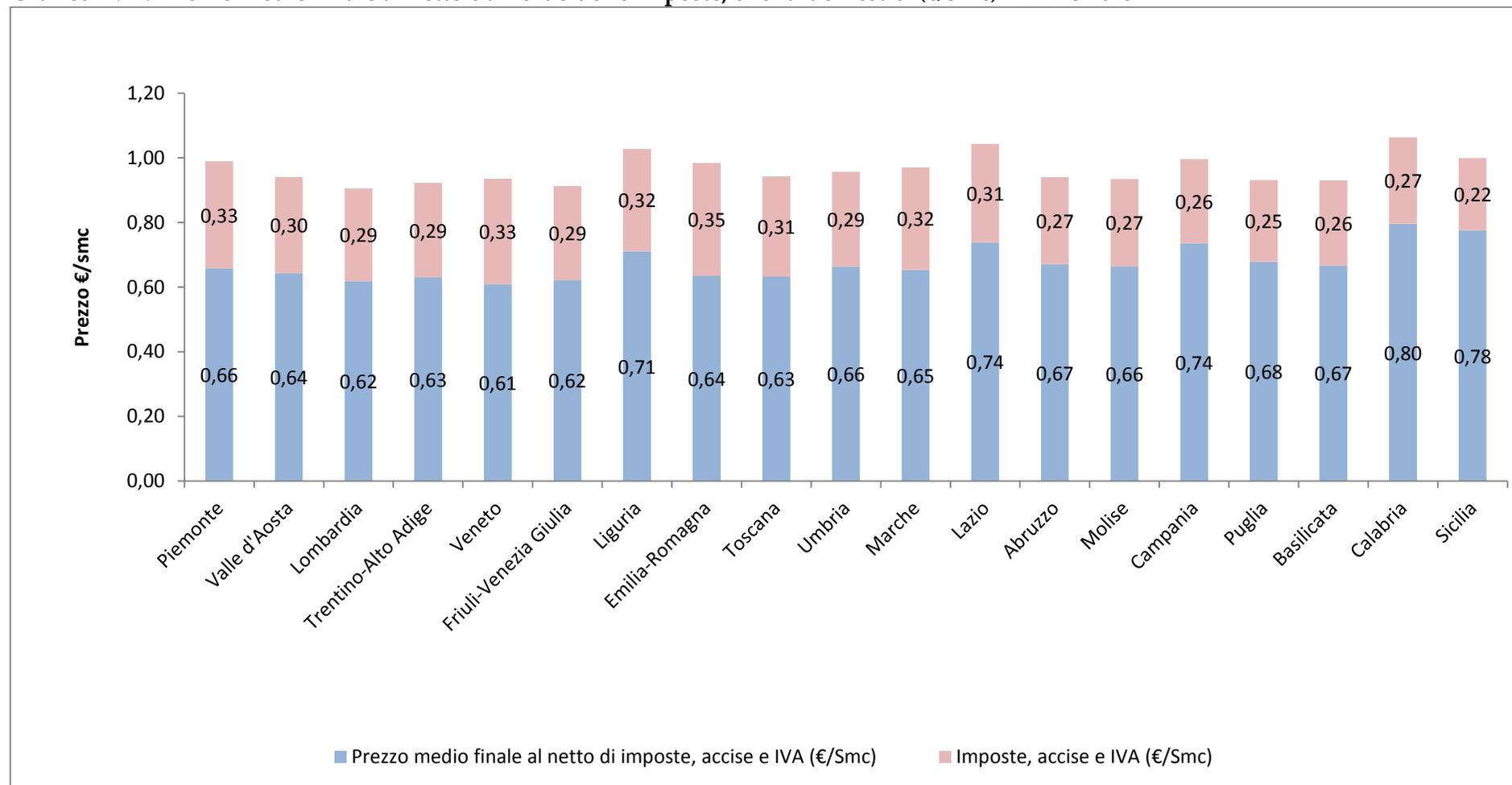
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI FINI DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.41: Prezzo medio finale al netto e al lordo delle imposte, clienti domestici (€/Smc) – Anno 2012



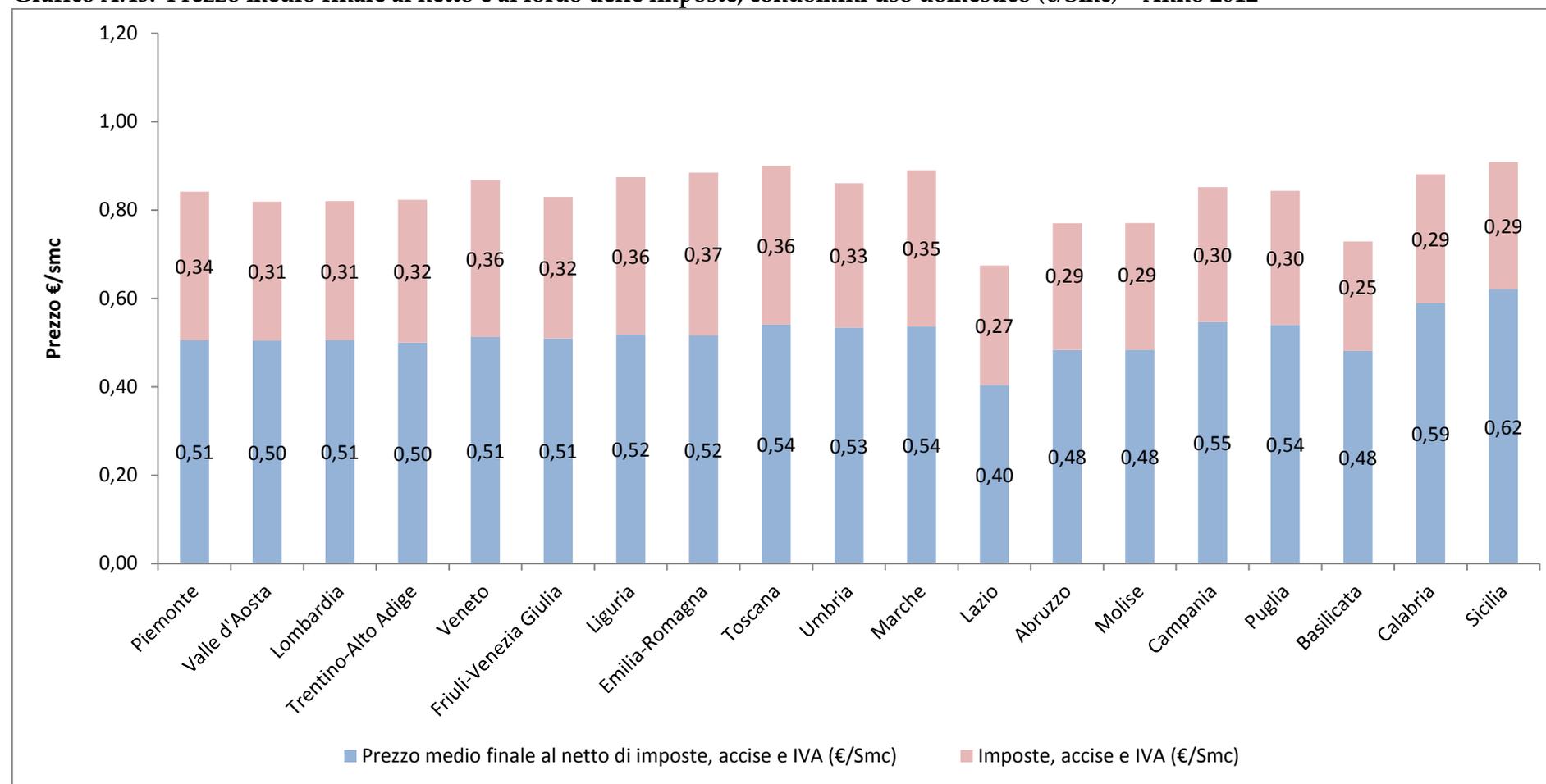
FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEL TIVG.

Grafico A.42: Prezzo medio finale al netto e al lordo delle imposte, clienti domestici (€/Smc) – Anno 2013



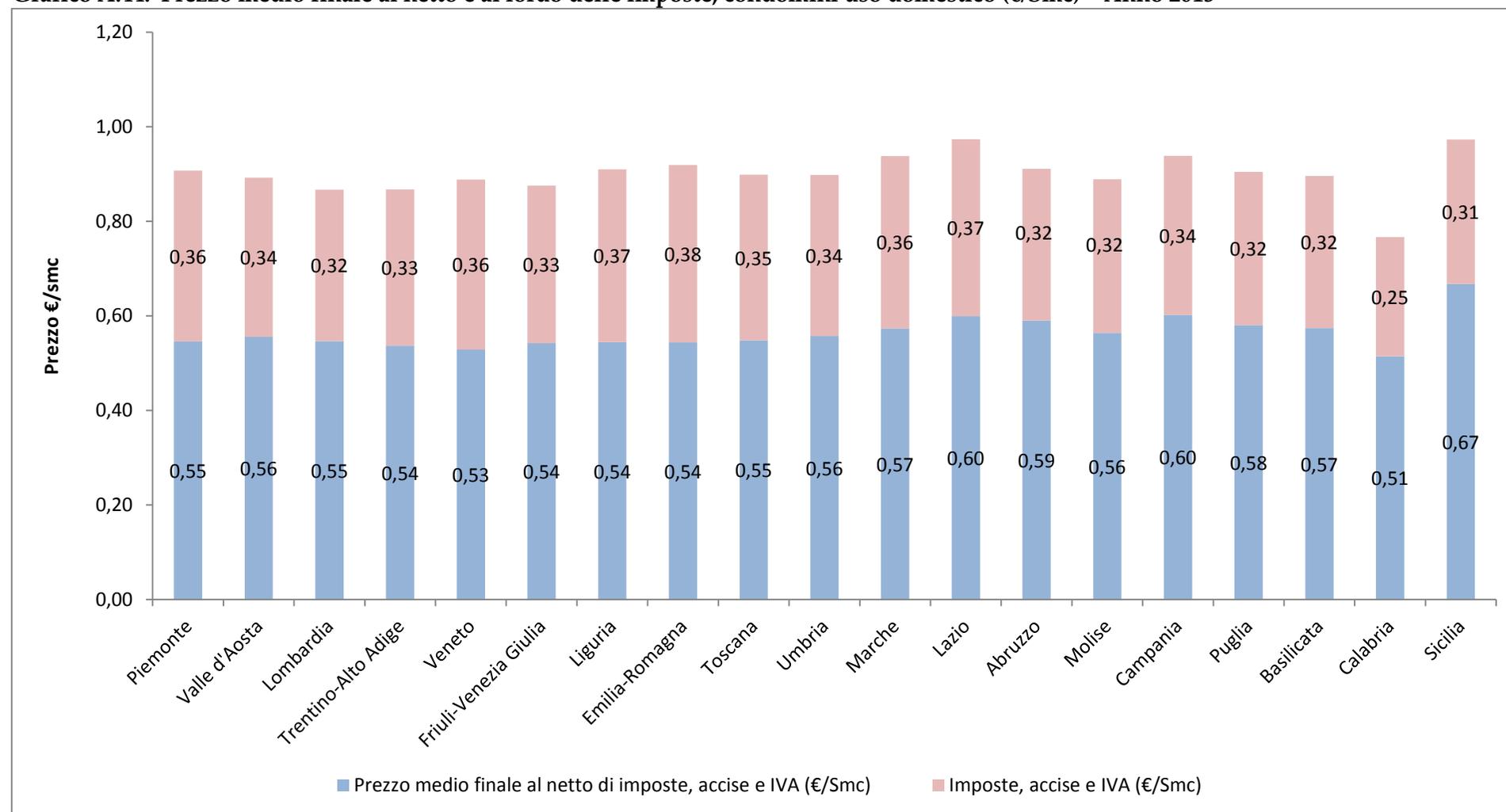
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEL TIVG.

Grafico A.43: Prezzo medio finale al netto e al lordo delle imposte, condomini uso domestico (€/Smc) – Anno 2012



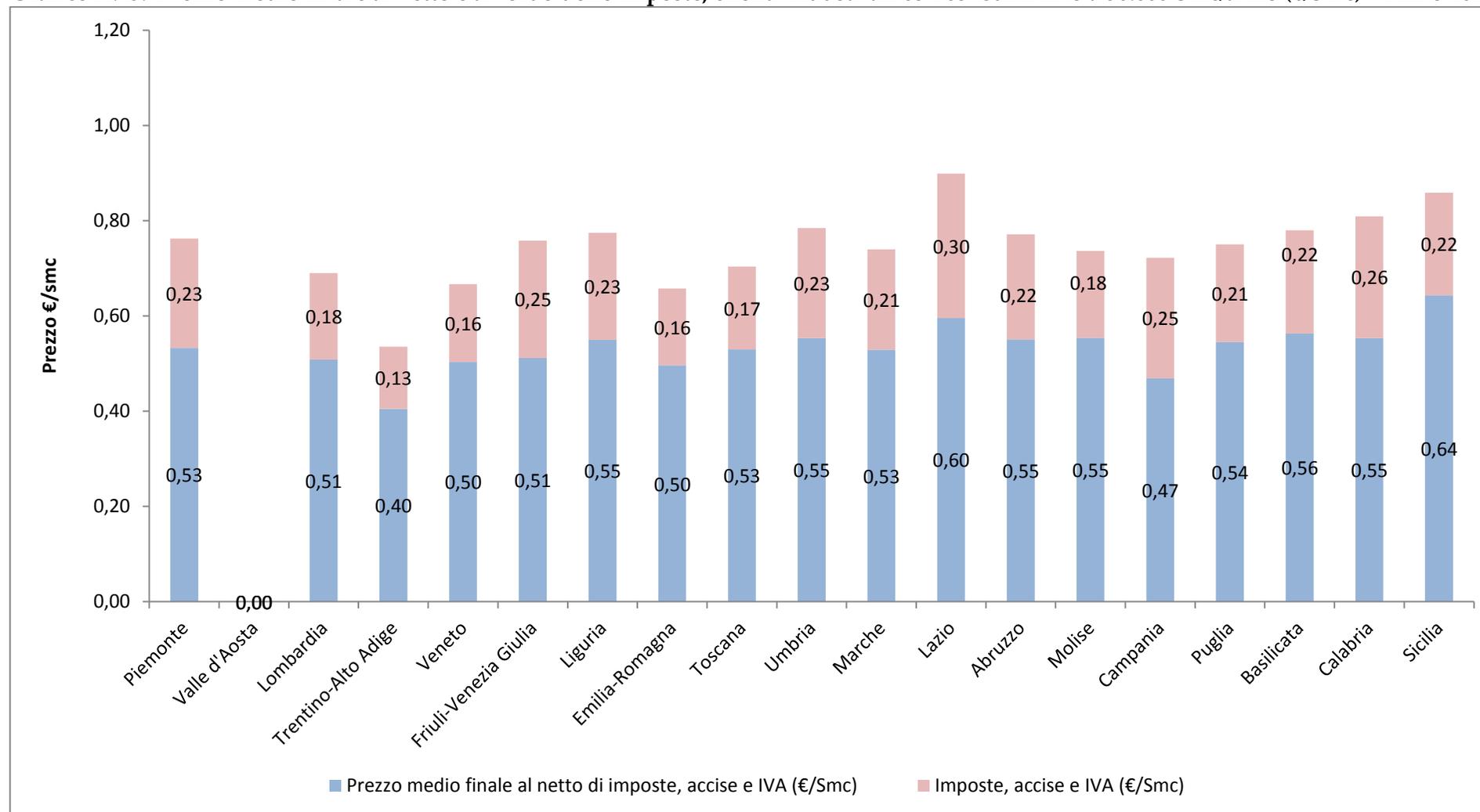
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEL TIVG.

Grafico A.44: Prezzo medio finale al netto e al lordo delle imposte, condomini uso domestico (€/Smc) – Anno 2013



Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEL TIVG.

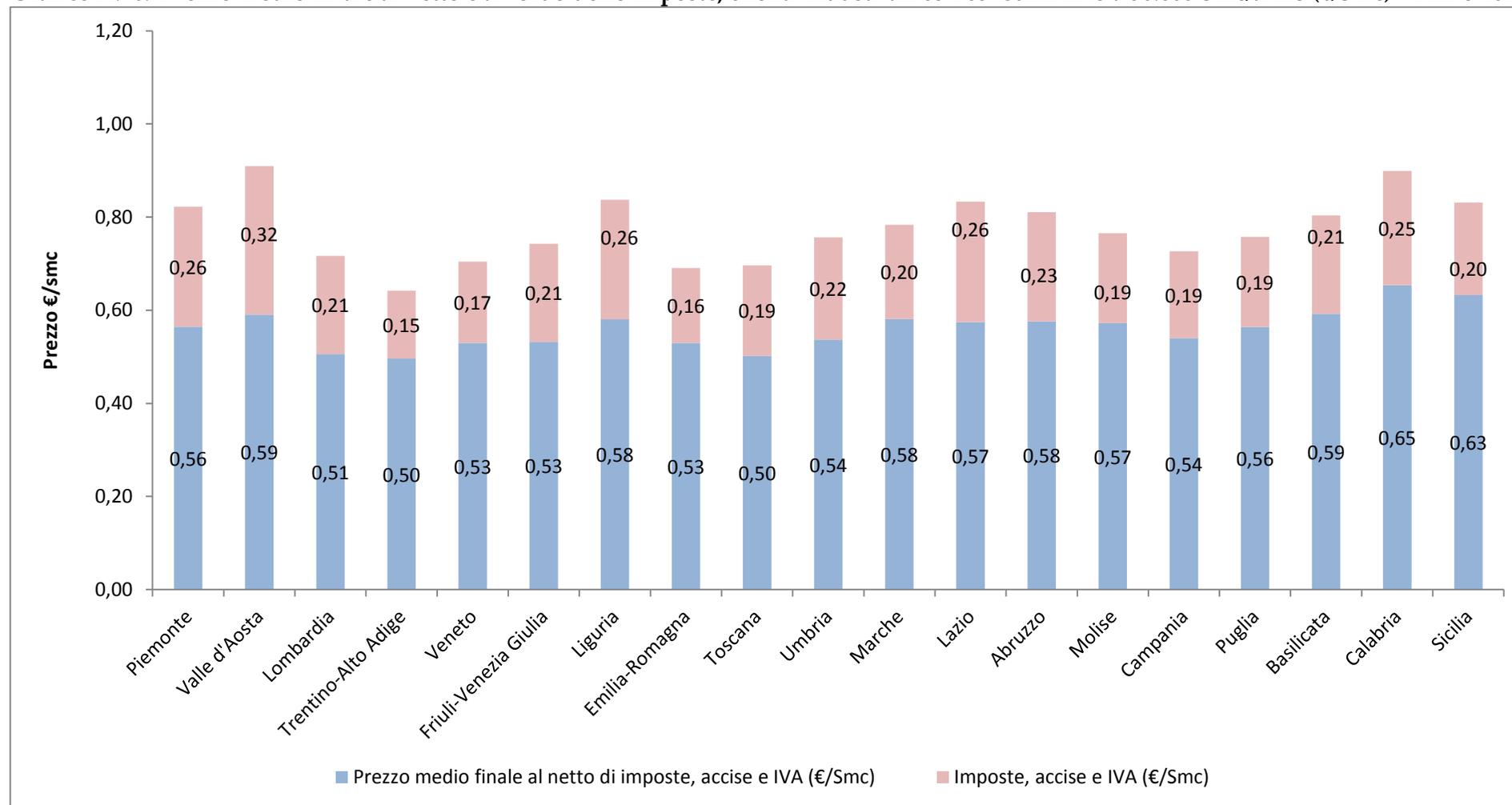
Grafico A.45: Prezzo medio finale al netto e al lordo delle imposte, clienti industriali con consumi fino a 50.000 Smc/anno (€/Smc) – Anno 2012



Non sono riportati i dati relativi alla Valle d'Aosta in quanto giudicati non attendibili.

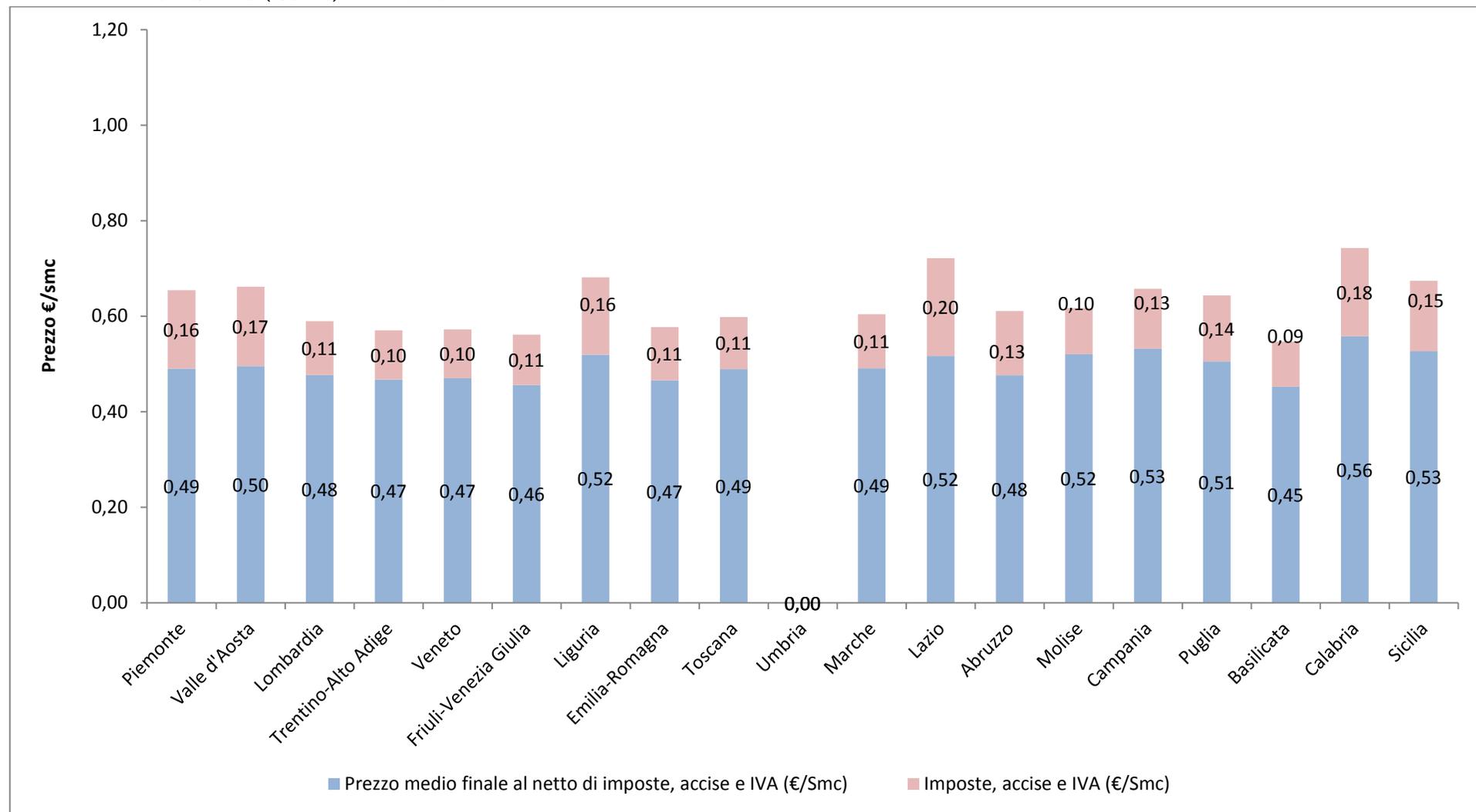
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEL TIVG.

Grafico A.46: Prezzo medio finale al netto e al lordo delle imposte, clienti industriali con consumi fino a 50.000 Smc/anno (€/Smc) – Anno 2013



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

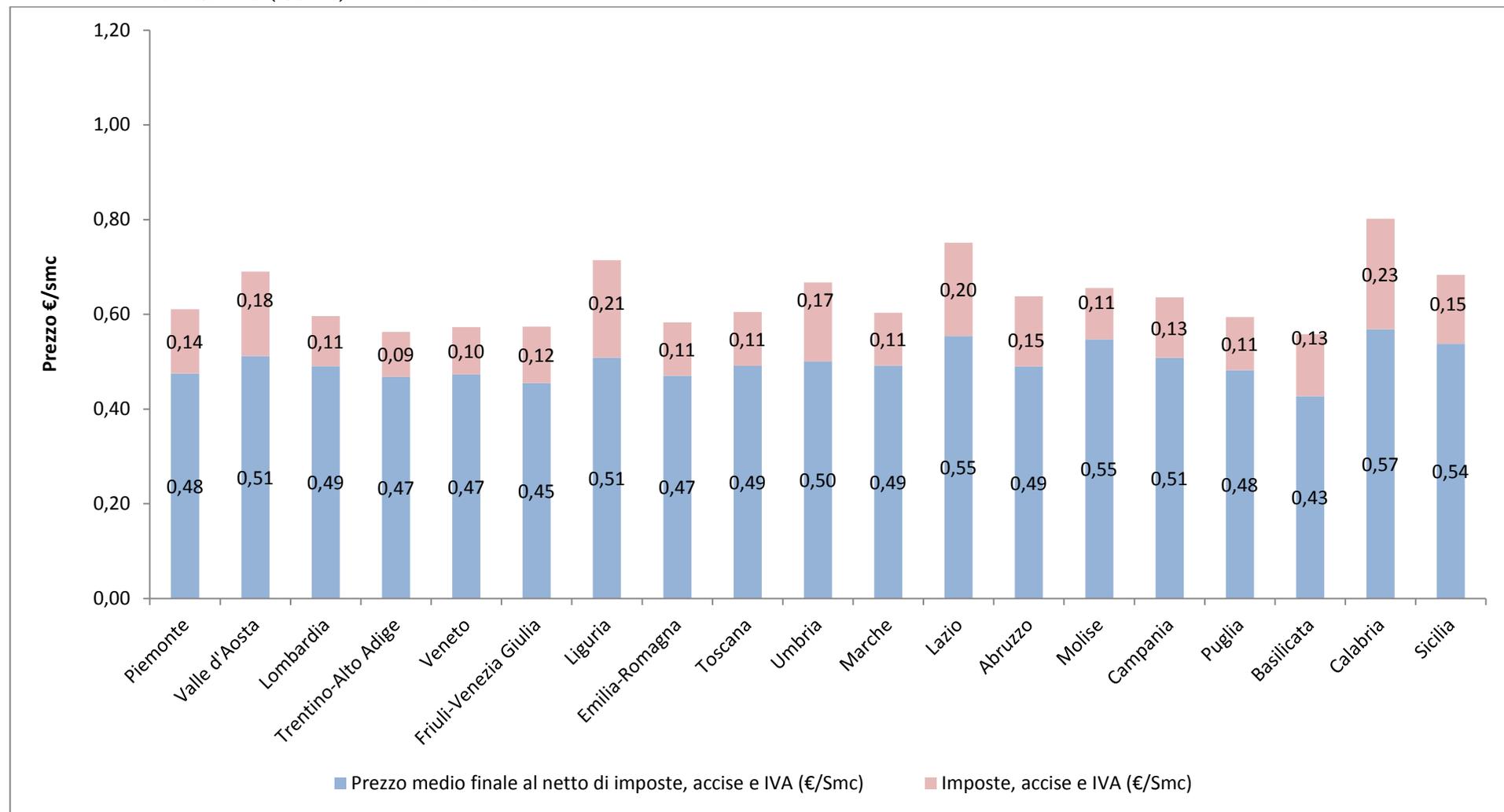
Grafico A.47: Prezzo medio finale al netto e al lordo delle imposte, clienti industriali con consumi compresi tra 50.000Smc/anno e 200.000 Smc/anno (€/Smc) – Anno 2012



Il dato relativo all'Umbria non risulta disponibile.

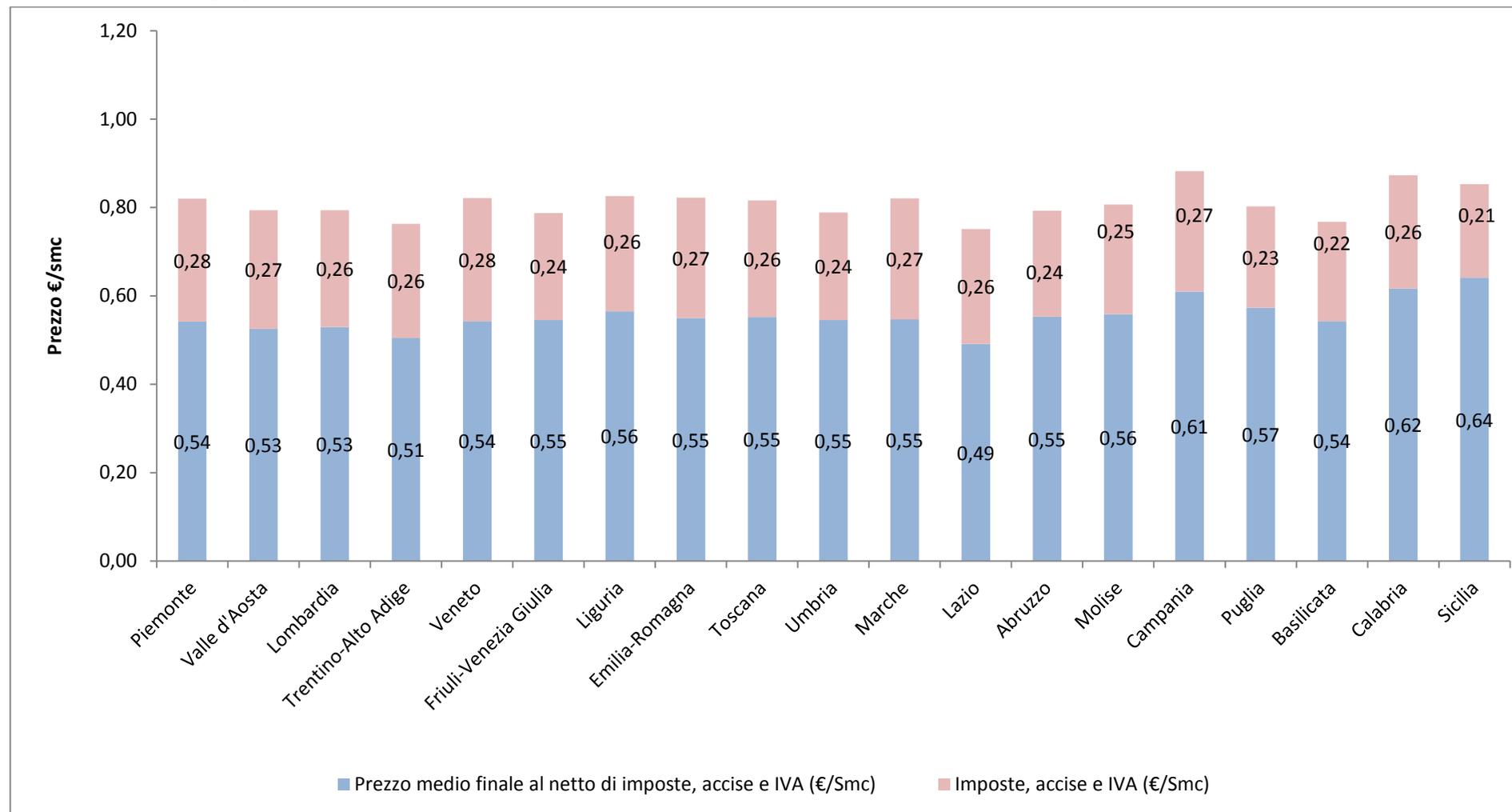
FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEL TIVG.

Grafico A.48: Prezzo medio finale al netto e al lordo delle imposte, clienti industriali con consumi compresi tra 50.000Smc/anno e 200.000 Smc/anno (€/Smc) – Anno 2013



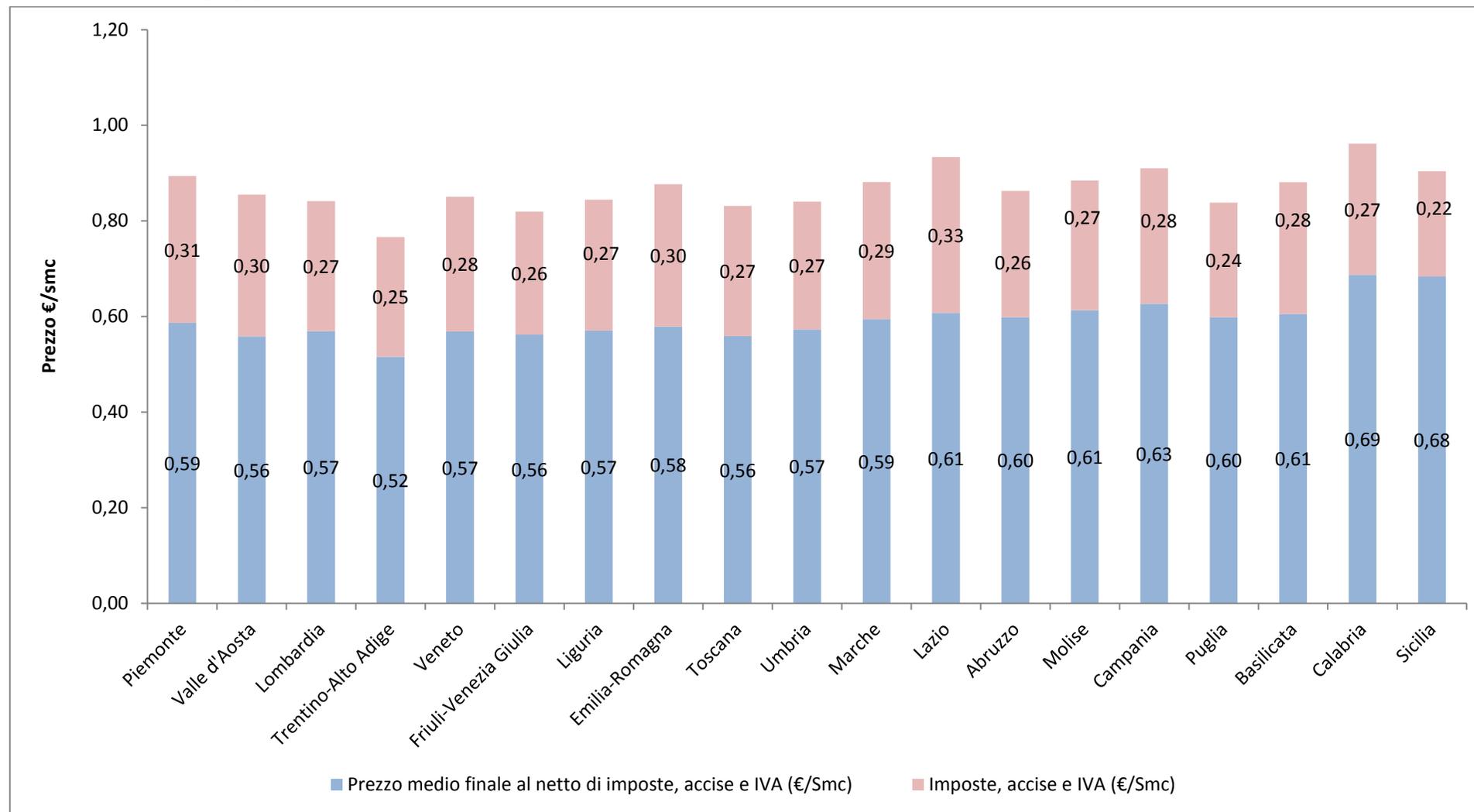
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEL TIVG.

Grafico A.49: Prezzo medio finale al netto e al lordo delle imposte, clienti commercio e servizi con consumi fino a 50.000 Smc/anno (€/Smc) – Anno 2012



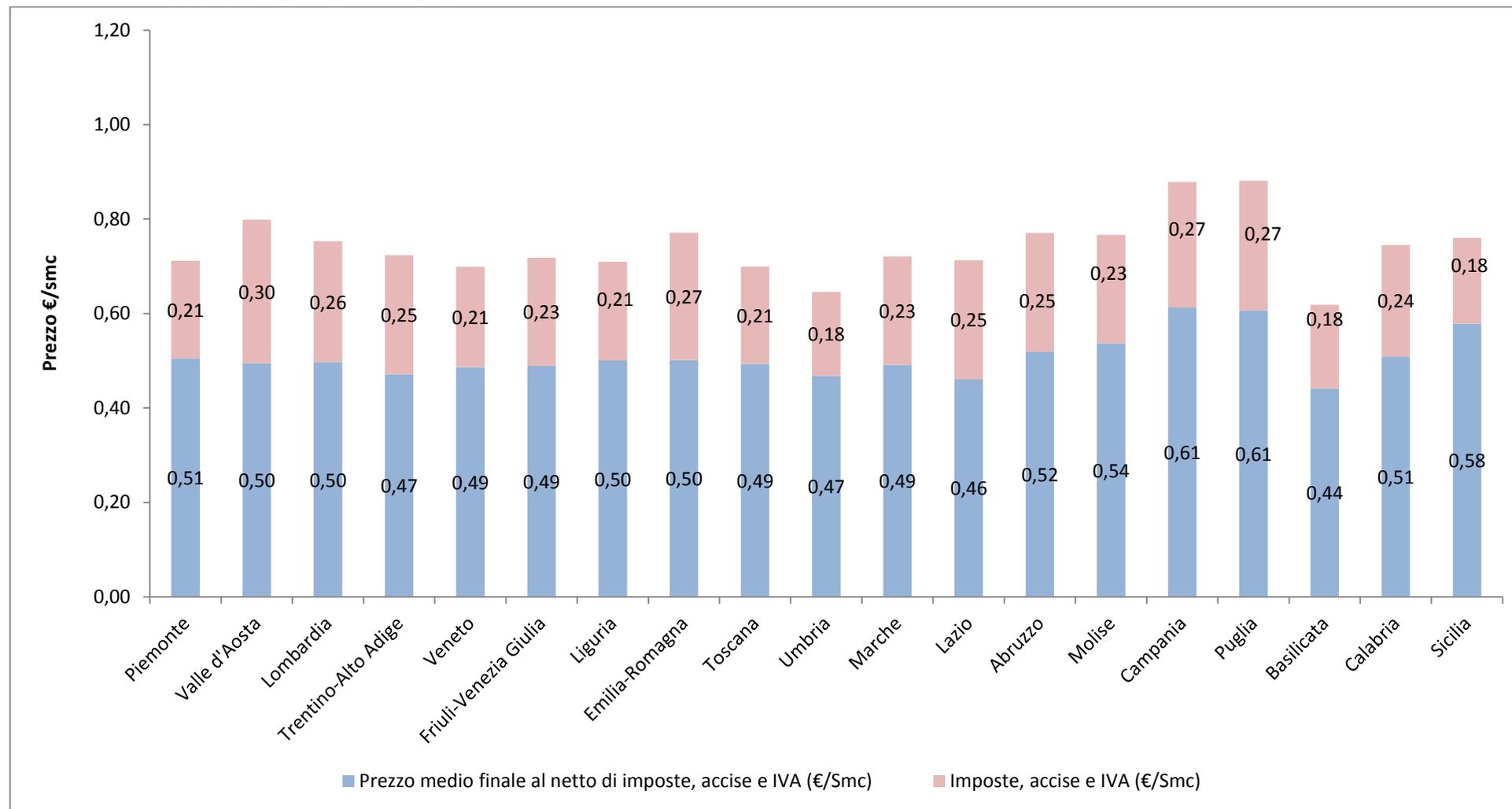
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEL TIVG.

Grafico A.50: Prezzo medio finale al netto e al lordo delle imposte, clienti commercio e servizi con consumi fino a 50.000 Smc/anno (€/Smc) – Anno 2013



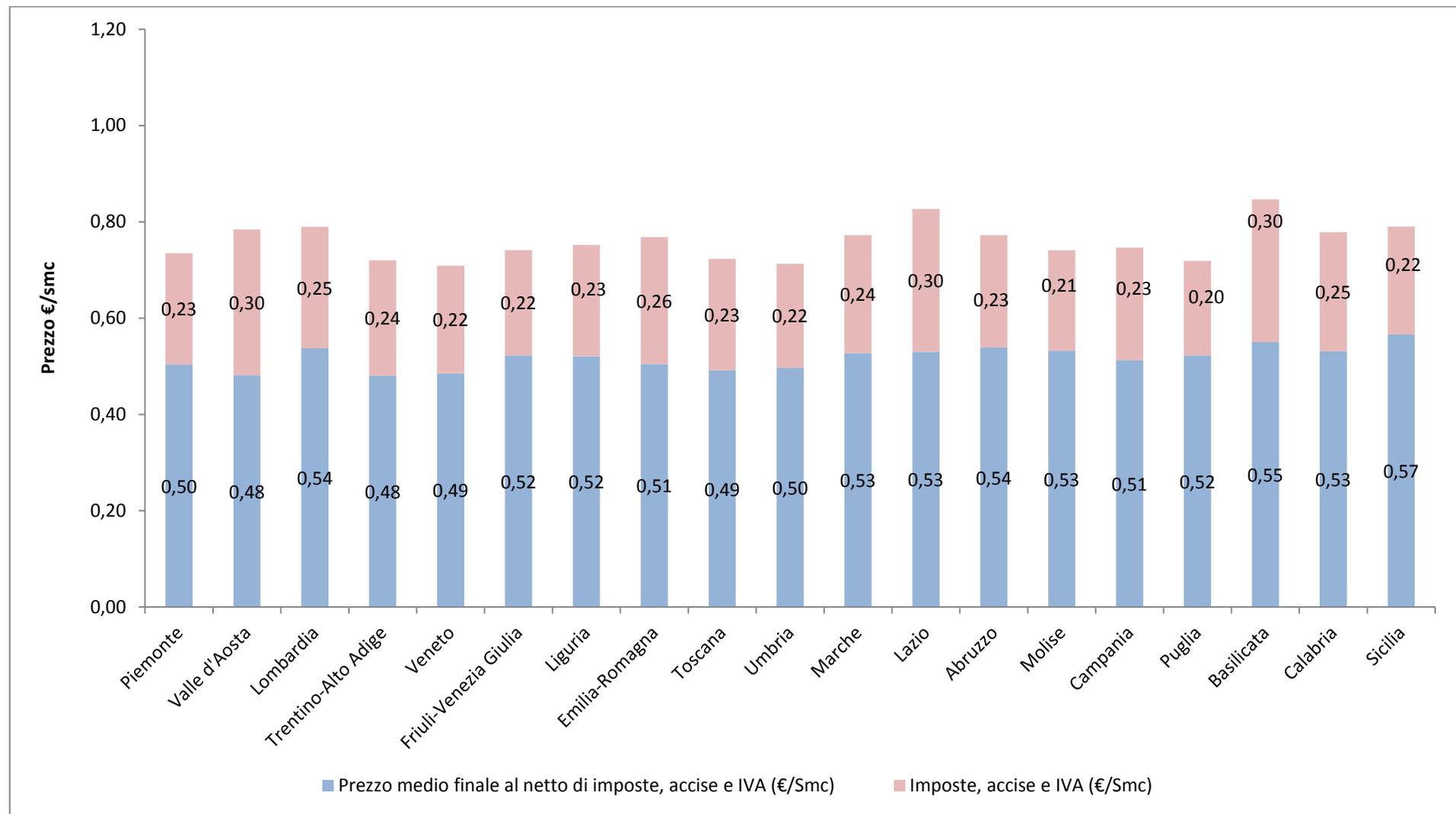
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEL TIVG.

Grafico A.51: Prezzo medio finale al netto e al lordo delle imposte, clienti commercio e servizi con consumi compresi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno – Anno 2012



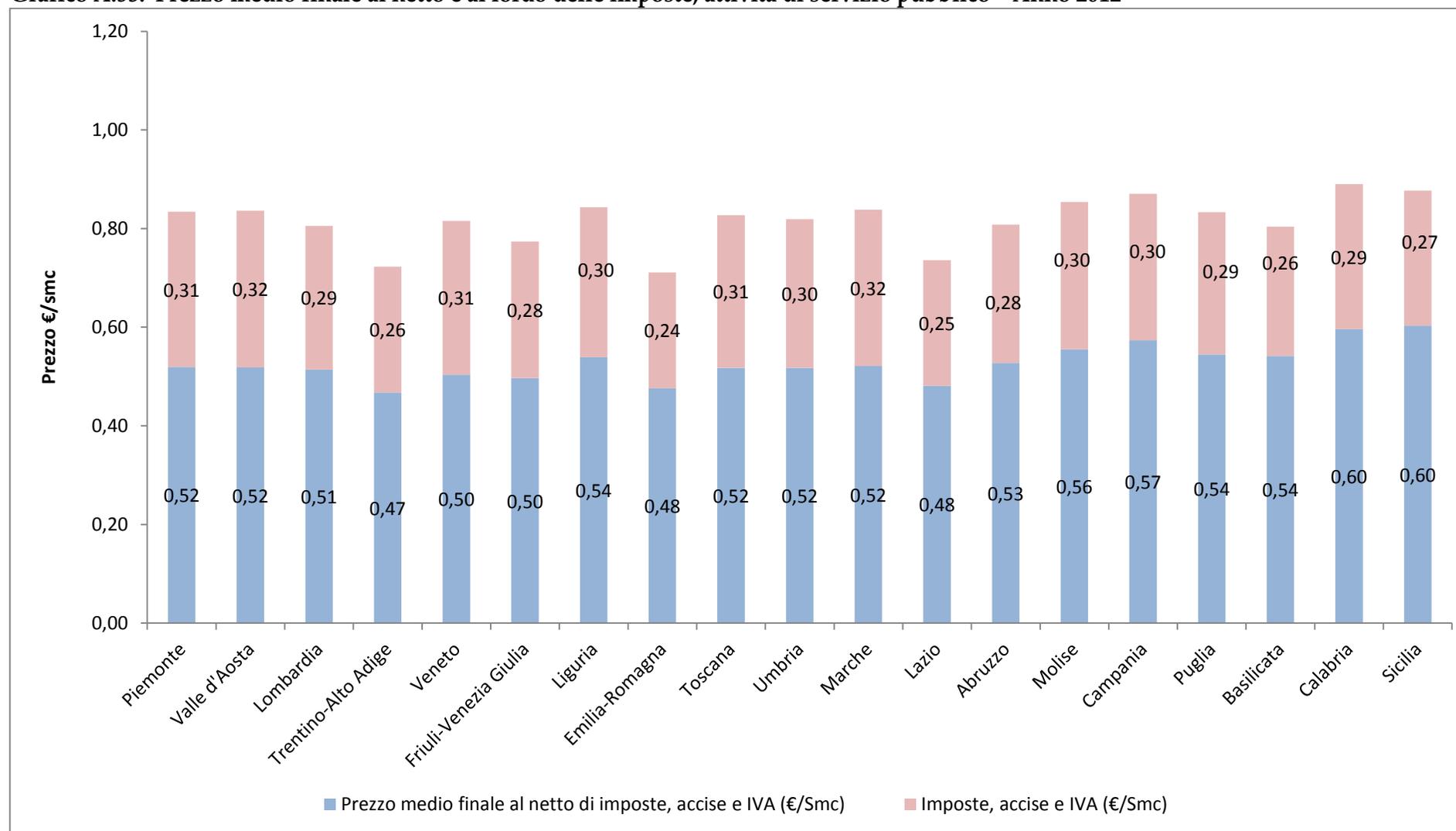
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEL TIVG.

Grafico A.52: Prezzo medio finale al netto e al lordo delle imposte, clienti commercio e servizi con consumi compresi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno – Anno 2013



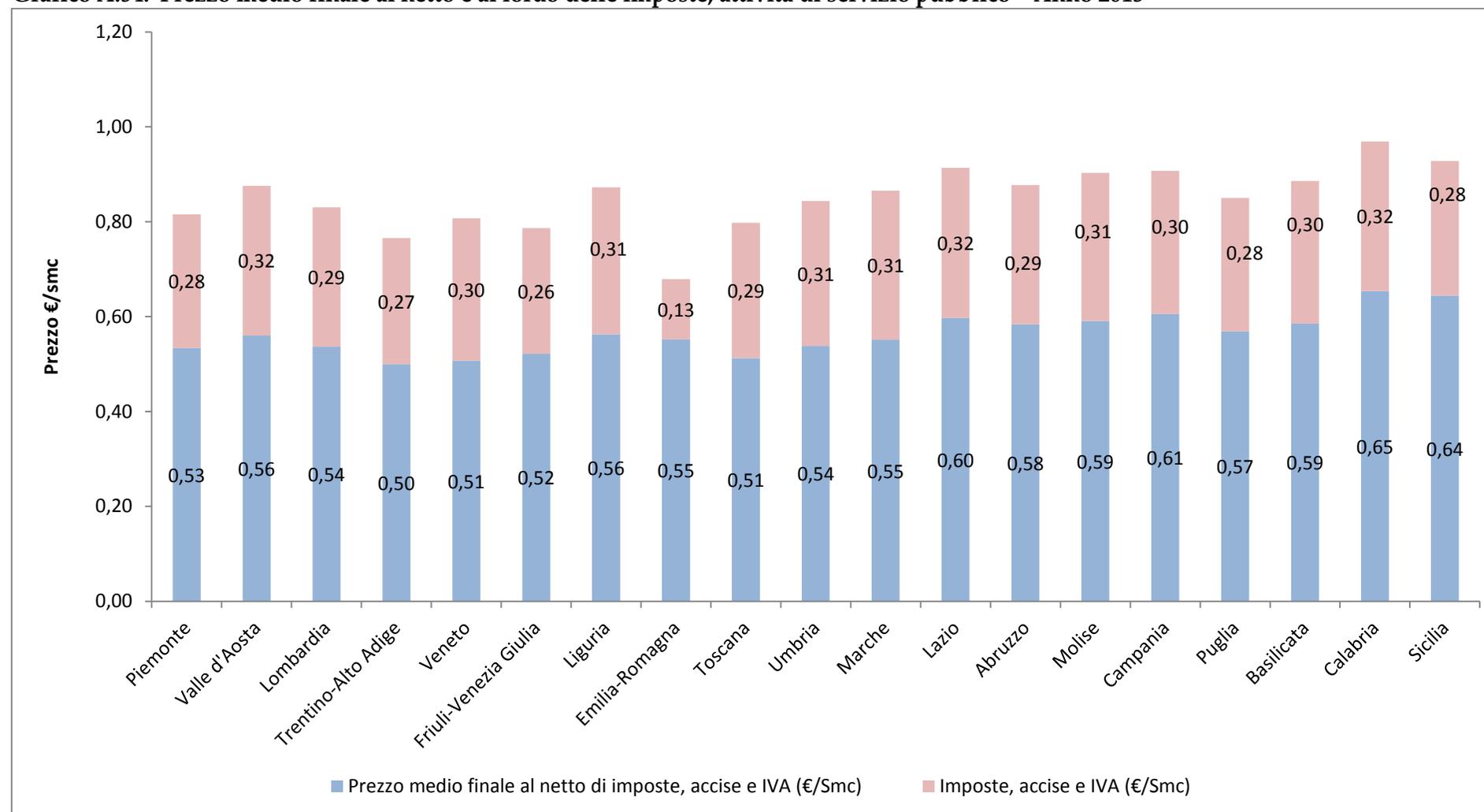
FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEL TIVG.

Grafico A.53: Prezzo medio finale al netto e al lordo delle imposte, attività di servizio pubblico – Anno 2012



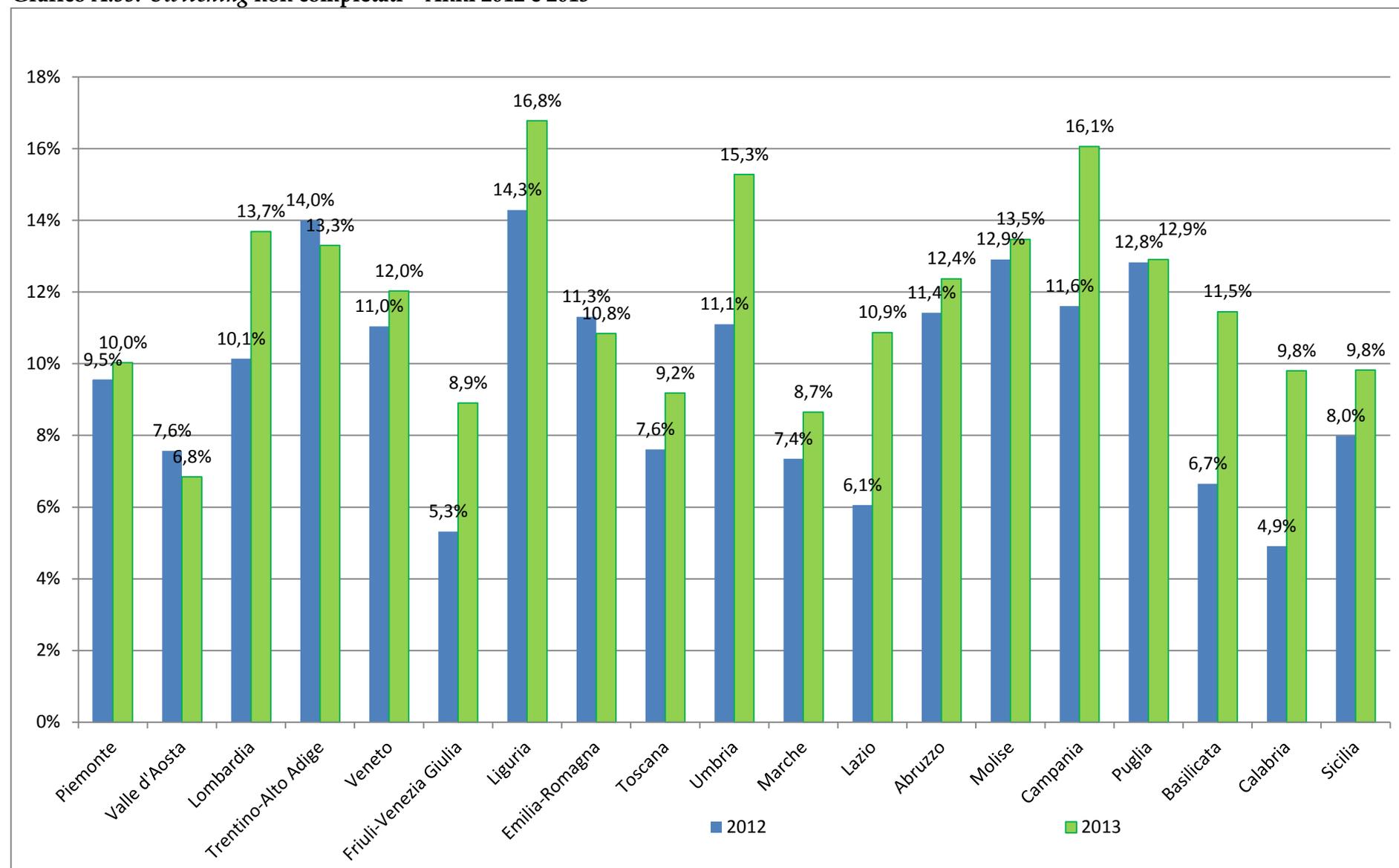
FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEL TIVG.

Grafico A.54: Prezzo medio finale al netto e al lordo delle imposte, attività di servizio pubblico – Anno 2013



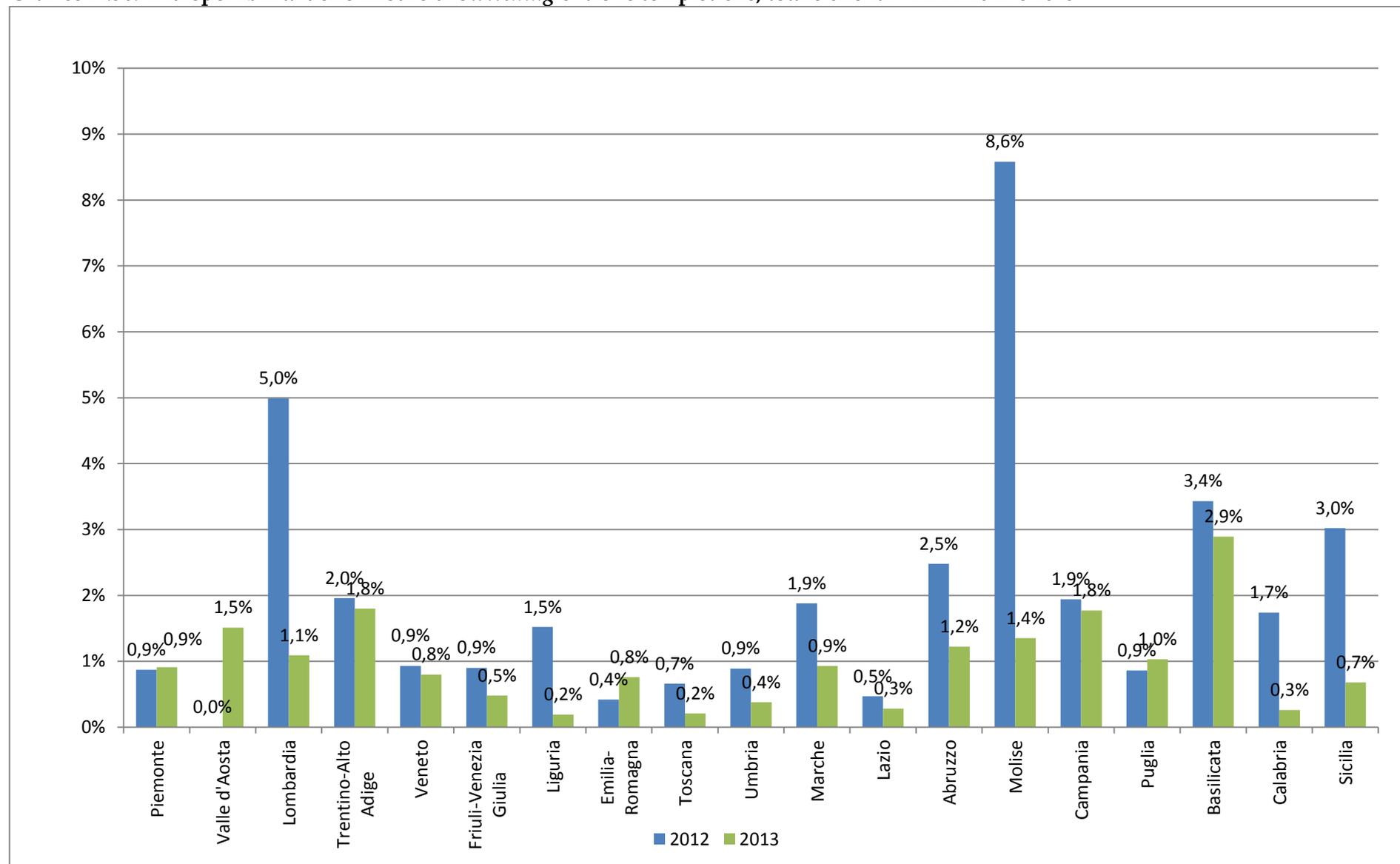
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL'AMBITO DEL TIVG.

Grafico A.55: Switching non completati – Anni 2012 e 2013



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

Grafico A.56: Indisponibilità delle misure di *switching* entro le tempistiche, totale clienti – Anni 2012 e 2013



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

Tabella A.14: Incidenza percentuale del numero di reclami per i quali il venditore deve richiedere dati tecnici al distributore (sul totale dei reclami) – Anni 2012-2013

	Mercato Libero	Servizio di tutela
2012	3,1%	8,3%
2013	4,2%	8,4%

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

Tabella A.15: Reclami ricevuti dallo Sportello per tipologia di mercato – Anni 2012 e 2013

	Numero reclami ricevuti dallo Sportello		Peso percentuale per tipologia di mercato	
	2012	2013	2012	2013
Mercato libero	4.478	4.649	54,50%	38,64%
Servizio di tutela	1.049	2.987	12,77%	24,82%
Non indicato(*)	2.689	4.397	32,73%	36,54%
Totale	8.216	12.033	100,00%	100,00%

(*) Si tratta di reclami per i quali lo Sportello, sulla base delle informazioni desumibili dal reclamo, non è riuscito a effettuare la classificazione.

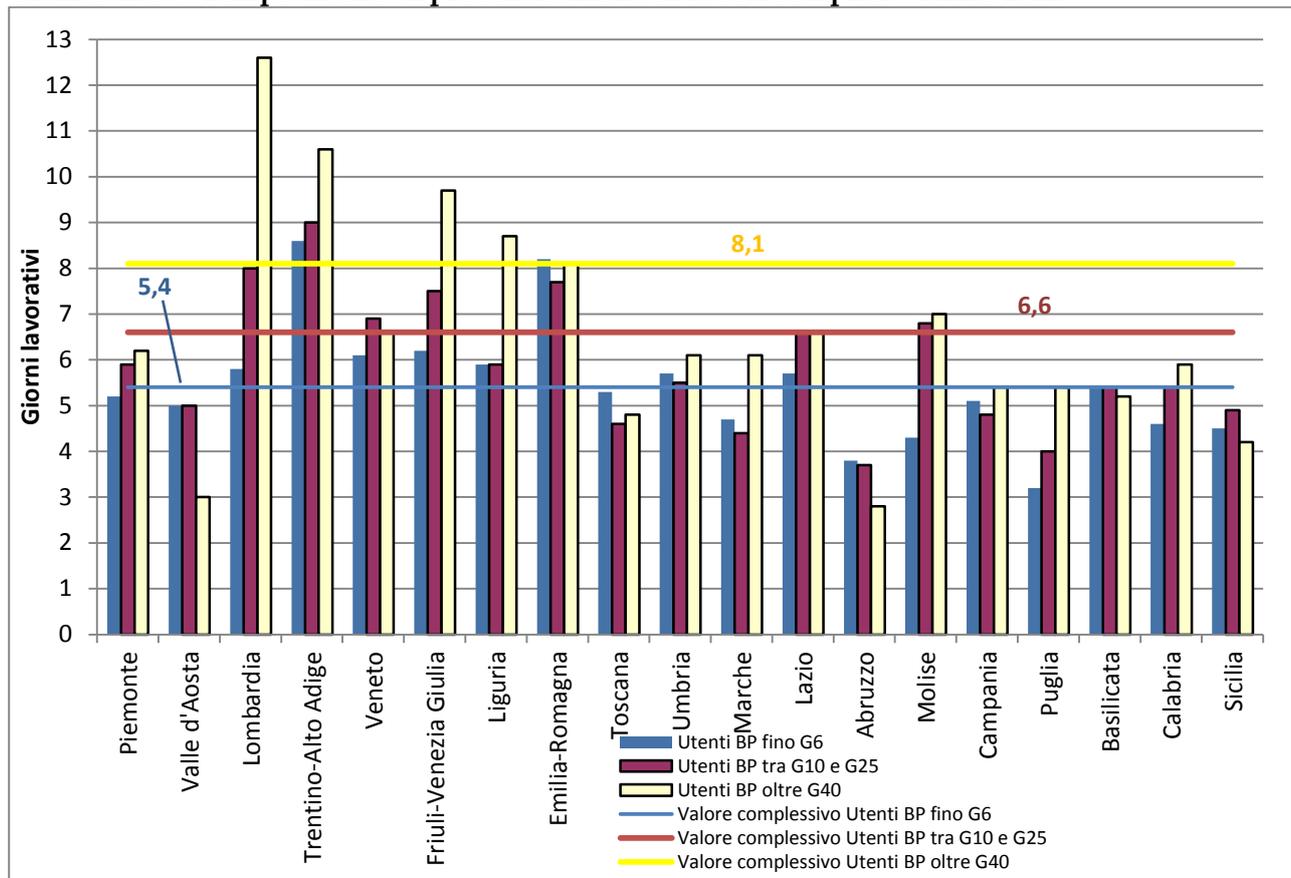
FONTE DATI: ELABORAZIONI AUTORITÀ SU DATI DELLO SPORTELLLO.

Tabella A.16: Richieste di informazioni, clienti in bassa pressione - Anni 2012 e 2013

	Mercato Libero	Servizio di tutela	Totale
2012	20.455	40.434	60.889
2013	35.983	63.156	99.139
Δ 2013-2012	76%	56%	63%

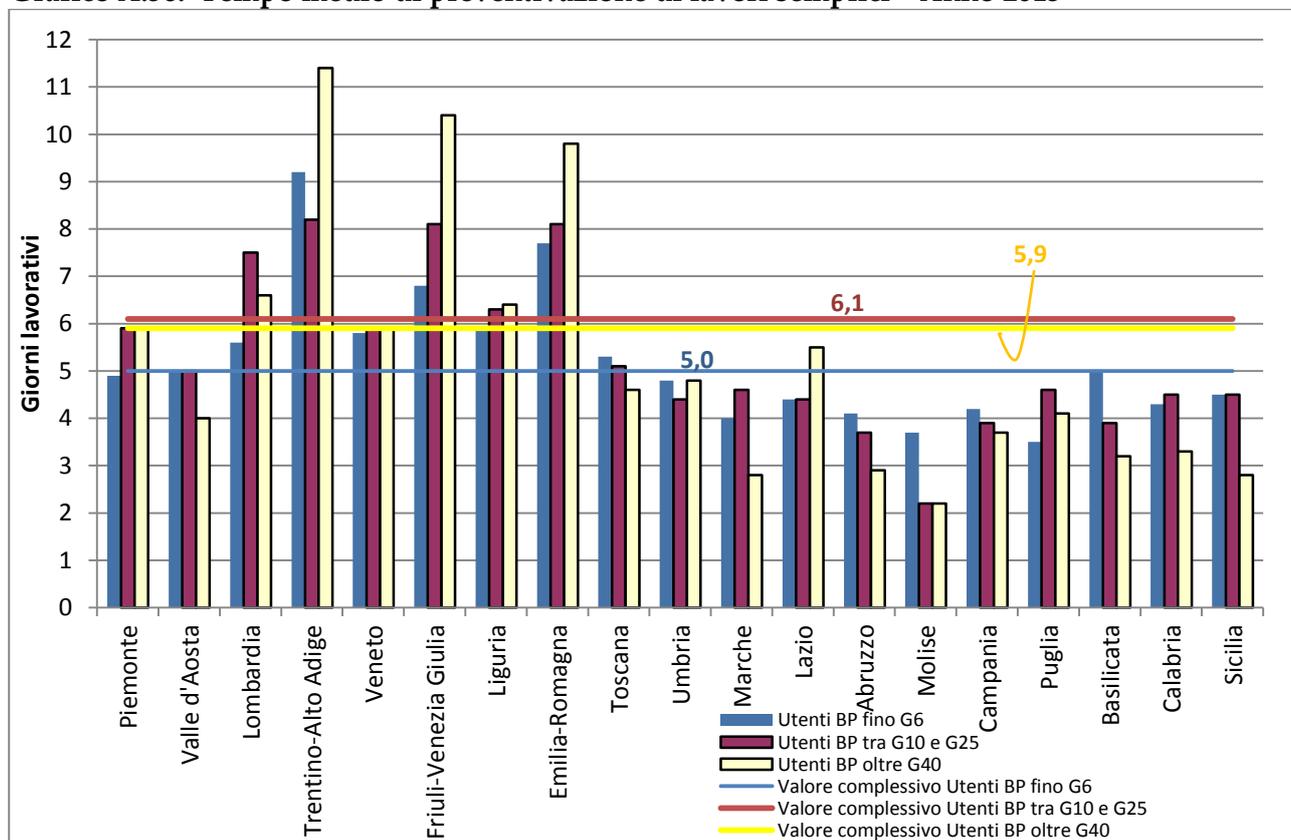
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL TIQV.

Grafico A.57: Tempo medio di preventivazione di lavori semplici – Anno 2012



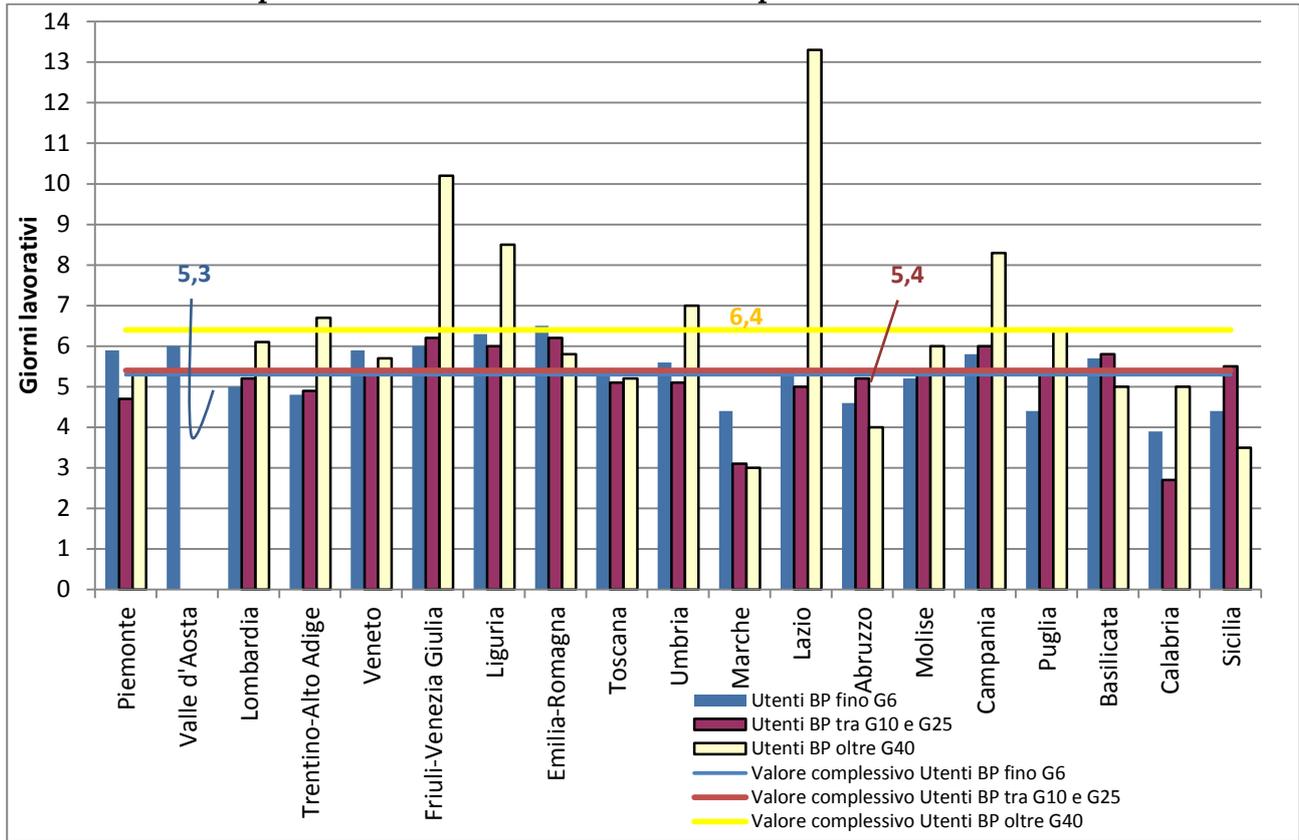
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL RQDG.

Grafico A.58: Tempo medio di preventivazione di lavori semplici – Anno 2013



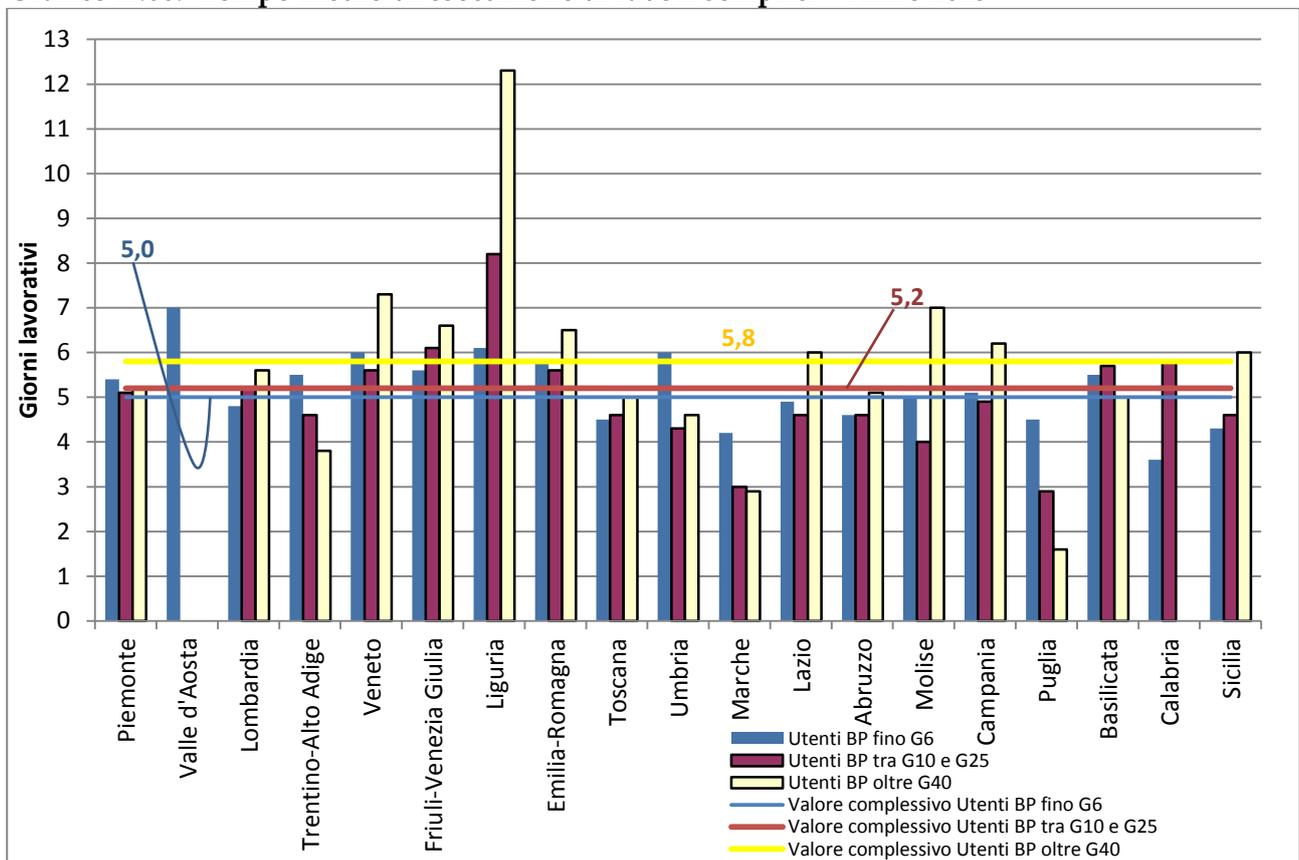
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL RQDG.

Grafico A.59: Tempo medio di esecuzione di lavori semplici – Anno 2012



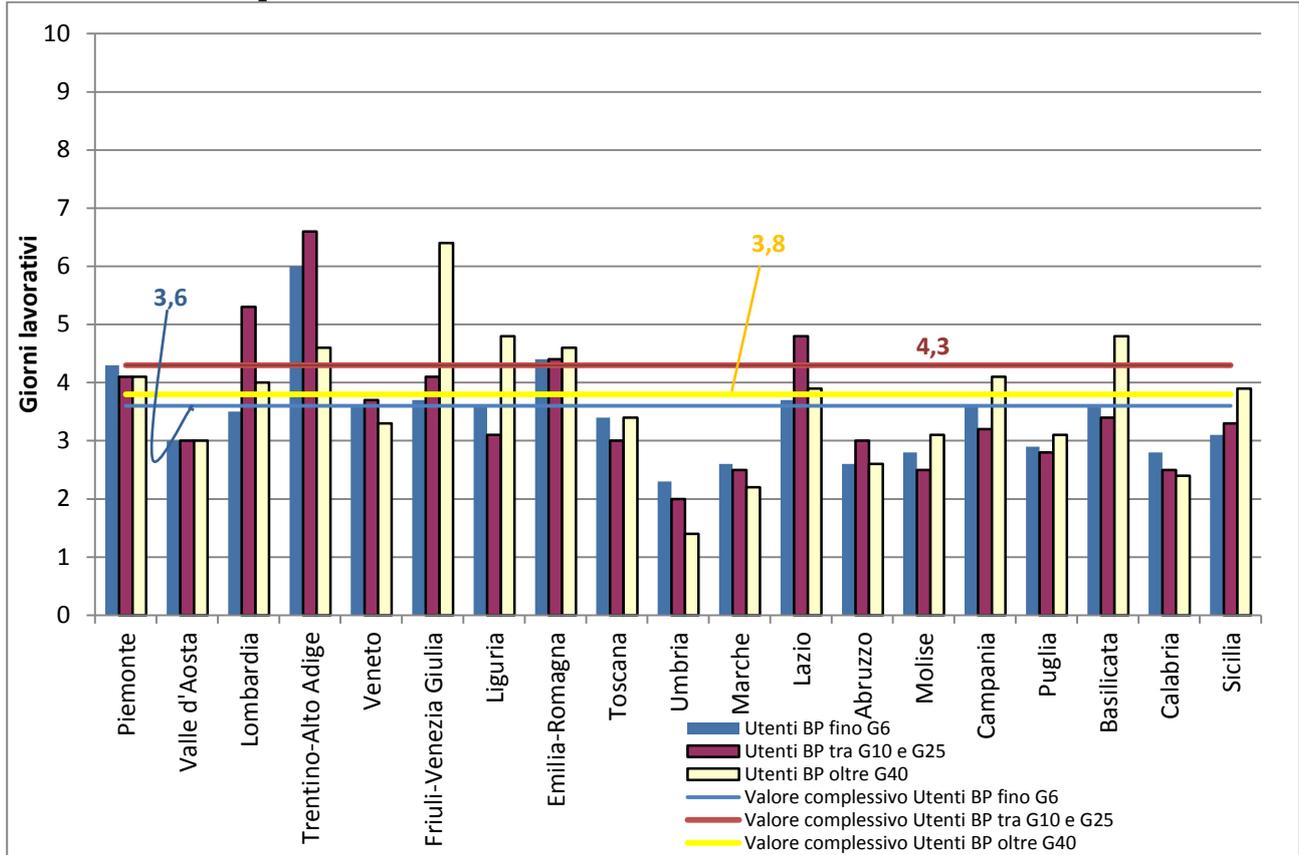
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL RQDG.

Grafico A.60: Tempo medio di esecuzione di lavori semplici – Anno 2013



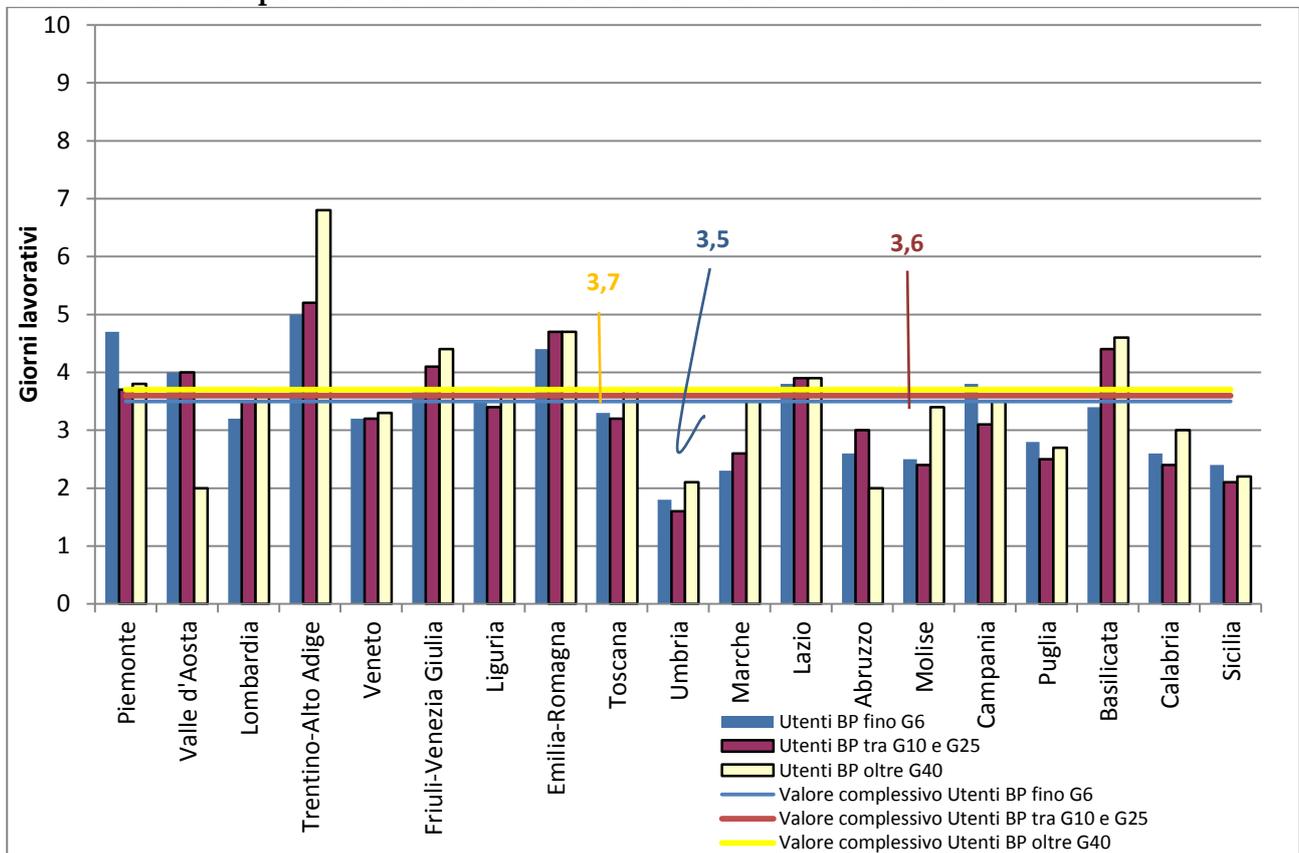
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI NELL' AMBITO DEGLI OBBLIGHI INFORMATIVI DEL RQDG.

Grafico A.61: Tempo medio di attivazione della fornitura – Anno 2012



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

Grafico A.62: Tempo medio di attivazione della fornitura – Anno 2013



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

Tabella A.17: Richieste di sospensione effettive rispetto ai punti serviti – Anno 2012

Regione	Clienti domestici		Condomini uso domestico		Altri usi inferiori a 50.000 Smc/anno	Altri usi compresi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno
	Mercato libero	Servizio di tutela	Mercato libero	Servizio di tutela	Totale	Totale
Abruzzo	6,3%	3,5%	0,5%	23,5%	11,7%	n.d.
Basilicata	6,3%	3,5%	0,5%	23,5%	11,7%	n.d.
Calabria	16,1%	0,5%	2,2%	2,8%	5,2%	n.d.
Campania	15,4%	2,4%	6,8%	4,9%	7,3%	n.d.
Emilia Romagna	11,8%	1,6%	0,4%	7,6%	6,5%	n.d.
Friuli Venezia Giulia	4,7%	0,9%	0,6%	0,6%	3,4%	n.d.
Lazio	4,9%	0,6%	7,3%	3,8%	3,9%	n.d.
Liguria	4,1%	0,6%	0,1%	1,0%	2,9%	n.d.
Lombardia	7,1%	1,6%	1,5%	5,0%	4,7%	n.d.
Marche	9,3%	1,8%	4,5%	6,0%	6,2%	n.d.
Molise	4,7%	1,0%	8,5%	18,5%	3,3%	n.d.
Piemonte	5,2%	1,1%	0,4%	2,3%	4,8%	n.d.
Puglia	5,8%	1,2%	1,0%	19,7%	5,6%	n.d.
Sicilia	2,6%	n.d.	1,7%	3,5%	n.d.	n.d.
Toscana	2,3%	2,0%	1,8%	5,7%	4,7%	n.d.
Trentino Alto Adige	6,5%	1,9%	1,2%	1,5%	4,7%	n.d.
Umbria	4,3%	2,8%	3,7%	23,4%	8,4%	n.d.
Valle d'Aosta	5,5%	0,4%	8,9%	0,9%	1,8%	n.d.
Veneto	6,7%	1,3%	0,7%	4,7%	4,2%	n.d.

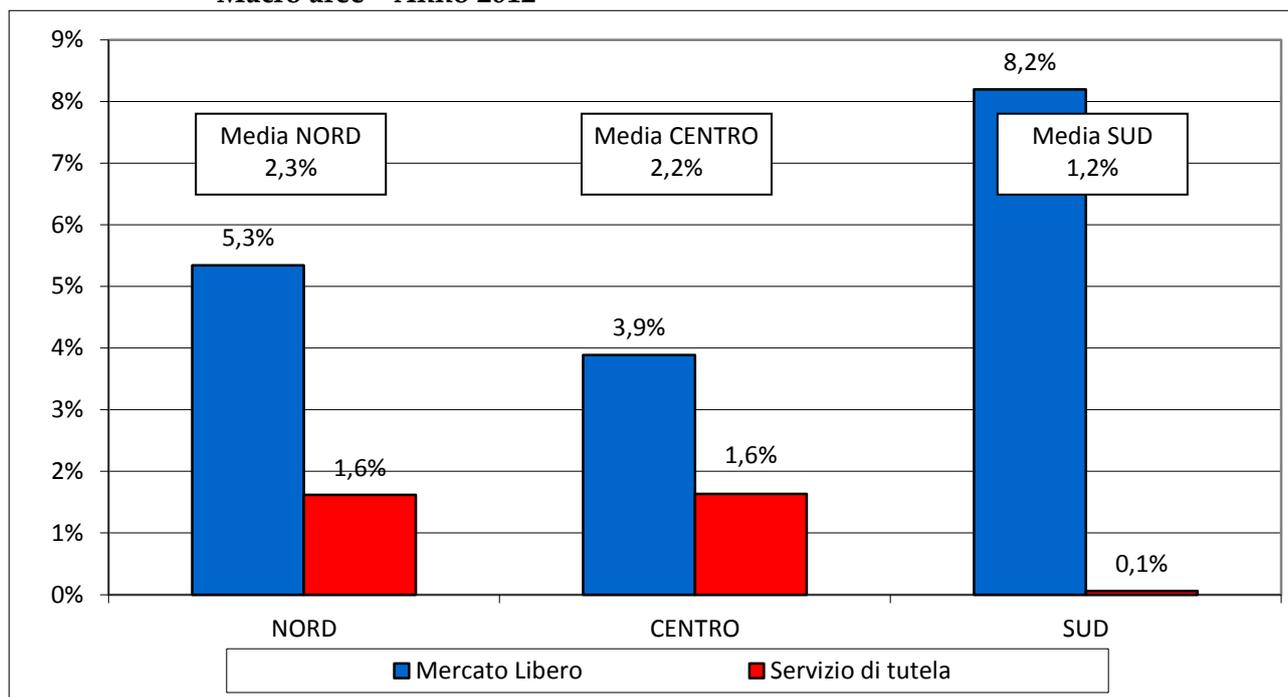
FONTE DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Tabella A.18: Richieste di sospensione effettive rispetto ai punti serviti – Anno 2013

Regione	Clienti domestici		Condomini uso domestico		Altri usi inferiori a 50.000 Smc/anno	Altri usi compresi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno
	Mercato libero	Servizio di tutela	Mercato libero	Servizio di tutela	Totale	Totale
Abruzzo	5,7%	2,7%	7,4%	59,7%	7,9%	1,8%
Basilicata	7,6%	2,5%	8,2%	6,2%	9,9%	0,8%
Calabria	9,5%	n.d.	29,5%	7,9%	1,8%	n.d.
Campania	8,0%	3,9%	17,5%	18,7%	5,4%	0,9%
Emilia Romagna	5,0%	2,3%	3,4%	3,8%	6,2%	3,4%
Friuli Venezia Giulia	4,8%	0,7%	1,8%	1,4%	2,7%	0,2%
Lazio	3,6%	1,0%	6,4%	12,1%	3,9%	0,3%
Liguria	2,3%	1,1%	1,6%	5,3%	3,8%	0,1%
Lombardia	6,6%	1,9%	6,4%	11,8%	5,7%	0,9%
Marche	5,7%	1,7%	6,9%	5,8%	5,1%	2,3%
Molise	5,6%	1,6%	3,2%	n.d.	5,2%	0,3%
Piemonte	4,4%	1,5%	4,5%	6,2%	5,0%	0,9%
Puglia	6,1%	0,9%	19,2%	n.d.	4,1%	n.d.
Sicilia	4,5%	n.d.	21,5%	7,7%	n.d.	0,6%
Toscana	2,7%	1,4%	6,1%	5,7%	4,8%	1,8%
Trentino Alto Adige	4,6%	1,7%	1,6%	2,3%	4,8%	0,2%
Umbria	5,3%	2,7%	10,9%	9,7%	7,9%	1,7%
Valle d'Aosta	3,9%	1,7%	n.d.	1,8%	3,6%	0,0%
Veneto	4,7%	1,3%	7,6%	6,5%	4,2%	2,4%

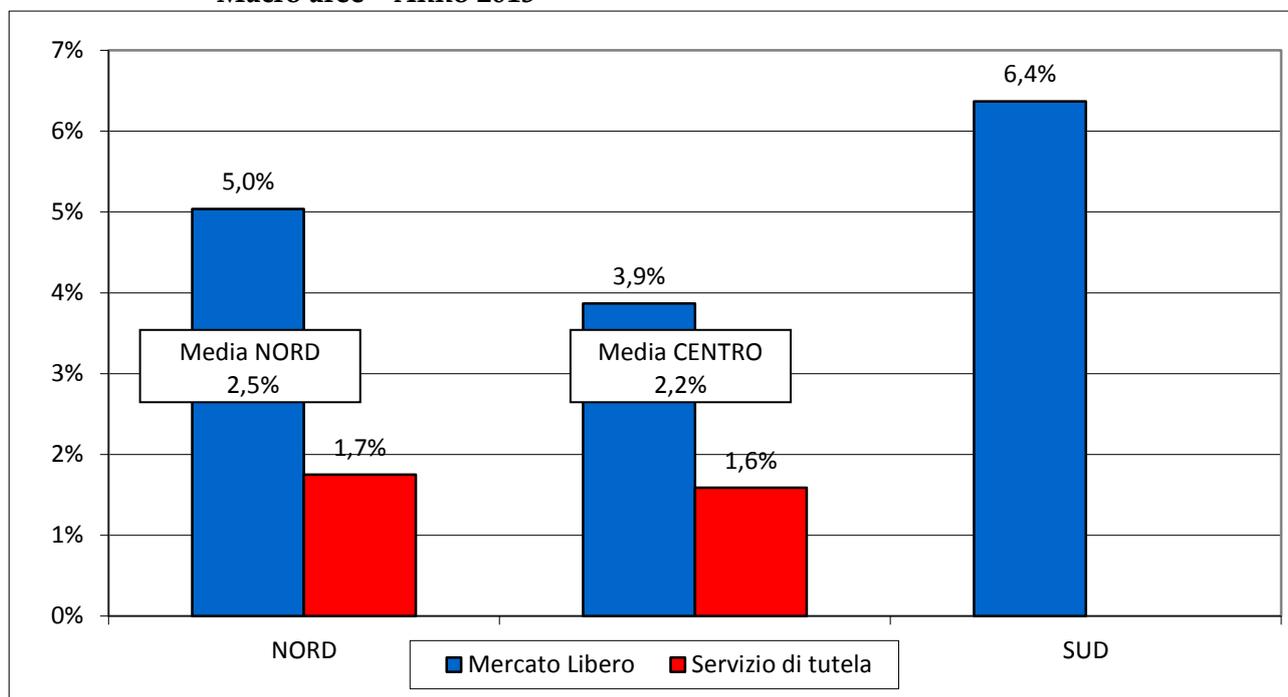
FONTI DATI: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

Grafico A.63: Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti - Macro aree - Anno 2012



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

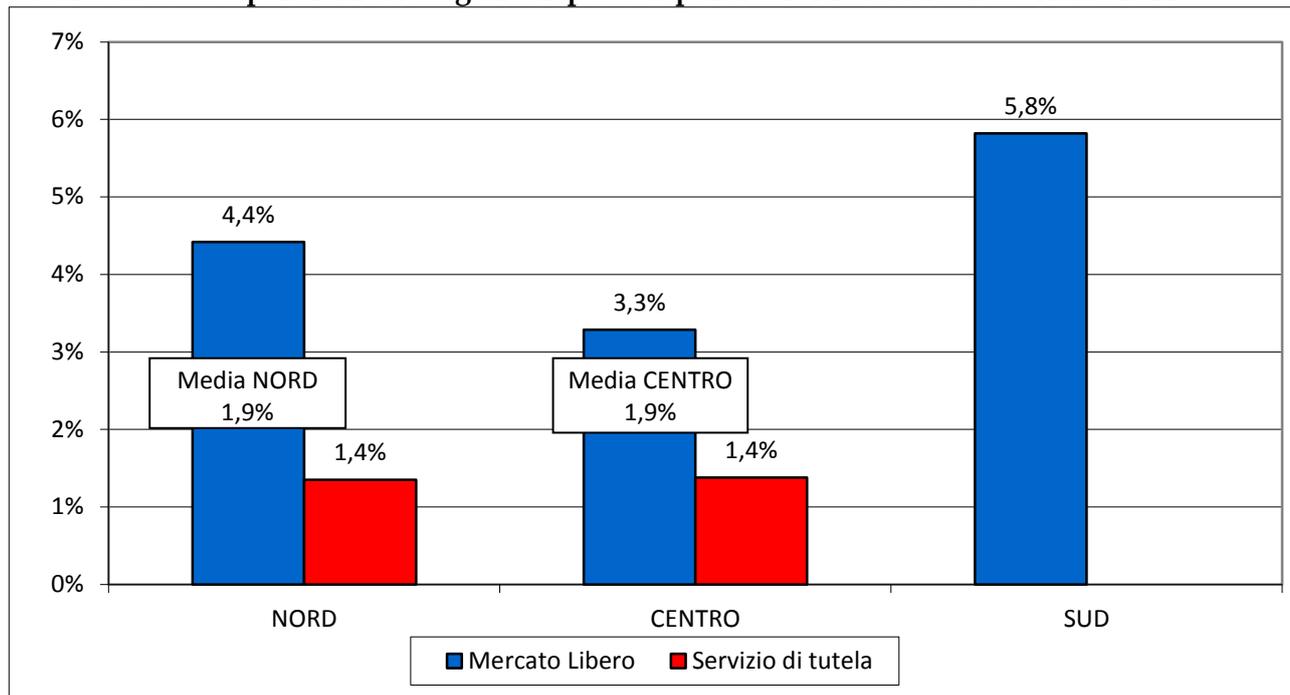
Grafico A.64: Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti - Macro aree - Anno 2013⁶



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

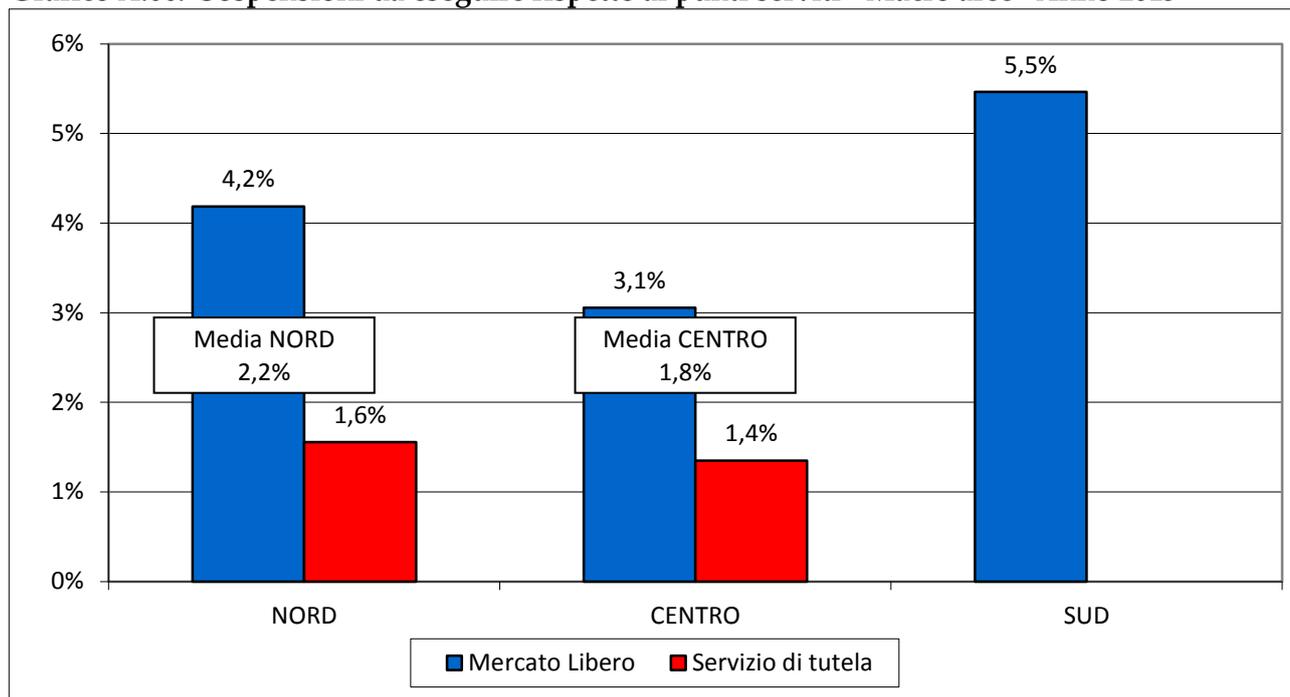
⁶ Il dettaglio relativo al servizio di tutela nella macro area Sud non è disponibile a causa di alcune approssimazioni insite nei dati di revoca delle richieste di sospensione e delle riattivazioni, dovute alla necessità di ridurre gli oneri di estrazione dei dati, che possono far assumere all'indicatore valori negativi se la numerosità delle richieste di sospensione del periodo considerato è limitata.

Grafico A.65: Sospensioni da eseguire rispetto ai punti serviti - Macro aree- Anno 2012⁷



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

Grafico A.66: Sospensioni da eseguire rispetto ai punti serviti - Macro aree- Anno 2013⁸

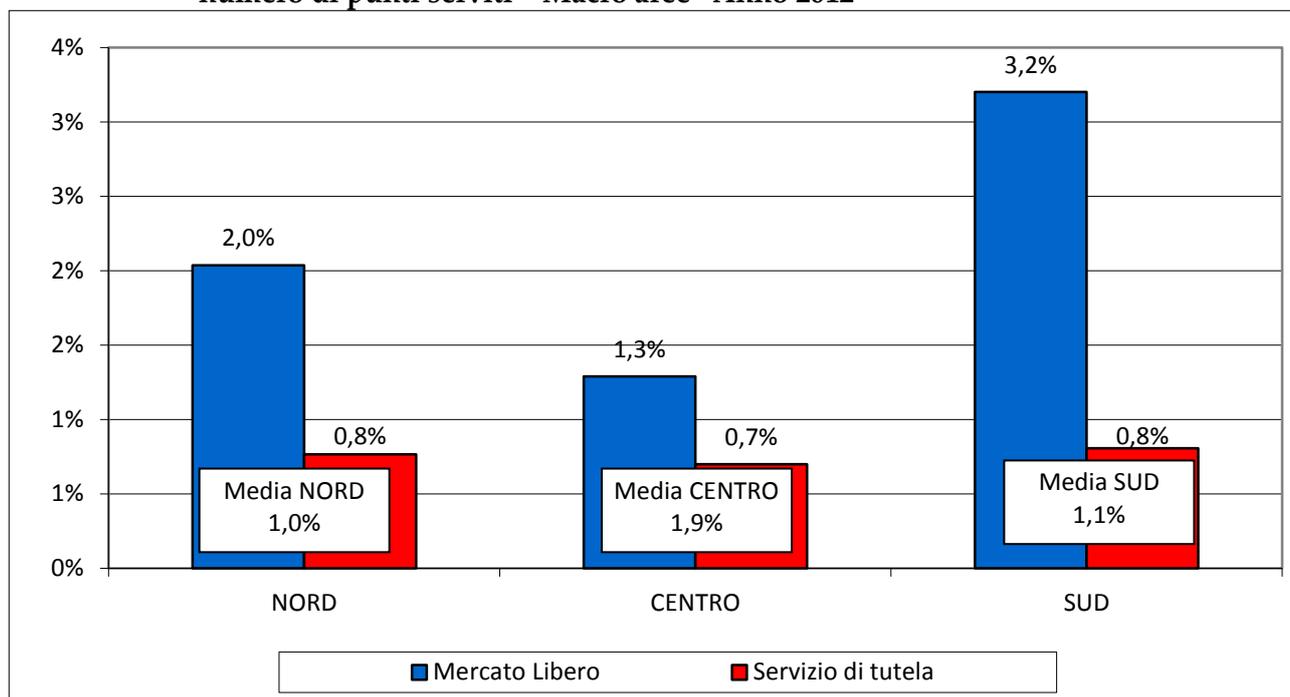


Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO *RETAIL*.

⁷ Vedi nota 6.

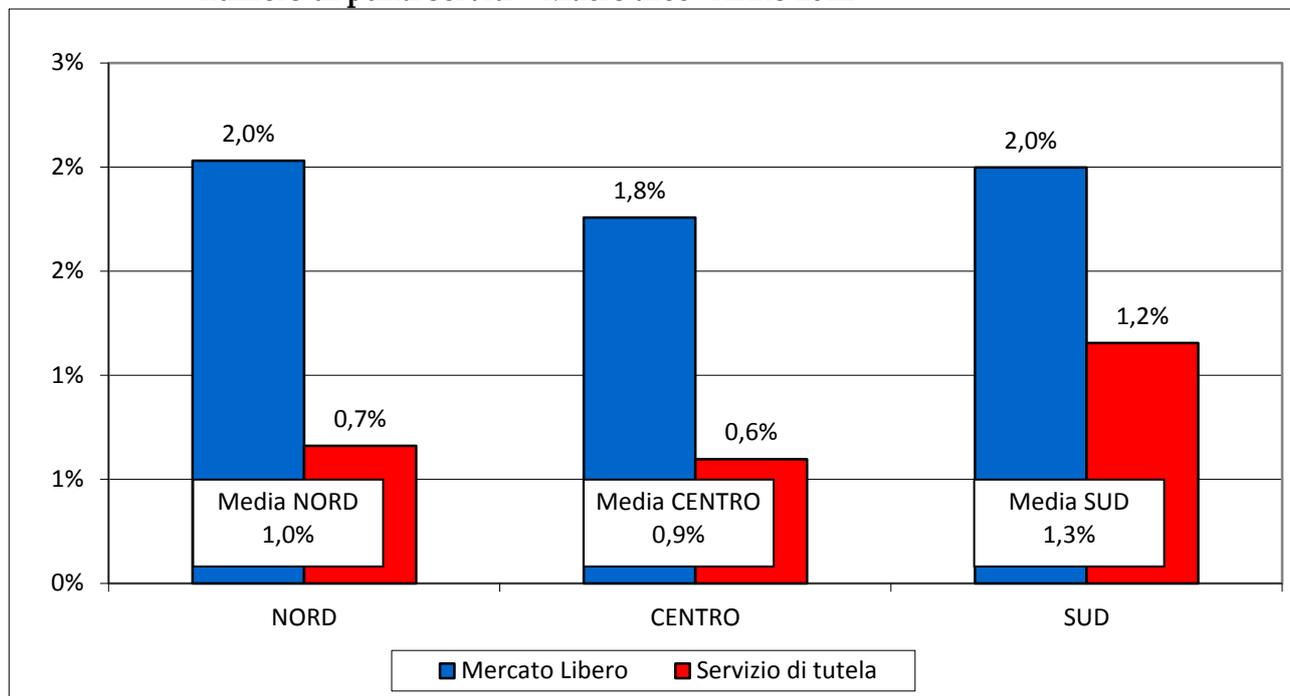
⁸ Vedi nota 6.

Grafico A.67: Richieste di sospensioni revocate per pagamento e riattivazioni, rispetto al numero di punti serviti – Macro aree– Anno 2012



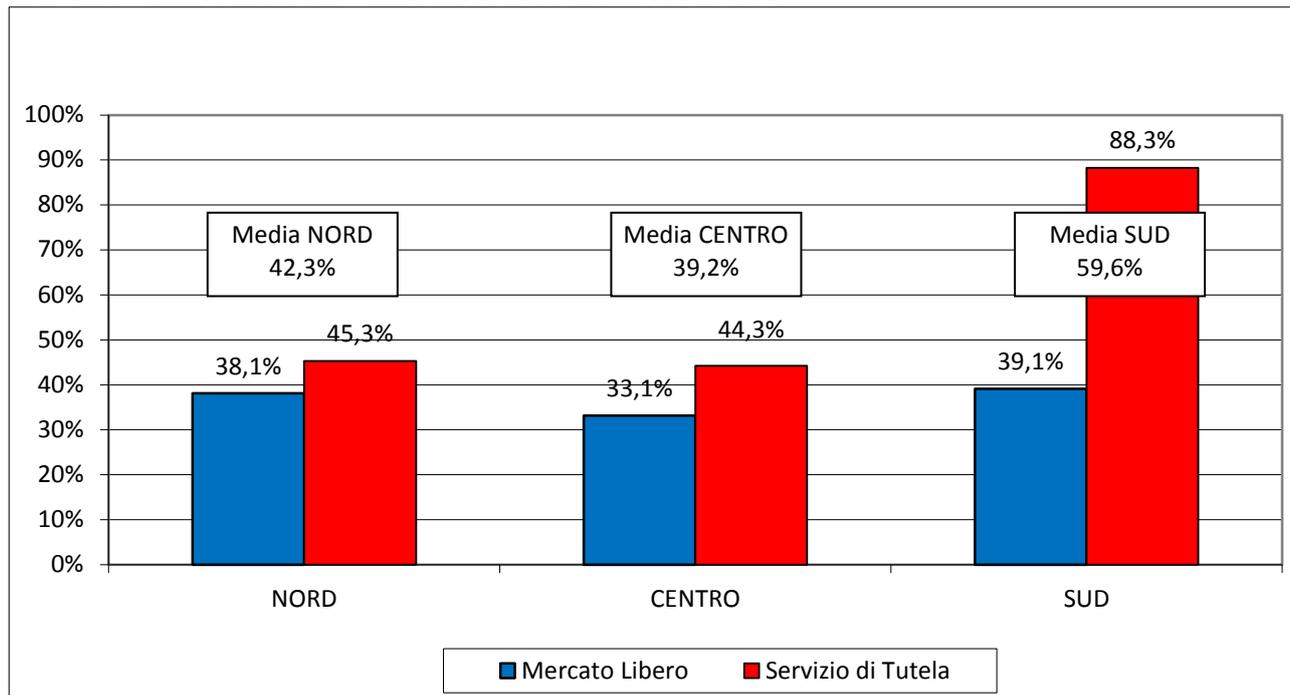
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.68: Richieste di sospensioni revocate per pagamento e riattivazioni, rispetto al numero di punti serviti – Macro aree– Anno 2012



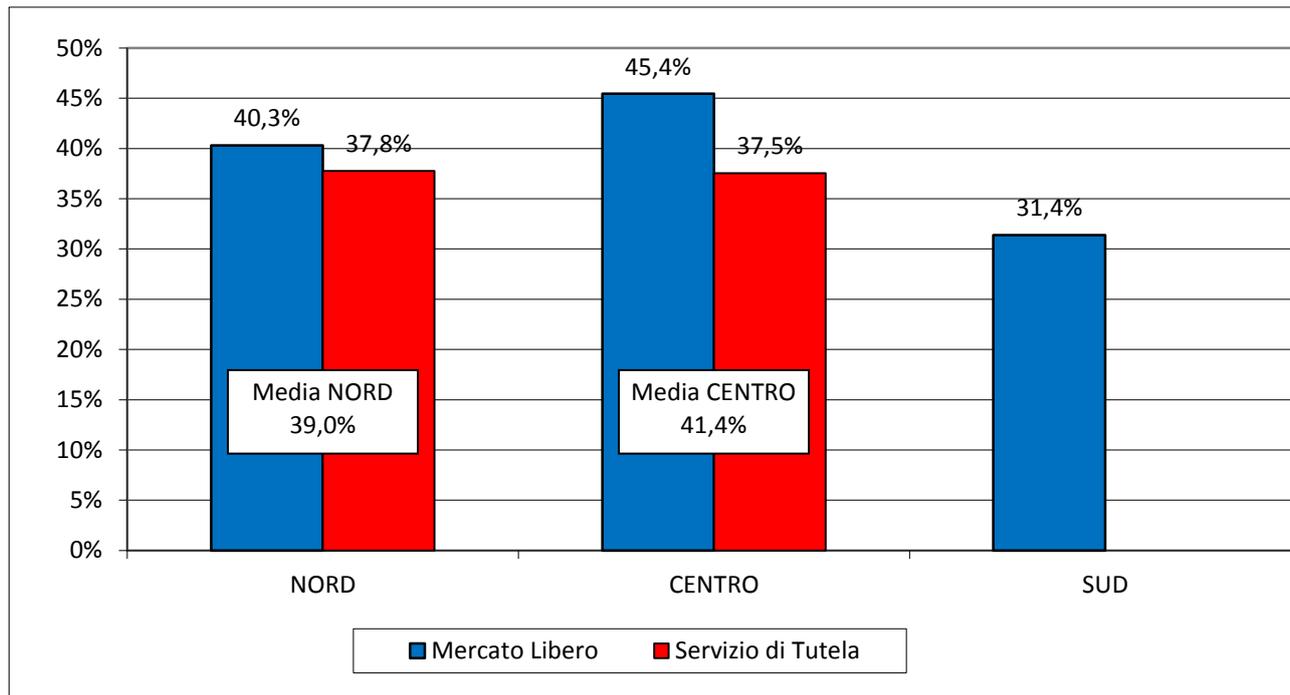
Fonte dati: ELABORAZIONI DATI DICHIARATI DAGLI OPERATORI AI SENSI DEL TIVG E DEL MONITORAGGIO RETAIL.

Grafico A.69: Tasso di efficacia – Macro aree – Anno 2012



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

Grafico A.70: Tasso di efficacia – Macro aree – Anno 2013⁹



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

⁹ Vedi nota 6.

Tabella A.19: Tasso di efficacia per regione – Anno 2012.¹⁰

Regione	Clienti domestici		Condomini uso domestico		Altri usi inferiori a 50.000 Smc/anno	Altri usi compresi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno
	Mercato libero	Servizio di tutela	Mercato libero	Servizio di tutela	Totale	Totale
Abruzzo	38,0%	36,1%	31,3%	46,4%	34,4%	53,9%
Basilicata	36,6%	36,5%	31,3%	45,6%	34,0%	53,9%
Calabria	37,0%	83,1%	22,2%	63,6%	57,8%	n.d.
Campania	32,3%	49,7%	67,6%	78,6%	40,0%	n.d.
Emilia Romagna	57,1%	48,1%	50,0%	50,0%	46,3%	n.d.
Friuli Venezia Giulia	27,7%	42,8%	33,3%	62,5%	30,5%	n.d.
Lazio	26,1%	36,0%	68,0%	53,5%	27,2%	25,0%
Liguria	24,8%	24,2%	n.d.	70,5%	26,8%	n.d.
Lombardia	36,5%	48,8%	91,8%	84,9%	46,3%	83,3%
Marche	33,3%	66,4%	78,5%	75,9%	52,4%	94,3%
Molise	39,2%	47,5%	23,1%	n.d.	57,0%	n.d.
Piemonte	27,5%	31,1%	70,0%	60,3%	29,8%	80,0%
Puglia	36,5%	40,9%	68,4%	63,1%	45,0%	n.d.
Sicilia	46,3%	n.d.	n.d.	78,3%	n.d.	n.d.
Toscana	27,5%	46,1%	82,7%	69,4%	42,0%	64,1%
Trentino Alto Adige	53,2%	73,0%	54,2%	98,4%	69,0%	75,7%
Umbria	52,1%	34,4%	81,2%	37,4%	39,9%	42,9%
Valle d'Aosta	28,6%	54,7%	n.d.	50,0%	33,3%	n.d.
Veneto	44,6%	58,7%	93,2%	53,2%	41,3%	66,1%

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

¹⁰ Alcuni dati regionali non sono disponibili a causa di alcune approssimazioni insite nei dati di revoca delle richieste di sospensione e delle riattivazioni, dovute alla necessità di ridurre gli oneri di estrazione dei dati, che possono far assumere all'indicatore percentuali anomale se la numerosità delle richieste di sospensione del periodo considerato è limitata.

Tabella A.20: Tasso di efficacia per regione – Anno 2013¹¹.

Regione	Clienti domestici		Condomini uso domestico		Altri usi inferiori a 50.000 Smc/anno	Altri usi compresi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno
	Mercato libero	Servizio di tutela	Mercato libero	Servizio di tutela	Totale	Totale
Abruzzo	n.d.	37,4%	36,0%	45,5%	35,3%	25,8%
Basilicata	35,8%	53,7%	n.d.	60,7%	56,6%	66,7%
Calabria	37,0%	n.d.	18,2%	49,3%	n.d.	n.d.
Campania	20,9%	57,3%	28,1%	39,1%	41,4%	114,3%
Emilia Romagna	37,0%	39,4%	57,1%	61,2%	42,3%	70,7%
Friuli Venezia Giulia	48,5%	45,8%	40,7%	47,7%	55,3%	n.d.
Lazio	36,8%	23,7%	32,5%	50,6%	25,7%	25,0%
Liguria	25,5%	13,7%	24,4%	61,3%	25,7%	50,0%
Lombardia	40,8%	41,0%	71,1%	58,1%	37,9%	60,6%
Marche	52,2%	67,1%	88,5%	77,6%	59,2%	74,3%
Molise	45,8%	32,7%	n.d.	54,6%	n.d.	n.d.
Piemonte	31,5%	18,8%	37,3%	51,3%	25,9%	15,7%
Puglia	31,4%	50,7%	26,4%	53,2%	51,8%	n.d.
Sicilia	43,5%	n.d.	91,5%	63,4%	n.d.	n.d.
Toscana	44,9%	43,8%	80,9%	75,8%	51,0%	79,4%
Trentino Alto Adige	29,6%	58,7%	33,9%	59,5%	44,2%	n.d.
Umbria	50,8%	29,9%	40,4%	39,3%	32,8%	28,6%
Valle d'Aosta	n.d.	44,7%	n.d.	46,2%	35,8%	n.d.
Veneto	45,6%	44,4%	75,9%	67,2%	33,8%	35,6%

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

¹¹ Vedi nota precedente.