



Autorità per l'energia elettrica il gas
e il sistema idrico



Rapporto 801/2017/I/com



MONITORAGGIO RETAIL

RAPPORTO PER L'ANNO

2016

In aggiornamento dei precedenti rapporti
2012-2013 e 2014-2015



MONITORAGGIO RETAIL

RAPPORTO PER L'ANNO

2016

In aggiornamento dei precedenti rapporti
2012-2013 e 2014-2015

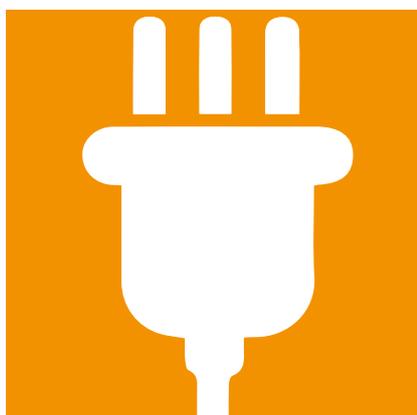


SOMMARIO

	1. Sintesi dei contenuti e considerazioni conclusive	3
	1.1. Sintesi dei risultati dell'analisi	5
	1.2. Interventi in atto ed evoluzione del quadro normativo e regolatorio	16
	2. Premessa	20
	3. Indicatori sul mercato libero e i servizi di tutela per l'energia elettrica e il gas naturale	22
	3.1. Mercato libero e servizi di tutela: settore elettrico	23
	3.2. Mercato libero e servizio di tutela: settore del gas naturale	25
	4. Monitoraggio del mercato retail dell'energia elettrica	28
	4.1. Struttura del settore	29
	4.2. Passaggi tra modalità di fornitura	37
	4.3. Offerte e prezzi	40
	4.4. Livello di partecipazione dei clienti finali e grado di soddisfazione	46
	4.5. Morosità	54
	5. Monitoraggio del mercato retail del gas naturale	65
	5.1. Struttura del settore	66
	5.2. Passaggi tra modalità di fornitura	78
	5.3. Offerte e prezzi	80
	5.4. Livello di partecipazione dei clienti finali e grado di soddisfazione	83
	5.5. Morosità	92



Sintesi dei contenuti e considerazioni conclusive



Il presente Rapporto sintetizza, per l'anno 2016, gli esiti dell'attività monitoraggio¹ strutturale del mercato della vendita di energia elettrica e gas naturale alla clientela di massa (di seguito: monitoraggio *retail*), ovvero ai clienti di piccola e media dimensione² in termini di volumi di consumo. Tali esiti sono definiti sulla base dell'aggiornamento e dell'integrazione di alcuni dei risultati relativi a precedenti due bienni, già pubblicati mediante i Rapporti 2012-13 e 2014-15³.

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 e contiene, inoltre, alcune sezioni dedicate al monitoraggio della disciplina di cui alla deliberazione 153/2012/R/com⁴, al fine di considerare le fattispecie di presunte irregolarità nella formazione del contratto di fornitura.

Si segnala, inoltre, che ulteriori evidenze circa l'evoluzione dei mercati della vendita di energia elettrica e gas potranno essere oggetto di trasmissione al MISE nell'ambito dello specifico rapporto redatto in adempimento alle previsioni di cui al comma 1.66 della Legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito: legge concorrenza 2017).

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



- 1 L'attività di monitoraggio è stata avviata con il *Testo integrato del sistema di monitoraggio dei mercati della vendita al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale* (di seguito: TIMR) di cui alla deliberazione dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, ora Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico (di seguito: l'Autorità) 3 novembre 2011, ARG/com 151/11 (di seguito: deliberazione ARG/com 151/11).
- 2 Come descritto con maggior dettaglio nel Rapporto 2012-13, ai fini del presente monitoraggio rientrano nella definizione di clienti di piccola e media dimensione:
 - con riferimento alla vendita al dettaglio di energia elettrica, le tipologie:
 - i. clienti domestici, pari a poco meno di 30 milioni di punti e poco meno di 57.000 GWh di energia fornita nel 2016;
 - ii. clienti non domestici connessi in bassa tensione (di seguito: BT altri usi), esclusa l'illuminazione pubblica, pari a oltre 7 milioni di punti e circa 73.000 GWh di energia fornita;
 - iii. clienti non domestici connessi in media tensione, esclusa l'illuminazione pubblica (di seguito: MT altri usi), pari a circa 107.000 punti e oltre 95.000 GWh di energia fornita;
 - per la vendita al dettaglio di gas naturale, le tipologie:
 - i. clienti domestici con consumi fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: clienti domestici), pari a quasi 20 milioni di punti e circa 15 miliardi di Smc di energia fornita;
 - ii. condomini uso domestico con consumi fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: condomini uso domestico), che complessivamente corrispondono a 200.000 punti e poco meno di 2,5 miliardi di Smc di energia fornita;
 - iii. clienti non domestici con consumi fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: clienti altri usi), che complessivamente corrispondono a circa 1,2 milioni di punti e poco più di 27 miliardi di Smc di energia fornita;
 - iv. attività di servizio pubblico fino a 200.000 Smc/anno (di seguito: attività di servizio pubblico), pari a 60.000 punti e circa 1,3 miliardi di Smc di energia fornita.

Sono pertanto escluse dal monitoraggio *retail* le tipologie di clienti "illuminazione pubblica", nel settore elettrico, e "generazione elettrica" e "autotrazione", nel settore del gas.
- 3 Rapporto 42/2015/I/com, per il 2012-2013, e Rapporto 168/2017/I/com, per il 2014-15.
- 4 Deliberazione 19 aprile 2012, 153/2012/R/com e s.m.i. (di seguito: deliberazione 153/12).



1.1 Sintesi dei risultati dell'analisi

In questa sezione sono presentati i principali risultati emersi con riferimento al periodo 1 gennaio-31 dicembre 2016. Inoltre, ove possibile, viene descritta l'evoluzione dei fenomeni rilevanti all'interno del quinquennio 2012-16. Tutte le evidenze riscontrate sono riportate nei successivi capitoli 3, 4 e 5. Nell'Appendice, invece, sono approfondite alcune di tali evidenze, attraverso un dettaglio maggiore di quello riportato nei suddetti capitoli.

I risultati emersi in materia di struttura dell'offerta e dinamiche concorrenziali nel settore della vendita alla clientela di massa confermano anche per il 2016 la disomogeneità nei livelli di maturità e concorrenzialità dei mercati della vendita di elettricità e gas e, nell'ambito di ciascun settore, con riferimento a ciascuna tipologia di cliente.

In particolare, con riferimento alla **struttura dell'offerta e alle dinamiche concorrenziali nel settore elettrico**, l'analisi ha evidenziato condizioni concorrenziali disomogenee in relazione alle tipologie di clienti⁵. Durante tutto il quinquennio analizzato si osserva un costante e cospicuo incremento del numero degli operatori attivi nel mercato libero⁶ per tutte le tipologie di clientela. I gruppi societari attivi nella vendita passano, infatti, dai 219 del 2012 ai 373 del 2016, con un incremento di 45 solo nell'ultimo anno rispetto al 2015. Inoltre, numerosi gruppi societari hanno allargato la propria presenza geografica sul territorio nazionale⁷ (Tabella 4.1). Aumentano, infatti, i gruppi societari presenti in buona parte delle regioni geografiche e molti gruppi tra il 2012 e il 2016 hanno esteso la propria presenza su tutto il territorio nazionale. Per contro, con riferimento a tutte le tipologie di cliente, gli indici di concentrazione a livello nazionale valutati in termini di energia fornita non migliorano nel periodo considerato. Diversamente, risultano in leggero aumento quelli valutati in termini di punti serviti (Tabella 4.3). Tale analisi conferma che l'incremento del numero degli operatori attivi nel mercato libero sia associato a una maggiore frammentazione delle loro quote di mercato (Grafico 4.1).

L'attività di vendita ai *clienti MT altri usi* continua ad apparire caratterizzata da condizioni di effettiva concorrenza, come desumibile dagli indici di concentrazione e dalla frequenza con cui i clienti cambiano fornitore (*switching*), anche se lo sviluppo della dinamica concorrenziale nel quinquennio analizzato non è caratterizzata da andamenti costanti nel tempo e presenta anche elementi di criticità.

Con riferimento a tale tipologia di clienti, quasi tutti gli indici di concentrazione rilevati nel 2016 risultano più bassi rispetto a quanto osservato nel 2012. L'unico indice che, nel quinquennio in analisi, risulta in crescita è la quota di mercato del primo operatore⁸ calcolata sia in termini di energia che di punti serviti (Tabella 4.3). Ne consegue pertanto che i gruppi societari⁹ con quote di mercato inferiori al 5%¹⁰ hanno complessiva-

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

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

7 La percentuale di gruppi societari attivi su più della metà delle regioni italiane passa infatti dal 44% del 2012 al 47% del 2016.

8 Tra il 2012 e il 2016, infatti, il primo operatore del settore ha incrementato la propria quota di mercato libero in termini di energia venduta ai clienti finali di +2,5 punti percentuali mentre quelle del secondo e del terzo si sono ridotte complessivamente di -2,7 punti percentuali.

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

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



mente eroso, in concomitanza con il primo operatore – che continua a rafforzare la propria presenza sul libero mercato - le quote di mercato del secondo e del terzo operatore. (Grafico 4.3). Si evidenzia, inoltre, come tra il 2012 e il 2016 la numerosità del *cluster* dei gruppi medio piccoli sia aumentata di 2 unità. Tuttavia sembra emergere che, a fronte dell'entrata sul mercato di 126 nuovi piccoli gruppi durante il quinquennio, i nuovi entranti siano riusciti a erodere complessivamente una porzione di mercato ridotta. Ne risulta che la compagine di piccolissimi operatori risulta sì sempre più numerosa, ma anche sempre più frammentata¹¹ (Grafico 4.3).

La forte dinamicità del mercato della vendita ai clienti MT altri usi è confermata dai passaggi tra modalità di fornitura¹², anche se la continua crescita rilevata tra il 2012 e il 2015 ha subito un consistente rallentamento nel corso dell'ultimo anno. Se, infatti, i passaggi tra modalità di fornitura effettuati da tali clienti avevano raggiunto, nel solo 2015, all'incirca poco meno del 35% dei clienti MT altri usi attivi, nel 2016 poco più del 27% ha cambiato fornitura al pari di quanto rilevato nel 2013. Occorre comunque rilevare che il risultato conseguito dai clienti MT altri usi si configura in ogni caso come il più performante registrato nel 2016 tra le varie tipologie di clientela a dimostrazione che questo segmento di domanda, pur manifestando alcuni segni di rallentamento, permane il più dinamico (Tabella 4.6).

Nel segmento di mercato costituito dai *clienti BT altri usi* il livello di concorrenzialità è maggiore nel 2016 di quanto fosse all'inizio del quinquennio. Tutti gli indici di concentrazione, a parte la quota di mercato del primo operatore valutata in termini di punti serviti, infatti, seppur con un andamento altalenante sono diminuiti. Nonostante ciò, i buoni risultati raggiunti in termini di concorrenza non pongono il suddetto livello di concorrenzialità al pari di quanto rilevato per i clienti MT altri usi, anche solo all'inizio del quinquennio. La struttura dell'offerta del mercato libero per questa tipologia di clienti continua, dunque, a essere più concentrata sul lato dell'offerta rispetto a quanto emerge per i clienti MT altri usi.

Per questo segmento di clientela, nel 2016, il primo operatore del settore detiene una quota prossima al 24,5% delle vendite a clienti finali del mercato libero (con un aumento di 1,6 punti percentuali rispetto al 2015 ed una diminuzione di detta quota di 2,7 punti percentuali rispetto al 2012). I principali tre operatori detengono complessivamente una quota di circa il 33% (con una diminuzione di 6 punti percentuali rispetto al 2012) (Tabella 4.3). La dinamica concorrenziale è tale da permettere agli operatori medio-piccoli e piccoli di entrare e crescere sul mercato libero, erodendo le quote di mercato anche dei principali operatori a livello nazionale (con un incremento complessivo della quota di mercato di 8,2 punti percentuali in cinque anni). Per contro, come per il settore della vendita ai clienti MT altri usi, anche per i clienti non domestici nel 2016 la numerosità del *cluster* dei gruppi medio-piccoli è aumentata di 2 unità, mentre il *cluster* dei piccoli gruppi appare sempre più frammentato¹³, con un'entrata di un numero rilevante (151) di nuovi gruppi (Grafico 4.2).

Con riferimento ai clienti BT altri usi continua la contrazione del mercato di Maggior tutela, nel quale permangono i clienti con consumi minori. Infatti nel 2016 più del 73% dell'energia è fornita ai clienti BT altri usi nel mercato libero, per una corrispondente quota pari al 48% in termini di punti (Grafico 3.1 e Grafico 3.2). Per la prima volta dal 2013, le uscite dalla Maggior tutela sono aumentate dello 0,3%, attestandosi al 3,9%. Questa importante inversione di tendenza potrebbe significare che l'attenzione degli operatori sul mercato libero si stia concentrando anche sui clienti caratterizzati da minori consumi annui. Parimenti a quanto rilevato nel 2015, permane il vantaggio competitivo in capo agli esercenti il servizio di Maggior tutela nel "convincere" i clienti BT altri usi a rifornirsi alle loro condizioni nel mercato libero. Difatti, anche nel 2016 circa il 56% dei clienti che passano al libero mercato sceglie come fornitore il venditore collegato

11 Per la clientela MT altri usi, infatti, la quota di mercato in media coperta dai piccolissimi operatori si riduce tra il 2012 e il 2016 dallo 0,07% allo 0,04%.

12 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).

13 Per la clientela BT altri usi, infatti, la quota di mercato in media coperta dai piccolissimi operatori si riduce tra il 2012 e il 2016 dallo 0,06% allo 0,05%.

all'impresa di distribuzione. Inoltre, i rientri in Maggior tutela, rimasti pressoché invariati nel quadriennio 2012-2015 intorno a circa l'1,2%, nel 2016 si sono ridotti attestandosi allo 0,9%. Il loro peso rispetto alle uscite si è ridotto nell'ultimo anno: per ogni 4 clienti BT altri usi che hanno lasciato il servizio nel 2016 uno vi è rientrato¹⁴ (Tabella 4.7).

In generale nell'ultimo anno la clientela BT altri usi denota una vivacità accentuata e in lieve crescita rispetto al quadriennio passato (nel 2016 i passaggi tra modalità di fornitura di tali clienti sono stati pari a circa il 16,5%). Ciononostante il gap con la dinamicità riscontrata per la clientela MT altri usi è ancora consistente. È altresì da segnalare come il lieve incremento del totale dei passaggi rilevato nel 2016 (+0,2%) sia attribuibile sostanzialmente a una crescita delle uscite dalla salvaguardia (pari a più dello 0,4%) a fronte di una lieve riduzione dei passaggi sul libero mercato (pari a circa -0,1%) (Tabella 4.6).

Il grado di concorrenzialità della vendita ai *clienti domestici*, invece, permane inferiore rispetto a quanto sopra evidenziato e non vi sono indicazioni univoche sul fatto che nel corso del quinquennio vi sia stato un netto miglioramento. Aumentano, infatti, le quote di mercato dei primi due operatori, valutate sia in termini di energia che di punti serviti, e l'indice HHI valutato in termini di punti serviti. Diminuiscono leggermente invece sia l'HHI valutato in termini di energia, a dimostrazione del fatto che la dinamica concorrenziale esercita i suoi effetti in primo luogo sui clienti che consumano di più, che le quote di mercato del terzo operatore (valutate in termini di energia che di punti serviti). Il primo operatore del settore detiene nel 2016 una quota di mercato dell'energia fornita a clienti finali domestici del mercato libero leggermente al di sopra del 50%¹⁵ (aumentando di 0,5 punti percentuali rispetto a quanto rilevato l'anno precedente e di 0,2 punti percentuali tra il 2012 e il 2016), mentre i principali tre operatori detengono complessivamente una quota di poco inferiore al 70%¹⁶ (diminuendo di -1,9 punti percentuali tra il 2012 e il 2016) (Tabella 4.3).

Il servizio di Maggior tutela rappresenta ancora la modalità di fornitura di gran lunga prevalente, sebbene in continua diminuzione dal 2012. Nel 2016 il 35% dei clienti domestici si approvvigiona sul mercato libero (prelevando il 38% dell'energia fornita ai clienti di detta tipologia) (Grafico 3.1 e Grafico 3.2). Tuttavia, a differenza di quanto evidenziato per la clientela BT altri usi, per i clienti domestici continua la diminuzione del tasso di uscita dal servizio di Maggior tutela già registrato nel quadriennio 2012-2015, che si attesta nel 2016 a un livello pari al 3,3%. Parimenti, continua anche la riduzione dei rientri in tutela iniziata nel 2015 che quest'ultimo anno si attesta allo 0,6%. Per contro, anche nel 2016 all'incirca per ogni 5 clienti domestici che hanno lasciato il servizio di Maggior tutela uno vi è rientrato, confermando il rapporto uscite/entrate ravvisato l'anno precedente. Da ultimo, appare confermato, e addirittura accentuato rispetto ai clienti BT altri usi, il vantaggio competitivo in capo agli esercenti del servizio di Maggior tutela nel "convincere" i clienti, a partire da quelli con consumi più elevati¹⁷, a rifornirsi alle loro condizioni nel mercato libero. Occorre tuttavia rilevare che, per la prima volta dal 2012, la quota di clienti domestici che escono sul mercato libero con esercenti la vendita collegati al distributore è, nel 2016, in lieve diminuzione rispetto all'anno precedente. Poco meno del 64% dei clienti passati al mercato libero sono usciti con tali esercenti (nel 2015 tale percentuale si attesta a circa il 67%) (Tabella 4.7).

I passaggi tra modalità di fornitura evidenziano, in generale, come la dinamicità dei clienti domestici, seppur significativa e in crescita, sia meno accentuata di quella della clientela BT altri usi e di quella registrata per i clienti MT altri usi. Nel 2016 i passaggi tra modalità di fornitura di tali clienti sono stati pari al 13,7% (Tabella 4.6).

Rispetto al quadro sopra indicato, occorre infine evidenziare, con riferimento ai clienti domestici, come i

14 Nell'analisi non viene considerato, in quanto residuale, il mercato della salvaguardia (vi è servito l'1% dei punti BT altri usi) e i relativi passaggi da e per tale mercato (0,8% rispetto ai punti serviti e 5,1% rispetto al totale dei relativi passaggi).

15 In particolare la quota è pari al 50,4% nel 2016.

16 In particolare la quota complessiva è pari al 69,9% nel 2016.

17 Si osserva infatti come la quota di energia fornita sul libero da tali gruppi aumenti per quasi tutti i principali 10 operatori (Tabella 4.6), a fronte del fatto che tra i principali operatori a livello nazionale che operano nel solo libero mercato solo uno su tre ha incrementato la propria quota di mercato (Tabella 4.2 e Tabella 4.3).



gruppi medio-piccoli abbiano incrementato, nel quinquennio considerato, la quota di mercato complessiva di +6,3 punti percentuali, a discapito dei gruppi medio-grandi e del terzo operatore di mercato (che hanno complessivamente diminuito la quota di mercato di -10,9 punti percentuali). Inoltre, anche in questo caso, viene confermata la frammentazione¹⁸ dei gruppi piccoli. A fronte di un'entrata di un numero molto rilevante (164) di gruppi, si registra complessivamente un incremento, per il periodo 2012-2016, della loro quota di mercato di solo 4,4 punti percentuali (Grafico 4.1). Elementi contrastanti circa la concorrenzialità del mercato della vendita ai clienti domestici sono inoltre forniti dalla lettura congiunta del fatto che il numero di nuovi entranti nel settore è significativamente maggiore di quello rilevato per le altre due tipologie monitorate¹⁹ e che i gruppi che operano nel solo mercato libero, concorrendo con i venditori tradizionali (gruppi che esercitano anche la Maggior tutela), hanno perso nel quinquennio quote di mercato per complessivi -7,4 punti percentuali (Tabella 4.5). Se da un lato le barriere all'entrata sembrano non essere così elevate, dall'altro permangono consistenti barriere alla crescita nel settore della vendita ai clienti domestici, meno presenti nel settore della vendita ai clienti BT altri usi e associate ad un rilevante vantaggio competitivo dei gruppi che operano come esercenti la Maggior tutela nel portare i propri clienti sul libero mercato. Se dunque vi siano delle opportunità di crescita nel libero mercato, i fornitori di piccole dimensioni riescono a beneficiarne con difficoltà.

I risultati meno performanti registrati per la clientela domestica confermano che, malgrado più di un terzo dei clienti abbia già fruito delle opportunità offerte dal libero mercato, la limitata concorrenzialità del settore sia in parte attribuibile all'inerzia di una consistente quota di clienti di tale tipologia, i quali non sembrano ancora comprendere a pieno i benefici del mercato libero.

Parimenti al settore elettrico, la **struttura dell'offerta e le dinamiche concorrenziali nel settore del gas naturale**, presentano come in passato sia criticità che elementi positivi. Si può tuttavia evidenziare sin da subito che, per quanto riguarda il 2016, il settore del gas naturale ha esibito alcuni timidi segnali di maggiore dinamicità rispetto al settore dell'energia elettrica. In mancanza di un riscontro pluriennale di tali segnali positivi non è possibile esprimere giudizi in termini assoluti, tuttavia gli elementi riscontrati sono meritevoli di particolare attenzione e approfondimento nell'ambito delle attività di monitoraggio a venire.

In primo luogo, si osserva anche nel settore del gas naturale l'ulteriore incremento del numero degli operatori attivi nel mercato libero, che nel 2016 risultano essere 373 (con un incremento di +93 nuovi gruppi nel quinquennio) (Tabella 5.1). L'efficacia della pressione concorrenziale operata dagli operatori di piccole e medie dimensioni sugli operatori medio-grandi, testimoniata dall'incremento delle loro quote di mercato, è comunque differenziata tra le diverse tipologie di cliente finale. A differenza di quanto accade nel settore elettrico, anche per il 2016, la concorrenza tra i venditori ha luogo principalmente su una scala geografica regionale o sub regionale, non assumendo ancora connotazioni nazionali²⁰. Nonostante il numero di operatori che risultano tra i primi 4 in un raggruppamento formato da 1 a 4 regioni (Tabella 5.5), già nel 2015 sia aumentato di 2 unità, rispetto al 2012), per tutto il quinquennio analizzato solo 2 operatori sono tra i primi 4 venditori in almeno 10 regioni. Inoltre la concentrazione valutata a livello regionale²¹ nel 2016 risulta in media più bassa che nel 2012, anche se con andamenti particolarmente disomogenei tra le diverse regioni e per le differenti tipologie di cliente²² (Tabella 5.4). La dinamica concorrenziale non tende verso un mercato maggiormente nazionale per tutte le tipologie di clienti. Se, infatti, il livello di concentrazione registrato nel 2016 per la vendita di gas ai clienti diversi dai domestici (Altri clienti) è maggiormente omogeneo di quanto rilevato all'inizio del quinquennio, per la clientela domestica si osserva il risultato opposto (Tabella 5.4).

18 Per la clientela domestica, infatti, la quota di mercato in media coperta dai piccolissimi operatori si riduce tra il 2012 e il 2016 dallo 0,04% allo 0,03%.

19 164 tra il 2012 e il 2016 contro i 151 per i clienti BT altri usi e 126 per i clienti MT altri usi.

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

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

22 Per tutte le tipologie di clientela il grado di concentrazione a livello regionale è significativamente superiore a quello rilevato su base nazionale.

In merito ai *clienti altri usi e le attività di servizio pubblico*, tra il 2015 e il 2016, con riferimento a tutti i venditori²³, i grandi e medio-grandi operatori hanno ridotto le proprie quote di mercato a favore dei venditori di dimensioni inferiori (da Grafico 5.3 a Grafico 5.5). Questi ultimi raggiungono complessivamente nel 2016 una quota di mercato di circa il 50%, per le tipologie di clienti Altri usi²⁴, e di circa il 37% per i clienti Attività di Servizio pubblico.

Inoltre, così come negli anni passati, è continuato l'incremento dei passaggi tra modalità di fornitura per la clientela non domestica, ad eccezione dei clienti Altri usi con consumi sopra i 50.000 Smc/a i cui valori nel 2016 sono diminuiti di poco più di mezzo punto percentuale rispetto al 2015, attestandosi al 25,7%. Con riferimento alle altre tipologie di clienti non domestici che segnalano un andamento positivo, il numero dei passaggi si attesta al 14,2% per gli altri usi inferiori a 50.000 Smc/a, e al 23% per le attività di servizio pubblico (Tabella 5.8). Tali risultati evidenziano, in media, un certo dinamismo nel settore del gas, anche a distanza di due anni dall'entrata in vigore della legge n. 98/13 che aveva riprodotto la clientela avente diritto ai servizi di tutela, di fatto comportando l'uscita di tali tipologie sul libero mercato. Con riferimento ai passaggi, solo i clienti Altri usi con consumi sopra i 50.000 Smc/a presentano nel quinquennio un andamento lievemente altalenante pur confermandosi comunque come la tipologia di clientela più dinamica presente sul mercato.

Per i *clienti domestici* nel 2016, con riferimento al campione del monitoraggio *retail*²⁵, la concentrazione della vendita di gas sul mercato libero ha avuto un andamento altalenante nel corso del quinquennio, qualora rilevata rispetto ai volumi, e un andamento di crescita per i primi 4 anni analizzati con una lieve diminuzione tra il 2015 e il 2014, se calcolata rispetto ai punti serviti (Tabella 5.3). Di contro, la dinamica concorrenziale ha permesso agli operatori di dimensioni piccole e medio-piccole di erodere complessivamente le quote di mercato dei gruppi con dimensioni maggiori. Tra questi ultimi, infatti, sono solo i primi due operatori ad aver incrementato la propria quota di mercato nel periodo 2012-2016²⁶, con un impatto negativo sugli indici di concentrazione. Inoltre, l'espansione che i gruppi di piccole e medio-piccole dimensioni facenti parte del campione hanno registrato tra il 2012 e il 2016 è superiore rispetto a quanto rilevato nel settore elettrico (+11,2 punti percentuali per il gas contro +10,7 punti percentuali per l'elettrico) (Grafico 5.1). Tuttavia, i gruppi di dimensioni tali da non poter far parte del campione non sono riusciti a esercitare una pressione concorrenziale efficace. La quota di gas complessivamente fornita nel 2016 ai clienti domestici nel mercato libero dai venditori che non fanno parte del campione è, infatti, inferiore rispetto a quella del 2012 (rispettivamente 9,1% contro 9,6%) (Tabella 5.7²⁷). La riduzione della quota degli operatori di grandi dimensioni nel quinquennio (-9,9 punti percentuali, Grafico 5.1) è invece maggiore rispetto a quanto rilevato per i clienti domestici del settore elettrico (-2,9 punti percentuali, Grafico 4.1).

Sempre con riferimento ai clienti domestici, nel 2016 si è registrato un notevole incremento dei passaggi tra modalità di fornitura che si sono attestati al 14,5%, dopo tre anni di sostanziale invarianza al 12,5%, (inoltre è da segnalare che nel quinquennio i passaggi tra modalità di fornitura sono quasi raddoppiati).

23 Per ragioni legate all'indisponibilità di dati completi con dettaglio differenziato tra mercato libero e servizio di tutela, l'analisi riportata al paragrafo 5.1 sull'evoluzione delle quote dell'energia fornita sul solo mercato libero per cluster, per gli anni 2012-2014 fa riferimento ai soli soggetti facenti parte del campione del monitoraggio retail. Diversamente per gli anni successivi fa riferimento a tutti i venditori presenti sul mercato. Pertanto, i relativi risultati qui sintetizzati si concentrano solo sull'ultimo biennio. I grafici contenuti nel suddetto paragrafo contengono i dati relativi a tutto il quinquennio di monitoraggio. Tale discontinuità limita la possibilità di verificare su tutto il quinquennio per tutte le tipologie di cliente l'eventuale frammentazione delle quote di mercato dei piccoli operatori nel settore del gas (per il settore elettrico vedi note ¹¹, ¹³ e ¹⁸). In ogni caso, l'analisi della quota di mercato mediamente coperta dai piccoli operatori evidenzia:

- tra il 2012 e il 2016 e con riferimento al solo campione del monitoraggio retail, una minore frammentazione per i clienti domestici, e una maggiore frammentazione per la clientela condomini uso domestico;
- tra il 2015 e il 2016 e con riferimento a tutti i venditori, una sostanziale stabilità per la clientela altri usi e attività di servizio pubblico.

24 Distintamente Altri usi con consumi inferiori a 50.000 Smc e Altri usi con consumi tra 50.000 e 200.000 Smc.

25 Vedi nota ²³.

26 Per la clientela domestica tra il 2012 e il 2016, infatti, le quote di mercato libero dei primi due operatori aumentano sia in termini di energia fornita che di punti serviti. Diversamente quelle del terzo operatore diminuiscono (come rilevato dalle differenze tra gli indici di concentrazione C1, C2 e C3 della Tabella 5.3).

27 La tabella mostra le quote di mercato in termini di energia fornita da tali soggetti complessivamente in tutti i servizi (mercato libero e servizio di tutela) distinguendo tra clienti domestici e condomini uso domestico.



L'incremento riscontrato nel 2016 è certamente rilevante ma risulta comunque inferiore alla crescita dei passaggi riscontrata nel 2013 (poco meno del 5% rispetto al 2012). Nel 2016 si è altresì registrato, un notevole incremento, in controtendenza rispetto al 2015, delle rinegoziazioni rispetto ai cambi di venditore (le rinegoziazioni nel 2016 sono pari a 6,7% per i clienti domestici), che ha fatto sì che quasi un passaggio su 2 nel 2016 sia imputabile a rinegoziazioni con il proprio fornitore di gas. Inoltre di queste, il 40% sono rinegoziazioni in uscita dal servizio di tutela (a dimostrazione del vantaggio competitivo dei fornitori nel far uscire dal servizio di tutela i propri clienti, offrendo loro un contratto di libero mercato) (Tabella 5.8).

Come per il settore elettrico, i venditori storici²⁸ presentano un certo vantaggio competitivo nell'aumentare le proprie quote di mercato sul libero mercato. La loro presenza territoriale, infatti, è molto rilevante in tutto il periodo 2012-2016, anche se in maniera disomogenea a livello regionale (le quote dei venditori storici aumentano in alcune regioni e diminuiscono in altre). Va altresì segnalato come i venditori storici, e in particolare il maggiore operatore a livello nazionale, servono la maggior parte dei propri clienti domestici ancora nel Servizio di tutela. Una nota positiva a riguardo è segnalata dal fatto che, con riferimento ai clienti domestici, nell'ultimo anno si è ridotto il numero di regioni in cui i venditori tradizionali forniscono complessivamente più del 75% del gas ai clienti domestici (Tabella 5.6).

Con riferimento ai *clienti Condominio uso domestici*, per il campione del monitoraggio *retail*²⁹, la concentrazione del settore è significativamente migliorata tra il 2015 e il 2016³⁰ (Tabella 5.3). Inoltre si segnala che la pressione concorrenziale esercitata dai soggetti al di fuori del campione del monitoraggio *retail*³¹ è cresciuta nel corso del quinquennio. La quota di mercato complessiva di tali soggetti, infatti, si attesta a un livello (30,8% nel 2016) superiore a quello del 2012 (25,6%)³² (Tabella 5.7). Di contro, con riferimento all'intero quinquennio, all'interno del campione del monitoraggio *retail* gli operatori di dimensioni piccole e medio-piccole hanno esercitato una pressione competitiva solo parzialmente efficace (complessivamente la loro quota di mercato è aumentata di 0,9 punti percentuali in cinque anni), mentre gli operatori di medio-grandi dimensioni hanno ridotto la propria quota di mercato (Grafico 5.2).

Nel quinquennio considerato, sia per i *clienti domestici* e che per i *condomini uso domestico*³³, la modalità di fornitura largamente prevalente rimane ancora il Servizio di tutela. Nel 2016 il 63% dei punti di riconsegna nella titolarità di clienti domestici è fornito nel servizio di tutela. Anche per la tipologia *condomini uso domestico* è confermato il medesimo andamento nel quinquennio considerato. Nel 2016, la quota dei clienti serviti nel regime di tutela si è ulteriormente ridotta al 55% (Grafico 3.1 e Grafico 3.2).

Anche per quanto concerne il settore gas, i livelli meno performanti dei clienti domestici, in termini di concorrenza, rispetto alle altre tipologie di clientela possono essere almeno in parte ricondotti al non sufficiente livello di capacità del cliente "medio" di tale tipologia nel comprendere il mercato.

Con riferimento ad entrambi i settori, permane una certa varietà di **offerte commerciali disponibili** sul mercato per i clienti domestici. Si rileva, difatti, un comportamento attivo dei principali venditori nel cercare

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

29 Vedi nota 23.

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

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

32 Nonostante tale quota complessiva sia leggermente ridotta tra il 2015 e il 2016.

33 Peraltro, al Servizio di tutela hanno diritto solo tali tipologie di clienti.

di attrarre i clienti domestici alle forniture del mercato libero, testimoniato, ad esempio, dal numero elevato e in continua crescita dal 2012 di offerte visualizzabili in una ricerca del TrovaOfferte³⁴. Inoltre per quanto riguarda il 2016 la ricerca, riferita a entrambi i settori, è stata estesa rispetto agli anni passati considerando, il numero di offerte all'inizio di ciascun trimestre (considerando dunque i mesi di gennaio, aprile, luglio e ottobre), in luogo che dei soli mesi di marzo e ottobre. Nel settore elettrico la media del numero di offerte commerciabili visualizzabili nei quattro mesi sopra riportati è stata pari a 43,7 (con una punta di 49 a luglio 2016), superiore al numero di offerte rilevato a ottobre 2015 (40). Di queste oltre il 72,5% sono a prezzo bloccato per uno o due anni (con una punta del 78,4% a gennaio 2016) in calo rispetto al 2015 (74,6%) (Tabella 4.9). In merito al settore del gas, il numero di offerte commerciali visualizzabili in una ricerca del TrovaOfferte, seppur inferiore rispetto al settore dell'energia elettrica, mantiene il *trend* di continua crescita nel quinquennio considerato. Nel settore gas, in media il numero di offerte commerciabili visualizzabili nei quattro mesi sopra riportati è stato pari a 25 (come a ottobre 2015) ma con punte di 27 nel mese di luglio 2016 e 26 nel mese di ottobre 2016. In media circa il 76% delle offerte sono a prezzo bloccato, in lieve diminuzione rispetto a quanto riscontrato nel 2015 (circa il 76,6%)³⁵ (Tabella 5.9).

Sia nel settore elettrico che in quello del gas, con il *caveat* che le offerte del mercato libero sono caratterizzate anche da elementi di differenziazione, connessi alla presenza di ulteriori servizi collegati alla fornitura e non presenti nei regimi di tutela³⁶, nel 2016 sembra emergere, così come per gli anni passati, che le rilevazioni relative ai costi sostenuti dai clienti domestici che accedono al mercato libero si attestano su valori mediamente più elevati rispetto ai valori rilevati nei regimi di tutela. Come ricordato nei precedenti Rapporti, tale analisi non può prescindere dal fatto che il prezzo del mercato libero comprende:

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

La mancanza di ulteriori elementi informativi di dettaglio non consente allo stato di effettuare una corretta comparazione tra i prezzi³⁷. Nonostante ciò, per i clienti domestici vi sono opportunità di risparmio rilevanti anche nello scegliere le offerte a prezzo fisso in luogo di quelle a prezzo variabile. Nel settore elettrico con riferimento al 2016, infatti, l'offerta minima a prezzo bloccato disponibile nel TrovaOfferte è più conveniente

34 L'utilizzo del TrovaOfferte risulta in crescita. Le visualizzazioni della pagina web si attestano a circa 360 mila nel 2016.

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

36 Il cui contenuto è limitato alla somministrazione dell'energia a un prezzo che riflette le condizioni prevalenti nel mercato all'ingrosso.

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

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



dell'offerta minima disponibile con prezzo variabile (Tabella 4.10). Anche nel settore del gas si riscontrano importanti opportunità di risparmio, nello scegliere un'offerta a prezzo bloccato rispetto ad una variabile, seppur meno significative rispetto all'elettrico. In entrambi i settori circa il 50% delle offerte a prezzo fisso sono più convenienti rispetto alle offerte riconducibili ai servizi di tutela. In aggiunta, altre opportunità di risparmio sul mercato sono date dalla presenza di alcune offerte a prezzo variabile "a sconto" rispetto alla maggior tutela, nel settore elettrico, o al servizio di tutela nel settore del gas (Tabella 5.10). Infine, si rileva che, per entrambi i settori le migliori offerte sul libero mercato sono assai più convenienti delle offerte in regime di tutela.

Rispetto alle informazioni disponibili è comunque possibile evidenziare che, anche per il 2016, le rilevazioni relative ai costi sostenuti per i clienti domestici che accedono al mercato libero dell'energia elettrica sembrano non cogliere pienamente la riduzione dei prezzi all'ingrosso osservata nel periodo oggetto del monitoraggio. Diversamente, con riferimento al settore elettrico, vi è l'evidenza che, per i clienti BT altri usi che accedono al mercato libero, l'andamento dei costi sostenuti sembra allinearsi maggiormente a quello dei regimi di tutela che segue in maggior misura il prezzo all'ingrosso (Grafico 4.4 e Grafico 4.5). Ciò avvalorava l'ipotesi già avanzata nel precedente Rapporto di un miglioramento della capacità di comprensione delle offerte dei clienti non domestici a fronte, per i clienti domestici, di una scarsa conoscenza del mercato e delle variabili rilevanti funzionali a individuare l'offerta migliore.

Proprio con riferimento ai *prezzi praticati nelle offerte a prezzo fisso o bloccato* disponibili nel TrovaOfferte, inoltre, emerge come i clienti finali che sottoscrivono offerte *on line* possono ottenere un prezzo fisso pagando un differenziale inferiore rispetto a quello delle offerte sottoscrivibili mediante altri canali. Tuttavia, nel settore elettrico, il differenziale per le offerte a prezzo fisso sottoscrivibili *on line* si riduce significativamente nel corso del quinquennio (passando in media da -13% nel 2012 a -1,2% nel 2016, pur con una accentuata variabilità tra i differenti trimestri dell'anno). Per contro, il differenziale per offerte a prezzo fisso sottoscrivibile mediante altri canali è, in media, in continua crescita nel corso del medesimo periodo 2012-2016, passando da +27,7% a +57,6%. Nel settore del gas, invece, nel 2016 il differenziale per le offerte *online* risulta mediamente più che triplicato rispetto alla media degli anni precedenti. Inoltre, anche il differenziale per le offerte sottoscritte attraverso altri canali di vendita è mediamente aumentato (+42%). Grazie alla sottoscrizione *online* delle offerte, infatti, i venditori minimizzano i costi di acquisizione del cliente, rispetto agli altri canali di vendita. Conseguentemente tali offerte risultano mediamente più vantaggiose (Focus box 1 e Focus box 2).

Gli indicatori riguardanti **i processi e i meccanismi organizzativi a supporto del funzionamento del mercato della vendita**³⁸, aspetti che hanno un rilevante effetto sull'esperienza del mercato percepita dai clienti finali, hanno registrato in entrambi i settori in generale leggere variazioni nel quinquennio analizzato, fornendo indicazioni in parte contrastanti tra loro.

In particolare, per quanto riguarda il *settore dell'energia elettrica*, l'indice di reclamosità³⁹ ha subito un lieve aumento nel 2016, essendosi attestato a un livello pari a 1,5% per i clienti domestici (rispetto al 1,4% del 2015) a fronte di una reclamosità pressoché costante nel quinquennio analizzato con riferimento alla Maggior tutela (circa 0,4% per i clienti domestici) (Tabella 4.12). Nel 2016, il numero dei reclami presentato dai clienti domestici risulta pari a circa 190 mila, di cui poco più del 70% relativi al mercato libero⁴⁰ (Tabella 4.13). Nonostante il risultato positivo evidenziato da tale residuale livello di reclamosità, l'Autorità ritiene necessario continuare a monitorare con particolare attenzione questo indice, in quanto sintomo dei potenziali disservizi lamentati dai clienti finali. Nel 2016 si è altresì assistito a un decremento del fenomeno di richieste scritte di rettifiche di fatturazione relative alle forniture di energia elettrica per la clientela domestica. Malgrado questo si è assistito a un incremento delle rettifiche a seguito di tali richieste sia nel mercato di maggior

38 Relativi alla qualità del servizio di vendita, dei servizi telefonici e alla qualità commerciale del servizio di distribuzione, nonché alla disciplina di cui alla deliberazione 153/12.

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

40 Rispetto ad un totale di clienti serviti pari a circa 29,7 milioni.

tutela che, più accentuato, nel libero mercato (in quest'ultimo dal 13,6% del 2015 nel 2016 quasi una richiesta su quattro ha portato a una rettifica di fatturazione nel settore dell'energia elettrica). Si precisa, tuttavia, l'esiguità del numero di richieste di rettifiche di fatturazione rispetto al numero di fatture emesse annualmente (nel 2016 vi sono state poco meno di 23.000 richieste di rettifiche di fatturazione da parte dei clienti domestici forniti sul mercato libero) (Grafico 4.8 e Grafico 4.9). Il fenomeno della doppia fatturazione anche nel 2016 è stato caratterizzato da un ulteriore incremento nella Maggior tutela, rispetto a quanto registrato nel 2015, imputabile a un unico operatore; nel libero mercato, per contro, continua la progressiva riduzione del numero di episodi di tale fattispecie rilevata a partire dal 2012 (Tabella 4.14).

In merito alla disciplina di cui alla deliberazione 153/12, nel settore dell'energia elettrica, il peso dei contratti contestati dai clienti in quanto ritenuti irregolari nella loro formazione è in crescita attestandosi, nel 2016, relativamente ai clienti domestici, all'1,9% (circa 46.500 reclami) rispetto al totale dei nuovi contratti sottoscritti nell'anno, mentre raggiunge un livello pari a 0,8% (circa 5.400 reclami) per i BT altri usi (Tabella 4.15). Occorre rilevare che l'incremento riscontrato è imputabile alle dichiarazioni di un solo operatore di medie dimensioni.

L'indicatore relativo all'indisponibilità delle misure di *switching* entro le tempistiche ha avuto, nel quinquennio considerato, un andamento altalenante attestandosi, nel 2016 al 2,3% (Grafico 4.7). Tale risultato, relativamente contenuto, non può comunque portare a una minore attenzione dell'Autorità sul fenomeno monitorato tenuto conto dell'alta variabilità mostrata negli anni passati⁴¹.

Infine, gli indicatori della qualità dei servizi telefonici e di distribuzione oggetto di monitoraggio continuano ad attestarsi, in generale, su livelli qualitativi superiori rispetto agli standard minimi prescritti dall'Autorità (Tabella 4.16 e Tabella 4.17).

Per quanto riguarda il settore del gas, sono confermati anche per il 2016, sia il trend discendente dell'indice di reclamosità con riferimento al mercato libero, in continua diminuzione a partire dal 2012 (che si attesta a un livello pari all'1,3% nell'ultimo anno) sia il risultato pressoché costante per il Servizio di tutela (stabile a circa lo 0,6% anche nel 2016) (Tabella 5.12). Il numero dei reclami presentato nell'ultimo anno dai clienti in bassa pressione (in larga parte domestici), si è ridotto a circa 147.000 di cui poco più del 60% relativi al mercato libero (Tabella 5.11). Nel corso del 2016 si rileva un incremento delle richieste di rettifiche di fatturazione nel mercato libero a fronte di una riduzione nel servizio di tutela. Si conferma inoltre tale andamento nei due mercati anche per le rettifiche effettivamente effettuate (Grafico 5.8). Inoltre, prosegue anche per il 2016 la continua riduzione del fenomeno delle rettifiche di doppia fatturazione rilevato a partire dal 2012 con riferimento al mercato libero e dal 2014 per quanto riguarda il servizio di tutela (Tabella 5.14). Infine, in merito alla disciplina di cui alla deliberazione 153/12, occorre rilevare un incremento rispetto al 2015 del peso dei contratti contestati dai clienti in quanto ritenuti irregolari nella loro formazione che si attesta, nel 2016, relativamente ai clienti domestici, a una quota dello 1,7% (circa 22.400 reclami) rispetto al totale dei nuovi contratti sottoscritti nel medesimo anno, mentre raggiunge livelli più contenuti, seppur in crescita, per gli altri clienti (Tabella 5.15). Come già puntualizzato per il settore dell'energia elettrica, occorre tuttavia rilevare che tale incremento è in gran parte imputabile alle dichiarazioni di un unico operatore di medie dimensioni.

Sempre relativamente al settore del gas, nel 2016 si è ridotto il fenomeno degli *switching* non completati sia a livello nazionale che regionale (ad eccezione che in Trentino-Alto-Adige Marche e Sicilia) (Grafico 5.6). Il peso degli *switching* non completati rispetto al totale delle richieste, mediamente in continua diminuzione nel quinquennio⁴², risulta tuttavia ancora rilevante (attestandosi a un livello pari, nel 2016, a circa il 7,2%) e, di conseguenza, l'attenzione posta dall'Autorità su tale fenomeno continua a rimanere elevata almeno fino

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

42 Anche grazie all'intervento di standardizzazione dei flussi informativi relativi al processo di *switching* nel settore del gas.



a quando il processo di switching non sarà gestito dal Sistema Informativo integrato (di seguito: SII). Inoltre, l'indisponibilità delle misure di *switching* entro le tempistiche assume un andamento altalenante nel corso del quinquennio e, per quanto riguarda il 2016, si è registrato un aumento del tasso di indisponibilità in quasi tutte le regioni (ad eccezione del Trentino-Alto-Adige, Emilia-Romagna, Puglia e Sicilia) che ha comportato, a livello nazionale un valore pari al 2,1% (Grafico 5.7). Occorre tuttavia rilevare che l'incremento registrato è in gran parte imputabile alle dichiarazioni di due soli operatori di medie dimensioni.

Infine, anche nel gas gli indicatori della qualità dei servizi telefonici e di distribuzione oggetto di monitoraggio continuano ad attestarsi, in generale, su livelli qualitativi superiori rispetto agli standard minimi prescritti dall'Autorità (Tabella 5.16 e Tabella 5.17).

In merito alla **morosità**⁴³, le richieste di sospensione del servizio per morosità presentano, sia nel settore elettrico che in quello del gas, valori significativamente inferiori rispetto a quelli rilevati ad inizio quinquennio, seppur di entità non ancora ridotta. L'unica tipologia di clienti che presenta un incremento dell'incidenza delle richieste di sospensione rispetto alla base clienti sono, nel settore del gas, i condomini uso domestico. Inoltre, si conferma anche per il 2016 per entrambi i settori dell'energia elettrica e del gas una disomogenea distribuzione della morosità nelle varie regioni d'Italia.

Con riferimento al settore elettrico, continua la forte riduzione delle richieste di sospensione per i clienti in Salvaguardia, in primo luogo al Sud (come visibile in Appendice, sezione 1.3), già segnalata a partire dal 2014⁴⁴. Inoltre, sempre con riferimento al settore dell'energia elettrica, le differenze tra le richieste di sospensione per morosità per i clienti BT altri usi, storicamente più numerose, e quelle dei clienti domestici continuano ad assottigliarsi, anche se rimangono rilevanti.

Anche nel settore del gas naturale vengono richieste sospensioni per morosità più frequentemente per i clienti non domestici che per i clienti domestici. Tuttavia, se nel settore elettrico tale differenza si sta assottigliando, in quello del gas presenta un andamento altalenante nel corso del quinquennio. La maggiore differenza tra le richieste di sospensione dei clienti non domestici e quelle relative ai clienti domestici è registrata nel 2015, mentre nell'ultimo anno monitorato tale differenza si è ridotta. Inoltre, le richieste di sospensione risultano in media più basse che nel settore elettrico⁴⁵.

La capacità di saldare i debiti dopo avere ricevuto la notifica della richiesta di sospensione per morosità (sia prima che la richiesta di sospensione venga eseguita, in modo da impedire che il servizio venga sospeso, sia dopo, facendolo ripristinare qualora già sospeso), per i clienti domestici, si è ridotta in entrambi i settori rispetto a quanto rilevato ad inizio quinquennio. Tale fenomeno desta preoccupazione sia con riferimento ai clienti forniti nei servizi di maggior tutela e di tutela gas, per i quali la suddetta riduzione è costante durante il quinquennio analizzato, sia per i clienti forniti sul mercato libero, per i quali è stata registrata con un livello significativo nell'ultimo anno⁴⁶. Anche per i clienti BT altri usi la capacità di saldare i debiti in seguito alla notifica di sospensione per morosità si è ridotta marcatamente rispetto all'inizio del quinquennio. Diversamente, per i clienti MT altri usi nel settore elettrico e per i clienti altri usi del settore gas è aumentata.

43 Il fenomeno della morosità è comunque inquadrato nel contesto macroeconomico generale e risulta anche legato a situazioni specifiche di povertà che devono essere opportunamente prese in considerazione. In merito si precisa che tali situazioni sono affrontate attraverso strumenti mirati (si pensi, per i settori oggetto del presente monitoraggio, agli strumenti relativi al Bonus elettrico e al Bonus gas).

44 Come già anticipato nel Rapporto 2014-15, la riduzione del fenomeno della morosità rilevata nel periodo precedente le procedure concorsuali per l'assegnazione del servizio di salvaguardia per gli anni 2017-2018 (avvenute a fine 2016), sembra essersi riflessa anche sui valori dei parametri Ω offerti (che nelle aree di prelievo del Sud si sono rilevati significativamente minori rispetto a quelli del periodo di esercizio della salvaguardia precedente 2014-2016).

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

46 In particolare, tra il 2012 e il 2016 per i clienti domestici in tutela, nel settore elettrico, il tasso di efficacia della sospensione si riduce di circa 14 punti percentuali, mentre nel settore del gas tale riduzione è pari a circa 17 punti percentuali. Diversamente, le variazioni di tale tasso registrate nel mercato libero dei due settori erano state limitate per i clienti domestici dei due settori fino al 2015, ed hanno subito una rilevante riduzione nell'ultimo anno (-35 punti percentuali nel settore elettrico e -12 punti percentuali nel settore del gas naturale nel solo 2016).

A differenza di quanto rilevato fino al 2015, ove la mera notifica della richiesta di sospensione risultava avere un effetto deterrente maggiore nel settore elettrico che in quello del gas naturale⁴⁷, nel 2016 i clienti morosi hanno allineato ai minori livelli tipici del settore del gas la tendenza a saldare il proprio debito dopo aver atteso che la fornitura sia effettivamente sospesa⁴⁸.

Tali evidenze mostrano per il settore elettrico che, se da una parte sono diminuiti i casi in cui viene richiesta la sospensione della fornitura per morosità, dall'altra nei casi in cui viene richiesta è meno probabile che il cliente finale saldi il proprio debito. Con riferimento al settore del gas naturale, si conferma quanto indicato nel precedente Rapporto 2014-15 in merito alle difficoltà nell'eseguire la sospensione a causa delle peculiarità del settore del gas (tra cui la presenza di misuratori non telegestiti unita alla scarsa accessibilità di numerosi di essi). Persiste, pertanto, la necessità di aumentare l'efficacia dei tentativi di sospensione della fornitura per morosità al fine di evitare che gli oneri della morosità determinino un incremento dei costi dell'attività di vendita che, indirettamente, andrebbe a scaricarsi sui prezzi praticati sulla generalità dei clienti finali.

Sulla base dell'analisi della struttura del credito in entrambi i settori, si conferma che il peso del credito di lungo periodo (in essere da più di 180 giorni) è complessivamente aumentato nel corso del quinquennio rispetto a quello di medio e corto periodo (rispettivamente in essere da un periodo compreso tra i 30 e i 180 giorni e da meno di 30 giorni). Ciò evidenzia un elemento di criticità per lo sviluppo della concorrenza in quanto l'aumento della necessità di cassa per i venditori può costituire una barriera alla crescita degli operatori di dimensioni ridotte, e potrebbe ripercuotersi indirettamente sui prezzi praticati alla generalità dei clienti finali (Grafico 4.16 e Grafico 4.17, Grafico 5.12 e Grafico 5.13). Viene confermato anche che nel settore del gas il peso del credito di lungo periodo permane costantemente al di sopra del livello registrato nel settore elettrico. Con riferimento al credito verso le singole tipologie di clientela, per il 2016 si segnala un peggioramento del peso del credito di breve periodo verso i clienti domestici del settore elettrico, a fronte del miglioramento di quello verso le altre tipologie del medesimo settore e di tutte le tipologie del settore gas. A fronte di ciò si segnala la forte riduzione dell'ammontare del credito complessivamente in essere nel settore del gas (Grafico 5.12).

Con riferimento al rispetto dei termini di pagamento delle fatture⁴⁹, nel settore elettrico, si conferma che sono maggiormente rispettati dai clienti in Maggior tutela con minori consumi, da quelli nel mercato libero e nella Salvaguardia con consumi più elevati⁵⁰. Inoltre, si segnala l'aumento della frequenza con cui i clienti non hanno rispettato i termini di pagamento per i clienti in maggior tutela (per cui nel 2016 si rileva il valore maggiore del quinquennio) e per la salvaguardia, la quale la suddetta frequenza è in aumento costante (Grafico 4.14) e, tra le tipologie di clientela, per i clienti domestici.

Nel settore gas⁵¹, per le tipologie altri usi e attività di servizio pubblico si registra che complessivamente i clienti con maggiori consumi tendono a rispettare di meno i termini di pagamento. Infine, con riferimento ai clienti domestici e condomini uso domestico, si conferma che quelli in Servizio di tutela hanno rispettato di più i termini di pagamento che quelli nel mercato libero e che nel periodo 2012-2016 il tasso di mancato rispetto dei termini di pagamento dei primi diminuisce costantemente, mentre per i secondi è cominciato a diminuire solo a partire dal 2015⁵².

47 Per i clienti altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc. Per un maggior dettaglio a riguardo si rimanda al Rapporto 2014-15.

48 Se non addirittura nel settore elettrico i clienti hanno atteso leggermente di più di quanto avvenuto nel settore del gas.

49 Senza distinguere, tra i crediti rimasti insoluti, i pagamenti avvenuti in ritardo né, tra questi ultimi, il ritardo con cui sono stati pagati. Tale evidenza è ottenuta confrontando la frequenza dell'inadempienza in termini di clienti che non hanno rispettato i termini di pagamento rispetto al numero delle fatture scadute e quella in termini di importi non pagati entro i termini rispetto al totale degli importi in scadenza (confronto tra Grafico 4.14 e Grafico 4.15).

50 Ad eccezione che nel 2012 ove i clienti in Salvaguardia che hanno rispettato maggiormente i termini di pagamento sono stati quelli con consumi minori.

51 Confronto tra Grafico 5.10 e Grafico 5.11.

52 Vedi Grafico 5.10.





1.2 Interventi in atto ed evoluzione del quadro normativo e regolatorio

I risultati dell'attività di monitoraggio *retail* per l'anno 2016 confermano, in primo luogo, l'assenza di rilevanti problematiche per i *clienti MT altri usi*, malgrado le peculiarità sopra riportate. Anche per il 2016 è possibile affermare che il funzionamento di tale mercato, seppure con qualche accenno di minore dinamicità, non richiede interventi regolatori specifici. Pertanto l'Autorità potrà limitare la propria azione ad un attento monitoraggio dei fenomeni riscontrati. Diversamente da quanto riscontrato negli anni passati, le evidenze circa le dinamiche concorrenziali e la struttura del mercato della vendita per i *clienti BT altri usi* mostrano incoraggianti segnali di vivacità. Tali segnali sono meritevoli di particolare attenzione anche al fine di trovare conferma con ulteriori riscontri anche negli anni futuri.

Per contro, i risultati emersi con riferimento ai *clienti domestici*, nel settore elettrico, e ai *clienti domestici e condomini uso domestico*, nel settore del gas naturale, suggeriscono maggiore attenzione nel processo di accompagnamento regolatorio alla completa liberalizzazione del mercato. In dettaglio, attenzione va posta in primo luogo al fatto che i livelli di concentrazione registrati per la clientela domestica non migliorano nonostante il costante ingresso di nuovi piccoli fornitori nella vendita di energia elettrica e gas.

Per entrambi i settori, risulta rilevante tenere conto della scarsa partecipazione della domanda, associata al vantaggio competitivo (che nel settore elettrico sembra addirittura mostrare segnali di crescita) degli esercenti la Maggior tutela e dei venditori storici in un contesto in cui le uscite dai servizi di tutela dei clienti di minore dimensione, in precedenza meno attivi, stanno aumentando. Come già indicato nel Rapporto 2014-15, la scarsa partecipazione della domanda è evidenziata anche dalle indagini demoscopiche avviate dall'Autorità in merito ai comportamenti e alle scelte dei clienti nei mercati energetici liberalizzati. Da tali indagini emerge, da un lato, che la maggior parte dei clienti che ha cambiato fornitore non lo ha fatto in maniera proattiva (ma solo dopo essere stata contattata dal *call center* o da un agente di vendita) e, dall'altro, la scarsa conoscenza delle opportunità offerte dal mercato da parte dei clienti che sono rimasti nei servizi di tutela.

Tali elementi vanno considerati con attenzione alla luce dell'evoluzione del mercato *retail*, al fine di evitare che nel prossimo contesto di completa liberalizzazione i clienti non riescano a cogliere l'occasione di beneficiare di tutte le opportunità offerte dal mercato libero. In tale ottica, con specifico riferimento agli interventi volti all'evoluzione dei servizi di tutela di prezzo e alla loro completa rimozione, occorre limitare l'esercizio del potere di mercato promuovendo la concorrenza e lo sviluppo dei concorrenti degli operatori storici, ma soprattutto favorire la maggior partecipazione della domanda, anche al fine di accrescere la consapevolezza e la fiducia dei clienti circa i benefici, anche in termini di prezzo, ottenibili attraverso il cambio di venditore, al fine di permettere loro di discernere le scelte per loro più congeniali e convenienti⁵³.

In tale quadro, occorre considerare come il disegno di completa liberalizzazione previsto dalla Legge 4 agosto 2017, n. 124 (di seguito: legge concorrenza 2017) sia volto, da un lato, a definire una serie di specifici

⁵³ Come già indicato nel Rapporto 2012-13, infatti, "solo se [il cliente] ha a disposizione informazioni affidabili, chiare, facilmente comprensibili ed accessibili riesce a essere attivo nel mercato e a cogliere le opportunità di risparmio che esso offre. Diversamente, il cliente rischierebbe di subire l'esercizio di potere di mercato da parte del fornitore".

strumenti a supporto del cliente nella scelta delle offerte presenti nel mercato libero e, dall'altro, a definire un percorso di transizione al mercato libero che porti quest'ultimo a divenire la normale modalità di fornitura anche per i clienti di piccola dimensione. Infine, sono definite specifiche previsioni volte ad un potenziamento delle tutele non di prezzo dei clienti finali.

Nel dettaglio la Legge concorrenza 2017 prevede:

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

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

L'Autorità, nel corso del 2016 e del 2017, ha concentrato gli sforzi regolatori sugli interventi che rispondono all'obiettivo di supportare il cliente nella scelta consapevole delle offerte presenti nel mercato libero definiti dalla Legge concorrenza 2017, in molti casi anticipandone le previsioni. In particolare, l'Autorità è intervenuta:

- con la deliberazione 375/2017/R/com, avviando un procedimento per la definizione di un quadro degli strumenti regolatori esistenti e per la promozione di nuovi strumenti regolatori per l'informazione e la capacitazione dei clienti finali domestici e delle piccole imprese nei mercati al dettaglio dell'energia elettrica e del gas naturale; nell'ambito di tale procedimento rientra la definizione delle modalità attraverso cui i clienti finali dovranno ricevere adeguata informativa da parte di ciascun fornitore in relazione alla rimozione delle tutele di prezzo;
- con la deliberazione 555/2017/R/com⁵⁴, al fine di accrescere la trasparenza delle informazioni sulle

⁵⁴ Tale deliberazione disciplina le Offerte "A Prezzo Libero A Condizioni Equiparate di Tutela" (offerte P.L.A.C.E.T.) e condizioni contrattuali minime per le forniture ai clienti finali domestici e alle piccole imprese nei mercati liberi dell'energia elettrica e del gas naturale.



condizioni contrattuali contenute nelle offerte commerciali a disposizione dei clienti finali, in primo luogo domestici che devono necessariamente essere condotti a recuperare il *gap* in termini di concorrenza rispetto alle altre tipologie di clienti;

- con la deliberazione 610/2017/R/com, avviando i procedimenti finalizzati a:
 - i. la realizzazione e la gestione, da parte del Gestore del SII, del Portale confrontabilità. Nell'ambito di tale procedimento è stato pubblicato il documento per la consultazione DCO 763/2017/R/com;
 - ii. la definizione delle linee guida per promuovere le offerte commerciali di energia elettrica e gas a favore dei gruppi di acquisto;
 - iii. la formulazione della proposta, da parte dell'Autorità al Ministro dello Sviluppo Economico, relativa all'individuazione dei criteri, delle modalità e dei requisiti tecnici, finanziari e di onorabilità per l'iscrizione all'Elenco dei soggetti abilitati alla vendita di energia elettrica a clienti finali; proposta approvata con deliberazione 762/2017/l/eel;

Nel corso del 2016 e del 2017 sono proseguite, inoltre, le attività dell'Autorità volte alla semplificazione dei processi di diretto impatto sul cliente finale, quali i processi commerciali funzionali all'esecuzione di un contratto di vendita e quelli relativi alla gestione delle misure, attraverso la centralizzazione nell'ambito del SII.

Sul primo fronte è imminente il completamento della disciplina volta a centralizzare il processo di *switching* anche per il settore del gas, garantendo procedure e tempistiche ancor più omogenee su tutto il territorio nazionale, così da agevolare la riduzione delle differenze regionali che il mercato registra in tale settore⁵⁵. Con la deliberazione 783/2017/R/com, inoltre, l'Autorità ha provveduto ad attuare la razionalizzazione e semplificazione delle procedure per l'esercizio del recesso per cambio venditore da parte del cliente finale.

Con riferimento, invece, alla gestione delle misure, per quanto attiene al settore elettrico sono stati ultimati gli interventi regolatori necessari alla creazione nell'ambito del SII di un *hub* centralizzato di tutte le misure relative ai consumi dei clienti finali, ivi incluse le misure rinvenienti dai nuovi sistemi di misura elettronici di seconda generazione⁵⁶. Analogo percorso è stato intrapreso anche con riferimento ai consumi di gas naturale⁵⁷. Tali interventi, oltre che ad agevolare la disponibilità dei dati di misura ai venditori e, di conseguenza, facilitare le attività di fatturazione al cliente finale, sono propedeutici allo sviluppo di una domanda più consapevole e attiva, al fine di promuovere una migliore consapevolezza dei propri consumi da parte dei clienti stessi; ciò grazie alla possibilità di rendere disponibili tali dati direttamente ai clienti finali, anche al fine di ridurre l'impatto energetico.

Infine, con riferimento all'evoluzione del sistema di monitoraggio *retail*, anticipata nel Rapporto 2014-15, si precisa che nel corso del 2016 e del 2017 si è avviato il maggiore sfruttamento delle potenzialità del SII⁵⁸ al fine di raccogliere i dati oggetto del monitoraggio, minimizzando gli oneri informativi per gli operatori. Sarà in seguito possibile anche sfruttare le potenzialità del SII per raggiungere un maggiore dettaglio delle informazioni monitorate, una maggiore tempestività della loro messa disposizione per

55 Con il documento per la consultazione 544/2017/R/com sono stati espressi gli orientamenti in materia di gestione dello *switching* gas in ambito SII.

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

57 Si veda la deliberazione 434/2017/R/gas.

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

l'Autorità⁵⁹ e l'allargamento dei fenomeni monitorati⁶⁰. Inoltre sono stati inclusi all'interno del perimetro del monitoraggio *retail* alcuni fenomeni già oggetto di raccolte dati ai sensi di altre discipline. Risulta infine molto rilevante aggiornare le informazioni monitorate circa i prezzi praticati nei confronti dei clienti finali, al fine di migliorarne la comprensione (ad esempio distinguendo tra prezzo variabile, prezzo fisso e importo fisso).

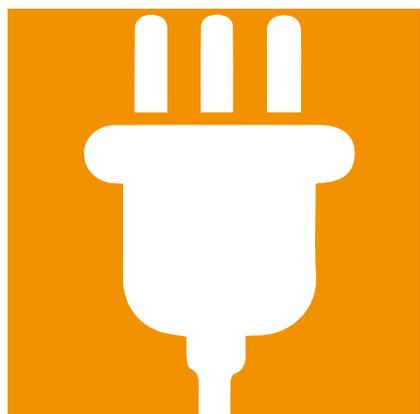


59 L'attuale meccanismo di raccolta dati presenta elevati margini di miglioramento in termini di tempestività con cui i dati raccolti possono essere effettivamente utilizzati dall'Autorità. Alcuni dei dati analizzati afferiscono a raccolte dati caratterizzate da modalità e tempistiche disomogenee. Una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

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



2 Premessa



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

In merito ad una breve disamina della normativa comunitaria e nazionale relativa alla vendita al dettaglio di energia elettrica e gas naturale, degli ambiti di rilevazione e del campione⁶¹ del suddetto monitoraggio e degli indicatori monitorati, si può fare riferimento ai capitoli 2 del Rapporto 2012-13 e del Rapporto 2014-15⁶². Rispetto a quanto ivi riportato, si specificano solo i seguenti aspetti di novità.

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

Infine si specifica che, rispetto a quanto pubblicato nei precedenti Rapporti, alcuni dati relativi agli anni 2012-15 contenuti nel presente Rapporto possono essere variati in seguito alle rettifiche dei dati dichiarati dagli stessi operatori.

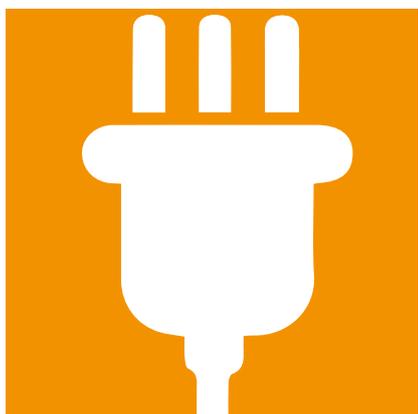


61 L'elenco dei soggetti inclusi nel campione del monitoraggio *retail* può essere consultato sul sito *internet* dell'Autorità, alla pagina: http://www.autorita.energia.it/it/operatori/monitoraggio_retail.htm.

62 RAPPORTO "MONITORAGGIO RETAIL. RAPPORTO ANNUALE 2012 E 2013" del 5 febbraio 2015, 42/2015/I/COM e RAPPORTO ANNUALE 2014 e 2015 del 16 marzo 2017, 168/2017/I/COM.



Indicatori sul mercato libero e i servizi di tutela per l'energia elettrica e il gas naturale



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



3.1 Mercato libero e servizi di tutela: settore elettrico

La Tabella 3.1 e la Tabella 3.2 illustrano l'andamento della domanda di energia elettrica nei segmenti di clientela oggetto del monitoraggio, aggiornate all'anno 2016 sulla base delle informazioni rilevate in occasione della Relazione Annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta del 31 marzo 2017, relativa all'anno 2016 (di seguito: Relazione Annuale 2017). Nel Grafico 3.1 e nel Grafico 3.2 è riportata la suddivisione dei clienti in funzione del regime di fornitura: servizio di Maggior tutela, servizio di Salvaguardia e mercato libero. Ai fini dell'elaborazione dei seguenti dati sono state considerate le informazioni trasmesse dagli operatori ai sensi degli obblighi previsti dalla deliberazione dell'Autorità 20 novembre 2008, ARG/elt 167/08, come successivamente modificata e integrata⁶³.



TAB. 3.1

Domanda di energia elettrica da parte della clientela di massa - Anni 2012 - 2016

	BT Domestici					BT Altri usi				
	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
Energia fornita (GWh)	61.261	57.393	57.458	59.175	57.113	74.598	70.980	71.202	73.821	72.991
Numero di PdP serviti (n°) (Migliaia)	28.971	29.309	29.628	29.716	29.889	7.571	7.510	7.449	7.233	7.275
Consumo medio (kWh/PdP)	2.115	1.958	1.939	1.991	1.911	9.853	9.451	9.559	10.206	10.033

	MT Altri usi				
	2012	2013	2014	2015	2016
Energia fornita (GWh)	94.780	92.515	92.677	94.366	95.494
Numero di PdP serviti (n°) (Migliaia)	104	113	107	106	107
Consumo medio (kWh/PdP)	911.346	818.717	866.140	890.245	892.467

Fonte dati: Relazione annuale.

⁶³ I dati rilevati ai sensi della deliberazione ARG/elt 167/08 non si riferiscono al campione dei soggetti obbligati ai fini del monitoraggio *retail* ma sono riconducibili a tutti gli operatori presenti sul mercato. Poiché tali dati sono strutturati per permettere all'Autorità di adempiere agli obblighi di comunicazione vigenti nei confronti di Eurostat e fanno riferimento, relativamente ai volumi, ai quantitativi fatturati è possibile che riflettano quantità non direttamente connesse alla fornitura effettivamente erogata nel periodo considerato.

TAB. 3.2

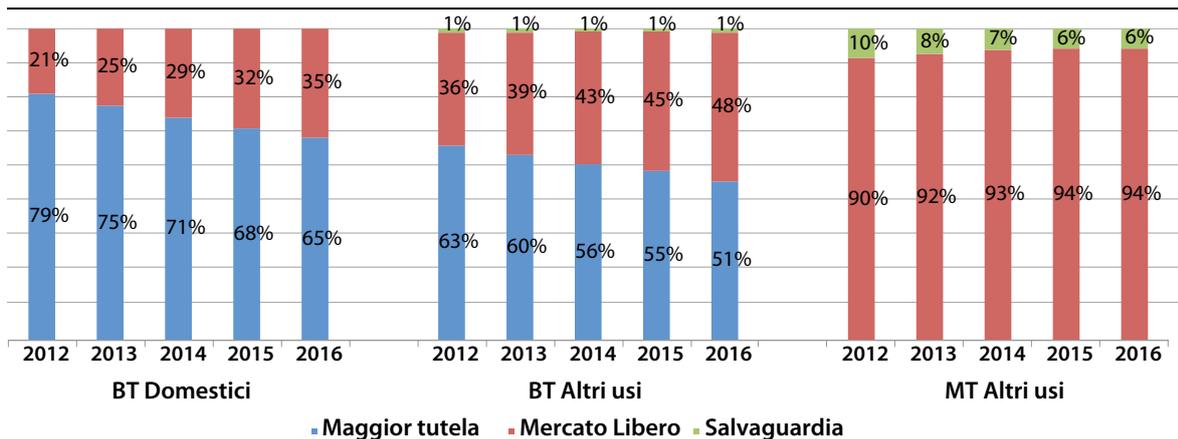
Variazione della domanda di energia elettrica da parte della clientela di massa tra gli Anni 2012 - 2016

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

Fonte dati: Elaborazione dati Relazione annuale.

GRAFICO. 3.1

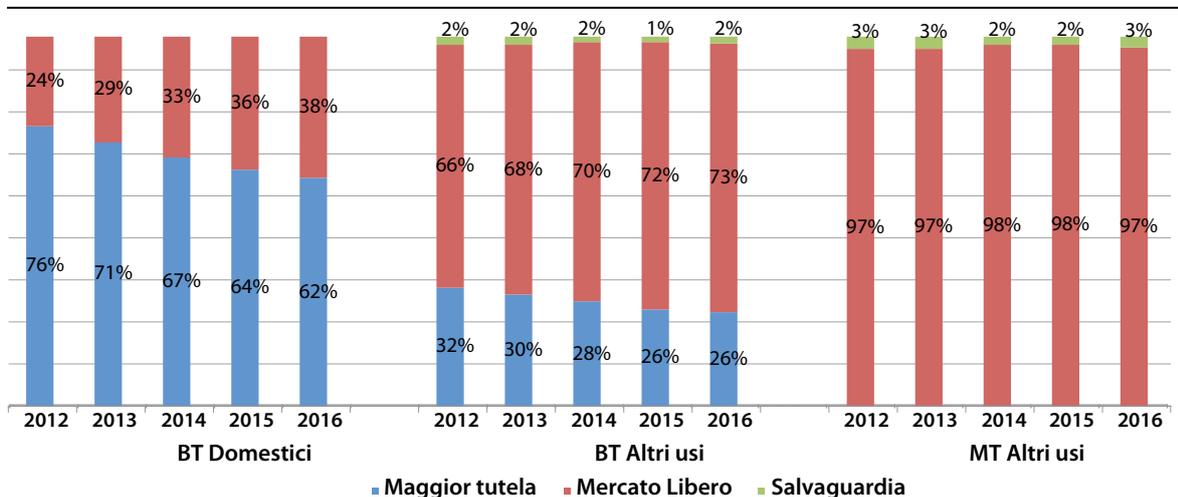
Punti di prelievo serviti nel mercato libero, nel servizio di Maggiore tutela e nel servizio di Salvaguardia
Anni 2012 - 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione Arg/elt 167/08.

GRAFICO. 3.2

Energia elettrica fornita nel mercato libero, nel servizio di Maggiore tutela e nel servizio di Salvaguardia
Anni 2012 - 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione Arg/elt 167/08.



3.2 Mercato libero e servizio di tutela: settore del gas naturale

La Tabella 3.3 e la Tabella 3.4 riportano la domanda di gas dei clienti finali, così come rilevata in occasione della Relazione Annuale 2017. Sono qui indicati come clienti altri usi i clienti della tipologia commercio e servizi e i clienti della tipologia industria, senza distinguere per fasce di consumo annuo e con riferimento a tutta la popolazione dei clienti finali del settore del gas⁶⁴. Sono invece esclusi i clienti della tipologia generazione elettrica. Il Grafico 3.3 e il Grafico 3.4 illustrano la ripartizione dei clienti in funzione del regime di fornitura⁶⁵: Servizio di tutela e mercato libero. Ai fini dell'elaborazione dei dati dei suddetti grafici sono state considerate le informazioni trasmesse dagli operatori ai sensi del TIVG⁶⁶.

TAB. 3.3

Domanda di gas naturale da parte della clientela di massa– Anni 2012 – 2016

	Clienti Domestici					Condomini uso domestico				
	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
Energia fornita - (Mln Smc)	16.869	16.628	13.770	14.863	14.512	3.021	2.827	2.341	2.571	2.478
Numero di PdR serviti (Migliaia)	19.858	19.977	19.940	19.770	19.575	196	199	194	202	200
Consumo medio (Smc/PdR)	849	832	691	752	741	15.413	14.206	12.067	12.728	12.390

	Clienti Domestici					Condomini uso domestico				
	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
Energia fornita - (Mln Smc)	26.641	27.864	27.302	26.432	27.645	1.140	1.293	1.225	1.204	1.274
Numero di PdR serviti (Migliaia)	1.340	1.314	1.256	1.244	1.239	91	88	76	67	60
Consumo medio (Smc/PdR)	19.881	21.205	21.737	21.248	22.312	12.527	14.693	16.118	17.970	21.233

Fonte dati: Relazione annuale.

64 In altri termini sono considerati anche i clienti con livelli di consumo annuo superiori a 200.000 Smc, soglia invece che delimita il perimetro dei clienti finali oggetto del monitoraggio *retail*.

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

66 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.



TAB. 3.4

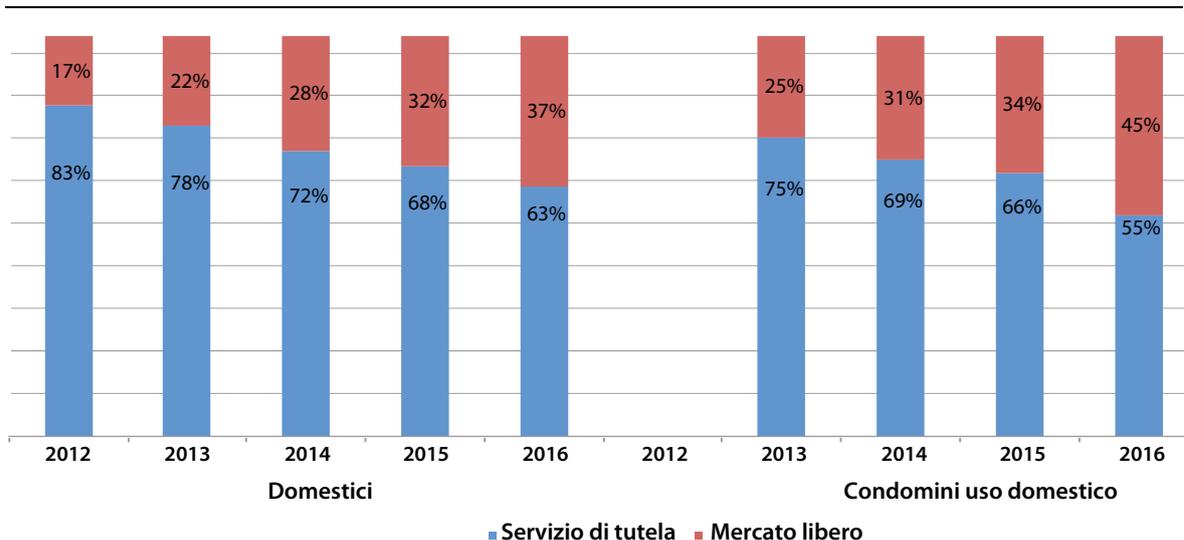
Variazione della domanda di gas naturale tra gli Anni 2012 - 2016

	Clienti domestici				Condomini uso domestico			
	Δ 2012 e 2013	Δ 2013 e 2014	Δ 2014 e 2015	Δ 2015 e 2016	Δ 2012 e 2013	Δ 2013 e 2014	Δ 2014 e 2015	Δ 2015 e 2016
Energia fornita	-1,4%	-17,2%	7,9%	-2,4%	-6,4%	-17,2%	9,8%	-3,6%
Numero di PdR serviti	0,6%	-0,2%	-0,9%	-1,0%	1,5%	-2,5%	4,1%	-1,0%
Consumo medio	-2,0%	-17,0%	8,9%	-1,4%	-7,8%	-15,1%	5,5%	-2,7%

	Altri usi				Attività di servizio pubblico			
	Δ 2012 e 2013	Δ 2013 e 2014	Δ 2014 e 2015	Δ 2015 e 2016	Δ 2012 e 2013	Δ 2013 e 2014	Δ 2014 e 2015	Δ 2015 e 2016
Energia fornita	4,6%	-2,0%	-3,2%	4,6%	13,4%	-5,3%	-1,7%	5,8%
Numero di PdR serviti	-1,9%	-4,4%	-1,0%	-0,4%	-3,3%	-13,6%	-11,8%	-10,4%
Consumo medio	6,7%	2,5%	-2,3%	5,0%	17,3%	9,7%	11,5%	18,2%

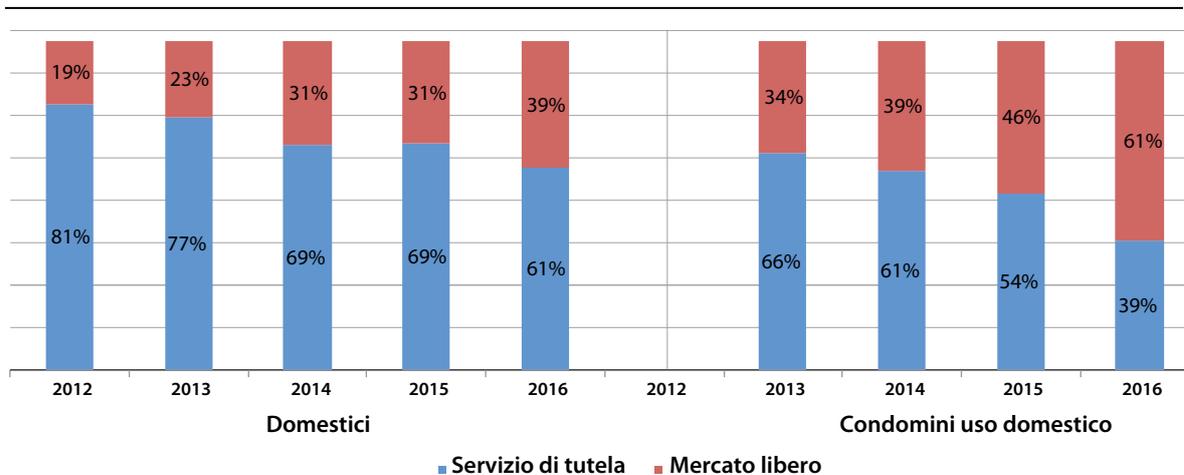
onte dati: Elaborazione dati Relazione annuale

GRAFICO. 3.3

Punti di riconsegna serviti nel Servizio di tutela e nel mercato libero – Anni 2012 - 2016^{67, 68}

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e del monitoraggio *retail*.

GRAFICO. 3.4

Energia fatturata nel Servizio di tutela e nel mercato libero – Anni 2012⁶⁹, 2013, 2014^{70, 71}, 2015 e 2016.

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e del monitoraggio *retail*.

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

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

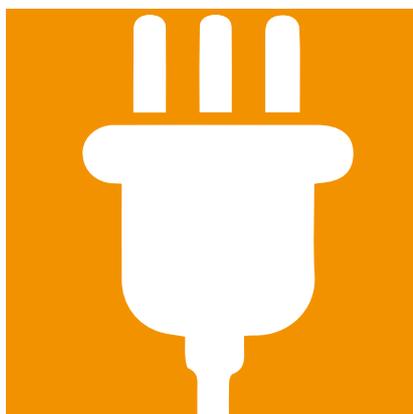
69 Per l'anno 2012 sono presentati i dati di dettaglio relativi unicamente alla tipologia dei clienti domestici, in ragione del fatto che, a valle di verifiche compiute nell'ambito del presente Rapporto, per tale anno la suddivisione delle grandezze tra le altre tipologie di cliente non risulta affidabile.

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

71 Rispetto a quanto pubblicato nel precedente Rapporto di monitoraggio *retail* 2014-15, Rapporto 168/2017/I/com, i valori relativi al 2015 per i clienti Condomini uso domestico sono stati rettificati da un operatore di livello nazionale.



Monitoraggio del mercato retail dell'energia elettrica



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



4.1 Struttura del settore

Le società di vendita che hanno dichiarato di essere state attive in Italia⁷² possono essere ricondotte a 219 gruppi societari nel 2012, a 260 nel 2013, a 280 nel 2014, a 335 nel 2015 e a 373 nel 2016⁷³ dei quali la Tabella 4.1 riporta indicazioni circa la presenza territoriale.

TAB. 4.1

Presenza nel mercato libero a livello regionale dei gruppi societari attivi nella vendita di energia elettrica e relative variazioni – Anni 2012 - 2016

Gruppi presenti in:	2012		2013		2014		2015		2016	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
1 regione	60	27%	65	25%	64	23%	63	19%	71	19%
tra 2 a 5 regioni	39	18%	54	21%	55	20%	78	23%	71	19%
tra 6 a 10 regioni	24	11%	35	13%	41	15%	57	17%	56	15%
tra 11 a 15 regioni	33	15%	27	10%	37	13%	39	12%	49	13%
tra 16 a 20 regioni	63	29%	79	30%	83	30%	98	29%	126	34%
Totale	219	100%	260	+100%	280'	100%	335	100%	373	100%
Variazioni %	Δ 2012-'13		Δ 2013-'14		Δ 2014-'15		Δ 2015-'16		Δ 2012-'16	
	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%	n°	%
1 regione	5	+8%	-1	-2%	-1	-2%	15	+24%	11	+18%
tra 2 a 5 regioni	15	+38%	1	+2%	23	+42%	-7	-9%	32	+82%
tra 6 a 10 regioni	11	+46%	6	+17%	16	+39%	-1	-2%	32	+133%
tra 11 a 15 regioni	-6	-18%	10	+37%	2	+5%	10	+26%	16	+48%
tra 16 a 20 regioni	16	+25%	4	+5%	15	+18%	28	+29%	63	+100%
Totale	41	+19%	20	+8%	55	+20%	45	+13%	154	+70%

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione Arg/elt 167/08

72 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.

73 Tali numeri, come quelli riportati in Tabella 4.1, si riferiscono al numero di gruppi societari attivi nella vendita di energia elettrica nel corso dell'anno. Le variazioni tra un anno e l'altro, pertanto sono al netto di eventuali uscite dal mercato, verificatesi nel corso dell'anno, e che non sono esplicitate in tabella.

La Tabella 4.2 evidenzia per l'anno 2016, le quote di mercato⁷⁴, dei primi 20 gruppi societari in Italia. Sono riportate separatamente:

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

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

TAB. 4.2

Quota di mercato dei primi 20 gruppi societari rispetto all'energia – Anno 2016

Gruppi societari	Servizio	BT Domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
ENEL	Maggior Tutela	53,8%	21,4%	
	Mercato Libero	19,3%	17,8%	11,4%
	Salvaguardia		0,7%	1,5%
	Totale Servizi	73,2%	40,0%	12,9%
ENI	Maggior Tutela	0,03%	0,02%	
	Mercato Libero	5,5%	3,0%	5,0%
	Totale Servizi	5,5%	3,0%	5,0%
ACEA	Maggior Tutela	2,8%	1,5%	
	Mercato Libero	0,9%	0,9%	2,1%
	Totale Servizi	3,6%	2,4%	2,1%
A2A	Maggior Tutela	1,9%	1,0%	
	Mercato Libero	0,7%	1,7%	3,0%
	Totale Servizi	2,6%	2,7%	3,0%
EDISON	Mercato Libero	2,0%	1,8%	5,5%
	Totale Servizi	2,0%	1,8%	5,5%
IREN	Maggior Tutela	0,6%	0,4 %	
	Mercato Libero	1,4%	1,6%	2,4%
	Totale Servizi	2,0%	2,0%	2,4%
HERA	Maggior Tutela	0,3%	0,2%	
	Mercato Libero	1,7%	3,5%	4,2%
	Salvaguardia		1,1%	1,4%
	Totale Servizi	2,0%	4,8%	5,6%
DOLOMITI ENERGIA	Maggior Tutela	0,4%	0,1%	
	Mercato Libero	0,4%	1,5%	1,4%
	Totale Servizi	0,9%	1,6%	1,4%

⁷⁴ I dati si riferiscono ai volumi fatturati comunicati dagli operatori nell'ambito della deliberazione 167/08 e fanno riferimento a tutti gli operatori presenti sul mercato.

TAB. 4.2 (Cont.)

Quota di mercato dei primi 20 gruppi societari rispetto all'energia – Anno 2016

Gruppi societari	Servizio	BT Domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
SC HOLDING S.R.L.	Mercato Libero	0,5%	0,4%	1,5%
	Totale Servizi	0,5%	0,4%	1,5%
AGSM VERONA	Maggior Tutela	0,1%	0,1%	
	Mercato Libero	0,3%	1,0%	1,2%
	Totale Servizi	0,5%	1,1%	1,2%
ENGIE	Mercato Libero	0,5%	0,1%	0,9%
	Totale Servizi	0,5%	0,1%	0,9%
SORGENIA	Mercato Libero	0,4%	2,2%	4,1%
	Totale Servizi	0,4%	2,2%	4,1%
E.ON	Mercato Libero	0,4%	2,2%	4,2%
	Totale Servizi	0,4%	2,2%	4,2%
E.S.TR.A. S.P.A.	Mercato Libero	0,4%	0,2%	0,2%
	Totale Servizi	0,4%	0,2%	0,2%
ACEGAS-APS	Maggior Tutela	0,3%	0,1%	
	Mercato Libero	0,0%	0,1%	0,0%
	Totale Servizi	0,3%	0,1%	0,0%
TREMAGI SRL	Mercato Libero	0,3%	0,3%	0,2%
	Totale Servizi	0,3%	0,3%	0,2%
AIM VICENZA	Maggior Tutela	0,1%	0,0%	
	Mercato Libero	0,1%	0,1%	0,0%
	Totale Servizi	0,2%	0,2%	0,0%
AZIENDA ENERGETICA - ETSCHWERKE BOLZANO	Maggior Tutela	0,1%	0,1%	
	Mercato Libero	0,1%	0,4%	1,0%
	Totale Servizi	0,2%	0,4%	1,0%
C.V.A.	Maggior Tutela	0,2%	0,1%	
	Mercato Libero	0,1%	2,5%	2,8%
	Totale Servizi	0,2%	2,6%	2,8%
LINEA GROUP HOLDING	Maggior Tutela	0,1%	0,0%	
	Mercato Libero	0,1%	0,3%	0,3%
	Totale Servizi	0,2%	0,3%	0,3%
Altri gruppi	Maggior Tutela	0,9%	0,6%	
	Mercato Libero	3,4%	31,1%	45,5%
	Salvaguardia	-	-	-
	Totale servizi	4,3%	31,7%	45,5%

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione Arg/elt 167/08.



Allo stato attuale, la prevalenza del servizio di Maggior tutela rende possibile solo congetturare il grado di concorrenzialità che si determinerà nel settore quando il processo di liberalizzazione avrà dispiegato pienamente suoi effetti⁷⁵.

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

La seguente Tabella 4.3 riporta i principali indicatori del grado di concentrazione⁷⁶, per il periodo 2012 - 2016, del segmento del mercato libero, costituito dai clienti che hanno abbandonato i servizi di tutela (i dati fanno riferimento a tutti gli operatori presenti sul mercato libero, a differenza che nella Tabella 4.2 ove si fa riferimento all'energia fornita in tutti i servizi - Maggior tutela, mercato libero e Salvaguardia).



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

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

TAB. 4.3

Indici di concentrazione in termini di energia e di punti di prelievo per gruppo societario per i clienti che si approvvigionano sul mercato libero – Anni 2012 - 2016

Mercato libero		Indici di concentrazione a livello nazionale												
		Clienti domestici				BT Altri usi				MT Altri usi				
		2012	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015
in termini di energia														
HHI	2.849	2.810	2.802	2.809	2.824	920	853	700	767	371	364	543	428	368
C1	50,2%	49,8%	49,4%	49,9%	50,4%	26,9%	25,0%	22,9%	24,5%	9,3%	9,5%	17,7%	12,5%	11,8%
C2	62,0%	63,0%	64,7%	64,8%	64,6%	33,0%	33,5%	27,6%	29,3%	17,6%	18,4%	25,4%	20,1%	17,5%
C3	72,8%	72,4%	73,4%	71,4%	69,9%	37,8%	38,6%	31,9%	33,4%	22,8%	23,3%	30,4%	27,6%	22,6%
in termini di PdP														
HHI	2.777	2.641	2.890	2.880	2.928	1576	1592	1.664	1.630	912	1128	769	817	863
C1	49,2%	47,7%	50,4%	50,7%	51,5%	37,0%	37,6%	39,0%	38,9%	24,0%	24,7%	24,2%	25,5%	26,9%
C2	62,3%	61,9%	66,0%	65,8%	65,8%	43,8%	44,2%	44,1%	43,2%	38,6%	44,9%	30,6%	30,7%	30,8%
C3	72,8%	70,6%	72,7%	71,2%	70,2%	49,8%	50,3%	49,0%	47,3%	42,5%	49,6%	34,7%	35,1%	34,5%

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



La Tabella 4.4 riporta le quote dell'energia fornita nel mercato libero detenute dai principali operatori che svolgono (nell'ambito del medesimo gruppo) anche il servizio di Maggior tutela nel 2016. I valori sono ordinati in base alla quota di mercato detenuta con riferimento alla tipologia dei clienti domestici.

TAB. 4.4

Quote di mercato libero rispetto all'energia dei clienti domestici dei primi 10 gruppi societari che esercitano anche la Maggior tutela – Anno 2016

Gruppo societario 2016	BT Domestici	BT Altri usi	MT Altri usi
ENEL	50,4%	24,5%	11,8%
ENI ⁷⁷	14,2%	4,1%	5,2%
HERA	4,4%	4,8%	4,3%
IREN	3,6%	2,2%	2,4%
ACEA	2,3%	1,2%	2,2%
AZA	1,8%	2,4%	3,1%
DOLOMITI ENERGIA	1,1%	2,1%	1,4%
AGSM VERONA	0,9%	1,4%	1,3%
LINEA GROUP HOLDING	0,3%	0,4%	0,3%
AIM VICENZA	0,3%	0,2%	0,0%
Altri gruppi attivi sia in maggior tutela che sul libero	1,5%	5,1%	4,8%
Gruppi attivi solo sul libero	19,1%	51,6%	63,1%
Totale complessivo	100,0%	100,0%	100,0%

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione Arg/elt 167/08.

La Tabella 4.5, diversamente, riporta le quote dell'energia fornita nel mercato libero detenute dai principali gruppi societari attivi esclusivamente sul mercato libero nel periodo 2012- 2016.

TAB. 4.5

Quote di mercato libero rispetto all'energia dei clienti domestici dei Gruppi attivi solo sul libero – Anno 2012- 2016

		2012	2013	2014	2015	2016
BT Domestici	Tutti i gruppi attivi solo sul libero	26,5%*	23,1%	21,7%	19,5%	19,1%
	Primi tre gruppi attivi solo sul libero ⁷⁸	20,5%	16,6%	12,3%	9,8 %	7,8%
BT Altri usi	Tutti i gruppi attivi solo sul libero	49,6%*	47,4%	51,1%	54,3%	51,6%
	Primi tre gruppi attivi solo sul libero	16,5%	14,2%	14,7%	10,2%	11,6%

* La quota di mercato libero coperta complessivamente dai gruppi che non operano anche come esercenti la maggior tutela del 2012 è stata depurata dalla quota del gruppo ENI per garantire l'omogeneità dell'analisi con gli anni successivi, in quanto dal 2013 acquisisce un esercente la maggior tutela come indicato alla nota 77.

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

77 Nel 2013 Eni ha acquistato un esercente la Maggior tutela di piccole dimensioni entrando quindi dal 2013 a far parte dei gruppi societari che esercitano la maggior tutela di cui alla Tabella 4.4 (assente per gli anni 2012).

78 I primi tre gruppi attivi solo mercato libero risultano essere, per tutti gli anni analizzati, Edison, Engie e Sorigenia, con riferimento alla clientela domestica, ed Edison, E.On. e Sorigenia, con riferimento alla clientela BT Altri usi.

Il Grafico 4.1, il Grafico 4.2 e il Grafico 4.3 mostrano l'evoluzione dell'offerta di energia elettrica nel mercato libero, suddividendo i gruppi societari attivi nella vendita nei seguenti cluster:

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

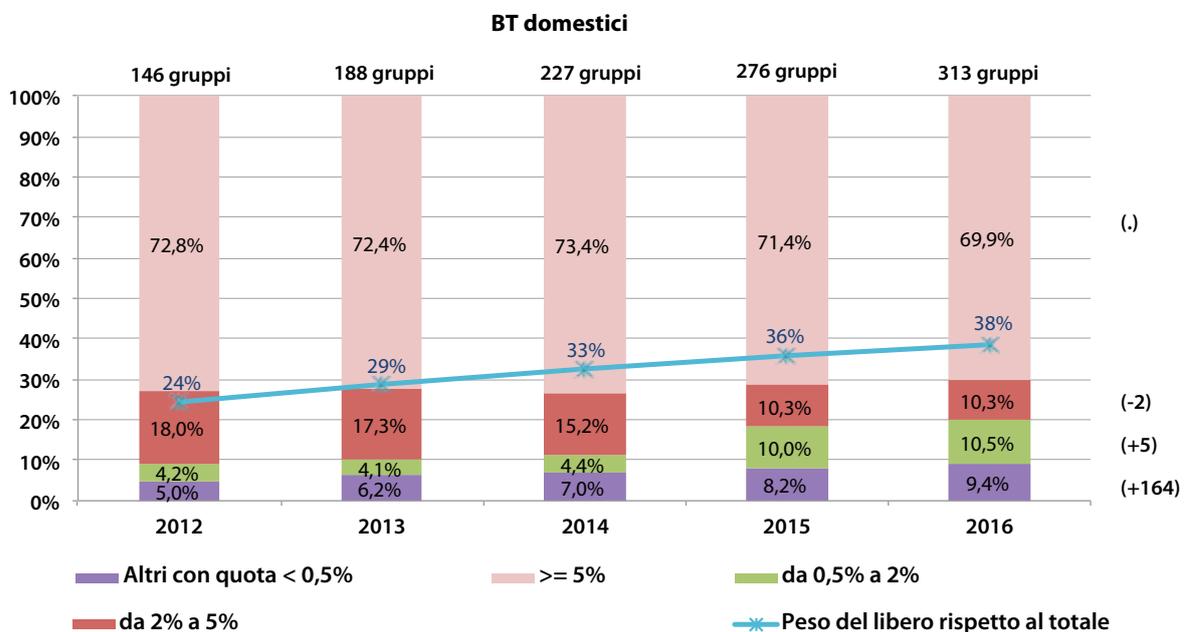
Tali cluster includono tutta la popolazione dei gruppi societari attivi in ciascun anno (non solo quelli facenti parte del campione del monitoraggio *retail*). Le relative quote di mercato sono calcolate rispetto all'energia fornita nel mercato libero a tutti i clienti finali.

Inoltre, riportano anche:

- la dimensione del mercato libero rispetto al totale dell'energia fornita a tutta la popolazione dei clienti finali (comprensiva pertanto dell'energia fornita in Maggior tutela e in Salvaguardia) in ciascun anno (linea in blu);
- il numero dei gruppi societari attivi nella fornitura di energia elettrica sul mercato libero in ciascun anno (in cima a ciascuna colonna annuale);
- la variazione del numero dei gruppi societari che compongono i suddetti cluster tra il 2012 e il 2016 (valori tra parentesi a destra della colonna relativa al 2016).

GRAFICO. 4.1

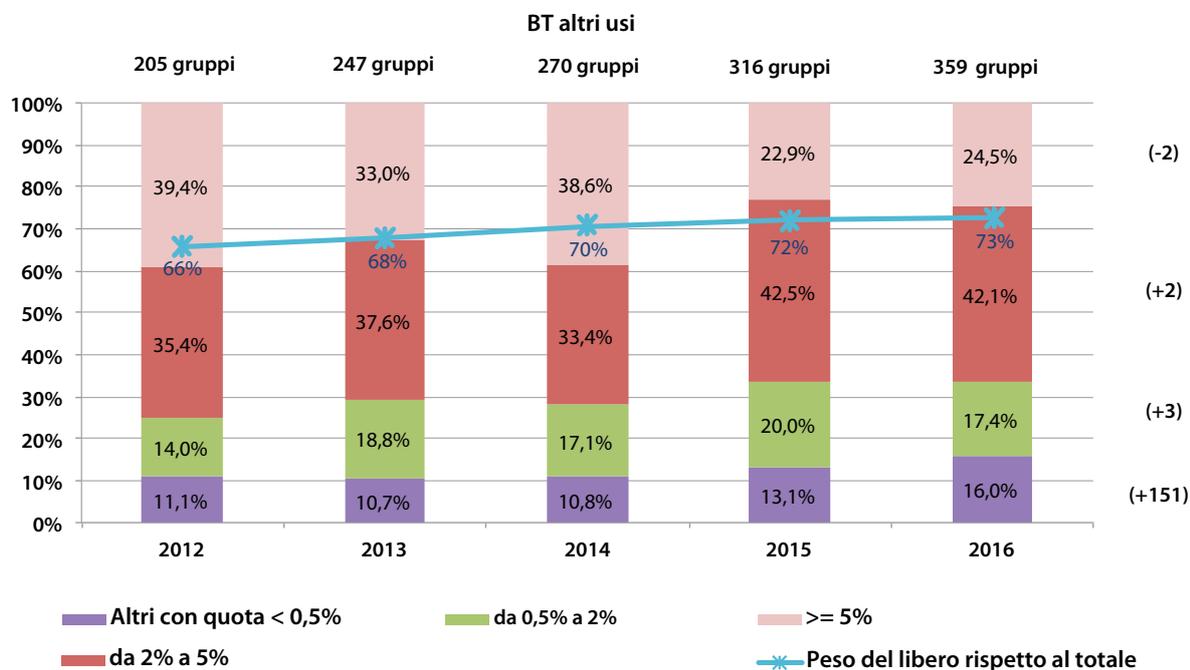
Evoluzione delle quote di mercato rispetto all'energia per cluster – BT Domestici 2012-2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione Arg/elt 167/08.

GRAFICO. 4.2

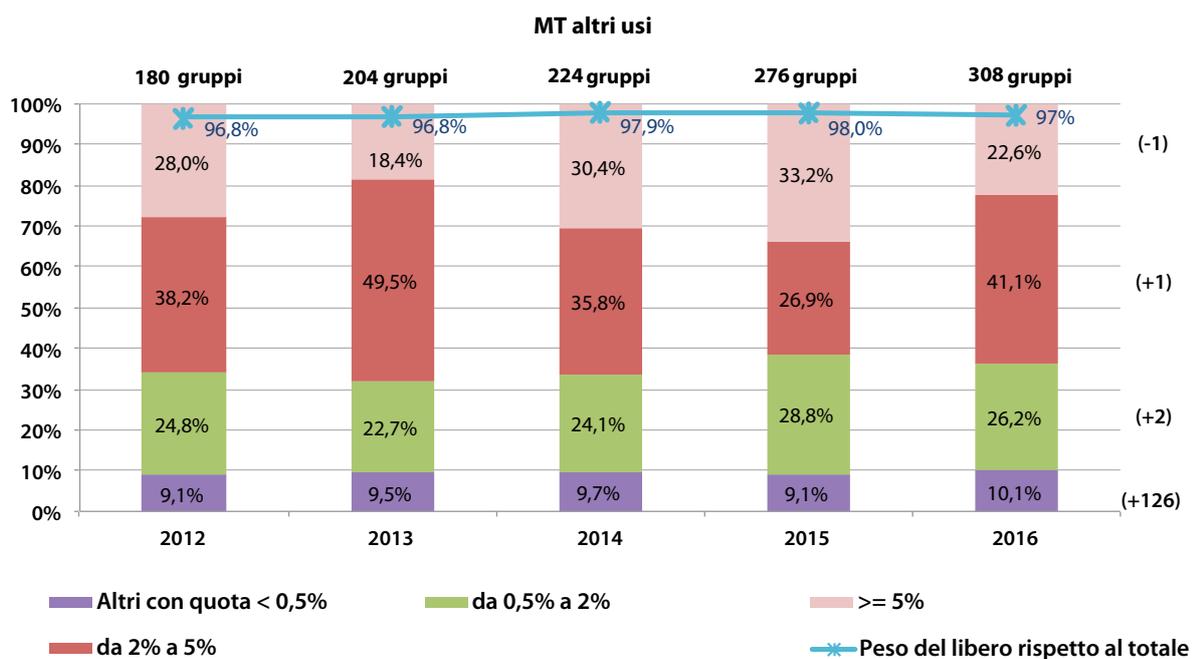
Evoluzione delle quote di mercato rispetto all'energia per cluster – BT Altri Usi 2012-2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione Arg/elt 167/08.

GRAFICO. 4.3

Evoluzione delle quote di mercato rispetto all'energia per cluster – Mt Altri Usi 2012-2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione Arg/elt 167/08.



4.2 Passaggi tra modalità di fornitura

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

TAB. 4.6

Passaggi dei clienti finali – Anni 2012 – 2016

	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%
2014	5,7%	45,9%	10,5%	64,1%	21,4%	74,9%
2015	6,1%	46,6%	10,7%	65,6%	28,7%	83,0%
2016	6,9%	50,4%	10,5%	64,1%	20,8%	76,6%
Δ 2013-2012	+1,4%	+4,1%	+2,8%	+4,4%	+1,7%	+3,0%
Δ 2014-2013	+0,9%	+8,6%	+0,3%	+0,3%	-0,2%	-4,3%
Δ 2015-2014	+0,4%	+0,7%	+0,2%	+1,5%	+7,3%	+8,1%
Δ 2016-2015	+0,8%	+3,8%	-0,1%	-1,5%	-7,9%	-6,4%
PASSAGGI DA E PER IL REGIME DI TUTELA						
2012	5,1%	49,2%	4,5%	35,9%	-	-
2013	5,6%	42,9%	5,3%	33,1%	-	-
2014	5,0%	40,4%	5,0%	30,9%	-	-
2015	4,3%	32,6%	4,8%	29,3%	-	-
2016	3,9%	28,3%	4,8%	29,3%	-	-
Δ 2013-2012	+0,5%	-6,3%	+0,8%	-2,8%	-	-
Δ 2014-2013	-0,5%	-2,5%	-0,2%	-2,2%	-	-
Δ 2015-2014	-0,7%	-7,8%	-0,3%	-1,5%	-	-
Δ 2016-2015	-0,4%	-4,3%	0,0%	-0,1%	-	-
PASSAGGI DA E PER IL REGIME DI SALVAGUARDIA						
2012	-	-	0,6%	4,7%	6,2%	23,7%
2013	-	-	0,5%	3,2%	5,6%	20,7%
2014	-	-	0,8%	5,0%	7,1%	25,0%
2015	-	-	0,8%	5,1%	5,9%	16,9%
2016	-	-	1,1%	6,7%	6,4%	23,4%
Δ 2013-2012	-	-	-0,1%	-1,6%	-0,6%	-3,0%
Δ 2014-2013	-	-	+0,3%	+1,9%	+1,5%	+4,3%
Δ 2015-2014	-	-	0,0%	+0,1%	-1,3%	-8,1%
Δ 2016-2015	-	-	+0,3%	+1,6%	+0,5%	+6,5%
RINEGOZIAZIONI SUL MERCATO LIBERO (*)						
2012	1,8%	17,6%	-	-	-	-
2013	2,6%	19,7%	-	-	-	-

Segue >>

2014	1,7%	13,7%	-	-	-	-
2015	2,7%	20,8%	-	-	-	-
2016	2,9%	21,3%	-	-	-	-
Δ 2013-2012	+0,7%	+2,1%	-	-	-	-
Δ 2014-2013	-0,9%	-6,1%	-	-	-	-
Δ 2015-2014	+1,0%	+7,1%	-	-	-	-
Δ 2016-2015	+0,2%	+0,5%	-	-	-	-
TOTALE PASSAGGI						
2012	10,4%	100,0%	12,4%	100,0%	26,2%	100,0%
2013	13,0%	100,0%	16,0%	100,0%	27,3%	100,0%
2014	12,5%	100,0%	16,3%	100,0%	28,5%	100,0%
2015	13,2%	100,0%	16,3%	100,0%	34,6%	100,0%
2016	13,7%	100,0%	16,5%	100,0%	27,2%	100,0%
Δ 2013-2012	+2,6%		+3,6%		+1,1%	
Δ 2014-2013	-0,5%		+0,3%		+1,2%	
Δ 2015-2014	+0,7%		-0,1%		+6,1%	
Δ 2016-2015	+0,6%		+0,2%		-7,4%	

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

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio *retail*.

Nelle Tabella 4.7 e Tabella 4.8 vengono riportati rispettivamente i passaggi in entrata e in uscita dal servizio di Maggiore tutela e di Salvaguardia. In Appendice (sezione 1.1) sono riportate le informazioni tramite grafico relative all'entrata e all'uscita dal servizio di Maggiore tutela, differenziate secondo un dettaglio regionale nonché i dati sulle rinegoziazioni nel mercato libero, differenziati a livello regionale.

TAB. 4.7

Passaggi da e per il servizio di Maggiore tutela - Anni 2012 – 2016

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

Segue >>

2014	0,8%	6,2%	1,2%	7,5%
2015	0,7%	5,0%	1,2%	7,3%
2016	0,6%	4,3%	0,9%	5,3%
Δ 2013-2012	0,0%	-1,8%	0,0%	-2,2%
Δ 2014-2013	+0,1%	+0,9%	+0,1%	+0,4%
Δ 2015-2014	-0,1%	-1,2%	0,0%	-0,1%
Δ 2016-2015	-0,1%	-0,7%	-0,3%	-2,0%

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail.

TAB. 4.8

Passaggi da e per il servizio di Salvaguardia - Anni 2012 – 2016

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

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail.





4.3 Offerte e prezzi

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

- le informazioni reperibili nel TrovaOfferte⁷⁹ e disponibili per i soli clienti domestici;
- le informazioni comunicate trimestralmente da tutti i venditori all'Autorità in merito ai prezzi medi praticati ai clienti finali domestici e non domestici connessi in BT e in MT.

La Tabella 4.9 riporta un'indicazione di sintesi del numero delle offerte per il settore elettrico visualizzate nel TrovaOfferte⁸⁰ effettuando una ricerca per il profilo del cliente domestico tipo⁸¹ a marzo e ottobre degli anni dal 2012 al 2016. Per quanto riguarda il 2016 la ricerca è stata estesa rispetto agli anni passati considerando, il numero di offerte per il settore elettrico visualizzate nel TrovaOfferte con riferimento ai mesi di gennaio, aprile, luglio e ottobre.

La Tabella 4.10 confronta invece informazioni quali la spesa minima, media e massima, al lordo delle imposte, rilevata per ciascun anno del quinquennio 2012-2016 nei due mesi in cui è stata effettuata la ricerca per il cliente domestico tipo come sopra identificato⁸².



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

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

80 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.

81 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.

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

TAB. 4.9

Numero di offerte e loro caratteristiche – Anni 2012 - 2016

		Prezzo variabile	Prezzo bloccato	Totale
2012	Marzo	12	15	27
	Ottobre	10	16	26
2013	Marzo	10	20	30
	Ottobre	6	25	31
2014	Marzo	9	24	33
	Ottobre	9	23	32
2015	Marzo	6	21	27
	Ottobre	11	29	40
2016	Gennaio	8	29	37
	Aprile	12	29	41
	Luglio	14	35	49
	Ottobre	14	34	48

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del TrovaOfferte.

TAB. 4.10

Confronto della spesa in base al TrovaOfferte (valori in euro) – Anni 2012 - 2016



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

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del TrovaOfferte.

FOCUS BOX 1

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

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

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

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

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

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

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

La seguente tabella riporta il differenziale per le offerte a prezzo fisso, così come calcolato sulla base delle offerte pubblicate nel TrovaOfferte. L'analisi considera sia offerte sottoscrivibili solo online⁸³, sia offerte sottoscrivibili mediante gli altri canali di vendita, di norma più diffusi e utilizzati. Inoltre sono considerate unicamente offerte che prevedono un prezzo bloccato per un periodo di 12 mesi. Con riferimento al 2016, la tabella mostra un dettaglio di analisi maggiore rispetto ai precedenti quattro

83 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.

anni analizzati. Si è scelto di considerare le offerte presenti sul TrovaOfferte all'inizio di ciascun trimestre dell'anno, invece, che considerarle, come fatto per il passato, per i soli mesi di marzo e ottobre.

La tabella evidenzia come il differenziale per le offerte a prezzo fisso vari significativamente in funzione del canale di vendita prescelto ed esibisce una dinamica crescente nel tempo. Dall'analisi emerge altresì come i clienti finali che sottoscrivono offerte on line possono ottenere un prezzo fisso pagando un differenziale inferiore rispetto a quello delle offerte sottoscrivibili mediante altri canali. Tuttavia il differenziale per le offerte a prezzo fisso sottoscrivibili on line si riduce significativamente nel corso del quinquennio (passando in media da -13% nel 2012 a -1,2% nel 2016, pur con una accentuata variabilità tra i differenti trimestri dell'anno). Per contro, il differenziale per offerte a prezzo fisso sottoscrivibile mediante altri canali è, in media, in continua crescita nel corso del medesimo periodo 2012-2016, passando da +27,7% a +57,6%.

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

Differenziale per le Offerte a prezzo fisso (prezzo bloccato per 12 mesi)	gen-16	apr-16	lug-16	ott-16
Canale di vendita online	+1,5%	+13,7%	-8,5%	-11,6%
n° offerte	5	5	5	5
altro canale di vendita	+50%	+62,5%	+512,4%	+66,6%
n° offerte	5	5	5	5



La seconda fonte di informazioni circa i prezzi delle forniture alla clientela di massa sono i prezzi medi, comunicati trimestralmente da tutti i venditori, non solo dal sottoinsieme dei soggetti obbligati, nell'ambito delle raccolte istituite dall'Autorità⁸⁴.

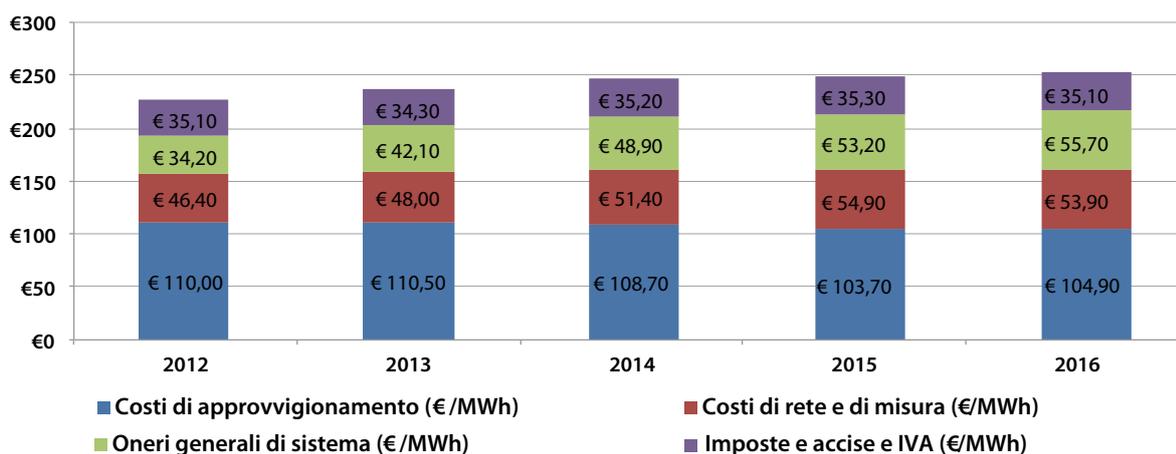
Gli obblighi di comunicazione, introdotti anteriormente alla disciplina del monitoraggio, prevedono che i venditori forniscano distintamente per i domestici, BT altri usi e MT altri usi, il seguente dettaglio delle componenti di costo che contribuiscono a determinare i prezzi praticati ai clienti finali:

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

Il Grafico 4.4, Grafico 4.5 e il Grafico 4.6 riportano, per ciascuna tipologia di cliente e per ciascun anno, il valore medio delle quattro componenti del prezzo dell'energia elettrica (che contribuiscono a determinare i prezzi praticati ai clienti finali) con riferimento alle forniture comunicate dai venditori.

GRAFICO. 4.4

Componenti di costo medie in €/MWh, clienti domestici– Anni 2012 – 2016

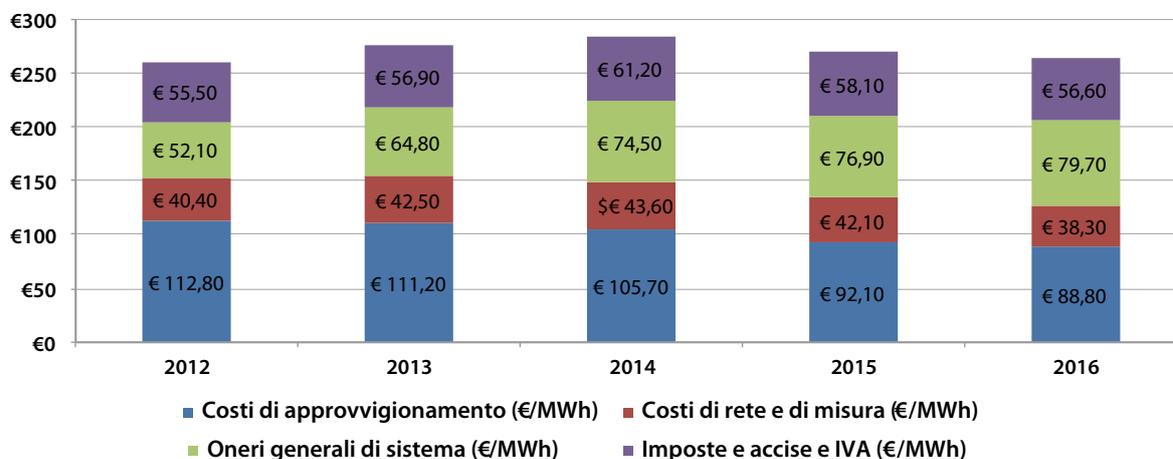


Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione arg/elt 167/08

⁸⁴ 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.

GRAFICO. 4.5

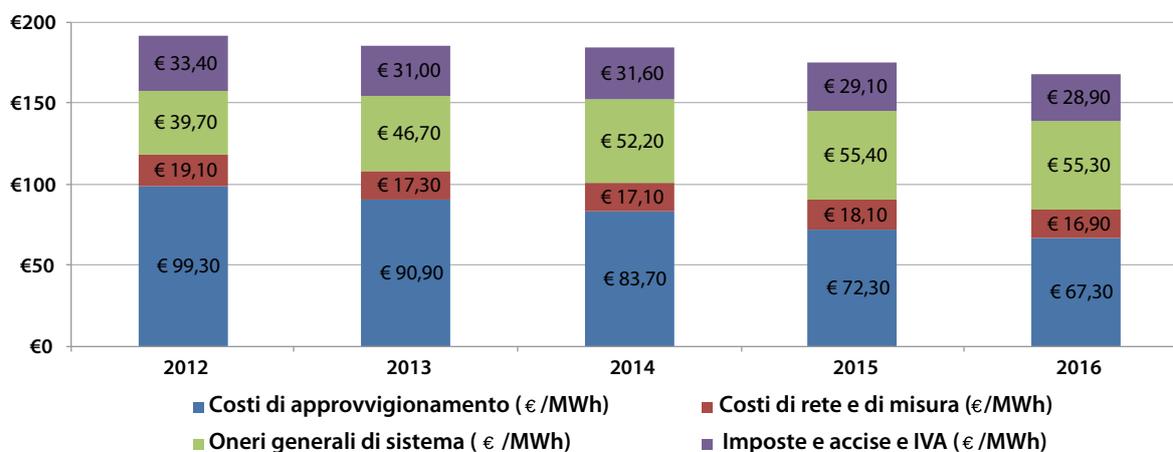
Componenti di costo medie in €/MWh, clienti BT altri usi – Anni 2012 – 2016



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 – Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione arg/elt 167/08.

I grafici relativi alla 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 Maggiore tutela, non sono pubblicati per gli anni dal 2014 e 2016 per le ragioni già riportate alla sezione 1.1.



4.4 Livello di partecipazione dei clienti finali e grado di soddisfazione

In questa sezione sono indicati gli 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

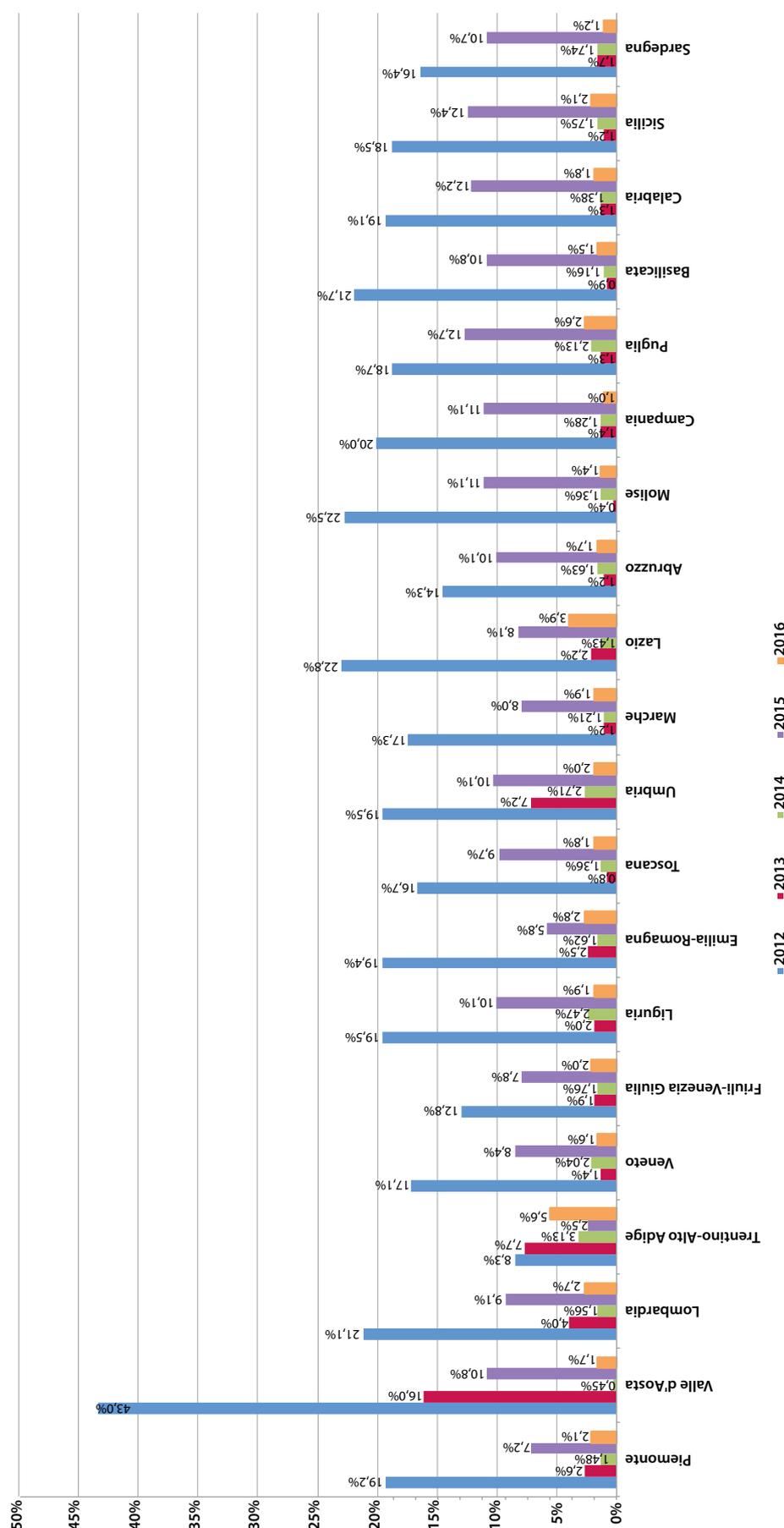
Come per i precedenti Rapporti, l'indicatore *indisponibilità delle misure di switching entro le tempistiche* è stato considerato, nell'ambito del presente Rapporto nell'area tematica relativa al livello di partecipazione dei clienti finali e al grado di soddisfazione dei medesimi, in quanto tale indicatore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



4.4 Livello di partecipazione dei clienti finali e grado di soddisfazione

GRAFICO. 4.7

Indisponibilità delle misure di switching entro le tempistiche, totale clienti – Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail

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



B. Customer satisfaction

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

Indicatori di qualità dei servizi di vendita

Nella Tabella 4.11 vengono riportati, con riferimento al solo campione dei soggetti del monitoraggio *retail*, i reclami che i medesimi clienti inviano ai propri fornitori. Per un maggiore dettaglio dell'incidenza dei reclami per i quali occorre richiedere dati tecnici ai distributori, si rimanda alla sezione 1.2 dell'Appendice.

TAB. 4.11

Numero di reclami – Anni 2012 – 2016

	BT Domestici		BT Altri usi		MT Altri usi	TOTALE	
	Mercato Libero	Maggior tutela	Mercato Libero	Maggior tutela	Mercato Libero	Mercato Libero	Maggior tutela
2012	104.429	65.536	50.178	31.197	2.313	156.920	96.733
2013	121.433	63.432	47.901	36.970	2.177	171.511	100.402
2014	118.901	55.717	47.156	32.888	1.841	167.898	88.605
2015	101.317	57.609	43.445	32.305	1.829	146.591	89.914
2016	134.544	54.524	41.167	30.800	1.718	177.429	85.324
Δ 2013 -2012	+16,3%	-3,2%	-4,5%	+18,5%	-5,9%	+9,3%	+3,8%
Δ 2014 -2013	-2,1%	-12,2%	-1,6%	-11,0%	-15,4%	-2,1%	-11,7%
Δ 2015 -2014	-14,8%	+3,4%	-7,9%	-1,8%	-0,7%	-12,7%	+1,5%
Δ 2016 -2015	+32,8%	-5,4%	-5,2%	-4,7%	-6,1%	+21,0%	-5,1%

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

La successiva Tabella 4.12 riporta, con riferimento al solo campione dei soggetti del monitoraggio *retail*, un indicatore della reclamosità dei clienti finali, intesa come rapporto tra il numero di reclami e il numero di clienti serviti. Il dettaglio relativo al numero di reclami ricevuti dallo Sportello distinti per mercato di riferimento, riportato nella sezione 1.2 dell'Appendice, mostra complessivamente una riduzione del ricorso allo Sportello a partire dal 2015 dopo tre anni in cui il numero di reclami da parte dei clienti finali ricevuti dallo Sportello era stato in continua crescita, oltre che il maggior peso che i reclami provenienti dal mercato libero hanno rispetto a quelli provenienti da clienti serviti in Maggiore tutela.

TAB. 4.12

Reclamosità dei clienti finali – Anni 2012 – 2016

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

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti da I TIQV.

La seguente Tabella 4.13 riporta, distintamente per il servizio di Maggior tutela e per il mercato libero, 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. L'argomento di reclamo relativo alla *fatturazione* comprende di norma le problematiche relative alle letture, alle autoletture, ai conguagli, alla trasparenza dei documenti di fatturazione, alla periodicità di invio delle fatture, ai pagamenti e alle rateizzazioni. La tematica classificata come *mercato*, comprende problematiche relative al cambio di fornitore, all'applicazione del Codice di Condotta Commerciale e alla doppia fatturazione. Infine la tematica *contratti* comprende le questioni relative alla morosità, i distacchi, le modalità di pagamento e le caratteristiche della fornitura.

TAB. 4.13

Classificazione dei reclami dello Sportello⁸⁵ – Anni 2012 - 2016

		Mercato	Fatturazione	Contratti	Prezzi e tariffe	Altro	Totale
Mercato libero	2012	26,1%	35,2%	20,9%	3,2%	14,7%	100,0%
	2013	27,6%	27,2%	22,0%	1,9%	21,3%	100,0%
	2014	20,8%	26,5%	30,8%	1,4%	20,5%	100,0%
	2015	21,2%	26,8%	35,2%	1,6%	15,2%	100,0%
	2016	22,8%	19,3%	39,1%	1,3%	17,5%	100,0%
Servizio di tutela	2012	3,7%	28,8%	13,0%	1,2%	53,3%	100,0%
	2013	4,1%	30,5%	16,3%	0,9%	48,1%	100,0%
	2014	3,3%	33,9%	15,5%	0,8%	46,5%	100,0%
	2015	3,4%	33,7%	20,0%	1,0%	41,9%	100,0%
	2106	4,2%	28,0%	22,8%	1,9%	43,0%	100,0%
Totale	2012	19,2%	33,2%	18,5%	2,6%	26,6%	100,0%
	2013	20,8%	28,2%	20,4%	1,6%	29,0%	100,0%
	2014	16,1%	28,5%	26,7%	1,2%	27,5%	100,0%
	2015	16,2%	28,7%	31,0%	1,5%	22,6%	100,0%
	2016	18,5%	21,4%	35,2%	1,4%	23,5%	100,0%

Fonte dati: Elaborazioni su dati dello Sportello.

Nel Grafico 4.8 e nel Grafico 4.9 viene analizzato, per il periodo 2012-2016, il fenomeno delle rettifiche di fatturazione, misurato rispettivamente attraverso le richieste scritte di rettifiche di fatturazione e il numero delle rettifiche effettivamente eseguite⁸⁶. In questi grafici i dati sono differenziati tra clienti domestici e BT altri usi e tra mercato libero e servizio di Maggior tutela e viene altresì riportata 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 clienti⁸⁷.

Le rettifiche di doppia fatturazione riguardano i consumi relativi a un punto di prelievo il cui contratto 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 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.

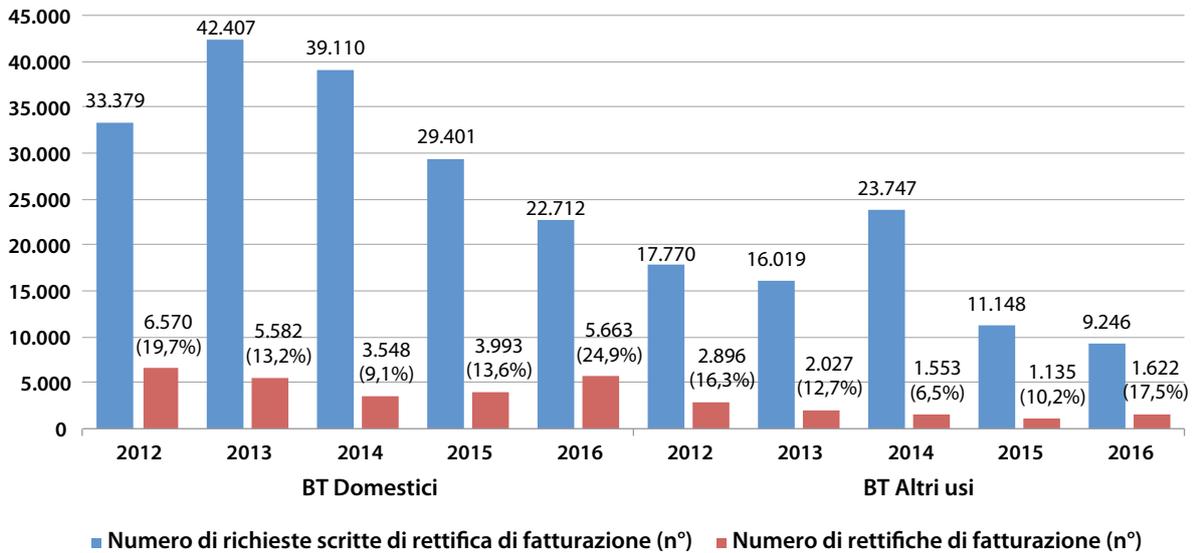
87 Non viene riportato il dato relativo alla categoria dei clienti MT altri usi per i quali si riscontra, in entrambi gli anni considerati, un numero molto esiguo sia di richieste sia di rettifiche di fatturazione effettivamente eseguite, le quali peraltro si attestano su proporzioni simili a quanto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



dispacciamento non è nella titolarità, diretta o indiretta, del venditore che ha ricevuto la richiesta di rettifica da parte del cliente.

GRAFICO. 4.8

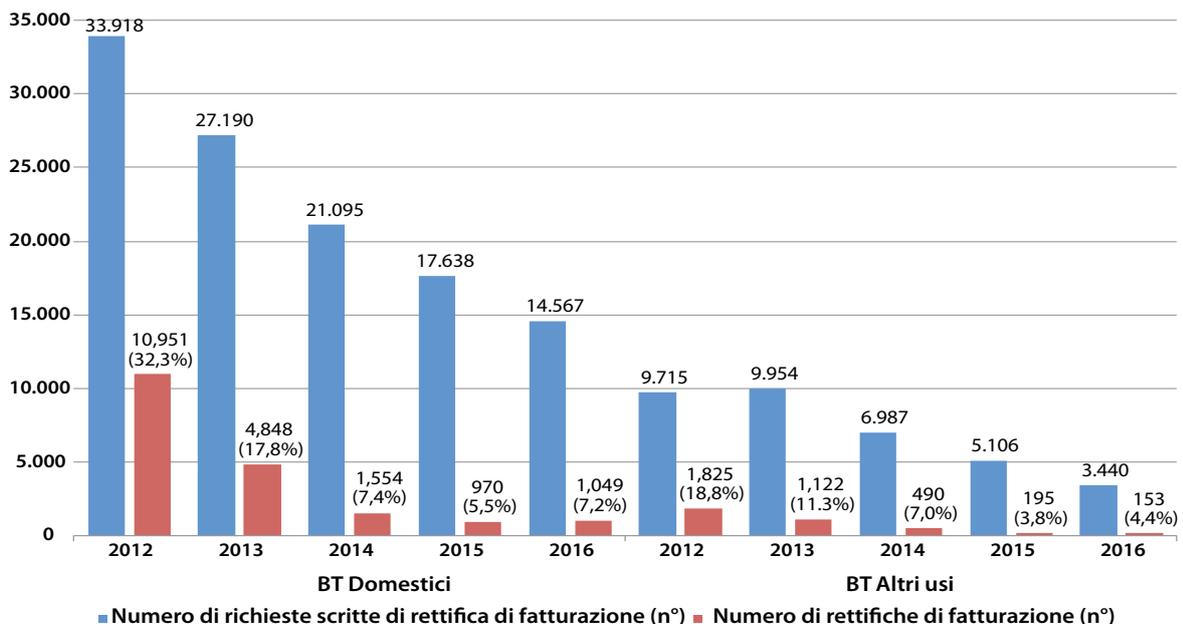
Richieste di rettifica di fatturazione e rettifiche di fatturazione effettivamente effettuate: mercato libero – Anni 2012 - 2016⁸⁸



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

GRAFICO. 4.9

Richieste di rettifica di fatturazione e rettifiche di fatturazione effettivamente effettuate: Maggior tutela – Anni 2012 - 2016



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

⁸⁸ Le variazioni dei valori pubblicati rispetto a quanto indicato nel precedente Rapporto 2014-2015 con riferimento al 2015 sono dovute alle rettifiche di un operatore pervenute successivamente alla pubblicazione del precedente rapporto.

La successiva Tabella 4.14, invece, riguarda il fenomeno delle doppie fatturazioni. Situazioni che si possono originare in seguito ad una *switching*, qualora il precedente venditore continui a fatturare il cliente pur non avendone più titolo⁸⁹. In tal caso il cliente finale può richiedere, al venditore non più titolare direttamente o indirettamente della fornitura di energia elettrica per il punto di prelievo oggetto di *switching*, la rettifica dei consumi relativi a tale punto (rettifiche di doppia fatturazione).

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

TAB. 4.14

Rettifiche di doppia fatturazione – Anni 2012 - 2016⁹⁰.

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

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



Disciplina di cui alla deliberazione 153/12

Uno dei fenomeni che incidono sulla fiducia del cliente finale nel mercato libero sulla sua percezione dei benefici attesi che avrebbe nel decidere di approvvigionarsi, riguarda il fenomeno relativo alla disciplina di cui alla deliberazione 153/12, in relazione al quale l'Autorità è intervenuta con un'apposita regolazione volta a minimizzare il suo manifestarsi e con forme di monitoraggio specifiche. La terminologia utilizzata nel presente paragrafo, con riferimento agli anni dal 2012 al 2016, è coerente con quella utilizzata nell'ambito della disciplina di cui al TIRV⁹¹, entrato in vigore nel 2017.

Con riferimento a tale fenomeno, la Tabella 4.15 riporta i seguenti indicatori⁹²:

- *fenomeno dei contratti contestati ai sensi della deliberazione 153/12*, rappresentato dalla percentuale di reclami per tale tipologia di contratti rispetto al totale dei contratti conclusi in luogo diverso dai locali commerciali del venditore o attraverso forme di comunicazione a distanza;
- *incidenza dei casi più critici*, rappresentato dalla percentuale di reclami per contratti contestati ai sensi della deliberazione 153/12 che sono stati riconosciuti non rigettabili ai sensi della medesima deliberazione solo dopo l'intervento dello Sportello, rispetto al totale dei reclami presentati ai sensi della deliberazione 153/12 riconosciuti non rigettabili;
- *incidenza dell'errore dei clienti*, rappresentato dalla percentuale dei reclami ritenuti (dal venditore e dallo

⁸⁹ Per tale fattispecie il TIQV prevede che il venditore che non avrebbe dovuto fatturare provveda ad accreditare al cliente la somma non dovuta entro 20 giorni solari, pena il pagamento di un indennizzo automatico al cliente finale medesimo.

⁹⁰ Per i clienti BT Domestici, sia l'incremento registrato nel 2016 rispetto al 2015 nel Mercato Libero, sia quello registrato nel 2015 e nel 2016 per la Maggior tutela è legato principalmente ad un operatore di grandi dimensioni.

⁹¹ Allegato A alla 228/2017/R/com, recante "Testo Integrato in materia di misure propedeutiche per la conferma del contratto di fornitura di energia elettrica e/o di gas naturale e procedura Ripristinatoria Volontaria".

⁹² Tali indicatori sono stati definiti dalla Determina della Direzione Mercati 4/2012.

- Sportello) rigettabili rispetto al totale dei reclami presentati ai sensi della deliberazione 153/12;
- *incidenza delle misure preventive*, rappresentato dalla percentuale di procedure di ripristino attivate rispetto al totale dei reclami presentati ai sensi della deliberazione 153/12 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.

TAB. 4.15

Indicatori contratti contestati ai sensi della deliberazione 153/12 – 2012⁹³ - 2016

		Indicatori contratti contestati ai sensi della deliberazione 153/12			
		Fenomeno dei contratti contestati	Incidenza dei casi più critici	Incidenza dell'errore dei clienti	Incidenza delle misure preventive
II° semestre 2012	Domestici	0,7%	0,3%	0,9%	15,0%
	BT Altri usi	0,4%	0,3%	0,2%	3,1%
	Totale	0,7%	0,3%	0,8%	13,2%
2013	Domestici	0,7%	1,0%	2,5%	30,0%
	BT Altri usi	0,5%	1,7%	2,6%	39,9%
	Totale	0,7%	1,1%	2,5%	31,4%
2014	Domestici	0,6%	1,3%	3,1%	52,4%
	BT Altri usi	0,3%	2,0%	6,7%	67,8%
	Totale	0,6%	1,4%	3,6%	54,2%
2015	Domestici	1,0%	0,7%	0,3%	67,6%
	BT Altri usi	0,7%	0,9%	3,0%	41,4%
	Totale	0,9%	0,8%	0,7%	64,2%
2016	Domestici	1,9%	0,4%	0,02%	50,2%
	BT Altri usi	0,8%	0,4%	2,0%	99,0%
	Totale	1,7%	0,4%	0,2%	55,4%

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio *retail*.

Indicatori di qualità dei servizi telefonici

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

93 Dati disponibili dal II° semestre 2012.

TAB. 4.16

Indicatori qualità del servizio telefonico – Anni 2012 - 2016

Indicatore	2012	2013	2014	2015	2016	Livello Standard generale (art. 27 TIQV)
Accessibilità al servizio (%)	99,6%	99,4%	99,7%	99,6%	99,5%	AS \geq (90%*)
Tempo medio di attesa (Secondi)	96,8	91	87,6	89,9	114,1	TMA \leq (240 secondi*)
Livello di servizio (%)	94,9%	95,1%	96,3%	96,5%	95,5%	LS \geq 80%

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

* Livello Standard generale prima del 1 gennaio 2015

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 regolazioni in materia di qualità commerciale del servizio di distribuzione. IL TIQE, infatti, stabilisce le tempistiche massime entro cui devono essere effettuate determinate prestazioni da parte dell'impresa di distribuzione, nell'ottica di garantire ai clienti finali adeguate tutele e tempi certi nell'adempimento delle loro richieste. La Tabella 4.17 riporta, con riferimento al periodo 2012-2016, la sintesi degli indicatori relativi al tempo medio di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici, al tempo medio di esecuzione di lavori semplici e al tempo medio di attivazione della fornitura a livello nazionale e per tipologia di cliente. Tali prestazioni devono singolarmente essere effettuate nei tempi massimi previsti dalla regolazione e, qualora ciò non avvenga, l'impresa di distribuzione è tenuta a corrispondere un indennizzo al cliente richiedente la prestazione. In Appendice (sezione 1.2) sono riportati i grafici relativi al dettaglio regionale dei singoli indicatori per l'anno 2016.



TAB. 4.17

Tempi medi nazionali di preventivazione, di attivazione e di esecuzione lavori semplici per tipo di utente – Anni 2012-2016

Dato di base	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
	BT Domestici1					BT Altri usi					MT Altri usi				
Tempo medio di preventivazione di lavori semplici (Giorni lavorativi)	9,5	10,1	10,3	11,3	9,4	10,6	11,0	11,4	12,1	10,0	20,4	23,1	22,0	23,8	22,0
Standard (tempo max.)	20					20					40				
Tempo medio di esecuzione di lavori semplici (Giorni lavorativi)	7,7	8,2	7,4	8,3	6,5	6,0	5,3	5,1	5,5	4,9	9,3	15,7	12,9	11,0	10,5
Standard (tempo max.)	20					20					30				
Tempo medio di attivazione della fornitura (Giorni lavorativi)	0,9	0,8	0,6	0,6	0,6	1,1	1,1	0,9	0,9	1,1	2,9	3,1	3,3	2,8	3,2
Standard (tempo max.)	5					5					5				

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi previsti dal TIQE



In questa sezione si analizza, per il settore elettrico, il fenomeno mancato pagamento da parte del cliente finale in base a due punti di vista principali. Da un lato si analizza la sua distribuzione tra le tipologie di clienti tramite le azioni degli strumenti regolatori che il venditore può mettere in atto per sanare l'inadempienza del cliente, valutandone anche la relativa efficacia (*Dimensione e distribuzione della morosità*). Dall'altro lato si forniscono dati sugli impatti che tale fenomeno genera sui venditori (*Incidenza della morosità ed esigibilità del credito*). Mentre gli indicatori afferenti alla dimensione e alla distribuzione della morosità fanno seguito a quanto già pubblicato nel Rapporto 2012-13, quelli relativi all'Incidenza della morosità ed esigibilità del credito vengono pubblicati, con riferimento al quinquennio 2012-16, per la prima volta nel presente rapporto.

Il processo di sospensione della fornitura per morosità nel settore elettrico

Nei casi di mancato pagamento da parte del cliente finale, la regolazione dell'Autorità definisce il processo relativo alla sospensione della fornitura per morosità⁹⁴. Per eseguire l'intervento di sospensione richiesto il distributore ha a disposizione al massimo due settimane⁹⁵, durante le quali la richiesta di sospensione può essere revocata in qualsiasi momento⁹⁶, sia in seguito al pagamento degli importi per cui il cliente finale era stato costituito in mora sia per altri motivi (principalmente legati a casi di erronea richiesta di sospensione). Qualora il pagamento da parte del cliente finale venga ricevuto dal venditore una volta che l'intervento di sospensione è già stato eseguito dal distributore, la revoca della richiesta di sospensione implica la riattivazione del punto di prelievo precedentemente sospeso.

Gli indicatori analizzati

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

a. Dimensione e distribuzione della morosità

La distribuzione del fenomeno della morosità tra le tipologie di cliente finale a livello nazionale e il relativo andamento nel quinquennio analizzato è riportata dalla Tabella 4.18. 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

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

95 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).

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

morosità) alla revoca, differenziando tra revocche per pagamento e revocche per motivi diversi dal pagamento, e dall'eventuale successiva riattivazione (punti oggetto di riattivazione)⁹⁷.

TAB. 4.18

Richieste di sospensione effettive – Anni 2012 - 2016⁹⁸

	BT Domestici		BT Altri usi			MT Altri usi	
	Maggior Tutela	Mercato Libero	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Mercato Libero	Salvaguardia
Anno 2012							
<i>Numero di richieste (Migliaia)</i>	1.236,7	371,8	456,5	246,3	10,3	7,7	3,5
<i>% rispetto al numero di PdP serviti</i>	5,4%	6,3%	10,0%	11,0%	14,9%	12,4%	39,7%
Anno 2013							
<i>Numero di richieste (Migliaia)</i>	1.162,9	600,4	441,9	275,5	8,6	7,5	3,2
<i>% rispetto al numero di PdP serviti</i>	5,4%	8,6%	10,3%	11,9%	14,9%	11,6%	42,1%
Anno 2014							
<i>Numero di richieste (Migliaia)</i>	1.045,8	562,6	398,5	235,7	5,3	5,3	2,5
<i>% rispetto al numero di PdP serviti</i>	5,0%	6,9%	9,9%	9,4%	8,9%	7,6%	34,3%
Anno 2015							
<i>Numero di richieste (Migliaia)</i>	826,8	602,9	370,9	256,4	4,3	5,4	2,1
<i>% rispetto al numero di PdP serviti</i>	4,2%	6,7%	9,7%	9,8%	6,4%	7,7%	29,6%
Anno 2016							
<i>Numero di richieste (Migliaia)</i>	635,6	629,6	291,5	225,6	3,9	3,4	1,5
<i>% rispetto al numero di PdP serviti</i>	3,3%	6,4%	8,1%	7,9%	5,4%	4,5%	22,3%

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione arg/elt 167/08 e del monitoraggio *retail*.

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

- quote di richieste di sospensione rispetto al numero di punti serviti, al fine di considerare la rilevanza del fenomeno;*
- 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;*
- 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;*
- quote di riattivazione rispetto al numero di punti serviti;*
- quote di riattivazione rispetto alle richieste di sospensione.*

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

I dati relativi alle varie fasi del processo di sospensione per morosità sono riportati nella Tabella 4.19: i pagamenti effettuati in seguito alla richiesta di sospensione sono determinati come somma delle richieste revocate per pagamento e delle riattivazioni rispetto ai punti serviti. Le richieste di sospensioni da eseguire consistono nelle richieste di sospensione al netto di quelle revocate per qualsiasi motivo.

In Tabella 4.20 è riportato il tasso di efficacia della sospensione ottenuto dalla somma delle richieste di sospensione revocate per pagamento e delle riattivazioni rapportata alle richieste di sospensioni effettive.

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

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

TAB. 4.19

Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni – Anni 2012 - 2016.

	BT Domestici			BT Altri usi		MT Altri usi	
	Maggior Tutela	Mercato Libero	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Mercato Libero	Salvaguardia
Anno 2012							
<i>Richieste di sospensioni rispetto ai PdP serviti</i>	5,6%	7,2%	10,8%	13,6%	15,8%	17,6%	46,5%
<i>di cui:</i>							
<i>- Revocate per motivi diversi dal pagamento</i>	0,2%	0,9%	0,8%	2,6%	0,8%	5,2%	6,8%
<i>- Revocate per pagamento</i>	0,6%	3,6%	1,9%	5,1%	4,0%	3,0%	8,6%
<i>- da eseguire</i>	4,8%	2,7%	8,1%	5,8%	10,9%	9,4%	31,0%
<i>Riattivazioni rispetto ai PdP serviti</i>	4,2%	1,7%	7,7%	3,5%	3,8%	4,7%	13,9%
Anno 2013							
<i>Richieste di sospensioni rispetto ai PdP serviti</i>	5,6%	9,4%	11,3%	14,2%	15,5%	17,8%	48,1%
<i>di cui:</i>							
<i>- Revocate per motivi diversi dal pagamento</i>	0,2%	0,8%	1,0%	2,3%	0,6%	6,2%	6,0%
<i>- Revocate per pagamento</i>	0,8%	5,0%	2,3%	6,1%	5,0%	2,7%	13,4%

Segue >>

TAB. 4.19 (Cont.)

Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni – Anni 2012 - 2016.

- da eseguire	4,6%	3,6%	8,0%	5,7%	9,9%	8,9%	28,8%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	3,5%	2,5%	5,7%	4,1%	4,0%	6,1%	18,2%
Anno 2014							
Richieste di sospensioni rispetto ai PdP serviti	5,1%	7,2%	10,2%	10,5%	9,2%	11,5%	38,8%
<i>di cui:</i>							
- Revocate per motivi diversi dal pagamento	0,1%	0,3%	0,4%	1,2%	0,4%	3,8%	4,5%
- Revocate per pagamento	0,6%	3,8%	1,9%	4,8%	4,5%	2,1%	11,7%
- da eseguire	4,5%	3,1%	8,0%	4,6%	4,4%	5,5%	22,6%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	3,3%	2,1%	5,2%	3,0%	3,2%	4,3%	14,9%
Anno 2015							
Richieste di sospensioni rispetto ai PdP serviti	4,3%	7,1%	10,2%	11,0%	6,6%	10,7%	32,9%
<i>di cui:</i>							
- Revocate per motivi diversi dal pagamento	0,1%	0,4%	0,5%	1,2%	0,2%	3,1%	3,2%
- Revocate per pagamento	0,6%	4,1%	2,2%	5,2%	2,6%	1,9%	6,7%
- da eseguire	3,5%	2,6%	7,5%	4,6%	3,8%	5,8%	22,9%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	2,5%	1,5%	4,7%	2,8%	1,9%	4,5%	12,9%
Anno 2016							
Richieste di sospensioni rispetto ai PdP serviti	3,4%	8,1%	8,5%	9,7%	5,7%	7,6%	26,4%
<i>di cui:</i>							
- Revocate per motivi diversi dal pagamento	0,1%	1,7%	0,4%	1,8%	0,3%	3,1%	4,1%
- Revocate per pagamento	0,5%	1,7%	1,9%	2,1%	0,4%	1,6%	1,2%
- da eseguire	2,8%	4,7%	6,2%	5,8%	5,0%	2,9%	21,1%
Riattivazioni rispetto ai PdP serviti	2,0%	1,5%	3,6%	2,6%	2,0%	3,2%	12,3%

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione arg/elt 167/08 e del monitoraggio retail.



TAB. 4.20

Tasso di efficacia delle richieste di sospensione – Anni 2012 – 2016.

Elaborazioni degli esiti	BT Domestici		BT Altri usi			MT Altri usi	
	Maggior Tutela	Mercato Libero	Maggior Tutela	Mercato Libero	Salvaguardia	Mercato Libero	Salvaguardia
Anno 2012							
Richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto alle richieste di sospensioni effettive	11,4%	57,3%	18,6%	46,7%	27,1%	24,4%	21,8%
Richieste di sospensione da eseguire rispetto alle richieste di sospensioni effettive	88,6%	42,7%	81,4%	53,3%	72,9%	75,6%	78,2%
Riattivazioni rispetto alle richieste di sospensioni effettive	76,9%	26,6%	77,0%	32,4%	25,1%	37,5%	35,1%
Efficacia della sospensione nella tutela del credito	88,3%	83,9%	95,6%	79,1%	52,2%	61,9%	56,9%
Anno 2013							
Richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto alle richieste di sospensioni effettive	14,3%	58,5%	22,1%	51,7%	33,5%	23,4%	31,7%
Richieste di sospensione da eseguire rispetto alle richieste di sospensioni effettive	85,7%	41,5%	77,9%	48,3%	66,5%	76,6%	68,3%
Riattivazioni rispetto alle richieste di sospensioni effettive	65,2%	28,6%	55,0%	34,2%	26,8%	52,6%	43,1%
Efficacia della sospensione nella tutela del credito	79,5%	87,1%	77,1%	85,9%	60,4%	75,9%	74,8%
Anno 2014							
Richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto alle richieste di sospensioni effettive	11,5%	54,6%	19,3%	50,9%	50,5%	27,3%	34,0%
Richieste di sospensione da eseguire rispetto alle richieste di sospensioni effettive	88,5%	45,4%	80,7%	49,1%	49,5%	72,2%	66,0%

Segue >>

TAB. 4.20 (Cont.)

Tasso di efficacia delle richieste di sospensione – Anni 2012 – 2016.

Riattivazioni rispetto alle richieste di sospensioni effettive	65,7%	30,1%	52,6%	32,4%	36,7%	56,0%	43,3%
Efficacia della sospensione nella tutela del credito	77,2%	84,7%	72,0%	83,3%	87,1%	83,3%	77,4%
Anno 2015							
Richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto alle richieste di sospensioni effettive	15,2%	60,9%	22,9%	53,0%	40,8%	24,4%	22,7%
Richieste di sospensione da eseguire rispetto alle richieste di sospensioni effettive	84,8%	39,1%	77,1%	47,0%	59,2%	75,6%	77,3%
Riattivazioni rispetto alle richieste di sospensioni effettive	60,6%	22,5%	48,7%	29,0%	30,2%	59,2%	43,7%
Efficacia della sospensione nella tutela del credito	75,7%	83,5%	71,6%	82,1%	71,0%	83,7%	66,4%
Anno 2016							
Richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto alle richieste di sospensioni effettive	15,6%	25,9%	23,6%	26,3%	7,4%	35,1%	5,4%
Richieste di sospensione da eseguire rispetto alle richieste di sospensioni effettive	84,4%	74,1%	76,4%	73,7%	92,6%	64,9%	94,6%
Riattivazioni rispetto alle richieste di sospensioni effettive	58,8%	22,7%	44,1%	33,2%	36,4%	71,5%	55,0%
Efficacia della sospensione nella tutela del credito	74,5%	48,7%	67,7%	59,5%	43,7%	n.d.	60,4%

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione arg/elt 167/08 e del monitoraggio retail.

b. Incidenza della morosità ed esigibilità del credito

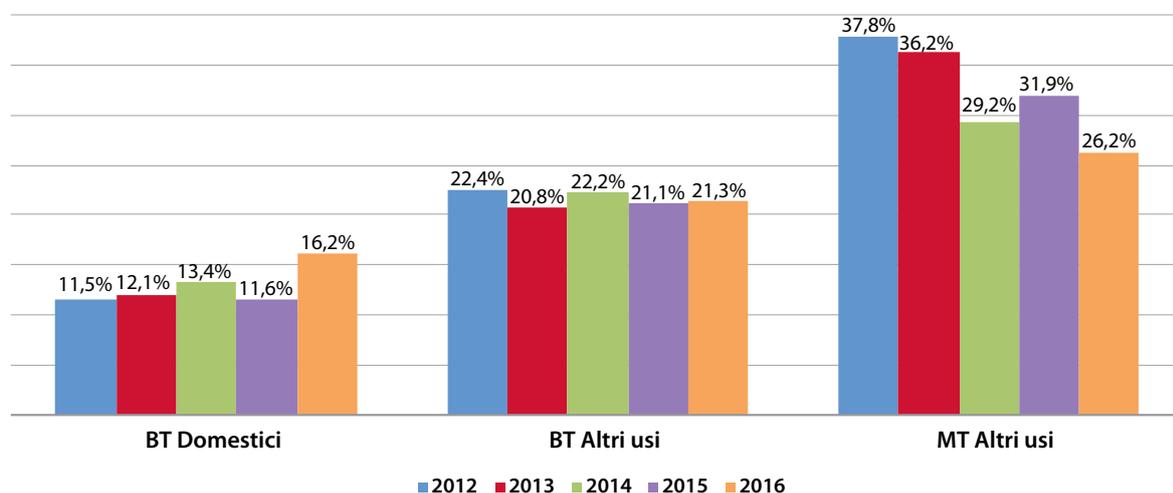
L'impatto che il fenomeno della morosità ha sui venditori, viene analizzato attraverso lo studio di più indicatori (dettagliati per ciascuna tipologia e per ciascun tipo di mercato):

- *quota di clienti finali che non hanno rispettato i termini di pagamento su numero di punti serviti* - che mostra quanti clienti, sul totale dei clienti serviti, alla fine di ciascun trimestre per cui vengono raccolti i dati risultano non aver rispettato i termini di pagamento indicati in bolletta, generando dei crediti che in seguito dovranno poi essere sollecitati, essere oggetto di costituzione in mora e quindi entrare nel processo di recupero crediti⁹⁹;
- *quota di clienti finali che non hanno rispettato i termini di pagamento rispetto al numero delle fatture* - che mostra la frequenza con cui, alla fine di ciascun trimestre per cui vengono raccolti i dati, le fatture risultano non essere state pagate nei termini indicati¹⁰⁰;
- *quota degli importi con termini di pagamento non rispettati* - che mostra gli importi fatturati per cui, alla fine di ciascun trimestre per cui vengono raccolti i dati, risultano non essere stati rispettati i termini di pagamento¹⁰¹.

Le informazioni circa gli impatti economici di tale fenomeno e circa il tempo per cui i crediti, una volta generati, risultano in essere, invece, sono fornite dal Grafico 4.16 e dal Grafico 4.17, che mostrano come viene ripartito il credito in essere relativo a fatture scadute da non oltre trenta giorni (breve termine) da più di trenta e non oltre centottanta giorni (medio termine) e da più di centottanta giorni (lungo termine).

GRAFICO. 4.10

Quota dei clienti finali che non hanno rispettato i termini di pagamento su numero di PdP serviti per tipo di utente (%) Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione arg/elt 167/08 e del monitoraggio retail.

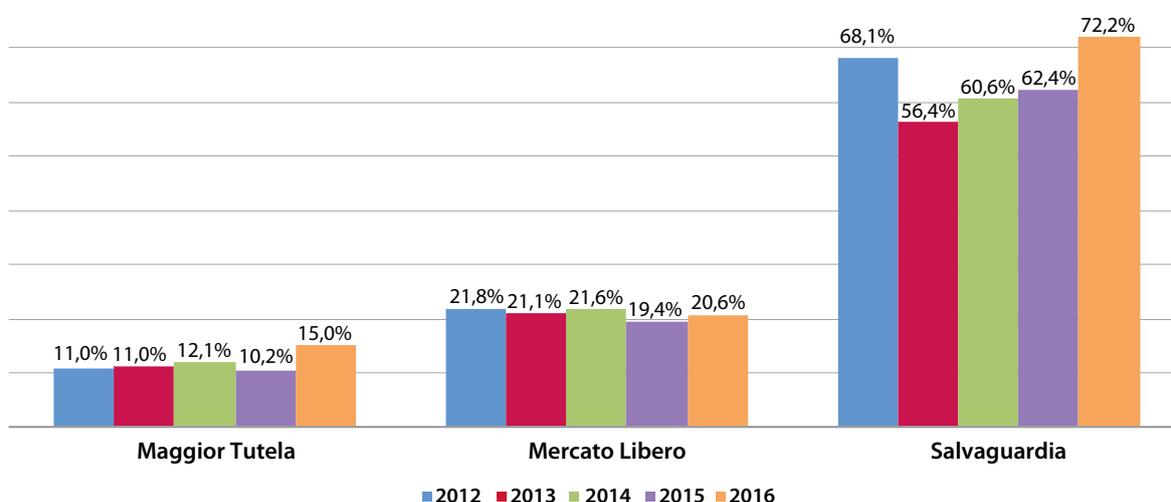
99 Non si distingue pertanto tra clienti che non hanno più saldato il proprio debito e quelli che l'hanno fatto con ritardo né, tra questi, si distinguono quelli che l'hanno fatto con molto ritardo dai clienti che hanno pagato il giorno successivo allo scadere dei termini.

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

101 Senza adoperare la distinzione di cui alla nota precedente.

GRAFICO. 4.11

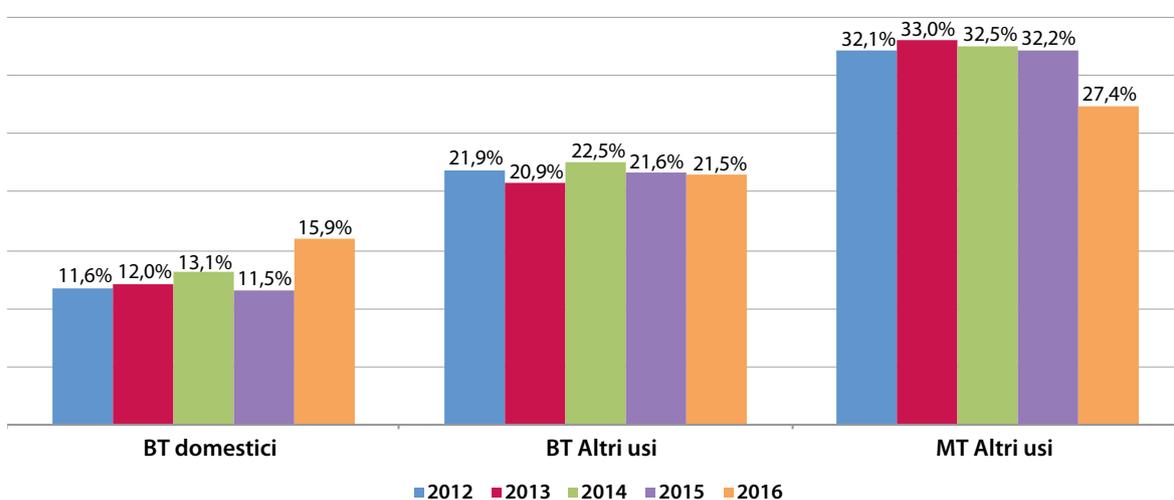
Quota dei clienti finali che non hanno rispettato i termini di pagamento su numero di PdP serviti tipo di mercato (%) Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione arg/elt 167/08 e del monitoraggio retail.

GRAFICO. 4.12

Quota di clienti finali che non hanno rispettato i termini di pagamento rispetto al numero delle fatture per tipo di utente e anno (%) Anni 2012 – 2016

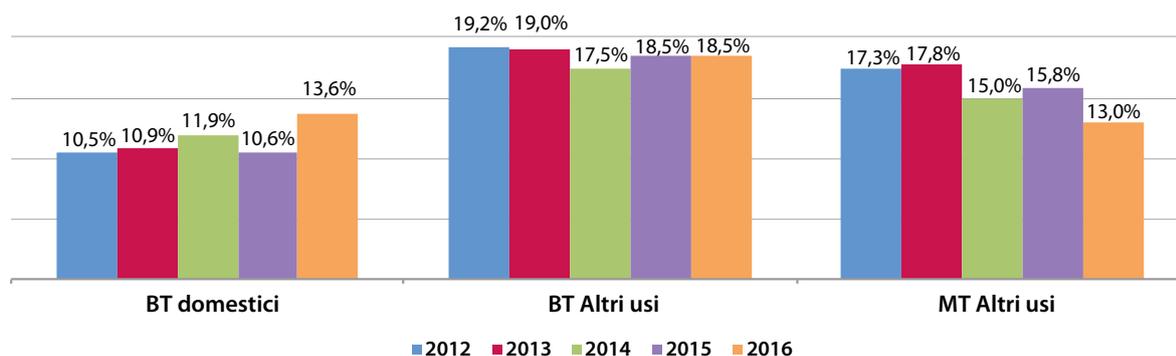


Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione arg/elt 167/08 e del monitoraggio retail.



GRAFICO. 4.13

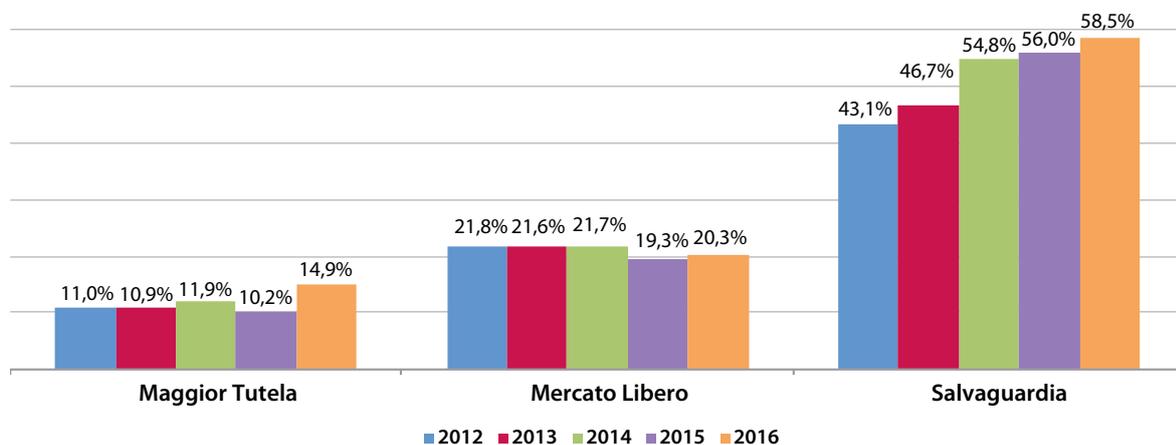
Quota degli importi con termini di pagamento non rispettati per tipo di utente e anno (%) Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione arg/elt 167/08 e del monitoraggio *retail*.

GRAFICO. 4.14

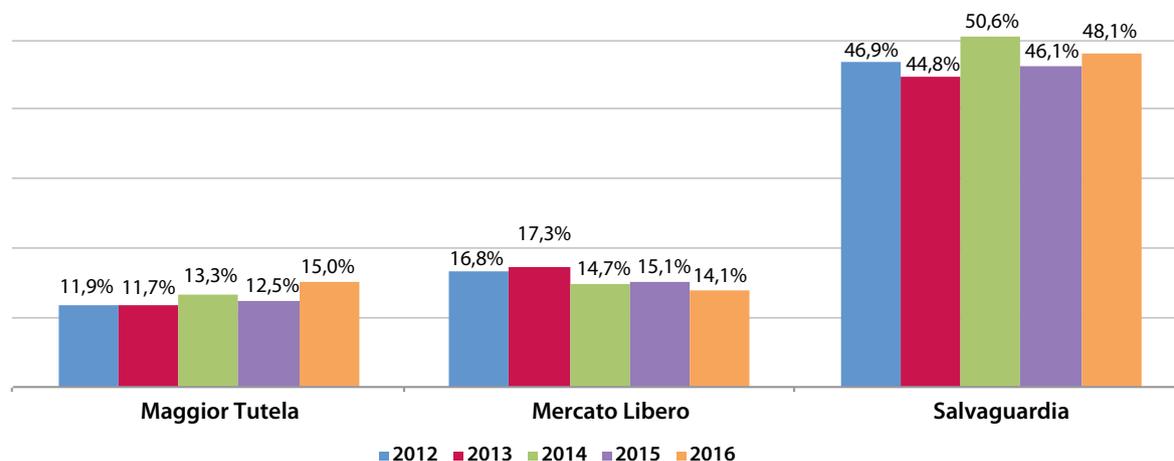
Quota di clienti finali che non hanno rispettato i termini di pagamento rispetto al numero delle fatture per tipo di mercato (%) Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione arg/elt 167/08 e del monitoraggio *retail*.

GRAFICO. 4.15

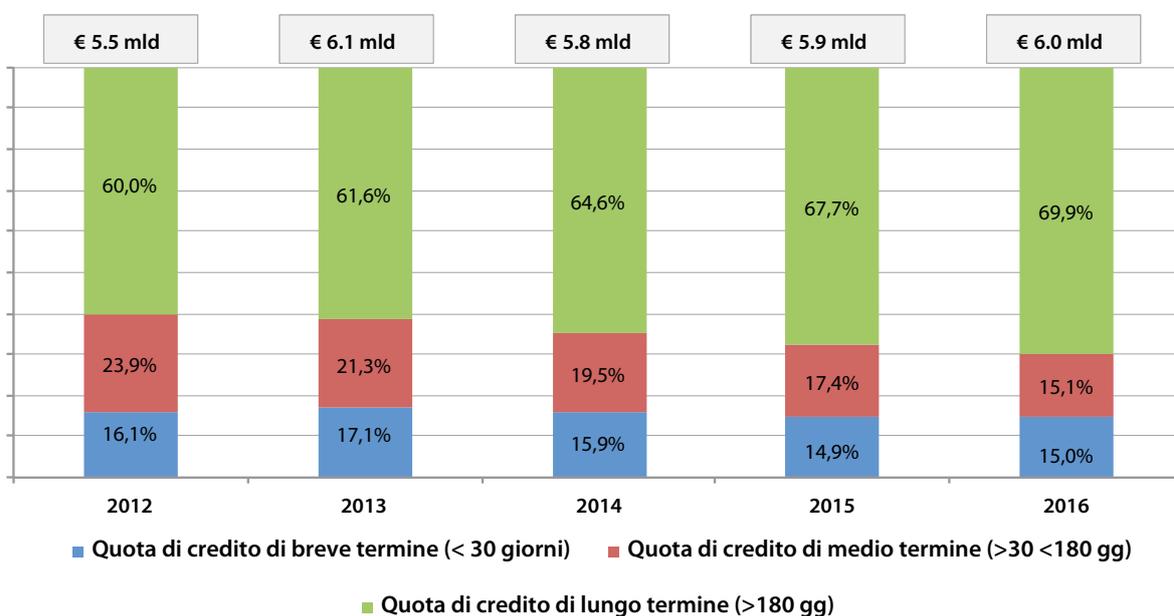
Quota degli importi con termini di pagamento non rispettati per tipo di mercato (%) Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione arg/elt 167/08 e del monitoraggio retail.

GRAFICO. 4.16

Quota di credito a breve, medio, lungo termine per anno (%) Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione arg/elt 167/08 e del monitoraggio retail.





GRAFICO. 4.17

Quota di credito breve, medio, lungo termine per tipo di utente e per anno (%) Anni 2012 – 2016



■ Quota di credito di breve termine (< 30 giorni) ■ Quota di credito di medio termine (>30 <180 gg) ■ Quota di credito di lungo termine (> 180 gg)

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione arg/elt 167/08 e del monitoraggio retail.



Monitoraggio del mercato retail del gas naturale



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



5.1 Struttura del settore

Le società di vendita che hanno dichiarato di essere state attive in Italia possono essere ricondotte a 280 gruppi societari nel 2012, a 306 nel 2013, a 313 gruppi societari nel 2014, a 340 nel 2015 e a 373 nel 2016, dei quali la Tabella 5.1¹⁰² riporta indicazioni circa la presenza territoriale di tutti i gruppi societari attivi nel settore del gas naturale.

La Tabella 5.2 evidenzia le quote di mercato a livello nazionale relative al 2016 dei primi venti gruppi societari attivi nel settore della vendita (le suddette quote sono calcolate sulla base dei volumi fatturati comunicati, ai sensi del TIVG, con riferimento al totale dei volumi forniti all'intera popolazione dei clienti finali). I gruppi societari sono ordinati in senso decrescente rispetto alla quota relativa a tutte le tipologie di clienti.

La Tabella 5.3 riporta gli indici C1, C2, C3 e HHI¹⁰³ calcolati, con riferimento ai gruppi societari, a livello nazionale in termini sia di punti di riconsegna che di volumi. Mentre la Tabella 5.4 riporta l'Indice HHI a livello regionale.

Diversamente dalle prime due tabelle, i dati relativi alla Tabella 5.3 e alla Tabella 5.4 fanno riferimento alle forniture sul solo mercato libero e si riferiscono al solo campione dei soggetti del monitoraggio *retail*. Nel quinquennio considerato gli indici sono calcolati distinguendo tra clienti domestici e altri clienti, dove questi ultimi comprendono i condomini uso domestico, i clienti altri usi e le attività di servizio pubblico. Nella Tabella 5.4 l'indice di concentrazione è riportato per ciascuna regione. Inoltre la medesima tabella riporta le regioni in ordine decrescente rispetto ai volumi serviti nell'anno 2016.

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

103 Vedasi nota Errorer sorgente del riferimento non trovato..

TAB. 5.1

Presenza nel mercato, a livello regionale, di gruppi societari attivi nella vendita del gas naturale e relative variazioni – Anni 2012 - 2016

Gruppi presenti in:	2012		2013		2014		2015		2016	
	n°	%								
1 regione	103	37%	107	35%	99	32%	103	30%	114	31%
tra 2 a 5 regioni	103	37%	104	34%	91	29%	97	29%	97	26%
tra 6 a 10 regioni	26	9%	33	11%	53	17%	54	16%	54	14%
tra 11 a 15 regioni	21	8%	22	7%	23	7%	30	9%	38	10%
tra 16 a 19 regioni	27	10%	40	13%	47	15%	56	16%	70	19%
Totale	280	100%	306	100%	313	100%	340	100%	373	100%
Variazioni %	Δ 2012-'13		Δ 2013-'14		Δ 2014-'15		Δ 2015-'16		Δ 2012-'16	
	n°	Δ%								
1 regione	4	4%	-8	-7%	4	4%	11	11%	11	11%
tra 2 a 5 regioni	1	1%	-13	-13%	6	7%	0	0%	-6	-6%
tra 6 a 10 regioni	7	27%	20	61%	1	2%	0	0%	28	108%
tra 11 a 15 regioni	1	5%	1	5%	7	30%	8	27%	17	81%
tra 16 a 19 regioni	13	48%	7	18%	9	19%	14	25%	43	159%
Totale	26	9%	7	2%	27	9%	33	10%	93	33%

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG.

TAB. 5.2

Quota di mercato dei primi 20 gruppi societari in termini di volumi di gas – Anno 2016

Gruppo societario	Tipologia di Servizio	Domestici Inferiori 200.000 Smc	Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	Altri usi Inferiori a 50.000 Smc	Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc	Totale
ENI	Mercato libero	4,5%	9,1%	12,8%	9,2%	13,8%	7,1%
	Servizio di tutela	20,9%	6,1%	n.a.	n.a.	n.a.	13,5%
	Totale mercato	25,4%	15,2%	12,8%	9,2%	13,8%	20,6%
ENEL	Mercato libero	13,4%	2,2%	8,8%	5,8%	5,8%	10,7%
	Servizio di tutela	5,0%	1,3%	n.a.	n.a.	n.a.	3,2%
	Totale mercato	18,4%	3,5%	8,8%	5,8%	5,8%	13,9%
HERA	Mercato libero	2,8%	6,2%	5,2%	5,3%	3,0%	3,7%
	Servizio di tutela	4,0%	1,1%	n.a.	n.a.	n.a.	2,6%
	Totale mercato	6,8%	7,3%	5,2%	5,3%	3,0%	6,3%
ENGIE	Mercato libero	0,6%	0,1%	1,1%	0,9%	0,9%	0,7%
	Servizio di tutela	3,0%	0,5%	n.a.	n.a.	n.a.	1,8%
	Totale mercato	3,6%	0,6%	1,1%	0,9%	0,9%	2,5%
IREN	Mercato libero	1,5%	2,3%	2,2%	2,3%	2,2%	1,8%
	Servizio di tutela	1,9%	1,5%	n.a.	n.a.	n.a.	1,3%
	Totale mercato	3,4%	3,8%	2,2%	2,3%	2,2%	3,1%

TAB. 5.2 (Cont.)

Quota di mercato dei primi 20 gruppi societari in termini di volumi di gas – Anno 2016

Gruppo societario	Tipologia d Servizio	Domestici Inferiori 200.000 Smc	Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	Altri usi Inferiori a 50.000 Smc	Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc	Totale
A2A	Mercato libero	0,7%	3,4%	3,4%	3,7%	1,3%	1,7%
	Servizio di tutela	2,6%	3,1%	n.a.	n.a.	n.a.	1,9%
	Totale mercato	3,3%	6,5%	3,4%	3,7%	1,3%	3,6%
E.ON	Mercato libero	0,9%	0,7%	2,1%	1,5%	4,2%	1,2%
	Servizio di tutela	2,2%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%
	Totale mercato	3,1%	1,3%	2,1%	1,5%	4,2%	2,6%
ASCOPIAVE	Mercato libero	0,4%	0,3%	2,0%	2,1%	1,8%	0,8%
	Servizio di tutela	2,6%	0,5%	n.a.	n.a.	n.a.	1,7%
	Totale mercato	3,0%	0,8%	2,0%	2,1%	1,8%	2,5%
EDISON	Mercato libero	2,3%	0,8%	3,0%	3,3%	1,0%	2,3%
	Servizio di tutela	0,2%	0,1%	n.a.	n.a.	n.a.	0,1%
	Totale mercato	2,5%	0,9%	3,0%	3,3%	1,0%	2,4%
ESTRA SPA	Mercato libero	0,8%	0,4%	2,9%	4,0%	2,7%	1,4%
	Servizio di tutela	1,0%	0,3%	n.a.	n.a.	n.a.	0,7%
	Totale mercato	1,8%	0,7%	2,9%	4,0%	2,7%	2,1%
EG HOLDING SPA	Mercato libero	0,9%	0,4%	0,8%	1,9%	0,2%	0,9%
	Servizio di tutela	0,7%	0,4%	n.a.	n.a.	n.a.	0,5%
	Totale mercato	1,6%	0,8%	0,8%	1,9%	0,2%	1,4%
GAS NATURAL SDG S.A.	Mercato libero	0,4%	0,0%	1,4%	0,7%	0,4%	0,6%
	Servizio di tutela	1,1%	0,1%	n.a.	n.a.	n.a.	0,6%
	Totale mercato	1,5%	0,1%	1,4%	0,7%	0,4%	1,2%
LINEA GROUP HOLDING	Mercato libero	0,4%	0,7%	1,0%	1,1%	1,8%	0,6%
	Servizio di tutela	0,8%	0,4%	n.a.	n.a.	n.a.	0,6%
	Totale mercato	1,2%	1,1%	1,0%	1,1%	1,8%	1,2%
ACEGAS-APS	Mercato libero	0,2%	0,8%	0,4%	0,3%	2,6%	0,3%
	Servizio di tutela	0,8%	0,5%	n.a.	n.a.	n.a.	0,6%
	Totale mercato	1,0%	1,3%	0,4%	0,3%	2,6%	0,9%
AGSM VERONA	Mercato libero	0,4%	0,3%	0,6%	0,6%	0,8%	0,5%
	Servizio di tutela	0,5%	0,3%	n.a.	n.a.	n.a.	0,3%
	Totale mercato	0,9%	0,6%	0,6%	0,6%	0,8%	0,8%
GELSIA	Mercato libero	0,1%	0,0%	0,7%	0,4%	0,5%	0,2%
	Servizio di tutela	0,8%	0,5%	n.a.	n.a.	n.a.	0,6%
	Totale mercato	0,9%	0,5%	0,7%	0,4%	0,5%	0,8%
ENERXENIA S.P.A.	Mercato libero	0,2%	1,0%	0,9%	1,0%	0,4%	0,5%
	Servizio di tutela	0,7%	0,8%	n.a.	n.a.	n.a.	0,5%
	Totale mercato	0,9%	1,8%	0,9%	1,0%	0,4%	1,0%
GAS RIMINI	Mercato libero	0,3%	0,1%	0,9%	0,6%	0,2%	0,4%
	Servizio di tutela	0,6%	0,2%	n.a.	n.a.	n.a.	0,4%
	Totale mercato	0,9%	0,3%	0,9%	0,6%	0,2%	0,8%

TAB. 5.2 (Cont.)

Quota di mercato dei primi 20 gruppi societari in termini di volumi di gas – Anno 2016

Gruppo societario	Tipologia d Servizio	Domestici Inferiori 200.000 Smc	Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc	Altri usi Inferiori a 50.000 Smc	Altri usi Tra 50.000 Smc e 200.000 Smc	Attività di servizio pubblico Inferiori 200.000 Smc	Totale
ENERGEI	Mercato libero	0,2%	0,1%	0,5%	0,4%	0,5%	0,3%
	Servizio di tutela	0,7%	0,2%	n.a.	n.a.	n.a.	0,4%
	Totale mercato	0,9%	0,3%	0,5%	0,4%	0,5%	0,7%
DOLOMITI ENERGIA	Mercato libero	0,2%	1,2%	4,6%	0,3%	4,4%	1,3%
	Servizio di tutela	0,6%	0,4%	n.a.	n.a.	n.a.	0,4%
	Totale mercato	0,8%	1,6%	4,6%	0,3%	4,4%	1,7%
Altri Gruppi	Totale mercato	18,3%	51,0%	44,7%	54,7%	51,4%	30,0%
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



TAB. 5.3

Indici di concentrazione in termini di volumi di gas e di punti di riconsegna per gruppo societario per i clienti che si approvvigionano sul mercato – Anni 2012 - 2016

	Indici di concentrazione a livello nazionale						
	Clienti domestici*						
	2012	2013	2014	2015	2016		
in termini di Volumi							
HHI	1.654	1.877	1.647	1.998	1.743		
C1	35,3%	39,0%	34,1%	40,9%	37,7%		
C2	47,6%	48,3%	48,5%	54,0%	50,4%		
C3	57,0%	57,5%	59,7%	61,3%	58,2%		
in termini di PdR							
HHI	1.672	1.704	1.811	1.996	1.865		
C1	35,5%	36,6%	38,3%	40,9%	39,1%		
C2	47,8%	46,4%	50,4%	53,3%	52,5%		
C3	56,4%	55,6%	57,9%	61,5%	60,3%		
Altri clienti*		Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc*		Altri usi e Attività di servizio pubblico**	Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc *	Altri usi e Attività di servizio pubblico**	
in termini di Volumi							
HHI	605	659	878	1.775	348	1.255	323
C1	13,8%	12,2%	21,4%	36,6%	12,1%	24,3%	12,0%
C2	24,9%	24,4%	33,8%	52,5%	20,0%	43,1%	19,9%
C3	32,2%	35,9%	43,8%	60,5%	24,9%	55,9%	24,1%
in termini di PdR							
HHI	835	835	1.245	5.366	770	1.453	679
C1	22,5%	21,2%	28,3%	71,2%	21,9%	30,6%	20,3%
C2	32,9%	31,3%	44,6%	81,6%	35,0%	39,3%	33,4%
C3	39,4%	39,3%	52,4%	90,7%	41,1%	47,6%	38,5%

*Campione dei SO TIMR sul mercato libero

**Tutti i venditori sul mercato libero

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e del monitoraggio retail.

TAB. 5.4

Indici di concentrazione in termini di volumi di gas per gruppo societario per i clienti che si approvvigionano sul mercato – Anni 2012 - 2016

Regioni	Indice di concentrazione HHI a livello regionale											
	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015		2016	
	Cliente domestico*					Altri clienti*					Condomini uso domestico Inferiori 200.000 Smc *	Altri usi e Attività di servizio pubblico**
Lombardia	2.211	2.760	2.466	2.546	2.082	982	986	1.163	1.854	405	1.517	359
Emilia-Romagna	2.663	2.243	2.546	2.457	2.602	3.523	3.076	2.632	7.120	1.034	6.094	1.070
Veneto	2.674	2.157	1.948	1.955	1.459	1.380	1.258	1.211	1.830	539	1.114	382
Piemonte	2.166	2.128	2.366	2.506	2.077	1.151	1.410	1.997	5.698	626	2.558	675
Toscana	4.095	4.070	3.460	2.857	2.662	4.330	4.039	3.059	5.213	1.448	2.518	1.263
Lazio	2.485	2.193	2.221	2.410	2.375	2.096	2.364	3.545	8.276	1.995	3.843	2.099
Puglia	3.096	3.491	3.801	4.133	4.288	2.350	2.085	1.742	2.849	1.051	2.753	872
Campania	4.132	3.769	3.673	3.801	3.669	2.526	1.929	2.645	7.684	779	4.447	829
Friuli-Venezia Giulia	3.100	2.714	2.786	2.786	2.202	1.677	1.693	1.532	2.411	969	2.076	795
Sicilia	3.213	2.611	2.784	2.861	3.028	2.170	2.322	2.189	4.400	1.324	5.261	1.216
Liguria	3.045	2.676	2.860	2.875	2.618	5.531	5.720	3.540	6.536	1.356	3.478	1.130
Abruzzo	3.167	3.230	3.374	4.141	4.012	2.449	2.240	2.279	4.682	773	3.148	671
Marche	3.396	2.542	2.060	1.857	1.953	2.714	2.477	2.124	3.945	855	2.897	692
Umbria	2.016	2.465	2.930	3.487	3.601	1.875	1.864	2.094	2.737	794	2.660	725
Calabria	4.915	3.810	4.116	3.820	3.908	2.352	2.214	4.042	7.311	2.631	6.964	1.596
Trentino-Alto Adige	3.805	4.186	3.448	3.621	3.937	7.134	8.492	5.273	5.547	3.331	4.987	2.798
Basilicata	4.464	3.939	3.946	4.192	3.974	2.649	2.603	3.286	7.163	6.694	4.384	1.272
Molise	3.013	2.597	2.429	2.570	2.794	1.753	2.018	2.002	7.555	773	5.822	742
Valle d'Aosta	4.015	2.872	5.348	5.962	5.369	4.658	5.808	7.287	8.372	3.579	5.088	3.519
ITALIA	1.654	1.877	1.647	1.998	1.743	605	659	878	1.775	348	1.255	323

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

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e del monitoraggio retail.



Dalla precedente tabella emerge la conferma che, anche per il biennio 2015-16, per tutte le tipologie di clientela il grado di concentrazione a livello regionale è significativamente superiore a quello rilevato su base nazionale. In particolare, emerge come in ciascuna regione alcuni venditori detengano quote di mercato significative. Tuttavia poiché i venditori principali nelle varie regioni sono diversi, su base nazionale ciascuno di essi detiene una quota più bassa di quella detenuta nella regione in cui è prevalente.

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

La Tabella 5.6 mette a confronto per gli anni 2012 e 2016, distinguendo tra clienti domestici e altri clienti:

- il numero di regioni in cui la quota delle vendite detenuta da venditori storici ¹⁰⁴ supera, rispettivamente, il 50% e il 75%;
- la percentuale del gas consumato in tali regioni rispetto al totale nazionale.

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

TAB. 5.5

Distribuzione regionale dei gruppi societari che risultano tra i primi 4 venditori del mercato libero in almeno una regione – Anni 2012 - 2016

	Complessivo (mercato libero + servizio di tutela)				
	2012	2013	2014	2015	2016
da 1 a 4 regioni	21	22	21	26	26
da 5 a 9 regioni	2	2	1	1	1
da 10 a 14 regioni	-	-	-	-	-
da 15 a 19 regioni	2	2	2	2	2
Totale	25	26	24	29	29

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e del monitoraggio *retail*.

¹⁰⁴ Come già indicato nel capitolo 1, per venditori storici si intende l'insieme dei venditori integrati con un distributore di gas operante nella regione e venditori che sono stati integrati con distributore di gas operante nella regione (questa categoria comprende fornitori parte di un gruppo che precedentemente controllava un distributore di gas operante nella regione, successivamente ceduto ad una impresa che non opera nell'attività di vendita di gas).

TAB. 5.6

Numero di regioni in cui la quota di mercato dei venditori storici è maggiore del 50% e del 75% e quota dei consumi di tali regioni sul totale nazionale – confronto 2012 – 2016

Tipologia di utenti	N° regioni con quota di mercato dei fornitori tradizionali maggiore del 50%		Peso, rispetto al consumo nazionale, delle regioni in cui la quota di mercato dei fornitori tradizionali è maggiore del 50%		N° regioni con quota di mercato dei fornitori tradizionali maggiore del 75%		Peso, rispetto al consumo nazionale, delle regioni in cui la quota di mercato dei fornitori tradizionali è maggiore del 75%	
	2012	2016	2012	2016	2012	2016	2012	2016
In termini di energia								
Domestici Inferiori 200.000 Smc	17	18	97,9%	97,9%	14	16	89,4%	91,6%
Non Domestici	18	18	98,9%	97,7%	14	6	97,2%	33,3%
TOTALE	19	18	100,0%	97,9%	13	10	88,8%	46,3%
In termini di PdR								
Domestici Inferiori 200.000 Smc	17	18	97,9%	97,5%	12	16	81,4%	88,1%
Non Domestici	18	19	100,0%	100,0%	16	16	98,5%	92,0%
TOTALE	17	18	97,6%	97,4%	12	18	82,7%	97,4%

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

I seguenti grafici, dal Grafico 5.1 al Grafico 5.5, mostrano l'evoluzione dell'offerta di gas naturale nel mercato libero per ciascuna tipologia clientela, raggruppandone i gruppi societari nei seguenti cluster:

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

Si precisa che a differenza di quanto riportato al capitolo 4 per il settore elettrico, in ciascun anno tali cluster includono, per i clienti domestici ed i Condomini uso domestico, esclusivamente i gruppi societari che rientrano nel campione del monitoraggio *retail*. Per quanto riguarda i clienti altri usi e attività di servizio pubblico, invece, l'analisi riportata si concentra sul campione del monitoraggio *retail* per i soli anni 2012-2014. Differentemente si riferisce a tutti gli esercenti la vendita del mercato libero, come quanto riportato per il settore elettrico, per gli anni 2015-2016. Le quote di mercato riportate in tali grafici sono pertanto calcolate rispetto ai volumi di gas forniti nel mercato libero dai suddetti soggetti. In merito alla valutazione della concentrazione nel mercato libero nel settore del gas naturale, si segnala che il campione del monitoraggio *retail* risulta particolarmente rappresentativo ma offre una rappresentatività minore per le tipologie di clienti non domestici. Rispetto al totale dei clienti finali, infatti, il campione copre una parte molto rappresentativa (91% nel 2016) della popolazione dei punti esistenti. Dal punto di vista dei volumi di gas forniti il campione conferma tale livello di significatività solo con riferimento ai clienti domestici. Includendo nel 2016 il 91% del gas prelevato da tutti i clienti domestici, il 77% di quello prelevato dai Condomini uso domestico e l'82% di quello complessivamente prelevato dai clienti Altri usi e Attività di servizio pubblico oggetto del monitoraggio. Tali livelli di rappresentatività permettono comunque di valutare correttamente le dinamiche concorrenziali tra venditori con più di 50.000 clienti e la loro evoluzione nel tempo.

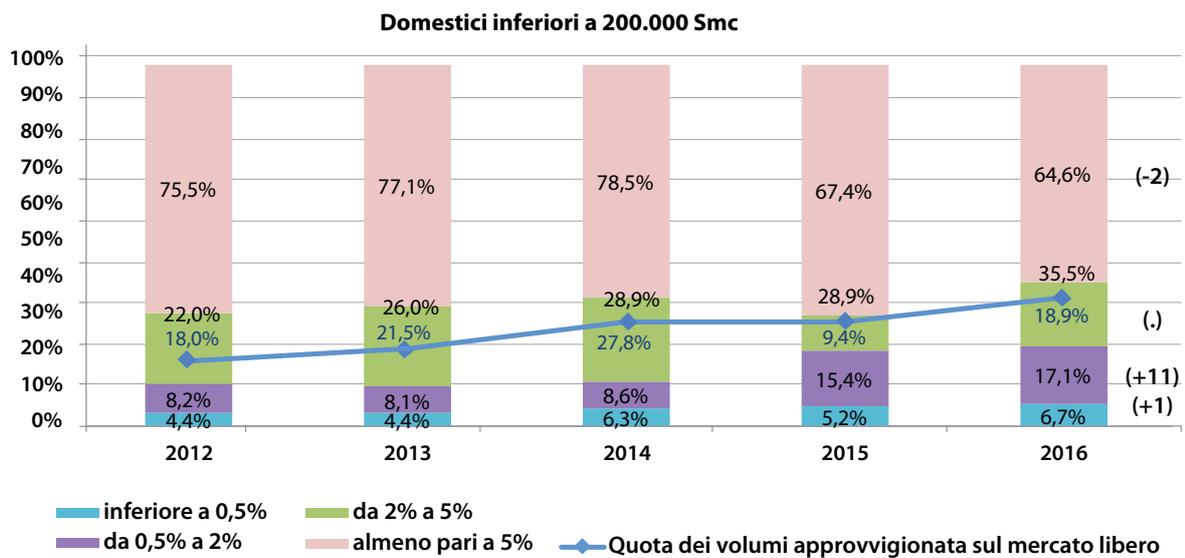


Inoltre, il Grafico 5.1 e il Grafico 5.2 riportano anche:

- la quota parte di volumi forniti nel mercato libero dai gruppi del campione del monitoraggio *retail* rispetto al totale del gas fornito all'interna popolazione dei clienti finali in ciascun anno (linea in blu)¹⁰⁵;
- la variazione del numero dei gruppi societari che compongono i suddetti cluster tra il 2012 e il 2016 (valori tra parentesi a destra della colonna relativa al 2016).

GRAFICO. 5.1

Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster – Clienti domestici 2012-2016¹⁰⁶.



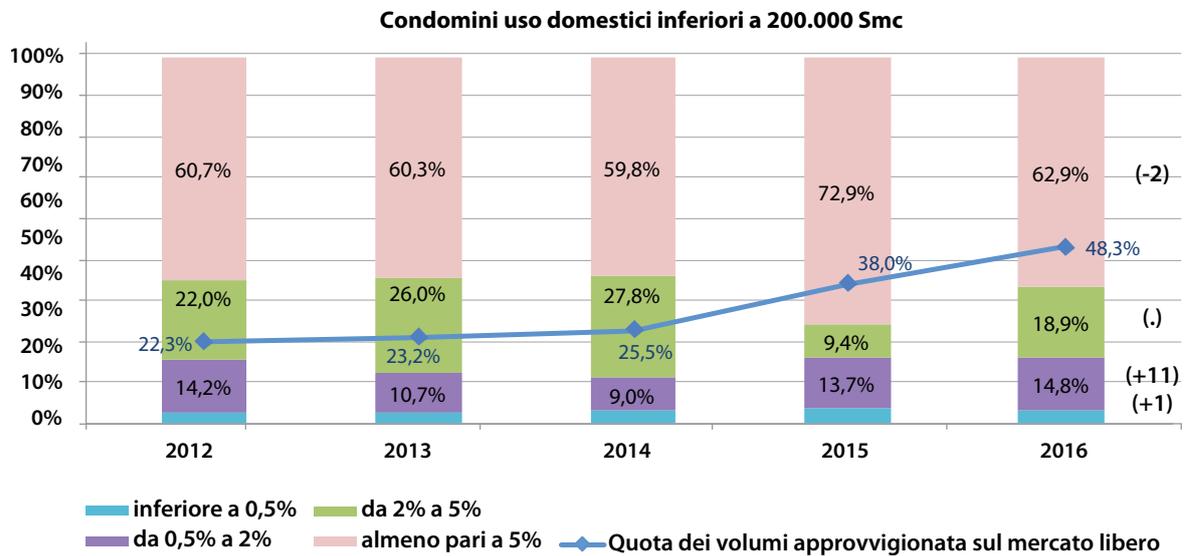
Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini delle indagini annuali e del monitoraggio *retail* e ai sensi del TIVG

¹⁰⁵ I valori riportati in merito, pertanto, non coincidono con quelli del Grafico 3.4 che invece riportano il peso del mercato libero rispetto al solo campione del monitoraggio *retail*.

¹⁰⁶ Nei successivi Grafico 5.1, Grafico 5.2, Grafico 5.3, Grafico 5.4 e Grafico 5.5, i valori tra parentesi a destra delle colonne 2016 rappresentano la variazione tra il 2012 e il 2016 del numero di gruppi che formano i singoli cluster. A differenza di quanto riportato nel capitolo 4 per il settore elettrico, in cima alle colonne dei singoli anni non viene indicata la numerosità dei gruppi attivi nella fornitura sul mercato libero nel singolo anno, in quanto l'analisi per il settore gas si riferisce al solo campione dei Soggetti Obbligati TIMR.

GRAFICO. 5.2

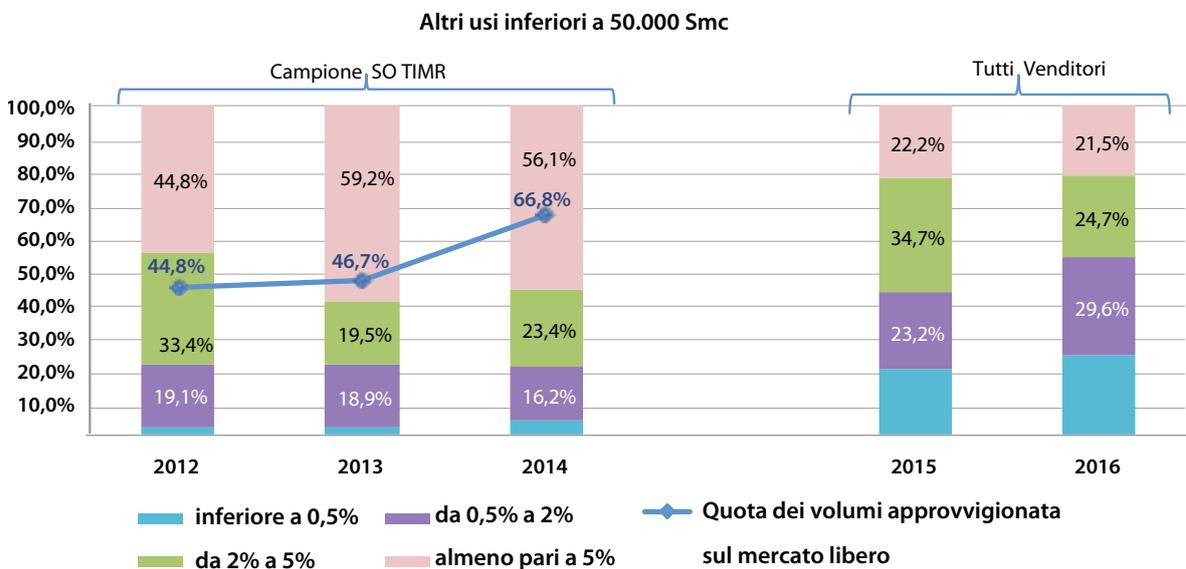
Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster – Condomini uso domestico inferiori a 200.000 Smc 2012-2016¹⁰⁷.



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini delle indagini annuali e del monitoraggio *retail* e ai sensi del TIVG

GRAFICO. 5.3

Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster – Altri usi inferiori a 50.000 Smc 2012-2016¹⁰⁸.



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini delle indagini annuali e del monitoraggio *retail* e ai sensi del TIVG

107 Vedi nota 106.

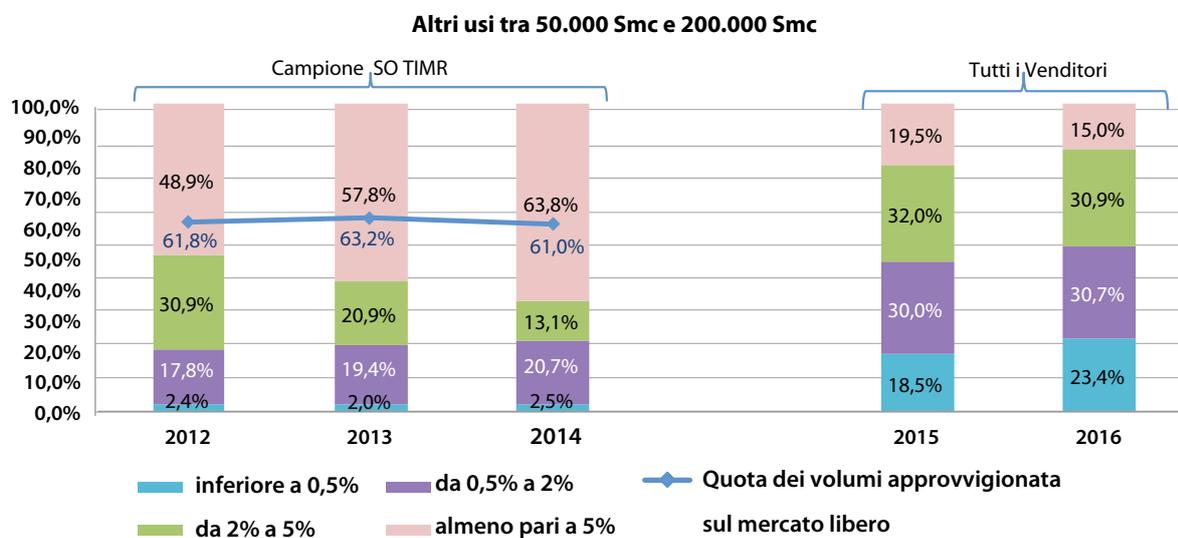
108 Vedi nota 106.

Con riferimento alla clientela Altri usi inferiori a 50.000 Smc, tra il 2016 e il 2015 la composizione dei cluster di gruppi societari è variata come segue :

- cluster dei gruppi con quota di mercato almeno pari a 5%: nessuna variazione nella composizione;
- cluster dei gruppi con quota di mercato da 2% a 5%: -4 gruppi societari;
- cluster dei gruppi con quota di mercato da 0,5% a 2%: + 7 gruppi societari;
- cluster dei gruppi con quota di mercato con quota inferiore al 0,5%: + 47 gruppi societari.

GRAFICO. 5.4

Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster – Altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc 2012-2016¹⁰⁹.



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini delle indagini annuali e del monitoraggio *retail* e ai sensi del TIVG

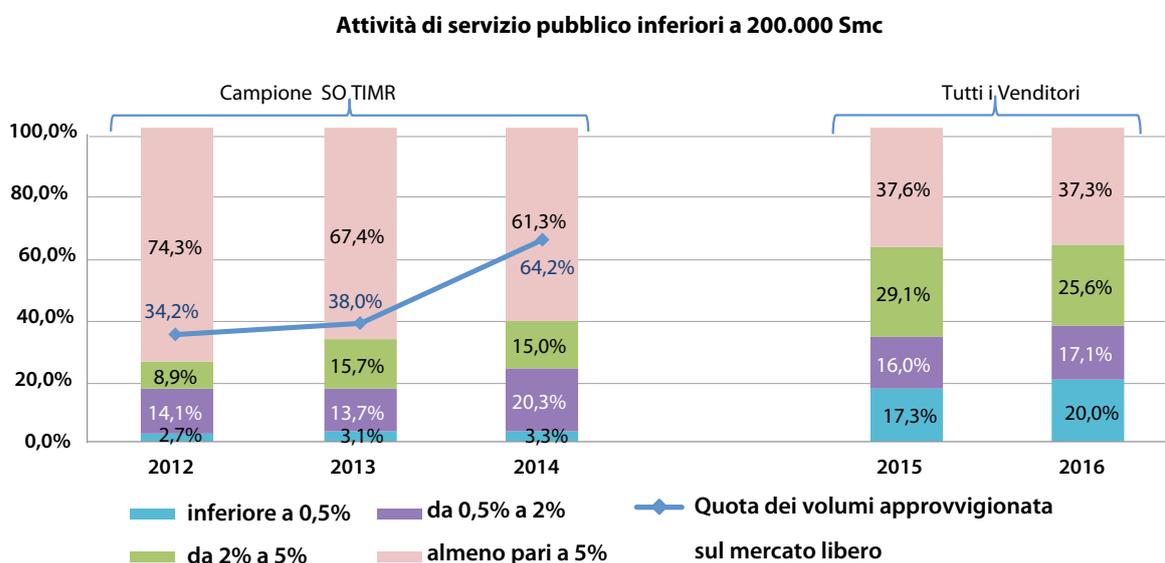
Con riferimento alla clientela Altri usi inferiori tra 50.000 Smc e 200.000 Smc, tra il 2016 e il 2015 la composizione dei cluster di gruppi societari è variata come segue :

- cluster dei gruppi con quota di mercato almeno pari a 5%: -1 gruppo societario;
- cluster dei gruppi con quota di mercato da 2% a 5%: -2 gruppi societari;
- cluster dei gruppi con quota di mercato da 0,5% a 2%: -2 gruppi societari;
- cluster dei gruppi con quota di mercato con quota inferiore al 0,5%: + 54 gruppi societari.

¹⁰⁹ Vedi nota 106.

GRAFICO. 5.5

Evoluzione delle quote di mercato rispetto ai volumi di gas per cluster – Attività di servizio pubblico inferiori a 200.000 Smc 2012-2016¹¹⁰.



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini delle indagini annuali e del monitoraggio *retail* e ai sensi del TIVG

Con riferimento alla clientela Altri usi inferiori a 50.000 Smc, tra il 2016 e il 2015 la composizione dei cluster di gruppi societari è variata come segue:

- cluster dei gruppi con quota di mercato almeno pari a 5%: +1 gruppo societario;
- cluster dei gruppi con quota di mercato da 2% a 5%: nessuna variazione nella composizione;
- cluster dei gruppi con quota di mercato da 0,5% a 2%: +5 gruppi societari;
- cluster dei gruppi con quota di mercato con quota inferiore al 0,5%: +45 gruppi societari.

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

TAB. 5.7

Evoluzione della quota di mercato complessiva in termini di gas dei gruppi societari che non rientrano nel campione – 2012-2016

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

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini delle indagini annuali e del monitoraggio *retail* e ai sensi del TIVG

¹¹⁰ Vedi nota 106.



5.2 Passaggi tra modalità di fornitura

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



TAB. 5.8

Passaggi dei clienti finali - Anni 2012 - 2016

	Clienti domestici		Condomini uso domestico		Altri usi inferiori a 50.000 Smc/anno		Altri usi 50.000-200.000 Smc/anno		Attività di servizio pubblico	
	Rispetto ai clienti attivi della tipologia	Rispetto al totale passaggi tipologia	Rispetto ai clienti attivi della tipologia	Rispetto al totale passaggi tipologia	Rispetto ai clienti attivi della tipologia	Rispetto al totale passaggi tipologia	Rispetto ai clienti attivi della tipologia	Rispetto al totale passaggi tipologia	Rispetto ai clienti attivi della tipologia	Rispetto al totale passaggi tipologia
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%
2014	7,9%	61,9%	9,0%	53,6%	12,3%	100,0%	24,6%	100,0%	18,4%	100,0%
2015	7,7%	60,0%	10,5%	63,6%	13,3%	100,0%	26,3%	100,0%	20,4%	100,0%
2016	7,8%	54,1%	13,2%	63,8%	14,2%	100,0%	25,7%	100,0%	23,0%	100,0%
Δ 2013-2012	+1,4%	-14,4%	0,8%	-17,3%	+3,0%	0,0%	+4,1%	0,0%	+6,3%	0,0%
Δ 2014-2013	+1,4%	+9,5%	+1,7%	+4,3%	+1,8%	0,0%	-1,1%	0,0%	+0,6%	0,0%
Δ 2015-2014	-0,2%	-1,9%	1,6%	10,0%	+0,9%	0,0%	+1,6%	0,0%	+2,0%	0,0%
Δ 2016-2015	+0,1%	-6,0%	+2,7%	+0,2%	+1,0%	0,0%	-0,6%	0,0%	+2,6%	0,0%
RINEGOZIAZIONI (*)										
2012	2,6%	33,2%	3,3%	33,4%	--	--	--	--	--	--
2013	5,9%	47,6%	7,5%	50,7%	--	--	--	--	--	--
2014	4,9%	38,1%	7,8%	46,4%	--	--	--	--	--	--
2015	5,1%	40,0%	6,0%	36,4%	--	--	--	--	--	--
2016	6,7%	45,9%	7,5%	36,2%	--	--	--	--	--	--
Δ 2013-2012	+3,4%	+14,4%	+4,2%	+17,3%	--	--	--	--	--	--
Δ 2014-2013	-1,1%	-9,5%	+0,3%	-4,3%	--	--	--	--	--	--
Δ 2015-2014	+0,2%	+1,9%	-1,7%	-10,0%	--	--	--	--	--	--
Δ 2016-2015	+1,5%	+6,0%	+1,4%	-0,2%	--	--	--	--	--	--
DI CUI: RINEGOZIAZIONI IN USCITA DAL SERVIZIO DI TUTELA										
2012	1,1%	14,8%	1,0%	10,4%	--	--	--	--	--	--
2013	2,8%	22,2%	1,9%	13,0%	--	--	--	--	--	--
2014	2,3%	17,7%	1,1%	6,4%	--	--	--	--	--	--
2015	1,9%	14,9%	1,6%	9,6%	--	--	--	--	--	--
2016	2,7%	18,4%	2,0%	9,8%	--	--	--	--	--	--
Δ 2013-2012	+1,6%	+7,3%	+0,9%	+2,5%	--	--	--	--	--	--
Δ 2014-2013	-0,5%	-4,4%	-0,8%	-6,5%	--	--	--	--	--	--
Δ 2015-2014	-0,4%	-2,9%	0,5%	3,2%	--	--	--	--	--	--
Δ 2016-2015	+0,8%	+3,5%	+0,4%	+0,1%	--	--	--	--	--	--
TOTALE PASSAGGI										
2012	7,7%	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%
2014	12,8%	100,0%	16,7%	100,0%	12,3%	100,0%	24,6%	100,0%	18,4%	100,0%
2015	12,8%	100,0%	16,6%	100,0%	13,3%	100,0%	26,3%	100,0%	20,4%	100,0%
2016	14,5%	100,0%	20,7%	100,0%	14,2%	100,0%	25,7%	100,0%	23,0%	100,0%
Δ 2013-2012	+4,7%	0,0%	+5,0%	0,0%	+3,0%	0,0%	+4,1%	0,0%	+6,3%	0,0%
Δ 2014-2013	+0,3%	0,0%	+2,0%	0,0%	+1,8%	0,0%	-1,1%	0,0%	+0,6%	0,0%
Δ 2015-2014	0,0%	0,0%	-0,2%	0,0%	+0,9%	0,0%	+1,6%	0,0%	+2,0%	0,0%
Δ 2016-2015	+1,7%	100,0%	+4,1%	100,0%	+1,0%	100,0%	-0,6%	100,0%	+2,6%	100,0%

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

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio.





5.3 Offerte e prezzi

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

- le informazioni reperibili nel TrovaOfferte¹¹¹ e disponibili per i soli clienti domestici;
- le informazioni comunicate trimestralmente da tutti i venditori all'Autorità in merito ai prezzi medi praticati ai clienti finali domestici e non domestici con consumo annuo inferiore ai 200.000 Smc.

La Tabella 5.9 riporta un'indicazione di sintesi del numero delle offerte per il gas naturale visualizzate nel TrovaOfferte¹¹² effettuando una ricerca per il profilo del cliente domestico tipo¹¹³ a marzo e ottobre degli anni dal 2012 al 2016.

Un raffronto della spesa minima, media e massima, al lordo delle imposte, rilevata per ciascun anno del quinquennio 2012-2016 nei due mesi in cui è stata effettuata la ricerca per il cliente domestico tipo come sopra identificato, è fornito dalla Tabella 5.10¹¹⁴

TAB. 5.9

Numero di offerte e loro caratteristiche – Anni 2012 - 2016

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

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del TrovaOfferte.

111 Per una descrizione del TrovaOfferte vedi nota 83. Per il gas naturale il TrovaOfferte presenta caratteristiche e funzionalità del tutto simili a quelle relative al settore dell'energia elettrica e descritte alla sezione 4.3, cui si rimanda per informazioni di maggiore dettaglio.

112 Per una descrizione delle informazioni consultabili attraverso il TrovaOfferte vedi nota 84.

113 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.

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

TAB. 5.10

Confronto della spesa in base al TrovaOfferte (valori in euro) – Anni 2012 - 2016

		Offerte a prezzo variabile			Offerte a prezzo bloccato		
		Spesa massima	Spesa media	Spesa minima	Spesa massima	Spesa media	Spesa minima
2012	Marzo	1.340,3	1.337,5	1.334,7	1.493,4	1.391,8	1.278,5
	Ottobre	1.406,8	1.394,7	1.376,7	1.581,4	1.424,4	1.295,0
2013	Marzo	1.433,0	1.420,5	1.390,5	1.581,4	1.430,9	1.322,0
	Ottobre	1.339,4	1.334,0	1.328,6	1.595,5	1.394,2	1.236,6
2014	Marzo	1.338,5	1.327,2	1.315,7	1.479,8	1.355,5	1.215,7
	Ottobre	1.301,1	1.280,2	1.260,3	1.416,8	1.297,2	1.187,6
2015	Marzo	1.197,3	1.261,0	1.285,8	1.175,2	1.258,3	1.350,2
	Ottobre	1.156,7	1.233,6	1.310,9	1.158,9	1.277,3	1.426,3
2016	Gennaio	1.125,1	1.022,8	950,7	1.164,8	1.074,9	960,1
	Aprile	1.076,1	937,9	864,6	1.132,3	1.022,4	944,0
	Luglio	1.054,0	948,5	879,9	1.110,2	992,6	903,8
	Ottobre	1.086,7	961,7	900,7	1.118,1	977,6	883,1

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito del TrovaOfferte

FOCUS BOX 2

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

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

Ai fini del calcolo del differenziale per le offerte a prezzo fisso è stato confrontato il prezzo *forward* per l'acquisto del gas naturale al PSV, definito sulla base delle quotazioni disponibili al momento di formulazione dell'offerta, e la componente a copertura dei costi della materia prima gas naturale nelle offerte a prezzo fisso praticate ai clienti finali. Si noti che la stima del differenziale per le offerte a prezzo fisso così ottenuta non tiene conto del consueto margine sull'attività di vendita (che copre i costi di commercializzazione al dettaglio e la relativa remunerazione). Quest'ultimo, infatti, sembra trovare copertura attraverso una specifica componente che i clienti finali che sottoscrivono offerte a prezzo fisso, nella generalità dei casi esaminati, continuano a pagare (nella maggior parte delle offerte analizzate viene infatti applicata la componente QVD a un livello pari a quanto determinato dall'Autorità per il Servizio di tutela).

Pertanto il differenziale per le offerte a prezzo fisso qui calcolato sembra rappresentare quanto ottenuto dalla "rivendita" ai consumatori finali del solo servizio di stabilizzazione del prezzo a fronte della volatilità dei prezzi all'ingrosso. Nell'ambito di questa rappresentazione occorre tuttavia considerare che il prezzo offerto dai venditori tiene normalmente conto anche delle condizioni economiche del Servizio di tutela, quale alternativa sempre disponibile al cliente finale domestico¹¹⁵.

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

Inoltre, occorre altresì considerare che:

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

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

La tabella evidenzia come il differenziale per le offerte a prezzo fisso vari significativamente in funzione del canale di vendita prescelto ed esibisca una dinamica altalenante nel quinquennio considerato. Si evidenzia come tale differenziale risulti significativamente più elevato per le offerte sottoscrivibili tramite altri canali di vendita (in particolare nel 2016 risulta in media quasi 3 volte superiore a quello mediamente pagato per le offerte sottoscrivibili *online*).

Nel 2016 si registra, mediamente, un incremento significativo del differenziale per le offerte *online* che risulta più che triplicato rispetto alla media degli anni precedenti. Inoltre, si registra un incremento del differenziale anche per le offerte sottoscritte attraverso altri canali di vendita (mediamente aumentato del +42%).

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

Differenziale per le Offerte a prezzo fisso (prezzo bloccato per 12 mesi)	gen-16	apr-16	lug-16	ott-16
Canale di vendita online	+28,0%	+40,4%	-1,5%	+8,7%
n° offerte	5	4	5	5
altro canale di vendita	+55,0%	+65,6%	+29,5%	+53,7%
n° offerte	4	2	3	4

Come indicato nella sezione 4.3, non sono pubblicate le tabelle afferenti al confronto tra i prezzi medi (al netto delle imposte) praticati sul mercato libero e nel Servizio di tutela nei confronti dei clienti domestici e ai condomini uso domestico (a differenza di quanto riportato nel Rapporto 2012-13), in quanto si ritiene, per le motivazioni dettagliate nella suddetta sezione che i dati non risultano tra loro comparabili.



5.4 Livello di partecipazione dei clienti finali e grado di soddisfazione

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

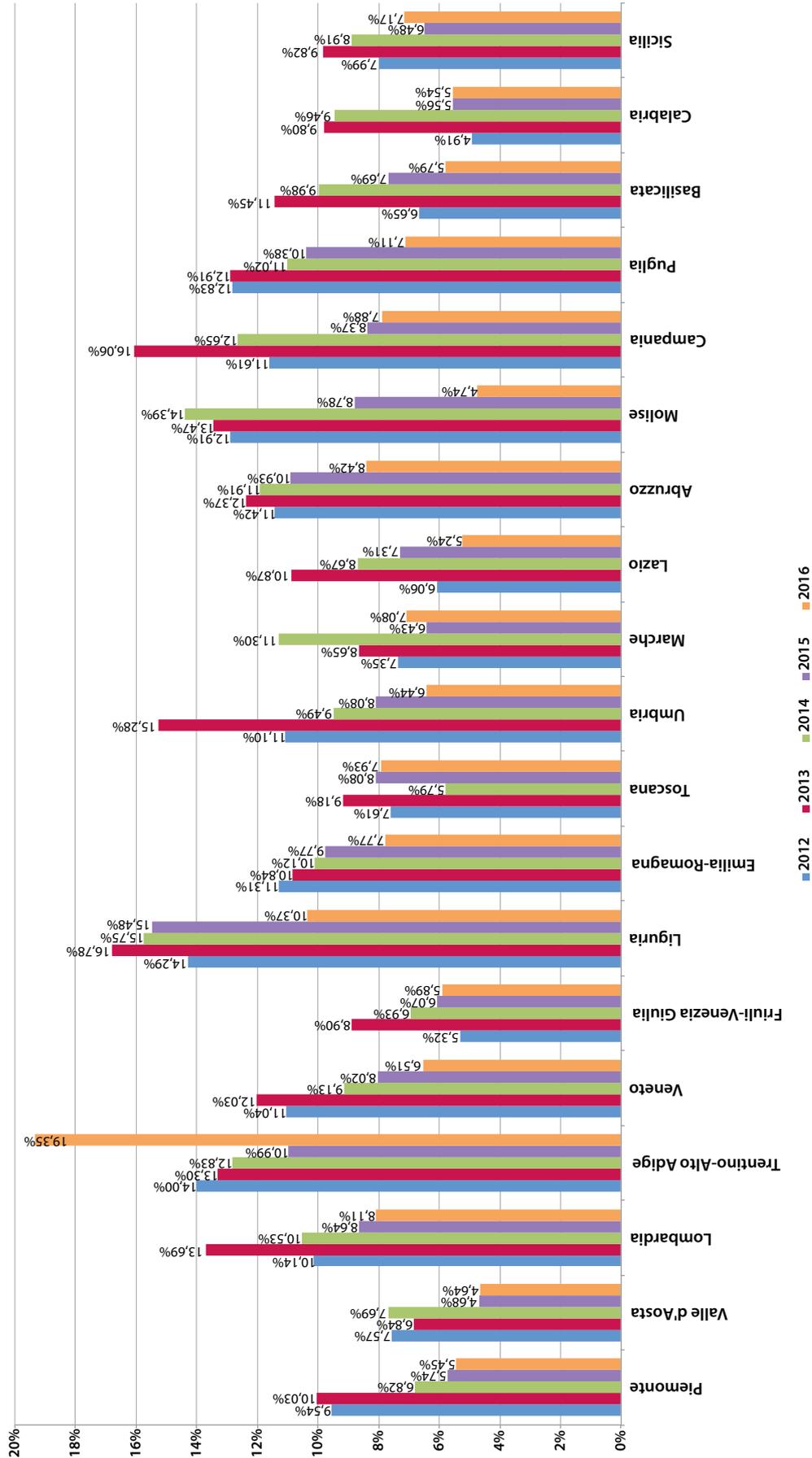
A. SWITCHING NON COMPLETATI

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



GRAFICO. 5.6

Switching non completati – Anni 2012 – 2016¹¹⁶



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

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail.

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

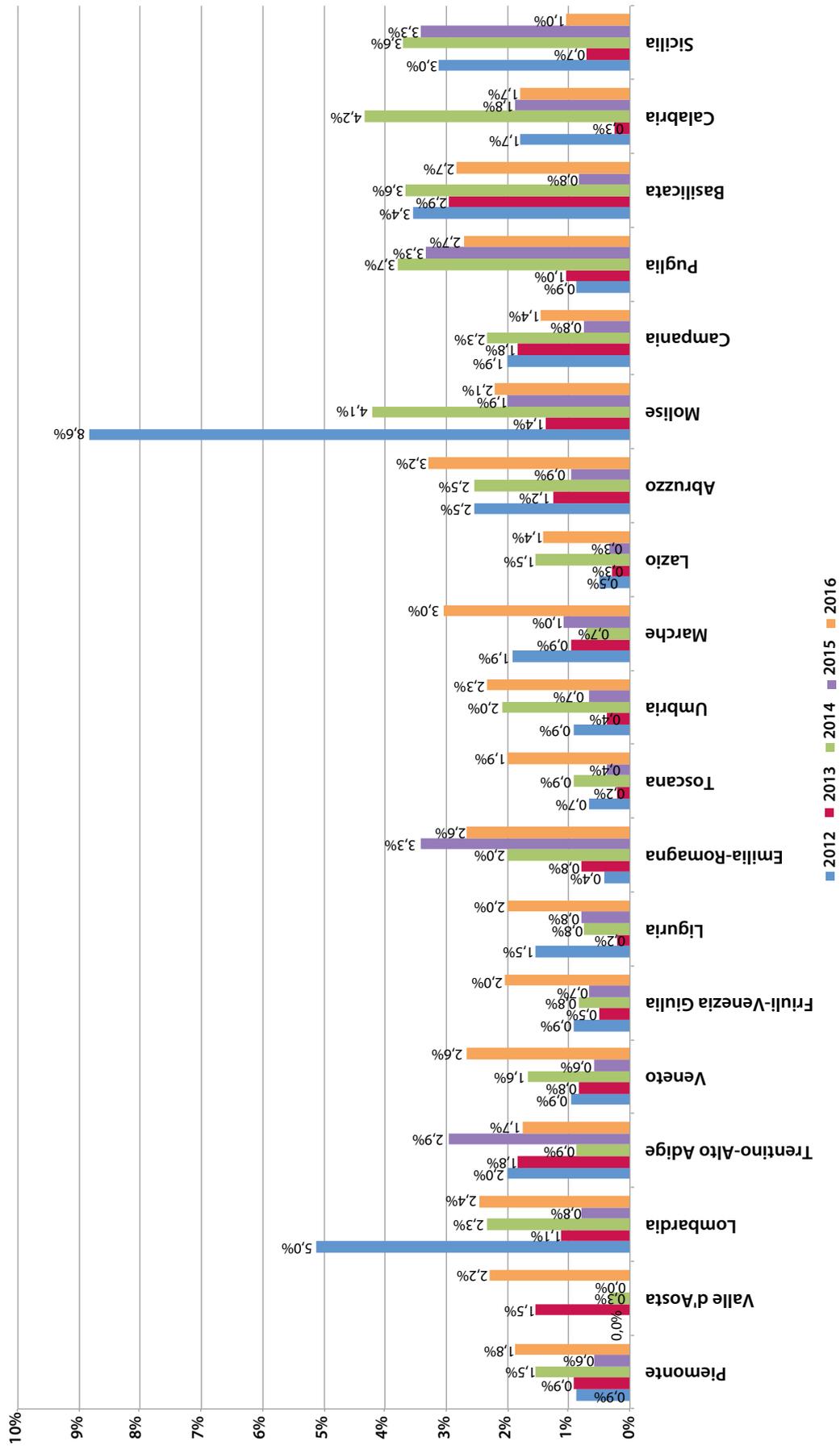
B. INDISPONIBILITÀ DELLE MISURE DI SWITCHING ENTRO LE TEMPISTICHE

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



GRAFICO 5.7

Indisponibilità delle misure di switching entro le tempistiche, totale clienti – Anni 2012 – 2016 ¹¹⁷



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

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio.

¹¹⁷ L'incremento diffuso su tutto il territorio nazionale della percentuale di indisponibilità delle misure di switching entro le tempistiche con riferimento all'anno 2016 è imputabile principalmente a quanto dichiarato da 2 operatori.

C. CUSTOMER SATISFACTION

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

Indicatori di qualità dei servizi di vendita

Un'indicazione rilevante circa il grado di soddisfazione dei clienti finali rispetto al servizio che ricevono è fornita, con riferimento al solo campione dei soggetti del monitoraggio *retail*, dai reclami che i medesimi clienti inoltrano nei confronti dei propri fornitori. In Appendice (sezione 2.2) viene riportata la tabella relativa all'incidenza dei reclami per i quali occorre richiedere dati tecnici al distributore.

TAB. 5.11

Numero di reclami, clienti in bassa pressione – Anni 2012 - 2016¹¹⁸

	Mercato libero	Servizio di tutela
2012	73.667	91.330
2013	87.519	98.032
2014	103.685	83.949
2015	82.663	70.352
2016	90.673	57.224
Δ 2013-2012	+18,8%	+7,3%
Δ 2014-2013	+18,5%	-14,4%
Δ 2015-2014	-20,3%	-16,2%
Δ 2016-2015	+9,7%	-18,7%

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

La successiva Tabella 5.12 riporta, con riferimento al solo campione dei soggetti del monitoraggio *retail*, un indicatore della reclamosità dei clienti finali, intesa come rapporto tra il numero di reclami e il numero di clienti serviti. Un dettaglio relativo al numero di reclami ricevuti dallo Sportello distinti per mercato di riferimento è riportato nella sezione 2.2 dell'Appendice.

TAB. 5.12

Reclamosità dei clienti finali – Anni 2012 – 2016

	Mercato libero	Servizio di tutela
2012	2,5%	0,6%
2013	2,2%	0,8%
2014	2,0%	0,7%
2015	1,4%	0,6%
2016	1,3%	0,6%

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

¹¹⁸ Con riferimento al 2014 sono in corso approfondimenti in merito ai dati comunicati da un operatore.

La seguente Tabella 5.13 riporta, distintamente per il mercato libero e per il Servizio di tutela, l'incidenza di ciascun argomento rispetto al totale dei reclami ricevuti. In particolare nella Tabella 5.13 sono messi in evidenza i reclami relativi alle tematiche più rilevanti per il cliente finale nei confronti del mercato libero; la voce "altro" contiene tematiche differenti quali ad esempio i reclami relativi al bonus elettrico e i reclami relativi a problematiche riguardanti la qualità tecnica, di competenza dell'impresa distributrice. L'argomento più comune di reclamo, sia con riferimento al mercato libero che al Servizio di tutela, è 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. La voce mercato è invece relativa alle problematiche inerenti il cambio di fornitore, l'applicazione del Codice di Condotta Commerciale e la doppia fatturazione; tale materia non è rilevante per il Servizio di tutela. La voce contratti include le problematiche relative a morosità, distacchi, modalità di pagamento e caratteristiche della fornitura.

Infine, nella sezione 2.2 dell'Appendice è riportato anche il numero di richieste di informazioni che i venditori ricevono da parte dei clienti finali.

TAB. 5.13

Classificazione dei reclami dello Sportello – Anni 2012 – 2016

		Mercato	Fatturazione	Contratti	Prezzi e tariffe	Altro	Totale
Mercato libero	2012	15,5%	48,3%	13,5%	0,9%	21,9%	100,0%
	2013	24,8%	27,7%	14,0%	1,6%	31,9%	100,0%
	2014	28,8%	32,0%	13,9%	0,9%	24,4%	100,0%
	2015	21,8%	36,0%	17,4%	0,8%	24,1%	100,0%
	2016	21,7%	27,3%	17,5%	1,0%	32,5%	100,0%
Servizio di tutela	2012	0,9%	48,6%	10,1%	0,4%	40,0%	100,0%
	2013	1,2%	45,3%	8,1%	0,4%	45,0%	100,0%
	2014	1,2%	48,8%	9,2%	0,5%	40,3%	100,0%
	2015	1,9%	46,4%	9,3%	0,8%	41,6%	100,0%
	2016	2,5%	33,4%	8,1%	1,0%	55,1%	100,0%
Totale	2012	12,1%	48,4%	12,7%	0,8%	26,1%	100,0%
	2013	14,4%	35,4%	11,4%	1,1%	37,7%	100,0%
	2014	19,5%	37,6%	12,3%	0,8%	29,7%	100,0%
	2015	16,7%	38,5%	15,5%	0,8%	28,5%	100,0%
	2016	17,2%	28,6%	15,6%	1,0%	37,6%	100,0%

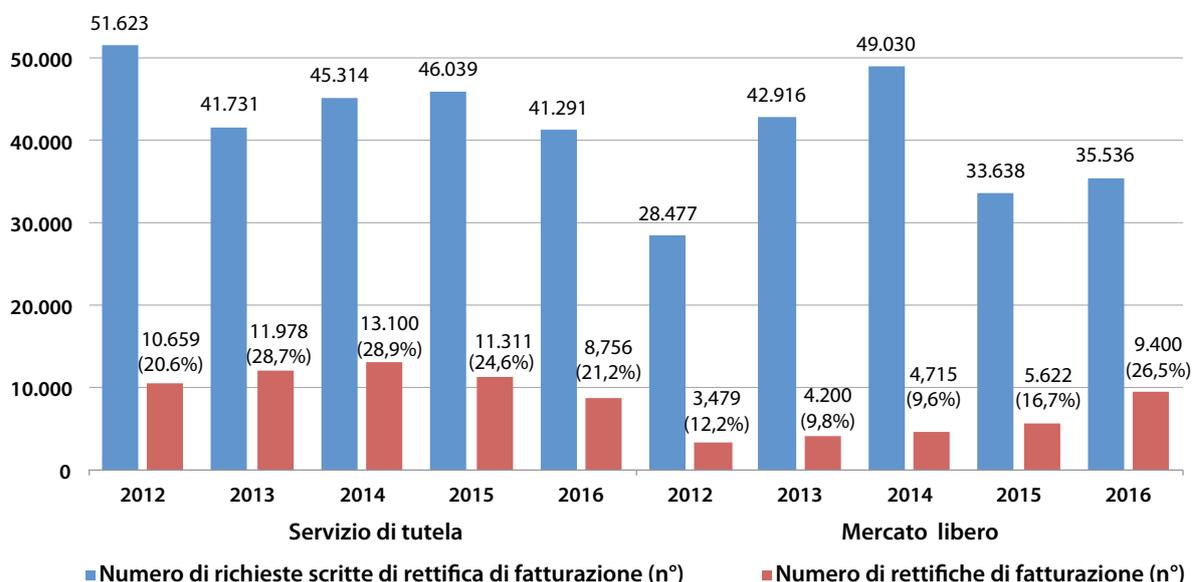
Fonte dati: elaborazioni Autorità su dati dello Sportello.

Il Grafico 5.8 riporta, 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 per il periodo 2012-2016, evidenziando l'incidenza percentuale delle richieste che hanno dato luogo a rettifica della fattura¹¹⁹.

La Tabella 5.14 mostra invece l'andamento delle rettifiche di doppia fatturazione nel periodo 2012-2016 distinte per Servizio di tutela, mercato libero oltre che per totale mercato.

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

GRAFICO. 5.8

Richieste di rettifica di fatturazione e rettifiche di fatturazione effettivamente effettuate – Anni 2012 - 2016¹²⁰

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi del TIQV.

TAB. 5.14

Rettifiche di doppia fatturazione – Anni 2012 – 2016

	Mercato Libero	Servizio di Tutelata	TOTALE
2012	3.037	986	4.023
2013	2.911	849	3.760
2014	2.643	949	3.592
2015	2.344	924	3.268
2016	1.911	322	2.233
Δ 2013- 2012	-4,1%	-13,9%	-6,5%
Δ 2014- 2013	-9,2%	+11,8%	-4,5%
Δ 2015- 2014	-11,3%	-2,6%	-9,0%
Δ 2016- 2015	-18,5%	-65,2%	-31,7%

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi del TIQV.

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

Disciplina di cui alla deliberazione 153/12

La seguente Tabella 5.15 riporta gli indicatori monitorati con riferimento al fenomeno dei contratti contestati ai sensi della deliberazione 153/12. Per una descrizione degli indicatori è possibile consultare quanto indicato alla sezione 4.4.

TAB. 5.15

RIndicatori contratti contestati ai sensi della deliberazione 153/12 - 2012¹²¹ -2015 - 2016

		Indicatori contratti contestati ai sensi della deliberazione 153/12			
		Fenomeno contratti contestati	Incidenza casi più critici	Incidenza errore dei clienti	Incidenza misure preventive
II° semestre 2012	Domestici	0,20%	0,10%	0,10%	29,30%
	Condomini uso domestico	0,00%	0,00%	0,00%	50,00%
	Altri usi	0,00%	0,00%	0,00%	4,40%
	Totale	0,20%	0,10%	0,10%	29,00%
2013	Domestici	0,40%	0,90%	2,30%	29,80%
	Condomini uso domestico	0,10%	0,00%	0,00%	0,00%
	Altri usi	0,30%	2,60%	1,30%	10,50%
	Totale	0,40%	1,00%	2,20%	28,70%
2014	Domestici	0,50%	0,70%	2,40%	53,40%
	Condomini uso domestico	0,20%	0,00%	11,80%	93,30%
	Altri usi	0,20%	1,00%	2,90%	37,00%
	Totale	0,50%	0,70%	2,40%	52,80%
2015	Domestici	0,90%	0,90%	0,30%	n.d.
	Condomini uso domestico	0,10%	0,00%	0,00%	n.d.
	Altri usi	0,30%	0,30%	4,80%	30,30%
	Totale	0,90%	0,90%	0,40%	n.d.
2016	Domestici	1,70%	0,50%	0,00%	62,30%
	Condomini uso domestico	0,60%	2,00%	0,00%	104,10%
	Altri usi	0,50%	0,90%	2,20%	47,70%
	Totale	1,70%	0,50%	0,10%	62,10%

Fonte dati: elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi del tiqv.

¹²¹ Dati disponibili a partire dal II semestre 2012.

Indicatori di qualità dei servizi telefonici**TAB. 5.16**RIndicatori contratti contestati ai sensi della deliberazione 153/12 - 2012¹²² -2015 - 2016

Indicatori di qualità del servizio telefonico – Anni 2012 - 2016

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

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi del TIQV.

* Livello Standard generale prima del 1 gennaio 2015

D. QUALITÀ DEL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE

La Tabella 5.17 riporta la sintesi degli indicatori relativi al *tempo medio di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici*, al *tempo medio di esecuzione di lavori semplici* e al *tempo medio di attivazione della fornitura* a livello nazionale e per tipo di contatore¹²³. 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. In Appendice sono riportati i grafici relativi al dettaglio regionale dei singoli indicatori per l'anno 2016.



122 Dati disponibili a partire dal II semestre 2012.

123 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.

TAB. 5.17

Tempi medi nazionali di preventivazione, di attivazione e di esecuzione lavori semplici per tipo di contatore – Anni 2012-2016

Dato di base	Utenti BP fino G6					Utenti BP tra G10 e G25					Utenti BP oltre G40				
	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
Tempo medio di preventivazione di lavori semplici (Giorni lavorativi)	5,3	5,1	5,4	5,8	6,4	6,5	6,1	6,5	6,4	7,0	7,9	5,9	6,9	7,3	8,2
Standard (tempo max.)	15					15					15				
Tempo medio di esecuzione di lavori semplici (Giorni lavorativi)	5,2	4,9	5,1	5,9	6,3	5,3	5,1	5,3	6,1	5,7	6,5	5,6	5,7	6,2	4,8
Standard (tempo max.)	10					10					15		10		
Tempo di medio attivazione della fornitura (Giorni lavorativi)	3,6	3,4	3,2	3,2	3,2	4,2	3,6	3,5	3,4	3,3	3,8	3,6	3,5	3,3	3,5
Standard (tempo max.)	10					10					15		10		

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi del RQDG



Anche per il settore del gas il fenomeno della morosità è analizzato dai punti di vista della *Dimensione e distribuzione della morosità e dell'Incidenza della morosità ed esigibilità del credito*. Per una breve introduzione a tali tematiche si faccia riferimento a quanto indicato alla sezione 4.5 per il settore elettrico.

Il processo di sospensione della fornitura per morosità nel settore del gas naturale

La regolazione dell'Autorità in tema di morosità definisce, anche con riferimento al gas naturale, le procedure per la sospensione della fornitura¹²⁴. 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 riconsegna¹²⁵.

¹²⁴ 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.

¹²⁵ 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;

Si precisa tuttavia il settore del gas presenta alcune peculiarità, anche tecnologiche, che rispetto a quanto accade in quello elettrico limitano il ricorso alla sospensione della fornitura per morosità quale strumento di tutela del credito (in particolare, ad esempio, rispetto al settore elettrico vi è un ridotto grado di accessibilità dei misuratori, comunque non ancora telegestiti, e la regolamentazione prevede dei limiti al numero di sospensioni mensili attuabili dalle imprese di distribuzione di gas naturale). Una corretta interpretazione delle tabelle relative al fenomeno della morosità per i due settori non può dunque non tenere conto di dette differenze nei settori oggetto di analisi, in ragione della quale i dati del settore del gas naturale sconterebbero una minore efficacia della gestione della morosità. Di seguito si riportano le analisi relative alla dimensione e alla distribuzione del fenomeno della morosità. In Appendice (sezione 2.3) si riportano approfondimenti relativi a:

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

Gli indicatori analizzati

Per una breve descrizione degli indicatori analizzati si può fare riferimento a quanto riportato nella sezione 4.5 per il settore elettrico.

a. Dimensione e distribuzione della morosità

La distribuzione del fenomeno della morosità è stata rappresentata considerando le richieste di sospensione effettive. In merito, la Tabella 5.18 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.



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

TAB. 5.18

Richieste di sospensione effettive – Anni 2012 – 2016

	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
	Servizio di tutela	Mercato Libero	Servizio di tutela	Mercato Libero	Complessivo	Complessivo
Anno 2012						
Numero di richieste effettive (migliaia)	174,6	173,2	4,0	1,2	49,8	n.d.
% rispetto al numero di PdR serviti	1,2%	5,6%	3,9%	1,6%	4,9%	n.d.
Anno 2013						
Numero di richieste effettive (migliaia)	160,1	200,3	11,7	2,1	49,5	0,5
% rispetto al numero di PdR serviti	1,1%	4,9%	10,5%	5,5%	4,6%	4,1%
Anno 2014						
Numero di richieste effettive (migliaia)	238,0	283,0	7,5	2,5	58,3	0,5
% rispetto al numero di PdR serviti	1,8%	5,5%	7,3%	5,5%	5,7%	4,0%
Anno 2015						
Numero di richieste effettive (migliaia)	190,0	337,8	5,8	3,6	59,6	1,1
% rispetto al numero di PdR serviti	1,6%	5,8%	11,6%	3,9%	6,0%	9,9%
Anno 2016						
Numero di richieste effettive (migliaia)	125,6	318,4	3,9	7,5	50,1	0,6
% rispetto al numero di PdR serviti	1,1%	4,6%	6,1%	8,1%	4,9%	5,0%

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e ai fini del monitoraggio *retail*.

Efficacia delle richieste di sospensione per morosità

La Tabella 5.19 riporta l'esito delle richieste di sospensione e riattivazione a livello nazionale per gli anni dal 2012 al 2016. Diversamente, in Tabella 5.20 è riportato il tasso di efficacia della richiesta di sospensione nell'indurre il consumatore moroso a pagare il proprio debito, espresso dalla somma delle richieste di sospensione revocate per pagamento e delle riattivazioni rapportate alle richieste di sospensione effettive negli anni dal 2012 al 2016.

TAB. 5.19

Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni – Anni 2012 – 2016

	Clienti domestici		Condomini uso domestico		Altri usi inferiori a 50.000 Smc/anno	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc/anno
	Servizio di tutela	Mercato libero	Servizio di tutela	Mercato libero	Totale	Totale
Anno 2012						
Richieste di sospensioni rispetto ai PdR serviti	1,8%	6,2%	4,4%	2,0%	5,9%	14,0%
di cui:						
- revocate per motivi diversi dal pagamento	0,6%	0,6%	0,4%	0,4%	1,0%	23,2%
- revocate per pagamento	0,3%	1,1%	1,1%	0,5%	0,9%	2,3%
- da eseguire	0,9%	4,5%	2,9%	1,2%	4,0%	n.d.
Riattivazioni rispetto ai PdR serviti	0,4%	0,9%	1,6%	0,9%	1,3%	1,5%
Anno 2013						
Richieste di sospensioni rispetto ai PdR serviti	2,0%	5,8%	11,1%	6,6%	6,2%	6,5%
di cui:						
- revocate per motivi diversi dal pagamento	0,9%	0,9%	0,6%	1,1%	1,6%	2,5%
- revocate per pagamento	0,3%	0,8%	3,2%	1,1%	0,9%	1,5%
- da eseguire	0,8%	4,1%	7,4%	4,4%	3,7%	2,6%
Riattivazioni rispetto ai PdR serviti	0,4%	1,1%	2,6%	2,4%	1,2%	1,8%
Anno 2014						
Richieste di sospensioni rispetto ai PdR serviti	2,4%	6,2%	8,0%	6,6%	6,8%	6,1%
di cui:						
- revocate per motivi diversi dal pagamento	0,6%	0,8%	0,6%	1,0%	1,1%	2,1%
- revocate per pagamento	0,2%	0,9%	1,0%	1,2%	1,0%	2,0%
- da eseguire	1,6%	4,6%	6,3%	4,4%	4,7%	2,0%
Riattivazioni rispetto ai PdR serviti	0,4%	1,0%	2,5%	2,0%	1,2%	1,3%
Anno 2015						
Richieste di sospensioni rispetto ai PdR serviti	2,4%	6,5%	14,4%	4,6%	7,2%	17,8%
di cui:						
- revocate per motivi diversi dal pagamento	0,9%	0,8%	2,8%	0,7%	1,3%	7,9%
- revocate per pagamento	0,2%	1,1%	2,2%	1,1%	1,2%	3,4%
- da eseguire	1,3%	4,7%	9,4%	2,8%	4,7%	6,5%



TAB. 5.19 (Cont.)

Esiti delle richieste di sospensione e riattivazioni – Anni 2012 – 2016

Riattivazioni rispetto ai PdR serviti	0,4%	1,0%	4,2%	1,3%	1,3%	5,6%
Anno 2016						
Richieste di sospensioni rispetto ai PdR serviti	1,6%	5,1%	7,2%	8,5%	5,7%	5,5%
di cui:						
- revocate per motivi diversi dal pagamento	0,5%	0,4%	1,1%	0,4%	0,7%	0,6%
- revocate per pagamento	0,1%	0,4%	0,8%	2,0%	0,8%	1,4%
- da eseguire	1,0%	4,2%	5,3%	6,1%	4,2%	3,6%
Riattivazioni rispetto ai PdR serviti	0,3%	0,7%	2,0%	2,4%	1,1%	1,6%

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e ai fini del monitoraggio *retail*.

TAB. 5.20

Tasso di efficacia delle richieste di sospensione – Anni 2012 – 2016

	Clienti domestici		Condomini uso domestico		Altri usi inferiori a 50.000 Smc/anno	Altri usi tra 50.000 e 200.000 Smc/anno
	Servizio di tutela	Mercato libero	Servizio di tutela	Mercato libero	Totale	Totale
Anno 2012						
Richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto alle richieste di sospensioni effettive	24,5%	19,0%	27,5%	28,2%	18,3%	n.d.
Richieste di sospensione da eseguire rispetto alle richieste di sospensioni effettive	75,5%	81,0%	72,5%	71,8%	80,0%	n.d.
<i>Riattivazioni rispetto alle richieste di sospensioni effettive</i>	35,0%	16,0%	40,7%	54,0%	25,5%	n.d.
Efficacia della sospensione nella tutela del credito	59,6%	35,0%	68,2%	82,1%	43,8%	n.d.
Anno 2013						
Richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto alle richieste di sospensioni effettive	30,4%	17,2%	30,0%	19,7%	19,6%	37,0%
Richieste di sospensione da eseguire rispetto alle richieste di sospensioni effettive	78,1%	82,8%	70,0%	80,3%	80,4%	63,0%
<i>Riattivazioni rispetto alle richieste di sospensioni effettive</i>	37,6%	21,6%	25,1%	42,5%	25,9%	43,8%
Efficacia della sospensione nella tutela del credito	67,9%	38,8%	55,1%	62,3%	45,5%	80,8%

Segue >>

TAB. 5.20 (Cont.)

Tasso di efficacia delle richieste di sospensione – Anni 2012 – 2016

Anno 2014						
Richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto alle richieste di sospensioni effettive	12,8%	16,2%	14,1%	21,2%	16,7%	48,8%
<i>Richieste di sospensione da eseguire rispetto alle richieste di sospensioni effettive</i>	87,2%	83,8%	85,9%	78,8%	83,3%	51,2%
<i>Riattivazioni rispetto alle richieste di sospensioni effettive</i>	22,9%	18,6%	33,6%	35,8%	21,7%	32,5%
Efficacia della sospensione nella tutela del credito	35,7%	34,8%	47,7%	57,0%	38,5%	81,3%
Anno 2015						
Richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto alle richieste di sospensioni effettive	15,9%	19,1%	18,9%	28,2%	21,2%	34,6%
Richieste di sospensione da eseguire rispetto alle richieste di sospensioni effettive	84,1%	80,9%	81,1%	71,8%	78,8%	65,4%
<i>Riattivazioni rispetto alle richieste di sospensioni effettive</i>	28,2%	16,4%	36,4%	32,8%	22,1%	56,5%
Efficacia della sospensione nella tutela del credito	44,1%	35,5%	55,3%	61,0%	43,4%	91,1%
Anno 2016						
Richieste di sospensione revocate per pagamento rispetto alle richieste di sospensioni effettive	13,1%	8,8%	13,0%	24,8%	15,3%	28,3%
Richieste di sospensione da eseguire rispetto alle richieste di sospensioni effettive	86,9%	90,6%	87,0%	75,2%	84,7%	71,7%
<i>Riattivazioni rispetto alle richieste di sospensioni effettive</i>	29,6%	14,8%	33,2%	29,0%	21,4%	31,9%
Efficacia della sospensione nella tutela del credito	7%	23,6%	46,1%	53,7%	36,7%	60,2%

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e ai fini del monitoraggio *retail*.

b. Incidenza della morosità ed esigibilità del credito

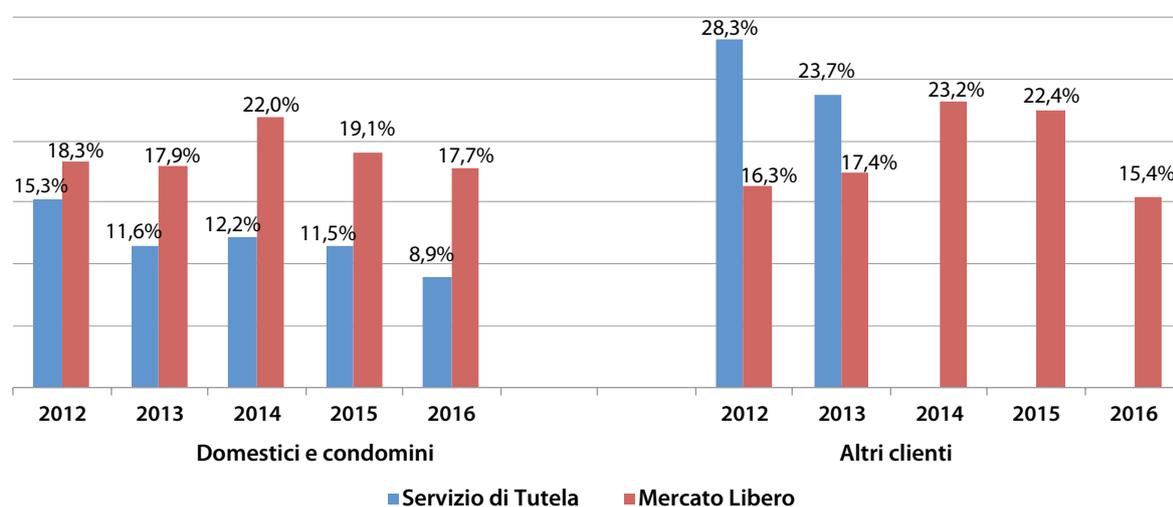
Come per il settore elettrico, anche per il gas viene valutato l'impatto che il fenomeno della morosità ha sui venditori. Per una descrizione degli indicatori utilizzati si può fare riferimento a quanto indicato nella sezione 4.5.

Nei seguenti Grafico 5.9, Grafico 5.10, Grafico 5.11 e Grafico 5.13, sono inclusi nella classe di clienti "Domestici e condomini" i clienti domestici < 200.000 Smc e i condomini uso domestico < 200.000 Smc. Diversamente la classe "Altri clienti" comprende i clienti altri usi < 50.000 Smc, altri usi tra 50.000 Smc e 200.000 Smc e attività di servizio pubblico < 200.000 Smc.



GRAFICO. 5.9

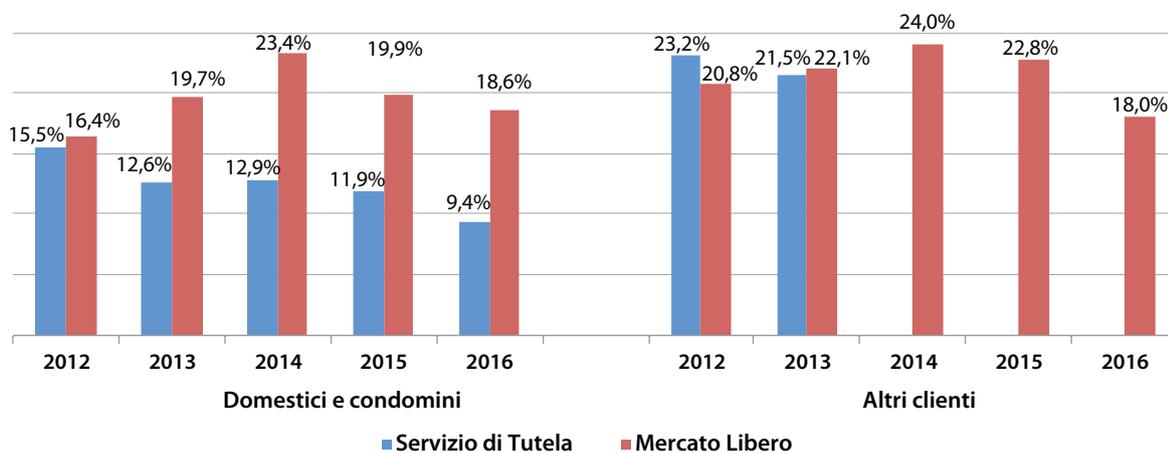
Quota dei clienti finali inadempienti su numero di PdR serviti per tipo di utente, mercato e anno (%) Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e ai fini del monitoraggio retail.

GRAFICO. 5.10

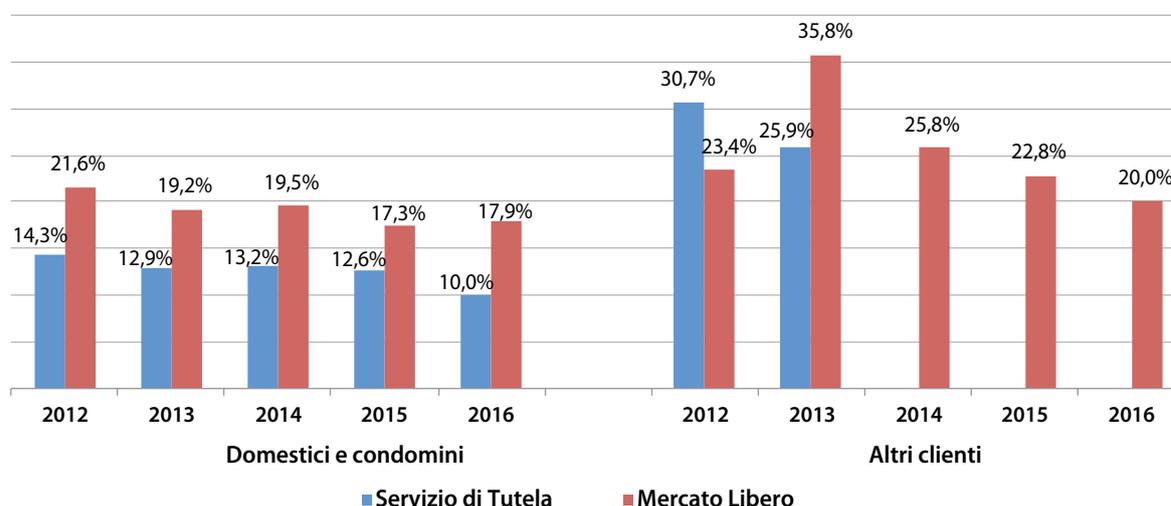
Quota di clienti finali inadempienti rispetto al numero di fatture per tipo di mercato, utente e anno (%) Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e ai fini del monitoraggio retail.

GRAFICO. 5.11

Quota degli importi con termini di pagamento non rispettati per tipo di utente, mercato e anno (%) Anni 2012 – 2016

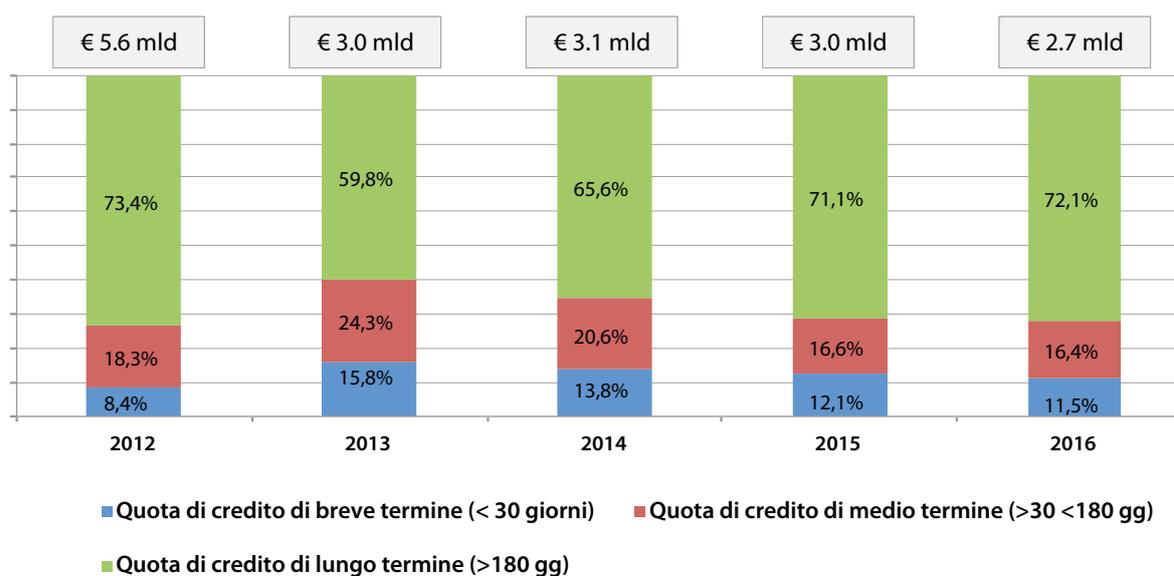


Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e ai fini del monitoraggio *retail*.

Il Grafico 5.12 e il Grafico 5.13 mostrano come viene ripartito il credito in essere, non ancora dichiarato svalutato, relativo a fatture scadute (e non incassate) da non oltre trenta giorni (breve termine) da più di trenta e non oltre centoottanta giorni (medio termine) e da più di centoottanta giorni.

GRAFICO. 5.12

Quota di credito a breve, medio, lungo termine per anno (%) Anni 2012 – 2016



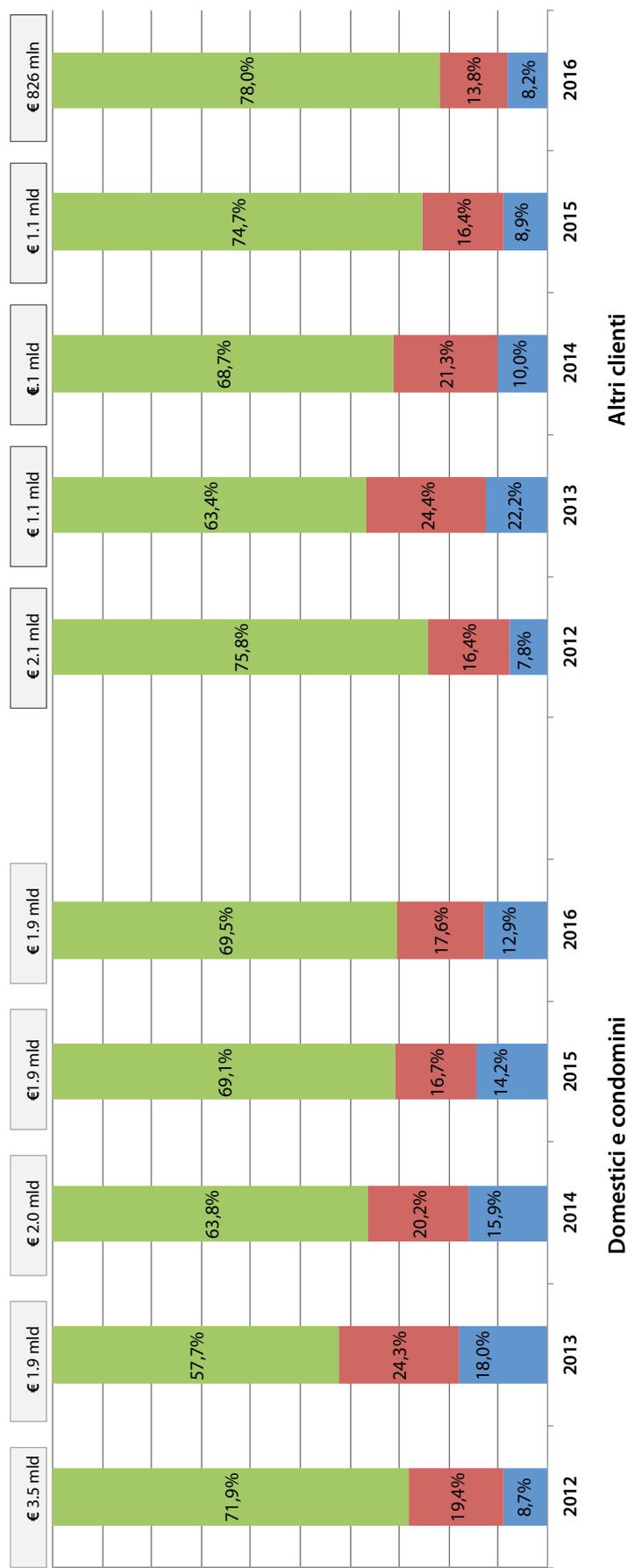
Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e ai fini del monitoraggio *retail*.





GRAFICO. 5.13

Quota di credito breve, medio, lungo termine per tipo di utente e per anno (%) Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e ai fini del monitoraggio retail

(Footnotes)

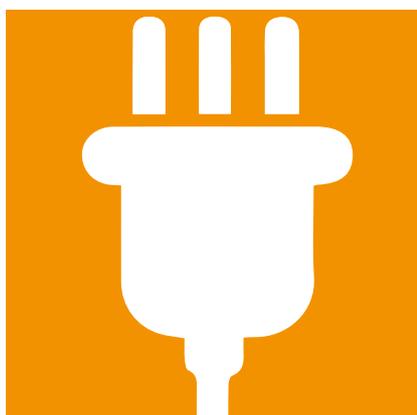
- 1 Nel 2013 Eni ha acquistato un esercente la Maggiore tutela di piccole dimensioni entrando quindi dal 2013 a far parte dei gruppi societari che esercitano la maggior tutela di cui alla Tabella 4.4 (assente per gli anni 2012).
- 2 I primi tre gruppi attivi solo mercato libero risultano essere, per tutti gli anni analizzati, Edison, Engie e Sorgenia, con riferimento alla clientela domestica, ed Edison, E.On. e Sorgenia, con riferimento alla clientela BT Altri usi.



APPENDICE

AGGIORNAMENTO DEL RAPPORTO

2016





SOMMARIO¹

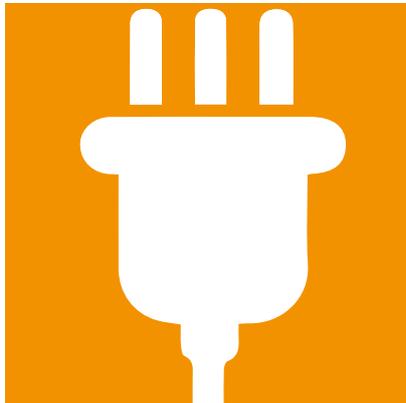
	1. Monitoraggio del mercato retail dell'energia elettrica	3
	1.1. Passaggi tra modalità di fornitura	4
	1.2 Livello di partecipazione dei clienti finali e grado di soddisfazione	10
	1.3 Morosità	13
	2. Monitoraggio del mercato retail del gas naturale	25
	2.1 Passaggi tra modalità di fornitura	26
	2.2 Livello di partecipazione dei clienti finali e grado di soddisfazione	31
	2.3 Morosità	34

¹ I grafici e tabelle segnati con asterisco riportano valori che differiscono da quanto pubblicato nel Rapporto Monitoraggio Retail 2012 – 13 (Rapporto 42/2015/I/com) in quanto oggetto di rettifica da parte degli operatori dichiaranti.



1

MONITORAGGIO DEL MERCATO RETAIL DELL'ENERGIA ELETTRICA

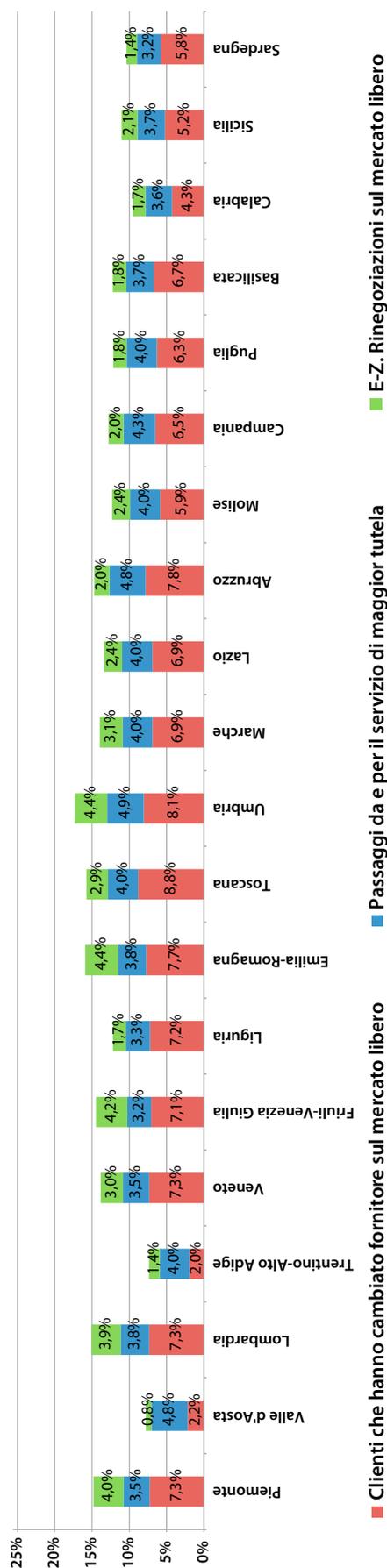




1.1 Monitoraggio del mercato retail dell'energia elettrica

GRAFICO. A.1

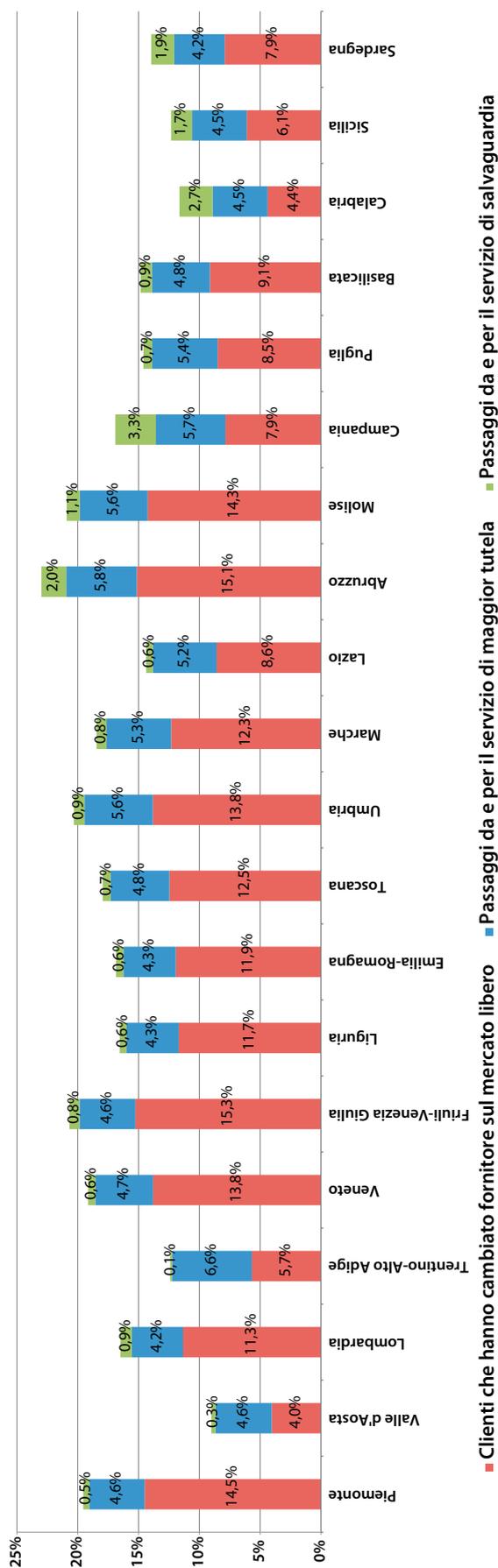
Passaggi dei clienti domestici – Anno 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail.

GRAFICO. A.2

Passaggi dei clienti BT Altri usi – Anno 2016



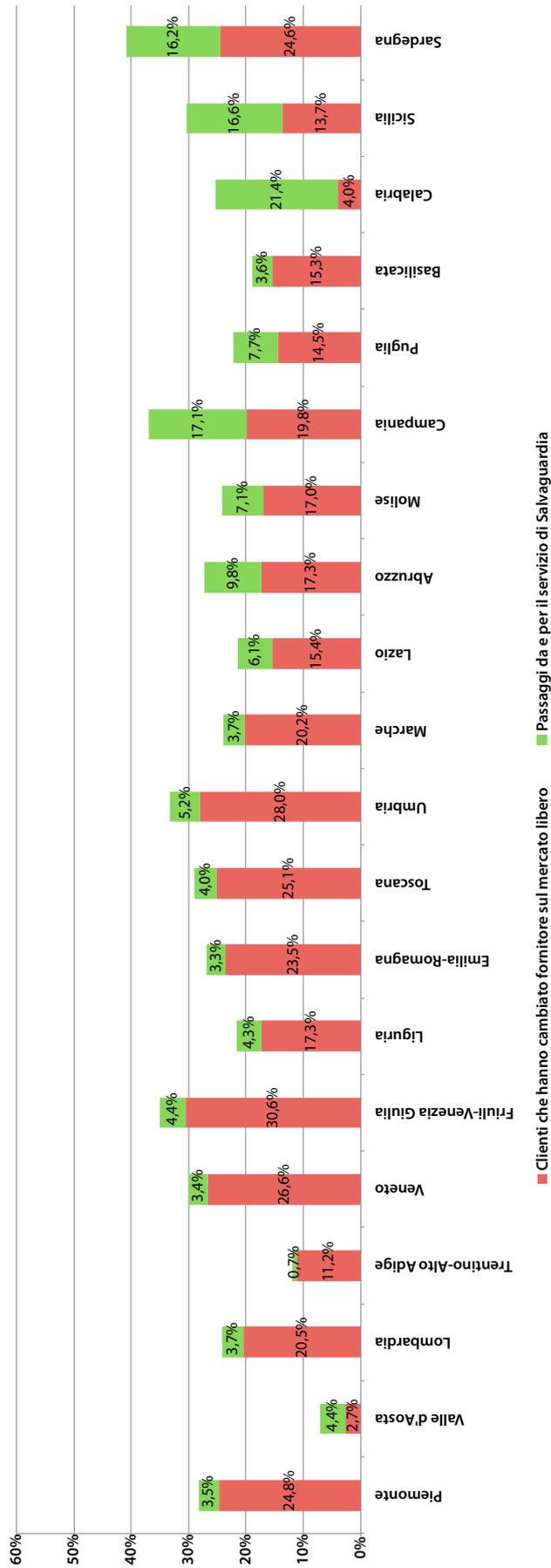
Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail.





GRAFICO. A.3

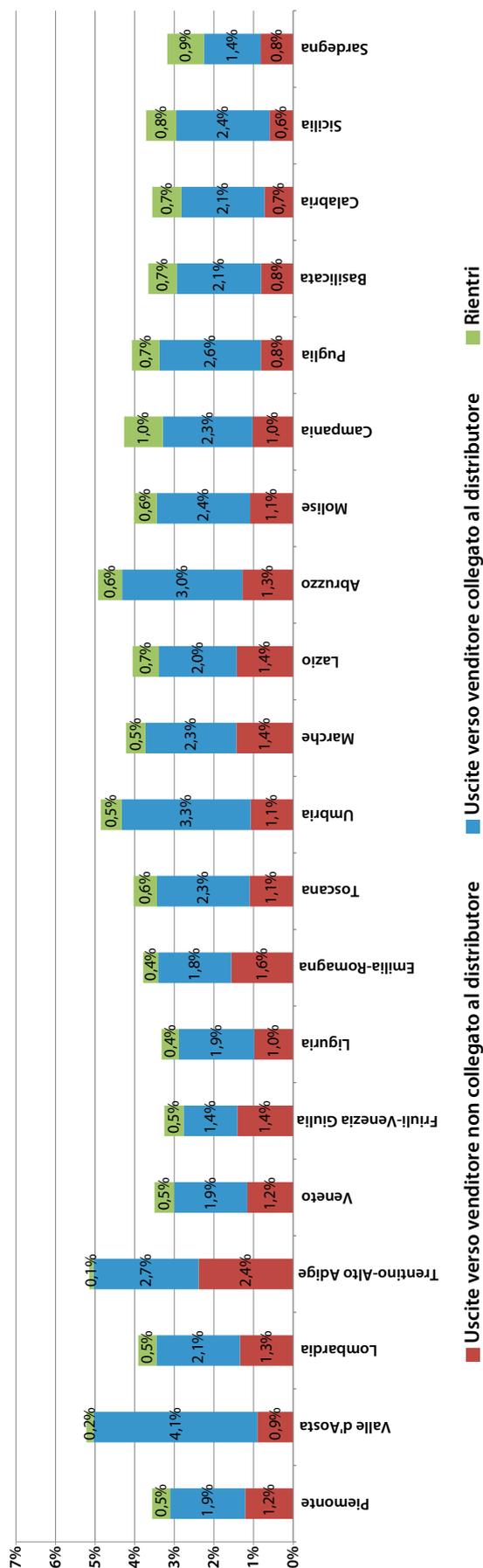
Passaggi dei clienti MT Altri usi – Anno 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail.

GRAFICO. A.4

Passaggi da e per il servizio di maggior tutela dei clienti domestici – Anno 2016



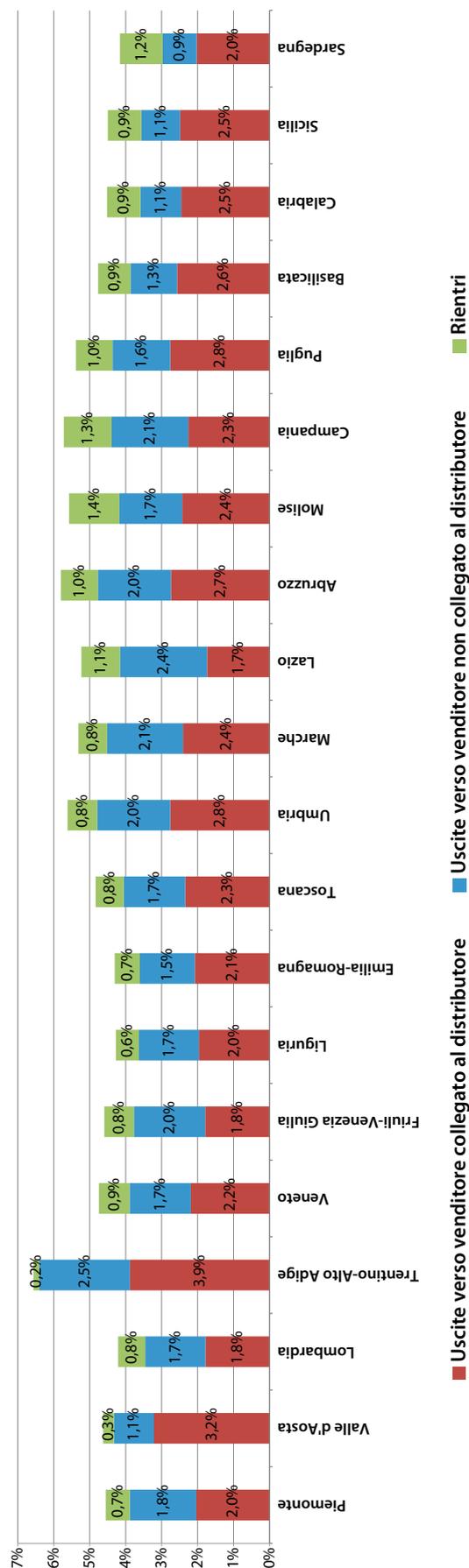
Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail.





GRAFICO. A.5

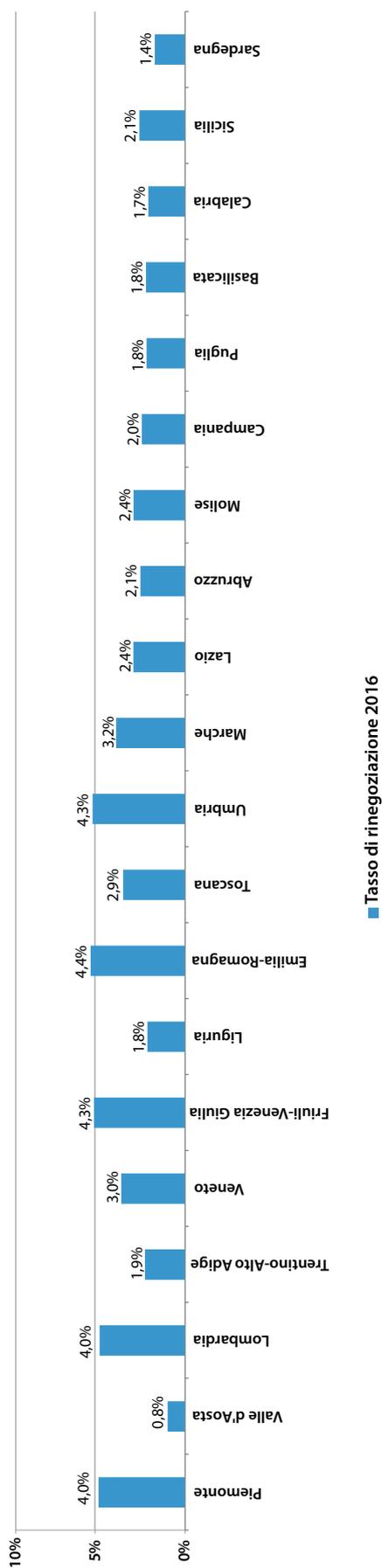
Passaggi da e per il servizio di maggior tutela dei clienti BT Altri usi – Anno 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail.

GRAFICO. A.6

Rinegoziazioni dei clienti domestici – Anno 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai fini del monitoraggio retail.





1.2 Livello di partecipazione dei clienti finali e grado di soddisfazione

TAB. A.1

Incidenza percentuale del numero di reclami per i quali il venditore deve richiedere dati tecnici al distributore (sul totale dei reclami) – Anni 2012 – 2016

	Clienti domestici		BT Altri usi		MT Altri usi	Totale	
	Mercato Libero	Maggior tutela	Mercato Libero	Maggior tutela	Mercato Libero	Mercato Libero	Maggior tutela
2012	3,7%	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%
2014	2,4%	20,4%	4,7%	18,8%	8,9%	3,1%	19,8%
2015	3,8%	21,7%	5,9%	21,5%	10,4%	4,5%	21,7%
2016	3,0%	14,7%	5,7%	14,2%	8,6%	3,7%	14,5%

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

TAB. A.2

Reclami ricevuti dallo Sportello per tipologia di mercato – Anni 2012 – 2016

	Numero reclami ricevuti dallo Sportello					Peso percentuale per tipologia di mercato				
	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
Mercato libero	11.885	15.808	17.601	15.924	11.531	59,45%	57,43%	58,98%	59,33%	58,57%
Maggior tutela	4.908	6.409	7.241	6.185	3.892	24,55%	23,29%	24,27%	23,04%	19,77%
Salvaguardia	93	116	111	32	25	0,47%	0,42%	0,37%	0,12%	0,13%
Non indicato(*)	3.107	5.191	4.887	4.698	4.239	15,54%	18,86%	16,38%	17,50%	21,53%
Totale	19.993	27.524	29.840	26.839	19.687	100,00%	100,00%	100,00%	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 Sportello.

TAB. A.3

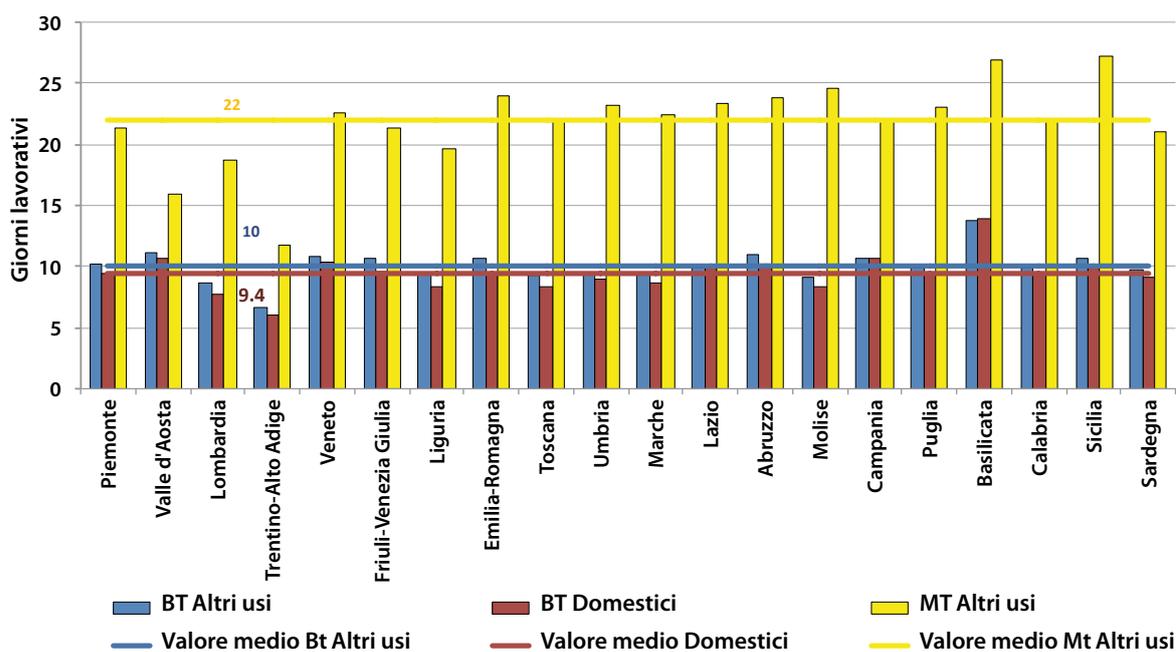
Richieste di informazioni per tipologia di cliente – Anni 2012 – 2016

	Mercato Libero					Maggior Tutela				
	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
BT Domestici	39.456	41.630	37.490	30.053	53.025	6.527	6.259	6.246	7.543	31.383
BT Altri usi	37.442	36.017	22.400	18.228	18.726	4.495	3.802	3.068	2.956	2.641
MT Altri usi	2.879	2.022	970	1.023	1.336	-	-	-	-	-
TOTALE	79.777	79.669	60.860	49.304	73.087	11.022	10.061	9.314	10.499	34.024

Fonte dati: Elaborazioni Autorità su dati dello Sportello

GRAFICO. A.7

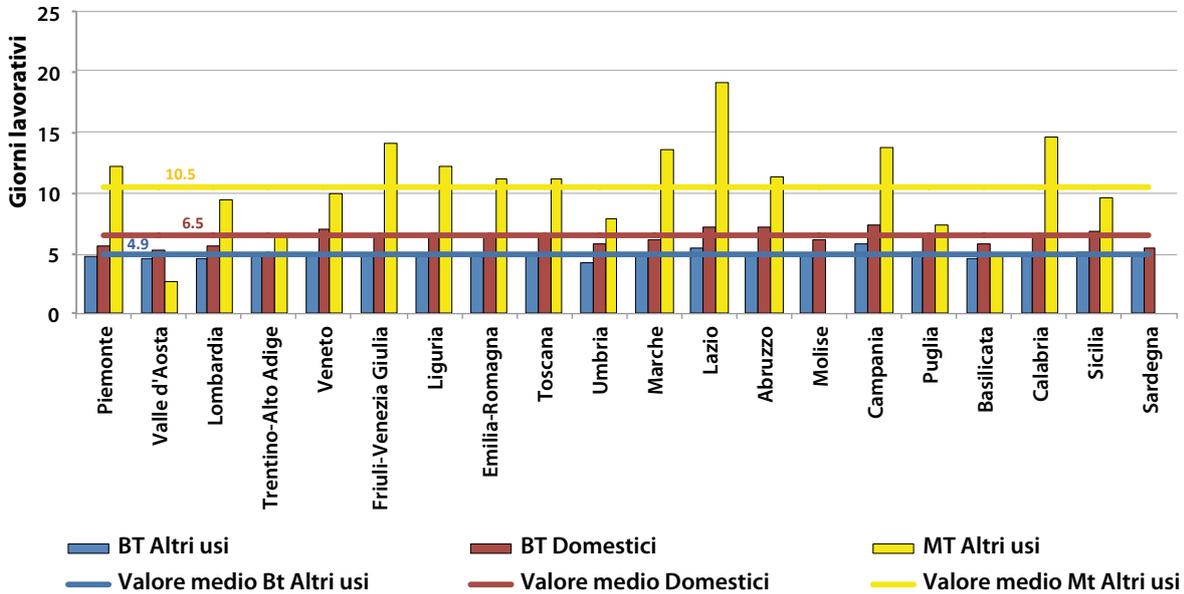
Tempo medio di preventivazione di lavori semplici – Anno 2016



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

GRAFICO. A.8

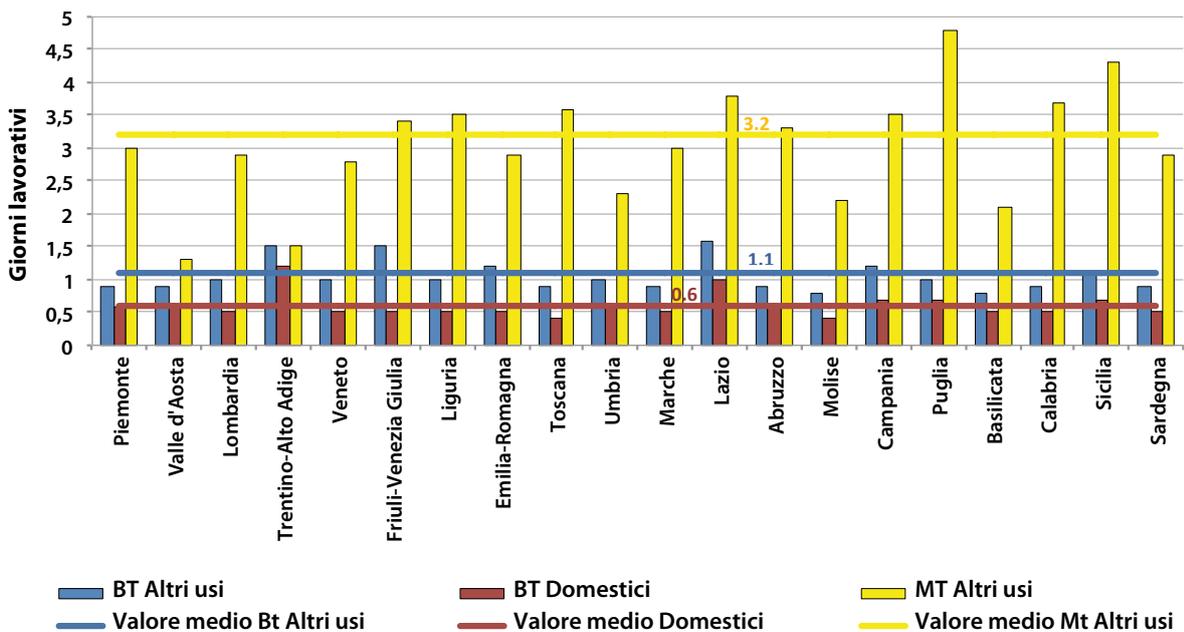
Tempo medio di esecuzione di lavori semplici – Anno 2016



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

GRAFICO. A.9

Tempo medio di attivazione della fornitura – Anno 2016



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

TAB. A.4

Richieste di sospensione effettive rispetto ai punti serviti – Anni 2012 - 2016

Regione	BT domestici														
	2012			2013			2014			2015			2016		
	Maggior Tutela	Mercato libero		Maggior Tutela	Mercato libero		Maggior Tutela	Mercato libero		Maggior Tutela	Mercato libero		Maggior Tutela	Mercato libero	
Abruzzo	5,8%	6,1%		5,6%	8,3%		5,2%	6,6%		3,5%	6,3%		2,7%	6,0%	
Basilicata	4,2%	6,5%		3,9%	7,3%		3,7%	5,6%		2,6%	5,0%		2,1%	5,8%	
Calabria	7,4%	10,2%		7,0%	13,9%		6,8%	10,1%		5,1%	10,1%		4,3%	10,2%	
Campania	8,5%	11,7%		8,9%	15,8%		9,2%	12,8%		6,9%	12,2%		5,4%	11,0%	
Emilia-Romagna	4,1%	4,9%		3,7%	5,6%		3,9%	4,9%		2,7%	4,3%		2,3%	5,1%	
Friuli-Venezia Giulia	3,8%	5,2%		2,8%	5,6%		2,6%	3,8%		2,1%	3,5%		2,5%	3,7%	
Lazio	4,9%	5,2%		6,0%	8,8%		5,9%	7,9%		6,5%	7,9%		4,3%	6,6%	
Liguria	4,3%	4,4%		4,3%	6,3%		3,4%	4,9%		3,6%	5,9%		2,6%	5,5%	
Lombardia	4,4%	5,8%		4,5%	7,5%		3,9%	5,6%		3,3%	5,3%		2,8%	5,3%	
Marche	4,2%	5,6%		4,2%	6,8%		3,6%	4,8%		2,8%	4,9%		1,9%	4,7%	
Molise	4,1%	7,1%		3,8%	8,7%		4,0%	6,6%		2,6%	6,5%		2,1%	7,2%	
Piemonte	4,6%	3,9%		4,5%	5,5%		3,8%	4,9%		3,4%	4,8%		2,6%	5,0%	
Puglia	5,6%	6,9%		5,6%	10,4%		5,4%	8,4%		4,0%	8,4%		3,1%	7,6%	
Sardegna	6,2%	7,5%		5,3%	9,9%		5,2%	7,3%		4,1%	7,9%		3,4%	7,3%	
Sicilia	9,1%	10,2%		8,2%	14,1%		7,6%	11,5%		6,2%	11,8%		5,3%	10,8%	
Toscana	5,5%	6,7%		5,5%	8,7%		4,8%	6,4%		3,8%	6,3%		3,5%	6,3%	
Trentino-Alto Adige	1,7%	3,5%		1,7%	2,8%		1,4%	1,8%		1,5%	2,1%		1,5%	1,3%	
Umbria	5,6%	5,5%		5,5%	7,7%		5,0%	8,1%		3,6%	7,4%		2,9%	6,3%	
Valle d'Aosta	0,5%	4,6%		1,5%	5,0%		2,8%	1,4%		1,8%	2,0%		1,2%	2,2%	
Veneto	3,8%	4,8%		3,7%	6,2%		3,5%	4,6%		2,7%	4,6%		2,2%	4,2%	





TAB. A.4

Richieste di sospensione effettive rispetto ai punti serviti – Anni 2012 - 2016

BT Altri Usi															
Regione	2012			2013			2014			2015			2016		
	Maggior Tutela	Mercato libero	Salva-guardia												
Abruzzo	13,1%	15,8%	6,8%	13,9%	15,5%	6,9%	12,0%	11,6%	6,6%	10,7%	11,4%	5,0%	8,8%	9,5%	6,6%
Basilicata	9,5%	15,8%	54,2%	9,0%	14,6%	15,6%	8,4%	10,0%	9,4%	7,6%	10,7%	4,3%	6,4%	8,1%	4,3%
Calabria	16,2%	22,4%	35,5%	16,0%	25,1%	24,4%	15,9%	17,1%	14,2%	14,0%	18,7%	16,1%	11,9%	15,9%	8,3%
Campania	16,5%	21,6%	20,0%	16,9%	22,3%	17,1%	17,6%	17,1%	8,8%	15,8%	18,7%	6,3%	14,3%	15,3%	3,9%
Emilia-Romagna	5,6%	6,5%	n.d.	5,4%	6,6%	n.d.	5,6%	6,9%	10,8%	6,5%	5,9%	8,0%	4,9%	5,6%	7,6%
Friuli-Venezia Giulia	7,2%	5,7%	n.d.	5,6%	4,7%	n.d.	5,7%	3,5%	9,8%	5,9%	3,2%	8,1%	6,4%	3,2%	6,7%
Lazio	9,0%	12,4%	5,8%	12,0%	15,7%	6,8%	12,0%	14,9%	5,7%	15,6%	14,8%	2,9%	10,1%	11,0%	2,3%
Liguria	7,1%	7,2%	n.d.	7,2%	8,2%	n.d.	5,8%	6,1%	12,6%	7,5%	7,5%	4,6%	6,4%	5,6%	3,5%
Lombardia	7,4%	6,4%	6,8%	7,9%	7,4%	9,1%	6,9%	5,8%	7,1%	6,5%	5,8%	4,5%	6,0%	5,1%	3,6%
Marche	7,6%	10,2%	11,4%	7,8%	10,6%	12,0%	6,7%	8,2%	14,7%	6,6%	8,2%	3,7%	4,9%	6,4%	4,9%
Molise	11,3%	16,3%	7,9%	11,0%	16,0%	4,4%	10,2%	10,5%	3,7%	9,3%	10,7%	2,7%	7,5%	9,9%	4,0%
Piemonte	7,6%	6,5%	n.d.	8,0%	6,8%	n.d.	7,1%	5,9%	9,0%	6,6%	6,5%	7,7%	5,3%	5,6%	6,4%
Puglia	10,1%	16,3%	7,4%	10,4%	16,8%	8,6%	10,4%	12,4%	6,6%	9,3%	14,6%	3,2%	7,8%	10,9%	3,1%
Sardegna	12,6%	14,5%	17,4%	11,6%	15,7%	8,6%	11,1%	11,5%	5,3%	10,1%	12,8%	5,7%	8,4%	10,2%	4,4%
Sicilia	16,2%	21,4%	36,3%	15,5%	23,0%	39,3%	14,8%	16,3%	16,0%	13,7%	18,8%	14,2%	11,9%	15,5%	15,6%
Toscana	9,4%	11,5%	7,0%	9,3%	13,0%	8,5%	8,1%	9,0%	5,4%	7,9%	9,3%	3,5%	7,7%	7,5%	3,7%
Trentino-Alto Adige	3,7%	3,6%	n.d.	3,7%	3,1%	n.d.	3,1%	2,4%	13,2%	2,9%	2,2%	11,7%	3,0%	1,8%	3,7%
Umbria	9,2%	11,5%	14,7%	9,6%	13,2%	10,4%	8,6%	13,1%	9,5%	8,1%	11,6%	2,4%	6,4%	8,4%	1,9%
Valle d'Aosta	2,0%	8,6%	n.d.	4,3%	5,6%	n.d.	6,3%	2,1%	6,9%	4,9%	2,0%	0,0%	3,0%	1,8%	1,0%
Veneto	6,5%	7,1%	n.d.	6,3%	7,0%	n.d.	5,8%	5,4%	13,5%	5,7%	5,6%	10,4%	4,8%	4,3%	4,7%

TAB. A.4

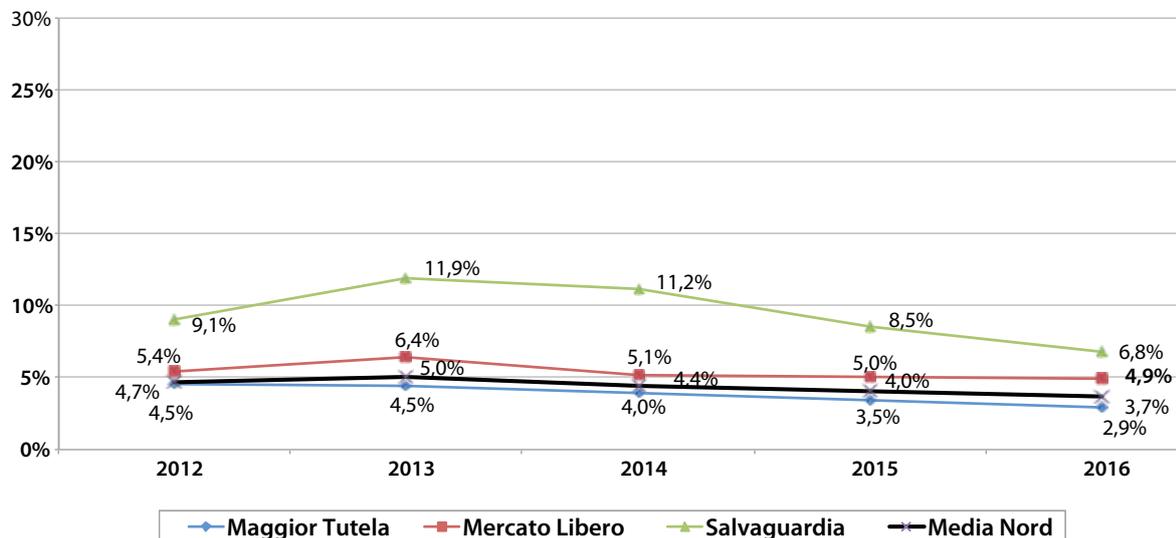
Richieste di sospensione effettive rispetto ai punti serviti – Anni 2012 - 2016

MT Altri Usi										
Regione	2012		2013		2014		2015		2016	
	Mercato libero	Salvaguardia								
Abruzzo	19,3%	57,3%	17,4%	45,8%	8,9%	40,8%	9,2%	42,3%	5,4%	30,6%
Basilicata	29,0%	52,8%	17,9%	44,7%	10,8%	16,8%	8,8%	13,7%	5,9%	26,3%
Calabria	29,9%	49,4%	24,1%	45,1%	22,7%	41,4%	15,6%	31,8%	10,8%	20,1%
Campania	23,7%	36,8%	23,6%	40,0%	14,8%	33,2%	11,4%	26,2%	9,5%	11,3%
Emilia-Romagna	5,4%	n.d.	4,9%	n.d.	3,9%	29,6%	18,3%	23,2%	3,4%	26,4%
Friuli-Venezia Giulia	3,4%	n.d.	3,3%	n.d.	4,6%	21,5%	3,8%	31,0%	2,8%	29,5%
Lazio	17,5%	31,4%	15,6%	39,0%	10,3%	32,5%	9,2%	24,5%	5,2%	20,0%
Liguria	4,2%	n.d.	6,3%	n.d.	5,5%	31,3%	3,2%	23,2%	1,9%	17,6%
Lombardia	6,5%	38,4%	6,3%	42,5%	3,9%	31,0%	4,0%	30,0%	2,8%	29,1%
Marche	12,8%	38,5%	12,5%	37,2%	7,9%	40,1%	6,9%	33,8%	4,1%	20,7%
Molise	28,8%	37,1%	20,8%	38,2%	19,9%	29,2%	15,3%	22,9%	6,2%	14,2%
Piemonte	7,1%	n.d.	5,2%	n.d.	4,7%	48,9%	3,8%	45,5%	3,1%	34,8%
Puglia	18,7%	45,2%	15,5%	52,1%	10,5%	36,4%	8,5%	28,4%	5,6%	24,5%
Sardegna	15,4%	34,3%	10,9%	28,1%	9,0%	21,7%	6,5%	26,6%	5,2%	8,0%
Sicilia	28,4%	44,0%	21,3%	50,6%	14,3%	42,5%	11,2%	32,7%	8,8%	17,2%
Toscana	12,3%	29,0%	11,1%	33,1%	7,9%	28,5%	6,5%	25,7%	4,6%	21,2%
Trentino-Alto Adige	5,5%	n.d.	7,3%	n.d.	2,9%	27,4%	2,4%	22,7%	1,8%	13,1%
Umbria	15,3%	40,4%	51,9%	27,2%	22,1%	27,5%	11,1%	34,5%	8,1%	33,3%
Valle d'Aosta	3,4%	n.d.	3,9%	n.d.	1,5%	68,3%	1,3%	43,1%	1,6%	21,2%
Veneto	7,2%	n.d.	5,7%	n.d.	4,8%	45,7%	2,7%	46,8%	3,3%	43,3%

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione arg/eit 167/08 e del monitoraggio retail.


GRAFICO. A.10

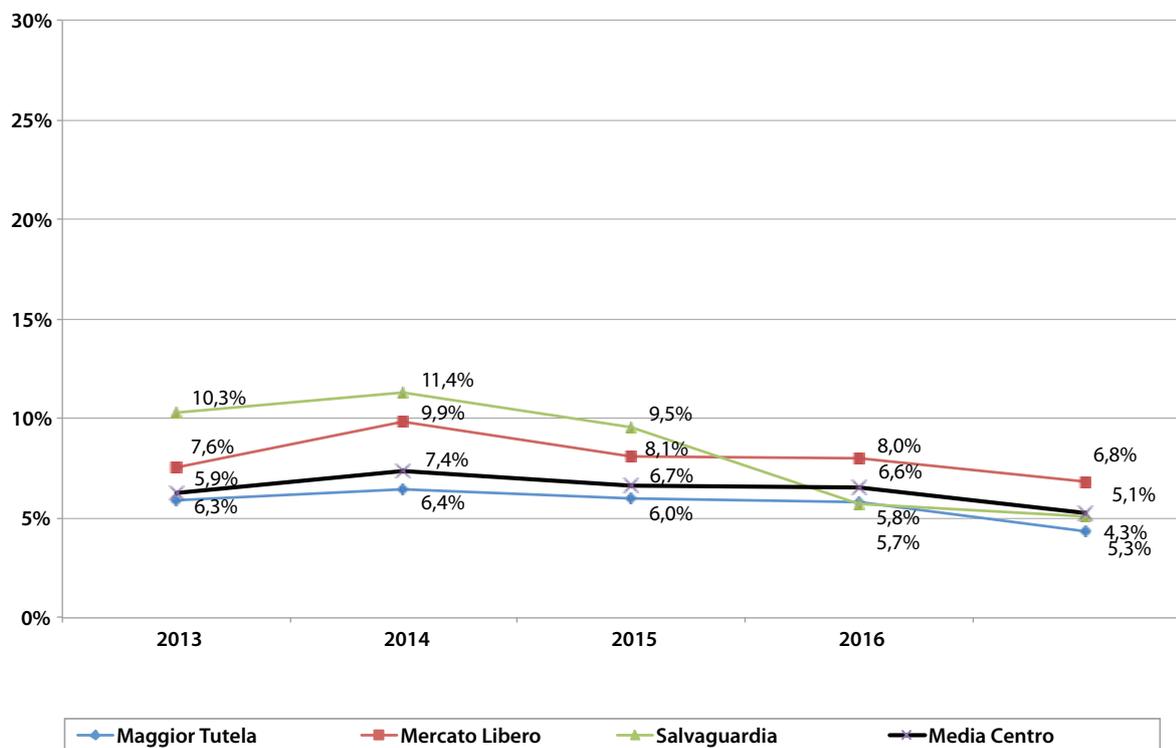
Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti al NORD –
Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione arg/elt 167/08 e del monitoraggio retail.

GRAFICO. A.11

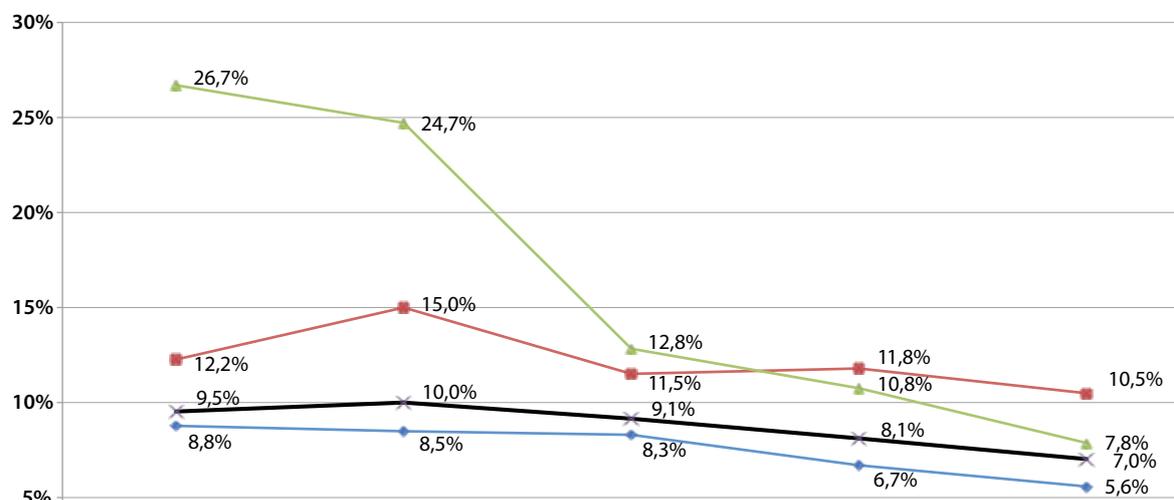
Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti al CENTRO –
Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione arg/elt 167/08 e del monitoraggio retail.

GRAFICO. A.12

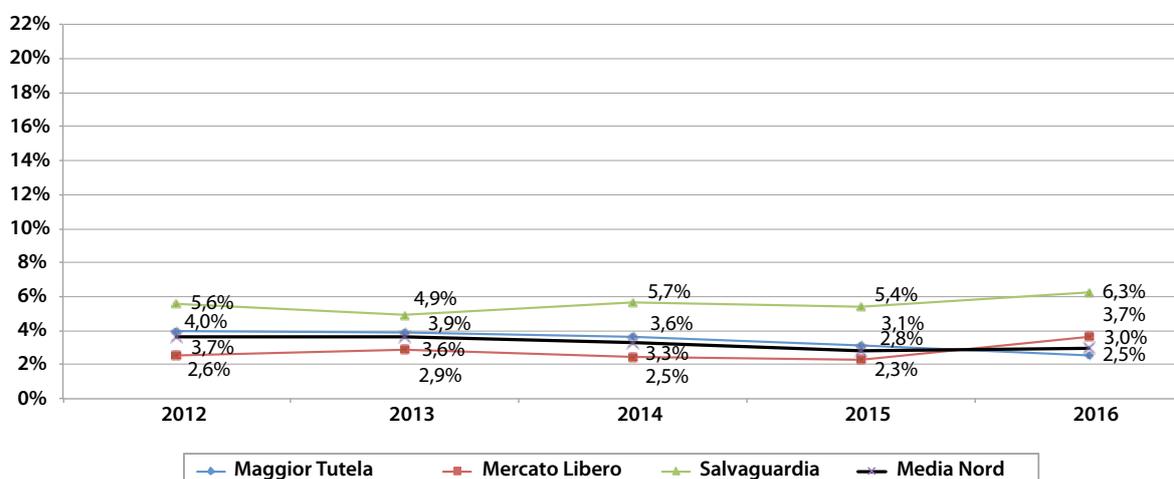
Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti al SUD – Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione arg/elt 167/08 e del monitoraggio retail.

GRAFICO. A.13

Sospensioni da eseguire rispetto ai punti serviti a NORD – Anni 2012 – 2016

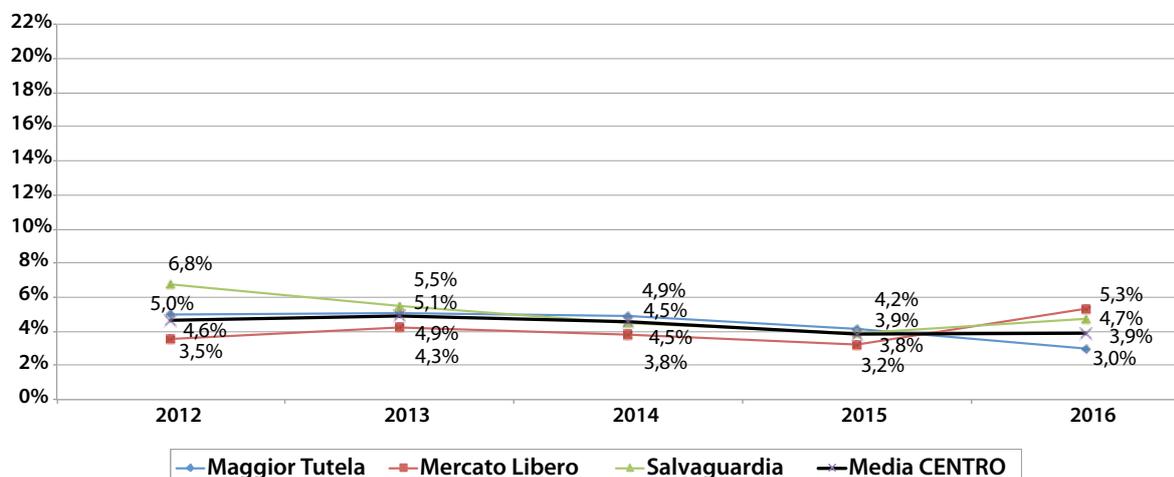


Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione arg/elt 167/08 e del monitoraggio retail.



GRAFICO. A.14

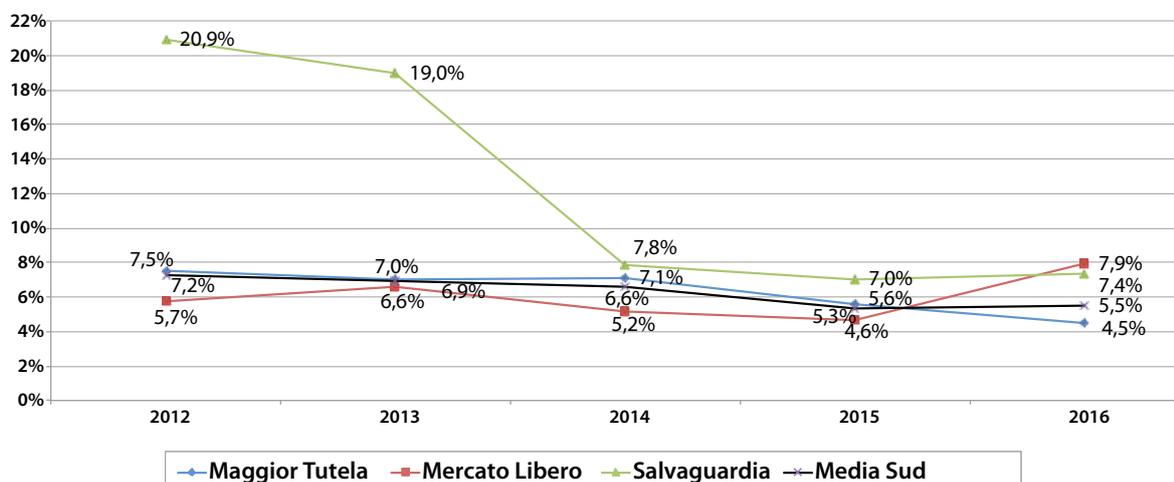
Sospensioni da eseguire rispetto ai punti serviti a CENTRO – Anni 2012 - 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione arg/elt 167/08 e del monitoraggio retail.

GRAFICO.. A.15

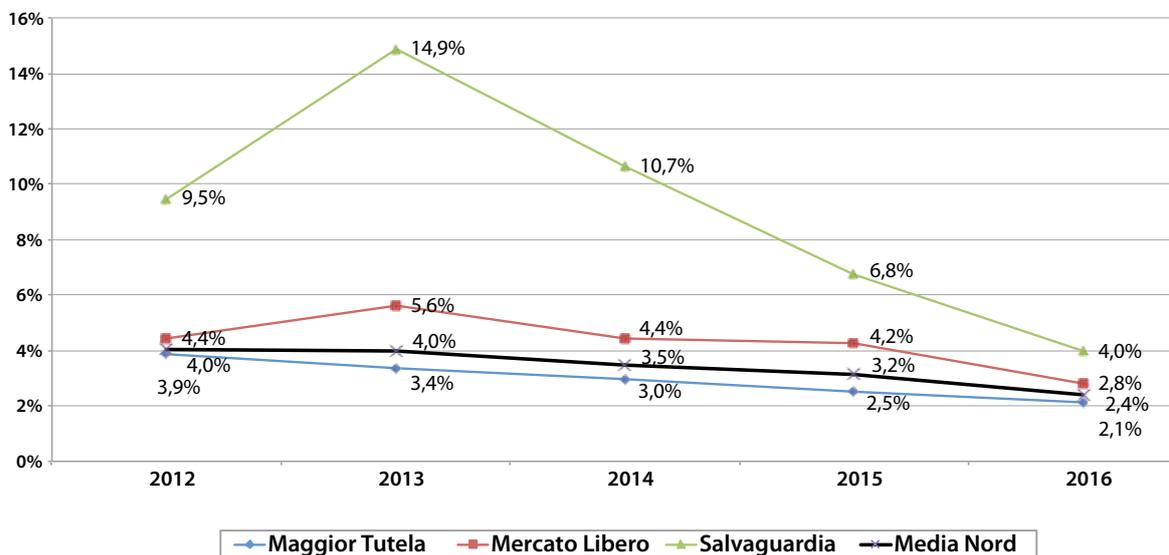
Sospensioni da eseguire rispetto ai punti serviti a SUD – Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione arg/elt 167/08 e del monitoraggio retail.

GRAFICO. A.16

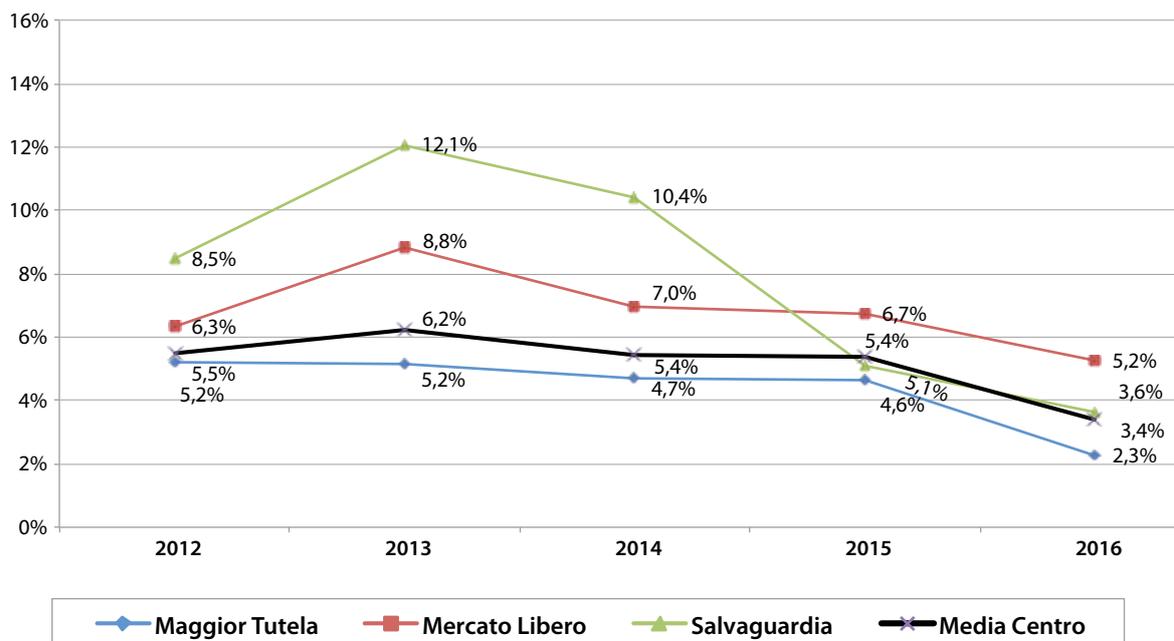
Richieste di sospensioni revocate per pagamento e riattivazioni, rispetto al numero di punti serviti a NORD – Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione arg/elt 167/08 e del monitoraggio retail.

GRAFICO. A.17

Richieste di sospensioni revocate per pagamento e riattivazioni, rispetto al numero di punti serviti a CENTRO – Anni 2012 – 2016

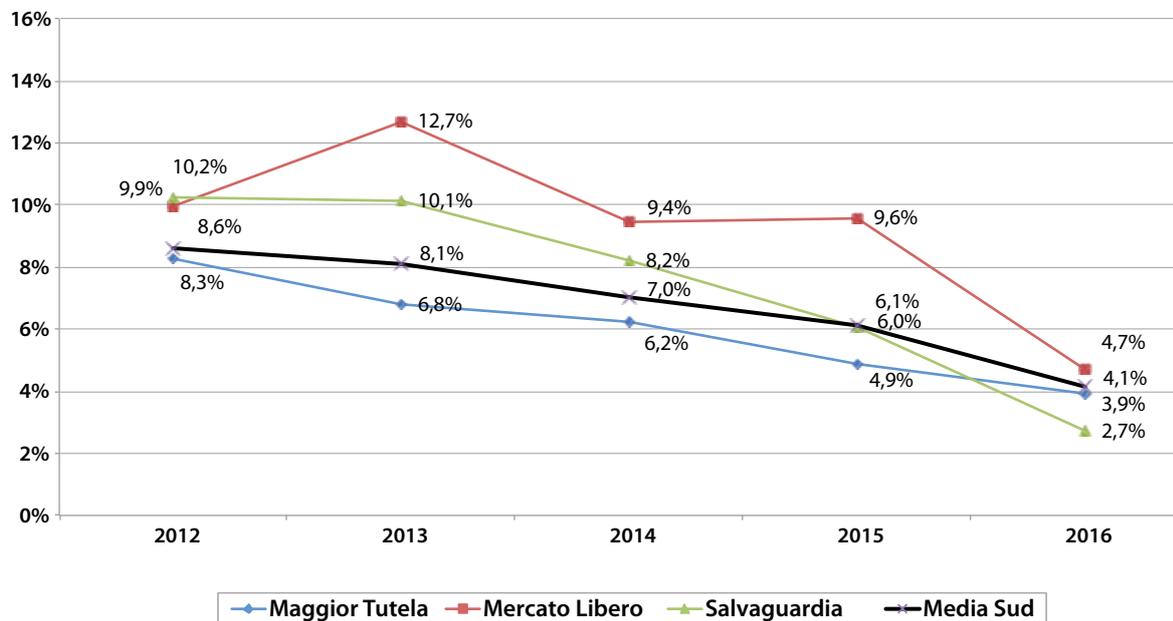


Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione arg/elt 167/08 e del monitoraggio retail.



GRAFICO. A.18

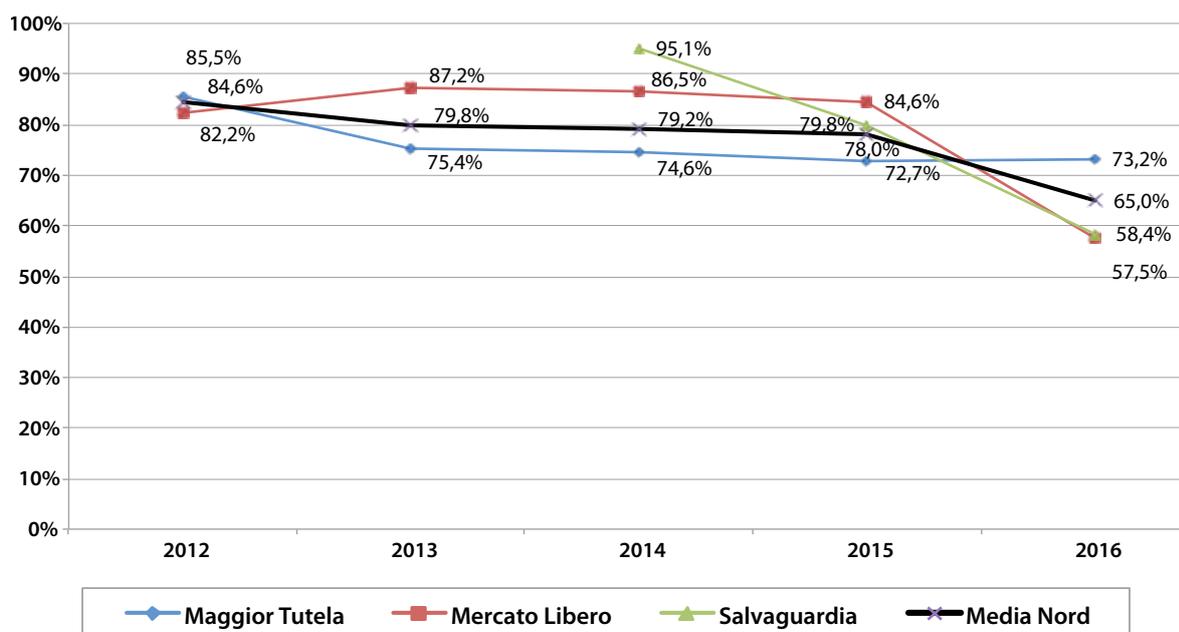
SRichieste di sospensioni revocate per pagamento e riattivazioni, rispetto al numero di punti serviti a SUD – Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione arg/elt 167/08 e del monitoraggio retail.

GRAFICO. A.19

Tasso di efficacia a NORD² – Anni 2012 – 2016

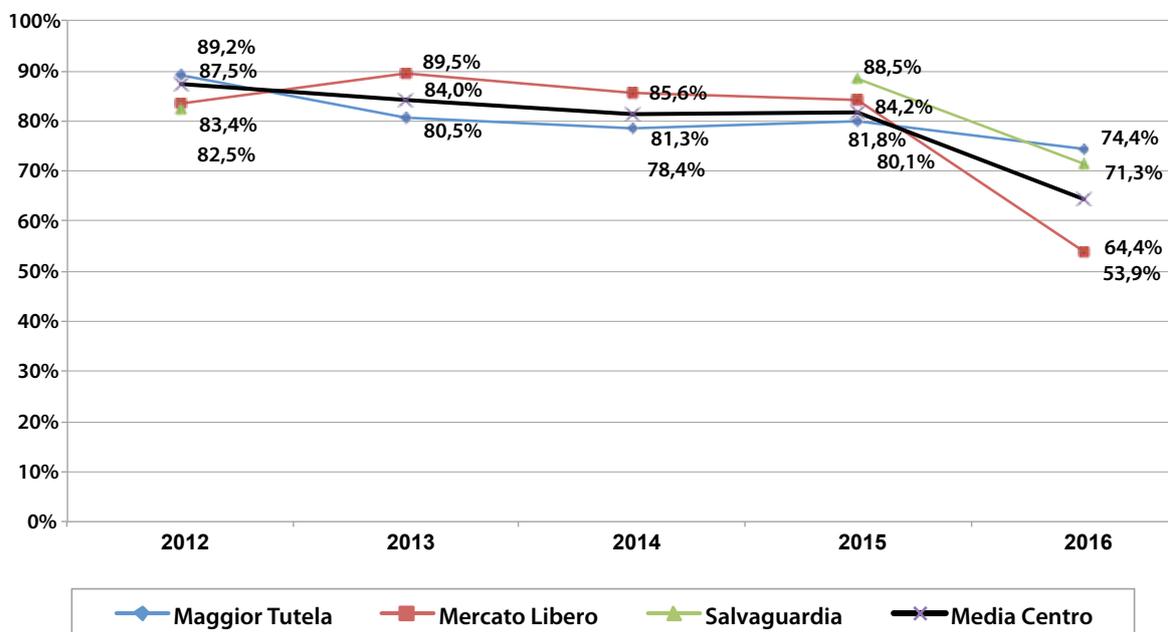


Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione arg/elt 167/08 e del monitoraggio retail.

² In alcuni grafici le serie storiche non sono complete a causa di valori percentuali non affidabili e pertanto non inseriti nel grafico.

GRAFICO. A.20

Tasso di efficacia a CENTRO³ – Anni 2012 – 2016

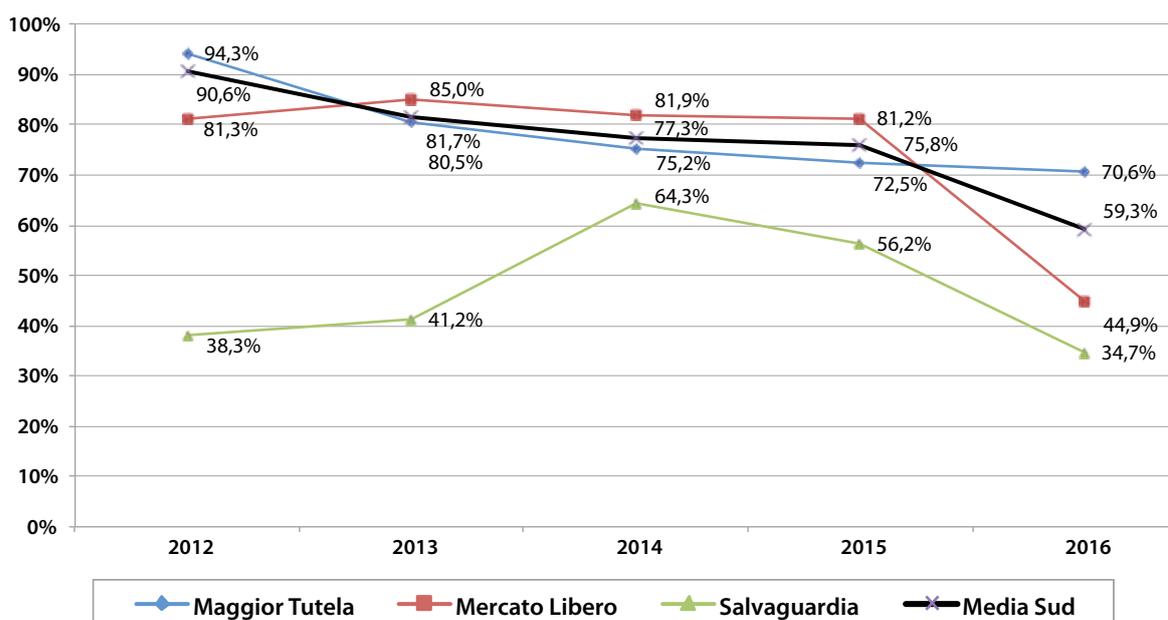


Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione arg/elt 167/08 e del monitoraggio retail.



GRAFICO. A.21

Tasso di efficacia a SUD – Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione arg/elt 167/08 e del monitoraggio retail.

³ Cfr nota 2.

TAB. A.5

Tasso di efficacia per regione – Anno 2012, 2013 e 2014 e 2015 e 2016⁴.

Regione	Bt domestici									
	2012		2013		2014		2015		2016	
	Maggior Tutela	Mercato libero								
Abruzzo	80,9%	83,8%	73,0%	88,2%	73,3%	83,5%	71,0%	83,2%	47,9%	66,9%
Basilicata	88,8%	86,5%	78,2%	85,9%	76,1%	87,3%	74,6%	86,7%	49,3%	70,5%
Calabria	87,5%	80,8%	75,7%	82,5%	71,9%	80,7%	70,8%	79,6%	43,3%	69,8%
Campania	90,3%	81,3%	81,8%	85,3%	76,6%	81,0%	71,9%	78,5%	41,5%	71,0%
Emilia Romagna	83,7%	86,9%	75,6%	90,0%	77,2%	90,2%	72,5%	89,3%	64,7%	76,2%
Friuli Venezia Giulia	86,9%	67,7%	82,1%	80,8%	72,2%	92,0%	70,5%	91,7%	61,8%	69,3%
Lazio	90,7%	85,0%	86,4%	93,5%	83,3%	86,5%	85,9%	84,5%	55,9%	79,7%
Liguria	86,4%	83,6%	73,1%	85,2%	76,4%	87,2%	69,3%	84,0%	44,4%	67,7%
Lombardia	85,6%	83,2%	78,3%	87,6%	78,2%	87,3%	77,3%	85,0%	47,9%	76,1%
Marche	87,5%	87,4%	78,7%	92,5%	77,4%	91,2%	76,2%	85,6%	50,1%	75,2%
Molise	85,6%	93,3%	76,3%	90,1%	74,1%	82,5%	74,3%	82,2%	51,4%	66,2%
Piemonte	82,1%	81,7%	73,5%	83,8%	71,3%	79,2%	71,3%	79,9%	51,7%	72,8%
Puglia	92,0%	85,8%	81,8%	84,0%	79,1%	83,6%	76,6%	84,0%	42,0%	75,4%
Sardegna	93,2%	87,6%	79,3%	93,7%	75,3%	89,6%	75,4%	84,3%	49,0%	74,8%
Sicilia	91,6%	84,0%	80,2%	83,0%	75,3%	79,1%	72,8%	81,2%	39,2%	73,7%
Toscana	89,2%	88,0%	80,3%	89,5%	79,7%	90,2%	77,4%	87,9%	43,2%	75,9%
Trentino Alto Adige	84,1%	79,0%	84,0%	81,9%	74,0%	79,4%	80,9%	80,6%	71,2%	85,5%
Umbria	88,7%	81,6%	77,8%	86,0%	79,4%	76,2%	76,6%	79,2%	51,7%	75,7%
Valle d'Aosta	59,1%	73,7%	62,3%	95,9%	64,0%	74,3%	71,8%	72,9%	50,7%	65,6%
Veneto	87,9%	85,6%	79,2%	88,0%	80,3%	91,0%	78,3%	87,0%	61,8%	78,8%

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.

TAB. A.5 (Cont.)

Regione	Bt altri usi														
	2012			2013			2014			2015			2016		
	Maggior Tutela	Mercato libero	Salva-guardia	Maggior Tutela	Mercato libero	Salva-guardia	Maggior Tutela	Mercato libero	Salva-guardia	Mercato libero	Maggior Tutela	Salva-guardia	Mercato libero	Maggior Tutela	Salva-guardia
Abruzzo	82,5%	76,2%	63,8%	68,4%	85,2%	n.d.	68,0%	80,7%	64,1%	82,4%	65,8%	46,7%	56,8%	64,8%	39,7%
Basilicata	96,3%	81,0%	24,6%	76,1%	88,6%	46,2%	75,8%	82,6%	n.d.	83,6%	73,8%	93,1%	54,5%	73,2%	77,1%
Calabria	n.d.	75,8%	29,9%	73,8%	80,8%	28,2%	70,6%	79,2%	61,3%	82,0%	70,4%	56,0%	46,1%	70,1%	25,0%
Campania	86,6%	76,8%	38,4%	73,2%	84,9%	33,6%	72,3%	82,0%	50,6%	78,5%	67,1%	54,0%	51,2%	60,7%	33,7%
Emilia Romagna	76,4%	83,3%	n.d.	63,0%	93,3%	n.d.	64,4%	91,9%	54,1%	88,5%	67,5%	61,5%	72,1%	69,3%	24,2%
Friuli Venezia Giulia	85,4%	66,9%	n.d.	67,5%	80,9%	n.d.	58,3%	98,5%	68,4%	98,3%	59,8%	58,3%	82,5%	62,5%	29,8%
Lazio	83,9%	79,0%	86,1%	73,5%	85,6%	n.d.	72,8%	82,5%	n.d.	82,1%	75,0%	99,5%	65,0%	70,7%	78,2%
Liguria	77,6%	75,1%	n.d.	62,4%	80,8%	n.d.	63,9%	78,4%	n.d.	76,0%	55,6%	93,6%	57,7%	57,7%	72,3%
Lombardia	83,5%	82,8%	n.d.	71,2%	86,0%	n.d.	68,9%	81,9%	n.d.	80,9%	67,7%	n.d.	66,3%	68,6%	75,4%
Marche	85,1%	88,6%	65,9%	69,3%	97,2%	66,5%	68,9%	95,6%	n.d.	88,0%	67,5%	n.d.	62,6%	69,1%	86,5%
Molise	95,9%	81,0%	n.d.	77,2%	88,0%	n.d.	73,7%	83,5%	n.d.	85,2%	72,3%	n.d.	61,7%	70,1%	87,5%
Piemonte	78,8%	76,1%	n.d.	65,6%	84,1%	n.d.	60,0%	79,9%	n.d.	79,2%	62,1%	88,8%	67,6%	70,1%	66,9%
Puglia	89,6%	80,6%	96,2%	75,3%	88,4%	n.d.	73,3%	84,1%	n.d.	84,9%	72,9%	n.d.	57,5%	71,2%	92,0%
Sardegna	87,8%	80,4%	34,9%	74,9%	84,0%	75,6%	68,1%	88,9%	63,6%	80,2%	68,0%	70,3%	53,5%	69,3%	39,6%
Sicilia	93,2%	79,3%	34,1%	75,1%	85,7%	26,2%	71,2%	81,8%	55,4%	82,4%	69,7%	49,2%	53,0%	68,4%	16,8%
Toscana	85,8%	78,8%	n.d.	69,9%	85,5%	n.d.	68,7%	83,3%	n.d.	82,3%	66,8%	93,9%	53,6%	68,3%	82,2%
Trentino Alto adige	82,9%	84,8%	n.d.	81,2%	92,8%	n.d.	79,3%	94,5%	77,8%	86,6%	81,3%	n.d.	80,5%	84,8%	n.d.
Umbria	83,7%	76,8%	61,5%	70,1%	78,3%	63,4%	70,1%	73,4%	97,8%	77,2%	69,4%	n.d.	64,6%	68,9%	77,8%
Valle d'Aosta	54,1%	42,4%	n.d.	53,0%	67,3%	n.d.	61,4%	95,7%	n.d.	74,1%	70,7%	n.d.	76,0%	71,0%	100,0%
Veneto	85,0%	79,0%	n.d.	67,0%	85,3%	n.d.	67,4%	84,0%	43,9%	82,9%	64,1%	54,9%	67,4%	69,5%	23,8%



TAB. A.5 (Cont.)

Regione	Mt altri usi									
	2012		2013		2014		2015		2016	
	Mercato libero	Salva-guardia								
Abruzzo	59,0%	48,4%	76,7%	n.d.	68,2%	38,8%	78,8%	53,8%	n.d.	45,3%
Basilicata	56,9%	28,4%	89,9%	41,0%	93,2%	n.d.	97,2%	n.d.	n.d.	74,1%
Calabria	49,4%	29,3%	71,7%	43,1%	63,5%	33,7%	77,3%	25,6%	n.d.	50,0%
Campania	48,1%	27,9%	67,3%	28,6%	74,4%	33,7%	77,8%	31,8%	n.d.	40,0%
Emilia Romagna	75,3%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	45,5%	82,9%	47,1%	n.d.	45,6%
Friuli Venezia Giulia	77,4%	n.d.	78,9%	n.d.	76,0%	50,0%	59,0%	19,2%	98,2%	25,0%
Lazio	63,9%	90,8%	76,0%	96,0%	81,0%	94,0%	83,7%	80,4%	n.d.	59,2%
Liguria	66,0%	n.d.	57,7%	n.d.	70,3%	73,3%	91,9%	72,2%	n.d.	53,8%
Lombardia	72,5%	100,0%	92,8%	n.d.	n.d.	n.d.	91,1%	n.d.	n.d.	81,4%
Marche	86,9%	46,2%	99,5%	42,2%	n.d.	75,0%	100,0%	78,1%	n.d.	66,7%
Molise	69,2%	46,7%	85,7%	n.d.	98,3%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	66,7%
Piemonte	62,4%	n.d.	82,9%	n.d.	77,2%	n.d.	93,8%	84,3%	n.d.	80,2%
Puglia	59,0%	70,3%	73,1%	89,8%	65,6%	n.d.	83,7%	94,5%	92,7%	57,6%
Sardegna	70,0%	51,1%	84,5%	59,6%	74,2%	48,7%	92,4%	39,0%	96,7%	90,5%
Sicilia	50,3%	33,5%	68,6%	39,4%	71,3%	35,7%	67,3%	30,0%	n.d.	40,8%
Toscana	63,0%	90,3%	83,5%	n.d.	89,6%	n.d.	91,9%	87,3%	n.d.	77,6%
Trentino Alto adige	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	57,1%	97,2%	n.d.	77,8%	100,0%
Umbria	59,2%	43,8%	30,8%	50,0%	89,1%	100,0%	66,4%	88,0%	76,8%	83,7%
Valle d'Aosta	0,0%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	40,0%	100,0%	100,0%	66,7%
Veneto	66,4%	n.d.	94,0%	n.d.	80,7%	30,2%	91,1%	30,7%	96,6%	30,8%

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi della deliberazione arg/elt 167/08 e del monitoraggio retail.



2 MONITORAGGIO DEL MERCATO RETAIL DEL GAS NATURALE

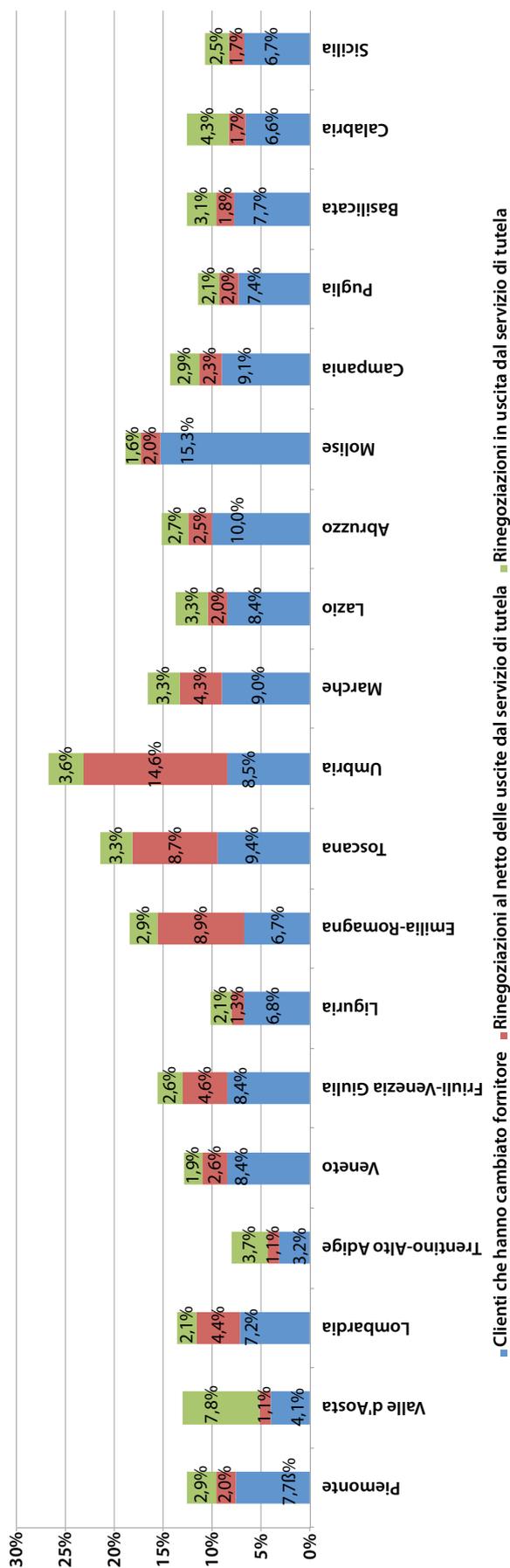




2.1 Passaggi tra modalità di fornitura

GRAFICO. A.22

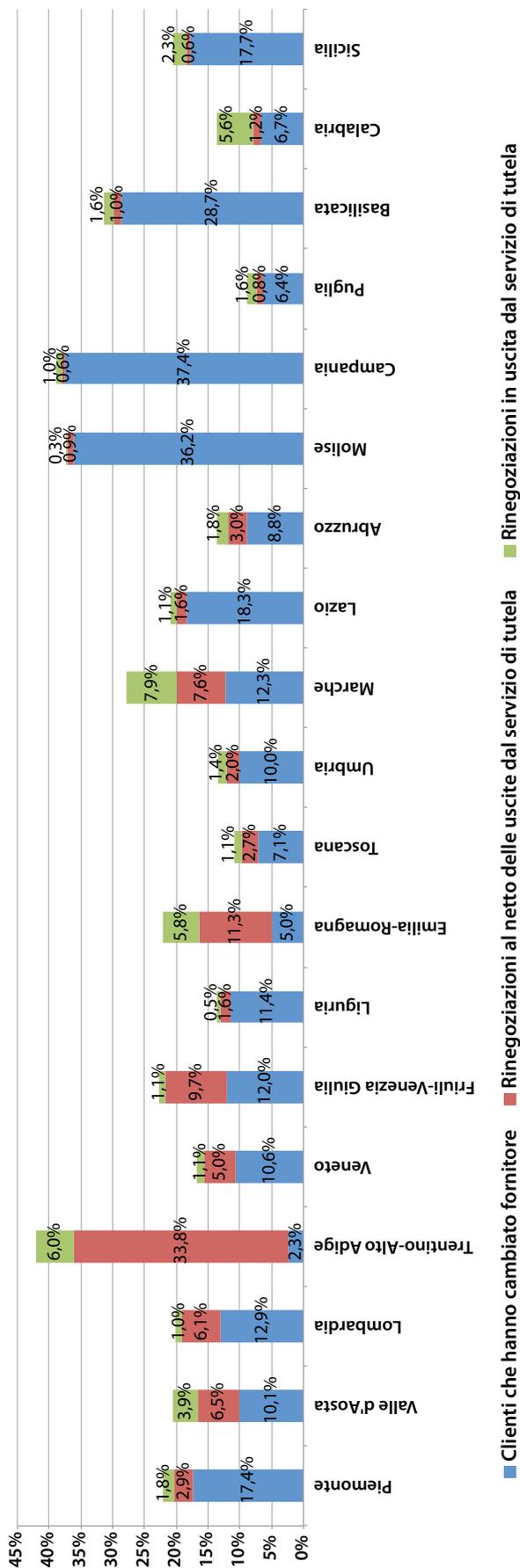
Passaggi dei clienti domestici – Anno 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e del monitoraggio retail.

GRAFICO. A.23

Passaggi dei condomini uso domestico – Anno 2016



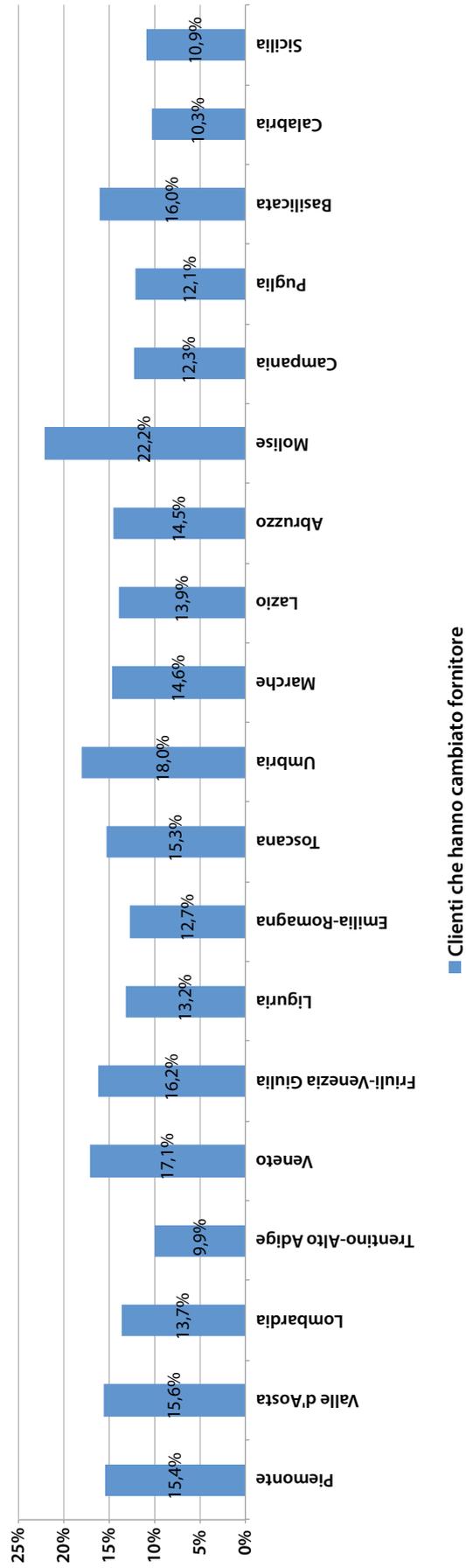
Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e del monitoraggio retail.





GRAFICO. A.24

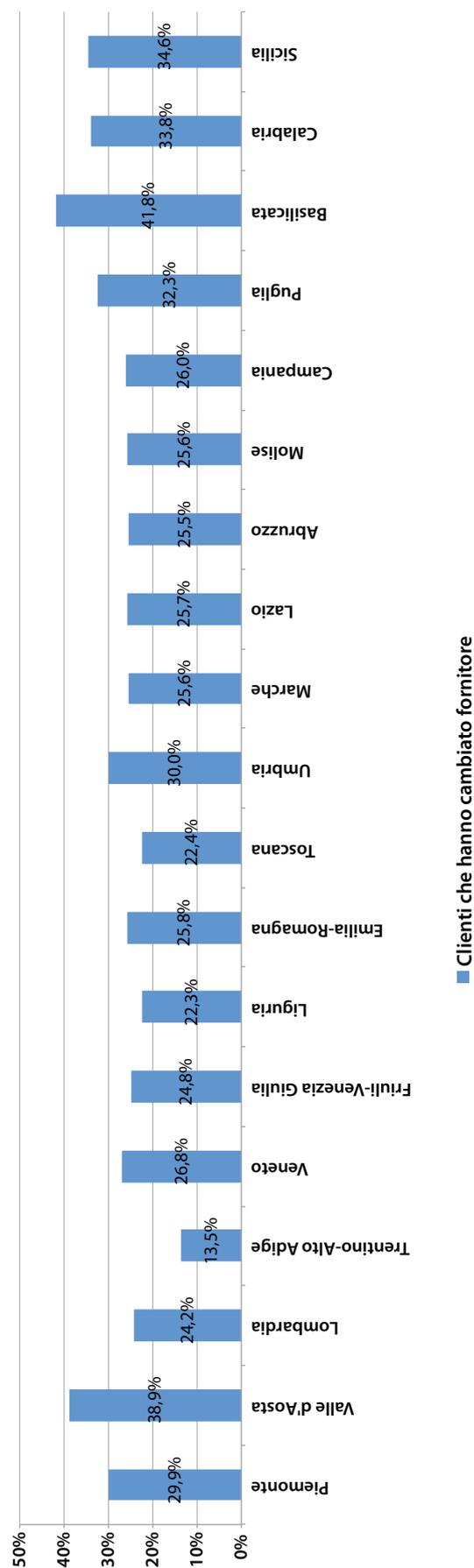
Passaggi dei clienti Altri usi con consumi fino a 50.000 Smc/anno – Anno 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e del monitoraggio retail.

GRAFICO. A.25

Passaggi dei clienti Altri usi con consumi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno – Anno 2016



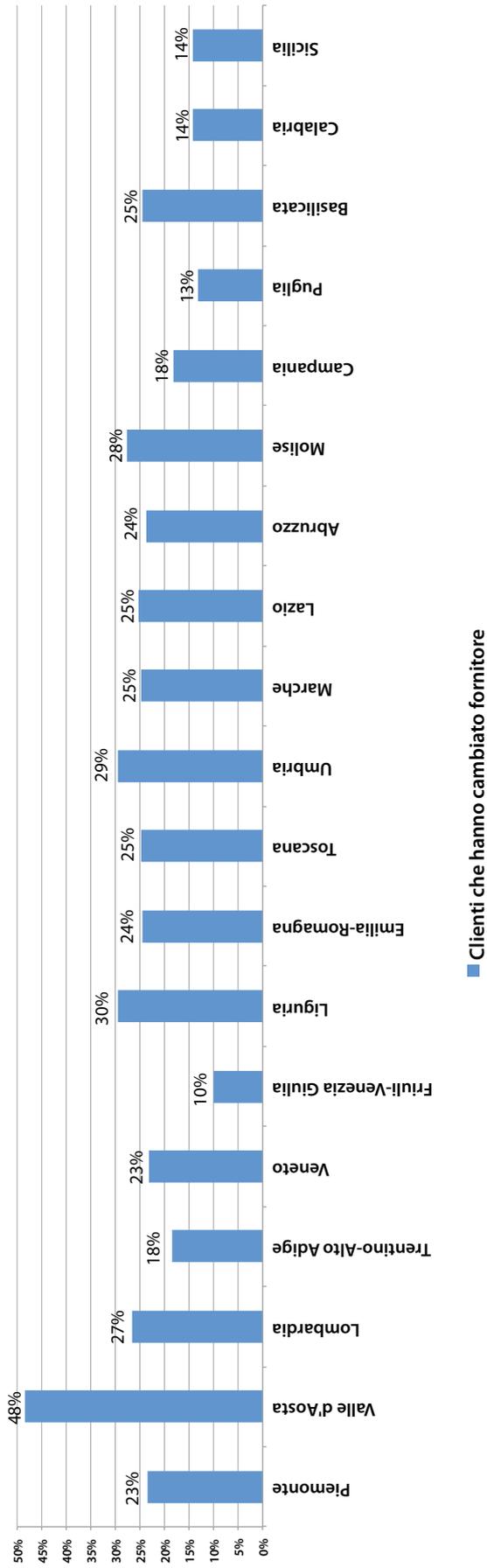
Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e del monitoraggio retail.





GRAFICO. A.26

Passaggi delle attività di servizio pubblico – Anno 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e del monitoraggio retail.



2.2 Livello di partecipazione dei clienti finali e grado di soddisfazione

TAB. A.6

Incidenza percentuale del numero di reclami per i quali il venditore deve richiedere dati tecnici al distributore (sul totale dei reclami) – Anni 2012 – 2016

	Mercato libero	Servizio di tutela
2012	3,1%	8,3%
2013	4,2%	8,4%
2014	5,1%	9,6%
2015	6,6%	10,4%
2016	8,1%	13,8%

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi del TIQV.

TAB. A.7

Reclami ricevuti dallo Sportello per tipologia di mercato – Anni 2012 – 2016

	Numero reclami ricevuti dallo Sportello					Peso percentuale per tipologia di mercato				
	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
Mercato libero	5.317	6.335	10.723	8.712	6.743	38,84%	40,48%	67,51%	63,33%	62,74%
Servizio di tutela	1.856	4.974	3.471	3.164	2.292	13,56%	31,79%	21,85%	23,00%	21,32%
Altro	3	22	122	158	97	0,02%	0,14%	0,77%	1,15%	0,90%
Non indicato	6.514	4.317	1.568	1.722	1.616	47,58%	27,59%	9,87%	12,52%	15,04%
Totale	13.690	15.648	15.884	13.756	10.748	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Fonte dati: elaborazioni Autorità su dati dello Sportello.



TAB. A.8

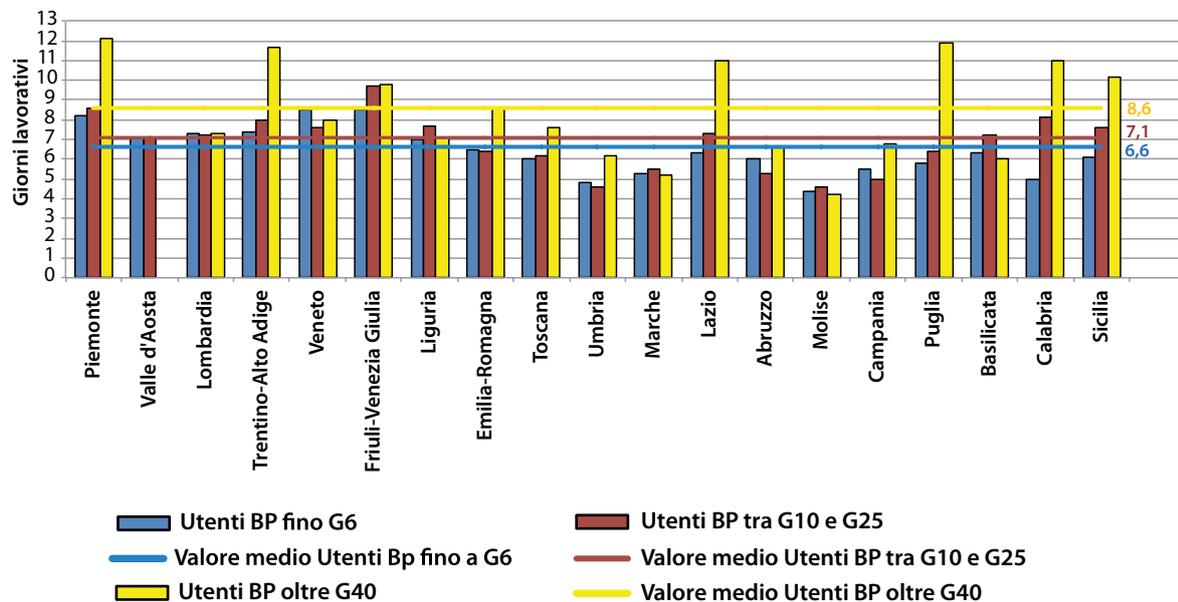
Richieste di informazioni, clienti in bassa pressione - Anni 2012 – 2016

	Mercato Libero	Servizio di tutela	TOTALE
2012	20.455	40.434	60.889
2013	35.983	63.156	99.139
2014	57.413	51.117	108.530
2015	33.437	39.939	73.376
2016	38.705	35.262	73.967
Δ 2013- 2012	+76%	+56%	+63%
Δ 2014- 2013	+60%	-19%	+9%
Δ 2015- 2014	-42%	-22%	-32%
Δ 2016- 2015	+16%	-12%	+1%

Fonte dati: elaborazioni Autorità su dati dello Sportello.

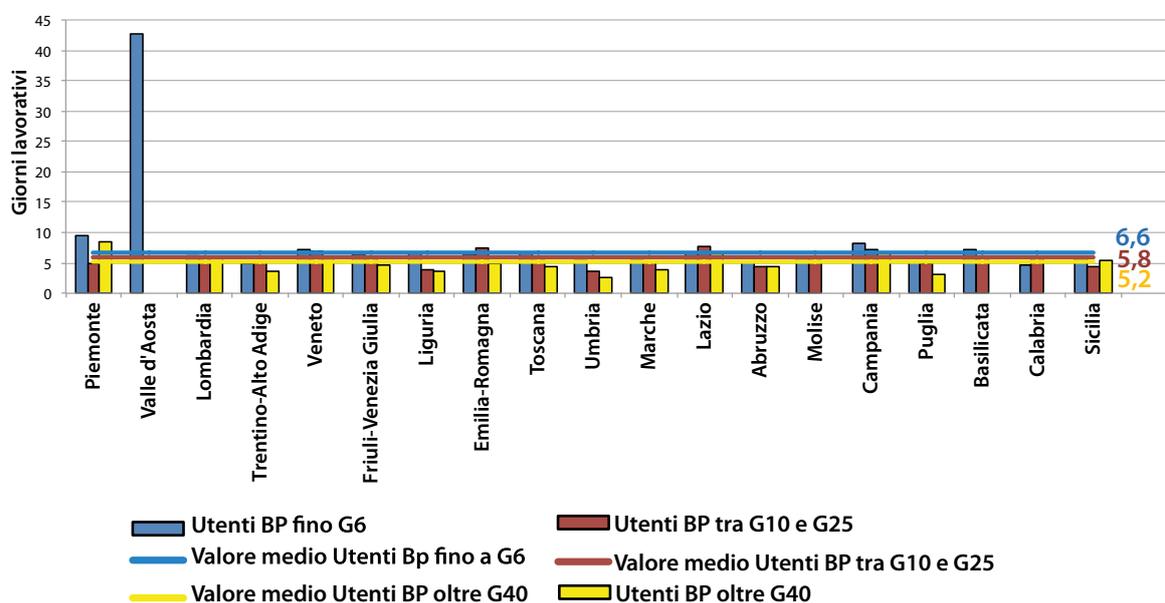
GRAFICO. A.27

Tempo medio di preventivazione di lavori semplici – Anno 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi del RQDG

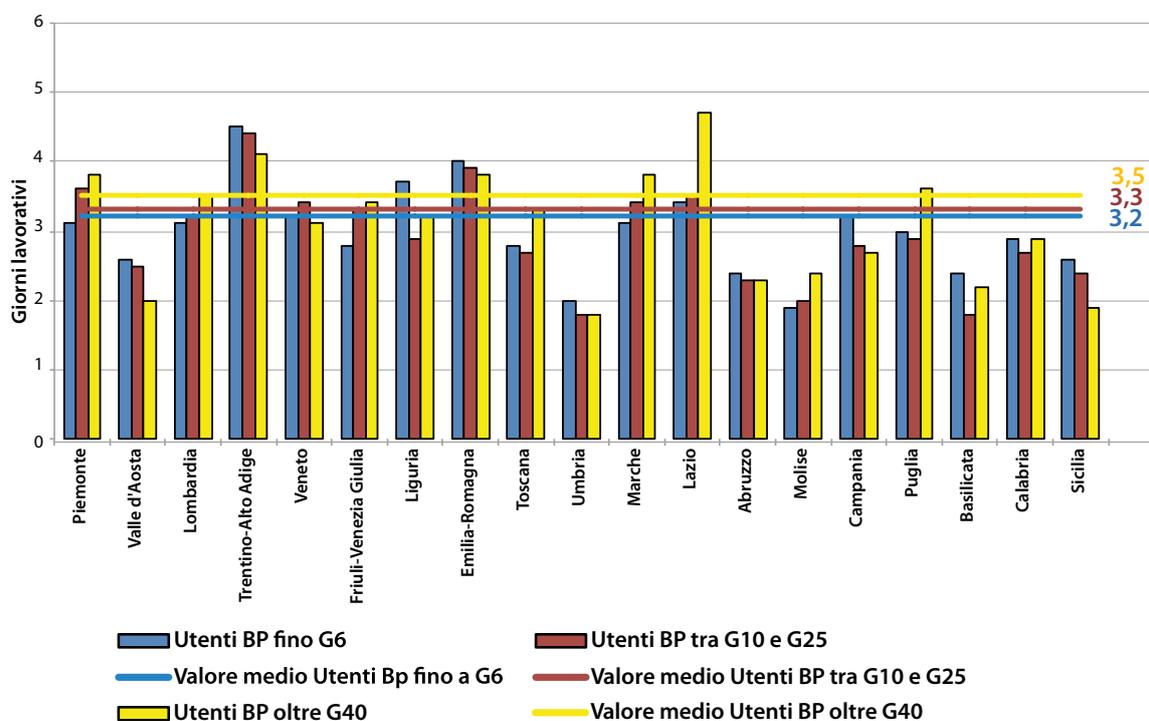
GRAFICO. A.28

Tempo medio di esecuzione di lavori semplici – Anno 2016⁵

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi del RQDG

GRAFICO. A.29

Tempo medio di attivazione della fornitura – Anno 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori nell'ambito degli obblighi informativi del RQDG

5 La rilevante quota di utenti BP fino a G6 riscontrata in Valle d'Aosta è legata principalmente alla dichiarazione di un grosso operatore.



2.3 Morosità

TAB. A.9

Richieste di sospensione effettive rispetto ai punti serviti – Anno 2012, 2013, 2014 e 2015 e 2016⁶

Clienti domestici										
Regione	2012		2013		2014		2015		2016	
	Servizio di Tutela	Mercato libero								
Abruzzo	3,5%	6,3%	2,7%	5,7%	2,6%	6,0%	2,8%	6,3%	1,7%	4,6%
Basilicata	1,5%	12,0%	2,5%	7,6%	1,6%	5,7%	1,0%	4,9%	0,5%	3,2%
Calabria	0,5%	16,1%	n.d.	9,5%	1,1%	6,7%	1,6%	7,0%	0,9%	5,9%
Campania	2,4%	15,4%	3,9%	8,0%	3,8%	8,0%	2,6%	13,6%	1,3%	10,3%
Emilia-Romagna	2,3%	4,7%	2,3%	5,0%	2,4%	5,7%	2,0%	5,6%	1,8%	5,1%
Friuli-Venezia Giulia	0,9%	4,7%	0,7%	4,7%	0,7%	2,5%	0,7%	2,5%	0,6%	2,2%
Lazio	0,6%	4,9%	1,0%	3,6%	1,9%	5,2%	1,0%	6,3%	0,7%	5,3%
Liguria	0,6%	4,1%	1,1%	2,3%	1,4%	2,8%	1,0%	2,8%	0,4%	2,4%
Lombardia	1,6%	7,0%	1,9%	6,6%	2,2%	6,4%	1,8%	6,0%	1,4%	4,5%
Marche	1,8%	9,3%	1,7%	5,7%	1,7%	5,7%	1,7%	4,3%	1,7%	3,5%
Molise	1,0%	4,7%	1,6%	5,6%	1,1%	5,2%	2,0%	5,6%	1,4%	3,8%
Piemonte	1,1%	5,2%	1,5%	4,4%	2,4%	6,1%	1,1%	5,6%	1,0%	4,2%
Puglia	1,2%	5,7%	0,9%	6,1%	1,5%	7,7%	1,5%	6,5%	0,9%	5,2%
Sicilia	n.d.	2,6%	n.d.	4,5%	n.d.	4,6%	1,8%	5,8%	1,2%	5,4%
Toscana	2,0%	2,3%	1,4%	2,7%	1,6%	3,4%	1,7%	5,1%	1,1%	4,4%
Trentino-Alto Adige	1,9%	6,5%	1,7%	4,6%	1,0%	2,2%	0,9%	2,2%	0,8%	1,7%
Umbria	2,8%	4,3%	2,7%	5,3%	3,8%	7,4%	2,1%	6,1%	1,2%	4,9%
Valle d'Aosta	0,4%	5,5%	1,7%	8,3%	1,6%	3,2%	1,2%	3,8%	0,8%	3,1%
Veneto	1,3%	6,7%	1,3%	4,7%	1,3%	4,2%	1,0%	3,7%	0,9%	2,9%

6 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.

TAB. A.9 (Cont.)

Tempo medio di attivazione della fornitura – Anno 2016

Condomini uso domestico										
Regione	2012		2013		2014		2015		2016	
	Servizio di Tutela	Mercato libero								
Abruzzo	23,5%	0,5%	59,7%	7,4%	25,9%	11,0%	24,7%	8,0%	5,1%	31,2%
Basilicata	7,6%	0,2%	6,2%	8,2%	7,6%	28,8%	n.d.	2,6%	13,8%	4,4%
Calabria	2,8%	2,2%	7,9%	29,0%	6,7%	15,9%	n.d.	2,2%	9,8%	7,8%
Campania	4,9%	6,8%	18,7%	17,0%	10,4%	11,4%	n.d.	5,2%	26,8%	41,5%
Emilia-Romagna	2,1%	0,9%	3,8%	3,4%	3,0%	2,4%	3,4%	6,7%	3,4%	6,0%
Friuli-Venezia Giulia	0,6%	0,6%	1,4%	1,8%	1,7%	1,0%	23,3%	0,6%	7,6%	2,1%
Lazio	3,8%	7,3%	12,1%	6,3%	12,6%	9,6%	n.d.	4,4%	17,7%	9,7%
Liguria	1,0%	0,1%	5,3%	1,6%	4,4%	1,6%	10,4%	0,9%	3,2%	3,9%
Lombardia	5,0%	1,6%	11,8%	6,4%	7,8%	5,7%	3,8%	5,0%	3,0%	3,6%
Marche	6,0%	4,5%	5,8%	6,9%	5,8%	6,9%	5,8%	6,9%	5,8%	6,9%
Molise	18,5%	8,5%	n.d.	3,1%	53,9%	14,5%	58,5%	14,3%	6,0%	n.d.
Piemonte	2,3%	0,4%	6,2%	4,5%	5,3%	6,3%	17,0%	1,9%	5,6%	2,0%
Puglia	19,7%	1,0%	n.d.	19,2%	46,7%	24,3%	19,8%	11,5%	11,9%	n.d.
Sicilia	3,5%	1,7%	7,7%	21,5%	5,7%	14,4%	50,8%	5,1%	12,5%	9,7%
Toscana	5,7%	1,8%	5,7%	6,1%	3,7%	8,3%	25,9%	3,6%	8,9%	4,9%
Trentino-Alto Adige	1,5%	1,2%	2,3%	1,6%	1,1%	1,8%	0,9%	1,4%	0,8%	0,9%
Umbria	23,4%	3,7%	9,7%	10,9%	10,6%	15,1%	13,4%	15,3%	4,8%	21,8%
Valle d'Aosta	0,9%	8,9%	1,8%	n.d.	2,2%	3,4%	88,0%	0,1%	4,2%	1,0%
Veneto	4,7%	0,7%	6,5%	7,6%	3,8%	5,4%	5,4%	2,9%	3,9%	2,6%



TAB. A.9 (Cont.)

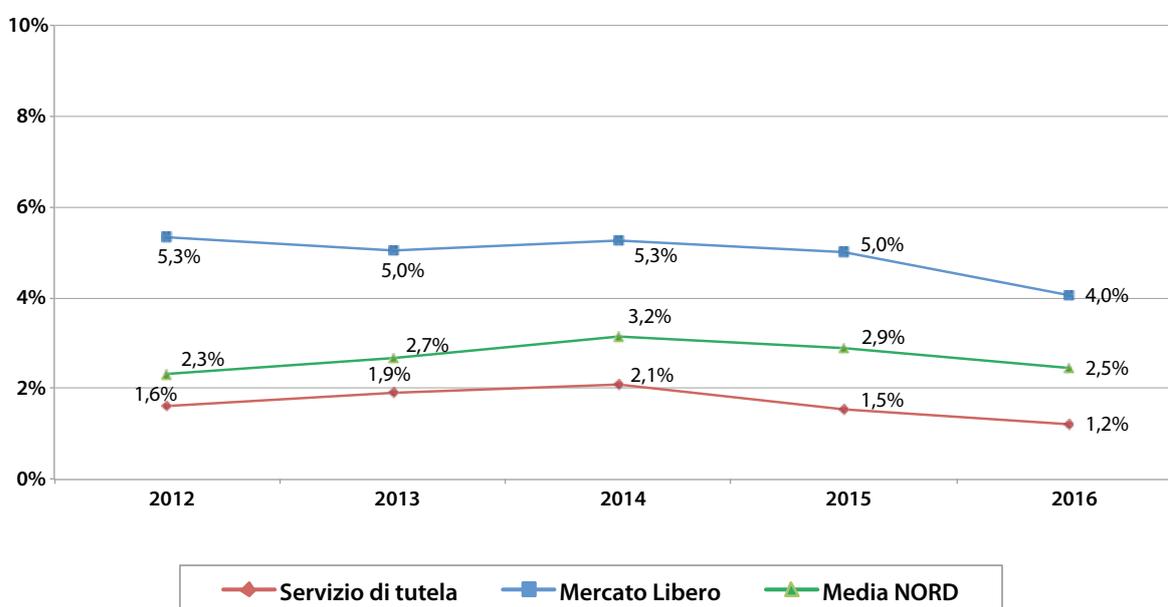
Tempo medio di attivazione della fornitura – Anno 2016

Regione	Altri usi inferiori a 50.000 Smc/anno				Altri usi compresi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno					
	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
	Totale	Totale	Totale	Totale	Totale	Totale	Totale	Totale	Totale	Totale
Abruzzo	11,6%	7,9%	8,9%	9,8%	7,3%	5,8%	17,8%	7,5%	7,9%	7,0%
Basilicata	6,4%	9,9%	6,9%	5,7%	3,9%	n.d.	15,6%	16,6%	n.d.	57,9%
Calabria	5,2%	1,8%	5,5%	7,9%	6,5%	n.d.	n.d.	2,0%	51,5%	14,4%
Campania	7,3%	5,4%	9,7%	11,7%	8,4%	n.d.	16,2%	12,7%	16,5%	8,8%
Emilia-Romagna	6,0%	6,1%	7,0%	6,6%	5,7%	3,7%	5,6%	4,4%	8,6%	9,0%
Friuli-Venezia Giulia	3,4%	2,6%	2,6%	2,7%	2,3%	0,6%	0,6%	3,8%	4,6%	4,4%
Lazio	3,9%	3,9%	6,0%	5,9%	5,8%	0,3%	2,7%	5,0%	6,4%	2,4%
Liguria	2,9%	3,8%	4,7%	4,9%	3,1%	0,4%	1,1%	3,0%	3,8%	3,3%
Lombardia	4,7%	5,7%	6,0%	5,6%	4,6%	1,1%	2,1%	2,7%	2,9%	1,8%
Marche	6,2%	5,1%	5,1%	5,1%	5,1%	8,0%	2,3%	2,3%	2,3%	2,3%
Molise	3,3%	5,2%	4,3%	6,2%	5,0%	n.d.	4,1%	8,0%	18,5%	26,5%
Piemonte	4,8%	5,0%	6,7%	6,2%	4,3%	0,3%	4,7%	6,7%	8,6%	3,4%
Puglia	5,6%	4,1%	7,0%	7,6%	5,9%	n.d.	n.d.	3,7%	47,1%	19,9%
Sicilia	n.d.	n.d.	n.d.	10,2%	9,6%	1,8%	11,1%	n.d.	26,4%	9,0%
Toscana	4,7%	4,8%	5,0%	6,7%	5,4%	7,6%	7,6%	8,1%	15,3%	7,4%
Trentino-Alto Adige	4,7%	4,8%	1,9%	2,9%	2,2%	20,1%	0,6%	4,3%	2,5%	0,6%
Umbria	8,4%	7,9%	9,3%	8,3%	6,5%	4,0%	12,6%	7,6%	n.d.	33,7%
Valle d'Aosta	1,8%	3,5%	3,9%	3,0%	2,7%	n.d.	n.d.	3,0%	n.d.	n.d.
Veneto	4,2%	4,2%	4,1%	3,9%	3,4%	3,2%	5,5%	5,4%	14,5%	3,2%

Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e del monitoraggio retail

GRAFICO. A.30

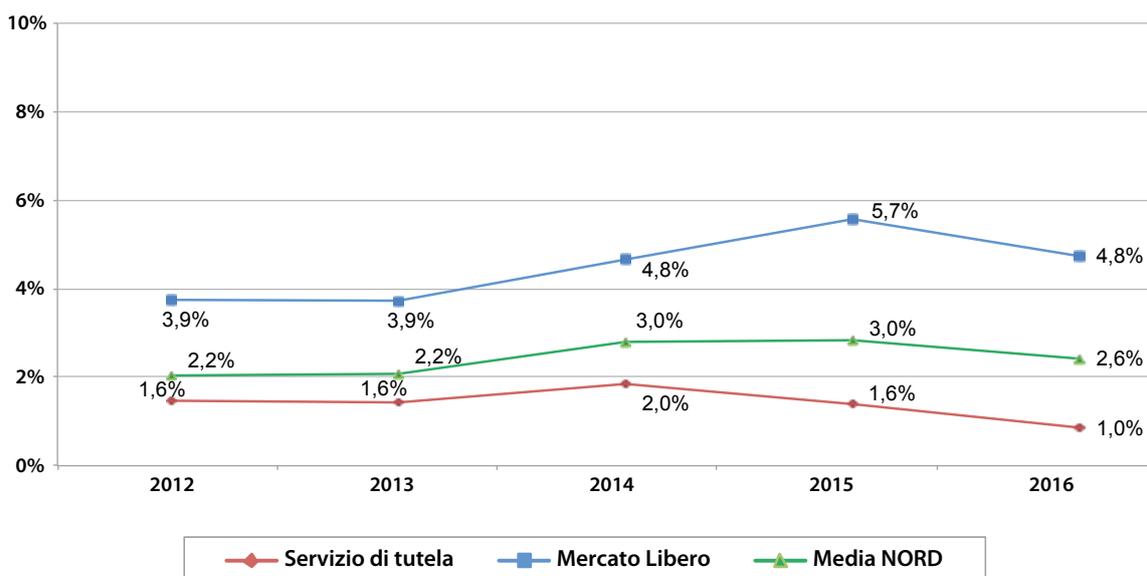
Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti a NORD – Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e del monitoraggio retail.

GRAFICO. A.31

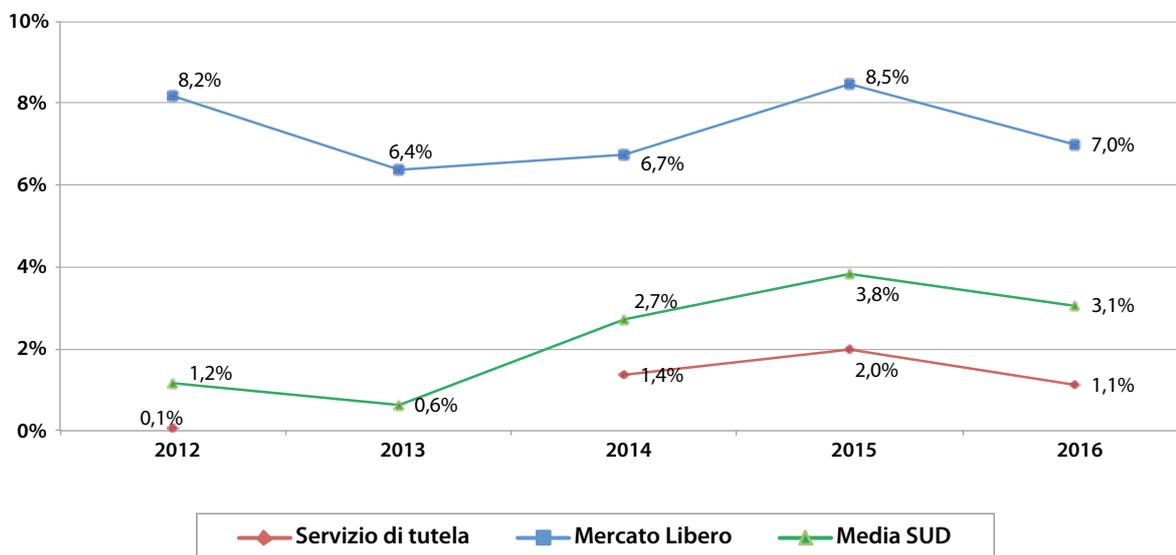
Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti a CENTRO – Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e del monitoraggio retail.

GRAFICO. A.32

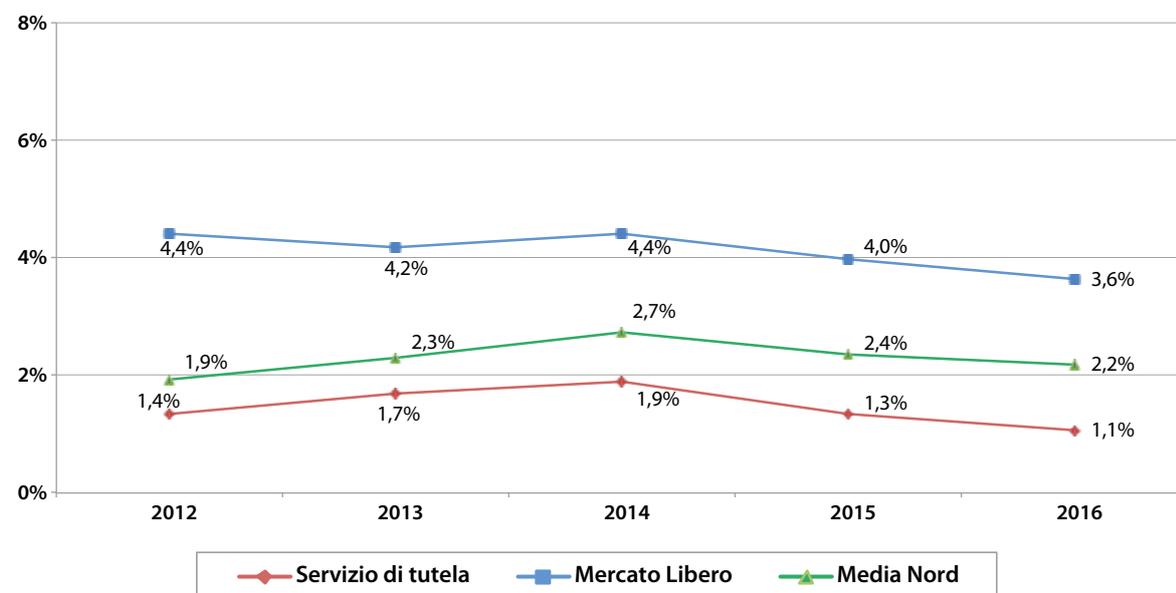
Richieste di sospensione effettive rispetto al numero complessivo di punti serviti a SUD⁷ – Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e del monitoraggio retail.

GRAFICO. A.33

Sospensioni da eseguire rispetto ai punti serviti a NORD – Anni 2012 – 2016

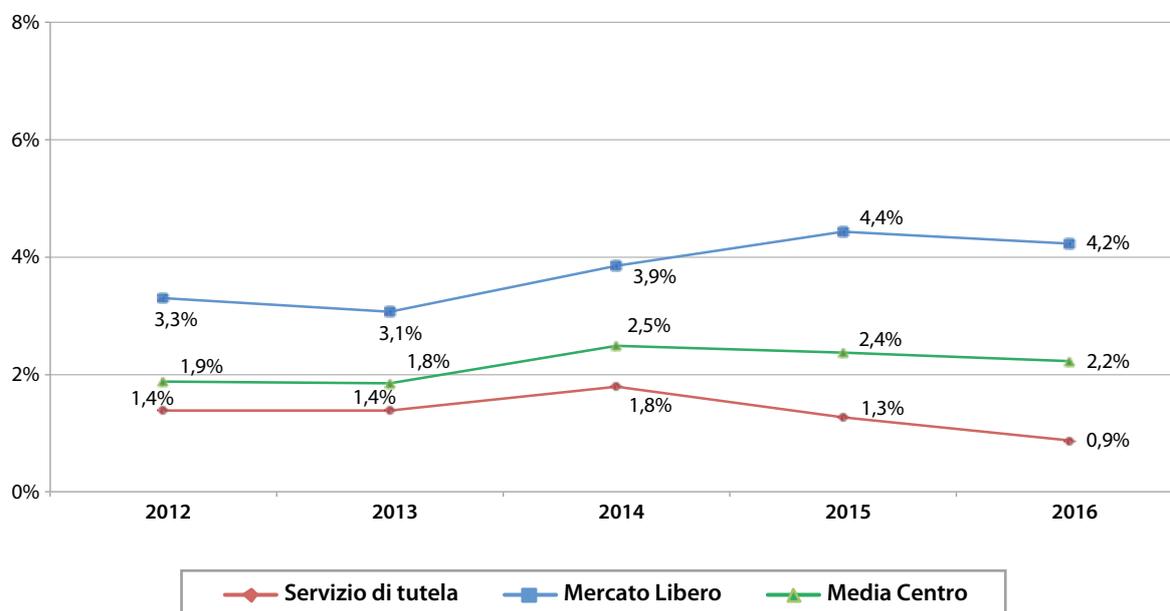


Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e del monitoraggio retail.

⁷ Cfr nota 2.

GRAFICO. A.34

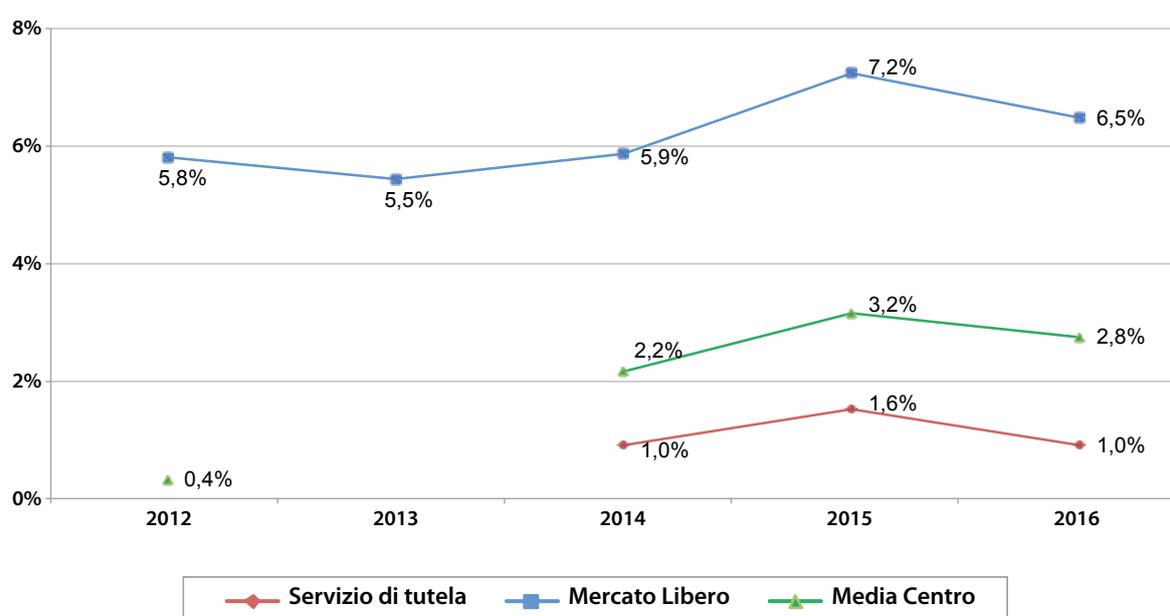
Sospensioni da eseguire rispetto ai punti serviti a CENTRO – Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e del monitoraggio retail.

GRAFICO. A.35

Sospensioni da eseguire rispetto ai punti serviti a SUD⁸ – Anni 2012 – 2016

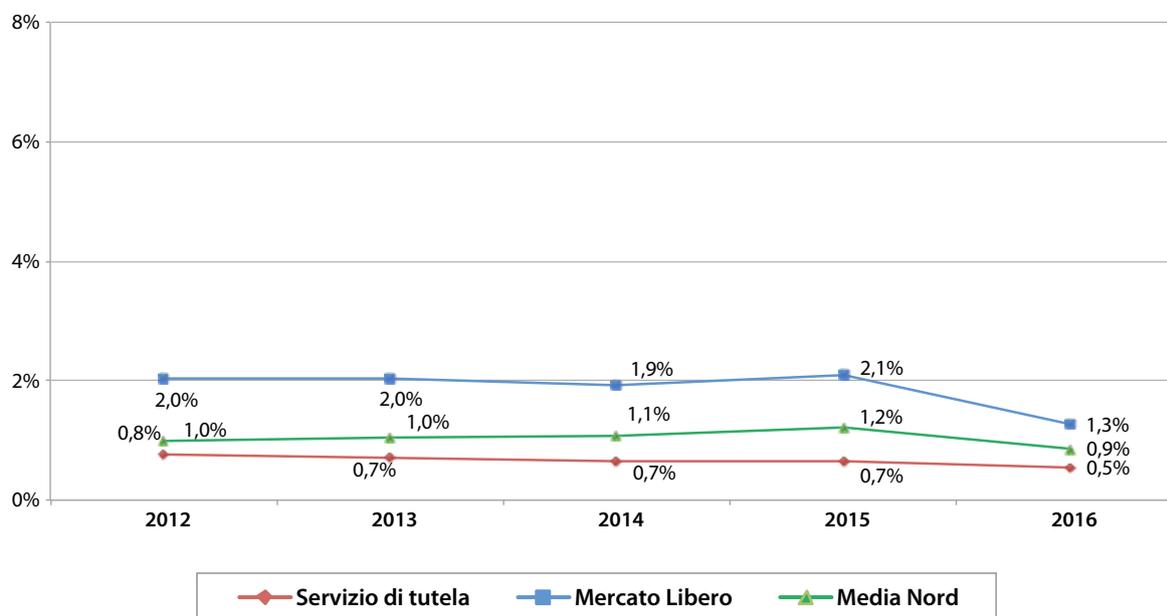


Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e del monitoraggio retail.

8 Cfr nota 2.

GRAFICO. A.36

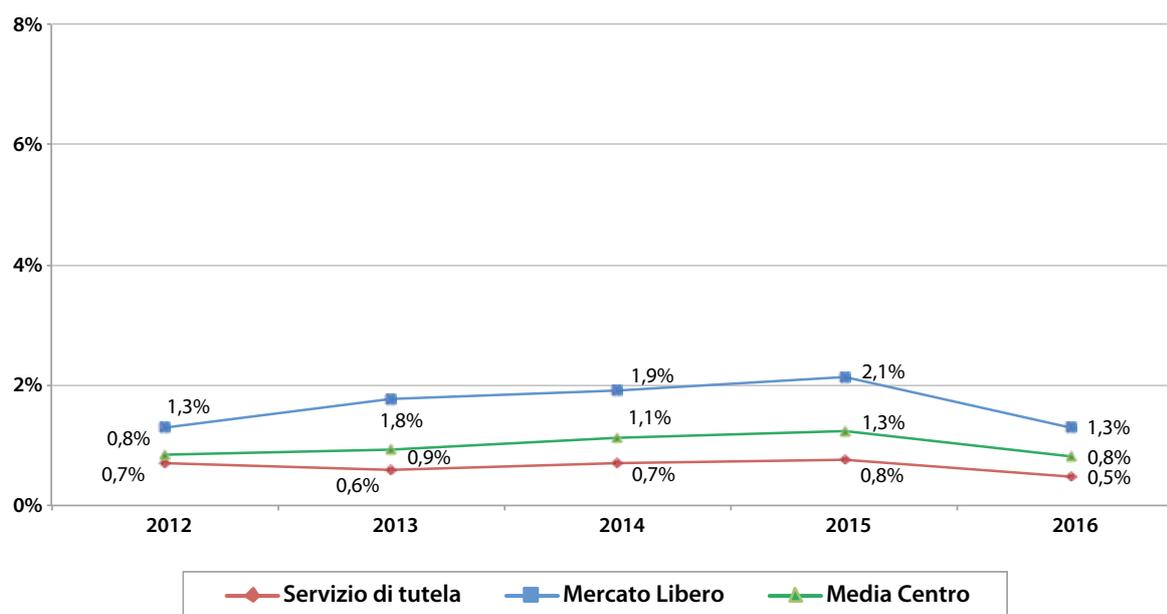
Richieste di sospensioni revocate per pagamento e riattivazioni, rispetto al numero di punti serviti a NORD – Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e del monitoraggio retail.

GRAFICO. A.37

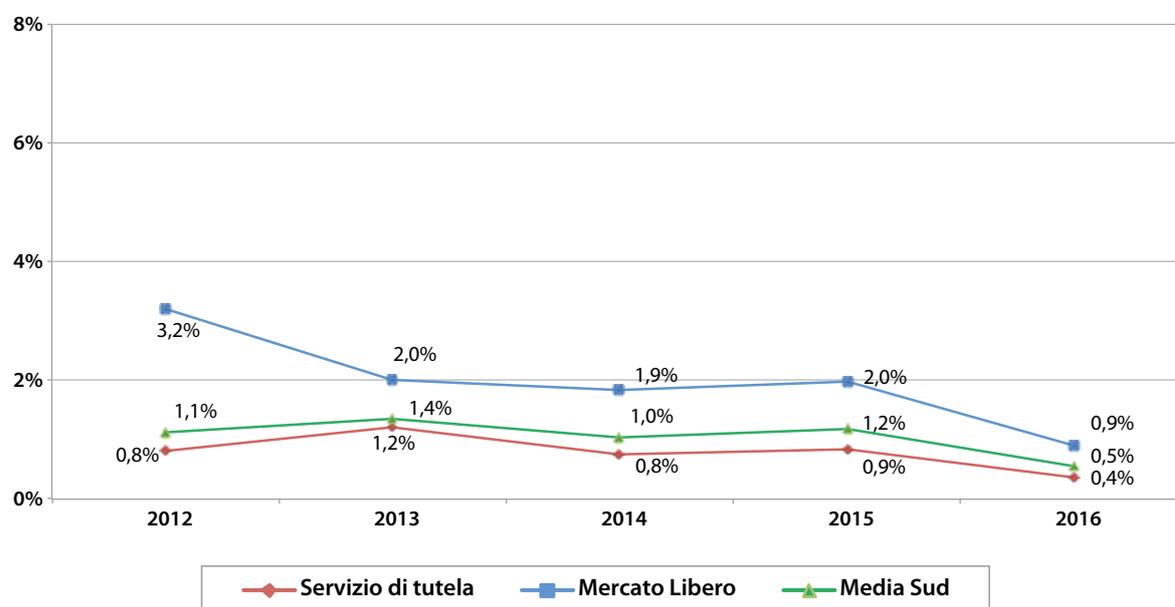
Richieste di sospensioni revocate per pagamento e riattivazioni, rispetto al numero di punti serviti a CENTRO – Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e del monitoraggio retail.

GRAFICO. A.38

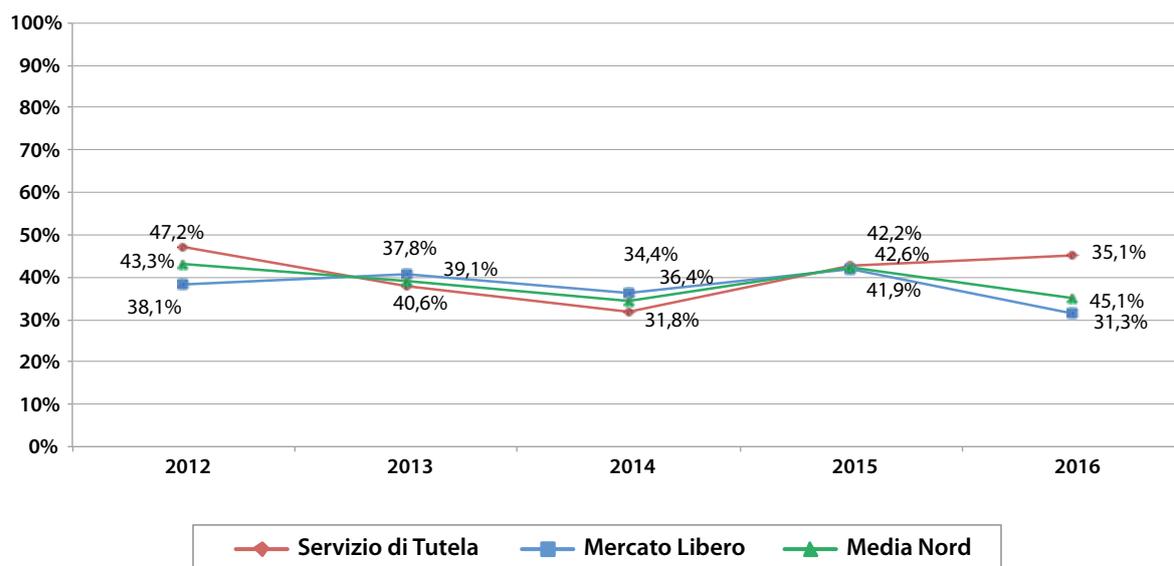
Richieste di sospensioni revocate per pagamento e riattivazioni, rispetto al numero di punti serviti a SUD
– Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e del monitoraggio retail.

GRAFICO. A.39

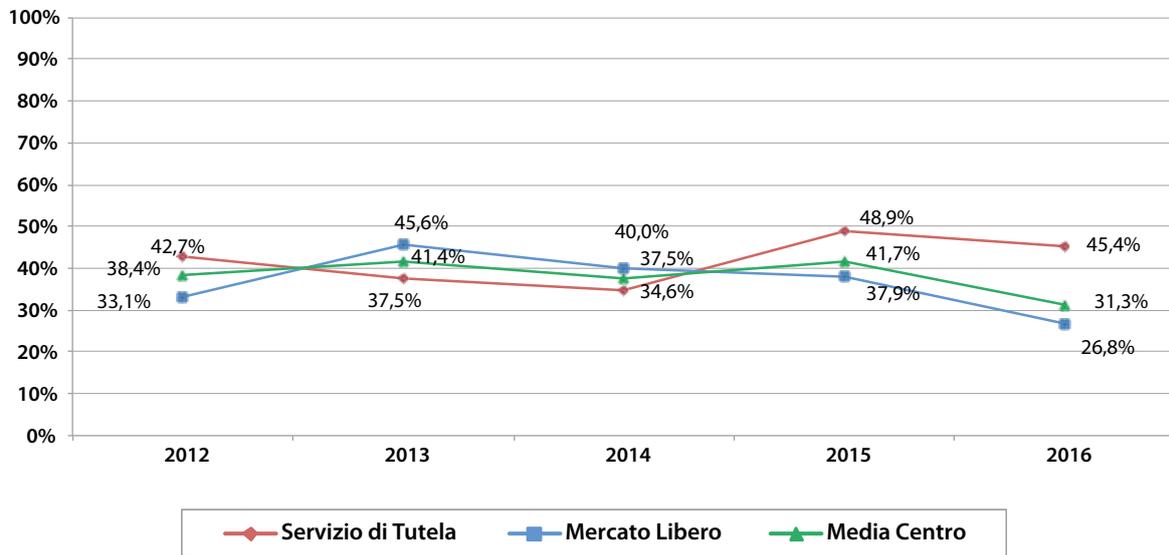
Tasso di efficacia a NORD – Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e del monitoraggio retail.

GRAFICO. A.40

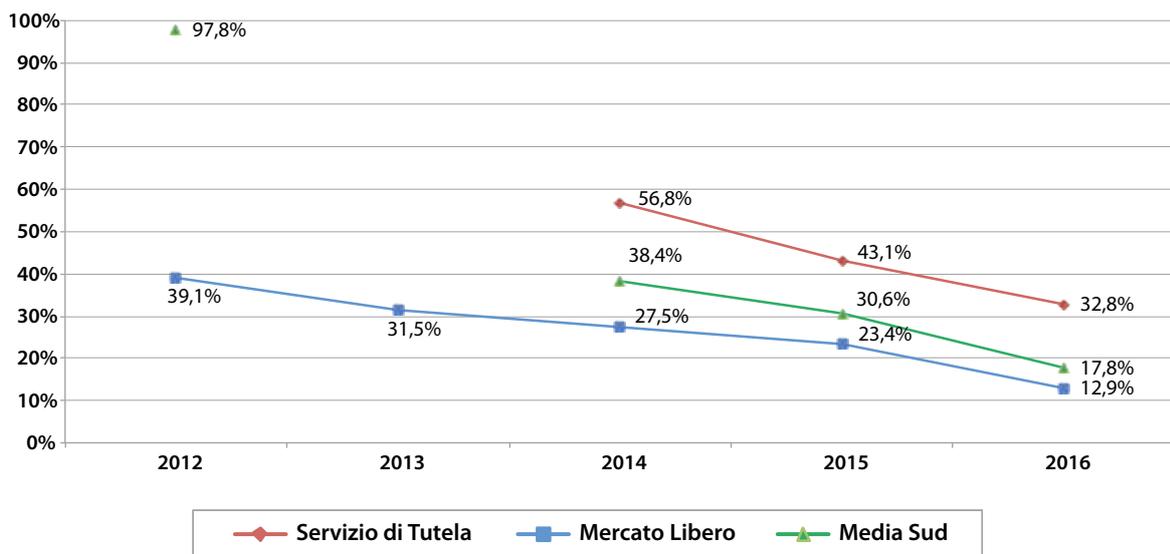
Tasso di efficacia a CENTRO – Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e del monitoraggio retail.

GRAFICO. A.41

Tasso di efficacia a SUD – Anni 2012 – 2016



Fonte dati: Elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e del monitoraggio retail.

9 Cfr nota 2.

TAB. A.10

 Tasso di efficacia per regione – Anni 2012 - 2016¹⁰

Clienti domestici											
Regione	2012		2013		2014		2015		2016		
	Servizio di Tutela	Mercato libero									
Abruzzo	36,1%	38,0%	37,4%	42,7%	37,8%	36,1%	42,7%	39,5%	30,7%	35,3%	
Basilicata	50,9%	51,4%	53,7%	35,9%	42,3%	41,4%	67,8%	40,4%	62,8%	19,4%	
Calabria	83,1%	37,0%	n.d.	37,3%	70,9%	41,0%	45,6%	32,7%	37,6%	10,8%	
Campania	49,7%	32,3%	57,2%	20,9%	20,1%	20,2%	37,0%	14,2%	32,9%	8,4%	
Emilia-Romagna	45,1%	37,3%	39,4%	37,0%	32,4%	33,4%	46,4%	41,5%	46,3%	39,6%	
Friuli-Venezia Giulia	42,8%	27,7%	45,9%	51,0%	47,3%	89,0%	58,6%	79,7%	75,5%	75,2%	
Lazio	36,0%	26,1%	23,7%	37,2%	23,4%	31,4%	48,3%	27,1%	39,6%	16,6%	
Liguria	24,2%	24,8%	13,7%	25,6%	14,8%	22,6%	37,8%	23,8%	58,2%	18,4%	
Lombardia	50,4%	37,4%	41,0%	41,0%	34,4%	34,6%	36,4%	39,9%	38,5%	21,6%	
Marche	66,4%	33,3%	67,1%	52,3%	66,0%	51,1%	66,2%	41,0%	60,8%	32,4%	
Molise	47,5%	39,2%	32,0%	45,8%	50,8%	34,6%	57,9%	32,2%	58,0%	20,2%	
Piemonte	31,1%	27,5%	18,8%	31,7%	17,3%	27,4%	35,4%	32,0%	31,4%	18,9%	
Puglia	40,9%	36,5%	50,6%	31,4%	31,0%	24,5%	55,7%	31,0%	33,9%	12,0%	
Sicilia	n.d.	46,3%	n.d.	43,6%	n.d.	36,8%	35,8%	24,4%	27,7%	12,4%	
Toscana	46,1%	27,5%	43,8%	44,9%	45,7%	46,0%	49,1%	45,2%	51,0%	29,0%	
Trentino-Alto Adige	73,0%	53,2%	58,7%	29,6%	43,7%	29,8%	26,9%	18,0%	49,6%	31,5%	
Umbria	34,4%	52,1%	29,9%	50,8%	29,4%	38,7%	40,0%	45,7%	35,4%	29,1%	
Valle d'Aosta	54,7%	28,6%	29,8%	58,1%	30,7%	44,6%	42,9%	36,1%	44,6%	30,6%	
Veneto	58,7%	44,6%	44,4%	45,9%	45,8%	49,6%	66,6%	55,0%	65,2%	34,6%	



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.

TAB. A.10 (Cont.)

Tasso di efficacia per regione – Anni 2012 - 2016

Condomini uso domestico										
Regione	2012		2013		2014		2015		2016	
	Servizio di Tutela	Mercato libero								
Abruzzo	46,4%	31,3%	45,5%	36,0%	25,3%	39,5%	50,0%	50,9%	36,1%	46,3%
Basilicata	25,0%	n.d.	60,7%	n.d.	75,8%	41,7%	75,8%	72,7%	42,3%	15,4%
Calabria	63,6%	22,2%	49,3%	18,2%	39,3%	27,8%	49,4%	57,1%	17,9%	13,3%
Campania	78,6%	67,6%	39,1%	28,1%	35,8%	32,7%	30,0%	44,2%	23,6%	77,4%
Emilia-Romagna	63,4%	n.d.	61,2%	57,1%	52,7%	50,8%	69,6%	63,6%	65,3%	56,3%
Friuli-Venezia Giulia	62,5%	33,3%	47,7%	40,7%	78,9%	80,0%	56,4%	65,0%	42,3%	n.d.
Lazio	53,5%	68,0%	50,6%	32,5%	49,1%	44,5%	46,0%	49,2%	34,2%	43,1%
Liguria	70,5%	n.d.	61,3%	24,4%	43,5%	36,4%	61,6%	50,0%	85,7%	71,6%
Lombardia	84,9%	90,1%	58,1%	71,1%	49,8%	65,1%	69,2%	78,8%	57,7%	50,5%
Marche	75,9%	78,5%	77,6%	88,5%	76,2%	84,0%	61,5%	64,1%	84,1%	79,5%
Molise	n.d.	23,1%	54,6%	n.d.	30,1%	38,9%	65,8%	26,7%	60,0%	58,3%
Piemonte	60,3%	70,0%	51,3%	37,3%	56,8%	44,8%	59,4%	57,1%	40,2%	27,4%
Puglia	63,1%	68,4%	53,2%	26,4%	19,5%	21,2%	56,3%	62,0%	44,5%	50,7%
Sicilia	78,3%	n.d.	63,4%	91,5%	78,9%	81,3%	63,5%	75,0%	59,3%	53,7%
Toscana	69,3%	82,7%	75,8%	80,9%	87,3%	75,7%	62,9%	64,7%	65,5%	51,7%
Trentino-Alto Adige	98,4%	54,2%	59,5%	33,9%	32,9%	27,0%	6,8%	23,6%	56,8%	32,2%
Umbria	37,3%	81,2%	39,3%	40,4%	47,4%	62,0%	26,3%	43,8%	10,0%	36,0%
Valle d'Aosta	50,0%	n.d.	46,2%	n.d.	93,8%	n.d.	90,9%	n.d.	53,8%	60,0%
Veneto	53,2%	93,2%	67,2%	75,8%	55,0%	65,5%	64,1%	64,3%	45,0%	35,5%



TAB. A.10 (Cont.)

Tasso di efficacia per regione – Anni 2012 - 2016

Regione	Altri usi inferiori a 50.000 Smc/anno				Altri usi compresi tra 50.000 Smc/anno e 200.000 Smc/anno					
	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
	Totale	Totale	Totale	Totale	Totale	Totale	Totale	Totale	Totale	Totale
Abruzzo	34,4%	35,4%	30,7%	37,0%	27,6%	53,8%	25,8%	72,7%	63,6%	61,5%
Basilicata	44,8%	56,6%	30,9%	50,3%	24,0%	n.d.	66,7%	80,0%	78,3%	55,6%
Calabria	57,8%	n.d.	45,9%	32,8%	24,1%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	28,6%
Campania	40,0%	41,5%	31,9%	28,6%	22,5%	n.d.	n.d.	53,8%	n.d.	45,5%
Emilia-Romagna	42,4%	42,3%	35,1%	42,1%	41,4%	76,6%	70,7%	71,6%	50,7%	70,6%
Friuli-Venezia Giulia	30,5%	61,9%	n.d.	84,2%	98,0%	n.d.	n.d.	83,3%	41,7%	38,5%
Lazio	27,2%	26,2%	27,9%	37,1%	26,2%	25,0%	25,0%	34,8%	63,6%	31,8%
Liguria	26,8%	25,9%	25,3%	35,8%	56,0%	n.d.	50,0%	80,0%	n.d.	n.d.
Lombardia	47,1%	38,0%	35,7%	41,8%	34,1%	86,7%	60,6%	56,5%	86,4%	45,1%
Marche	52,4%	59,2%	52,9%	55,2%	52,9%	94,3%	74,3%	69,0%	55,6%	n.d.
Molise	57,0%	n.d.	43,9%	37,9%	29,3%	n.d.	n.d.	50,0%	80,0%	33,3%
Piemonte	29,8%	26,3%	25,0%	40,7%	31,3%	80,0%	15,7%	42,4%	48,7%	65,0%
Puglia	45,0%	51,8%	32,4%	39,0%	23,2%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	26,5%
Sicilia	n.d.	n.d.	n.d.	39,7%	22,3%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	64,7%
Toscana	42,0%	51,0%	55,0%	49,5%	43,1%	64,1%	79,4%	72,6%	59,3%	58,3%
Trentino-Alto Adige	69,0%	44,3%	36,2%	19,3%	41,2%	75,7%	0,6%	44,8%	20,5%	n.d.
Umbria	39,9%	33,2%	37,1%	41,3%	33,7%	42,9%	28,6%	n.d.	55,8%	58,7%
Valle d'Aosta	33,3%	25,8%	28,8%	42,3%	34,8%	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.
Veneto	41,3%	34,1%	41,6%	51,3%	49,4%	66,1%	35,6%	54,4%	80,7%	74,5%

Fonte dati: elaborazioni dati dichiarati dagli operatori ai sensi del TIVG e del monitoraggio retail.

